

**COMPORTAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
PRESENTADOS POR LOS USUARIOS DE LA  
E.S.E SANTIAGO DE TUNJA  
INFORME TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2018**

A continuación se presenta informe correspondiente al comportamiento de quejas, reclamos y sugerencias presentados por los usuarios de la E.S.E Santiago de Tunja, conocidos, tramitados, resueltos y contestados por la dependencia SIAU de esta entidad en el Tercer Trimestre del año 2018.

En los meses correspondientes a Julio, Agosto y Septiembre de 2018 esta dependencia conoció, tramitó, resolvió y contestó setenta y seis (76) quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas por los usuarios; quienes acudieron a los diferentes Buzones de Sugerencia, a la Dependencia SIAU de esta entidad, sus respectivas E.P.S y a otras entidades.

A continuación se realiza una relación de quejas y reclamos presentados con respecto a las UBA (Unidades Básicas de Atención) adscritos a la E.S.E Santiago de Tunja:

Puesto de Salud Centro N°1: Once (11) Quejas, seis (6) Reclamos.

Puesto de Salud San Antonio: Siete (07) Quejas, (07) Siete Reclamos.

Puesto de Salud Runta: Una (01) Queja, (5) Cinco Reclamos.

Puesto de Salud Florencia: Un (01) Reclamo.

Puesto de Salud Muiscas: Siete (07) Reclamos.

Puesto de Salud Carmen: Una (01) Queja, (02) Dos Reclamos.

Puesto de Salud Centenario: Dos (02) Reclamos.

Puesto de Salud Libertador: Dos (02) Quejas, (01) Un Reclamo.

Puesto de Salud Fuente: Un (01) Reclamo.

**TOTAL: Cincuenta y Cuatro (54) QUEJAS Y RECLAMOS ATENDIDOS.**

Por lo anterior se puede evidenciar que la UBA que más demanda insatisfacción por parte de los usuarios es la UBA de Centro N°1; situación que es de esperarse teniendo en cuenta la demanda de servicios por parte de los usuarios en este sector de la ciudad.

Por otro lado, a continuación me permito relacionar las quejas y reclamos presentados respecto al servicio que de alguna manera generó insatisfacción en los usuarios:

- Proceso de Asignación y Facturación de Citas: Veinticinco (25).
- Administración: Cinco (5).
- Servicio de Odontología: Seis (6).
- Servicio de Prioritaria: Cuatro (4).
- Servicio de Ambulancia: Una (1).
- Servicio de Medicina: Ocho (8).
- Servicio de Vacunación: Una (1).
- Servicio de Laboratorio: Una (1).
- Servicio de Enfermería: Una (1).

Por lo anterior se puede evidenciar que el servicio que más demanda insatisfacción por parte de los usuarios es el área de Asignación y Facturación de Citas, esto debido a la demanda de usuarios ya que en el último año han ingresado más de 16.000 para atención en la misma infraestructura, lo cual ha dificultado la prestación del servicio, aun así la gerente de la entidad ha puesto todo su esfuerzo en la construcción del nuevo hospital a fin de mitigar esta problemática.

En cuanto a las **Sugerencias** planteadas por los usuarios, a continuación me permito relacionarlas teniendo en cuenta la UBA a la cual corresponden:

#### **UBA Centro N°1:**

- . Solicitan brindar mejor información para la realización de trámites (1).

#### **UBA Florencia:**

- . Sugieren que se asignen más citas de medicina (1).

#### **UBA Muiscas:**

- . Sugieren que se asignen más citas de odontología (1).

#### **UBA Runta:**

- .Solicitan que se asignen más profesionales para los diferentes servicios (1).

Para finalizar es importante resaltar las felicitaciones que manifiestan los usuarios frente a nuestros servicios y especialmente dirigidas a los funcionarios que los atienden:

**UBA Runta: 12**

. (07). Dirigidas a todo el equipo de trabajo.

**UBA Muiscas: 1**

. (01)Dirigida a la auxiliar de facturación.

**UBA Florencia: 1**

. (01)Dirigida a la auxiliar de facturación.

**UBA Fuente: 1**

. (01) Dirigida a todo el equipo de trabajo.

**UBA Centro N°1: 2**

. (02) Dirigida al área de SIAU y enfermería.

**UBA San Antonio: 1**

. (01) Dirigida a todo el equipo de trabajo.

**LEIDY TATIANA ROJAS**  
**Coordinadora SIAU**  
**E.S.E Santiago de Tunja**  
**30 de Noviembre de 2018**