

## INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – MAYO 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) MAYO 2019

### 1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F MAYO 2019

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F MAYO 2019

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6138162	11	19
Presencial	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia	23	39
Escrito	Oficios y formatos recepción de pqr	3	5
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	1	1
Buzones	Disposición de 12 buzones en los centros de salud de la ESEB	21	36
<b>TOTAL USUARIOS</b>		<b>59</b>	<b>100</b>

Fuente: Oficina SIAU Eseb

### 1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F MAYO 2019

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad pqrds-f MAYO 2019

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	7	12
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	18	31
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	3	5
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	15	25
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	9	15
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	5	9
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
NO APLICAN		2	3

Fuente: Formatos registro diario de atención - SIAU



## 1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS MAYO 2019

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

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	%
ASMETSALUD	2	2	0	2	0	0	0	6	10
COMPARTA	1	1	1	2	0	0	0	5	8
COOMEVA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EMDISALUD	0	5	1	3	4	0	0	13	22
MEDIMAS	0	0	0	2	0	0	0	2	3
NUEVA EPS	2	5	0	2	3	1	0	13	22
SALUDVIDA	1	3	1	3	2	0	0	10	17
NO IDENTIFICA	1	2	0	0	0	4	2	9	15
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FAMISANAR	0	0	0	1	0	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

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

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	1	7	1	2	6	0	0	17	30
CONSULTA EXTERNA	2	4	0	3	0	0	0	9	15
FARMACIA	0	3	0	0	0	0	0	3	5
ENFERMERIA	0	0	0	1	0	0	0	1	1
ODONTOLOGIA	0	0	0	1	0	4	0	5	8
P Y P	1	2	0	2	0	1	0	6	10
URGENCIAS	1	2	0	1	1	0	0	5	8
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GENERAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FACTURACION	2	0	2	0	1	0	0	5	8
NO APLICA	0	0	0	5	1	0	2	8	14
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

Fuente: Formato registro diario de atención y aperturas buzones SIAU

## 1.1.5 Centros de salud PQRSD-F/ ORIENTACION / INTERMEDIACION MAYO 2019

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	%
CASTILLO	2	2	0	0	1	0	0	5	8
CDV	1	3	1	0	1	0	0	6	10
DANUBIO	0	0	0	1	1	4	0	6	10
FARMACIA	0	3	0	0	0	0	0	3	5
VERSALLES	2	2	0	1	0	0	0	5	8
CAMPIN	0	0	0	1	0	1	0	2	3
FLORESTA	1	1	1	0	0	0	0	3	5
PROGRESO	1	1	0	0	0	0	0	2	3
CARDALES	0	1	0	1	2	0	0	4	7
LLANITO	0	3	0	0	0	0	0	3	5
CENTRO	0	0	0	0	1	0	0	1	1
SEDE ADTVA	0	2	1	2	2	0	2	9	15
NO APLICA	0	0	0	9	1	0	0	10	17
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

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

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRS-D-F ORIENTACION / INTERMEDIACION MAYO 2019

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	6	2	15	9	0	1	33	56
DE 1 A 5 DÍAS	6	9	0	0	0	4	1	20	34
6 A 10 DÍAS	1	3	1	0	0	1	0	6	10
11 A 15 DÍAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÁS DE 15 DÍAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

INDICADOR: TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRS-D-F

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ACTUAL (MAYO 2019)	MES ANTERIOR (ABRIL 2019)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR-MAYO 2018
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRS-D-F	MENOS DE 15 DÍAS	2.1 DÍAS	2.9 DÍAS	2 DÍAS
NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS COMPARATIVO		25	31	15

La tendencia es a la disminución en el número de quejas y reclamos con relación al mes inmediatamente anterior y al aumento comparado con el mismo periodo del año anterior. En lo referente al tiempo de respuesta se disminuye en días de resolución.

