

INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – DICIEMBRE 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) DICIEMBRE 2019

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F DICIEMBRE 2019

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F DICIEMBRE 2019

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6138162	6	14
Presencial/ verbal	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia	8	19
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	0	0
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	2	5
Buzones	Disposición de 12 buzones en los centros de salud de la ESEB	27	63
TOTAL USUARIOS		43	100

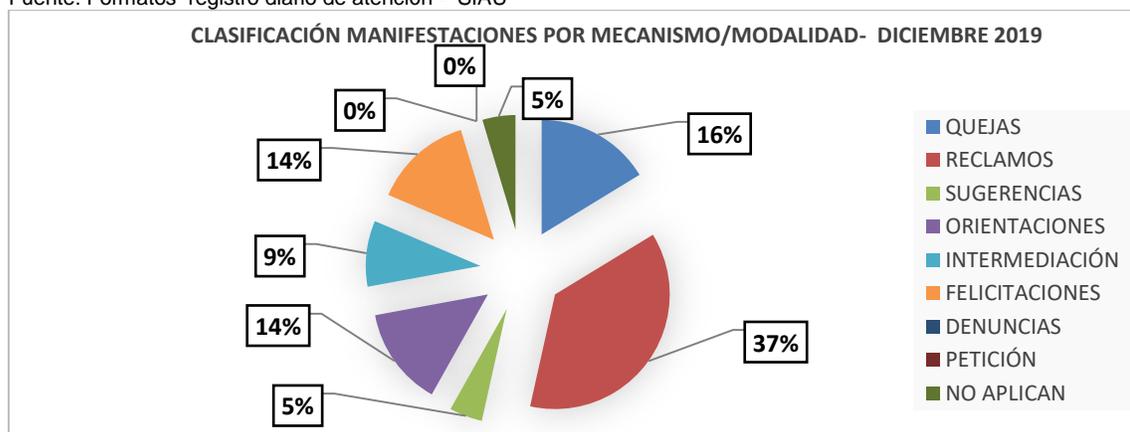
Fuente: Oficina SIAU Eseb

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F DICIEMBRE 2019

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad pqrds-f DICIEMBRE 2019

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	7	16
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	16	37
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	2	5
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	6	14
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	4	9
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 n o son competencia de la ESE Barrancabermeja	2	5
TOTAL		43	100

Fuente: Formatos registro diario de atención - SIAU



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

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

ASEGURADORA/EPS	QUEJAS	RECLAMO	DENUNCIAS	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICAS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSALUD	0	0	0	1	0	1	0	0	2	5
COMPARTA	0	2	0	0	0	0	0	0	2	5
COOSALUD	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
NO IDENTIFICA	4	5	0	1	0	0	5	1	16	37
MEDIMAS	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
NUEVA EPS	2	6	0	0	2	1	0	0	11	26
SALUDVIDA	0	3	0	0	2	2	0	1	8	19
EPS OTRO MUNICIPIO	1	0	0	0	1	0	0	0	2	5
TOTAL	7	16	0	2	6	4	6	2	43	100

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

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJAS	RECLAMO	DENUNCIAS	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICAS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	8	0	1	1	1	0	0	11	26
CONSULTA EXTERNA	4	0	0	1	0	2	2	0	9	21
ODONTOLOGIA	0	1	0	0	0	1	3	0	5	12
FARMACIA	0	4	0	0	0	0	0	0	4	9
P Y P	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
URGENCIAS	1	3	0	0	1	0	0	0	5	12
FACTURACION	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENFERMERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA	1	0	0	0	4	0	0	2	7	16
TOTAL	7	16	0	2	6	4	6	2	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 DICIEMBRE 2019

