

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

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

EMPRESA	ASMET	EMDIS	NUEVA EPS	SALUDVIDA	NO IDENTIFICADA EPS	TOTAL
FRECUENCIA	7	4	3	2	5	21
PORCENTAJE	33	19	14	10	24	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	NUEVA EPS	SALUDVIDA	NO IDENTIFICADA EPS	TOTAL
RESUELTAS EN MENOS DE 15 DIAS	100%	100%	100%	100%	100%	100%
RESUELTAS EN MAS DE 15 DIAS	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	ODONTOLOGIA	ADTV	CONSULTA EXT.	ENFERMERIA	FACTURACION	URGENCIA	TOTAL
FRECUENCIA	6	5	3	3	2	2	21
PORCENTAJE%	28	24	14	14	10	10	100

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

CENTRO SALUD	FORTUNA	CENTRO	CASTILLO	VERSALLES	CDV	CAMPIN	PROGRESO	TOTAL
FRECUENCIA	6	5	3	3	2	1	1	21
PORCENTAJE%	28	24	14	14	10	5	5	100

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

TIPO DE PQRS	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	DESCRIPCION	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
QUEJA	CASTILLO/SALUDVIDA	C. EXTERNA	QUEJA POR ACTITUD DEL MEDICO EN LA CONSULTA , SEGÚN LA USUARIA NO PERMITIO EL INGRESO A LA CONSULTA AL ESPOSO ACOMPAÑANTE VULNERACIÓN DE DERECHOS	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE AL OPERADOR DARSALUD Y A SERVICIOS AMBULATORIOS PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN HUMANIZADA, AL USUARIO SE LE ASIGNA CITA CON OTRO PROFESIONAL	9 DIAS	CARRERA 52 38-30 ALTOS DEL CAMPESTRE TEL. 6121905 - 3116803398
RECLAMO	CENTRO/ASMETSALUD	URGENCIAS	NO CONFORMIDAD POR EL DIAGNÓSTICO Y MANEJO MEDICO, SEGÚN EL USUARIO NO FUE ATENDIDO CORRECTAMENTE LE TRATARON CON DIAGNÓSTICO DE CONJUNTIVITIS Y TENÍA CUERPO EXTRAÑO EN EL OJO QUE LE OCASIONO UNA ULCERA EN LA CORNEA	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO DE URGENCIAS LA EMPRESA DARSALUD Y AL JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS	9 DIAS	VEREDA PROGRESO CENTRO TEL 3118810685
RECLAMO	CDV/EMDIS	FACTURACION	NO CONFORMIDAD POR LA FALTA DE INFORMACIÓN DE L AREA DE FACTURACION A LOS USUARIOS EN EL TEMA DE NUMERO DE CITAS DISPONIBLES PARA ASIGNAR POR DÍA	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE A LA EMPRESA ENCARGADA DE FACTURACIÓN COESPROSALUD PARA GARANTIZAR LA BUENA INFORMACIÓN A LOS USUARIOS	12 DIAS	DIAG52 34-96 BARRIO SANTANA TEL. 3213285217

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

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

MES ANTERIOR (DICIEMBRE 2017)		MES ACTUAL ENERO 2018)		MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (ENERO 2017)		INDICADOR
PRESENCIALES/TELEFONICAS	POR BUZÓN	PRESENCIALES / TELEFONICAS	POR BUZÓN	PRESENCIALES	POR BUZÓN	TIEMPO EN DIAS PARA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PRESENCIALES o VIRTUALES MES
1	18			4	9	
TOTAL: 19		TOTAL:		TOTAL: 13		10 DIAS

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

QUEJAS: 4 RECLAMOS: 17 (telefónicas 0, presenciales 3, correo@ 0, buzón18)

A través de la página WEB se recibieron dos (2) solicitudes en el mes de enero de 2018

