

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

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

EMPRESA	SALUD VIDA	COMPARTA	EMDIS	NUEVA EPS	VINCULADOS	ASMET	MEDIMÁS	NO IDENTIFICADA EPS	TOTAL
FRECUENCIA	13	5	4	3	3	2	2	5	37
PORCENTAJE	35	13.5	11	8	8	5.5	5.5	13.5	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	EMDIS	NUEVA EPS	VINCULADOS	ASMET	MEDIMÁS	NO IDENTIFICADA	TOTAL
RESUELTAS EN MENOS DE 15 DIAS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
RESUELTAS EN MAS DE 15 DIAS	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

SERVICIO	URGENCIAS	PYP	CONSULTA EXT.	FACTURACION	FARMACIA	AMBIENTE FISICO	VIGILANCIA	ENFERMERIA	SERVICIOS GENERALES	TOTAL
FRECUENCIA	10	7	7	4	3	2	2	1	1	37
PORCENTAJE%	27	19	19	11	8	5.5	5.5	2.5	2.5	100

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

CENTRO SALUD	CASTILLO	CENTRO	DANUBIO	CAMPIN	CARDALES	FLORESTA	FARMACIA	CDV	VERSALLES	PROGRESO	TOTAL
FRECUENCIA	10	5	4	4	3	3	3	2	2	1	37
PORCENTAJE%	27	13.5	11	11	8	8	8	5.5	5.5	2.5	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	CAMPIN (SALUDVIDA)	PYP PLANIFICACION FAMILIAR	QUEJA POR LA ACTITUD POCO AMABLE DE LA JEFE DEL PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR, SEGÚN LA USUARIA NO DIO BUENA INFORMACIÓN NI BUENA ATENCIÓN	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE A LA COORDINACIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN Y SE ASIGNA CITA DE SEGUIMIENTO DE PLANIFICACION FAMILIAR CON OTRO PROFESIONAL	8 DÍAS	CALLE 42 LOTE 20 B. MARIA EUGENIA. TEL. 3108097698

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

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

MES ANTERIOR (AGOSTO 2017)		MES ACTUAL (SEPTIEMBRE 2017)		MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (SEPTIEMBRE 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
8	25	1	36	2	9	8 DIAS
TOTAL: 33		TOTAL:37		TOTAL: 11		

La tendencia fue al aumento en el número de quejas y reclamos en el mes.

QUEJAS: 4 RECLAMOS:33 (telefónicas 0, presenciales 1, correo@ 0, buzón36)

A través de la página WEB se recepciónó dos (2) solicitud en el mes de Septiembre de 2017

fecha hora	nombre	Cc	celular	mail	Descripción	tipo queja	estado queja	respuesta queja
2017-09-18 19:51:32	CapitalSalud EPS-S	900298372	3436000	carlosre@capitalsalud.gov.co	Buenas Tardes E.S.E. BARRANCABERMEJA Solicitamos de manera formal a quien corresponda el envío urgente de la certificación bancaria actualizada, a CapitalSalud EPS-S, con fines pertinentes de verificación de la misma y pagos. Muchas gracias por s	INFORMACION	RESUELTA	SE DA LA INFORMACION SOLICITADA
2017-09-29 21:06:40	LADY JIMENEZ GALEANO	28070726	3023794937	hseladyjimenez@gmail.com	necesito la vacuna de la fiebre amarilla internacional para mi hija de 13 años, donde la puedo solicitar? gracias.	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 recibió cuatro (4) Solicitudes.

