



INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – IV TRIMESTRE DE 2020

1. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO –SIAU

OBJETIVO

Asegurar la capacidad de cumplir con las necesidades y expectativas de los usuarios para lograr su satisfacción y fidelidad

ALCANCE

Desde de la identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios hasta la medición de su satisfacción y el establecimiento de acciones y planes de mejoramiento

MISION

Somos el apoyo gerencial como herramienta que permita garantizar la calidad en la prestación de los servicios y un medio de expresión de las necesidades de los usuarios, brindando una atención en forma personalizada, que garantice una oportuna información, canalización y resolución de sus peticiones, quejas, reclamos e inquietudes facilitando el acceso a todos los servicios que presta con el objeto de garantizar la mejora continua de la satisfacción de los usuarios de la ESE Barrancabermeja.

PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE QUEJAS

Dar respuesta o solución de manera ágil y oportuna a las quejas, reclamos, consulta, información, presentadas por los usuarios, con el fin de incrementar su satisfacción con el servicio y la lealtad hacia la Empresa.

PROCEDIMIENTO PARA ORIENTACION Y ATENCION AL USUARIO

Garantizar a los usuarios el acceso a los servicios de salud de primer nivel, de acuerdo a sus derechos de seguridad social.

PROCEDIMIENTO DE TRAMITE PARA APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS

Ofrecer un mecanismo de participación comunitaria que permita conocer la opinión o expectativas de los usuarios de los servicios recibidos.

PROCEDIMIENTO PARA ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Identificar posibles falencias en los servicios ofrecidos por la empresa para desarrollar acciones encaminadas a eliminarlas y así elevar el nivel de satisfacción de los usuarios. VER INFORME DE SATISFACCIÓN

PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACIÓN A REPRESENTANTES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Informar a los usuarios sobre sus Derechos y Deberes de acuerdo al Sistema General de Seguridad Social en Salud, el Plan Obligatorio de Salud Subsidiado y la Oferta Institucional, portabilidad en salud, movilidad en salud y demás temas de interés en el tema de salud y protección al usuario y la participación social.



1.1 INFORME PQRDSD-F (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Sugerencias y felicitaciones, Orientaciones e Intermediaciones) IV TRIMESTRE 2020

1.1.1 Medio de recepción

PQRDS-F IV TRIMESTRE 2020

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F IV TRIMESTRE 2020

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690- Línea convencional 6138162	246	58
Presencial	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia	89	21
Escrito	Oficios y formatos recepción de pqr	0	0
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	87	21
Buzones	Disposición de 12 buzones en los centros de salud de la ESEB	0	0
TOTAL USUARIOS		422	100%

Fuente: Oficina SIAU Eseb

1.1.2

Mecanismo/Modalidad

PQRDS-F IV TRIMESTRE 2020

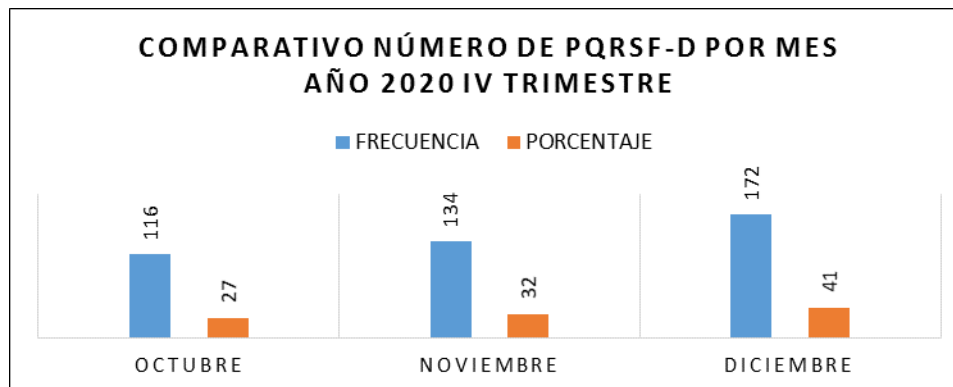
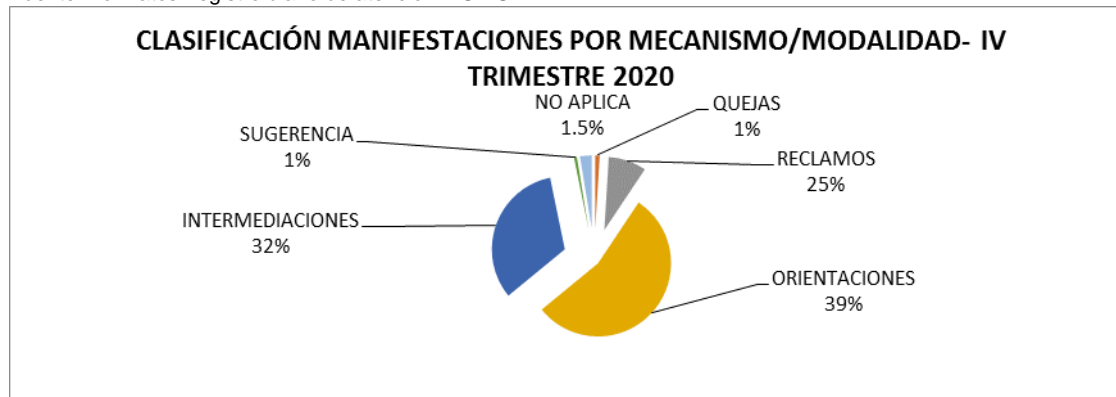
Tabla 2. Mecanismo/Modalidad pqrds-f IV TRIMESTRE 2020

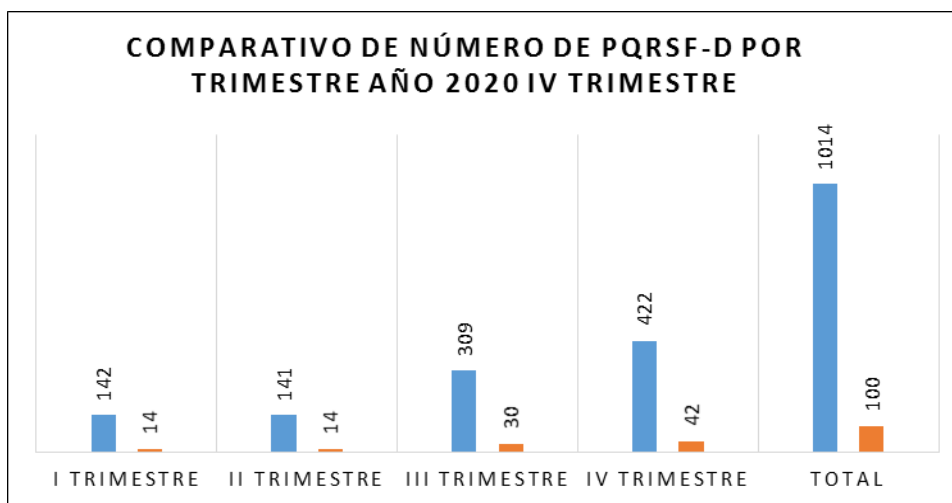
MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	5	1
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores s del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	107	25
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	2	1
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	165	39
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	135	32
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	1	0.5
DENUNCIAS	Conducta Irregular sujeta a una investigación penal, administrativa –sancionatoria, disciplinaria o ético profesional	0	0



PETICIÓN	Derecho de toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes información y o consulta, de interés general o particular	0	0
NO APLICA		7	1.5
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	0	0
TOTAL		422	100%

Fuente: Formatos registro diario de atención - SIAU





1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS IV TRIMESTRE 2020

Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES IV Trimestre 2020

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIAS	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
ASMETSALUD	1	6	0	0	16	19	0	0	0	42	10
COMPARTA	0	9	0	0	14	12	0	1	0	36	8.5
COOSALUD	0	9	0	0	20	19	0	0	0	48	11
NO IDENTIFICADO	0	0	0	0	3	0	0	1	0	4	1
MEDIMAS	0	2	0	0	6	3	0	0	0	11	2.5
NUEVA EPS	3	63	0	1	60	65	0	4	0	196	47
SALUDTOTAL	0	0	0	0	3	0	1	0	0	4	1
FAMISANAR	1	15	0	0	32	14	0	1	0	63	15
NO ASEGURADO	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0.5
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SANITAS	0	2	0	1	3	1	0	0	0	7	1.5
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	7	2	0	0	0	9	2
TOTAL	5	107	0	2	165	135	1	7	0	422	100%



PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR SERVICIO/AREA/PROCESO
Tabla 4. PQRDS-F/ ORIENTACIONES/ INTERMEDIACIONES POR SERVICIO/AREA/PROCESO IV
TRIMESTRE 2020

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJAS	RECLAMO	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	0	5	0	1	11	3	0	1	0	21	5
CONSULTA EXTERNA	0	22	0	0	23	79	0	0	0	124	29
ENFERMERÍA	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0.5
FARMACIA	1	33	0	0	4	1	0	0	0	39	9
ODONTOLOGÍA	2	1	0	0	3	4	0	0	0	10	2
P Y P	1	4	0	0	16	5	1	0	0	27	6
URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FACTURACION	1	42	0	0	26	33	0	0	0	102	24
LABORATORIO	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0.5
UBICACIÓN SERVICIOS DE SALUD-ORIENTACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHOS Y DEBERES-ORIENTACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AFILIACION,ASEGURAMIENTO, SGSSS-ORIENTACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ASIGNACION DE CITA Y SERVICIOS ESEB-INTERMEDIACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS ESEB	0	0	0	1	51	10	0	2	0	64	15
NO APLICA	0	0	0	0	27	0	0	4	0	31	7.5
TOTAL	5	107	0	2	165	135	1	7	0	422	100

Fuente: Formato registro diario de atención



1.1.4 PQRSD-F/ ORIENTACION / INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD
Tabla 5. PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD IV trimestre
2020

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIAS	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
CAMPIN	0	4	0	0	8	11	1	0	0	24	
CARDALES	2	17	0	0	18	31	0	0	0	68	
CASTILLO	0	5	0	0	9	12	0	0	0	26	
CDV	0	8	0	1	10	21	0	0	0	40	
CENTRO	0	2	0	0	0	1	0	0	0	3	
DANUBIO	1	17	0	0	6	12	0	0	0	36	
FLORESTA	0	13	0	0	26	26	0	0	0	65	
LLANITO	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2	
PROGRESO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	
FARMACIA	0	38	0	0	3	1	0	1	0	43	
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	1	16	3	0	0	0	20	
VERSALLES	1	2	0	0	0	5	0	2	0	10	
FORTUNA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	
NO APLICA	0	1	0	0	66	10	0	6	0	83	
TOTAL	5	107	0	2	165	135	1	7	0	422	100

1.1.6. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION IV Trimestre 2020

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	3	45	2	1	158	121	0	5	0	335	79.5
DE 1 A 5 DIAS	1	55	0	0	7	12	0	1	0	76	18
DE 6 A 10 DIAS	1	5	0	0	0	2	0	1	0	9	2
DE 11 A 15 DIAS	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0.5
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	5	107	2	1	165	135	0	7	0	422	100



INDICADOR: TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRSD-F

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRSD-F IV TRIMESTRE 2020

NOMBRE DEL INDICADOR	META	III TRIMESTRE 2020 (anterior)	IV TRIMESTRE 2020 (actual)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- IV TRIMESTRE 2019
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRSD-F	MENOS DE 15 DÍAS	1.2 DÍAS	1 DÍAS	4.3 DÍAS
NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS, DENUNCIAS COMPARATIVO		29	112	77

La tendencia es al aumento en el número de quejas, reclamos y Denuncias en el IV Trimestre del año 2020 con relación al Trimestres anterior y al comparado con el mismo periodo del año anterior. En lo relacionado al tiempo en días para resolución de PQRSD-f la tendencia es a la disminución comparado con el trimestre anterior y con el trimestre del mismo periodo año anterior.

1.1.7 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, IV TRIMESTRE 2020

Tabla 8. Motivos de quejas y reclamos presenciales /escritas en el IV Trimestre 2020

TIPO DE PQRSD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
RECLAMO	COMPART A/CENTRO	C. EXTERNA/FACULTACION	FUNCIONARIO COMPARTA SOLICITA ATENCIÓN POR MEDICINA GENERAL PARA CONVALIDACIÓN DE DIAGNÓSTICO CON ANTECEDENTES DE DIABETES, FALTA DE MOVILIDAD, NO HA LOGRADO LA CITA PAG WEB	CORREO@PAG WEB	SE REMITE A FACTURACIÓN PARA GESTIÓN DE CITA MEDICA, SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 8 DE OCTUBRE A LAS 6:40AM PRESENCIAL EN EL CENTRO DE SALUD CENTRO	2 DIAS	3024095824. CORREO tecnico.resoluciones@comparta.com
RECLAMO	NUEVA EPS/CARDALES	C. EXTERNA/FACULTACION	USUARIO SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE ESTADO DE ASIGNACIÓN DE CITAS TANTO PARA EL COMO PARA SU ESPOSA, REFIERE QUE SOLICITÓ LAS CITAS A TRAVÉS DEL LINK HACE MÁS DE 15 DIAS Y NO HA OBTENIDO RESPUESTA ALGUNA	PRESENCIAL	SE GESTIONA CON LA FACTURADORA YESENIA, CENTRO DE SALUD CARDALLES, QUIEN INFORMA QUE LOS USUARIOS APARECEN EN LISTADO PARA SER LLAMADOS EL DÍA LUNES 5 DE OCTUBRE 2020	INMEDIATO	3006964966
RECLAMO	NUEVA EPS/FARMACIA	FARMACIA	HERMANA DE USUARIA INTERPONE RECLAMO POR LA FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL MEDICAMENTO DE CONTROL CARBAMAZEPINA,	PRESENCIAL	SE ORIENTÓ A ACERCARSE A LA FARMACIA DE CASTILLO DONDE LE VAN A ENTREGAR 60 PASTILLAS DE LA CARBAMAZEPINA.	INMEDIATO	3142005317
RECLAMO	ASMET/FLORESTA	C. EXTERNA/FACULTACION	PQRS 115 PAGWEB hace 8 días hice una solicitud de cita medica por teleorientacion ya que q presenciales en el puesto de salud a donde asisto no están asignando me dieron la pagina web y la solicite y es la hora y no me envían ni mensaje de fecha y hora ni me	CORREO@PAG WEB	CITA FUE ASIGNADA PARA EL DÍA 6 DE OCTUBRE A LAS 9:30 AM EN LA MODALIDAD DE TELE CONSULTA, CON EL DR GINO CIANCI DEL CENTRO DE SALUD FLORESTA.	2 DÍAS	6019244