FECHA HORA	NOMBRE	CC	CELULAR	MAIL	DESCRIPCIÓN	TIPO QUEJA	ESTADO QUEJA	RESPUESTA QUEJA
2018-01-16 19:08:01	JORGE ELIECER VASQUEZ RINCON	1098740115	3177227003	vasquezr.jorge@gmail.com	Buena tarde, solicito información de encargado de adquisición de predios para las diferentes entidades estatales ya que tengo predio en oportunidad para ofrecerles, quedo atento a la pronta y positiva respuesta. Gracias.	INFORMACIÓN	RESUELTA	SE DA LA INFORMACIÓN SOLICITADA
2018-01-31 20:11:35	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD IDS NORTE DE SANTANDER	890500890	3219092873	tesoreria.ids@hotmail.es	Solicitamos certificación bancaria actualizada para realizar un giro a su cuenta	INFORMACIÓN	RESUELTA	SE DA LA INFORMACIÓN SOLICITADA

Las evidencias de los envíos a los correos se encuentran en el archivo documental del SIAU

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

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

FECHA	MOTIVO LLAMADA/ TRAMITE REALIZADO	CLASIFICACION			TOTAL LLAMADAS
		INTERMEDIACION	INFORMACION	INSATISFACCION	
3-01-2018	MANIFIESTA QUE EN LA FARMACIA LE QUEDO PENDIENTE MEDICAMENTO TIAMINA TAB X 300 MG 15 UNIDADES Y NO LE HAN DADO RESPUESTA POSITIVA DE CUANDO ENTREGAN/ SE NOTIFICA A LA REGENTE EDILSA QUIEN SOLICITA EL MEDICAMENTO A LA FARMACIA DEL CENTRO Y ENTREGA AL USUARIO MEDICAMENTO PENDIENTE			X	1
5-01-2018	REPORTA LA SEÑORA QUE EN LA FARMACIA LE QUEDO PENDIENTE LA ENTREGA DEL MEDICAMENTO AMLODIPINO/ SE NOTIFICA A LA REGENTE EDILSA QUIEN INFORMA QUE EL MEDICAMENTO ESTA AGOTADO HASTA NUEVA COMPRA, NO DAN FECHA DE POSIBLE SOLUCIÓN. SE DA LA INFORMACIÓN AL USUARIO (se entrega el día 19 de enero)			X	1
2015/01/18	SOLICITA ASIGANCION DE CITA EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES/ POR SER USURIA DE AREA RURAL SE DA CITA TELEFONICA EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES	X			1
16/01/2018	SOLICITA CITA DE CONSULTA MÉDICA GENERAL CENTRO DE SALUD CAMPIN/ SE HACE GESTIÓN Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL DÍA JUEVES 18 DE ENERO DE 2018, A LAS 3:20 PM CON EL DOCTOR LAUREANO CERRO, EN EL CENTRO DE SALUD CAMPIN	X			1
18-01-2018	REFIERE QUE NECESITA AUTORIZAR UN RX DE RODILLA, SOLICITA ORIENTACIÓN DONDE DEBE HACER EL TRAMITE/ SE DA INFORMACIÓN Y SE DIRECCIONA A LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LA ESEB PARA EL TRAMITE		X		1
18-01-2018	REFIERE QUE EN LA FARMACIA LE QUEDO PENDIENTE LA ENTREGA DE MEDICAMENTO ATORVASTATINA/ SE NOTIFICA A LA REGENTE EDILSA QUIEN INFORMA QUE EL MEDICAMENTO ESTA AGOTADO HASTA NUEVA COMPRA, NO DAN FECHA DE POSIBLE SOLUCIÓN. SE DA LA INFORMACIÓN AL USUARIO (se entrega el medicamento el 19 de enero)			X	1

