

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA
SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
INFORME IV TRIMESTRE DE 2018**

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

EMPRESA	EMDIS	ASMET	MEDIMAS	NUEVA EPS	SALUDVIDA	COMPARTA	COOMEVA	VINCULADOS	NO IDENTIFICADA EPS *	TOTAL
FRECUENCIA	11	11	9	9	8	8	5	1	41	103
PORCENTAJE	10.5	10.5	8.5	8.5	7.5	7.5	5	1	41	100

* el 41% (41) no registra la EPS a la cual está afiliada, este porcentaje corresponde en su totalidad a quejas y reclamos encontrados en buzón de los centros de salud, los motivos de estas quejas y reclamos se encuentran en el informe de hallazgos buzones. EMDIS Y ASMETSALUD tiene respectivamente el 141%, continúan MEDIMAS Y NUEVA EPS con el 8.5%, SALUDVIDA Y COMPARTA EL 8% Y COOMEVA con el 5%

**TABLA 2. PORCENTAJE DE SATISFACCION SEGÚN RESOLUCION DE
QUEJAS Y RECLAMO POR EPS-S IV TRIMESTRE 2018**

EMPRESA	EMDIS	ASMET	MEDIMAS	NUEVA EPS	SALUDVIDA	COMPARTA	COOMEVA	VINCULADOS	NO IDENTIFICADA EPS *	TOTAL
RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
RESUELTAS EN MÁS DE 15 DÍAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Todas las quejas recibieron respuesta en los términos establecidos por la ley, las quejas y reclamos encontrados en buzón tienen respuesta en cartelera institucional, ya que algunas son anónimas o no reportan dirección de notificación ni datos de ubicación.

**TABLA 3. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS QUEJAS SEGÚN EL SERVICIO
DONDE SE GENERA IV TRIMESTRE 2018**

SERVICIO	ADTVA/OPORTUNIDAD	FARMACIA	P Y P	ENFERMERIA	URGENCIAS	C. EXTERNA	FACTURACION	ODONTOLOGIA	HOSPITALIZACION	GENERAL ESEB	TOTAL
FRECUENCIA	40	36	6	6	4	3	3	3	1	1	103
PORCENTAJE	38.5	35	5.5	5.5	4	3	3	3	1	1	100

Los primeros 5 motivos de quejas y reclamos se generan en los siguientes servicio: el 38.5% (40) corresponden a motivos generados en el área administrativa, por demoras en la oportunidad de consulta externa médica, falta de horas medico contratadas, y el 35% (36) para los servicios de farmacia por pendientes en la entrega oportuna, el 5.5% (6) corresponde a motivos generados en el servicio de P Y P Y ENFERMERÍA, el 4% (4) a los servicios de URGENCIAS.

TABLA 4. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS QUEJAS SEGÚN EL CENTRO DE SALUD DONDE SE GENERA VI TRIMESTRE 2018

CENTRO DE SALUD	FARMACIA	CDV	CASTILLO	PROGRESO	FORTUNA	DANUBIO	CAMPIN	VERSALLES	FLORESTA	LLANITO	CARDALES	SEDE ADTVA	TOTAL
FRECUENCIA	38	12	12	10	8	7	6	3	2	2	2	1	103
PORCENTAJE	37	11.5	11.5	10	8	7	6	3	2	2	2	1	100

