

## INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – MARZO 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 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) Marzo 2020

1.2 Medio de recepción PQRDS-F MARZO 2020

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F MARZO 2020

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6138162	3	9
Presencial/ verbal	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia	6	17
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	0	0
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: <a href="http://www.esebarrancabermeja.gov.co">www.esebarrancabermeja.gov.co</a>	3	9
Buzones	Disposición de 12 buzones en los centros de salud de la ESEB	22	65
<b>TOTAL USUARIOS</b>		<b>34</b>	<b>100</b>

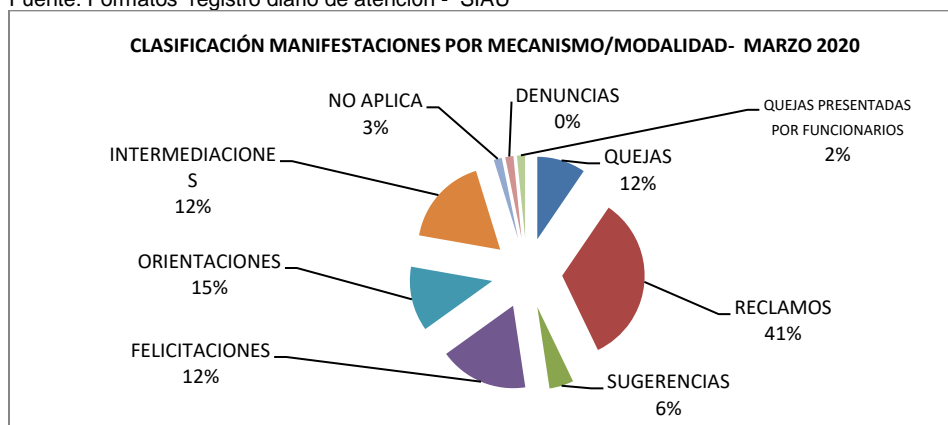
Fuente: Oficina SIAU Eseb

1.2.1 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F MARZO 2020

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad pqrds-f MARZO 2020

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	4	12
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	14	41
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	2	6
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	5	15
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	4	12
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	4	12
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 APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	1	3
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>34</b>	<b>100</b>

Fuente: Formatos registro diario de atención - SIAU



## 1.2.2 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS MARZO 2020

Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES MARZO 2020

ASEGURADOR A/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSALUD	0	1	0	0	4	0	0	0	0	5	15
COMPARTA	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	6
COOSALUD	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	3
NO IDENTIFICA	3	8	0	2	0	0	4	1	0	18	53
MEDIMAS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3
NUEVA EPS	1	3	0	0	0	3	0	0	0	7	20
SALUDTOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FAMISANAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	4	14	0	2	5	4	4	1	0	34	100

## 1.2.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR SERVICIO/AREA/PROCESO

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	9	0	2	0	0	0	0	0	11	32
CONSULTA EXTERNA	1	0	0	0	0	3	0	0	0	4	12
ODONTOLOGIA	0	0	0	0	0	0	4	0	0	4	12
FARMACIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PYP	0	3	0	0	1	0	0	0	0	4	12
URGENCIAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
FACTURACION	0	2	0	0	1	0	0	0	0	3	9
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENFERMERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	2	1	0	0	0	3	9
NO APLICA	2	0	0	0	1	0	0	1	0	4	12
TOTAL	4	14	0	2	5	4	4	1	0	34	100

Fuente: Formato registro diario de atención y aperturas buzones SIAU

## 1.2.4 PQRSD-F/ ORIENTACION / INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD

Tabla 5. PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD MARZO 2020

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	FELICITACION	NO APLICA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
CAMPIN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CARDALES	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	6
CASTILLO	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	6
CDV	3	6	0	0	0	0	0	1	0	10	29
CENTRO	0	0	0	2	4	0	0	0	0	6	17
DANUBIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FLORESTA	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	6
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PROGRESO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	3
VERSALLES	0	6	0	0	0	0	0	2	0	8	23
NO APLICA	0	0	0	0	0	1	2	0	0	3	9
TOTAL	4	14	0	2	4	1	5	4	0	34	100

Fuente: Formato registro diario de atención y aperturas buzones SIAU

### 1.1.6. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRS-D ORIENTACION / INTERMEDIACION MARZO 2020

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRS-D ORIENTACION / INTERMEDIACION MARZO 2020