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

FECHA	MOTIVO LLAMADA/ TRAMITE REALIZADO	CLASIFICACION			TOTAL LLAMADAS
		INTERMEDIACION	INFORMACION	INSATISFACCION	
5/09/2017	FUNCIÓNARIA CENTRO SALUD CARDALES QUIEN REFIERE QUE LA MEDICA SOLICITA APOYO EN LA SITUACION CON UN HABITANTE DE CALLE SEÑOR JORGE GARCIA HIGUITA CC 71665732, QUIEN HA CONSULTADO 4 VECES EN EL ÚLTIMO MES Y SIEMPRE ARGUMENTA QUE LE ROBARON LOS MEDICAMENTOS Y SOLICITA NUEVAMENTE LA FORMULACIÓN / SE COMENTA EL CASO CON EL DR TUTA, QUIEN INDICA QUE SE DE LA SOLICITUD A LA MEDICAY PROMOTORA DE REMITIR AL USUARIO A LA SEDE ADMINISTRATIVA PARA SER ATENDIDO POR ÉL, SE DA LA INFORMACIÓN A LA PROMOTORA CARMEN LINDADO		x		1
12/09/2017	FUNCIÓNARIA DE LA PERSONAERIA REPORTA LA SITUACIÓN DE UN MENOR DE EDAD TI 1085164953 LUIS ALBERTO MONTES CUEVAS, QUIEN SEGÚN LA MADRE NO LE DAN SOLUCION DONDE DEBEN ATENDER, SIN POR URGENCIAS O POR CONSULTA EXTERNA Y LE DAN "EL PASEO POR LAS INSTITUCIONES", SOLICITA ORIENTACIÓN EN QUE CENTRO DE SALUD DEBE SER ATENDIDO / SE VERIFICAN DERECHOS Y EL USUARIO ESTA ACTIVO CONTRIBUTIVO MEDIMÁS BENEFICIARIO, SE DA LA INFORMACION A LA FUNCIÓNARIA QUE NO ES COMPETENCIA DE LA ESEB, DEBE DIRIGIRSE A LAS OFICINAS DE MEDIMÁS CONTRIBUTIVO		X		1
13/09/2017	FUNCIÓNARIO DEL SAC DE LA SECRETARIA LOCAL DE SALUD. QUIEN REPORTA QUE EL USUARIO EVER GALLARDO EN CONDICION DE DISCAPACIDAD REFIERE QUE SE PRESENTO A LAS 6 AM AL CENTRO DE SALUD CARDALES A TRAMITAR CITA MEDICA Y NO LE ASIGNARON POR LLEGAR FUERA DEL HORARIO DE ATENCIÓN / SE LE INFORMA AL FUNCIÓNARIO QUE PARA LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD HAY UN HORARIO PREFERENCIAL EN EL CUAL ÉL PUEDE TRAMITAR LAS CITAS, DEBE ACERCARSE AL CENTRO DE SALUD A LAS 8 AM. SE CONFIRMA CON FACTURACIÓN Y AL USUARIO SE LE ASIGNA CITA MEDICA EL DÍA 13 DE SEP-2017		X		1
26/09/2017	FUNCIÓNARIO DEL SAC QUIEN REPORTA LA SITUACION PRESENTADA POR LA SEÑORA ZORAIDA CASTRO, QUIEN SOLICITA QUE EL TRATAMIENTO DE TBC DEL HIJO CARLOS MARIO VILLA CASTRO SEA ENTREGADO A ELLA PARA DARSELO EN LA CASA Y NO IR AL CENTRO DE SALUD CARDALES A DIARIO POR LA DOSIS / SE EXPLICA QUE LAS NORMAS DE ADMINISTRACIÓN DEL MEDICAMENTO INDICA QUE DEBE SER SUPERVISADO Y ENTREGADO POR EL CENTRO DE SALUD, LA JEFE ARGENEDITH CONOCE EL CASO Y SEÑALA QUE EN REPETIDAS OCASIONES SE LE HA EXPLICADO A LA SEÑORA EL PROTOCOLO DE SUMINISTRO DEL MEDICAMENTO		X		1
TOTAL		0	4		4

HALLAZGOS BUZONES

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

Tabla 1. Hallazgos por centros de salud SEPTIEMBRE 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	4	0	9	2	5	5	4	8	0	5	0	1	2	3	51
PORCENTAJE	6	8	0	17	4	10	10	8	16	0	10	0	2	4	6	100%

Tabla 2. COMPARATIVO BUZONES

MES ANTERIOR (AGOSTO 2017)	MES ACTUAL (SEPTIEMBRE 2017)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (SEPTIEMBRE 2016)
36	51	26

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
06/09/2017	11/08/2017	BRITNY HOYOS	ASMETSALUD	3162574605	FACTURACION	Que se mejore el servicio, es una lotería que atiendan	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	11/08/2017	WENDY RESTREPO VEGA	EMDISALUD	3214461390	CONSULTA MÉDICA	Sugiero que nos faciliten más doctores, debido a la falta de éstos, han recortado las citas médicas y esto nos perjudica. Sabemos que por algún motivo no se están haciendo contratos pero agilicen esto, como pacientes tenemos derecho a una atención digna.	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	11/08/2017	MAYERLY S LÓPEZ	EMDISALUD	3162418876	ENFERMERÍA	Más que una sugerencia es una queja. El día 03/08/2017 me presenté a hacerme unos exámenes y de pronto me puse muy mal, se me subió la tensión arterial. Le pedí el favor a una enfermera que me la tomaran y me dijeron que tenía que pagar primero. En ese momento no tenía plata y tuve que irme para la casa. Sin embargo, seguí mal y fui al centro de salud Castillo y me encontraron la tensión en 177/98. Mi queja es: si en ese momento me hubiera dado algo más no me prestan los servicios si no pago antes. Qué tristeza que no puedan prestar ayuda en un momento de urgencia	RECLAMO	PRIORIDAD
	10/08/2017	CAROLINA SANABRIA	SALUDVIDA	3108158775	GENERAL	Deberían dejar entrar cuando esté lloviendo, dado que hay mujeres embarazadas, niños y adultos mayores	SUGERENCIA	ACCESIBILIDAD