Se destaca el centro de salud FARMACIA con el mayor número de quejas

TABLA 5. MOTIVOS DE QUEJAS Y RECLAMOS (OPORTUNIDADES DE MEJORA) IV TRIMESTRE 2018

MECANISMO / MODALIDAD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	DESCRIPCION	MEDIO DE RECEPCION	TRAMITE / SOLUCIÓN	TIEMPO EN DIAS DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
QUEJA	DANUBIO / ASMETSALUD	URGENCIAS	POSIBLE EVENTO ADVERSO POR APLICACIÓN DE MEDICAMENTO INTRAMUSCULAR GLUTEO DERECHO, ABSCESO CUTÁNEO	ESCRITA	SE REMITE EL CASO PARA SU ANALISIS A LA SUBCIENFICA Y COMITÉ DE SEGURIDAD DEL PACIENTE	7 DIAS	CARRERA 28B 78-10 SANTA ISABEL TEL.3043665137
RECLAMO	CARDALES/ ASMETSALUD	ODONTOLOGIA	QUEJA POR EL TRATO POCO AMABLE DE LA AUXILIAR DE ODONTOLOGÍA	ESCRITA	SE REMITE AL COORDINADOR DE ODONTOLOGÍA, QUIEN GARANTIZA LA ATENCIÓN CON TRATO DIGNO Y HUMANIZADO A LOS USUARIOS	2 DIAS	NUEVA ESPERANZA CASA 14 TEL.3105820811
RECLAMO	FARMACIA/ COMPARTA	FARMACIA	RECLAMO POR LA OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE MEDICAMENTO, SEGÚN EL USUARIO HAY PENDIENTES	ESCRITA	SE REMITE A SUBCIENFICA Y REGENTE PARA DAR RESOLUCIÓN AL USUARIO	7 DIAS	CARRERA 20 CASA 3 BUENOS AIRES TEL.3155379983
QUEJA	DANUBIO/ EMDISALUD	HOSPITALIZACION	NO CONFORMIDAD CON EL MANEJO Y TRATAMIENTO MEDICO	ESCRITA	SE REMITE A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	4 DIAS	TRANSVERSAL 42 No. 57-54 B VERSALLES TEL. 3124449192
RECLAMO	FARMACIA/ NUEVA EPS	FARMACIA	RECLAMO POR LA OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE MEDICAMENTO, SEGÚN EL USUARIO HAY PENDIENTES	ESCRITA	SE REMITE A SUBCIENFICA Y REGENTE PARA DAR RESOLUCIÓN AL USUARIO	2 DIAS	DIAGONAL 48 No. 17-60 B. BUENOS AIRES TEL. 3232189299
RECLAMO	FARMACIA/ SALUDVIDA	FARMACIA	RECLAMO POR LA OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE MEDICAMENTO, SEGÚN EL USUARIO HAY PENDIENTES	ESCRITA	SE REMITE SUBCIENFICA Y REGENTE, SE ENTREGA EL MEDICAMENTO	8 DIAS	CALLE 70 BLOQUE J No.24 NUEVA ESPERANZA. TEL.3123280362
RECLAMO	FARMACIA/ MEDIMÁS	FARMACIA	RECLAMO POR LA OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE MEDICAMENTO, SEGÚN EL USUARIO HAY PENDIENTES	ESCRITA	SE REMITE SUBCIENFICA Y REGENTE, SE ENTREGA EL MEDICAMENTO	8 DIAS	LOTE 715 SAN SILVESTRE TEL.3142548504
QUEJA	CDV/ SALUDVIDA	ODONTOLOGIA	QUEJA POR EL TRATAMIENTO Y MANEJO ODONTOLÓGICO	@ SECRETARIA LOCAL DE SALUD	SE REMITE A COORDINADOR DE ODONTOLOGÍA, EL USUARIO NO CONSULTA DESDE EL AÑO 2014	1 DIA	TEL 6101417

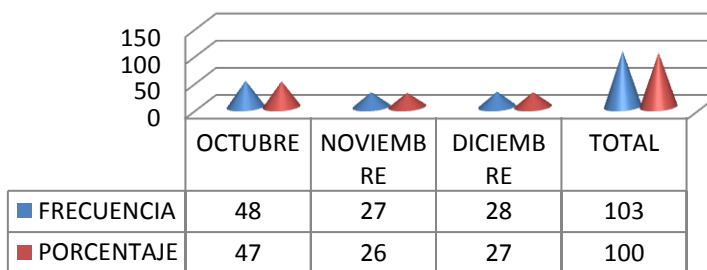
Los motivos de quejas y reclamos encontrados en buzón están identificados en el informe de buzones.

COMPARATIVO QUEJAS Y RECLAMOS IV TRIMESTRE 2018 RESPECTO AL TRIMESTRE ANTERIOR Y MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR

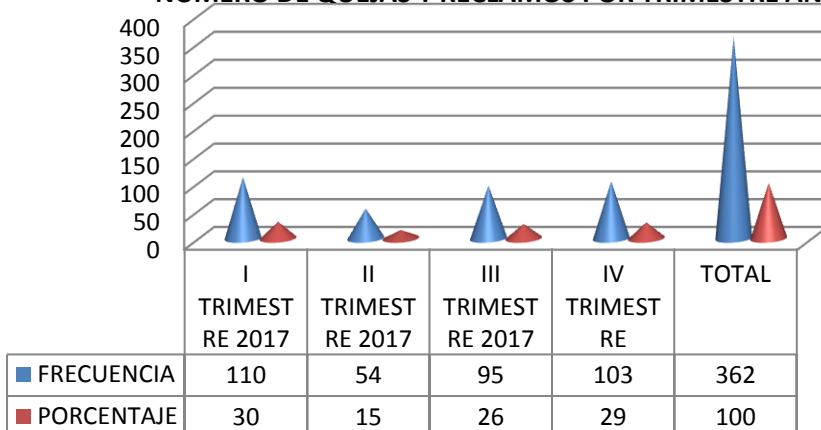
TRIMESTRE ANTERIOR (III TRIMESTRE 2018)		TRIMESTRE ACTUAL (IV TRIMESTRE 2018)		MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (IV TRIMESTRE 2017)		INDICADOR
PRESENCIALES	POR BUZÓN	PRESENCIALES	POR BUZÓN	PRESENCIALES	POR BUZÓN	TIEMPO EN DIAS PARA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS
10	85	8	95	6	68	4.8 DÍAS
TOTAL: 95		TOTAL: 103		TOTAL: 74		