19-01-2018	REFIERE QUE EN LA FARMACIA LE QUEDO PENDIENTE LA ENTREGA DE MEDICAMENTO FENITOINA SODICA Y ACIDO VALPROICO 250 CONT 60 CADA UNO/ SE NOTIFICA A LA REGENTE QUIEN INFORMA QUE EL MEDICAMENTO YA SE ENCUENTRA DISPONIBLE EN LA FARMACIA. SE DA INFORMACIÓN AL USUARIO Y SE ENVIA MEDICAMENTO		X		1
19-01-2018	SOLICITA ASIGNACION DE CITA MEDICA EN LA FLORESTA, SEGÚN EL USUARIO HA ASISTIDO EN 2 OCASIONES Y NO HA SIDO POSIBLE TRÁMITAR LA CITA / SE ASIGNA CITA EL DÍA LUNES 22 DE ENERO PARA EL DÍA 24 DE ENERO CON LA DOCTORA MARTHA OSPINO A LAS 9 AM	X			1
24-01-2018	REFIERE QUE EN LA FARMACIA LE QUEDO PENDIENTE MEDICAMENTO VERAPAMILO 120MG, ASA, AMLODIPINO 5, TIMOLOL, CROMOGILCATO GOTAS OFTALMICAS / SE CONFRIMA CON FARMACIA LA EXISTENCIA DEL MEDICAMENTO Y SE REMITE EL USUARIO A FARMACIA VERSALLES A RECLAMAR EL MEDICAMENTO, SOLO QUEDA PENDIENTE LAS GOTAS OFTALMICAS POR ESTAR AGOTADAS A NIVEL NACIONAL	X			1
26-01-2018	USUARIA REFIERE INQUIETUD PORQUE LE ASIGNARON CITA PARA EL CENTRO DE SALUD PROGRESO CON EL COMPROMISO DE TRAMITAR TRASLADO DE LA HISTORIA CLÍNICA/ SE LE INFORMA QUE DEBE ACERCARSE A LA ESEB ADMINISTRATIVA Y SOLICITAR EL FORMATO PERTINENTE CON COPIA DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD, PARA QUE SE LE HAGA EFECTIVO EL TRASLADO		X		1
29-01-2018	USUARIO QUIEN REFIERE QUE NO HA LOGRADO TRAMITAR LA CITA DE CRONICOS EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES.. LLAMAN DE LA SLS/ SE DETERMINA QUE TIENE ASIGANDA CITA PARA EL 13 DE ABRIL CON LA JEFE YESENIA		X		1
29-01-2018	USUARIA QUIEN SOLICITA LE ASIGNEN CITA EN EL PROGRESO EN EL HORARIO DESPUÉS DE 9 AM PARA EL MENOR MIGUEL ANGEL RODRIGUEZ CORSO RC 1096804515, SEGÚN LA USUARIA LE ASIGNARON PARA LA 7 AM EL DÍA 1 DE FEB PERO NO PUEDE LLEVAR A ESA HORA AL HIJO/ SE LE REASIGNA CITA PARA EL 2 DE FEB A LAS 10:15 AM	X			1
31/01/2018	SOLICITUD DE CITA A USUARIA MIRIAM SALGUEDO, CON CC 37929956 ADULTO MAYOR, CON EPS EMDISALUD, QUIEN REFIERE INCONVENIENTES PARA ACCEDER AL SERVICIO EN EL CENTRO DE SALUD FLORESTA / SE LE ASIGNA CITA PARA EL DÍA LUNES 5 DE FEBRERO A LAS 8:00 AM CON LA DOCTORA MARTA OSPINO. SE LLAMA A LA FUNCIONARIA DE LA SLS PARA INFORMAR. TAMBIÉN SE ESTABLECE COMUNICACIÓN CON LA HIJA DE LA USUARIA PARA EL RESPECTIVO ACOMPAÑAMIENTO	X			1
31-01-2018	SOLICITA ENVIAR AL CORREO tesoreria.ids@hotmail.es UNA CERTIFICACION BANCARIA PARA REALIZAR GIRO / SE DA LA INFORMACIÓN A LA OFICINA DE CARTERA DE LA ESEB DR.CLAUDIA GONZALEZ, QUIEN REALIZA LO SOLICITADO		X		1
TOTAL		6	5	3	14

HALLAZGOS BUZONES MES DE ENERO 2018

En el mes de ENERO 2018 se realizaron QUINCE (15) aperturas de buzones. (Existe acta de cada apertura).

