

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

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

EMPRESA	ASMET	EMDIS	COOM EVA	NUEVA EPS	COMPA RTA	MEDIM AS	SALUD VIDA	NO IDENTIFI CADA EPS	TOTA L
FRECUENCIA	9	7	5	4	3	3	2	15	48
PORCENTAJE	19	14.5	10.5	8	6.5	6,5	4	31	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	ASMET	EMDIS	COOM EVA	NUEVA EPS	COMPA RTA	MEDI MAS	SALU DVID A	NO IDENTIFIC ADA 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	ADTV / OPORT UNIDAD	FARMAC IA	ENFERM ERIA	C. EXTERN A	FACTUR ACION	URGEN CIAS	PYP	ODON TOLOGIA	TOTAL
FRECUENCIA	29	6	6	2	2	1	1	1	48
PORCENTAJE%	60.5	12.5	12.5	4	4	2	2	2	100

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

CENTRO SALUD	CASTILL O	CDV	FARMACI A	CARDA LES	PROGR ESO	CAMPI N	DANUBI O	LLANIT O	VERSAL LES	FORTUN A	FLOR ESTA	SEDE ADTV A	TOTAL
FRECUENCIA	5	4	6	2	8	3	5	2	2	8	2	1	48
PORCENTAJE %	10.5	8	12.5	4	17	6.5	10.5	4	4	17	4	2	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
QUEJA	DANUBIO / ASMETSAL UD	URGENCIAS	POSIBLE EVENTO ADVERSO POR APLICACIÓN DE MEDICAMENTO INTRAMUSCULAR GLUTEO DERECHO, ABSCESO CUTÁNEO	ESCRITA	SE REMITE EL CASO PARA SU ANALISIS A LA SUBCIENTIFICA Y COMITÉ DE SEGURIDAD DEL PACIENTE	7 DIAS	CARRERA 28B 78-10 SANTA ISABEL TEL.3043665137
RECLAMO	CARDALES /ASMETSAL UD	ODONTOLOGIA	QUEJA POR EL TRATO POCO AMABLE DE LA AUXILIAR DE ODONTOLOGIA	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

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

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

MES ANTERIOR (SEPTIEMBRE 2018)		MES ACTUAL OCTUBRE 2018)		MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (OCTUBRE 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
4	20	2	46	2	38	4.5 DIAS
TOTAL: 24		TOTAL:48		TOTAL: 40		

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

QUEJAS: 13 RECLAMOS: 35 (telefónicas 0, presenciales 2, correo@ 0, buzón 46)

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

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

A través de la línea 018000400710 se recibieron TRECE (13) Solicitudes.

TABLA 7. SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA LÍNEA GRATUITA 018000400710, OCTUBRE 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 USUARIA 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 ANLODIPINO, 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		
TOTAL		5	8	0	13

HALLAZGOS BUZONES MES DE OCTUBRE 2018

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

Tabla 8. Hallazgos por centros de salud OCTUBRE 2018

CENTRO	CARDALES	CAMPIN	CASTILLO URG	CASTILLO EXT	CENTRO	CDV	DANUBIO URG	DANUBIO EXT	FLORESTA	ESEB ADMINISTRATIVA	FARMACIA	LLANITO	PROGRESO	VERSALLES	FORTUNA	TOTAL
FRECUENCIA	2	3	0	5	14	4	0	4	3	1	7	2	9	2	8	64
PORCENTAJE	3	5	0	8	22	6	0	6	5	2	11	3	14	3	12	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 9. COMPARATIVO BUZONES

MES ANTERIOR (SEPTIEMBRE 2018)	MES ACTUAL (OCTUBRE 2018)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (OCTUBRE 2017)
33	64	40

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 DIAS
5/10/2018	25/09/2018	DEISY JULIETH R	ASMETSALUD	3143977518	ADTVTA	MADRUGO A SACAR CITA Y SÓLO ASIGNAN 27. SE FORMA UN PROBLEMA GRANDE PORQUE SE GENERAN PELEAS, INSULTOS Y CONFRONTACIONES POR UNA CITA. POR FAVOR, TENGAN EN CUENTA QUE HAY MADRES CABEZA DE HOGAR QUE TIENEN HIJOS ENFERMOS Y TENER QUE PRESENCIAR ESTO	RECLAMO	ADTVTA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCENTRICA Y SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LO PERTINENTE	18/01/2018	9
18/10/2018	08/10/2018	CARLOS ARTURO M	ASMETSALUD	3143977518	FACTURACION	EL SISTEMA ESTÁ TAN DIFÍCIL SACAR CITA PORQUE SÓLO DAN UNA CITA PARA ODONTOLOGIA, PERO SI TENGO TRES HIJOS QUE REQUIEREN EL SERVICIO, POR QUE NEGÁRSELO LA FACTURADORA DICE QUE SÓLO RECIBE UNO, LE RESPONDO QUE POR FAVOR ME RECIBA, ME DICE QUE NO, QUE ESTA SUGERENCIA NO SE QUEDE EN EL VACIO, POR FAVOR QUE DEN COMO MÁXIMO DOS, YA QUE ESTÁ COMPLICADO	QUEJA	OPORTUNIDAD	SE REMITE A COORDINACIÓN FACTURACIÓN, INTERVENTORA FACTURACIÓN	25/10/2018	5
	11/10/2018	ANGIE JULIETH GÓMEZ	EMDISALUD	30175535893	P Y P	PUNTUALIDAD EN LAS CITAS MÉDICAS DE LOS FUNCIONARIOS, EN ESPECIAL LA NUTRICIONISTA	QUEJA	OPORTUNIDAD	SE REMITE A JEFE DE P Y P, SERVICIOS AMBULATORIOS	25/10/2018	5

CASTILLO EXTERNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRÁMITE O SOLUCION	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
----------------	-----------------	--------	------------------	----------	------	-------------	---------------------	--------------	--------------------	--------------------	----------------

8/10/2018	NO IDENTIFICA	ISABEL HERRERA	MEDIMAS	3102506364	ADTVA	NOS QUEJAMOS PORQUE NOS TOCA QUEDARNOS A DORMIR EN LAS AFUERAS DEL CENTRO DE SALUD PARA PODER RECIBIR UN FICHO PORQUE LA NIÑA LE DA 7 FICHOS A UNA SOLA PERSONA Y ELLA LOS VENDE A 5000 CADA UNO. SI ES EN URGENCIA LO ATIENDEN A UNO DESPUÉS DE TRES O CUATRO HORAS	RECLAMO	ADTVA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTÍFICO Y SERVICIOS AMBULATORIOS	18/10/2018	7
	8/10/2018	DEBORA ARDILA	NO IDENTIFICA	3107842555	ADTVA	PARA RECIBIR EL FICHO HAY QUE MADRUGAR O DORMIR AQUÍ PORQUE SI LLEGAMOS A LAS 6 YA NO ENCONTRAMOS, LOS ESTÁN ENTREGANDO A UNA PERSONA QUE VIVE CERCA	RECLAMO	ADTVA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTÍFICO Y SERVICIOS AMBULATORIOS	18/10/2018	7
	NO IDENTIFICA	ONEIDA MARIA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVA	VIENE A LAS 5:00 AM Y NO ALCANCÉ	RECLAMO	ADTVA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTÍFICO Y SERVICIOS AMBULATORIOS	18/10/2018	7
	NO IDENTIFICA	MARLY	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVA	VINE A LAS 4 AM Y NO ALCANCÉ	RECLAMO	ADTVA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTÍFICO Y SERVICIOS AMBULATORIOS	18/10/2018	7
	NO IDENTIFICA	ISIDORO VASQUEZ	MEDIMAS	3124077265	ADTVA	CITAS PARA ADULTOS PÉSIMA, DEBEMOS LLEGAR A LAS 6:00AM PARA RECIBIR EL FICHO A LAS 9:00 AM. SI SON LAS CONSULTAS ESPECIALIZADAS LAS DAN DE DOS A TRES MESES	RECLAMO	ADTVA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTÍFICO Y SERVICIOS AMBULATORIOS	18/10/2018	7

CENTRO DE SALUD LLANITO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE/SOLUCION	TIEMPO/FECHA RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
23/10/2018	22/10/2018	DIONICIA AGAMEZ	NO IDENTIFICA	3108524602	ADTVA	PEDIMOS MÉDICOS LAS OCHO HORAS DEL DÍA, NO ESTAMOS TENIENDO MÉDICOS. POR FAVOR, EXIGIMOS MÉDICOS- GRACIAS	RECLAMO	ADTVA	SE REMITE A SUBCIENTÍFICO, DARSALUD, SERVICIOS AMBULATORIOS	25/10/2018	2
	20/10/2018	LADYS GUERRERO	ASMETSALUD	3209638085	ADTVA	SEÑORES EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA, PARA INFORMARLES MI INCONFOMIDAD PORQUE HAN QUITADO A LOS MÉDICOS CUATRO HORAS Y LOS SÁBADOS. ES INJUSTO YA QUE HAY NIÑOS, ADULTOS MAYORES Y NOSOTROS QUE NO TENEMOS EL SERVICIO. TENGO MAL GENIO PORQUE A UNO LE ESTÁN QUITANDO LO POQUITO QUE TIENE MI HERMOSO PUEBLO: EL PUESTO DE SALUD	RECLAMO	ADTVA	SE REMITE A SUBCIENTÍFICO, DARSALUD, SERVICIOS AMBULATORIOS	25/10/2018	2

CENTRO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
9/10/2018	NO IDENTIFICA	LUIZ LOPEZ	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVA	NO AL TRASLADO DEL DOCTOR MARLON	FELICITACIÓN	CALIDAD	SE REMITE A SUBCIENTÍFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE	19/10/2018	7
	31/08/2018	MARINA MERCHAN	SALUD VIDA	NO IDENTIFICA	ADTVA	NO AL TRASLADO DEL DOCTOR MARLON	FELICITACIÓN	CALIDAD	SE REMITE A SUBCIENTÍFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS,	19/10/2018	7
	2/09/2018	ISABEL ARDILA	EMDISALUD	NO IDENTIFICA	ADTVA	NO AL TRASLADO DEL DOCTOR MARLON	FELICITACIÓN	CALIDAD	SE REMITE A SUBCIENTÍFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	19/10/2018	7
	5/09/2018	SARA CARREÑO	COMPARTA	NO IDENTIFICA	ADTVA	NO AL TRASLADO DEL DOCTOR MARLON	FELICITACIÓN	CALIDAD	SE REMITE A SUBCIENTÍFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	19/10/2018	7
	NO IDENTIFICA	PEDRO OLARTE	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVA	NO AL TRASLADO DEL DOCTOR MARLON	FELICITACIÓN	CALIDAD	SE REMITE A SUBCIENTÍFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	19/10/2018	7
	9/11/2018	GREGORIO CARREÑO	COMPARTA	NO IDENTIFICA	ADTVA	NO AL TRASLADO DEL DOCTOR MARLON	FELICITACIÓN	CALIDAD	SE REMITE A SUBCIENTÍFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	19/10/2018	7
	10/09/2018	GLORIA CASTRILLON	COMPARTA	NO IDENTIFICA	ADTVA	NO AL TRASLADO DEL DOCTOR MARLON	FELICITACIÓN	CALIDAD	SE REMITE A SUBCIENTÍFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	19/10/2018	7

NO IDENTIFICA	MARIA PAZ	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVA	NO AL TRASLADO DEL DOCTOR MARLON	FELICITACIÓN	CALIDAD	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	19/10/2018	7
NO IDENTIFICA	CARMEN GARCIA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVA	NO AL TRASLADO DEL DOCTOR MARLON	FELICITACIÓN	CALIDAD	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	19/10/2018	7
NO IDENTIFICA	ANA MARIA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVA	NO AL TRASLADO DEL DOCTOR MARLON	FELICITACIÓN	CALIDAD	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	19/10/2018	7
NO IDENTIFICA	LUZ MARINA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVA	NO AL TRASLADO DEL DOCTOR MARLON	FELICITACIÓN	CALIDAD	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	19/10/2018	7
NO IDENTIFICA	PEDRO DIAZ	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVA	NO AL TRASLADO DEL DOCTOR MARLON	FELICITACIÓN	CALIDAD	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	19/10/2018	7
NO IDENTIFICA	LUIS FELIPE	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVA	NO AL TRASLADO DEL DOCTOR MARLON	FELICITACIÓN	CALIDAD	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	19/10/2018	7
NO IDENTIFICA	JORGE CARDENAS	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVA	NO AL TRASLADO DEL DOCTOR MARLON	FELICITACIÓN	CALIDAD	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	19/10/2018	7

FLORESTA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCIÓN	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
11/10/2018	8/10/2018	LEIDY CORDOBA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ENFERMERIA	LLEGUÉ A LA CITA DE CONTROL CON EL BEBÉ Y LA ENFERMERA PREFIRIÓ ATENDER PRIMERO LA LLAMADA QUE AL PACIENTE	QUEJA	OPORTUNIDAD	SE SOCIALIZA CON LA JEFE Y SE REMITE A SERVICIOS AMBULATORIOS DARSALUD, JEFE DE P Y P	18/10/2018	4
	27/09/2018	LUZ PARRA MOLINA	ASMETSALUD	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	CRITICA CONSTRUCTIVA PARA EL DOCTOR JHON AMARIS, SE LE HACE UNA PREGUNTA CON RESPETO, UNA OPINIÓN MÉDICA Y FUE GROSERO AL RESPONDEREME, SI UD ESCOGIÓ ESTA PROFESION SEPA HABLARLE A LOS PACIENTES	QUEJA	CALIDAD	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO Y SERVICIOS AMBULATORIOS	18/10/2018	4
18/10/2018	10/10/2018	NO IDENTIFICA	COMPARTA	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	NO ESTOY DE ACUERDO QUE LOS MEDICOS SALGAN A BUSCAR LOS PACIENTES ESE NO ES EL FIN SEÑORES DE LA ESE SE VUELVE DESORDEN Y CREO QUE USTEDES SON VICTIMA DE SU INVENTO GRACIAS	NO APLICA	NO APLICA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO Y SERVICIOS AMBULATORIOS	25/10/2018	5

CDV

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCIÓN	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA
04/10/2018	2/10/2018	ADRIANA GOMEZ	NO IDENTIFICA	3023920952	CONSULTA MEDICA	EXPRESO MI INCONFORMIDAD PARA CON EL DOCTOR ALFREDO MARTE, PERSONA GROSERA E IRRESPETUOSA, QUE NOS HACE ESPERAR UNA HORA Y MEDIA, CITA A LAS 10:45 AM Y ATIENDE A LAS 11:30 AM, LE DAMOS EL PREVIO AVISO Y SALE CON GROSERIAS "QUE EL QUE TENGA MUCHO AFÁN SE PUEDE IR PARA SU CASA"	QUEJA	CALIDAD	SE REMITE A DARSALUD, SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA, SERVICIOS AMBULATORIOS	12/10/2018	6
12/04/2018	11/10/18	XIOMARA GOMEZ	EMDISALUD	3156044909	AMBIENTE FISICO/INFRAESTRUCTURA	NO HAY BAÑO CON PUERTAS ANCHAS PARA EL DISCAPACITADO	RECLAMO	ADTVA	SE REMITE A SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA, SERVICIOS AMBULATORIOS	25/10/2018	8

NO IDENTIFICA	JOSE OSTIA	NO IDENTIFICA	3107864326	ODONTOLOGÍA	NO HUBO CITAS ODONTOLÓGICAS	RECLAMO	ADTVA	SE REMITE A COORDINADORA FACTURACIÓN, DARSALUD, COORDINADOR ODONTOLOGÍA, SERVICIOS AMBULATORIOS	25/10/2018	8
NO IDENTIFICA	ANA SOFIA GONZÁLEZ	NUEVA EPS	3134860886	FACTURACIÓN	PRIMERO QUE TODO HAY UNAS FUNCIONARIAS QUE NO CONTESTAN NI LOS BUENOS DÍAS, ME DIERON LA CITA PORQUE SALÍO MUY BAJO DE PESO, ME HICIERON VENIR Y NO ME LO QUISIERON ATENDER, YA APARECIENDO EN LA BASE DE DATOS, SEGUN ELLAS, DESPUÉS DE TENER TRES CITAS QUE HABÍA TENIDO, ME TOCABA TRAER AUTORIZACIÓN	QUEJA	CALIDAD	SE REMITE A COORDINADORA E INTERVENTORA FACTURACION	25/10/2018	8

CENTRO DE SALUD VERSALLES

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACION	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE/SOLUCION	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA
4/10/2018	NO IDENTIFICA	DANIELA HERNÁNDEZ	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	AMBIENTE FÍSICO/INFRAESTRUCTURA	MAL MANTENIMIENTO EN EL JARDIN, HAY EXCREMENTO DE ANIMAL Y HUELE MUY FEO, POR FAVOR LIMPIARLO PARA QUE A LOS NIÑOS Y PERSONAS DE LA TERCERA EDAD NO LES MOLESTE	RECLAMO	ADTVA	SE SOCIALIZA CON JEFE DEL CENTRO, SE REMITE AL LIDER DEL PROCESO DE AMBIENTE FISICO, Y SALUD OCUPACIONAL	18/10/2018	9
17/10/2018	NO IDENTIFICA	CLAUDIA MILENA PALACIO	NO IDENTIFICA	3124152831	ADTVA	SE NECESITA MAS CITAS DE CONSULTA EXTERNA Y UN MEDICO MAS PORQUE EN TODA LA MANZANA ENTERA NO SE ENFERMA 10 PERSONAS	RECLAMO	ADTVA	SE REMITE A OPERADOR DE SERVICIOS DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	25/10/2018	6

CENTRO DE SALUD PROGRESO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACION	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/ MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE/SOLUCION	TIEMPO/FECHA RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
	21/09/2018	YESENIA PINTO SOTO	EMDISALUD	3142597131	GENERAL	SOLICITE CITA PARA NUTRICIÓN Y EL PERSONAL DE FACTURACIÓN Y PROMOTORA, Y DIJERON QUE LA DOCTORA LLEGÓ TARDE POR CIRCUNSTANCIAS PERSONALES. LES INVITO A QUE SEAN UN BUEN EQUIPO, MÁS UNIDOS	SUGERENCIA	INFORMACION	SE SOCIALIZÓ CON LAS FUNCIONARIAS INVOLUCRADAS, SE REMITE A JEFE DE P Y P, COORDINADORA FACTURACIÓN, INTERVENTOR CONTRATO, PARA LO PERTINENTE	19/10/2018	10
	4/10/2018	YANETH CARDOZO	EMDISALUD	3137695274	ADTVA	ME PARECE DE MAL GUSTO LLEGAR A MI CITA DE PLANIFICACIÓN Y NO HAY EL MÉTODO PARA PLANIFICACIÓN; ESO ES FALTA DE RESPETO, FALTA DE COORDINACIÓN E IRRESPONSABILIDAD PORQUE SI NO NOS APLICAMOS EL MÉTODO PODEMOS QUEDAR EN EMBARAZO	RECLAMO	ADTVO	SE SOCIALIZA CON LA JEFE DEL CENTRO, SE REMITE A JEFE DE P Y P	19/10/2018	10

25/09/2018	YENID RODRIGUEZ	NO IDENTIFICA	6006292	ENFERMERA	LA AUXILIAR AUDONINA NO ES UNA PERSONA APTA PARA ATENDER, CONTESTA DE UNA FORMA GROSERA CUANDO SE LE PREGUNTA ALGO. MI CASO ES QUE EL DIA VIERNES 21 DE SEPTIEMBRE NO ASISTÍ AL CONTROL DE PLANIFICACIÓN POR RAZONES PERSONALES, PERO ESE DIA ME INYECTÉ EN LA DROGUERÍA Y LE MOSTRÉ LA FACTURA Y PEDIRLE DE MANERA RESPETUOSA Y RESPONSABLE LA ASIGNACIÓN DE LA CITA EN TRES MESES Y ME SALE CON TRES PIEDRAS EN LA MANO	QUEJA	CALIDAD	SE SOCIALIZÓ CON LA FUNCIONARIA INVOLUCRADA, QUIEN REFIERE QUE EL MÉDICO NO AVALÓ LA FACTURA, SE REMITE A JEFE DE P Y P, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	19/10/2018	10
27/09/2018	ANA MARÍA	COMPARTA	3103339481	ENFERMERA	TRAJE A MI HERMANA A PLANIFICAR DESPUES DE LA HORA ASIGNADA, YA QUE MI HERMANA ES UNA PERSONA DISCAPACITADA Y NO PODEMOS LLEGAR A TIEMPO POR LA LLUVIA Y SE INJUNDA EL BARRIO. LA SEÑORA AUDONINA NOS VE LLEGAR PARA CUMPLIR LA CITA Y NOS DEJÓ ESPERANDO, SALÍ CON EL BOLSO Y EL POCILLO A CALENTAR EL ALMUERZO EN HORAS LABORALES. LLEVO 15 MINUTOS ESPERANDO. ACASO LOS FUNCIONARIOS NO TIENEN EL HORARIO DE 11 AM A 1 PM PARA ALMORZAR?, O ES QUE ELLA TIENE UN HORARIO DIFERENTE?. LA VEZ PASADA SE ENOJÓ TAMBIÉN PORQUE LE TOQUÉ LA PUERTA A LA 1:15 PM, ESTABA HACIENDO LA SIESTA	QUEJA	OPORTUNIDAD	SE SOCIALIZA CON LA LA JEFE DEL CENTRO Y FUNCIONARIA INVOLUCRADA. SE REMITE A JEFE DE P Y P Y SERVICIOS AMBULATORIOS	19/10/2018	10
28/09/2018	CLAUDIA PALACIO	EMDISALUD	3124152831	ADTV A	EXTENDER LAS CITAS, SÓLO DAN 3 PARA NIÑOS, 3 PARA ADULTOS, SE NECESITA OTRO MÉDICO	RECLAMO	ADTVO	SE SOCIALIZA CON LA JEFE DEL CENTRO. REFIERE QUE EL DÍA MARTES SE ESTÁ CONTANDO CON MÉDICO DE APOYO. SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTÍFICO Y SERVICIOS AMBULATORIOS	19/10/2018	10
3/10/2018	LUZMERY CHACAMO	ASMETSALUD	3046070384	ENFERMERA	LLEGUÉ AL CENTRO DE SALUD PARA REALIZAR UNA ORDEN DE CITA Y ME PREGUNTARON POR LA CITOLOGÍA Y ME CONVENCIONERON PARA REALIZARLA. ME FACTURAN A LAS 6 AM Y ME TOCÓ ESPERAR HASTA LAS 6:40 AM PARA QUE ME LA REALIZARA PORQUE LA AUXILIAR NO HABÍA LLEGADO Y DE PASO ME REGAÑO PORQUE TENÍA MÁS DEL AÑO QUE NO ME LA REALIZABA. LA VERDAD NO ESPERABA QUE ME REGAÑARA TANTO. SERÁ PORQUE LLEGÓ TARDE Y LE TOCÓ REALIZAR LA CITOLOGÍA. POR QUÉ NO MANDAN A ESA SEÑORA PARA OTRA PARTE DONDE NO TENGA QUE ATENDER PÚBLICO	QUEJA	CALIDAD	SE SOCIALIZA CON LA JEFE Y LA FUNCIONARIA. SE REMITE A JEFE DE P Y P Y SERVICIOS AMBULATORIOS	19/10/2018	10
2/10/2018	FRINED NAVARRO	NUEVA EPS	3102584513	ENFERMERA	ME SIENTO INCONFORME E IRRESPECTADA POR LA AUXILIAR AUDONINA MARIN. POR FAVOR, PIDO MÁS RESPETO PARA LOS USUARIOS	QUEJA	CALIDAD	SE SOCIALIZA CON JEFE Y FUNCIONARIA INVOLUCRADA. SE REMITE A JEFE DE P Y P Y JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	19/10/2018	10
2/10/2018	DALGIS RETAMOZA	ASMETSALUD	3103339481	ADTV A	LLEGUE AL CONTROL DE PLANIFICACION Y NO HAY MÉTODO, LES PIDO EL FAVOR DE TENER SUFICIENTE ABASTECIMIENTO DE ESTE SERVICIO. NO ES RESPONSABILIDAD DE LA AUXILIAR, NI OBLIGACION, ELLA SÓLO CUMPLE CON SU DEBER.	RECLAMO	ADTVO	SE REMITE A JEFE DE P Y P, SERVICIOS AMBULATORIOS	19/10/2018	10

19/10/2018	17/10/2018	LIGIA CAMELO	NO IDENTIFICA	33208410199	ENFERMERIA	NO CONFORMIDAD CON LA AUXILIAR AUDONINA MARIN REFIERE QUE LE TOCA LA PUERTA A LA 1:30 Y LE ABRE A LA 1:37 COMO RECIENTE LEVANTADA Y TODA GROSERA	QUEJA	CALIDAD	SE REMITE A JEFE DE PYP A SERVICIOS AMBULATORIOS	25/10/2018	6
------------	------------	--------------	---------------	-------------	------------	--	-------	---------	--	------------	---

DANUBIO EXTERNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
11/10/2018	10/10/2018	EUSEBIA FLOREZ	ASMETSAUD	3143743782	ADTVA	MADRUGUÉ A LAS 4 AM Y NO ALCANCÉ, REPARTIERON 20 FICHOS Y YO ERA LA 21	RECLAMO	ADTVA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTÍFICO Y SERVICIOS AMBULATORIOS	18/10/2018	4
18/10/2018	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	3115943889	ADTVA	POR QUE NOSOTROS LOS USUARIOS TENEMOS QUE MADRUGAR PARA UNA CITA SI EL ESTADO NOS REGALA ESA CITA. NO ES JUSTO CON NOSOTROS	RECLAMO	ADTVA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTÍFICO Y SERVICIOS AMBULATORIOS	25/10/2018	5
	10/10/2018	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVA	MEJORAR LA CUESTIÓN DE LAS CITAS, SÓLO DAN 20, UNO MADRUGA 2 DE LA MAÑANA Y YA NO ALCANZA	RECLAMO	ADTVA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTÍFICO Y SERVICIOS AMBULATORIOS	25/10/2018	5
	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVA	QUE DEN MÁS FICHOS PARA SACAR CITAS Y QUE LOS DOCTORES SEAN MÁS EFICIENTES, QUE LA SALUD NO SEA TRATADA COMO ALGO SIN IMPORTANCIA, QUE SEA PRIORIDAD. QUE ADEMÁS QUE NO HAYA QUE MADRUGAR TANTO PARA LOGRAR SACAR UNA CITA, QUE DEN MÁS CITA Y SEA MÁS FÁCIL	RECLAMO	ADTVA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTÍFICO Y SERVICIOS AMBULATORIOS	25/10/2018	5

CENTRO DE SALUD CARDALES

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCIÓN	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
16/10/2018	16/10/2018	MARTHA ELENA MONTT	NUEVA EPS	3152068387	CONSULTA EXTERNA	BUENOS DIAS. LA PRESENTE ES PARA EXPRESAR LA BUENA ATENCIÓN MÉDICA DEL DOCTOR BERMÚDEZ. UNO NO PUEDE REPETIR COMO EL LORO POR LO QUE DIGAN LOS DEMÁS, ES MUY BUEN MÉDICO	FELICITACIÓN	CALIDAD	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTÍFICA Y SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LO PERTINENTE	25/10/2018	7
	NO IDENTIFICA	PANFER	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVA	BUENOS DIAS. NO ESTOY DE ACUERDO TENER UNO QUE MADRUGAR CASI DESDE LAS 3:00 AM PARA SACAR UNA CITA PARA MI HIJO MENOR DE EDAD Y YO; Y AL ENTREGAR LOS DOCUMENTOS SÓLO RECIBEN UNO. ME PARECE MUY MAL, ES DECIR, QUE LOS DOS CON NECESIDAD DE CITA Y TOCA VENIR DOS VECES PORQUE SÓLO RECIBEN UN DOCUMENTO. ME PARECE UN ABUSO AL PERSONAL, YA QUE DEBERÍAN PERMITIR SACAR DOS CITAS, SI SE TRATA DEL MISMO NÚCLEO FAMILIAR. ESPERO QUE MEJOREN EN ESE SENTIDO DA DAR CITAS PARA NOSOTROS LOS USUARIOS, NOS QUEDA DIFÍCIL VENIR DOS VECES POR CITAS QUE SON PARA NUESTROS HIJOS	RECLAMO	ADTVA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTÍFICA Y SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LO PERTINENTE	25/10/2011	7

SEDE ADTVA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TIEMPO/FECHA RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
24/10/201	4/10/2018	GABRIEL GARCIA	NUEVA EPS	3155020619	ADTVA	POR FAVOR DAR ESPACIOS DE PARTICIPACION A LA COMUNIDAD. SE SACÓ CITA CON EL GERENTE.	RECLAMO	OPORTUNIDAD	25/10/2018	1

CENTRO DE SALUD FORTUNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE/SOLUCION	TIEMPO/FECHA RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
22/10/2018	20/09/2018	DEISY TRIVIÑO	COOMEVA	3133200684	ADTV	SOLICITO EXPLICACION DE POR QUÉ NO HAY VIGILANCIA EN EL PUESTO DE SALUD. SE HACE NECESARIO YA QUE PRONTAMENTE RECIBIREMOS DOTACION DE ECOPETROL. ESTO CONLLEVA A QUE ESTEMOS EXPUESTOS A PÉRDIDAS POR LA INSEGURIDAD	RECLAMO	ADTV	Se remite a Subcientífico, Servicios ambulatorios	25/10/2018	3
	20/09/2018	MIRIAM DUARTE	COMPARTA	3164301899	ADTV	SOLICITAMOS INFORMACIÓN SOBRE ODONTOLOGÍA PORQUE NO ESTÁN ATENDIENDO CON EL HORARIO ANTERIOR DE 7:00 AM A 3:00 PM LOS TRES DÍAS A LA SEMANA, AUNQUE SE HACE NECESARIO TENER EL SERVICIO DURANTE LOS CINCO DÍAS DE LA SEMANA YA QUE HAY SOBREPoblación EN ESTA COMUNIDAD	RECLAMO	ADTV	Se remite a Subcientífico, Servicios ambulatorios	25/10/2018	3
	20/09/2018	DEISY TRIVIÑO	COOMEVA	3133200684	ADTV	SOLICITO INFORME DE POR QUÉ EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA NO SE REALIZA LOS DÍAS QUE VIENE EL MÉDICO, PORQUE SÓLO SE PRESTA DE 7:00 AM A 9:00 AM, CUANDO ESTÁ PARA PRESTARLO DE 7:00 AM A 3:00 PM	RECLAMO	ADTV	Se remite a Subcientífico, Servicios ambulatorios	25/10/2018	3
	20/09/2018	DEISY TRIVIÑO	COOMEVA	3133200684	ADTV	SOLICITO INFORME DE POR QUÉ NO HAY REGENTE EN EL PUESTO DE SALUD, ESTE SERVICIO LO PRESTA LA ENFERMERA POR LA CUAL AVERIGUÉ Y SÓLO RECIBE EL PAGO POR ENFERMERA. LA COMUNIDAD CUENTA CON PERSONAL PREPARADO PARA ESTE CARGO SOLICITO RESPUESTAS PRONTAS PARA LA COMUNIDAD DE LA FORTUNA	RECLAMO	ADTV	Se remite a Subcientífico, Servicios ambulatorios	25/10/2018	3
	24/09/2018	MARIA LISETH PINTO	EMDISALUD	3152428942	AMBIENTE FISICO	QUE LAS INSTALACIONES DEL CENTRO DE SALUD FUNCIONEN ADECUADAMENTE COMO EL SERVICIO DE BAÑO, PORQUE SÓLO SIRVE UNO Y HAY DOS, PORQUE SÓLO ESTÁ DE LUJO, QUE ARREGLEN EL TECHO PORQUE ESE HUECO ES PELIGROSO. GRACIAS	RECLAMO	ADTV	Se remite a Subcientífico, Servicios ambulatorios	25/10/2018	3
	24/09/2018	ROSALBA JAIMES	EMDISALUD	3132111278	ADTV	QUE EL MÉDICO VENGA TODOS LOS DÍAS Y TODO EL DÍA COMPLETO, PORQUE LAS ENFERMEADES LLEGAN CUANDO QUIEREN NO HASTA QUE EL MÉDICO VENGA	RECLAMO	ADTV	Se remite a Subcientífico, Servicios ambulatorios	25/10/2018	3
	24/09/2018	MARIA LISETH PINTO	EMDISALUD	3152428942	ADTV	QUE EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA SEA TODA LA MAÑANA, NO SOLAMENTE POR DOS HORAS, PORQUE LAS MUELAS NO DUELEN DURANTE DOS HORAS, EL DOLOR LLEGA CUANDO QUIERE, Y SI NO HAY SERVICIO QUE SE HACE	RECLAMO	ADTV	Se remite a Subcientífico, Servicios ambulatorios	25/10/2018	3
	3/10/2018	DEISY TRIVIÑO	COOMEVA	3133200684	ADTV	SEÑORES ESE ES EL COLMO QUE TENIENDO MÉDICO DE BASE QUE ATENDÍA HASTA LAS 3:00 PM LUNES, MIÉRCOLES Y VIERNES; Y HOY ENCONTRAMOS UN MÉDICO QUE ATIENDE HASTA LAS 11:00 AM Y QUE VIENE DEL DANUBIO DE LA PARTE DE URGENCIAS LO CUAL GENERA EN LA COMUNIDAD UN VACÍO PARA ATENDER LA POBLACIÓN QUE ESTÁ EN UN ALTO PORCENTAJE DE ATENCIÓN DE NIÑOS, ADULTOS, MUJERES GESTANTES, TENSIÓN ARTERIAL Y MUCHOS CASOS MÁS. VEO CON PREOCUPACION QUE DÍA A DÍA SE NOS CORTAN LOS SERVICIOS POR LA NEGLIGENCIA DE NO CONTRATAR PERSONAL PARA EL PUESTO DE SALUD. ODONTOLOGÍA ATIENDE DE 7:00 A.M A 9:00 AM, Y POR SI FUERA POCO NO TENEMOS REGENTE, NO HAY VIGILANTE Y PARA COLMO ECOPETROL HARÁ INVERSIÓN EN EL PUESTO DE SALUD	RECLAMO	ADTV	se remite a Subcientífico, Servicios ambulatorios	25/10/2018	3

FARMACIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCIÓN	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
4/10/2018	18/09/2018	LILIBETH CALLE	NUEVA EPS	3046692544	FARMACIA	POR FAVOR, LA SEGUNDA VEZ QUE VENGO A SOLICITAR METOCARBAMOL, NADIE DICE NADA, <POR FAVOR, COLABORAR CON EL MEDICAMENTO	RECLAMO	OPORTUNIDAD	SE REMITE A GERENCIA, SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA Y SERVICIOS AMBULATORIOS	17/10/2018	8
	14/09/2018	MARINA REYES DIAZ	SALUDVIDA	3118016689	FARMACIA	SE HACE NECESARIO CONTAR CON SUFICIENTES MEDICAMENTOS PARA PERSONAS CON DIAGNÓSTICO EZQUIZOFRENIA (LORAZAPAN 2 MG), PARA SER SOLIDARIOS CON AQUELLOS USUARIOS QUE NO CUENTAN CON RECURSOS. SERÍA BUENO CONTAR CON UNA FOTOCOPIADORA Y MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE	RECLAMO	OPORTUNIDAD	SE REMITE A GERENCIA, SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA Y SERVICIOS AMBULATORIOS	17/10/2018	8
	18/09/2018	ALFONSO VERGARA	MEDIMAS	3133003989	FARMACIA	YO SOY DISCAPACITADO, LA DROGA QUE NO HABÍA ERA METOCARBAMOL	RECLAMO	OPORTUNIDAD	LA FACTURADORA CONFIRMA QUE EL MEDICAMENTO FUE ENTREGADO AL USUARIO EN FECHA 28/09/2018	17/10/2018	8
24/09/2018	LUZ	SALUDVIDA	6100439	FARMACIA	POR FAVOR, CUANDO NO	SUGERENCIA	OPORTUNIDAD	SE REMITE A	17/10/2018	8	

		KARINE VARGAS				HAYA SISTEMA TENER OTRO METODO PARA ENTREGAR LOS MEDICAMENTOS			GERENCIA, SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA Y SERVICIOS AMBULATORIOS		
10/10/2018	NO IDENTIFICA	SIXTO DIAZ	SALUDVIDA	3143490619	FARMACIA	HASTA CUANDO VAN A SEGUIR ASI CON LA ENTREGA DEL MEDICAMENTO, HACEN VENIR Y NO HAY, ADEMÁS IMPUSIERON VENIR DOS VECES A LA SEMANA, POR FAVOR, PRONTA RESPUESTA	RECLAMO	OPORTUNIDAD:	SE REMITE A SUBCIENTÍFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE	19/10/2018	6
18/10/2018	8/10/2018	OFELIA BARAJAS	COMPARTA	3157090659	FARMACIA	USUARIA QUE REPIERE HABER RECIBIDO BUENA ATENCION DE LA DOCTORA LAURA PERO AL RECLAMAR MEDICAMENTO EN CREMA NO HUBO EL MEDICAMENTO. RECLAMA RESPETO POR EL PACIENTE AFIRMA NEGLIGENCIA PRIMERO PARA OBTENER UNA CITA DESPUES PARA LA ENTREGA DEL MEDICAMENTO	RECLAMO	OPORTUNIDAD:	SE REMITE A SUBCIENTÍFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, REGENTE	25/10/2018	5
22/10/2018	20/09/2018	DEISY TRIVIÑO	COOMEVA	3133200684	ADTVA	ESTAS DOS PERSONA, LEYDY JOHANA PAVÓN Y VÍCTOR JULIO GONZÁLEZ, DE SALUD VIDA, NO LE HAN ENTREGADO UNA LOCIÓN TÓPICA Y ATORVASTATINA DE 40 MG, ES INAUDITO QUE LAS FÓRMULAS QUE USTEDES SE LLEVAN DICE ENTREGADO Y FIRMADO, Y LA DROGA PENDIENTE SE QUEDA PARA ENTREGAR CUÁNDO? PERO LA SOLICITUD DE PAGO LLEGA A LA EPS COMO ENTREGADO. SOLICITO SOLUCIONES CLARAS AL RESPECTO. SE LES AGRADECE LA EVOLUCIÓN YA QUE SON MIEMBROS DE NUESTRA COMUNIDAD Y SI ACUDEN AL SERVICIO ES PORQUE ESTÁN ENFERMOS	RECLAMO	OPORTUNIDAD	Se remite a Subcientífico, Servicios ambulatorios	25/10/2018	3

Tabla 10. Causa/Asunto PQRSDf* más relevantes Octubre 2018 (oportunidades de mejora)

CAUSA/ASUNTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
ADMINISTRATIVA (no conformidad por falta de accesibilidad en la asignación de las citas, Campin; no conformidad por falta de accesibilidad citas, Castillo; Inadecuadas instalaciones locativas(falta de baño para discapacitados), Cdv; No asignación citas odontológicas, cdv; No conformidad falta de limpieza frente, Versalles; no conformidad por limitación asignación de citas, Versalles; no disponibilidad método de planificación familiar, Progreso; no conformidad por limitación asignación citas, Progreso; no conformidad por limitación asignación de citas, Danubio; No conformidad disminución horas médicas, Llanito; no conformidad disminución horas odontológicas, no regente, Inadecuadas instalaciones, disminución horas médicas, Fortuna	29	45
CALIDAD/SATISFACCIÓN (satisfacción con la atención doctor Marlon, Centro; Doctor Bermúdez Cardales	15	23
OPORTUNIDAD(impuntualidad cita de nutrición, Campin; Falta de puntualidad atención por enfermería, Floresta; impuntualidad en la atención Gerencia; No conformidad falta de oportunidad entrega medicamentos	10	16
CALIDAD/INSATISFACCIÓN (trato poco amable doctor John, Floresta; trato poco amable doctor Marte, Cdv; trato poco amable, facturación; cdv; falta de calidez auxiliar Audonina Marín, Progreso;	7	11
NO APLICA(Percepción de usuaria sobre la gestión médica para cubrir las atenciones, Floresta	1	2
INFORMACION (Mejor información usuario, Progreso	1	2
ACCESIBILIDAD: Otro medio alternativo de verificación, farmacia Versalles	1	2
TOTALES	64	100

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

La mayor causa se refiere a situaciones administrativas con una frecuencia de 29 (45%); continúan las de calidad por satisfacción (felicitaciones) con 15 (23%); Oportunidad con 10 (16%); Calidad por insatisfacción con 7 (11%); No aplica 1 (2%); Información 1 (2%) y Accesibilidad 1 (2%)

Tabla 11. Clasificación PQRSDf por áreas, Octubre 2018

AREA	MECANISMO/MODALIDAD					TOTAL	PORCENTAJE
	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	NO APLICA		
ADMINISTRATIVA	0	29	0	0	0	29	45
CONSULTA EXTERNA	2	0	0	15	1	18	28
FACTURACIÓN	2	0	0	0	0	2	3
GENERAL	0	0	1	0	0	1	2
P Y P	1	0	0	0	0	1	2
ENFERMERÍA	6	0	0	0	0	6	9
FARMACIA	0	6	1	0	0	7	11
TOTAL	11	35	2	15	1	64	100
PORCENTAJE	17	55	3	23	2		100

El área más afectada fue la administrativa con 29 manifestaciones (45%), Totalidad reclamos. Continúa consulta externa con 18 (28%) mayoría felicitaciones; farmacia con 7 (11%) mayoría reclamos; enfermería 6 (9%) totalidad quejas; facturación 2 (3%) totalidad quejas; general 1 (2%) correspondiente a sugerencia; información 1 (2%) correspondiente a sugerencia y 1 que no aplica (2%).

Tabla 12. Clasificación PQRSDf Por centros de salud, octubre 2018

CENTRO DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	PORCENTAJE
CASTILLO	0	5	0	0	0	5	8
FORTUNA	0	8	0	0	0	8	12
CDV	2	2	0	0	0	4	6
CENTRO	0	0	0	14	0	14	22
FLORESTA	2	0	0	0	1	3	5
CAMPIN	2	1	0	0	0	3	5
VERSALLES	0	2	0	0	0	2	3
DANUBIO	0	4	0	0	0	4	6
PROGRESO	5	3	1	0	0	9	14
CARDALES	0	1	0	1	0	2	3
LLANITO	0	2	0	0	0	2	3
FARMACIA	0	6	1	0	0	7	11
SEDE ADTVA	0	1	0	0	0	1	2
TOTAL	11	35	2	15	1	64	

El centro de salud con mayor número de manifestaciones fue Centro con 14 (22%), totalidad felicitaciones. Continúa Progreso 9 (14%) mayoría quejas; Fortuna con 8 (12%) total reclamos; Farmacia 7 (11%) mayoría reclamos; Castillo 5 (8%) totalidad reclamos; Cdv 4 (6%) igualdad de quejas y reclamos; Danubio 4 (6%) totalidad reclamos; Floresta 3 (5%) mayoría quejas; Campín 3 (5%) mayoría reclamos; Versalles 2 (3%) totalidad reclamos; Cardales 2 (3%) igualdad reclamo y felicitación; Llanito 2 (3%) totalidad reclamos y sede administrativa 1 (2%) correspondiente a reclamo.

Tabla 13. Clasificación PQRSDf Por Aseguradora OCTUBRE 2018

ASEGURADORA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	PORCENTAJE
No identificada	4	11	0	9	0	24	37
Emdisalud	1	6	1	1	0	9	14
Saludvida	0	2	1	1	0	4	6
Comparta	1	2	0	3	1	7	11
Nueva Eps	2	2	0	1	0	5	8
Asmetsalud	3	4	0	0	0	7	11
Medimás	0	3	0	0	0	3	5
Cooameva	0	5	0	0	0	5	8
TOTAL	11	35	2	15	1	64	100%

El mayor número de manifestaciones no son identificadas obteniéndose 24 (37%) con mayoría de Reclamos, si bien se presentan felicitaciones; Emdisalud con 9 (14%) mayoría reclamos; Comparta 7 (11%) mayoría felicitaciones; Asmetsalud 7 (11%) mayoría reclamos; Nueva Eps 5 (8%) igualdad en mayoría de quejas y reclamos; Coomeva 5 (8%) totalidad reclamos y Medimás 3 (5%) totalidad reclamos.

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 14. Capacitaciones a Usuarios y Usuarias OCTUBRE 2018

CENTRO DE SALUD	NÚMERO DE USUARIOS CAPACITADOS	TEMAS
Campín	20	Deberes y Derechos
Cardales	22	Triaje Urgencias
Castillo	20	Decálogo del buen trato
Cdv	13	Movilidad
Centro	23	Portabilidad
Danubio	15	Información SGSSS
Floresta	21	
Fortuna	12	Material Informativo:
Llanito	13	Manual del Usuario
Progreso	17	Plegable Deberes y Derechos
Versalles	20	Carteleras
Total	196	

Durante mes de octubre 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: 115 USUARIOS

GRUPO ETAREO DE LOS ATENDIDOS			
18 – 26 AÑOS	27-59 AÑOS	60 Y MAS	NO RESPONDE
3	34	10	68

CONDICION (SUJETO DE PROTECCION ESPECIAL)				
ADULTO MAYOR	MUJER GESTANTE	DISCAPACIDAD	VICTÍMA	NO APLICA
8	0	0	1	106

REGIMEN DE AFILIACION			
CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	NO ASEGURADO	NO RESPONDE
9	49	3	54

MECANISMO / MODALIDAD				
QUEJAS	RECLAMOS	ORIENTACIONES/ INFORMACION	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
9	55	34	2	15

ESTADO DE LA SOLICITUD		
RESUELTA	REMITIDA OTRA DEPENDENCIA	TRASLADO POR COMPETENCIA
43	66	4

MEDIO DE RECEPCION			
BUZON	PRESENCIAL	ESCRITO	TELEFONICA
66	34	2	13

EPS AFILIACION									
EMDIS	SALUDVIDA	ASMET	NUEVAEPS	COMPARTA	MEDIMAS	FAMISANAR	COOMEVA	NO ASEGURADO	EPS OTRO MUNICIPIO
11	13	14	10	5	7	1	5	3	1

CAUSA				
OTRO	ADMINISTRATIVOS	CALIDAD	OPORTUNIDAD	ORIENTACION
22	26	25	29	13

CAUSA ESPECÍFICA

ADMINISTRATIVOS: insuficiencia de equipos médicos y odontológicos (2), inadecuadas condiciones locativas, confort (3), falta oportunidad citas médicas (17), falta oportunidad citas odontológicas (3), vulneración de derechos (1).

CALIDAD: insatisfacción por servicios prestados remisiones , diagnóstico , tratamientos, procedimientos (2), mal trato por parte de funcionarios de salud (7), mal trato por parte de usuarios (1), satisfacción por servicios prestados, felicitaciones (15)

OPORTUNIDAD: demora en la atención de la cita (4), demora en la entrega de autorizaciones (1), demora en la entrega de medicamentos (18), demora en la asignación de la citas (6)

ORIENTACIONES: derechos y deberes (1), sobre el SGSSS (1), referente a la afiliación, portabilidad movilidad etc (5), ubicación de los servicios de salud (6).

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

