

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA
SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
INFORME I SEMESTRE DE 2017

TABLA 1. PORCENTAJE DE QUEJAS RECEPCIONADAS POR EPS-S EN EL I SEMESTRE

EMPRESA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SALUDVIDA	49	21
EMDISALUD	38	16
COMPARTA	29	12
ASMETSALUD	24	10
CAFESALUD	12	5
NUEVA EPS	12	5
VINCULADOS	2	1
EPS NO SE IDENTIFICA	70	30
TOTAL	236	100%

TABLA 2. PORCENTAJE DE SATISFACCION SEGÚN RESOLUCION DE QUEJAS POR EPS-S I SEMESTRE 2017

EMPRESA	QUEJAS RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS	QUEJA RESUELTA EN MAS DE 15 DÍAS
SALUDVIDA	100%	0
EMDISALUD	100%	0
COMPARTA	100%	0
ASMETSALUD	100%	0
CAFESALUD	100%	0
NUEVA EPS	100%	0
VINCULADOS	100%	0
EPS NO SE IDENTIFICA	100%	0
TOTAL	100%	0

EL TOTAL DE LAS QUEJAS RECIBIERON RESPUESTA DE RESOLUCION EN LOS TERMINOS ESTABLECIDOS POR LA LEY.

TABLA 3. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS QUEJAS SEGÚN EL SERVICIO DONDE SE GENERA I SEMESTRE 2017

SERVICIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FACTURACION	71	30
CONSULTA EXTERNA	44	19
FARMACIA	41	17
P Y P /CRÓNICOS	22	9
ODONTOLOGIA	21	8.5
URGENCIAS	16	7
CONFORT AMBIENTE FÍSICO	7	3

SERVICIO EN GENERAL	4	2
LABORATORIO	3	1.5
ENFERMERIA	2	1
VIGILANCIA	2	1
ADMINISTRATIVA	2	1
NO APLICA	1	0.5
TOTAL	236	100%

LOS SERVICIOS DONDE SE GENERARON EL MAYOR NÚMERO DE QUEJAS FACTURACION POR DIFICULTADES EN EL CENTRO, CONSULTA EXTERNA POR OPORTUNIDAD Y CUMPLIMIENTO EN LA HORA DE ATENCIÓN Y FARMACIA POR PENDIENTES DE MEDICAMENTOS.

TABLA 4. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS QUEJAS SEGÚN EL CENTRO DE SALUD DONDE SE GENERA I SEMESTRE 2017

CENTRO DE SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
CENTRO	65	27
FARMACIA	36	15
CASTILLO	30	13
CDV	19	8
DANUBIO	17	7.5
CAMPIN	16	7
FLORESTA	16	7
PROGRESO	12	5
CARDALES	8	3
VERSALLES	6	2.5
FORTUNA	6	2.5
ADMINISTRATIVA	2	1
LLANITO	2	1
NO APLICA	1	0.5
TOTAL	236	100

LOS CENTROS DE SALUD QUE MAYOR NÚMERO DE QUEJAS GENERARON FUERON CENTRO, FARMACIA Y CASTILLO.

TABLA 5. MOTIVOS DE QUEJAS Y RECLAMOS (OPORTUNIDADES DE MEJORA) I SEMESTRE 2017

TIPO DE PQRS	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	DESCRIPCION	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
RECLAMO	CDV(EMDISALUD)	FACTURACION	NO CONFORMIDAD POR FALTA ACCESIBILIDAD A LA ASIGNACION DE CITAS, SEGÚN LA USUARIA EL FACTURADOR LE NEGÓ LA OPORTUNIDAD DE OBTENER UNA CITA MEDICA, ACTITUD POCO AMABLE DEL FACTURADOR	PRESENCIAL ESCRITA	SE REPORTA AL OPERADOR DEL SERVICIO DE FACTURACION LA EMPRESA COESPROSALUD Y A LOS SUPERVISORES DEL CONTRATO PARA LA RESPECTIVA TOMA DE CORRECTIVOS	11 DÍAS	TRANSVERSAL 42ª 56ª - 30 BARRIO PROGRESO I ETAPA. TEL. 3155791085

RECLAMO	CARDALES (ASMETSALUD)	FACTURACION	NO CONFORMIDAD POR LA NEGACION DE LA ASIGNACION DE CITAS, SEGUN LA USUARIA LE LIMITARON EL NUMERO DE CITAS POR MES	PRESENCIAL ESCRITA	SE REPORTA AL OPERADOR DEL SERVICIO DE FACTURACION LA EMPRESA COESPROSALUD Y A LOS SUPERVISORES DEL CONTRATO PARA LA RESPECTIVA TOMA DE CORRECTIVOS	5 DIAS	CARRERA 15 43-11 BARRIO ARENAL. TEL. 3102644140 - 3212016788
RECLAMO	CARDALES (EMDIS)	FACTURACION	NO CONFORMIDAD POR LA NEGACION DE LA ASIGNACION DE LA CITA, SEGUN LA USUARIA LE LIMITARON EL NUMERO DE CITAS POR NUCLEO FAMILIAR	PRESENCIAL ESCRITA	SE REPORTA AL OPERADOR DEL SERVICIO DE FACTURACION LA EMPRESA COESPROSALUD Y A LOS SUPERVISORES DEL CONTRATO PARA LA RESPECTIVA TOMA DE CORRECTIVOS	12 DIA	CARRERA 24 46-16 BARRIO BUENOS AIRES. TEL3008387818
QUEJA	CDV (COMPARTA)	FACTURACION	NO CONFORMIDAD POR DEMORA EN LA VALIDACION DE LA CITA, SEGUN LA USUARIA LA FACTURADORA ESTABA REALIZANDO LLAMADA PERSONALES	PRESENCIAL ESCRITA	SE REPORTA AL OPERADOR DEL SERVICIO DE FACTURACION LA EMPRESA COESPROSALUD Y A LOS SUPERVISORES DEL CONTRATO PARA LA RESPECTIVA TOMA DE CORRECTIVOS	12 DIAS	CALLE 57 35-19 BARRIO PRIMERO DE MAYO TEL. 3118706213
RECLAMO	CASTILLO(VINCULADO)	FACTURACION	NO CONFORMIDAD POR FALTA ACCESIBILIDAD A LA CONSULTA DE URGENCIA, SEGUN LA USUARIA EL FACTURADOR LE NEGÓ LA OPORTUNIDAD DE ATENCION POR NO TENER ASEGURAMIENTO	PRESENCIAL ESCRITA	SE REPORTA AL OPERADOR DEL SERVICIO DE FACTURACION LA EMPRESA COESPROSALUD Y A LOS SUPERVISORES DEL CONTRATO PARA LA RESPECTIVA TOMA DE CORRECTIVOS	5 Días	CALLE 25 57-09 BARRIO BUENA VISTA TEL 6105872- 3118031295
QUEJA	CDV(COMPARTA)	PROGRAMA CRONICOS	QUEJA POR LA ACTITUD POCO AMABLE DEL MEDICO TRATANTE DEL PROGRAMA DE CRONICOS	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE COORDINACION DE PROMOCION Y PREVENCION, MEDICO APOYO A SUBCIENTIFICA Y AL JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS QUIENES REALIZAN EL TRAMITE CORRESPONDIENTE CON EL MEDICO , GARANTIZANDO EL TRATO DIGNO Y HUMANIZADO AL USUARIO	6 DIAS	MANZ 50 LOTE 806 BARRIO 22 DE MARZO TEL 3107662652
QUEJA	CDV (EMDIS)	PROGRAMA CRONICOS	QUEJA POR LA ACTITUD POCO AMABLE DEL MEDICO TRATANTE DEL PROGRAMA DE CRONICOS	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE COORDINACION DE PROMOCION Y PREVENCION, MEDICO APOYO A SUBCIENTIFICA Y AL JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS QUIENES REALIZAN EL TRAMITE CORRESPONDIENTE CON EL MEDICO , GARANTIZANDO EL TRATO DIGNO Y HUMANIZADO AL USUARIO	5 DIA	CALLE 58 41-24 BARRIO VERSALLES TEL 6218166- 3182426018

