

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

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

EMPRESA	SALUD VIDA	EMDIS	ASMET SALUD	COMPARTA	CAFESALUD	NO IDENTIFICADA	TOTAL
FRECUENCIA	13	6	6	4	1	7	37
PORCENTAJE	35	16	16	11	3	19	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	EMDIS	ASMETS ALUD	COMPART A	CAFESAL UD	NO IDENTIFICA DA	TOTA L
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	FACTU RACIO N	C. EXTER NA	FARMA CIA	PYP	AMBI ENTE FISICO	URGE NCIA	LABORAT ORIO	ADMT VO	TOTA L
FRECUENCIA	14	14	4	1	1	1	1	1	37
PORCENTAJE%	37	37	11	3	3	3	3	3	100

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

CENTRO SALUD	CE NT RO	CAS TIL LO	CDV	FOR TUN A	FARMA CIA	FLORE STA	CARDA LES	PROGR ESO	CAMPI N	DANUBI O	ADMINT VA	TOT AL
FRECUENCIA	10	5	4	4	4	3	2	2	1	1	1	37
PORCENTAJ%	27	13	11	11	11	8	5	5	3	3	3	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	CENTRO (SALUDVIDA)	C. EXTERNA	FALTA DE ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN MEDICA, NO ASIGNACION DE CITAS	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE A SERVICIOS AMBULATORIOS QUIEN GARANTIZA EL AUMENTO DE HORAS MEDICO EN EL CENTRO DE SALUD Y MEJORAMIENTO EN EL SISTEMA DE FACTURACION	8 DIAS	VEREDA QUENADERO TEL 3123964656
QUEJA	CDV (EMDIS)	FACTURACION C. EXTERNA	QUEJA POR LA ACTITUD DE LA FACTURADORA Y NO GARANTIA DEL DERECHO DE ELEGIR HORA Y DÍA DE LA CITA Y LA NO ATENCIÓN DE LA CITA MEDICA	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE A LA EMPRESA COESPROSALUD, SE REASIGNA CITA PARA EL DÍA 21 DE JUNIO DE 2017 A LAS 7:15 AM EN EL CENTRO DE SALUD CDV CON EL DR JULIO CONTRERAS	4 DIAS	CARRERA 36D 45-39 BARRIO MIRAFLORES TEL. 3005511362
QUEJA	CDV (ASMETSALUD)	FACTURACION C. EXTERNA	QUEJA POR LA ACTITUD DE LA FACTURADORA Y LA NO ATENCIÓN DE LA CITA ASIGNADA	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE A LA EMPRESA COESPROSALUD Y DARSALUD OPERADORES DEL SERVICIO, SE REASIGNA CITA PARA EL DÍA 28 DE JUNIO DE 2017 A LAS 7:15 AM EN EL CENTRO DE SALUD CDV CON EL DRA DIANA GARRIDO	2 DIAS	CALLE 56 39-27 BARRIO PROVIVIENDA TEL 3222850417

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

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

MES ANTERIOR (MAYO 2017)		MES ACTUAL (JUNIO 2017)		MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (JUNIO 2016)		INDICADOR
PRESENCIALES/TELEFONICAS	POR BUZÓN	PRESENCIALES / TELEFONICAS	POR BUZÓN	PRESENCIALES	POR BUZÓN	
6	39	3	34	7	9	TIEMPO EN DIAS PARA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PRESENCIALES o VIRTUALES MES
TOTAL: 45		TOTAL: 37		TOTAL: 16		4.6 DIAS

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

QUEJAS: 4 RECLAMOS: 33 (telefónicas 0, presenciales 3, correo@ 0, buzón 34)

A través de la página WEB se recibió 1 (UNA) solicitud en el mes de JUNIO de 2017

fecha hora	nombre	cc	celular	mail	Descripción	tipo queja	estado queja	respuesta queja
2017-06-08 00:56:01	Lili Johana Rojas	1005180379	3227217792	lalili24@hotmail.com	Hola muy buenas noches mi motivo es para hacer una pregunta Si yo tengo mis servicios médicos acá, & yo quiero pasarme para el cdv ¿A donde debo acudir? para hacer ese traspaso Gracias, por su atención prestada	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 una (1) Solicitud.