			llaman... le agradezco me colaboren asignándome la cita para el puesto de salud la floresta lo mas pronto posible.				
RECLAMO	FAMISAN AR /CAMPIN	C.EXT ERNA/ FACTU RACION	ASIGNACIÓN DE CITA POR LA IMPOSIBILIDAD DE COMUNICACIÓN AL NUMERO DEL CENTRO DE SALUD CAMPIN	PRESENCIAL	SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 06 DE OCTUBRE A LAS 11AM DR RIGOBERTO RANGEL	INMEDIATO	3138559844 / 43
RECLAMO	NUEVA EPS/ FARMACIA	FARMACIA	HERMANA DE USUARIA INTERPONE RECLAMO POR LA FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL MEDICAMENTO DE CONTROL CARBAMAZEPINA,	PRESENCIAL	SE GESTIONA CON FARMACIA Y SE LE ENTREGAN 60 PASTILLAS DE CARBAMAZEPINA. REFIERE LA FUNCIONARIA DE FARMACIA Q ESTAN PENDIENTE DE LLEGAR EL PEDIDO. EN FECHA 14 DE OCTUBRE 2020 NOTIFICAN DE FARMACIA LA DISPONIBILIDAD DEL MEDICAMENTO, SE LLAMA A LA USUARIA ACUDIENTE Y SE DIRECCIONA A RECLAMARLO EN LA FARMACIA DE VERSALLES	INMEDIATO	3142005317
RECLAMO	NUEVA EPS/FARMACIA	FARMACIA	EL FAMILIAR DE LA USUARIA JAIME HERNANDEZ, REFIERE QUE LA USUARIA ES ATENDIDA POR PROJECTION LIFE NUEVA EPS Y EN FARMACIA DE VERSALLES NO LE ENTREGAN LOS MEDICAMENTOS FORMULADOS DE MANERA COMPLETA, LE FORMULARON BETAMETAZONA CREMA 4 TUBOS Y LE ENTREGARON 2, TIAMINA LE FORMULARON 30 Y LE ENTREGARON 15, ACETAMINOFÉN Le FORMULARON 90 Y le DESPACHARON 45 y la NISTATINA CREMA NO SE LA ENTREGARON POR QUE NO LA HABÍA, RECLAMA PORQUE LE ENTREGAN LA MITAD DE LO FORMULADO	PRESENCIAL	SE GESTIONA CON EDILSA, QUIEN REFIERE QUE ES UNA ORDEN DE AUDITORIA MEDICA QUIEN ESTA PENDIENTE DE ACLARA CON PROJECTION LIFE UNAS INCONSISTENCIAS EN LA FORMULACION DE LOS USUARIOS. SE REMITE LA RECLAMACIÓN AL CORREO DE AUDITORIA MEDICA, DRA SARA BLANCO	INMEDIATO	3104806547
RECLAMO	FAMISAN AR /CAMPIN	C. EXTERNA	LA USUARIA REFIERE QUE EL DÍA 24 DE SEP TENÍA CITA A LAS 6:40 AM TELECONSULTA Y EL MEDICO NO SE COMUNICÓ CON ELLA, REFIERE QUE EN EL CENTRO DE SALUD LE MANIFESTARON QUE EL DR TENÍA UNA CALAMIDAD , PERO QUE ESPERARÁ LA LLAMADA POR OTRO PROFESIONAL, LO CUAL NO HA OCURRIDO	TELEFONICA	SE VERIFICA CON FACTURADORA DE CAMPIN, QUIÉN RECONOCE EL ERROR Y ASIGNA NUEVA CITA PARA EL DÍA 9 DE OCTUBRE A LAS 11:40 DRA MARIA VEGA, MODALIDAD TELECONSULTA	INMEDIATO	3118976026
RECLAMO	NUEVAEPS/ CAMPIN	C. EXTERNA/FACTURACION	PQRS - 117 PAGINA WEB "ACUDIENTE DE USUARIO ADULTO MAYOR, INTERPONE RECLAMO POR LA FALTA DE ACCESO A ASIGNACIÓN DE CITA MÉDICA EN EL CENTRO DE SALUD CAMPIN. ARGUMENTA QUE LOS NÚMEROS REPORTADOS EN PÁGINA WEB NUNCA RESPONDEN"	CORREO@PAG WEB	SE GESTIONA EN FACTURACIÓN Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL DÍA MIERCOLES 14 DE OCTUBRE DE 2020, A LAS 8:00 AM. CON LA DOCTORA ANDREA MONTOYA, MODALIDAD TELECONSULTA. SE INFORMA AL FAMILIAR A TRAVÉS DEL CORREO REGISTRADO	INMEDIATO	3145219919/31234581 68



RECLAMO	ASMET/FL ORESTA	PYP	PQRS 118- PAGINA WEB "BUENAS TARDES, LA PRESENTE ES PARA RECLAMAR Y QUEJARME PORQUE HE SACADO CITA POR LA PÁGINA Y NO ME HAN LLAMADO. LLEVO DOS SEMANAS SACÁNDOLE UNA CITA DE CONTROL A MI HIJO DE DOS AÑITOS Y NADA QUE ME LLAMAN, QUE ME RESPONDEN A MI SOLICITUD. POR FAVOR ESPERO QUE ME CONTESTEN ESTE LLAMADO, MÁS QUE UNA QUEJA ES UN LLAMADO DE ATENCIÓN PARA EL BUEN SERVICIO. MUCHAS GRACIAS POR LA ATENCIÓN PRESTADA".	CORREO@ PAG WEB	SE LLAMA A LA USUARIA PARA QUE REPORTE LOS DATOS DEL MENOR Y PODER HACER LA GESTION PERTINENTE. SE RECEPCIONAN DATOS Y SE REMITE A COORDINACIÓN P Y P Y ENFERMERIA. SE RECIBE RESPUESTA DE LA JEFE DUPERLY ARIAS QUIEN INFORMA QUE SE LLAMÓ A LA USUARIA Y SE LE EXPLICÓ QUE CON LA NORMATIVIDAD ACTUAL, LA CITA LE CORRESPONDE AL MENOR CADA 6 MESES. Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 20 DE ENERO DE 2021	INMEDI ATO	3209301234
RECLAMO	COMPART A/FARMA CIA	FARMA CIA	ACUDIENTE DE USUARIO (HERMANA) PRESENTA RECLAMO POR LA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DEL MEDICAMENTO CLONAZEPAN. ARGUMENTA QUE ESTE MEDICAMENTO ES VITAL PARA SU HERMANO Y EN FARMACIA NO LE DAN SOLUCIÓN INMEDIATA	TELEFONI CA	SE GESTIONA EN FARMACIA. AUXILIAR INFORMA QUE ESTÁN A LA ESPERA DEL MEDICAMENTO Y QUE EN NINGÚN PUNTO DE FARMACIA HAY DISPONIBILIDAD. EN FECHA 14 DE OCTUBRE 2020 NOTIFICAN DE FARMACIA LA DISPONIBILIDAD DEL MEDICAMENTO, Y SE INFORMA A LA USUARIA QUIEN SE COMPROMETE A RECLAMARLO EN ESE PUNTO	1 DIAS	3126379563
RECLAMO	FAMISAN AR/CAMPI N	C.EXT ERNA/ FACTU RACIO N	SOLICITA INFORMACIÓN DE CITA PORQUE NO LO LLAMARON PARA CITAS EL DÍA 24 DE SEPTIEMBRE Y 9 DE OCTUBRE. REFIERE QUE HAN TENIDO LOS TELEFONOS DISPONIBLES PARA ESPERAR LA LLAMADA	PRESENCI AL	E GESTIONA EN FACTURACIÓN, LA FACTURADORA NATALIA CASTILLO MANIFIESTA QUE EL MÉDICO NO PUDO ATENDER LA AGENDA POR CONDICIONES DE SALUD. SE LE REPROGRAMA CITA A LA USUARIA EN LA FECHA, A LAS 12:40 M, DOCTORA ANDREA MONTOYA, TELECONSULTA	INMEDI ATO	3118976026
RECLAMO	NUEVAEP S/DANUBI O	C.EXT ERNA/ FACTU RACIO N	PQRS.120- PAGINA WEB "REFIERE QUE HACE VEINTE DIAS SOLICITO DOS CITAS Y NO LA LLAMARON. AL MENOR SE LA ASIGNARON Y NUNCA LA LLAMARON"	CORREO@ PAG WEB	SE GESTIONA CON LA FACTURADORA MARTA CASTAÑEDA, Y SE VERIFICA QUE LA USUARIA YA APARECE PARA SER ATENDIDA EN CENTROS DE SALUD. SE LE ASIGNA CITA A TATIANA, THAILERS Y ROSA PARA EL DÍA MIÉRCOLES 14 DE OCTUBRE 2020 A LAS 11:20 AM, 12M Y 12:20 M; RESPECTIVAMENTE, EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO, MODALIDAD PRESENCIAL	INMEDI ATO	3222725190 CORREO darwinsaid.leal@hotmail. com
RECLAMO	NUEVA EPS/DAN UBIO	C.EXT ERNA7 FACTU RACIO N	PQRS 122-PAGINA WEB "ACUDIENTE DE MENOR QUIEN SOLICITA INTERVENCIÓN PARA ASIGNACIÓN DE CITA MÉDICA EN CENTRO DE SALUD DANUBIO, REFIERE QUE NO HA SIDO POSIBLE OBTENER COMUNICACIÓN	CORREO@ PAG WEB	SE GESTIONA CON LA INGENIERA INGRID PESTANA, FACTURACION, Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL DÍA MARTES 20 DE OCTUBRE, 10:20 AM, DOCTORA ANDREA MONTOYA, MODALIDAD PRESENCIAL	1 DIAS	3005363472- 3222725190
RECLAMO	NUEVAEP S/CARDAL ES	C.EXT ERNA7 FACTU RACIO N	PQRS 124- PAGINA WEB "REFIERE: HACE MÁS DE DIEZ DIAS DILIGENCIE CITA EXTERNA POR TELE CONFERENCIA PARA EL DIA SIGUIENTE Y YA HAN PASADO 10 DIAS Y NADA. TODOS LOS DÍAS LLAMO AL PUESTO DE SALUD CARDAL PARA SABER QUÉ PASÓ CON MI CITA Y	CORREO@ PAG WEB	E REMITA A LA INGENIERA INGRID PESTANA, FACTURACIÓN, PARA GENERAR LA RESPUESTA, SE ASIGNA PARA EL DÍA 19 DE OCTUBRE DE 2020 DR ANGARITA MODALIDAD TELECONSULTA	2DIAS	3134768737 taniavargasmoreno@g mail.com