CENTROS DE SALUD	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	NO APLICAS	ORIENTACION	INTERMEDIACION	TOTAL	%
CAMPIN	1	0	0	0	0	1	0	2	5
CARDALES	1	0	0	0	0	0	1	2	5
CASTILLO	0	3	0	0	0	1	0	4	9
CDV	0	2	1	2	0	0	1	6	14
CENTRO	2	1	0	2	0	0	0	5	12
DANUBIO	1	6	1	1	0	0	0	9	21
FLORESTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PROGRESO	0	0	0	1	1	0	0	2	5
FARMACIA	0	4	0	0	0	0	0	4	9
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VERSALLES	2	0	0	0	0	0	1	3	7
NO APLICA	0	0	0	0	1	4	1	6	14
TOTAL	7	16	2	6	2	6	4	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 DICIEMBRE 2019

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	3	0	0	6	3	0	1	13	31
DE 1 A 5 DIAS	2	2	0	1	0	1	0	0	5	12
DE 6 A 10 DIAS	5	10	2	5	0	0	0	0	22	52
DE 11 A 15 DIAS	0	1	0	0	0	0	0	1	2	5
MÁS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	7	16	2	6	6	4	0	2	43	100

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (NOVIEMBRE 2019)	MES ACTUAL (DICIEMBRE 2019)	MISMO PERIODO Año ANTERIOR-DICIEMBRE 2018
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRSD-F	MENOS DE 15 DÍAS	4 DÍAS	4.8 DÍAS	5.6 DÍAS
NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		27	23	28

La tendencia es a la disminución en el número de quejas y reclamos con relación al mes inmediatamente anterior y comparado con el mismo periodo del año anterior. En lo referente al tiempo de respuesta se evidencia un aumento en días de resolución con relación al mes anterior y a la disminución al mismo periodo año anterior respectivamente.

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

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

TIPO DE PQRSD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
DENUNCI A	CENTRO/ EPS	URGENCIA	DENUNCIA POR LA POSIBLE NEGLIGENCIA MEDICA (Ausente del servicio) Y COMO CONSECUENCIA A LA DEMORA FALLECE DEL SEÑOR AURELIO LEON, SEGÚN LO MANIFESTADO POR EL FAMILIAR A LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	ESCRITO @	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO DARSALUD, A SUBCIENTIFICA Y COORDINACION DE SERVICIOS AMBULATORIOS DE LA ESEB, QUIENES REALIZAN LAS ACCIONES DE REVISION PARA LA TOMA DE LOS CORRECTIVOS PERTINENTES Y REPUESTA A LA DEFENSORIA DEL PUEBLO	4 DIAS	DEFENSORIA DEL PUEBLO
QUEJA	CENTRO/ EPS OTRO MUNICIPIO	URGENCIA	QUEJA POR POSIBLE MALA INFORMACIÓN DEL TRASLADO EN AMBULANCIA DEL AUXILIAR DE ENFERMERIA A LA USUARIA YULIANA ISABEL CORONADO BARON REMITIDA A II NIVEL DE ATENCIÓN, TRABAJO DE PARTO DE RIESGO MENOR DE EDAD	ESCRITO @	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO DARSALUD, A SUBCIENTIFICA Y COORDINACION DE SERVICIOS AMBULATORIOS DE LA ESEB, QUIENES REALIZAN LAS ACCIONES DE REVISION PARA LA TOMA DE LOS CORRECTIVOS PERTINENTES	4 DIAS	3176903453 Y ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

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		
CONSULTA EXTERNA, URGENCIAS,	4	2	0	0	6	No conformidad porque el consultorio no es exclusivo para el profesional de Consulta externa, Castillo; no conformidad por falta de ventilación área sala de espera Danubio, solicitud de dispensador sala de espera, Danubio; no conformidad por falta de oportunidad en la asignación de citas médicas Danubio y Cdv
PORCENTAJE	67	33	0	0	100	

