

INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – ABRIL DE 2019

1. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO –SIAU

OBJETIVO

Asegurar la capacidad de cumplir con las necesidades y expectativas de los usuarios para lograr su satisfacción y fidelidad

ALCANCE

Desde de la identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios hasta la medición de su satisfacción y el establecimiento de acciones y planes de mejoramiento

MISION

Somos el apoyo gerencial como herramienta que permita garantizar la calidad en la prestación de los servicios y un medio de expresión de las necesidades de los usuarios, brindando una atención en forma personalizada, que garantice una oportuna información, canalización y resolución de sus peticiones, quejas, reclamos e inquietudes facilitando el acceso a todos los servicios que presta con el objeto de garantizar la mejora continua de la satisfacción de los usuarios de la ESE Barrancabermeja.

PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE QUEJAS

Dar respuesta o solución de manera ágil y oportuna a las quejas, reclamos, consulta, información, presentadas por los usuarios, con el fin de incrementar su satisfacción con el servicio y la lealtad hacia la Empresa

PROCEDIMIENTO PARA ORIENTACION Y ATENCION AL USUARIO

Garantizar a los usuarios el acceso a los servicios de salud de primer nivel, de acuerdo a sus derechos de seguridad social.

PROCEDIMIENTO DE TRAMITE PARA APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS

Ofrecer un mecanismo de participación comunitaria que permita conocer la opinión o expectativas de los usuarios de los servicios recibidos.

PROCEDIMIENTO PARA ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Identificar posibles falencias en los servicios ofrecidos por la empresa para desarrollar acciones encaminadas a eliminarlas y así elevar el nivel de satisfacción de los usuarios. VER INFORME DE SATISFACCIÓN

PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACIÓN A REPRESENTANTES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Informar a los usuarios sobre sus Derechos y Deberes de acuerdo al Sistema General de Seguridad Social en Salud, el Plan Obligatorio de Salud Subsidiado y la Oferta Institucional, portabilidad en salud, movilidad en salud y demás temas de interés en el tema de salud y protección al usuario y la participación social

1.1 INFORME PQRDSD-F (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Sugerencias y felicitaciones, Orientaciones e Intermediaciones) ABRIL 2019

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F ABRIL 2019

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F ABRIL 2019

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000400710- Línea convencional 6021987	8	12
Presencial	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia)	24	36
Escrito	Oficios y formatos recepción de pqr	0	0
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esbarrancabermeja.gov.co	0	0
Buzones	Disposición de 12 buzones en los centros de salud de la ESEB	35	52
TOTAL USUARIOS		67	100%

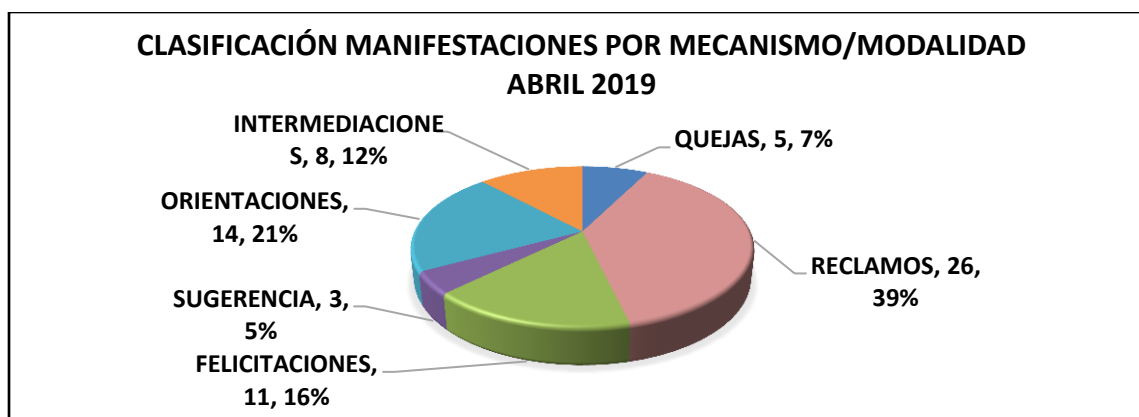
Fuente: Oficina SIAU Eseb

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F ABRIL 2019

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad pqrds-f ABRIL 2019

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	5	7
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	26	39
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	3	5
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	14	21
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	8	12
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	11	16
DENUNCIAS	Conducta Irregular sujeta a una investigación penal, administrativa –sancionatoria, disciplinaria o ético profesional	0	0
PETICIÓN	Derecho de toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes información y o consulta, de interés general o particular	0	0

