

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

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

EMPRESA	SALUD VIDA	NUEVA EPS	ASMET	COMPARTA	MEDIMAS	EMDIS	NO IDENTIFICADA EPS	TOTAL
FRECUENCIA	9	6	6	5	5	4	8	43
PORCENTAJE	21	14	14	11	11	9	19	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	NUEVA EPS	ASMET	COMPARTA	MEDIMAS	EMDIS	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	ADTVA / OPORTUNIDAD	FARMACIA	C. EXTERNA	URGENCIAS	PYP	ODONTOLOGIA	FACTURACION	ENFERMERIA	TOTAL
FRECUENCIA	16	7	6	4	4	3	2	1	43
PORCENTAJE%	37	16	14	9	9	7	4.5	2.5	100

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

CENTRO SALUD	CDV	FARMACIA	CENTRO	PROGRESO	CASTILLO	DANUBIO	LLANITO	VERSALLES	CAMPIN	FLOR ESTA	TOTAL
FRECUENCIA	16	7	5	4	4	3	1	1	1	1	43
PORCENTAJE%	37	16	11	9	9	7	2.5	2.5	2.5	2.5	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
QUEJA	CASTILLO / SALUDVIDA	URGENCIAS	QUEJA POR POSIBLE EVENTO ADVERSO POR APLICACIÓN DE MEDICAMENTO VÍA INTRAMUSCULAR GLÚTEO IZQUIERDO, REFIERE DOLOR INTENSO Y DIFICULTAD PARA LA MARCHA	ESCRITA	SE REMITE LA QUEJA AL OPERADOR DEL SERVICIO LA EMPRESA DARSALUD Y A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS DE LA ESEB, SE GARANTIZA ATENCIÓN POR CONSULTA EXTERNA SEGUIMIENTO DE LA EVOLUCIÓN MEDICA DEL PACIENTE	2 DIAS	TEL. 3007888541 albalucy63@hotmail.com
QUEJA	FLORESTA / NUEVA EPS	VACUNACION PYP	LA ACUDIENTE DEL MENOR DILAN ALEXANDER REFIERE QUEJA POR POSIBLE EVENTO ADVERSO POR APLICACIÓN DE VACUNA EN EL MUSLO IZQ, SEGÚN LA USUARIA EL MENOR DEBE SER HOSPITALIZADO PARA TRATAMIENTO POR ABSCESO CUTANEO	ESCRITA	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO LA EMPRESA DARSALUD Y A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS DE LA ESEB, QUIENES REALIZAN LAS INDAGACIONES Y RESPUESTA MEDICA REQUERIDA	7 DIAS	CARRERA 12 48b- 10 BARRIO NOVALITO esbre1821@gmail.com TEL. 3223983957
QUEJA	FARMACIA VERSALLES / COMPARTA	FARMACIA	LA ACUDIENTE DE LA MENOR LEYDI ATENCIA REFIERE QUE EN LA FARMACIA DE VERSALLES NO LE ENTREGARON EL MEDICAMENTO POR VERIFICACIÓN EN BASE DE DATOS Y SEGÚN LA USUARIA PORQUE EL AUXILIAR DE FARMACIA IBA A SALIR A ALMORZAR	ESCRITA	SE REMITE A LA COORDINACION DE FARMACIA Y A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS DE LA ESEB PARA LOS CORRECTIVOS CORRESPONDIENTES EN LA ATENCIÓN CON CALIDAD, SE ENTREGA MEDICAMNETOS A LA USUARIA	2 DIA	KILOMETRO 12 VÍA A BUCARMANGA TEL 3012255875
QUEJA	VERSALLES / EMDIS	CONSULTA EXTERNA	QUEJA POR LA ACTITUD Y MANEJO MEDICO, SEGÚN LA USUARIA EL PROFESIONAL NO RESOLVIÓ SU SOLICITUD Y FUE POCO AMABLE EN LA CONSULTA	ESCRITA	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO LA EMPRESA DARSALUD Y A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS DE LA ESEB, QUIENES REALIZAN LAS INDAGACIONES Y CORRECCIONES NECESARIAS PARA CUMPLIR CON LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS, LA USUARIA RECIBE ASIGNACIÓN Y ATENCIÓN POR OTRO PROFESIONAL	1 DIA	CARRERA 42 52A - 35 BARRIO VERSALLES TEL 3132912659

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

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

MES ANTERIOR (JULIO 2018)		MES ACTUAL AGOSTO 2018)		MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (AGOSTO 2017)		INDICADOR
PRESENCIALES/TELEFONICAS @	POR BUZÓN	PRESENCIALES/ TELEFONICAS @	POR BUZÓN	PRESENCIALES /TELEFONICAS @	POR BUZÓN	
2	26	4	39	8	25	TIEMPO EN DIAS PARA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PRESENCIALES o VIRTUALES MES
TOTAL: 28		TOTAL: 43		TOTAL: 33		

La tendencia fue a la disminución en el número de quejas y reclamos en el mes.  
**QUEJAS: 17 RECLAMOS: 26 (telefónicas0, presenciales 4 , correo@ , buzón 39 )**

A través de la página WEB NO se recepción solicitud en el mes de AGOSTO de 2018

A través de la línea 018000400710 se recibieron CATORCE (14) Solicitudes.

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

FECHA	MOTIVO LLAMADA/ TRAMITE REALIZADO	CLASIFICACION			TOTAL LLAMADAS
		INTERMEDIACION	INFORMACION	INSATISFACCION	
03-08-2018	SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD FLORESTA, FUE VALORADA EN URGENCIAS Y DIRECCIONADA A LA CONSULTA AMBULATORIA PARA MANEJO POR EL PROGRAMA DE CRONICOS / SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 9 DE AGOSTO A LAS 9:45 AM CON LA DOCTORA MARTHA OSPINO, QUIEN LA REMITIRÁ SEGÚN SU CRITERIO AL PROGRAMA DE CRÓNICOS	X			1
09-08-2018	SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA LA ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD CDV, REFIERE QUE EL MEDICO CONTRERAS, NO LE RENOVÓ LAS REMISIONES A ESPECIALISTA MANIFESTANDO DE MANERA POCO AMBLE QUE NO LE IBA A SEGUIR EL JUEGO A LAS EPS Y EN LA EPS LE SOLICITAN PARA VOLVER A AUTORIZAR EL SERVICIO / SE ASIGNA CITA CON OTRO PROFESIONAL PARA EL DIA 13 DE AGOSTO A LAS 2:30 PM DRA STELLA, SE NOTIFICA LA SITUACIÓN A LA DRA SANDRA VERA PARA QUE HAGA LO PERTINENTE EN LA NOTIFICACIÓN A DARSALUD			X	1
14-08-2018	SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE ATENCIÓN POR PSICOLOGIA, SE REFIERE EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR / SE DA LA INFORMACIÓN REQUERIDA SE ORIENTA A TRAMITAR CITA POR CONSULTA EXTERNA PARA SER REMITIDA A PSICOLOGIA LA CUAL DEBE AUTORIZAR LA EPS... ADICIONAL SE COMUNICA A LA SECRETARIA LOCAL DE SALUD AL SAC PARA SER ATENDIDA POR EL PROGRAMA DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR POR LA PSICOLOGA DE APOYO	X			1
14-08-2018	NOTIFICA LA SITUACIÓN DE LA SEÑORA DELIA ROSA QUINTERO PACHECO, USUARIA DEL CENTRO DE SALUD LLANITO REFIERE QUE NO HA PODIDO ACCEDER A UNA CITA MEDICA PARA EL CONTROL DE UNA CIRUGÍA DE MANO. TELEFONO DE LA USUARIA 3133918470 / SE REALIZA LA GESTIÓN AL CENTRO DE SALUD LLANITO Y SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 16 DE AGOSTO A LA 1:40 PM	X			1
15-08-2018	SOLICITA COLABORACIÓN PARA ADELANTAR DE MANERA PRIORITARIA UNA CITA MEDICA QUE LE FUE ASIGNADA CON EL DR BERMUDEZ EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES PARA EL DÍA 17 DE AGOSTO A LAS 9:30 AM / SE REALIZA GESTIÓN Y SE ADELANTA LA CITA PARA EL DÍA DE HOY 15 DE AGOSTO A LAS 10:10 AM ATENDIDA POR EL DOCTOR BERMUDEZ EN CARDALES	X			1
15-08-2018	SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE LA ENTREGA DEL MEDICAMENTO LORAZEPAM 2MG LLEVA VARIOS DIAS PENDIENTES / SE REALIZA LA GESTIÓN CON LA REGENTE QUIEN INFORMA QUE EL MEDICAMENTO CONTROLADO ESTA AGOTADO A NIVEL NACIONAL, SE DA LA INFORMACIÓN AL USUARIO, QUEDAMOS PENDIENTES DE LA RESPUESTA DE LA SECRETARIA DEPARTAMENTAL. EL MEDICAMENTO ES ENTREGADO EL DÍA 17 DE AGOSTO DE 2018		X		1
15-08-2018	SOLICITA INFORMACIÓN PARA LA SOLICITUD DE CERTIFICADO LABORAL DE ODONTOLOGO RURAL QUE REALIZÓ EL AÑO DE SERVICIO OBLIGATORIO EN LA ESEB / SE DA LA INFORMACIÓN REQUERIDA SE DIRECCIONA A LA OFICINA DE RECURSO HUMANO		X		1
16-08-2018	SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA POR SER CONTRIBUTIVO DE ASMET EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO / SE ASIGNA CITA MEDICA PARA EL DÍA 22 DE AGOSTO A LAS 8:45AM EN EL DANUBIO CON LA DRA DIANA SE INFORMA QUE EL COPAGO SON 3000 PESOS	X			1
27-08-2018	SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA ATENCIÓN MEDICA DE LA USUARIA LUZ MARINA GOMEZ CC 25220539 DE LA EPS EMDIS / SE REMITE LA USUARIA AL SERVICIO DE URGENCIAS DEL CASTILLO PARA SU VALORACIÓN Y SEGUIMIENTO MEDICO	X			1
28-08-2018	INFORMA DE LA SITUACIÓN DEL SEÑOR EDWIN ANDRÉS MENESES VASQUEZ CC 1096247067 DE LA EPS SALUDVIDA, QUIEN CONSULTÓ EN EL CENTRO DE SALUD CAMPIN Y CUANDO VA A LA FARMACIA DE VERSALLES NO LE ENTREGAN COMPLETO EL MEDICAMENTO FORMULADO SOLO LE DAN PARA 15 DÍAS DETRATAMIENTO / SE NOTIFICA EL CASO A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS SE DA INFORMACION AL USUARIO DE LA CIRCULAR EN LA CUAL SE LIMITA A 15 DÍAS DE TRATAMIENTO		X		1
29-08-2018	SOLICITA INFORMACIÓN PARA LA ENTREGA DE COPIA DE HISTORIA CLINICA DEL MENOR JOSUE GOMEZ, ATENDIDO EN URGENCIAS DANUBIO POR MORDEDURA DE CANINO / SE DA LA INFORMACIÓN SOLICITADA		X		1

29-08-2018	SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN DE LA MENOR LAURA XIMENA MARTINEZ RAMIREZ DE LA NUEVA EPS PUERTO PARRA VINCULADA AL PROGRAMA DE PROTECCION DEL ICBF QUIEN REQUIERE SER ATENDIDA EN LOS SERVICIO DE SALUD EN BARRANCABERMEJA / SE DA INFORMACIÓN SOBRE PORTABILIDAD EN SALUD, SE ORIENTA PARA SOLICITAR EL BENEFICIO. SE ACLARA QUE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS NO REQUIEREN ESTE MECANISMO		X		1
30-08-2018	SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA ASIGNACION DE CITA EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES PARA PRESENTAR EXAMENES / SE ASIGNA CITA PARA EL DIA 3 DE SEP A LAS 9 AM CON EL DR BERMUDEZ	X			1
31-08-2018	SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA ASIGNACIÓN DE CITA EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES PARA PRESENTAR EXAMENES / SE ASIGNA CITA PARA EL DIA 4 DE SEP A LAS 8:45AM CON EL DR BERMUDEZ EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES	X			
<b>TOTAL</b>		<b>8</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>14</b>

### HALLAZGOS BUZONES MES DE AGOSTO 2018

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

Tabla 1. Hallazgos por centros de salud AGOSTO 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	1	0	3	6	22	3	0	0	0	6	1	4	0	1	47
PORCENTAJE	0%	2%	0%	6%	13%	47%	6%	0%	0%	0%	13%	2%	9%	0%	2%	100%

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

Tabla 2. COMPARATIVO BUZONES

MES ANTERIOR (JULIO 2018)	MES ACTUAL (AGOSTO 2018)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (AGOSTO 2017)
27	47	34

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 RESOLUCIÓN	TIEMPO/FECHA RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS RESPUESTA
08/08/2018	01/08/2018	ANGIE PAOLA BARBOSA	MEDIMAS	3115622403	P Y P	Por causa de la señora Luz, la promotora, me insultó porque fui a exigirle una cita para mi bebé de 2 meses y no me la quería dar porque había perdido una a la cual sí fui pero no escuché el llamado del doctor, le dije que me la renovara y me dijo que había otros que la necesitaban más	QUEJA	CALIDAD (Mal trato por parte de funcionaria (promotora)	Se socializa la no conformidad con la jefe del centro de salud y la promotora Luz.. Se informa que le asignan cita para el día 9/08/2018. De igual forma se remite la no conformidad a Jefe de servicios ambulatorios y jefe p y p para las acciones de mejoramiento pertinentes. Así mismo, se llama a la usuaria, quien confirma que recibió la atención a satisfacción.	23/08/2018	10 Días

## CASTILLO EXTERNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRÁMITE O RESOLUCION	TIEMPO FECHA RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
09/08/2018	24/07/2018	KATERINE ZAPA	ASMETSA LUD	6031215	CONSULTA EXTERNA	Retraso en la cita de consulta externa con la doctora Katherine y una actitud muy arrogante de dicha doctora	QUEJA	OPORTUNIDAD((demora en la atención de la cita)	socializa con la jefe del centro, quien refiere que la profesional ya no labora en ese centro de salud. SE remite el asunto a Darsalud, Subcientífico y jefe Servicios ambulatorios para las acciones de mejora pertinentes	23/08/2018	9 dos
	12/07/2018	ANA SANTIAGA	SALU VIDA	6204794	CONSULTA EXTERNA	Tengo cita a la 1:30 pm y no llega la doctora Yuli., tener más responsabilidad a la hora de trabajo. Ser puntual, ya que si uno llega tarde 2 o 4 minutos, no lo recibi y no lo atienden. Más responsabilidad. Ya es la 1:45 y nada. Por favor más seriedad al prestar el servicio	QUEJA	OPORTUNIDAD((demora en la atención de la cita)	La funcionaria del Siau socializa con jefe del centro. Se remite el reclamo a Darsalud, Subcientífico y jefe de servicios ambulatorios para las acciones de mejoramiento pertinentes	23/08/2018	9 días
	24/07/2018	KAROL ORIANA	ASMETSA LUD	6031215	CONSULTA EXTERNA	Demora en la cita de consulta externa y demora para el llamado de la cita (doctora Katherine Moreno)	QUEJA	OPORTUNIDAD((demora en la atención de la cita)	La funcionaria del SIAU socializa con jefe del centro. Refiere la jefe que la médica no labora ya en el centro de salud. Se remite a Darsalud, jefe de servicios ambulatorios y Subcientífico para las acciones pertinentes.	23/08/2018	9 días

## CENTRO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O RESOLUCION	TIEMPO FECHA RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
13/08/2018	31/07/2018	LINA MARIA PICO	MEDIMAS	3105625385	ADTV	Buen día, estoy inconforme con las madrugadas para una cita, desde la 1 de la mañana toca esperar hasta las 6:15 am; peor con las citas odontológicas. Aparte la facturadora llega tarde, no hay prioridad para la tercera edad. Por favor, necesitamos pronta solución	RECLAMO	ADTV (Insuficiente oportunidad citas médicas y odontológicas)	Se remite a operador de servicios Darsalud., Subcientífico y jefe de servicios ambulatorios, quienes asumen el compromiso de revisar la situación y tomar las acciones pertinentes.	23/08/2018	7 DIAS
	30/07/2018	SILVIA ORTEGA PEREZ	ASMETSA LUD	3185673517	ADTV	No podemos quedarnos sin médico de urgencias, aquí se vive en el campo, muchos no tenemos trasporte para trasladarnos hacia Barranca en horas de la noche, es importante reclamar medicamentos todos los días, no dos días por semana, necesitamos todos los servicios	RECLAMO	ADTV (INSUFICIENTES MEDICOS)	Se socializa con la jefe del centro de salud, quien confirma que el servicio de urgencias no queda desprotegido. En todo caso se remite a Operador de servicios Darsalud, Subcientífico y Servicios ambulatorios.	23/08/2018	7 DIAS
	08/08/2018	MILENA VELAZ	SALU VIDA	3053328085	ADTV	Quisiera que las citas de odontología las dieran un día antes, en el horario 10 a 12 para que así no se presenten tantos inconvenientes y atrasos por culpa del desorden que se presenta en horas de la mañana	SUGERENCIA	OPORTUNIDAD((de mora en la asignación de la cita)	Se socializa con la jefe del centro de salud, y se remite a Darsalud, Subcientífico y Servicios ambulatorios	23/08/2018	7 DIAS
	18/07/2018	CAROLINA MARTINEZ	COMPART	3006871951	ADTV	Con preocupación veo cómo se ha desmejorado el servicio de odontología, ahora solo asignan ocho citas, sigue el mismo inconveniente	RECLAMO	ADMINISTRATIVA (Insuficiente citas odontológicas)	Se socializa con la jefe del centro y se remite a Darsalud, Servicios ambulatorios, Subcientífico y coordinación de odontología, para la gestión pertinente	23/08/2018	7 DIAS
	30/07/2018	VIVIANA FLOREZ	NUEVA EPS	3215774980	FACTURACION	La atención en facturación es pésima, la persona siempre llega tarde	QUEJA	OPORTUNIDAD((de mora en la atención)	Se socializa con la jefe del centro y se remite a Coordinadora facturación, Interventora del contrato y Subcientífico, quienes se comprometen a hacer los debidos llamados de atención, y tomar otras acciones de mejoramiento	23/08/2018	7 DIAS
	08/08/2018	JUAN CARLOS ROJAS	NO IDENTIFICA	3222652788	FACTURACION	Por qué me asignan cita en el mismo horario con otro paciente, qué mal servicio	RECLAMO	ORIENTACIÓN (Derechos de los usuarios)	La no conformidad se socializa con la jefe del centro de salud y facturadora, para tener en cuenta. Se remite a Subcientífico, Servicios ambulatorios y Darsalud	23/08/2018	7 DIAS

## CDV

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/ MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O RESOLUCION	TIEMPO FECHA RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS RESPUESTA
10/04/2018	17/07/2018	ERLINDA MARTINEZ	SALUDVIDA	311241 5982	ADTA	Pedimos por favor que nos manden un odontólogo en la mañana, ya que el doctor no está para continuar el tratamiento y la agenda está muy llena	RECLAMO	ADTVA (Insuficiente oportunidad citas odontológicas)	Se socializa la no conformidad con la jefe del centro. Se remite a Darsalud, Subdirección científica y servicios ambulatorios para la gestión pertinente	23/08/2018	8 DIAS
	24/07/2018	NAYIBY COLEY ORTIZ	MEDIMAS	320808 1392	ADTVA	Insatisfecha por el tiempo de atención, demoran 8 días para una cita, donde tengo una muela para sacar y tengo 15 días de dolor. Agradezco su atención ya que esto es de urgencia. Hacen falta médicos	RECLAMO	ADTVA (Insuficiente oportunidad citas odontológicas)	Se socializa la no conformidad con la jefe del centro. Se remite a Darsalud, Subdirección científica y servicios ambulatorios para la gestión pertinente	23/08/2018	8 DIAS
	17/07/2018	ANA ROCIO BUITRAGO	ASMETSALUD	310731 6128	ADTVA	Necesitamos que nos manden el odontólogo, agradecemos su colaboración, que Dios los bendiga	RECLAMO	ADTVA (Insuficiente oportunidad citas odontológicas)	Se socializa la no conformidad con la jefe del centro. Se remite a Darsalud, Subdirección científica y servicios ambulatorios para la gestión pertinente	23/08/2018	8 DIAS
	25/07/2018	IVAN DARIO HOYOS	EMDISALUD	311201 4453	ODONTOLOGIA	Necesitamos al doctor Forney, presta un buen servicio	FELICITACION	CALIDAD(Satisfacción con el servicio prestado por el profesional)	Se socializa la no conformidad con la jefe del centro. Se remite a Darsalud, Subdirección científica y servicios ambulatorios para la gestión pertinente	23/08/2018	8 DIAS
	NO REGISTRA	AURA MARIA SANCHEZ	NO IDENTIFICA	316412 5689	ADTVA	Por favor otro odontólogo, citas saturadas, están lejos	RECLAMO	ADTVA(Insuficiente oportunidad citas odontológicas)	Se socializa la no conformidad con la jefe del centro. Se remite a Darsalud, Subdirección científica y servicios ambulatorios para la gestión pertinente	23/08/2018	8 DIAS
	17/07/2018	MARIA TOVAR	COMPARTA	NO IDENTIFICA	ADTVA	Es para decirles que necesitamos otro odontólogo, ya que el que teníamos se lo llevaron, o nos mandan al doctor Forney ya que se necesita. Gracias	RECLAMO	ADTVA (Insuficiente oportunidad citas odontológicas)	Se socializa la no conformidad con la jefe del centro. Se remite a Darsalud, Subdirección científica y servicios ambulatorios para la gestión pertinente	23/08/2018	8 DIAS
	NO REGISTRA	KAREN CASTILLO	NO IDENTIFICA	312374 7170	ODONTOLOGIA	Necesitamos al doctor Forney, presta un buen servicio, es buen médico	FELICITACIONES	CALIDAD(Calidad con el servicio prestado por el profesional)	Se socializa la no conformidad con la jefe del centro. Se destaca que la ESEB contempla la rotación de personal a otros centros de salud, por lo que el odontólogo fue asignado a otro centro de salud. No obstante, se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios para la gestión pertinente con relación a la oportunidad en el servicio	23/08/2018	8 DIAS
	NO REGISTRA	DELFA MARIA	ASMETSALUD	312309 5552	ODONTOLOGIA	Necesitamos al doctor Forney	FELICITACION	CALIDAD (Satisfacción con el servicio del profesional)	Se socializa la no conformidad con la jefe del centro. Se destaca que la ESEB contempla la rotación de personal a otros centros de salud, por lo que el odontólogo fue asignado a otro centro de salud. No obstante, se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios para la gestión pertinente con relación a la oportunidad en el servicio	23/08/2018	8 DIAS
	07/09/2018	DILSA CARREÑO	ASMETSALUD	314223 4790	ADTVA	Se requiere urgente el odontólogo	RECLAMO	ADTVA (Insuficiente oportunidad citas odontológicas)	Se socializa la no conformidad con la jefe del centro. Se remite a Darsalud, Subdirección científica y servicios ambulatorios para la gestión pertinente	23/08/2018	8 DIAS
	NO REGISTRA	RICARDO RUEDA	SALUDVIDA	NO IDENTIFICA	ADTVA	Necesitamos urgente el odontólogo	RECLAMO	ADTVA (Insuficiente oportunidad citas odontológicas)	Se socializa la no conformidad con la jefe del centro. Se remite a Darsalud, Subdirección científica y servicios ambulatorios para la gestión pertinente	23/08/2018	8 DIAS
	19/08/2018	JHON JAIR	NUEVA EPS	312374 7170	ADTVA	Se requiere urgente el odontólogo	RECLAMO	ADTVA (Insuficiente oportunidad citas odontológicas)	Se socializa la no conformidad con la jefe del centro. Se remite a Darsalud, Subdirección científica y servicios ambulatorios para la gestión pertinente	23/08/2018	8 DIAS

30/07/2018	SANDRA RINCON	ASMETTSALUD	320939 2563	ODONTOLOGÍA	Por favor traer nuevamente al profesional de odontología Fomey Lozada, que nos los puedan regresar	FELICITACION	CALIDAD (Satisfacción con el servicio del profesional)	Se socializa la no conformidad con la jefe del centro. Se destaca que la ESEB contempla la rotación de personal a otros centros de salud, por lo que el odontólogo fue asignado a otro centro de salud. No obstante, se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios para la gestión pertinente con relación a la oportunidad en el servicio	23/08/2018	8 DIAS
NO REGISTRA	ISABEL VERGEL	SALUDVIDA	310613 1269	ADTVTA	Solicitamos el favor que nos manden otro odontólogo, si fueran tan amable de mandar al doctor Fomey o cualquier otro	RECLAMO	ADTVTA(Insuficiente oportunidad citas odontológicas)	Se socializa la no conformidad con la jefe del centro. Se remite a Darsalud, Subdirección científica y servicios ambulatorios para la gestión pertinente	23/08/2018	8 DIAS
26/07/2018	NICOL TATIANA	NUEVA EPS	311522 0618	ADTVTA	Por favor colaboren con dos bombillos para los baños y papel higiénico. Gracias	RECLAMO	ADTVTA (Insuficiencia de insumos)	Se socializa la no conformidad con la jefe del centro. Se remite al líder del proceso ambiente físico y subdirector administrativo para la gestión pertinente	23/08/2018	8 DIAS
25/07/2018	LUZDARY CARDONA	MEDIMAS	313842 8856	ADTVTA	Me asignaron una cita con la doctora Laura de p y y tenía otro con el doctor Gino a las 6:00 am y con el doctor Gino a las 6:45 am, cuando me llamé me regañó porque me daban dos citas, que eso no era así, fue muy grosera conmigo, yo estoy muy vieja. Exijo respeto	QUEJA	CALIDAD (Mal trato por parte del funcionario)	Se socializa con la jefe del centro, pudiéndose establecer que hubo demora en la primera consulta, por lo que la usuaria no estuvo a tiempo para la consulta con la médica. Se confirma que si se efectuaron las dos atenciones. Sin embargo, se remite a Darsalud y servicios ambulatorios para retroalimentación de política de humanización y deber ser de la atención con la profesional. Se llama a la usuaria quien confirma la atención, se le orienta para que en próximas ocasiones tenga en cuenta solicitar las citas con un intervalo entre las dos citas que le permita oportunidad en el servicio	23/08/2018	8 DIAS
30/07/2018	MARINA VERA	COMPARTA	314260 3471	ADTVTA	Por qué tenemos que dormir en el suelo para poder sacar una cita, gente que le toca dormir desde tempranas horas de la noche	RECLAMO	ADTVTA(Insuficiencia de citas médicas)	Se socializa con la jefe del centro. Se remite a Darsalud, subdirección científica y servicios ambulatorios para la gestión pertinente	23/08/2018	8 DIAS
NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	Para que le dan las citas a la 1 pm si nos van a atender a las 3 pm. Por qué no entregan los exámenes a los abuelos a la 1 pm, siempre hay que esperar a las 2 pm, si un adulto mayor está muy enfermo por qué no lo remiten al hospital	RECLAMO	OPORTUNIDAD(demora en la atención /entrega de exámenes)	Se socializa con jefe del centro y con el personal involucrado encargado de entrega de exámenes de laboratorio. Se remite a Darsalud, Subcientífico y jefe de servicios ambulatorios para la gestión pertinente	23/08/2018	8 DIAS
NO REGISTRA	LUZ KARINE V	NO IDENTIFICA	311550 8552	CONSULTA EXTERNA	En días anteriores tuve una cita donde las muchachas me atendieron muy formal, me dieron la cita médica y llegue a las 9:40 am; y la chica me facturó, me senté a esperar y llegó un adulto mayor y necesitaba que el médico Julio Cesar me leyera los exámenes. Al pasar por el consultorio el médico me dijo que no me iba a atender porque eran las 10:20 am, que donde estaba yo. El médico Julio Cesar en ningún momento me llamó y yo tenía los papeles facturados, y me dijo que yo no debería estar en la sala sentada, que mi obligación era pasar, y si tenía otro paciente en el consultorio, y antes de mí pasó dos personas más para revisar exámenes. La abuela me dijo que me atendiera pero él dijo que no y fue muy grosero	QUEJA	ACCESIBILIDAD (Negación del servicio médico)	Se socializa la no conformidad con la jefe del centro. Se confirma en facturación que efectivamente la usuaria tuvo la razón y como acción correctiva inmediata se le asigna la cita nuevamente. Se remite a Subdirección científico, servicios ambulatorios y Darsalud para la retroalimentación del proceso al profesional, en aras de garantizar la oportunidad en la atención	23/08/2018	8 DIAS
NO REGISTRA	EMILIA BALLESTEROS	NO IDENTIFICA	610352 0	CONSULTA EXTERNA	Que regrese el doctor Julio Contreras	FELICITACIONES	CALIDAD(Satisfacción con el servicio del profesional)	Se socializa la no conformidad con la jefe del centro. Se destaca que la ESEB contempla la rotación de personal a otros centros de salud, por lo que el odontólogo fue asignado a otro centro de salud. No obstante, se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios para la gestión pertinente con relación a la oportunidad en el servicio	23/08/2018	4 DIAS

16/08/2018	14/08/2018	MARIA ESPERANZA ESCOBAR	EMDISALUD	3124068597	ENFERMERÍA	Paciente se queja por mala atención en el centro de salud Danubio. Por una inyección que no se pudo aplicar porque no habían descorchado	RECLAMO	ACCESIBILIDAD (negación del servicio ambulatorio, actividad inyectología)	Se socializa la no conformidad con la jefe. Se realiza gestión con jefe del Danubio y explica que la inyectología se incluye como una actividad que implica un procedimiento para la seguridad del paciente. Se llama a la usuaria pero no se logra el contacto.	23/08/2018	4 DIAS
	16/08/2018	CARLOS EDUARDO QUINTANA	EMDISALUD	3114726203	ADTVA	Favor revisar las chapas de laboratorio, se encuentra en mal estado consultorio citología. Agradecemos su valiosa colaboración	RECLAMO	ADTVA (Inadecuadas instalaciones locativas)	Se socializa con la jefe del centro de salud. Se remite al líder del proceso de ambiente físico, subdirector administrativo y técnico en mantenimiento.	23/08/2018	44 DIAS
	16/08/2018	BUENAVENTURA RUIZ	EMDISALUD	6201565	GENERAL	El servicio es bueno, siempre tiene su cita de control, doctor atiende bien y los medicamentos los recibe completo, Que cada día el servicio sea mejor, se lo agradezco	FELICITACIONES	CALIDAD	Se socializa con jefe y recurso humano del centro de salud. Se remite la felicitación a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios	23/08/2018	4 DIAS

## DANUBIO URGENCIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/ MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O RESOLUCION	TIEMPO/FECHA RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS RESPUESTA
14/08/2018	25/07/2018	LIZETH CAROLINA MARTINEZ	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	URGENCIA	Yo Lizeth Carolina Martínez, identificada con cc 1096200891 de Barrancabermeja, informo que el día 24 de julio de 2018, siendo las 8:00 am; el señor ALFONSO ORTIZ ingresó por urgencias, presentando un dolor intenso y la funcionaria del turno con nombre Verónica Castillo, estaba hablando con el médico y luego se puso a hacer papeles para entregar turno y no atendió al abuelito. Qué tristeza que vengan a dialogar y no a trabajar, así es esa jefe. Que puede uno esperar. Espero tengan en cuenta esta queja y no quede como las demás, en el olvido	RECLAMO	OPORTUNIDAD	Se Socializa el reclamo con la jefe de turno de urgencias. De igual manera se remite a Darsalud, Subcientífico, Jefe servicios ambulatorios para las acciones de mejoramiento pertinentes	23/08/2018	6 días
	16/07/2018	WENDY GONZÁLEZ	SALUDVIDA	NO IDENTIFICA	URGENCIA	Paso a comentar que llegué con un sangrado y dolor bajito, y en el momento de que me atendieran la señora jefa me cobra la muestra de embarazo porque si no, no podía prestarme el servicio, mi hermana me los prestó. Gracias	QUEJA	OPORTUNIDAD	Funcionaria SIAU Socializa el reclamo con la jefe de turno de urgencias. Se establece que por orden de la jefe de p y p se le reembolsa el dinero a la usuaria. Se direcciona el reclamo a Darsalud, Jefe de servicios ambulatorios y Darsalud para las acciones de mejoramiento pertinentes	23/08/2018	6 días
23/08/2018	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	URGENCIA	Están desocupados y no atienden, se ponen a hablar cosas personales de ellos, falta de respeto y falta de moral, se roban el sueldo por falta de eficiencia	QUEJA	OPORTUNIDAD	Se socializa con la jefe de turno y se remite a Subcientífico y servicios ambulatorios	30/08/2018	5 días

## FARMACIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELEFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/OMODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O RESOLUCIÓN	TIEMPO/FECHA A RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS A RESPUESTA
09/08/2014	06/07/2018	OFELIA BARAJAS	COMPARTA	3157090659	FARMACIA(CA STILLO)	Usuaría mayor de edad que reclama la falta de oportunidad en el medicamento, refiere que es negligencia, que desde el día 6 de junio quedaron pendientes. Argumenta que es falta de respeto con las personas adultas. No conformidad por falta de asignación de citas. Usuaría adulta mayor refiere que independientemente de la cantidad de médicos, la limitación de citas es una constante	RECLAMO	OPORTUNIDAD	Se socializa con la jefe del centro de salud. Se llama a la usuaria y refiere que ya se le entregó el medicamento. Se remite a regente, Subcientífico y jefe servicios ambulatorios para las acciones de mejoramiento pertinentes.	23/09/2018	9 DÍAS
14/08/2014	13/07/2018	JOHAN CORCHO RUIZ	NO IDENTIFICA	3219680914	FARMACIA(DA NUBIO)	Mi siguiente inquietud es para saber el porque mandan dos medicamentos y sólo me entregan un medicamento. Ya varias veces que me hacen lo mismo. La Eps es Comparta. Espero su colaboración. Gracias	RECLAMO	OPORTUNIDAD	Funcionaria Siau socializa con la jefe y auxiliares de farmacia. Se remite a subdirección científica, regente y servicios ambulatorios, para lo pertinente. Posteriormente informa la disponibilidad del medicamento y se llama al usuario para el reclamo del mismo	23/09/2018	6 DÍAS
	25/07/2018	BEATRIZ MOYA	SALUDVIDA	3133226886	FARMACIA(DA NUBIO)	Estuve en exámenes. Salí con colesterol alto, son la pastillas que necesito. Por favor mejoren el servicio, o si no que den la plata para compararlo	RECLAMO	OPORTUNIDAD	Se socializa con la jefe y auxiliares de farmacia. Se remite a subdirección científica, regente y servicios ambulatorios, para lo pertinente. Posteriormente informa la disponibilidad del medicamento y se llama al usuario para el reclamo del mismo	23/09/2018	6 DIAS
13/08/2018	30/07/2018	LINA MARIA PICO	MEDIMAS	3105625385	FARMACIA (CENTRO)	Falta de oportunidad entrega medicamentos, ahora sólo dos días, en qué cabeza cabe que vamos a venir un viernes a la consulta y venir por el medicamento hasta el martes	RECLAMO	OPORTUNIDAD	Se socializa Con la jefe del centro, quien informa que por directriz del Subcientífico se redujeron los días de entrega de medicamentos. Se socializa con la jefe de servicios ambulatorios quien confirma el acuerdo, destacando que la jefe podrá entregar aquellos medicamentos de mayor urgencia.	23/09/2018	7 DIAS
	02/08/2018	SIXTO DIAZ	NO IDENTIFICA	3143490619	FARMACIA (CENTRO)	Con este sistema de horario de días para reclamar medicamentos, como poder soportar el dolor. Esperar para la entrega del medicamento? Negligencia de la ESE Barrancabermeja. No es posible jugar con el paciente que lo necesita urgente	RECLAMO	OPORTUNIDAD	Se socializa Con la jefe del centro, quien informa que por directriz del Subcientífico se redujeron los días de entrega de medicamentos. Se socializa con la jefe de servicios ambulatorios quien confirma el acuerdo, destacando que la jefe podrá entregar aquellos medicamentos de mayor urgencia.	23/09/2018	7 DIAS
	30/07/2018	BETSABE PEÑALOZA	NUEVA EPS	3125601430	FARMACIA (CENTRO)	Soy una persona de la tercera edad, no es justo que tenga que madrugar tanto para una cita y que me digan que sólo martes y jueves entregan medicamentos	RECLAMO	OPORTUNIDAD	Se socializa Con la jefe del centro, quien informa que por directriz del Subcientífico se redujeron los días de entrega de medicamentos. Se socializa con la jefe de servicios ambulatorios quien confirma el acuerdo, destacando que la jefe podrá entregar aquellos medicamentos de mayor urgencia	23/09/2018	7 DIAS

## PROGRESO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRÁMITE O RESOLUCIÓN	TIEMPO/FECHA RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS RESPUESTA
10/08/2018	02/08/2018	ALEJANDRA RAMIREZ	NO IDENTIFICA	3023272889	P Y P	Me dirijo al puesto de salud Danubio a reclamar mis exámenes y el señor Federico todo grosero me insulta con palabras soeces, me agrede, me empuja y me tira mis documentos y exámenes al suelo; no contento vuelve y me trata mal, y me hace golpear en la espalda. Estoy en estado de gestación	QUE JA	CALIDAD	Se remite a jefe de p y p y servicios ambulatorios, quienes retroalimentan en el funcionario el deber ser de la atención	23 /0 8/ 20 18	8 días
	30/07/2018	ROSA URIBE	ASMETSALUD	NO IDENTIFICA	ODONTOLOGIA	Sugiero el traslado para el campin por motivo de que el médico de odontología en ocasiones ha sido grosero al momento de atender a las personas	QUE JA	CALIDAD	Se socializa con el funcionario, se remite a Darsalud, Servicios ambulatorios y coordinador de odontología para la revisión del caso. Se orienta a la usuaria para el trámite de traslado de historia clínica	23 /0 8/ 20 18	8 días
	22/08/2018	JUDITH CAICEDO	NUUEVA EPS	3128243802	ODONTOLOGIA	Me gustaría cambio de odontólogo, no hace bien el arreglo, me gustaría que cambien y así hay muchas personas, lo que pasa es que no hablan	QUE JA	CALIDAD	Se socializa con el funcionario, se remite a Darsalud, Servicios ambulatorios y coordinador de odontología para la revisión del caso, y las acciones de mejora pertinentes.	30 /0 08 /2 01 8	6 días
	21/08/2018	LEIDY P	SALUDVIDA	3104651800	ODONTOLOGIA	No me gustó la atención con el odontólogo y por eso no he vuelto a sacar cita para las niñas	QUE JA	CALIDAD	Se socializa con el funcionario, se remite a Darsalud, Servicios ambulatorios y coordinador de odontología para la revisión del caso, y las acciones de mejora pertinentes	30 /0 8/ 20 18	6 días

## FORTUNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE/RESOLUCION	TIEMPO/FECHA RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS RESPUESTA
24/08/2018	22/08/2018	YOLIS TORRES	NO IDENTIFICA	3155293799	GENERAL	Atención diaria, dominicales y festivos,	SUGERENCIA	ADTV	Se remite a Subcientífico y servicios ambulatorios. Se informa a la usuaria que el manual de atención para los centros de salud sin camas, no contempla esos horarios, por lo que la solicitud no es viable	30/08/2018	6 días

## LLANITO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRÁMITE O RESOLUCIÓN	TIEMPO/FECHA RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS RESPUESTA
27/08/2018	31/07/2018	EUGENIA	EMDISALUD	NO IDENTIFICA	AMBIENTE FISICO	Por favor tapar las ventanas del consultorio del médico que se ve todo para dentro	RECLAMO	ADTV	La solicitud de remite al líder del proceso ambiente físico, para las acciones pertinentes	29/08/2018	2 DÍAS

**Tabla 3-Causa/Asunto PQRSD más relevantes Agosto 2018** (oportunidades de mejora)

CAUSA/ASUNTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
ADMINISTRATIVA (Insuficiente oportunidad citas médicas y odontológicas, Inadecuadas instalaciones locativas) Centro, Cdv; Ampliación de servicios Fortuna; Inadecuadas instalaciones locativas, Llanito)	18	38%
OPORTUNIDAD (Demora en la asignación de cita/demora atención del servicio, centro de salud Castillo/centro, Cdv; demora en la atención servicio de urgencias, Danubio; demora en la entrega del medicamento)	14	30%
CALIDAD (Mal trato por parte de funcionario, promotor, centro de salud Campín, mal trato por parte de médica p y p, cdv; mal trato por parte del Promotor, Danubio, Odontólogo Progreso)	6	13%
CALIDAD/SATISFACCIÓN (Satisfacción con el servicio del profesional, odontólogo, Médico; servicio en general; Cdv)	6	13%
ACCESIBILIDAD (Negación de la atención consulta externa, enfermería; Cdv;	2	4%
ORIENTACIÓN (Derechos de los usuarios, Facturación Centro)	1	2%
TOTALES	47	100%

La mayor causa se refiere a situaciones administrativas con una frecuencia de 18 (38%); continúan las situaciones por oportunidad con 14 (30%), las situaciones de calidad con la percepción del mal servicio por mal trato de los funcionarios, corresponden a 6 (13%). Sin embargo, se destacan las manifestaciones de calidad con la percepción de satisfacción por el servicio brindado por el profesional con 6 (13%). Se presentaron 2 situaciones por accesibilidad (4%) y 1 por orientación (2%).

**Tabla 4. Clasificación PQRSD por áreas, Agosto 2018**

AREA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	16	2	0	18	38%
ODONTOLOGÍA	3	0	0	4	7	15%
CONSULTA EXTERNA	4	1	0	1	6	13%
FARMACIA	0	6	0	0	6	13%
P Y P	3	0	0	0	3	6%
URGENCIAS	2	1	0	0	3	6%
FACTURACIÓN	1	1	0	0	2	4%
ENFERMERÍA	0	1	0	0	1	2%
GENERAL	0	0	0	1	1	2%
TOTAL	13	26	2	6	47	
PORCENTAJE	28%	55%	4%	13%	100	100%

El área más afectada fue la administrativa con 18 manifestaciones (38%), en su mayoría reclamos. Continúa odontología con 7 (15%) mayormente felicitaciones, si bien se destacan algunas quejas. Consulta externa presenta 6 (13%) Mayoría quejas; farmacia con 6 (13%) totalidad reclamos; p y p con 3 (6%) totalidad quejas; urgencias con 3 (6%) mayoría quejas; facturación con 2 (4%) igualdad de quejas y reclamos; enfermería con 1 (2%) totalidad reclamos y General 1 (2%) totalidad felicitaciones.

**Tabla 5. Clasificación PQRSDF Por centros de salud, Agosto 2018**

CENTRO DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTAL	PORCENTAJE
CDV*	2	14	0	6	22	47%
CENTRO	1	4	1	0	6	13%
FARMACIA	0	6	0	0	6	13%
PROGRESO	4	0	0	0	4	9%
CASTILLO	3	0	0	0	3	6%
DANUBIO	2	1	0	0	3	6%
FORTUNA	0	0	1	0	1	2%
LLANITO	0	1	0	0	1	2%
CAMPIN	1	0	0	0	1	2%
TOTAL	13	26	2	6	47	100%

\*El incremento de hallazgos cdv obedece a la no conformidad por situaciones administrativas en la insuficiencia de citas odontológicas.

El centro de salud con mayor número de manifestaciones fue Cdv con 22 (47%), mayoría reclamos, si bien se destacan algunas felicitaciones. Centro presenta 6 (13%) mayoría reclamos; farmacia con 6 (13%) totalidad reclamos; Progreso con 4 (9%) totalidad quejas; Castillo con 3 (6%) totalidad quejas; Danubio con 3 (6%) mayoría quejas; Fortuna con 1 (2%) correspondiente a sugerencia; Llanito con 1 (2%) correspondiente a reclamo y Campín 1 (2%) correspondiente a queja..

**Tabla 6. Clasificación PQRSDF Por Aseguradora AGOSTO 2018**

ASEGURADORA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTAL	PORCENTAJE
No identificada	2	6	1	2	11	23%
Saludvida	4	4	1	0	9	19%
Asmetsalud	3	3	0	2	8	17%
Emdisalud	0	3	0	2	5	11%
Nueva Eps	2	3	0	0	5	11%
Medimás	2	3	0	0	5	11%
Comparta	0	4	0	0	4	8%
TOTAL	13	26	2	6	47	100%

El mayor número de manifestaciones no son identificadas obteniéndose 11 (23%) con mayoría de reclamos; continúa Saludvida con 9 (19%) presentándose igual número de quejas y reclamos; Asmetsalud tiene 8 (17%) presentándose la misma frecuencia de quejas y reclamos: aunque también se presentan felicitaciones: Emdisalud tiene 5 (11%) mayoría reclamos; Nueva Eps tiene 5 (11%) mayoría reclamos; Medimás tiene 5 (11%) mayoría reclamos y Comparta con 4 (8%) 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 7. Capacitaciones a Usuarios y Usuarías AGOSTO 2018**

CENTRO DE SALUD	NÚMERO DE USUARIOS CAPACITADOS	TEMAS
Campín	40	Deberes y Derechos
Cardales	28	Triage Urgencias
Castillo	26	Decálogo del buen trato
Cdv	26	Movilidad
Centro	25	Portabilidad
Danubio	42	Información SGSSS
Floresta	22	
Fortuna	20	<b>Material Informativo:</b>
Llanito	16	Manual del Usuario
Progreso	29	Plegable Deberes y Derechos
Versalles	32	Cartelera
Total	306	

Durante mes de Agosto de 2018 se realizaron 15 capacitaciones para un total de 306 usuarios capacitados.

