

INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – ENERO DE 2020

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) ENERO 2020

1.2 Medio de recepción PQRDS-F ENERO 2020

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F ENERO 2020

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6138162	4	9
Presencial/ verbal	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia	18	40
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	4	9
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	19	42
TOTAL USUARIOS		45	100

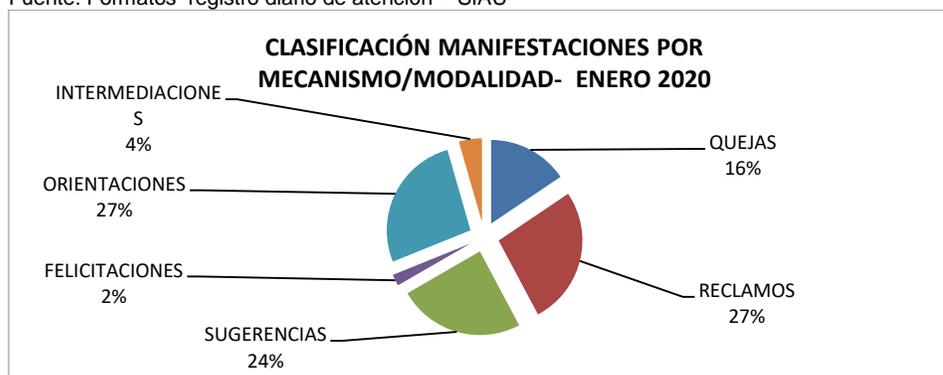
Fuente: Oficina SIAU Eseb

1.2.1 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F ENERO 2020

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad pqrds-f ENERO 2020

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	7	15.5
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	12	26.5
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	11	24
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	12	26.5
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	2	4.5
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	1	2
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	0	0
TOTAL		45	100

Fuente: Formatos registro diario de atención - SIAU



1.2.2 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS ENERO 2020

Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES ENERO 2020

ASEGURADORA/EPS	QUEJAS	RECLAMO	DENUNCIAS	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICAS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSALUD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COMPARTA	1	2	0	0	0	1	0	0	4	9
COOSALUD	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
NO IDENTIFICA	5	2	0	7	0	0	1	0	15	33
MEDIMAS	0	1	0	0	1	0	0	0	2	4.5
NUEVA EPS	1	7	0	4	6	1	0	0	19	42
SALUDTOTAL	0	0	0	0	3	0	0	0	3	6.5
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
TOTAL	7	12	0	11	12	2	1	0	45	100

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

Tabla 4. PQRDS-F/ ORIENTACIONES/ INTERMEDIACIONES POR SERVICIO/AREA/PROCESO ENERO 2020

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJAS	RECLAMO	DENUNCIAS	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICAS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	11	0	11	2	0	0	0	24	53
CONSULTA EXTERNA	1	0	0	0	0	2	0	0	3	6.5
ODONTOLOGIA	2	0	0	0	0	0	0	0	2	4.5
FARMACIA	0	0	0	0	2	0	0	0	2	4.5
P Y P	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
URGENCIAS	0	1	0	0	0	0	1	0	2	4.5
FACTURACION	4	0	0	0	0	0	0	0	4	9
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	1	0	0	0	1	2
NO APLICA	0	0	0	0	7	0	0	0	7	15.5
TOTAL	7	12	0	11	12	2	1	0	45	100

Fuente: Formato registro diario de atención y aperturas buzones SIAU

1.2.4 PQRSD-F/ ORIENTACION / INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD

Tabla 5. PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD ENERO 2020

CENTROS DE SALUD	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	NO APLICAS	ORIENTACION	INTERMEDIACION	TOTAL	%
CAMPIN	1	0	0	0	0	0	0	1	2
CARDALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CASTILLO	0	0	0	0	0	0	1	1	2
CDV	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CENTRO	2	0	0	0	0	0	0	2	4.5
DANUBIO	3	2	0	1	0	0	0	6	13.5
FLORESTA	1	0	0	0	0	0	0	1	2
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PROGRESO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	10	11	0	0	2	0	23	51
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VERSALLES	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA	0	0	0	0	0	10	1	11	24.5
TOTAL	7	12	11	1	0	12	2	45	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 ENERO 2020

