

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

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

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F JULIO 2019

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6138162	20	26
Presencial/ verbal	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia	19	25
Escrito	Oficios y formatos recepción de pqr	2	3
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	2	3
Buzones	Disposición de 12 buzones en los centros de salud de la ESEB	33	43
<b>TOTAL USUARIOS</b>		<b>76</b>	<b>100</b>

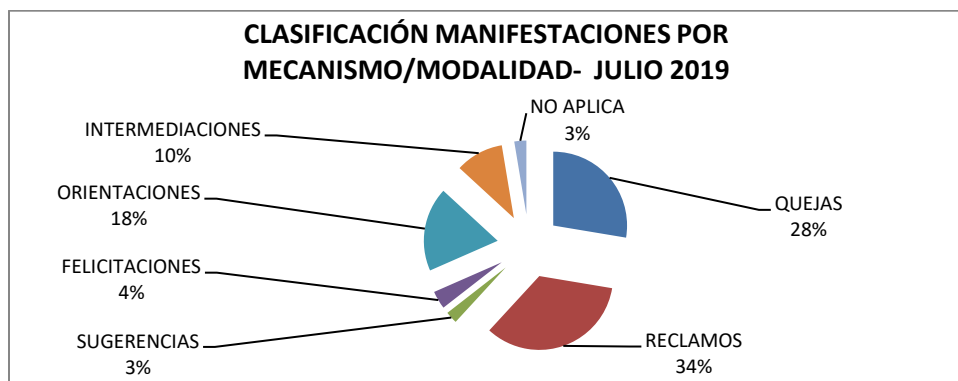
Fuente: Oficina SIAU Eseb

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

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad pqrds-f JULIO 2019

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	21	28
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	26	34
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	2	3
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	14	18
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	8	10
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	3	4
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	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	2	3
<b>TOTAL</b>		<b>76</b>	<b>100</b>

Fuente: Formatos registro diario de atención - SIAU



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

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

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	%
ASMETSALUD	1	7	1	2	3	1	2	17	22,37
COMPARTA	1	2	0	1	1	0	0	5	6,58
EMDISALUD	3	1	1	2	0	0	0	7	9,21
NO IDENTIFICA	11	6	0	0	0	1	0	18	23,68
FAMISANAR	0	0	0	1	0	0	0	1	1,32
MEDIMAS	1	1	0	1	0	0	0	3	3,95
NUEVA EPS	1	3	0	2	2	0	0	8	10,53
NO ASEGURADO	0	0	0	2	1	0	0	3	3,95
SALUDVIDA	3	6	0	3	1	1	0	14	18,42
TOTAL	21	26	2	14	8	3	2	76	100,00

## 1.1.4 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR SERVICIO/AREA/PROCESO

Tabla 4. PQRDS-F/ ORIENTACIONES/ INTERMEDIACIONES POR SERVICIO/AREA/PROCESO JULIO 2019

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	1	9	1	3	2	0	0	16	21,05
CONSULTA EXTERNA	10	4	0	1	4	0	0	19	25,00
FARMACIA	0	9	0	0	0	0	0	9	11,84
ODONTOLOGÍA	3	2	0	0	0	2	0	7	9,21
P Y P	4	2	0	1	2	0	1	10	13,16
URGENCIAS	2	0	0	1	0	0	0	3	3,95
FACTURACION	1	0	1	1	0	0	0	3	3,95
ENFERMERIA	0	0	0	1	0	0	0	1	1,32
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	0	1	0	1	1,32
NO APLICA	0	0	0	6	0	0	1	7	9,21
TOTAL	21	26	2	14	8	3	2	76	100,00

Fuente: Formato registro diario de atención y aperturas buzones SIAU

## 1.1.5 PQRSD-F/ ORIENTACION / INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD

Tabla 5. PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD JULIO 2019

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	NO APLICA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	TOTAL	%
CAMPIN	0	3	0	0	0	0	0	3	3,95
CARDALES	1	2	0	0	0	0	2	5	6,58
CASTILLO	3	4	1	0	0	1	1	10	13,16
CDV	3	1	0	0	0	1	0	5	6,58
CENTRO	8	2	1	1	0	0	1	13	17,11
DANUBIO	0	4	0	1	0	1	2	8	10,53
FLORESTA	3	0	0	0	0	0	0	3	3,95
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
PROGRESO	2	2	0	0	1	0	0	5	6,58
FARMACIA	0	7	0	0	0	0	0	7	9,21
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	3	2	5	6,58
VERSALLES	1	1	0	1	1	0	0	4	5,26
NO APLICA	0	0	0	0	0	8	0	8	10,53
TOTAL	21	26	2	3	2	14	8	76	100,00

