

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) ENERO 2019

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F Enero 2019

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F Enero 2019

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000400710- Línea convencional 6021987	16	22%
Presencial	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia	18	25%
Escrito	Oficios y formatos recepción de pqr	1	1%
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	0	0
Buzones	Disposición de 12 buzones en los centros de salud de la ESEB	37	51%
TOTAL		72	100%

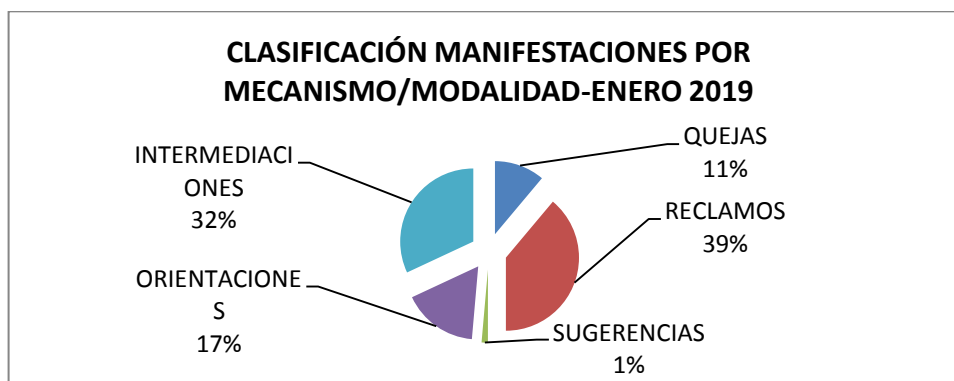
Fuente: Oficina SIAU Eseb

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F Enero 2019

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad pqrds-f Enero 2019

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	8	11%
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	28	39%
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	1	1%
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	12	17%
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	23	32%
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	0	0
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

Fuente: Formatos registro diario de atención - SIAU



1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS Enero 2019

Tabla 3. Eps o Aseguradora PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES Enero 2019

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	TOTAL	%
ASMETSALUD	0	5	0	0	8	0	13	18%
COMPARTA	1	1	0	2	3	0	7	10%
EMDISALUD	0	1	0	2	3	0	6	8%
MEDIMAS	0	2	1	0	1	0	4	6%
NUEVA EPS	3	1	0	3	4	0	11	15%
SALUDVIDA	2	5	0	1	4	0	12	17%
NO IDENTIFICA	2	13	0	4	0	0	19	26%
TOTAL	8	28	1	12	23	0	72	
PORCENTAJE	11%	39%	1%	17%	32%	0	100%	

1.1.4 PQRDS-F ORIENTACIONES / INTERMEDIACIONES por Servicio/área/proceso Enero 2019

Tabla 4. Servicio/área/proceso de PQRDS-F/ ORIENTACIONES/ INTERMEDIACIONES Enero 2019

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	0	19	1	0	0	0	20	28%
CONSULTA EXTERNA	0	2	0	0	0	0	2	3%
ENFERMERÍA	1	0	0	0	0	0	1	1%
FARMACIA	1	1	0	2	0	0	4	6%
ODONTOLOGÍA	0	3	0	0	0	0	3	4%
P Y P	5	2	0	0	0	0	7	10%
URGENCIAS	0	1	0	0	0	0	1	1%
VIGILANCIA	1	0	0	0	0	0	1	1%
UBICACIÓN SERVICIOS DE SALUD- ORIENTACIONES	0	0	0	6	0	0	6	8%
DERECHOS Y DEBERES- ORIENTACIONES	0	0	0	1	0	0	1	1%
AFILIACION,ASEGURAMIENTO, SGSSS- ORIENTACIONES	0	0	0	3	0	0	3	4%
ASIGNACION DE CITA Y SERVICIOS ESEB- INTERMEDICIÓN	0	0	0	0	23	0	23	32%
TOTAL	8	28	1	12	23	0	72	100%