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION ENERO 2020

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	3	0	0	12	2	0	0	17	38
DE 1 A 5 DIAS	2	5	11	1	0	0	0	0	19	42
DE 6 A 10 DIAS	5	3	0	0	0	0	0	0	8	18
DE 11 A 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÁS DE 15 DIAS	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2
TOTAL	7	12	11	1	12	2	0	0	45	100

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (DICIEMBRE 2019)	MES ACTUAL (ENERO 2020)	MISMO PERIODO Año ANTERIOR- ENERO 2019
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRSD-F	MENOS DE 15 DÍAS	4.8 DÍAS	3.8 DÍAS	4.3 DÍAS
NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		23	19	36

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

1.1.7 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, ENERO 2020

Tabla 8. Motivos de quejas y reclamos presenciales /escritas en el ENERO 2020

TIPO DE PQRSD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
RECLAMO	FARMACIA/ NUEVA EPS	ADMINISTRATIVA	RECLAMO POR NO ENTREGA OPORTUNA DE MEDICAMENTO RANITIDINA DE 150MG	ESCRITO	SE REMITE A SUBCIENTÍFICA Y REGENTE SE ENTREGA MEDICAMENTO	5 DIAS	CARRERA 34 No. 61-104 B. JORGE ELIECER GAITAN TEL. 317833518
QUEJA	CAMPIN/ NUEVA EPS	ODONTOLOGÍA	QUEJA POR DEMORA EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS ODONTOLÓGICA POR VERIFICACION DE DERECHOS EN FACTURACIÓN	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	3 DÍAS	MINAS DEL PARAÍSO CASA 8 TEL. 3123307247
QUEJA	FLORESTA/COMPARTA	CONSULTA EXTERNA	QUEJA ATRIBUIBLE AL USUARIO LLEGA TARDE A LA CITA 20 MINUTOS Y LA MEDICA NO LA A TIENDE	ESCRITO	SE REMITE A DARSALUD, SE DAN INDICACIONES AL USUARIO DEL CUMPLIMIENTO DE HORARIO DE CITAS Y SE REPROGRAMA CITA	3 Días	3006489496 mamauo@hotmail.com
RECLAMO	FLORESTA/ NUEVA EPS	ADMINISTRATIVA	USUARIA QUIEN SOLICITA SER VALORADA POR EL MEDICO DE CRONICOS PARA AJUSTAR DOSIS DEL MEDICAMENTO RANITIDINA 150MG	ESCRITO	SE REMITE A SERVICIOS AMBULATORIOS, SE ASIGNA CITA DE VALORACIÓN POR MEDICO DEL PROGRAMA DE CRÓNICOS	3 DÍAS	CARRERA 34 No. 61-104 B. JORGE ELIECER GAITAN TEL. 317833518

1.1.8 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, ENERO 2020

CAUSA ACCESIBILIDAD

SERVICIO/AREA/ PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	ACCESO: NEGACION A SERVICIOS MEDICOS O ODONTOLOGICOS			
CONSULTA EXTERNA	1		1	Usuaría refiere No conformidad por falta de acceso a la atención de consulta médica, de menor de edad. Reconoce que llega tarde a la cita , pero no hubo prioridad ni accesibilidad a la atención de la menor.
PORCENTAJE	100		100	

CAUSAS ADMINISTRATIVAS

SERVICIO/AREA/ A/PROCESO	CAUSAS				TOTAL	OBSERVACIONES
	ADTVO:INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS/FALTA CONFORT	ADTVA: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD CITAS MEDICAS/CAPACIDAD INSTALADA	ADTVO: VULNERACION DE DERECHOS	COBROS INAPROPIADOS		
ADTVA (AFECTA EL SERVICIO DE FARMACIA), CONSULTA EXTERNA	11	1	0	0	12	Solicitud en farmacia de Versalles para asignación de sistema de turnos para garantizar el orden en la entrega de medicamentos. No conformidad por falta de oportunidad en la asignación de citas, centro de salud Danubio
PORCENTAJE	92	8	0	0	100	