CAUSA ATRIBUIBLE AL USUARIO

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	ATRIBUIBLE AL USUARIO			
CONSULTA EXTERNA, P Y P, FARMACIA	3		3	Usuaría refiere que no se debe cambiar tanto los médicos, Cdv; no conformidad por percepción trato de la promotora, sin mayores datos para confirmar la situación y usuario quien refiere que en farmacia le entregaron sólo un tubo de clotrimazol de 20 mg cuando eran dos, y se confirma que le entregaron clotrimazol de 40 mg que cubre la dosis formulada
PORCENTAJE	100		100	

CAUSAS CALIDAD:

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Satisfacción/calidad con el servicio brindado por el profesional			
ODONTOLOGIA, CONSULTA EXTERNA, P Y P	6		6	Satisfacción con los servicios de odontología (doctora Aura); Satisfacción atención del médico Andrés, Cdv; satisfacción atención de la promotora Yolanda, Progreso
PORCENTAJE	100		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		
ODONTOLOGIA, FACTURACION, CONSULTA EXTERNA	0	4	4	No conformidad por la atención odontológica, Centro; Reclamo con la atención de facturadora, Danubio; Y no conformidad por la atención de la médica centro de salud Versalles
PORCENTAJE	0	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		
URGENCIAS,CONSULTA EXTERNA, FARMACIA	3	3	5	0	11	Demora atención de urgencias, Danubio; demora en la atención del profesional de consulta externa en centro de salud Campín, Cardales y Castillo; no conformidad por falta de oportunidad en la entrega de medicamentos
PORCENTAJE	27	27	46	0	100	

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	1	0	0	3	3	1	Queja por información correcta a la usuaria en el área de urgencias, Centro; información sobre los servicios Eseb, información sobre trámites para afiliación y portabilidad; información sobre	
PORCENTAJE	12	0	0	38	38	12		100

CAUSAS INTERMEDIACIÓN:

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Intermediación/asignación de cita médica, odontológica	Intermediación/gestión certificados de atención, Copia HC		
CONSULTA MEDICA, ODONTOLOGIA HISTORIA CLINICA	3	1	4	Intermediación a través del área de SIAU para asignación citas de consulta médica centro de salud Cdv y Cardales; intermediación cita odontológica, centro de salud Versalles, intermediación para entrega de historia clínica
PORCENTAJE	75	25	100	

CAUSAS SEGURIDAD DEL PACIENTE

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Seguridad del paciente			
URGENCIAS	1		1	No conformidad por atención inadecuada en la atención del usuario, Centro de salud Centro
PORCENTAJE	100		100	

2 MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD)

Tabla 18. Mecanismos de PASS Diciembre 2019

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	Socialización de actividades SIAU, correspondiente al mes de diciembre 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 diciembre 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 diciembre.	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 DICIEMBRE 2019**

Tabla 18. Capacitaciones a Usuarios y Usuarías DICIEMBRE 2019

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES	FRECUENCIA CAPACITACIONES	TEMAS
CAMPIN	24	1	DEBERES Y DERECHOS
CARDALES	18	1	HUMANIZACIÓN
CASTILLO	20	1	MOVILIDAD
CDV	20	1	PARTICIPACIÓN SOCIAL
CENTRO	7	1	TRIAGE URGENCIAS
DANUBIO	19	1	
FLORESTA	27	1	
FORTUNA	8	1	
LLANITO	12	1	
PROGRESO	20	1	
VERSALLES	17	1	
TOTALES	192	11	

ANEXOS BUZONES DICIEMBRE 2019

CAMPIN:

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCIÓN	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
10/12/2019	04/12/2019	ROCIO GARCIA	NUEVA EPS	6032158	CONSULTA EXTERNA	TENÍA CITA MÉDICA A LAS 8:00 AM Y SON LAS 9:00 AM Y AÚN NO SOY ATENDIDA. EL MÉDICO ESTÁ EN LA ZONA, PERO NO EN EL CONSULTORIO SINO EN EL CARRO CON EL TELÉFONO	QUEJA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA	SE REMITE A SUBCIENTÍFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS.	23/12/2019	9

CASTILLO EXTERNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRÁMITE O SOLUCION	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
11/12/2019	28/11/2019	OFELIA BARAJAS	COMPARTA	NO IDENTIFICA	FARMACIA	EL DÍA DE HOY 28 DE NOVIEMBRE DE 2019, ME LLAMÓ DE LA ESE UNA SEÑORA PREGUNTANDO POR LA SEÑORA OFELIA BARAJAS Y ME DICE LO SIGUIENTE: QUE YO PODÍA IR AL PUESTO DE SALUD CASTILLO, QUE YA ME TENIAN EL JARABE QUE ME DEBEN CON LA FECHA QUE QUEDA COPIA EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS. PONGANLE MÁS SERIEDAD PORQUE EL SEÑOR QUE ATIENDE DICE QUE HOY JUEVES YA LLEGÓ MEDICAMENTOS, PERO QUE A EL NO LE HABIAN DADO NINGUNA INFORMACIÓN PARA QUE ME ENTREGARAN ESE JARABE. NEGLIGENCIA. NO SIGAN JUGANDO CON LA SALUD DEL PACIENTE	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	SE REMITE A SUBCIENTÍFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE DE FARMACIA	23/12/2019	8
	21/11/2019	ARMANDO ALVARINO	NO IDENTIFICA	3153706921	ADTVA	EL MOTIVO DE MI QUEJA ES QUE TRAIGO A MI MAMÁ A UNA CITA Y ME LLEVO UNA SORPRESA: QUE NO HABÍA MÉDICO, ESTABA ENFERMO, PERO NO MANDARON REEMPLAZO. ESO ES UNA FALTA DE RESPETO CON LOS PACIENTES, MÁS QUE TODO CON UNA PERSONA DE LA TERCERA EDAD, DE 90 AÑOS	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTÍFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	23/12/2019	8
	28/11/2019	MARTA OSORIO	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVA	DERECHO A LA PRIVACIDAD, MÉDICO Y PACIENTE, UN SOLO CONSULTORIO PARA DOS MÉDICOS, ES INHUMANO, QUÉ TRISTEZA QUE NO SE PUEDA ESTAR TRANQUILO EN CONSULTA YA QUE HAY MÁS PACIENTES EN EL RECINTO	RECLAMO	ADTVA: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS, FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBCIENTÍFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, LIDER EN AMBIENTE FISICO	23/12/2019	8

CARDALES

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCIÓN	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
18/12/2019	06/12/2019	NO IDENTIFICA	NO REPORTA	NO REPORTA	CONSULTA EXTERNA	BUENAS TARDES, ES PARA UNA QUEJA SOBRE EL DOCTOR CARLOS. MI CITA ERA A LA 1:15 Y POR QUE LE TOQUÉ A DECIRLE QUE POR QUÉ ATENDIÓ LA DE LA UNA Y MEDIA PRIMERO QUE YO, ME RESPONDIÓ DE UNA MANERA GROSERA- NO ME PARECE QUE ERA LA MANERA DE CONTESTAR PORQUE ATENDIÓ TRES PACIENTES QUE IBAN DESPUÉS DE . LA UNA ERA A LA 1:30, LA OTRA A LAS 2:00 Y YO A LA 1:15 . LAS ATENDIÓ A ELLAS PRIMERO	QUEJA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA	SE REMITE A SUBCIENTÍFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	27/12/2019	6

FARMACIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCIÓN	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
----------------	-----------------	--------	------------------	----------	------	-------------	-----------	--------------	--------------------	------------------	----------------

05/12/2019	26/11/2019	CARLOS EDUARDO QUINTANA	NUEVA EPS	3114726203	FARMACIA	ENTREGA DE MEDICAMENTOS. MUCHA DEMORA, FAVOR TENER EN CUENTA QUE CUANDO EL MEDICO FORMULA LOS MEDICAMENTOS ES PORQUE EL PACIENTE LOS NECESITA URGENTEMENTE. NO MÁS PASEO DE LA MUERTE. GRACIAS	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	19/12/2019	19/12/2019	11
------------	------------	-------------------------	-----------	------------	----------	--	---------	---	------------	------------	----

