

FEBRERO 2018											
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - CEO											
CONSOLIDADO DE PQRS											
N°	RADICADO	FECHA	U S U A R I O	MOTIVO DE QUEJA	PQRS	CENTRO DE SALUD	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	DÍAS DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
1	01-SIAU-000474-E-2018	02/02/2018	Damaris Montaña Puertas	Sugiere colocar más médicos en el servicio de urgencias	Sugerencia	Granjas	urgencias	2018/02/13	11	En atención la sugerencia 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 Damaris Montaña permitanos 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 y consulta externa en horas determinadas el servicio de los turnos se congestionan. 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.	Sugerencia
2	01-SIAU-000472-E-2018	02/02/2018	Rocio Muñoz	Sugiere que los baños sean para el servicio de los usuarios del cs mas no de los habitantes de la calle	Sugerencia	Granjas	consulta externa	2018/02/13	11	En atención a la sugerencia 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 donde se hicieron las investigaciones correspondientes a la sugerencia. Para la ESE Carmen Emilia es muy importante contar con la opinión de nuestros usuario, teniendo en cuenta que día a día estamos en un proceso de mejora continua, sin embargo no podemos restringir el uso de los baños sean la persona que sea. Por lo anterior me permito informarle que contamos con personal de aseo permanentemente con el fin de conservar y mantener en las mejores condiciones de limpieza nuestras instalaciones 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 intención como usuaria de la E.S.E Carmen Emilia Ospina por hacer uso de sus derechos y darnos a conocer sus sugerencias.	Sugerencia
3	01-SIAU-000473-E-2018	02/02/2018	Ana Yamile	Solicitan que en los televisores de la ESE no transmitan repetitivamente tanto programa educativo	Sugerencia	Canaima	urgencias	2018/02/14	12	En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al área de comunicaciones del centro de salud de Canaima donde realizó el debido seguimiento a la sugerencia. Actualmente desde la oficina de comunicaciones, área encargada de la proyección de las imágenes y videos en las pantallas de los diferentes centros de salud, se trabaja constantemente en la actualización de la información educativa e informativa que se proyecta de manera diaria, por lo tanto es nuestro deber verificar que por el interés del usuario esta misma no sea repetitiva, además se ha programado que cada video sea visto máximo cada 2 horas. Con respecto al interés de su parte de que en los servicios pueda proyectarse canales locales o nacionales con contenidos noticiosos, esta sugerencia se ha transmitido a la subgerencia de la institución para que sea evaluada esa posibilidad, teniendo en cuenta que como institución proyectamos información educativa e informativa sugerida por los entes de control que regulan la entidad, de todas maneras y con el objetivo de que la estadía de nuestros usuarios en cada una de las sedes de la ESE sea amena haremos lo posible por atender su solicitud. Ofrezco disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención. Agradezco darnos a conocer sus inquietudes.	Sugerencia
4	01-SIAU-000459-E-2018	02/02/2018	Secretaria de salud departamental (Orlando Lumbana)	Mala atención por parte del auxiliar d facturación Jose Rafael Vargas	Queja	IPC	Facturación	2018/02/09	7	En atención a la queja presentada por el usted ante la secretaria de salud departamental PQR 3654, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad a la coordinadora del área de facturación y al revisor de cuentas del centro del salud del IPC Harold Caviedes quien fue el que realizó el debido seguimiento encontrando lo siguiente: 1. Señor Orlando usted llega sobre la hora de su cita médica, cuando se le recuerda que deben de estar 20 minutos antes para que realice la apertura de ingreso pertinente. 2. Cuando se acerca a la ventanilla se estaba atendiendo a un adulto mayor y en vista de que no se le abrió ingreso inmediatamente comenzó a tratar al funcionario con palabras soeces en una forma altanera y muy grosera con el facturador José Rafael Vargas. 3. Queremos recordarle la importancia de llegar con tiempo para que realice su ingreso para las citas, como también dentro de sus deberes como usuario esta el dirigirse con respeto a los funcionarios de la institución. 01-SIAU-000674-S-2018 1/2 4. Se le recuerda al funcionario José Rafael Vargas la importancia de portar su carnet de identificación, como también el brindar atención integral y humanizada a todos nuestros usuarios quienes son la razón de ser de nuestra empresa. Agradecemos que para una próxima inconformidad por favor dirigirse a uno de nuestros centros de salud mas cercanos.	Oportunidad en la atención