RECLAMO	FARMACIA (SALUDVIDA)	FARMACIA	RECLAMO POR LA NO OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE MEDICAMENTO (LOSARTAN- ASA)	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE A SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Y A LA REGENTE DE FARMACIA PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTO	8 DIAS	VEREDA EL QUEMADERO CORREGIMIENTO EL CENTRO TEL 3142554889
QUEJA	VERSALLES(CAFESALUD)	VIGILANCIA	QUEJA POR MALOS TRATOS DE LA GUARDA DE SEGURIDAD, SEGÚN EL USUARIO HAY ABUSO DE AUTORIDAD Y MALOS TÉRMINOS AL DIRIGIRSE AL USUARIO	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE AL SUPERVISOR DEL CONTRATO DE VIGILANCIA PARA QUE REALICE LAS CORRECCIONES NECESARIAS, GARANTIZANDO LA ATENCIÓN CON TRATO DIGNO Y HUMANIZADO	5 DIAS	CARRERA 36C 56-34 BARRIO PRIMERO DE MAYO TEL 6216701
RECLAMO	DANUBIO (EMDIS)	URGENCIAS	RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO QUIE DETERMINA QUE SE ATENDIÓ OPORTUNAMENTE EN EL PRIMER NIVEL, LA ESPERA SE DA EN LA REFERENCIA AL SEGUNDO NIVEL, EL HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO SE DEMORÓ EN ACEPTAR LA REMISIÓN	6 Días	CALLE 72C 34B-21 B. INTERNACIONAL TEL 3212713306
RECLAMO	DANUBIO-CASTILLO(A SMET-SALUD)	URGENCIAS	RECLAMO POR NO TOMA DEL EXAMEN DE EKG, SEGÚN EL USUARIO MALA INFORMACIÓN Y EQUIPOS FUERA DE SERVICIOS	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE A LA COORDINACIÓN DE SERVICIOS AMBULATORIOS PARA GARANTIZAR LA CORRECTA PRESTACION DE LOS SERVICIOS Y ORIENTACION A LOS USUARIOS DEL AREA RURAL LLANITO	7 DIAS	CORREGIMIENTO EL LLANITO TEL 3202373295
RECLAMO	FARMACIA(SALUDVIDA)	FARMACIA	RECLAMO POR NO ENTREGA TOTAL DE MEDICAMENTOS, SEGÚN LA USUARIA FORMULA CON PENDIENTES	TELEFONICA	SE REMITE A LA SUBDIRECCION CIENTIFICA Y LA FINANCIERA PARA GARANTIZAR LA ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS PENDIENTES. ENTREGA TOTAL DEL MEDICAMENTO DÍA 8 DE MARZO	3 DIA	CALLE 58 41-24 BARRIO VERSALLES TEL 6218166- 3182426018
QUEJA	CARDALES (ASMET)	ODONTOLOGIA	QUEJA POR EL TRATO POCO AMABLE DE LA AUXILIAR DE ODONTOLOGÍA	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE AL COORDINADOR DE ODONTOLOGIA Y SE RETROALIMENTA EN LA FUNCIONARIA EL TRATO DIGNO Y HUMANIZADO A LOS USUARIOS	4 DIAS	CALLE 42 No. 21A-21 B. LA VICTORIA TEL. 3212290544

RECLAMO	DANUBIO (VINCULADO)	URGENCIAS	RECLAMO POR LA PRESTACION DEL SERVICIO DE URGENCIAS, NO OPORTUNIDAD Y TRATO POCO HUMANIZADO	TELEFONICA	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO LA IPS DARSALUD, QUIENES ESTABLECEN LOS CORRECTIVOS PARA ATENCIÓN OPORTUNA CON CALIDAD Y HUMANIZACION	15 DIAS	TRANSVERSAL 46A No.58-20 BARRIO LOS ALPES TEL. 3006987302
RECLAMO	FLORESTA (EMDIS)	PYP CRONICOS	RECLAMO POR NO DILIGENCIAMIENTO CORRECTO DE LA FORMULA POR PARTE DEL MEDICO, FORMULA SIN DIAGNÓSTICO NO LE DESPACHAN FORMULA EN LA FARMACIA DE LA EPS	TELEFONICA	SE REMITE A SUBCIENTIFICA QUIEN CORRIGE LA FORMULA PARA EL DESPACHO OPORTUNO DEL MEDICAMENTO, RESOLUCIÓN INMEDIATA	1 DIAS	CARRERA 16 No. 52-36 B. URIBE URIBE TEL. 3003168480
QUEJA	CASTILLO (SALUDVIDA)	ODONTOLOGIA	QUEJA POR EL TRATAMIENTO Y DIAGNOSTICO ODONTOLOGICO, SEGÚN LA USUARIA EL ODONTOLOGO LE "DAÑO LA MUELA"	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE A LA COORDINACION DE ODONTOLOGIA, SE GARANTIZA CONSULTA DE SEGUNDA OPINION A LA USUARIA Y CONTINUACIÓN DEL TRATAMIENTO CON OTRO PROFESIONAL	7 DIAS	CALLE 33A No. 41A-33 PLANADA DEL CERRO TEL. 3118345349
QUEJA	CDV(CAFESALUD)	CONSULTA EXTERNA	QUEJA POR LA ACTITUD POCO AMABLE DEL MEDICO EN LA ATENCIÓN, SEGÚN EL USUARIO FUE DESCORTÉS Y AGRESIVO EN LAS RESPUESTAS E INFORMACIÓN	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE AL OPERADOR LA IPS DARSALUD QUIENES REALIZAN LOS LLAMADOS DE ATENCIÓN PERTINENTES GARANTIZANDO LA ATENCIÓN HUMANIZADA Y CON CALIDAD PARA LOS USUARIOS	11 DIAS	CARRERA 37B No. 52-62 B. TRIUNFO TEL 3177223203
QUEJA	CASTILLO (ASMETSALUD)	ODONTOLOGIA	QUEJA POR EL TRATO POCO AMABLE DE LA PROFESIONAL DE ODONTOLOGIA, SEGÚN EL USUARIO LE DIJO "PÓNGASE UN BOZAL EN LA BOCA"	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE AL COORDINADOR DE ODONTOLOGIA QUIEN REALIZA LOS LLAMADOS CORRESPONDIENTES GARANTIZANDO LA ATENCIÓN CON TRATO DIGNO Y HUMANIZADO	4 DIAS	CALLE 34D No. LOTE 69 B. LA CANDELARIA TEL. 3102974085
QUEJA	ADMINISTRATIVA (SALUDVIDA)	AUTORIZACIONES MEDICAMENTOS CONTROL ESPECIAL	QUEJA POR EL TRAMITE DE AUTORIZACION DE MEDICAMENTO DE CONTROL ESPECIAL, SEGÚN LA USUARIA FALTA OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN	PRESENCIAL ESCRIT	SE REMITE A LOS PROFESIONALES ENCARGADOS DEL TRÁMITE DE AUTORIZACIÓN DE MEDICAMENTOS CONTROL ESPECIAL PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCEDIMEINTO CON MAYOR OPORTUNIDAD	6 DIAS	CALLE 44 No. 59-73 B. CAMPIN TEL 3103291758
QUEJA	CDV (ASMET)	FACTURACION	QUEJA POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN Y EL TRATO POCO AMABLE DEL FUNCIONARIO DEL AREA DE FACTURACIÓN	TELEFONICA	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO DE FACTURACIÓN QUIEN DETERMINA QUE EL DOCTOR HACE EL FAVOR DE ADELANTAR LA HORA DE ATENCIÓN DE LA CITA Y NO LO CONSULTA CON LA PERSONA DE FACTURACIÓN , LO QUE OCASIONA MALESTAR EN	2 DÍAS	CARRERA 35 47-147 SIMON BOLIVAR . TEL. 6020620

					LA USUARIA POR LA DEMORA EN LA FACTURACIÓN DEL SERVICIO, SE REALIZA EL LLAMADO DE ATENCIÓN PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN HUMANIZADA		
RECLAMO	FARMACIA (NUEVA EPS)	FARMACIA	RECLAMO POR NO ENTREGA TOTAL DE MEDICAMENTOS, SEGÚN EL USUARIO FORMULA CON PENDIENTES	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE A LA SUBDIRECCION CIENTIFICA Y LA FINANCIERA PARA GARANTIZAR LA ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS PENDIENTES. ENTREGA TOTAL DEL MEDICAMENTO DÍA 2 DE MAYO	8 DIAS	TRANSVERSAL 47 BIS 59-78 LAS GRANJAS. TEL . 3102174333
RECLAMO	FARMACIA(S ALUDVIDA)	FARMACIA	RECLAMO POR NO ENTREGA TOTAL DE MEDICAMENTOS, SEGÚN EL USUARIO FORMULA CON PENDIENTES	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE A LA SUBDIRECCION CIENTIFICA Y LA FINANCIERA PARA GARANTIZAR LA ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS PENDIENTES. ENTREGA TOTAL DEL MEDICAMENTO DÍA 2 DE MAYO	5 DIA	LOS LAURELES PUERTA DEL ONCE
RECLAMO	FARMACIA (SALUDVIDA)	FARMACIA	RECLAMO POR NO ENTREGA TOTAL DE MEDICAMENTOS, SEGÚN EL USUARIO FORMULA CON PENDIENTES	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE A LA SUBDIRECCION CIENTIFICA Y LA FINANCIERA PARA GARANTIZAR LA ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS PENDIENTES. ENTREGA TOTAL DEL MEDICAMENTO DÍA 2 DE MAYO	4 DIAS	VEREDA INDEPANDENCIA LOTE 5 TEL.
RECLAMO	FARMACIA (CAFESALUD)	FARMACIA	RECLAMO POR NO ENTREGA TOTAL DE MEDICAMENTOS, SEGÚN EL USUARIO FORMULA CON PENDIENTES	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE A LA SUBDIRECCION CIENTIFICA Y LA FINANCIERA PARA GARANTIZAR LA ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS PENDIENTES. ENTREGA TOTAL DEL MEDICAMENTO DÍA 2 DE MAYO	4 DIAS	CALLE 52ª 34-405 PRIMERO DE MAYO TEL. 3144873834
RECLAMO	FARMACIA(C OMPARTA)	FARMACIA	RECLAMO POR NO ENTREGA TOTAL DE MEDICAMENTOS, SEGÚN EL USUARIO FORMULA CON PENDIENTES	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE A LA SUBDIRECCION CIENTIFICA Y LA FINANCIERA PARA GARANTIZAR LA ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS PENDIENTES. ENTREGA TOTAL DEL MEDICAMENTO DÍA 2 DE MAYO	4 DIAS	CARRERA 34 75-350 BARRIO BELEN
RECLAMO	FARMACIA (SALUDVIDA)	FARMACIA	RECLAMO POR NO ENTREGA TOTAL DE MEDICAMENTOS, SEGÚN EL USUARIO FORMULA CON PENDIENTES	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE A LA SUBDIRECCION CIENTIFICA Y LA FINANCIERA PARA GARANTIZAR LA ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS PENDIENTES. ENTREGA TOTAL DEL MEDICAMENTO DÍA 2 DE MAYO	3 DIAS	CARRERA 42 50B-10 BARRIO BARRANCA