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	0	0	0	4	3	0	0	0	7	20
DE 1 A 5 DIAS	2	2	0	0	1	1	0	1	0	7	20
DE 6 A 10 DIAS	2	12	0	0	0	0	0	0	0	14	40
DE 11 A 15 DIAS	0	0	2	4	0	0	0	0	0	6	17
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRS-D

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (FEBRERO 2020)	MES ACTUAL (MARZO 2020)	MISMO PERIODO Año ANTERIOR- MARZO 2019
TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE PQRS-D	MENOS DE 15 DIAS	4.4 DIAS	6.2 DIAS	3.7 DIAS
NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		28	18	54

La tendencia es a la disminución en el número de quejas y reclamos con relación al mes inmediatamente anterior y comparado con el mismo periodo del año anterior. En lo referente al tiempo de respuesta se evidencia aumento en días de resolución con relación al mes anterior y al mismo periodo año anterior.

### 1.1.7 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, MARZO 2020

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

TIPO DE PQRS-D	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
QUEJA	CASTILLO/NO REPORTA A EPS	URGENCIAS	QUEJA POR NO OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS Y POR LA ACTITUD POCO AMABLE DEL PERSONAL DE SALUD	CORREO @	SE REMITE A SUBCIENTÍFICA Y AL OPERADOR DARSALUD QUIENES GARANTIZAN LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN	1 DIAS	NO REPORTA DATOS DE UBICACIÓN

### 1.1.8 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, MARZO 2020

#### CAUSAS ADMINISTRATIVAS

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS				TOTAL	OBSERVACIONES
	ADTVO: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS/FALTA CONFORT	ADTVA: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD CITAS MEDICAS/CAPACIDAD INSTALADA	ADMINISTRATIVOS: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD DE CITAS ODONTOLÓGICAS / CAPACIDAD INSTALADA	ADTVO: INSUFICIENTES EQUIPOS MEDICOS Y ODONTOLÓGICOS, DETERIORO O NO FUNCIONAMIENTO		
ADTVA (AFECTA EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA, INSTALACIONES LOCATIVAS),	6	0	2	2	10	Reclamos por no disponibilidad de ostetoscopio para revisión en consulta médica; no conformidad por no funcionamiento del baño, falta de sillas, solicitud de dispensador de agua, centro de salud Cdv. No conformidad por no funcionamiento del ventilador sala de espera, Floresta; solicitud de incremento horas odontológicas, centro de salud Centro
PORCENTAJE	60	0	20	20	100	

## CAUSAS CALIDAD/SATISFACCIÓN

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Satisfacción/calidad con el servicio brindado por el profesional			
ODONTOLOGÍA	4		4	Satisfacción con los servicios de Odontólogo Forney, Centro de salud Centro
PORCENTAJE	100		100	

## CAUSAS CALIDAD/INSATISFACCIÓN

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Calidad/maltrato por parte del funcionario a los usuarios de salud	Calidad/ insatisfacción por servicios prestados remisiones procedimientos etc		
FACTURACIÓN, URGENCIAS, CONSULTA EXTERNA	2	2	4	No conformidad por la atención de facturador, centro de salud Versalles; No conformidad con la atención recibida Enel servicio de urgencias Castillo; NO conformidad percepción trato poco amable de facturadora, CDV; Profesional médico Cdv
PORCENTAJE	50	50	100	

## CAUSAS OPORTUNIDAD:

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS				TOTAL	OBSERVACIONES
	Oportunidad/demora en la atención de urgencias	Oportunidad/demora en la atención de la cita	Oportunidad/demora en la entrega de medicamentos	Demora en la asignación de la cita		
P Y P. FARMACIA	0	3	1	0	4	Insatisfacción por impuntualidad de la nutricionista, centro de salud Versalles; no conformidad por demora en la entrega de medicamentos, farmacia centro de salud Castillo
PORCENTAJE	0	75	25	0	100	

## CAUSAS ORIENTACIÓN

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS						TOTAL	OBSERVACIONES
	Orientación/información inadecuada al usuario	Orientación/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		
P Y P, HISTORIAS CLÍNICAS, FARMACIA, EPS	0	0	0	0	1	3	4	Orientación para toma d citologías, centro de salud Cardales, solicitud de historias clínicas y servicio de farmacia; Orientación para servicios competencia de la EPS
PORCENTAJE	0	0	0	0	25	75	100	

