

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

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

EMPRESA	SALUDVIDA	COMPARTA	NUEVA EPS	MEDIMAS SUBSIDIADO	ASMET	MEDIMÁS CONTRIBUTIVO	NO IDENTIFICADA EPS	TOTAL
FRECUENCIA	3	1	1	1	1	1	7	15
PORCENTAJE	20	6.6	6.6	6.6	6.6	6.6	47	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	SALUD VIDA	COMPARTA	NUEVA EPS	MEDIMÁS SUBSIDIADO	ASMET	MEDIMÁS CONTRIBUTIVO	NO IDENTIFICADA	TOTAL
RESUELTAS EN MENOS DE 15 DIAS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
RESUELTAS EN MAS DE 15 DIAS	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

SERVICIO	FARMACIA	PYP	CONSULTA EXT.	FACTURACION	COMUNIDAD	ENFERMERÍA	VIGILANCIA	URGENCIA	TOTAL
FRECUENCIA	1	1	3	4	1	1	1	3	15
PORCENTAJE%	6.6	6.6	20	27	6.6	6.6	6.6	20	100

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

CENTRO SALUD	CASTILLO	CARDALES	DANUBIO	FLORESTA	CDV	FARMACIA	TOTAL
FRECUENCIA	7	1	1	1	4	1	15
PORCENTAJE%	47	6.6	6.6	6.6	27	6.6	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
RECLAMO	DANUBIO	URGENCIAS	NO CONFORMIDAD POR MALA ATENCIÓN, USUARIA, BARRERAS EN EL SERVICIO POR NO VERIFICACIÓN DE DERECHOS	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE AL OPERADOR DE SERVICIOS DARSALUD, OPERADOR DE FACTURACIÓN COESPROSALUD, SUBCIENTÍFICO Y JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS. SE ASIGNA CITA PRIORITARIA A LA USUARIA	3 DÍAS	TRANSV 47 A # 62-15 BARRIO 20 DE AGOSTO
RECLAMO	CARDALES	FACTURACIÓN	NO CONFORMIDAD POR FALTA DE ACCESIBILIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE LA CITA	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE AL OPERADOR DE SERVICIOS DE FACTURACIÓN COESPROSALUD, OPERADOR DE SERVICIOS DARSALUD, JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y SUBCIENTÍFICO ESEB PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS. SE LE ASIGNA CITA AL USUARIO PARA EL DÍA 28 DE NOVIEMBRE A LAS 2:00 PM	2 DIAS	CALLE 47 # 431 BARRIO LA CAMPANA
QUEJA	FLORESTA	FACTURACIÓN	NO CONFORMIDAD POR FALTA DE ACCESIBILIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE LA CITA Y TRATO POCO AMABLE DE LAS FACTURADORAS	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE AL OPERADOR DE SERVICIOS DE FACTURACIÓN COESPROSALUD, OPERADOR DE SERVICIOS DARSALUD, JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y SUBCIENTÍFICO ESEB PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS. SE LE ASIGNA CITA AL USUARIO PARA EL DÍA 28 DE NOVIEMBRE A LAS 2:00 PM	2 DIAS	MANZANA 43 LOTE 672 BARRIO 22 DE MARZO

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

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

MES ANTERIOR (OCTUBRE 2017)		MES ACTUAL (NOVIEMBRE 2017)		MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (NOVIEMBRE 2016)		INDICADOR
PRESENCIALES/TELEFONICAS	POR BUZÓN	PRESENCIALES / TELEFONICAS	POR BUZÓN	PRESENCIALES	POR BUZÓN	
2	38	3	12	2	15	TIEMPO EN DIAS PARA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PRESENCIALES o VIRTUALES MES
TOTAL: 40		TOTAL: 15		TOTAL: 17		2.3 DIAS

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

QUEJAS: 6 RECLAMOS: 9 (telefónicas 0 , presenciales 3 , correo@ 0 , buzón 12)

A través de la página WEB se recibieron DOS (2) solicitudes en el mes de Noviembre de 2017

FECHA HORA	NOMBRE	CC	CELULAR	MAIL	DESCRIPCIÓN	TIPO QUEJA	ESTADO QUEJA	RESPUESTA QUEJA
2017-11-19 09:31:23	LUZ ALESSA RIVERA	1096239106	3125619826	rafalopez2422@gmail.com	buenas tarde me gustaría saber donde me puedo hacer el examen del VIH ME LO MANDARON DE CONSULTA DE P Y P MI EPS ES EMDISALUD	INFORMACIÓN	RESUELTA	SE DA LA INFORMACIÓN SOLICITADA
2017-11-11 23:49:53	MARITZA FERNANDA SUAREZ	1104069652	3157880001	elianalizeth.92@gmail.com	El motivo por el cual realizo la queja es porque en días anteriores solicite un certificado de que mis hijos fueron atendidos en control de crecimiento, y no me lo dieron, y lo necesito de manera urgente para un subsidio de familias en acción sin este no	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 CINCO (5) Solicitudes.