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

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

TIPO DE PQRS	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
QUEJA	VERSALLES / ASMET	FACTURACION	QUEJA POR EL TRATO POCO AMABLE DEL FACTURADOR, NEGACIÓN DE ASIGNACIÓN DE CITA	ESCRITA	SE REMITE A LA COORDINACIÓN Y SE REALIZA LLAMADO DE ATENCIÓN GARANTIZANDO LA ATENCIÓN HUMANIZADA	3 DÍAS	LOTE 8 LA MANO DE DIOS TEL. 3143278704
QUEJA	CASTILLO/ SALUDVIDA	FACTURACION	QUEJA POR MAL DIRECCIONAMIENTO DEL FACTURADOR, INFORMACIÓN INCORRECTA AL USUARIO	CORREO ELECTRONICO	QUEJA REMITIDA POR LA SECRETARIA LOCAL DE SALUD, SE REMITE A LA COORDINACIÓN DE FACTURACION SE REALIZA LA CORRECCIÓN EN LA INFORMACIÓN Y SE GARANTIZA LA ORIENTACIÓN ADECUADA A LOS USUARIOS	6 DÍAS	TRANSVERSAL 54 37-61 LAS FLORES TEL. 3126431208
QUEJA	FLORESTA/ NUEVA EPS	CONSULTA EXTERNA	QUEJA POR EL TRATO Y ACTITUD DEL MEDICO EN LA CONSULTA, NO SATISFACCIÓN CON EL EXAMEN FÍSICO REALIZADO	ESCRITO	SE REMITE AL SUBDIRECTOR CIENTIFICO, QUIEN REALIZA LOS DESCARGOS AL PROFESIONAL, GARANTIZANDO LA ATENCIÓN CON CALIDAD	3 DÍAS	CALLE 71ª BARRIO CRISTO REY TEL 3102613006
QUEJA	PROGRESO / COMPARTA	PYP	USUARIA REFIERE QUE POR MAL PROCEDIMIENTO Y ORIENTACIÓN DE LA AUXILIAR EN EL PROGRAMA DE PLANIFICACION FAMILIAR ESTÁ EN ESTADO DE EMBARAZO	ESCRITO	SE REMITE A LA JEFE COORDINADORA DEL PROGRAMA DE PLANIFICACION FAMILIAR, REALIZA LOS DESCARGOS Y LA TOMA DE DECISIONES PARA EVITAR FUTURO ERRORES	6 DÍAS	CARRERA 34 58D – 60 LA ESPERANZA TEL. 3212672704

Tabla 10. Causas/atribuible al usuario

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Atribuible al usuario			
ADMINISTRATIVA, GENERAL	1		1	Sugerencia de no tolerar el perro que está en las instalaciones del Sena y se acerca a centro de salud Cdv; sugerencia de asignar citas telefónicamente, Floresta
PORCENTAJE	100%		100%	

Tabla 11 . Causas/Adtva

Servicio/AREA/PROCESO	CAUSAS						TOTAL	OBSERVACIONES
	Adtvo/Inadecuadas adecuaciones locativas/falta de confort	Adtva/Insuficiente oportunidad citas médicas/Capacidad instalada	Administrativo: Vulneración de derechos	Adtva: Ampliar capacidad instalada diferente a medicina	Adtvo: vulneración de derechos	Cobros inapropiados		
ADMINISTRATIVO	0	5	2	3	0	1	11	No conformidad por limitación en la asignación de citas médicas, no se da información a usuarios y usuarias si se van o no a asignar, no respetando el tiempo de esto, centro de salud Cdv; solicitud de incremento de personal área de p y p. centro de salud Versalles, Cobros inapropiados por mala verificación de derechos en el centro .
PORCENTAJE	0%	46%	18%	27%	0%	9%	100	

Tabla 12. Causas/calidad

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Satisfacción/calidad con el servicio brindado por el profesional			
ODONTOLOGIA, P Y P	5		5	Satisfacción con el servicio brindado por el profesional Odontólogo, doctor Forney, centro de salud Danubio; satisfacción con el personal multidisciplinario del programa de control prenatal, centro de salud Campin
PORCENTAJE	100%		100%	

Tabla 13. Causas/calidad

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Calidad/maltrato por parte del funcionario a los usuarios de salud	Calidad/insatisfacción por servicios prestados remisiones tratamiento procedimientos etc		
CONSULTA EXTERNA, FACTURACION, PYP, URGENCIAS	4	3	7	Insatisfacción con la atención y actitud del médico ,centro de salud Cdv; insatisfacción trato poco amable facturadora, Versalles; insatisfacción medico urgencias Ángel Altamar; centro de salud Castillo, insatisfacción por diagnósticos tratamientos, procedimientos (floresta, cardales, progreso)
PORCENTAJE	57	43	100%	

