

INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – SEPTIEMBRE 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) SEPTIEMBRE 2019

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F SEPTIEMBRE 2019

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F SEPTIEMBRE 2019

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6138162	12	28
Presencial/ verbal	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia	8	19
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	1	2
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	22	51
TOTAL USUARIOS		43	100

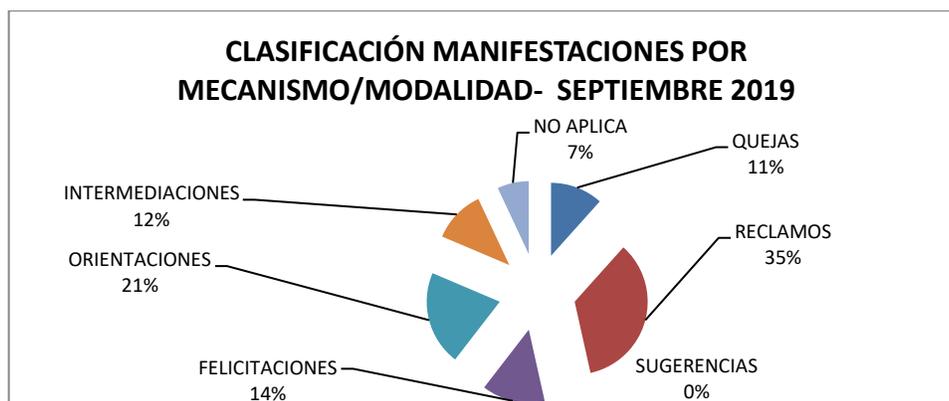
Fuente: Oficina SIAU Eseb

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F SEPTIEMBRE 2019

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad pqrds-f SEPTIEMBRE 2019

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	5	11
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	15	35
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	0	0
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	9	21
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	5	12
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	6	14
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	7
TOTAL		43	100

Fuente: Formatos registro diario de atención - SIAU



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

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

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	%
ASMETSALUD	0	0	0	0	2	1	0	3	7
COMPARTA	1	3	0	0	0	0	0	4	9
EMDISALUD	0	3	0	2	2	1	2	10	23
NO IDENTIFICA	4	4	0	0	0	2	0	10	23
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	1	0	0	0	1	2
MEDIMAS	0	3	0	0	0	1	0	4	9
NUEVA EPS	0	1	0	4	0	1	0	6	14
NO ASEGURADO /NO APLICA	0	0	0	1	1	0	0	2	5
SALUDVIDA	0	1	0	1	0		1	3	7
TOTAL	5	15	0	9	5	6	3	43	100

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

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	0	6	0	1	1	0	0	8	19
CONSULTA EXTERNA	0	5	0	1	2	2	0	10	23
FARMACIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ODONTOLOGÍA	1	3	0	2	0	4	0	10	23
P Y P	4	0	0	1	0	0	0	5	11
URGENCIAS	0	0	0	0	1	0	0	1	2
FACTURACION	0	1	0	0	0	0	0	1	2
ENFERMERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS ESEB	0	0	0	2	1	0	0	3	7
NO APLICA	0	0	0	2	0	0	3	5	11
TOTAL	5	15	0	9	5	6	3	43	100

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 SEPTIEMBRE 2019

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	NO APLICA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	TOTAL	%
CAMPIN	0	0	0	0	1	0	0	1	2
CARDALES	0	0	0	0	0	0	1	1	2
CASTILLO	0	4	0	0	0	0	1	5	11
CDV	4	5	0	0	0	0	0	9	21
CENTRO	0	2	0	2	0	0	1	5	11
DANUBIO	0	0	0	2	0	0	1	3	7
FLORESTA	0	2	0	0	0	2	0	4	9
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PROGRESO	0	0	0	2	0	0	0	2	5
FARMACIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FORTUNA	0	0	0	0	0	1	0	1	2
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VERSALLES		2	0	0	0	0	0	2	5
NO APLICA	1		0	0	2	6	1	10	23
TOTAL	5	15	0	6	3	9	5	43	100

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
SEPTIEMBRE 2019

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	3	0	0	9	4	3	19	44
DE 1 A 5 DIAS	3	2	0	2	0	1	0	8	19
DE 6 A 10 DIAS	2	9	0	2	0	0	0	13	30
DE 11 A 15 DIAS	0	1	0	2	0	0	0	3	7
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	5	15	0	6	9	5	3	43	100

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (AGOSTO 2019)	MES ACTUAL (SEPTIEMBRE 2019)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- SEPTIEMBRE 2018
TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE PQRSD-F	MENOS DE 15 DIAS	2.7 DÍAS	3.6 DÍAS	5.3 DIAS
NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS COMPARATIVO		24	20	24

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 evidencia un aumento en días de resolución con relación al mes anterior y una disminución al mismo periodo año anterior.

