

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

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

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F AGOSTO 2019

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6138162	21	32
Presencial/ verbal	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia	15	23
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	4	6
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	0	0
Buzones	Disposición de 12 buzones en los centros de salud de la ESEB	25	39
TOTAL USUARIOS		65	100

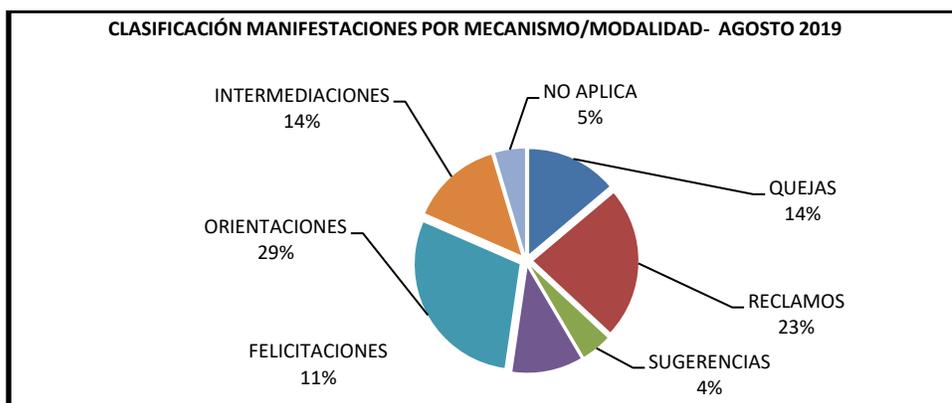
Fuente: Oficina SIAU Eseb

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

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad pqrds-f AGOSTO 2019

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	9	14
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	15	23
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	9	14
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	7	11
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	3	4
TOTAL		65	100

Fuente: Formatos registro diario de atención - SIAU



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

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

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	%
ASMETSALUD	2	3	0	2	2	1	0	10	15
COMPARTA	1	1	0	1	1	0	0	4	6
EMDISALUD	0	2	0	3	1	1	2	9	14
NO IDENTIFICA	1	4	1	0	0	2	0	8	12
COOMEVA	0	0	0	1	0	0	0	1	1
MEDIMAS	1	0	0	0	2	0	0	3	5
NUEVA EPS	2	4	1	2	0	2	0	11	17
NO ASEGURADO /NO APLICA	0	0	0	5	0	1	0	6	9
SALUDVIDA	2	1	1	5	3	0	1	13	20
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

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

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	0	7	0	3	2	0	0	12	18
CONSULTA EXTERNA	2	4	0	2	6	5	0	19	29
FARMACIA	0	1	2	0	0	0	0	3	5
ODONTOLOGÍA	3	3	0	0	0	2	0	8	12
P Y P	2	0	0	4	1	0	0	7	11
URGENCIAS	2	0	0	1	0	0	0	3	5
FACTURACION	0	0	1	0	0	0	0	1	1
ENFERMERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS ESEB	0	0	0	2	0	0	0	2	3
NO APLICA	0	0	0	7	0	0	3	10	15
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

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 AGOSTO 2019

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	NO APLICA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	TOTAL	%
CAMPIN	0	1	0	0	0	0	2	3	5
CARDALES	1	1	0	0	0	0	2	4	6
CASTILLO	1	1	0	0	0	1	1	4	6
CDV	0	0	0	0	0	0	1	1	1
CENTRO	2	1	0	3	0	1	0	7	11
DANUBIO	1	0	0	0	1	1	0	3	5
FLORESTA	0	4	0	0	1	1	0	6	9
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PROGRESO	1	2	0	4	0	0	0	7	11
FARMACIA	0	1	2	0	0	0	0	3	5
FORTUNA	1	2	0	0	0	0	0	3	5
SEDE ADMINISTRATIVA	0	2	0	0	0	2	2	6	9
VERSALLES	1	0	1	0	0	1	1	4	6
NO APLICA	1	0	0	0	1	12	0	14	21
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

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 AGOSTO 2019

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	1	5	0	0	19	9	2	36	55
DE 1 A 5 DIAS	0	5	1	4	0	0	1	11	17
DE 6 A 10 DIAS	6	4	2	0	0	0	0	12	18
DE 11 A 15 DIAS	2	1	0	3	0	0	0	6	9
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	9	15	3	7	19	9	3	65	100