Fuente: Formatos registro diario de atención - SIAU



1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS ABRIL 2019

Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES ABRIL 2019

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	TOTAL	%
ASMETSALUD	1	4	0	0	3	0	8	12
COMPARTA	0	1	1	1	1	0	4	6
COOMEVA	0	0	0	1	0	0	1	2
EMDISALUD	0	7	1	1	1	0	10	15
MEDIMAS	0	3	0	1	0	0	4	6
NUEVA EPS	0	1	0	5	1	1	8	12
SALUDVIDA	2	8	0	3	1	1	15	22
NO IDENTIFICA	2	2	1	0	1	9	15	22
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	2	0	0	2	3
TOTAL	5	26	3	14	8	11	67	100

1.1.4 PQRDS-F ORIENTACIONES / INTERMEDIACIONES por Servicio/área/proceso ABRIL 2019

Tabla 4. Servicio/área/proceso de PQRDS-F/ ORIENTACIONES/ INTERMEDIACIONES ABRIL 2019

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	0	10	1	2	2	0	15	22
CONSULTA EXTERNA	0	9	0	0	4	8	21	31
ENFERMERIA	0	1	0	0	0	0	1	2
FARMACIA	0	4	1	1	1	0	7	10
ODONTOLOGIA	0	0	0	0	1	0	1	2
P Y P	1	0	1	0	0	2	4	6
URGENCIAS	0	0	0	0	0	1	1	2
LABORATORIO	0	1	0	0	0	0	1	2
FACTURACION	4	0	0	1	0	0	5	7
NO APLICA	0	1	0	10	0	0	11	16
TOTAL	5	26	3	14	8	11	67	100%

Fuente: Formato registro diario de atención y aperturas buzones SIAU

1.1.5 Centros de salud PQRSD-F/ ORIENTACION / INTERMEDIACION ABRIL 2019

Tabla 5. Centros de salud PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION ABRIL 2019

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	TOTAL	%
CASTILLO	0	2	0	1	0	1	4	6
CDV	1	4	0	0	0	10	15	22
CENTRO	0	1	0	1	0	0	2	3
DANUBIO	2	3	0	0	3	0	8	12
FARMACIA	0	4	2	1	1	0	8	12
PROGRESO	2	2	0	0	0	0	4	6
VERSALLES	0	2	1	0	0	0	3	4
CAMPIN	0	0	0	0	1	0	1	2
CARDALES	0	0	0	0	2	0	2	3
FLORESTA	0	4	0	0	1	0	5	7
LLANITO	0	3	0	0	0	0	3	5
SEDE ADTVA	0	0	0	2	0	0	2	3
NO APLICA	0	1	0	9	0	0	10	15
TOTAL	5	26	3	14	8	11	67	100%

1.1.6 TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION ABRIL 2019

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION ABRIL 2019

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	9	0	14	8	0	31	46
DE 1 A 5 DÍAS	4	10	3	0	0	1	18	27
6 A 10 DÍAS	1	7	0	0	0	10	18	27
11 A 15 DÍAS	0	0	0	0	0	0	0	0
MÁS DE 15 DÍAS	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	5	26	3	14	8	11	67	100%

INDICADOR: TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRSD-F

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRSD-F

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ACTUAL (ABRIL 2019)	MES ANTERIOR MARZO 2019	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- ABRIL 2018
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRSD-F	MENOS DE 15 DÍAS	2.9 DIAS	3.7 DIAS	3.1 DIAS
NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS COMPARATIVO		31	54	26

La tendencia es a disminución en el número de quejas y reclamos en el mes de ABRIL del año 2019 con relación al mes anterior y al aumento con el mismo periodo del año anterior.

