

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA
SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
INFORME II TRIMESTRE DE 2017**

**TABLA 1. PORCENTAJE DE QUEJAS Y RECLAMOS RECEPCIONADAS POR EPS-S
EN EL TRIMESTRE**

EMPRESA	SALUDVIDA	EMDISALUD	COMPARTA	ASMETSA LUD	NUEVA EPS	CAFES ALUD	*NO REGISTRA	TOTA L
FRECUENCIA	34	24	21	12	9	8	53	161
PORCENTAJE	21	15	13	7	6	5	33	100

* el 33% (53) no registra la EPS a la cual está afiliada, este porcentaje corresponde en su totalidad a quejas y reclamos encontrados en buzón de los centros de salud, los motivos de estas quejas y reclamos se encuentran en el informe de hallazgos buzones. Saludvida tiene el 21%, continúa Emdisalud 15%, Comparta 13%, Asmetosalud el 12%, Nueva Eps 9%.y Cafesalud con 8%,

**TABLA 2. PORCENTAJE DE SATISFACCION SEGÚN RESOLUCION DE
QUEJAS Y RECLAMO POR EPS-S II TRIMESTRE 2017**

EMPRESA	SALUDVIDA	EMDISALUD	COMPARTA	ASMETSA LUD	NUEVA EPS	CAFES ALUD	*NO REGISTRA	TOTA L
RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
RESUELTAS EN MÁS DE 15 DÍAS	0	0	0	0	0	0	0	0

Todas las quejas recibieron respuesta en los términos establecidos por la ley, las quejas y reclamos encontrados en buzón tienen respuesta en cartelera institucional, ya que algunas son anónimas o no reportan dirección de notificación ni datos de ubicación.

**TABLA 3. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS QUEJAS SEGÚN EL SERVICIO
DONDE SE GENERA II TRIMESTRE 2017**

SERVICIO	FACTURACION	FARMACIA	C. EXTERNA	ODONTOLOGIA	PYP/ CRONICOS	URGENCIAS	AMBIENTE FISCO/ CONFORT ENFERMERIA	LABORATORIO	GENERAL SERVICIOS	ADMINISTRATIVA	NO APLICA	TOTAL
FRECUENCIA	53	35	32	13	11	7	4	2	1	1	1	161
PORCENTAJE	33	22	20	8	7	4	2	1	0.5	0.5	0.5	100

Los primeros 5 motivos de quejas y reclamos se generan en los siguientes servicios: el 33% (53) corresponden a motivos generados en el servicio de facturación, por demoras en la asignación de citas y por actitud en la prestación del servicio, el 21% (35) corresponde a motivos generados en el servicio de Farmacia, el 20% (32) corresponden al servicio de consulta externa por incumplimiento de la hora de atención, el 8% (13)

corresponde al servicio de odontología y el 7% (11) al servicio de p y p / crónicos por la actitud en la atención y por falta del cumplimiento en la hora asignada para la cita.

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

CENTRO DE SALUD	CENTRO	FARMACIA	CASTILLO	CDV	DANUBIO	CAMPIN	PROGRESO	FLORESTA	FORTUNA	CARDALES	LLANITO	VERSALLES	SEDE ADTVA	NO APLICA	TOTAL
FRECUENCIA	59	35	16	9	8	7	7	7	5	3	2	1	1	1	161
PORCENTAJE	37	22	10	5	5	4	4	4	3	2	1	0.5	0.5	0.5	100

Se destaca el centro de salud CENTRO con el mayor número de quejas: 37% (59) la mayoría por el servicio de facturación por el cambio de funcionario en el centro de salud centro.