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (JULIO 2019)	MES ACTUAL (AGOSTO 2019)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- AGOSTO 2018
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRSD-F	MENOS DE 15 DÍAS	4 DÍAS	2.7 DÍAS	3 DIAS
NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS COMPARATIVO		47	24	43

La tendencia es a la disminución en el número de quejas y reclamos con relación al mes inmediatamente anterior y también comparado con el mismo periodo del año anterior a la disminución. 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, AGOSTO 2019

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

TIPO DE PQRS	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
QUEJA	CASTILLO/NUEVA EPS	URGENCIAS	QUEJA POR LA ACTITUD DEL MEDICO Y ENFERMERA QUE SEGÚN EL USUARIO LO ATIENDEN Y NO LO REMITE EN AMBULANCIA AL SEGUNDO NIVEL, LE RECOMIENDAN IRSE EN TAXI	ESCRITO	SE REMITE AL OPERADOR EL SERVICIO LA EMPRESA DARSALUD Y A SUBCIENTIFICA DE LA ESEB, QUIENES REALIZAN LAS CORRECCIONES NECESARIAS PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN CON CALIDAD	6 DIAS	CARRERA 20 77-24 BARRIO CAMPO HERMOSO TEL 3144566441
QUEJA	CARDALES/ASMET	PYP	NO OCNFORMIDAD CON LA ACTITUD DE LA AUXILIAR DE ENFERMERIA Y CON EL PROCEDIMIENTO REALIZADO TOMA DE CITOLOGÍA	ESCRITO	SE REMITE COORDINADORA DE PYP Y SERVICIOS AMBULATORIOS, SE REALIZA EL PROCESO DE INDAGACIÓN Y DISCIPLINARIO PERTINENTE	3 DIAS	CARRERA 21 48-04 BARRIO COLOMBIA TEL 3227538347
QUEJA	DANUBIO/MEDIMAS	URGENCIAS	QUEJA POR LA OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE URGENCIAS Y LA ACTITUD DEL MEDICO AL DAR LA INFORMACIÓN	ESCRITO	SE REMITE AL OPERADOR EL SERVICIO LA EMPRESA DARSALUD Y A SUBCIENTIFICA DE LA ESEB, QUIENES REALIZAN LAS CORRECCIONES NECESARIAS PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN CON CALIDAD	7 DIAS	TRANSVERSAL 47 BIS 79-58 BARRIO SAN PEDRO TEL 3102174333
QUEJA	DANUBIO/NUEVA EPS	ODONTOLOGIA	QUEJA POR EL OFRECIMIENTO Y COBRO POR SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS ODONTOLÓGICOS PARTICULARES Y EL CUMPLIMIENTO DE LO PACTADO CON EL PROFESIONAL ODONTOLOGÍA	ESCRITO	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA LA EMPRESA DARSALUD, A SUBCIENTIFICA Y COORDINACION DE ODONTOLOGIA DE LA ESEB, QUIENES REALIZAN LAS ACCIONES PARA EVITAR ESTAS ACCIONES POR PARTE DE LOS PROFESIONALES	6 DIAS	CARRERA 15 B 55-02 BARRIO PUEBLO NUEVO TEL 3155347477

Tabla 9. Causas/atribuible al usuario

SERVICIO/AREA /PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	ATRIBUIBLE AL USUARIO		
FARMACIA, FACTURACION	5	5	Usuarios solicitan mayor número de personas en el área de farmacia, para mayor rapidez en la atención; usuaria quien llega al servicio de urgencias muy ansiosa por patología que ella misma se atribuye pero en ningún caso es urgencia vital; Usuaría solicita que se asignen cita a cualquier hora, ya que es madre lactante; usuaria quien solicita que se le levante sanción porque, según ella, no le asignan cita por incumplimiento. Se le aclara que la ley no permite impartir ninguna sanción por inasistencia y se orienta a solicitar el servicio en los horarios estipulados
PORCENTAJE	100%	100%	

Tabla 10. Causas/Adtva

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS				TOTAL	OBSERVACIONES
	ADMINISTRATIVO: AMPLIAR CAPACIDAD/INSTALADA AREAS DIFERENTES A OPORTUNIDAD MEDICA	ADTVO:INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS	ADTVA: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD CITAS MEDICAS/ CAPACIDAD INSTALADA	ADTVO: VULNERACION DE DERECHOS		
ODONTOLOGIA	2	1	8	0	0	SOLICITUD DE MAYOR NÚMERO DE HORAS ODONTOLÓGICAS, CENTRO DE SALUD FORTUNA; ARREGLO AIRE ACONDICIONADO CENTRO DE SALUD CASTILLO; SOLICITUD DE MAYOR NÚMERO DE CITAS EN CENTROS DE SALUD FLORESTA, CARDALES Y CDV
PORCENTAJE	18,18	9,09	72,73	0,00	0,00	