1.1.7 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, ABRIL 2019

Tabla 8. Motivos de quejas y reclamos presenciales /escritas en el ABRIL 2019

TIPO DE PQRS	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
QUEJA	PROGRESO/SALUDVIDA	FACTURACION	QUEJA POR ACTITUD DEL FACTURADOR, SEGÚN EL USUARIO FUE GROSERO CON PALABRAS INADECUADAS DIRIGIDAS A LOS USUARIOS	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE A LA COORDINACIÓN DE FACTURACIÓN, GARANTIZANDO LA ATENCIÓN CON TRATO DIGNO A LOS USUARIOS	2 DIAS	MANZ 15 LOTE 265 BARRIO 22 DE MARZO TEL.3203760609

Tabla 9. Causas/atribuible al usuario

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
ENFERMERIA	Atribuible al usuario	1	Usaria que llega tarde no cumplimiento de deberes (versalles), organización de los usuarios en la filas de espera para ser atendido (farmacia)
FARMACIA		1	
TOTAL		2	
PORCENTAJE	100%		

Tabla 10 . Causas/Adtva

Servicio/AREA/PROCESO	CAUSAS							TOTAL	OBSERVACIONES
	Adtvo/Inadecuaciones locativas /falta de confort	Adtvo/Insuficiente oportunidad citas médicas /ampliar capacidad instalada	Administrativo: Vulneración de derechos	Adtvo/ampliar la capacidad instalada en otras áreas diferentes a medica	Adtvo: Insuficientes equipos médicos, odontológicos, deterioro	Adtvo: vulneración de derechos	Cobros inapropiados		
ADMINISTRATIVO	2	7	0	2	0	0	0	11	Falta de ventilación servicio de odontología castillo (2 reclamo), falta de oportunidad en citas médicas en floresta(4) Danubio (2), cdv (1) reclamos; sugerencia de asignar auxiliar de enfermería (Versalles 1), más personal en farmacia (1)
PORCENTAJE	18	64	0	18	0	0	0	100	

Tabla 11. Causas/calidad

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
CONSULTA EXTERNA , PYP, URGENCIAS	Calidad/ Maltrato por parte de los funcionarios a los usuarios	Calidad insatisfacción por servicios prestados	5	Maltrato del facturador (Danubio-2; Progreso-2), maltrato del médico del (CDV-1)
TOTAL	5	0		
PORCENTAJE	100	0	100%	

Tabla 12. Causas/calidad

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	%	OBSERVACIONES
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN, CONSULTA MEDICA, SERVICIO URGENCIAS	Calidad/ Satisfacción con el servicio brindado por el profesional	100 %	Felicitaciones al dr Edgar Bermúdez programa crónicos (cdv 2), felicitaciones consulta externa al dr pedro pinilla (CDV 8), felicitaciones al servicio de urgencias (castillo-1).
TOTAL	11		

Tabla 13. Causas/oportunidad

Servicio/AREA/PROCESO	CAUSAS				TOTAL	OBSERVACIONES
	Oportunidad/demora en la atención de urgencias	Oportunidad/demora en la atención de la cita	Oportunidad/demora en la entrega de medicamentos	Demora en la asignación de la cita		
FACTURACION, CONSULTA EXTERNA, FARMACIA	0	8	4	3	15	Demora en la atención de la cita por parte del doctor Adolfo (cdv;2 Danubio 1, llanito 3)), demora en la atención de medico (centro;1, Versalles 1), demora en la entrega de medicamentos (farmacia 4), demora en la asignación de citas por fallas en el sistema de facturación (progreso 2, Danubio 1)
PORCENTAJE	0	53	27	20	100 %	

Tabla 14. Causas/Intermediaciones

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS			TOTAL	OBSERVACIONES
INTERMEDIACION	Intermediación/asignación de cita	Intermediación/gestión certificados de atención, copias Hc, formulas	Intermediación de citas odontológicas		
ADMINISTRATIVO, ENFERMERIA	5	3	1	9	Solicitud de citas médicas en los centros de salud floresta (1), Danubio(2), Centro (1) y cardales (1), solicitud de citas odontológicas campin(1) y tramite de copias de HC, certificados para atención con prioridad, copia de fórmula de medicamento controlado
PORCENTAJE	55	34	11	100	

