

INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – JUNIO 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) JUNIO 2019

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F JUNIO 2019

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F JUNIO 2019

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6138162	18	28
Presencial	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia	24	37
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	23	35
TOTAL USUARIOS		65	100

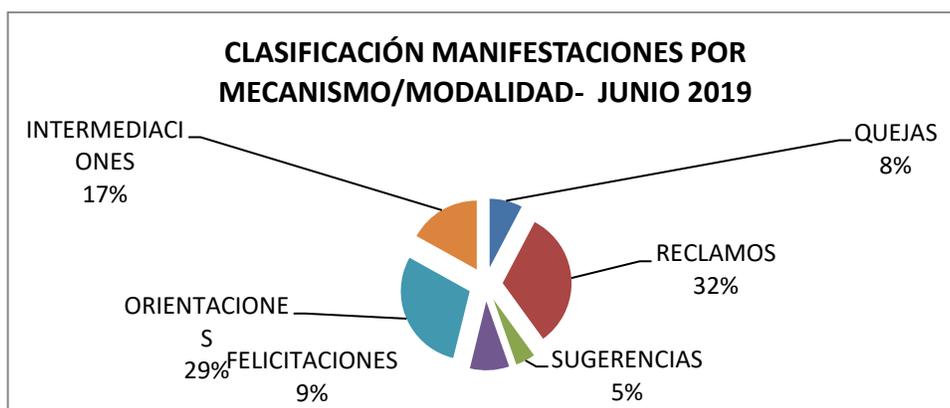
Fuente: Oficina SIAU Eseb

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F JUNIO 2019

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad pqrds-f JUNIO 2019

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	5	8
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	21	32
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	3	5
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	19	29
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	11	17
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	6	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		0	0

Fuente: Formatos registro diario de atención - SIAU



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

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

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	%
ASMETSALUD	1	5	0	0	3	0	0	9	14
COMPARTA	0	0	0	0	3	0	0	3	5
COOMEVA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EMDISALUD	0	4	0	5	2	0	0	11	17
MEDIMAS	0	2	0	1	1	0	0	4	6
NUEVA EPS	0	3	0	7	2	0	0	12	18
SALUDVIDA	0	6	0	2	0	0	0	8	12
NO IDENTIFICA	4	1	3	1	0	6	0	15	23
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	1	0	0	0	1	1
FAMISANAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO ASEGURADOS	0	0	0	2	0	0	0	2	3
TOTAL	5	21	3	19	11	6	0	65	100

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

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	0	15	2	4	7	0	0	28	43
CONSULTA EXTERNA	0	2	0	1	2	2	0	7	11
FARMACIA	0	3	0	0	0	1	0	4	6
ENFERMERIA	1	0	0	0	0	0	0	1	1
ODONTOLOGÍA	3	1	0	0	0	1	0	5	8
P Y P	1	0	0	0	0	0	0	1	1
URGENCIAS	0	0	0	1	0	1	0	2	3
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GENERAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FACTURACION	0	0	0	6	1	0	0	7	11
NO APLICA	0	0	1	7	1	1	0	10	15
TOTAL	5	21	3	19	11	6	0	65	100

Fuente: Formato registro diario de atención y aperturas buzones SIAU

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

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	%
CASTILLO	0	3	0	0	1	0	0	4	6
CDV	2	8	0	1	0	1	0	12	18
DANUBIO	2	2	0	1	1	2	0	8	12
FARMACIA	0	4	1	0	0	2	0	7	11
VERSALLES	0	1	1	0	0	0	0	2	3
CAMPIN	1	1	0	0	0	0	0	2	3
FLORESTA	0	1	1	0	1	0	0	3	5
PROGRESO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CARDALES	0	1	0	1	1	0	0	3	5
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CENTRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEDE ADTVA	0	0	0	10	7	0	0	17	26
NO APLICA	0	0	0	6	0	1	0	7	11
TOTAL	5	21	3	19	11	6	0	65	100

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

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	10	0	19	11	3	0	43	66
DE 1 A 5 DIAS	2	4	1	0	0	0	0	7	11
6 A 10 DIAS	3	7	2	0	0	3	0	15	23
11 A 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÁS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	5	21	3	19	11	6	0	65	100

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

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ACTUAL (JUNIO 2019)	MES ANTERIOR (MAYO 2019)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR-JUNIO 2018
TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE PQRSD-F	MENOS DE 15 DIAS	2.5 DIAS	2.1 DIAS	3.5 DIAS
NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS COMPARATIVO		26	25	13

La tendencia es al aumento 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 con relación al mismo periodo año anterior.

