

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

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

EMPRESA	ASMET	COMPARTA	COMPARTA CONTRIBUTIVO	COMPARTA OTRO MUNICIPIO	CAFESALUD	EMDISALUD	VINCULADO	NO IDENTIFICADA	TOTAL
FRECUENCIA	4	3	1	1	2	2	1	5	19
PORCENTAJE	21	16	5	5	11	11	5	26	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	COMPARTA	COMPARTA CONTRIBUTIVO	COMPARTA OTRO MUNICIPIO	CAFESALUD	EMDISALUD	VINCULADO	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	CONSULTA EXT.	FACTURACION	URGENCIAS	ENFERMERÍA	PYP	ODONTOLOGIA	VIGILANCIA	GENERAL ESEB	TOTAL
FRECUENCIA	7	4	2	2	1	1	1	1	19
PORCENTAJE%	37	21	11	11	5	5	5	5	100

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

CENTRO SALUD	CDV	CAMPIN	CASILLERO	DANUBIO	CENTRO	FLORESTA	FORTUNA	TOTAL
FRECUENCIA	5	5	3	2	2	1	1	19
PORCENTAJE%	26	26	16	11	11	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	DANUBIO(COMPARTA OTRO MUNICIPIO)	URGENCIAS	USUARIO ACUDIENTE DEL MENOR MAICOL SNEIDER RODRIGUEZ, QUEJA POR DEMORA EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS Y LA ACTITUD DEL PERSONAL DEL SERVICIO, SEGÚN EL USUARIO NO ATENDÍA POR ESTAR HABLANDO Y ATENDIENDO CELULAR	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO DARSALUD Y A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS DE LA ESEB, QUIENES REALIZAN LOS LLAMADOS DE ATENCIÓN PERTINENTES GARANTIZANDO ATENCIÓN OPORTUNA Y DE CALIDAD	5 DIAS	INVASION MANO DE DIOS LOTE 29 TEL 3114042134
QUEJA	CASTILLO (COMPARTA CONTRIBUTIVO)	URGENCIAS	USUARIA EN ESTADO DE EMBARAZO QUIEN SE QUEJA POR LA ACTITUD DEL MEDICO Y LA INFORMACIÓN INCORRECTA DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS QUE LE DA	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO DARSALUD Y A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS DE LA ESEB, QUIENES REALIZAN LOS LLAMADOS DE ATENCIÓN PERTINENTES GARANTIZANDO ATENCIÓN HUMANIZADA Y DE CALIDAD	7 DIAS	LOS CORALES LOTE 32 TEL. 3045496858
RECLAMO	CASTILLO (VINCULADO)	FACTURACION	USUARIA QUIEN SE QUEJA POR LA NEGACIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS A LA JÓVEN LAURA SOFÍA TURIZO, FIGURABA EN LA BASE DE DATOS DESAFILIADA DE LA EPS CAFESALUD, SEGÚN LA FACTURADORA DEBÍA CANCELAR LA ATENCIÓN PARTICULAR	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE A LA EMPRESA OPERADOR DEL SERVICIO DE FACTURACION COESPROSALUD, QUIEN ACLARA QUE LA USUARIA FINALMENTE FUE ATENDIDA COMO POBLACION POBRE NO ASEGURADA CON COBRO AL CONVENIO CON LA ALCALDÍA. SE REALIZA ENFASIS EN EL PERSONAL DE LA VERIFICACIÓN ADECUADA DE DERECHOS Y LA GARANTÍA DE ATENCIÓN DE URGENCIAS	2 DIAS	CALLE 33A 46-41 PLANADA DEL CERRO TEL. 313 2303392

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

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

MES ANTERIOR (JUNIO 2017)		MES ACTUAL (JULIO 2017)		MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (JULIO 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	34	3	16	0	9	
TOTAL: 37		TOTAL: 19		TOTAL: 9		

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

**QUEJAS: 7 RECLAMOS: 12 ( telefónicas 0, presenciales 3, correo@ 0, buzón16 )**

A través de la página WEB no se recibieron solicitud en el mes de JULIO de 2017

A través de la línea 018000400710 se recibió cinco (5) Solicitud.