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

FECHA	MOTIVO LLAMADA/ TRAMITE REALIZADO	CLASIFICACION			TOTAL LLAMADAS
		INTERMEDIACION	INFORMACION	INSATISFACCION	
2017/06/28	FUNCIONARIA DE LA EPS COMPARTA QUIEN REFIERE LA SITUACION DEL USUARIO NORMAN ENRIQUE AVELLANEDA CC 80371873 QUIEN SOLICITO CITA EN EL CENTRO DE SALUD CDV EL DÍA 15 DE JUNIO Y NO FUE ATENDIDO POR NO ENCONTRARSE EL MEDICO DE TURNO, REFIERE QUE NO LO ATENDIERON Y NO LE REPROGRAMARON CITA, SOLICITA CITA MEDICA / SE VERIFICA EN FACTURACION QUIENES REFIEREN QUE EL DIA 15 DE JUNIO NO SE PRESENTO LA MEDICA, PERO EL SEÑOR EN MENCIÓN FUE ATENDIDO POR EL MEDICO JULIO CONTRERAS Y APARECE EN EL SISTEMA COMO ATENDIDO Y USUARIO QUE RECLAMA MEDICAMENTOS.. SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 4 DE JULIO A LAS 2 PM CON LA DRA STELLA	x			1
TOTAL		1	0	0	1

HALLAZGOS BUZONES

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

Tabla 1. Hallazgos por centros de salud JUNIO 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	4	1	0	1	22	14	3	3	4	1	4	0	3	2	5	67
PORCENTAJE	6%	2%	0%	2%	33%	21%	4%	4%	6%	2%	6%	0%	4%	3%	7%	100%

Tabla 2. COMPARATIVO BUZONES

MES ANTERIOR (MAYO 2017)	MES ACTUAL (JUNIO 2017)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (JUNIO 2016)
45	67	24

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
05/06/2017	01/06/2017	LUZ CARVAJAL	ASMETSALUD	3124639035	P Y P (PLANIFICACION FAMILIAR)	Colocan un horario de atención y toca esperar mucho tiempo, pasa más de media hora. Me parece una falta de respeto con los pacientes	RECLAMO	OPORTUNIDAD

CASTILLO URGENCIAS

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
06/06/2017	NO REGISTRA	NINFA MILENA PERALTA	EMDISALUD	3123159798	URGENCIAS	Deberían tener más en cuenta la gente del campo, tener prioridad con ellos. Pero uno llega acá y espere, y si es por consulta externa no hay un número donde llamar. Debería haber un número para la gente del campo	RECLAMO	PRIORIDAD EN LA ATENCIÓN

CASTILLO EXTERNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
6/06/2017	06/06/2017	LUIS OSORIO	COMPARTA	3208410904	CONSULTA EXTERNA	Las citas para la tercera edad deben ser muy aparte de las citas normales y en horario diferente. Sólo se asignan 13 citas para toda una comuna. Es ilógico	RECLAMO	ACCESIBILIDAD
	06/06/2017	SANDRA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	No estamos de acuerdo con los servicios por la falta de médicos y las citas nos las aplazan,	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	05/06/2017	MARTA RODRIGUEZ	SALUDVIDA	3137976093	CONSULTA EXTERNA	Que haya medico permanente y que no sólo receten ibuprofeno, acetaminofén	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	05/06/2017	SELENA ARIAS	SALUDVIDA	3106068912	ADTVA	Cambio del director de la ESE y médicos de calidad para un mejor servicio	SUGERENCIA	PERCEPCION USUARIO CON EL PROCESO ADTVO
	05/06/2017	CARLOS AGUDELO	NUEVA EPS	3144634485	ADTVA	mejoramiento de servicio y más médicos, cambio de gerencia	SUGERENCIA	PERCEPCION USUARIO CON EL PROCESO ADTVO
	05/06/2017	MARIA	EMDISALUD	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	Necesitamos más médicos para la atención. El pueblo necesita	RECLAMO	OPORTUNIDAD