Tabla 15. Causas/orientación

Servicio/AREA/PROCESO	CAUSAS					TOTAL	OBSERVACIONES
	Orientación/deberes y derechos de los usuarios	Orientación/información del SGSS	Orientación/referente a afiliación, errores bases, movilidad, portabilidad	Orientación/ubicación de los servicios de salud	Orientación/ubicación de los servicios de salud		
ODONTOLOGÍA, PROGRAMA DE SALUD PÚBLICA, CITAS MÉDICAS, HISTORIAS CLÍNICAS, AFILIACION, ORIENTACIÓN SOBRE CENTROS DE ATENCIÓN, PUNTO ENTREGA DE MEDICAMENTOS, SEÑALIZACION, ENFERMERIA, FARMACIA	1	0	2	1	9	13	Orientaciones a los usuarios sobre la ubicación de los servicios de salud
PORCENTAJE	8	0	16	8	69	100%	

Tabla 16. Causas/Seguridad del Paciente

SERVICIO/AREAS/PROCESO	CAUSAS	OBSERVACIONES
LABORATORIO	USO INADECUADO DE LOS MEDIDAS DE PROTECCION	Auxiliar de laboratorio no realizó cambio de guante contaminado con sangre en la toma de muestras (CDV-1)
TOTAL	1	
PORCENTAJE	100%	

2 MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD)

Tabla 17. Mecanismos de pass ABRIL 2019

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios Eseb	Socialización de actividades SIAU, correspondiente al mes de Abril 2019	Plan detallado de trabajo/ Remisión a correo electrónico asociación e individual a miembros Asociación	Información socializada	Baja adherencia de los miembros a las actividades
	Invitación reunión mensual	Plan detallado de trabajo/ acta reunión	Información socializada	Poca asistencia a las reuniones
Comité de Ética Hospitalaria	Invitación a comité a realizarse el primer jueves del mes, Se realizó reunión correspondiente al mes de abril.	Plan detallado de trabajo/oficio remitario/acta reunión	Asistencia a las reuniones	

3 CAPACITACIONES

3.1 Capacitaciones a Usuarios y Usuarías ABRIL 2019

Tabla 18. Capacitaciones a Usuarios y Usuarías ABRIL 2019

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES	FRECUENCIA CAPACITACIONES	TEMAS
CAMPIN	40	2	DEBERES Y DERECHOS HUMANIZACIÓN MOVILIDAD PARTICIPACIÓN SOCIAL TRIAGE URGENCIAS PLATAFORMA ESTRATEGICA
CARDALES	21	1	
CASTILLO	37	4	
CDV	30	1	
CENTRO	11	1	
DANUBIO	32	2	
FLORESTA	50	3	
FORTUNA	15	1	
LLANITO	17	1	
PROGRESO	17	1	
VERSALLES	18	1	
TOTALES	288	18	

3.2 Capacitaciones a cliente interno

Durante el mes de Abril 2019 se realizó capacitación al cliente interno en el tema: PLATAFORMA ESTRATEGICA ESE BARRANCABERMEJA

OBJETIVO: Fortalecer en el cliente interno que labora en la ESEB el conocimiento sobre la plataforma estrategia: Misión, Visión, política y objetivos de calidad, código de ética, con el fin de garantizar el sentido de pertenencia de los funcionarios.

NUMERO DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS	NUMERO DE CAPACITACIONES	TOTAL
CASTILLO	2	23
FLORESTA	1	9
DANUBIO	1	14
TOTAL	4	46

ANEXOS

CASTILLO EXTERNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/Modalidad	CAUSA/ASUNTO	TRÁMITE O SOLUCION	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
09/04/2019	27/03/2019	LAURA TURIZO JIMENEZ	NUEVA EPS	3004720431	ADTV/A	EL AMBIENTE NO ES ÓPTIMO PARA TRABAJAR, DEBIDO A QUE ESTÁ DAÑADO EL AIRE ACONDICIONADO, LOS DOCTORES SE SOFOCAN, NO ES JUSTO QUE SE LABORE EN ESTAS CONDICIONES Y MÁS CON ESTA TEMPERATURA TAN ALTA EN BARRANCABERMEJA.	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS ADECUACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTVO, LIDER AMBIENTE FÍSICO E INFRAESTRUCTURA	16/04/2019	5
	28/03/2019	OMERIS SERPA CENTENO	ASMETSALUD	3113691541	ADTV/A	QUE POR FAVOR AGILICEN EL ARREGLO DEL AIRE ACONDICIONADO PORQUE VIENE UNO A CONSULTA Y NO HAY AIRE, CON SEMEJANTE CALOR QUE HACE AQUÍ. GRACIAS POR SU ATENCIÓN	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS ADECUACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTVO, LIDER AMBIENTE FÍSICO E INFRAESTRUCTURA	16/04/2019	5

