

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA
SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
INFORME DICIEMBRE DE 2018

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

EMPRESA	SALUD VIDA	MEDIM AS	NUEVA EPS	EMDIS	ASMET	COMPARTA	VINCULADOS	NO IDENTIFICADA EPS	TOTAL
FRECUENCIA	5	4	3	1	1	1	1	12	28
PORCENTAJE	18	14	11	3.5	3.5	3.5	3.5	43	100

FUENTE: PQR PRESENCIALES / TELEFONICAS Y BUZONES DE SUGERENCIAS

Observación: Las quejas y reclamos tienen como fuente las que se reciben directamente en la oficina del SIAU, y las que se hallan, y son clasificadas como tales, a través de los buzones de sugerencias.

TABLA 2. PORCENTAJE DE SATISFACCION SEGÚN RESOLUCION DE QUEJAS Y RECLAMOS POR EPS-S

EMPRESA	SALUD VIDA	MEDIM AS	NUEVA EPS	EMDIS	ASMET	COMPARTA	VINCULADOS	NO IDENTIFICADA EPS	TOTAL
RESUELTAS EN MENOS DE 15 DIAS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
RESUELTAS EN MAS DE 15 DIAS	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

SERVICIO	FARMACIA	ADTVA / OPORTUNIDAD	URGENCIAS	ODONTOLOGIA	PYP	FACTURACIÓN	C. EXTERNA	TOTAL
FRECUENCIA	16	4	3	2	1	1	1	28
PORCENTAJE%	57	14	11	7	3.5	3.5	3.5	100

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

CENTRO SALUD	FARMACIA	CDV	CASTILLO	DANUBIO	TOTAL
FRECUENCIA	16	6	5	1	28
PORCENTAJE %	57	21.5	18	3.5	100

TABLA 5. MOTIVOS DE QUEJAS Y RECLAMOS PRESENCIALES (OPORTUNIDADES DE MEJORA)

MECANISMO / MODALIDAD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	DESCRIPCION	MEDIO DE RECEPCION	TRAMITE / SOLUCIÓN	TIEMPO EN DIAS DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
RECLAMO	FARMACIA/SALUDVIDA	FARMACIA	RECLAMO POR LA OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE MEDICAMENTO, SEGÚN EL USUARIO HAY PENDIENTES	ESCRITA	SE REMITE SUBCIENTIFICA Y REGENTE, SE ENTREGA EL MEDICAMENTO	8 DIAS	CALLE 70 BLOQUE J No.24 NUEVAESPERANZA. TEL.3123280362
RECLAMO	FARMACIA/MEDIMÁS	FARMACIA	RECLAMO POR LA OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE MEDICAMENTO, SEGÚN EL USUARIO HAY PENDIENTES	ESCRITA	SE REMITE SUBCIENTIFICA Y REGENTE, SE ENTREGA EL MEDICAMENTO	8 DIAS	LOTE 715 SAN SILVESTRE TEL.3142548504
QUEJA	CDV/SALUDVIDA	ODONTOLOGÍA	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.

TABLA 6. COMPARATIVO QUEJAS Y RECLAMOS NOVIEMBRE 2018 RESPECTO AL MES ANTERIOR Y MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR

MES ANTERIOR (NOVIEMBRE 2018)		MES ACTUAL DICIEMBRE 2018)		MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (DICIEMBRE 2017)		INDICADOR
PRESENCIALES/TELEFONICAS @	POR BUZÓN	PRESENCIALES/ TELEFONICAS @	POR BUZÓN	PRESENCIALES /TELEFONICAS @	POR BUZÓN	TIEMPO EN DIAS PARA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PRESENCIALES o VIRTUALES MES
3	24	3	25	1	18	5.6 DIAS
TOTAL: 27		TOTAL: 28		TOTAL: 19		

La tendencia fue al aumento en el número de quejas y reclamos en el mes.