RECLAMO	FARMACIA (CAFESALUD)	FARMACIA	RECLAMO POR NO ENTREGA TOTAL DE MEDICAMENTOS, SEGÚN EL USUARIO FORMULA CON PENDIENTES	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE A LA SUBDIRECCION CIENTIFICA Y LA FINANCIERA PARA GARANTIZAR LA ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS PENDIENTES. ENTREGA TOTAL DEL MEDICAMENTO DÍA 2 DE MAYO	3 DIAS	CARRERA 36C 56-34 PRIMERO DE MAYO TEL. 3204634893
RECLAMO	FARMACIA (COMPARTA)	FARMACIA	RECLAMO POR NO ENTREGA TOTAL DE MEDICAMENTOS, SEGÚN EL USUARIO FORMULA CON PENDIENTES	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE A LA SUBDIRECCION CIENTIFICA Y LA FINANCIERA PARA GARANTIZAR LA ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS PENDIENTES. ENTREGA TOTAL DEL MEDICAMENTO DÍA 2 DE MAYO	3 DIAS	CALLE 40ª 53-58 LOS CORALES TEL. 3183706971
RECLAMO	FARMACIA (SALUDVIDA)	FARMACIA	RECLAMO POR NO ENTREGA TOTAL DE MEDICAMENTOS, SEGÚN EL USUARIO FORMULA CON PENDIENTES	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE A LA SUBDIRECCION CIENTIFICA Y LA FINANCIERA PARA GARANTIZAR LA ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS PENDIENTES. ENTREGA TOTAL DEL MEDICAMENTO DÍA 2 DE MAYO	5 DIAS	CALLE 44ª LOTE 127 BARRIO CAMPIN TEL. 3144671279
RECLAMO	FARMACIA (COMPARTA)	FARMACIA	RECLAMO POR NO ENTREGA TOTAL DE MEDICAMENTOS, SEGÚN EL USUARIO FORMULA CON PENDIENTES	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE A LA SUBDIRECCION CIENTIFICA Y LA FINANCIERA PARA GARANTIZAR LA ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS PENDIENTES. ENTREGA TOTAL DEL MEDICAMENTO DÍA 2 DE MAYO	3 DIAS	CALLE 70 35-36 BARRIO INTERNACIONAL. TEL. 3134003935
QUEJA	CDV(CAFESALUD)	CONSULTA EXTERNA	QUEJA POR MAL TRATO DEL MEDICO A LAS FUNCIONARIAS DE LA EPS DEL AREA DE AUTORIZACIONES	TELEFONICA	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO LA EMPRESA DARSALUD, GARANTIZANDO EL TRATO HUMANIZADO EN EL SERVICIO	4 DIAS	CAFESALUD EPSS
RECLAMO	DANUBIO(EMDIS)	C. EXTERNA	RECLAMO POR LA NO ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA, SEGÚN EL USUARIO EL MEDICO NO REALIZÓ EL LLAMADO. Remitida por la secretaria local de salud	CORREO ELECTRONICO	SE REMITE A LA EMPRESA DARSALUD OPERADOR DEL SERVICIO PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN DEL USUARIO Y LA HUMANIZACION EN LA ATENCIÓN	9 DÍAS	CARRERA 41 84-21 B. SAN SILVESTRE. TEL. 3212203621
RECLAMO	FARMACIA (SALUDVIDA)	FARMACIA	RECLAMO POR NO ENTREGA TOTAL DE MEDICAMENTOS, SEGÚN EL USUARIO FORMULA CON PENDIENTES	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE A LA SUBDIRECCION CIENTIFICA Y LA FINANCIERA PARA GARANTIZAR LA ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS PENDIENTES. ENTREGA TOTAL DEL MEDICAMENTO DÍA 9 DE MAYO	1 DIAS	TRANSVERSAL 42 LOTE 99 B. ORO NEGRO II ETAPA. TEL 3142778481

RECLAMO	FARMACIA(EMDIS)	FARMACIA	RECLAMO POR NO ENTREGA TOTAL DE MEDICAMENTOS, SEGÚN EL USUARIO FORMULA CON PENDIENTES. Remitida por la secretaria local de salud	CORREO ELECTRONICO	SE REMITE A EMDIS SALUD POR COMPETENCIA, LA ESE BARRANCABERMEJA NO TIENE LA RESPONSABILIDAD DE ENTREGA DE EMEDICAMENTOS A LOS AFILIADOS DE EMDISALUD	1 DIA	RECLAMO REMITIDO A LA ESEB POR LA SECRETARIA LOCAL DE SALUD
RECLAMO	FLORESTA(EMDIS)	FACTURACION	RECLAMO POR NO ASIGNACION DE CITAS SIN AVISO PREVIO A LOS USUARIOS, SEGÚN EL USUARIO MADRUGAN Y NO HAY EL SERVICIO DE ASIGNACION DE CITAS DURANTE DOS DÍAS SEGUIDOS. Remitida por la secretaria local de salud	CORREO ELECTRONICO	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO DE FACTURACION COESPROSALUD, QUIENES GARANTIZAN LA ASIGNACIÓN DE CITAS TODOS LOS DÍAS	6 DÍAS	CALLE 75 BIS 34B-49 B. VILLANUEVA TEL. 3105248193
RECLAMO	DANUBIO (EMDIS)	URGENCIAS	RECLAMO POR LA FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS, SEGÚN EL USUARIO DEMORAS EN SALA POR MAS DE 2 HORAS. Remitida por la secretaria local de salud	CORREO ELECTRONICO	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO LA EMPRESA DARSALUD, AL JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y SUBCIENTIFICO, SE GARANTIZA LA OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO	8 DIAS	TRANSVERSAL 48 DIAG 62 3-97 B. 20 DE AGOSTO. TEL. 3144805396
RECLAMO	FARMACIA (NUEVA EPS)	FARMACIA	RECLAMO POR NO ENTREGA TOTAL DE MEDICAMENTOS, SEGÚN EL USUARIO FORMULA CON PENDIENTES	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE A LA SUBDIRECCION CIENTIFICA Y LA FINANCIERA PARA GARANTIZAR LA ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS PENDIENTES. ENTREGA TOTAL DEL MEDICAMENTO DÍA 30 DE MAYO	3 DIAS	TRANSVERSAL 45 64-38 B LAS GRANJAS. TEL. 3204448987
RECLAMO	CENTRO (SALUDVIDA)	C. EXTERNA	FALTA DE ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN MEDICA, NO ASIGNACION DE CITAS	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE A SERVICIOS AMBULATORIOS QUIEN GARANTIZA EL AUMENTO DE HORAS MEDICO EN EL CENTRO DE SALUD Y MEJORAMIENTO EN EL ISITEMA DE FACTURACION	8 DIAS	VEREDA QUENADERO TEL 3123964656
QUEJA	CDV (EMDIS)	FACTURACION C. EXTERNA	QUEJA POR LA ACTITUD DE LA FACTURADORA Y NO GARANTIA DEL DERECHO DE ELEGIR HORA Y DÍA DE LA CITA Y LA NO ATENCIÓN DE LA CITA MEDICA	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE A LA EMPRESA COESPROSALUD, SE REASIGNA CITA PARA EL DÍA 21 DE JUNIO DE 2017 A LAS 7:15 AM EN EL CENTRO DE SALUD CDV CON EL DR JULIO CONTRERAS	4 DIAS	CARRERA 36D 45-39 BARRIO MIRAFLORES TEL. 3005511362
QUEJA	CDV (ASMETSALUD)	FACTURACION C. EXTERNA	QUEJA POR LA ACTITUD DE LA FACTURADORA Y LA NO ATENCIÓN DE LA CITA ASIGNADA	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE A LA EMPRESA COESPROSALUD Y DARSALUD OPERADORES DEL SERVICIO, SE REASIGNA CITA PARA EL DÍA 28 DE JUNIO DE 2017 A LAS 7:15 AM EN EL CENTRO DE SALUD CDV CON EL DRA DIANA GARRIDO	2 DIAS	CALLE 56 39-27 BARRIO PROVIVIENDA TEL 3222850417

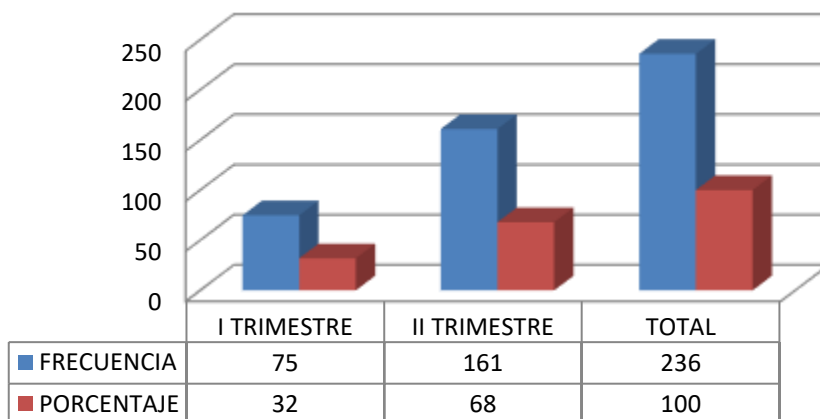
Los motivos de quejas y reclamos encontrados en buzón están identificados en el informe de buzones.