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		
URGENCIAS, ENFERMERÍA, CONSULTA MÉDICA, ODONTOLOGÍA	4	5	9	No conformidad porque el profesional médico informa que el traslado de la usuaria debe ser en taxi, y no garantiza servicio de ambulancia, centro de salud Castillo; no conformidad con la atención auxiliar Audonina, Cardales; No conformidad con la atención del médico; centro; no conformidad por atención médica, Fortuna; y no conformidad con atención del odontólogo Forney; No conformidades con actitud poco amable de odontólogo, Progreso, enfermería Versalles; auxiliar odontología, Centro; Médico urgencias, Danubio
PORCENTAJE	44,44	55,56	100,00	

Tabla 12. Causas/calidad

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	Satisfacción/calidad con el servicio brindado por el profesional		
ODONTOLOGIA, CONSULTA MÉDICA	7	7	Satisfacción con La atención médica, Centro; odontóloga, Centro; y médico centro de salud Versalles
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, ODONTOLOGIA	0	4	1	0	5	Demora en la atención consulta externa, centro de salud Campín; demora en la atención odontológica, Centro; demora en la atención médica Progreso y Cdv; demora en la atención de entrega de medicamentos, por no cumplimiento del horario intermedio; farmacia Versalles
PORCENTAJE	0,00	80,00	20,00	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	7	2	9	Intermediación a través del área de SIAU para asignación citas de consulta médica centro de salud Cardales, Castillo, Cdv, Versalles; gestión reprogramación cita programa control prenatal; gestión para entrega de historias clínicas
PORCENTAJE	77,78	22,22	100	

Tabla 15. Causas/orientación

SERVICIO/AREA/ PROCESO	Orientación/información inadecuada al usuario	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		
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 Ips primaria; direccionamiento hacia EPS Saludvida, Asmetsalud, Emdisalud
PORCENTAJE	14,29	0	7,14	7,14	21,43	50	100	

TABLA 16. 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	2	2	Usuaría quien solicita Realización de examen de II nivel, competencia de la Eps Emdisalud, solicitud de afiliación a trabajador
PORCENTAJE	100	100	

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

Tabla 17. Mecanismos de pass AGOSTO 2019

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios Eseb	Socialización de actividades SIAU, correspondiente al mes de Agosto 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 Agosto 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 Agosto.	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 AGOSTO 2019

Tabla 18. Capacitaciones a Usuarios y Usuarias AGOSTO 2019

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES	FRECUENCIA CAPACITACIONES	TEMAS
CAMPIN	27	1	DEBERES Y DERECHOS HUMANIZACIÓN MOVILIDAD PARTICIPACIÓN SOCIAL TRIAGE URGENCIAS
CARDALES	23	1	
CASTILLO	24	1	
CDV	23	1	
CENTRO	20	1	
DANUBIO	20	1	
FLORESTA	30	1	
FORTUNA	15	1	
LLANITO	20	1	
PROGRESO	20	1	
VERSALLES	20	1	
TOTALES	242	11	

#### 3.2 Capacitación Cliente Interno, Agosto 2019

OBJETIVO: Socializar códigos de conducta y buen gobierno corporativo Asmetsalud, para orientar las conductas organizacionales frente a la gestión íntegra, eficiente y transparente; generando relaciones mutuamente beneficiosas.

Tabla 19. Capacitación cliente interno, Agosto 2019

CARGO O AREA	CAMPIN	CDV	CENTRO	DANUBIO	FLORESTA	LLANITO	VERSALLES	TOTAL
NUMERO DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS	10	12	9	13	4	3	8	59

### ANEXOS

#### CAMPIN

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCIÓN	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
29/08/2019	29/08/2019	LORAINEXIOMARAVARGASGARCIA	ASMETSALUD	3143743929	CONSULTA EXTERNA	PARA QUE PONEN LA CITA A LAS 2:45 PM DE LA TARDE Y SON LAS 3:07 PM Y NO ME HAN ATENDIDO. POR FAVOR MEJORAR LA SALUD Y MANDEN DOCTORES BUENOS	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	02/09/2019	2