05/06/2017	AIDE SUAREZ	SALUDVIDA	NO IDENTIFICA	P Y P	Dar mejor oportunidad para apoyar al adolescente en rehabilitarlos por el consumo de drogas, no dejarlos solos, apoyarlos con tratamiento y continuar con la medicina que ofrecen en el centro de salud	SUGERENCIA	MAYOR APOYO ATENCIÓN ADOLESCENTE
05/06/2017	LILIANA AGUIRRE	SALUDVIDA	3153464192	ADTVA	Exigimos la renuncia de los directores de la ESE ya que no nos brindan soluciones. Necesitamos médicos, derecho a la salud	SUGERENCIA	PERCEPCIÓN DEL USUARIO CON EL PROCESO ADTVO
05/06/2017	SANABRIA	NO IDENTIFICA	3208340592	ADTVA	Mejoramiento de servicio, pago a tiempo a los médicos, director que se preocupe más por el servicio,	SUGERENCIA	PERCEPCIÓN DEL USUARIO CON EL PROCESO ADTVO
05/06/2017	LUIS CARLOS	NUEVA EPS	3124176137	ADTVA	Cambiar nuestro director, mejores profesionales	SUGERENCIA	PERCEPCION USUARIO CON EL PROCESO ADTVO
05/06/2017	YONEIDA GONZÁLEZ	ASMETSALUD	3158586466	ATRIBUIBLE A LA EPS	Que nos den un mejor servicio, que las citas con especialista sean aquí en Barranca, que no nos privaticen el servicio	NO APLICA A ESEB	NO APLICA A ESEB
05/06/2017	GISEL DE FRANCO	CAFESALUD	3013225852	ATRIBUIBLE A LA EPS	Inconformes con el servicio, Requerimos internistas aquí en Barranca y no que tengamos que ir a Bucaramanga	NO APLICA A ESEB	NO APLICA A ESEB
05/06/2017	OSMEL MERIÑO	CAFESALUD	3223827779	ADTVA	Que nos manden especialistas aquí a Barranca y que nos solucionen lo de las citas en este centro, un día sí, un día no, pago a médicos, cambio director ESE	SUGERENCIA	PERCEPCION USUARIO CON EL PROCESO ADTVO
05/06/2017	OLGA AFANADOR	EMDISALUD	3015612131	ADTVA	cambiar al director	SUGERENCIA	PERCEPCION USUARIO CON EL PROCESO ADTVO
05/06/2017	JORGE SOLANO	SISBEN	318815932	ADTVA	Más cantidad de médicos, no privatizar	SUGERENCIA	OPORTUNIDAD
05/06/2017	MABEL MARTINEZ	SALUDVIDA	3143433029	ADTVA	Por favor más médicos, que presten mejor servicio, cambio Gerencia	SUGERENCIA	PERCEPCION USUARIO CON EL PROCESO ADTVO
05/06/2017	MARITZA PIANETA	COMPARTA	3117704323	ADTVA	Mejoramiento del servicio	SUGERENCIA	PERCEPCION USUARIO CON EL PROCESO ADTVO
05/06/2017	XIMENA ROBLES	NO IDENTIFICA	3146142394	ADTVA	Necesitamos un buen servicio, Pedimos que cambien al director de la ESE, que no tengamos que madrugar	SUGERENCIA	PERCEPCION USUARIO CON EL PROCESO ADTVO
05/06/2017	FABIAN OROZCO	ASMETSALUD	6105183	AMBIENTE FISICO	Remodelar centro de salud, pintarlo, que no sea privatizado	SUGERENCIA	AMBIENTE FISICO

	05/06/2017	GABRIEL BARRERA	EMDISALUD	NO IDENTIFICA	ADTVA	Que haya un buen servicio, que paguen como debe ser, ilógico que no paguen a tiempo	SUGERENCIA	PERCEPCION USUARIO CON EL PROCESO ADTVO
	22/05/2017	ALBA VILLATE	CAFESALUD	NO IDENTIFICA	AMBIENTE FISICO	Nos falta el techo donde reclamamos medicamentos, es urgente por la época de lluvia. Les agradezco la sugerencia	SUGERENCIA	AMBIENTE FISICO
	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	AMBIENTE FISICO	Falta servicio sanitario	SUGERENCIA	AMBIENTE FISICO