CASTILLO URGENCIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCIÓN	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
25/04/2019	NO IDENTIFICA	DANNA BARANDICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	URGENCIA	LA ATENCIÓN MÉDICA DEL PUESTO DE SALUD CASTILLO, ME BRINDARON UNA EXCELENTE ATENCIÓN, YA QUE PRIMERO CONSULTÉ CON MIS HIJOS EN EL HOSPITAL REGIONAL, LO CUAL NI SIQUERA LOS REVISÓ EL MÉDICO NI LES APLICÓ NINGUNA INYECCION, Y YO COMO MADRE PREOCUPADA PORQUE MIS HIJO ESTABAN INTOXICADOS CON UN ALIMENTO, ESPERO QUE EL PUESTO DE SALUD CASTILLO SIGA ASÍ	FELICITACIONES	CALIDAD; SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBCIENTÍFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	03/05/2019	5

CENTRO

F+B2:MECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
10/04/2019	04/04/2019	AMALIA MORALES	EMDISALUD	3183685212	CONSULTA EXTERNA	DEMASIADA DEMORA EN LA ATENCIÓN MÉDICA, O SEA, SE DEMORAN UNA HORA PARA ATENDER UN PACIENTE. CITA DE 11 LAS ATIENDEN A LAS 12 Y 30	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE LA CITA	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADORA P Y P	16/04/2019	8

DANUBIO EXTERNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
11/04/2019	09/04/2019	YESENIA RUEDA NAVARRO	SALUDVIDA	3214586117	CONSULTA EXTERNA	TIENE UNO LA CITA A LAS 3:30 PM Y EL MÉDICO ADULFO SE DEMORÓ PARA ATENDERNOS, HABÍA UN SEÑOR QUE TENÍA LA CITA PARA LA 1:00 PM Y NO HABÍA PASADO. FUERA UNO QUE LLEGARA TARDE PIERDE LA CITA. POR FAVOR QUE CUMPLAN CON EL HORARIO QUE ES. GRACIAS	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	16/04/2019	3
	27/03/2019	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	FACTUACION	FUI A SACAR CITA Y LA MUCHACHA QUE DA LAS CITAS NO ME LA QUISO DAR, SE LAS DA A OTROS QUE ELLA QUIERE Y NO A LOS QUE EN VERDAD LA NECESITAN. HABLÉ CON LA JEFE Y NO ME SOLUCIONÓ NADA, ESA MUCHACHA ES MUY GROSERA, ENTONCES YO QUIERO PEDIR QUE POR FAVOR LA CAMBIEN	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A COORDINADORA FACTURACIÓN, INTERVENTORES CONTRATO FACTURACIÓN	16/04/2019	3
	05/04/2019	YESENIA RUEDA NAVARRO	SALUDVIDA	3214586117	ADTVA	POR FAVOR DIGANLE AL GERENTE QUE TENGA MÁS CONSIDERACIÓN Y SOLUCIONE RÁPIDO EL SERVICIO DE DAR CITAS MÉDICAS PORQUE VINE A SACAR CITA Y NO ME LA DIERON PORQUE APENAS RECOGEN 20 DOCUMENTOS Y YO ESTOY ENFERMA. NECESITO QUE ME VEA EL MÉDICO	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD DE CITAS MÉDICAS / CAPACIDAD INSTALADA	SE REMITE A GERENCIA, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	16/04/2019	3
	NO IDENTIFICA	ROBINSON VARGAS PINILLA	NO IDENTIFICA	3112434315	FACTUACION	MILENA ES UNA SECRETARIA OJOS VERDES, GORDITA, GROSERA, TRATA MAL A LOS USUARIOS, LE DA LA CITA A QUIEN LE DA LA GANA Y UNO MADRUGA. ES INJUSTO LO QUE HACEN CON LOS USUARIOS	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A COORDINADORA FACTURACIÓN, INTERVENTORES CONTRATO FACTURACIÓN	16/04/2019	3