			NUNCA CONTESTAS, NECESITO URGENTE LA CITA				
RECLAMO	ASMET/FLORESTA	C.EXT ERNA7 FACTURACION RACION	FAMILIAR DE USUARIA REFIERE QUE NO HA SIDO POSIBLE OBTENER CITA TELEFÓNICA, QUE EL NÚMERO DEL CENTRO DE SALUD NO RESPONDE Y TAMPOCO LO HA PODIDO HACER POR EL LINK	TELEFONICA	SE REMITE A FACTURADORA YADITH ARRIETA, PARA LA GESTIÓN (A LA ESPERA PORQUE EL CENTRO DE SALUD ESTÁ SIN LUZ) se asigna cita PARA EL 20 DE OCT A LAS 7:30 AM TELECONSULTA DOC MARTHA	1 DIAS	3116264808-3187260716
RECLAMO	NUEVAEPS/DANUBIO	C.EXT ERNA7 FACTURACION RACION	FUNCIONARIA SECRETARIA DE SALUD SOLICITA INTERVENCIÓN PARA ASIGNACION DE CITA A USUARIO, REFIERE INCONVENIENTES PARA ACCEDER TELEFONICAMENTE Y LAS SOLICITADAS POR LINK NO RECIBEN RESPUESTA	TELEFONICA	SE REMITE A FACTURADORA YOLANDA, ADTVA FACTURACION ESEB, PARA LA GESTION, SE ASIGNA PARA EL DIA 22 DE OCTUBRE A LAS 7:20 AM CON LA DRA ANDREA VEGA DE MODALIDAD PRESENCIAL	1 DIAS	3124122008-3133904738
RECLAMO	COMPARTA/FLORESTA	PYP	USUARIO QUIEN RECLAMA PORQ NO LO LLAMARON A LA TELECONSULTA QUE LE ASIGNARON PARA EL DÍA DE HOY A LAS 10 AM	PRESENCIAL	E REALIZA LA GESTIÓN CON YADITH FACTURADORA DE FLORESTA QUEIEN EXPLICA QUE LAS CITAS ASIGNADAS AL DR TUTA EN LA MAÑANA DE HOY SE REALIZARAN EN LAS HORAS DE LA TARDE, DEBIDO A QUE EL DR EN LA MAÑANA DEBÍO ASISTIR A LA CITA DE MEDICANA LABORAL ENVIADO POR LA ESEB, SE DA LA INFORMACIÓN AL USUARIO	INMEDIATO	3003934930
RECLAMO	COMPARTA/CDV	C.EXT ERNA7 FACTURACION RACION	pqrs-127 PAG WEB Señores ese. Barrancabermeja llevo mas de un mes intentando sacar una cita médica sin obtener respuesta alguna... Agradezco me agenden lo antes posible el alguno de los centros de salud más cercanos de mi residencia (CD-Versalles) USUARIA CON PORTABILIDAD	CORREO@PAG WEB	SE DIRIGE LA SOLICITUD A FACTURACIÓN, Y EN RESPUESTA SE LE ASIGNA CITA PARA EL DÍA MIERCOLES 28 DE OCTUBRE 2020 A LAS 10:40 AM, CON LA DOCTORA AIDA OSPINO, MODALIDAD PRESENCIAL. SE REMITE AL CORREO DE LA USUARIA	1 DIAS	3218744429
RECLAMO	NUEVAEPS/FLORESTA	C.EXT ERNA7 FACTURACION RACION	FUNCIONARIA NUEVA EPS REFIERE RECLAMO INTERPUESTO POR EL USUARIO MENCIONADO. MANIFIESTA QUE HA SOLICITADO ATENCIÓN Y NO HA PODIDO OBTENER CITA MÉDICA	TELEFONICA	SE REMITE A FACTURACIÓN PARA GESTIÓN DE CITA MEDICA, SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA VIERNES 23 DE OCTUBRE DE 9 A 10 AM, CENTRO DE SALUD FLORESTA, MODALIDAD TELECONSULTA, DOCTORA MARTA OSPINO	INMEDIATO	3112541626-3186652862
RECLAMO	NUEVAEPS/CARDALES	C.EXT ERNA7 FACTURACION RACION	SOLICITA INTERVENCIÓN PORQUE NO HA TENIDO ACCESO TELEFÓNICO PARA SOLICITUD DE CITA Y NO DISPONE DE INTERNET	TELEFONICA	SE GESTIONA EN FACTURACION CON LA FACTURADORA YESENIA SILVA Y ASIGNA LA CITA PARA EL LUNES 26 DE OCTUBRE A LAS 8:00 AM, DOCTOR ANGARITA, TELECONSULTA	INMEDIATO	3142460526
RECLAMO	NUEVAEPS/CASTILLO	C.EXT ERNA7 FACTURACION RACION	SOLICITA INTERMEDIACIÓN ASIGNACIÓN DE CITA, DIFÍCIL COMUNICACIÓN CON EL CENTRO DE SALUD DANUBIO	TELEFONICA	SE GESTIONA CON LA FACTURADORA MARTA CASTAÑEDA, Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL DÍA VIERNES 23 DE OCTUBRE 2020 A LAS 12:30 PM CON EL DR JEAN POOL, FORMA PRESENCIAL	INMEDIATO	3144695822
RECLAMO	NUEVAEPS/CASTILLO	C.EXT ERNA7 FACTURACION RACION	FUNCIONARIO DE NUEVA EPS REPORTA PQR DE VIDA, PARA CONSECUCIÓN DE CITAS A LOS USUARIOS RELACIONADOS	CORREO@PAG WEB	SE REMITE A FACTURACIÓN, SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 26 DE OCTUBRE A LAS 8:40 AM, EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO, SE REMITE CORREO A NUEVA EPS	INMEDIATO	3142166009



RECLAMO	NUEVAEPS/CARDALES	C.EXT ERNA7 FACTURACION	PQRS 129 PAGINA WEB: "No he podido sacar cita medica por lo tanto solicito la cita"En conversacion sostenida con el hermano del usuario refiere que ingreso por la pagina web y al solicitar la cita se bloqueó y no pudo acceder	CORREO@PAG WEB	SE ASIGNA CITA PARA EL DIA OCT 28 A LAS 7AM CON EL DR ANGARITA EN LA MODALIDAD TELECONSULTA, SE DA LA INFORMACION AL USUARIO Y SE EXOLICA LAS FORMAS DE TRAMITAR CITA PAG WEB LINK DE ASIGNACION DE CITA Y EL TELEFONO DEL CENTRO DE SALUD CARDALES	1 DIAS	3195837931
RECLAMO	COMPARTA/FLORESTA	C.EXT ERNA7 FACTURACION	PQRS-131 PAG WEB SEÑORES ESE DE BARRANCABERMEJA HE REALIZADO VARIAS SOLICITUDES PARA UNA CITA DE MEDICINA ADULTO MAYOR A MI MADRE SIN NINGUNA RESPUESTA NO LA HAN LLAMADO PARA ASIGNARLE ELLA TIENE 72 AÑOS HA ESTADO ENFERMA Y NO HE RECIBIDO RESPUESTA PARA CITA SU NOMBRE ES VICTORIA DUARTE POR FAVOR SOLICITO ME LE ASIGNEN CITA	CORREO@PAG WEB	SE ASIGNA CITA DEL PROGRAMA CRÓNICOS PAR EL DIA 27 DE OCT A LAS 2PM MODALIDAD TELCONSULTA EN LA FLORESTA	INMEDIATO	3142982640 /samigüey@hotmail.com
RECLAMO	NUEVAEPS/DANUBIO	C.EXT ERNA7 FACTURACION	PQRS-130 PAG WEB Cordial saludo, la presente queja es dando a conocer mi inconformidad ya que para sacar una cita en el puesto de salud el Danubio es pésima, tanto por el formulario virtual hace dos semanas que llene y llene formulario y no he tenido respuesta alguna; y ni mencionar por teléfono el número que dan ni siquiera contestan ya tengo dos semana en esas y ni una sola vez han respondido al llamado, y la verdad la cita es urgente ya que el día que me den esa cita toca volver hacer esos exámenes	CORREO@PAG WEB	Cita asignada para el día 28 de octubre a las 12:00 am en la modalidad presencial con el dr jean paul, en el centro de salud Danubio, le solicitamos estar 15 minutos antes de la hora indicada. según la información suministrada por usted vía telefónica la cita es para su menor hijo NICOLAS ANDRES MORALES PEREA TI 1096807372	1 DIAS	Yilianperea4@gmail.com / 3228855442
RECLAMO	NUEVAEPS/CARDALES	C.EXT ERNA7 FACTURACION	PQRS 133-PAGINA WEB: "SOLICITO SABER SI LA SOLICITUD VIRTUAL FUE EXITOSA Y EN CUANTO TIEMPO ME LA ASIGNAN. ESTOY LLAMANDO DESDE LA MAÑANA Y NO CONTESTAN, POR QUÉ NO ME HAN CONTESTADO"	CORREO@PAG WEB	SE GESTIONA CON LA FACTURA YESENIA SILVA, Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL DIA VIERNES 30 DE OCTUBRE 2020 A LAS 10:20 AM, MODALIDAD PRESENCIAL, CON EL DOCTOR CARLOS ANGARITA	1 DIAS	3134887252
TIPO DE PQRS	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
RECLAMO	FARMACIA/NUEVAEPS	FARMACIA	PQR REMITIDA POR ASESORA DE NUEVA EPS POR INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DEL MEDICAMENTO NISTATINA, AL USUARIO DE LA REFERENCIA	CORREO@PAG WEB	SE REMITE A LA REGENTE DE FARMACIA, SEÑORA EDILSA BELTRAN, PARA LA GESTION PERTINENTE. INFORMAN QUE EL MEDICAMENTO ESTA DISPONIBLE Y EL USUARIO ES INFORMADO PARA RECLAMAR EL DIA 9 DE NOV	1 DÍA	3223269892
RECLAMO	NUEVAEPS/CDV	FACTURACION	PQRS- 138 PAG WEB ME HA SIDO IMPOSIBLE SACAR CITA CON MEDICINA GENERAL POR INTERNET NI AL TELÉFONO 6138094.. EN PLENA PANDEMIA	CORREO@PAG WEB	CITA MÉDICA FUE ASIGNADA EN LA MODALIDAD DE TELECONSULTA PARA EL DIA 10 DE NOVIEMBRE A LAS 9AM CON EL DR CARLOS, EN COMUNICACIÓN TELEFÓNICA CON USTED O SU FAMILIAR,	INMEDIATO	3155019730/ MONIKITA9106@HOTMAIL.COM



