PQR Y DERECHOS DE PETICIÓN 1 AL 31 DE ENERO DE 2015

No.	FECHA RAD.	CARNE	NOMBRE	ESTADO	FECHA y RESP.	DE RE CH	MOTIVO DE QUEJAS	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA
1	06/01/2015	Comfamiliar	Mabel Rodriguez	Respondida	13/01/2015 En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de Zona Sur, para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios para que esta situación no se vuelva a presentar; con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada.		Inconformidad porque el Dr. Cera no llega puntual a la consulta	7
2	06/01/2015	Caprecom	Claudia Patricia Minu	Respondida	13/01/2015 En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de Zona Sur, para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios para que esta situación no se vuelva a presentar; con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada.		Inconformidad porque el Dr. Cera no llega puntual a la consulta	7
3	06/01/2015	Comfamiliar	Maria Angelica Escobar	Respondida	14/01/2015 En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de Zona Sur, para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios para que esta situación no se vuelva a presentar; con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada.		Inconformidad porque el Dr. Cera no llega puntual a la consulta	8

4	15/01/2015	Secretaria de Salud Municipal	Dr. Juan Carlos Gomez Rubiano pte (Mario Fernando Ramirez)	Respondida	<p>27/01/2015 Del citado seguimiento se estableció que el usuario MARIO FERNANDO RAMÍREZ, tenía reportado en sistema constantes ingresos a los dos servicios de salud que prestamos- Consulta externa y Urgencias- en donde se pudo comprobar que le habían formulado los mismo medicamentos, en menos de 15 días, tiempo en el cual no había ni si quiera terminado de consumir los de la primera fórmula. Al percatarse de esa situación la regente VIVIANA ANDREA informo a la funcionaria de atención al usuario quien le solicito hablar en privado para explicarle que en lo posible tratara de regular las consultas y hacer uso de ellas solo en los casos que verdaderamente los necesitara, ya que por el control de dosis no era permitido hacer la entrega constante de los mismos en un periodo de tiempo tan corto, aun así ese día se le entrego la totalidad de los medicamentos. Cabe aclarar que el mismo señor MARIO FERNANDO, manifestó entender las razones expuestas y se fue satisfecho del servicio, en ningún momento por parte de las funcionarias se le faltó al respeto, se le negó el servicio, ni se tomó una actitud de burla hacia él, por último se le expuso que en caso de alguna urgencia no dudara en acudir al centro de salud más cercano.</p>	Inconformidad por la atención brindada en el CS IPC	12
5	21/01/2015	Comfamiliar	Jesus Antonio Rojas	Respondida	<p>26/01/2015 En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de Zona Oriente para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios para que esta situación no se vuelva a presentar; con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada.</p>	Inconformidad por la atención de la medica Bibiana Andrea Andrade	5

6	21/01/2015	No registra	Elvia Tapiero de Mendoza	Respondida	23/01/2015 En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de zona Sur para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios para que esta situación no se vuelva a presentar; con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada.	Inconformidad con la atención de la enfermera Mireya	2
7	23/01/2015	Comparta	Oscar Medina Rubio	Respondida	26/01/2015 En atención a la queja presentada por Usted, me permito comunicarle que la Oficina de Atención al Usuario gestiona su inconformidad y procedió asignarle cita de medicina general y el sistema registra que ya se tiene una cita asignada para el día 29 de Enero de 2015 a las 6:00 pm con el Doctor William Órdenes en el CS Granjas.	Inconformidad por no obtener cita via telefonica	3
8	27/01/2015	Comfamiliar	Yurany Lozano Herrera	Respondida	03/02/2015 En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar que se envió la inconformidad a la revisora del servicio de facturación y al jefe de zona Sur para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios para que esta situación no se vuelva a presentar; con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada.	En el centro de salud IPC en facturacion no facturaron unos medicamentos de la paciente que fue atendida en el CS Canaima	7

9	28/01/2015	Comfamiliar	Jesica Andrea Zambrano	Respondida	03/02/2015 En atención a la queja presentada por Usted, me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de zona Sur para que se realice el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos, de igual manera señora Jesica me permito informar que en algunos casos el profesional de la salud para brindar una mejor atención con calidad y humanizada sugiere al paciente medicamentos y da recomendaciones que ayudan en la patología que presenta, esto con el fin de mejorar y mantener la calidad de la salud del paciente.	Inconformidad porque la Dra. Ana Borrero formula medicamentos que no se entregan en farmacia	6
---	------------	-------------	------------------------	------------	--	--	---

ROSA OMAIRA BASTIDAS JAVELA

GESTORA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO

ESE CEO