SEDE ADMINISTRATIVA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
27/06/2017	07/06/2017	JULIÁN RODRIGUEZ	NO REGISTRA	6022050	ADTVO	El señor Neftalí no está disponible en los horarios agendados con él para lo del inventario, lo cual dificulta el proceso. Deseamos ayudar para que el inventario lo puedan tener firmado por el propietario. Muchas gracias por su atención	RECLAMO	OPORTUNIDAD

CENTRO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
07/06/17	07/06/2017	ABEL ANTONIO	SALUDVIDA	3133874531	CONSULTA EXTERNA	En la reunión pasada nos dijeron a la comunidad que iban a darnos más citas, pero no han cumplido, apenas dan 24, y las personas de lejos no alcanzamos	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	07/06/2017	JEZMI DIAZ MERCHÁN	NO IDENTIFICA	3144928814	FACTURACIÓN	La muchacha de facturación aparte de que llega tarde y no atiende de una vez, comienza a atender cuando ella quiere	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	07/06/2017	LINA MARIA PICO	CAFESALUD	3105625385	FACTURACIÓN	Solicitamos una persona que le colabore a la chica de facturación y que no tengamos que madrugar tanto para pedir una cita	SUGERENCIA	INCREMENTO RECURSO HUMANO
	07/06/2017	JENNIFER HOYOS QUINTERO	ASMETSALUD	3102533420	CONSULTA MÉDICA	Que haya más citas médicas y una valoración a las niñas. A mi hija no le enviaron a temprana edad la radiografía de caderas	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	07/06/2017	ROSA ALEY DURÁN	EMDISALUD	3208544910	FACTURACIÓN	No alcanzan las citas médicas, el sistema es muy demorado para la atención	RECLAMO	OPORTUNIDAD

05/06/2017	ELOIDA CECILIA ARENAS	SALUDVIDA	3123964656	FACTURAC IÓN	Muy demorado, el servicio es pésimo, mejorar el servicio. Gracias	RECLAMO	OPORTUNIDAD
31/05/2017	LUDYS M DE LA HOZ	CAFESALUD	3157758906	FACTURAC IÓN	Que regrese Gustavo, nos da un trato digno y hace parte de nuestra comunidad	SUGERENCI A	REGRESO/PERM ANENCIA RECURSO HUMANO
31/05/2017	ANADELIN A ORTIZ	SALUDVIDA	3125792138	FACTURAC IÓN	Falta de respeto con los ancianos, no hay prioridad y no nos dan citas. Que regrese Gustavo	RECLAMO	PRIORIDAD GRUPOS VULNERABLES
31/05/2017	EDUARD BELTRÁN	NO IDENTIFICA	3203642580	FACTURAC IÓN	Cambio de facturadora, que regrese Gustavo	SUGERENCI A	REGRESO/PERM ANENCIA RECURSO HUMANO
31/05/2017	YURI MARIELA PEÑALOZA	ASMETSALU D	3186351838	FACTURAC IÓN	Que regrese Gustavo, nos da un trato digno y hace parte de nuestra comunidad	SUGERENCI A	REGRESO/PERM ANENCIA RECURSO HUMANO
31/05/2017	NANCY VILLA	SALUDVIDA	3138014754	FACTURAC IÓN	Cambio de facturadora, que regrese Gustavo	SUGERENCI A	REGRESO/PERM ANENCIA RECURSO HUMANO
31/05/2017	YINA MARCELA MANCHEB O	SALUDVIDA	3153957760	FACTURAC IÓN	Mejorar el servicio de citas porque sólo dan 24 cupos y es mucha demora en el servicio, las personas que madrugan a las 4:00 am no alcanzan a obtener un cupo y tampoco tienen prioridad por el adulto mayor, ni mujeres embarazadas, exigimos derechos,	RECLAMO	PRIORIDAD GRUPOS VULNERABLES
31/05/2017	MAYERLY GARNICA	SALUDVIDA	NO IDENTIFICA	FACTURAC IÓN	Mejorar servicio en facturación, sólo asignan 24 citas, facturadora llega tarde para atender	RECLAMO	OPORTUNIDAD
23/05/2017	ELIZABETH ARDILA	SALUDVIDA	3163399333	FACTURAC IÓN	La niña de facturación no se la pasa en el puesto, y no se puede facturar a tiempo para medicamentos	RECLAMO	OPORTUNIDAD