Tabla 14. 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		
URGENCIAS ,CONSULTA EXTERNA, P Y P, FARMACIA	3	4	1	1	9	Insatisfacción por demora en la atención de urgencias, Castillo; insatisfacción por demora en la atención de consulta externa; Llanito; insatisfacción por demora en la atención de consulta externa, Versalles insatisfacción por demora en la atención de citologías; Floresta
PORCENTAJE	33	44	11	11	100%	

## Causas/Información

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	Información Inadecuada al usuario		
Farmacia	2	2	Insatisfacción con la información brindada al usuario sobre la entrega del medicamento, referente a la concentración, Farmacia Versalles
PORCENTAJE	100%	100%	

Tabla 15. Causas/Intermediaciones

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
INTERMEDIACION	Intermediación/asignación de cita	Intermediación/gestión certificados de atención, Copia HC		
ADMINISTRATIVO, ENFERMERIA	3	4	7	Asignación de citas en Cardales y Danubio, gestiones para la entrega de copias y traslados de HC
PORCENTAJE	43	57	100	

Tabla 16. 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	Ubicación de los servicios de salud		
FARMACIA, CONSULTA EXTERNA, PYP, ODONTOLOGIA, ENFERMERIA, ADMINISTRATIVA, URGENCIA	0	1	0	8	7	16	Usuarios solicitan orientación sobre la eps donde están asegurados, donde deben dirigirse a recibir algún servicio y la indicación de servicios prestados por la ESEB
PORCENTAJE	0	6	0	50	47	100	

NO APLICAN

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	No aplican		
SEDE ADMINISTRATIVA ESEB	1	1	No conformidades con lenguaje agresivo, sin especificar el motivo exacto de la no conformidad
PORCENTAJE	100%	100%	

## 2 MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD)

Tabla 17. Mecanismos de pass MAYO 2019

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios Eseb	Socialización de actividades correspondiente al mes de Mayo 2019 SIAU,	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 Mayo.	Plan detallado de trabajo/oficio remisario/acta de reunión	Asistencia a las reuniones	

### 3 CAPACITACIONES

#### 3.1 Capacitaciones a Usuarios y Usuarias MAYO 2019

Tabla 18. Capacitaciones a Usuarios y Usuarias MAYO 2019

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES	FRECUENCIA CAPACITACIONES	TEMAS
CAMPIN	28	1	DEBERES Y DERECHOS HUMANIZACIÓN MOVILIDAD PARTICIPACIÓN SOCIAL TRIAGE URGENCIAS PLATAFORMA ESTRATEGICA
CARDALES	30	2	
CASTILLO	35	2	
CDV	49	2	
CENTRO	15	1	
DANUBIO	27	1	
FLORESTA	31	2	
FORTUNA	14	1	
LLANITO	18	1	
PROGRESO	20	1	
VERSALLES	20	1	
TOTALES	287	15	

#### 3.2 Capacitaciones a cliente interno

Durante el mes de MAYO 2019 se realizaron las siguientes capacitaciones:

OBJETIVO	TEMA	CENTRO DE SALUD	NUMERO DE CAPACITACIONES	NUMERO DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS
FORTALECER EN EL CLIENTE INTERNO QUE LABORA EN LA ESEB, EL CONOCIMIENTO SOBRE PLATAFORMA ESTRATEGICA: MISION, VISION, POLITICA DE CALIDAD, CODIGO DE ETICA; PARA GARANTIZAR EL SENTIDO DE PERTENECENCIA A LOS FUNCIONARIOS	PLATAFORMA ESTRATEGICA	CDV	1	14
FORTALECER EN EL CLIENTE INTERNO DE LA ESEB, EL TRATO DIGNO Y HUMANIZADO PARA GARANTIZAR LA CALIDEZ EN LA ATENCION	TRATO DIGNO Y HUMANIZADO	FLORESTA	1	11
FORTALECER EN EL CLIENTE INTERNO DE LA ESEB, EL TRATO DIGNO Y HUMANIZADO PARA GARANTIZAR LA CALIDEZ EN LA ATENCION	TRATO DIGNO Y HUMANIZADO	SEDE ADMINISTRATIVA	1	29