CASTILLO EXTERNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
	15/08/2017	RUTH MARIA RAMIREZ. 37930480	COMPARTA	3228286109	P Y P	El 28 de mayo la señora Liboria me hizo la citología, quiero que ella me responda por el resultado. Después otras enfermeras me dicen que yo no estoy segura y que no puedo comprobar, claro que sí. Espero respuesta	RECLAMO	ATRIBUIBLE AL USUARIO
	23/08/2017	LUIS ACUÑA	MEDIMÁS	NO IDENTIFICA	FACTURACION	Favor dar un ficho a los adultos mayores que sacamos citas en los horarios de las 9:00 am porque ahora dan de 10 a 15 citas, así lleguen más de 20 o 30 personas	SUGERENCIA	ACCESIBILIDAD

CENTRO DE SALUD PROGRESO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
18/09/2017	18/09/2017	CLAUDIA ENCISO M.	EMDISALUD	6103217	URGENCIAS DANUBIO	Llevé a mi hijo al Danubio de urgencias y en vez de atenderlo el médico de turno me lo atendió fue la jefe, el día 11 de septiembre en horas de la tarde. Quiero que me den respuesta por escrito si una jefe está autorizada en dar medicamentos y autorizar a una auxiliar que los suministre. Hago esta queja con el fin de que se tomen los correctivos ya que somos seres humanos y no animales. Solicito que esta queja no se quede en el vacío. Creo que se debe tener un médico en las urgencias y no una jefe para que atienda, no se desmerita el trabajo de la jefe pero ella no está autorizada para medicar a un ser humano	RECLAMO	DEFINICIÓN DE COMPETENCIA

CASTILLO URGENCIAS

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
07/09/2017	08/04/2017	MARINELA NIEVE	SALUDVIDA	NO IDENTIFICADA	URGENCIAS	Que por favor envíen otro médico porque uno solo no es suficiente, con tanta gente que acude a este centro. Es demasiada demora	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	04/08/2017	MARISOL RODRIGUEZ	VINCULADO	3184467983	URGENCIAS	Que por favor asignen otro médico porque uno solo no es suficiente para tanta gente	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	04/08/2017	JAIME ANDRÉS REY	VINCULADO	NO IDENTIFICADA	URGENCIAS	El servicio médico es muy demorado por falta de otro médico, además llegan muchas urgencias del hospital. La salud es prioridad. Qué pasa?	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	04/08/2017	MARISOL	VINCULADO	3184467983	URGENCIAS	Mi presente queja es para decir que es demasiada la demora para la atención y más cuando se trata de un bebé de 9 meses. Este es el colmo	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	10/08/2017	LUIS ERENESTO RAMIREZ	SALUDVIDA	3124182327	URGENCIAS	Cuando se habla de urgencias es porque el paciente se encuentra en mal estado y es para que lo atiendan de una vez, no cuando el médico se le dé la gana.	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	10/08/2017	LUIS ERENESTO RAMIREZ	SALUDVIDA	3118363391	URGENCIAS	Cómo es posible que desde las 5:30 am esperando que me atiendan al paciente, me lo atendieron a las 6:30 am insistiéndole al vigilante. Por favor más respeto con la salud y más médicos con sentido de pertenencia por la salud de los pacientes	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	21/08/2017	JOSÉ MACIAS MEZA	NO IDENTIFICADA	3124664822	URGENCIAS	Mucha demora al atender. Deben ser más humanos con los pacientes, un poco más de atención y eficiencia	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	23/08/2017	SONIA GALEANO DIAZ	SALUDVIDA	3118363391	URGENCIAS	Para pedir que sea mejorada la información a los familiares de los pacientes que dejan en observación, casi siempre le toca esperar más de dos horas para que los familiares sepan como va el paciente, y si le mandan exámenes toca esperar como tres horas. Mi hija entró a las 10 y 30 y peleando me dieron información a las 12: 10 m, para decirme que toca esperar los resultados de los exámenes y para colmo sin un bendito televisor al menos de entretenimiento y para pasar el mal rato que ocasiona venir a estos centros de salud. Por favor mejorar el sistema de salud porque es mucha plata la que recogen y poca la que invierten. Gracias	RECLAMO	INFORMACIÓN
	04/09/2017	ELIBARDO	SALUDVIDA	3143395182	URGENCIAS	Los baños de urgencias no tienen seguro, bota agua y no tienen bombillo	RECLAMO	AMBIENTE FISICO

