

INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – FEBRERO 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) Febrero 2020

1.2 Medio de recepción PQRDS-F FEBRERO 2020

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F FEBRERO 2020

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6138162	5	8
Presencial/ verbal	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia	15	24
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	2	3
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	3	5
Buzones	Disposición de 12 buzones en los centros de salud de la ESEB	38	60
TOTAL USUARIOS		63	100

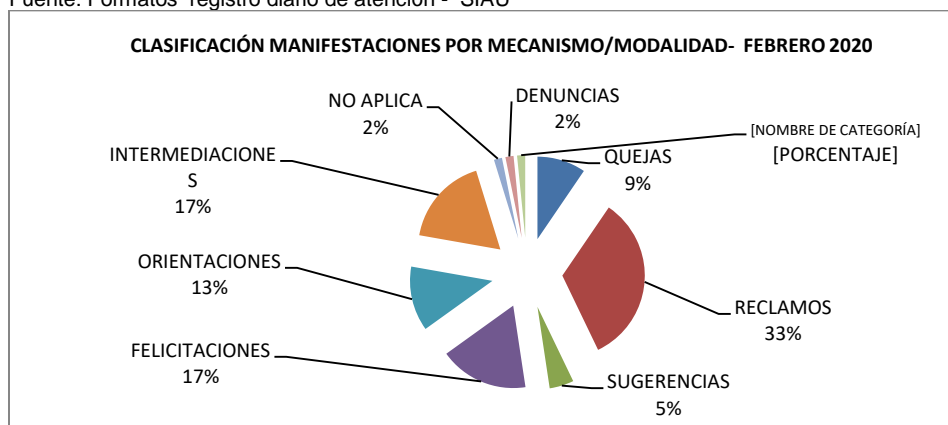
Fuente: Oficina SIAU Eseb

1.2.1 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F FEBRERO 2020

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad pqrds-f FEBRERO 2020

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	6	9
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	21	33
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	3	5
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	8	13
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	11	17.5
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	11	17.5
DENUNCIAS	Conducta Irregular sujeta a una investigación penal, administrativa –sancionatoria, disciplinaria o ético profesional	1	1.5
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	1.5
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	1	1.5
TOTAL		63	100

Fuente: Formatos registro diario de atención - SIAU



1.2.2 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS FEBRERO 2020

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

ASEGURADOR A/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSALUD	0	1	0	0	0	2	0	0	0	3	5
COMPARTA	0	5	1	0	0	1	0	0	0	7	11
COOSALUD	0	0	0	0	2	1	0	0	0	3	5
NO IDENTIFICA	4	8	0	1	0	0	9	0	0	22	35
MEDIMAS	0	2	0	0	0	1	1	0	0	4	6
NUEVA EPS	2	2	0	2	3	5	1	0	1	16	25
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	3	0	0	2	0	0	0	0	5	8
NO ASEGURADO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1.5
NO APLICA	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	3
TOTAL	6	21	1	3	8	11	11	1	1	63	100

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

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	17	0	3	0	0	0	0	0	20	32
CONSULTA EXTERNA	0	2	1	0	0	3	2	0	1	9	14
ODONTOLOGIA	0	0	0	0	0	0	4	0	0	4	6
FARMACIA	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	3
PYP	4	0	0	0	1	4	3	0	0	12	19
URGENCIAS	1	1	0	0	1	0	0	0	0	3	5
FACTURACION	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1.5
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENFERMERIA	1	0	0	0	1	0	2	0	0	4	6
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	3	1	0	0	0	4	6
NO APLICA	0	0	0	0	2	1	0	1	0	4	6
TOTAL	6	21	1	3	8	11	11	1	1	63	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 FEBRERO 2020

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	FELICITACION	NO APLICA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
CAMPIN	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	3
CARDALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CASTILLO	0	10	0	0	0	0	1	2	0	13	21
CDV	2	2	0	0	3	0	0	1	0	8	13
CENTRO	1	0	0	0	8	0	0	0	0	9	14
DANUBIO	1	4	0	0	0	0	0	2	1	8	13
FLORESTA	0	2	1	0	0	0	0	0	0	3	5
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PROGRESO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1.5
FARMACIA	0	2	0	2	0	0	0	0	0	4	6
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VERSALLES	1	0	0	1	0	1	0	0	0	3	5
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	7	5	0	12	19
TOTAL	6	21	1	3	11	1	8	11	1	63	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 FEBRERO 2020