Tabla 1. Hallazgos por centros de salud ENERO 2018

CENTRO	CARDALES	CAMPIN	SAS CAMPIN	CASTILLO URG	CASTILLO C. EX	CENTRO	CDV	DANUBIO EXT	FLORESTA	ESEB ADMINISTRATIVA	FARMACIA	LLANITO	PROGRESO	VERSALLES	FORTUNA	TOTAL
FRECUENCIA	0	1	0	1	2	4	1	1	0	0	1	0	1	3	6	21
PORCENTAJE	0	5	0	5	10	19	5	5	0	0	5	0	5	14	28	100%

Tabla 2. COMPARATIVO BUZONES

MES ANTERIOR (DICIEMBRE 2017)	MES ACTUAL (ENERO 2018)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (ENERO 2017)
20	21	17

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

CAMPIN

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
09/01/2018	15/12/2017	MARIA ESTER REYES	ASMETSALUD	3142681765	ADMINISTRATIVA	Uno como usuario madruga para conseguir una cita y cuando llega la hora dicen que sólo recogen 20 o 27, muy poca gente cuando acá acude mucha gente. Por favor mejorar este servicio	RECLAMO	ACCESIBILIDAD

CASTILLO URGENCIAS

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
10/01/2018	13/12/2018	NO IDENTIFICA	SALUDVIDA	3145204216	URGENCIA	Que las urgencias son demoradas. Muchos pacientes, un solo médico	RECLAMO	OPORTUNIDAD

CASTILLO EXTERNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
10/01/2018	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO IDENTIFICA	NO REGISTRA	CONTRARREFERENCIA	Hay mucha demora en la remisión de los pacientes. Se juega con la vida del paciente, es una vida que está en juego	NO APLICA A ESEB	NO APLICA
	10/01/2018	VERENICE OSPINO	ASMETSALUD	6218718	ENFERMERÍA	Llegue al centro de salud el castillo a la 1:25 pm y la jefe me respondió de manera grosera que ya no recibía más. El horario era hasta la 1:45 pm y llegué a la 1:25 pm- El electro era para mi hija	QUEJA	CALIDEZ

CENTRO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
11/01/2018	11/01/2018	INGRID BARRERA DUARTE	NO IDENTIFICA	NO REGISTRA	ADMINISTRATIVA	Madruga uno y pierde la cita, no alcanzan, Por favor solucionar	RECLAMO	ACCESIBILIDAD
	11/01/2018	SORY BARRERA	NO IDENTIFICA	3232075777	ADMINISTRATIVA	Favor mandar otro médico para consulta externa porque uno madruga y no alcanza cita. También más control para que no haya colados, es injusto que no respeten el turno	RECLAMO	ACCESIBILIDAD
	11/01/2018	YANITH RAMIREZ	NUEVA EPS	3178788349	ADMINISTRATIVA	Por favor estoy desde las 3 de la mañana y no me dan cita hace quince días, tengo mastitis	RECLAMO	ACCESIBILIDAD
	10/01/2018	MERCEDES PINZON	ASMETSALUD	3042032554	EMFERMERÍA	La presente es para decir que la nueva jefe es muy grosera, no se deja hablar, vine por un medicamento para planificación familiar y no me lo entregó, me dijo que lo comprara	QUEJA	CALIDEZ

DANUBIO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
12/01/2018	NO IDENTIFICA	MARIA MARGARITA LOPEZ	EMDISALUD	3212875715	NO APLICA A ESEB	Emdisalud dice que no hay convenio para las radiografías y que tocaría ir a Bucaramanga, o sino asumir los gastos. Arreglen eso, es injusto	NO APLICA A ESEB	NO APLICA

CDV

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
16/01/2018	16/01/2018	ELSY REYES	NO IDENTIFICA	3017773292	ADMINISTRATIVA	Vemos con preocupación que sólo dan diez citas generales y para adulto mayor. El viernes no hubo agenda, pero tampoco había aviso	RECLAMO	ACCESIBILIDAD

FARMACIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
18/12/2017	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	FARMACIA	Los trabajadores son cumplidos y amables. Dando gracias a Dios por su amabilidad	FELICITACIONES	SATISFACCION