FLORESTA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
12/04/2019	04/04/2019	ISABEL SARMIENTO	COMPARTA	NO REPORTA	ADTVA	PARA SACAR UNA CITA DEBEMOS PASAR LA NOCHE EN LAS AFUERAS DEL PUESTO DE SALUDE, SI QUEREMOS ALCANZAR UNA CITA. 2. AL IR A LA CITA AUN TENIENDO EL PAPEL DE LA CONSTANCIA, AL FACTURAR NO APARECE EN EL REGISTRO, POR TANTO NO LO ATIENDEN. 3. QUE UN SOLO MÉDICO NO ES SUFICIENTE PARA LA CANTIDAD DE GENTE QUE ATIENDE EL PUESTO DE SALUD, POR TANTO, LA ATENCIÓN ES PRECARIA	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD DE CITAS MÉDICAS / CAPACIDAD INSTALADA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	15/04/2019	1

CDV

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE/SOLUCIÓN	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA
04/04/2019	20/03/2019	MAIRA ARCINIEGAS	SALUDVIDA	3003367432	CONSULTA EXTERNA	HOY EL DOCTOR ADULFO PASA POR ENCIMA DEL HORARIO ESTIPULADO, AGENDADO Y ATIENDE AL PERSONAL EN HORARIO QUE YA PASÓ, YO TENGO CITA CON MIS HIJOS A LAS 4:15 PM Y 4:30 PM Y SON LAS 4:35 PM Y NO HE SIDO ATENDIDA. QUÉ FALTA DE RESPETO CON LOS PACIENTES	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	16/04/2019	8
	20/03/2019	ANA MARIA MONTOYA	SALUDVIDA	3202239346	P Y P	MEDICO COMO EL DOCTOR BÉRMUDEZ ES QUE DEBEN TENER EN LOS PUESTOS DE SALUD PARA ATENDER A LOS ADULTOS MAYORES. BUENA ATENCIÓN. FELICITACIONES	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	16/04/2019	8
	20/03/2019	DIANA CAROLINA LOPEZ	NUEVA EPS	3176515201	P Y P	EL DOCTOR BÉRMUDEZ HA SIDO BUENA PERSONA CONMIGO, DESDE LA PRIMERA VEZ, MUY BUENO PARA MI Y PARA OTRAS PERSONAS. GRACIAS	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, SUBDIRECTOR ADTVO	16/04/2019	8
	26/03/2019	VERENA HURTADO	ASMETSALUD	NO IDENTIFICA	LABORATORIO	LA CHICA QUE ESTABA SACANDO SANGRE PARA LOS EXÁMENES, ME DI CUENTA QUE LOS GUANTES LOS UNTO CON SANGRE CON UN PACIENTE Y SE LIMPIÓ CON UN ALGODÓN LA SANGRE DE LOS GUANTES, ME PARECE UNA FALTA DE RESPONSABILIDAD, POR BIOSEGURIDAD, UN RIESGO TERRIBLE	RECLAMO	SEGURIDAD DEL PACIENTE	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADORA DE BACTERIOLOGÍA, LIDER AMBIENTE FÍSICO Y SEGURIDAD	16/04/2019	8
	20/03/2019	NICOLAZAFLOREAN	ASMETSALUD	3115139982	P Y P	MUY TARDE, NO CONVERSA CON LOS PACIENTES, MUY ARROGANTE, QUE TRISTE PORQUE UNO ES SUBSIDIADO TENGAN QUE MANDAR MÉDICOS QUE SON GROSEROS, ARROGANTE, GROSERO, QUE MALA MANERA DE ATENDER PACIENTES, NO TIENE HUMANIDAD COMO PERSONA	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIO A LOS USUARIOS	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	16/04/2019	8
	NO IDENTIFICA	NATALIA MACHADO	MEDIMÁS	3144762023	CONSULTA EXTERNA	EL DÍA DE HOY 20 DE MARZO DE 2019, MI MADRE ALBA LUZ MACHADO FLÓREZ, TIENE CITA CON EL MÉDICO ADULFO DIAZ A LAS 3:00PM Y SON LAS 3:40 PM Y NO LA HAN ATENDIDO, SI UNO LLEGA TARDE, PIERDE LA CITA PORQUE NO LO ATIENDEN, HAY GENTE CON CITA A LAS 2:30 PM Y NADA	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	16/04/2019	8
22/04/2019	11/04/2019	ENITH G.A	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	POR QUÉ SERÁ QUE LO BUENO NO DURA?, QUEREMOS AL DOCTOR PEDRO PINILLA ACÁ EN EL CENTRO DE SALUD CDV, DIOS LOS BENDIGA	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO BRINDADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	03/05/2019	8
	11/04/2019	MARTHA GONZÁLEZ	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	POR FAVOR NO TRASLADEN AL DOCTOR PEDRO PINILLA ACÁ EN EL CDV, BENDICIONES	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	03/05/2019	8
	11/04/2019	MARIA CORREDOR	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	DOCTOR PEDRO FELIPE, ACÁ LA COMUNIDAD DEL CDV ESTAMOS CONTIGO, NO SE LO LLEVEN, QUE LO DEJEN POR MUCHO TIEMPO ACÁ, DIOS LOS BENDIGA	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	03/05/2019	8
	11/04/2019	RAFAEL CORREDOR	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	NECESITAMOS AL DOCTOR PEDRO PINILLA EN NUESTRO PUESTO DE SALUD CDV, DIOS LOS BENDIGA	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	03/05/2019	8