Fuente: Formato registro diario de atención y aperturas buzones SIAU

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

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	2	11	1	0	14	7	0	35	46,05
DE 1 A 5 DIAS	5	5	0	1	0	1	0	12	15,79
DE 6 A 10 DIAS	5	8	0	1	0	0	2	16	21,05
DE 11 A 15 DIAS	8	2	1	1	0	0	0	12	15,79
MAS DE 15 DIAS	1	0	0	0	0	0	0	1	1,32
TOTAL	21	26	2	3	14	8	2	76	100,00

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (JUNIO 2019)	MES ACTUAL (JULIO 2019)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- JUNIO 2018
TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE PQRSD-F	MENOS DE 15 DIAS	2.5 DIAS	4 DIAS	3.5 DIAS
NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS COMPARATIVO		26	47	28

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 aumenta en días de resolución con relación al mismo periodo año anterior.

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

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

TIPO DE PQRS	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
QUEJA	CARDALES / ASMET	PYP	QUEJA POR POSIBLE EVENTO ADVERSO POR APLICACIÓN DE MEDICAMENTO EN PLANIFICACION FAMILIAR	VIRTUAL	SE REMITE A LA COORDINACIÓN DE PYP, SE GUIMIENTO MEDICO Y ANALISIS EVENTO	17 DIAS	TEL 3115841210
QUEJA	FLORESTA/ MEDIMAS	CONSULTA EXTERNA	QUEJA POR LA ACTITUD POCO AMABLE Y MAL TRATOPOR PARTE DEL MEDICO	ESCRITO	SE REMITE AL SUBDIRECTOR CIENTIFICO, QUIEN REALIZA LOS DESCARGOS AL PROFESIONAL, GARANTIZANDO LA ATENCIÓN CON CALIDAD	7 DIAS	CARRERA 36 75-12 B. LA PAZ TEL 3168564907
QUEJA	CDV/EMDIS	ODONTOLOGIA	MAL TARTO DE LA ODONTOLOGA, SEGÚN EL USUARIO NEGÓ LA ATENCIÓN	ESCRITO	SE REMITE A DARSALUD Y COORDINACIÓN ODNTOLOGÍA, SE DA CITA CON OTRO PROFESIONAL	2 DIAS	CALLE 48ª LOTE 50 TEL. 3214222084
QUEJA	DANUBIO/SALUDVIDA	CONSULTA EXTERNA	QUEJA POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN CONSULTA EXTERNA MEDICA	VIRTUAL	SE REMITE A SUBCIENTIFICA PARA EL ANALISIS Y CONOCIMIENTO	2 DIAS	DIAG 64 11-45 B LAS GRANJAS TEL 321458611

Tabla 9. Causas/atribuible al usuario

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	ATRIBUIBLE AL USUARIO		
FACTURACION, P Y P	2	2	Usuaría quien refiere que percibe irregularidades en asignación de citas (favorecimiento), centro de salud Castillo (se le destaca a la usuaria que se han tomado acciones de mejora conjuntamente con facturación para evitar esa situación y garantizar accesibilidad y oportunidad, sin favoritismo.; usuaria quien llega tarde a la cita de crecimiento y desarrollo. Sin embargo, en conversación telefónica confirma que finalmente la jefe le atendió. Se le hace educación en cumplimiento de deberes; centro de salud Versalles,

