

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

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

EMPRESA	ASMET	SALUDVIDA	NUEVA EPS	MEDIMAS	EMDIS	NO IDENTIFICADA EPS	TOTAL
FRECUENCIA	2	2	2	2	1	10	19
PORCENTAJE	10.5	10.5	10.5	10.5	5	53	100

FUENTE: PQR PRESENCIALES / TELEFONICAS Y BUZONES DE SUGERENCIAS

Observación: Las quejas y reclamos tienen como fuente las que se reciben directamente en la oficina del SIAU, y las que se hallan, y son clasificadas como tales, a través de los buzones de sugerencias.

**TABLA 2. PORCENTAJE DE SATISFACCION SEGÚN RESOLUCION DE QUEJAS Y RECLAMOS POR EPS-S**

EMPRESA	ASMET	SALUDVIDA	NUEVA EPS	MEDIMAS	EMDIS	NO IDENTIFICADA EPS	TOTAL
RESUELTAS EN MENOS DE 15 DIAS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
RESUELTAS EN MAS DE 15 DIAS	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**

SERVICIO	CONSULTA EXT.	FACTURACION	FARMACIA	AMBIENTE FÍSICO	ODONTOLOGIA	URGENCIA	COMUNIDAD	PYP	VIGILANCIA	TOTAL
FRECUENCIA	4	3	3	3	2	1	1	1	1	19
PORCENTAJE%	21.5	16	16	16	10.5	5	5	5	5	100

**TABLA 4. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS QUEJAS SEGÚN EL CENTRO DE SALUD DONDE SE GENERA**

CENTRO SALUD	CASTILLO	CARDALES	CDV	FARMACIA	DANUBIO	CAMPIN	VERSALLES	PROGRESO	TOTAL
FRECUENCIA	6	3	3	3	1	1	1	1	19
PORCENTAJE%	32	16	16	16	5	5	5	5	100

TABLA 5. MOTIVOS DE QUEJAS Y RECLAMOS PRESENCIALES (OPORTUNIDADES DE MEJORA)

TIPO DE PQRS	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	DESCRIPCION	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
QUEJA	CASTILLO/ASMET	URGENCIAS	NO CONFORMIDAD POR MALA ATENCIÓN POR ENFERMERÍA, SEGÚN EL USUARIO NO LE ADMINISTRÓ UN MEDICAMENTO POR QUE LA AGUJA SE OBTRUYÓ CON SANGRE	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE AL OPERADOR DE SERVICIOS DARSALUD, QUIEN REALIZA LAS INDAGACIONES REALIZANDO LOS CORRECTIVOS NECESARIOS	7 DÍAS	CARRERA 16 50-18 barrio Colombia. Tel. 3143690813

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

TABLA 6. COMPARATIVO QUEJAS Y RECLAMOS DICIEMBRE 2017 RESPECTO AL MES ANTERIOR Y MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR

MES ANTERIOR (NOVIEMBRE 2017)		MES ACTUAL DICIEMBRE 2017)		MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (DICIEMBRE 2016)		INDICADOR
PRESENCIALES/TELEFONICAS	POR BUZÓN	PRESENCIALES / TELEFONICAS	POR BUZÓN	PRESENCIALES	POR BUZÓN	TIEMPO EN DIAS PARA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PRESENCIALES o VIRTUALES MES
3	12	1	18	1	7	7 DIAS
TOTAL: 15		TOTAL: 19		TOTAL: 8		

La tendencia fue a la disminución en el número de quejas y reclamos en el mes.

**QUEJAS: 6 RECLAMOS: 13 (telefónicas 0 , presenciales 1 , correo@ 0 , buzón 18)**

A través de la página WEB se recibieron UNA (1) solicitudes en el mes de Diciembre de 2017

FECHA HORA	NOMBRE	CC	CELULAR	MAIL	DESCRIPCIÓN	TIPO QUEJA	ESTADO QUEJA	RESPUESTA QUEJA
2017-12-19 12:52:01	MARITZA FERNANDA SUAREZ	1104069652	3157880001	elianalizeth.92@gmail.com	Solicito muy amablemente si por favor me pueden dar un certificado de consulta de control y desarrollo y crecimiento de EYLIN FERNANDA SUAREZ HURTADO RC 1030197753 BREYNER ALBERTO SUAREZ HURTADO RC 1104070169 me lo piden para familias en accion donde e	INFORMACIÓN	RESUELTA	SE DA LA INFORMACIÓN 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 SEIS (6) Solicitudes.