10/04/2019	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	ESTAMOS MUY CONTENTOS CON LOS SERVICIOS DEL DOCTOR PEDRO, SOLICITAMOS NO LO CAMBIEN	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	03/05/2019	8
10/04/2019	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	POR FAVOR NO CAMBIEN AL DOCTOR PEDRO PINILLA	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	03/05/2019	8
NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	NO QUEREMOS QUE CAMBIEN AL DOCTOR PEDRO PINILLA	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	03/05/2019	8
NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	POR FAVOR NO CAMBIEN AL DOCTOR PEDRO PINILLA	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	03/05/2019	8

FARMACIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCIÓN	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
30/04/2019	29/04/2019	CARMEN CALDERON	NO IDENTIFICA	3103291758	FARMACIA	MI QUEJA ES CÓMO ES POSIBLE QUE VINE A LA FARMACIA A RECLAMAR EL MEDICAMENTO CONTROLADO Y NO DESPACHAN PORQUE LA SEÑORA SE LLEVÓ LAS LLAVES, TIENE QUE VENIR A LAS 11, POR QUÉ LLEGA A ESA HORA? UNO SI PIERDE EL PASAJE	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE	03/05/2019	2
	22/04/2019	JOSE MURILLO	COMPARTA	NO IDENTIFICA	FARMACIA	TENER FICHOS PARA LAS LARGAS FILAS Y NO TENER DIFERENCIAS NI PELEAS POR LOS PUESTOS, DEBIDO A LA CONFUSIÓN POR EL EMBOLATE DEBIDO AL EXTREMO LUGAR PARA LA FILA	SUGERENCIA	ATRIBUIBLE AL USUARIO	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE	03/05/2019	2
	NO IDENTIFICA	MILAGROS	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTV	DEBERÍAN DE CONTRATAR MÁS PERSONAL DONDE ENTREGAN EL MEDICAMENTO	SUGERENCIA	AMPLIAR CAPACIDAD INSTALADA ÁREAS DIFERENTES A MEDICINA	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE	03/05/2019	2

PROGRESO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCIÓN	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE/SOLUCION	TIEMPO/FECHA RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
04/04/2019	29/03/2019	MARIA CAMACHO	EMDISALUD	6218186	FACTURACION	SI EL USUARIO LLEGA TEMPRANO (2HORAS) PARASOLICITAR CITA ODONTOLÓGICA Y LLEGA LA HORA DE LA ATENCION SE CAE EL SISTEMA, PORQUE NO TIENEN UN PLAN B PARA DAR LA CITA (O SEA MANUAL)	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE LA CITA	SE REMITE A COORDINACIÓN DE FACTURACIÓN, INTERVENTORA CONTRATO FACTURACIÓN	16/04/2019	8
	04/04/2019	YORIVEL RONDEROS	SALUDVIDA	3218939547	FACTURACION	QUE EL SERVICIO DE FACTURACIÓN SEA MÁS RÁPIDO	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE LA CITA	SE REMITE A COORDINACIÓN DE FACTURACIÓN, INTERVENTORA CONTRATO FACTURACIÓN	16/04/2019	8
24/04/2019	24/04/2019	YESICA ALFARO	SALUDVIDA	3204381102	FACTURACION	YO SOLICITO CAMBIO DE FACTURADOR POR TAL MOTIVO DE SER MUY OBSTINANTE CON LOS PACIENTES, ES GROSERO, NO SE LE PUEDE PREGUNTAR NADA PORQUE RESPONDE CON GROSERÍA Y EL SEÑOR LO ESTÁ SIENDO. LES AGRADEZCO MI INQUIETUD	QUEJA	CALIDAD: MALTRATO DEL FUNCIONARIO HACIA LOS USUARIOS	SE REMITE A COORDINACIÓN DE FACTURACIÓN, INTERVENTORA CONTRATO FACTURACIÓN	03/05/2019	6