CENTRO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
06/09/2017	06/09/2017	ANGEL HERNANDEZ	COMPARTA	3024618194	VIGILANCIA	Para mi parecer no deberían ser los vigilantes los que estén pasando los pacientes al médico, debe ser una enfermera que sea la que esté en recepción. Los vigilantes no están asignados para atender a los pacientes ni tener que mostrar historia clínica a ellos.	RECLAMO	DEFINICIÓN DE COMPETENCIAS
	06/09/2017	BELKIS HERNÁNDEZ	SALUDVIDA	3123512141	VIGILANCIA	Los vigilantes no tienen que estar dando información a los pacientes en otros lugares, haciendo comentarios (vigilante AYARITH LÓPEZ)	RECLAMO	INFORMACIÓN
	06/09/2017	ANGEL HERNANDEZ	COMPARTA	3024618174	CONSULTA EXTERNA	Hay un solo médico para la consulta externa, y es el mismo para urgencias, si llega la persona de urgencias se muere porque el médico está ocupado en la consulta	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	07/09/2017	INGRID JOHANA PORRAS	NUEVA EPS	3144477796	FACTURACIÓN	La niña de facturación en ocasiones sale de su puesto de trabajo y se demora haciendo no sé que como media hora y los pacientes tienen que estar buscándola para que puedan facturar. Es entendible que tenga necesidades pero no creo que tanto tiempo se justifique.. Cuando está facturando se distrae con otros mensajes. que le llegan a A veces llega a dar citas a las 7:00 am y cuando se le reclama dice que a ella nadie le obliga. Si vive lejos que busque la manera de llegar temprano Por favor, poner entonces un horario para saber a qué atenernos	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	06/09/2017	BELKIS HERNÁNDEZ	SALUDVIDA	3123312141	CONSULTA EXTERNA	He venido a sacar citas dos veces, he llegado a las 5:30 am y no he podido porque no alcanzan, nunca hay agenda.	RECLAMO	OPORTUNIDAD

CENTRO DE SALUD FORTUNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
20/09/2017	04/09/2017	NELITZA MARTINEZ	SALUDVIDA	3125255052	P Y P (SALUD PÚBLICA)	Señores me dirijo a ustedes para que a la niña me le manden segunda dosis para el tratamiento de leishmaniasis cutánea. Por favor, la vida de mi hija está en sus manos, se requiere la segunda dosis rápido, hacerla llegar. Soy la madre de la niña y mi nombre es Sandra Milena Martínez	SUGERENCIA	OPORTUNIDAD
	24/07/2017	MARISNEY ROJAS	NUEVA EPS	3182515304	AMBIENTE FISICO/CONFORT	Solicitamos un dispensador de agua en sala de espera. Agradecemos pronta solución. Gracias por su atención	SUGERENCIA	CONFORT
	23/08/2017	LELIX KARIME BLANCO	COMPARTA	3188993520	P Y P	Yo estoy en estado de embarazo y en los días que tengo mi control veo que no hay ningún tipo de prioridad para esta población, por ejemplo los turnos que sean los primeros, embarazadas, tercera edad, mamitas con niños.	SUGERENCIA	PRIORIDAD

DANUBIO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
11/09/2017	31/08/2017	LUZDARY CHARRY GIL	COMPART A	3003736338	P Y P	Llegué a las 5:30 am a sacar una cita y el señor Federico Sajonero fue muy grosero conmigo. Ya ha pasado dos veces que ha sido muy grosero y en estos me entregó unos exámenes de mi hija y me dijo que tenía una anemia muy....no tiene nada de profesional, es un gamín	QUEJA	CALIDEZ
	16/08/2017	ESNEDA TRUJILLANO	NO IDENTIFIC A	3203100552	ENFERMERIA	Siendo las 6:45 am esperando consulta en sala de espera, una usuaria tocó en estadística solicitándole a la auxiliar Maritza algo que no escuché y le contestó fuerte en voz alta y grosera: " usted tiene que esperar que el médico la atienda". No es la manera de contestar al usuario	QUEJA	CALIDEZ
	04/09/2017	LEIDYS MUÑOZ	EMDIS	3224296878	FACTURACIÓN	Buenas tardes, quería saber el por qué nuevamente el puesto de salud no me permite sacar cita para mí y mi hija de 5 años el mismo día con la excusa que no pueden dar dos citas por persona porque según las citas no alcanzan. Mi niño sólo tiene 5 años, lo traje y no puede hacer la fila porque es menor de edad. No comprendo la lógica de dicha norma, me gustaría que me brindaran más información. Muchas gracias	RECLAMO	ACCESIBILIDAD
	18/08/2017	INGRID JOHANA AVILA RINCÓN (FUNCIONARIA MANOS AMIGAS)	NO IDENTIFIC A	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	funcionaria que se queja de la atención del doctor Luis Galván Villegas, refiriendo que humilló al acompañante de los ancianos, inquiriendo preguntas y además informa mal al asilo manos amigas	QUEJA	CALIDEZ