CAUSAS CALIDAD/SATISFACCIÓN

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Satisfacción/calidad con el servicio brindado por el profesional			
URGENCIAS	1		1	Satisfacción con los servicios de Urgencias, centro de salud Danubio. Usuario manifiesta satisfacción con el compromiso y buena atención del personal de urgencias
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 tratamiento procedimientos etc		
ODONTOLOGÍA, FACTURACION,	4	1	5	No conformidad por la atención de facturadora, centro de salud Danubio. El argumento es que se distrae con el uso del celular y no brinda buena atención. Quejas por falta de trato digno y amabilidad recurso humano odontología y facturadora, centro de salud Centro
PORCENTAJE	80	20	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 (ODONTOLOGÍA), ADTVA (AFECTA SERVICIO DE FARMACIA)	1	0	10	0	11	Usuaría quien refiere no conformidad por insatisfacción de la urgencia odontológica. Se verifica que hubo demora en la verificación de derechos. Finalmente es atendida y remitida a II nivel. No conformidad por la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos. Una vez hubo la provisión se notificó a los usuarios para el reclamo pertinente
PORCENTAJE	9	0	91	0	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 PARA VERIFICACIÓN	1	0	4	1	2	3	11	Solicitud de información para verificación de afiliación en bases de datos de usuarios trasladados de Emdisalud y Saludvida.; Direccionamiento de servicios Eseb por portabilidad y autorización de exámenes; no conformidad por información errada sobre medicamento no perteneciente al programa de crónicos. Se le entrega medicamento para quince días. SE establece estado de afiliación de usuario y se direcciona a su Eps. Orientación a usuarias sobre servicios que debe prestar la Eps asignada y deben ser autorizadas por éstas
PORCENTAJE	9	0	36	9	18	27	100	

CAUSAS INTERMEDIACIÓN:

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Intermediación/asignación de cita médica, odontológica	Intermediación/gestión certificados de atención, Copia HC		
CONSULTA MEDICA	2	0	2	Intermediación a través del área de SIAU para asignación citas de consulta médica centro de salud Versalles y Castillo.
PORCENTAJE	100	0	100	

CAUSAS SEGURIDAD DEL PACIENTE

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Seguridad del paciente			
CONSULTA EXTERNA	1		1	No conformidad por Riesgo en atención de consulta externa, camilla en mal estado
PORCENTAJE	100		100	

CAUSAS NO APLICA

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	NO APLICA			
EPS SALUD TOTAL	1		1	Usuaría quien solicita atención de II nivel, Eps SALUDTOTAL, es direccionada a ésta para lo pertinente.
PORCENTAJE	100		100	

2 MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD)

Tabla 18. Mecanismos de PASS ENERO 2020

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	Socialización de actividades SIAU, correspondiente al mes de Enero 2020	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 Enero 2020	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 Enero.	Plan detallado de trabajo/oficio remisario/acta de reunión	Asistencia a las reuniones	Compromiso en actividades Comité

3. CAPACITACIONES

3.1 Capacitaciones a Usuarios y Usuarias ENERO 2020

Tabla 18. Capacitaciones a Usuarios y Usuarias ENERO 2020

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES	FRECUENCIA CAPACITACIONES	TEMAS
CAMPIN	38	2	DEBERES Y DERECHOS HUMANIZACIÓN MOVILIDAD POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD - PASS- TRIAGE URGENCIAS
CARDALES	56	2	
CASTILLO	45	2	
CDV	43	2	
CENTRO	17	1	
DANUBIO	37	2	
FLORESTA	33	2	
FORTUNA	31	2	
LLANITO	20	1	
PROGRESO	27	2	
VERSALLES	67	2	
SEDE ADTVA	22	1	
TOTALES	436	21	

3.2 CAPACITACIONES AL CLIENTE INTERNO

Durante el mes de ENERO 2020 se realizó la siguiente capacitación servidores públicos de la ESEB:

OBJETIVO	TEMA	CENTRO DE SALUD	NUMERO DE CAPACITACIONES	NUMERO DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS
CAPACITAR A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA ESEB, EN LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD – PASS-PARA FORTALECER LAS INSTANCIAS Y ESPACIOS QUE GARANTICEN EL DESARROLLO PARTICIPATIVO.	POLÍTICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD-PASS-	CENTRO	1	11
		CARDALES	1	10
		CAMPIN	1	12
		PROGRESO	1	5
		FORTUNA	1	1
		FLORESTA	1	9
		CDV	1	10
		VERSALLES	1	10
		DANUBIO	1	24
		LLANITO	1	7
		CASTILLO	1	18
		SEDE ADTVA	1	35
TOTAL	12	152		