COMPARATIVO QUEJAS Y RECLAMOS I SEMESTRE 2017 RESPECTO AL SEMESTRE ANTERIOR Y MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR

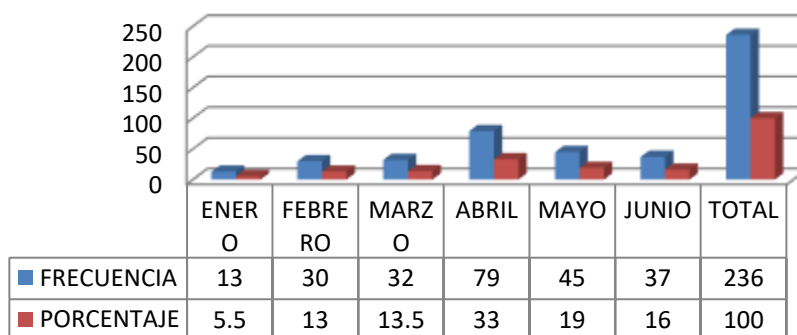
II SEMESTRE 2016		I SEMESTRE 2017		I SEMESTRE 2016		INDICADOR
PRESENCIALES	POR BUZÓN	PRESENCIALES	POR BUZÓN	PRESENCIALES	POR BUZÓN	TIEMPO EN DIAS PARA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS
11	77	40	196	36	72	5.9 DÍAS
TOTAL: 88		TOTAL: 236		TOTAL: 108		

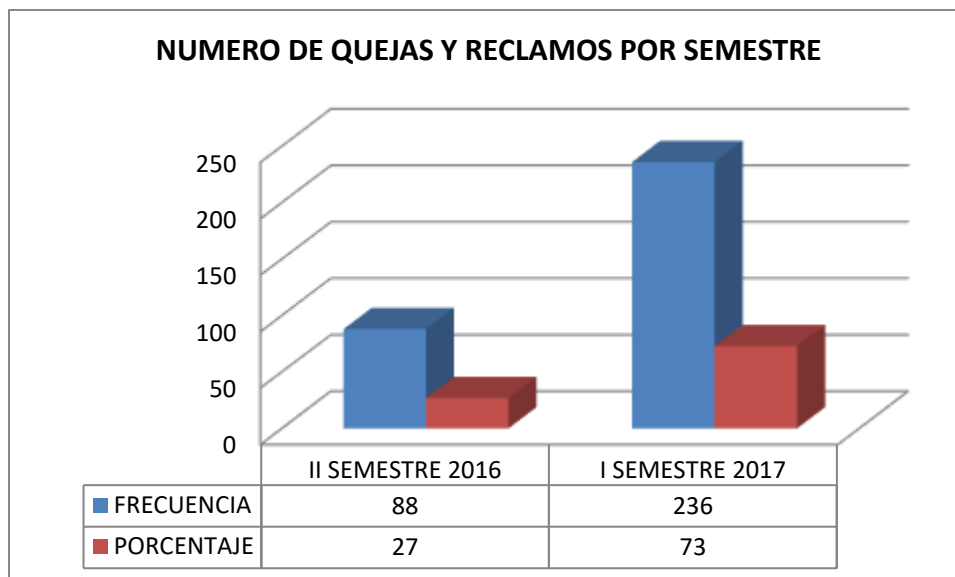
La tendencia en el I Semestre de 2017 fue al aumento de quejas y reclamos frente al semestre anterior y al mismo periodo del año 2016. En lo referente al indicador de tiempo en días de respuesta la tendencia fue al aumento pasando de 4.9 días en el II Semestre 2016 a 5.9 días en el I Semestre de 2017 para dar respuesta al usuario.

NUMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS POR TRIMESTRE 2017



NUMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS POR MES I SEMESTRE DE 2017





El comportamiento en el tiempo muestra tendencia al aumento en el número de quejas y reclamos presentados en cada semestre.

A través de la página WEB se recibieron 8 solicitudes en el I Semestre 2017
 TABLA. 6 SOLICITUDES PÁGINA WEB I SEMESTRE 2017

fecha hora	nombre	cc	celular	mail	Descripción	tipo queja	estado queja	respuesta queja
2017-01-07 13:11:24	Mayra nieves	1122815025	3012822896	Mayarn93@hotmail.com	Buenos días.... Me gustaría saber si ustedes me pueden facilitar un formulario de afiliación de ambuq sin diligenciar, pues me lo piden en la empresa para radicar mi afiliación	información	resuelta	Se da la información al usuario no es competencia de la ESE Barrancabermeja la solicitud, se da orientación de procedimiento correcto ante la EPS AMBUQ
2017-03-08 23:23:04	Silvia patricia Pérez alviades	1096212658	3124990393	patriciaalviades@hotmail.com	tengo 4 meses de embarazo y no tengo ARS por motivo que el sisben aun no se me a actualizado en el sistema ya me atendieron la primera vez en el puesto de salud el danubio no por que quisieran si no por una petición que le hice a ustedes ahora me dicen q	Información	resuelta	Se da información en el fosalta aparece desafiada del régimen contributivo para que realice la movilidad al subsidiado según puntaje sisben

2017-03-24 20:57:09	Luis Fernando Buitrago	1096239948	3103121380	luis.buitrago@outlook.com	mi motivo de petición, es si me encuentro afiliado ya en esta ips. pertenesco a la eps saludvida y en mi carnet aparece como ips primaria empresa social del estado barrancabermeja mi numer de cedula es: 1096239948 gracias por su atención espero pronta	información	resuelta	Se da información el usuario realizó traslado de Saludvida de san pablo Bolivar a Saludvida Barrancabermeja, presentando el formulario de traslado tiene habilitados los servicios en la ESEB
2017-04-07 21:26:11	Alejandra Virguez Vargas	1013660222	3102090863	ventas11@coralmedica.com	Buenas tardes, Por medio de la presente solicito contacto directo (Nombre, teléfono, correo) con la persona encargada de compras y selección de proveedores. Cordialmente, Alejandra Virguez Vargas Asistente de mercadeo y ventas Correo: vent	INFORMACION	RESUELTA	SE DA LA INFORMACION SOLICITADA
2017-04-27 15:37:25	Luis Fernando Buitrago	1096239948	3103121380	luis.buitrago@outlook.com	Cordial saludo La presente es para solicitar una cita de medicina general. Solicitó orientación para solicitar una cita y ¿-qué centro de salud se puede solicitar?	INFORMACION	RESUELTA	SE DA LA INFORMACION SOLICITADA
2017-05-05 21:29:12	lina patricia lizarazo beltran	1098758313	3155428996	linapatricia1994@gmail.com	dan un número de teléfono y siempre q uno llama nunca contestan sea a la hora q sea no es justo que hagan esto con los usuarios ya que uno llama por que le urge averiguar sobre las vacunas etc.	INFORMACION	RESUELTA	SE DA LA INFORMACION SOLICITADA
2017-05-26 14:11:26	Maria cardenas	37688271	3156130334	Dj.mantilla@hotmail.com	Quería saber si ya puedo pasar al médico con ustedes x q yo tenía coomeva pero ya no ..gracias	INFORMACION	RESUELTA	SE DA LA INFORMACION SOLICITADA

2017-06-08 00:56:01	Lili Johana Rojas	1005180379	3227217792	lalili24@hotmail.com	Hola muy buenas noches mi motivo es para hacer una pregunta Si yo tengo mis servicios médicos acá, & yo quiero pasarme para el cdv ¿A donde debo acudir? para hacer ese traspaso Gracias, por su atención prestada	INFORMACION	RESUELTA	SE DA LA INFORMACION SOLICITADA
------------------------	-------------------	------------	------------	----------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------	----------	---------------------------------

Todas las solicitudes recibieron respuesta oportuna a los correos electrónicos de los solicitantes.

