

ENERO 2018											
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - CEO											
CONSOLIDADO DE PQRS											
N°	RADICADO	FECHA	USUARIO	MOTIVO DE QUEJA	PQRS	CENTRO DE SALUD	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	DIAS OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
1		05/01/2018	Lucy Johana Velazco	Favor poner mas medicos a disposición en el servicio de urgencias	Sugerencia	Granjas	urgencias	2018/01/11	6	En atención a la manifestacion de buzón presentada por usted, de manera atenta me permito informarle que la Oficina de Atención al usuario remitió al jefe de zona Norte centro de salud de Granjas su sugerencia. Quiero comunicarle que la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en proceso de mejora continua, revisando los procedimientos e inconvenientes, con el fin de disminuir los tiempos de espera en la atención de los usuarios en el servicio de la salud; sin embargo el servicio de urgencias por ser un servicio de mayor complejidad, se presentan momentos de congestión debido a la gran demanda de servicio por parte de los usuarios. En nombre de la Ese Carmen Emilia Ospina ofrezco disculpas por la incomodidad generada dentro del proceso de. De igual manera agradecer por hacer uso de esta herramienta con la que ustedes como usuarios son escuchados garantizando una comunicación directa con la ESE Carmen Emilia Ospina.	Oportunidad en la atención
2		05/01/2018	Cindy Catalina Cardozo	Demora en la atención en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	urgencias	2018/01/12	7	En atención a la manifestación presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad a la jefe de zona Norte centro de salud de Granjas encontrando lo siguiente: 1. Según historia clínica, la señora Angeles Perdomo registra ingreso por el área de facturación a las 12:59 y la atención en el triage a las 1:10d e la tarde valorada con un triage III. (Tiempo de valoración máximo de 120 minutos). 2. La atención por parte del médico se hizo a las 2:02 de la tarde en donde se le envían exámenes de laboratorio. La doctora vuelve y la valora a las 4:50 en donde le envía examen de RX y por la lejanía de donde se toman(centro de salud de Canaima) y la demora en la entrega de los resultados, la médica la ultima valoración la realiza a las 8:29 de la noche en donde definió conducta del paciente.	Oportunidad en la atención
3		05/01/2018	Pilar Cortes Garcia	Mala atención por parte de la auxiliolar de facturación Yudy Sorly Gomez	Queja	Granjas	urgencias	2018/01/12	7	En atención a la manifestación de buzón presentada por usted, me permito informar que la Oficina de Atención al Usuario remitió la inconformidad al coordinador del servicio de facturación y a la revisora de la zona, quienes se comunicaron vía telefónica y usted les manifestó el inconformismo que tuvo en el servicio de facturación. Por tal razón se les socializa a las auxiliares Yudy Sorley Gómez y María Adelaida Valdes la importancia de brindarle a nuestros usuarios una atención oportuna, eficiente y con calidez humana. En nombre de la empresa social del Estado Carmen Emilia Ospina ofrezco disculpas por la incomodidad que se ocasionó dentro del proceso de atención.	Actitud
4		05/01/2018	Linda Yesenia Montes	Mala atención prestada poor la doctora Astrid Castillo	Queja	Granjas	Consulta Externa	2018/01/12	7	En atención a la manifestación presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad a la jefe de zona Norte centro de salud de Granjas y a la doctora implicada Astrid Castillo encontrando lo siguiente 1. Según historia clínica su hijo tenía cita médica con la doctora Astrid Castillo el día 3/01/2018 a las 8 de la mañana y al mismo tiempo usted tenía cita de consulta prenatal. 2. La doctora atiende la menor oportunamente en compañía de la abuela y el padre del menor. Al cabo de 10 minutos de haber transcurrido la consulta la madre del niño ingresa al consultorio. 3. La médica en vista de tener 3 acudientes del menor en el proceso de la consulta y de que no le permitían examinar adecuadamente al niño, se dirige a ustedes pidiéndoles el favor de que abandonara alguien el consultorio debido a que tenía muchas personas en el; de que para una consulta médica solo se permitían 2 acudientes máximos. 4. Cabe de resaltar que las decisiones de quien se quede en la consulta la toman directamente los familiares, mas no el médico. 01-SIAU-000237-S-2018 1/2 La Ese Carmen Emilia Ospina ofrece disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado en el proceso de atención. Se le socializa a la doctora la manera adecuada de dirigirse a los usuarios con respeto y cordialidad. Agradecemos por hacer uso de esta herramienta	Actitud