CARDALES

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
14/09/2017	15/08/2017	ANDERSON BARBOSA	NO REGISTRA	32142576713	P Y P	Se suponía que las 9:20 am, mi madre debería ser atendida por la médica María Concepción, la cual a la hora 9:50 am no la ha atendido. Tiene preferencias con los pacientes ya que tengo cambio médico por uno que le guste la perfección y no sea tan amargado. Espero que no quede en palabras, allí están mis datos	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	12/09/2017	MARITZA SUAREZ	MEDIMÁS	NO IDENTIFICA	SERVICIOS GENERALES	El aseo no debe hacerse cuando hay pacientes en consulta porque nos obstaculiza y la aseadora se incomoda.	RECLAMO	ATRIBUIBLE AL USUARIO
	04/09/2017	JENNIFER LORENA FIGUEROA	NUEVA EPS	6117037	P Y P	Prestar atención al usuario, vine a solicitar dos citas, me dan una sola para un solo niño. Pregunto y me regreso para confirmar si me dieron las dos citas, me responden que sí y el día que vengo me dicen que no, que solo tengo una cita para uno de mis hijos	RECLAMO	INFORMACION

FARMACIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
15/09/2017	18/0/2017	CAROLINA M B	SALUDVIDA	3227361426	FARMACIA	Es que en farmacia ponen problema para entregar el medicamento. Dicen que no y entregan incompleto. Por favor, llamen la atención porque si uno va a la consulta es porque se siente mal o tiene molestia. Gracias por su tiempo.	RECLAMO	INFORMACIÓN
	18/08/2017	MARIA DEL CARMEN	SALUDVIDA	3125916456	FARMACIA	Es un solo problema para entregar el medicamento. Se ponen bravos y uno les dice que la obligación de ellos es entregar el medicamento. No sólo a mi me pasó sino a otros usuarios. Por favor, traten de mejorar	RECLAMO	INFORMACIÓN
	NO IDENTIFICA	EDITH CORREA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	AMBIENTE FISICO	Un dispensador de agua, baños públicos, nuevas sillas	SUGERENCIA	CONFORT
	No identifica	JOSÉ CARREÑO	MEDIMÁS	3102057611	FARMACIA	Se requiere que den el medicamento en la bolsa, así sea uno porque dentro de la contratación está incluido	SUGERENCIA	ATRIBUIBLE AL USUARIO
	16/09/2017	DANITH LLORENTE	NO IDENTIFICA	3202775518	FARMACIA	La muchacha que entrega el medicamento, tiene que entrar a las 7:00 am y son las 9:00 am y no ha llegado	RECLAMO	OPORTUNIDAD

CENTRO DE SALUD CDV

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
13/09/2017	01/09/2017	DIANA PATRICIA	EMDISALUD	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	Mi sugerencia es que este centro de salud no tiene doctora, me parece que eso no está bien.	SUGERENCIA	ATRIBUIBLE AL USUARIO
	07/09/2017	ANA MILENA HERNÁNDEZ	NUEVA EPS	3206284196	CONSULTA EXTERNA	Pido por favor nos permitan seguir contando con la atención del doctor Stiven Urrutia, un gran ser humano y nos presta la atención correcta	SUGERENCIA	PERMANENCIA/REGRESO FUNCIONARIO
	15/08/2017	L.L	SALUDVIDA	NO IDENTIFICA	FACTURACION	Con los celulares la joven donde se dan las citas, la morena chateando, el vigilante chateando, con tantas personas y mucho trabajo	RECLAMO	COMPROMISO EN LA ATENCION
	29/08/2017	MARIA GALEANO	EMDISALUD	3124669503	AMBIENTE FISICO/CONFORT	Favor coloquen una nevera para el uso de los usuarios	SUGERENCIA	CONFORT
	28/08/2017	JACQUELINE PABÓN	MEDIMÁS	3183884449	CONSULTA EXTERNA	Médico no coloca el nombre, le pido que por favor me cambie la fórmula y vuelve y lo hace mal. Médico Stiven Urrutia	RECLAMO	DILIGENCIAMIENTO DOCUMENTACIÓN