			Y NO DAN CITAS POR INTERNET PARA EVITAR AGLOMERACIONES.		NOS CONFIRMA QUE EFECTIVAMENTE TRAMITARON LA CITA POR MEDIO TELEFÓNICO EN EL CENTRO DE SALUD.		
RECLAMO	COMPART A/ CASTILLO	FACTU RACIÓ N	PQRS-139 PAG WEB. SOLICITA CITA PARA EL NIÑO LENDRO SANTIAGO GOMES EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO	CORREO @ PAG WEB	SE ASIGNA CITA PARA EL DIA NOV 18 A LAS 2PM PRESENCIAL EN EL CENTRO CASTILLO CON EL DR ELIGIO	3 DÍAS	3184084718
RECLAMO	COMPART A/ CDV	FACTU RACIÓ N	PQRS-140 PAG WEB HOLA BUENOS DÍAS SEÑORES DE LA ESE. BARRANCABERMEJA... LLEVO MAS DE UNA SEMANA Y NO ME HAN ASIGNADO NINGUNA DE LAS CITAS QUE REQUIERO.. LA LA MI ESTADO DE SALUD SE DETERIORA CADA VEZ MÁS Y YO SOLO ESPERANDO LA CITA AGRADEZCO ME ATIENDAN YA QUE NO HE RECIBIDO BUENA ATENCIÓN MÉDICA...	CORREO @ PAG WEB	CITA MÉDICA FUE ASIGNADA EN LA MODALIDAD DE TELECONSULTA PARA EL DÍA 19 DE NOVIEMBRE A LAS 9AM CON EL DR CARLOS, EN COMUNICACIÓN TELEFÓNICA CON USTED O SU FAMILIAR, NOS CONFIRMA QUE EFECTIVAMENTE TRAMITARON LA CITA POR MEDIO TELEFÓNICO EN EL CENTRO DE SALUD	1 DÍA	3218744429
RECLAMO	COOSALU D/ CARDALES	FACTU RACIÓ N	PQRS-141 SOLICITO UNA CITA DE CONSULTA EXTERNA YA UNO SABE SI EL PROCESO FUE EXITOSO CUALQUIER INFORMACIÓN 3134887252 3195837931 PUESTO SALUD CARDALES SI ES POSIBLE PRESENCIAL Y PQRS 142 PIDE CAMBIAR LA FECHA DE LA CITA	CORREO @ PAG WEB	CITA PRESENCIAL PARA EL DÍA 23 DE NOVIEMBRE A LAS 10:30AM CON EL DR CARLOS ANGARITA, EN COMUNICACIÓN TELEFÓNICA CON USTED LE INDICAMOS LA FECHA Y HORA DE LA CITA Y LLEGAR 15 MINUTOS ANTES PARA FACTURAR. INICIALMENTE SE AHBÍA DADO PARA EL DÍA 19 NOV A LAS 8 AM	INMEDI ATO	3134887252
RECLAMO	NUEVAEP S/CDV	C. EXTER NA	SOLICITUD DE ASESORA NUEVA EPS PARA RESPONDER PQRS DE SDS, REQUIEREN ATENCION PARA LA USUARIA EN MODALIDAD CONSULTA DOMICILIARIA	TELEFONI CO	SE REMITE A SERVICIOS AMBULATORIOS, DONDE ASIGNAN CITA MODALIDAD POR TELECONSULTA PARA EL DÍA 21 DE NOVIEMBRE A LAS 7:20 AM, CON LA DOCTORA AIDA OSPINO, CENTRO DE SALUD CDV	2 DÍAS	CORREO: PAOLA.STRAUB@NU EVAEPS.COM.CO
RECLAMO	FAMISAN AR/ DANUBIO	FACTU RACIÓ N	REFIERE FALTA DE ACCESIBILIDAD A LA ASIGNACION DE CITAS MÉDICA	CORREO @ PAG WEB	SE REMEITE AL PROCESO DE FACTURACION Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL DÍA VIERNES 20 DE NOVIEMBRE 2020 A LAS 7:20 AM, DR YEAN PAUL, MODALIDAD PRESENCIAL, CENTRO DE SALUD DANUBIO	INMEDI ATO	CORREO: YCRUZZM@FAMISANA R.COM.CO
RECLAMO	FAMISAN AR/CDV	FACTU RACIÓ N	REFIERE FALTA DE ACCESIBILIDAD A LA ASIGNACION DE CITAS MÉDICAS	CORREO @ PAG WEB	SE REMITE A INGENIERA INGRID PESTANA, QUIEN ASIGNA CITA PARA EL DÍA LUNES 23 DE NOVIEMBRE, A LAS 8:40 AM. CENTRO DE SALUD, CDV, EN FORMA PRESENCIAL, CON LA DOCTORA AIDA OSPINO. SE ENVIA RESPUESTA AL CORREO REGISTRADO	1 DÍA	CORREO: YCRUZZM@FAMISANA R.COM.CO
RECLAMO	MEDIMAS/ CENTRO	FACTU RACIÓ N	PQRS 144 BUEN DIA, HE SOLICITADO UNA CITA PARA MEDICINA GENERAL HACE MAS DE 10 DIAS Y HASTA EL MOMENTO NO ME HAN LLAMADO. AGRADEZCO SU AYUDA Y GESTION YA QUE MI SALUD VA DESMEJORANDO DIA A DIA A CAUSA DE UNA MASA O HERNIA QUE ME IMPIDE EN MOMENTOS HASTA CAMINAR A CAUSA DEL DOLOR.	CORREO @ PAG WEB	SE GESTIONA CON FACTURADOR EIDER VASQUEZ Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL DÍA SABADO 21 DE NOVIEMBRE A LAS 10: 40 AM CON LA DOCTORA YENNIFER SANCHEZ, MODALIDAD TELECONSULTA	1 DÍA	3016108498 CORREO: JOSEYANGELASOFIA @OUTLOOK.COM