TABLA 7. SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA LÍNEA GRATUITA 018000400710, DICIEMBRE 2017

FECHA	MOTIVO LLAMADA/ TRAMITE REALIZADO	CLASIFICACION			TOTAL LLAMADAS
		INTERMEDIACION	INFORMACION	INSATISFACCION	
06/12/2017	USUARIA QUIEN REFIERE SENTIRSE BASTANTE MAL, CON MUCHÍSIMO DOLOR DE CABEZA Y CAMBIOS EN TENSIÓN ARTERIAL. AFIRMA QUE YA LE ASIGNARON CITA DE CONSULTA MÉDICA GENERAL EN CENTRO DE SALUD CARDALES PARA EL DÍA LUNES 11 DE DICIEMBRE 2017. SOLICITA ADEMÁS SI ES POSIBLE QUE LE AUTORIZEN UN TAC PARA EL INTENSO DOLOR DE CABEZA / SE LE INFORMA A LA USUARIA QUE LA ATENCIÓN INMEDIATA, ES ACERCARSE AL CENTRO DE SALUD DE URGENCIAS MÁS INMEDIATO, QUE ES CASTILLO, DONDE LE VALORARÁN SU ESTADO DE SALUD, Y LE DARÁN LA ATENCIÓN CON LAS INDICACIONES PERTINENTES. SE LE ACLARA QUE LAS AUTORIZACIONES DE TAC LAS AUTORIZA UN ESPECIALISTA.		X		1
11/12/2017	SOLICITA LA COPIA DE LA H.C PARA PRESENTAR EN LA EMPRESA ADICIONAL A LA INCAPACIDAD. REFIERE QUE YA SE CUMPLIERON LOS 3 DÍAS DE SOLICITUD / SE HACE LLEGAR LA COPIA DE LA HC AL LUGAR DE TRABAJO EL DÍA DIC-11-17	X			1
14/12/2017	REFIERE LA USUARIA QUE EN EL CENTRO DE SALUD VERSALLES NO ESTAN ASIGNANDO CITA POR QUE EL SISITEMA NO FUNCIONA Y NO DAN INFORMACIÓN LOS FUNCIONARIOS DE FACTURACIÓN / SE REALIZA LA CONSULTA A FACTURACIÓN QUIENES REFIEREN QUE HAY PROBLEMAS CON EL SERVIDOR. SE REESTABLECE EL SERVICIO Y SE ASIGNA CITA PARA EL MISMO DÍA 14 DE DICIEMBRE A LAS 11 AM EN EL CENTRO DE SALUD VERSALLES			X	1
14/12/2017	SOLICITA ASIGNACIÓN DE CITA EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES / POR SER ÁREA RURAL SE ASIGNA CITA TELEFÓNICA PARA EL DÍA SÁBADO 16 DE DIC A LAS 10 :15 AM EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES	X			1
15/12/2017	REFIERE QUE EN LA FARMACIA DE LA FORTUNA NO HAY LOSARTAN 100 MG / SE REFIERE A LA REGENTE DE FARMACIA QUIEN CONFIRMA QUE EL PEDIDO YA FUE ENVIADO A LA FORTUNA Y LA USUARIA PUEDE RECLAMAR EL MEDICAMENTO. SE DA LA INFORMACIÓN A LA USUARIA		X		1
18/12/2017	SOLICITA ASIGNACIÓN DE CITA EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES, PARA PASAR RESULTADO DE EXAMENES / POR SER ÁREA RURAL SE ASIGNA CITA TELEFÓNICA PARA EL DÍA SÁBADO 21 DE DIC A LAS 9 :30 AM EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES	X			1
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>6</b>

## HALLAZGOS BUZONES MES DE DICIEMBRE 2017

En el mes de DICIEMBRE 2017 se realizaron QUINCE (15) aperturas de buzones. (Existe acta de cada apertura).