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

FECHA	MOTIVO LLAMADA/ TRAMITE REALIZADO	CLASIFICACION			TOTAL LLAMADAS
		INTERMEDIACION	INFORMACION	INSATISFACCION	
03-11-2017	SOLICITA ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES. SE HACE LA RESPECTIVA GESTIÓN EN FACTURACIÓN Y SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA MIERCOLES 8 DE NOVIEMBRE A LAS 10:00 AM CON EL DOCTOR EDGAR BERMUDEZ Y SE REMITE INFORMACIÓN AL USUARIO.	X			1
14/11/2017	SOLICITA ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES. SE HACE LA RESPECTIVA GESTIÓN EN FACTURACIÓN Y SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA JUEVES 16 DE NOVIEMBRE A LAS 6:30 AM CON EL DOCTOR EDGAR BERMUDEZ Y SE REMITE INFORMACIÓN AL USUARIO.	X			1
16/11/2017	SOLICITA TRÁMITE PARA TRASLADO DE HISTORIA CLÍNICA. SE LE INFORMA QUE DEBE ACERCARSE A LA SEDE ADMINISTRATIVA DONDE DEBE DILIGENCIAR EL FORMATO CORRESPONDIENTE Y APORTAR LOS DOCUMENTOS REQUERIDOS		X		1
22/11/2017	SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE HORARIOS DE TOMA DE EKG EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO. SE LE DA A LA USUARIA LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE		X		1
29/11/2017	SOLICITA ASIGNACIÓN DE CITA EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES. SE REALIZA LA GESTIÓN Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL DÍA VIERNES 1 DE DICIEMBRE DE 2017 A LAS 10:40 AM CON EL DOCTOR EDGAR BERMUDEZ	X			1
TOTAL		3	2	0	5

HALLAZGOS BUZONES MES DE NOVIEMBRE 2017

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

Tabla 1. Hallazgos por centros de salud NOVIEMBRE 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	0	0	0	5	3	1	5	1	0	0	1	0	0	0	0	16
PORCENTAJE	0%	0%	0%	31%	19%	6%	31%	6%	0%	0%	6%	0%	0%	0%	0%	100%

Tabla 2. COMPARATIVO BUZONES

MES ANTERIOR (OCTUBRE 2017)	MES ACTUAL (NOVIEMBRE 2017)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (NOVIEMBRE 2016)
40	16	24

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

CASTILLO URGENCIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCIÓN	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
08/11/2017	29/10/2017	YENNI DAZA	SALUDVIDA	6215767	VIGILANCIA	La presencia de la vigilante en la hora de visita es un poco grosera y no es la forma de contestar la forma como se expresó a los visitantes	QUEJA	CALIDEZ
	29/10/2017	SANDRA PINTO	NO IDENTIFICA	3004951438	ENFERMERÍA	Enfermeras groseras con las personas que viene que se le preste un servicio por un paciente que está enfermo	QUEJA	CALIDEZ
	29/10/2017	ALIX ADRIANA BUENO	EMDISALUD	3105885553	URGENCIA	Muy buena atención, diría excelente, pero necesitamos la atención de al menos dos médicos por urgencias, este es uno de los mejores centros de salud de Barrancabermeja. Quién dijo miedo	FELICITACION	SATISFACCIÓN
	30/10/2017	PATRICIA TUIRÁN	NO IDENTIFICA	6101002	URGENCIA	No tienen que ser groseros con los pacientes que llegan al centro de salud	QUEJA	CALIDEZ
	07/11/2017	HEIDY	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	URGENCIA	Mal servicio. Cambien	RECLAMO	INSATISFACCIÓN