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

FECHA	MOTIVO LLAMADA/ TRAMITE REALIZADO	CLASIFICACION			TOTAL LLAMADAS
		INTERMEDIACION	INFORMACION	INSATISFACCION	
2017/07/07	SOLICITA LA INTERMEDIACIÓN PARA LA AUTORIZACIÓN DE UN RX DE COLUMNA / SE REALIZA INDAGACIÓN EN RECEPCIÓN CON GENNY, QUIÉN INFORMA QUE EL CASO LO TIENE EL DR TUTA, SE ESTABLECE QUE LA DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN ESTA DADA POR QUE EL MEDICO SELLO LA ORDEN CON SELLO DE SSO Y YA TERMINÓ SU RURAL,ADICIONALMENTE TIENE ERRORES EN LA FECHA Y EN LA INDICACIÓN DEL TIPO DE RX DE COLUMNA, SE CORRIGE LA ORDEN DEL EXÁMEN Y SE AUTORIZA LA TOMA A LA USUARIA EL DÍA 10 DE JULIO DE 2017	x			1
2017/07/07	REFIERE QUE LE REALIZARON COBRO INAPROPIADO EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DANUBIO, LE FACTURARON COMO PARTICULAR Y ELLA NO TIENE NINGÚN TIPO DE SEG SOCIAL SOLO SISBEN NIVEL 1 / SE REVISAR EL CASO CON EL AREA DE FACTURACIÓN, QUIENES ESTABLECEN QUE EFECTIVAMENTE HUBO UN ERROR INVOLUNTARIO DE LA FACTURADORA AL VERIFICAR DERECHOS Y LA USUARIA REFIRIÓ QUE TENÍA CAPACIDAD ECONOMICA PARA CANCELAR COMO PARTICULAR. SE CORRIGE LA INFORMACIÓN Y SE REALIZA DEVOLUCIÓN DE LOS CANCELADO POR LA USUARIA			x	1
2017/07/14	SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE LA VACUNA DE LA FIEBRE AMARILLA, COSTOS, SITIO DONDE SE PUEDE VACUNAR Y HORARIOS / SE REMITE LA SOLICITUD A LA JEFE ARGENEDITH QUIEN DIRIGE AL USUARIO AL CENTRO DE SALUD CDV EL DÍA SÁBADO 15 DE JULIO A LA APLICACIÓN DE LA VACUNA, PREGUNTAR POR LA JEFE MAYORLI. SE DA INFORMACIÓN AL USUARIO		x		1
17/07/2017	FUNCIONARIO QUE SOLICITA INFORMACIÓN REFERENTE A INVITACIÓN SOBRE EVENTO EN LA FORTUNA (BRIGADA Y OTRAS ACTIVIDADES POR MOTIVO DE CONMEMORACIÓN DEL MUNICIPIO / SE HACE INDAGACIÓN EN RECEPCIÓN QUIEN CONFIRMA QUE AÚN NO SE HA RECEPCIONADO INVITACIÓN EN LA ESEB.		x		1
19/07/2017	REPORTA LA SITUACION DE LA USUARIA GRACIELA GALVIS SUAREZ CC 22827685 DE LA EPS EMDIS SALUD QUE AL IR A LA FARMACIA A RECLAMAR MEDICAMENTOS EN EMDIS LE DICEN QUE LE FALTA EL CÓDIGO Y EL DIAGNÓSTICO POR ESO NO ENTREGAN MEDICAMENTO. TEL 3212431101 / SE REALIZA LA INDAGACIÓN Y LA FORMULA GENERADA POR EL DOCTOR RIGOBERTO RANGEL TIENE EL CÓDIGO Y DIAGNÓSTICO CORRECTAMENTE DILIGENCIADO, SE DA INDICACIÓN DE ENTREGA DE MEDICAMENTO	x			1
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