TABLA 5. MOTIVOS DE QUEJAS Y RECLAMOS (OPORTUNIDADES DE MEJORA) II TRIMESTRE 2017

TIPO DE PQRS	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	DESCRIPCION	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
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 LA USUARIA POR LA DEMORA EN LA FACTURACIÓN DEL SERVICIO, SE REALIZA EL LLAMADO DE ATENCIÓN PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN HUMANIZADA	2 DÍAS	CARRERA 35 47-147 SIMON BOLIVAR . TEL. 6020620
RECLAMO	FARMACIA (NUEVA EPS)	FARMACIA	RECLAMO POR NO ENTREGA TOTAL DE MEDICAMENTOS, SEGÚN EL USUARIO CON FORMULA 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 CON FORMULA 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 CON FORMULA 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 CON FORMULA 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 (COMPARTA)	FARMACIA	RECLAMO POR NO ENTREGA TOTAL DE MEDICAMENTOS, SEGÚN EL USUARIO CON FORMULA 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 CON FORMULA 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 CON FORMULA 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 CON FORMULA 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 CON FORMULA 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 CON FORMULA 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(CAFES ALUD)	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 CON FORMULA 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 CON FORMULA 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 USARIO 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

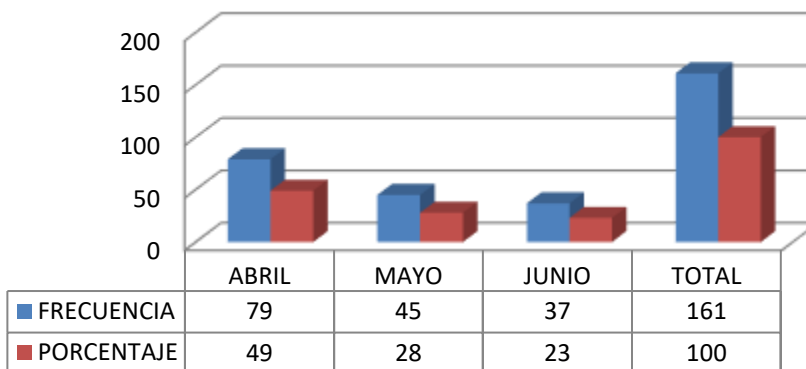
Los motivos de quejas y reclamos encontrados en buzón están identificados en el informe de buzones.

COMPARATIVO QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE 2017 RESPECTO AL TRIMESTRE ANTERIOR Y MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR

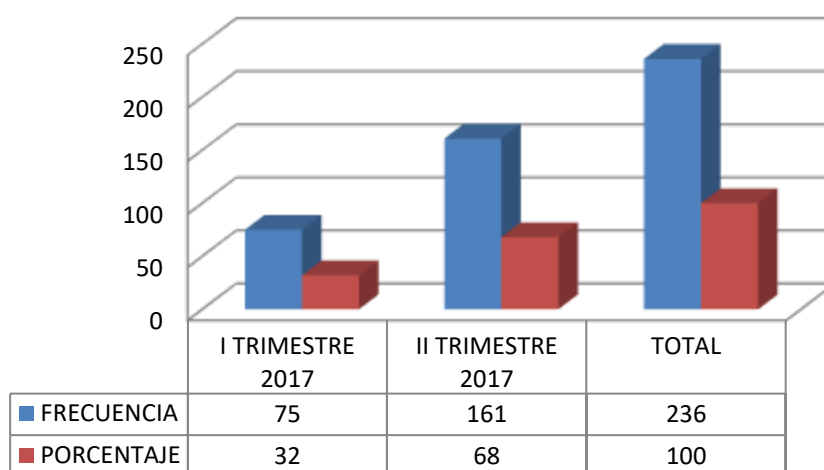
TRIMESTRE ANTERIOR (I TRIMESTRE 2017)		TRIMESTRE ACTUAL (II TRIMESTRE 2017)		MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (II TRIMESTRE 2016)		INDICADOR
PRESENCIALES	POR BUZÓN	PRESENCIALES	POR BUZÓN	PRESENCIALES	POR BUZÓN	TIEMPO EN DIAS PARA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PRESENCIALES
19	56	21	140	16	33	4.4 DÍAS
TOTAL: 75		TOTAL: 161		TOTAL: 49		

La tendencia en el II trimestre de 2017 fue al aumento de quejas y reclamos
QUEJAS: 16 RECLAMOS: 145 CLASIFICACIÓN DE QR (teléfónicas 2, presenciales 15, correo@ 4, buzón 140)

COMPARATIVO DEL NÚMERO DE QUEJAS RECEPCIONADO POR MES EN EL II TRIMESTRE 2017



NUMERO DE QUEJA Y RECLAMOS POR TRIMESTRE 2017



La tendencia del número de quejas y reclamos por trimestre ha sido al aumento en el último trimestre frente al trimestre anterior, como consecuencia a las falencias en la prestación del servicio de facturación y la oportunidad en Farmacia.