## CAUSAS INTERMEDIACIÓN:

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Intermediación/asignación de cita médica, odontológica	Intermediación/gestión certificados de atención, Copia HC		
CONSULTA MEDICA	3	2	5	Intermediación a través del área de SIAU para asignación citas de consulta médica centro de salud Cdv, Cardales y Floresta; gestión para entrega de certificado médico
PORCENTAJE	60	40	100	

## CAUSAS NO APLICA

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	NO APLICA		
NO APLICAN A SERVICIO ESEB	1	1	Funcionario público de otro municipio, quien solicita Información sobre provisión de tapabocas; lo cual no es objeto ni competencia de la ESEB
PORCENTAJE	100	100	

## QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS

## CAUSAS CALIDAD/INSATISFACCIÓN

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	Calidad/maltrato por parte del Usuario a los funcionarios de salud		
COMUNIDAD RECEPTORA DEL SERVICIO	2	2	Queja de usuarias que perciben trato poco amable de algunos usuarios a la promotora en centro de salud Cdv
PORCENTAJE	100	100	

## 2 MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD)

Tabla 18. Mecanismos de PASS MARZO 2020

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	Socialización de actividades SIAU, correspondiente al mes de Marzo 2020	Plan detallado de trabajo/ Remisión a correo electrónico asociación e individual a miembros Asociación	Información socializada	Inasistencia a las reuniones programadas
	Invitación reunión mensual correspondiente al mes de Marzo 2020	Plan detallado de trabajo/ acta reunión	Información socializada	Inasistencia a reunión programada
Comité de Ética Hospitalaria	Invitación a comité a realizarse el primer jueves del mes, Programación reunión mes de Marzo.	Plan detallado de trabajo/oficio remisario/acta de reunión	Asistencia a las reuniones	Compromiso en actividades Comité
Rendición de cuentas Vigencia 2019	Invitación a todos los actores del sistema (Secretaría Distrital de Salud, Eps, Asociación de usuarios, Líderes Jac y comunidad en general	Oficios de invitación, medios televisivos (canal telepetroleo), página Web ESEB	Invitaciones realizadas	Dado el estado de emergencia sanitaria decretado por el gobierno, debido a la pandemia del covid 19, el informe de rendición de cuentas fue entregado por el gerente general de la ESEB, virtualmente, lo que limitó la participación de la comunidad

## 3. CAPACITACIONES

## 3.1 Capacitaciones a Usuarios y Usuarias MARZO 2020

Tabla 18. Capacitaciones a Usuarios y Usuarias MARZO 2020

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES	FRECUENCIA CAPACITACIONES	TEMAS
CAMPIN	20	1	DEBERES Y DERECHOS HUMANIZACIÓN MOVILIDAD POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD - PASS-(COMITÉ DE ETICA, RENDICIÓN DE CUENTAS. TRIAGE URGENCIAS
CARDALES	0	0	
CASTILLO	19	1	
CDV	0	1	
CENTRO	22	1	
DANUBIO	20	1	
FLORESTA	0	0	
FORTUNA	8	1	
LLANITO	0	0	
PROGRESO	0	0	
VERSALLES	0	0	
TOTALES	89	6	

## ANEXOS

## CASTILLO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/A SUNTO	TRÁMITE O SOLUCION	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
12/03/2020	10/03/2020	MARLENE PARADA	COMPART A	3157090659	ADTVA	SALE UNO DE CONSULTA Y LE TOCA IRSE SIN MEDICAMENTOS, PORQUE TODO QUEDA PENDIENTE (TIAMINA 300 MG, HIDROCORTISONA CREMA TÓPICA)	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	SE REMITE A SUBCIENTÍFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, SUBDIRECTOR ADTVO, REGENTE DE FARMACIA. SE CONFIRMA CON USUARIA QUIEN REFIERE HABER RECIBIDO LOS MEDICAMENTOS PENDIENTES	19/03/2020	7
	27/02/2020	RICARDO HERAZO	MEDIMAS	3208124758	P Y P	ASIGNARON LA CITA EN EL PUESTO DE SALUD EL CASTILLO PARA EL DÍA 27/02/2020 A LAS 9:20 AM PARA EL PUESTO DE SALUD VERSALLES, LLEGAMOS A LA CONSULTA Y AL MOMENTO DE FACTURAR, SE LE DA LA AUTORIZACION DE LA CITA A LA DOCTORA SANDRA SUAREZ, SE LE DA UN TIEMPO DE ESPERA, YA ELLA HABÍA ATENDIDO DOS PACIENTES ANTES. SALE DEL CONSULTORIO Y SE DIRIGE A FACTURACIÓN, LE PIDO EL FAVOR QUE ME ATIENDA Y ME DICE QUE AHORA PORQUE SE ESTÁ TOMANDO UN TINTO, LE DIGO QUE ME REGRESE LA AUTORIZACION DE LA CITA Y ME DICE DIGALE A ELLA QUE SE LA BUSQUE EN EL ESCRITORIO O SINO QUE VENGA A LA 1 DE LA TARDE. ENTONCES PROCEDO A BUSCAR LA AUTORIZACIÓN PARA PODERLA HACER POR PARTICULAR PARA REALIZARLA POR APARTE COMO HE VENIDO REALIZANDO LOS ANTERIORES EXÁMENES DE ECONGRAFÍA	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCION DE LA CITA	SE REMITE A SUBCIENTÍFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, JEFE P Y P	19/03/2020	7