A través de la línea 018000400710 se recibieron 25 llamadas en el I semestre 2017:
A Continuación se detallan:

TABLA 7. SOLICITUDS LINEA 018000400710 I SEMESTRE 2017

FECHA	MOTIVO LLAMADA/ TRAMITE REALIZADO	CLASIFICACION			TOTAL LLAMADAS
		INTERMEDIACION	INFORMACION	INSATISFACCION	
05-01-2017	USUARIA QUIEN LLAMA DESDE LA SECRETARIA LOCAL DE SALUD PARA INFORMAR QUE TENIA CITA MEDICA EN EL CDV A LA 1 PM PERO LLEGO A LA 1:15 Y EL MEDICO NO LA ATENDIÓ, REFIERE QUE ELLA NECESITA SER VALORADA DE MANERA PRIORITARIA... SE ASIGNA CITA PARA EL DIA SIGUIENTE A LAS 8 DE LA MAÑANA CON OTRO PROFESIONAL Y SE LE ACLARA A LA USUARIA QUE SE DEBE CUMPLIR CON EL DEBER DE LLAGAR PUNTUAL A LAS CITAS MEDICAS.. EL MEDICO REFIERE QUE LA USUARIA FUE GROSERA Y SE RETIRO DEL CENTRO DE SALUD SIN PERMITIR LA ATENCIÓN MEDICA QUE SE IBA A BRINDAR AL TERMINAR LA CONSULTA DEL USUARIO QUE SE ENCONTRABA EN EL CONSULTORIO SIENDO ATENDIDO.. SE REALIZA LLAMADA DE CONTROL A LA USUARIA QUIEN REFIERE QUE FUE ATENDIDA A SATISFACCION EL DIA 6 DE ENERO A LAS 8 AM	X			1
11-01-2017	USUARIA QUIEN REFIERE QUE EL DIA 10 DE ENERO SE PRESENTO A LA 2 PM EN EL CENTRO DE SALUD CDV A SOLICITAR CITA PARA EL PROGRAMA DE CRÓNICOS PARA EL SEÑOR JOSÉ JOAQUIN GÓMEZ Y ESPERO HASTA LAS 5 PM, REFIERE QUE LA SEÑORA DE CABELLO RUBIO ESTABA HACIENDO SOPA DE LETRAS Y CRUCIGRAMAS Y EL SEÑOR DE BIGOTE SOLO DICE QUE LOS ABUELOS SON SUCIOS Y HUELEN A FEO. FINALMENTE QUIEN LE ASIGNÓ LA CITA FUE UNA AUXILIAR DE TEZ BLANCA, DELGADA.. NO LE PARECE QUE SE DEBE ESPERAR 3 HORAS PARA ASIGANRLE UNA CITA A UN ADULTO MAYOR... SE REPORTA A LA JEFE DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN... SE LLAMA AL NUMERO CELULAR DADO POR LA USUARIA PERO QUIEN RESPONDE DICE NO CONOCERLA Y EL NÚMERO DE IDENTIFICACION FIGURA EN EL FOSYGA OTRA PERSONA... NO SE PUDO ESTABLECER LA VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN			X	1
TOTAL		1		1	2

FECHA	MOTIVO LLAMADA/ TRAMITE REALIZADO	CLASIFICACION			TOTAL LLAMADAS
		INTERMEDIACION	INFORMACION	INSATISFACCION	
02-02-2017	CRISTIAN DIAZ: REFIERE QUE TIENE ASIGNADA CITA DE ODONTOLOGÍA PARA EL DÍA DE HOY A LAS 6:40 AM Y NO HA LLEGADO LA ODONTOLOGA, PREGUNTA SI VAN A ATENDER LAS CONSULTAS O VAN A REPROGRAMAR / SE DIRECCIONA LA PREGUNTA AL OPERADOR DEL SERVICIO JAHSALUD, QUIEN INFORMA QUE LA ODONTOLOGA SOLICITÓ PERMISO Y NO SE REEMPLAZO LA ATENCION CON OTRO PROFESIONAL SE DA INFORMACIÓN AL USUARIO QUIEN SERÁ ATENDIDO EN OTRO HORARIO. SE ENVÍA ODONTOLOGO RURAL			X	1
06/02/2017	ANA MILENA DIAZ: REPORTA CASO DE LA USUARIA MARTHA CECILIA VASQUEZ, IDENTIFICADA CON CC # 37.917.442 QUIEN HA TENIDO INCONVENIENTES CON LA CITA DE CRÓNICOS EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO, DADO QUE SE LE DEJÓ DE DAR EN LA OTRA INSTITUCIÓN ALTERNATIVA DE ASMETSALUD. SOLICITA SE LE ASIGNE LA CITA / SE REMITE A LA JEFE YMA ROJAS, QUIEN HACE LA GESTIÓN CON LA PROMOTORA YESENIS, ENCARGADA DE ASIGNAR LAS CITAS, PUDIÉNDOSE CONFIRMAR QUE LA CITA SE LE ASIGNÓ EL DÍA DE AYER. SE REPORTA A LA FUNCIONARIA PARA BRINDAR A LA USUARIA LA INFORMACIÓN PERTINENTE	X			1
07/02/2017	LEONOR PICO ARDILA: USUARIA QUIEN REPORTA NO CONFORMIDAD POR LA FALTA DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIAS EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO. ARGUMENTA QUE SEGÚN LA LEY ESTATUTARIA EN SALUD NO SE DEBE NEGAR LA ATENCIÓN / SE RECEPCIONA LA NO CONFORMIDAD EN EL FORMATO DE PQRS Y SE DIRECCIONA A SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA, OPERADOR DE SERVICOS COESPROSALUD E INTERVENTORA DEL CONTRATO PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS			X	1
13-02-2017	MARTHA RAMIREZ: NOTIFICA LA SITUACIÓN DE LA USUARIA FANNY AVENDAÑO HERNANDEZ CC 37 929 876 QUIEN REPORTA UN EXAMEN DE BK POSITIVO Y REQUIERE INICIAR TRATAMIENTO DE TUBERCULOSIS / SE VERIFICA EN EL FOSYGA Y LA USUARIA APARECE ACTIVA EN CAFESALUD CONTRIBUTIVO POR LO CUÁL SE REMITE A LA EPS PARA QUE REALICE TODO EL DEBIDO PROCESO E INICIE TRATAMIENTO Y SEGUIMIENTO. LA INFORMACIÓN LA SUMINISTRA LA JEFE ARGENEDITH		X		1
TOTAL		1	1	2	4

FECHA	MOTIVO LLAMADA/ TRAMITE REALIZADO	CLASIFICACION			TOTAL LLAMADAS
		INTERMEDIACION	INFORMACION	INSATISFACCION	
06-03-2017	INFORMA LA USUARIA QUE NO LE HAN ENTREGADO LOS MEDICAMENTOS FORMULADOS EN EL PROGRAMA DE CRONICOS LOSARTAN 100MG 90 TABLETAS Y ADICIONAL POR CONSULTA EXTERNA LE ENVIARON METOCARBAMOL 20 TAB, TIAMINA 20 TAB, PREDNISOLONA 20TAB Y ACETAMINOFEN 25 TAB Y EN LA FARMACIA LE DICEN QUE SOLO ENTREGAN 15 TAB DE CADA UNO Y QUE LOS MÉDICOS YA SABEN QUE NO DEBEN ENVIAR TRATAMIENTO PARA MAS DÍAS, CUANDO LA USUARIA RECLAMA EL TOTAL DEL TRATAMIENTO LE DICEN QUE PUEDE CON TODO GUSTO IR A QUEJARSE DONDE ELLA CONSIDERE (SE REMITE MOTIVO DE RECLAMO A SUBDIRECCION CIENTIFICA Y FARMACIA PARA LO PERTINENTE, SE ENTREGA EL TOTAL DEL MEDICAMENTO)			x	1
30-03-2017	SOLICITA INFORMACIÓN DE COMO SER DIAGNÓSTICADA MEDICAMENTE CON TBC, REFIERE TENER TOS PERSISTENTE Y BAJA CONSIDERABLE DE PESO SE DA INFORMACIÓN DEL TRÁMITE Y SE ASIGNA CITA MEDICA EN EL CASTILLO PARA EL DÍA 3 DE ABRIL A LAS 7 AM CON LA DRA KATHERINE		x		1
TOTAL		0	1	1	2

