

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

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

EMPRESA	COMPARTA	EMDIS	NUEVA EPS	MEDIMAS	ASMET	SALUDVIDA	NO IDENTIFICADA EPS	TOTAL
FRECUENCIA	4	3	2	2	1	1	14	27
PORCENTAJE	14.5	11.5	7.5	7.5	3.5	3.5	52	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	COMPARTA	EMDIS	NUEVA EPS	MEDIMAS	ASMET	SALUDVIDA	NO IDENTIFICADA EPS	TOTAL
RESUELTAS EN MENOS DE 15 DIAS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
RESUELTAS EN MAS DE 15 DIAS	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	PYP	HOSPITALIZACIÓN	GENERAL	TOTAL
FRECUENCIA	14	7	4	1	1	27
PORCENTAJE%	52	26	14.5	3.5	3.5	100

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

CENTRO SALUD	FARMACIA	CAMPIN	CDV	CASTILLO	PROGRESO	VERSALLES	DANUBIO	TOTAL
FRECUENCIA	16	3	2	2	2	1	1	27
PORCENTAJE %	59	11.5	7.5	7.5	7.5	3.5	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 / SOLUCION	TIEMPO EN DIAS DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
RECLAMO	FARMACIA/COMPART A	FARMACIA	RECLAMO POR LA OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE MEDICAMENTO, SEGÚN EL USUARIO HAY PENDIENTES	ESCRITA	SE REMITE A SUBCIENTIFICA 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 SUBCIENTIFICA Y REGENTE PARA DAR RESOLUCIÓN AL USUARIO	2 DIAS	DIAGONAL 48 No. 17-60 B. BUENOS AIRES TEL. 3232189299

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 (OCTUBRE 2018)		MES ACTUAL NOVIEMBRE 2018)		MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (NOVIEMBRE 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
2	46	3	24	3	12	4.3 DIAS
TOTAL: 48		TOTAL:27		TOTAL: 15		

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

QUEJAS: 4 RECLAMOS: 23 (telefónicas 0, presenciales 3, correo@ 0, buzón 24)

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

FECHA HORA	NOMBRE	DESCRIPCION	TIPO QUEJA	ESTADO QUEJA	RESPUESTA QUEJA
2018-11-28	LAURA PATRICIA MORENO RUEDA	<p>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:</p> <p>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.</p> <p>SEGUNDO: En caso de no haber sido</p>	PETICION	CONTESTADA	<p>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</p> <p>ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN TRABAJADOR SOCIAL- ESE BARRANCABERMEJA</p>

Las evidencias de la respuesta se encuentran en el archivo físico de la oficina SIAU

A través de la línea 018000400710 se recibió tres (3) Solicitudes.

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

FECHA	MOTIVO LLAMADA/ TRAMITE REALIZADO	CLASIFICACION			TOTAL LLAMADAS
		INTERMEDIANACION	INFORMACION	INSATISFACCION	
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			
TOTAL		2	1	0	3

HALLAZGOS BUZONES MES DE NOVIEMBRE 2018

En el mes de NOVIEMBRE 2018 se realizaron *VEINTISÉIS (26) aperturas de buzones. (Existe acta de cada apertura).

Tabla 1. Hallazgos por centros de salud NOVIEMBRE 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	4	0	2	0	3	0	1	2	0	14	0	2	1	0	29
PORCENTAJE	0	14	0	7	0	10	0	3.5	7	0	48	0	7	3.5	0	100%

*A partir del mes de agosto, 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 (OCTUBRE 2018)	MES ACTUAL (NOVIEMBRE 2018)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (NOVIEMBRE 2017)
64	29	16

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

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO /MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCIÓN	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DÍAS
06/11/2018	NO IDENTIFICA	ELIZABETH	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	P Y P	LA JEFE OSIRIS ME AYUDÓ A CONSEGUIR LAS PASTILLAS. SIN EMBARGO, LAS AUXILIARES DE PLANIFICACIÓN ME ATENDIERON TARDE, QUE NO HAYA TANTO PROBLEMA	RECLAMO	OPORTUNIDAD	SE SOCIALIZA CON LA JEFE DEL CENTRO DE SALUD Y CON LAS FUNCIONARIAS INVOLUCRADAS, SE ESTABLECE QUE NO SE EFECTUÓ LA ATENCIÓN DE ACUERDO AL PROCEDIMIENTO. SE REMITE A JEFE DE P Y, OPERADOR DARSALUD Y JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LO PERTINENTE	18/11/2018	8

22/11/2018	16/11/20108	LAURA MARCELA RUIZ	NO IDENTIFICA	3133487840	P Y P	PARA DECIR QUE LA PROMOTORA DEL CAMPÍN ATIENDE MUY BIEN, ES MUY BUENA GENTE, OJALÁ QUE NO LA TRASLADEN DEL CENTRO DE SALUD. ESTOY MUY CONTENTA CON ELLA. GRACIAS	FELICITACIONES	CALIDAD	SE REMITE A JEFE P Y P, SERVICIOS AMBULATORIOS, SUBDIRECTOR CIENTIFICO	30/11/2018	6
	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	P Y P	LA NUTRICIONISTA ES MUY INCUMPLIDA, MÁS DE UNA HORA ESPERÁNDOLA Y NUNCA LLEGÓ	QUEJA	OPORTUNIDAD	SE REMITE A JEFE P Y P, SERVICIOS AMBULATORIOS, SUBDIRECTOR CIENTIFICO	30/11/2018	6
	12/11/2018	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	P Y P	LA DOCTORA NUTRICIONISTA QUE MAL SERVICIO. LLEGA TARDE, HACE ESPERAR A SU PACIENTE UNA HORA O MÁS. ES MUY INCUMPLIDA	QUEJA	OPORTUNIDAD	SE REMITE A JEFE P Y P, SERVICIOS AMBULATORIOS, SUBDIRECTOR CIENTIFICO	30/11/2018	6

CASTILLO EXTERNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACION	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO /MODALIDAD	CAUSA /ASUNTO	TRÁMITE O SOLUCION	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
22/11/2018	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ASMETSALUD	NO IDENTIFICA	ADTVA	NO QUIEREN ATENDER SINÓ 15 FICHOS.....	RECLAMO	ADTVA	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, DARSALUD	26/11/2018	2
	08/11/2018	LUIS RODRIGUEZ	EMDISALUD	NO IDENTIFICA	ADTVA	ME PARECE INJUSTO QUE UN ABUELO DE LA TERCERA EDAD TENGA QUE MADRUGAR DESDE LAS 5 AM PARA QUE LE DEN UNA CITA. PRACTICAMENTE LE TOCA ESPERAR HASTA LAS 9:00 AM, DURANTE TRES O CUATRO HORAS, CUANDO SE LE PUEDEN ASIGNAR DESDE LAS 7 AM. FALTA DE CONSIDERACIÓN CON LA TERCERA EDAD, POR FAVOR MEJORAR EL SERVICIO	RECLAMO	ADTVA	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, DARSALUD	26/11/2018	2

DANUBIO EXTERNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACION	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO /MODALIDAD	CAUSA /ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
22/11/2018	22/11/2018	YOBANY YANETH BATER	EMDISALUD	3145840134	ENFERMERIA	EXCELENTE ATENCIÓN ENFERMERAS CON LOS PACIENTES	FELICITACION	CALIDAD	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	30/11/2018	6

VERSALLES

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACION	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE/SOLUCIÓN	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA
8/11/2018	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVA	HOY VIERNES 26 DE OCTUBRE NO HUBO CITAS DE CONSULTA MÉDICA GENERAL	RECLAMO	ADTVA	SE REMITE A OPERADOR DE SERVICIOS DARSALUD, SUBCIENTIFICO, JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS	16/11/2018	5

PROGRESO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACION	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/ MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE/SOLUCION	TIEMPO/FECHA RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
08/11/2018	02/11/2018	JACQUELIN DURAN TORRES	EMDISALUD	3223990226	P Y P	TRAJE A MI BEBÉ, ABY LUCIANA, A CONSULTA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EL DÍA LUNES 29 DE OCTUBRE, PERO MÁS DEMORA UNO EN PASAR QUE EN LO QUE LE HACEN, SE DEMORAN ES FIRMANDO. ME PARECE QUE DEBE SER MÁS DEMORADO Y LLEVAR UN BUEN CONTROL, SOLO LOS PESAN Y MIDEN Y YA. MI OTRA HIJA TUVO EL CONTROL EN OTRA ENTIDAD Y ES MEJOR EL SERVICIO. POR FAVOR MEJOR REVISIÓN EN EL CONTROL	QUEJA	CALIDAD	SE REMITE A OPERADOR DE SERVICIOS DARSALUD, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, JEFE P Y P	20/11/2018	7

	05/10/2018	SANDRA LILIANA ARAUJO	NO IDENTIFICA	3145216400		BUENAS TARDES, MI QUEJA ES PORQUE HAY PERSONAL QUEDÁNDOSE DENTRO DEL CENTRO DE SALUD Y NO SE ABRE A LA HORA ESTIPULADA QUE ES A LA 1:00 PM, SALE LA SEÑORA AUDONINA MARÍN POR ATRÁS PUDIENDO SALIR POR DELANTE Y DEJAR ABIERTO EL PUESTO DE SALUD	RECLAMO	oportunidad	SE REMITE A JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, JEFE P Y P	20/11/2018	7
--	------------	-----------------------	---------------	------------	--	---	---------	-------------	---	------------	---

CDV

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	FECHA RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
8/11/2018	NO IDENTIFICA	JOSE OSTIA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTV	EL MEDICO NO ME TOMÓ LA PRESIÓN ARTERIAL PORQUE NO HAY EQUIPO PARA MEDIR LA TENSION	RECLAMO	ADMINISTRATIVO	SE REMITE A SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA, SERVICIOS AMBULATORIOS	20/11/2018	7
	23/10/2018	FANNY CORREA GONZALEZ	NUEVA EPS	3202182010	CONSULTA EXTERNA	SOLICITO CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD Y EL MEDICO ME LA NEGÓ, ADUCIENDO QUE NO SUFRO NINGUNA DISCAPACIDAD, ANEXO HISTORIA CLÍNICA	NO APLICA	INFORMACIÓN	SE REMITE A SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA, SERVICIOS AMBULATORIOS	20/11/2018	7
14/11/2018	14/11/2018	MERCEDES RAMIREZ	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTV	AQUÍ HACE FALTA UN CELADOR	RECLAMO	ADMINISTRATIVO	SE REMITE A SUBDIRECCION ADTV	20/11/2018	4

FLORESTA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
13/11/2018	NO IDENTIFICA	GRACIELA NAVARRO	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	VIGILANCIA	MUY AMABLEMENTE EL CELADOR, DEBO DARLE LAS GRACIAS POR EL GESTO QUE HIZO DE AYUDARME A GUIAR POR PRIMERA VEZ. ES UN CABALLERO. ES AGRADABLE ENCONTRAR PERSONAS COMO ÉL. SOY VENEZOLANA, CAMBIAR EL VENTILADOR PARA EVITAR ACCIDENTES	FELICITACION	CALIDAD	SE REMITE A OPERADOR DE SERVICIOS VIGILANCIA E INTERVENOR CONTRATO	22/11/2018	7
22/11/2018	14/11/2018	SANDRA MARIA PÉREZ	ASMETSALUD	3227591536	CONSULTA EXTERNA	BUENAS TARDES SEÑORES, SERÁ POSIBLE QUE CUANDO UNO CANCELE UNA CITA DE UN MENOR DE EDAD, LA PERSONA ENCARGADA DE ASIGNARLE LA CITA, COLABORE PARA DARLA ASÍ ESTÉ LEJOS LA CITA, PARA NO TENER QUE VOLVER A MADRUGAR Y ASÍ MEJORAR LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN	SUGERENCIA	ACCESIBILIDAD	LA JEFE REFIERE QUE ESTA USUARIA TUVO CITA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO Y SE LE ASIGNÓ INMEDIATAMENTE LA CITA DE CONSULTA EXTERNA DIRECTAMENTE, PERO NO PUDO ASISTIR. SE REMITE A JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, SUBCIENTIFICO, DARSALUD	30/11/2018	6

FARMACIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO /MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCIÓN	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
07/11/2018	NO IDENTIFICA	OFELIA BARAJAS	COMPART	3157090659	FARMACIA (CASTILLO)	PENDIENTE MEDICAMENTO METOTREXATO PARA ADULTA MAYOR, EDAD 75 AÑOS, SUFRE DE ARTRITIS REUMATOLOGA. NEGLIGENCIA Y EL DICHO ES QUIE ESTAMOS PARA MEJORAR	RECLAMO	OPORTUNIDAD	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, SUBDIRECTOR ADTV, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE	16/11/2018	5
08/11/2018	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	FARMACIA (VERSALLES)	NO HAY MEDICAMENTO	RECLAMO	OPORTUNIDAD	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, SUBDIRECTOR ADTV, REGENTE	16/11/2018	5

19/10/2018	ESPERANZA BAEZ MORENO	SALUDVIDA	NO IDENTIFICA	FARMACIA (VERSALLES)	FAVOR TENER LA DROGA QUE FORMULA EL MEDICO, VIENE LA GENTE A RECLAMAR Y NO HAY DROGA	RECLAMO	OPORTUNIDAD	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, SUBDIRECTOR ADTVO, REGENTE	16/11/2018	5	
07/11/2018	NELLY S	COMPARTA	3209964204	FARMACIA (VERSALLES)	NO HAY MEDICAMENTO	RECLAMO	OPORTUNIDAD	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, SUBDIRECTOR ADTVO, REGENTE	16/11/2018	5	
07/11/2018	ALFONSO VERGARA	MEDIMAS	3204634883	FARMACIA (VERSALLES)	EN LA FARMACIA QUEDAN PENDIENTE LOS MEDICAMENTOS	RECLAMO	OPORTUNIDAD	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, SUBDIRECTOR ADTVO, REGENTE	16/11/2018	5	
30/11/2018	MARLENE BARROS	MEDIMAS	3174863221	FARMACIA (VERSALLES)	ME PREOCUPA LA FALTA DE DROGA, FUI A RECLAMAR EL 18 DE OCTUBRE DE 2018, NO HAY HIDROCLORIATIZIDA HASTA LA FECHA, EL 26 ME ENTREGARON LOSARTAN, AGRADEZCO SU ATENCION	RECLAMO	OPORTUNIDAD	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, SUBDIRECTOR ADTVO, REGENTE	16/11/2018	5	
26/10/2018	ROSALBA MARMOL	NO IDENTIFICA	3123100894	FARMACIA (VERSALLES)	EN EL PUESTO DE SALUD VERSALLES NO HAY MEDICAMENTOS	RECLAMO	OPORTUNIDAD	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, SUBDIRECTOR ADTVO, REGENTE	16/11/2018	5	
NO IDENTIFICA	LUIS	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	FARMACIA (VERSALLES)	NO HAY MEDICAMENTO	RECLAMO	OPORTUNIDAD	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, SUBDIRECTOR ADTVO, REGENTE	16/11/2018	5	
07/11/2018	NELLY ORTIZ	NO IDENTIFICA	3164343889	FARMACIA (VERSALLES)	QUEDAN PENDIENTES LOS MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA	RECLAMO	OPORTUNIDAD	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, SUBDIRECTOR ADTVO, REGENTE	16/11/2018	5	
08/10/2018	GULDOR REY BARBA	NUEVA EPS	NO IDENTIFICA	FARMACIA (VERSALLES)	EN SALA DE ESPERA, POR FAVOR LIMITACION DE PERSONAS (ESPACIO NO SUFICIENTE)	RECLAMO	ADVO	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTVO, LIDER AMBIENTE FISICO Y SALUD OCUPACIONAL	16/11/2018	5	
NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	FARMACIA (VERSALLES)	ES UN POCO DESAGRADABLE LLEGAR A UN LUGAR DE SALUD Y NO PODER AGUANTAR EL MAL OLOR QUE HAY EN ESTE LUGAR, DEBERIAN DE ECHAR ALGO PARA DESINFECTAR EL LUGAR, EL OLOR ES COMO UN BAÑO PUBLICO SIN ASEO	RECLAMO	ADVO	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTVO, LIDER AMBIENTE FISICO Y SALUD OCUPACIONAL	16/11/2018	5	
NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	FARMACIA (VERSALLES)	HE VENIDO POR MAS DE TRES VECES A RECLAMAR MEDICAMENTOS Y NO ENCUENTRO FUNCIONANDO LA FARMACIA PORQUE EL HORARIO QUE TIENEN ES DE 8 AM HASTA 5:00 PM DE CORRIDO, PERO VENGO AL MEDIODIA, COMO A LA 1:00 PM Y ME ENCUENTRO CON UN LETRERO QUE SALIERON A ALMOZAR, QUE PASE MAS TARDE DESPUES DE LA 1:30 PM, COMO ES POSIBLE QUE SI EL HORARIO ES DE CORRIDO NO ESTÉN DISPONIBLES A LAS HORAS PICO, SUGIERO QUE SI HAY DOS PERSONAS ATENDIENDO PORQUE NO SE CUBREN EL HORARIO, ASI ES POSIBLE NO PERDER EL TIEMPO DE IDA HASTA ALLÁ Y QUE NO NOS ATIENDAN	RECLAMO	OPORTUNIDAD	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE	16/11/2018	5	
16/11/2018	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	FARMACIA (VERSALLES)	DE TRES MEDICAMENTOS QUE VINE A BUSCAR, NO HUBO NINGUNO	RECLAMO	Oportunidad	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS., REGENTE	30/11/2018	10	
22/11/2018	13/11/2018	OFELIA BARAJAS	COMPARTA	3157090659	FARMACIA (CASTILLO)	NEGLIGENCIA CON PACIENTE DE 75 AÑOS. DONDE SE QUEDAN LOS MEDICAMENTOS? QUIEN ESTÁ PARA HACER CUMPLIR CON ESTA SITUACION PENDIENTE BETAMETASONA CREMA. DEBERIAN DE TENER DOMICILIOS Y ENTREGARLOS EN CASA DIRECTAMENTE, PORQUE LA FALLA SON LAS PERSONAS O JEFAS. HOY ESTUVE RECLAMANDO LOS MEDICAMENTOS. AL SEÑOR DEBERIAN DE RECOGER PARA UNOS LENTES PORQUE SUPUESTAMENTE SE EQUIVOCÓ CON EL MEDICAMENTO QUE ME TENIA QUE ENTREGAR. POR FAVOR ESTAR MAS ATENTOS DE ESOS CASOS PORQUE ES UN PELIGRO PARA LAS PERSONAS DE MAYOR EDAD QUE CONFIAN EN EL FARMACEUTICO	RECLAMO	OPORTUNIDAD	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS., REGENTE	30/11/2018	6

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

CAUSA/ASUNTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
OPORTUNIDAD (Demora en la atención de ingreso al programa de planificación familiar, Campín; falta de puntualidad nutricionista, Campín; no conformidad por no cumplimiento de horarios apertura centro de salud Progreso, falta de oportunidad entrega de medicamentos, Farmacia, falta de oportunidad en la atención Farmacia Versalles	16	55%
ADMINISTRATIVA(no conformidad limitación asignación de citas, Castillo; insatisfacción por no asignación de citas Versalles; No conformidad por no toma de tensión a falta del equipo respectivo, Cdv; No conformidad falta de vigilancia diurna centro de salud Cdv; espacio insuficiente farmacia ,Versalles; no conformidad por falta de ambiente limpio área de farmacia, Versalles	7	24%
CALIDAD/SATISFACCIÓN (Felicitaciones promotora, Campín, recurso humano enfermería, Danubio; felicitaciones vigilante Floresta	3	10%
CALIDAD/INSATISFACCIÓN(insatisfacción con la atención de la enfermera programa de crecimiento y desarrollo, Progreso	1	3%
NO APLICA no conformidad por la no expedición de certificado de discapacidad, Cdv	1	3%
ACCESIBILIDAD (Asignar citas en otros horarios, Floresta	1	3%
TOTALES	29	100%

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

La mayor causa se refiere a falta de oportunidad en el servicio o medicamentos con frecuencia de 16 (55%); continúan las situaciones administrativas (limitación asignación de citas, no disponibilidad de equipos médicos, infraestructura inadecuada) con 7 (24%); se destacan las felicitaciones con 3 anotaciones (10%); 1 no conformidad por calidad/insatisfacción en la atención (3%); 1 no aplica (3%) y 1 solicitud por accesibilidad (3%).

Tabla 4. Clasificación PQRSDf por áreas, Noviembre 2018

AREA	MECANISMO/MODALIDAD					TOTAL	PORCENTAJE
	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	NO APLICA		
FARMACIA	0	12	0	0	0	12	41%
ADMINISTRATIVA	0	7	0	0	0	7	24%
P Y P	3	1	0	1	0	5	17%
CONSULTA EXTERNA	0	0	1	0	1	2	7%
GENERAL	0	1	0	0	0	1	3%
ENFERMERÍA	0	0	0	1	0	1	3%
VIGILANCIA	0	0	0	1	0	1	3%
TOTAL	3	21	1	3	1	29	100%
PORCENTAJE	10%	72%	3%	10%	3%		100%

El área más afectada fue farmacia con 12 anotaciones (41%) correspondiente a reclamos; continúan las situaciones administrativas con 7 (24%) totalidad reclamos, p y p con 5 (17%) mayoría quejas; consulta externa con 2 (7%) igualdad sugerencias y no aplica; general 1 (3%) correspondiente a reclamo; enfermería 1 (3%) correspondiente a felicitaciones; vigilancia 1 (3%) correspondiente a felicitaciones.

Tabla 5. Clasificación PQRSDf Por centros de salud, Noviembre 2018

CENTRO DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	PORCENTAJE
FARMACIA	0	14	0	0	0	14	48%
CAMPIN	2	1	0	1	0	4	14%
CDV	0	2	0	0	1	3	10%
CASTILLO	0	2	0	0	0	2	7%
FLORESTA	0	0	1	1	0	2	7%
PROGRESO	1	1	0	0	0	2	7%
VERSALLES	0	1	0	0	0	1	3%
DANUBIO	0	0	0	1	0	1	3%
TOTAL	3	21	1	3	1	29	100%

El mayor número de anotaciones corresponde a farmacia con 14 (48%) totalidad reclamos; continúa Campín con 4 (14%) mayoría quejas; Cdv con 3 (10%) mayoría reclamos; Castillo con 2 (7%) totalidad reclamos; Floresta con 2 (7%) igualdad sugerencia y felicitación; Progreso con 2 (7%) igualdad queja y reclamo; Versalles con 1 (3%) totalidad reclamo y Danubio 1 (3%) correspondiente a felicitación.

Tabla 6. Clasificación PQRSDf Por Aseguradora NOVIEMBRE 2018

ASEGURADORA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	PORCENTAJE
No identificada	2	12	0	2	0	16	55%
Emdisalud	1	1	0	1	0	3	10%
Comparta	0	3	0	0	0	3	10%
Nueva Eps	0	1	0	0	1	2	7%
Asmetsalud	0	1	1	0	0	2	7%
Medimás	0	2	0	0	0	2	7%
Saludvida	0	1	0	0	0	1	3%
TOTAL	3	21	1	3	1	29	100%

El mayor número de manifestaciones no son identificadas obteniéndose 16 (55%) con mayoría de Reclamos, si bien se presentan felicitaciones; Emdisalud con 3 (10%) igualdad de reclamo, queja y felicitación; Comparta 3 (10%) totalidad reclamos; Nueva Eps con 2 (7%) igualdad reclamos y no aplica; Asmetsalud con 2 (7%) igualdad reclamo y sugerencia; Medimás con 2 (7%) totalidad reclamos y Saludvida con 1 (3%) totalidad 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 NOVIEMBRE 2018

CENTRO DE SALUD	NÚMERO DE USUARIOS CAPACITADOS	TEMAS
Campín	32	Deberes y Derechos
Cardales	29	Triage Urgencias
Castillo	28	Decálogo del buen trato
Cdv	20	Movilidad
Centro	20	Portabilidad
Danubio	20	Información SGSSS
Floresta	25	
Fortuna	11	Material Informativo:
Llanito	15	Manual del Usuario
Progreso	12	
Versalles	20	Carteleras
Total	232	

Durante mes de Noviembre 2018 se realizaron 13 capacitaciones para un total de 196 usuarios capacitados.

CONSOLIDADO ATENCIONES EN EL SIAU MES OCTUBRE
TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS EN EL MES: 46 USUARIOS

GRUPO ETAREO DE LOS ATENDIDOS			
18 – 26 AÑOS	27-59 AÑOS	60 Y MAS	NO RESPONDE
		2	44

CONDICION (SUJETO DE PROTECCION ESPECIAL)				
ADULTO MAYOR	MUJER GESTANTE	DISCAPACIDAD	VICTIMA	NO APLICA
9	2	0	0	35

REGIMEN DE AFILIACION			
CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	NO ASEGURADO	NO RESPONDE
1	26	1	18

MECANISMO / MODALIDAD				
QUEJAS	RECLAMOS	ORIENTACIONES/ INFORMACION	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
4	28	10	1	3

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

MEDIO DE RECEPCION			
BUZON	PRESENCIAL	ESCRITO	TELEFONICA
27	13	3	3

EPS AFILIACION									
EMDIS	SALUDVIDA	ASMET	NUEVAEPS	COMPARTA	MEDIMAS	NO ASEGURADO	EPS OTRO MUNICIPIO	NO RESPONDE	
4	5	2	9	2	4	1	1	18	

CAUSA				
ACCESO	ADMINISTRATIVOS	CALIDAD	OPORTUNIDAD	ORIENTACION
2	6	4	21	6

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

ADMINISTRATIVO: INSUFICIENTES EQUIPOS MEDICOS Y ODONTOLOGICOS, DETERIORO O NO FUNCIONAMIENTO (1), INSUFICIENTE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICAS / CAPACIDAD INSTALADA(3), INADECUADAS ADECUACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT(2)

CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS (REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS, ODONTOLOGICOS, ENFERMERÍA) (1), SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL(1)

OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS (16), DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA (3), DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS(2).

ORIENTACION: REFERENTE A LA AFILIACIÓN (MULTIAFILIACIÓN, NO ASEGURADO, ERRORES BASE DE DATOS, PORTABILIDAD, MOVILIDAD)(2), UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD(4)

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SEGUN ENCUESTAS DE OPINIÓN AÑO 2018 ESEB