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

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

TIPO DE PQRS	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
QUEJA	DANUBIO /COMPARATA	ODONTOLOGIA	QUEJA POR EL OFRECIMIENTO Y COBRO POR SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS ODONTOLÓGICOS PARTICULARES Y EL POSTERIOR CUMPLIMIENTO DE LO PACTADO CON EL PROFESIONAL ODONTOLÓGIA	ESCRITO	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO DE ODONTOLOGIA 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	8 DIAS	TRANSVERSAL 51 LOTE 189 SAN MARTIN TEL. 3114885560

1.1.8 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, SEPTIEMBRE 2019

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

CAUSAS NO APLICAN

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS NO APLICA A ESEB	TOTAL	OBSERVACIONES
	NO APLICA A NINGUN SERVICIO POR SER COMPETENCIA Y AUTONOMIA DE LA EPS	1	
PORCENTAJE	100	100	

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		
CONSULTA EXTERNA, ODONTOLOGIA	0	2	0	0	0	2	No conformidad por no acceso al servicio de Consulta externa, no se contactó al usuario para cancelación de la cita y el día que acude el usuario, no recibió la atención. Reclamo en el servicio de odontología, por no realización de actividades de p y p
PORCENTAJE	0	100	0	0	0	100	

CAUSAS ATRIBUIBLE AL USUARIO

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	ATRIBUIBLE AL USUARIO			
NO APLICA	1		1	Usuaría quien refiere No poder acudir a cita de control crónicos, por situación personal; centro de salud Campin
PORCENTAJE	1		100	

CAUSAS ADMINISTRATIVAS

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS				TOTAL	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	2	0	0	6	No conformidad por falta de ventilación en sala de espera urgencias, centro de salud Castillo. No conformidad por falta de ventilación área de citología, centro de salud Cdv. También sugiere el usuario que no se efectúen obra de pintura con usuarios presentes. Reclamos por inconvenientes en la asignación de citas de consulta médica centros de salud Centro y Floresta
PORCENTAJE	66,67	33,33	0,00	0,00	100,00	

CAUSAS CALIDAD:

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Satisfacción/calidad con el servicio brindado por el profesional			
ODONTOLOGIA	6		6	Satisfacción con los servicios de odontología, centro de salud Centro y Danubio
PORCENTAJE	100		100	

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	0	1	7	Demora en la atención consulta externa, doctor Adolfo Díaz, centro de salud Cdv; doctor Gino, centro de salud Floresta; demora en la atención de odontología Centro de salud Centro y Versalles; demora en la asignación de cita, centro de salud Versalles
PORCENTAJE	0,00	85,71	0	14,29	100	

CAUSAS CALIDAD/INSATISFACCIÓN

SERVICIO/AREA/ PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Calidad/maltrato por parte del funcionario a los usuarios de salud	Calidad/ insatisfacción por servicios prestados remisiones procedimientos etc		
ODONTOLOGÍA	4	1	5	QUEJA POR ACTITUD DEL ODONTÓLOGO FORNEY, CENTRO DE SALUD DANUBIO. OFRECIMIENTO DE SERVICIOS PARTICULARES, RECIBE DINERO Y NO CUMPLE CON LO PACTADO. PERCEPCIÓN DE USUARIA NO IDENTIFICADA, QUIEN REFIERE ATENCIONES INADECUADAS DEL RECURSO HUMANO QUE ATIENDE EN RECEPCIÓN, Y ACTITUD POCO AMABLE DE LA JEFE EN EL PROCESO DE ATENCIÓN, CENTRO DE SALUD CDV
PORCENTAJE	80	20	100	