### HALLAZGOS BUZONES

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

Tabla 1. Hallazgos por centros de salud JULIO 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	6	0	1	1	2	6	1	1	0	1	0	0	3	1	<b>23</b>
PORCENTAJE	0%	26	0%	4	4	9	26	4	4	0%	4	0%	0%	13	4	100%

Tabla 2. COMPARATIVO BUZONES

MES ANTERIOR (JUNIO 2017)	MES ACTUAL (JULIO 2017)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (JULIO 2016)
67	23	17

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

## CASTILLO URGENCIAS

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
05/07/2017	07/06/2017	ALDEMAR OSORIO	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	VIGILANCIA	Vigilante irrespetuoso, forma polémica con una paciente que necesitaba atención inmediata, con problemas de tensión alta y respiratorio	QUEJA	CALIDEZ

## CASTILLO EXTERNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
5/07/2017	08/07/2017	VANEGAS SANTANA	NUEVA EPS	3227722452	GENERAL	Excelente. Agradecemos Dios con nosotros	FELICITACION	SATISFACCION

## DANUBIO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
19/07/17	08/06/2017	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	GENERAL	El doctor atiende muy mal y los de los exámenes atienden muy lento, y las que recepcionan muy groseras	QUEJA	CALIDEZ

## CAMPIN EXTERNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	TIPO DE PQRS	ATRIBUTO AFECTADO
	06/06/2017	NO IDENTIFICA	ASMETSALUD	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	Señores necesitamos médicos para comuna siete. Es muy triste que venimos y sólo hay 15 Citas. Qué tristeza. Les pedimos que manden médicos	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	06/06/2017	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	Necesitamos médicos por favor	SUGERENCIA	OPORTUNIDAD
	21/06/2017	JAIRO E MARTINEZ	ASMETSALUD	3118486583	CONSULTA EXTERNA	La doctora Rosalba es muy grosera. No me atendió	QUEJA	CALIDEZ
04/07/2017	04/07/2017	LUZ KARIME LEAL	EMDISALUD	3202709220	ENFERMERÍA	Jefe de enfermería no entendió que yo era un caso especial, yo creo que es una persona que no tiene sensibilidad con el estado permanente de salud de la persona. No merece el lugar que está ocupando, no entendió que mi enfermedad es crónica y especial. Gracias por su atención	RECLAMO	PRIORIDAD
	04/07/2017	LUZ KARIME LEAL	EMDISALUD	3202709220	FACTURACION	Soy una persona que según los médicos tengo una enfermedad crónica, vengo a sacar una cita y siempre me quedo sin que me reciban mi documento ya que no alcanzo lugar. Esto me parece contradictorio para yo andar con tratamiento médico	RECLAMO	ACCESIBILIDAD
	06/06/2017	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	Señores de la ESE necesitamos médicos en el campin, manden médicos, tenemos niños enfermos	RECLAMO	OPORTUNIDAD

## FARMACIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
17/05/2017	30/06/2017	DENIS CENTENO	NUEVA EPS	3125834053	FARMACIA	Excelente servicio. Ojalá y sigan así en la manera de atender	FELICITACION	SATISFACCION