VERSALLES

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	FECHA RESPUESTA	TIEMPRESUESTA
04/04/2019	02/04/2019	LINDA KATERINE URBANO	ASMETSALUD	3124084297	ENFERMERIA	LLEGUÉ A LA CITA 5 MINUTOS TARDE PORQUE SOY DEL CAMPO Y LA JEFE DE ENFERMERÍA NO ME QUISO ATENDER, YO SOY DEL CAMPO MÁS ALLÁ DEL TIGRE	RECLAMO	ATRIBUIBLE AL USUARIO	SE REMITE A JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS, JEFE P Y P	16/04/2019	8
30/04/2009	05/04/2019	YESIKA PENUELA PUENTES	SALUDVIDA	3188002585	CONSULTA EXTERNA	FALTA DE PUNTUALIDAD Y RESPETO CON PERSONAL (PACIENTES), YA QUE NOS ASIGNAN HORA DE CITA Y EL PERSONAL MÉDICO NO LLEGA A TIEMPO. YO PERSONALMENTE TENGO CITA A LAS 7:15 AM Y NO HAN ATENDIDO AL PRIMER PACIENTE	RECLAMO	OPORTUNIDAD	SE REMITE A SUBCIENTÍFICO, JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS,	03/05/2019	2
	NO IDENTIFICA	CLAUDIA JIMENEZ	EMDISALUD	3123834479	ADTVA	POR FAVOR NECESITAMOS OTRA AUXILIAR	SUGERENCIA	AMPLIAR CAPACIDAD INSTALADA ÁREAS DIFERENTES A MEDICINA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTÍFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	03/05/2019	2

LLANITO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE/SOLUCION	TIEMPO/FECHA RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
26/04/2019	16/04/2019	YENNY PÉREZ	SALUDVIDA	3128276504	CONSULTA EXTERNA	SE NECESITA QUE ATIENDAN A LA HORA INDICADA DE LA CITA, NO UNA HORA MÁS TARDE, SE DEMORAN MUCHO PARA ATENDER	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA	SE REMITE A SUBCIENTÍFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	06/05/2019	4
	24/04/2019	GABRIELA FLORIÁN	EMDISALUD	3214966349	CONSULTA EXTERNA	POR FAVOR SUGIERO QUE EL DOCTOR LLAMADO ADULFO DIAZ, SEA MÁS RESPETUOSO CON EL TIEMPO DE CADA UNO DE LOS USUARIOS. EN EL DÍA DE HOY ME DIERON UNA CITA A LAS 12:00 DEL DÍA Y ES LA HORA 13:40 DE LA TARDE Y NO ME HAN ATENDIDO, Y CUANDO TOCA MI CITA SALE EL DOCTOR DICHIENDO SI LO ESPERO MAS TIEMPO Y SALIO DE SU SITIO DE TRABAJO. GRACIAS	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA	SE REMITE A SUBCIENTÍFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	06/05/2019	4
	16/04/2019	LINETH ACUÑA	MEDIMÁS	3134122988	CONSULTA EXTERNA	EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO NO LO ESTÁN RESPETANDO, DAN LA CITA Y ATIENDEN A LAS DOS HORAS, ES UNA FALTA DE RESPETO, DEBEN LLEVAR EL CONTROL DE TIEMPO CON UN PACIENTE PARA NO ATRASAR EL PROCESO	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA	SE REMITE A SUBCIENTÍFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	06/05/2019	4