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	0	0	2	2	0	6	10	Orientación a usuaria sobre servicios competencia de la Eps Emdisalud; orientación servicios ESEB (Horario de atención citas médicas, proceso para solicitud de historia clínica), orientación sobre afiliación
PORCENTAJE	0	0	20	20	0	60	100	

CAUSAS INTERMEDIACIÓN:

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Intermediación/asignación de cita	Intermediación/gestión certificados de atención, Copia HC		
CONSULTA MEDICA, P Y P	4	1	5	Intermediación a través del área de SIAU para asignación citas de consulta médica centro de salud Cdv, Danubio; intermediación solicitud no pago retiro de puntos por incapacidad económica
PORCENTAJE	80	20	100	

2. CAPACITACIONES

3.1 Capacitaciones a Usuarios y Usuarias SEPTIEMBRE 2019

Tabla 18. Capacitaciones a Usuarios y Usuarias SEPTIEMBRE 2019

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES	FRECUENCIA CAPACITACIONES	TEMAS
CAMPIN	30	1	DEBERES Y DERECHOS HUMANIZACIÓN MOVILIDAD PARTICIPACIÓN SOCIAL TRIAGE URGENCIAS
CARDALES	22	1	
CASTILLO	25	1	
CDV	30	1	
CENTRO	20	1	
DANUBIO	25	1	
FLORESTA	24	1	
FORTUNA	15	1	
LLANITO	20	1	
PROGRESO	20	1	
VERSALLES	24	1	
TOTALES	255	11	

ANEXOS BUZONES SEPTIEMBRE 2019

CASTILLO EXTERNA

FEC HA APE RTU RA	FECHA ANOTACIÓ N	NOMBRE	SEGU RIDAD SOCIA L	TELÉFON O	A RE A	DESCRIPCION	MEC ANIS MO/ MOD ALID AD	CAUSA /ASUN TO	TRÁMITE O SOLUCION	FECHA FINALIZACION	TIE MPO EN DIAS
12/09/2019	10/09/2019	MARLENE PARADA DUARTE	COMP ARTA	31570906 59	ODONTOLOGIA	YA LLEVO SEIS MESES. EL ÚLTIMO EL DÍA 7 DE MARZO DE 2019 FUE ESTA CONSULTA. EL DÍA 7 DE SEPTIEMBRE TENÍA CITA CON EL DOCTOR ELKIN, ME DIJO QUE SI TENÍA ALGUNA URGENCIA, LE DIJE QUE NO. PERO QUE NECESITABA POR FAVOR UNA LIMPIEZA Y ME DIJO QUE EN ESTE CENTRO DE SALUD SE HACE AL AÑO. POR FAVOR, A MÍ ME HAN ENSEÑADO QUE EL CONTROL DE ODONTOLOGÍA PARA PREVENIR CARIES Y CÁLCULO, ES MEJOR IR AL ODONTÓLOGO CADA SEIS MESES, NO ME HACE NINGUNA PREVENCIÓN PERO SI ME DICEN QUE FIRME. YO LO HAGO, PERO NO ESTOY DE ACUERDO CON ESAS ACTITUDES. ELLOS SON PROFESIONALES Y HACEN MÁS LA MOVIDA. A MI NO ME MUESTRAN NINGÚN DOCUMENTO DONDE DIGA ESA LEY. YO SACO MI CITA Y ME LA TIENEN QUE RESPETAR. DAR RESPUESTA	RECLAMO	ACCES O: NEGAC IÓN A SERVICIOS MÉDIC OS U ODON TOLOG ICOS	SE REMITE A SUBCIENTÍFIC A, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADO R ODONTOLÓG I A, COORDINADO R P Y P	26/09/2019	10

CASTILLO URGENCIAS

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCIÓN	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
12/09/2019	29/08/2019	JULIETH SARAI TORRES	EMDISALUD	3123856142	ADTV A	AREGLAR EL AIRE, O COLOCAR UN VENTILADOR EN SALA DE ESPERA. EL CALOR ES INSOPORTABLE	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTVO. LIDER EN AMBIENTE FISICO	26/09/2019	10
	20/08/2019	LAURA LONDOÑO HERNÁNDEZ	NUEVA EPS	3209670213	ADTV A	COLOCAR UN NUEVO AIRE O O UN VENTILADOR. EL CALOR ES INSOPORTABLE EN SALA DE ESPERA	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTVO. LIDER EN AMBIENTE FISICO	26/09/2019	10
	20/08/2019	RAMON ARINEZ	EMDISALUD	3125579569	ADTV A	COLOCAR UN AIRE QUE SIRVA O UN VENTILADOR PORQUE EL CALOR ES INSOPORTABLE	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTVO. LIDER EN AMBIENTE FISICO	26/09/2019	10