DANUBIO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
08/06/17	08/06/2017	GENIS VALLE	EMDISALUD	3123280532	LABORATORIO	Soy usuaria del centro de salud Floresta y me mandaron unos exámenes en el Danubio, no entiendo por qué tan lejos	RECLAMO	INFORMACIÓN
	18/05/2017	JUDITH CAMPO DIAZ	NO IDENTIFICA	3212200661	ATRIBUIBLE AL USUARIO	Mi sugerencia es que si los usuarios sacan las citas y no vienen, nos quitan la oportunidad. Llamaron a como a 8 personas y no vinieron, deberían de cobrarles una multa de \$20.000 por irresponsables	SUGERENCIA	CUMPLIMIENTO DE DEBERES USUARIOS
	15/05/2017	SAMIR CASTRO	EMDISALUD	NO IDENTIFICA	ATRIBUIBLE AL USUARIO	Deberían tener personas controlando la orden de citas para evitar peleas. Gracias. Dios los bendiga	SUGERENCIA	CUMPLIMIENTO DE DEBERES USUARIOS

FARMACIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
17/05/2017	14/06/2017	DAMARIS GUTIERREZ	SALUDVIDA	3214699595	FARMACIA	Lo que pasa es que mi bebé tuvo cita aproximadamente 15 o 20 días, no han llegado los medicamentos, mucha demora. Mejorar entrega	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	14/06/2017	WILSON ZAPATA	COMPARTA	3133367806	FARMACIA	Me dan una receta médica y siempre pasa que no hay el medicamento, que venga mañana. Qué está pasando con esta negligencia	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	NO REGISTRA	LUIS FERNANDO CHINCHINA	NO IDENTIFICA	3219300359	FARMACIA	La señora que entrega medicina tiene que ser más tolerante con las personas de la tercera edad, acuérdense que la mayoría no tienen el nivel académico que usted tiene, ojalá mejore. Gracias por su atención	QUEJA	CALIDEZ
	13/06/2017	MARIA DE LOS REYES	COMPARTA	NO REGISTRA	FARMACIA	Me quejo de la no entrega de medicamentos, ya que cuando tengo la cita me dan la fórmula, y la respuesta es que venga dentro de ocho días para reclamarlos	RECLAMO	OPORTUNIDAD

FORTUNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
16/06/2017	02/06/2017	CENAIDA GONZÁLEZ	SALUDVID A	3132297063	CONSULTA EXTERNA	Que atiendan a dos integrantes por familia, no los que quieran. No puedo pasar a mis dos hijas al médica y llegué a las 5:00 am. Por qué? Gracias. Dios les bendiga	RECLAMO	ACCESIBILIDAD
	07/06/2017	LISBETH ROJAS	SALUDVID A	NO REGISTRA	CONSULTA EXTERNA	Dos doctores para que atiendan con más frecuencia y más expertos en medicina, que no se tarden tanto con los pacientes, y que les den citas a los pacientes por favor	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	02/06/2017	MARIA ELVINIA GRANDAS	SALUDVID A	3132619909	CONSULTA EXTERNA	Que haya médico todos los días, o que asignen citas para los que vivimos lejos. Que nos colaboren para poder sacar citas médicas.	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	26/04/2017	PLACEDIS LEÓN	SALUDVID A	3142849474	CONSULTA EXTERNA	Felicito al doctor Harold por su excelente servicio, no lo voyan a cambiar	SATISFACCIÓN/FFELICITACION	PERMANENCIA RECURSO HUMANO
	NO REGISTRA	BERTHA HELENA	SALUDVID A	NO REGISTRA	CONSULTA EXTERNA	Más doctores para que atiendan con más frecuencia, hacen falta más doctores que sean más rápidos, porque se tarda más de una hora. Por favor, hagan el intento.	RECLAMO	OPORTUNIDAD