Tabla 1. Hallazgos por centros de salud DICIEMBRE 2017

CENTRO	CARDALES	CAMPIN	SAS CAMPIN	CASTILLO URG	CASTILLO C. EX	CENTRO	CDV	DANUBIO EXT	FLORESTA	ESEB ADMINISTRATIVA	FARMACIA	LLANITO	PROGRESO	VERSALLES	FORTUNA	TOTAL
FRECUENCIA	3	2	0	1	4	1	3	1	0	0	3	0	1	1	0	<b>20</b>
PORCENTAJE	15	10	0	5	20	5	15	5	0	0	15	0	5	5	0	100%

Tabla 2. COMPARATIVO BUZONES

MES ANTERIOR (NOVIEMBRE 2017)	MES ACTUAL (DICIEMBRE 2017)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (DICIEMBRE 2016)
16	20	11

A continuación se detallan cada uno de los hallazgos por centros de salud.

## CAMPIN EXTERNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
06/12/2017	10/11/2017	JAIR JOSÉ DURÁN	MEDIMÁS	3106692726	P Y P (NUTRICIÓN)	Falta de respeto con nuestra salud. 1:40 pm y no estaba la doctora Sandra Suárez. Tengo que trabajar para el sustento de mi familia, y lo mismo es con la entrega del medicamento, no la entregan o dan otra que no está en la fórmula	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	10/11/2017	RUBIELA RODRIGUEZ	COMPARTA	3186091484	FACTURACION	Para algunas personas es difícil asistir a los centros de salud a solicitar citas médicas. Por lo tanto, sugiero que haya un número telefónico al cual se puede llamar a solicitar citas	SUGERENCIA	ACCESIBILIDAD

## CASTILLO EXTERNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
07/12/2017	04/12/2017	MANUEL NOYA ALVÁREZ	ASMETSALUD	Correo electrónico maornoal@gmail.com	FACTURACION	Por favor capaciten a la empresa COESPROSALUD. El civismo es muy importante, la falta de información de las facturadoras me hace enojar, pido que sean más generosos y traten al usuario con respeto y no de quedarse callada; y responder a medias al usuario. Ni siquiera saben con exactitud ni cuando se vence, la orden de un electro.	QUEJA	CALIDEZ
	03/12/2017	JENNIFER VILLARREAL	NO IDENTIFICA	Puerto Wilches	AMBIENTE FISICO	Indispensable el servicio de baño y más en un centro asistencial y que se encuentra fuera de servicio. Favor hacer mantenimiento frecuente como a sus instalaciones. Esto es de interés prioritario, se agradece la queja, sea atendida dentro de la oportunidad	RECLAMO	AMBIENTE FISICO
	27/11/2017	GABRIEL GARCIA	NO IDENTIFICA	Telf. 3155020619	COMUNIDAD	Doctora Isolina hay personas que se presentan como veedores y porque llegan tarde. Quieren que lo atienda, se puso delicado y el maltrato a las facturadoras. Les dijeron hasta donde pudo y las amenazó con la ESE. Yo Gabriel García que me llame cuando esa persona lleve la queja	QUEJA	CALIDEZ
	NO IDENTIFICA	MAIRA ALEJANDRA RAMIREZ	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	Que la doctora no se crea la mamá de todo el mundo, y que no sea regañona	QUEJA	CALIDEZ

## CENTRO DE SALUD CASTILLO URGENCIAS

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
07/12/2017	14/11/2017	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ODONTOLOGÍA	El servicio que presta odontología es malo, pésimo	RECLAMO	CALIDAD

## CENTRO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
11/12/2017	05/12/2017	VERÓNICA GARNICA	EMDISALUD	3125198578	P Y P (VACUNACIÓN)	Que sean más atentos con los servicios, dura uno toda la mañana esperando para una vacuna	ATRIBUIBLE AL USUARIO	NO APLICA