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	2	0	0	8	11	0	1	0	22	35
DE 1 A 5 DIAS	3	10	0	0	0	0	1	0	1	15	24
DE 6 A 10 DIAS	2	9	0	11	0	0	0	0	0	22	35
DE 11 A 15 DIAS	1	0	3	0	0	0	0	0	0	4	6
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	6	21	3	11	8	11	1	1	1	63	100

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ACTUAL (ENERO 2020)	MES ACTUAL (FEBRERO 2020)	MISMO PERIODO Año ANTERIOR- FEBRERO 2019
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRS-D	MENOS DE 15 DÍAS	3.8 DÍAS	4.4 DÍAS	3.7 DIAS
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		19	28	39

La tendencia es al aumento en el número de quejas y reclamos con relación al mes inmediatamente anterior y a la disminución 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, FEBRERO 2020

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

TIPO DE PQRS-D	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
QUEJA	URGENCIA/ NUEVA EPS	ADMINISTRATIVA	QUEJA POR NO OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS Y POR LA ACTITUD POCO AMABLE DEL PERSONAL DE SALUD	ESCRITO	SE REMITE A SUBCIENTÍFICA Y AL OPERADOR DARSALUD QUIENES GARANTIZAN LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN	2 DIAS	TRANSVERSAL 49 No. 58 - 29 Barrio Boston TEL. 3229242605
RECLAMO	FARMACIA/ NUEVA EPS	ADMINISTRATIVA	RECLAMO POR NO OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTO METFORMINA 850MG	ESCRITO @	SE REMITE LA GESTIÓN A LA REGENTE Y SUBCIENTIFICA, SE ENTREGA EL MEDICAMENTO AL USUARIO	INMEDIATO	3234899555 – 3224007844
RECLAMO	CASTILLO/MEDIMÁS	ADMINISTRATIVA	RECLAMO POR NO OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTO	ESCRITO @	SE REMITE LA GESTIÓN A LA REGENTE Y SUBCIENTIFICA, SE ENTREGA EL MEDICAMENTO AL USUARIO	7 DÍAS	TEL 3153896037 erikatianaamorocholopez1995@gmail.com
SOLICITUD	NO APLICA/ COPETROL	NO APLICABLE	USUARIA QUIEN SOLICITA COPIA DE HISTORIA CLÍNICA HOSPITALIZADA EN POLICLÍNICA	ESCRITO @	TRASLADO POR COMPETENCIA , NO APLICA A LA ESEB	INMEDIATO	mariafiraldo03@gmail.com

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

CAUSA ACCESIBILIDAD

SERVICIO/AREA/ PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	ACCESO:NEGACIÓN A SERVICIOS MÉDICOS U ODONTOLÓGICOS	ACCESO: NEGACIÓN EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS		
CONSULTA EXTERNA, ENFERMERÍA,	2	1	3	No conformidad por la atención de facturadora, centro de salud Danubio. El argumento es que se distrae con el uso del celular y no brinda buena atención. Quejas por falta de trato digno y amabilidad recurso humano odontología y facturadora, centro de salud Centro. No conformidad por usuaria que solicita actividad en el servicio de urgencias, y no recibe la atención por ser día domingo
PORCENTAJE	67	33	100	

CAUSAS ADMINISTRATIVAS

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS				TOTAL	OBSERVACIONES
	ADTVO:INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS/FALTA CONFORT	ADTVA: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD CITAS MEDICAS/CAPACIDAD INSTALADA	ADTVO: VULNERACION DE DERECHOS	COBROS INAPROPIADOS		
ADTVA (AFECTA EL SERVICIO DE FARMACIA), CONSULTA EXTERNA	14	3	0	0	17	Solicitud en farmacia de Versalles para asignación de sistema de turnos para garantizar el orden en la entrega de medicamentos. Reclamos por mal funcionamiento del aire en centro de salud Castillo y Floresta. Reclamo por falta de oportunidad en la asignación de citas, centro de salud Danubio y Cdv
PORCENTAJE	82	18	0	0	100	