CENTRO

F+B2/MEBECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
06/12/2019	01/11/2019	KEYLA JOHANA GARCIA	NO IDENTIFICA	3105884029	ODONTOLOGIA	MUY AGRADECIDA CON LA ODONTÓLOGA AURA, ES MUY AMABLE. ATIENDE CON PACIENCIA AL PACIENTE, SU MANERA DE TRABAJAR ES INCREIBLE Y GRACIAS A DIOS ESTA TRATANDO BIEN LO DEL TRATAMIENTO DE MIS DIENTES, HACE UN BUEN TRABAJO CON LAS CALZAS. EXCELENTE. BENDICIONES A LA DOCTORA AURA. Y TAMBIEN A LA COMPAÑERA. FELIZ DIA	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCION CON LA ATENCION BRINDADA POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A DARSALUD, COORDINADOR ODONTOLOGIA, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	18/12/2019	8
	18/11/2019	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ODONTOLOGIA	MUY MAL, TRISTE ESTA ATENCIÓN CON LA ODONTÓLOGA YADI, ES LA SEGUNDA VEZ QUE ME HACE PERDER EL VIAJE, ME PARECE INJUSTO QUE YO QUE SOY UNA PERSONA DE ESCASOS RECURSOS, NO TRABAJO. ASÍ TAMBIEN TENGO QUE SOPORTAR A LA SEÑORA MARISOL, MUY FLOJA, SE LA PASA METIDA ES DONDE EL BACTERIOLOGO Y DESCUIDA EL TRABAJO	RECLAMO	CALIDAD: INSATISFACCION POR SERVICIOS PRESTADOS (REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS, ODONTOLOGICOS , ENFERMERIA)	SE REMITE A DARSALUD, COORDINADOR ODONTOLOGIA, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	18/12/2019	8
	08/11/2019	OLGA LUCIA CHAVEZ	NO IDENTIFICA	3106974787	ODONTOLOGIA	SERVICIO ES MUY BUENO, ES MUY PACIENTE CON LAS PERSONAS Y AMABLES	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCION CON LA ATENCION BRINDADA POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A DARSALUD, COORDINADOR ODONTOLOGIA, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	18/12/2019	8

DANUBIO URGENCIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
12/12/2019	02/12/2019	MARIELA PADILLA	NO IDENTIFICA	3132812592	URGENCIAS	NO ATIENDEN A LAS PERSONAS A LA HORA QUE ES, AUN EN ESTADO DE LACTANCIA	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	23/12/2019	7
	02/12/2019	XIOMARA CARO PINEDA	SALUDVIDA	3015621025	URGENCIAS	QUE LAS URGENCIAS SEAN ATENDIDAS CON PRONTITUD, QUE SEAN REALMENTE CATALOGADAS COMO URGENCIAS, Y LOS RESULTADOS SALGAN CON PRONTITUD. NO ES JUSTO ESPERAR TRES HORAS POR UN RESULTADO SI NOS ESTAMOS SINTIENDO MAL	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	23/12/2019*	7
	25/11/2019	NOGLIS HERNANDEZ	COMPARTA	3142182534	URGENCIAS	QUE POR FAVOR LAS PERSONAS DE URGENCIAS SEAN ATENDIDAS PRIORITARIAMENTE Y NO DESPUÉS. LLEGO A LAS 6:30 POR UNA URGENCIA Y ME ATENDIERON A LAS 7:30	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	23/12/2019	7
23/12/2019	22/12/2019	YARITZA ARIAS	NUEVA EPS	3114481640	URGENCIAS	TIENEN UNA SALA DE ESPERA DENIGRANTE Y MUY MISERABLE PARA EL SER HUMANO. EL TIEMPO DE ESPERA EN ESTE LUGAR ES MUY LARGO, YA QUE UN SOLO MEDICO PRESTA SERVICIO, NI SIQUERA HAY UN VENTILADOR EN SALA DE ESPERA	RECLAMO	ADTVO: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS/FALTA DE CONFORT	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTVO, SUBCIENTIFICO, LIDER EN AMBIENTE FISICO	27/12/2019	3