FECHA	MOTIVO LLAMADA/ TRAMITE REALIZADO	CLASIFICACION			TOTAL LLAMADAS
		INTERMEDIACION	INFORMACION	INSATISFACCION	
06-04-2017	NOTIFICA LA SITUACIÓN DE UN ADULTO MAYOR LLEVADO POR AUXILIAR DE HOGAR DEL PEREGRINO, LO DEJAN SIN ACOMPAÑAMIENTO, SOLICITA LA JEFE APOYO PARA UBICAR AUXILIAR QUE ACOMPAÑE AL ADULTO QUIEN ES REMITIDO AL II NIVEL HRMM / SE REALIZA LLAMADA AL HOGAR DEL PEREGRINO TEL 6220045 Y SE SOLICITA DE MANERA URGENTE EL ACOMPAÑAMIENTO. ENVÍAN INMEDIATAMENTE AUXILIAR ACOMPAÑANTE	X			1
18-04-2017	MANIFIESTA NO SATISFACCIÓN POR LA ACTITUD DE LA FACTURADORA, COMENTA QUE TENÍA CITA HOY A LAS 12 DEL MEDIO DIA PERO ELLA LE SOLICITÓ AL DR GINO CIANCI SI LA PODÍA ATENDER ANTES, EL MEDICO ACEPTA ATENDERLA A LAS 8 AM Y LE SOLICITA QUE FACTURE. SEGÚN LA SEÑORA ENTREGA DOCUMENTOS A LA FACTURADORA QUIEN LOS DEJA EN EL ESCRITORIO Y NO LE HACE EL PROCEDIMIENTO DE MANERA RÁPIDA. LA SEÑORA ES ATENDIDA POR EL MEDICO Y MEDIA HORA DESPUÉS RETIRA LOS DOCUMENTOS DE FACTURACIÓN SIN SER FACTURADO EL SERVICIO. REFIERE MALA ACTITUD Y NO QUERER REALIZAR LA FACTURA POR PARTE DE LA FUNCIONARIA DE FACTURACIÓN, SIEMPRE LE DECÍA QUE DEBÍA ESPERAR / SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO DE FACTURACION PARA GARANTIZAR UNA ATENCIÓN CON CALIDAD Y HUMANIZACIÓN AL USUARIO			X	1
18-04-2017	SOLICITA INFORMACIÓN DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN NO ASEGURADA. REFIERE QUE NO ATENDIERON A UN USUARIO POR NO TENER ASEGURAMIENTO / SE INFORMA QUE EL CONVENIO DE ATENCIÓN A POBLACIÓN VINCULADA ES ÚNICAMENTE PARA EL SERVICIO DE URGENCIA. SE SOLICITA EL NOMBRE Y NUMERO DE CEDULA DEL USUARIO PARA PODER REVISAR EN BASE Y DARLE UNA MEJOR INFORMACIÓN PERO EL SEÑOR CRISTIAN REFIERE NO CONTAR CON ESOS DATOS. SE DA INFORMACIÓN QUE DEBE HACER EL USUARIO PARA AFILIACIÓN AL SISTEMA DE SALUD... USUARIO AGUSTIN MENESES BECERRA CC 13877571, APARECE FOSYGA RETIRADO SUBSIDIADO CAFABA Y EN SISBEN PUNTAJE 32,42, DEBE ACERCARSE A UNA EPS A REALIZAR LA AFILIACION		X		1
25-04-2017	MANIFIESTA SU INCONFORMIDAD POR LA NO ENTREGA DE MEDICAMENTO LOSARTAN 50 MG / SE ENTREGAN EN SIAU EL MEDICAMENTO			X	1
26-04-2017	SOLICITA LOS DATOS TELEFONICOS DE LAS SEÑORAS NICOLAZA PEREZ Y MARTHA MOTT PARA INVITARLAS AL SEMINARIO DE MECANISMOS DE PARTICIPACION COMUNITARIA Y CONTROL SOCIAL HOTEL SAN SILVESTRE 28 DE ABRIL DE 2017 A LAS 9 AM / SE DA INFORMACION		X		1
27-04-2017	REPORTA LA SITUACION DE MAL TRATO DEL DR MARTE AL PERSONAL DE CAFESALUD, REFIERE QUE LA USUARIA ALIX RINCON CC 21.949.803 CONSULTÓ EN EL CDV CON EL DR MARTE LE ORDENÓ UNA ECO ABDOMINAL SIMPLE EN UN FORMATO NO INDICADO. EN CAFESALUD EN EL AREA DE AUTORIZACIONES LE INDICARON QUE LE SOLICITARA AL DR EL CAMBIO DE FORMATO Y EL MÉDICO LE DIJO "VAYA DIGALE A ESAS MALPARIDAS DE CAFESALUD QUE LE AUTORIZEN CON ESES FORMATO QUE YO LE DÍ, NO OLVIDE DECIRLES Y DARLES LA RAZÓN / SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO LA EMPRESA DARSALUD			X	1
20/04/2017	FELICITA POR LA RESPUESTA OPORTUNA A SU QUEJA PRESENTADA EN SIAU EL DIA 18/04/17. REFIERE SATISFACCIÓN POR LA FORMA OPORTUNA EN QUE SE DIO SOLUCION A SU NO CONFORMIDAD / SE AGRADECE SU LLAMADA Y SE LE MANIFIESTA QUE CUALQUIER OTRA INQUIETUD PUEDE MANIFESTARLA		X		1
28/04/17	CONFIRMA NOMBRE FUNCIONARIO QUE ASISTE AL EVENTO DE SUPERSALUD Y SI ASISTIÓ EN LA FECHA / SE LE DA LA INFORMACION REQUERIDA		X		1
TOTAL		1	4	3	8

FECHA	MOTIVO LLAMADA/ TRAMITE REALIZADO	CLASIFICACION			TOTAL LLAMADAS
		INTERMEDIACION	INFORMACION	INSATISFACCION	
05-05-2017	SOLICITA INFORMACIÓN EN QUE INSTITUCION PUEDE TRAMITAR CITA MEDICA, REFIERE SER AFILIADO A LA NUEVA EPSS / SE VERIFICAN DERECHOS EN EL FOSYGA APARECE ACTIVO NUEVA EPSS BARRANCABERMEJA Y EN FACTURACIÓN CONFIRMAN QUE PUEDE TRAMITAR LA CITA CON LA ESEB... SE DA LA INFORMACIÓN AL USUARIO ORIENTANDOLO PARA TRAMITE DE CITA EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES		X		1
05-05-2017	FUNCIONARIO DEL SAC COMENTA EL CASO DE LA USUARIA MARYORI JAZZIETH ARIAS RODRIGUEZ T.I. 98120917811 C.C 1096251510 QUIEN SE ENCUENTRA EN ESTADO DE EMBARAZO 8 MESES Y NO HA RECIBIDO ATENCIÓN MEDICA NI CONTROLES PRENATALES / USUARIA INGRESO AL CONTROL EL DÍA 4 DE MAYO DE 2017 SE ENVÍA EXÁMENES MEDICOS Y SE ORIENTA PAR QUE SE DIRIJA A LA SLS A DEFINIR SU ASEGURAMIENTO.. FIGURA EN EL FOSYGA EN LA EPSS COOSALUD NORTE DE SANTANDER VILLA DEL ROSARIO.. PORTABILIDAD SEGÚN LA SLS SE ESTÁ TRÁMITANDO.. SE CITA EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES EL DÍA 08 DE MAYO PARA TOMA DE EXAMENES DE LABORATORIO PARA INICIAR CONTROL PRENATAL		X		1
05-05-2017	REFIERE LA FORMULA PENDIENTE DE LA USUARIA YOHANIS CORDERO CAMPO CC 37. 939.955 LA CUAL ESTA PENDIENTE LOSARTAN 50MG ASAX100 AMLODIPINO, ATORVASTATINA. FECHA FORMULA 27-04-17/ SE REMITE A LA FARMACIA .. YA SE ENCUENTRAN DISPONIBLES LOS MEDICAMENTOS FECHA DE RECLAMAR MEDICAMENTO 05-05-2017			X	1
08-05-2017	SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE LA APLICACIÓN DE VACUNAS FIEBRE AMARILLA TETANO Y LA INFLUENZA... USUARIA INTERPUSO LA SOLICITUD EN LA PAG WEB / SE COMUNICA A LA JEFE ARGENEDITH QUIEN LE ORIENTA A LA USUARIA LA APLICACIÓN EN EL CENTRO DE SALUD FLORESTA LE DA HORARIOS DE ATENCIÓN.. FIEBRE AMARILLA DISPONIBLE, TETANO PARA MUJER EN EDAD FERTIL Y LA INFLUENZA ESTA AGOTADA EN TODO EL DEPARTAMENTO		X		1
10-05-2017	MANIFIESTA LA NO ENTREGA DE MEDICAMENTO, SOLICITA CARBAMAZEPINA 200MG #80 / SE ENTREGA EL MEDICAMENTO COMPLETO EN SIAU			X	1
12-05-2017	REPORTA LA SITUACIÓN DE LA NIÑA DANIELA PATRICIA CARRILLO QUIEN ES PERSONA EN SITUACION DE DISCAPACIDAD, QUIEN SEGÚN LOS PADRES LLEGARON OPORTUNAMENTE Y EL MEDICO MARTE LO LLAMO A LA CONSULTA Y NO LOS QUIERE ATENDER / SE COMUNICA LA SITUACION A LA JEFE DE DARSALUD YISETH QUIEN HACE LA GESTION PARA QUE EL MEDICO MARTE ATIENDA LA CONSULTA DE LA USUARIA			X	1
15-05-2017	REPORTA QUE TENÍA CITA EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES CON EL DR OCHOA Y NO LO ATENDIERON PORQUE EL MEDICO RENUNCIÓ Y NO HAY REEMPLAZO, REFIERE QUE NO LE REPROGRAMARON LA CITA / SE GESTIONA CON LA EMPRESA DARSALUD QUIENES ENVÍA UN NUEVO PROFESIONAL Y SE REPROGRAMA LA CITA DEL SEÑOR PARA EL DÍA JUEVES 18 DE MAYO A LAS 6:45AM CON EL DR HAROLD DURÁN			X	1
23-05-2017	USUARIA QUIEN MANIFIESTA INSATISFACCIÓN POR EL SISTEMA DE ASIGNACIÓN DE CITAS EN EL CENTRO DE SALUD LA FLORESTA, REFIERE QUE HA MADRUGADO DOS DÍAS Y A LAS 6 AM INFORMAN QUE NO SE VAN A DAR CITAS ESE DÍA. QUE ORGANICEN MEJOR EL PROCEDIMEINTO, QUE LA COMUNIDAD CONOZCA QUE DÍAS SE ASIGNA CITAS. LOS USUARIOS POR ESTA RAZÓN SE COMPORTAN EN FORMA AGRESIVA CON LOS FACTURADORES / SE REPORTA LA SITUACIÓN AL DR TUTA APOYO DE LA SUBCIENTIFICA Y A LA EMPRESA DE FACTURACIÓN, PARA ESTABLECER CLARIDAD EN LOS HORARIO DE ASIGNACIÓN DE CITAS			X	1
TOTAL		0	3	5	8