CENTRO

F+B2/MBECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/ MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
10/09/2019	09/09/2019	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ODONTOLOGIA	ME PERMITO DECIRLE QUE LAS MUCHACHAS DE ODONTOLOGIA SON AMABLES Y COLABORAN	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADOR ODONTOLOGIA	25/09/2019	11
	06/09/2019	RUTH DUARTE	NO IDENTIFICA	3163970744	ODONTOLOGIA	ESTOY INCONFORME. NO ME PARECE JUSTO QUE ATIENDAN A LOS PACIENTES QUE LLEGAN TARDE A ODONTOLOGIA, LE QUITAN EL TURNO A LOS DEMÁS QUE LLEGAMOS DESDE MUY TEMPRANO A NUESTRA CITA	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADOR ODONTOLOGIA	25/09/2019	11
	09/09/2019	MARIA ESTER ACOSTA	NO IDENTIFICA	3144373459	ODONTOLOGIA	ME SIENTO MUY CONTENTA, AGRADECIDA CON EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA, HAN SIDO MUY AMABLES. BUEN SERVICIO. GRACIAS	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADOR ODONTOLOGIA	25/09/2019	11

FLORESTA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA /ASUN TO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
16/09/2019	12/09/2019	LEIDY R. SANCHEZ	COMPARTA	3117345876	CONSULTA EXTERNA	EL MEDICO GINO LLEGA A LA HORA QUE EL QUIERE, MI HIJO DE 5 AÑOS TENÍA UNA CITA MÉDICA A LA 1:15 PM. SON LAS 2 DE LA TARDE Y NADA QUE LLEGA, VAYA EL PACIENTE Y LLEGUE TARDE, LO DEVULEVEN Y NO LO ATIENDEN, QUÉ FALTA DE PUNTUALIDAD	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA	SE REMITE A , SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	26/09/2019	8

DANUBIO EXTERNA

F-BZ:01FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
26/09/2019	18/09/2019	LUIS OVIEDO	EMDISALUD	3142597131	ODONTOLOGIA	FELICITO AL DOCTOR FORNEY POR SER UN MÉDICO, SUPER ESPECTACULAR. GRACIAS POR SU TRABAJO Y SU AYUDANTE, SON MUY BUENAS PERSONAS, TRABAJAN BIEN. NO LO CAMBIEN, QUE SIGA AQUÍ EN EL DANUBIO	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADOR DE ODONTOLOGIA	30/02/2019	2
	18/09/2019	YEINI CAICEDO	NUEVA EPS	3209593496	ODONTOLOGIA	FELICITAMOS AL DOCTOR FORNEY POR SER BUEN ODONTÓLOGO, SU TRATO ES EXCELENTE Y ES UN BUEN DOCTOR, Y SU SECRETARIA QUE LO AYUDA . EXCELENTES PROFESIONALES. NO LA CAMBIEN , QUE SIGA AQUÍ	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADOR DE ODONTOLOGIA	30/09/2019	2

PROGRESO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/ MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE/SOLUCION	TIEMPO/FECHA RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
05/09/2019	29/08/2019	ROCY VEGA CASTRO	ASMETSALUD	3209022159	CONSULTA EXTERNA	EXCELENTE MÉDICO, LO RECOMIENDO, BIEN ATENDIDA	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO BRINDADO POR EL PROFESIONAL	SEE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, DARSALUD	13/09/2019	6
	29/08/2019	YASMIN CARVAJAL	MEDIMAS	3174151206	CONSULTA EXTERNA	HA SIDO UNA BUENA ATENCIÓN, LA CONSULTA MÉDICA EXCELENTE, QUE SIGAN ASI, GRACIAS. LAS VECES QUE HE SACADO CITA ME HAN ATENDIDO MUY BIEN	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO BRINDADO POR EL PROFESIONAL	SEE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, DARSALUD,	13/09/2019	6

