

JULIO 2015

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

CONSOLIDADO DE QUEJAS

E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA

N°	FECHA	U S U A R I O	MOTIVO DE QUEJA	EPS	CENTRO DE SALUD	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
1	2015/07/10	Alicia Medina	Mala atención del auxiliar de ambulancia	No registra	Siete de Agosto	Ambulancia	2015/07/21	Se informo al jefe de zona oriente, para que esta situación no se vuelva a presentar, con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios.	Actitud
2	2015/07/16	Adilma Perez	Queja telefonica por mala atención del Dr. Ruben Gerardo Pimentel Correa	Caprecom	IPC	Medicina General	2015/07/27	Se informa a la usuaria que las citas de especialistas las debe solicitar a la EPS-S a la cual esta afiliada, de igual manera se informo al jefe de zona oriente, para que esta situación no se vuelva a presentar, con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios.	Actitud

3	2015/07/21	Yelisa Espinosa Cano	Inconformidad por que el medico no leyo el resultado de exámenes por no tener cita asignada	Comfamiliar	Palmas	Medicina General	2015/07/27	Se informo al jefe de zona oriente, para que esta situación no se vuelva a presentar, con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios.	Oportunidad
4	2015/07/21	Sandra Maritza Reyes	Error en la asignación de cita	Cafesalud	Canaima	Central de citas	2015/07/27	la Oficina de Atención al Usuario realizará el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos, para que esta situación no se vuelva a presentar; con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios	Oportunidad

5	2015/07/22	Medardo Losada Motta	Usuario manifiesta que no lo llamaron en el consultorio de odontología para ser atendido	Comfamiliar	Canaima	Odontología	2015/07/29	La Jefe de Zona Sur y al Coordinador del servicio de odontología, realizaron el respectivo seguimiento con el personal implicado en la queja, con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada.	Oportunidad
6	2015/07/23	Leiber Gasca Gongora	Mala atención del auxiliar de ambulancia Emir Salazar	No registra	Siete de Agosto	Ambulancia	2015/07/29	Se informa al Jefe de Zona Oriente y a la coordinadora del servicio de ambulancia, para que se tomen los correctivos necesarios y esta situación no se vuelva a presentar; con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios.	Actitud

7	2015/07/24	Alexandra Maria Peña	Mala atención del facturador de la ventanilla numero 1	Comparta	Granjas	Facturación	2015/07/29	la revisora del servicio de facturación, realizó el respectivo plan de mejoramiento al personal implicado en la queja, lo anterior con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios.	Actitud
8	2015/07/24	Johana Riveros	El Dr. Francisco Cera no cumple el horario	Cafesalud	Canaima	Medicina General	2015/07/31	la oficina de atención al Usuario remitió la inconformidad al Jefe de Grupo de la zona Sur, con el fin de que se realice el respectivo seguimiento a los hechos mencionados para brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios.	Oportunidad

9	2015/07/28	Lina Farley Ramos	Malo el aseo en los baños del servicio de hospitalización	Comfamiliar	Siete de Agosto	Hospitalizacion	2015/08/10	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la Oficina de Atención al Usuario remitió la inconformidad a la empresa contratista del servicio de aseo y al Jefe de Zona Oriente, para que se tome los correctivos necesarios y esta situación no se vuelva a presentar, con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios.	Atención
---	------------	-------------------	---	-------------	-----------------	-----------------	------------	---	----------

**ROSA OMAIRA BASTIDAS JAVELA
GESTORA OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO**