

JULIO 2017

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - CEO

CONSOLIDADO DE QUEJAS

N°	FECHA	USUARIO	MOTIVO DE QUEJA	EPS	CENTRO DE SALUD	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
1	14/07/2017	Ana Ines Echeverry	Demora en la atención y mal comportamiento del doctor	Comfamiliar	Canaima	Facturación	2017/07/28	En atención a la queja presentada por Usted, la oficina de atención al usuario remitió su inconformidad al jefe de zona sur la insatisfacción, con el fin de que se tomen los correctivos necesarios con el personal implicado en la atención al servicio de urgencias, para que situaciones como esta no se vuelvan a presentar, y a su vez recordarle que para una próxima inconformidad dejar los datos completos del funcionario.	Actitud

2	17/07/2017	Luz Doris Quesada	Dificultad para la entrega de medicamentos	Medimas	Palmas	Farmacia	2017/07/28	<p>En atención a la manifestación de buzón presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al área de farmacia donde ellos manifiesta que es muy importante conocer de parte de los usuarios la calidad del servicio que están recibiendo de farmacia, trabajando día a día para mejorar las posibles deficiencias que se puedan presentar en nuestros puntos de dispensación. Señora Luz el día 5 de Junio se realizó la entrega de dos insulinas, tanto la Glargina (6 ampollas de 3 ml) y la Glulisina (2 ampollas de 3ml), dosificación que según el cuadro de control, le cubrían hasta el 8 de Julio de 2017, sin embargo petición realizada por su esposo el señor Orlando se adelantó solicitando el día 4 de Julio el medicamento mensual, manifestando que ya se le había acabado las dosis de insulina que se les había entregado. Es preocupante que no les</p>	Oportunidad en la atención
---	------------	-------------------	--	---------	--------	----------	------------	--	----------------------------

3	17/07/2017	Johan Sebastian Motta	Mala atención prestada por la facturadora Luisa	Comfamiliar	Canaima	Facturación	2017/07/27	En atención a la manifestación de buzón presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al jefe de zona Sur del CS Canaima, quien realizo el seguimiento pertinente, tomando los correctivos necesarios con la facturadora Luisa y realizando a su vez un plan de mejoramiento para que estos hechos no se vuelvan a presentar, y así poder brindar a nuestros usuarios una atención humanizada .	Actitud
---	------------	-----------------------	---	-------------	---------	-------------	------------	--	---------

4	17/07/2017	Jhon Jairo Velasquez	Mala atención prestada por la facturadora Luisa	Comparta	Canaima	Facturación	2017/07/27	En atención a la manifestación de buzón presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al jefe de zona Sur del CS Canaima, quien realizo el seguimiento pertinente, tomando los correctivos necesarios con la facturadora Luisa y realizando a su vez un plan de mejoramiento para que estos hechos no se vuelvan a presentar, y así poder brindar a nuestros usuarios una atención humanizada .	Actitud
---	------------	----------------------	---	----------	---------	-------------	------------	--	---------

5	17/07/2017	Ever Fierro Falla	Mala atención prestada por la facturadora Luisa	Comfamiliar	Canaima	Facturación	2017/07/27	En atención a la manifestación de buzón presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al jefe de zona Sur del CS Canaima, quien realizo el seguimiento pertinente, tomando los correctivos necesarios con la facturadora Luisa y realizando a su vez un plan de mejoramiento para que estos hechos no se vuelvan a presentar, y así poder brindar a nuestros usuarios una atención humanizada .	Actitud
---	------------	----------------------	--	-------------	---------	-------------	------------	--	---------

6	18/07/2017	Sandra Patricia Villareal	Mala atención prestada por el doctor Sergio Francisco Perdomo.	Comfamiliar	Canaima	Urgencias	2017/07/31	En atención a la manifestación de buzón presentada por usted, de manera atenta me permito informarle que la Oficina de Atención al usuario remitió al jefe de zona sur la insatisfacción, con el fin de que se tome los correctivos necesarios con el personal implicado en la atención al servicio de urgencias, para que situaciones como esta no se vuelvan a presentar.	Actitud
---	------------	---------------------------	--	-------------	---------	-----------	------------	---	---------

7	21/07/2017	Olga Mendez	Le picaron las avispas en la puerta del área de consulta externa	No registra	Canaima	Consulta externa	2017/08/04	En atención a la manifestación de buzón presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad a la jefe de zona Sur CS Canaima, para que realizara el seguimiento al personal implicado en la insatisfacción, señora Olga me permito informarle que el inconveniente con las avispa ya quedo solucionado , ya que se le llamo a la empresa contratista Fumigación Tecsing Servicios Industriales para que dieran solución al inconveniente presentado por usted.	Seguridad
---	------------	-------------	--	-------------	---------	------------------	------------	---	-----------

8	24/07/2017	Nubia Castañeda	Solicitud de o	No registra	Siete de agosto	Facturación	2017/08/04	En atención a la manifestación de buzón presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad Al área de facturación de la Zona Oriente CS 7 Agosto para que realizara el seguimiento al personal implicado en la insatisfacción, acordando con la facturadora mayor agilidad, y los días lunes y viernes que son de mayor congestión estarán dos facturadoras mas apoyando el servicio.	Sugerencia
---	------------	-----------------	----------------	-------------	-----------------	-------------	------------	---	------------

9	31/07/2017	Laura Daniela Tamayo	Mala atención prestada por la auxiliar Martha Montealegre	Medimas	Canaima	Urgencias	2017/08/04	En atención a la manifestación de buzón presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad a la jefe de zona Sur CS Canaima para que realizara el seguimiento al personal implicado en la insatisfacción, reuniendo a la auxiliar de enfermería Martha Montealgre, recordándole por escrito la política de humanización en la prestación de servicios; y se le hará el seguimiento pertinente para evitar que este tipo de fallas se sigan presentando.	Actitud
---	------------	----------------------	---	---------	---------	-----------	------------	---	---------

SANDRA MILENA VELASQUEZ ANDRADE
 Coordinadora oficina atención al usuario
 ESE CEO