A través de la página WEB se recibieron cinco (5) solicitudes en el II Trimestre 2017.

TABLA 6. RELACIÓN DE SOLICITUDES PÁGINA WEB II TRIMESTRE 2017

fecha hora	nombre	cc	celular	mail	Descripción	tipo_queja	estado_queja	respuesta_queja
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
------------------------	-------------------	------------	------------	----------------------	--	-------------	----------	---------------------------------

Las evidencias de los envíos a los correos se encuentran en el archivo documental del SIAU

A través de la línea 018000400710 se recibieron 17 llamadas en el II Trimestre 2017, todas recibieron respuesta de manera oportuna.

TABLA 7. RELACIÓN DE LLAMADAS LÍNEA GRATUITA IITRIMESTRE 2017

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 AUTORICEN 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 RENUNCIO 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

HALLAZGOS BUZONES II TRIMESTRE DE 2017

En el II trimestre de 2017 se realizaron 45 (Cuarenta y Cinco) aperturas de buzones. (Existen actas de cada apertura), para un total de 214 hallazgos, siendo el mes con mayor frecuencia, el mes de Abril, donde se recepcionaron 102. En mayo se recepcionaron 45 y en junio 67.

TABLA 1. NÚMERO DE HALLAZGOS POR CENTROS DE SALUD, ABRIL A JUNIO DE 2017

CENTROS DE SALUD	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL FRECUENCIA POR CENTRO DE SALUD
CAMPIN	3	4	1	8
CAMPIN SAS	1	0	0	1
CARDALES	0	1	4	5
CASTILLO URG	2	0	1	3
CASTILLO EXT	7	4	22	33
CENTRO	49	11	14	74
CDV	1	2	3	6
DANUBIO	4	2	3	9
FLORESTA	4	4	4	12
ESE ADTVA	0	0	1	1
FARMACIA	9	10	4	23
LLANITO	5	0	0	5
PROGRESO	3	2	3	8
VERSALLES	12	2	2	16
FORTUNA	2	3	5	10
TOTAL	102	45	67	214

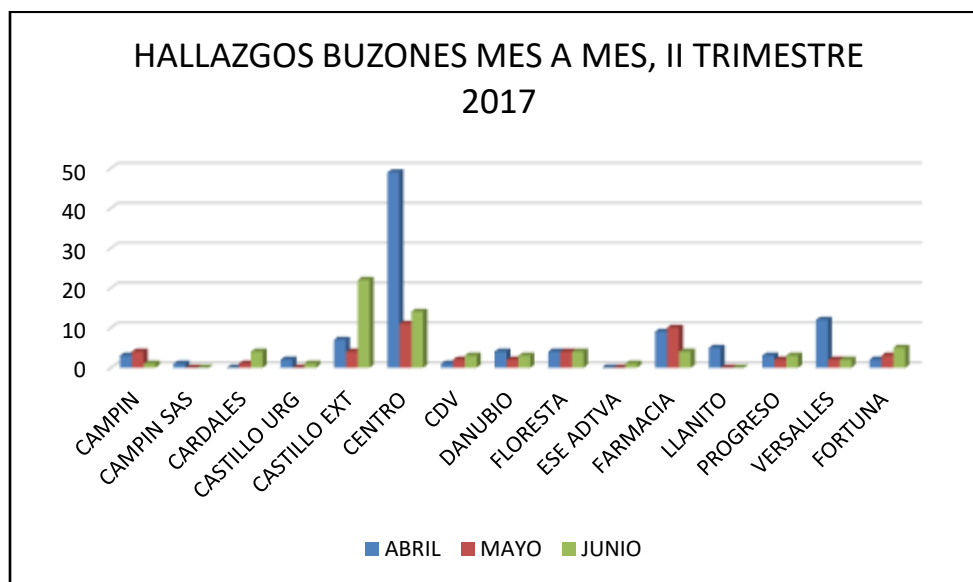


TABLA 2. CONSOLIDADO DE HALLAZGOS II TRIMESTRE DE 2017

CENTRO	CARDALES	CAMPIN	SAS CAMPIN	CASTILLO URG	CASTILLO C. EX	CENTRO	CDV	DANUBIO	FLORESTA	FORTUNA	ESB ADMINISTRATIV	FARMACIA	LLANITO	PROGRESO	VERSALLES	TOTAL
FRECUENCIA	5	8	1	3	33	74	6	9	12	10	1	23	5	8	16	214
PORCENTAJE	2%	4%	0.5%	1%	15%	35%	3%	4%	7%	5%	0.5%	11%	2%	4%	7%	100%

El comportamiento consolidado de anotaciones durante el segundo trimestre de 2017, muestra que los centros de salud con mayor número de hallazgos son Centro, Castillo Externa, Farmacia y Versalles. En el centro de salud Centro las no conformidades se refieren a la falta de oportunidad en la asignación de citas, la falta de prioridad en las atenciones al adulto mayor, la impuntualidad y trato poco amable de la facturadora, falta de oportunidad en la entrega de medicamentos. En el centro de salud Castillo son referidos a la falta de oportunidad en la asignación de citas médicas, la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, la demora en asignación de citas odontológicas (tratamientos) y la percepción de la falta de gestión administrativa de la ESEB. En la farmacia se refieren a la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos y trato poco amable de algunos servidores públicos y en el centro de salud Versalles son referidas a la solicitud de que la jefe que atiende en jornada de la mañana sea asignada también en la tarde, la falta de puntualidad de los profesionales médicos y solicitud de regreso de profesionales. En los demás centros los puntos comunes de no conformidades son la falta de puntualidad de los profesionales, la limitación en la asignación de citas de consulta médica tanto a población en general como del adulto mayor, el trato poco amable de algunos servidores públicos y solicitud de arreglos locativos y mejoramiento en el confort.

TABLA 3. HALLAZGOS MÁS RELEVANTES II TRIMESTRE 2017 (OPORTUNIDADES DE MEJORA)

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%	GESTION ADTVA/ACCION CORRECTIVA
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN	72	34	Se remite al operador de servicios e interventores del contrato, líderes de procesos involucrados
SOLICITUD DE REGRESO O NO CAMBIO DE FUNCIONARIOS	21	10	Se remite a jefe de servicios ambulatorios, Subcientífico y Darsalud
FALTA DE OPORTUNIDAD ENTREGA MEDICAMENTOS	20	9	Se remite a subdirector administrativo, subdirector científico y regente
AUMENTO DE HORAS MÉDICAS	13	6	Se remite a Darsalud, Subcientífica y Servicios ambulatorios
AMBIENTE FISICO/ INFRAESTRUCTURA	13	6	Se remite al Líder del proceso de ambiente físico
FALTA DE CALIDEZ	11	5	Se remite a Gerencia, procesos involucrados
PERCEPCIÓN DEL USUARIO PROCESO ADTVO ESEB(Solicitud de mejoramiento pagos profesionales, incremento de horas médicas)	11	5	Se remite a Gerencia, líderes de procesos ESEB
FELICITACIÓN/SATISFACCIÓN	5	2.3	Se remite a jefe de servicios ambulatorios, Subcientífico, líderes de procesos
NO CONFORMIDAD ATENCIÓN (FALTA DE REVISION)	5	2.3	Se remite a Servicios ambulatorios, Darsalud
NO CONFORMIDAD POR FALTA DE PRIORIDAD A GRUPOS VULNERABLES/POBLACIÓN RURAL	5	2.3	Se remite a Coesprosalud, Servicios ambulatorios, Subcientífico
NO APLICA A LA ESEB/ATRIBUIBLE EPS	4	2	No aplica
FALTA DE ATENCIÓN	4	2	Se remite a Subcientífico, jefes de procesos involucrados
INFORMACIÓN AL USUARIO(INCUMPLIMIENTO,, FALTA DE	4	2	Se remite a Coesprosalud, Darsalud, Jefes de