## ANEXOS

## CAMPIN:

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCIÓN	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
23/05/2019	06/05/2019	YESIKA NICOL P.	NUEVA EPS	3152400786	P Y P	EL MOTIVO DE QUE ME DIRIJA A USTEDES ES AGRADECERLES POR EL BUEN SERVICIO QUE ME BRINDAN Y SOBRE TODO POR EL CURSO PRENATAL QUE NOS DIERON. EXCELENTE LAS PERSONAS QUE ESTUVIERON CON NOSOTRAS EN NUESTRA ETAPA	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBDIRECCION CIENTIFICA, DARSALUD, SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINACION P Y P	28/05/2019	3

## CASTILLO URGENCIAS

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCIÓN	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
23/05/2019	18/05/2019	YORYET PIMIENTA	COMPARTA	3204924503	URGENCIAS	QUE POR FAVOR LOS EXAMENES DE LABORATORIO SEAN ENTREGADOS AL PACIENTE EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE, YA QUE TIENE UNA DEMORA DE 4 HORAS EN LLEGAR LOS RESULTADOS AL CENTRO. GRACIAS	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCION DE URGENCIAS	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICA, SERVICIOS AMBULATORIOS	28/05/2019	3
	18/05/2019	ALEJANDRA OROZCO	ASMETSALUD	6004414	URGENCIAS	NO ES JUSTO QUE LLEGUE UN PACIENTE DE URGENCIAS, LE REALICEN EX'AMENES A LAS 6:00 PM Y LOS RESULTADOS TARDEN EN LLEGAR 6 HORAS Y NI SIQUERA EL PACIENTE TENGA DERECHO A UNA CAMILLA, SINO A UNA SILLA EN SALA DE ESPERA	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCION DE URGENCIAS	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICA, SERVICIOS AMBULATORIOS	28/05/2019	3
	13/05/2019	LUDIS FONSECA ORTIZ	NUEVA EPS	6025225	URGENCIAS	ME SIENTO INCOMODA CON EL MAL SERVICIO DEL DOCTOR ANGEL ALTAMAR PORQUE NO ME QUIERE ATENDER CUANDO LLEGO DE URGENCIAS ME DICE: OTRA VEZ VOY ME PARECE DE MUY MAL GUSTO, QUERIENDO DECIR QUE MI HIJA NO TIENE NADA, SU SERVICIO MUY MALA ATENCION. TURNO NOCHE	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO DEL FUNCIONARIO HACIA EL USUARIO	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICA, SERVICIOS AMBULATORIOS	28/05/2019	3

## DANUBIO EXTERNA

F+B2.O11	FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
	10/05/2019	NO IDENTIFICA	ERIKA JOHANE	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ODONTOLOGIA	MUY BUENAS TARDES. LA PRESENTE ES PARA FELICITAR AL ODONTÓLOGO FORNEY POR SU BUENA ATENCIÓN Y TRABAJO CON MIS DOS NIÑOS POR CALZAS AMBOS. LES AGRADECIERÍA SI DURARA UN POCO MÁS DE TIEMPO CON NOSOTROS. GRACIAS.	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A DARSALUD, SUBDIRECTOR CIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADOR ODONTOLOGIA	23/05/2019	9
23/05/2019	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	IRMA URIBE	NO IDENTIFICA	TELF 3135398868	ODONTOLOGIA	EL DOCTOR FORNEY ES UN EXCELENTE MEDICO, TIENE UN BUEN TRATO CON SUS PACIENTES Y MUY BUENA ATENCION HACIA LAS PERSONAS, TIENE UNA EXCELENTE MANO, NO SE LE SIENTE, QUEREMOS QUE SIGA ASI. ES PUNTUAL	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A DARSALUD, SUBDIRECTOR CIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADOR ODONTOLOGIA	28/05/2019	3
	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	TELF 3155862940	ODONTOLOGIA	EL DOCTOR FORNEY ES UN EXCELENTE MEDICO, TIENE UN BUEN TRATO CON SUS PACIENTES Y MUY BUENA ATENCION HACIA NOSOTROS QUE HEMOS RECURRIDO A EL EN MOMENTOS DE DOLOR POR ALGUNA MUELA. QUEREMOS QUE SIGA EJERCIENDO COMO MEDICO EN ESTE CONSULTORIO PARA QUE NOS SIGA ATENDIENDO. EXCELENTE DOCTOR	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A DARSALUD, SUBDIRECTOR CIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADOR ODONTOLOGIA	28/05/2019	3
	10/05/2019	NO IDENTIFICA	GABRIEL FOREIRO PEREZ	NO IDENTIFICA	TELF 3163017930	ODONTOLOGIA	REFERENCIA PERSONAL DEL DOCTOR FORNEY, ES UN EXCELENTE MEDICO, TIENE MUY BUEN TRATO CON LOS PACIENTES, Y MUY BUENA ATENCION, EN MOMENTOS DE DOLOR BUCAL ES MUY BIEN RECIBIDO, POR LO CUAL QUEREMOS QUE CONTINUE EJERCIENDO COMO MEDICO EN ESTE CONSULTORIO PARA QUE NOS SIGA ATENDIENDO	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A DARSALUD, SUBDIRECTOR CIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADOR ODONTOLOGIA	28/05/2019	3