## CENTRO DE SALUD CENTRO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
06/07/17	13/05/2017	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	Que la doctora no se vaya del puesto de salud a hacer compras mientras los usuarios esperan desde las 4:30 am	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	14/06/2017	LINA MARIA PICO	CAFESALUD	3105625385	ENFERMERÍA	Llego a realizarme una citología. Me dijeron que era a las 11 Am pero no hay nadie en recepción ni en el consultorio de citología. Después de varios minutos encuentro a alguien de vacunación y ella me dice qué debo hacer y que las citologías son a las 11:30 am, voy y facturo. Sigo esperando, Nadie llega, vuelvo y pregunto a la chica de vacunación y ella me dice que la llame que debe estar en archivo. No hay nadie tampoco. La señora del aseo escucha llamar a Minerva y también la llama. Estaba del otro lado. Le he dicho a la señora Minerva: tengo más de media hora esperándola. Para qué fue eso?, fue muy grosera, que ella también.....Ella podrá tener muchos años de trabajo pero no le da derecho a tratar al usuario así, fue muy vulgar y dijo que ella tenía 24 años de trabajar acá y que nadie le iba a decir que tenía que hacer, si se podía mover o no. Es una señora que cree que por los años de trabajo acá puede tratar al usuario como ella quiere y eso no debe ser así. Gracias. Por favor corregir a la señora-	QUEJA	CALIDEZ

## FORTUNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
17/07/2017	28/06/2017	DEISY CAÑAS	NO IDENTIFICA	3118247393	ODONTOLOGIA	Por favor necesitamos citas en odontología, mucha demora para atender a las personas. Se espera más de una hora. Más atención con eso	RECLAMO	OPORTUNIDAD

## FLORESTA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
10/07/2017	29/06/2017	YARLEIDIS PEÑA	COMPARTA	NO IDENTIFICA	FACTURACION	Muy mala atención. Cómo es posible que sólo den una cita por familia. Péximo servicio	RECLAMO	ACCESIBILIDAD

## VERSALLES

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
13/07/2017	12/07/2017	ALVARO ARROYAVE	COMPARTA	3204503742	COMUNIDAD	La idea es que cuando una persona venga con problemas o grosera, se le sugiere que se calme y que en vez de traer más problemas y ser grosera, por no entender la situación, que por favor traiga soluciones y no más problemas	SUGERENCIA	CALIDEZ
	28/06/2017	ANTONIO HERRERA	NO IDENTIFICADA	3144270209	FACTURACION	Para felicitar y dar las gracias a la facturadora por su servicio y colaboración	FELICITACIÓN	SATISFACCION
	21/06/2017	MARISEL DEVIA	NO IDENTIFICADA	NO IDENTIFICA	GENERAL	Gracias por el servicio prestado. Excelente atención	FELICITACIÓN	SATISFACCION

## CDV

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO	
11/07/2017	11/07/2017	RICARDO MORENO	SALUDVIDA	3114866200	GENERAL	Cualquier cambio de horario y candelario en asignación de citas deben publicarlo por escrito y dejarlo en las paredes o cartelera	SUGERENCIA	INFORMACIÓN	
	30/06/2017	MAYDE LIZARAZO	CAFESALUD	3004031308	CONSULTA MÉDICA	El doctor Levin Preciado no me quiso atender al bebé que tenía 7 meses de edad, por motivo de pereza, porque tenía que llenar mucha papelería. Por lo tanto, me dijo: saque otra cita, mamita. No me parece	RECLAMO	ACCESIBILIDAD	
	23/06/2017	LEIDY SANDOVAL	ASMETSALUD	3222850417	CONSULTA MÉDICA	Me dieron la cita a mi hijo de 5 años porque lo tengo enfermo, la asignaron con el doctor Julio Contreras, la cita me la dan a las 11:45 am y llego a las 11:30 am; y el doctor me dice que no me puede atender porque va de salida, Entonces para qué dan las citas si no atienden?	RECLAMO	ACCESIBILIDAD	
	30/06/2017	BERENICE LÓPEZ	COMPARTA	NO IDENTIFICADA	P Y P	Me siento inconforme porque los resultados no se lo entregan a uno. La señora Elizabeth Ospino e Islena Quiñonez son groseras y es una falta de respeto con uno. Yo trabajo y es muy difícil venir a los horarios que ellas exigen. Por favor más respeto, cambien al personal que entrega resultados de laboratorio	QUEJA	CALIDEZ	
			MAGDALENA (TERCERA EDAD)	ASMETSALUD	NO IDENTIFICADA	CONSULTA MÉDICA	Me disculpan pero los médicos deben leer bien los resultados, sobre todo las ecografías (la atención era para mi nieta). Porque por no leer bien el médico, perdí tiempo y dinero. Me tocó regresar para pedirle al médico que volviera a leer y me dieron la orden y que tenía que sacar otra cita, que se fue al 6 de junio, donde se había sacado el 2. Por culpa de un error del médico me tocó gastar mucha plata (sacar cita, autorización, ir a la cita, reclamar autorización, ir a la clínica a sacar a cita, confirmar la cita y llevar la ecografía y sigue todo el proceso (total \$44.000). No es justo que esto suceda, se debería aplicar una sanción al médico para que reembolse la plata, aunque el tiempo se pierda y aprendan a ser cuidadosos. Se perdió todo a pesar que le pedí un chequeo de exámenes, ya que mi nieta no mantiene sacando citas, sólo en vacaciones. Al menos que hubiera logrado los exámenes	RECLAMO	INFORMACIÓN
	27/06/2017	GILMA NAVARRO	COMPARTA	3227307725	FACTURACION	Mucha demora en facturar la cita, llega uno temprano a facturar y demoran, cuando llega la hora de las otras citas es cuando facturan.	RECLAMO	OPORTUNIDAD	

