

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

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

EMPRESA	SALUDVIDA	EMDISALUD	ASMETSALUD	COMPARTA	CAFESALUD	NUEVA EPS	VINCULADOS	*NO REGISTRADA	TOTAL
FRECUENCIA	15	14	12	8	4	3	2	17	75
PORCENTAJE	20	18	16	11	5	4	3	23	100

* el 23% (17) 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 20%, continúa Emdisalud 18%, Asmetsalud con el 12% y Cafesalud con 4%, Comparta 8%, Nueva Eps 3%.

**TABLA 2. PORCENTAJE DE SATISFACCION SEGÚN RESOLUCION DE
QUEJAS Y RECLAMO POR EPS-S IV TRIMESTRE 2016**

EMPRESA	SALUDVIDA	EMDISALUD	ASMETSALUD	COMPARTA	CAFESALUD	NUEVA EPS	VINCULADOS	*NO REGISTRADA	TOTAL
RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
RESUELTAS EN MÁS DE 15 DÍAS	0	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 IV TRIMESTRE 2016**

SERVICIO	FACTURACION	C. EXTERNA	PYP/CRONICOS	URGENCIAS	ODONTOLOGIA	FARMACIA	AMBIENTE FISICO/CONFORT	GENERAL SERVICIOS	VIGILANCIA	LABORATORIO	ADTVA	TOTAL
FRECUENCIA	18	12	11	9	8	6	3	3	2	2	1	75
PORCENTAJE	24	16	15	12	11	8	4	4	3	3	1	100

Los primeros 5 motivos de quejas y reclamos se generan en los siguientes servicios: el 24% (18) 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 16% (12) corresponde a motivos generados en el servicio de Consulta externa, el 15% (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, el 12% (9) corresponde al servicio de urgencias por oportunidad en la atención y el trato poco amable y humanizado.

TABLA 4. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS QUEJAS SEGÚN EL CENTRO DE SALUD DONDE SE GENERA IV TRIMESTRE 2016

CENTRO DE SALUD	CASTILLO	CDV	DANUBIO	FLORESTA	CAMPIN	CENTRO	CARDALES	VERSALLES	PROGRESO	FORTUNA	FARMACIA	SEDE ADTVA	TOTAL
FRECUENCIA	14	10	9	9	9	6	5	5	5	1	1	1	75
PORCENTAJE	18	13	12	12	12	8	7	7	7	1	1	1	100

Se destaca el centro de salud Castillo con el mayor número de quejas: 18% (14).

TABLA 5. MOTIVOS DE QUEJAS Y RECLAMOS (OPORTUNIDADES DE MEJORA) IV TRIMESTRE 2016

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, SEGÚN 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, SEGÚN 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 VALIDACIÓN DE LA CITA, SEGÚN 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, SEGÚN LA USUARIA EL FACTURADOR LE NEGÓ LA OPORTUNIDAD DE ATENCIÓN 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 CRÓNICOS	QUEJA POR LA ACTITUD POCO AMABLE DEL MEDICO TRATANTE DEL PROGRAMA DE CRÓNICOS	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE COORDINACIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN, MEDICO APOYO A SUBCIENTIFICA Y AL JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS QUIENES REALIZAN EL TRÁMITE CORRESPONDIENTE CON EL MÉDICO , GARANTIZANDO EL TRATO DIGNO Y HUMANIZADO AL USUARIO	6 DIAS	MANZ 50 LOTE 806 BARRIO 22 DE MARZO TEL 3107662652
QUEJA	CDV (EMDIS)	PROGRAMA CRÓNICOS	QUEJA POR LA ACTITUD POCO AMABLE DEL MEDICO TRATANTE DEL PROGRAMA DE CRÓNICOS	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE COORDINACIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN, MEDICO APOYO A SUBCIENTIFICA Y AL JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS QUIENES REALIZAN EL TRÁMITE CORRESPONDIENTE CON EL MÉDICO , 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 USUARIA 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(S ALUDVIDA)	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

