

DICIEMBRE 2016									
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO									
CARMEN EMILIA OSPINA									
CONSOLIDADO DE MANIFESTACIONES DE BUZON									
E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA									
Nº	FECHA	U S U A R I O	MOTIVO	EPS	SERVICIO	CENTRO DE SALUD	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
CANAIMA									
1	2016/12/02	Jenny Paola Castañeda	Falta de respeto tengo cita de rayos X y que los equipos estan dañados y aplazaron la cita	Comparta	Rayos X	Canaima	2016/12/16	En atención a la manifestación de buzón presentada por Usted, me permito informarle que la Oficina de Atención al Usuario, remitió su solicitud al jefe de grupo de la zona sur del CS Canaima, quien realizó el respectivo plan de mejoramiento al personal implicado en la queja del servicio de rayos X, donde se comprometió a dispensar el servicio que el usuario necesite teniendo en cuenta la programación de las actividades. Los cortes programados del servicio se comunicarán con suficiente antelación para evitar malestar e insatisfacción en el usuario.	Oportunidad
2	2016/12/02	Edgar Augusto Muñoz	Me asignan cita para rayos X que necesita preparación el día anterior, cuando llego a la cita los equipos estan dañados y reprograman la cita	Cafesalud	Rayos X	Canaima	2016/12/16	En atención a la manifestación de buzón presentada por Usted, me permito informarle que la Oficina de Atención al Usuario, remitió su solicitud al jefe de grupo de la zona sur del CS Canaima, quien realizó el respectivo plan de mejoramiento al personal implicado en la queja del servicio de rayos X, donde se comprometió a dispensar el servicio que el usuario necesite teniendo en cuenta la programación de las actividades. Los cortes programados del servicio se comunicarán con suficiente antelación para evitar malestar e insatisfacción en el usuario.	Oportunidad
3	2016/12/16	Yurian Pimentel	Que esten más pendientes de los enfermos	Cafesalud	Urgencias	Canaima	2016/12/29	En atención a la manifestación de buzón presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió comunicado al jefe de Zona Sur del CS Canaima, para que se realice el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos, con el fin de que el personal asistencial brinde atención oportuna y humanizada a todos nuestros usuarios.	Oportunidad
4	2016/12/23	Rosa Tulia Falla	La sugerencia es en el servicio de rayos x, cuando le dan la lectura no le entregan el cd, lo cual siempre lo solicita el médico y refunden los cd	No registra	Rayos X	Canaima	2017/01/13	En atención a la manifestación de buzón presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió comunicado al revisor de cuentas del servicio de facturación del CS Canaima, quien se reunió con el personal implicado en la inconformidad y se realizaron los respectivos planes de mejoramiento con el fin de brindar un servicio oportuno, accesible y humanizado a todos nuestros usuarios.	Oportunidad

5	2016/12/29	Edna Yanine Rojas	Se encuentran dos trabajadoras que son muy groseras con el público le contesta de mala gana le hace perder la cita a uno se demora en abrir el ingreso, ponen hacer fila a las embarazadas, son Luisa y Dalilan	Comfamiliar	Facturación	Canaima		En proceso de respuesta	Actitud
SIETE DE AGOSTO									
6	2016/12/02	Anonimo	Que se facture la cita y los exámenes el día anterior para que no se presente congestión	No registra	Facturación	Siete de Agosto	2016/12/16	En atención a la manifestación de buzón presentada por Usted, me permito comunicarle que la oficina de atención al usuario envió comunicado a la revisora del servicio de facturación del CS Siete de Agosto, quien manifiesta que por motivos administrativos los ingresos de los laboratorios se deben abrir el mismo día de la cita, con el fin de que no se reporte en el sistema inasistencia de los usuarios.	Oportunidad
7	2016/12/02	Anonimo	Que cambien la niña de facturación es de mal carácter	No registra	Facturación	Siete de Agosto	2016/12/16	En atención a la manifestación de buzón presentada por Usted, me permito comunicarle que la oficina de atención al usuario envió comunicado a la revisora del servicio de facturación del CS Siete de Agosto, quien solicito al personal de facturación brindar atención humanizada a cada uno de nuestros usuarios.	Actitud

11	2016/12/02	Erika Jhoana Rodriguez	Inconforme porque no atienden a las personas que llegan primero mucha demora para atender	No registra	Vacunación	Granjas	2016/12/16	En atención a la manifestación de buzón presentada por Usted, me permito informarle que la Oficina de Atención al Usuario, remitió su solicitud al jefe de grupo de la zona Norte del CS Granjas, para que realice el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos con el fin de que esta situación no se vuelva a presentar.	Oportunidad
12	2016/12/02	Sandra Milena Suaza Rojas	Inconforme porque tenia cita con la jefe Yaira y despues de una hora de esperar le informan que la jefe esta incapacitada	Comfamiliar	PYP	Granjas	2016/12/16	En atención a la manifestación de buzón presentada por Usted, me permito comunicarle que la oficina de atención al usuario envió comunicado a la jefe de Zona Norte, quien informa que la enfermera jefe se encontraba incapacitada, por tal motivo se presento demora en la atención y los usuarios programados fueron atendidos por otros profesionales. De igual manera señora Sandra, recordarle que es importante actualizar los datos personales como telefono de contacto y dirección, esta solicitud puede realizarla cuando se dirija a los servicios de facturación, atención al usuario y preconsulta, con el fin de informarle de forma oportuna alguna eventualidad en los servicios solicitados por usted.	Oportunidad
13	2016/12/02	Leyla Benavides	Inconforme con la atención de la odontologa Esquivel trata de mentirosa a la hija y le dejo una muela destapada	Comparta	Odontologia	Granjas	2016/12/16	En atención a la manifestación de buzón presentada por Usted, me permito informarle que la Oficina de Atención al Usuario, remitió su solicitud a la jefe de grupo de la zona Norte y a la coordinadora del servicio de odontologia del CS Granjas, para que realice el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos con el fin de que esta situación no se vuelva a presentar.	Actitud
14	2016/12/02	Elsa Narvaez Espinosa	Incoforme con la facturadora Alejandra de la ventanilla # 2 no respeta los turnos	Comparta	Facturación	Granjas	2016/12/16	En atención a la manifestación de buzón presentada por Usted, me permito informarle que la Oficina de Atención al Usuario, remitió su solicitud a la revisora del servicio de facturación, quien realizó el respectivo plan de mejoramiento a la persona implicada en la insatisfacción, donde se compromete centrar su atención en la adecuada apertura de ingresos de cada usuario que requiere los servicios.	Actitud

[illegible]