**Tabla 3- Hallazgos más relevantes (oportunidades de mejora)**

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%	GESTION ADTVA/ACCION CORRECTIVA
OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN(Asignar más citas médicas, asignar más médicos, centro de salud Campín, Demora atención médica centro, demora servicio odontología Fortuna; demora en el proceso de facturación cdv	6	26%	Se remite a operador de servicios Darsalud, servicios ambulatorios y Subdirección científica coordinador odontología ESEB, Operador de servicios de facturación Coesprosalud.
FALTA DE CALIDEZ(doctora Rosalba centro de salud Campín, vigilante Castillo, auxiliar enfermería Centro, recurso humano Danubio, promotoras centro de salud cdv, Mejor actitud comunidad frente al servicio, Versalles	6	26%	Se remite a operador de servicios Darsalud, operador de servicios de vigilancia Tecniseg, jefe Recurso humano, jefe de servicios ambulatorios y jefe de p y p ESEB
FELICITACIONES/SATISFACCIÓN RECURSO HUMANO(centro de salud Campín, farmacia, facturadora y recurso humano Versalles	4	17%	Se remite a operador de servicios Darsalud, operador de servicios facturación Coesprosalud, Subdirección científica, jefe de servicios ambulatorios y regente ESEB.
ACCESIBILIDAD CITAS(no asignación centro de salud Campín, No asignación de citas Floresta, barreras en atención médico Levin, cdv; barreras en la atención médico Julio contreras, Cdv	4	17%	Se remite a operador de servicios Darsalud, operador de servicios facturación Coesprosalud, jefe de servicios ambulatorios y Subcientífica ESEB
INFORMACIÓN AL USUARIO(informar en cartelera cambios de horario, médicos; cdv; información inadecuada médico cdv	2	9%	Se remite a operador de servicios Darsalud, Subdirección científica y servicios ambulatorios ESEB
PRIORIDAD POBLACION RURAL/GRUPOS VULNERABLES/CONDICIONES ESPECIALES	1	4%	Se remite a operador de servicios Darsalud, jefe de servicios ambulatorios, coordinador p y p ESEB

Se observa que la mayor frecuencia corresponde a oportunidad en la atención con 6 anotaciones (26%), Falta de calidez con 6 anotaciones (26%). También se destacan felicitaciones con 4 anotaciones (17%), Accesibilidad con 4 (17%).