CENTRO DE SALUD VERSALLES

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
15/09/2017	12/09/2017	ESTER JULIA MUÑOZ	ASMETSALUD	3203153618	CONSULTA MÉDICA	Pienso que el doctor de medicina general Alfredo Marte, deberían cambiarlo porque no se le entiende lo que habla y lo que escribe. No revisa al paciente.	RECLAMO	INFORMACIÓN
	16/08/2017	ROSA RAMIREZ	SALUDVIDA	3138661356	P Y P	La jefe no había atendido a una usuaria que tenía la cita a las 8:30 am. Yo la tenía a las 9:30 am y se le hizo la observación. Por qué entonces no dan la cita cada hora para no venir a perder el tiempo, es muy demorada y tiene que respetar el tiempo de cada usuario.	RECLAMO	OPORTUNIDAD

CENTRO DE SALUD FLORESTA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
12/09/2017	14/08/2017	GLADIS MARTINEZ	EMDISALUD	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	Queremos que regrese el doctor Urrutia	SUGERENCIA	PERMANENCIA/REGRESO FUNCIONARIO
	14/08/2017	LUZMAR MONROY	COMPARTA	3142548300	CONSULTA EXTERNA	Queremos buenos médicos. El doctor Urrutia en la Floresta	SUGERENCIA	PERMANENCIA/REGRESO FUNCIONARIO
	14/08/2017	ANA MANUELA BELLO	COMPARTA	3142548300	CONSULTA EXTERNA	Soy una niña de doce años, necesito al doctor Urrutia en la Floresta	SUGERENCIA	PERMANENCIA/REGRESO FUNCIONARIO
	09/08/2017	VERÓNICA ROBLES	NUEVA EPS	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	Necesitamos nuevamente al doctor Urrutia Stiven	SUGERENCIA	PERMANENCIA/REGRESO FUNCIONARIO
	10/08/2017	A. LIZARAZO	EMDISALUD	3144779660	CONSULTA EXTERNA	Que por favor vuelva el doctor Stiven, una persona muy dedicada a su trabajo	SUGERENCIA	PERMANENCIA/REGRESO FUNCIONARIO
	01/09/2017	LUZMARINA OSORIO	NO IDENTIFICA	6112358	CONSULTA EXTERNA	Me permito informarles que el día viernes 01 de septiembre asistí a una cita que tenía con el doctor Alison Santiago Padilla, a las 3:30 pm tenía la cita y el médico se fue y no me atendió porque según él no estaba relacionada en la agenda y las niñas de facturación me habían pasado la agenda y si tenía la cita con este médico. Muy mal hecho, qué falta de respeto con los pacientes. Quedo atenta a sus comentarios	RECLAMO	RESPONSABILIDAD EN LA ATENCIÓN
	22/08/2017	MILAVED S	SALUDVIDA	3108656512	AMBIENTE FISICO	A los entes competentes por favor informar a la Secretaría de salud para que le hagan mantenimiento al ventilador que hay en la sala de espera, ya que el ruido que produce estresa, y también se puede caer y ocasionar un accidente. Y que pasó con el aire acondicionado?	RECLAMO	CONFORT
	22/08/2017	NANCY DIAZ	COMPARTA	3043440428	AMBIENTE FISICO	No sean dejados , por favor arreglen ese ventilador	RECLAMO	CONFORT

Tabla 3- Hallazgos más relevantes (oportunidades de mejora)