VERSALLES

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
18/12/2017	17/01/2018	MAGOLA DE PRASCA	ASMETSALUD	NO REGISTRA	FACTURACIÓN	No entiendo porque el año pasado venía mi nieto y le decían que no le recibían por ser menor de edad. Tiene que venir un mayor y es una cita por familia y en el día de hoy observé que vino la mamá a sacar cita para ella y su hija, y lo mismo hizo una señora y también se la dieron. por favor aclarar	RECLAMO	INFORMACIÓN
	27/12/2017	LUZ MARINA ARIAS	EMDISALUD	3188824237	CONSULTA MÉDICA	No estoy conforme, no explica nada y me parece que no hace bien su trabajo. Espero lo tenga en cuenta	RECLAMO	CALIDAD
	27/12/2017	LUZ ENAIDA MORENO	ASMETSALUD	3013063465	CONSULTA MÉDICA	No estoy conforme con el doctor Alfredo, me parece que no está capacitado como médico, pasa uno a la consulta y nunca sabe nada	RECLAMO	CALIDAD

PROGRESO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
19/01/2018	11/01/2018	MARIELA VILLAREAL	NO IDENTIFICA	3102243339	ENFERMERÍA	Por favor más respeto con los usuarios, no es la forma de atender a las mamás responsables de los niños por crecimiento y desarrollo. Señora Audonina es déspota	QUEJA	CALIDEZ

FORTUNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
22/01/2018	15/01/2018	BERTHA CALDERON	NUEVA EPS	3123394039	ODONTOLOGIA	Por favor asignar odontólogo, no hay dinero para ir hasta Barranca	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	10/01/2018	PINTO GONZALO	ASMETSALUD	3202747643	ODONTOLOGIA	No tenemos servicio de odontología, mal servicio. Y lo necesitamos porque madrugamos y nos dicen que no hay servicio. Por favor qué está pasando	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	10/01/2018	DISNETY ANGARITA	NUEVA EPS	3208499779	ODONTOLOGIA	Por favor asignar odontólogo, se requiere con urgencias	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	15/01/2018	ROSA DELIGA GONZALEZ	EMDISALUD	3143117357	ODONTOLOGIA	Es importante que nombren el odontólogo que venga a prestar los servicios a esta comunidad. El sector rural también requiere de este servicio	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	15/01/2018	SANDRA CENTENO	EMDISALUD	NO IDENTIFICA	ODONTOLOGIA	Solicitamos el servicio de odontología, que se restablezca. Gracias	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	19/01/2017	CARLINA MENESES	NO IDENTIFICA	3142237179	ODONTOLOGIA	Por favor necesitamos que nos envíen odontología, gracias	RECLAMO	OPORTUNIDAD

Tabla 3- Hallazgos más relevantes Enero 2018 (oportunidades de mejora)

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %	GESTION/ACCION CORRECTIVA
FALTA DE RECURSO HUMANO PARA LA ATENCIÓN (falta de odontólogo centro de salud Fortuna	6	28	Se remite a coordinación de odontología, servicios ambulatorios, Subcientífico
BARRERAS DE ACCESIBILIDAD (Limitación en la asignación de citas centro de salud Campin, Limitación asignación de citas Centro, cdv	5	24	Se remite a Darsalud, Subcientífico y jefe de servicios ambulatorio
FALTA DE CALIDEZ(actitud poco amable de la jefe Castillo, jefe centro; actitud poco amable auxiliar enfermería Progreso)	3	14	Se remite a jefe de servicios ambulatorios, Subcientífico, Darsalud, Jefe de enfermería
CALIDAD EN LA ATENCIÓN (No conformidad atención doctor Marte, Versalles	2	9	Se remite a Darsalud, Subcientífico, Servicios ambulatorios
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN (Demora en la atención de urgencias,	1	5	Se remite a Darsalud, Subcientífico y jefe de servicios ambulatorios
DEMORA EN EL SISTEMA DE CONTRARREFERENCIA (Atribuible a otra institución, recepcionada en Castillo	1	5	No aplica a ESEB
INFORMACIÓN (falta de información sobre asignación de citas, Versalles	1	5	Se remite a Coesprosalud
DEMORA EN AUTORIZACIONES POR FALTA DE CONVENIO EPS(recepcionada en Danubio, No aplica a ESEB	1	5	No aplica a ESEB
SATISFACCIÓN/FELICITACIONES	1	5	Se remite a Subcientífico, jefe servicios ambulatorios, Darsalud
TOTALES	21	100%	