Fuente: Formato registro diario de atención y aperturas buzones SIAU

1.1.5 Centros de salud PQRS-D-F/ ORIENTACION / INTERMEDIACION Enero 2019

Tabla 5. Centros de salud PQRS-D-F ORIENTACION / INTERMEDIACION Enero 2019

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	TOTAL	%
CASTILLO	2	4	1	2	3	0	12	17%
CDV	2	2	0	0	2	0	6	8%
CENTRO	0	4	0	0	0	0	4	6%
DANUBIO	0	3	0	1	6	0	10	14%
FARMACIA	1	3	0	2	0	0	6	8%
PROGRESO	1	2	0	0	1	0	4	6%
VERSALLES	2	10	0	0	1	0	13	18%
CAMPIN	0	0	0	2	2	0	4	6%
CARDALES	0	0	0	0	6	0	6	8%
FLORESTA	0	0	0	0	2	0	2	3%
NO APLICA	0	0	0	5	0	0	5	7%
TOTAL	8	28	1	12	23	0	72	100%

1.1.6 TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRS-D-F ORIENTACION / INTERMEDIACION Enero 2019

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRS-D-F ORIENTACION / INTERMEDIACION Enero 2019

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	0	0	12	22	0	34	47%
MENOS DE 5 DÍAS	0	1	0	0	1	0	2	3%
5 A 10 DÍAS	4	24	1	0	0	0	29	40%
10 A 15 DÍAS	4	3	0	0	0	0	7	10%
MÁS DE 15 DÍAS	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	8	28	1	12	23	0	72	100%

1.1.7 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, Enero 2019

Tabla 6. Causas/accesibilidad

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
ODONTOLOGÍA	Acceso/Negación a servicios médicos odontológicos	1	Falta de acceso al servicio odontológico (centro)
TOTAL	1	1	
PORCENTAJE	1	100%	

Tabla 7. Causas/Adtva

Servicio/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Adtvo/Inadecuadas adecuaciones locativas/falta de confort	Adtvo/Insuficiente oportunidad citas médicas		
ADMINISTRATIVO	4	12	16	Falta de bombillos baños, falta de ventilación sala de espera, solicitud entrega de Nuevo Danubio; no asignación citas médicas Progreso, Danubio, Versalles
PORCENTAJE	25%	75%	100%	

Tabla 8. Causas/calidad

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
ENFERMERÍA/CONSULTA MÉDICA/VIGILANCIA	Calidad/ Maltrato por parte de los funcionarios a los usuarios	6	Falta de Calidez médico (cdv), Castillo (enfermera, vigilante), auxiliar enfermería (versalles)
PORCENTAJE	6	100%	

Tabla 8. 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 (Castillo), CONSULTA EXTERNA (centro, Versalles), FARMACIA	1	5	6	24	36	Demoras en la atención de urgencias, impuntualidad del profesional consulta externa, no entrega de medicamentos (pendientes), limitación o no asignación de citas
PORCENTAJE	3%	14%	17%	67%	100%	

Tabla 9. Causas/orientación

Servicio/AREA/PROCESO	CAUSAS				TOTAL	OBSERVACIONES
	Orientación/deberes y derechos de los usuarios	Orientación/información del SGSS	Orientación/refere nte a afiliación, errores bases, movilidad, portabilidad	Orientación/ubicación de los servicios de salud		
ODONTOLOGÍA, PROGRAMA DE SALUD PÚBLICA, CITAS MÉDICAS, HISTORIAS CLÍNICAS, AFILIACION, ORIENTACIÓN SOBRE CENTROS DE ATENCIÓN, PUNTO ENTREGA DE MEDICAMENTOS, SEÑALIZACION	3	2	1	7	13	Solicitud de orientación para el acceso a la ubicación de servicios, direccionamiento centros de salud, solicitud de señalización para ubicar servicios
PORCENTAJE	23%	15%	8%	54%	100%	