## CENTRO

FAB2/FECHA APERTURA	FECHA ANOTACION	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO /MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
13/08/2019	06/08/2019	LUZ HELENA TORRES AMADO	NUEVA EPS	NO IDENTIFICA	ODONTOLOGIA	LA ATENCION ODONTOLÓGICA PARA MIS HIJOS HA SIDO EXCELENTE. EL TIEMPO DE LAS CITAS ES MUY EXACTA	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADOR ODONTOLOGIA	22/08/2019	10
	02/08/2019	RAMÓN ARIASJIMENEZ	NO IDENTIFICA	3162445351	CONSULTA EXTERNA	LA DOCTORA ES MUY EXCELENTE. LA FELICITO.GRACIAS	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	22/08/2019	10
	10/07/2019	YOLIMA MARTINEZ	SALUDVIDA	3213060878	CONSULTA EXTERNA	BUENOS DIAS, QUERIA COMUNICARLE QUE NO ME GUSTÓ EL MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA PORQUE NO ATENDIÓ BIEN A MI HIJO DE DOS AÑOS. LO TRAJE CON UNA DIARREA DE TRES DÍAS Y MADRUGUÉ A SACAR CITA PARA QUE ME LO ATENDIERA Y LO ATENDIÓ MAL PORQUE ME DIJO QUE LE DIERA SÓLO AGUA, QUE ÉL NO LE IBA A DAR REMEDIO PARA LA DIARREA, ESO NO ME GUSTÓ Y HAY MUCHOS QUE TAMPOCO LE GUSTAN	QUEJA	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS ( REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MÉDICOS, ODONTOLÓGICOS, ENFERMERÍA)	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	22/08/2019	10
	05/08/2019	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ODONTOLOGIA	CORDIAL SALUDO, SEÑORES DE LA ESE. LA PRESENTE ES PARA QUEJARME DE LA MALA ATENCIÓN EN LA PARTE DE SALUD DE ODONTOLOGIA, TRAS DE QUE ATIENDEN BEIN TARDE, NO A LA HORA QUE SON LAS CITAS, Y TENGA UNO LO QUO TENGA SIEMPRE LE DICEN A UNO QUE ESTÁ BIEN. VAYA Y LLEGUE UNO TARDE Y ALLI SI NO LO ATIENDEN. GRACIAS	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADOR ODONTOLOGIA	22/08/2019	10
	10/07/2019	YOLIMA MARTINEZ LOZANO	SALUDVIDA	3213060878	ODONTOLOGIA	POR FAVOR LES PIDO EL FAVOR QUE LLAMEN LA ATENCIÓN A LA AYUDANTE DE ODONTOLOGÍA, QUE POR FAVOR CUANDO SE DIRIJA A NOSOTROS LO HAGA CON RESPETO, NO CON GROSERIA, ELLA NOS GRITA MUCHO. EN CAMBIO LA QUE CALZA LAS MUELAS, ELLA NO, ELLAS ES AMABLE. LA GROSERIA ES LA AUXILIAR. POR FAVOR LLAMENLE LA ATENCIÓN, QUE NO SEA GROSERIA. POR FAVOR LES AGRADEZCO	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A DARSALUD, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADOR ODONTOLOGIA	22/08/2019	10
	17/08/2019	EDINSON DAMIAN	NO IDENTIFICA	3124195175	ODONTOLOGIA	MUY BUENA ATENCION	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A DARSALUD, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADOR ODONTOLOGIA	22/08/2019	10

## FLORESTA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACION	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
29/08/2019	21/08/2019	ARACELY CHAVERRA	EMDISALUD	3142455034	CONSULTA EXTERNA	QUIERO APORTAR CON UNA INQUIETUD, HACE UN TIEMPO ATRÁS SE RECOGIAN TODOS LOS DOCUMENTOS DE LAS PERSONAS QUE VENIAN A PEDIR SU RESPECTIVA CITA. YA QUE SE HA QUITADO ESE BENEFICIO A LA POBLACIÓN VULNERABLE, A VER SI PUEDEN RETOMAR NUEVAMENTE EL SERVICIO QUE HABÍA YA QUE LA POBLACIÓN SE HA VISTO PERJUDICADA. EJEMPLO: NIÑOS, POBLACIÓN ADULTA, ETC.	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICAS / CAPACIDAD INSTALADA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	02/09/2019	2
	21/08/2019	ARACELY CHAVERRA	EMDISALUD	3142455034	NO APLICA	PIDO DE ANTEMANO A RECURSOS HUMANOS QUE NOS SEA LEVANTADA LA SANCIÓN POR EL CUAL EL MOTIVO FUE INASISTENCIA A LA CITA POR PARTE DE LAS PERSONAS. YA SE APRENDIÓ A HACER BUEN USO DEL SERVICIO	NO APLICA	ATRIBUIBLE AL USUARIO	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	02/09/2019	2

## FARMACIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCIÓN	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
08/08/2019	21/07/2019	MARIELA VILLA	SALUDVIDA	TELF 3102243339	FARMACIA	POR FAVOR COLOCAR DOS PERSONAS QUE ATIENDAN MÁS RÁPIDO A LOS USUARIOS	SUGERENCIA	ATRIBUIBLE AL USUARIO	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE FARMACIA	16/08/2019	8
	24/07/2019	MARIO RAVELO	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	FARMACIA	OTRO REGENTE	SUGERENCIA	ATRIBUIBLE AL USUARIO	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE FARMACIA	16/08/2019	8
28/08/2019	23/08/2019	LILIANA JULIO	NO IDENTIFICA	3155087851	FARMACIA	CAMBIAR LA INFORMACION DE ATENCIÓN YA QUE EN LA PUERTA APARECE QUE TRABAJAN DE CORRIDO Y CUANDO SE INGRESA HAY UN LETRERO EN LA VENTANILLA QUE "POR FAVOR ESPERAR, ESTAMOS ALMOZANDO, LO ATENDEMOS NUEVAMENTE EN 30 MINUTOS". JUEGAN CON EL TIEMPO DE LOS USUARIOS	RECLAMO	OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE FARMACIA	02/09/2019	3

## CASTILLO EXTERNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/ MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRÁMITE O SOLUCION	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
15/08/2019	01/08/2019	NAYEN ROMERO	NUEVA EPS	3054392135	ADTVA	QUÉ FALTA DE CONSIDERACIÓN Y RESPETO PARA MÉDICOS Y PACIENTES, YA QUE TIENEN MÁS DE 4 MESES SIN AIRE ACONDICIONADO, NO SE DAN CUENTA DEL CALOR QUE TODOS LOS DIAS HACE EN ESTA CIUDAD, TOMEN CARTA EN ESTE GRAN PROBLEMA	RECLAMO	ADTVO: INADECUADAS INSTALACIONES LOCALITVAS	SE REMITE A SUBDIRECCION ADMINISTRATIVO, LIDER EN AMBIENTE FISICO	29/08/2019	9

## FORTUNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/ MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE/ SOLUCION	TIEMPO/FECHA RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
12/08/2019	22/07/2019	MARIBEL BUITRAGO	SALUDVIDA	3183961349	ODONTOLOGIA	MI HIJO TENIA CITA ODONTOLÓGICA, EL DÍA DE HOY Y ME ENCUENTRO QUE LA DOCTORA NO VIENE, NO ES JUSTO PORQUE VIVO MUY LEJOS Y MI HIJO PERDIÓ CLASES EL DIA DE HOY POR TRAERLO A LA CITA. ME PARECE QUE ESTE SERVICIO DEBERÍA SER MEJORADO	ADTVO: AMPLIAR CAPACIDAD INSTALADA, DIFERENTE A OPORTUNIDAD MEDICA	RECLAMO	SE REMITE A SUBDIRECCION CIENTIFICA, SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADOR ODONTOLOGIA	29/08/2019	12
	NO IDENTIFICA	LEIDY QUINONEZ	NUEVA EPS	3222280437	ODONTOLOGIA	MI QUEJA ES SOBRE ODONTOLOGIA, QUE TAN SÓLO LA MANDAN TRES HORAS Y SÓLO TRES VECES A LA SEMANA Y YA ESTE MES NO HAY CITAS, Y FUERA DE ESO, LA DOCTORA Y QUE TIENE PERMISO, USTEDES ESTÁN EN TODO EL DEBER DE MANDAR UN REEMPLAZO, MIENTRAS QUE LA QUE HAY NO PUEDE, TIENEN QUE TENER SUPLENTE, NO ME PARECE ESA FALTA DE RESPONSABILIDAD SOBRE SERVICIO SEÑORES DE LA ESE, PONGAN MÁS ATENCIÓN SOBRE NUESTRAS QUEJAS Y RECLAMOS. MUCHAS GRACIAS	ADTVO: AMPLIAR CAPACIDAD INSTALADA, DIFERENTE A OPORTUNIDAD MEDICA	RECLAMO	SE REMITE A SUBDIRECCION CIENTIFICA, SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADOR ODONTOLOGIA	29/08/25/019	12