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %	GESTION ADTVA/ACCION CORRECTIVA
OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN (no asignación de citas por falta de médicos, Campín, Falta de oportunidad en facturación, Campín, Demora en la atención urgencias Danubio por falta de recurso humano, demora en la atención consulta externa por no tener médico para cada servicio, Centro; demora en la atención facturadora, Centro; falta de oportunidad en asignación de cita consulta externa, Centro, falta de puntualidad en el horario regente farmacia, Llanito; oportunidad en la atención médica p y p, cardales, demora en la atención p y p, Versalles, oportunidad en el tratamiento de leishmaniasis, Fortuna)	17	33%	Se remite a DARSALUD. Subcientífico y jefe de servicios ambulatorios ESEB, COESPROSALUD, jefe de p y p, regente de farmacia
INFORMACIÓN (Reclamo por falta o demora en información a los familiares de los pacientes, urgencias Castillo, Información inadecuada vigilantes, centro, reclamo por no entrega de medicamentos por no claridad en la información, error en información asignación consulta crecimiento y desarrollo, Cardales. No conformidad por información poco entendible doctor Marte, Cdv)	6	12%	Se remite a DARSALUD, Jefe de servicios ambulatorios y Subcientífico ESEB, operador de servicios TECNISEG, Jefe de p y p, regente farmacia
AMBIENTE FISICO/ INFRAESTRUCTURA/CONFOR (mejoramiento baños de urgencias, Castillo; solicitud de baños, más sillas farmacia; colocar dispensador de agua, Cdv, No conformidad por estado del ventilador, Floresta, solicitud dispensador agua, Fortuna)	6	12%	Se remite a Subdirector Administrativo, líder del proceso de ambiente físico, técnico en mantenimiento
PERMANENCIA REGRESO DE FUNCIONARIO (solicitud de que continúe el doctor Stiven, Cdv ; solicitud regreso dr Stiven a centro de salud Floresta)	5	10%	Se remite a DARSALUD, jefe de servicios ambulatorios, Subcientífico
ATRIBUIBLE AL USUARIO (Solicitud de entrega bolsas plástica, Farmacia Castillo, reclamo de citología, sin evidencias, que usuaria insiste en que sí se la hizo, Castillo; Asignar profesional mujer, cdv; percepción de usuaria sobre incomodidad por realización de aseo en tiempo de atención)	4	8%	Se remite a Regente y Subcientífico ESEB, se remite a jefe de p y p y, jefe servicios ambulatorios, operador de servicios AMERICANA
CALIDEZ : Trato poco amable del promotor, enfermería, Danubio; trato poco amable médico Danubio	3	6%	Se remite a jefe de p y p y jefe de servicios ambulatorios, Subcientífico y DARSALUD
ACCESIBILIDAD (Solicitud de ingreso cuando está lloviendo antes del horario normal, Campín; asignar fichos al adulto mayor, Castillo; solicitud de mayor accesibilidad al núcleo familiar en asignación de citas)	3	6%	Se remite a COESPROSALUD, Jefe de servicios ambulatorios, Subcientífico, Operador de servicios TECNISEG
PRIORIDAD EN LA ATENCIÓN (Falta de prioridad por enfermería, toma de tensión, Campín, prioridad en la atención de embarazadas, Fortuna)	2	4%	Se remite a DARSALUD, Jefe de servicios ambulatorios ESEB, jefe p y p
DEFINICIÓN DE COMPETENCIA (Usuaria quien solicitar definir la competencia de jefe para autorizar medicamentos, Danubio (repcionada en buzón de Progreso); Insatisfacción por información no competencia del vigilante, centro)	2	4%	Se remite a Subcientífico, jefe de servicios ambulatorios, DARSALUD y operador de servicios TECNISEG.
RESPONSABILIDAD EN LA ATENCIÓN (incumplimiento en la atención consulta médica, a pesar de estar agendada Dr Alison Santiago, Floresta)	1	2%	Se remite a DARSALUD, jefe de servicios ambulatorios, Subcientífico
COMPROMISO EN LA ATENCIÓN (que el personal .facturadores y vigilantes, cumpla con sus funciones, sin distracciones, Cdv)	1	2%	Se remite a COESPROSALUD, Operador de servicios TECNISEG.
DILIGENCIAMIENTO DOCUMENTACIÓN (inadecuado diligenciamiento fórmula, dr Stiven, Cdv)	1	2%	Se remite a DARSALUD, jefe de servicios ambulatorios, Subcientífico

Entre los hallazgos más relevantes se destacan la oportunidad en la atención con 17 anotaciones (33%), continúa ambiente físico con 6 anotaciones (12%), Información con 6 (12%), permanencia o regreso de funcionario 5 (10%), Atribuible al usuario 4 (8%), Calidez 3 (6%), Accesibilidad 3 (6%), Prioridad en la atención 2 (4%), Definición de competencia 2 (4%), Responsabilidad en la atención 1 (2%), Compromiso en la atención 1 (2%) y diligenciamiento documentación 1 (2%).

Tabla 4. Clasificación por servicios, SEPTIEMBRE 2017

SERVICIO/PROCESO/TRIBUTO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
FACTURACIÓN	0	4	1	5	10%
URGENCIAS	0	10	0	10	20%
CONSULTA EXTERNA	1	6	7	14	27%
P y p	2	4	2	8	16%
GENERAL	0	0	1	1	2%
FARMACIA	0	3	2	5	10%
AMBIENTE FÍSICO	0	2	2	4	8%
VIGILANCIA	0	2	0	2	4%
ENFERMERÍA	0	1	0	1	2%
SERVICIOS GENERALES	0	1	0	1	2%
TOTAL	3	33	15	51	100%
PORCENTAJE	6%	65%	29%		100%

Los servicios más afectados fueron consulta externa con 14 anotaciones (27%), mayormente sugerencias y reclamos. Continúa urgencias con 10 (20%), en su totalidad reclamos. P y p con 8 (16%), en su mayoría reclamos. Facturación con 5 (10%) mayoría reclamos, Farmacia 5 (10%) mayoría reclamos. Ambiente físico 4 (8%) igual frecuencia de reclamos y sugerencias. Vigilancia con 2 (4%) totalidad reclamos, General 1 (2%) correspondiente a sugerencias, enfermería 1 (2%) correspondiente a sugerencia y servicios generales 1 (2%) correspondiente a reclamo.