FLORESTA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
09/06/2017	19/05/2017	LUZMAR MONROY	COMPARTA	31425486300	FACTURACIÓN	uno madruga y salen con que no hay citas, nos hacen perder la venida	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	09/06/2017	JESÚS MARTINEZ	NUEVA EPS	3133249590	GENERAL	Instalar teléfono con qué comunicarse al centro de salud	SUGERENCIA	DISPOSICIÓN DE ELEMENTOS
	19/05/2017	MARIELA CRUZ	ASMETSALUD	3164552625	CONSULTA MÉDICA	Queremos mejor atención, hay doctores con muy mala educación, muy groseros	QUEJA	CALIDEZ
	06/06/2017	ALEXANDER DUARTE	CAFESALUD	3043381401	FACTURACIÓN	Las personas encargadas de asignar citas, después que recogen, no reciben más, eran las 6:10. Muy mal hecho, aparte de eso perdí dos días madrugando a las 3:00 am y no me la asignaron	RECLAMO	FLEXIBILIDAD

: PROGRESO

FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
15/06/2017	MARITZA GÓMEZ	SALUDVIDA	3105885237	CONSULTA EXTERNA	Que no cambien al doctor Mejía, es buen médico, valora a los pacientes.	SATISFACCIÓN/FFELICITACION	PERMANENCIA FUNCIONARIO
	DAVID HERREA	SALUDVIDA	3102488160	CONSULTA EXTERNA	Estoy inconforme porque las asignan a una hora y las atienden a otra, mi cita a las 6:15 am y me atienden a las 6:45. No es justo que jueguen con nuestro tiempo,	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	GEINER CALDERON	ASMETSALUD	3143933648	FACTURACION	La señorita que asigna las citas, no quiso dar una cita de control de odontología. De un tiempo para acá se la están negando a mi mamá, esto ha pasado varias veces, es la primera vez que lo reporto	RECLAMO	OPORTUNIDAD

VERSALLES

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
14/06/2017	09/06/2017	GLADYS BARRIOS	SALUDVIDA	NO REGISTRA	CONSULTA EXTERNA	Que por favor, vuelvan a contratar al doctor José David Díaz, ya que es un excelente médico, lo necesitamos urgente	SUGERENCIA	REGRESO FUNCIONARIO
	31/05/2017	DIANA CAROLINA RINCÓN	NO REGISTRA	3145108237	P Y P	Por favor pedimos asistencia de tiempo completo para que nos atiendan con un mejor servicio nuestra salud. Y también la jefe de crecimiento y desarrollo para los niños de crecimiento y desarrollo. Tener en cuenta que la salud es lo más importante. Pronta respuesta y solución. Muchas gracias	SUGERENCIA	ATENCION DEL MISMO FUNCIONARIO EN PROGRAMAS DE P Y P

CARDALES

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
13/06/2017	01/06/2017	FABIOLA VASQUEZ VARGAS	EMDISALUD	6116572	CONSULTA MÉDICA	No es justificable por ningún medio que una cita de medicina general sea aplazada cuando ha sido solicitada con mucho tiempo, eso es jugar con nuestra salud, una falta de respeto que sean indolentes con nosotros los usuarios. Gracias	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	31/05/2017	GRACIELA ARDILA	NO REGISTRADA	3102630879	CONSULTA MÉDICA	Urgente el doctor Fabián Ochoa	SUGERENCIA	REGRESO FUNCIONARIO

	31/05/2017	CONSUEL O GÓMEZ	EMDISAL UD	32180689 66	CONSULT A MÉDICA	Necesitamos al doctor Fabián Ochoa	SUGERENC IA	REGRESO FUNCIONA RIO
	23/052017	NATALIA TORO	COMPAR TA	31049669 64	SERVICIO S GENERAL ES	Me parece el colmo que la aseadora llegue a hacer el aseo estando el centro lleno de gente; barre que barre, y trapea. Que llegue más temprano y ponga pautas.	RECLAMO	AMBIENTE FISICO