## FLORESTA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCIÓN	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
19/03/2020	NO REPORTA	WILLIAN MADARIAGA	NO IDENTIFICA	3104833243	ADTVA	POR FAVOR TENGO AÑOS DE VER EL VENTILADOR BLUE CROSS EN LA ENTRADA DEL PUESTO DE SALUD, PERO NO JODA, NADA QUE LO ARREGLAN	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBCIENTÍFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, LIDER EN AMBIENTE FISICO Y SALUD OCUPACIONAL	30/03/2020	6

## CENTRO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/ MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
10/03/2020	NO IDENTIFICA	FELIPE PADILLA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ODONTOLOGIA	YO ESTOY CONTENTA CON ODONTOLOGÍA PORQUE ME SACÓ UNA MUELA QUE DECÍA N NO ME LA SACABAN	FELICITACION	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBCIENTÍFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADORA ODONTOLOGÍA, DARSALUD	27/03/2020	12
	NO IDENTIFICA	ANA VICTORIA ARIAS JIMENEZ/ELCI RA ROSA JIMENEZ PEDROZA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ODONTOLOGIA	PROCEDENTES DE LA VEREDA TENERIFE, QUEREMOS QUE EL DOCTOR FORNEY LOZADA RAMIREZ, SIGA ATENDIÉNDONOS PORQUE PRESTA UN BUEN SERVICIO	FELICITACION	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBCIENTÍFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADOR ODONTOLOGÍA, DARSALUD	27/03/2020	12
	NO IDENTIFICA	NOHEMA CALA GIRÓN	NO IDENTIFICA	3132752349	ODONTOLOGIA	SE SUGIERE DEJAR AL ODONTOLOGO FORNEY EN EL PUESTO DE SALUD DEL CORREGIMIENTO EL CENTRO, YA QUE LA ATENCIÓN HA MEJORADO MUCHO. ADEMÁS, QUE SE ATIENDAN LAS OCHO HORAS COMPLETAS PORQUE A VECES NO ALCANZA EL TIEMPO PARA LO QUE SE NECESITA	FELICITACION	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBCIENTÍFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADOR ODONTOLOGIA, DARSALUD	27/03/2020	12
	NO IDENTIFICA	CINDY HERNÁNDEZ	NO IDENTIFICA	3174713358	ADTVA	COMO USUARIA SOLICITO DE LA MANERA MÁS AMABLE QUE EL PERSONAL QUE LABORA EN LA PARTE DE ODONTOLOGÍA, QUE ADICIONEN CUATRO HORAS MÁS DE SRVICIO, YA QUE EN ESTE MOMENTO SÓLO TRBBAJAN 4 Y SI ESTAMOS EN TRATAMIENTO NECESITAMOS SER CONSTANTES PARA QUE SE VEAN LOS RESULTADOS A FAVOR DE NUESTRO BIENESTAR	SUGERENCIA	ADMINISTRATIVOS: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD DE CITAS ODONTOLOGICAS / CAPACIDAD INSTALADA	SE REMITE A SUBCIENTÍFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADORA ODONTOLOGÍA, DARSALUD	27/03/2020	12
	NO IDENTIFICA	MARTA ISABEL MONSALVE	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ODONTOLOGIA	MI REFERENCIA CON RELACIÓN AL PUESTO DE SALUD ES BUENA, LA ATENCIÓN DE TODOS ES EXCELENTE, ME GUSTARÍA QUE EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA SE EXPANDIERA MÁS POR SER BUENA LA ATENCIÓN DEL DOCTOR FORNEY. LES AGRADEZCO LA ATENCION	FELICITACION	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBCIENTÍFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADOR ODONTOLOGIA	27/03/2020	12
	20/02/2020	DENIS ESCOBAR MARTINEZ	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVA	MUY BUENAS, ME DIRIJO A USTEDES CORDIALMENTE PARA SOLICITARLES UN ODONTÓLOGO DE OCHO HORAS, POR FAVOR; Y SI ES POSIBLE QUE NOS COLABOREN CON DEJARNOS EL MISMO ODONTÓLOGO QUE TENEMOS EN ESTOS MOMENTOS, PUES, ES UNA PERSONA MUY SERVICIAL CON SUS PACIENTES.	SUGERENCIA	ADTVA: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD CITAS MEDICAS/CAPACIDAD INSTALADA	SE REMITE A SUBCIENTÍFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADOR ODONTOLOGÍA, DARSALUD	27/03/2020	12