VERSALLES

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/ MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	FECHA RESPUESTA	TIEMPO/FECHA RESPUESTA
24/09/2019	NO REPORTA	RUBIELA GÓMEZ	EMDISALUD	3017092075	FACTURACION	INCONFORMIDAD POR LA CUAL EN UNA CITA SÓLO RECETAN UN MEDICAMENTO. EJEMPLO: SI VOY POR DOLOR DE CABEZA O POR DOLOR ABDOMINAL ATIENDEN UNO SOLO, Y SI SOLICITO CITA EN LA MISMA SEMANA NO ATIENDEN, TIENEN QUE PASAR OCHO O MÁS DIAS PARA PODER SER ATENDIDO. SI SUPONE QUE EL MÉDICO LOS MANDA, ES PORQUE SE NECESITA PRESENTAR RESULTADOS. ES UNA FALTA DE RESPETO NEGAR UNA CITA CUANDO UNO MADRUGA A SACARLA, TAMPOCO ES POSIBLE QUE MANDEN UN SOLO MEDICAMENTO. SI HAY LEY PARA UNO QUE SEA PARA TODOS. EL MISMO DÍA QUE YO SAQUE CITA TAMBIEN SACÓ UNA AMIGA Y A ELLA SI SE LA DIERON TENIENDO EL MISMO TIEMPO EN QUE YO LA SAQUÉ	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE LA CITA	SE REMITE A COORDINADORA FACTURACIÓN, INTERVENTORA CONTRATO FACTURACION	26/09/2019	2
	NO REPORTA	CLAUDIA RENDÓN	NO REPORTA	NO REPORTA	ODONTOLOGIA	MI INQUIETUD ES PORQUE EL DOCTOR NESTOR NO LLEGA TEMPRANO A VERSALLES, YO TENIA CITA A LA 1:30 PM Y ES LA HORA 1:40 Y NO LLEGA, Y VAYA Y LLEGUE UNO TARDE A VER SI LO ATIENDEN. QUÉ FALTA DE RESPETO CON EL USUARIO. SI ELLOS EXIGEN PUNTUALIDAD, NOSOTROS TAMBIÉN QUEREMOS QUE REVISARAN ESO. PONGAN PLANILLA PARA QUE SE DEN CUENTA A QUÉ HORA LLEGAN. GRACIAS	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADORA ODONTOLÓGICA	26/09/2019	2