5		05/01/2018	Natalia Chavarro Zamora	Demora en la entrega de los resultados de la toma de citología	Reclamo	Palmas	PYP	2018/01/12	7	En atención a la manifestación de buzón presentada por usted, me permito informar que la Oficina de Atención al Usuario remitió la inconformidad al jefe de zona Oriente centro de salud de Palmas y a la coordinadora del servicio de laboratorio para que realizarán el debido seguimiento a su inconformidad, encontrando que efectivamente hay una demora en la entrega de su examen, debido a que el patólogo encargado de la lectura de se encontraba ausente del la ciudad por motivos personales. De igual forma el examen está a la espera de la confirmación del resultado. En nombre de la empresa social del Estado Carmen Emilia Ospina ofrezco disculpas por la incomodidad que se ocasiono dentro del proceso de atención.	Oportunidad en la atención

ENERO 2018											
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - CEO											
CONSOLIDADO DE PQRS											
N°	RADICADO	FECHA	USUARIO	MOTIVO DE QUEJA	PQRS	CENTRO DE SALUD	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	DIAS OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
6		12/01/2018	Weidy Yurley Zapata	Demora en la atención en la lectura de los resultados en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Consulta Externa - urgencias	2018/01/25	13	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 Norte centro de salud de Granjas y a la enfermera Guerlin Tafur para que realizarán el debido seguimiento. 1. Es importante aclararle que el primer servicio que ofrecemos en el momento del ingreso del usuario al servicio de Urgencias es el triage, en donde el personal asistencial asigna un orden de atención de acuerdo con las características de la urgencia y evalúa el riesgo de pérdida de vida. 2. Según el Ministerio de Salud el protocolo de atención en el servicio de urgencias se realiza por medio de la clasificación del Triage que esta parametrizado así: Triage I: Atención inmediata, Triage II: el paciente sera atendido dentro de los 30 minutos siguientes, Triage III: el paciente puede esperar hasta 60 minutos para la atención , Triage IV el paciente puede esperar hasta 2 horas para la atención y Triage V el usuario puede ser atendido después de 2 horas. 3. De acuerdo a los protocolos explicados anteriormente; a la niña Dayana Sofía Manrique Oyola se le realizó la clasificación del triage correctamente. Se le explica que el servicio de urgencias se encontraba congestionado y que debería de esperar la lectura de los exámenes. 01-SIAU-000428-S-2018 1/2 Ofrezco disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de atención. Es de resaltar la buena intension como usuaria de la E.S.E Carmen Emilia Ospina por hacer uso de sus derechos y darnos a conocer sus inquietudes.	Oportunidad en la atención
7		12/01/2018	Oscar Torres	Mala atención por parte del vigilante Adolfo Parra	Reclamo	Canaima	urgencias	2018/01/16	4	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 empresa contratista de vigilancia RYO para que realizara el seguimiento al personal implicado en la insatisfacción. Señor Oscar la empresa de vigilancia se comunico con usted en donde les manifestó su inconformidad con el trato que le había brindado el guarda de seguridad Adolfo Parra. Permitanos informarle que los vigilantes de turno del servicio de urgencias tienen que cumplir unos protocolos de seguridad, entre ellos es de ingresar al paciente con 1 solo acompañante. Por tal razón el vigilante estaba cumpliendo con su labor. Sin embargo la empresa contratista socializó con el señor Adolfo Parra el manejo de atención al usuario y el brindar atención humanizada.	Actitud