ANEXOS BUZONES ENERO 2020

CENTRO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACION	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
07/01/2020	NO REPORTA	CARMEN EDITH PÉREZ	NO IDENTIFICA	3145779351	FACTURACION	ME DIRIJO HACIA USTEDES CON EL FIN DE COLOCAR LAS QUEJAS DE LA SEÑORA DE FACTURACIÓN. ME TRATÓ MUY MAL PORQUE NO TRAJE EL RECIBO PARA UN CONTROL DE LA NIÑA. ME QUISO PEGAR. PERSONAS COMO ESA NO DEBERÍAN OCUPAR ESE CARGO.	QUEJA	CALIDAD: MALTRATO DEL FUNCIONARIO AL USUARIO	SE REMITE A COORDINADORA FACTURACION	15/01/2020	6
	07/12/2019	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ODONTOLOGIA	BUENOS DÍAS. NO SÉ POR QUÉ TENGO QUE AGUANTARLE GROSERIAS A LA DOCTORA DE ODONTOLOGÍA Y A LA AUXILIAR DE ODONTOLOGÍA. TENGO ENTENDIDO QUE AL USUARIO SE LE DEBE ATENDER CON RESPETO Y AMABILIDAD. YO TENGO DERECHO A QUE ME ATIENDAN. PARA ESO TENGO EPS. NO SÉ POR QUÉ UNAS PERSONAS ASÍ, QUE NO TIENEN LA CAPACIDAD DE TRABAJAR, POR QUÉ LAS CONTRATAN, TANTAS CON MÁS EXPERIENCIA, ESPECIALIDAD, PROFESIONALIDAD, Y ME DISCULPAN LA EXPRESIÓN PERO ELAS NO TIENEN NADA DE PROFESIONAL. LO ÚNICO QUE SABEN HACER ES TRATAR MAL AL PACIENTE, A NO HACERLE EL TRABAJO COMPLETO Y A VECES NI LO HACEN, Y SE REGRESA UNO PARA SU CASA SIN REALIZARSE NADA. VARIAS VECES ME HE QUEJADO Y NO HE VISTO RESULTADOS, SI YO ME QUEJO NO ES PARA QUE ECHEN A LOS EMPLEADOS, SINO PARA QUE TOMEN CORRECTIVOS. ES INJUSTO QUE SEAN ASÍ. ESAS PERSONAS TIENEN MUCHO QUE APRENDER, LÁSTIMA! A DÓNDE QUEDARÍA TANTO ESTUDIO Y PREPARACIÓN PARA PODER CONSEGUIR ESTE EMPLEO QUE NO VALORAN, PARECE QUE NO LO NECESITARAN. LO ÚNICO QUE SI LES PIDO QUE POR FAVOR, ESPERO UNA ALEGRÍA, QUE HAGAN CAMBIO EN EL CENTRO DE SALUD, SOBRE ODONTOLOGÍA. YO NO TENGO UN EMPLEO Y SOY DE BAJOS RECURSOS PARA ESTAR VIENIENDO DEL CORREGIMIENTO HASTA ACÁ, PARA ESTAR PERDIENDO A CADA RATO EL PASAJE Y QUE A UNO NO LO ATIENDEN, CUANDO ES DEBIDO. VAN VARIAS VECES QUE NO ME ATIENDEN Y ME HE REGRESADO A CASA MUY TRISTE POR ESTAS ATENCIONES, SIEMPRE CON PEROS, QUE NO ME PUEDEN ATENDER, QUE ESE DIENTE ESTÁ COMPLICADO, QUE SE DAÑO EL APARATO ESE DE ORDODONCIA, QUÉ TRISTEZA. MUCHAS GRACIAS POR TODO. DIOS LES BENDIGA	QUEJA	CALIDAD: MALTRATO DEL FUNCIONARIO AL USUARIO	SE REMITE A COORDINADORA ODONTOLOGÍA A SUBCENTRO DE SERVICIOS AMBULATORIOS.	15/01/2020	6

