

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

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

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F OCTUBRE 2019

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6138162	7	15
Presencial/ verbal	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia	8	18
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	29	65
TOTAL USUARIOS		45	100

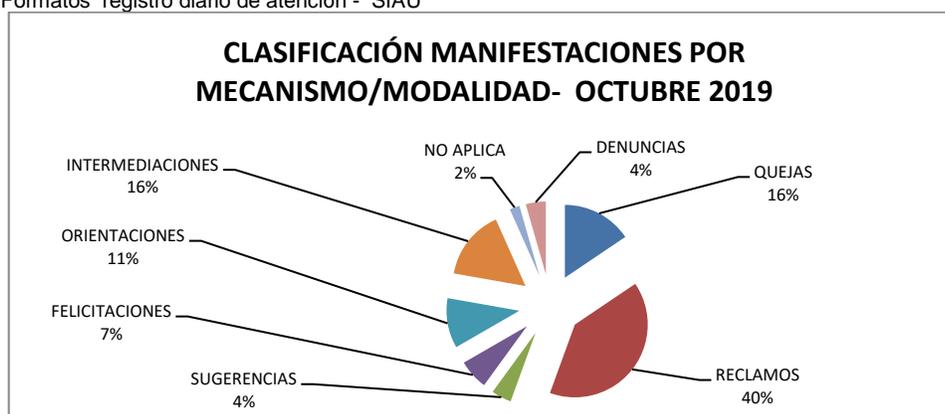
Fuente: Oficina SIAU Eseb

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

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad pqrds-f OCTUBRE 2019

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	7	15
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	18	40
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	2	4
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	5	11
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	7	15
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	3	7
DENUNCIAS	Conducta Irregular sujeta a una investigación penal, administrativa –sancionatoria, disciplinaria o ético profesional	2	4
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 n o son competencia de la ESE Barrancabermeja	1	2
TOTAL		45	100

Fuente: Formatos registro diario de atención - SIAU



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

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

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	DENUNCIAS	NO APLICA	TOTAL	%
ASMETSALUD	2	1	0	1	1	0	0	0	5	11
COMPARTA	0	1	2	1	0	0	1	1	6	13
EMDISALUD	1	2	0	1	2	1	0	0	7	15
NO IDENTIFICA	2	9	0	0	0	0	0	0	11	25
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	2	0	0	0	0	2	4
MEDIMAS	1	2	0	0	1	0	0	0	4	9
NUEVA EPS	0	1	0	0	1	1	0	0	3	7
NO ASEGURADO /NO APLICA	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
SALUDVIDA	1	2	0	0	1	1	1	0	6	13
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>45</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 OCTUBRE 2019

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	DENUNCIAS	NO APLICA	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	0	6	0	0	2	0	0	0	8	18
CONSULTA EXTERNA	1	4	1	1	3	0	2	0	12	27
FARMACIA	0	4	0	0	0	0	0	0	4	9
ODONTOLOGÍA	2	0	0	0	0	2	0	1	5	11
P Y P	0	1	0	0	1	0	0	0	2	4
URGENCIAS	1	0	0	0	0	1	0	0	2	4
FACTURACION	2	3	1	0	0	0	0	0	6	13
ENFERMERIA	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
SERVICIOS ESEB	0	0	0	1	1	0	0	0	2	4
NO APLICA	0	0	0	3	0	0	0	0	3	7
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>45</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 OCTUBRE 2019

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	NO APLICA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	TOTAL	%
CAMPIN	0	2	0	0	0	0	1	0	3	7
CARDALES	0	0	0	0	0	0	2	0	2	4
CASTILLO	2	3	0	1	0	0	1	0	7	16
CDV	0	5	0	0	0	0	1	0	6	13
CENTRO	1	2	0	0	1	0	0	0	4	9
DANUBIO	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
FLORESTA	1	1	1	0	0	0	0	2	5	11
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PROGRESO	2	0	1	1	0	0	0	0	4	9
FARMACIA	0	3	0	0	0	0	0	0	3	7
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEDE ADMINISTRATIVA	0	1	0	0	0	0	1	0	2	4
VERSALLES	1	1	0	0	0	0	1	0	3	7
NO APLICA	0	0	0	0	0	5	0	0	5	11
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>45</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  
OCTUBRE 2019

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	1	0	0	5	6	0	0	12	27
DE 1 A 5 DIAS	3	10	0	2	0	1	0	0	16	35
DE 6 A 10 DIAS	4	7	2	1	0	0	2	1	17	38
DE 11 A 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (SEPTIEMBRE 2019)	MES ACTUAL (OCTUBRE 2019)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- OCTUBRE 2018
TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE PQRSD-F	MENOS DE 15 DIAS	3.6 DÍAS	4.2 DÍAS	4.5
NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS COMPARATIVO		20	27	48

La tendencia es al aumento en el número de quejas y reclamos con relación al mes inmediatamente anterior y comparado con el mismo periodo del año anterior la tendencia es 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, OCTUBRE 2019

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

TIPO DE PQRS	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
QUEJA	CASTILLO/ASMET	URGENCIAS	QUEJA POR LA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN Y POR LA INFORMACIÓN POCO CLARA DEL PERSONAL DE SALUD (FACTURADOR, MEDICO Y ENFERMERA)	ESCRITO	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO DE URGENCIAS LA EMPRESA DARSALUD, A SUBCIENTIFICA Y COORDINACION DE SERVICIOS AMBULATORIOS DE LA ESEB, QUIENES REALIZAN LAS ACCIONES PARA EVITAR ESTAS ACCIONES POR PARTE DE LOS PROFESIONALES	7 DIAS	CARRERA 28 LOTE 6 SANTA ISABEL II ETAPA TEL 3142504895
QUEJA	FLORESTA/ASMET	CONSULTA EXTERNA	QUEJA POR LA ACTITUD DEL MEDICO EN LA ATENCIÓN, SEGÚN LA USUARIA MALTRATA A LOS USUARIOS CON SUS COMENTARIOS	TELEFONICA	SE REMITE A LA SUBDIRECCION CIENTIFICA Y A SERVICIOS AMBULATORIOS DE LA ESEB, PARA LA TOMA DE CORRECTIVOS Y LA GARANTIA DE LA ATENCIÓN HUMANIZADA	5 DÍAS	CARRERA 35 69-37 BARRIO INTERNACIONAL TEL 3208585311

1.1.8 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, OCTUBRE 2019  
 Tabla 8. Motivos de quejas y reclamos presenciales /escritas en el OCTUBRE 2019

**CAUSAS ATRIBUIBLE AL USUARIO**

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	ATRIBUIBLE AL USUARIO		
ODONTOLOGÍA, CONSULTA EXTERNA	2	2	Usuaría quien percibe que no se tiene prioridad a menores para la atención odontológica, centro de salud Centro (odontóloga aclara que debido a la situación del diente, no se pudo hacer tratamiento ese día, pero finalmente se hizo la actividad a satisfacción del usuario); percepción de usuaria inconforme por cambio de médicos en centro de salud Progreso (se le aclara a la usuaria que hay rotación de médicos, como también se cubre con otro cuando hay renuncia , y se le destaca que en la historia clínica están todas las anotaciones y se hace seguimiento a la atención, lo cual puede hacer cualquier profesional)
PORCENTAJE	2	100	

**CAUSAS ADMINISTRATIVAS**

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS				TOTAL	OBSERVACIONES
	ADTVO:INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS	ADTV: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD CITAS MEDICAS/CAPACIDAD INSTALADA	ADTVO: VULNERACION DE DERECHOS	COBROS INAPROPIADOS		
AREA DE URGENCIAS, CASTILLO; FARMACIA VERSALLES	5	1	0	0	6	No conformidad por falta de aseo en las instalaciones del centro de salud Castillo, solicitud de arreglo de puerta de entrada centro de salud Centro, solicitud de ampliación área de farmacia (A la fecha se destaca que ya se amplió esta área); reclamos por limitación en el número de asignación de citas
PORCENTAJE	83	17	0	0	100,00	

:

**CAUSAS CALIDAD:**

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	Satisfacción/calidad con el servicio brindado por el profesional		
ODONTOLOGIA, URGENCIAS, FACTURACIÓN	4	4	Satisfacción con los servicios de odontología (doctor Forney); Facturadora Adriana Agamez, recurso humano Castillo, Urgencias
PORCENTAJE	100	100	

**CAUSAS DENUNCIA**

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	Satisfacción/calidad con el servicio brindado por el profesional		
CONSULTA EXTERNA	2	2	Denuncias por conducta irregular y falta de ética, médico Gino Cianci
PORCENTAJE	100	100	

## CAUSAS OPORTUNIDAD:

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS				TOTAL	OBSERVACIONES
	Oportunidad/demora en la entrega de autorizaciones/resultados	Oportunidad/demora en la atención de la cita	Oportunidad/demora en la entrega de medicamentos	Demora en la asignación de la cita		
CONSULTA EXTERNA, LABORATORIO, FARMACIA, FACTURACION	1	4	3	3	11	Demora en la entrega de resultados laboratorio, Cdv; demora en la atención de la consulta, doctor Adulfo, Cdv; demora en el tiempo en recepción entrega de medicamentos, no disponibilidad medicamento Lorazepan; Falta de puntualidad asignación cita, Versalles; demora en la asignación cita facturadora Campín, demora asignación citas, Floresta
PORCENTAJE	9	36	27	27	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 tratamiento procedimientos etc		
ODONTOLOGÍA, URGENCIAS, FACTURACIÓN	4	3	7	No conformidad con atención odontólogo, Progreso; no conformidad con la atención del recurso humano urgencias, Castillo y no conformidad con atención de facturadora Versalles; quejas por actitud poco amable auxiliar enfermería, Castillo, Facturadora en Centro. Odontólogo, centro de salud Progreso, y doctor Gino Cianci, Floresta
PORCENTAJE	57	43	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		
EPS EMDISALUD, SERVICIOS ESEB	0	0	0	2	1	2	5	Orientación a usuaria sobre servicios competencia de la Eps Emdisalud; orientación servicios ESEB (Horarios de citas, servicios p y p)
PORCENTAJE	0	0	0	40	20	40	100	

## CAUSAS INTERMEDIACIÓN:

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Intermediación/asignación de cita	Intermediación/gestión certificados de atención, Copia HC		
CONSULTA MEDICA, HISTORIA CLINICA	4	4	8	Intermediación a través del área de SIAU para asignación citas de consulta médica centro de salud Campín, Castillo, Versalles y Cardales; Gestión para entrega de historia clínica
PORCENTAJE	50	50	100	

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

Tabla 18. Mecanismos de pass Octubre 2019

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

### 3. CAPACITACIONES

#### 3.1 Capacitaciones a Usuarios y Usuaris OCTUBRE 2019

Tabla 18. Capacitaciones a Usuarios y Usuaris OCTUBRE 2019

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES	FRECUENCIA CAPACITACIONES	TEMAS
CAMPIN	20	1	DEBERES Y DERECHOS
CARDALES	30	1	HUMANIZACIÓN
CASTILLO	20	1	MOVILIDAD
CDV	35	1	PARTICIPACIÓN SOCIAL
CENTRO	21	1	TRIAGE URGENCIAS
DANUBIO	25	1	
FLORESTA	23	1	
FORTUNA	10	1	
LLANITO	16	1	
PROGRESO	22	1	
VERSALLES	24	1	
TOTALES	246	11	

### ANEXOS BUZONES OCTUBRE 2019

#### CAMPIN

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCIÓN	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
09/10/2019	01/10/2019	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVA	SON MUCHOS LOS USUARIOS, MUY POQUITOS LOS MEDICOS	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICAS / CAPACIDAD INSTALADA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	17/10/2019	5
24/10/2019	17/10/2019	YURIANA GALLEG0	EMDISALUD	3219301175	FACTURACION	MILENA SE DEMORA MUCHO FACTURANDO, A VECES SE QUEDA HABLANDO CON GENTE Y NO ATIENDE Y ESO ES MUCHA DEMORA	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE LA CITA	SE REMITE A COORDINADORA FACTURACION	29/10/2019	3

## CASTILLO EXTERNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRÁMITE O SOLUCION	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
10/10/2019	27/09/2019	JACQUELINE VILLANUEVA	MEDIMAS	3003359037	ENFERMERIA	HOY ASISTI A UNA CITA CON MIS BEBÉS Y LE HICE UNA PREGUNTA A LA SEÑORA YAMILA, POR QUÉ EL SEÑOR DE LA FARMACIA NO ESTABA, SI EL SEÑOR REGRESABA PORQUE ESTABA EN UNA REUNIÓN Y LA SEÑORA YAMILA SE BURLÓ DE MI CON TONOS MUY DESPECTIVOS Y GRITOS, CREO QUE NO ES LA ATENCIÓN DE UNA PERSONA QUE ATIENDE A GENTE NO A ANIMALES	QUEJIA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A DARSALUD, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADORA ENFERMERÍA	17/10/2019	4
24/10/2019	23/10/2019	HOLMAN PATERNINA	NO IDENTIFICIA	314267041	ADTVA	FAVOR QUITAR LAS MOTOS O MESAS DE VENTAS FRENTE A LA ENTRADA, SON OBSTÁCULOS PARA LOS PACIENTES EN SILLAS DE RUEDAS. GRACIAS	RECLAMO	ADTVA: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS/FALTA DE CONFOR	SE REMITE A LIDER AMBIENTE FISICO E INFRAESTRUCTURA	29/10/2019	3

## DANUBIO EXTERNA

F+BZO11ECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
11/10/2019	01/10/2019	ESTELA MARTINEZ	EMDISALUD	3124661988	ODONTOLOGIA	FELICITAMOS AL DOCTOR FORNEY POR SER BUEN DOCTOR, TANTO CON LOS NIÑOS COMO CON LOS ADULTOS. TIENE UNA BUENA COMUNICACIÓN Y ES CHÉVERE. NO LO VAYAN A CAMBIAR, QUE SIGA CON LOS PACIENTES	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	17/10/2019	3

## CASTILLO URGENCIAS

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
24/10/2019	14/10/2019	FARLEY HERNANDEZ	MEDIMAS	NO IDENTIFICA	ADTVA	MAL OLOR DEL BAÑO EN LA SALA DE ESPERA: HUELE FEO, MUCHO ZANCUDO Y MOSCAS	RECLAMO	ADTVA: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS/FALTA DE CONFOR	SE REMITE A LIDER EN AMBIENTE FISICO E INFRAESTRUCTURA	29/10/2019	3
	16/10/2010	NICOLAZA PEREZ	NUEVA EPS	6214162	URGENCIAS	AL LLEGAR A LAS 10:15 PM EN URGENCIA SE ENCONTRABAN DOS PACIENTES MENORES DE 7 AÑOS Y EN MENOS DE 15 MINUTOS FUERON ATENDIDOS SATISFACTORIAMENTE	FELICITACION	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A DARSALUDL, SUBCIENFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	29/10/2019	3
	10/10/2019	SIMÓN BOLÍVAR	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVA	ES HORA DE PRESTAR UN BUEN SERVICIO, HAY QUE COMPRAR UN AIRE QUE SIRVA	RECLAMO	ADTVA: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS/FALTA DE CONFOR	SE REMITE A LIDER EN AMBIENTE FISICO E INFRAESTRUCTURA	29/10/2019	3

## CENTRO

F+B2:MECHA APERTURA	FECHA ANOTACION	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
08/10/2019	08/10/2019	SIXTO DIAZ	ASMETSALUD	3143490619	ADTVA	GRACIAS POR LA ATENCIÓN DE LA SUGERENCIA EN CUANTO AL AIRE PORQUE ESTABA HACIENDO FALTA.GRACIAS . DIOS LOS BENDIGA, QUEDA POR ARREGLAR LA PUERTA PRINCIPAL DE LA SALA DE ESPERA, ESPERO PRONTA SOLUCIÓN, GRACIAS POR SU ATENCION	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTVO, LIDER EN AMBIENTE FISICO	18/10/2019	7
	17/09/2019	YOLANDA PICO	COMPARTA	3138812043	ODONTOLOGIA	MALA ATENCION PARA LOS NIÑOS, LAS DOCTORAS NO DISPONEN DE TIEMPO Y PACIENCIA PARA ATENDERLOS. MAL SERVICIO	ATRIBUIBLE AL USUARIO	ATRIBUIBLE AL USUARIO	SE REMITE A DARSALUD, COORDINADOR ODONTOLOGIA, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	18/10/2019	7
	NO IDENTIFICA	ALIX LOZANO PORRAS	NO IDENTIFICA	3118455469	FACTURACION	ES POR EL MAL TRATO EN LA PEDIDA DE CITAS, TIENEN UNA MUCHACHA MUY GROSERA, NIEGA LAS CITAS. PREGUNTO: ES PARA CORBATA? O COMPINCHE?. PEDI UNA CITA DE ODONTOLOGIA, ME LA NEGÓ, PEDI PARA MÉDICA Y TAMBIEN ME LA NEGÓ, Y DIO CITA DESPUES DE MÍ A OTRAS PERSONAS	QUEJA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE LA CITA	SE REMITE A COORDINADORA FACTURACIÓN, INTERVENTORES CONTRATO FACTURACIÓN	18/10/2019	7
	12/09/2019	NANCY RINCON	SALUDVIDA	3126528683	FARMACIA	POR FAVOR QUE NO DEMOREN EN LA ENTREGA DE LA DROGA, SON LAS 6:30 AM Y LLEGAN A LAS 7:00 AM, TOCA ESPERAR, A VECES QUEDAN DEBIENDO LA DROGA. TENER EN CUENTA, GRACIAS	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE FARMACIA	18/10/2019	7

## FLORESTA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCIÓN	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
16/10/2019	07/09/2019	LUZMAR MONROY	COMPARTA	3232376008	FACTURACION	QUEREMOS QUE REGRESE ADRIANA AGAMEZ AL PUESTO DE SALUD FLORESTA	SUGERENCIA	CALIDAD: SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A COORDINADORA E INTERVENTORA FACTURACIÓN	29/10/2019	0
	01/10/2019	MABE MEJIA	SALUDVIDA	3105557498	CONSULTA EXTERNA	NECESITO QUE SAQUEN ESE DOCTOR PORQUE ES MUY MORBOSO CON LAS JÓVENES, EN ESPECIAL CON MI HIJA ES MUY ATREVIDO, DOCTOR GINO	DENUNCIA	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS (REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS, ODONTOLÓGICOS , ENFERMERIA	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	29/10/2019	0
	07/10/2019	YESICA ZAPATA	COMPARTA	3126505461	CONSULTA EXTERNA	EL SENOR GINO ABUSA DEL CONOCIMIENTO QUE TIENE, SE REFIERE A LAS PERSONAS COMO MEDIOCRES, ES MUY GROSERO, SUELE INSINUAR COSAS MORBOSAS. LES PIDO POR FAVOR MANDEN UNA DOCTORA PARA NOSOTRAS LAS MUJERES. NO QUIERO EXPONER MIS HIJAS A ESE DOCTOR	DENUNCIA	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS (REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS, ODONTOLÓGICOS , ENFERMERIA	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	29/10/2019	0
24/10/2019	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	FACTURACION	ESTO VA PARA ATRÁS, CÓMO ES POSIBLE QUE HAYA UNA PERSONA PARA SACAR CITAS POR FACTURAR	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE LA CITA	SE REMITE A COORDINADORA E INTERVENTORA FACTURACIÓN	29/10/2019	0

## PROGRESO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/SUNTO	TRAMITE/SOLUCION	TIEMPO/FECHA RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
03/10/2019	27/09/2019	INGRID SULAY RAMIREZ	EMDISALUD	3143499973	ODONTOLOGIA	NOS GUSTARIA QUECAMBIARAN AL ODONTÓLOGO QUE HAY, MALGENIO, NO TIENE PACIENCIA, NOS GUSTARÍA QUE NOS DEJARAN AL ODONTÓLOGO FORNEY	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A SUBCIENTIFICO , JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, OPERADOR DE SERVICIOS DARSALUD, COORDINADOR ODONTOLOGIA	17/10/2019	8
	27/09/2019	LEONARDO ACUÑA	NO IDENTIFICA	3105636653	ODONTOLOGIA	POR FAVOR CAMBIAR AL ODONTÓLOGO, YA ESTA DE EDAD, NO ME GUSTÓ SU DESEMPEÑO	QUEJA	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS ( REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTO S Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS, ODONTOLOGICOS , ENFERMERÍA)	SE REMITE A SUBCIENTIFICO , JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, OPERADOR DE SERVICIOS DARSALUD, COORDINADOR ODONTOLOGIA	17/10/2019	8
	27/09/2019	SANDY M RAMIREZ	SALUDVIDA	3014359571	ODONTOLOGIA	NOS GUSTARIA QUE DEJARAN AL ODONTÓLOGO FORNEY QUE ES DE MUCHO AGRADO	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBCIENTIFICO , JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, OPERADOR DE SERVICIOS DARSALUD, COORDINADOR ODONTOLOGIA	17/10/2019	8
21/10/2019	17/10/2019	JUANA BUSTAMANTE	COMPARTA	3118720197	CONSULTA MEDICA	NO ESTOY DE ACUERDO CON TANTA CAMBIADERA DE MÉDICOS, YA QUE ESTOY EMBARAZADA, YA HE PASADO POR CINCO MÉDICOS Y ESO NO ME SIRVE EN EL ESTADO EN QUE ESTOY, POR FAVOR DEJEN UN SOLO MÉDICO QUE SIRVA. PRESTEN BIEN LOS SERVICIOS	SUGERENCIA	ATRIBUIBLE AL USUARIO	SE REMITE A SUBCIENTIFICO , JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, OPERADOR DE SERVICIOS DARSALUD, COORDINADOR	29/10/2019	6

## VERSALLES

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/SUNTO	TRAMITE O SOLUCION	FECHA RESPUESTA	TIEMPO/FECHA RESPUESTA
22/10/2019	03/10/2019	YOMARY LUNA PUERTA	SALUDVIDA	3217021374	FACTURACION	MEJORAR LA HORA DE ENTRADA YA QUE LA SEÑORA FACTURADORA NO LLEGÓ A LAS 6:00 AM Y ERAN LAS 6:20 AM Y NO LLEGABA. NO ME ASIGNO LA CITA. LO QUE ME MANIFIESTA EL DÍA 04/10/2019 ERA QUE ESTABA LLOVIENDO MUY DURO Y NO PASABA TRANSPORTE, QUE SE PONGA ELLA A PENSAR QUE HAY GENTE QUE LLEGA A LAS 4:30 AM Y LE TOCÓ AGUANTARSE EL AGUACERO QUE CAYÓ EL DÍA 03/10/2019	QUEJA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE LA CITA	SE REMITE A COORDINADORA FACTURACION	29/10/2019	5
	11/10/2019	CAROLINA NOYA	EMDISALUD	3207296409	FACTURACION	SE DEBE MEJORAR EL SERVICIO DE FACTURACIÓN PORQUE LA SEÑORA DE FACTURACIÓN NO RESPETA EL ORDEN DE LLEGADA DE LAS PERSONAS QUE VAN A SACAR CITA Y PASA A LAS PERSONAS QUE LLEGAN TARDE PRIMERO	RECLAMO	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS ( REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS, ODONTOLOGICOS , ENFERMERÍA)	SE REMITE A COORDINADORA FACTURACION	29/10/2019	5

## CDV

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE/SOLUCIÓN	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA
03/10/2019	NO IDENTIFICA	MARYURY	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	P Y P	LA ENTREGA DE RESULTADOS ES A LAS 2:00 PM. NO CUANDO A ELLAS LES DA LA GANA, TENÍA CITA A LA 2:15 PM	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA	SE REMITE A SUBCIENTÍFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADOR P Y P	17/10/2019	8
17/10/2019	03/10/2019	JOSE DAVID NAVARRO	NO IDENTIFICA	3138568299	CONSULTA EXTERNA	EL DOCTOR ADULTO NO ATIENDE A LOS USUARIOS A LA HORA DE LA CITA POR ESTAR EN LA CAFETERÍA DEL CENTRO DE SALUD CDV, POR ESTAR TOMANDO GASEOSA Y FUMANDO CIGARRILLO, Y LOS USUARIOS ADULTOS MAYORES ESPERANDO SU CITA DESDE 20 MINUTOS ANTES DE LA CITA. AGRADEZCO SU COLABORACIÓN	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA	SE REMITE A SUBCIENTÍFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS,	29/10/2019	8
	01/10/2019	GLORIA ESTELA PALACIO	SALUDVIDA	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	POR FAVOR, ES IMPOSIBLE QUE UNO TENGA UNA CITA A LAS 8:00 AM Y SON LAS 9:30 AM, Y NO HEMOS SIDO ATENDIDOS CON EL DOCTOR ADULFO JOSÉ DIAZ, QUIEREN QUE EL PACIENTE SEA CUMPLIDO Y EL DOCTOR QUE	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA	SE REMITE A SUBCIENTÍFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	29/10/2019	8
	03/10/2019	CLARISA LONDOÑO	MEDIMAS	6219325	CONSULTA EXTERNA	EL MÉDICO ADULFO DIAZ NO ATIENDE A LOS USUARIOS POR ESTAR TOMANDO GASEOSAS EN LA CAFETERÍA DEL PUESTO DE TRABAJO Y FUMANDO CIGARRILLO. ESPERO QUE ESTO MEJORE. LOS USUARIOS MERECE3N RESPETO	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA	SE REMITE A SUBCIENTÍFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	29/10/2019	8
	NO IDENTIFICA	MARTA CECILIA	COMPARTA	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	LOS MÉDICOS NO ATIENDEN A LA HORA QUE DEBEN DE ATENDER, TENÍA CITA A LAS 8:15 AM CON EL DOCTOR ADULFO DIAZ Y SON LAS 9:20 AM Y NO HE SIDO ATENDIDA	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA	SE RE MITE A SUBCIENTÍFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	29/10/2019	8

## FARMACIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCIÓN	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
22/10/2019	21/10/2019	SANDRA M	COMPARTA	NO IDENTIFICA	FARMACIA	SE DEMORAN MUCHO EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS Y NO DAN BOLSAS PARA DICHS MEDICAMENTOS	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE FARMACIA	29/10/2019	5
	17/10/2019	PAOLA ANDREA GÓMEZ	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVA	EL ESPACIO ES MUY PEQUEÑO, YA QUE A VECES SUELE LLENARSE MUCHO Y LA GENTE SE VE INCOMODA POR EL MISMO, A VECES SE DEMORAN MUCHO. POCA ATENCIÓN, FALTA TINTICO	RECLAMO	ADTVA: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS/ FALTA CONFOR	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, LIDER EN AMBIENTE FISICO	29/10/2019	5