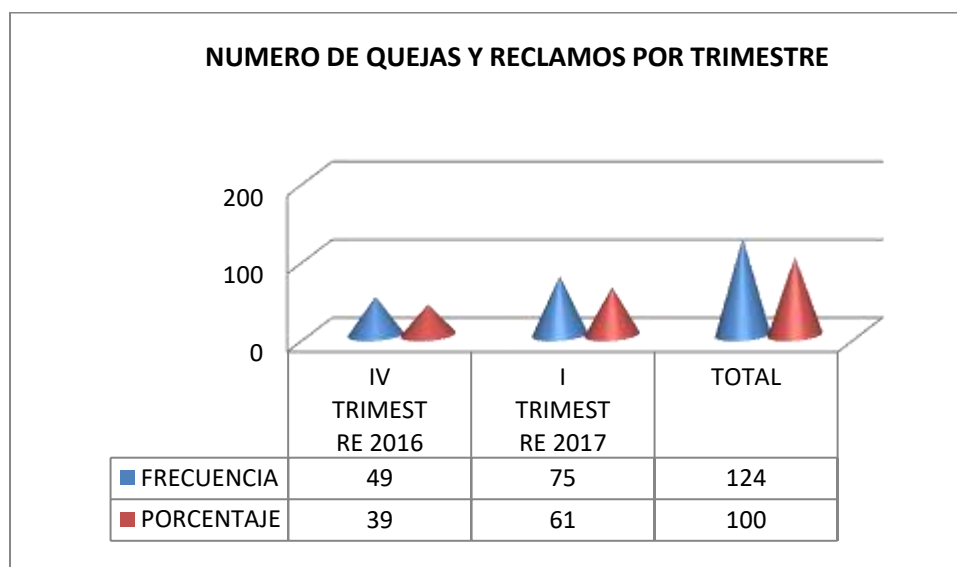
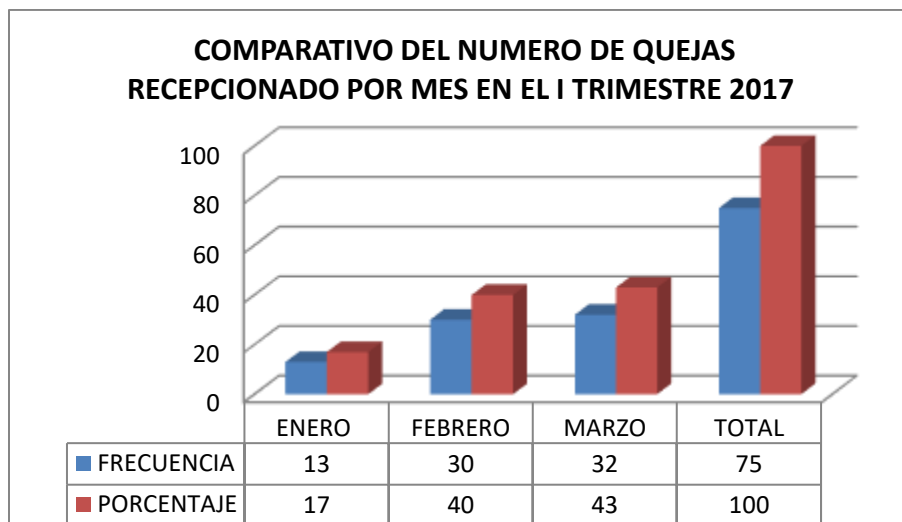
QUEJA	CASTILLO (SALUDVIDA)	ODONTOLOGIA	QUEJA POR EL TRATAMIENTO Y DIAGNOSTICO ODONTOLOGICO, SEGÚN LA USUARIA EL ODONTOLOGO LE "DAÑO LA MUELA"	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE A LA COORDINACION DE ODONTOLOGIA, SE GARANTIZA CONSULTA DE SEGUNDA OPINION A LA USUARIA Y CONTINUACIÓN DEL TRATAMIENTO CON OTRO PROFESIONAL	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 ESCRITA	SE REMITE A LOS PROFESIONALES ENCARGADOS DEL TRÁMITE DE AUTORIZACIÓN DE MEDICAMENTOS CONTROL ESPECIAL PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCEDIMIENTO CON MAYOR OPORTUNIDAD	6 DIAS	CALLE 44 No. 59-73 B. CAMPIN TEL 3103291758

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

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

TRIMESTRE ANTERIOR (IV TRIMESTRE 2017)		TRIMESTRE ACTUAL (I TRIMESTRE 2017)		MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (I TRIMESTRE 2016)		INDICADOR
PRESENCIALES	POR BUZÓN	PRESENCIALES	POR BUZÓN	PRESENCIALES	POR BUZÓN	TIEMPO EN DIAS PARA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS
5	44	19	56	20	39	
TOTAL: 49		TOTAL: 75		TOTAL: 59		7.4 DÍAS

La tendencia en el I trimestre de 2017 fue al aumento de quejas y reclamos
QUEJAS: 17 RECLAMOS: 58



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 consulta externa médica.