QUEJAS: 6 RECLAMOS: 22 (telefónicas 0, presenciales 3, correo@ 0, buzón 25)

A través de la página WEB se recibió una (1) solicitud en el mes de DICIEMBRE de 2018

FECHA HORA	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO	ESTADO QUEJA	RESPUESTA QUEJA
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 la respuesta se encuentran en el archivo físico de la oficina SIAU

A través de la línea 018000400710 se recibió SIETE (7) Solicitudes.

TABLA 7. SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA LÍNEA GRATUITA 018000400710, DICIEMBRE 2018

FECHA	MOTIVO LLAMADA/ TRAMITE REALIZADO	CLASIFICACION			TOTAL LLAMADAS
		INTERMEDIAACION	INFORMACION	INSATISFACCION	
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
14/12/2018	NO OPORTUNIDAD DE MEDICAMENTOS, PENDIENTE CARDIMINOL, AMLODIPINO MEFORMINA, ASA, RADITIDINA / SE REMITE A LA SUBDIRECCIÓN CIENTIFICA Y REGENTE DE FARMACIA			X	1
17/12/2018	SOLICITA INFORMACION SOBRE MEDICAMENTOS PENDIENTE MEFORMINA / SE DA INFORMACION QUE ESTA DISPONIBLE EL MEDICAMENTO EN FARMACIA		X		1
18/12/2018	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
18/12/2018	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 DIFÍCIL 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
28/12/2018	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		1	2	4	7

HALLAZGOS BUZONES MES DE DICIEMBRE 2018

En el mes de DICIEMBRE 2018 se realizaron *VEINTICINCO (25) aperturas de buzones. (Existe acta de cada apertura).

Tabla 1. Hallazgos por centros de salud DICIEMBRE 2018

CENTRO	CARDALES	CAMPIN	CASTILLO URG	CASTILLO EXT	CENTRO	CDV	DANUBIO URG	DANUBIO EXT	FLORESTA	ESEB ADMINISTRATIVA	FARMACIA	LLANITO	PROGRESO	VERSALLES	FORTUNA	TOTAL
FRECUENCIA	0	2	3	2	0	5	0	1	0	0	14	0	0	0	0	27
PORCENTAJE	0	7	11	7	0	19	0	4	0	0	52	0	0	0	0	100%

*A partir del mes de agosto de 2018, de conformidad con hallazgos al proceso SIAU Por Secretaría departamental, se realizarán dos jornadas adicionales de buzones, las cuales son direccionadas por las funcionarias del proceso y con el acompañamiento del jefe centro de salud y alguien de la comunidad presente en sala de espera, que por voluntad participe en la apertura correspondiente.

Tabla 2. COMPARATIVO BUZONES

MES ANTERIOR (NOVIEMBRE 2018)	MES ACTUAL (DICIEMBRE 2018)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (DICIEMBRE 2017)
29	27	20

A continuación se detallan cada uno de los hallazgos por centros de salud
CAMPIN

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCIÓN	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
05/12/2018	04/12/2018	NELSA ROMERO GUALDRON	NO IDENTIFICA	3123020455	GENERAL	SOY BIEN ATENDIDA	FELICITACIONES	CALIDAD	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	20/12/2018	11
20/12/2018	05/12/20018	MARISOLA SÁNCHEZ NIÑO	NO IDENTIFICA	3228680767	PYP	PEDIR EL REGRESO DE DOÑA LUZ YANITH, ES UNA EXCELENTE PERSONA	FELICITACIONES	CALIDAD	SE REMITE A JEFE DE P Y P. SERVICIOS AMBULATORIOS	27/12/2018	4

DANUBIO EXTERNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
11/12/20018	11/12/2018	SANDRA LASERNA	NUEVA EPS	3043895087	CONSULTA EXTERNA	SUGIERO QUE POR FAVOR ME DEN MÁS DE UNA CITA PARA EL NÚCLEO FAMILIAR, YO SOY MADRE DE CUATRO NIÑOS Y ES MUY COMPLICADO SACAR UNA CITA. DEBERÍAN DE DAR MÁS DE UNA CITA POR FAMILIA. Y EL MEDICAMENTO CASI NUNCA LO HAY	RECLAMO	ADTVA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	20/12/2018	7