FEBRERO 2018											
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - CEO											
CONSOLIDADO DE PQRS											
N°	RADICADO	FECHA	U S U A R I O	MOTIVO DE QUEJA	PQRS	CENTRO DE SALUD	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	DÍAS DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
5	01-SIAU-000571-E-2018	09/02/2018	Mayda Correa	Demora en la atención en el servicio de vacunación	Queja	Canaima	Vacunación	2018/02/20	11	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad a la coordinadora del área PAI (Promoción y prevención) donde se hicieron las investigaciones correspondientes a la queja encontrando lo siguiente: 1. El día 5 de Febrero se atendió a su hija Salome Díaz Correa con RC: 1076919155 en el servicio de vacunación en donde se le aplicó el segundo refuerzo de la vacuna antipolio, DPT, 1RF Y TV. 2. Verificando la base de datos efectivamente se vacuno a la niña a las 9:20 de la mañana, pero registrando el ingreso por el área de facturación a las 8:36am (24 minutos de espera). 3. En el servicio de vacunación se atiende a los usuarios por turno de llegada y se debe de cumplir con un protocolo para prestar la atención: 1. Al iniciar el servicio la enfermeras deben de atemper los paquetes fríos antes de guardar los inmunológicos que se depositaran en el termo (duración de 15 a 20 minutos) 2. Se solicita abrir ingreso. 3. Se revisa el carnet de vacunación. 4. Se vacuna al usuario. 5. Se diligencia los datos en el registro diario de vacunación. 6. Se debe de registra al usuario en el sistema de información del PAIWEB 7. Se da orientación y educación al acudiente de los posibles efectos y recomendaciones. 8. Se realiza historia clínica. 9. Se les programa la próxima fecha de vacunación. 01-SIAU-000846-S-2018 1/2 En este proceso se gasta unos 20 minutos entre 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 intención como usuaria de la E.S.E Carmen Emilia Ospina por hacer uso de sus derechos y darnos a conocer	Oportunidad en la atención
6	01-SIAU-000572-E-2018	09/02/2018	Gustavo Buendía Rivera	Demora en la atención en el servicio de facturación	Queja	Canaima	Facturación	2018/02/21	12	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 para que realizara el debido seguimiento a su queja. Señor Gustavo permítanos comunicarle que el servicio de facturación tiene un normatividad de accesibilidad la cual es el uso de los digiturnos para así evitar la congestión en el servicio y brindar a nuestros usuarios una mayor comodidad en la sala de espera, como también se le da prioridad a los pacientes de la tercera edad, madres gestantes y discapacitados sin tomar la ficha del digiturno. 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 intención como usuaria de la E.S.E Carmen Emilia Ospina por hacer uso de sus derechos y darnos a conocer sus sugerencias.	Oportunidad en la atención
7	01-SIAU-000567-E-2018	09/02/2018	Dana Vuistoria Sosa - Angi Katherine Cuellar	Demora en la atención en la lectura de ls laboratorios	Queja	Granjas	urgencias	2018/02/21	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 Norte Centro de salud de Granjas para que realizara el debido seguimiento a su queja encontrando lo siguiente: 1. Revisando la historia clínica de su hija Danna Victoria Sossa se atiende por el servicio de urgencias el día 5/02/2018 a las 17:17 pm por la médica Claudia Camero, ordenando los paraclínicos, y tomados a las 17:28. 2. A las 20:21 se registra en el sistema el reporte de los resultados, realizándole llamado en repetidas ocasiones sin respuesta alguna. 3. Usted se acerca al servicio de urgencias a las 22:23 (2 horas después de generar el resultado de los exámenes) 4. Es de resaltar que la atención para la revaloración fue demorada, usted debió acatar las normas de la institución esperando el tiempo indicado en el servicio de urgencias para el llamado de la valoración. 01-SIAU-000858-S-2018 1/2 Ofrezco disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención, el servicio de urgencias esta en mejora continua para así poder brindarle a nuestros usuarios un servicio con oportunidad y mayor calidad.. Agradezco darnos a conocer sus inquietudes; es de resaltar la buena intención como usuaria de la E.S.E Carmen Emilia Ospina por hacer uso de sus derechos y darnos a conocer sus sugerencias.	Oportunidad en la atención