A través de la página WEB se recibieron dos (3) solicitudes en el I Trimestre 2017.

TABLA 6. RELACIÓN DE SOLICITUDES PÁGINA WEB I TRIMESTRE 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 foyga aparece desafiliada 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

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

A través de la línea 018000400710 se recibieron 8 llamadas en el I Trimestre 2017, todas recibieron respuesta de manera oportuna.

TABLA 7. RELACIÓN DE LLAMADAS LÍNEA GRATUITA I TRIMESTRE 2017

FECHA	MOTIVO LLAMADA/ TRAMITE REALIZADO	CLASIFICACION			TOTAL LLAMADAS
		INTERMEDIAACION	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
		INTERMEDIAACION	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 JAHSAUD, 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 COESPRESALUD 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

HALLAZGOS BUZONES I TRIMESTRE DE 2017

En el I trimestre de 2017 se realizaron 45 (Cuarenta y Cinco) aperturas de buzones. (Existen actas de cada apertura), para un total de 117 hallazgos, siendo el mes con mayor frecuencia, el mes de MARZO, donde se recepcionaron 68. En enero se recepcionaron 17 y en Febrero 32.

TABLA 1. NÚMERO DE HALLAZGOS POR CENTROS DE SALUD, ENERO A MARZO DE 2017

CENTROS DE SALUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL FRECUENCIA POR CENTRO DE SALUD
CAMPIN	0	4	2	6
CAMPIN SAS	0	1	2	3
CARDALES	0	1	1	2
CASTILLO URG	0	2	2	4
CASTILLO EXT	3	3	2	8
CENTRO	3	3	0	6
CDV	1	3	8	12
DANUBIO	2	0	6	8
FLORESTA	4	11	1	16
ESE ADTVA	0	0	0	0
FARMACIA	0	0	3	3
LLANITO	0	0	0	0
PROGRESO	1	2	12	15
VERSALLES	2	1	28	31
FORTUNA	1	1	1	3
TOTAL	17	32	68	117

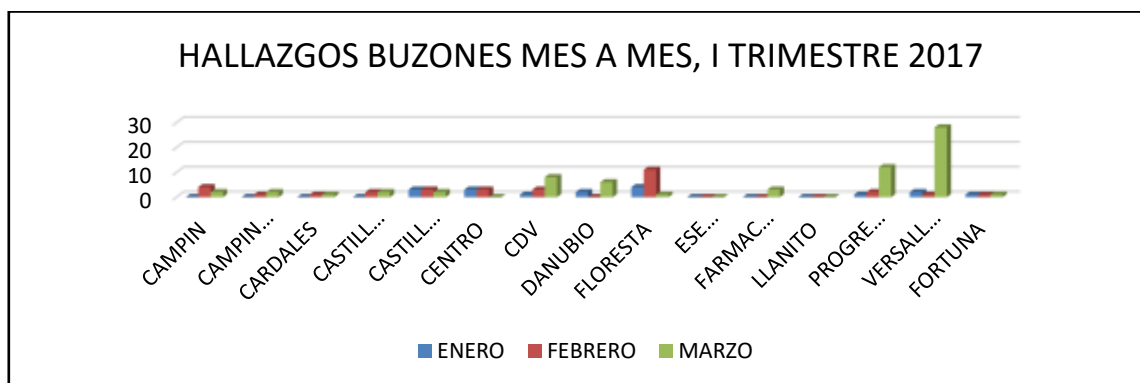


TABLA 2. CONSOLIDADO DE HALLAZGOS I TRIMESTRE DE 2017

EI	CENTRO	VERSALLES	FLORESTA	PROGRESO	CDV	CASTILLO C. EX	DANUBIO	CAMPIN	CENTRO	CASTILLO URG	FORTUNA	FARMACIA	SAS CAMPIN	CARDALES	ESB ADMINISTRACION	LLANITO	TOTAL
	FRECUENCIA	31	16	15	12	8	8	6	6	4	3	3	3	2	0	0	117
PORCENTAJE	26.5	14	13	10	7	7	5	5	3.5	2.5	2.5	2.5	2	0	0	100%	