## FLORESTA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCIÓN	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
13/05/2019	05/05/2019	ROQUELINA BARRANCO	COMPARTA	3188839321	ADTVA	MI SUGERENCIA PARA LOS QUE VIVIMOS EN ZONA RURAL UN NUMERO TELEFÓNICO PARA LLAMAR Y ASIGNAR LA CITA	SUGERENCIA	ATRIBUIBLE AL USUARIO	SE REMITE A COORDINADORA FACTURACION, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	23/05/2019	3
13/05/2019	06/05/2019	ENELDA LIZARAZO ROMERO	NO IDENTIFICA	NO REPORTA	P Y P	SEÑORES DE SALUD ME DIRIJO A USTEDES CON EL MAYOR RESPETO QUE SE MERECE, POR FAVOR COLOCAR DÍAS Y HORARIOS DE CITOLOGÍAS CORRECTOS PORQUE ME HE DIRIGIDO AL PUESTO DE SALUD FLORESTA EN VARIAS OCASIONES Y NO HE PODIDO REALIZARME EL EXAMEN DE CITOLOGÍA. GRACIAS	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCION DE LA CITA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, JEFE P Y P	23/05/2019	3

## CDV

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE/SOLUCIÓN	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA
09/05/2019	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	GENERAL	POR FAVOR TENER CUIDADO CON EL PERRO DEL SENA, LO DEJAN AFUERA, QUE PELIGRO PARA LAS PERSONAS, QUIEN RESPONDE?	SUGERENCIA	ATRIBUIBLEAL USUARIO	SE REMITE A LIDER SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTE FISICO	16/05/2019	5
	23/04/2019	WILSON DUARTE MORALES	EMDISALUD	6103487	ADTVA	ME PARECE UNA FALTA DE RESPETO QUE SI NO HAY CITA O AGENDAS, DEBERIAN PONER LA ORDEN EN CARTELERÁ SOBRE LAS CITAS, ASI UNO NO SE QUEDA ESPERANDO QUE LO ATIENDAN, ESTAMOS MAL CON EL TEMA DE LA SALUD	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICAS / CAPACIDAD INSTALADA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	16/05/2019	5
	07/05/2019	LEIDY MONTERO	ASMETSALUD	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	TENGO CITA A LAS 3:15 PM CON LA DOCTORA VIVIANA, Y EL MÉDICO QUE LA REEMPLAZA NO ME LLAMA, Y CUANDO RECLAMO ME DICE QUE ME LLAMÓ Y POR LO TANTO NO ME VA A ATENDER. SE LE COMENTA A LA ENFERMERA JEFE, ESTA HABLA CON EL Y DICE MUY ALTIVO QUE YA DIJO QUE NO Y ES NO. AGRADEZCO TOMEN CORRECTIVOS, GRACIAS	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	16/05/2019	5

## FARMACIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCIÓN	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
09/05/2019	NO IDENTIFICA	ROBINSON PEÑA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	FARMACIA	VINE A RECLAMAR UNAS PASTILLAS DE SERTRALINA DE 100 MG Y ME ENTREGARON 50 MG, SIN EXPLICARME QUE NO TENIAN DE 100MG; POR ESO LA PASTILLA NO LE SERVÍA A MI HIJO. VINE A RECLAMAR Y ME DIJERON QUE ELLOS ENTREGABAN ERA DE 50 MG. YO ME DI CUENTA CUANDO LO LLEVÉ AL MÉDICO, Y ME DIJO QUE ME HABIAN DADO LAS PASTILLAS MAL, QUE ERAN DE 100M G Y NO DE 50 MG	RECLAMO	INFORMACION INADECUADA AL USUARIO	SE REMITE A REGENTE DE FARMACIA, SUBDIRECTOR CIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	16/05/2019	5