CAUSAS CALIDAD/SATISFACCIÓN

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	Satisfacción/calidad con el servicio brindado por el profesional		
ODONTOLOGÍA, CONSULTA EXTERNA, P Y P	11	11	Satisfacción con los servicios de Odontólogo Forney, jefe enfermería Centro, Médica centro, Promotora Elizabeth
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 tratamiento procedimientos etc		
FACTURACIÓN, ENFERMERÍA, CONSULTA EXTERNA, P Y P	4	0	4	No conformidad por la atención de facturador y promotora, , centro de salud Progreso; auxiliar enfermería Cdv, Médico Gino, Floresta
PORCENTAJE	100	0	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		
URGENCIAS, CONSULTA EXTERNA, P Y P (NUTRICION)	1	2	5	1	9	Usuaría quien reclama mucha demora en la atención de urgencias, Danubio; reclamo por impuntualidad de la nutricionista y el médico centro de salud Danubio; usuarios inconformes por la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos (se les notificó una vez se tuvo la provisión del mismo). Usuaría refiere demora en la asignación de cita, refiere que tuvo que volver porque el día viernes le manifiestan que ya no podían darle la atención
PORCENTAJE	11	22	56	11	100	

CAUSAS ORIENTACIÓN

SERVICIO/AREA/ PROCESO	Orientación/información inadecuada al usuario	CAUSAS					TOTAL	OBSERVACIONES
		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		
EPS PARA VERIFICACIÓN	1	0	1	0	3	3	8	Usuario a quien se le verifica afiliación actual, orientaciones para acceder a servicios de consulta externa y urgencias en centros de salud, usuaría quien reclama información inadecuada en el servicio de planificación familiar; información sobre lugar de entrega de medicamentos
PORCENTAJE	12	0	12	0	38	38	100	

CAUSAS INTERMEDIACIÓN:

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Intermediación/asignación de cita médica, odontológica	Intermediación/gestión certificados de atención, Copia HC		
CONSULTA MEDICA	7	1	8	Intermediación a través del área de SIAU para asignación citas de consulta médica centro de salud Cdv y Danubio. Intermediación cita odontológica, centro de salud Castillo; solicitud de usuaría para generar nueva fórmula médica por extravío
PORCENTAJE	88	12	100	

CAUSAS NO APLICA

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	NO APLICA			
NO APLICAN A SERVICIO ESEB	2		2	Usuaría quien solicita Historia clínica que no corresponde a la ESEB, Usuario quien solicita ingresar al centro de salud para protegerse de la lluvia, en horarios de no atención.
PORCENTAJE	100		100	

QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS

CAUSAS CALIDAD/INSATISFACCIÓN

SERVICIO/AREA/ PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
COMUNIDAD RECEPTORA DEL SERVICIO	Calidad/maltrato por parte del Usuario a los funcionarios de salud	1	Queja por maltrato verbal, con palabras soeces, de usuaría del servicio, centro de salud Danubio; contra los servidores públicos. Se reporta la no conformidad a la Eps y a Asociación de usuarios
PORCENTAJE	100	100	

2 MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD)

Tabla 18. Mecanismos de PASS FEBRERO 2020

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	Socialización de actividades SIAU, correspondiente al mes de Febrero 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 Febrero 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 Febrero.	Plan detallado de trabajo/oficio remisario/acta de reunión	Asistencia a las reuniones	Compromiso en actividades Comité

3. CAPACITACIONES

3.1 Capacitaciones a Usuarios y Usuarías FEBRERO 2020

Tabla 18. Capacitaciones a Usuarios y Usuarías FEBRERO 2020

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES	FRECUENCIA CAPACITACIONES	TEMAS
CAMPIN	45	2	DEBERES Y DERECHOS HUMANIZACIÓN MOVILIDAD POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD - PASS- TRIAGE URGENCIAS LAVADO DE MANOS
CARDALES	28	2	
CASTILLO	36	2	
CDV	58	2	
CENTRO	22	1	
DANUBIO	19	2	
FLORESTA	46	2	
FORTUNA	11	1	
LLANITO	15	1	
PROGRESO	29	2	
VERSALLES	27	2	
TOTALES	336	19	

3.2 CAPACITACIONES AL CLIENTE INTERNO

Durante el mes de FEBRERO 2020 se realizó la siguiente capacitación servidores públicos de la ESEB:

OBJETIVO	TEMA	CENTRO DE SALUD	NUMERO CAPACITACIONES	NUMERO DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS
CAPACITAR A PROFESIONALES RURALES EN EL PROCESO DE SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	DEBERES Y DERECHOS EN SALUD, TRATO DIGNO Y HUMANIZACIÓN, POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD, ATENCIÓN A VICTIMAS	DE ACUERDO AL ASIGNADO AL PROFESIONAL	1	8
SUBTOTAL			1	8
CAPACITAR A SERVIDORES PUBLICOS DE LA ESEB EN LAVADO DE MANOS, A FIN DE FOMENTAR HÁBITOS SALUDABLES	LAVADO DE MANOS	CDV	1	8
		FLORESTA	1	9
		PROGRESO	1	7
		VERSALLES	1	10
		CASTILLO	1	16
		CARDALES	1	7
		DANUBIO	1	18
		CAMPIN	1	12
SUBTOTAL			9	116
TOTAL			10	124

ANEXOS BUZONES FEBRERO 2020

CASTILLO EXTERNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/Modalidad	CAUSA/ASUNTO	TRÁMITE O SOLUCION	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
13/02/2020	02/02/2020	OFELIA BARAJAS	COMPARTA	3157090659	ADTV A	VENGO A CONSULTA EN EL DÍA DE HOY 12 DE FEBRERO 2020 Y EMPEZAMOS CON LA MISMA SITUACIÓN DE TODOS LOS AÑOS. SEÑORES QUE ESTÁN A CARGO DE TODOS LOS MEDICAMENTOS PARA EVITAR LOS ROBOS, ES INJUSTO SALIR UNO DE CONSULTA E IRSE SIN MEDICAMENTOS. ESTAMOS EN EL 2020. LA JEFE DE PERSONAL QUE ESTÁ A CARGO DE ESTE... PROBLEMA ESPERO QUE PONGA PRONTA SOLUCIÓN. CUANDO UNO VIENE A CITA MÉDICA VIENE ES A MEJORAR LA SALUD Y NO VIENE A REIRSE CON EL DOCTOR. NECESITO EL REMEDIO PORQUE TENGO MUCHA TOS EN LA NOCHE. KETOTIFENO JARABE NO LO HAY	RECLAMO	OPORTUNIDAD: FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DEL MEDICAMENTO	SE REMITE A SUBCIENTÍFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE DE FARMACIA.	24/02/2020	7
	10/02/2020	TANIA CEBALLOS RENDON	COMPARTA	3125908802	ADTV A	SERIA EXCELENTE QUE REPAREN O CAMBIEN EL AIRE ACONDICIONADO DE LA SALA DE ESPERA O POR LO MÍNIMO COLOCAR UN VENTILADOR GIRATORIO, YA QUE LA ESPERA PARA SACAR UNA CITA ES MÁS DE UNA HORA, MEJORAR LA AGILIDAD PARA PROGRAMAR LAS CITAS. SON DEMORADOS.	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCALATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTV, LIDER EN AMBIENTE FÍSICO Y SALUD OCUPACIONAL	24/02/2020	7
	06/02/2020	MARIBELO	COMPARTA	3228087497	ADTV A	PARA PEDIRLES QUE COLOQUEN AIRE EN EL CONSULTORIO. HACE UN AÑO ESTÁ DAÑADO, POR FAVOR MANDARLO A ARREGLAR. SE NECESITA. HACE MUCHO CALOR. GRACIAS	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCALATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTV, LIDER EN AMBIENTE FÍSICO Y SALUD OCUPACIONAL	24/02/2020	7
24/02/2020	18/02/2020	JOSELIN CAMARGO	FAMISANAR	3209848550	ADTV A	POR FAVOR AYUDARNOS CON EL AIRE, ESTÁ DAÑADO Y ACÁ HACE DEMASIADO CALOR, EN SALA DE MUJERES. LOS QUE ESTAMOS HOSPITALIZADOS ACÁ NO AGUANTAMOS YA A ESTAS HORAS, NO AGUANTAMOS LA TEMPERATURA. POR FAVOR, COLABORENOS	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCALATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTV, LIDER EN AMBIENTE FÍSICO Y SALUD OCUPACIONAL	28/02/2020	4
	18/02/2020	MARTA BOHORQUEZ	ASMETSALUD	3167219090	ADTV A	ESTOY MUY CONFORME CON LA ATENCIÓN DE LA SENFERMERAS, PERO INCONFORME PORQUE NO ME PARECE JUSTO QUE CON LA TEMPERATURA TAN ELEVADA QUE HACE FALTA Y LO TENGAN A UNO SIN EL SERVICIO DE AIRE ACONDICIONADO, ME PARECE EL COLMO	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCALATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTV, LIDER EN AMBIENTE FÍSICO Y SALUD OCUPACIONAL	28/02/2020	4
	18/02/2020	ANGELA MARTINEZ	NO IDENTIFICA	3165223558	ADTV A	TENGO MUCHA INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO PORQUE TENGO TANTO CALOR Y QUE NO HAYA EL SERVICIO DE AIRE ACONDICIONADO ES EL COLMO, ES EL COLMO QUE CON ESTA TEMPERATURA QUE HACE Y QUE TENGAN LOS PACIENTES QUE TRAER EL VENTILADOR DE LA CASA ES EL COLMO	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCALATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTV, LIDER EN AMBIENTE FÍSICO Y SALUD OCUPACIONAL	28/02/2020	4
	NO IDENTIFICA	LUIS ENRIQUE	MEDIMAS	3208177202	ADTV A	ANTE LA INCONSISTENCIA Y NO PRECISIÓN EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POR ESCASEZ, LES SUGIERO CONSEGUIR FARMACIAS O DROGUERÍAS QUE CUBRAN EL SERVICIO, PUES, LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTO GENERA MALA IMAGEN EN EL SERVICIO Y MUERTE AL PACIENTE	RECLAMO	OPORTUNIDAD: FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DEL MEDICAMENTO	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTV, SUBCIENTÍFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	28/02/2020	4

FARMACIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
06/02/2020	09/01/2020	SEBASTIAN MORENO	NUEVA EPS	3213243490	ADTV A	POR FAVOR TRAER LA MAQUINA QUE ENTREGA LOS FICHOS PARA QUE NO HAYA PROBLEMAS, SIEMPRE ES UNA PELEA, LA NECESITAMOS RÁPIDO	SUGERENCIA	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCALATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBCIENTÍFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE	25/02/2020	13
	03/02/2020	MARIA CECILIA PINEDA	NUEVA EPS	3014552074	ADTV A	FAVOR PONER ORDEN CON UNOS FICHOS, EL MÁS AVISPADO SE CUELA Y EMPIEZA A PELEAR, HAY RUFINOS EN TODAS PARTES. COLABORENOS POR FAVOR	SUGERENCIA	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCALATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBCIENTÍFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE	25/02/2020	13

CENTRO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACION	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/ MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
11/02/2020	NO IDENTIFICA	MARIA ALEJANDRA	NO IDENTIFICA	3152106542	ENFERMERIA	LA JEFE ME PARECIO MUY BIEN EL SERVICIO, BIEN ATENDIDA, MUY AMABLE. TOMA SU TIEMPO PARA HACER SU TRABAJO BIEN	FELICITACION	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBCIENTIFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADORA P Y P	24/02/2020	9
	NO IDENTIFICA	ERIKA MAYERLY CAMACHO	NO IDENTIFICA	3186705636	ENFERMERIA	SÍ ME GUSTA LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, ES MUY BUENA, TRATAN MUY BIEN A MI HIJO Y A EL SE LE REFLEJA EN LA CARA QUE LE CAE MUYBIEN LA JEFE DE ENFERMERÍA	FELICITACION	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBCIENTIFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADORA P Y P	24/02/2020	9
	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ENFERMERIA	NO ME PARECE JUSTO QUE NO OME ATENDIERAN EL CONTROL DE LA NIÑA PORQUE NO PUDE LLEGAR TEMPRANO PORQUE ESTABA LLOVIENDO Y LA JEFE ME DIJO QUE ESO NO ERA PROBLEMA DE ELLOS, QUE TENÍA QUE LLEGAR COMO FUERA. GRACIAS	QUEJA	ACCESIBILIDAD: NEGACION A SERVICIOS MEDICOS U ODONTOLOGICOS	SE REMITE A SUBCIENTIFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADORA P Y P	24/02/2020	9
	NO IDENTIFICA	YOLANDA BERMUDEZ	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ODONTOLOGIA	ME PARECE QUE EL DOCTOR DE ODONTOLOGIA, EL SEÑOR FORNEY, ES UNA PERSONA QUE DA UNA ATENCIÓN MUY EXCELENTE. QUEDÉ MUY SATISFECHA CON SU TRABAJO Y SE VE QUE ES MUY PROFESIONAL	FELICITACION	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBCIENTIFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADORA ODONTOLOGÍA	24/02/2020	9