comportamiento consolidado de anotaciones durante el primer trimestre de 2017, muestra que los centros de salud con mayor número de hallazgos son Versalles, Floresta. Progreso y Cdv. En el centro de salud Versalles los motivos se refieren a solicitud de permanencia de funcionarios (médico), falta de oportunidad en las citas programadas y solicitud de arreglos locativos (confort). En el centro de salud Floresta se refieren a no conformidad por la demora en el sistema de facturación. Solicitud de arreglos locativos (arreglos aires acondicionado), no conformidad por demora en el tiempo de consultas e incumplimiento del profesional en la atención. En el centro de salud Progreso se refieren a la falta de flexibilidad en las atenciones, falta de calidez en el servicio de odontología y solicitud de regreso de funcionario (médico). En el centro de salud Cdv se refieren a no conformidad por la demora en el sistema de facturación, no conformidad con los diagnósticos y tratamientos en la atención de odontología y p y p (crónicos), la falta de calidez de la promotora y solicitud de regreso de funcionaria (médica).

TABLA 3. HALLAZGOS MÁS RELEVANTES (OPORTUNIDADES DE MEJORA)

CATEGORIA	FRECUENCIA
SOLICITUD DE PERMANENCIA O NO CAMBIO DEL FUNCIONARIO	49
FALTA DE OPORTUNIDAD Y/O PUNTUALIDAD EN LA ATENCIÓN	24
AMBIENTE FÍSICO, INFRAESTRUCTURA/CONFORT/SEGURIDAD CENTROS DE SALUD	9
BARRERAS EN LA ATENCIÓN	8
FALTA DE CALIDEZ Y SENSIBILIZACIÓN PARA BRINDAR LA ATENCIÓN	7
NO CONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN	5
FALTA DE FLEXIBILIDAD EN LA ATENCIÓN	4
ATRIBUIBLE AL USUARIO	2
ORGANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN	2
FALTA DE INFORMACIÓN/COMUNICACIÓN ASERTIVA	2
PRIORIDAD EN LA ATENCIÓN POBLACIÓN VULNERABLE	1
FALTA DE ENTREGA MEDICAMENTOS	1
SOLICITUD A NIVEL GENERAL DE MEJORAMIENTO DE SERVICIOS	1
FELICITACIONES/SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DEL PROFESIONAL/CALIDAD EN EL SERVICIO	1
ATRIBUIBLE AL FUNCIONARIO	1

Entre los hallazgos más relevantes del trimestre, se mencionan los 5 aspectos con mayor frecuencia: destacan la Solicitud de permanencia o no cambio del funcionario, falta de oportunidad y/o puntualidad en la atención, ambiente físico, infraestructura/confort/seguridad, barreras en la atención y falta de calidez y sensibilización para brindar la atención.

En el I 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 año anterior - I Trimestre de 2016- se encuentra que la tendencia es al aumento pasando de 115 anotaciones a 117 en el I Trimestre de 2017.

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

SERVICIO/PROCESO/ATRIBUTO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ATRIBUIBLE AL USUARIO	ATRIBUIBLE AL FUNCIONARIO	FELICITACION	TOTAL	PORCENTAJE
AMBIENTE FISICO/INFRAESTRUCTURA	0	3	6	0	0	0	9	8
FACTURACIÓN	1	13	2	0	0	0	16	14
CONSULTA EXTERNA	1	10	48	2	0	1	62	53
P y p	1	7	0	0	1	0	9	8
LABORATORIO		2	0	0	0	0	2	2
ENFERMERÍA	0	0	1	0	0	0	1	1
ODONTOLOGÍA	3	2	0	0	0	0	5	4
FARMACIA	0	4	0	0	0	0	4	3.4
GENERAL	0	3	0	0	0	0	3	2.6
VIGILANCIA	1	0	0	0	0	0	1	1
URGENCIAS	1	4	0	0	0	0	5	4
TOTAL	8	48	57	2	1	1	117	100%
PORCENTAJE	7	41	49	2	1	1	100%	