## VERSALLES

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/ MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE/SOLUCION	TIEMPO/FECHA RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
06/03/2020	28/02/2020	LEIDY TATIANA JIMENEZ	NO IDENTIFICA	3112601295	P Y P	YO VENGO DE LA VEREDA TENERIFE Y HE PERDIDO EL TIEMPO PORQUE LA DOCTORA NO VIENE, COMO ES POSIBLE QUE YO VENGA Y PIERDA EL TIEMPO, LLEGUÉ A LAS 4 AM Y PIERDO LA VENIDA, NO ME PARECE, NI SIQUIERA LLAMAN A DECIR NADA, NO ME PARECE QUE LO HAGAN MADRUGAR A UNO PARA QUE SALGAN CON ESO. GRACIAS	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCION DE LA CITA	SE REMITE A SUBCIENTÍFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADORA P Y P	19/03/2020	9

	28/02/2020	LUZ EDITH GUTIERREZ RODRIGUEZ	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	P Y P	VENGO A LA CITA DE NUTRICIÓN Y ME ENCUENTRO CON QUE NO ESTÁ LA NUTRICIONISTA, VENGO DE LA VEREDA, MI EMBARAZO ES GEMELAR Y DE ALTO RIESGO, PARA QUE POR FAVOR EN LA PRÓXIMA TENGAN EN CUENTA ESTOS CASOS, YA QUE PARA MÍ ES MUY RIESGOSO ESTAR TRASLADÁNDOME HACIA ACÁ Y PARA MIS BEBÉS MÁS, Y FUERA DE ESO LOS GASTOS ECONÓMICOS, NADIE REPONE ESO. ESPERA TENGAN EN CUENTA. GRACIAS	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCION DE LA CITA	SE REMITE A SUBCIENTIFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADORA P Y P	19/03/2020	9
	5/03/2020	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	FACTURACION	EL QUE RECIBE PARA LA CITA, UNO LLEGA TEMPRANO Y EL NO ATIENDE COMO UNO LE ENTREGA, POR ORDEN. CAMINA POR TODOS LADOS. PÉSIMO	RECLAMO	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS (REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS, ODONTOLÓGICOS, ENFERMERÍA)	SE REMITE A COORDINADORA E INTERVENTORA FACTURACION	19/03/2020	9
19/03/2020	NO IDENTIFICA	LUZ MEJIA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVO	VINE POR REVISIÓN DE LOS OIDOS Y NO HAY OTOSCOPIO, LA DOCTORA HACE TIEMPO HA PEDIDO LAS BATERÍAS Y NADA. QUÉ PESIMO SERVICIO EN ESTE SENTIDO	RECLAMO	ADMINISTRATIVO: INSUFICIENTES EQUIPOS MEDICOS Y ODONTOLÓGICOS, DETERIORO O NO FUNCIONAMIENTO	SE REMITE A SUBCIENTIFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS,	30/03/2020	6
	13/03/2020	ZULEIMA MEJIA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVO	ESTUVE EN CITA DE CONSULTA EXTERNA POR LOS OIDOS TAPADOS Y LA DOCTORA LAURA NO ME PUDO REVISAR PORQUE ELLA HA ESTADO PIDIENDO LAS BATERÍAS PARA EL OTOSCOPIO HACE TIEMPO, Y NADA QUE SE LAS ENTREGAN. QUÉ FALTA DE ATENCION	RECLAMO	ADMINISTRATIVO: INSUFICIENTES EQUIPOS MEDICOS Y ODONTOLÓGICOS, DETERIORO O NO FUNCIONAMIENTO	SE REMITE A SUBCIENTIFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	30/03/2020	6