La tendencia en el IV trimestre de 2018 fue al aumento de quejas y reclamos
QUEJAS: 23 RECAMOS: 80 (telefónicas 0, presenciales 8, correo@ 0, buzón 95)

COMPARATIVO DEL NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS RECEPCIONADAS POR MES EN EL IV TRIMESTRE DE 2018



NUMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS POR TRIMESTRE AÑO 2018



A través de la página WEB se recibieron TRES (3) solicitudes en el IV Trimestre 2018.

TABLA 6. RELACIÓN DE SOLICITUDES PÁGINA WEB IV TRIMESTRE 2018

FECHA HORA	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO QUEJA	ESTADO QUEJA	RESPUESTA QUEJA
2018-10-03	Leidy Vanes Moreno Enciso	Quisiera saber si me pueden mandar un comprobante de que el traslado de la historia clínica de mi hijo se realizó satisfactoriamente ya que no me encuentro en la ciudad. JOHAN SANTIAGO MORENO ENCISO. R.C: 1096809327	INFORMACION	RESUELTA	Revisada la base de datos del registro de traslados, y de acuerdo a su solicitud realizada el día 19 de julio de 2018, me permito informar que el día 25 de julio de 2018 se realizó el traslado de historia clínica de consulta externa y odontología del menor JOHAN SANTIAGO MORENO ENCISO identificado con Registro Civil Numero 1096809327, del centro de salud Castillo al centro de salud la Floresta.
2018-11-28	LAURA PATRICIA MORENO RUEDA	LAURA PATRICIA MORENO RUEDA, obrando en mi condición de apoderada demandante en el proceso de la referencia, de manera respetuosa me dirijo a su despacho y solicito se sirva informar lo siguiente: PRIMERO: Si fue aceptada la cesión de derechos económicos radicada por el señor FAISAL OMAR CURE CURE como representante legal de CURE TOUS S EN C por valor de \$30.000.000 respecto del contrato 17-00160 y fecha de aceptación. SEGUNDO: En caso de no haber sido	PETICION	CONTESTADA	LA ESE BARRANCABERMEJA, HA RECIBIDO SU COMUNICACIÓN DE 28 DE NOV DE 2018 RADICADA EN ESTA ENTIDAD A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB. LE INFORMO QUE LA MISMA QUEDÓ RADICADA BAJO EL NÚMERO PQRS28 DE FECHA 28 NOV 2018, EN LA CUAL MANIFIESTA SU DERECHO DE INFORMACIÓN "Si fue aceptada la cesión de derechos económicos radicada por el señor FAISAL OMAR CURE CURE como representante legal de CURE TOUS S EN C..." SU SOLICITUD HA SIDO TRASLADA AL ÁREA DE COMPETENCIA DE RESOLUCIÓN Y SE DARÁ RESPUESTA EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS POR LA LEY ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN TRABAJADOR SOCIAL- ESE BARRANCABERMEJA
2018-12-14	Mónica Ortiz Quintero	Buen día, llevo dos semanas solicitando mi carnet de fiebre amarilla para poder salir del país, nunca están disponibles, solo me dicen excusas, todo esto me ha hecho perder mucho tiempo y corro el riesgo de perder mi viaje. Es demasiado lento el servicio. Agradezco su ayuda	QUEJA	CONTESTADA	BUENAS TARDES SEÑORA MÓNICA ORTIZ QUINTERO, HEMOS RECIBIDO SU COMUNICACIÓN DE MANERA EXITOSA, REVISADO EL MOTIVO DE SU QUEJA ME PERMITO INFORMARLE QUE SE ESTÁ REALIZANDO LA ACCIÓN DE MEJORA PARA CUMPLIR CON LOS TIEMPOS ESTIPULADOS EN EL PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE CARNET INTERNACIONAL DE FIEBRE AMARILLA. EN NUESTRA BASE DE DATOS ESTÁ REGISTRADA LA ENTREGA DEL CARNET EL DÍA 14 DE DICIEMBRE DE 2018 A LAS 11:00AM. LAMENTAMOS LOS INCONVENIENTES PRESENTADOS Y REITERAMOS NUESTRO COMPROMISO DE SER CADA DÍA MEJORES.