Por tipo de hallazgos, la mayor frecuencia corresponde a sugerencias con 57 (49%), continúa reclamos con 48 (41%), Quejas 8 (7%) Atribuible al usuario 2 (2%), Atribuible al funcionario 1 (1%) y Felicitación 1 (1%). Los servicios con mayor número de anotaciones fueron consulta externa con 62 anotaciones (53%) de las cuales la mayor frecuencia son sugerencias, Facturación con 16 (14%), mayor frecuencia de reclamos y ambiente Físico con 9 (8%) de las cuales la mayor frecuencia también son sugerencias.

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

CENTRO DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ATRIBUIBLE AL USUARIO	ATRIBUIBLE AL FUNCIONARIO	FELICITACION	TOTAL	PORCENTAJE
CENTRO	1	4	1	0	0	0	6	5
CAMPIN	0	9	0	0	0	0	9	8
CASTILLO	1	10	1	0	0	0	12	10
CARDALES	0	2	0	0	0	0	2	2
CDV	1	4	7	0	0	0	12	10
DANUBIO	1	5	1	0	1	0	8	7
FLORESTA	1(Compete a Danubio)	7	8	0	0	0	16	14
VERSALLES	0	4	30	0	0	0	34	29
PROGRESO	2	3	9	1	0	0	15	13
FORTUNA	1	0	0	1	0	1	3	2
TOTAL	8	48	57	2	1	1	117	100

Durante el I trimestre de 2017, se destacan los centros de salud Versalles con 34 anotaciones (29%), mayor frecuencia sugerencias; Floresta con 16 (14%) con mayor número de sugerencias pero también se destacan los reclamos; Progreso con 15 (13%) mayor frecuencia sugerencias, Cdv con 12 (10%) mayor frecuencia sugerencias, Castillo también con 12 (10%) mayor frecuencia reclamos y Campín con 9 (8%) mayor frecuencia reclamos.

TABLA 5. PQRS-F POR ASEGURADORA I TRIMESTRE 2017

ASEGURADORA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ATRIBUIBLE AL USUARIO	ATRIBUIBLE AL FUNCIONARIO	FELICITACION	TOTAL	PORCENTAJE
Asmetsalud	0	8	16	0	0	0	24	20.5
Emdisalud	2	7	14	0	0	0	23	20
Nueva Eps	0	3	1	0	0	0	4	3
Saludvida	1	10	7	0	0	0	18	15
Cafesalud	0	2	0	0	0	0	2	2
Comparta	2	4	3	0	0	0	9	8
No identificada	3	14	16	2	1	1	37	31.5
TOTAL	8	48	57	2	1	1	117	100

Durante el I trimestre de 2017 el mayor número de anotaciones no registran Eps, por lo que no fueron identificados: 37 Anotaciones (31.5%) y corresponde mayor frecuencia a sugerencias. Se destaca la EPS Asmetsalud (con 24 anotaciones 20.5%) en su mayor frecuencia sugerencias.. De igual manera, la EPS Emdisalud con 23 anotaciones(20%), con mayor frecuencia de sugerencias.

TABLA 6. CAPACITACIONES A USUARIOS Y USUARIAS I TRIMESTRE 2017

CENTRO SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES	TEMAS
CAMPIN	77	Deberes y Derechos Triage Urgencias Humanización Servicios de salud Movilidad Plegables trato digno, humanización Deberes y derechos
CARDALES	79	
CASTILLO	71	
CDV	80	
CENTRO	64	
DANUBIO	80	
FLORESTA	60	
FORTUNA	55	
LLANITO	58	
PROGRESO	60	
VERSALLES	60	
TOTAL	744	

En el trimestre se realizaron 37 capacitaciones en salas de espera de los centros de salud.

CAPACITACIONES CLIENTE INTERNO

Durante el I 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 I TRIMESTRE DE 2016

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
TOTAL	165		