2 MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD)

Tabla 10. Mecanismos de pass Enero 2019

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios Eseb	Socialización de actividades SIAU, correspondiente al mes de Enero 2019	Plan detallado de trabajo/ Remisión a correo electrónico asociación e individual a miembros Asociación	Información socializada	Baja adherencia de los miembros a las actividades
	Invitación reunión mensual	Plan detallado de trabajo/ acta reunión	Información socializada	Poca asistencia a las reuniones
Comité de Ética Hospitalaria	Invitación a comité a realizarse el primer jueves del mes	Plan detallado de trabajo/oficio remisario/acta de reunión	Asistencia a las reuniones	

3 CAPACITACIONES

3.1 Capacitaciones a Usuarios y Usuarias enero 2019

Tabla 11. Capacitaciones a Usuarios y Usuarias Enero 2019

CENTRO SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES	FRECUENCIA CAPACITACIONES	TEMAS
CAMPIN	20	1	Deberes y Derechos Triage Urgencias Humanización Servicios de salud Movilidad Política de Participación Social en Salud
CARDALES	20	1	
CASTILLO	24	1	
CDV	20	1	
CENTRO	25	1	
DANUBIO	26	1	
FLORESTA	28	1	
FORTUNA	11	1	
LLANITO	9	1	
PROGRESO	19	1	
VERSALLES	20	1	
TOTAL	222	11	

ANEXOS

CASTILLO EXTERNA

FECHA APERTURA +82.L6K3C2.L9B2.L10B2.L 9B2.L9B2.L7B2.M7B2.M6	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/Modalidad	CAUSA/SUNTO	TRÁMITE O SOLUCION	FECHA FINALIZACIÓN	TIEMPO EN DIAS
9/01/2019	20/12/2018	ORLANDO VEGA	MEDIMÁS	NO IDENTIFICA	ADTVA	ENTRO AL BAÑO A HACER UNA NECESIDAD Y LA SORPRESA ES QUE NO ENCUENTRO UN BOMBILLO, TAN LAMENTABLE. CUALQUIER PERSONA SE PUEDE CAER EN LA OSCURIDAD	RECLAMO	ADTVA	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTVO, LIDER EN AMBIENTE FISICO,	25/01/2019	12
17/01/2019	15/01/2019	LUIS CARLOS AMADOR	ASMETSALUD	3143721318	ADTVA	CÓMO ES POSIBLE QUE LA GENTE DE LA TERCERA EDAD ESTÉ MADRUGANDO A LAS 4:00 AM PARA PODER SACAR UNA CITA MIENTRAS QUE REPARTEN APENAS 15 FICHOS. ESO ES INJUSTO PARA TODOS COMO CIUDADANOS. ANTERIORMENTE SIEMPRE REPARTIAN 25 O 30 FICHOS. NO SÉ QUE ESTÁ PASANDO CON LA SALUD EN ESTA CIUDAD, NI PARA UNO ALCANZA SACAR UNA CITA PORQUE SE TERMINARON LOS FICHOS	RECLAMO	ADTVA	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTVO, SERVICIOS AMBULATORIOS	25/01/2019	12
	14/01/2019	ASCENSIÓN RAMÍREZ	ASMETSALUD	3204538469	ADTVA	QUEREMOS QUE HAYA MÁS ATENCIONES PARA LOS ADULTOS MAYORES, AVECES MADRUGAMOS ANTES DE LAS 6 AM Y NO ALCANZAMOS CITA. LE AGRADEZCO SU ATENCIÓN	RECLAMO	ADTVA	SE REMITE A DARSALUD, SUBDIRECTOR ADTVO, SERVICIOS AMBULATORIOS	25/01/2019	12
	9/01/2019	ORLANDO VEGA	MEDIMÁS	NO IDENTIFICA	ADTVA	HACEN FALTA LETREROS PARA QUE LAS PERSONAS SE UBICUEN EN TAL SALÓN, POR EJEMPLO: LETREROS DE FARMACIA, URGENCIAS, LABORATORIO, ENTRADA PRINCIPAL DE CITAS	SUGERENCIA	ADTVA	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, SUBDIRECTOR ADTVO, LIDER EN AMBIENTE FISICO Y SALUD OCUPACIONAL	25/01/2019	12