CASTILLO EXTERNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCIÓN	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
08/11/2017	23/10/2017	RUTH RAMIREZ	COMPARTA	3228286109	P Y P	Señores me vengo quejando de que la señora Liboria me extravió mi citología, he estado sangrando, responsabilidad de la señora Liboria	RECLAMO	INFORMACIÓN
	23/10/2017	GABRIEL GARCIA GRAS	NUEVA EPS	3155020619	COMUNIDAD	Mi queja es que una persona hospitalizada no tiene que recorrer el pasillo para llamar por una urgencia, el usuario de sexo masculino, hospitalizado fue grosero con la vigilante. Le agradezco que reporten a la EPS para llamado de atención	QUEJA	CALIDEZ
	27/10/2017	SANDRA M. LÓPEZ	NO IDENTIFICA	3013529380	CONSULTA MÉDICA	Tener responsabilidad y seriedad con los pacientes, nos dieron la cita a las 2:15 pm y el doctor Roberto aún no ha llegado. Necesitamos respeto, si uno es quien llega tarde, ahí si cancelan la cita. No hay derecho	RECLAMO	OPORTUNIDAD

CENTRO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
09/11/2017	20/10/2017	LUIS DANIEL NAVARRO	NO IDENTIFICA	3204775603	GENERAL	Excelente atención por todo el personal que presta sus servicios	FELICITACIÓN	SATISFACCIÓN

DANUBIO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
10/11/2017	17/10/2017	DINA LUZ BALDOVINO	COMPARTA	3043312556	CONSULTA EXTERNA	Por qué sacaron al doctor Roberto Tovar si es un buen profesional, por favor devuélvanlo al centro de salud Danubio. Gracias. Dios lo bendiga	SUGERENCIA	CONTINUIDAD

CDV

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
15/11/2017	NO IDENTIFICA	MERCEDES YANETH PÉREZ	MEDIMAS	6103585	FACTURACIÓN	Que no nos cambien los horarios de cita. Si es a las 3:10 pm que no salgan en facturación que es a las 5:30 pm. Gracias porque nuestro tiempo también vale	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	23/10/2017	LENYS ORLANDS	SALUDVIDA	NO IDENTIFICA	FACTURACIÓN	, Felicitamos a las secretarias eficiente servicio	FELICITACIÓN	SATISFACCIÓN
	27/10/2017	EDWIN MONSALVE	SALUDVIDA	NO IDENTIFICA	FACTURACIÓN	Muy demorada la asignación de citas, Tenemos también compromiso de trabajo	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	NO IDENTIFICA	LEIDY JOHANA SAMPAYO GÓMEZ	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	CONSULTA MÉDICA	Para quejarme de la señora Laura Tejada. Mi hija Krismar Sofía Agudelo de 9 meses la tengo bastante malita de una gripe y tuvo una cita con esa que ni título de doctora tiene, no le sirve por grosera, no me quiso atender a la bebé por un minuto de atraso, y le dije que me la atendiera, que viera que no habían llegado unos pacientes y me dijo que eso a mi no me interesaba. No me parece que una persona como esta la tengan acá. Es para atender, especialmente a los bebés. Gracias	QUEJA	CALIDEZ
NO IDENTIFICA	LILIBETH PADILLA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	CONSULTA MÉDICA	Pongo la queja de la doctora Laura Tejada por ser poco profesional, resulta que tenía cita hoy 9 de noviembre de 2017 a las 4 pm, y no me quiso atender porque ya se iba. No sé qué pasó pero la obligación de ella era atender a sus pacientes y eso me parece una falta de respeto	RECLAMO	OPORTUNIDAD	

FARMACIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
22/11/2017	10/11/2017	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	FARMACIA	Hago el llamado para que tengan más pendiente la entrega de medicamentos, pues, tampoco contamos con un buen servicio, la señora encargada no llega a buena hora	RECLAMO	OPORTUNIDAD

Tabla 3- Hallazgos más relevantes (oportunidades de mejora)

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%	GESTION ADTVA/ACCION CORRECTIVA
OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN (Incumplimiento horario de cita consulta externa, Castillo; cumplimiento de horarios de atención, Cdv; Falta de oportunidad Asignación de citas, Cdv, falta de oportunidad en la atención doctora Laura Tejada, cdv; falta de puntualidad regente, farmacia Fortuna	5	31%	Se remite a Darsalud, Subcientífico, servicios ambulatorios, Coesprosalud, Regente
CALIDEZ(Trato poco amable Vigilante Castillo, auxiliares enfermería Castillo, recurso humano urgencias, falta de amabilidad usuario hospitalizado, Castillo; trato poco amable doctora Laura Tejada, Cdv	5	31%	Se remite a operador de vigilancia Tecniseg, jefe recurso humano. Darsalud, Subcientífico, servicios ambulatorios
SATISFACCIÓN/FELICITACIONES (Recurso humano urgencias, Castillo; Recurso humano, centro, Facturadoras Cdv	3	19%	Se socializa con Darsalud, Subcientífico, Servicios ambulatorios, Coesprosalud
CALIDAD EN LA ATENCIÓN (percepción mala atención servicio de urgencias, Castillo;	1	6%	Se remite a Darsalud, Subcientífico, Servicios ambulatorios
PERMANENCIA/CONTINUIDAD FUNCIONARIO (solicitud regreso doctor Roberto a Danubio	1	6%	Se remite a Darsalud, Servicios ambulatorios, Subcientífico
INFORMACIÓN (Falta de información citología, Castillo	1	6%	Se remite a jefe de p y p, Darsalud