	NO IDENTIFICA	VIVIANA FLOREZ	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ODONTOLOGIA	AGRADECIMIENTOS AL ODONTOLOGO FORNEY FLOREZ POR HABERME SALVADO UN DIENTE EN EL CUAL ME HABIAN HECHO UN CONDUCTO Y ESTUVE A PUNTO DE PERDER, GRACIAS A SU LABOR LO RECUPERÉ	FELICITACION	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBCIENTIFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADOR ODONTOLOGÍA	24/02/2020	9
	NO IDENTIFICA	MADELYNE BECERRA	NO IDENTIFICA	3184999035	ODONTOLOGIA	LA SIGUIENTE ES PARA FELICITAR EL ÁREA DE ODONTOLOGIA, EXCELENTE ATENCIÓN AL USUARIO, SIEMPRE PENSANDO EN EL BIENESTAR DEL PACIENTE, FELICITAR AL DOCTOR LOZADA POR SU EXCELENTE ATENCIÓN. CON LA MISMA SOLICITAR QUE EXTIENDAN EL HORARIO HASTA LAS 2:00 PM	FELICITACION	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBCIENTIFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADOR ODONTOLOGÍA	24/02/2020	9
	NO IDENTIFICA	SHARON MICHEL	NO IDENTIFICA	3188548623	CONSULTA EXTERNA	ME SENTÍ A AGUSTO CON LA ATENCIÓN MEDICA, EXCELENTE DOCTORA	FELICITACION	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBCIENTIFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	24/02/2020	9
	NO IDENTIFICA	YASMIN RODRIGUEZ	NO IDENTIFICA	3154680565	CONSULTA EXTERNA	ATENCIÓN MUY BUENA Y EXPLICA MUY BIEN LOS TRATAMIENTOS A SEGUIR, VALORACION TOTAL DEL NIÑO EN GENERAL. EXCELENTE EL SERVICIO. GRACIAS	FELICITACION	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBCIENTIFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	24/02/2020	9
	NO IDENTIFICA	YASMIN CIFUENTES	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ODONTOLOGIA	ME GUSTÓ LA ATENCIÓN DE ODONTOLOGÍA, ES EXCELENTE	FELICITACION	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBCIENTIFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADOR DE ODONTOLOGÍA	24/02/2020	9

CASTILLO URGENCIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACION	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
24/02/2020	16/02/2020	YOFER PLATA VIDES	NO IDENTIFICA	3214759125	ADTV	NO SIRVE EL AIRE	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTVO, LÍDER EN AMBIENTE FISICO	28/02/2020	4
	16/02/2020	MARCELA MORALES	NO IDENTIFICA	3203329041	ADTV	NO SIRVE EL AIRE	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTVO, LÍDER EN AMBIENTE FISICO	28/02/2020	4
	16/02/2020	LEONAR JUNIOR PLATA	NO IDENTIFICA	NO IDENTICA	ADTV	NO SIRVE EL AIRE	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTVO, LÍDER EN AMBIENTE FISICO	28/02/2020	4

CAMPIN

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACION	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/ MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
24/02/2020	13/02/2020	OLGA PATRICIA BALLEEN	COMPARTA	3138916211	ADTV	SUGIERO QUE EN LOS BAÑOS HAYA LA LUZ, PAPEL HIGIENICO, ARREGLAR LA LLAVE DEL LAVAMANOS Y SE HACE EL REGUERO DE AGUA. SE FORMA EL MAL ASEO	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBCIENTIFICA, SUBDIRECTOR ADTVO, LÍDER EN AMBIENTE FISICO	28/02/2020	11