CASTILLO EXTERNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRÁMITE O SOLUCION	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
07/12/2018	03/12/2018	MARIA DEL PILAR HINESTROZA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	YO MARIA DEL PILAR HINESTROZA, CON CÉDULA DE CIUDADANÍA 63313807 DE BARRANCABERMEJA, LES PIDO A USTEDES COMO ENTIDAD DE SALUD QUE LA DOCTORA LAURA NARANJO FORERO, ES UNA PERSONA SIN ÉTICA PROFESIONAL, YA QUE MI HERMANA ES UNA PERSONA ESPECIAL Y YO LA ACOMPAÑO CADA VEZ QUE LA TRAIGO, TENÍA QUE HABLAR Y ACOMPAÑARLA PARA UN CASO ESPECIAL Y FUIMOS MAL ATENDIDAS POR ESTA DOCTORA, NO SE DEJA HABLAR, NO NOS ATENDIÓ BIEN, EN FIN ESPERO QUE USTEDES HABLEN CON LOS TRABAJADORES Y ESPECIALMENTE CON ESTA CLASE DE DOCTORES, QUE POR FAVOR TENGAN UN POCO DE CONSIDERACIÓN Y MÁS RESPETO CON LOS PACIENTES	QUEJA	CALIDAD	SE REMITE A OPERADOR DE SERVICIOS DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS	20/12/2018	9
	NO IDENTIFICA	CRISTIAN GARCÍA	NO IDENTIFICA	3013487822	ODONTOLOGIA	BUENAS TARDES CON MUCHO RESPETO ME DIRIJO PARA PRESENTAR UNA SUGERENCIA A LA SEÑORA SARAY URIBE EN LA TARDE DE HOY ENTO CON MI PAREJA A UNA INFORMACIÓN Y DE MANERA GROSERA Y ALTANERA ME MANDA PARA FUERA. PIDO MÁS RESPETO DE LA SEÑORA SARAY URIBE PARA CON NOSOTROS, YA QUE NO ES LA PRIMERA VEZ QUE ESA SEÑORA TOMA ESA ACTITUD PARA CONMIGO. LA PRÓXIMA VEZ NO VOY A SER EDUCADO YA QUE VAN VARIAS VECES	QUEJA	CALIDAD	SE REMITE A SERVICIOS AMBULATORIOS, SUBCIENTIFICO, COORDINADOR DE ODONTOLOGIA	20/12/2018	9

CASTILLO URGENCIAS

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN	TIEMPO EN DIAS
07/12/2018	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	URGENCIAS	TARDAN MÁS DE DOS HORAS EN ATENDER A UN PACIENTE SIN IMPORTAR LA PRIORIDAD, ADENTRO ES SOLO RISAS Y CON EL CELULAR. SE ESPERA UNA MEJOR ATENCIÓN EN URGENCIAS	RECLAMO	OPORTUNIDAD	SE REMITE A DARSALUD SUBCIENTÍFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	20/12/2018	9
20/12/2018	18/12/2018	JUAN O GARCIA	NUEVA EPS	3134188380	URGENCIAS	EN EL TRANSCURSO DE LAS HORAS (DÍAS) LA PACIENTE HILDA ISABEL ORTIZ, SE HA QUEJADO DE MUCHOS DOLORES Y SE ENCUENTRA DEFICIENTE DE SALUD, PIDIENDO EN FORMA CORTÉS LA ATENCIÓN, HA SIDO DESAPERCIBIDA. LA JEFE DE NOMBRE LINETH SEVERICHE HA SIDO DEMASIADO GROSERERA Y ME HA SACADO DEL LUGAR POR MI INSISTENCIA DE ATENCIÓN. LA JEFE ASEGURABA QUE LA ECOGRAFÍA ORDENADA POR EL MÉDICO NO LA CUBRÍA EL SEGURO DE LA NUEVA EPS, ADEMÁS ME OFRECÍA UN BONO PARA QUE FUERA A UN SITIO QUE ELLA CONOCÍA Y QUE LA LLEVARA, SIENDO EL PACIENTE SUBSIDIADO DEL GOBIERNO. LO MALO ES LA IMPONENCIA DE LA PRESENTE PROFESIONAL, LLEVAR EN CUENTA	QUEJA	CALIDAD	SE REMITE A DARSALUD JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS, SUBCIENTÍFICO	27/12/2018	4
	19/12/2018	GABRIELA SANTAMARÍA/ACUDIENTE/VEEDOR GABRIEL GARCÍA	SISBEN	3134422344	URGENCIAS	EN MI CASO, COMO VEEDOR DE SALUD, LLEVÉ UNA JOVEN DE 15 AÑOS, CON UN DOLOR INTENSO, EN UN ESTADO CRÍTICO. ¿QUÉ ESTAMOS HACIENDO? ES INAUDITO QUE EN EL TURNO LA JEFE NO ME DISTINGA, SI YO VIVO EN ESTA COMUNA. SOLUCIONAR.	RECLAMO	OPORTUNIDAD	SE REMITE A DARSALUD JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS, SUBCIENTÍFICO	27/12/2018	4

FARMACIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/ MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCIÓN	FECHA FINALIZACIÓN	TIEMPO EN DIAS
06/12/2018	29/11/2018	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	FARMACIA	POR FAVOR SEAN MÁS SERIOS PORQUE GASTAMOS AL TIEMPO MÁS PLATA QUE NO TENEMOS PARA ESTAR PAGANDO PASAJES Y LOS MEDICAMENTOS NO LOS HAY. POR FAVOR NO NOS HAGAN PERDER TIEMPO	RECLAMO	OPORTUNIDAD	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTVO, SUBDIRECTOR CIENTÍFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE	20/12/2018	9
	22/11/2018	NELCY	NO IDENTIFICA	3216950332	FARMACIA	FAVOR CAMBIAR A LA SEÑORITA ENCARGADA DE RECIBIR EL PAPEL PARA MEDICAMENTO, ES MUY ARROGANTE, NO TIENE NADA DE HUMILDAD, MUY GROSERERA. TODO LO RESPONDE DE MALA GANA	QUEJA	CALIDAD	SE REMITE A INTERVENTOR CONTRATO FACTURACION, COORDINADORA FACTURACION, REGENTE	20/12/2018	9
	16/11/2018	EDILDE	MEDIMÁS	3202539894	FARMACIA	NUNCA ESTÁ LA DROGA, ME HAN QUEDADO DEBIENDO MÁS DE UN MEDICAMENTO	RECLAMO	OPORTUNIDAD	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTVO, SUBDIRECTOR CIENTÍFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE	20/12/2018	9
	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	FARMACIA	INCONFORME POR ESAS FALENCIAS. SEÑORES NO JUEGUEN CON LA SALUD DE NOSOTROS, AL SEÑOR GERENTE QUE POR FAVOR GESTIONE PARA QUE TODOS TENAMOS LA DICHA DE RECIBIR COMPLETO	RECLAMO	OPORTUNIDAD	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTVO, SUBDIRECTOR CIENTÍFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE	20/12/2018	9
	29/11/2018	SUSANA ARIZA	MEDIMÁS	3132281067	FARMACIA	MUY AMABLEMENTE LES PIDO DE CORAZON QUE POR FAVOR NOS ENTREGUEN COMPLETA LA DROGA, YA QUE UNO VIENE A BUSCARLA Y NUNCA LA ENTREGAN COMPLETA. POR FAVOR ESTAMOS AGOTADOS	RECLAMO	OPORTUNIDAD	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTVO, SUBDIRECTOR CIENTÍFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE	20/12/2018	9
	21/11/2018	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	FARMACIA	TODO EL SERVICIO ES MALO, NO HAY MEDICAMENTOS	RECLAMO	CALIDAD	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTÍFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE	20/12/2018	9

	03/12/2018	YORLENIS	NO IDENTIFICA	3214182635	FARMACIA	FAVOR ARREGLAR EL TELEFONO YA QUE UNO LLAMA Y ESTÁ DAÑADO, SE HACE INDISPENSABLE EL ARREGLO PORQUE HAY MEDICAMENTOS QUE QUEDAN PENDIENTES PARA ENTREGAR	RECLAMO	ACCESIBILIDAD	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE	20/12/2018	9
	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	FARMACIA	NO ESTOY CONFORME PORQUE CADA QUE ME MANDAN EL MEDICAMENTO, NO ME DAN NADA, PORQUE NO HAY NADA. YONECESITO LOS MEDICAMENTOS, Y SI GASTO PASAJES A VECES DEJO DE COMER Y NO ME DAN NADA	RECLAMO	OPORTUNIDAD	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTVO, SUBDIRECTOR CIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE	20/12/2018	9
	20/11/2018	SARA PEÑA	NUEVA EPS	3108010498	FARMACIA	POR FAVOR TRAER A TIEMPO LOS MEDICAMENTOS DE NIFEDIPINO, HACE UN MES Y NADA, SE SUPONE QUE LA ATENCION ES PRIMERO PARA LA TERCERA EDAD	RECLAMO	OPORTUNIDAD	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTVO, SUBDIRECTOR CIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE	20/12/2018	9
	NO IDENTIFICA	MIRIAM LOPEZ	NO IDENTIFICA	3203168245	FARMACIA	LOS SERVICIOS MUY MALOS, SACA UNO CITA Y VIENE UNO A RECLAMAR LA DROGA Y NO LA HAY, SE NECESITAN MAS RECURSOS	RECLAMO	OPORTUNIDAD	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTVO, SUBDIRECTOR CIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE	20/12/2018	9
07/12/2018	04/12/2018	OFELIA BARAJAS	COMPARTA		FARMACIA	LE QUEDÓ GRANDE EL TRABAJO, RETÍRESE DE ESE CARGO PORQUE LA NEGLIGENCIA ES CADA VEZ MAYOR, YO OFELIA BARAJAS TENGO UNA PIERNA CON UN GRANO TERRIBLE Y NECESITO CON URGENCIA LOS MEDICAMENTOS QUE EL DOCTOR HECTOR ME ENVÍO Y NO HAY LO QUE ME PUEDA QUITAR LA INFECCIÓN, SALE UNO DE CONSULTA Y NO HAY MEDICAMENTO, SE GANAN LA VIDA GRATINIANO, RENUNCIE O CIERRE.	RECLAMO	OPORTUNIDAD	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, SUBDIRECTOR ADTVO, SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE	20/12/2018	9
17/12/2018	10/12/2018	MARI E.	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	FARMACIA	LO QUE PASA ES QUE NO HAY MEDICAMENTO, POR QUÉ LO MANDAN SI NO LO HAY	RECLAMO	OPORTUNIDAD	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTVO, SUBDIRECTOR CIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE	20/12/2018	3
	11/12/2018	NELSON QUÍÑONEZ	SALUDVIDA	3106199846	FARMACIA	SE SUPONE QUE UNO VA DONDE EL MÉDICO POR ALGUNA ENFERMEDAD Y NO HAY DROGA, TENGO VARIAS FÓRMULAS UNA PSIQUIÁTRICA Y OTRAS DE SALUD, POR FAVOR NECESITAMOS EL MEDICAMENTO	RECLAMO	OPORTUNIDAD	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE	20/12/2018	3
20/12/2018	11/12/2018	ANA RUIZ PÉREZ	NO IDENTIFICA	3219680914	FARMACIA(DANUBIO)	QUE POR QUÉ RAZÓN AL NIÑO JOAN CORCHO RUIZ, LE MANDAN LA FÓRMULA Y SE LA ENTREGAN SIEMPRE INCOMPLETA, SIEMPRE DICEN QUE NO ESTÁN TODOS LOS MEDICAMENTOS COMPLETOS Y NUNCA ENTREGAN NADA. ENTONCES, YO QUIERO QUE POR FAVOR ME EXPLIQUEN BIEN QUÉ ES LO QUE PASA, PORQUE SIEMPRE ES LO MISMO, GRACIAS POR SU ATENCIÓN	RECLAMO	OPORTUNIDAD	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE	27/12/2018	4

CDV

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/ MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA
13/12/2018	14/11/2018	PAULINA RUIZ	SALUDVIDA	3134162454	ADTVA	POR FAVOR COLOCAR UN VIGILANTE EN EL PUESTO DE SALUD	RECLAMO	ADMINISTRATIVO	SE REMITE A SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA, SERVICIOS AMBULATORIOS	20/12/2018	5
	28/11/2018	JUANA URIELES	MEDIMAS	3143909036	ADTVA	EN TODOS LOS CONSULTORIOS DEBE HABER UN TENSIOMETRO YA QUE A LOS PACIENTES DEBEN TOMARLES LA TENSIÓN Y NO LO PUEDEN HACER POR FALTA DE ESTE EQUIPO	RECLAMO	ADMINISTRATIVO	SE REMITE A SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA, SERVICIOS AMBULATORIOS	20/12/2018	5
	04/11/2018	ENITH ROMERO	EMDISALUD	3023450044	FACTURACION	LA SEÑORA QUE AGENDA LAS CITAS ES UNA APÁTICA EN COLABORAR A DAR LAS CITAS, TENGO ENFERMEDAD DE EPOC Y EL 7 DE OCTUBRE ME ROBARON POR LLEGAR A LAS 3 Y 40AM Y ME AMENAZARON CON UN CUCHILLO EN EL CUELLO, DE VERDAD ME QUEDÉ TRAUMATIZADA Y NO ME COLABORÉ, NI PORQUE LE COMENTÉ MI ESTADO DE SALUD, ADEMÁS, ME DIJO QUE VINIERA MÁS TEMPRANO.	QUEJA	CALIDAD	SE REMITE A COORDINADORA FACTURACION, INTERVENTORA FACTURACION, SERVICIOS AMBULATORIOS	20/12/2018	5
	16/11/2018	ROSALBA BRAVO	SALUDVIDA	6026448	ADTVA	VINE A CONSULTA MEDICA Y EL MÉDICO ME DIJO QUE NO ME TOMA LA TENSIÓN PORQUE NO HAY TENSIOMETRO, POR FAVOR QUE TENGAN RECURSOS PARA UNA BUENA ATENCIÓN Y BUEN SERVICIO. NO ES POSIBLE QUE NO TENGAN UN CENTRO DE SALUD	RECLAMO	ADMINISTRATIVO	SE REMITE A SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA, SERVICIOS AMBULATORIOS	20/12/2018	5
	20/11/2018	MAUREN GUTIERREZ	ASMETSALUD	3124129308	P Y P	HE IDO UNAS DOCE VECES AL PUESTO DE SALUD DANUBIO A VACUNAR A LA NIÑA Y ME DICEN QUE NO LA HAY, QUE VENGA LOS MARTES. HOY TAMBIÉN FUI Y YA ME DIJERON QUE SE ACABÓ Y QUE SÓLO HABÍAN PARA CUATRO NIÑOS. ESTOY PREOCUPADO PORQUE LA NIÑA ESTÁ PRESENTANDO FIEBRE Y LA HE TENIDO QUE LLEVAR A URGENCIAS	RECLAMO	OPORTUNIDAD	SE REMITE A SERVICIOS AMBULATORIOS, JEFE P Y P, SUBCIENTIFICO	20/12/2018	5

Tabla 3-Causa/Asunto PQRSDF* más relevantes Noviembre 2018 (oportunidades de mejora)

CAUSA/ASUNTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
OPORTUNIDAD (Demoras y falta de prioridad en el servicio de urgencias; Castillo, no conformidad falta de oportunidad entrega medicamentos, demora en el servicio de vacunación, Cdv)	16	59
CALIDAD/INSATISFACCIÓN(Queja por percepción falta de calidez médica externa, odontóloga, jefe urgencias; Castillo; Queja percepción trato poco amable facturadora Farmacia Versalles; Actitud poco amable, facturadora, Cdv	5	19
ADMINISTRATIVA(No conformidad por falta de oportunidad en la atención, no hay accesibilidad a más de un miembro del núcleo Familiar; Danubio, no disponibilidad de equipos médicos para la atención, no disposición de vigilantes; CDV	4	15
CALIDAD/SATISFACCIÓN ((felicitaciones al recurso humano a nivel general por buena atención, felicitaciones, solicitud de regreso promotora Luz Yanith por su buen servicio	2	7
TOTALES	27	100%

PQRSDF (Petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, felicitación)

La mayor causa se refiere a falta de oportunidad(no cumplimiento en la entrega oportuna de medicamentos, demoras en atención de urgencias, en servicio de vacunación; con 59%; continúan las quejas por insatisfacción con atención y falta de calidez de algunos servidores públicos con 19%, continúan las situaciones administrativas (limitación asignación de citas, falta de prioridad y acceso en el servicio de consulta externa a más integrantes del grupo familia, no disponibilidad de equipos médicos, no contratación de servicio de vigilancia en los centros de salud) con 15%; se destacan las felicitaciones con 2 anotaciones (7%).

Tabla 4. Clasificación PQRSDF por áreas, Diciembre 2018

AREAS/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	TOTAL	PORCENTAJE
FARMACIA	1	13	0	14	52
ADMINISTRATIVA	0	4	0	4	15
URGENCIAS	1	2	0	3	11
P Y P	0	1	1	2	7
CONSULTA EXTERNA	1	0	0	1	4
GENERAL	0	0	1	1	4
FACTURACIÓN	1	0	0	1	4
ODONTOLOGÍA	1	0	0	1	4
TOTAL	5	20	2	27	100
PORCENTAJE	19	74	7		100

El área más afectada fue farmacia con 14 anotaciones (52%) mayoría correspondiente a reclamos; continúan las situaciones administrativas con 4 (15%) totalidad reclamos, urgencias con 3 (11%) mayoría reclamos; p y p con 2 (7%) igualdad de reclamos y felicitaciones; consulta externa con 1 (4%) correspondiente a queja; general con 1 (4%) correspondiente a felicitaciones; facturación con 1 (4%) correspondiente a queja; odontología con 1 (4%) correspondiente a queja.

Tabla 5. Clasificación PQRSDF Por centros de salud, Diciembre 2018

CENTRO DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	TOTAL	PORCENTAJE
FARMACIA	1	13	0	14	52
CDV	1	4	0	5	19
CASTILLO	3	2	0	5	19
CAMPIN	0	0	2	2	7
DANUBIO	0	1	0	1	4
TOTAL	5	20	2	27	100

El mayor número de anotaciones corresponde a farmacia con 14 (52%) totalidad reclamos; continúa Cdv con 5 (19%) mayoría reclamos; Castillo con 5 (19%) mayoría quejas; Campín con 2 (7%) totalidad felicitaciones y Danubio con 1 (4%) correspondiente a reclamo.

Tabla 6. Clasificación PQRSDf Por Aseguradora DICIEMBRE 2018

ASEGURADORA	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	TOTAL	PORCENTAJE
No identificada	3	9	2	14	52
Nueva Eps	1	2	0	3	11
Medimás	0	3	0	3	11
Saludvida	0	3	0	3	11
Emdisalud	1	0	0	1	4
Comparta	0	1	0	1	4
Asmetsalud	0	1	0	1	4
SISBÉN	0	1	0	1	4
TOTAL	5	20	2	27	100

El mayor número de manifestaciones no son identificadas obteniéndose 14 (52%) con mayoría de Reclamos, Continúa la Nueva Eps con 3 (11%) mayoría reclamos; Medimás con 3 (11%) totalidad reclamos; Saludvida con 3 (11%) totalidad reclamos. Emdisalud 1 (4%) correspondiente a queja; Comparta con 1 (4%) correspondiente a reclamo; Asmetsalud 1 (4%) correspondiente a reclamo y Sisbén con 1 (4%) correspondiente a reclamo.

Se publicó en las carteleras institucionales actas de respuesta a las manifestaciones del mes, generando que los usuarios y usuarias conozcan el trámite y su posible resolución.

Tabla 7. Capacitaciones a Usuarios y Usuarias DICIEMBRE 2018

CENTRO DE SALUD	NÚMERO DE USUARIOS CAPACITADOS	TEMAS
Campín	24	Deberes y Derechos
Cardales	26	Trato Digno
Castillo	32	Decálogo del buen trato
Cdv	20	Movilidad
Centro	20	Portabilidad
Danubio	24	Información SGSSS
Floresta	23	
Fortuna	11	Material Informativo:
Llanito	20	Manual del Usuario
Progreso	20	
Versalles	23	Carteleras
Total	243	

Durante mes de Diciembre 2018 se realizaron capacitaciones para un total 243 de usuarios capacitados.

**CONSOLIDADO ATENCIONES EN EL SIAU MES DICIEMBRE
TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS EN EL MES: 64 USUARIOS**

Indicador días de respuesta del total de solicitudes del mes: 5.2 días

GRUPO ETAREO DE LOS ATENDIDOS			
18 – 26 AÑOS	27-59 AÑOS	60 Y MAS	NO RESPONDE
1	19	21	23

CONDICION (SUJETO DE PROTECCION ESPECIAL)				
ADULTO MAYOR	MUJER GESTANTE	DISCAPACIDAD	VICTÍMA	NO APLICA
17	2	0	0	45

REGIMEN DE AFILIACION			
CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	NO ASEGURADO	NO RESPONDE
1	44	1	18

MECANISMO / MODALIDAD				
QUEJAS	RECLAMOS	ORIENTACIONES/ INFORMACION	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
5	48	8	1	2

ESTADO DE LA SOLICITUD		
RESUELTA	REMITIDA OTRA DEPENDENCIA	TRASLADO POR COMPETENCIA
12	33	1

MEDIO DE RECEPCION			
BUZON	PRESENCIAL	ESCRITO	TELEFONICA
27	26	4	7

EPS AFILIACION									
EMDIS	SALUDVIDA	ASMET	NUEVAEPS	COMPARTA	MEDIMAS	NO ASEGURADO	EPS OTRO MUNICIPIO	NO RESPONDE	
2	13	3	10	11	6	1	1	17	

CAUSA				
ACCESO	ADMINISTRATIVOS	CALIDAD	OPORTUNIDAD	ORIENTACION
2	3	7	46	5

ACCESO: NEGACION A SERVICIOS MEDICOS O ODONTOLOGICOS(2) ADMINISTRATIVO: INSUFICIENTES EQUIPOS MEDICOS Y ODONTOLOGICOS, DETERIORO O NO FUNCIONAMIENTO (2), COBROS INAPROPIADOS(1) CALIDAD: INSATISFACCION POR SERVICIOS PRESTADOS (REMISIONES, DIAGNOSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS, ODONTOLOGICOS, ENFERMERIA) (1), MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD(4), SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL (2) OPORTUNIDAD: DEMORA ATENCION DE URGENCIAS (2), DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS (39), DEMORA EN LA ATENCION DE LA CITA (1), DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS (2). DEMORA EN LA ENTREGA DE AUTORIZACIONES (1), ORIENTACION: DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS (1), UBICACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD(4)

PORCENTAJE DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS SEGUN ENCUESTAS DE OPINION AÑO 2018 ESEB