8		12/01/2018	Martha Liliana Penagos	Demora en la atención para aplicarle una vacuna	Reclamo	Palmas	urgencias	2018/01/19	7	En atención a la manifestación presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad a la jefe de zona Oriente centro de salud de Palmas encontrando lo siguiente 1. Según historia clínica, se registra ingreso de la usuaria Angi Catalina Gulimbo con TI: 1000331160 para un proceso ambulatorio "administración de tercera dosis vacuna antirrábica el día 10/01/2018 a las 14:54pm. 2. Transcurridos 57 minutos osea a las 15:51 pm se le prestó la atención a la menor, siendo una atención oportuna en el tiempo establecido. 3. Es de resaltar que la atención que se le brindó a la menor era un procedimiento ambulatorio y no de urgencias las cuales se priorizan. Estos procedimientos preferiblemente se atienden en los horarios de la mañana donde hay una funcionaria encargada exclusivamente de ellos, y así poder evitar retrasos en el proceso de la atención.	Oportunidad en la atención
9		12/01/2018	Maria Alejandra Torres	Mala atención por parte de la enfermera de Vegalarga	Reclamo	Vegalarga	Consulta externa	2018/01/19	7	En atención a la manifestación presentada por usted, me permito informarle que se envió la inconformidad a la jefe de zona Oriente centro de salud de Palmas para que realizara el respectivo seguimiento . Revisada su manifestación la Ese Carmen Emilia Ospina ofrece son los servicios habilitados de consulta externa tipo ambulatorio para el corrimiento de Vegalarga. Igualmente, no se reportó ningún transporte ambulatorio básico (TAB) por parte del área de referencia. Para una próxima inconformidad por favor dejar los datos completos de su hija para así poder realizar más afondo el respectivo seguimiento a su inconformidad.	Atención
10		12/01/2018	Valentina Garzón	Sugiere colocar en el centro de salud mas asientos y ventiladores	Sugerencia	Granjas	urgencias	2018/01/19	7	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 Norte centro de salud de Granjas para que realizará el debido seguimiento a su manifestación. Se realizó una revisión del área de urgencias, donde se evidencia que el ventilador y el parlante de llamado de pacientes se encuentran en funcionamiento y perfecto estado. Debido al espacio asignado a la sala de espera, no permite la acomodación de mas sillas. Sin embargo la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene una revisión periódica por parte de los ingenieros de mantenimiento y sistemas con el fin de subsanar los daños e inconvenientes que se presentan en los equipos.	Sugerencia
11	01-SIAU-000116-E-2018	12/01/2018	Luci Benavidez	Se queja por la mala información brindadas por las funcionarias	Queja	Canaima	urgencias	2018/01/16	4	En atención a la manifestación de buzón presentada por usted, la Oficina de Atención al Usuario recibió su inconformidad. Nos comunicamos vía telefónica con usted en donde nos explicó mas a fondo el inconveniente y a la vez manifestándonos que la funcionaria de facturación le había aclarado y generado la consulta de RX. Se socializó con los funcionarios la importancia de dar una información adecuada y oportuna, quienes se comprometen a prestar una atención oportuna y humanizada a todos los usuarios.	Atención

ENERO 2018											
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - CEO											
CONSOLIDADO DE PQRS											
N°	RADICADO	FECHA	USUARIO	MOTIVO DE QUEJA	PQRS	CENTRO DE SALUD	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	DIAS OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
12	01-SIAU-000121-E-2018	12/01/2018	Martha Liliana Penagos	Queja por la mala atención y demora en el servicio de urgencia	Queja	Palmas	Urgencias	2018/01/25	13	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al jefe de zona Oriente centro de salud de Palmas para que realizará el debido seguimiento a su manifestación. Encontrando lo siguiente: 1. Verificando la historia clínica de la usuaria Angi Catalina Guilimbo CC: 1000331160 registró ingreso numero 5440638 por el servicio de urgencias el día 2/01/2018 por mordedura de perro en donde es clasificada con triage II (tiempo de espera hasta 30 minutos) y atendida 12 minutos después por la médica de turno. 2. La doctora Catalina Maya se encontraba de turno ese día, le brindo la atención a la menor realizándole examen físico el cual presentaba herida en la región del labio superior, procede a limpiar la herida, se da inicio al esquema de vacunación antirrábica y colocación de toxoide tetánico. 