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

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

En el mes de Junio de 2019 no se presentaron quejas y reclamos de forma escrita

Tabla 10. Causas/atribuible al usuario

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Atribuible al usuario			
CONSULTA MEDICA, , GENERAL	2		2	Cancelación de cita médica porque usuario no disponía de los exámenes de laboratorios requeridos en la consulta, centro de salud Castillo; Solicitud de usuaria quien manifiesta más personal para la atención en días lluviosos, centro de salud Versalles
PORCENTAJE	100%		100%	

Tabla 11 . Causas/Adtva

Servicio/AREA /PROCESO	CAUSAS						TOTAL	OBSERVACIONES
	Adtvo/Inadecuadas locativas/falta de confort	Adtva/Insuficiente oportuna d citas médicas/Capacidad instalada	Administrativo: Vulneración de derechos	Adtva: Ampliar capacidad instalada diferente a medicina	Adtvo: vulneración de derechos	Cobros inapropiados		
ADMINISTRATIVO, FACTURACION	4	14	1	0	0	0	19	No conformidad por no disposición de sábanas en habitaciones y mal aseo en las mismas, Castillo; solicitud reestructuración centro de salud Versalles; solicitud de reestructuración baños y tener dispensadores de agua; Floresta. Reclamos por falta de accesibilidad y oportunidad para obtener citas médicas en centros de salud Cardales, Cdv, Campin, Floresta, Versalles y Danubio; reclamo por incumplir el derecho de entregar factura al usuario, Danubio Urgencias .
PORCENTAJE	21%	74%	5%	0%	0%	0%	100	

Tabla 12. Causas/calidad

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Satisfacción/calidad con el servicio brindado por el profesional			
ODONTOLOGIA, CONSULTA MÉDICA, FARMACIA, URGENCIAS	6		6	Satisfacción con el servicio brindado por el profesional Odontólogo, doctor Forney, centro de salud Danubio; Médica Del Mar, centro de salud Cdv; recurso humano farmacia, recurso humano Danubio urgencias, y médica centro de salud Versalles
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, ODONTOLOGÍA, FACTURACION, PYP, URGENCIAS	5	0	5	Insatisfacción con la atención y actitud de la auxiliar de enfermería Denise en el programa de citologías, centro de salud Cdv; no conformidad con atención y actitud odontólogo Elver, Cdv; insatisfacción actitud auxiliar Zaira odontología, Campín; percepción maltrato de auxiliar enfermería Rita, urgencias, Danubio y no conformidad con la atención de la odontóloga Yady, Danubio
PORCENTAJE	100	0	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		
ODONTOLOGIA, FARMACIA	0	1	4	0	5	Usaria de la tercera edad quien refiere demora en la atención de urgencias odontológica; Castillo; incumplimiento en la entrega oportuna de medicamentos Metformina, Losartan 50 mg, lovastatina y carbamazepina
PORCENTAJE	0	20	80	0	100	

Causas/Información

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Información Inadecuada al usuario			
FACTURACIÓN	2		2	Insatisfacción con la información brindada al usuario sobre el acceso al programa de crecimiento y desarrollo, por mala verificación base de datos, Cdv; información errada Sobre atención no competente con la ESEB, Sino a otra IPS primaria de la EPS
PORCENTAJE	100%		100%	

Tabla 15. Causas/Intermediaciones

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Intermediación/asignación de cita	Intermediación/gestión certificados de atención, Copia HC		
INTERMEDIACION				Gestión para la Asignación de citas en Cdv, Danubio, Cardales y Floresta ;gestiones para la entrega de copias y traslados de HC
ADMINISTRATIVO, CONSULTA EXTERNA	8	3	11	
PORCENTAJE	73	27	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	Orientación servicios ESEB		
EPS, CENTROS DE SALUD DE ATENCION	1	1	2	5	6	15	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	7	7	13	33	40	100	

2 MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD)

Tabla 17. Mecanismos de pass JUNIO 2019

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

3 CAPACITACIONES

3.1 Capacitaciones a Usuarios y Usuarias JUNIO 2019

Tabla 18. Capacitaciones a Usuarios y Usuarias JUNIO 2019

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES	FRECUENCIA CAPACITACIONES	TEMAS
CAMPIN	23	1	DEBERES Y DERECHOS HUMANIZACIÓN MOVILIDAD PARTICIPACIÓN SOCIAL TRIAGE URGENCIAS
CARDALES	12	1	
CASTILLO	20	1	
CDV	20	1	
CENTRO	15	1	
DANUBIO	20	1	
FLORESTA	20	1	
FORTUNA	15	1	
LLANITO	15	1	
PROGRESO	21	1	
VERSALLES	13	1	
TOTALES	194	11	