## CENTRO DE SALUD DANUBIO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
13/12/2017	04/12/2017	EMILSE BARBOSA	SALUDVIDA	TELF 3126580178	CONSULTA EXTERNA	Saqué una cita el día 24 de noviembre de 2017. Tuve cita con el doctor Roberto Tovar para pedir ecografía de la vesícula inflamada, la cual fue negada porque el doctor no especifica bien con letra legible lo que escribió. Me siento inconforme	RECLAMO	INFORMACION

## CDV

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
14/12/2017	15/11/2017	OLGA LUCÍA SEGURA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	AMBIENTE FISICO	Pintar las paredes, arreglar las sillas, arreglar el cielo raso y colocar un filtro de agua	RECLAMO	AMBIENTE FISICO
	07/12/2017	SARAY NATALIA NARVAEZ	SALUDVIDA	3134719950	CONSULTA MÉDICA	Me parece una falta de ética que uno madrugue para venir a una cita; y el doctor Stiven aparte de que llega a las 6:28 am, son las 6:45 am y no ha atendido., y siempre es así; llega tarde pero para Cobrar sus horas de trabajo es puntual.	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	23/11/2017	NOMBRE NO ENTENDIBLE (USUARIO TERCERA EDAD)	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	VIGILANCIA	A la persona que llega pasado dos minutos, no le reciben la cédula para su cita. Las personas que están en vigilancia son los que disponen y ordenan, cuando ellos deben estar es vigilando	RECLAMO	ACCESIBILIDAD

## FARMACIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
18/12/2017	23/12/2017	ELIDA MARIA MORA	NUEVA EPS	3118966072	FARMACIA	Las pastillas de calcio de embarazo, está desboronando cuando se destapa, mala calidad y fuera de eso es perjudicial	RECLAMO	CALIDAD
	04/12/2017	TITO PÉREZ	NO IDENTIFICA	3183367891	FARMACIA	Mejor atención por parte de los dispensadores, ya que se burlan de los pacientes y prestan un pésimo servicio y sólo cuando terminan la visita que tengan	QUEJA	CALIDEZ
	21/11/2017	DAMARIS DURÁN DIAZ	NUEVA EPS	3142714940-3203532069	FARMACIA	Manifiesto mi inconformidad porque el señor en varias ocasiones no me entrega el medicamento que el médico formula a mi mamá. Según él, sabe más que el doctor porque saca cuentas y entrega lo que él cree que es conveniente. En uno de los casos el médico le envió 7 inyecciones para un tratamiento de antibiótico y el señor de farmacia dijo que sólo entrega 5; y que si necesitaba más volviera a sacar cita. Qué falta de respeto, cómo una persona quiere tener más autoridad que el profesional médico que tiene la capacidad y autoridad para formular	RECLAMO	INFORMACIÓN

## CENTRO DE SALUD VERSALLES

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
18/12/2017	05/12/2017	BELARMINO TOVAR	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ODONTOLOGÍA	Por favor hacer cumplir horarios de citas odontológicas, el tiempo es valioso	RECLAMO	OPORTUNIDAD

## CENTRO DE SALUD RROGRESO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
19/12/2017	07/12/2017	RAFAEL HERNÁNDEZ ORTIZ	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	FACTURACION	Consulta con la señora de facturación que me dé una cita y me responde con grosería y me dice que vaya a otro lado cuando yo saco cita aquí	QUEJA	CALIDEZ