FECHA	MOTIVO LLAMADA/ TRAMITE REALIZADO	CLASIFICACION			TOTAL LLAMADAS
		INTERMEDIACION	INFORMACION	INSATISFACCION	
2017/06/28	FUNCIONARIA DE LA EPS COMPARTA QUIEN REFIERE LA SITUACION DEL USUARIO NORMAN ENRIQUE AVELLANEDA CC 80371873 QUIEN SOLICITO CITA EN EL CENTRO DE SALUD CDV EL DÍA 15 DE JUNIO Y NO FUE ATENDIDO POR NO ENCONTRARSE EL MEDICO DE TURNO, REFIERE QUE NO LO ATENDIERON Y NO LE REPROGRAMARON CITA, SOLICITA CITA MEDICA / SE VERIFICA EN FACTURACION QUIENES REFIEREN QUE EL DIA 15 DE JUNIO NO SE PRESENTO LA MEDICA, PERO EL SEÑOR EN MENCIÓN FUE ATENDIDO POR EL MEDICO JULIO CONTRERAS Y APARECE EN EL SISTEMA COMO ATENDIDO Y USUARIO QUE RECLAMA MEDICAMENTOS.. SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 4 DE JULIO A LAS 2 PM CON LA DRA STELLA	x			1
TOTAL		1	0	0	1

Todas las llamadas recibieron respuesta oportuna a su solicitud y fueron reportadas a los dueños de procesos para lo pertinente

BUZONES DE SUGERENCIAS

En el I Semestre de 2017 se realizaron 90 (NOVENTA) aperturas de buzones. (Existen actas de cada apertura), para un total de 331 sugerencias, siendo los meses de mayor frecuencia Abril, Marzo y Junio, con 102, 68 y 67 anotaciones, respectivamente. El mes con menor número de hallazgos fue enero con 17.

Tabla 1. Consolidado hallazgos buzones, centros de salud, I semestre 2017

CENTRO	CARDALES	CAMPIN	SAS CAMPIN	CASTILLO URG	CASTILLO C. EX	CENTRO	CDV	DANUBIO EXT	FLORESTA	FORTUNA	ESB ADMINISTRATIV	FARMACIA	LLANITO	PROGRESO	VERSALLES	TOTAL
FRECUENCIA	7	14	4	7	41	80	18	17	28	13	1	26	5	23	47	331
PORCENTAJE	2%	4.2%	1.2%	2%	12%	24%	5.4%	5%	8.5%	4%	0.3%	8%	1.5%	7%	14%	100%

Tabla 2. Consolidado Mes a mes, hallazgos buzones I Semestre 2017

CENTROS DE SALUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CAMPIN	0	4	2	3	4	1	14
CAMPIN SAS	0	1	2	1	0	0	4
CARDALES	0	1	1	0	1	4	7
CASTILLO URGENCIA	0	2	2	2	0	1	7
CASTILLO EXTERNA	3	3	2	7	4	22	41
CENTRO	3	3	0	49	11	14	80
CDV	1	3	8	1	2	3	18
DANUBIO	2	0	6	4	2	3	17
FLORESTA	4	11	1	4	4	4	28
ESE ADVA	0	0	0	0	0	1	1
FARMACIA	0	0	3	9	10	4	26
LLANITO	0	0	0	5	0	0	5
PROGRESO	1	2	12	3	2	3	23
VERSALLES	2	1	28	12	2	2	47
FORTUNA	1	1	1	2	3	5	13
TOTAL	17	32	68	102	45	67	331

Los centros de salud con mayor participación en este proceso de sugerencias en buzón fueron Centro, Versalles, Castillo externa y farmacia. Todas las sugerencias fueron socializadas con los funcionarios o contratistas involucrados y con los líderes de procesos para lo respectivo, los motivos específicos de cada sugerencia se encuentran en los informes mensuales, a continuación presentamos la clasificación de las sugerencias:

TABLA 3. HALLAZGOS MÁS RELEVANTES I SEMESTRE 2017 (OPORTUNIDADES DE MEJORA)

CATEGORIA	FRECUENCIA
FALTA DE OPORTUNIDAD Y/O PUNTUALIDAD EN LA ATENCIÓN	96
SOLICITUD DE PERMANENCIA O NO CAMBIO DEL FUNCIONARIO	72
AMBIENTE FÍSICO, INFRAESTRUCTURA/CONFORT/SEGURIDAD CENTROS DE SALUD	22
FALTA OPORTUNIDA ENTREGA MEDICAMENTOS	21
FALTA DE CALIDEZ Y SENSIBILIZACIÓN PARA BRINDAR LA ATENCIÓN	18
AUMENTO DE HORAS MÉDICAS	13
PERCEPCIÓN DEL USUARIO PROCESO ADMINISTRATIVO	11
NO CONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN	10
BARRERAS EN LA ATENCIÓN	8
FALTA DE INFORMACIÓN/COMUNICACIÓN ASERTIVA	7
PRIORIDAD EN LA ATENCIÓN POBLACIÓN VULNERABLE	6
FALTA DE FLEXIBILIDAD EN LA ATENCIÓN	5
FELICITACIONES/SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DEL PROFESIONAL/CALIDAD EN EL SERVICIO	5
NO APLICA A LA ESEB/ATRIBUIBLE A EPS	4
FALTA DE ATENCIÓN	4
ORGANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN/ ASIGNAR FICHOS	3
NO CONFORMIDAD SISTEMA DE FACTURACIÓN	3
NO CONFORMIDAD COBRO POR SERVICIOS	3
ACCESIBILIDAD CITAS MÉDICAS/ ODONTOLÓGICAS, CONTINUIDAD DE TRATAMIENTOS	3

ATRIBUIBLE AL USUARIO	2
CUMPLIMIENTO DE DEBERES USUARIOS	2
NO CONFORMIDAD POR FALTA DE PERMANENCIA DEL SERVIDOR PÚBLICO EN SU SITIO DE TRABAJO	2
DISPOSICIÓN DE ELEMENTOS E INSUMOS	2
NO CONFORMIDAD CON CAMBIO DE HORARIOS CITAS C Y D	1
SOLICITUD A NIVEL GENERAL DE MEJORAMIENTO DE SERVICIOS	1
ATRIBUIBLE AL FUNCIONARIO	1
MECANISMOS DE INFORMACIÓN AL USUARIO POR CANCELACIÓN DE CITAS	1
MAYOR APOYO ATENCIÓN ADOLESCENTE	1
NO CONFORMIDAD POR FALTA DE AGENDAS	1
ATENCIÓN MISMO FUNCIONARIO PROGRAMA DE P Y P	1
FALTA DE OPORTUNIDAD ENTREGA DE RESULTADOS CITOLOGIA	1
FALTA DE PRIVACIDAD EN LA ATENCIÓN	1

Durante el semestre, se puede observar que las categorías más afectadas fueron No conformidades por falta de oportunidad/puntualidad en la atención, solicitud de permanencia/Regreso o no cambio de funcionarios, ambiente físico/seguridad centros de salud, falta de oportunidad entrega de medicamentos y falta de calidez/sensibilización para prestar la atención.

En el I semestre de 2017 se publicó en las carteleras institucionales actas de respuesta a las sugerencias mes a mes, generando que los usuarios conozcan el trámite de sus sugerencias y su posible resolución.

Tabla 4. Clasificación hallazgos por tipo y servicio/proceso I Semestre 2017

SERVICIO/PROCESO/ATRIBU TO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ATRIBUIBL E USUARI	ATRIBUIBL E AL FUNCION ARI	NO APLICA	TOTAL
AMBIENTE FISICO/INFRAESTRUCTURA	0	7	15	0	0	0	0	22
FACTURACIÓN	6	57	17	0	0	0	0	80
CONSULTA EXTERNA	3	37	62	6	2	0	0	110
P y p	2	17	12	0	0	1	0	32
LABORATORIO	0	3	0	0	0	0	0	3
ENFERMERÍA	0	2	1	0	0	0	0	3
ODONTOLOGÍA	3	15	0	0	0	0	0	18
FARMACIA	3	23	0	0	0	0	0	26
GENERAL	0	5	4	0	0	0	0	9
VIGILANCIA	1	0	0	0	0	0	0	1
URGENCIAS	2	9	0	0	0	0	0	11
NO APLICA SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	0	0	4	4
ADMINISTRATIVA	0	1	11	0	0	0	0	12
TOTAL	20	176	122	6	2	1	4	331
PORCENTAJE	6%	53%	37%	2%	0.6%	0.4%	1%	100%

Durante el I semestre de 2017, el mayor número de hallazgos son reclamos, con una frecuencia de 176 (53%), continúa sugerencias con 122 anotaciones (37%). 20 hallazgos son quejas (6%), 6 son felicitaciones (2%), no aplican a la ESEB 4 (1%), atribuible al usuario son 2 (0.6%) y 1 atribuible al funcionario (0.4%). Los servicios más afectados fueron consulta externa, facturación, p y p y farmacia.