Tabla 10. Causas/Adtva

SERVICIO/AREA/ PROCESO	CAUSAS				TOT AL	OBSERVACIONES
	ADTVO:INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS	ADTVA: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD CITAS MEDICAS/CAPACIDAD INSTALADA	ADTVO: VULNERACION DE DERECHOS	COBROS INAPROPIADOS		
CONSULTORIO ODONTOLOGIA, SALA DE ESPERA, HABITACIONES	4	10	0	0	14	Reclamos por mal estado de la puerta de ingreso , habitaciones sin lavamanos, falta de aseo, inadecuada disposición de los toldillos, no disposición de aire odontología, centro de salud Castillo, Solicitud de televisión centro de salud Centro; reclamos por falta de oportunidad en la asignación de citas en centros de salud campin, Cdv, Danubio, Cardales, Versalles
PORCENTAJE	28,57	71,43	0,00	0,00	100,00	

Tabla 11. 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		
P Y P, CONSULTA MÉDICA, ENFERMERIA, ODONTOLOGIA	14	4	18	Percepción falta de calidez Médico Andrés, Centro; médico Gino Cianci, Floresta; Médica Cdv, jefe centro, promotora Versalles, Cardales; odontólogo, Progreso. No conformidad con la atención del Programa crónicos por dosificación medicamento formulada por el doctor Rigoberto; no conformidad con la atención de la auxiliar de enfermería Audonina, Cardales; no conformidad con la atención médica, Cdv; no conformidad atención odontólogo centro (distracción celular en horas laborales
PORCENTAJE	77,78	22,22	100,00	

Tabla 12. Causas/calidad

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	Satisfacción/calidad con el servicio brindado por el profesional		
ODONTOLOGIA, SERVICIOS ESEB	3	3	Satisfacción con los servicios recibidos por el personal, centro de salud Versalles; satisfacción atención odontólogo Forney Lozada, Danubio, Centro
PORCENTAJE	100	100	

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		
CONSULTA EXTERNA, FARMACIA	0	6	7	0	13	Demora en la atención consulta externa, centro de salud Centro y Progreso; insatisfacción demora en la entrega del medicamento losartan 50mg, atorvastatina 40 mg
PORCENTAJE	0,00	46,15	53,85	0,00	100,00	

Tabla 14. Causas/Intermediaciones

SERVICIO/AREA /PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Intermediación/asignación de cita	Intermediación/gestión certificados de atención, Copia HC		
CONSULTA MEDICA, P Y P	4	4	8	Intermediación a través del área de SIAU para asignación citas de consulta médica centro de salud Cardales, Castillo; gestión reprogramación cita programa crónicos, centro y direccionamiento para atención ciudadana venezolana, programa control prenatal, Cardales; gestión certificado de asistencia p y p; solicitud de duplicado remisiones (deterioro de la original); solicitud de Eps salud vida, nota médica de condición del usuario para traslado medicalizado; gestión historia clínica
PORCENTAJE	50	50	100	

Tabla 15. Causas/orientación

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS						TOTAL	OBSERVACIONES
	Orientación/información inadecuada al usuario	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		
URGENCIAS, SERVICIOS DE APOYO, OTRAS INSTANCIAS	2	0	1	1	3	7	14	Orientación hacia la valoración por urgencia por dolor abdominal, para conducta a seguir; orientación a usuarios sobre trámite Hc, vacuna fiebre amarilla, horarios de Ekg, ubicación servicio de urgencias; orientación a usuaria de portabilidad nueva Eps contributivo para la asignación de lps primaria; direccionamiento hacia EPS Saludvida, Asmetsalud, Emdisalud
PORCENTAJE	14,29	0,00	7,14	7,14	21,43	50,00	100,00	

TABLA 16: CAUSAS ACCESIBILIDAD

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS					TOTAL	OBSERVACIONES
	Acceso: Negación en la atención de servicio de urgencias	Acceso: negación a servicios médicos u odontológicos	Acceso: negación a servicio de ambulancia	Acceso: negación en la atención por no disponibilidad documental	Acceso: negación de servicio por carencia de contratos o convenios		
ODONTOLOGIA, P Y P, FARMACIA	0	3	0	0	0	3	No conformidad por no acceso al servicio de odontología, p y p (planificación familiar); centro de salud Centro; solicitud mayor acceso (tener prioridad grupos vulnerables) área de Farmacia
PORCENTAJE	0	100	0	0	0	100	

TABLA 17. NO APLICA A LA ESEB

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	NO APLICA A ESEB		
NO APLICA A NINGUN SERVICIO POR SER COMPETENCIA Y AUTONOMIA DE LA EPS	1	1	Usuaría quien solicita que Asmetsalud, tenga un punto de entrega en la farmacia ubicada en Versalles
PORCENTAJE	100	100	