DANUBIO EXTERNA

F+B2:01 FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
12/12/2019	NO REPORTA	MAGALY MEDRANO	NO REPORTA	3125771411	ODONTOLOGIA	MI SERVICIO FUE BIEN. ODONTOLOGÍA	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADOR ODONTOLOGÍA	23/12/2019	7
	26/11/2019	YESENIA RUEDA NAVARRO	SALUDVIDA	3214586117	ADTV/A	VINE AYER A SACAR CITA MÉDICA Y NO ME LA DIERON PORQUE APENAS RECOGEN VEINTE DOCUMENTOS Y HOY VINE Y ME TOCÓ EL FICHO 21. Y POR POCO LA JEFE NO ME RECOGE EL DOCUMENTO QUE PORQUE APENAS SON VEINTE. ESTO ES UNA HUMILLACIÓN, HASTA CUANDO VAN A SEGUIR CON ESTA INJUSTICIA	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICAS / CAPACIDAD INSTALADA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS,	23/12/2019	7
	NO REPORTA	DANIELA PINEDA	NO REPORTA	NO REPORTA	ADTV/A	DEBERÍAN PONER UN DISPENSADOR DE AGUA, POR MUCHOS CALORES, DEBERÍAN ARREGLAR EL AIRE DEL DOCTOR Y LOS VENTILADORES	SUGERENCIA	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTVO, SUBDIRECTOR CIENTIFICO, LIDER EN AMBIENTE FISICO Y SALUD OCUPACIONAL	23/12/2019	7
	NO REPORTA	MARLENE	NO REPORTA	3002464496	FACTURACION	ESTO ES PARA MEJORAR LA ATENCIÓN EN FACTURACIÓN. ENTRENEN MEJOR A LAS NIÑAS DE FACTURACIÓN. LAS ATENCIONES DE ODONTOLOGÍA SON EXCELENTE, LA AUXILIAR DE ODONTOLOGÍA Y LA DOCTORA AURA, EXCELENTE PARA ATENCIÓN AL PÚBLICO	QUEJA	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS (REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MÉDICOS, ODONTOLOGÍAS , ENFERMERÍA	SE REMITE A COORDINADORA DE FACTURACION, INTERVENOR DE CONTRATO DE FACTURACION	23/12/2019	7
23/12/2019	NO REPORTA	RUBIELA	NO REPORTA	NO REPORTA	ADTV/A	BUENAS TARDES, NECESITAMOS AIRE POR FAVOR	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTVO, SUBDIRECTOR CIENTIFICO, LIDER EN AMBIENTE FISICO Y SALUD OCUPACIONAL	27/12/2019	3

PROGRESO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE/SOLUCION	TIEMPO/FECHA RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
05/12/2019	23/11/2019	FRANCISCA	NO REPORTA	NO REPORTA	NO APLICA	LA SUGERENCIA MIA ES QUE SEA MÁS AMABLE CON NOSOTROS LOS USUARIOS, YA QUE LA SEÑORITA YOLANDA ES MUY GROSERA, Y ES UN SOLO COMPINCHIE, Y LA JEFE DEBE PONER ORDEN, SINO TAMBIÉN SE UNE AL DESORDEN, VA UNO A PREGUNTARLE Y LE CONTESTA MUY MAL. ESO NO DEBE SER ASÍ	NO APLICA	ATRIBUIBLE AL USUARIO	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADORA DE P Y P	20/12/2019	11
20/12/2019	11/12/2019	LUZ MARINA FLOREZ	NO REPORTA	NO REPORTA	P Y P	FELICITACIONES A DOÑA YOLANDA PORQUE ES MUY GENEROSA, AMABLE, NO ES GROSERA Y ES MUY BUENA ENFERMERA, QUE NUNCA SE LA LLEVEN DE AQUÍ. FELICITACIONES	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCION CON LA ATENCION BRINDADA POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADORA DE P Y P	27/12/2019	5