DANUBIO EXTERNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACION	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
14/02/2020	22/01/2020	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTV	POR FAVOR LAS CITAS MEDICAS TODO EL DIA SI ES POSIBLE, PARA NO HACER TANTA COLA PARA SÓLO VEINTE FICHOSS. GRACIAS	RECLAMO	ADTV:	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	24/02/2020	6
	02/02/2020	YESENIA RUEDA	FAMISANAR	3214586117	ENFERMERIA	VINE EL 2 DE FEBRERO A TOMARME LA ATENSIÓN Y NO ME LA TOMARON, ME DEJARON AFUERA PORQUE DIZOQUE SÓLO TRABAJAN DE LUNES A SÁBADO, QUE LOS DOMINGOS NO TOMAN TENSIÓN. ME MANDARON UN CONTROL DE LA TENSIÓN POR 7 DIAS	RECLAMO	ACCESIBILIDAD	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADORA ENFERMERIA	24/02/2020	6
	NO IDENTIFICA	ALBA GASPAS	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	ES MUY INJUSTO LO QUE HACEN CON LOS PACIENTES, LLEVO MÁS DE DOS HORAS ESPERANDO AL DOCTOR ADULFO Y NADA QUE ME LLAMA, LAS DOS FACTURADORAS SON RABIOSAS, INDIFFERENTES, LA DEL ASEO BARRE LOS PIES, RESPETO POR FAVOR, ME TOCABA A LAS 6:45 AM Y ME LLAMARON A LAS 9:58 AM. GRACIAS	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA	SE REMITE A SUBCIENTIFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADORA FACTURACION	24/02/2020	6
24/02/2020	20/02/2020	YESENIA RUEDA	FAMISANAR	3214586117	ADTV	SOY USUARIA DE FAMISANAS, TRASLADADA DE SALUDVIDA, AYER FUI A SACAR CITA MÉDICA Y ODONTOLÓGICA PORQUE NO HAY SINO UN ODONTÓLOGO. REPARTEN 15 FICHOS PARA ODONTOLÓGIA. Y 20 FICHOS CITA MÉDICA. POR LO TANTO, NO ALCANCÉ NINGUNA CITA. SOLICITO QUE AMPLIEN EL NÚMERO DE CITAS DIARIAS DE MEDICINA GENERAL Y ODONTOLÓGIA, Y QUE NOS PASEN AL HOSPITALITO NUEVO	RECLAMO	ADTV:	SE REMITE A SUBCIENTIFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, DARSALUD	28/02/2020	4

CDV

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACION	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE/SOLUCIÓN	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA
06/02/2020	NO IDENTIFICA	RICARDO RUEDA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTV	SEÑORES ESE: POR FAVOR ARREGLAR LOS SERVICIOS SANITARIOS DE LOS USUARIOS. GRACIAS	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTV, LIDER EN AMBIENTE Y SALUD OCUPACIONAL	18/02/2020	8
	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	P Y P	TANTO EN RECEPCIÓN COMO EN CONSULTA MÉDICA SON AMARGADOS. LES HACE FALTA ATENCIÓN AL CLIENTE	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, DARSALUD	18/02/2020	8
	03/02/2020	MARIA NELDA BARACIQUE	NO IDENTIFICA	3214962469	P Y P	YO MARIA NELDA DOY GRACIAS A DIOS PORQUE LA SEÑORA ELIZABETH ES UNA LINDA PERSONA, GRACIAS A ELLA TENEMOS ATENCIÓN, INFORMACIÓN Y EXPLICACIONES POR COSAS QUE NO ENTENDEMOS	FELICITACION	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBCIENTIFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADORA PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	18/02/2020	8
	26/01/2020	MARINA MONTES	COMPARTA	NO IDENTIFICA	ADTV	TENEMOS QUE DORMIR EN EL PISO COMO PERROS PARA PODER ATENDER UNA CITA, DIGNIDAD PARA LOS PACIENTES	RECLAMO	ADMINISTRATIVO: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD CITAS MÉDICAS/CAPACIDAD INSTALADA-		18/02/2020	8
	04/02/2020	JUAN LINAN	NUEVA EPS	3118656328	P Y P	EN DOS AÑOS DE ESTAR VINIENDO HE TENIDO BUENA ATENCIÓN E INFORMACIÓN DE PARTE DE LA SEÑORA ELIZABETH. PERSONAS COMO ESAS SON LAS QUE DEBEN ESTAR SIEMPRE EN ESTE LUGAR	FELICITACION	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBCIENTIFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADORA PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	18/02/2020	8
	NO IDENTIFICA	OLGA LUCBA SEGURA	MEDIMAS	3123255300	P Y P	DAR LAS GRACIAS AL CENTRO DE SALUD DEL CDV Y A LA SEÑORA ELIZABETH POR SU ATENCIÓN, NOS AYUDA EN LA RECEPCIÓN, ELLA SIEMPRE ESTÁ ORIENTADA A LOS PACIENTES	FELICITACION	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBCIENTIFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADORA PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	18/02/2020	8
18/01/1900	NO IDENTIFICA	YUMAIRA PUELLO	NO IDENTIFICA	3007772590	P Y P	DENIS UNA PERSONA MUY GROSERA, NO RESPETA, NO TIENE POR QUÉ ATENDER GROSERAMENTE, CUANDO UNO LE PREGUNTA POR LOS RESULTADOS DE UNA CITOLOGÍA, MUY MAL HABLADA Y ME PARECE QUE ES UNA FALTA DE RESPETO TENER TRABAJANDO EN UN CENTRO DE SALUD	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A SUBCIENTIFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADORA PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	28/02/2020	8

FLORESTA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCIÓN	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
24/02/2020	20/02/2020	ANDREA	COMPARTA	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	ME DIRIJO A USTEDES CON EL FIN DE MANIFESTAR MI INCONFORMIDAD DEBIDO A QUE EN OCASIONES ANTERIORES EL DOCTOR GINO HA TENIDO COMPORTAMIENTOS ANTIÉTICOS, COMO VERME LOS SENOS SIN NECESIDAD, COMPORTÁNDOSE MORBOSO Y TAMBIÉN CON OTRAS MUJERES QUE LO HAN MANIFESTADO PERO NO HAN PUESTO LA QUEJA. ES DE SUMA IMPORTANCIA PRESTARLE ATENCIÓN A ESTE TIPO DE INCONVENIENTES. GRACIAS	DENUN CIA	CALIDAD: NO CONFORMIDAD CON EL TRATO DEL FUNCIONARIO LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A SUBCIENTÍFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	28/02/2020	4
	19/02/2020	LILIA A	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVA	MEJORAR EL AIRE EN SALA DE ESPERA	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADVO. LIDER EN AMBIENTE FISICO	28/02/2020	4

VERSALLES

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/ MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	FECHA RESPUESTA	TIEMP RESPUESTA
06/02/2020	03/02/2020	MARIA ESTER REYES	NO IDENTIFICA	3142681765	P Y P	SEÑORES DE LA ESE QUIERO DARLES MI INCONFORMIDAD, QUE LO CITAN A UNO PARA NUTRICIONISTA Y LA DOCTORA NO LLEGA, NO CUMPLE HORARIO. ESTOY DESDE UN CUARTO PARA LAS 7 Y SON LAS 7:30 AM. POR LO TANTO, LES AGRADEZCO QUE TOMEN MÁS EN SERIO EL TIEMPO DE LOS PACIENTES, LES AGRADEZCO SI LO RECIBIERON. POR FAVOR MI NÚMERO ES 3142681765	QUEJA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA	SE REMITE A SUBCIENTÍFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADOR P Y P	24/02/2020	12
	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVA	LES PIDO UN MEGAFONO PARA CUANDO LLAMEN A LOS PACIENTES, ES INCÓMODO ESTAR PARADO AL PIE DE LA VENTANILLA, GRACIAS POR ATENDER A UNA ANCIANA DE LA TERCERA EDAD Y TENER LA MEDICINA QUE UNO NECESITA PARA NO ESTAR REGRESANDO A CADA RATO	SUGERENCIA	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBCIENTÍFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, LIDER EN AMBIENTE FISICO, REGENTE DE FARMACIA	24/02/2020	12
25/02/2020	17/02/2020	FRED GUTIERREZ	NO IDENTIFICA	6003023	NO APLICA	QUE CUANDO SAQUEMOS CITA EN LA MAÑANA Y ESTÁ LLOVIENDO NOS TOCA ACUDIR A LOS VECINOS NOS MOJAMOS, QUEREMOS QUE NOS DEJEN ENTRAR AL PUESTO DE SALUD PORQUE A VECES LLEGAMOS CON FIEBRE O GRIPA. LES AGRADEZCO POR SU COLABORACIÓN, GRACIAS. QUE DIOS LOS BENDIGA	NO APLICA	NO APLICA	SE REMITE A SUBCIENTÍFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS. SUBDIRECCION ADTVA	28/02/2020	3