Tabla 5. Hallazgos por centros de salud, I Semestre 2017

CENTRO DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ATRIBUIBLE AL USUARIO	ATRIBUIBLE AL FUNCIONARIO	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	PORCENTAJE
CENTRO	6	57	17	0	0	0	0	80	24%
CAMPIN	1	15	2	0	0	0	0	18	5.4%
CASTILLO	1	26	19	0	0	0	2	48	14.5%
CARDALES	0	5	2	0	0	0	0	7	2%
CDV	2	8	8	0	0	0	0	18	5.4%
DANUBIO	1	10	3	0	1	0	2	17	5.1%
FLORESTA	3	11	14	0	0	0	0	28	8.4%
FARMACIA	3	23	0	0	0	0	0	26	8%
VERSALLES	0	3	44	0	0	0	0	47	14%
LLANITO	0	2	3	0	0	0	0	5	1.5%
PROGRESO	2	10	9	1	0	1	0	23	7%
FORTUNA	1	5	1	1	0	5	0	13	4%
SEDE ADTVA	0	1	0	0	0	0	0	1	0.3%
TOTAL	20	176	122	2	1	6	4	331	100%

El centro de salud con mayor hallazgos fue Centro, 80 anotaciones (24%), de las cuales la mayoría son reclamos y sugerencias. Castillo 48 (14.5%) mayoría reclamos y sugerencias; Versalles con 47 (14%) mayormente sugerencias, Floresta 28 (8.4%) mayormente sugerencias y reclamos; Farmacia 26 (8%) mayormente reclamos y quejas; Progreso 23 (7%) mayoría reclamos y sugerencias; Cdv 18 (5.4%) mayoría reclamos; Campín 18 (5.4%) mayoría reclamos, Danubio 17 (5.1%) mayoría reclamos y sugerencias; Fortuna 13 (4%) mayoría reclamos y felicitaciones; Cardales 7 (2%) mayoría reclamos; Llanito 5 (1.5%) mayor número sugerencias y sede administrativa 1 (0.3%) corresponde a reclamos.

Tabla 6. Hallazgos por Aseguradora I semestre 2017

ASEGURADORA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ATRIBUIBLE AL USUARIO	ATRIBUIBLE AL FUNCIONARIO	FELICITACION	NA	TOTAL	%
Asmetsalud	2	16	22	0	0	0	1	41	12%
Emdisalud	4	24	22	0	0	2	0	52	16%
Nueva Eps	0	10	7	0	0	0	1	18	5%
Saludvida	1	38	15	0	0	2	1	57	17%
Cafesalud	1	6	6	0	0	0	1	14	4%
Comparta	3	21	8	0	0	0	0	32	10%
No identificada	9	61	41	2	1	2	0	116	35%
Sisbén	0	0	1	0	0	0	0	1	0.3%
TOTAL	20	176	122	2	1	6	4	331	100%

La mayor frecuencia de los hallazgos no son identificados, a saber 116 (35%), de los cuales el mayor número son Reclamos y sugerencias.. Se destaca también la EPS Saludvida con 57 hallazgos que corresponden a un 17%, en mayor número reclamos y sugerencias. Emdiasalud presenta 52 hallazgos (16%) mayoría reclamos y sugerencias; Asmetsalud presenta 41 (12%), también mayormente sugerencias y reclamos; Comparta con 32 (10%) mayoría reclamos y sugerencias; Nueva Eps con 18 (5%) mayoría reclamos y sugerencias; Cafesalud con 14 (4%) igual número de reclamos y sugerencias y Sisbén con 1 (0.3%) que corresponde a una sugerencia.

En el I semestre de 2017 se publicó en las carteleras institucionales actas de respuesta a las sugerencias mes a mes, generando que los usuarios conozcan el trámite de sus sugerencias y su posible resolución.

Comparado con el número de sugerencias encontradas en los buzones en el semestre inmediatamente anterior –II Semestre de 2016, se puede apreciar que la tendencia es al aumento pasando de 143 a 331 hallazgos en el I Semestre de 2017 y comparado con el mismo periodo del año anterior – I semestre de 2016 la tendencia es también al aumento pasando de 194 a 331.

ASOCIACION DE USUARIOS Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

Se entregaron los informes de gestión y de encuesta de los respectivos meses (Enero a junio de 2017) al presidente de la Asociación de usuarios, de igual forma se entregó el Plan detallado de trabajo del semestre, mes a mes, para su respectivo acompañamiento.

Tabla 7. Capacitaciones a usuarios y usuarias I semestre 2017

CENTRO SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES	TEMAS
CAMPIN	133	Deberes y Derechos Triage Urgencias Humanización Servicios de salud Movilidad Plegables trato digno, humanización Deberes y derechos
CARDALES	155	
CASTILLO	147	
CDV	154	
CENTRO	128	
DANUBIO	180	
FLORESTA	125	
FORTUNA	131	
LLANITO	132	
PROGRESO	116	
VERSALLES	150	
EXTRAMURAL	25	
TOTAL	1576	

En el semestre se capacitaron 1576 usuarios y usuarias, para un total de 84 capacitaciones en las salas de espera de los centros de salud sobre derechos y Deberes de los usuarios, sobre el uso de los servicios de urgencias y la carta de derechos manual del usuario, trato digno y humanizado y medios de comunicación de los usuarios con la ESEB

CAPACITACIONES CLIENTE INTERNO

Durante el I Semestre de 2017 se realizó capacitación a los funcionarios, destacando la humanización y calidez en la atención, en los siguientes temas, por centros de salud y proceso. Se hizo énfasis en la sensibilización del servicio, destacándose la retroalimentación de los valores corporativos y la actitud en la atención (trato digno).

Tabla 8. Capacitación a funcionarios y funcionarias I semestre 2017

TEMA	OBJETIVO	FECHA	FRECUENCIA(SERVIDORES PÚBLICOS CAPACITADOS)
ACTITUD FRENTE AL TRABAJO EN EQUIPO	Fortalecer el trabajo en equipo a través de la práctica de actitudes que promuevan la comprensión de los sentimientos ajenos, la tolerancia de las presiones y frustraciones; adoptando una actitud empática y social orientada hacia el desarrollo de relaciones interpersonales adecuadas"-	Febrero	34
VALORES CORPORATIVOS: PONTE LAS PILAS CON LOS VALORES	Promover los valores corporativos a fin de mejorar las actitudes y conductas en el ámbito laboral y en la atención al usuario en aras de fortalecer la humanización del servicio	Marzo	131
Valores corporativos	Promover los valores corporativos a fin de mejorar las actitudes y conductas en el ámbito laboral y en la atención al usuario en aras de fortalecer la humanización del servicio	Abril 2017	12

Decálogo del buen trato	Promover en el cliente interno la práctica del buen trato como equipo de trabajo y en la atención al usuario fortaleciendo la humanización del servicio”	Mayo	151
Decálogo del buen trato	Promover en el cliente interno la práctica del buen trato como equipo de trabajo y en la atención al usuario fortaleciendo la humanización del servicio”	Junio	40
TOTAL	368		

TABLA 9. ANÁLISIS DE HALLAZGOS I SEMESTRE 2017 ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO

SERVICIO/PROCESO/ ATRIBUTO	HALLAZGO(CAUSA	ESTRATEGIA DE MEJORAMIENTO
OPORTUNIDAD	Falta de oportunidad en la asignación de citas médicas	Conjuntamente Servicios ambulatorios, el operador Darsalud y Coesprosalud, integran acciones para monitorear la asignación de citas, asignando los profesionales que requiera cada centro de salud, de acuerdo a la demanda de atenciones.
	Incumplimiento de los profesionales en la consultas programadas(médica externa, odontológica, p y p, servicios no programados)	Líder de proceso o interventor del contrato Retroalimentación al funcionario el deber ser de la atención, y seguimiento al compromiso
	Falta de oportunidad entrega medicamentos	Se hicieron los reportes del caso, y se recepcionaron quejas a través del SIAU. Se gestionó en algunos casos la entrega de medicamentos. A la fecha se confirma la contratación con el proveedor respectivo lo que ha permitido mejorar la oportunidad en farmacia.
CALIDEZ	Trato poco amable de algunos profesionales	Se hicieron los reportes del caso. Conjuntamente con Recurso humano y SIAU se realizaron actividades de sensibilización en interiorización de valores corporativos y buen trato.
	Falta de comunicación asertiva, no empatía en la comunicación	

SERVICIO/PROCESO/ ATRIBUTO	HALLAZGO(CAUSA	ESTRATEGIA DE MEJORAMIENTO
ACCESIBILIDAD	Barreras en la atención por no celeridad del sistema de facturación	Se hicieron los reportes respectivos a jefes de procesos e interventores del contrato. A inicios del mes de junio se determina la implementación de software de R-fast
	No conformidad por falta de prioridad para la accesibilidad a grupos vulnerables	Se fortalece el brindar atención a los grupos vulnerables, de acuerdo a la disponibilidad de la agenda.
	No conformidad por uso de dispositivos electrónicos, especialmente en el servicio de urgencias, lo que dificulta la accesibilidad en la atención	Se reporta a los líderes de procesos. Se retroalimenta en los servidores públicos circular que prohíbe el uso de dispositivos inadecuadamente o para conexiones ajenas al servicio. Se determina hacer el seguimiento respectivo-
AMBIENTE FISICO/CONFORT	Arreglos Locativos	Se remite al líder del proceso de ambiente físico, las solicitudes. Se confirma el arreglo de algunos aires acondicionados. El líder del proceso se compromete a realizar el seguimiento respectivo.
	Mejoramiento en el confort	Se remite a Subdirección administrativa a fin de efectuar el estudio de solicitudes, de acuerdo a la prioridad y recursos disponibles..