RECLAMO	COOSALUD/ DANUBIO	FACTURACIÓN	REFIERE QUE INGRESÓ A LA PÁGINA, FORMULARIO SE ENVIO, HACE MÁS DE DOS SEMANAS HIZO LA SOLICITUD PARA CITA MÉDICA Y NO LE HAN DADO RESPUESTA	TELEFÓNICO	SE GESTIONA CON LA FACTURA MARTA MORALES Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL DÍA MARTES 24 DE NOVIEMBRE A LAS 2:20 PM, CON LA DOCTORA ANDREA ORTEGA, MODALIDAD PRESENCIAL, DRA ANDREA ORTEGA. SE LE INFORMA A LA USUARIA	1 DIA	3005014371 CORREO: LUZMARINA1950221@GMAIL.COM
RECLAMO	NUEVAEPS/ CDV	FACTURACIÓN	SOLICITA INTERMEDIACION PARA ASIGNACIÓN DE CITA, MANIFIESTA QUE LLEVA 25 DÍAS ESPERANDO LA ASIGNACIÓN DE CITA DILIGENCIÓ EL FORMULARIO EN PAG WEB	PRESENCIAL	SE VERIFICA CON FACTURACIÓN SE CORRIGE EL ERROR EN EL FORMULARIO Y SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA NOV 26 DE NOV ALS 9:40AM CON LA DRA AIDA ESPINOZA MODALIDAD PRESENCIAL EN EL CENTRO DE SALUD CDV	INMEDIATA	3185482993 / 3173213595
RECLAMO	ASMETSALUD/ DANUBIO	FACTURACIÓN	PQRS-147 PAG WEBSOLICITAR CITA MÉDICA YA QUE EL NÚMERO DE TELÉFONO 302 NO CONTESTAN EN NINGÚN HORARIO MUCHAS GRACIAS	CORREO @ PAG WEB	CITA MÉDICA FUE ASIGNADA SEGÚN SU SOLICITUD PARA EL DÍA JUEVES 26 DE NOVIEMBRE DE 2020, EN LA MODALIDAD CITA PRESENCIAL EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO A LAS 10:00AM CON LA DRA ANDREA	INMEDIATA	3222725190
RECLAMO	COOSALUD/ CARDALES	FACTURACIÓN	SOLICITA INTEMEDIACIÓN PARA ASIGNACIÓN DE CITAS MEDICA, REFIERE QUE NO HA SIDO POSIBLE EN TELEFONO O PAG WEB	TELEFÓNICO	SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA NOV-25 A LAS 1140AM PRESENCIAL EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES CON EL DR ANGARITA CUMPLIR CON EL USO DE TAPABOCAS	INMEDIATO	3186524058 / 3115950163
RECLAMO	VENEZOLANA/ DANUBIO	FACTURACIÓN	LA USUARIA ODALY DANIELA LEON GONZALEZ CON CV 22.130.380, MIGRANTE VENEZOLANA, QUIEN SE ENCUENTRA EN ESTADO DE EMBARAZO INSTAURÓ UNA PETICIÓN EN LA PERSONERIA MUNICIPAL POR FALTA DE ACCESO A LA REALIZACIÓN DE EXÁMENES, ECOGRAFÍA Y CONTROLES. PETICION DE LA DISTRITAL DE SALUD POR PAGWEB	CORREO @ PAG WEB	INGRID PESTADA DA RESPUESTA Y AUDITORA MEDICA SARA BLANCO RESPONDE A LA DISTRITAL DE SALUD, SE AUTORIZAN LA ECO Y DEMÁS CONTEPLADO EN EL CONVENIO	INMEDIATO	3144502202 Y 3016712782. DIRECCIÓN BARRIO LOS COMUNEROS CASA 59 AL FRENTE DEL PARQUE
RECLAMO	NUEVAEPS/ FLORESTA	ODONTOLOGÍA	PQRS-150 SOLICITO ME PUEDAN ORIENTAR DONDE ME PUEDEN ATENDER EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA YA QUE FUI AL PUESTO DE SALUD DE LA FLORESTA Y NO ME QUISIERON ATENDER ME MANDARON PARA EL PUESTO DE SALUD DEL DANUBIO Y ALLA ME DIJERON QUE COMO VIVO EN LA COMUNA TRES ME TENIAN ERA QUE ATENDER EN LA FLORESTA O QUE BUSCARA UN ODONTOLOGO QUE ME ATENDIERA POR PARTICULAR LES AGRADEZCO ME DEN UNA PRONTA RESPUESTA	CORREO @ PAG WEB	SE GESTIONA CON EL COORDINADOR DE ODONTOLOGÍA, QUIEN INFORMA QUE A LA USUARIA SE LE ASIGNA NUEVA CITA PARA EL DÍA 26 DE NOVIEMBRE A LAS 7:30 AM CON EL ODONTÓLOGO ELKIN AMARIS QUIEN REALIZRÁ REMISIÓN CORRESPONDIENTE PARA II NIVEL, Y CON ESTA DEBE IR A LA NUEVA EPS PARA ASIGNACION DE IPS. SE LE INFORMA A LA USUARIA PARA LO PERTINENTE	INMEDIATO	3157368145
RECLAMO	MEDIMAS/ CDV	FACTURACIÓN	PQRS 151 LLEVO DÍAS PERO MUCHOS DÍAS TRATANDO DE SACAR UNA CITA TELEFÓNICA POR LOS NUMERO FIJOS Q SUMINISTRAN Y NUNCA CONTESTAN, NO ENTIENDO PARA Q DAN ESOS NÚMEROS SI NUNCA VAN A RESPONDER, APARTE DE ESO VA UNO AL	CORREO @ PAG WEB	SE GESTIONA CON LA FACTURADORA KELLY VANESA RINCON Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL LUNES 30 DE NOVIEMBRE A LA 7:00 AM, EN FORMA PRESENCIAL, DRA AIDA OSPINO	INMEDIATO	3105733007 CORREO: SHAYRA-0717@HOTMAIL.COM



			CENTRO DE SALUD PARA Q DEN LA CITA PERSONALMENTE Y DAN LOS MISMOS NÚMEROS PARA LLAMAR QUE FALTA DE PROFESIONALISMO, Y ATENCIÓN ANTE LOS USUARIOS				
RECLAMO	FAMISAN AR / DANUBIO	FACTU RACIO N	USUARIO DE 41 AÑOS, CON DIAGNÓSTICO MIOMAS EN OVARIOS, TABIQUE DESVIADO, REQUIERE VALORACIÓN POR MEDICINA GENERAL, PERO AL COMUNICARSE CON LA ENTIDAD IPS CENTRO DE SALUD EL DANUBIO, INFORMAN QUE NO HAY AGENDA NI DE FORMA PRESENCIAL, NI POR TELÉFONO, NI POR INTERNET, MOTIVO POR EL CUAL MANIFIESTA SU INCONFORMIDAD EN CUANTO A QUE EL PACIENTE LLEVA MAS DE 8 DÍAS TRATANDO DE SOLICITAR LA CITA, PERO NO HA SIDO POSIBLE.	CORREO @ PAG WEB	CITA LE QUEDÓ ASIGNADA PARA EL 01 DE DICIEMBRE A LAS 10:20 AM DRA ANDREA, EN EL PUESTO DE SALUD EL DANUBIO, MODALIDAD PRESENCIAL, SE REQUIERE QUE LA USUARIA ESTE 15 MINUTOS ANTES PARA EL PROCESO DE FACTURACION	INMEDI ATO	3214586117
RECLAMO	NUEVAEPS / FARMACIA	FARMACIA	RECLAMO POR LA NO ENTREGA DE MEDICAMENTOS DEL PROGRAMA CRÓNICOS	PRESENCIAL	SE VERIFICA CON EDILSA QUIEN CONFIRMA QUE HAY GRAN CANTIDAD DE MEDCAMENTOS PENDIENTES, VARIOS DEL PROGRAMA DE CRÓNICOS, REFIERE QUE YA LA GERENTE CONOCE LA SITUACIÓN. FALTA CONTRATO CON EL PROVEEDOR. SE LLAMA A LA USUARIA PARA MANIFESTARLE QUE YA SE REMITIÓ A LA GERENCIA .CONTESTA EL HIJO DE LA USUARIA HUMBERTO	INMEDI ATO	3164308898
TIPO DE PQRS	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
27 RECLAMOS	CARDALES 9 CASTILLO 2 CDV 1 DANUBIO 7 FLORESTA 7 VERSALLES 1 ASMET 2 COOSALUD 4 FAMISAN AR 8 NUEVAEPS 11	FACTU RACIO N	OPORTUNIDAD:DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS	CORREO @ PAG WEB 17 PRESENCIAL 5 TELEFONICO 5	SE GARANTIZÓ LA ASIGNACIÓN DE CITAS A LOS USUARIOS Y SE SOCIALIZÓ CON LA COORDINACIÓN Y LIDERES DE FACTURACIÓN PARA LA TOMA DE MEDIDAS DE MEJORAMIENTO	1 DÍA	LOS DATOS DE CADA USUARIO SE ENCUENTRAN EN EL REGISTRO DIARIOS DE LA OFICINA DE SIAU