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

SERVICIO/PROCESO/ATRIBUTO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTAL	PORCENTAJE
FACTURACIÓN	0	3	0	1	4	17%
CONSULTA EXTERNA	1	6	1	0	8	35%
P y p	1	0	0	0	1	4%
ODONTOLOGÍA	0	1	0	0	1	4%
GENERAL	1	0	1	2	4	17%
FARMACIA	0	0	0	1	1	4%
COMUNIDAD	0	0	1	0	1	4%
VIGILANCIA	1	0	0	0	1	4%
ENFERMERÍA	1	1	0	0	2	9%
TOTAL	5	11	3	4	23	100%
PORCENTAJE	22%	48%	13%	17%		100%

.En lo que se refiere a los servicios, la mayor frecuencia corresponde a consulta externa con 8 anotaciones (35%), destacándose los reclamos; Facturación con 4 anotaciones (17%) mayoría de reclamos, si bien se destaca una felicitación; general a todos los servicios con 4 anotaciones (17%), destacándose las felicitaciones, enfermería con 2 anotaciones (9%), con igualdad de reclamos y quejas. En menor proporción aparecen p y p con 1 anotación (4%) correspondiente a queja, farmacia con 1 (4%) correspondiente a felicitación, odontología con 1 (4%) correspondiente a reclamo, comunidad 1 (4%) correspondiente a sugerencia y vigilancia 1 (4%) correspondiente a queja.

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

CENTRO DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTAL	PORCENTAJE
CAMPÍN	1	4	1	0	6	26%
CENTRO	1	1	0	0	2	9%
CASTILLO	1	0	0	1	2	9%
CDV	1	4	1	0	6	26%
DANUBIO	1	0	0	0	1	4%
FLORESTA	0	1	0	0	1	4%
VERSALLES	0	0	1	2	3	13%
FARMACIA	0	0	0	1	1	4%
FORTUNA	0	1	0	0	1	4%
TOTAL	5	11	3	4	23	100%

En lo que se refiere a los centros de salud, la mayor frecuencia corresponde a Campín con 6 anotaciones (26%) mayor número reclamos. De igual manera Cdv obtiene 6 anotaciones (26%) mayoría reclamos y Versalles con 3 anotaciones (13%) mayoría felicitaciones.

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

ASEGURADORA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTAL	PORCENTAJE
Asmetsalud	1	3	0	0	4	17%
Cafesalud	1	1	0	0	2	9%
Emdisalud	0	2	0	0	2	9%
Saludvida	0	0	1	0	1	4%
Nueva Eps	0	0	0	2	2	9%
Comparta	1	2	1	0	4	17%
No identificada	2	3	1	2	8	35%
TOTAL	5	11	3	4	23	100%

En lo que se refiere a las aseguradoras, el mayor número no identifica con 8 anotaciones (35%) mayoría reclamos, pero también se destacan felicitaciones. Asmetsalud con 4 anotaciones (17%) mayoría reclamos y comparta con 4 (17%), mayoría reclamos.

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

**Tabla 7. Capacitaciones a Usuarios y Usuarías Julio 2017**

CENTRO SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES	TEMAS
CAMPIN	35	Deberes y Derechos Triage Urgencias Humanización Servicios de salud Movilidad Plegables trato digno, humanización Deberes y derechos
CARDALES	18	
CASTILLO	16	
CDV	20	
CENTRO	15	
DANUBIO	20	
FLORESTA	19	
FORTUNA	18	
LLANITO	20	
PROGRESO	20	
VERSALLES	34	
TOTAL	235	

En el mes se realizaron 13 capacitaciones.

**RECOMENDACIONES:**

- Se debe tener en cuenta los resultados del informe de Sistema de información y atención al usuario, para establecer planes de mejoramiento según la competencia de cada Proceso.
- Mantener personal de apoyo para el proceso SIAU, para asegurar el cumplimiento óptimo de todos los procedimientos en cada centro de salud. Se requiere más personal idóneo.
- Realizar seguimiento desde cada proceso, a fin de identificar las no conformidades que puedan presentar inconvenientes en la atención.