3. Se le explica a la madre Marta Liliana Penagos que la menor amerita de sutura de la herida; el cual no autoriza que el medico general realice el procedimiento y exige manejo directamente por el cirujano plástico, especialidad que no oferta la ESE Carmen Emilia Ospina. 4. El paso a seguir era remitirla a segundo nivel de complejidad, donde nos informa usted que se niega y refiere que es muy demorado por lo cual solicitó retiro voluntario de la usuaria como representante legal de la menor. 01-SIAU-000434-S-2018 1/2 Agradecemos por hacer uso de esta herramienta con la que Ustedes como Usuarios son escuchados garantizando una comunicación directa con la ESE Carmen Emilia Ospina. Además estamos trabajando de manera continua con los funcionarios y equipo asistencial con el fin de revisar los procesos y establecer mejoras continuas.	Oportunidad en la atención
13	01-SIAU-000115-E-2018	12/01/2018	Angela Yulith Castiblanco	Queja por la falta de profesionalismo para diagnosticar a la usuaria Mary Fanny Ibarra	Queja	Canaima	Hospitalización	2018/01/19	7	En atención a la queja presentada por usted, de manera atenta me permito informarle que la Oficina de Atención al usuario envió la inconformidad al jefe de zona Sur centro de salud de Canaima para que realizara el debido seguimiento a su queja. La ESE CARMEN EMILIA OSPINA tiene establecida como política de la entidad la humanización de los servicios y por ende se viene desarrollando una labor de capacitaciones y concientización del personal que labora tanto en la parte administrativa como asistencial con el fin de que todas las áreas trabajen articuladas en busca de mejorar la calidad de la atención y por ende la satisfacción de los usuarios que son la razón de ser de la empresa.	Atención
14	01-SIAU-000114-E-2018	12/01/2018	Juan Esteban Sanchez	Queja por la mala atención prestada por parte del doctor Ruben Pimentel	Queja	lpc	urgencias	2018/01/19	7	En atención a la manifestación presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al jefe de zona Sur centro de salud IPC en donde se realizó el debido seguimiento al personal implicado. Quiero comunicarle que se le recordó al doctor Ruben Gerardo Pimentel las normas que rigen la ética medica en la relación medico paciente, la cual debe de fundarse en un compromiso responsable, leal, autentico y oportuno, donde el medico esta obligado a transmitir y brindar una atención oportuna, con calidez y excelencia humana.	Atención
15	01-SIAU-000149-E-2018	15/01/2018	Leonardo Fabio Nastivaez	Se queja porque no le brindaron la atención odontologica.	Queja	lpc	Odontologia	2018/01/19	4	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al jefe de zona Sur centro de salud de IPC para que realizará el debido seguimiento a su manifestación. Encontrando lo siguiente: 1. Efectivamente usted tenía cita odontológica el día 15/01/2018 a las 8:40 de la mañana con la doctora Andrea Ipuz, a esa hora se le realizó el llamado por el citófono en 3 ocasiones y usted no respondió al llamado. 2. Debido a que perdió la cita la doctora le brindo solución manifestándole que si quería le podía agendar nuevamente la cita para otro día. 3. El citófono del centro de salud se encuentra en perfectas condiciones debido a que los ingenieros tanto de sistema como de mantenimiento realiza una revisión constantes a los equipos.	Atención
16	01-SIAU-000200-E-2018	18/01/2018	Amoparo Perdomo	Mala atención brindada por la doctora Jane Korine Guevara	Queja	Canaima	urgencias	2017/01/31	13	1. Verificando la historia clínica usted señora Amparo Perdomo CC: 40763954 registró ingreso por el servicio de urgencias el día 17/01/2018 y en donde es clasificada con triage II (tiempo de espera hasta 30 minutos) 2. La doctora Jane Korinne Guevara le brinda la atención y en donde usted le manifiesta dolor constante en el pie izquierdo y le refiere antecedentes de artrosis, la médica le explica que el motivo de la consulta no es una urgencia, que se debía a la misma artrosis que presentaba y que se le podía dar manejo con antiinflamatorios e inyectando analgésicos. 3. Permítanos informarle que la doctora le dió el manejo adecuado a su consulta de una manera oportuna examinándola y formulándole medicamentos para dicho dolor. 4. Se le recomienda señora Amparo que debe de tener en cuenta los deberes y derechos como usuaria, y al momento de dirigirse a un funcionario de la institución, su deber es hacerlo con mucho respeto.	Actitud
17	01-SIAU-000223-E-2018	19/01/2018	Omaira Margot Rico	No estaba disponible el televisor del urgencias	Reclamo	Canaima	urgencias	2017/01/25	6	En atención la manifestación presentada por usted, me permito informarle que se envió la inconformidad a la coordinadora del área de comunicaciones para que realizara el debido seguimiento. Revisada su manifestación queremos comentarle que la institución, tomó la determinación de utilizar las pantallas en los diferentes servicios de los centros de salud, para proyectar información en temas educativos. Esta información varía 2 veces al mes con el fin de no ser repetitivos y causarles incomodidad al momento de la proyección. La ESE Carmen Emilia Ospina ofrece disculpas ya que efectivamente en el momento en que usted requirió entretenerse en la pantalla del servicio de urgencias se encontraba en mantenimiento. Así mismo queremos informarle que la falla ya fue subsanada y el televisor del servicio de urgencias ya se encuentra rodando la información institucional y educativa de interés de los usuarios y la comunidad.	Reclamo

ENERO 2018											
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - CEO											
CONSOLIDADO DE PQRS											
N°	RADICADO	FECHA	USUARIO	MOTIVO DE QUEJA	PQRS	CENTRO DE SALUD	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	DIAS OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
18	01-SIAU-000220-E-2018	19/01/2018	Diana Andrea Pajaro	Mala atención por parte de la doctora Astrid Castillo	Queja	Granjas	Consulta Externa	2017/01/25	6	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al jefe de zona Norte centro de salud de Granjas y a la doctora implicada Astrid Castillo para que realizarán el debido seguimiento a su manifestación. Encontrando lo siguiente: 1. Efectivamente usted tenía cita medica el día 12/01/2018 a las 12:20 del medio día con la doctora Astrid Castillo, a esa hora se le realizó el llamado por el citófono en 2 ocasiones y usted no respondió al llamado. 2. Verificando la historia clínica usted abrió el ingreso 8 minutos después de la hora que tenía asignada la cita. 3. Efectivamente cuando usted se acercó al consultorio la doctora estaba atendiendo una usuaria que también había llegado tarde a la cita. Debido al retraso tanto suyo como de la otra usuaria la médica decidió no atenderla ya que tenía que realizar un replazó de la doctora Sara Aparicio; agenda programada a partir de la 1 de la tarde.	Atención
19	01-SIAU-000221-E-2018	19/01/2018	Sonia Vitoiz	Sugiere agilizar los resultados de los exámenes	Sugerencia	Granjas	urgencias	2017/01/25	6	En atención la manifestación presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad a la jefe de zona Norte centro de salud de Granjas para que realizara el debido seguimiento a su sugerencia. Señora Sonia permítanos comunicarle que la ESE Carmen Emilia Ospina mantiene procesos de mejora continua, con el fin de disminuir los tiempos de atención médica, entrega de resultados de laboratorio etc. Sin embargo dada la complejidad y demanda del servicio de urgencias en horas determinadas el servicio de los turnos se congestiona.	Sugerencia
20	01-SIAU-000224-E-2018	19/01/2018	Luz Mery Mora	Mala atención del doctor Paulo Andres Saavedra	Queja	Vegalarga	Consulta Externa	2018/01/31	12	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad a la jefe de zona Oriente centro de salud de Palmas y al doctor Paulo Andres Saavedra Barbosa encontrando lo siguiente 1. Usted llega al centro de salud de Vegalarga el día 14/01/2018 para una atención médica por manifestar estreñimiento y dolor abdominal. 2. El doctor le realiza la primera atención en donde usted le comenta sus dolencias, posteriormente el médico le informa que debe esperar dependiendo a que se presente alguna inasistencia o tenga un espacio en la agenda; de no ser posible la atención ese día, la reagentaría para el día 20 de Enero directamente en la vereda el colegio, lugar donde se realizaría la brigada de Salud. 3.Efectivamente debido a la congestión de pacientes el doctor Paulo no le realiza la atención y le comunica que la reagentaría para el día 20 de Enero. 4.Debe tener en cuenta que por lo regular las agendas se llenan dos días antes debido al volumen de usuarios que se manejan en el único centro de salud que se encuentra en Vegalarga. 5.Para una próxima inconformidad por favor solicitar la cita medica con anterioridad para así poder brindarle una atención oportuna con calidad humana.	Atención