## CENTRO DE SALUD CARDALES

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
15/12/2017	17/11/2017	YEIMI JONAHA LARIOS	EMDISALUD	3125662616	CONSULTA EXTERNA	Por favor cambien al doctor Edgar. Es muy mala su atención, mala actitud y el medicamento que manda no coincide con la enfermedad que tiene el paciente	RECLAMO	CALIDAD
	27/11/2017	MANUEL NOYA ALVÁREZ	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFIC	FACTURACIÓN	Hablo por mi persona. Qué falta de respeto, ahora se les da por sacar sus propias reglas y entregar sólo 30 fichos para consulta externa. Con todo respeto, hace un tiempo había el mismo problema. Me dirigí a la Secretaría de salud y a la ESE a formular la queja. Días después me hicieron llegar un oficio a mi casa que todo centro de salud debe recoger los documentos al momento de solicitar las citas.	RECLAMO	ACCESIBILIDAD
	24/11/2017	MARITZA SUAREZ	MEDIMAS	3212629847	GENERAL	Se le estaba haciendo mantenimiento a los aires y el ruido muy fastidioso- Soy hipertensa y me altero, mucho dolor de cabeza. Y tampoco se escucha el llamado a las citas médicas, por favor no hacer mantenimiento en horario de atención	RECLAMO	SEGURIDAD

Tabla 3- Hallazgos más relevantes (oportunidades de mejora)

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%	GESTION ADTVA/ACCION CORRECTIVA
OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN (Falta de puntualidad Nutricionista, Centro de salud CAMPÍN; falta de puntualidad doctor Stiven, Cdv, falta de puntualidad en la atención odontológica	3	15	Se remite a jefe de servicios ambulatorios, Jefe de p y p, DARSALUD, Jefe de Servicios ambulatorios, Subcientífico, Coordinador odontología
AMBIENTE FISICO/ INFRAESTRUCTURA/CONFOR (Arreglo baño centro de salud Castillo, arreglo paredes, piso, cielo raso, cdv	2	10	Se remite a líder de proceso ambiente físico, técnico en mantenimiento
SEGURIDAD (No conformidad por interferencia ruido aire en horario de atención a usuarios, Cardales	1	5	Se remite a Líder de ambiente físico, Subcientífico
CALIDEZ (trato poco amable, facturadora Castillo, actitud poco amable de usuarios, Castillo, trato poco amable médica, Castillo; trato poco amable auxiliares de farmacia, Versalles; trato poco amable Facturadora Progreso	5	25	Se remite a Coesprosalud, Asociación de usuarios, Asociación de usuarios Barrancabermeja, Subcientífico, jefe servicios ambulatorios, Darsalud, Regente Farmacia
ACCESIBILIDAD (Asignar citas por teléfono, centro de salud Campín, Percepción de barreras en la atención por parte de vigilante, cdv, no conformidad limitación de citas Cardales	3	15	Se remite a Coesprosalud, Darsalud, Jefe de servicios ambulatorios, Tecniseg, jefe Recurso Humano
ATRIBUIBLE AL USUARIO ( No conformidad por atención no incluida en el 'PAI	1	5	Se remite a jefe de p y p, servicios ambulatorios Subcientífico
CALIDAD (No conformidad atención odontológica, No conformidad calidad del medicamento, Farmacia Versalles; no conformidad con la atención doctor Bermúdez, Cardales	3	15	Se remite a DARSALUD, Coordinador odontología, Subcientífico, Regente Farmacia
INFORMACIÓN ( Falta de claridad en la información para exámenes diagnósticos y el respectivo trámite con la EPS; Consulta externa Danubio; Falta de coherencia entre información entre médicos y regentes farmacia Castillo	2	10	Se remite a Darsalud, Subcientífico, Jefe de servicios ambulatorios

Entre los hallazgos más relevantes se destacan la falta de calidez con 5 anotaciones (25%), continúan oportunidad en la atención con 3 (15%), Accesibilidad 3 (15%), Calidad 3 (15%); Ambiente físico/infraestructura confort con 2 (10%), Información 2 (10%), seguridad 1 (5%) y Atribuible al usuario 1(1%)

**Tabla 4. Clasificación por servicios, DICIEMBRE 2017**

SERVICIO/PROCESO/ATRIBUTO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ATRIBUIBLE AL USUARIO	TOTAL	PORCENTAJE
FACTURACIÓN	2	1	1	0	4	20
CONSULTA EXTERNA	1	3	0	0	4	20
P y p	0	1	0	1	2	10
FARMACIA	1	2	0	0	3	15
AMBIENTE FÍSICO	0	3	0	0	3	15
ODONTOLOGÍA	0	2	0	0	2	10
VIGILANCIA	0	1	0	0	1	5
COMUNIDAD	1	0	0	0	1	5
TOTAL	5	13	1	1	20	100
PORCENTAJE	25%	65%	5%	5%		100%