	SANITAS 2						
RECLAMO	FAMISAN AR CONTRIB UTIVO / DANUBIO	FACTU RACIO N	ACCESO: NEGACION A SERVICIOS MEDICOS O ODONTOLOGICOS, REGIMEN CONTRIBUTIVO	CORREO @ PAG WEB	SE GARANTIZA LA ATENCIÓN DEL USUARIO Y SE RETROALIMENTA EN LOS COLABORADORES DE FACTURACIÓN LA CONTRATACIÓN VIGENTE	INMEDI ATO	JEFE MARIA DEL PILAR TRUJILLO FAMISANAR
32 RECLAMO S	FARMACI A 32 / NUEVAEP S 30 COMPART A 2	FARMA CIA / ADMINI STRAT IVO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	CORREO@ PAGWEB 1 PRESENCI AL 26 TELEFONI CA 5	SE REPORTÓ OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN A LA GERENCIA Y SE GARANTIZÓ LA ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS,	6 DÍAS	LOS DATOS DE CADA USUARIO SE ENCUESTRAN EN EL REGISTRO DIARIOS DE LA OFICINA DE SIAU
RECLAMO	CARDALE S/ COOSALU D	C. EXTER NA	NO HAY MEDICO ASIGNADO AL CENTRO DE SALUD, NO SE GARANTIZA LA ATENCIÓN CONSULTA EXTERNA	PRESENCI AL	SE REMITE A LA COORDINACION DE SERVICIOS AMBULATORIOS, QUIEN CONFIRMA QUE EL MEDICO ESTA EN PERIODO DE VACACIONES Y NO HAY DISPONIBILIDAD DE HORAS MEDICO EN EL CENTRO DE SALUD, SE GESTIONA LA PRESTACION DEL SERVICIO	1 DIA	3176932441
RECLAMO	DANUBIO/ COOSALU D	PYP CONT ROL PRENA TAL	DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITA DE CONTROL PRENATAL	CORREO@ PAG WEB	SE GESTIONA CON LA COORDINACION DE PYP Y FACTURACION PARA GARANTIZAR LAS ATENCIONES PRIORITARIAS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	1 DIA	3115490947

1.1.8 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, IV TRIMESTRE 2020

CAUSAS CALIDAD/ SATISFACCION

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	Calidad:: Satisfacción con el servicio brindado por el profesional		
P Y P (VACUNACION)	1	1	Usuaría quien a través de página web expresa satisfacción por la atención que se le prestó en el servicio de vacunación
PORCENTAJE	100	100	



CAUSA CALIDAD/ INSATISFACCION

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS (REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS, ODONTOLÓGICOS , ENFERMERÍ	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS USUARIOS A LOS FUNCIONARIOS DE SALUD		
ODONTOLOGÍA/FACTURACIÓN	1	3	4	Usuario no satisfecho con el servicio recibido en odontología Versalles. Se orienta a otra atención para segunda opinión en centro de salud Danubio. Usuario quien no identifica el cargo del servidor público, refiere que no le dieron atención para curaciones. Usuaría no satisfecha con la actitud poco amable en facturación. Las situaciones fueron socializadas con la líder del proceso para retroalimentación de buen trato en la atención
PORCENTAJE	25	75	100	

CAUSAS ATRIBUIBLE AL USUARIO

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	ATRIBUIBLE AL USUARIO		
NO APLICA/CONSULTA EXTERNA, NO SE AFECTA SERVICIO POR SER CAUSAS ATRIBUIBLES AL USUARIO	4	4	Usuaría quien solicita trámite de traslado de compartía a otro municipio. Se le da orientación y se le explica que no es competencia de la ESEB. Usuaría quien no contestó ha llamado de cita de crónicos y para continuación del tratamiento, se le asigna cita de consulta médica para disponer del tratamiento hasta la nueva cita del programa.
PORCENTAJE	100	100	Usuario quien solicita fórmula de medicamentos en farmacia de Versalles. Se gestiona en el área de facturación y se expide evidencia de la última entrega. La facturadora y la auxiliar manifiestan que el señor sólo acepta llevar el medicamento completo. Se le aclara y se le informa cuando sería la próxima entrega. Usuaría que pierde cédula y tiene la duda de que le quedó en centro de salud Castillo. Se indaga en el centro de salud pero no hay evidencia de que le haya dejado en el proceso de atención

CAUSAS INTERMEDIACION

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS			TOTAL	OBSERVACIONES
	Intermediación/ asignación de citas médicas	Intermediación/gestión asignación cita odontológica	Intermediación/gestión certificados de atención, Copia HC		
FACTURACIÓN (AFECTACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA, ODONTOLOGÍA, PROGRAMA CRÓNICOS	79	5	6	90	Manifestaciones de usuarios quienes refieren tener inconvenientes para acceder a citas médicas y odontológicas, a través del link y por vía telefónica, en centros de salud Campin, Castillo, Cdv, Cardales, Danubio, Floresta, Llanito y Versalles. También se recibieron manifestaciones por la misma causa de las asesoras de Eps Coosalud, Famisanar, Nueva Eps y SAC Secretaría Distrital de salud. Se hizo gestión en facturación y se asignaron las citas a los usuarios. Solicitudes de traslados de historias clínicas y trámites administrativos para generación de fórmula médica para entrega de medicamentos mientras se cumple cita con especialista.
PORCENTAJE	88	5.5	6.5	100	Manifestaciones de usuarios quienes refieren tener inconvenientes para acceder a citas médicas y odontológicas, a través del link y por vía telefónica, en centros de salud Castillo, Cdv, Cardales, Danubio, Floresta. Intervención para asignación de cita odontológica en centro de salud Danubio. Todos los inconvenientes fueron gestionados por la oficina del SIAU Con el proceso de facturación en los diferentes centros de salud, y se asignaron las citas médicas y odontológicas. Solicitud de usuario para cambio de fórmula para reclamo del medicamento. Se gestiona en el centro de salud respectivo y el médico le corrige la fórmula



TABLA 12. CAUSAS OPORTUNIDAD

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS					TOTAL	OBSERVACIONES
	Oportunidad/demora en la atención de urgencias	Oportunidad: demora en la entrega de autorizaciones	Oportunidad/demora en la atención de la cita	Oportunidad/demora en la entrega de medicamentos	Demora en la asignación de la cita		
FARMACIA, FACTURACIÓN (AFECTACIÓN SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA)	0	0	2	40	60	102	No conformidad porque el usuario no es llamado, dado que la cita programada se le incumple porque el médico fue programado para un evento. Reclamos por no disponibilidad del medicamento clonazepam, nistatina, carbamazepina. Una vez hubo disponibilidad se llamó a los usuarios quienes procedieron a reclamarlos en la farmacia de Versalles. No conformidades por demora en citas solicitadas a través del link en centros de salud Danubio, Floresta, Campín, Cardales, Castillo. Se gestionó en facturación y se les asignó la cita.
PORCENTAJE	0	0	2	40	58	100	Reclamos por medicamentos pendientes, por no disponibilidad y falta de contratación con el proveedor. Se remite a Regente de Farmacia, Subdirección administrativa y Gerencia, para las acciones de mejora pertinentes- Manifestaciones de usuarios quienes refieren demora en las asignaciones solicitadas a través del link sin que se les dé una respuesta oportuna (centros de salud Cardales, Cdv, Danubio, Castillo y Centro). Se gestionó a través del SIAU la asignación de citas Reclamo por falta de puntualidad en la asignación de cita de crónicos. Se gestiona y se verifica que se debió a incapacidad del profesional asignado. Se reasigna cita al usuario y se remite a servicios ambulatorios para retroalimentar con el operador de servicios para tener en cuenta y no haya repetición de esos eventos. Reclamos por no entrega de medicamentos, especialmente en el programa de crónicos. Se gestiona con regente de farmacia y se notifica a los usuarios una vez estuvo disponible el medicamento. Reporte de usuarios quienes no tienen respuesta inmediata para asignación de citas. Se gestiona y se puede conocer que no había agendas o médico disponible. Se asignan las citas una vez se dispone de la agenda y el recurso médico