CDV

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE/SOLUCIÓN	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA
05/12/2019	05/12/2019	ARACELY VANEGAS	COOSALUD	3015210038	CONSULTA EXTERNA	POR FAVOR NO CAMBIEN LOS MÉDICOS TANTO DE PUESTO, YA QUE SE LLEVA UN CONTROL EN ESTE CASO LO LLEVO CON EL DOCTOR ANDRÉS FELIPE VARGAS, PROFESIONAL EXCELENTE Y ME GUSTA LA LABOR COMO PROFESIONAL. ES MUY BUENO . GRACIAS	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE RE MITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	16/12/2019	7
	29/11/2019	LUCELLY DIAZ	ASMETSALUD	3142848404	CONSULTA EXTERNA	QUISIERA QUE POR FAVOR NO ESTUVIERAN CAMBIANDO TANTO DE MÉDICO, YA QUE ES MUY ENGORROSO QUE UNO Y OTRO LO ESTÉN REVALORANDO A UNO, QUISIERA QUE DEJARAN UN MÉDICO FIJO, RESPETO POR LOS PACIENTES	SUGERENCIA	ATRIBUIBLE AL USUARIO	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	16/12/2019	7
	28/11/2019	CHARIK BERMUDEZ	SALUDVIDA	3127230457	FARMACIA	LA FARMACIA DE VERSALLES NO QUIEREN DARME LA MEDICINA DE CLONAZEPAN, MAL SERVICIO. SUGERENCIA EN BUZON	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE DE FARMACIA	16/12/2019	7
	NO REPORTA	NO REPORTA	NO REPORTA	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	YO DEISY VARGAS, PACIENTE DEL DOCTOR ANDRÉS VARGAS SOLICITO QUE SE QUEDE DE PLANTA POR BUENA ATENCION CON LOS PACIENTES	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE RE MITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	16/12/2019	7
16/12/2019	16/12/2019	ANA MILENA HERNÁNDEZ	NUEVA EPS	3175198002	ADTVA	POR FAVOR NECESITAMOS MÉDICOS PARA QUE LA COABERTURA DE ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA SEA MÁS AMPLIA.	RECLAMO	ADTVO: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD CITAS MÉDICAS/CAPACIDAD INSTALADA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	27/12/2019	7

VERSALLES

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA
05/12/2019	27/11/2019	YURY JIMENEZ	NUEVA EPS	3102993715	CONSULTA MEDICA	TENIA LA CITA A LAS 6:15 AM Y LA DOCTORA SE PRESENTÓ A LAS 6 Y 34. ES UNA FALTA DE RESPETO HACER ESPERAR A LAS PERSONAS Y SE ENOJA CUANDO LA LLAMAN LA ATENCIÓN- ES MUY GROSERA	QUEJA	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS (REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS, ODONTOLÓGICOS , ENFERMERÍA)	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, DARSALUD	19/12/2019	10

	27/11/2019	ROSENDO RENTERÍA	NO IDENTIFICA	3224172351	CONSULTA MEDICA	QUE LA DOCTORA LAURA TEJADA LLEGA TARDE PARA LAS CITAS, Y CUANDO SE LE DICE ALGO LE SALE AL PACIENTE CON GROSERIAS, PARA QUE TENGA MÁS RESPEPTO CON LAS PERSONAS QUE TIENE QUE ATENDER. OJALÁ LA CAMBIEN	QUEJA	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS (REMISIONES, DIAGNOSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS, ODONTOLOGICOS , ENFERMERIA)	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, DARSALUD	19/12/2019	10
--	------------	---------------------	------------------	------------	--------------------	--	-------	---	--	------------	----