CDV

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
	NO REGISTRA	YURLEY HERREÑO	SALUDVIDA	3023001637	FACTURACION	Cuando se va el sistema porque no dan las citas a mano. Que lleven una agenda a mano, que tengan sentido de pertenencia	RECLAMO	OPORTUNIDAD
12/06/2017	26/05/2017	JORGE HIDALGO	NO REGISTRA	3108556682	CONSULTA EXTERNA	Los consultorios médicos deberían tener número de consultorio y los nombres de los médicos que atiendan en cada uno, para mejor guía del paciente, A veces cambian los médicos y los pacientes quedan perdidos	SUGERENCIA	INFORMACIÓN
	24/05/2017	ANGELA HERRERA	ASMETSALU D	3107525826	CONSULTA EXTERNA	El doctor Julio no me atendió adecuadamente, cómo se debería hacer ya que venía de un golpe relacionado a un mareo y me contestó que eso era normal, no me atendió, me tocó sacar otra consulta.	RECLAMO	INSATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN

Tabla 3- Hallazgos más relevantes (oportunidades de mejora)

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%	GESTION ADTVA/ACCION CORRECTIVA
OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN(Programa planificación familiar, Campin; consulta externa, Castillo; asignación citas centro, atención consulta externa, centro; asignación de citas Floresta, consulta externa y odontológica, Progreso, consulta médica, Cardales, adtva	22	33%	Se remite a jefe de P y P, jefe servicios ambulatorios, Subdirector científico, Darsalud, coordinador odontología
PERCEPCIÓN DEL USUARIO PROCESO ADTVO ESEB(Solicitud de mejoramiento pagos profesionales, incremento de horas médicas	11	16%	Se remite a Gerencia, líderes de procesos ESEB
INCREMENTO RECURSO HUMANO/AUMENTO DE HORAS MÉDICAS	5	7%	Se remite a Subdirección científica, servicios ambulatorios, Darsalud, Coesprosalud
AMBIENTE FISICO/ INFRAESTRUCTURA(protección techo farmacia, Castillo; pintar centro de salud y arreglar sanitario, Castillo, Cardales	4	6%	Se remite a Subdirector administrativo, salud ocupacional, técnico de mantenimiento
SOLICITUD DE REGRESO O NO CAMBIO DE FUNCIONARIOS (regreso médico José David Díaz, Versalles, Médico Fabián, Cardales	3	4%	Se remite a Subcientífico, servicios ambulatorios
FALTA DE OPORTUNIDAD ENTREGA MEDICAMENTOS	3	4%	Se remite a Subdirector científico, Regente
PRIORIDAD POBLACION RURAL/GRUPOS VULNERABLES(Centro de salud Castillo	3	4%	Se remite a Coesprosalud, servicios ambulatorios, Subcientífico
ATRIBUIBLE A LA EPS (Solicitud atención de médicos especialistas en Barranca, Castillo	2	3%	
INFORMACIÓN AL USUARIO(centro de salud Danubio, demarcar los nombres de consultorios, Cdv	2	3%	Se remite a servicios ambulatorios, Coesprosalud
ACCESIBILIDAD CITAS (citas tercera edad, Castillo, citas centro de salud Fortuna	2	3%	Se remite a Servicios Ambulatorios, Coesprosalud
/SATISFACCIÓN RECURSO HUMANO (Médico Mejía Progreso, médico fortuna)	2	3%	Se remite a subcientífico, servicios ambulatorios
CUMPLIMIENTO DE DEBERES USUARIO	2	3%	Se remite a Asociación de usuarios, veeduría
MAYOR APOYO ATENCIÓN ADOLESCENTE (Centro de salud Castillo	1	2%	Se remite a Jefe de P y p, servicios ambulatorios, Subcientífico
DISPOSICIÓN DE ELEMENTOS (solicitud funcionamiento teléfono	1	2%	Se remite a Subdirector Administrativo, técnico en mantenimiento, salud ocupacional
NO CONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN (Doctor Julio, CDV	1	2%	Se remite a servicios ambulatorios, -Darsalud
FALTA DE CALIDEZ(regente de farmacia, Médico Floresta	1	2%	Se remite a Subcientífico, servicios ambulatorios, Regente
FLEXIBILIDAD EN LA ATENCIÓN (Facturación Floresta	1	2%	Se remite a Coesprosalud, Subcientífico
ATENCIÓN MISMO FUNCIONARIO PROGRAMA DE P Y P(el mismo jefe atiende los programas	1	2%	Se remite a jefe de p y p, servicios ambulatorios