Los servicios más afectados fueron facturación con 4 anotaciones (20%), mayormente quejas; consulta externa 4 (20%) mayoría reclamos; Continúa farmacia con 3 (15%) mayoría reclamos; ambiente físico con 3 (15%) totalidad reclamos, p y p con 2 anotaciones (10%) igualdad reclamos y una atribuible al usuario; odontología 2 (10%) totalidad reclamos; Vigilancia 1 (5%) correspondiente a reclamo y comunidad 1 (5%) correspondiente a queja.

**Tabla 5. Clasificación por tipo de hallazgos en centros de salud, DICIEMBRE 2017**

CENTRO DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ATRIBUIBLE AL USUARIO	TOTAL	PORCENTAJE
CAMPÍN	0	1	1	0	2	10
CARDALES	0	3	0	0	3	15
CASTILLO	3	2	0	0	5	25
CDV	0	3	0	0	3	15
CENTRO	0	0	0	1	1	5
DANUBIO	0	1	0	0	1	5
VERSALLES	0	1	0	0	1	5
FARMACIA	1	2	0	0	3	15
PROGRESO	1	0	0	0	1	5
TOTAL	5	13	1	1	20	100

El centro de salud con mayor número de anotaciones fue Castillo con 5 anotaciones (25%) mayor número Quejas; continúan Cardales con 3 (15%) totalidad reclamos; cdv con 3 (15%) totalidad reclamos; farmacia con 3 (15%) mayoría reclamos; Campín con 2 (10%) igualdad de reclamos y sugerencias; centro 1 (5%) correspondiente a atribuible al usuario; Danubio 1 (5%) correspondiente a reclamo; Versalles 1 (5%) correspondiente a reclamo y progreso 1 (5%) correspondiente a queja.

**Tabla 6. Tipo de hallazgos por aseguradora DICIEMBRE 2017**

ASEGURADORA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ATRIBUIBLE AL USUARIO	TOTAL	PORCENTAJE
Asmetsalud	1	0	0	0	1	5
Emdisalud	0	1	0	0	1	5
Saludvida	0	2	0	0	2	10
Nueva Eps	0	2	0	0	2	10
Comparta	0	0	1	0	1	5
Medimás	0	2	0	0	2	10
No identificada	4	6	0	1	11	55
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>

El mayor número de anotaciones corresponde a eventos no identificados con 11 (55%) mayoría reclamos; continúan Saludvida con 2 (10%) totalidad reclamos; Nueva Eps con 2 (10%) totalidad reclamos; Medimás con 2 (10%) totalidad reclamos; Asmetsalud con 1 (5%) correspondiente a queja; Emdisalud con 1 (5%) correspondiente a reclamo y comparta con 1 (5%) correspondiente a sugerencia.

En el mes de diciembre se publicó en las carteleras institucionales actas de respuesta a las sugerencias del mes de noviembre, generando que los usuarios y usuarias conozcan el trámite de sus sugerencias y su posible resolución.

**Tabla 7. Capacitaciones a Usuarios y Usuarias Diciembre 2017**

CENTRO SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES	TEMAS
CAMPIN	15	Deberes y Derechos Triage Urgencias Humanización Servicios de salud Movilidad  Plegables trato digno, humanización Deberes y derechos
CARDALES	35	
CASTILLO	40	
CDV	31	
CENTRO	31	
DANUBIO	39	
FLORESTA	35	
FORTUNA	10	
LLANITO	20	
PROGRESO	24	
VERSALLES	24	
<b>TOTAL</b>	<b>304</b>	

En el mes se realizaron 17 capacitaciones, para un total de 304 usuarios y usuarias informados sobre deberes y derechos.