Entre los hallazgos más relevantes se destacan la oportunidad en la atención con 5 anotaciones (31%). De igual manera el atributo de calidez se afecta con 5 anotaciones (31%), continúa Satisfacción/ felicitaciones con 3 (19%), Calidad en la atención con 1 (6%), Permanencia/continuidad funcionario con 1 (6%) e Información con 1 (6%).

Tabla 4. Clasificación por servicios, NOVIEMBRE 2017

SERVICIO/PROCESO/ATRIBUTO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
FACTURACIÓN	0	2	0	1	3	19%
CONSULTA EXTERNA	1	2	1	0	4	25%
P y p	0	1	0	0	1	6%
COMUNIDAD	1	0	0	0	1	6%
FARMACIA	0	1	0	0	1	6%
GENERAL	0	0	0	1	1	6%
VIGILANCIA	1	0	0	0	1	6%
ENFERMERÍA	1	0	0	0	1	6%
URGENCIAS	1	1	0	1	3	19%
TOTAL	5	7	1	3	16	100%
PORCENTAJE	31%	44%	6%	19%		100%

Los servicios más afectados fueron consulta externa con 4 anotaciones (25%), mayormente reclamos; Facturación tiene 3 (19%) mayoría reclamos; urgencias 3 (19%) igual número de quejas, reclamos y felicitaciones; p y p con 1 (6%) correspondiente a reclamo; comunidad 1 (6%) correspondiente a queja; Farmacia 1 (6%) correspondiente a reclamo; General 1 (6%) correspondiente a felicitación; vigilancia con 1 (6%) correspondiente a queja, y enfermería con 1 (6%) correspondiente a queja.

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

CENTRO DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
CASTILLO	4	3	0	1	8	50%
CDV	1	3	0	1	5	31%
CENTRO	0	0	0	1	1	6%
DANUBIO	0	0	1	0	1	6%
FARMACIA	0	1	0	0	1	6%
TOTAL	5	7	1	3	16	100%

El centro de salud con mayor número de anotaciones fue Castillo con 8 anotaciones (50%) mayoría de quejas; continúa Cdv con 5 (31%) mayoría reclamos. Centro con 1 (6%) correspondiente a felicitación; Danubio 1 (6%) correspondiente a sugerencia y Farmacia 1 (6%) correspondiente a reclamo.

Tabla 6. Tipo de hallazgos por aseguradora NOVIEMBRE 2017

ASEGURADORA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Emdisalud	0	0	0	1	1	6%
Saludvida	1	1	0	1	3	19%
Nueva Eps	1	0	0	0	1	6%
Comparta	0	1	1	0	2	12%
Medimás	0	1	0	0	1	6%
No identificada	3	4	0	1	8	50%
TOTAL	5	7	1	3	16	100%

El mayor número de anotaciones corresponde a No identificadas con 8 anotaciones (50%) mayor número de quejas y reclamos; Saludvida tiene 3 (19%) con igualdad de quejas, reclamos y felicitaciones, Comparta 2 (12%) igualdad de reclamos y sugerencias, Emdisalud con 1 (1%) correspondiente a felicitación, Nueva Eps 1 (6%) correspondiente a queja y Medimás con 1 (6%) correspondiente a reclamo.

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

Tabla 7. Capacitaciones a Usuarios y Usuarias Noviembre 2017

CENTRO SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES	TEMAS
CAMPIN	20	Deberes y Derechos Triage Urgencias Humanización Servicios de salud Movilidad Plegables trato digno, humanización Deberes y derechos
CARDALES	19	
CASTILLO	13	
CDV	18	
CENTRO	18	
DANUBIO	20	
FLORESTA	20	
FORTUNA	18	
LLANITO	20	
PROGRESO	20	
VERSALLES	25	
TOTAL	211	

En el mes se realizaron ONCE (11) capacitaciones, para un total 211 usuarios y usuarias informados sobre deberes y derechos, humanización y otros aspectos del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN SEGÚN ENCUESTAS DE OPINIÓN AÑO 2017