## CDV

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE/SOLUCIÓN	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA
6/03/2020	NO IDENTIFICA	ADRIANA MANTILLA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVO	PARA MEJORAMIENTO DE LOS BAÑOS. MUCHAS GRACIA	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTVO, LIDER EN AMBIENTE Y SALUD OCUPACIONAL	19/03/2020	9
	NO IDENTIFICA	RICARDO RUEDA	NUEVA EPS	6217783	ADTVO	SEÑORES ESE "POR FAVOR MANDAR A ARREGLAR LOS BAÑOS. ESTAN EN PÉSIMO ESTADO. MUCHAS GRACIAS	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, LIDER EN AMBIENTE FÍSICO Y SALUD OCUPACIONAL	19/03/2020	9
	19/02/2020	FARIDES RODRIGUEZ	ASMETSALUD	6103921	ADTVO	PEDIR EL FAVOR, LA SUGERENCIA DE ARREGLO DE BAÑOS, UNA NEVERITA DE AGUA FRÍA, TV Y SILLAS PARA LOS USUARIOS	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBCIENTIFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, LIDER EN AMBIENTE FÍSICO Y SALUD OCUPACIONAL	19/03/2020	9
	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	FACTURACION	POR FAVOR SAQUEN A LA SEÑORITA DE FACTURACION PORQUE NO DAN INFORMACIÓN. MAL ATENDIDA POR LA SEÑORA ANA MILENA, MUY MAL ATENDIDA POR ESTA SEÑORITA, CAMBIÉNLA O PONGAN A OTRA QUE VERDADERAMENTE TENGA LAS GANAS, MÁS FORMAL, MÁS AMABLE. HAY QUE CAMBIAR EL CHIT. POR UNA BARRANCABERMEJA MEJOR	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A COORDINADORA DE FACTURACION	19/03/2020	9
	19/02/2020	TATIANA CARDENAS	NUEVA EPS	3115484945	ADTVO	POR FAVOR ARREGLAR LOS BAÑOS Y PONER UN DISPENSADOR DE AGUA	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBDIRECCIÓN CIENTIFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, LIDER EN AMBIENTE FÍSICO Y SALUD OCUPACIONAL	19/03/2020	9
	19/02/2020	LINA RAMIREZ	NUEVA EPS	3209665654	ADTVO	POR FAVOR QUEREMOS QUE MEJOREN LOS SERVICIOS DE BAÑO Y ADEMÁS UN DISPENSADOR DE AGUA FRÍA. GRACIAS POR SU ATENCIÓN. AGRADECEMOS SU COLABORACION	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBDIRECCIÓN CIENTIFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, LIDER EN AMBIENTE FÍSICO Y SALUD OCUPACIONAL	19/03/2020	9

	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	COMUNIDAD	NO ME PARECE COMO TRATAN A LA SEÑORA ELIZABETH, MUCHAS PERSONAS QUIEREN QUE LES DÉ LAS COSAS LIGERO	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS USUARIOS A LOS FUNCIONARIOS DE SALUD	SE REMITE A SUBDIRECCION CIENTÍFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, ASOCIACIÓN DE USUARIOS	19/03/2020	9
	NO IDENTIFICA	ONEIDA DIAZ ROMERO	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	COMUNIDAD	UN DIA ESTABA EN UNA CITA MÉDICA Y UN SEÑOR FUE TODO GROSERO CON LA SEÑORA ELIZABETH PORQUE NO LE ENTREGÓ UNOS EXÁMENES Y ELLA LE DIJO QUE ESPERARA. NO ME PARECE QUE ELLA SE MEREZCA ESE MALTRATO POR PARTE DE LA COMUNDIAD	QUEJA	CALIDAD: MALTRATO POR PARTE D ELOS USUARIOS A LOS FUNCIONARIOS DE SALUD	SE REMITE A SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, ASOCIACION DE USUARIOS	19/03/2020	9