Las evidencias de los envíos a los correos se encuentran en el archivo documental del SIAU

A través de la línea 018000400710 se recibieron 23 llamadas en el IV Trimestre 2018, todas recibieron respuesta de manera oportuna.

TABLA 7. RELACIÓN DE LLAMADAS LÍNEA GRATUITA IV TRIMESTRE 2018

FECHA	MOTIVO LLAMADA/ TRAMITE REALIZADO	CLASIFICACION			TOTAL LLAMADAS
		INTERMEDIAACION	INFORMACION	INSATISFACCION	
03/10/2018	SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE LA SOLICITUD COPIA DE HISTORIA CLINICA / SE DA LA INFORMACIÓN SOLICITADA		X		1
08/10/2018	SOLICITA ASIGNACION DE CITA EPS CONTRIBUTIVO, EN EL CENTRO SALUD DANUBIO EN LAS HORAS DE LA MAÑANA / SE ASIGNA CITA JUEVES 11 DE OCTUBRE A LAS 6:45AM CON EL DR AGUSTIN DEBE PAGAR 3000 PESOS	X			1
09/10/2018	LA FIRMA DE FACTURACION DE EMDISALUD MEDIGROUP, SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE LA DIRECCION DE LA ESE BARRANCABERMEJA / E DA LA INFORMACION SOLICITADA		X		1
10/10/2018	SOLICITA INFORMACIÓN PARA ATENCIÓN SERVICIO DE URGENCIA PARA EL SEÑOR JULIO CAMARGO MONTERO CC 5039530 DE LA EPS COMPARTA / SE DA LA INFORMACION SOLICITADA		X		1
11/10/2018	REFIERE PERDIO LA CITA DE ODONTOLOGIA PORQUE LLEGÓ 1 HORA TARDES Y SOLICITA LE SEA ASIGNADA NUEVAMENTE LA CITA / SE ASIGNA CITA PARA EL DIA 26 DE OCTUBRE A LAS 8 AM	X			1
12/10/2018	SOLICITA ASIGNACION DE CITA EPS CONTRIBUTIVO, EN EL CENTRO SALUD DANUBIO EN LAS HORAS DE LA MAÑANA / SE ASIGNA CITA JUEVES 18 DE OCTUBRE A LAS 6:00AM CON EL DRA DIANA DEBE PAGAR 3000 PESOS	X			
18/10/2018	SOLICITA INFORMACION SOBRE DONDE PUEDE SER ATENDIDA / SE DA LA INFORMACION SOLICITADA Y SE DIRECCIONA A SALUDVIDA POR APARECER EN BASE DE DATOS COMO MOVILIDAD		X		
19/10/2018	LLAMA PARA CANCELAR LA CITA MEDICA QUE TIENE EL DÍA DE HOY A LAS 6:30 EN EL DANUBIO / SE COMUNICA A LAS FACTURADORAS DE DANUBIO PARA LA CANCELACION DE LA CITA		X		
22/10/2018	SOLICITA CITA MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO / SE ASIGNA CITA PARA EL DIA 25 OCT A LAS 4:45PM DRA YULI	X			
22/10/2018	SOLICITA CONFIRMACIÓN EN BASE DE DATOS PARA ATENCIÓN / SE VERIFICA QUE APARECE COMO USUARIO DE SALUD VIDA CM, CONTRIBUTIVO, SE ORIENTA A LA EPS PARA QUE LE DEFINAN INSTITUCIÓN PARA LA ATENCIÓN		X		
23/10/2018	SOLICITA ASIGNACION DE CITA EPS CONTRIBUTIVO, EN EL CENTRO SALUD DANUBIO EN LAS HORAS DE LA MAÑANA / SE ASIGNA CITA VIERNES 26 DE OCTUBRE A LAS 6AM CON LA DRA DIANA DEBE PAGAR 3000 PESOS	X			
25/10/2018	SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE MEDICAMENTO ANLADIPINO, REFIERE QUE EN VARIAS OCASIONES HA ACUDIDO A LA FARMACIA Y NO HAY DISPONIBILIDAD DEL MISMO / SE LE INFORMA QUE EN LA FECHA HAY LA DISPONIBILIDAD DEL MEDICAMENTO. SE ORIENTA AL RECLAMO DEL MISMO EN FARMACIA VERSALLES		X		
29/10/2018	SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE EL CARNÉ DE FIEBRE AMARILLA INTERNACIONAL / SE DA INFORMACIÓN SOLICITADA		X		
15/11/2018	SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN POR MOVILIDAD DE MENOR ANGELA DAYAN CHAVEZ BARBOSA, PARA NUEVA EPS/ SE ORIENTA A LA OFICINA ADTVA DE LA NUEVA EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO PARA EL TRAMITE RESPECTIVO		X		1
26/11/2018	SOLICITA CITA DE MEDICINA GENERAL EN CENTRO DE SALUD CAMPIN/ SE ASIGNA CITA	X			
28/11/2018	SOLICITA ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO/ SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 29 DE NOVIEMBRE A LAS 3:15PM CON LA DRA YULY	X			
05/12/2018	REFIERE QUE EN FARMACIA NO LE ENTREGAN EL MEDICAMENTO PORQUE APARECE QUE LA ÚLTIMA ENTREGA FUE EL 14 DE NOV Y EL ASEGURA QUE RECLAMO EL 7 DE NOV / SE VERIFICA CON FACTURACIÓN Y REGENCIA Y EFECTIVAMENTE EL USUARIO RECLAMA EL 7 DE NOV QUEDANDO UN PENDIENTE QUE RECIBE EL 14 DE NOV... SE INFORMA AL USUARIO QUE PUEDE RECLAMAR EL 7 DE DIC			X	1
7/12/2018	REFIERE QUE NO HAY OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS, SOLICITA CAMBIAR EL LOSARTAN DE 100MG POR EL DE 50 MG QUE SI LO HAY EN FARMACIA / SE REMITE A LA REGENTE PARA SOLUCION Y ENTREGA DE MEDICAMENTO LOSARTAN DE 100MG EN LA FARMACIA DE VERSALLES			X	1

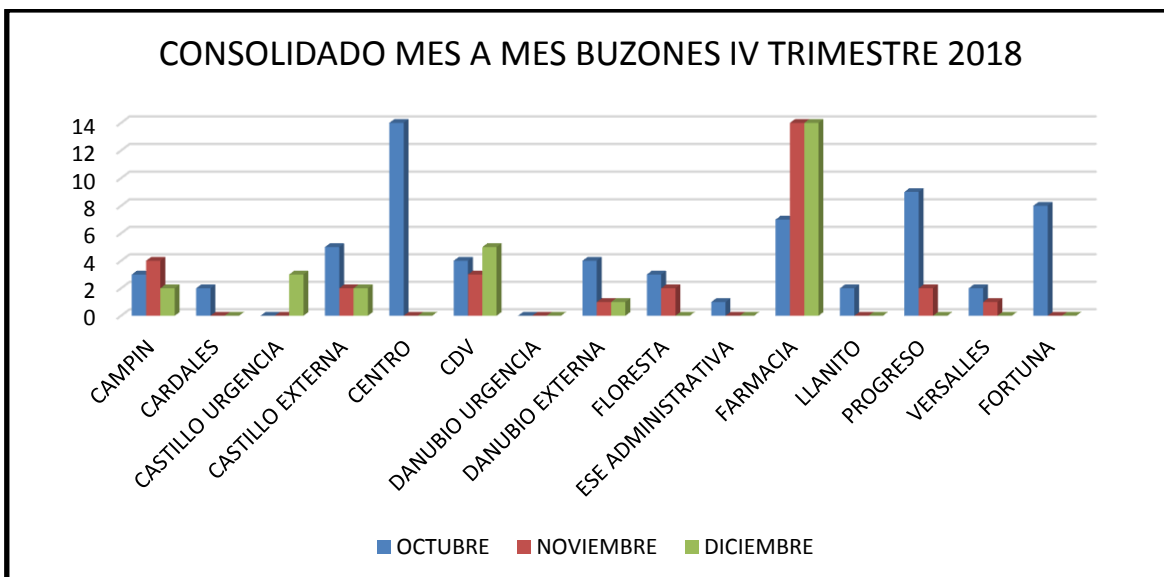
14/12/20 18	NO OPORTUNIDAD DE MEDICAMENTOS, PENDIENTE CARDIMINOL, AMLODIPINO MEFORMINA, ASA, RADITIDINA / SE REMITE A LA SUBDIRECCIÓN CIENTIFICA Y REGENTE DE FARMACIA			X	1
17/12/20 18	SOLICITA INFORMACION SOBRE MEDICAMENTOS PENDIENTE MEFORMINA / SE DA INFORMACION QUE ESTA DISPONIBLE EL MEDICAMENTO EN FARMACIA		X		1
18/12/20 18	SOLICITA ASIGNACION DE CITA MEDICA PARA INGRESAR AL CONTROL PRENATAL / SE ASIGNA CITA DIC-20-18 A LAS 8 AM CON EL DR HECTOR PEREZ	X			1
18/12/20 18	SOLICITA INFORMACIÓN DE LA SEÑORA ELDA ISABEL ORTIZ PEREZ CC 40403022, HOSPITALIZADA EN EL CASTILLO Y QUIEN SEGÚN SU REPORTE NO LE AUTORIZAN SALIDA PARA UNA CITA MEDICA / SE INDAGA CON LA JEFE DEL SERVICIO DE URGENCIAS CASTILLO LINETH SEVERICHE QUIEN INFORMA QUE EL FAMILIAR DE LA PACIENTE ES DE DIFICIL MANEJO NO ACEPTA NORMAS Y REGLAS DE LA INSTITUCIÓN, ESTA AUTORIZADA LA SALIDA EN AMBULANCIA DE LA PACIENTE PARA EL HRMM TOMA DE ECOGRAFIA ABDOMINAL TOTAL, SE DA LA INFORMACIÓN A LA SEÑORA NICOLAZA		X		1
28/12/20 18	LA SEÑORA ROSALBA MACHUCA REDIERE QUE NO LOS ATENDIERON EN LA CITA DE ODONTOLOGÍA EN LA FLORESTA POR LLEGAR 5 MINUTOS TARDE Y EL SEÑOR JOSE GUALDRÓN TIENE DOLOR INTENSO EN UNA MUELA / SE NOTIFICA AL COORDINADOR DE ODONTOLOGÍA Y SE ASIGNA CITA A LA 1 PM EN EL CENTRO DE SALUD FLORESTA PARA EL MISMO DÍA 28 DE DIC			X	1
TOTAL		8	11	4	23

HALLAZGOS BUZONES IV TRIMESTRE DE 2018

En el IV trimestre de 2018 se realizaron 77 (Setenta y siete) aperturas de buzones. (Existen actas de cada apertura), para un total de 120 hallazgos, siendo el mes con mayor frecuencia, el mes de octubre en el que se recibieron 64. En noviembre se recibieron 29 y en diciembre 27.

TABLA 1. NÚMERO DE HALLAZGOS POR CENTROS DE SALUD, OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2018

CENTROS DE SALUD	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL FRECUENCIA
CAMPIN	3	4	2	9
CARDALES	2	0	0	2
CASTILLO URGENCIA	0	0	3	3
CASTILLO EXTERNA	5	2	2	9
CENTRO	14	0	0	14
CDV	4	3	5	12
DANUBIO URGENCIA	0	0	0	0
DANUBIO EXTERNA	4	1	1	6
FLORESTA	3	2	0	5
ESE ADMINISTRATIVA	1	0	0	1
FARMACIA	7	14	14	35
LLANITO	2	0	0	2
PROGRESO	9	2	0	11
VERSALLES	2	1	0	3
FORTUNA	8	0	0	8
TOTALES	64	29	27	120



El comportamiento consolidado de anotaciones durante el Cuarto trimestre de 2018, muestra que los centros de salud con mayor número de hallazgos son Farmacia, Cdv, Progreso y centro. En Cdv los hallazgos se refieren a la solicitud de mayor número de horas odontológicas, mayor accesibilidad a las citas (especialmente a adulto mayor) y oportunidad en la atención. En Castillo externa son referidas a la falta de accesibilidad y oportunidad en la asignación de citas, oportunidad en la atención, arreglos locativos, aunque también se presentan felicitaciones al personal médico. En centro de salud Centro se refieren a la falta de puntualidad facturadora, solicitud de mayor número de horas médicas y odontológicas, oportunidad en la atención.

TABLA 2. HALLAZGOS MÁS RELEVANTES (OPORTUNIDADES DE MEJORA)

CAUSA/ASUNTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
OPORTUNIDAD	42	35
ADMINISTRATIVA	40	33
CALIDAD/SATISFACCIÓN	20	17
CALIDAD/INSATISFACCIÓN	13	11
ACCESIBILIDAD	2	2
NO APLICA	2	2
INFORMACIÓN	1	1
TOTALES	120	100

Entre los hallazgos más relevantes del trimestre, se mencionan los 4 aspectos con mayor frecuencia: falta de oportunidad, administrativas, calidad/satisfacción y calidad insatisfacción.

En el IV trimestre de 2018 se publicó en las carteleras institucionales actas de respuesta a las sugerencias mes a mes, generando que los usuarios conozcan el trámite de sus sugerencias y su posible resolución.

Comparando con el mismo periodo del año anterior - IV Trimestre de 2017- que fue de 76 anotaciones, se encuentra que la tendencia es al aumento pasando a 120 en el IV Trimestre de 2018. Comparando con trimestre inmediatamente anterior (III trimestre de 2018) la tendencia es al aumento pasando de 107 a 120 en el IV trimestre 2018.

TABLA 3. CLASIFICACIÓN HALLAZGOS POR TIPO Y SERVICIO/PROCESO IV TRIMESTRE 2018

AREA	MECANISMO/MODALIDAD					TOTAL	PORCENTAJE
	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	NO APLICA		
ADMINISTRATIVA	0	40	0	0	0	40	33
CONSULTA EXTERNA	3	0	1	15	2	21	18
FACTURACIÓN	3	0	0	0	0	3	2
GENERAL	0	1	1	1	0	3	2
P Y P	4	2	0	2	0	8	7
ENFERMERÍA	6	0	0	1	0	7	6
FARMACIA	1	31	1	0	0	33	28
URGENCIA	1	2	0	0	0	3	2
VIGILANCIA	0	0	0	1	0	1	1
ODONTOLOGÍA	1	0	0	0	0	1	1
TOTAL	19	76	3	20	2	120	100
PORCENTAJE	16	63	2	17	2		100

Por tipo de hallazgos, la mayor frecuencia corresponde a reclamos con 76 (63%), continúa felicitaciones con 20 (17%), quejas con 19 (16%), sugerencias 3 (2%) y 2 (2%) que no aplican. El área con mayor número de anotaciones fue administrativa con 40 anotaciones (33 %) de las cuales totalidad son reclamos; farmacia con 33 (28%) mayoría reclamos; consulta externa con 21 (18%) mayoría felicitaciones; p y p con 8 (7%) mayoría quejas; enfermería 7 (6%) mayoría quejas; Facturación 3 (2%) totalidad quejas; general 3 (2%) igualdad de reclamos, sugerencia y felicitación; urgencia 3 (2%) mayoría reclamos; vigilancia 1 (1%) correspondiente a felicitación y odontología 1 (1%) correspondiente a queja.

TABLA 4. PQRS-F POR CENTROS DE SALUD IV TRIMESTRE 2018

CENTRO DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	PORCENTAJE
CASTILLO	3	9	0	0	0	12	10
FORTUNA	0	8	0	0	0	8	7
CDV	3	8	0	0	1	12	10
CENTRO	0	0	0	14	0	14	12
FLORESTA	2	0	1	1	1	5	4
CAMPIN	4	2	0	3	0	9	7
VERSALLES	0	3	0	0	0	3	2
DANUBIO	0	5	0	1	0	6	5
PROGRESO	6	4	1	0	0	11	9
CARDALES	0	1	0	1	0	2	2
LLANITO	0	2	0	0	0	2	2
FARMACIA	1	33	1	0	0	35	29
SEDE ADTVA	0	1	0	0	0	1	1
TOTAL	19	76	3	20	2	120	100

Durante el IV trimestre de 2018, se destaca Farmacia con 35 anotaciones (29%) mayoría reclamos, Centro con 14 (12%) totalidad felicitaciones; Castillo con 12 (10%) mayoría reclamos; Cdv con 12 (10%) mayoría reclamos; Progreso 11 (9%) mayoría quejas; Campín con 9 (7%) mayoría quejas; Fortuna con 8 (7%) totalidad reclamos; Danubio 6 (5%) totalidad reclamos; Versalles 3 (2%) totalidad reclamos; Cardales 2 (2%) igualdad de reclamo y felicitación; Llanito 2 (2%) totalidad reclamos y sede administrativa 1 (1%) correspondiente a reclamo.

TABLA 5. PQRS-F POR ASEGURADORA IV TRIMESTRE 2018

ASEGURADORA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	PORCENTAJE
No identificada	9	32	0	13	0	54	45
Emdisalud	3	7	1	2	0	13	11
Saludvida	0	6	1	1	0	8	7
Comparta	1	6	0	3	1	11	9
Nueva Eps	3	5	0	0	1	9	7
Asmetsalud	3	6	1	1	0	11	9
Medimás	0	8	0	0	0	8	7
Vinculado	0	1	0	0	0	1	1
Cooemeva	0	5	0	0	0	5	4
TOTAL	19	76	3	20	2	120	100

Durante el IV trimestre de 2018 el mayor número de anotaciones corresponden a las que no registran Eps con 54 anotaciones (45%). Mayoría reclamos; continúa Emdisalud con 13 (11%) mayoría reclamos; Comparta 11 (9%) mayoría reclamos; Asmetsalud con 11 (9%) mayoría reclamos; Nueva Eps con 9 (7%) mayoría reclamos; Saludvida con 8 (7%) mayoría reclamos; Medimás con 8 (7%) totalidad reclamos; Coomeva con 5 (4%) totalidad reclamos y vinculado 1 (1%) correspondiente a reclamo.

TABLA 6. CAPACITACIONES A USUARIOS Y USUARIAS IV TRIMESTRE 2018

CENTRO DE SALUD	NÚMERO DE USUARIOS CAPACITADOS	TEMAS
Campín	76	Deberes y Derechos
Cardales	77	Trato Digno
Castillo	80	Decálogo del buen trato
Cdv	53	Movilidad
Centro	63	Portabilidad
Danubio	59	Información SGSSS
Floresta	69	
Fortuna	34	Material Informativo:
Llanito	48	Manual del Usuario
Progreso	49	
Versalles	63	Carteleras
Total	243	

En el trimestre se realizaron 39 capacitaciones en salas de espera de los centros de salud, para un total de 671 Usuarios capacitados.

CONSOLIDADO ATENCIONES EN EL SIAU IV TRIMESTRE
TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 225 USUARIOS

Indicador días de respuesta del total de solicitudes del mes: 3.6 días

GRUPO ETAREO DE LOS ATENDIDOS			
18 – 26 AÑOS	27-59 AÑOS	60 Y MAS	NO RESPONDE
4	53	34	134

CONDICION (SUJETO DE PROTECCION ESPECIAL)				
ADULTO MAYOR	MUJER GESTANTE	DISCAPACIDAD	VICTÍMA	NO APLICA
34	4	0	1	186

REGIMEN DE AFILIACION			
CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	NO ASEGURADO	NO RESPONDE
11	119	5	90

MECANISMO / MODALIDAD				
QUEJAS	RECLAMOS	ORIENTACIONES/ INFORMACION	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
18	131	52	4	20

ESTADO DE LA SOLICITUD		
RESUELTA	REMITIDA OTRA DEPENDENCIA	TRASLADOPORCOMPETEN CIA
67	152	6

MEDIO DE RECEPCION			
BUZON	PRESENCIAL	ESCRITO	TELEFONICA
120	73	9	23

EPS AFILIACION										
EMD IS	SALUDV IDA	ASM ET	NUEVA EPS	COMPA RTA	MEDIM AS	FAMISA NAR	COOME VA	NO ASEGUR ADO	EPS OTRO MUNICI PIO	NO RESPO NDE
17	31	19	29	18	17	1	5	5	3	80

CAUSA					
ACCESO	OTRO	ADMINISTRATIVOS	CALIDAD	OPORTUNIDAD	ORIENTACION
4	30	35	36	96	24

CAUSA ESPECÍFICA

ACCESO: POR NO CONTRATACIÓN O CONVENIOS (1) NEGACION A SERVICIOS MEDICOS O ODONTOLOGICOS (2), NEGACION EN LA ATENCIÓN POR NO DISPONIBILIDAD DOCUMENTAL (H.C) (1)

ADMINISTRATIVOS: INSUFICIENCIA DE EQUIPOS MÉDICOS Y ODONTOLÓGICOS (5), INADECUADAS CONDICIONES LOCATIVAS, CONFORT (5), FALTA OPORTUNIDAD CITAS MÉDICAS (17), FALTA OPORTUNIDAD CITAS ODONTOLÓGICAS (3), VULNERACIÓN DE DERECHOS (1), INSUFICIENTE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICAS / CAPACIDAD INSTALADA (3), COBROS INAPROPIADOS(1)

CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS, PROCEDIMIENTOS (4), MAL TRATO POR PARTE DE FUNCIONARIOS DE SALUD (11), MAL TRATO POR PARTE DE USUARIOS (1), SATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS, FELICITACIONES (18)

OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA (5), DEMORA EN LA ENTREGA DE AUTORIZACIONES (2), DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS (73), DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE LA CITAS (14), DEMORA ATENCIÓN DE URGENCIAS (2),

ORIENTACIONES: DERECHOS Y DEBERES (2), SOBRE EL SGSSS (1), REFERENTE A LA AFILIACIÓN, PORTABILIDAD MOVILIDAD ETC (7), UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD (14).