DANUBIO EXTERNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACION	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
14/01/2020	07/01/2020	MARIA ESTELA MEDEL GIL	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTV	MI QUEJA ES SOBRE UNA CAMILLA QUE ESTÁ DAÑADA. LA LATA ME CORTÓ EL PANTALÓN EN DOS PARTES. GRACIAS NO ME CORTÉ LA PIERNA, PERO ESO ES UN PELIGRO PARA LOS PACIENTES SOBRE ESA CAMILLA, ES UN PELIGRO, EN EL CONSULTORIO DE LA DOCTORA DIANA, PASÉ EL REPORTE A LA JEFE, PERO NO ME TOMÓ ATENCIÓN SOBRE ESE PROBLEMA, LO QUE PIDO ES QUE CAMBIEN ESA CAMILLA, MANDEN ALGO BUENO, LE AGRADEZCO, CUALQUIER PACIENTE SE PUEDE CORTAR CON ESA CAMILLA. GRACIAS SEÑORES. MÁS ATENCION	RECLAMO	SEGURIDAD DEL PACIENTE	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTV, LIDER EN AMBIENTE FISICO Y SALUD OCUPACIONAL	22/01/2020	6
22/01/2020	NO REPORTA	ALEJANDRA YURLEY BARRERA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	FACTURACION	NO ME PARECE QUE UNA FACTURADORA ESTÉ PEGADA AL CELULAR EN HORAS DE TRABAJO	QUEJA	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS (REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS, ODONTOLOGICOS, ENFERMERIA)	SE REMITE A COORDINADORA FACTURACION, INTERVENTOR A CONTRATO FACTURACION	03/02/2020	8
22/01/2020	NO REPORTA	ISAIAS CALDERO N DIAZ	NO IDENTIFICA	3124719614	ADTV	LA PRESENTE ES UNA QUEJA SOBRE EL NÚMERO DE CITAS MÉDICAS AL REGIMEN SUBSIDIADO, SON INSUFICIENTES. ES HUMILLANTE TENER QUE HACER COLA DESDE EL DÍA ANTERIOR. ES REPROCHABLE QUE LOS POBRES ABUELOS TAMBIÉN TENGAN QUE TRASNOCHARSE PARA BUSCAR SU SALUD (NI SIQUIERA SE COMPADECEN DE LOS POBRES VIEJOS. SUGERENCIA: CONTRATEN MÁS MÉDICOS, SEAN MÁS HUMANOS, GRACIAS AL MENOS POR LEER ESTAS LETRAS, AUNQUE ME EXPONGO A REPRESALIAS	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICAS / CAPACIDAD INSTALADA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCENTRO DE SERVICIOS AMBULATORIOS	03/02/2020	8
22/01/2020	NO REPORTA	CAROLINA GOMEZ	NO IDENTIFICA	3178474839	FACTURACION	POR FAVOR CAMBIEN LAS NIÑAS DE FACTURACIÓN, TIENEN UNA MALA ATENCIÓN AL CLIENTE. SE LA PASAN EN EL CELULAR. UNO LES HABLA Y NO CONTESTAN. FELICITAR A LA JEFE ANGELICAO POR EL BUEN SERVICIO	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A COORDINADORA FACTURACION, INTERVENTOR A CONTRATO FACTURACION	03/02/2020	8

22/01/2020	22/01/2020	NO REPORTA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	FACTURACION	LA PRESENTE SUGERENCIA ES PARA MEJORAR LA ATENCION AL CLIENTE EN FACTURACION, ME PARECE UNA FALT ADE RESPETO QUE LAS SECRETARIAS DE FACTURACION. SE LA PASAN PEGADAS AL CELULAR CHATEANDO Y HABLANDO, O BIEN DICHO CHISMOSEANDO EN SU HORA DE TRABAJO, Y UNO COMO USUARIO TIENE QUE ESPERAR MÁS DE CINCO MINUTOS A QUE ELLAS TERMINEN CON EL CHISME PARA PODERLO ATENDER A UNO, Y QUE TENGA QUE IGNORAR AL USUARIO POR ESE HECHO. LES AGRADEZCO A LOS SEÑORES DE LA ESE QUE HAGAN ALGO AL RESPETO, ASI COMO USTEDES EXIGEN RESPETO CON LOS COLABORADORES DEL CENTRO DE SALUD, YO TAMBIEN EXIJO ESE MISMO RESPETO HACIA LOS USUARIOS. GRACIAS POR SU ATENCION	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A COORDINADO RA FACTURACION, INTERVENTOR A CONTRATO FACTURACION	03/02/2020	8
------------	------------	------------	---------------	---------------	-------------	--	-------	--	---	------------	---