CAUSAS ORIENTACIÓN

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS						TOTAL	OBSERVACIONES
	Orientación/información inadecuada al usuario	Orientación/deberes y derechos de los usuarios	Orientación/información del SGSS	Orientación/referente a afiliación, errores bases, movilidad, portabilidad	Orientación/ubicación de los servicios de salud	Orientación servicios ESEB		
ADTVA, SERVICIOS ESEB, NO SERVICIOS ESEB (UBICACIÓN, DIRECCIÓN FÍSICA, TELEFÓNICA Y VIRTUAL PARA ACCESO A LOS SERVICIOS ESEB)	1	2	19	6	13	121	162	Sugerencia respecto a mejorar la información generada en el link de citas. Sugerencia para garantizar un trato amable y mejorar el direccionamiento a los servicios en el centro de salud Cdv. Solicitudes de atenciones competencias de la EPS, Clínica Magdalena y Hospital Regional. Orientaciones a los usuarios sobre servicios Eseb (ubicación de centros de salud, teléfonos centros de salud, página web para solicitud de citas médicas). Reclamo por direccionamiento inadecuada al usuario en servicio laboratorio, Cdv. Orientaciones a los usuarios sobre el proceso de portabilidad para la atención. Orientación al usuario sobre atenciones de II nivel y ubicación de las Eps responsables del trámite
PORCENTAJE	0.5	1.5	11.5	3.5	8	75	100	Solicitudes para citas especializadas competencia de la Eps de afiliación del usuario. Usuarios que deben solicitar servicios a través de la IPS Forpresalud (NUEVA EPS), solicitud de servicios competencia de Hospital Regional Magdalena Medio y Clínica Magdalena. Se orientó a los usuarios a solicitar los servicios en 1esas instituciones a través de los contactos institucionales (números telefónicos, página web). Direccionamiento hacia los centros de atención de la ESEB por los diferentes servicios solicitados (laboratorio, planificación familiar). También se informa sobre los números telefónicos asignados para solicitud de citas médicas y se les da la dirección de la página web. Orientación a usuario sin aseguramiento para afiliación mediante oficio en facturación Urgencias, Danubio. Orientación para ubicación de las direcciones físicas de las Eps para solicitud de autorizaciones u otros servicios Orientaciones hacia las Eps de afiliación de los usuarios para los trámites respectivos. Direccionamiento a los usuarios sobre las atenciones competencias de la ESEB (Solicitudes de citas médicas), se les da dirección web y el número telefónico asignado al centro de salud. Orientación de los usuarios hacia los servicios tanto prestados por la ESEB como los remitidos a sus Eps

CAUSAS NO APLICAN

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	NO APLICA A ESEB			
NO APLICA A NINGUN SERVICIO POR SER COMPETENCIA Y AUTONOMIA DE LA EPS/OTRA IPS COMPETENCIA DE LA FARMACIA PROH - NUEVA EPS COMPETENCIA DE LAS EPS FAMISANAR, NUEVA EPS	6		6	No competencia de la ESEB. Usuaría cuya atención corresponde a la Ips Forpresalud y usuaría a quien se le solicitan datos para dar asignación de cita, y los teléfonos son errados y no responde al correo electrónico registrado Solicitud por Asesora de la Nueva Eps, atribuido a la farmacia de la ESEB, pero al hacer la revisión se confirma que es un medicamento correspondiente a fórmula generada por el internista, contratado con otra farmacia
PORCENTAJE	100		100	Solicitud por Asesora de la Nueva Eps y Famisanar para atenciones atribuidas a la ESEB, pero al gestionar con los usuarios manifiestan que se refieren a citas especializadas. Se orientaron a solicitar el servicio en las EPS respectivas



CAUSAS ACCESIBILIDAD

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS					TOTAL	OBSERVACIONES
	Acceso: Negación en la atención de servicio de urgencias	Acceso: negación a servicios médicos u odontológicos	Acceso: negación a servicio de ambulancia	Acceso: negación en la atención por no disponibilidad documental	Acceso: negación de servicio por carencia de contratos o convenios		
FACTURACIÓN (no autorización de exámenes para embarazadas extranjeras, no aplicabilidad del convenio)	0	4	0	0	0	4	Reclamo remitido desde la Secretaría distrital por reclamo de la usuaria ante la personería Distrital. se remite a facturación y auditoría médica. Se autorizan los exámenes a la usuaria
PORCENTAJE	0	100	0	0	0	100	Solicitud por Asesora de la Famisanar y Sanitas por no atención a los usuarios. Se direcciona a la líder de facturación quien da la información a los facturadores del centro de salud, para verificar en las bases de las EPS y se asigna la atención a los usuarios

2 MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD)
Mecanismos de PASS IV Trimestre 2020

En el Trimestre se realizaron las actividades correspondientes a la Asociación de usuarios y comité de ética. Se remite al correo electrónico de la Asociación de usuarios información de interés para la atención, y los informes de PQRSD-F correspondientes al periodo.

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	1. Programación de la reunión mensual 2. Invitación a la capacitación PARTICIPACIÓN SOCIAL EN EL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD 3. Socialización elección de representante ante Junta Directiva de la ESE HRMM 4. Invitación Primer seminario de participación social y análisis de información dirigido por la Secretaría de salud Departamental Santander y SENA. 5. Socialización resolución # 282 de 2020, emitido por la Gerencia ESEB 6. Remisión de informe de participación social y encuestas, octubre 2020 7. Socialización informe de PQRSD y encuestas mes de noviembre 2020 8. Invitación Rendición de cuentas Alcaldía Municipal Vigencia 2020 9. Socialización material informativo remitido	-Acta programación reunión mensual -Constancia de remisión a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios de invitación capacitación de Supersalud -Constancia de remisión a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios de invitación y socialización -Constancia de remisión a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios de invitación y socialización	Información socializada	No realización de reuniones presenciales por situación de la pandemia del covid 19, y no realización de las virtuales por falta de la herramienta tecnológica de los miembros de la Asociación



	por la Secretaría Departamental sobre la capacitación de Participación Social			
Comité de Ética Hospitalaria	Se realiza comité de ética octubre, con los integrantes de la parte administrativa, en forma virtual, a través de la plataforma TEAMS, se realiza día institucional de lavado de manos. Se realiza comité de ética noviembre y diciembre con los integrantes de la parte administrativa	Acta de Reunión de los meses oct-nov y dic 2020, con las evidencias de las actividades realizadas	Información socializada	Falta de accesibilidad de los miembros de la asociación a los medios virtuales

CAPACITACIONES

Capacitaciones a Usuarios y Usuarías IV Trimestre 2020

Las capacitaciones Presenciales en centros de salud, dirigidas a usuarios, restringidas por la restricción generada por la pandemia del Covid 19, se realizan de forma virtual y de manera telefónica

Capacitaciones a Usuarios y Usuarías IV Trimestre 2020

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES
CAMPIN	53
CARDALES	59
CASTILLO	81
CDV	55
CENTRO	46
DANUBIO	69
FLORESTA	65
FORTUNA	33
LLANITO	41
PROGRESO	40
VERSALLES	35
*USUARIOS NO IDENTIFICAN CENTRO DE ATENCION	13
TOTAL	590

Capacitaciones relacionadas a centros de salud se realizan en forma telefónica en el proceso de realización de encuestas
*Capacitaciones a usuarios registrados a través de la página web.



3.2 Capacitaciones a cliente interno

Capacitación realizada a funcionarios Octubre 2020

OBJETIVO	TEMA	NUMERO DE CAPACITACIONES	NUMERO DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS	MEDIO DE CAPACITACION
RETROALIMENTAR EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SEDE ADMINISTRATIVA EN PRÁCTICAS SALUDABLES QUE GARANTICEN ACCIONES ORIENTADAS A LA PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD, A TRAVÉS DEL ADECUADA LAVADO DE MANOS	LAVADO DE MANOS	1	30	CHARLA, ENTREGA MATERIAL PALETAS HABLADORAS

Capacitación realizada a funcionarios Noviembre 2020

OBJETIVO	TEMA	NUMERO DE CAPACITACIONES	NUMERO DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS	MEDIO DE CAPACITACION
SOCIALIZAR A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA ESEB LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA VIGENCIA 2020-2024, PARA FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA PRÁCTICA DE LOS VALORES INSTITUCIONALES	PLATAFORMA ESTRATÉGICA ESEB VIGENCIA 2020-2024	1	168	INFORMACIÓN REMITIDA A LOS CORREOS ELECTRICOS DE CADA SERVIDOR PÚBLICO