CDV

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE/SOLUCIÓN	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA
05/09/2019	29/08/2019	CELIDA NIETO DIAZ	MEDIMAS	3103737905	CONSULTA EXTERNA	EL DOCTOR ADULFO DIAZ NO ATIENDE A LA HORA ASIGNADA. MI CITA LA TENIA A LAS 2:45 PM Y SON LAS 4:15 PM Y NO ME ATIENDE. ME DICE QUE LE TENGA PACIENCIA	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	13/09/2019	6
	29/08/2019	EDUVINA POVEDA	MEDIMAS	3183966458	CONSULTA EXTERNA	MUY RESPETUOSAMENTE ME DIRIJO A USTEDES PARA QUEJARME DEL DOCTOR ADULFO DIAZ. NO ATIENDE A LA HORA ASIGNADA, NO S HACE ESPERAR MÁS DE DOS HORAS Y SE LE PREGUNTA CUANDO NOS VA A ATENDER Y NI SIQUIERA NOS PONE ATENCIÓN, NO NOS CONTESTA NADA. PIDO QUE POR FAVOR SE HAGAN LOS LLAMADOS DE ATENCIÓN CORRESPONDIENTES Y DE SER NECESARIO EL RETIRO DEL DOCTOR . GRACIAS	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	13/09/2019	6
	29/08/2019	LUZ ELENA JARABA	MEDIMAS	3174987020	CONSULTA EXTERNA	CON EL RESPETO QUE NOS MERECEMOS COMO USUARIOS, PIDO QUE EL DOCTOR ADULFO NOS ATIENDA A LA HORA ASIGNADA. MI CITA ERA A LAS 2:15 Y SON LAS 4:15 Y NO ME HAN ATENDIDO. PIDO QUE RESPETEN NUESTROS DERECHOS. HAY PACIENTES ESPERANDO MÁS DE DOS HORAS Y NO NOS HAN ATENDIDO	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	13/09/2019	6
	23/08/2019	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVA	COMO....SACO UNA CITA Y VENGO A LAS 2:30 PM, ME DICEN QUE ME ESTUVIERON LLAMANDO, QUE PASA CON EL SERVICIO SI YO VENGO Y NO ME ATIENDEN....ESTOY EN COLOMBIA	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	13/09/2019	6
	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	P Y P	NO CONFORMIDAD POR PERCEPCION DE LA USUARIA ACERCA DE ACTITUDES INADECUADAS DEL PERSONAL QUE ATIENDE EN RECEPCIÓN DEL CENTRO DE SALUD. REFIERE QUE INTERMEDIAN PARA LA ASIGNACION DE CITAS Y SON GROSERAS	QUEJA	Calidad/maltrato por parte del funcionario a los usuarios de salud, jefe de p y p	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	13/09/2019	6
19/09/2019	08/09/2019	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	P Y P	ES PARA DECIRLE QUE NO ME ESTÁ GUSTANDO LA ATENCIÓN DE DOS FUNCIONARIAS QUE SE HACEN EN LA PARTE DE ADELANTE . JUNO VA A PREGUNTAR ALGO Y LE RESPONDEN MUY GROSERAS. NI SIQUIERA LE DAN CARA AL USUARIO, TAMBIEN ESA SEÑORA CUANDO UNO SALE DE CONSULTA DE CITOLOGIA, LO LLAMAN PARA PREGUNTAR COMO LO ATIENDE LA SEÑORITA, UNA MONA. ESO ESTÁ BIEN, QUE LO INTERROGUEN?. ESA MUCHACHA ATIENDE LO MÁS BIEN, QUE ELLAS. SON UN PAR DE VAMPIRAS. ESTAN ACOSTUMBRADOS A COBRAR POR TODO. RESERVO MI NOMBRE. SÉ QUE TOMAN REPRESALIAS	QUEJA	Calidad/maltrato por parte del funcionario a los usuarios de salud	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, JEFE P Y P	26/09/2019	5
	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	P Y P	TODAS LAS FUNCIONARIAS SON AMABLES, SOLO DOS QUE SON GROSERAS Y AMARGADAS; Y ESTÁN ACOSTUMBRADAS A QUE LE TRAIGAN GOLOSINAS Y MERCADOS PARA COLABORAR PARA UNA CITA. SON DOS SEÑORAS QUE SE HACEN EN LA PARTE DE ADELANTE Y ESTÁN PENDIENTE DE LO QUE HACEN LAS DEMÁS. SON TAN AMABLES LAS FUNCIONARIAS: LA FACTURADORA, LA DE VACUNACIÓN Y LA QUE HACE LA CITOLOGIA, LA QUE TOMA LABORATORIO, LOS MÉDICOS SON CARISMATICOS. ESAS DOS SEÑORAS VETERANAS SON MUY GROSERAS	QUEJA	Calidad/maltrato por parte del funcionario a los usuarios de salud	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, JEFE P Y P	26/09/2019	5
	NO IDENTIFICA	EDNA LIZETH VALDES	NO IDENTIFICA	3105875978	P Y P	HOY LA NIÑA NICOLLE KATHERINE ZAPATA VALDÉS, TUVO CITA CON LA ENFERMERA JEFE LLAMADA DUPERLY ARIAS. LA ATENCIÓN NO FUE BUENA PORQUE ELLA DICE QUE DEBO CORRERIR DURO A LA NIÑA, Y NO ME PARECE; Y LO OTRO, LO DEL PAÑAL, QUE YA NO LE DEBO PONER PAÑAL PORQUE ESTÁ GRANDE. NO ME GUSTÓ LA ATENCIÓN QUE TUVO CON MI HIJA. PIENSO QUE DEBE TENER MÁS PACIENCIA CON LOS NIÑOS. GRACIAS	QUEJA	Calidad/maltrato por parte del funcionario a los usuarios de salud	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, JEFE P Y P	26/09/2019	5