DANUBIO URGENCIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/ MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
14/01/2019	NO REPORTA	CAMILO ANDRES MARTINEZ	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	URGENCIAS	PACIENTE CAMILO ANDRÉS MARTINEZ, EXCELENTE ATENCIÓN, Y MÁS LA COLABORACIÓN DE LA ENFERMERA RITA BELLO. EXCELENTE ENFERMERA, AMABLE Y DEDICADA. GRACIAS	FELICITACION	CALIDAD: SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PROFESIONAL	SE REMITIÓ A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	22/01/2020	6

FARMACIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
09/01/2020	02/01/2020	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTV	FAVOR COLOCAR UN TURNADOR PARA EVITAR MALOS ENTENDIDOS CON LOS USUARIOS	SUGERENCIA	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE	21/01/2020	8
	03/01/2020	ROBERTO PÉREZ	NO IDENTIFICA	6217633	ADTV	QUEREMOS EN LA FARMACIA UN FICHERO PARA NO FOMENTAR EL DESORDEN Y HAYA ORDEN. TAMBIÉN UN TELEVISOR PARA EL ENTRETENIMIENTO PARA QUE DE ESA MANERA A HACER SILENCIO	SUGERENCIA	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE	21/01/2020	8
	23/12/2019	GERALDIN PORTILLO	NUEVA EPS	3118271525	ADTV	NECESITAMOS URGENTE EN LA FARMACIA UN TURNADOR PARA ASI EVITAR QUE LA GENTE IRRESPECTUOSA SE COLE EN LA FILA. NO ES JUSTO QUE CON TANTA GENTE QUE LLEGA A ESTA FARMACIA NO HAYA UN TURNADOR, NI UN BAÑO, PORQUE AQUÍ LLEGA UNO Y HAY QUE ESPERAR DE UNA HORA EN ADELANTE. ADEMÁS LOS MEDICAMENTOS CASI SIEMPRE LOS ENTREGAN INCOMPLETOS. ¿Y QUIÉN RESPONDE POR EL TRANSPORTE?. OJALÁ MEJOREN PRONTO ESTA SITUACIÓN	SUGERENCIA	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE	21/01/2020	8
	01/02/2020	MARIA C PINEDA DIAZ	NUEVA EPS	3014552074	ADTV	FAVOR COLOCAR FICHOS PARA ORDEN DEL PERSONAL. GRACIAS	SUGERENCIA	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE	21/01/2020	8
	03/01/2020	LESLY TATIANA	NO IDENTIFICA	3016406827	ADTV	POR FAVOR QUE NOS DEN UN FICHERO	SUGERENCIA	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE	21/01/2020	8
	03/01/2020	RICARDO RUEDA	NUEVA EPS	6217783	ADTV	QUEREMOS EN LA FARMACIA UN FICHERO PORQUE HAY MUCHOS PROBLEMAS CON EL TURNO	SUGERENCIA	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE	21/01/2020	8
	02/01/2020	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTV	FAVOR ABRIR OTRA VENTANILLA EN LA RECEPCIÓN, DE DOCUMENTOS, PORQUE NO DAN ABASTO CON TANTO PERSONAL. GRACIAS	SUGERENCIA	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE	21/01/2020	8

03/01/2020	OMAIRA SOCORRO	NO IDENTIFICA	3134514056	ADTV	POR FAVOR NECESITAMOS UN FICHERO PORQUE SE ESTÁ FORMANDO MUCHOS PROBLEMAS. GRACIAS	SUGERENCIA	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE	21/01/2020	8
NO IDENTIFICA	OFELIA JAIMES	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTV	POR FAVOR COLOCAR FICHEROS DE TURNO	SUGERENCIA	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE	21/01/2020	8
02/01/2020	MIGUEL CORDOBA	NO IDENTIFICA	3187677579	ADTV	TENER EN CUENTA EL TURNERO O FICHERO CON EL FIN DE MEJORAR EL SERVICIO Y EL ORDEN DE LOS USUARIOS EN LAS INSTALACIONES	SUGERENCIA	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE	21/01/2020	8
03/01/2020	ENITH ZAMBRANO	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTV	ES PARA SOLICITAR QUE COLOQUEN UN FICHERO PARA COGER TURNO, PORQUE HAY MUCHAS PELEAS	SUGERENCIA	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE	21/01/2020	8