VERACIDAD)			procesos
NO CONFORMIDAD SISTEMA FACTURACION	3	1.4	Se remite a Coesprosalud, subdirector científico
NO CONFORMIDAD COBRO POR SERVICIOS VACUNACIÓN	3	1.4	Se remite a Jefe de servicios ambulatorios, coordinación de enfermería, jefe de p y p)
ACCESIBILIDAD CITAS MÉDICAS/ ODONTOLÓGICAS, CONTINUIDAD DE TRATAMIENTOS	3	1.4	Se remite al coordinador de odontología, Darsalud, servicios ambulatorios
NO CONFORMIDAD POR FALTA DE PERMANENCIA DE LA FUNCIONARIA EN SU SITIO DE TRABAJO	2	1.4	Se remite a coordinador enfermería, jefe p y p, servicios ambulatorios
CUMPLIMIENTO DE DEBERES USUARIO	2	1.4	Se remite a Asociación de usuarios, veeduría
PERMANENCIA/CONTINUIDAD RECURSO HUMANO	2	1.4	Se remite a Subdirector científico, Darsalud, Jefes de procesos involucrados
DISPOSICIÓN DE ELEMENTOS/INSUMOS	2	1.4	Se remite a servicios ambulatorio, Subcientífico
NO CONFORMIDAD CAMBIO HORARIOS ASIGNACION DE CITAS C Y D	1	0.5	Se remite a jefe de P y p
ASIGNACIÓN DE FICHOS PARA MEJORAR LAS ATENCIONES	1	0.5	Se remite a servicios ambulatorios, Subcientífico
MECANISMOS DE INFORMACIÓN AL USUARIO CANCELACIÓN DE CITAS	1	0.5	Se remite a Servicios ambulatorios, Subcientífico
FLEXIBILIDAD EN LA ATENCIÓN (Facturación Floresta	1	0.5	Se remite a Coesprosalud, Subcientífico
MAYOR APOYO ATENCIÓN ADOLESCENTE (Centro de salud Castillo	1	0.5	Se remite a Jefe de P y p, servicios ambulatorios, Subcientífico
NO CONFORMIDAD POR FALTA DE AGENDAS	1	0.5	Se remite a Coesprosalud, servicios ambulatorios, Subcientífico
ATENCIÓN MISMO FUNCIONARIO PROGRAMA DE P Y P(el mismo jefe atiende los programas	1	0.5	Se remite a jefe de p y p, servicios ambulatorios
FALTA DE PRIVACIDAD EN LA ATENCIÓN	1	0.5	Se remite a Subcientífico, jefes de procesos
FALTA DE OPORTUNIDAD ENTREGA RESULTADOS CITOLOGIA	1	0,5	Se remite a jefe de p y p

Entre los hallazgos más relevantes del trimestre, se mencionan los aspectos con mayor frecuencia: destacan la falta de oportunidad en la atención, solicitud regreso o no cambio de funcionarios, falta de oportunidad entrega medicamentos, solicitud aumento horas médicas, ambiente físico e infraestructura, falta de calidez y percepción del usuario sobre el proceso administrativo ESEB.

En el II trimestre 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.

Comparando con el mismo periodo del Trimestre anterior - I Trimestre de 2017- se encuentra que la tendencia es al aumento pasando de 117 anotaciones a 214 en el II Trimestre de 2017.

TABLA 4. CLASIFICACIÓN HALLAZGOS POR TIPO Y SERVICIO/PROCESO II TRIMESTRE 2017

SERVICIO/PROCESO/ATRIBUTO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	PORCENTAJE
AMBIENTE FISICO/INFRAESTRUCTURA	0	4	9	0	0	13	6%
FACTURACIÓN	5	44	15	0	0	64	30%
URGENCIAS	1	5	0	0	0	6	3%
CONSULTA EXTERNA	2	27	14	5	0	48	22%
P y p	1	10	12	0	0	23	11%
GENERAL	0	1	2	0	0	3	1%
ODONTOLOGÍA	0	13	0	0	0	13	6%
ENFERMERÍA	0	2	0	0	0	2	1%
FARMACIA	3	20	0	0	0	23	11%
NO APLICA A SERVICIOS ESEB/ATRIBUIBLE EPS	0	0	0	0	4	4	2%