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

Tabla 18. Mecanismos de pass JULIO 2019

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios Eseb	Socialización de actividades SIAU, correspondiente al mes de Julio 2019	Plan detallado de trabajo/ Remisión a correo electrónico asociación e individual a miembros Asociación	Información socializada	Inasistencia a las reuniones programadas
	Invitación reunión mensual correspondiente al mes de julio 2019	Plan detallado de trabajo/ acta reunión	Información socializada	Inasistencia a reunión programada
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 Usuarías JULIO 2019

Tabla 19. Capacitaciones a Usuarios y Usuarías JULIO 2019

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES	FRECUENCIA CAPACITACIONES	TEMAS
CAMPIN	17	1	DEBERES Y DERECHOS HUMANIZACIÓN MOVILIDAD PARTICIPACIÓN SOCIAL TRIAGE URGENCIAS
CARDALES	25	1	
CASTILLO	18	1	
CDV	20	1	
CENTRO	20	1	
DANUBIO	24	1	
FLORESTA	23	1	
FORTUNA	20	1	
LLANITO	14	1	
PROGRESO	20	1	
VERSALLES	19	1	
TOTALES	220	11	

## ANEXOS

### CAMPIN

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCIÓN	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
10/07/2019	09/07/2019	NANCY QUIROGA	EMDISALUD	3204548675	CONSULTA EXTERNA	POR FAVOR SI LE PONEN UNA CITA A LAS 8:30 AM PORQUE LO ATIENDEN A LAS 9:00 AM PASADAS, DEBEN DE CUMPLIR CON LOS HORARIOS QUE PONGAN. GRACIAS	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA	SE REMITE A SUBCIENTIFICA, DARSALUD, JEFESERVICIOS AMBULATORIOS	24/07/2019	11

## CASTILLO EXTERNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACION	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRÁMITE O SOLUCION	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
12/07/2019	12/07/2019	WILLIAN CASTRO	NO IDENTIFICA	3004980939	ADTVA	SE EVIDENCIA UN PELIGRO EN LA PUERTA PRINCIPAL DEL CENTRO, ESTA ENTRADA ES MUY CONCURRIDA Y REQUIERE UN SISTEMA DE CIERRE MAS SEGURO, YA QUE EN VARIAS OCASIONES SE EVIDENCIA EL RIESGO DE MACHUCONES, ESTAREMOS ATENTOS A ESTA SUGERENCIA POR EL BIEN Y LA SEGURIDAD DE TODOS LOS USUARIOS	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS ADECUACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTVO, SUBDIRECTOR ADTVO, LIDER EN AMBIENTE FISICO	24/07/2019	8
	08/07/2019	OFELIA BARAJAS	COMPARTA	3157090659	FARMACIA	NEGLIGENCIA DE MEDICAMENTOS (LOSARTAN 50 MG), ESTAN ESPERANDO QUE LA PERSONA SE COMPLIQUE MAS, QUIEN ESTA PENDIENTE CON ESTE PROBLEMA?, CRONICO 76 AÑOS. HOY 8 DE JULIO Y NADA DE MEDICAMENTOS, NEGLIGENCIA	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTVO, SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE DE FARMACIA	24/07/2019	8
	12/07/2019	ELODIA MORANTES	NUEVA EPS	3167107860	FARMACIA	EN EL PROGRAMA DE CRONICOS, QUE ESTA PASANDO CON EL MEDICAMENTO LOSARTAN 50 MG, TENGO MAS DE 15 DIAS Y NO HAY FORMA DE QUE LA FARMACIA ENTREGUE, LLEGA PEDIDO Y NUNCA HAY LOSARTAN DE 50 MG	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTVO, SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE DE FARMACIA	24/07/2019	8
24/07/2019	16/07/2019	ROSAUR A GOMEZ	NUEVA EPS	3014469174	ADTVA	EL AIRE ACONDICIONADO DEL AREA DE ODONTOLOGIA LLEVA 4 MESES DAÑADO, ES NECESARIO DARLE CELERIDAD PARA QUE SEA ARREGLADO, YA QUE POR LAS TEMPERATURAS ALTAS DE BARRANCABERMEJA ES IMPORTANTE Y NECESARIO PARA BRINDAR UN BUEN SERVICIO A LOS USUARIOS Y GARANTIZAR CONDICIONES OPTIMAS A LOS EMPLEADOS DEL CENTRO . GRACIAS	RECLAMO	ADTVA: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS, SOLICITUD DE CONFORT	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTVO, LIDER EN AMBIENTE FISICO	30/07/2019	4