21	01-SIAU-000351-E-2018	26/01/2018	Rosa Maria Laverde	Demora en la lectura de los exámenes	Sugerencia	Granjas	urgencias	2018/01/31	5	En atención a la sugerencia presentada por usted, de manera atenta me permito informarle que la Oficina de Atención al usuario envió la inconformidad al jefe de zona Sur centro de salud de Canaima para que realizara el debido seguimiento a su sugerencia. La ESE CARMEN EMILIA OSPINA tiene establecida como política de la entidad la Humanización de los servicios y por ende se viene desarrollando una labor de capacitaciones y concientización del personal que labora tanto en la parte administrativa como asistencial con el fin de que todas las áreas trabajen articuladas en busca de mejorar la calidad de la atención y por ende la satisfacción de los usuarios que son la razón de ser de la empresa.	Sugerencia
22	01-SIAU-000352-E-2018	26/01/2018	Vviana Marcela Gaviria	Mala atención por parte de la auxiliar Guerly	Queja	Granjas	urgencias	2018/02/05	10	En atención a la manifestación presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al jefe de zona Norte centro de salud Granjas en donde se realizó el debido seguimiento al personal implicado. Quiero comunicarle que se le recordó al enfermera Guerlin Tafur las normas que rigen la ética medica en la relación medico paciente, la cual debe de fundarse en un compromiso responsable, leal, autentico y oportuno, donde el equipo asistencial esta obligado a transmitir y brindar una atención oportuna, con calidez y excelencia humana.	Atención
23	01-SIAU-000353-E-2018	26/01/2018	Laura Valdez	Demora en la tomas de un electrocardiograma (5 horas)	Queja	Granjas	urgencias	2018/02/05	10	En atención a la queja presentada por usted, de manera atenta me permito informarle que la Oficina de Atención al usuario envió la inconformidad al jefe de zona Norte centro de salud de Granjas para que realizara el debido seguimiento a su queja. La ESE CARMEN EMILIA OSPINA tiene establecida como política de la entidad la Humanización de los servicios y por ende se viene desarrollando una labor de capacitaciones y concientización del personal que labora tanto en la parte administrativa como asistencial con el fin de que todas las áreas trabajen articuladas en busca de mejorar la calidad de la atención y por ende la satisfacción de los usuarios que son la razón de ser de la empresa. Es de aclarar que el servicio de urgencias por su congestión en diferentes jornadas, se demora en la prestación de sus servicios, pero la empresa está tratando de remediar esos percances.	Oportunidad en la atención

ENERO 2018											
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - CEO											
CONSOLIDADO DE PQRS											
N°	RADICADO	FECHA	USUARIO	MOTIVO DE QUEJA	PQRS	CENTRO DE SALUD	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	DIAS OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
24	01-SIAU-000333-E-2018	30/01/2018	Maria Piedad Ramirez	No la atendió el odontologo Angel Castro	Queja	Canaima	Odontologia	2018/02/14	15	En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito que la coordinadora de atención al usuario recibió su sugerencia quien realizó el debido seguimiento. Señora María Paula nos comunicamos con usted vía telefónica en donde nos manifestó su inconformidad por la no asignación de la citas por parte de la línea amiga del la ESE Carmen Emilia Ospina. En medio de la conversación le preguntamos si todavía estaba interesada en que le agendáramos la cita, y usted nos comunico que ya la auxiliar de la oficina de atención al usuario del centro de salud de Eduardo Santos le había agendado una cita para el día 9 de Febrero a las 11:20 de la mañana con la doctora Yessica Ceballos. Ofrezco disculpas por la incomodidad presentada y la invitamos a que se dirija a la oficina de atención al usuario del centro de salud más cercano, si presenta otra inconformidad en el servicio.	Atención
25	01-SIAU-000337-E-2018	26/01/2018	Sindy Lorena Galeano	Sugiere mas privacidad en la atención en el área de Psicología	Sugerencia	Palmas	Psicología	2018/02/05	10	En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad a la jefe de zona Oriente CS Palmas para que realizara el debido seguimiento su sugerencia. Nos permitimos informarle que la institución agradece la comunicación que usted nos dejó, y queremos darle a conocer que dentro del proceso de remodelación que se le dará al centro de salud, se incluirá un consultorio para psicología, en donde nuestros pacientes podrán acceder a su consulta de manera privada con respeto pleno a la intimidad.	Sugerencia
26	01-SIAU-000338-E-2018	26/01/2018	Maria Eugenia Mesa	Mala atención por parte de la auxiliar de facturación Eveling Serrato	Queja	Palmas	Facturación	2018/02/05	10	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad a la coordinadora de facturación en donde realizó el debido seguimiento al personal implicado. Nos comunicamos con usted vía telefónica donde nos argumenta su inconformidad por el tono de voz que utilizó la auxiliar Evelyn Serrato Branad. De igual manera se le realiza seguimiento a las actividades de la funcionaria y se le realiza una retroalimentación sobre la humanización de los servicios.	Actitud
27	01-SIAU-000364-E-2018	29/01/2018	Mildred Alexandra Avila	Mala actitud de la auxiliar Clara	Queja	Edu.Santos	PYP	2018/02/12	13	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al jefe de zona Norte centro de salud Granjas en donde se realizó el debido seguimiento al personal implicado. Quiero comunicarle que el día que usted tenía la citas con sus hijos la enfermera jefe encargada de su consulta la atendió en el consultorio que no tenía asignado, por tal motivo lo que hizo la enfermera Clara fue entrar al consultorio y pedirle el favor a la funcionaria que se retirara porque estaba atendiendo en el consultorio que le correspondía al doctor Andrés Rivera quien tenía agenda programada para esa tarde. De todas maneras se le recordó al enfermera Clara Mulcue las normas que rigen la ética medica donde el equipo asistencial esta obligado a transmitir y brindar una atención oportuna, con calidez y excelencia humana. Ofrezco disculpas por la incomodidad presentada y la invitamos a que se dirija a la oficina de atención al usuario del centro de salud más cercano, si presenta otra inconformidad en el servicio.	Actitud
28	01-SIAU-000408-E-2018	30/01/2018	Edna Katherine Ramirez	Mala atención prestada por el doctor Aduolfo Cabrera	Queja	Canaima	Consulta Externa	2018/02/13	15	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al jefe de zona Sur CS Canaima donde se hicieron las investigaciones correspondientes al personal implicado, Señora Edna permitan informarle que se le recordó al Doctor Aduolfo Cabrera la importancia que rige las normas de la etica de medico paciente el cual es dirigirse con respeto a nuestros usuarios. Ofrezco disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención. Agradezco darnos a conocer sus inquietudes; es de resaltar la buena intension como usuaria de la E.S.E Carmen Emilia Ospina por hacer uso de sus derechos y darnos a conocer sus sugerencias.	Atención
29	01-SIAU-000425-E-2018	31/01/2018	Diva Hernandez	Mala Calidad de la comida(comida en estado de descomposición)	Queja	Canaima	hospitalización	2018/02/08	9	En atención a la queja presentada por usted, de manera atenta me permito informarle que la Oficina de Atención al usuario envió la inconformidad a la supervisora del contrato de alimentos de SERVICIOS VITALES, quien nos manifiesta que la empresa de alimentos tenía contrato hasta el 31 de Enero del 2018, y a partir del mes de Febrero continuará prestando otra empresa los servicios de alimentos quien se encargará de las dietas alimentarias. Ofrezco disculpas por la incomodidad que se generó en el servicio de la alimentación. Agradecemos su preocupación por que se mejore la calidad de la atención y seguiremos trabajando en un proceso de mejora continuo con el fin de lograr nuestros objetivos. Cordialmente;	Seguridad

SANDRA MILENA VELASQUEZ ANDRADE

Coordinadora oficina atención al usuario