LABORATORIO	0	1	0	0	0	1	0.5%
ADTVA	0	1	11	0	0	12	6%
ATRIBUIBLE AL USUARIO	0	0	2	0	0	2	1%
TOTAL	12	128	65	5	4	214	100%
PORCENTAJE	6%	60%	30%	2%	2%		100%

Por tipo de hallazgos, la mayor frecuencia corresponde a Reclamos con 128 anotaciones (60%), continúa sugerencias con 65 (30%), se destacan 12 quejas (6%); felicitaciones 5 (2%) y no aplican 4 (2%) .

TABLA 5. PQRS-F POR CENTROS DE SALUD II TRIMESTRE 2017

CENTRO DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	PORCENTAJE
CAMPÍN	1	6	2	0	0	9	4%
CENTRO	5	53	16	0	0	74	34%
CASTILLO	0	16	18	0	2	36	17%
CARDALES	0	3	2	0	0	5	2%
CDV	1	4	1	0	0	6	3%
DANUBIO	0	5	2	0	2	9	4%
FLORESTA	2	4	6	0	0	12	6%
LLANITO	0	2	3	0	0	5	2%
VERSALLES	0	2(1 aplica a Danubio Urgencias)	14	0	0	16	7%
FARMACIA	3	20	0	0	0	23	11%
PROGRESO	0	7	0	1	0	8	4%
FORTUNA	0	5	1	4	0	10	5%
SEDE ADTA	0	1	0	0	0	1	1%
TOTAL	12	128	65	5	4	214	100%

Durante el II trimestre de 2017, se destacan los centros de salud centro con 74 anotaciones (34%) con mayor número de reclamos; Castillo con 36 (17%), mayor número sugerencias; farmacia 23 (11%) mayor número reclamos; Versalles 16 (7%) mayor número sugerencias y Floresta 12 (6%) mayor número sugerencias.

TABLA 5. PQRS-F POR ASEGURADORA II TRIMESTRE 2017

ASEGURADORA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	PORCENTAJE
Asmetsalud	2	8	6	0	1	17	8%
Cafesalud	1	4	6	0	1	12	6%
Emdisalud	2	17	8	2	0	29	13%
Saludvida	0	28	8	2	1	39	18%
Nueva Eps	0	7	6	0	1	14	6%
Comparta	1	17	5	0	0	23	11%
No identificada	6	47	25	1	0	79	37%
Sisbén	0	0	1	0	0	1	1%
TOTAL	12	128	65	5	4	214	100%

Durante el II trimestre de 2017 el mayor número de anotaciones no registran Eps, por lo que no fueron identificados: 79 Anotaciones (37%) y corresponde mayor frecuencia a reclamos. Se destaca la EPS Saludvida con 39 anotaciones (18%) en su mayor frecuencia reclamos.. De igual manera, la EPS Emdisalud con 29 anotaciones (13%), con mayor frecuencia de reclamos.

TABLA 6. CAPACITACIONES A USUARIOS Y USUARIAS II TRIMESTRE 2017

CENTRO SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES	TEMAS
CAMPIN	56	Deberes y Derechos Triage Urgencias Humanización Servicios de salud Movilidad Plegables trato digno, humanización Deberes y derechos
CARDALES	76	
CASTILLO	76	
CDV	74	
CENTRO	64	
DANUBIO	100	
FLORESTA	65	
FORTUNA	76	
LLANITO	74	
PROGRESO	56	
VERSALLES	90	
EXTRAMURAL	25	
TOTAL	832	

En el trimestre se realizaron 47 capacitaciones en salas de espera de los centros de salud.

CAPACITACIONES CLIENTE INTERNO

Durante el II Trimestre de 2017 se realizó capacitación al cliente interno en el programa de humanización de los servicios de la salud, en los siguientes temas:

TABLA 7. CAPACITACIONES CLIENTE INTERNO II TRIMESTRE DE 2016

TEMA	OBJETIVO	FECHA	FRECUENCIA SERVIDORES CAPACITADOS
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			203