3.2 Capacitaciones a cliente interno

Durante el mes de JUNIO 2019 se realizó la siguiente capacitación:

OBJETIVO	TEMA	CENTRO DE SALUD	NUMERO DE CAPACITACIONES	NUMERO DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS
Capacitar y Fortalecer los conocimientos institucionales relacionados con la política pública de participación social en salud, para garantizar espacios a la comunidad en la gestión en salud.	PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD	SEDE ADTVA	1	35

ANEXOS

CENTRO DE SALUD CAMPIN

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACION	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCIÓN	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
10/06/2019	10/06/2019	DIANA MARIA SANDOVAL	ASMETSALUD	3004299005	ODONTOLOGIA	LA SEÑORITA AUXILIAR DE ODONTOLOGIA ES UN POCO ANTIPATICA. SE RECOMIENDA QUE SEA MAS AMABLE ACERCA DE LOS USUARIOS Y TENGA UN MEJOR SEMBLANTE FRENTE A LA ATENCION. RECUERDA QUE ERES UN SERVIDOR PUBLICO Y DEBE SER MAS AMABLE	QUEJA	CALIDAD; MALTRATO DEL FUNCIONARIO HACIA EL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE SALUD	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	20/06/2019	8

CASTILLO EXTERNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACION	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRÁMITE O SOLUCION	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
27/06/2019	13/07/2019	ASCENSION RAMIREZ	ASMETSALUD	NO IDENTIFICA	ODONTOLOGIA	SEÑORES DE LA ESE, EN EL CENTRO DESALUD HAY UN SOLO ODONTOLOGO Y SOY UNA ADULTA MAYOR. TENGO UNA URGENCIA Y ME DAN CITA ES PARA EL 19 DE JUNIO. ESO ES MUCHA DEMORAPARA UNA URGENCIA	RECLAMO	OPORTUNIDAD: D EMORA EN LA ATENCION DE LA CITA	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFESERVICIOS AMBULATORIOS	02/07/2019	2

CASTILLO URGENCIAS

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACION	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCIÓN	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
11/06/2019	25/05/2019	JANEIRIS VASQUEZ	ASMETSALUD	3118393255	ADTVA	AQUI LES HACE FALTA MAS ASEO EN LOS BAÑOS Y HABITACIONES, DESINFECTAR LAS CAMILLAS CADA VEZ QUE UN PACIENTE SEA DADO DE ALTA, LAS CAMILLAS SIN SABANAS, QUE HORROR, EN UN HOSPITAL O CENTRO MEDICO SE DEBE POR LO MENOS LA PRESENCIA DEL ASEO DE LAS CAMILLAS TENDIDAS, NO LOS ENRIQUECE NI LOS EMPOBRECE	RECLAMO	ADTVO: INADECUADAS ADECUACIONES LOCATIVAS, FALTA DE CONFORT	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, SUBDIRECTOR ADTVO, LIDER EN AMBIENTE FISICO Y SALUD OCUPACIONAL	19/06/2019	6
	22/05/2019	OMAIDA QUIROZ	ASMETSALUD	NO IDENTIFICA	ADTVA	TRISTE QUE NO HAYA UNA CAMILLA TENDIDA CON SABANA, EL ASEO EN LOS BAÑOS PESIMO, HABITACIONES SIN AIRE NI VENTILADORES	RECLAMO	ADTVO: INADECUADAS ADECUACIONES LOCATIVAS, FALTA DE CONFORT	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, SUBDIRECTOR ADTVO, LIDER EN AMBIENTE FISICO Y SALUD OCUPACIONAL	19/06/2019	6

DANUBIO URGENCIAS

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
27/06/2019	NO IDENTIFICA	LINA PAOLA GARCIA ROJAS (MENOR SHERMAN JULIAN CASTRO GARCIA)	NO IDENTIFICA	3142062607	URGENCIAS	MI QUEJA ES CONTRA EL HRMM PORQUE ESTUVE Y NO ME ATENDIERON A MI HIJO QUE TIENE HERIDA EN LA CABEZA, SALIENDO DEL HOSPITAL PRESENTO VOMITO Y AUN ASI NO ME LO ATENDIERON PORQUE LA JEFE DIJO QUE NO ERA UNA URGENCIA Y DEBIA VENIR A ESTA INSTITUCION. ESTA QUEJA ES PARA QUE MEJOREN LA ATENCION EN LOS NIÑOS QUE REQUIEREN ATENCION MEDICA, AGRADEZCO A ESTE CENTRO DE SALUD DANUBIO PORQUE APENAS LLEGUE ME LO ATENDIERON	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	02/07/2019	2
	NO IDENTIFICA	DEDYD TOLOZA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ENFERMERIA	RITA ES UNA ENFERMERA SIN EDUCACION, BASTA PARA ATENDER, DISCRIMINA A MI PAPA DICRIENDO QUE ES HEDIONDO	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINACION ENFERMERIA	02/07/2019	2

DANUBIO EXTERNA

F+B2.O11FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
27/06/2019	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ODONTOLOGIA	MI QUEJA ES CON LA DOCTORA YADY LONDOÑO, ODONTOLOGA QUE NO ESTA CAPACITADA PARA ESTE CARGO, NO TIENE PACIENCIA CON LOS PACIENTES MENOS CON LOS NIÑOS, SE LA PASA CHATEANDO EN LABORES DE TRABAJO, POR FAVOR.EL DOCTOR FORNEY SI ES UN EXELENTE DOCTOR, DEBERIAN DE DEJARLO SOLO A EL Y NO A LA DOCTORA YADY LONDOÑO, QUE PARA MI NO ESTA CAPACITADA	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADOR ODONTOLOGIA	02/07/2019	2
18 DE JUNIO/2019	DEISY RUA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	3113947465	ODONTOLOGIA	MI NOMBRE DEISY RUA, CEDULA 10355416164, CELULAR 3113947465, QUIERO FELICITAR Y RESALTAR LA EXCELENTE LABOR DEL DOCTOR ODONTOLOGO FORNEY LOZADA POR SU DEDICACION, CARISMA HUMANO Y EL SENTIDO DE PERTENENCIA HACIA LO QUE HACE, GRAN PERSONA, AMABLE Y MUY SERVICIAL, EXCELENTE TRATO DURANTE MIS CONSULTAS. MUCHAS GRACIAS	FELICITACION	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADOR ODONTOLOGIA	02/07/2019	2

FLORESTA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
12/06/2019	31/05/2019	ALVARO	NO IDENTIFICA	3123138470	ADTV	QUE HAGAN UNA REESTRUCTURACION DE LOS BAÑOS PUBLICOS, Y NOS COLOQUEN UN SURTIDOR DE AGUA PARA EL CONSUMO NUESTRO	SUGERENCIA	ADTV: INADECUADAS ADECUACIONES LOCATIVAS, FALTA DE CONFORT	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, SUBDIRECTOR ADTV, LIDER EN AMBIENTE FISICO	19/06/2019	5

VERSALLES

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA
06/06/2019	30/05/2019	ANDRES FELIPE	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO APLICA	DEBERIAN DE HACER VENIR MAS PERSONAL, LOS DIAS LLUVIOSOS	SUGERENCIA	ATRIBUIBLE AL USUARIO	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	19/09/2019	9