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

CENTRO DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
CAMPÍN	0	3	1	4	8%
CARDALES	0	3	0	3	6%
CASTILLO	0	10	1	11	21%
CDV	0	2	3	5	10%
FLORESTA	0	3	5	8	16%
CENTRO	0	5	0	5	10%
DANUBIO	3	1	0	4	8%
VERSALLES	0	2	0	2	4%
FARMACIA	0	3	2	5	10%
FORTUNA	0	0	3	3	6%
PROGRESO (aplica al centro de salud Danubio)	0	1	0	1	2%
TOTAL	3	33	15	51	100%

El centro de salud con mayor número de anotaciones fue Castillo con 11 anotaciones (21%) mayor número reclamos, Floresta con 8 (16%) mayoría sugerencias, Centro con 5 (10%) totalidad reclamos, Cdv 5 (10%) mayoría reclamos, farmacia 5 (3%) mayoría reclamos, Campín con 4 (8%) mayoría reclamo, Danubio con 4 (8%) mayoría quejas, Cardales con 3 (6%) mayoría reclamos, Fortuna con 3 (6%) mayoría sugerencias, Versalles con 2 (4%) total reclamos y Progreso con 1 (2%)

Tabla 6. Tipo de hallazgos por aseguradora SEPTIEMBRE 2017

ASEGURADORA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
Asmetsalud	0	2	0	2	4%
Emdisalud	0	4	4	8	16%
Saludvida	0	12	2	14	27%
Vinculado	0	3	0	3	6%
Nueva Eps	0	3	3	6	12%
Comparta	1	4	3	8	16%
Medimás	0	2	2	4	8%
No identificada	2	3	1	6	12%
TOTAL	3	33	15	51	100%

El mayor número de anotaciones corresponde a saludvida con 14 (27%), mayoría reclamos. Continúa Emdisalud con 8 (16%) igual frecuencia de reclamos y sugerencias; Comparta con 8 (16%) mayoría reclamos; Nueva Eps con 6 (12%) igual número de reclamos y sugerencias; no identificadas con 6 (12%) mayor número reclamos, Medimás con 4 (8%) igual número de reclamos y sugerencias; vinculado con 3 (6%) totalidad de reclamos y Asmetsalud con 2 (4%) totalidad de reclamos.

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

Tabla 7. Capacitaciones a Usuarios y Usuarias Septiembre 2017

CENTRO SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES	TEMAS
CAMPIN	25	Deberes y Derechos Triage Urgencias Humanización Servicios de salud Movilidad Plegables trato digno, humanización Deberes y derechos
CARDALES	49	
CASTILLO	40	
CDV	40	
CENTRO	49	
DANUBIO	40	
FLORESTA	39	
FORTUNA	10	
LLANITO	20	
PROGRESO	20	
VERSALLES	28	
TOTAL	360	

En el mes se realizaron 18 capacitaciones, para un total de 360 usuarios y usuarias informados sobre deberes y derechos.

CAPACITACIONES CLIENTE INTERNO

Durante el mes de septiembre Se retroalimentó en los servidores públicos el tema: FORTALECIMIENTO DE VALORES. Se planteó como objetivo: "Fortalecer los valores corporativos para ser puestos en práctica en las acciones cotidianas como apoyo al cumplimiento de los objetivos organizacionales, promoviendo la humanización en la atención"

Tabla 8. Recurso humano capacitado FORTALECIMIENTO DE VALORES CORPORATIVOS ESEB

CARGO O AREA	CAMPIN	CRDALES	CASTILLO	DANUBIO	CDV	CENTRO	FLORESTA	FORTUNA	FARMACIA	LLANITO	PROGRESO	VERSALLES	TOTAL
NUMERO DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS	20	11	26	30	14	13	13	5	3	7	9	8	159

Se realizaron 12 capacitaciones, con una participación total de 159 servidores públicos. La actividad consistió en entregar a cada participante un papel adhesivo en el cual debería anotarse un valor y escribir una sugerencia respectiva al mismo. Este adhesivo se pegaba en un mural con imágenes alusivas a los valores, previamente fijado en un lugar visible. y relacionarlo con la figura correspondiente al valor corporativo. Posteriormente se reunió al personal participante y de acuerdo a lo que cada quien anotó, expresar porque era importante practicarlo o por qué debería fortalecerse a nivel de todo el equipo de trabajo. Finalmente se les felicitaba por la participación y disposición para la actividad. En general se destacaron como los valores más aplicados el respeto, el trabajo en equipo y la responsabilidad.

