

MARZO 2016

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

CONSOLIDADO DE QUEJAS

E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA

N°	FECHA	USUARIO	MOTIVO DE QUEJA	EPS	CENTRO DE SALUD	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
1	2016/03/01	Royer Monje	Mala atención de la enfermera jefe Nery Yaneth Cerquera	No registra	Granjas	Urgencias	2016/03/11	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la Oficina de Atención al Usuario remitió la inconformidad al Jefe de Zona Norte del CS Granjas, quien realizó el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos, con el personal implicado en la queja, con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios.	Oportunidad

2	2016/03/03	Cielo Vargas Perdomo	Inconformidad por la demora en el servicio y la atención del vigilante de turno	Cafesalud	Palmas	Urgencias	2016/03/11	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la Oficina de Atención al Usuario remitió la inconformidad al Jefe de Zona Oriente del CS Palmas, para que se tomen los correctivos necesarios y que esta situación no se vuelva a presentar; con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios.	Oportunidad
---	------------	----------------------	---	-----------	--------	-----------	------------	--	-------------

3	2016/03/03	Francy Perez	Mejorar la atención en el servicio	Comfamiliar	Siete de Agosto	Hospitalización	2016/03/11	<p>En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de Atención al Usuario remitió la inconformidad al Jefe de Zona Oriente del CS Siete de Agosto, quien realizó el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos, con el personal implicado en la queja.</p> <p>Es importante señora Francy, recordarle que el acatamiento de los Derechos y Deberes de los Usuarios son un beneficio para todos, facilitando así una buena</p>	Atención
---	------------	--------------	------------------------------------	-------------	-----------------	-----------------	------------	--	----------

4	2016/03/03	Olga Burbano Cabrer	Queja por la atención de la medica Korinne Guevara	Comfamiliar	Canaima	Consulta externa	2016/03/18	En atención a la manifestación de buzón presentada por Usted, me permito informarle que la Oficina de Atención al Usuario remitió la inconformidad al Jefe de Zona Sur del CS Canaima, para que se realice el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos, con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios.	Actitud
---	------------	------------------------	--	-------------	---------	---------------------	------------	--	---------

5	2016/03/15	Juan Camilo Escobar Zuñiga	Inconformidad por la atención en el servicio por parte del personal	No registra	Siete de Agosto	Urgencias	2016/03/29	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la Oficina de Atención al Usuario remitió la inconformidad al Jefe de Zona Oriente del CS Siete de Agosto, para que se realice el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos, con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios.	Actitud
---	------------	----------------------------	---	-------------	-----------------	-----------	------------	---	---------

6	2016/03/30	Clara Ines Cabrera	Demora en la atención del servicio	No registra	Canaima	Urgencias	2016/04/01	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la Oficina de Atención al Usuario remitió la inconformidad al Jefe de Zona Sur del CS Canaima, para que se realice el respectivo seguimiento a los hechos manifestados con el personal implicado en la insatisfacción, con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios.	Oportunidad
---	------------	--------------------	------------------------------------	-------------	---------	-----------	------------	---	-------------

7	2016/03/30	Adriana Marcela Morales	Mala atención de la odontóloga Natalia Ocampo	Comfamiliar	Palmas	Odontología	2016/04/01	En atención a la queja presentada por Usted, me permito informarle que la Oficina de Atención al Usuario remitió la inconformidad al Jefe de Zona Oriente del CS Palmas, quien realizó el respectivo seguimiento al personal implicado en la queja, con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios.	Actitud
ROSA OMAIRA BASTIDAS JAVELA Gestora oficina atención al usuario ESE CEO									