Tabla 4. Clasificación por servicios, Enero 2018

SERVICIO/PROCESO/ATRIBUTO	QUEJA	RECLAMO	FELICITACIONES	NO APLICA	TOTAL	PORCENTAJE%
FACTURACIÓN	0	1	0	0	1	5%
ADMINISTRATIVA	0	5	0	0	5	24%
URGENCIAS	0	1	0	0	1	5%
CONSULTA EXTERNA	0	2	0	0	2	9%
NO APLICA A SERVICIOS ESEB	0	0	0	2	2	9%
ODONTOLOGÍA	0	6	0	0	6	29%
FARMACIA	0	0	1	0	1	5%
ENFERMERÍA	3	0	0	0	3	14%
TOTAL	3	15	1	2	21	100%
PORCENTAJE	14%	71%	5%	9%		100%

Tabla 5. Clasificación por tipo de hallazgos en centros de salud, Enero 2018

CENTRO DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	FELICITACIONES	NO APLICA	TOTAL	PORCENTAJE
CENTRO	1	3	0	0	4	19
CAMPIN	0	1	0	0	1	5
CASTILLO	1	1	0	1	3	14
CDV	0	1	0	0	1	5
DANUBIO	0	0	0	1	1	5
VERSALLES	0	3	0	0	3	14
PROGRESO	1	0	0	0	1	5
FARMACIA	0	0	1	0	1	5
FORTUNA	0	6	0	0	6	29
TOTAL	3	15	1	2	21	
PORCENTAJE	14%	71%	5%	9%	100%	100%

Tabla 6. Tipo de hallazgos por aseguradora ENERO 2018

ASEGURADORA	QUEJA	RECLAMO	FELICITACIONES	NO APLICA	TOTAL	PORCENTAJE
Asmetsalud	2	4	0	0	6	29%
Emdisalud	0	3	0	1	4	19%
Saludvida	0	1	0	0	1	5%
Nueva Eps	0	3	0	0	3	14%
No identificada	1	4	1	1	7	33%
TOTAL	3	15	1	2	21	100%
PORCENTAJE	14%	71%	5%	9%		100%

En el mes de Febrero se publicó en las carteleras institucionales actas de respuesta a las sugerencias del mes de Enero, generando que los usuarios y usuarias conozcan el trámite de sus sugerencias y su posible resolución.

Tabla 7. Capacitaciones a Usuarios y Usuarias Enero 2018

CENTRO SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES	TEMAS
CAMPIN	18	Deberes y Derechos Triage Urgencias Humanización Servicios de salud Movilidad Plegables trato digno, humanización Deberes y derechos
CARDALES	25	
CASTILLO	20	
CDV	40	
CENTRO	19	
DANUBIO	16	
FLORESTA	20	
FORTUNA	11	
LLANITO	18	
PROGRESO	40	
VERSALLES	13	
TOTAL	240	

Durante el mes de enero se realizaron 14 capacitaciones a usuarios y usuarias en los diferentes centros de salud, respecto a información sobre deberes y derechos, generalidades del sistema de seguridad social en salud, humanización del servicio; para un total de 240 capacitados y capacitadas.

CAPACITACIONES CLIENTE INTERNO

Durante el mes de Enero 2018 se realizó capacitación al cliente interno en el tema: "DEBERES Y DIRECHOS, GENERALIDADES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD"

OBJETIVO: "Socializar la información del manual del usuario (deberes y derechos, políticas de atención, Servicios ESEB) a servidores públicos; con la finalidad de garantizar atención de calidad a usuarios y usuarias".

Tabla 8. Recurso humano capacitado

CARGO AREA	CAMPIN	CARDALES	CENTRO	CDV	LLANITO	FATMACIA	PROGRESO	ESE ADTVA	TOTAL
NUMERO DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS	22	15	15	21	7	5	7	41	133

