

**COMPORTAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
PRESENTADOS POR LOS USUARIOS DE LA  
E.S.E SANTIAGO DE TUNJA  
INFORME SEGUNDO 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 Segundo Trimestre del año 2018.

En los meses correspondientes a Abril, Mayo y Junio de 2018 esta dependencia conoció, tramitó, resolvió y contestó Cincuenta y Ocho (50) 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 San Antonio: Cuatro (04) Quejas, (06) Seis Reclamos.

Puesto de Salud Centro N°1: Cinco (05) Quejas, (08) Ocho Reclamos.

Puesto de Salud Runta: Dos (02) Quejas, (5) Cinco Reclamos.

Puesto de Salud Carmen: Tres (03) Quejas.

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

**TOTAL: Treinta y seis (36) 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: Diecisiete (17).
- Administración: Siete (7).
- Servicio de Odontología: Una (1).
- Servicio de Prioritaria: Cinco (5).
- Servicio de Laboratorio: Una (1).
- Servicio de Medicina: Cuatro (4).
- 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 que la entidad de bolsas para llevar los medicamentos (1).
- . Solicitan que se vuelvan asignar fichas para asignación de citas (1)

#### **UBA Carmen:**

- . Sugieren atender citas odontológicas para procedimiento el día sábado. (1)
- . Sugieren que contraten más personal. (1)

#### **UBA Muiscas:**

- . Sugieren asignar citas desde antes de las 8 a.m. (1).

#### **UBA Centenario:**

- .Solicitan asignar un día a la semana para asignación de citas a pacientes de la tercera edad (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: 7**

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

**UBA Libertador: 1**

. (01)Dirigida a la auxiliar de servicios generales.

**LEIDY TATIANA ROJAS**  
**Coordinadora SIAU**  
**E.S.E Santiago de Tunja**  
**21 de Agosto de 2018**