Tabla 4. Clasificación por servicios, JUNIO 2017

SERVICIO/PROCESO/ATRIBUTO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	PORCENTAJE
AMBIENTE FISICO/INFRAESTRUCTURA	0	1	3	0	0	4	6%
FACTURACIÓN	0	12	5	0	0	17	25%
URGENCIAS	0	1	0	0	0	1	2%
CONSULTA EXTERNA	1	12	5	2	0	20	30%
P y p	0	1	2	0	0	3	4%
LABORATORIO	0	1	0	0	0	1	2%
GENERAL	0	0	1	0	0	1	2%
FARMACIA	1	3	0	0	0	4	6%
ATRIBUIBLE A LA EPS	0	0	0	0	2	2	3%
ATRIBUIBLE AL USUARIO	0	0	2	0	0	2	3%
ADMINISTRATIVO	0	1	11	0	0	12	18%
TOTAL	2	32	29	2	2	67	
PORCENTAJE	3%	48%	43%	3%	3%		100%

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

CENTRO DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	PORCENTAJE
CAMPÍN	0	1	0	0	0	1	2%
CARDALES	0	2	2	0	0	4	6%
CENTRO	0	9	5	0	0	14	21%
CASTILLO	0	5	16	0	2	23	34%
CDV	0	2	1	0	0	3	4%
DANUBIO	0	1	2	0	0	3	4%
FLORESTA	1	2	1	0	0	4	6%
VERSALLES	0	0	2	0	0	2	3%
FARMACIA	1	3	0	0	0	4	6%
PROGRESO	0	2	0	1	0	3	4%
FORTUNA	0	4	0	1	0	5	7%
SEDE ADTVA	0	1	0	0	0	1	2%
TOTAL	2	32	29	2	2	67	100%

Tabla 6. Tipo de hallazgos por aseguradora JUNIO 2017

ASEGURADORA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	PORCENTAJE
Asmetsalud	1	4	2	0	1	8	12%
Cafesalud	0	1	4	0	1	6	9%
Emdisalud	0	5	4	0	0	9	13%
Saludvida	0	12	6	2	0	20	30%
Nueva Eps	0	0	3	0	0	3	4%
Comparta	0	4	1	0	0	5	7%
No identificada	1	6	8	0	0	15	22%
Sisbén	0	0	1	0	0	1	2%
TOTAL	2	32	29	2	2	67	100%

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

Tabla 7. Capacitaciones a Usuarios y Usuarias Junio 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	20	
CASTILLO	27	
CDV	36	
CENTRO	18	
DANUBIO	40	
FLORESTA	16	
FORTUNA	16	
LLANITO	20	
PROGRESO	20	
VERSALLES	36	
EXTRAMURAL FERIA DE LA SALUD	25	
TOTAL	294	

En el mes se realizaron 17 capacitaciones.

CAPACITACIONES CLIENTE INTERNO

Durante el mes de JUNIO Se Concluyó la socialización el Decálogo del Buen Trato, en la sede administrativa de la ESEB, cuyo objetivo fue: “ PROMOVER EN EL CLIENTE INTERNO LA PRÁCTICA DEL BUEN TRATO COMO EQUIPO DE TRABAJO Y EN LA ATENCIÓN AL USUARIO, FORTALECIENDO LA HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO

Tabla 8. Recurso humano capacitado

SERVICIO/PROCESO/AREA	Número de participantes	Tema
Sede Administrativa	40	Decálogo del buen trato

La actividad inició con las palabras del gerente, quien expresa saludo a todos los participantes, destacando la importancia de tener buenas relaciones interpersonales y evidenciarlo día a día en la amabilidad con compañeros y usuarios del servicio. Seguidamente a cada participante se le pinta la mano con vinilos de colores, y se debía estampar en un mural. Posteriormente se debía escribir un compromiso con el buen trato, de acuerdo a los aspectos que destaca el decálogo; Saludar, sonreír, escuchar, aceptar las diferencias, agradecer, felicitar, ser amable. Finalmente se hace la conclusión de la actividad con el compromiso de seguir fortaleciendo ese aspecto de la atención.

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.