## CASTILLO URGENCIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACION	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
12/07/2019	11/07/2019	LEONARDO S	NO IDENTIFICA	3017972492	URGENCIAS	EXPONGOO MI QUEJA PORQUE EN DOS OPORTUNIDADES EL CONDUCTOR DE LA AMBULANCIA , QUIEN IBA A MAS DE 80 KMS POR HORA, LO OCURRIDO SUCEDIÓ EN EL PUENTE ELEVADO Y EN EL SEMAFORO DE LA 28, AL HACERLE EL RECLAMO EL SEÑOR FUE DESAFIANTE Y GROSERO, RECORDAR QUE EL SEÑOR ES UN FUNCIONARIO PUBLICO POR LO CUAL DEBE DEMOSTRAR UNA CONDUCTA EJEMPLAR	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	24/07/2019	9



## CENTRO

F-BZ:MECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
09/07/2019	09/06/2019	SIXTO DIAZ	ASMETSALUD	3143490619	ADTVA	FAVOR NECESITAMOS EL SERVICIO DE TELEVISION MIENTRAS ESPERAMOS EL TURNO PARA ASI DISTRAERNOS MIENTRAS NOS ATIENDEN. ESPERO SU RESPUESTA LO MAS PRONTO	SUGERENCIA	ADTVOS: INADECUADAS ADECUACIONES LOCATIVAS.FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTVO, LIDER EN AMBIENTE FISICO	24/07/2019	11
	27/06/2019	JESUS ARCADIO	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICIA	CONSULTA EXTERNA	VINE A CONSULTA, DURE DOS HORAS ESPERANDO EL LLAMADO Y ME ASOME AL CONSULTORIO, ESTABA CHATEANDO CON EL CELULAR, SAQUENLO, O LO SACA LA COMUNIDAD	QUEJA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCION DE LA CITA	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	24/07/2019	11
	27/06/2019	CONCEPCION CARO	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICIA	CONSULTA EXTERNA	CAMBIEN AL MEDICO GROSERO, VINE A CONSULTA, FUERA DEL CENTRO, COMUNIDAD TIENE DERECHO	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	24/07/2019	11
	27/06/2019	YANETH RODRIGUEZ	SALUVIDA	3125655379	CONSULTA EXTERNA	VINE A CONSULTA EXTERNA Y EL MEDICO NO ATENDIA POR ESTAR CHATEANDO, TENIA DOS HORAS ESPERANDO, NECESITO QUE LO CAMBIEN. MAL PROFESIONAL	QUEJA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCION DE LA CITA	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	24/07/2019	11
	27/06/2019	MARIA CONCEPCION CARO	NO IDENTIFICA	3208070336	CONSULTA EXTERNA	VINE A CONSULTA EXTERNA, POR FAVOR CAMBIEN ESE MEDICO GROSERO, LA PASA JUGANDO CON EL CELULAR Y NO ATIENDE COMO DEBE SER, SI LLEGA UNO TEMPRANO LO PONE A ESPERAR	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	24/07/2019	11
	26/06/2019	LENIS JAVIER SOLIS	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICIA	CONSULTA EXTERNA	VINE A CONSULTA EXTERNA Y EL MEDICO ANDRES, EL FLACO, GROSERO, NO ME ATENDIO PORQUE LLEGUE 10 MINUTOS TARDE, ESTOY ENFERMO DE UNA PIERNA, ANDO CON MULETAS, NO LO QUEREMOS AQUÍ, MANDEN OTRA PERSONA, QUE TENGA HUMILDAD, O LO SACAMOS A LAS MALAS	QUEJA	CALIDAD: MALTRATO DEL FUNCIONARIA HACIA LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	24/07/2019	11
	10/05/2019	DIANA DUENAS	ASMETSALUD	3204123736	ODONTOLOGIA	FELICITO AL ODONTOLOGO FORNEY LOZADA POR EL BUEN SERVICIO PRESTADO	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO BRINDADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADOR ODONTOLOGIA	24/07/2019	11
	NO REPORTA	LUZ MERY ARIAS	ASMETSALUD	3017000705	ODONTOLOGIA	TENIA UNA CITA DE ODONTOLOGIA A LAS 8 AM Y LLEGUE 8 Y 10 POR EL MAL SERVICIO DE TRANSPORTE Y NO ME QUISIERON ATENDER, ESTOY EMBARAZADA, DEBE DE HABER	RECLAMO	ACCESIBILIDAD: NEGACION A SERVICIOS MEDICOS U ODONTOLOGICOS	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADOR P Y P	24/07/2019	11