CDV

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACION	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE/SOLUCIÓN	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA
06/06/2019	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	P Y P	CORDIAL SALUDO.MUY RESPETUOSAMENTE ME DIRIJO A USTEDES PARA SOLICITAR UNA MEJOR ATENCION POR PARTE DE LA AUXILIAR DENIS, LLEVABA 45 MINUTOS ESPERANDOLA PARA LA CITOLOGIA Y CUANDO SE DESOCUPA ATIENDE A OTRA CHICA Y LE PIDO EL FAVOR QUE ME COLBABORE Y LA AUXILIAR ME NIEGA Y CON VOZ DESAGRADABLE ME DICE QUE ME TENGO QUE ESPERAR, LA VERDAD ME TRATO DESAGRADABLEMENTE. GRACIAS	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMTE A DARSALUD, COORDINADORA DE P Y P, SERVICIOS AMBULATORIOS	19/06/2019	9
	15/05/2019	CARLOS EDUARDO QUINTANA	EMDISALUD	TELF 3114726203	ADTV	DOCTOR VERA: EL DIA MARTES 14 DE MAYO Y HOY MIERCOLES 15 DE MAYO DE 2019 NO ESTAN DANDO CITAS MEDICAS PARA LOS USUARIOS, CUAL ES LA PROBLEMÁTICA CON LOS MEDICOS, ¿QUE SE ESTAN RETIRANDO?, OJO CON LA NIÑA FACTURADORA, LE FALTA MAS RELACIONES HUMANAS, ¿CAPACITACION? TRASLADO A OTRO PUESTO DE SALUD O PARA LA CASA	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICAS / CAPACIDAD INSTALADA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADORA FACTURACION E INTERVENTOR CONTRATO FACTURACION	19/06/2019	9
	15/05/2019	LAURA LONDOÑO	NUEVA EPS	TELF 3209670213	ADTV	ME PARECE MAL QUE NO HAYA CITA, ESTOY DESDE LAS 8 DE LA NOCHE Y NO HAY, ESO ES UNA HUMILLACION	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICAS / CAPACIDAD INSTALADA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	19/06/2019	9
	15/05/2019	MARTA G	NO IDENTIFICA	TELF 3112894108	ADTV	VINE A SACAR UNA CITA Y NO HAY, LA SEÑORITA SE LA PASA HABLANDO, FALTA DE RESPETO CON LOS USUARIOS.LES PIDO QUE ESO NO SE SIGA PRESENTANDOL. GRACIAS	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICAS / CAPACIDAD INSTALADA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	19/06/2019	9
	15/05/2019	LUIS ALFONSO	EMDISALUD	TELF 3107991650	ADTV	FALTA DE RESPETO, SOMOS SERES HUMANOS, PARA LA CITA MEDICA SIEMPRE HACEMOS DESDE LAS 8 DE LA MAÑANA HASTA EL DIA SIGUIENTE, QUEREMOS QUE SEAN MAS CUMPLIDOS CON LAS CITAS MEDICAS PARA LAS PERSONAS	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICAS / CAPACIDAD INSTALADA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	19/06/2019	9
	NO IDENTIFICA	DIOSELINA LOZADA	NO IDENTIFICA	TELF 3203264383	ODONTOLOGIA	MI QUEJA ES ESE MEDICO ODONTOLOGICO, NO SIRVE PARA NADA, EL DOCTOR ELVER MUY MALO	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADORA ODONTOLOGIA	19/06/2019	9
	04/06/2019	RAMON VILLAZON	NO IDENTIFICA	TELF 3177372526	CONSULTA EXTERNA	ME DOY COMO SUPERBIEN ATENDIDO POR LA DOCTORA MARIA DEL MAR	FELCITACIONES	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO BRINDADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	19/06/2019	9
	15/05/2019	IDELFONSO GOMEZ	MEDIMAS	TELF 3112537115	ADTV	ME PARECE MUY MAL POR PARTE DEL PUESTO DE SALUD, UNA PORQUERIA, A TODA HORA NO HAY CITAS,DIARIO DICEN LO MISMO, MAÑANA SI, LA GENTE MADRUGA, DESDE LAS 10 DE LAL NOCHE PARA NADA, NO QUIEREN TRABAJAR CON TANTA GENTE BUSCANDO TRABAJO	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICAS / CAPACIDAD INSTALADA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS,	19/06/2019	9
21/06/2019	14/06/2019	CARMENZA VELAIDES	EMDISALUD	TELF 3114424199	ADTV	POR FAVOR QUE MANDEN MÁS MEDICOS, LOS NECESITAMOS	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICAS / CAPACIDAD INSTALADA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	02/07/2019	5
	11/06/2019	ANA MILENA HERNANDEZ	NUEVA EPS	TELF 3175198002	ADTV	POR FAVOR, COMO USUARIA PERMANENTE PEDIMOS NOS AMPLIEN LA ATENCION CON MEDICOS, YA QUE SOMOS MUCHOS LO S HABITANTES DE ESTOS BARRIOS QUE ACUDIMOS A ESTE CENTRO DE SALUD Y NO PODEMOS ACCEDER A LAS CITAS MEDICAS	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICAS / CAPACIDAD INSTALADA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	02/07/2019	5

FARMACIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCIÓN	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
06/06/2019	NO IDENTIFICA	NELSY ARDILA	NO IDENTIFICA	TELF 3123536419	CONSULTA EXTERNA	BUEN SERVICIO, BUENOS MEDICOS, PERO NO ME GUSTA LA MADRUGADA	FELICITACION	CALIDAD:SATISFACCION CON LA ATENCION BRINDADA POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	19/09/2019	9
	NO IDENTIFICA	LUZ AURORA G	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	FARMACIA	ESTUVE BIEN ATENDIDA, CONFORME CON LA ATENCION MEDICA, ODONTOLOGICA Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS. GRACIAS	FELICITACION	CALIDAD:SATISFACCION CON LA ATENCION BRINDADA POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE DE FARMACIA	19/09/2019	9
	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVA	DEBERIAN AMPLIAR EL CENTRO DE SALUD	SUGERENCIA	ADTVA:SOLICITUDES DE CONFORT	SE REMITE A SUBDIRECTO ADTVO Y FINANCIARO	19/09/2019	9