CASTILLO URGENCIAS

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/SUNTO	TRAMITE O SOLUCIÓN	FECHA FINALIZACIÓN	TIEMPO EN DIAS
9/01/2018	1/01/2019	NO IDENTIFICA	ASMETSALUD	NO IDENTIFICA	URGENCIAS	UNA DEMORA PARA ATENDER A LOS PACIENTES, A UNA BEBÉ DE 2 AÑOS LE HICIERON UN EXAMEN DE ORINA DESDE LAS 5:30 PM Y ERAN LAS 8:00 PM Y NO HABÍAN RESULTADOS. MEJORAR LA ATENCIÓN EN CUANTO A PACIENTES PRIORITARIOS PORQUE ASÍ SE PUEDE MORIR UNA PERSONA	RECLAMO	OPORTUNIDAD	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	25/01/2019	12
	19/12/2018	JUAN GARCÍA	NUEVA EPS	3134188380	VIGILANCIA	EL CELADOR DE TURNO DE ESTA FECHA, DE FORMA DESAFIANTE SE ME ADELANTÓ QUERIENDO PELEAR (NO SÉ EL NOMBRE) CREO QUE ES GERMÁN, TRATÉ DE CALMARLO. LE RESPONDÍ DE LA MISMA MANERA Y LE DIJE QUE TAMBIÉN TENÍA SUPERIORES, POR LO TANTO, NO ES LA MANERA DE ACTUAR. SE SUPONE QUE FUERON FORMADOS PARA TODA SITUACIÓN	QUEJA	CALIDAD	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTVO, SUBCIENTIFICO, TECNISEG	25/01/2019	12
	20/12/2018	JUAN GARCÍA	NUEVA EPS	3134188380	ENFERMERÍA	LA JEFE DE ENFERMERÍA LINETH SEVERICHE ES UNA PERSONA MUY IMPONENTE QUERIENDO REFLEJAR AUTORIDAD. DE MANERA GROSERA SE DIRIGIÓ HACIA MI PERSONA, ADEMÁS CON AMENAZAS DE NO DEJARME ENTRAR Y QUERIENDO EVITAR LA ATENCIÓN DE LA PACIENTE HILDA ISABEL ORTIZ, NEGÁNDOLE LOS SERVICIOS, NEGÓ EL TRASLADO DE LA PACIENTE AL HOSPITAL, POR LO TANTO, Y YA QUE ESTABA AUTORIZADO CON ANTICIPACIÓN, ME VI OBLIGADO A LLAMAR AL CUADRANTE DE LA POLICÍA. ESTO LO HAGO PARA QUE CAMBIE DE ACTITUD Y SE SOMETA A NO PELEAR CON PACIENTES Y FAMILIARES.	QUEJA	CALIDAD	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	25/01/2019	12

CENTRO

F+B2:MECHA /APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALID AD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
	3/01/2019	ANGEL MAYOR A	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFIC A	ADTVA	ADECUAR INSTALACIONES. ESTÁN DETERIORADAS. LA SALA DE ESPERA NO CUMPLE PARA HACER AMENA LA ESPERA, NO CUENTA CON VENTILADORES NI AUDIOVISUAL Y LA AMABILIDAD DEL PERSONAL NO ES IDÓNEA	RECLAMO	ADTVA	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTVO Y FINANCIERO, LÍDER AMBIENTE FÍSICO	23/01/2019	8
	3/01/2019	ANGEL MAYOR A	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFIC A	P Y P	EN VACUNACIÓN SER PUNTUALES Y ORGANIZADOS Y TENER MANEJO DE PERSONAL	RECLAMO	OPORTUNIDAD/DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, JEFE P Y P	23/01/2019	8
	9/01/2019	ANDERS ON FERNEY LEÓN	ASMETSAL UD	315748614 9	ODONTOL OGIA	VINE A QUE ME SACARAN UNA MUELA Y ME DIJO LA ODONTÓLOGA QUE ACÁ NO SACABAN MUELAS COMPLICADAS PORQUE LO HABÍAN PROHIBIDO, ME DIJO QUE TENÍA QUE PAGARLA PARTICULAR EN EL CONSULTORIO DE ELLA MISMA	RECLAMO	ORIENTACIÓN/EDUCACIÓ N EN DEBERES Y DERECHOS	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADOR DE ODONTOLOGÍA	23/01/2019	8
	28/12/2018	DEIVIS ARLEY PARRA	MEDIMAS	314303994 8	ODONTOL OGIA	POR LA PRESENTE MANIFIESTO DISCRIMINACIÓN POR PARTE DE ESTE MEDIO DE ATENCIÓN, EL CUAL ME NEGÓ LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO; EN DONDE MANIFESTARON EL DÍA ANTERIOR QUE PODÍA SER ATENDIDO. SIN EMBARGO, NO CUMPLIERON. LE DIERON UN TRATAMIENTO ESPECIAL Y A OTRAS PERSONAS NO LE EXIGEN UN REGLAMENTO EL CUAL VALIDÉT TAL TRATO, SIN EMBARGO, LO REALIZAN	RECLAMO	ORIENTACIÓN /EDUCACIÓN EN DEBERES Y DERECHOS	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADOR DE ODONTOLOGÍA	23/01/2019	8

DANUBIO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
	9/01/2019	YESENIA RUEDA NAVARRO	SALUDVIDA	3214586117	ADTVA	QUE NOS PASEN AL NUEVO CENTRO DE SALUD QUE HICIERON. GRACIAS	RECLAMO	ADTVA	SE REMITE A GERENCIA, SUBDIRECTOR ADTO, PLANEACIÓN	25/01/2019	9
	4/01/2019	YESENIA RUEDA NAVARRO	SALUDVIDA	3214586117	ADTVA	VINE A SACAR CITA MÉDICA Y NO ME LA DIERON PORQUE APENAS REPARTEN 20 FICHOS, ESTOY DESDE LAS 4:00 AM. ENTONCES, QUE TENGO QUE HACER?, VENIR A A AMANECER AQUÍ PARA ALCANZAR UNA CITA MÉDICA?, A MI EL SERENO ME HACE DAÑO. EXIJO MIS SERVICIOS MÉDICOS	RECLAMO	ADTVA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	25/01/2019	9
	NO IDENTIFICA	SUSANA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVA	POR FAVOR, LA COMUNIDAD ESTAMOS EN ESPERA DE CUANDO SE VAN A PASAR PARA EL NUEVO PUESTO DE SALUD, PORQUE LA VERDAD ESTAMOS CANSADOS DE QUE LAS PERSONAS QUE VENGAN A SACAR CITA NOS HAGAN BULLA	RECLAMO	ADTVA	SE REMITE A GERENCIA, SUBDIRECTOR ADTO, PLANEACIÓN	25/01/2019	9

FARMACIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCIÓN	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
9/01/2019	4/12/2018	OFELIA BARAJAS	COMPARTA	3157090659	FARMACIA	HOY 20 DE DICIEMBRE DE 2018 VENGO A RECLAMAR MEDICAMENTO EN EL PUESTO DE SALUD EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO Y LO QUE HAY ES NEGLIGENCIA (DIHIDROCODEINA, SULFATO DE PLATA, BETAMETASONA)	RECLAMO	OPORTUNIDAD	SE REMITE A GERENCIA, SUBDIRECTOR ADTVO, SUBDIRECTOR CIENTIFICO, REGENTE	25/01/2019	12
10/01/2019	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	FARMACIA	MUCHA DEMORA, MÁS EMPLEADOS	RECLAMO	OPORTUNIDAD	SE REMITE A GERENCIA, SUBDIRECTOR ADTVO, SUBDIRECTOR CIENTIFICO, REGENTE	25/01/2019	11
11/01/2019	3/01/2019	YESENIA RUEDA NAVARRO	SALUDVIDA	3214586117	FARMACIA	POR FAVOR TENGAN RESPETO POR NOSOTROS, PORQUE NUNCA ESTÁ LA DROGA QUE MANDA EL MÉDICO PARA MEJORAR LA SALUD DE UNO Y PASA UN MES Y LA FORMULA TIENE VENCIMIENTO	RECLAMO	OPORTUNIDAD	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, SUBDIRECTOR ADTVO, REGENTE	25/01/2019	9
21/01/2019	11/01/2019	ESNEIDER MIRANDA	COMPARTA	3122995544	FARMACIA	LA ATENCION ES MUY DEMORADA, DEBEN MEJORAR EL SERVICIO, TIENEN QUE CONCENTRARSE EN LO QUE ESTÁN HACIENDO PARA QUE NOS BRINDEN UNA CALIDAD DEL SERVICIO QUE COMO BUENOS COLOMBIANOS NOS MERECEMOS. GRACIAS	QUEJA	CALIDAD	SE REMITE A REGENTE DE FARMACIA, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	31/01/2019	8

CDV

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE/SOLUCIÓN	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA
10/01/2019	20/12/2018	MABEL CECILIA PARRA	NUEVA EPS	3115146888 CORREO: doraiparrayahoo.com	PY P	A LOS MÉDICOS SE LES DEBE DAR CAPACITACIÓN SOBRE TRATO AL USUARIO. LOS MÉDICOS SON DESPECTIVOS COMO LA DOCTORA LAURA NARANJO	QUEJA	CALIDAD	SE REMITE A SERVICIOS AMBULATORIOS, SUBCIENTIFICO, JEFE DE P Y P	25/01/2019	11
	20/12/2018	MABEL CECILIA PARRA	NUEVA EPS	3115146888	ADTV A	ES NECESARIO QUE LOS CONSULTORIOS TENGAN UNA SILLA PARA QUE LAS PERSONAS SE PUEDAN SUBIR A LA CAMILLA PARA EL RESPECTIVO EXAMEN	RECLAMO	ADTV A	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTVO, SERVICIOS AMBULATORIOS, SUBCIENTIFICO, LÍDER EN SALUD OCUPACIONAL	25/01/2019	11
	20/12/2018	LEDWIN BRINEZ	SALUDVIDA	3213074868	PY P	YO TENÍA CITA A LAS 9:20 AM, EL MÉDICO A ESA HORA LLAMÓ A OTRO PACIENTE, DESPUÉS QUE TERMINÓ LA CONSULTA CON ESA PERSONA SALIÓ DEL CONSULTORIO PARA OTRO A HABLAR Y MAMARGALLO. ERAN LAS 9:45 AM CUANDO LE TOCO PARA DECIRLE QUE ME ATENDIERA Y SE MOLESTÓ, ME PARECE UNA FALTA DE ÉTICA Y RESPETO. ME PARECE DE MALGUSTO Y DEBERÍAN CAMBIAR AL MÉDICO	QUEJA	CALIDAD	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, JEFE P Y P	25/01/2019	11
16/01/2019	14/01/2019	BLANGELFORE RO	NO IDENTIFICA	3118447044	ADTV A	HOY VINE A SACAR CITA Y NO HAY SISTEMA, NOS DEVOLVIERON LOS DOCUMENTOS, QUÉ FALTA DE RESPETO, SUPUESTAMENTE NO HAY MÉDICO	RECLAMO	ADTV A	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	25/01/2019	7

PROGRESO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE/SOLUCION	TIEMPO/FECHA RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
10/01/2019	5/01/2019	CLAUDIA M	ASMETSALUD	6030918	adiva	EL SERVICIO ES PÉSIMO, SOLO REPARTEN 10 CITAS Y ESO NO DEBE SER ASI PARA NOSOTROS QUE SOMOS ADULTO MAYOR, NO PODEMOS MADRUGAR. LOS MÉDICOS NO EXAMINAN. SÓLO DICEN CÓMO ESTÁ. LA SECRETARIA LLEGA TARDE. LA AUXILIAR TAMBIÉN. QUE VAMOS A HACER CON LA SALUD DE LA TERCERA EDAD	RECLAMO	OPORTUNIDAD	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADORA FACTURACIÓN, JEFE P Y P	25/01/2019	11
	2/01/2019	ELICENIA VILLALBA	SALUDVIDA	3174127584	P Y P	CÓMO ESPOSIBLE QUE SALGA DE LA CITA DE CONTROL PRENATAL Y NO HAYA QUIEN ME DÉ LA PRÓXIMA CITA. EN EL MES DE DICIEMBRE, DÍA 26, MI MAMA VINO PARA LA CITA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO Y LE DIJERON QUE NO HABÍA AGENDA. ME PARECE MUY MALA ATENCIÓN PARA ESTAR VINIENDO CADA RATO Y QUE NO HAYA CITA	QUEJA	OPORTUNIDAD	SE REMITE A SERVICIOS AMBULATORIOS, JEFE P Y P	25/01/2019	11
21/01/2019	15/01/2019	YAQUELIN DURÁN TORRES	EMDISALUD	3223990226	P Y P	LA LLAMARON PARA PROGRAMAR CITA DE ENERO QUE ERA A LAS 4 Y 40 PM Y ME LLAMAN DOS DÍAS ANTES PARA CONFIRMAR LA CITA EL MISMO 15 Y SORPPRESA PARA EL MISMO 15 LLAMAN QUE HAY QUE LLEGAR A LA 1:10 PM PARA QUE VINIERAMOS ANTES PORQUE LA JEFE NO IBA A ESTAR	RECLAMO	INFORMACION	SE REMITE A SERVICIOS AMBULATORIOS, JEFE P Y P	31/01/2019	8

VERSALLES

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	FECHA RESPUESTA	TIEMPRESUESTA
10/01/2019	27/12/2018	ANDRES FELIPE	SALUDVIDA	3227361426	ODONTOLOGIA	POR QUÉ NO CONTRATAN MÁS PERSONAL Y VAN MÁS RÁPIDO Y TERMINAN ANTES	RECLAMO	OPORTUNIDAD	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADOR ODONTOLOGIA	25/01/2019	11
	NO IDENTIFICA	XIOMARA	NO IDENTIFICA	3125160707	P Y P	SAQUEN A ESA JEFE DE CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO. ES MUY GROSERA, LLEGA Y ATIENDE MAL A LAS PERSONAS	QUEJA	CALIDAD	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE P Y P	25/01/2019	11
	9/01/2019	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	P Y P	LA JEFE SE PUSO A PELEAR CON LA AUXILIAR HOY 9 DE ENERO 2019, 7 Y 10 DE LA MAÑANA, FORMÓ UN ESCÁNDALO, NO SIRVE, DEBEN ECHARLA	QUEJA	CALIDAD	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE P Y P	25/01/2019	11
21/01/2019	11/01/2019*	MIREYA ALVEAR GALVIS	SALUDVIDA	3125425339	CONSULTA EXTERNA	ES UNA FALTA DE RESPETO HACIA LOS USUARIOS, LA DOCTORA NO CUMPLE SU HORARIO CON LA CITAS ASIGNADAS, LA CITA LA TENIAMOS A LAS 3:00PM Y YA SON LAS 4:00PM Y AÚN NO NOS HAN ATENDIDO SI FUERA ALCONTRARIO QUE FUERAMOS NOSOTROS QUIENES LLEGARAMOS 5 O 10 MINUTOS DESPUES DE LA CITA, AHÍ SI PIERDE UNO LA CITA	RECLAMO	OPORTUNIDAD	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	31/01/2019	8
	16/01/2019	YEINIS CASTILLO	NO IDENTIFICA	3143386686	ADTVA	POR FAVOR NECESITAMOS OTRO MÉDICO, NO DA ABASTO, MANDEN UNO URGENTE	RECLAMO	ADTVA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	31/01/2019	8

16/01/2019	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	HUBO UN MAL SERVICIO ACÁ EN EL CENTRO DE SALUD. LA DOCTORA VINO DEMASIADO TARDE. TENÍA LA CITA A LAS 8:15 AM Y SON LAS 9:15 AM Y NADA QUE ME ATIENDEN PORQUE LA DOCTORA LLEGÓ TARDE. SE SUPONE QUE LA LEY ES PARA TODOS. LLEGUE UNO TARDE Y VERÁ QUE LA PIERDE. Y OTRA COSA EL FACTURADOR CUANDO VA A DAR LAS CITAS POR LO MENOS NO DICEN HAGAN FILA PARA RECOGER SINO QUE COMIENZA A RECOGER COMO SI NADA Y LOS DE PRIMERO QUEDAN DE SEGUNDO Y NO ES LA PRIMERAVEZ QUE VEO ESO. EN VARIAS OCASIONES LO HA HECHO. QUE POR LO MENOS TENGA LA AMABILIDAD DE ORGANIZAR AL PERSONAL UN VENTILADOR DE ACÁ NO SIRVE Y CON ESTOS CALORES. Y CUANDO APAGAN EL AIRE AHÍ SI QUE HAY. Y EL BAÑO LLEVA YA TIEMPO SIN BOMBILLOS. VA A ENTRAR UNO Y TIENE QUE ESTAR TANTEANDO A VER DONDE ESTÁN LAS COSAS	RECLAMO	OPORTUNIDAD	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, LÍDER SALUD OCUPACIONAL	31/01/2019	0
NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVA	POR FAVOR A LAS ENTIDADES COMPETENTES QUE NOS AYUDEN Y NOS MANDEN BUENOS MÉDICOS	RECLAMO	ADTVA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS,	31/01/2019	0
NO IDENTIFICA	DORIS GÓMEZ	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVA	NECESITAMOS MÁS MÉDICOS PORQUE LAS CITAS LAS ESTÁN DANDO MUY LEJOS POR FALTA DE MEDICOS	RECLAMO	ADTVA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	31/01/2019	0
NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVA	POR FAVOR MANDEN MÉDICOS. LOS NECESITAMOS	RECLAMO	ADTVA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	31/01/2019	0
NO IDENTIFICA	MARTA VEGA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVA	MEJORAR ATENCIÓN MÉDICA, MUY DEMORADAS LAS CITAS, POR FAVOR AYUDARNOS CON MEJORAR LOS MÉDICOS	RECLAMO	ADTVA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	31/01/2019	0
NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVA	NECESITAMOS OTROS MÉDICOS PORQUE LAS CITAS LAS ESTÁN DANDO MUY LEJOS Y PARA COMPLETAR EL QUE HAY LLEGA TARDE	RECLAMO	ADTVA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	31/01/2019	0
NO IDENTIFICA	ORLANDO CONTRERAS	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVA	EL PUESTO DE SALUD VERSALLES NECESITA MÁS ATENCIÓN MÉDICA Y NECESITA MÁS MÉDICOS ESPECIALIZADOS. POR FAVOR AYUDAR	RECLAMO	ADTVA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	31/01/2019	0