					PRIORIDAD PARA LAS EMBARAZADS					
10/05/2019	LEIDY DIANA SERRANO	SALUVIDA	3202601180	ODONTOLOGIA	ME GUSTARIA QUE SE HICIERA POSIBLE EL CAMBIO DE LA DOCTORA DE ODONTOLOGIA, YA QUE POR ESTAR PENDIENTE DEL CELULAR NO PRESTA BIEN EL SERVICIO Y ESTA HACIENDO EL PROCEDIMIENTO Y ESTA DICHIENDO COSAS QUE NO TIENEN QUE VER CON SU TRABAJO, MI HIJO DE TRES AÑOS RECIBIO UNA MALA ATENCION, POR ESTAR EN EL TRABAJO Y HABLANDO NO MIRABA LO QUE LE HACIA EN LA BOCA AL BEBE	QUEJA	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS ( REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS, ODONTOLOGICOS , ENFERMERÍA)	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, DARSALUD, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADOR ODONTOLOGIA	24/07/2019	11
27/06/2019	JUDITH MAGALY FUENTES	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	P Y P	SOY USUARIA DEL CENTRO DE SALUD, MI NOMBRE ES JUDITH MAGALY FUENTES, IDENTIFICA CON CC 28483449 DE BARRANCA, SIEMPRE VENGO A MIS CONTROLES DE PLANIFICACION Y VIVO BASTANTE LEJOS DEL PUESTO DE SALUD Y LLEGUE TARDE VEINTE MINUTOS, POR ESO NO ME QUISIERON ATENDER Y ME DIJO LA JEFE QUE SI LE QUEDABA UN ESPACIO ME ATENDIA,, NO ES JUSTO. Y TAMBIEN EL MEDICO HA DEVUELTO VIEJITOS, NO LOS ATIENDE, NO QUE DIZQUE LA TERCERA EDAD ES PRIMERO	QUEJA	ACCESIBILIDAD: NEGACION A SERVICIOS MEDICOS U ODONTOLOGICOS	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, JEFE P Y P	24/07/2019	11
NO REPORTA	NO REPORTA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	P Y P	LA JEFE NAYIBE SE OPUSO PARA QUE ME ATENDIERAN PORQUE LLEGUE 10 MINUTOS TARDE, ESA CLASE DE PERSONAS NO NOS SIRVEN AQUÍ, ES DE MUY MAL CARÁCTER	QUEJA	CALIDAD: MALTRATO DEL FUNCIONARIA HACIA LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, JEFE P Y P	24/07/2019	11
NO REPORTA	JUAN CARLOS GOMEZ	NO IDENTIFICA	3138661470	P Y P	ES PARA MANIFESTARLES UNA QUEJA DE LA DOCTORA DE DESARROLLO Y CRECIMIENTO, QUE PORQUE LLEGUE TARDE 10 MINUTOS NO ME QUISO ATENDER Y SE PORTA GROSERA, ADEMÁS ELLA DEBE SABER QUE ESTA ZONA ES RURAL Y HAY MUCHOS TRANCONES. POR FAVOR, ESPERO QUE LE HAGAN UN LLAMADO DE ATENCION	QUEJA	CALIDAD: MALTRATO DEL FUNCIONARIA HACIA LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, JEFE P Y P	24/07/2019	11

