

**COMPORTAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PRESENTADOS POR LOS USUARIOS DE LA
E.S.E SANTIAGO DE TUNJA
INFORME PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2019**

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 Segundo

Trimestre del año 2019.

En los meses correspondientes a Enero, Febrero y Marzo de 2019 esta dependencia conoció, tramitó, resolvió y contestó Ochenta y una (81) quejas, reclamos y sugerencias presentados 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:

Centro No 1: Cuatro (4) Quejas, (10) Diez Reclamos.
UBA Libertador: Seis (6) Reclamos
UBA Fuente: Dos (2) Reclamos
UBA Carmen: Diez (10) Reclamos
UBA Florencia: DOS (2) Reclamos
UBA San Antonio: UNA (1) Queja, Veintiuno (21) Reclamos
UBA Muisca: Dos (2) Quejas, Cuatro (4) Reclamos
UBA Runta: Tres (3) Reclamos

TOTAL: Sesentaicinco (61) 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 San Antonio; situación que se a presentado directamente con la asignación de citas por la atención en general.

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:

.Medicina General: Seis (6).
.Proceso de Asignación y Facturación de Citas: Diez y Ocho (18).
.Servicio de Odontología: Tres (3).
.Servicio de prioritaria: Cinco (5).

.Enfermería: Dos (2)

Por lo anterior se puede evidenciar que los servicios que más demandan insatisfacción por parte de los usuarios son el Área Asignación y Facturación de Citas.

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 No 1:

.Sugieren agendar mas citas. (1).

UBA Muiscas:

. Asignar más citas a los adultos mayores, revisar el sistema dar más citas por familia, en esta UBA para asignación de citas. (6).

UBA San Antonio:

.Solicitan más citas y más médicos (1).

UBA Libertador:

.Solicitan revisar el sistema (1).

UBA Runta:

. Solicitan dar más citas (2).

UBA Carmen:

. Solicitan dar más citas y agilizar el servicio (1).

UBA Centenario:

. Solicitan dar más citas y mejorar la atención (2).

UBA Libertadores:

. Solicitan más citas y revisar el sistema es muy lento (1).

UBA Fuente:

. Solicitan que den de una vez la cita para toma de exámenes luego de que se sale de la cita médica (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 Centro N°1: 2

. (02) Dirigida al servicio de Odontología.

UBA Libertador: 1

. (01) Dirigida al servicio de Odontología.

UBA Centenario: 1

. (01) Dirigida a servicio de Medicina.

UBA Runta: 8

- . (5). Dirigidas a todo el equipo de trabajo.
- . (2) servicio de medicina
- . (1) Servicio de odontología.

UBA Muiscas: 1

. (01)Dirigida a todo el personal.

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN
Circular No 001 del 20 de Octubre de 2011
Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno

Es preciso señalar que a la fecha esta entidad ha recepcionados Dos (2) Derechos de Petición clasificados, tramitados, resueltos y contestados de la siguiente manera:

RECIBIDO	ASUNTO	DEPENDENCIA	No DE OFICO Y FECHA DE RESPUESTA
13-02/2019	Insatisfacción en la Asignación de citas	SUB GERENCIA	SIAU 20 de Febrero de 2019

MONICA ELIANA MORALES ABAUNZA
Coordinadora SIAU
E.S.E Santiago de Tunja
ABRIL 12 2019