## SEDE ADTVA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TIEMPO/FECHA RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
30/08/2019	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REPORTA	ADTVA	SOY UN SER HUMANO, POR QUÉ NO ME ATIENDEN COMO UN SER HUMANO? EL DIA VIERNES ME ASIGNAN UNA CITA Y EL MÉDICO NO VA, QUE PUEDO HACER YO? QUE PASA CON LA ATENCIÓN MÉDICA EN BARRANCABERMEJA.....	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA	02/09/2019	2
30/08/2019	28/08/2019	ARMANDO BARROS	ASMETSALUD	3204634893	ADTVA	CUAL ES EL MOTIVO POR EL CUAL NO DAN CITAS LOS MARTES Y VIERNES EN EL CENTRO DE SALUD CDV	RECLAMO	INSUFICIENTE CAPACIDAD CITAS, CAPACIDAD INSTALADA	02/09/2019	2

## PROGRESO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE/SOLUCION	TIEMPO/FECHA RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
08/08/2019	24/07/2019	LUZ ESTELA R.	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	LASIGUIENTE MOLESTIA ES QUE A UNO LO CITAN A LAS 9:00 AM Y SON LAS 10:30 AM Y EL MÉDICO NI SQUIERA LLAMA A LA SIGUIENTE PERSONA	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCION DE LA CITA	SEE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, DARSALUD	16/08/2019	6
	NO REPORTA	MIRIAN BARBAS	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ODONTOLOGIA	DOCTOR DE ODONTOLOGIA, USTED ES UN BUEN ODONTÓLOGO, PERO DEBE TENER MÁS PACIENCIA CON LOS NIÑOS PARA QUE NO LE COJAN MIEDO, Y UNO PUEDA TRAERLOS CON CONFIANZA DE QUE USTED SERÁ MÁS AMABLE CON ELLOS	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SEE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, DARSALUD, COORDINADOR ODONTOLOGIA	16/08/2019	6
26/08/2019	23/08/2019	MARIBEL B	EMDISALUD	3212774699	CONSULTA EXTERNA	MUY BIEN ATENDIDA POR EL MÉDICO	FELICITACION	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO BRINDADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	02/09/2019	5
	NO REPORTA	LINA MARIA CARRERA	SALUDVIDA	3123241871	CONSULTA EXTERNA	ME AGRADO LA ATENCION DEL MEDICO, CON CALMA Y PUNTUAL	FELICITACION	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO BRINDADO	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	02/09/2019	5
	22/08/2019	MARGARITA MARIA SERRANO	NUEVA EPS	3203610939	CONSULTA EXTERNA	ME PARECE MUY BUENA LA ATENCIÓN DEL NUEVO DOCTOR, EXPLICA BIEN LAS RECOMENDACIONES Y ES MUY CORDIAL Y ATENTO	FELICITACION	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO BRINDADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	02/09/2019	5
	23/08/2019	MONICA ARRIETA	ASMETSALUD	322208956	CONSULTA EXTERNA	BUENA ATENCIÓN MÉDICA	FELICITACION	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO BRINDADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	02/09/2019	5

## VERSALLES

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	FECHA RESPUESTA	TIEMPO/RESPUESTA
08/08/2019	05/08/2019	MARIA SERRANO	ASMETSALUD	3124700385	P Y P	LA ATENCION DE LAS ENFERMERAS ES MUY MALA Y ADEMÁS SON GROSERAS, Y LA AUXILIAR ES MUY ARROGANTE Y NO SABE ATENDER	QUEJA	CALIDAD: MALTRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS EN SALUD	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADORA P Y P	16/08/2019	6
29/08/2019	27/08/2019	FRANCELIS MORRIS	NUEVA EPS	3205770931	ADTVA	POR FAVOR QUE LAS CITAS TAMBIÉN PUEDAN DARLAS PARA DURANTE TODO EL DÍA, SOY MADRE LACTANTE Y DE TRES NIÑOS Y NUNCA PUEDO LLEGAR ANTES DE LAS 8:00 AM	SUGERENCIA	ATRIBUIBLE AL USUARIO	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADORA FACTURACION	02/09/2019	2