## DANUBIO EXTERNA

F+B2:O11FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
24/07/2019	NO REPORTA	ANGELICA GUZMAN FUENTES	NO REPORTA	NO REPORTA	ODONTOLOGIA	EXCELENTE SERVICIO DEL DOCTOR ODONTOLOGO FORNEY LOZADA	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO BRINDADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	30/07/2019	4

## FLORESTA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
17/07/2019	17/07/2019	MARIA ZABALETA LUNA	NUEVA EPS	3175869534	CONSULTA EXTERNA	EL DOCTOR DE LA FLORESTA DE CONSULTA EXTERNA ES MUY MALO, NO ATIENDE COMO ES, NO QUISO ATENDER A MI HIJA PORQUE A ELLA LA OPERARON DEL CORAZON Y ESO NO TIENE NADA QUE VER, POR FAVOR MAS DOCTORES BUENOS, NECESITAMOS. GRACIAS	QUEJA	CALIDAD: INSATISFACCION POR SERVICIOS PRESTADOS ( REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS, ODONTOLOGICOS , ENFERMERIA)	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	24/07/2019	5
24/07/2019	18/07/2019	INES CORDOBA GAVANZO	EMDISALUD	3004085633	CONSULTA EXTERNA	PONGO ESTA QUEJA AL DOCTOR GINO CIANCILORA, ES UNA PERSONA IRRESPETUOSA Y ATREVIDO, DICE COSAS QUE NO LE IMPORTAN A EL, QUE SE LO LLEVEN LEJOS DE AQUI. GRACIAS	QUEJA	CALIDAD: MALTRATO DEL FUNCIONARIO HACIA LOS USUARIOS EN SALUD	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	30/07/2019	4

## CDV

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE/SOLUCION	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA
19/07/2019	11/07/2019	NO IDENTIFICA	NOIDENTIFICA	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	QUE MANDEN DOCTORAS MAS HUMANAS, SOMOS DE ESTRATO 1-2.ELLAS OLVIDAN EL JURAMENTO	QUEJA	CALIDAD: MALTRATO DEL FUNCIONARIA HACIA LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	23/07/2019	2

## FARMACIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
11/07/2019	21/06/2019	DAIRO LUIS ORTEGA	SALUDVIDA	NO IDENTIFICA	FARMACIA	QUE SEAN ATENDIDOS LOS QUE MEREcen LA PRIORIDAD	RECLAMO	ACCESIBILIDAD: NEGACION A SERVICIOS MEDICOS U ODONTOLOGICOS	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE FARMACIA	23/07/2019	8
	04/07/2019	ANA ELVIA CEPEDA	NO IDENTIFICA	3118479884	FARMACIA	SE PRESENTA UN AVISO QUE AFIRMA UN RECESO DE 30 MINUTOS PARA ALMOZAR Y YA SE LLEVA MAS TIEMPO DE LO ESTIMADO PARA ATENDER. POR TANTO SE PIDE QUE HAYA MAS RESPONSABILIDAD Y ATENCION EN ESTOS TIEMPOS DE RECESO.GRACIAS	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCION DE LA CITA	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE FARMACIA	23/07/2019	8

## PROGRESO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE/SOLUCION	FECHA RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
11/07/2019	27/06/2019	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ODONTOLOGIA	QUEREMOS QUE NOS HAGAN CAMBIO PORQUE ES MUY AGRESIVO CON LOS NIÑOS	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SEE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, DARSALUD, COORDINADOR ODONTOLOGIA	22/07/2019	8
	26/06/2019	BLANCA A POVEDA	SALUDVIDA	3218358971	FACTURACION	SUGIERO QUE SEAN MENOS GROSEROS CON LAS PERSONAS, MUCHAS PERSONAS QUE NO SABEN DE LETRAS, DEBEN LEERLES LOS DOCUMENTOS	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SEE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, DARSALUD, COORDINADOR FACTURACION	22/07/2019	8
22/07/2019	16/07/2019	DIEGO NIÑO	SALUDVIDA	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	LA VERDAD ES POR QUE SI DAN UNA CITA A LAS 8:40 AM, POR QUE LO ATIENDEN A LAS 11:00 AM, QUE ES UNA FALTA DE RESPETO CON LOS USUARIOS O ES QUE HACEN LO QUE LE DA LA GANA, ESO NO ES JUSTO, Y LA EXCUSA ES QUE SE CAYO EL SISTEMA, PERO TIENEN UN ORDEN DE CITAS	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCION DE LA CITA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	30/07/2019	6
	16/07/2019	CONCEPCION JAIMES	NO IDENTIFICA	TELF 3112123429	CONSULTA EXTERNA	ME PARECE FATAL QUE HAYA TANTO DESORDEN EN LAS CONSULTAS, QUE DEN UNA CITA A LAS 7:50 AM Y HASTA LA AHORA APENAS ESTEN PASANDO EL DE LAS 7 Y HAY PERSONAS QUE LA TIENEN A ESA MISMA HORA, NO SE POR QUE ESTE DESORDEN DE HORARIOS, ME PARECE UNA FALTA DE RESPETO Y FUERA DE ESO SE PONEN BRAVOS CON UNO. GROSEROS COMO LA SEÑORA YOLANDA, ES PESIMO EL SERVICIO	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCION DE LA CITA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADOR FACTURACION, JEFE P Y P	30/07/2019	6
	16/07/2019	YERALDIN PONTON	ASMETSALUD	TELF 3125191842	P Y P	BUENAS TARDES, TRAIGO A MI HIJO BUENAS TARDES, TRAIGO A MI HIJO A LA CITA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO A LA 1:27 Y NO ME ATIENDEN PORQUE LA CITA ERA A LA 1:20 Y LA JEFE DICE QUE DEBO VENIR OTRO DIA PORQUE LLEGUE TARDE, ME PARECE UNA FALTA DE RESPETO QUE JUEGUEN CON LA SALUD DE UN NIÑO DE TRES AÑOS. DA TRISTEZA DE VERDAD		ATRIBUIBLE AL USUARIO	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADOR P Y P	30/07/2019	6

## VERSALLES

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	FECHA RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
11/07/2019	21/06/2019	CELINA G	ASMETSALUD	3136760959	NA	POR FAVOR EXIGIMOS UNA DROGUERIA EN VERSALLES DE ASMETSALUD. SOY UNA PERSONA DE LA TERCERA EDAD, ME QUEDA DIFICIL EN MOVILIZARME PARA BUSCAR LOS MEDICAMENTOS	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	22/07/2019	7
	28/06/2019	YALEINIS ALVAREZ NIÑO	NO IDENTIFICA	3112461017	P Y P	BUENAS TARDES SEÑORES ESE; CUANDO SEA POSIBLE QUE NOS HAGAN EL MILAGRO DE SACAR A ESA SEÑORA PROMOTORA PORQUE SE CREE LA DUEÑA DEL PUESTO DE SALUD, ES UNA PORQUERIA, GROSERA, ANTIPATICA, MALA GENTE, QUE TENGO QUE VENIR A LAS CITAS EL DIA QUE ELLA QUIERA Y NO CUANDO YO PUEDA. IGUAL, LA JEFE QUE APESAR DE ESTAR EMBARAZADA ES OTRA MALA PERSONA, GROSERA, MUCHAS GRACIAS ESPERO QUE LO TENGA EN CUENTA PORQUE ESAS PERSONAS NO SIRVEN PARA TRABAJAR, SI NO ES POR NOSOTROS ELLAS NO TIENEN TRABAJO	QUEJA	CALIDAD: MALTRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS EN SALUD	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, P Y P	22/07/2019	7

	21/06/2019	CLAUDIA RONDON	SALUDVIDA	3203671154	GENERAL	MI SUGERENCIA ES PARA DECIRLE QUE MUCHAS GRACIAS POR LOS SERVICIOS	FELCITACION	CALIDAD: SATISFACCION CON LOS SERVICIOS PRESTADOR POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	22/07/2019	7
23/07/2019	NO REPORTA	DENIS CAMACHO, ANA MERLANO, WILSON SUAREZ, LINDAGOMEZ, PAOLA ANDREA PALOMINO	NO IDENTIFICA	NO REGISTRA	ADTV A	INCONFORMIDAD CON EL CIERRE DEL PUESTO DE SALUD VERSALLES, Y EXIGIMOS OTRO MEDICO PARA ATENDER EL PERSONAL, SE LES AGRADECE POR FAVOR	RECLAMO	ADTVA	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, DARSALUD	30/07/2019	5