## VERSALLES

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/ MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA
09/05/2019	03/05/2019	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	FACTURACION	MÁS CORDIALIDAD Y AMABILIDAD DE LA FACTURADORA, ATENDER A LA HORA INDICADA DE LAS CITAS TANTO ODONTOLÓGICA COMO DE CONSULTA EXTERNA	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE COORDINADORA FACTURACION, INTERVENTORA CONTRATO FACTURACION, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS,	16/05/2019	5
16/05/2019	13/05/2019	YALEINIS ALVAREZ	NUEVA EPS	3112461017	P Y P	SEÑORES DE LA ESE: YO YALEINIS ALVAREZ NIÑO LES PIDO UN GRAN FAVOR, SI USTEDES NOS PUEDEN COLABORAR DE ENVIARNOS UNA AUXILIAR, PORQUE MUCHAS VECES LA JEFE NO SE ENCUENTRA EN EL PUESTO DE SALUD Y NOSOTROS TRABAJAMOS EN LAS HORAS DE LA MAÑANA Y NO PODEMOS ASISTIR A LAS CITAS DE PLANIFICACION	RECLAMO	AMPLIAR CAPACIDAD INSTALADA ÁREAS DIFERENTES A MEDICINA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	28/05/2019	8
	10/05/2019	YESIKA PAOLA JACOME	SALUDVIDA	3507830852	CONSULTA EXTERNA	LLEGAMOS A CITA DE 6:00 AM Y SON LAS 6:30 AM Y NADA QUE LA DOCTORA SE REPORTA. QUE FALTA DE RESPETO CON LOS PACIENTES, Y EN VENTANILLA DICEN: ELLA SIEMPRE LLEGA TARDE. DOCTORA VIANNY ARANGO	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCION DE LA CITA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	28/05/2019	8

## LLANITO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/ MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE/SOLUCION	TIEMPO/FECHA RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
21/05/2019	30/04/2019	MARIA ALEJANDRA GUTIERREZ	EMDISALUD	3138816631	CONSULTA EXTERNA	BUENAS TARDES SEÑORES; LA PRESENTE ES PARA QUE POR FAVOR CAMBIEN AL MEDICO ADULFO DIAZ PORQUE ES MUY LENTO Y SE LA PASA PEGADO AL CELULAR Y DEMORA PARA LLAMAR A LOS PACIENTES. MI CITA ERA A LAS 11:45 AM Y ERAN LAS 2:15 PM Y NO HABIA ATENDIDO, Y FALTABAN BASTANTES POR ATENDER. GRACIAS POR SU ATENCION	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCION DE LA CITA	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	30/05/2019	7
	30/04/2019	EDITH BUENO	SALUDVIDA	3203582452	CONSULTA EXTERNA	ESTOY INCONFORME CON ADULFO DIAZ, PORQUE ES MUY LENTO, TUVE CITA 12:30 Y SON LAS 2:11 DE LA TARDE, NO ES DEBIDO QUE NOS DEMOREN PARA ATENDER, DEBE SER PUNTUAL A LA HORA QUE LE DAN LA CITA, NO RETARDADO, POR ESO ESTOY INCONFORME	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCION DE LA CITA	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	30/05/2019	7
	30/04/2019	YUNAIRA RICO	EMDISALUD	3118647149	CONSULTA EXTERNA	QUE CAMBIEN AL MEDICO PORQUE ES MUY LENTO, SON LAS 2:05 PM Y MI CITA ERA A LAS 1:45 PM Y LO PEOR ES QUE AUN HAY PACIENTES DE LAS 11:45 AM Y NO LOS HAN ATENDIDO. NECESITAMOS UN DOCTOR MAS AGIL QUE NOS ATENDA A LA HORA QUE ES, EL MEDICO ADULFO DIAZ. MUCHAS GRACIAS. ESPERAMOS PRONTA SOLUCION	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCION DE LA CITA	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	30/05/2019	7

## SEDE ADMINISTRATIVA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/ MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE/SOLUCION	TIEMPO/FECHA RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
30/05/2019	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	SE RECEPCIONAN 11 ANOTACIONES, CON LENGUAJE AGRESIVO, SIN ESPECIFICAR EN DETALLE LA CAUSA PRECISA DE LA NO CONFORMIDAD,	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA