

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

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

EMPRESA	EMDIS	ASMET	NUEVA EPS	SALUD VIDA	COMPARTA	MEDIMAS	COOMEVA	NO IDENTIFICADA EPS	TOTAL
FRECUENCIA	6	5	3	2	2	2	1	3	24
PORCENTAJE	25	21	12.5	8.5	8.5	8.5	4	12.5	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	EMDIS	ASMET	NUEVA EPS	SALUD VIDA	COMPARTA	MEDIMAS	COOMEVA	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	ADTVA / OPORTUNIDAD	FACTURACION	URGENCIAS	FARMACIA	C. EXTERNA	PYP	ODONTOLOGIA	ENFERMERIA	TOTAL
FRECUENCIA	10	3	3	2	2	2	1	1	24
PORCENTAJE%	41.5	12.5	12.5	8.5	8.5	8.5	4	4	100

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

CENTRO SALUD	CASTILLO	CDV	FARMACIA	CENTRO	PROGRESO	CAMPIN	DANUBIO	LLANITO	VERSALLES	FORTUNA	FLORESTA	TOTAL
FRECUENCIA	9	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	24
PORCENTAJE%	37.5	8.5	8.5	8.5	8.5	8.5	4	4	4	4	4	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	CASTILLO/ASMETSALUD	URGENCIAS	INTERPONE QUEJA POR EL DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO MEDICO AL SEÑOR CARLOS ANIBAL LEON LEON CC 91436615, SEGÚN LA USUARIA NO FUE REMITIDO INMEDIATAMENTE DE URGENCIAS A VALORACIÓN POR ORTOPEDISTA	ESCRITA	SE RECIBE QUEJA Y SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO DARSALUD Y JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS DE LA ESEB	5 DIAS	CALLE 33No. 48-09 PLANADA DEL CERRO TEL.3115521843
RECLAMO	CENTRO/NUOVA EPS	FARMACIA	RECLAMO POR NO ENTREGA OPORTUNA DE MEDICAMENTOS, REFIERE QUE EN EL CENTRO DE SALUD SOLO DOS DÍAS A LA SEMANA DESPACHAN EN LA FARMACIA	ESCRITA	SE RECIBE QUEJA Y SE REMITE A LA COORDINADORA DE REGENCIA Y A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS, SE ENTREGA MEDICAMENTO A LA USUARIA	4 DIAS	CAMPO 23 CENTRO TEL.3144266674
RECLAMO	CASTILLO/SALUDVIDA	FARMACIA	RECLAMO POR NO ENTREGA OPORTUNA DE MEDICAMENTOS	ESCRITA	SE RECIBE QUEJA Y SE REMITE A LA COORDINADORA DE REGENCIA Y A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS, SE ENTREGA MEDICAMENTO A LA USUARIA	5 DIAS	carrera 18a 53-18 BARRIO TORCOROMA INQUILINATO
QUEJA	PROGRESO/ASMETSALUD	ENFERMERIA	QUEJA POR LA ACTITUD POCO AMABLE DE LA AUXILIAR DE ENFERMERIA, SEGÚN EL USUARIO LA FUNCIONARIA SE MOLESTA PORQUE TOCAN A LA PUERTA PARA SOLICITARLE SERVICIO E	ESCRITA	INFORMACIÓNSE REMITE LA QUEJA AL JEFE DE ENFERMERIA Y LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN CON CALIDAD Y HUMANIZACIÓN	7 DIAS	TRANSVERSAL 44 No. 57B - 13 BARRIO LAS GRANJAS TEL. 3125358712

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

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

MES ANTERIOR (AGOSTO 2018)		MES ACTUAL SEPTIEMBRE 2018)		MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (SEPTIEMBRE 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	39	4	20	1	36	5.3 DIAS
TOTAL: 43		TOTAL:24		TOTAL: 37		

La tendencia fue a la disminución en el número de quejas y reclamos en el mes.

**QUEJAS: 9 RECLAMOS: 15 (telefónicas 0, presenciales 4, correo@ 0, buzón 20)**

A través de la página WEB NO se recibió una (1) solicitud en el mes de SEPTIEMBRE de 2018

FECHA HORA	NOMBRE	CC	CELULAR	MAIL	DESCRIPCIÓN	TIPO QUEJA	ESTADO QUEJA	RESPUESTA QUEJA
2018-09-13 22:32:43	CLAUDIA MILENA AMAYA	1096217938	3005564307	PQRS24@gmail.com	QUISIERA SABER SI HAY PRESTAN EL SERVICIO PARA LA ENTIDAD DE ASMETSALUD	INFORMACION	RESUELTA	SE DA RESPUESTA A LA SOLICITUD INDICANDO COMO ACCEDER A LOS SERVICIOS

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

A través de la línea 018000400710 se recibieron CINCO (5) Solicitudes.

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

FECHA	MOTIVO LLAMADA/ TRAMITE REALIZADO	CLASIFICACION			TOTAL LLAMADAS
		INTERMEDIANACION	INFORMACION	INSATISFACCION	
03/09/2018	SOLICITA ASIGNACION DE CITA EPS CONTRIBUTIVO, EN EL CENTRO SALUD DANUBIO EN LAS HORAS DE LA MAÑANA Y CON PROFESIONAL FEMENINO / SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 6 DE SEP A LAS 6:30 AM DRA DIANA EN DANUBIO	X			1
11/09/2018	USUARIO DE LA EPS ASMET CONTRIBUTIVO SOLICITA ASIGNACION DE CITA MEDICA EXTERNA EN EL CENTRO DE SALUD CAMPIN / SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 13 DE SEPTIEMBRE A LAS 3 PM EN EL CAMPIN	X			1
17/09/2018	SOLICITA INFORMACIÓN PARA TRAMITAR CITA MEDICA PARA EL SEÑOR MANUEL ESTEBAN MOLINA GUTIERREZ CC 2052940 DE 94 AÑOS DE EDAD DE LA EPS MEDIMÁS SUBSIDIADO / SE DA LA INFORMACIÓN SOLICITADA SOBRE LOS TRAMITES PARA ACCEDER A CITA MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO		X		1
18/09/2018	SOLICITA INFORMACION SOBRE EL CARNET DE FIEBRE AMARILLA INTERNACIONAL / SE DA LA INFORMACIÓN REQUERIDA		X		1
28/09/2018	SOLICITA INFORMACIÓN ACERCA DE LOS HORARIOS DE VACUNACIÓN EN CENTROS DE SALUD / SE LE INFORMA HORARIOS DE ATENCIÓN Y SE ORIENTA AL CENTRO DE SALUD CDV COMO CENTRO MAS CERCANO		X		1
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

### HALLAZGOS BUZONES MES DE SEPTIEMBRE 2018

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

Tabla 1. Hallazgos por centros de salud SEPTIEMBRE 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	1	9	3	4	1	0	2	0	0	1	1	2	7	<b>33</b>
PORCENTAJE	0	6	3	27	9	12	3	0	6	0	0	3	3	6	21	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 (AGOSTO 2018)	MES ACTUAL (SEPTIEMBRE 2018)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (SEPTIEMBRE 2017)
47	33	51

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	TIEMPO FECHA RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS)
03/09/2018	NO IDENTIFICA	LUISA MENDOZA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVA	No hay médicos que atiendan, sólo hay uno y no abastece. No hacen tratamiento de conducto en odontología. Gracias por tener en cuenta mi sugerencia	RECLAMO	ADTVA	La no conformidad se remite a operador de servicios Darsalud, a Subdirección científica y servicios ambulatorios; para los fines pertinentes.. En lo que se refiere a la inquietud de odontología, la profesional refiere que la actividad es competencia del II nivel de atención. Se remite a coordinación de odontología quien reafirma la información	24/09/2018	15 DÍAS
	03/09/2018	BLANCA CUERVO	EMDISALUD	3216530904	ADTVA	Me parece terrible tener que llegar a las 4:00 am y sucede que cuando uno llega ya no hay fichos. Por favor tener en cuenta a la gente del campo., soluciones rápidas	RECLAMO	ADTVA	Se remite al operador de servicios Darsalud, Subcientífico, jefe de servicios ambulatorios, coordinadora de facturación e intervención del contrato, para la gestión pertinente.	24/09/2018	15 DÍAS

## CASTILLO URGENCIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE/SOLUCION	TIEMPO FECHA RESPUESTA	TIEMPO/RESPUESTA(EN DÍAS)
04/09/2018	02/08/2018	HERNANDO ROJAS	COOMEVA	NO IDENTIFICA	URGENCIA	No atienden a tiempo, uno se puede morir y lo dejan sentado aquí, atiendan rápido. No hay papel higiénico en el baño y el aire no sirve	RECLAMO	OPORTUNIDAD	Se remite a Subdirección científica, Servicios ambulatorios, Darsalud, Se fortalece la clasificación de Triage, teniendo en cuenta la normatividad	24/09/2018	14 DÍAS

## CASTILLO EXTERNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRÁMITE O SOLUCION	TIEMPO FECHA RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS
24/09/2018	14/09/2018	LUIS PARRA	COMPARTA	3208975456	ADTVA	Favor ampliar de 15 a 30 citas	RECLAMO	ADTVA	Se remite a Darsalud, Subcientífico y Servicios ambulatorios	27/09/2018	3 DIAS
	12/09/2018	DENYS CASTIBLANCO	ASMETSALUD	3178646101	FACTURACION	Un llamado de atención a las chicas que atienden. Vine hace tres días por una cita externa y me negaron el servicio, que tenía que madrugara. Me parece injusto porque vivo en el campo. Las citas chicas sí me asignaban la cita, me dejaron de última, chicas sin humildad, ojalá se tomen medidas	QUEJA	CALIDAD	Se remite a Coordinadora facturación, Interventora contrato facturación	27/09/2018	3 DÍAS
	04/09/2018	DORIS JIMENEZ	SALUDVIDA	3136240076	CONSULTA EXTERNA	Felicitemos al doctor Héctor y a la doctora Viviana por tan excelente atención	FELICITACIONES	CALIDAD	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios	27/09/2018	3 DIAS
	06/09/2018	CARLOS CORENA	ASMETSALUD	3144746840	ADTVA	Problemas con la impresora, no sirve	RECLAMO	ADTVA	Se remite a coordinadora facturación, interventora del contrato facturación	27/09/2018	3 DIAS
	14/09/2018	ORLANDO VEGA	MEDIMÁS	NO IDENTIFICA	ADTVA	Por favor arreglen el televisor para el beneficio de la comunidad, mientras se espera cita médica	RECLAMO	ADTVA	Se remite a Subdirector Adtvo, líder ambiente físico y salud ocupacional	27/09/2018	3 DIAS
	06/09/2018	DAISY OCHOA	MEDIMÁS	3172677734	ADTVA	Buenas tarde, me parece falta de respeto con los usuarios que apaguen el aire estando los usuarios esperando la atención	RECLAMO	ADTVA	Se remite a Servicios ambulatorios, líder ambiente físico	27/09/2018	3 DIAS
	04/09/2018	ROMELIA ACELAS	SALUDVIDA	3218160529	FACTURACION	Felicitaciones a las empleadas que nos dan la cita, también a los doctores por su buena atención y amabilidad. Sin embargo, recomendamos aumentar número de citas	FELICITACIONES	CALIDAD	Se remite a coordinadora facturación, interventora del contrato facturación, Servicios ambulatorios	27/09/2018	3 DIAS
	14/09/2018	VITALIA DURÁN	EMDISALUD	3123095777	ADTVA	Ampliar citas, hay limitación en las citas	RECLAMO	ADTVA	Se remite a Subcientífico, Servicios Ambulatorios, Darsalud	27/09/2018	3 DIAS
	14/09/2018	CARMEN PADILLA	COMPARTA	3105871256	ADTVA	Dar más fichos, y se acabe la venta. O asignar citas por teléfono	RECLAMO	ADTVA	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios	27/09/2018	3 DIAS

## CENTRO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DIAS)
05/09/2018	23/08/2018	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTV	Poner un horario para repartir fichos y así la gente no tenga que madrugar tanto, tener un horario establecido y así se pueda mejorar	SUGERENCIA	ACCESIBILIDAD	Se socializa con la jefe del servicio, y se remite a interventor contrato facturación, Subcientífico y servicios ambulatorios	24/09/2018	13 días
	21/08/2018	LORENZO DIAZ	ASMETSALUD	3115185080	FACTURACION	La recepcionista está llegando tarde y da las citas cada diez minutos, las citas de 6 am a 7 am se pierden y la doctora pierde una hora.	QUEJA	OPORTUNIDAD	Se socializa con jefe del centro, se remite a interventora y coordinadora contrato de facturación	24/09/2018	13 días
	28/08/2018	DIOCELINA GARNICA	SALUDVIDA	3123341128	FACTURACION	La recepcionista está llegando tarde y da las citas cada diez minutos, las citas de 6 am a 7 am se pierden y la doctora pierde una hora.	QUEJA	OPORTUNIDAD	Se socializa con jefe del centro, se remite a interventora y coordinadora contrato de facturación	24/09/2018	13 días

## DANUBIO URGENCIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DIAS)
07/09/2018	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	URGENCIA	La Jefe Verónica se las tira de doctora Juguete, no me gusta su atención	QUEJA	CALIDAD	Se socializa con la jefe de turno, se remite a Subdirector científico, servicios ambulatorios y operador Darsalud	24/09/2018	11DÍAS

## FLORESTA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRÁMITE O SOLUCION	FECHA RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DIAS)
24/09/2018	21/09/2018	ASTRID PALENCIA	EMDISALUD	VEREDA CAMPO GALA	ADTV	El ventilador en malas condiciones, un ruido molesto, baldosas sueltas que pueden ocasionar accidente	RECLAMO	ADTV	Se remite a Subdirector Adtivo, Lider ambiente físico, técnico en mantenimiento	27/09/18	3 DÍAS
	20/09/2018	LUZMAR MONROY	COMPARTA	3232376008	FACTURACION	Lo bueno no dura, el joven Sebastián es bueno, no cambiar	FELICITACIONES	CALIDAD	Se remite a Coordinadora e interventora contrato facturación	27/09/2018	3 DIAS

## CDV

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	FECHA RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DIAS)
06/09/2018	06/09/2018	ENCARNACIÓN MUÑOZ	ASMETSALUD	3123362560	CONSULTA EXTERNA	Quiero que vuelva el doctor JULIO CONTRERAS a atender en este centro de salud. Es un excelente médico	FELICITACIÓN	CALIDAD	Se remite a Darsalud, Subdirección científica y servicios ambulatorios. La jefe informa que el profesional ya no labora con la ESEB	24/09/2018	12 DÍAS
	26/08/2018	VERA JARAMILLO	NUEVA EPS	3232187603	P Y P (VACUNACION)	Llego a las 9:54 am y la enfermera me dice que no alcanzo a vacunar porque tiene siete personas pendientes, sabiendo que su hora de salida es a las 11:00 am. No justifico el hecho de perder la venida a la vacuna porque no sabe utilizar su tiempo adecuada y eficientemente.	RECLAMO	OPORTUNIDAD	Se remite a Jefe de P Y P, servicios ambulatorios	24/09/2018	12 DIAS
		PIEDAD ELENA MEJIA	EMDISALUD	3209530335	P Y P	La doctora Laura Fernanda Naranjo es muy grosera y no atiende como es. Cuando le fue a entregar la factura por agudeza visual no me quiso atender, que sacara cita por consulta externa	QUEJA	CALIDAD	Se remite a Darsalud, Subdirección científica y servicios ambulatorios. La jefe informa que a la usuaria se le asignó cita y tuvo la atención correspondiente	24/09/2018	12 DIAS

11/09/2018	06/009/2018	ALCIDES CANTILLO	MEDIMÁS	3143760584	ADTV	Mi sugerencia es que para la atención al adulto mayor deben recibir los documentos como anteriormente se hacía, por orden de llegada; y recibirlos la promotora. Sin embargo, alguien discutió con la promotora, y por represalia ahora hay que hacer la cola afuera sin tener en cuenta que hay personas enfermas, pero parece que eso no importa	SUGERENCIA	ACCESIBILIDAD	Se remite a Jefe de p y p, Servicios ambulatorios, Subcientífico	24/09/2018	9 días
------------	-------------	------------------	---------	------------	------	--	------------	---------------	--	------------	--------

## CENTRO DE SALUD VERSALLES

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE/SOLUCIÓN	FECHA RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA(EN DÍAS)
06/09/2018	NO IDENTIFICA	YURLEY PULIDO	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	Me quejo porque el doctor Julio Contreras no me quiso atender a mi hija que tiene 2 años, sólo porque llegué 1 minuto tarde	QUEJA	CALIDAD	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios. Se confirma por información de jefe del centro, que el funcionario ya no labora con la ESEB	24/09/2018	12 DÍAS
	NO IDENTIFICA	ALVARO ARROYAVE	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	GENERAL	Formas de mantener la disciplina en el orden: 1. Formalizar el orden de fichos por orden de llegada. 2. En el llamado a consultas, si el paciente no está, llamar al siguiente en el turno. 3. Cuando una persona solicita información debe haber un funcionario identificado para esta labor y así darle solución a la persona y a la vez se respeta su tiempo. he observado que la mayoría de los puntos se cumplen. esto es formas de mejorar el ambiente laboral. Frase del día: " Tráiganme soluciones, no problemas	SUGERENCIA	CALIDAD	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios. Se confirma por información de jefe del centro, y por el mismo usuario que sus aportes son acciones permanentes en el centro de salud	24/09/2018	12 DIAS

## CENTRO DE SALUD PROGRESO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE/SOLUCION	TIEMPO/FECHA RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS
06/09/2018	2018/08/17	DELGIS MARIA ESPELETA	EMDISALUD	3212269654	ODONTOLOGIA	Me parece que deben cambiar al odontólogo, ya que brinda un mal servicio, atiende como para salir del paso, no me gusta como hace los procedimientos: más se demora uno en sacar una cita que lo que se demora en atender	QUEJA	CALIDAD	Se remite a Darsalud, Coordinador de odontología y servicios ambulatorios. La usuaria refiere que aunque había trasladado historia para el centro de salud Danubio, Nuevamente recibirá la atención en Progreso	24/09/2018	12 días

## CENTRO DE SALUD FORTUNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE/SOLUCION	TIEMPO/FECHA RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS)
17/09/2018	06/09/2018	LUZ ANGELA RUEDA	NUEVA EPS	3174525522	ADTV	Me gustaría que el servicio fuera más eficiente en cuanto a la agenda de las citas porque dan muy pocas para todo el personal que existe en esta zona, la cual está conformada por más de treinta veredas y centros poblados, y que fuera jornada continua porque las personas del campo también tenemos derecho a la salud y recibir un buen servicio.	RECLAMO	OPORTUNIDAD	Se remite a Darsalud, Subcientífico y Servicios ambulatorios para el estudio pertinente	28/09/18	9 DÍAS
	05/09/2018	MARIA AZUCENA PUENTES	NUEVA EPS	3115644170	CONSULTA EXTERNA	Felicitemos al doctor Carlos Angarita, es buen doctor, examina bien a los pacientes. Escucha las preguntas que le hacen. Explica bien las fórmulas y las inquietudes que el paciente tenga	FELICITACION	CALIDAD	Se socializa con la auxiliar y funcionario involucrado. Se remite a Subdirector científico y servicios ambulatorios	28/09/18	9 DÍAS
	05/09/2018	AIDE VASQUEZ	SALUDVIDA	3143647000	CONSULTA EXTERNA	Que sacamos con tener un médico Flash y no preste bien el servicio. El servicio de consulta externa es superbien, felicitó al doctor Angarita por su trabajo, es demorado pero es un buen médico con niños y adultos	FELICITACION	CALIDAD	Se socializa con la auxiliar y funcionario involucrado. Se remite a Subdirector científico y servicios ambulatorios	28/09/18	9 DÍAS
	12/09/2018	MERANY BARRIOS	COMPART	3105686352	CONSULTA EXTERNA	El doctor Carlos Angarita es un buen médico, es un doctor que se preocupa por los pacientes, me siento muy contenta porque con este médico descubrí el daño que me tiene hija, aunque ya había sido atendida por otros médicos a quien les parecía todo normal	FELICITACION	CALIDAD	Se socializa con la auxiliar y funcionario involucrado. Se remite a Subdirector científico y servicios ambulatorios	28/09/18	9 DÍAS

12/09/2018	CAROLINA LLANES	NUEVA EPS	3178478915	ADTV	Que haya médico todos los días y un día a la semana haya laboratorios, porque es una comunidad bastante grande, y nos quedamos sin atención	SUGERENCIA	ADTV	Se remite a Subdirector científico, Servicios ambulatorios; para la gestión pertinente.	28/09/18	9 DÍAS
12/09/2018	AURA M.S.	SALUDVIDA	3183346742	ADTV	Sería muy bueno que hubiera un servicio médico todos los días, y un día a la semana se realizaran exámenes de laboratorio, ya que somos una comunidad muy grande y no se cuenta con estos servicios	SUGERENCIA	ADTV	Se remite a Subdirector científico, Servicios ambulatorios; para la gestión pertinente.	28/09/18	9 DÍAS
05/09/2018	AIDE VASQUEZ	NO IDENTIFICA	3143647000	ADTV	Que nos ayuden con un laboratorio para los exámenes, puesto que lo necesitamos	SUGERENCIA	ACCESIBILIDAD	Se remite a Subdirector científico, Servicios ambulatorios; para la gestión pertinente.	28/09/18	9 DÍAS

## CENTRO DE SALUD LLANITO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRÁMITE/SOLUCION	TIEMPO FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA (EN DIAS)
11/09/2018	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	EMDISALUD	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	Es para informar que el médico demora atendiendo a un paciente, que atienda no cuando le dé la gana de soltar al paciente	RECLAMO	oportunidad	28/09/2018	28/09/2018	13 DÍAS

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

CAUSA/ASUNTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
ADMINISTRATIVA (Insuficiente horas médicas; Campín; Castillo, no funcionamiento impresora, televisor; Aire acondicionado; Castillo; Asignar sistema de fichos y no tener que madrugar, Centro; mal estado ventilador, baldosa en sala de espera, Floresta; estrategia de recoger documentos por promotora para mayor accesibilidad y no hacer fila afuera, Cdv; Insuficientes horas médicas, asignar más médicos; Fortuna	16	49
CALIDAD/SATISFACCIÓN (satisfacción atención personal, Castillo; facturador; Floresta; satisfacción Médico Julio; Cdv; funciones acorde con la atención, Versalles; médico Fortuna	8	24
CALIDAD( Falta de calidez funcionarias, facturación Castillo, jefe Verónica Danubio, médica p y p Cdv; médico Julio Versalles; odontólogo Versalles	5	15
OPORTUNIDAD(impuntualidad de la facturadora; Centro de salud Centro; demora atención vacunación Cdv; demora atención médica Llanito	4	12
TOTALES	33	100%

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

La mayor causa se refiere a situaciones administrativas con una frecuencia de 16 (49%); continúan las de calidad por satisfacción (felicitaciones) con 8 (24%); Calidad por insatisfacción con 5 (15%) y oportunidad 4 (12%).

**Tabla 4. Clasificación PQRSDf por áreas, Septiembre 2018**

AREA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	10	5	0	15	46
CONSULTA EXTERNA	1	1	0	4	6	18
FACTURACIÓN	3	0	0	1	4	12
GENERAL	0	0	1	2	3	9
P Y P	1	1	0	0	2	6
URGENCIAS	1	1	0	0	2	6
ODONTOLOGÍA	1	0	0	0	1	3
TOTAL	7	13	6	7	33	
PORCENTAJE	28%	55%	4%	13%	100	100%

El área más afectada fue la administrativa con 15 manifestaciones (46%), en su mayoría reclamos. Continúa consulta externa con 6 (18%) mayoría felicitaciones; facturación presenta 4 (12%) mayoría quejas; general tiene 3 (9%) mayoría felicitaciones; p y p 2 (6%) igualdad de quejas y reclamos; urgencias 2 (6%) igualdad de quejas y reclamos; odontología 1 (3%) totalidad queja.

**.Tabla 5. Clasificación PQRSDf Por centros de salud, Septiembre 2018**

CENTRO DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTAL	PORCENTAJE
CASTILLO	1	7	0	2	10	30
FORTUNA	0	1	3	3	7	21
CDV	1	1	1	1	4	12
CENTRO	2	0	1	0	3	9
FLORESTA	0	1	0	1	2	6
CAMPIN	0	2	0	0	2	6
VERSALLES	1	0	1	0	2	6
DANUBIO	1	0	0	0	1	3
PROGRESO	1	0	0	0	1	3
LLANITO	0	1	0	0	1	3
TOTAL	7	13	6	7	33	100%

El centro de salud con mayor número de manifestaciones fue Castillo con 10 (30%), mayoría reclamos, si bien se destacan algunas felicitaciones. Continúa Fortuna con 7 (21%) destacándose en mayoría sugerencias y felicitaciones; Cdv con 4 (12%) igual número de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones; Centro tiene 3 (9%) mayoría quejas; Floresta 2 (6%) igualdad de reclamos y felicitaciones; Campín con 2 (6%) totalidad reclamos; Versalles 2 (6%) igualdad de quejas y sugerencias: Danubio 1 (3%) totalidad queja; Progreso 1 (3%) totalidad queja y Llanito 1 (3%) totalidad reclamo.

**Tabla 6. Clasificación PQRSDf Por Aseguradora SEPTIEMBRE 2018**

ASEGURADORA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTAL	PORCENTAJE
No identificada	2	1	3	0	6	18
Emdisalud	2	4	0	0	6	18
Saludvida	1	0	1	3	5	15
Comparta	0	2	0	2	4	12
Nueva Eps	0	2	1	1	4	12
Asmetsalud	2	1	0	1	4	12
Medimás	0	2	1	0	3	9
Coomeva	0	1	0	0	1	3
TOTAL	7	13	6	7	33	100%

El mayor número de manifestaciones no son identificadas obteniéndose 6 (18%) con mayoría de Sugerencias; Emdisalud con 6 (18%) mayoría reclamos; Saludvida tiene 5 (15%) mayoría felicitaciones; Comparta 4 (12%) igualdad de reclamos y felicitaciones; Nueva Eps 4 (12%) mayoría reclamos; Asmetsalud 4 (12%) mayoría quejas; Medimás 3 (9%) mayoría reclamos y Coomeva 1 (3%) 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 AGOSTO 2018**

CENTRO DE SALUD	NÚMERO DE USUARIOS CAPACITADOS	TEMAS
Campín	29	Deberes y Derechos
Cardales	29	Triaje Urgencias
Castillo	27	Decálogo del buen trato
Cdv	20	Movilidad
Centro	31	Portabilidad
Danubio	35	Información SGSSS
Floresta	32	
Fortuna	14	<b>Material Informativo:</b>
Llanito	14	Manual del Usuario
Progreso	38	Plegable Deberes y Derechos
Versalles	27	Carteleras
Total	296	

Durante mes de Septiembre 2018 se realizaron 13 capacitaciones para un total de 296 usuarios capacitados.

CONSOLIDADO ATENCIONES EN EL SIAU MES SEPTIEMBRE  
TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS EN EL MES: 59 USUARIOS

GRUPO ETAREO DE LOS ATENDIDOS			
18 – 26 AÑOS	27-59 AÑOS	60 Y MAS	NO RESPONDE
1	12	12	34

CONDICION (SUJETO DE PROTECCION ESPECIAL)				
ADULTO MAYOR	MUJER GESTANTE	DISCAPACIDAD	VICTÍMA	NO APLICA
10	1	1	1	46

REGIMEN DE AFILIACION			
CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	NO ASEGURADO	NO RESPONDE
5	46	1	7

MECANISMO / MODALIDAD				
QUEJAS	RECLAMOS	ORIENTACIONES/ INFORMACION	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
9	15	21	6	8

ESTADO DE LA SOLICITUD		
RESUELTA	REMITIDA OTRA DEPENDENCIA	TRASLADO POR COMPETENCIA
43	13	3

MEDIO DE RECEPCION			
BUZON	PRESENCIAL	ESCRITO	TELEFONICA
33	18	3	5

EPS AFILIACION									
EMDIS	SALUDVIDA	ASMET	NUEVAEPS	COMPARTA	MEDIMAS	FAMISANAR	COOMEVA	NO ASEGURADO	NO RESPONDE
11	10	9	9	6	4	1	1	1	7

CAUSA				
ACCESO	ADMINISTRATIVOS	CALIDAD	OPORTUNIDAD	ORIENTACION
1	14	14	9	16

## CAUSA ESPECÍFICA

ACCESO: NEGACION A SERVICIOS MEDICOS O ODONTOLOGICOS (1)

ADMINISTRATIVO: INSUFICIENTES EQUIPOS MEDICOS Y ODONTOLOGICOS, DETERIORO O NO FUNCIONAMIENTO (2)

ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS ADECUACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT (2)

ADMINISTRATIVOS: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICAS / CAPACIDAD INSTALADA (9)

ADMINISTRATIVOS: NOVEDADES EN BASE DE DATOS (1)

CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS (REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS, ODONTOLOGICOS , ENFERMERÍA) (3)

CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD (3)

CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL (8)

OPORTUNIDAD: DEMORA ATENCIÓN DE URGENCIAS (1)

OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA (1)

OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS (4)

OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS (3)

ORIENTACIÓN: REFERENTE A LA AFILIACIÓN (MULTIAFILIACIÓN, NO ASEGURADO, ERRORES BASE DE DATOS, PORTABILIDAD, MOVILIDAD) (5)

ORIENTACIÓN: DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS (6)

ORIENTACIÓN: INFORMACIÓN ACERCA SGSSS (1)

ORIENTACIÓN: UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD (4)

## PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SEGÚN ENCUESTAS DE OPINIÓN AÑO 2018 ESEB