8	01-SIAU-000573-E-2018	09/02/2018	Jessica Quiroga Sanchez	Demora en la atención por parte del dotor Fmavisco Cera	Queja	Canaima	consulta externa	2018/02/22	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 Sur CS Canaima donde se hicieron las investigaciones correspondientes al personal implicado, Señora Jessica permítanos informarle que se le recordó al doctor Francisco Cera la importancia de atender oportunamente, con eficiencia y calidad humana 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 intención como usuaria de la E.S.E Carmen Emilia Ospina por hacer uso de sus derechos y darnos a conocer sus sugerencias.	Oportunidad en la atención
9	01-SIAU-0000565-E-2018	09/02/2018	William, Oviedo	No le entregaron las gotas que le formularón-	Queja	Palmas	Farmacia	2018/02/22	13	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al Regente de farmacia Francisco Ardila para que realizará el debido seguimiento a la queja, en donde ellos manifiestan que el medicamento que le recetó el doctor se encuentra agotado por el laboratorio desde el mes de Noviembre; a la vez se les esta recomendando a los médicos para que estudien la posibilidad de generar a nuestros usuarios otro medicamento que tenga la misma acción terapéutica del formulado. 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 intención como usuaria de la E.S.E Carmen Emilia Ospina por hacer uso de sus derechos y darnos a conocer sus sugerencias.	Oportunidad en la atención

FEBRERO 2018											
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - CEO											
CONSOLIDADO DE PQRS											
N°	RADICADO	FECHA	U S U A R I O	MOTIVO DE QUEJA	PQRS	CENTRO DE SALUD	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	DIAS DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
10	01-SIAU-000566-2018	09/02/2018	Diedo Arley Lozada	Mala atención en el servicio de odontología	Queja	Palmas	Odontología	2018/02/21	12	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 odontología donde se hicieron las investigaciones correspondientes a la queja. Señor Diego Arley verificando su historia clínica usted tuvo la atención por parte del servicio de odontología el día viernes 2 de febrero de 2018 , no obstante luego de la atención, la odontóloga le solicita que saque una nueva cita por la línea amiga de la ESE Carmen Emilia Ospina para continuar con el tratamiento. Dos días después usted se acerca nuevamente al servicio de urgencias para solicitar el servicio de odontología manifestando que se le había partido una muela, sin embargo no manifestaba dolor en el momento de la solicitud de la cita. La institución tiene como propósito brindarle a nuestros usuarios una atención oportuna, eficaz y calidad humana y para eso necesitamos que nuestros usuarios sigan las orientaciones que les dan los médicos y tengan en cuenta el tiempo de espera para una nueva consulta. 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 intención como usuaria de la E.S.E Carmen Emilia Ospina por hacer uso de sus derechos y darnos a conocer sus sugerencias.	Atención
11	01-SIAU-000587-E-2018	09/02/2018	María Paula Ramirez	Lleva muchos días tratando de sacar una cita	Queja	Canaima	central de citas	2018/02/14	5	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. 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.	Oportunidad en la atención
12	01-SUAI-000634-E-2018	13/02/2018	Emilia Ramirez	Negación del servicio a un usuario contributivo	Queja	Canaima	urgencias	2018/02/27	15	En atención a la queja presentada por usted me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima y al doctor Cesar Polonia director tecnicientífico, para que realizara el debido seguimiento a su queja. Señora Emilia me permito manifestarle que con base a las versiones de las personas que intervinieron en los hechos, es necesario profundizar en el tema adecuadamente ya que en el transcurso de la investigación han salido mas personas involucradas y es necesarios escucharlos para así dar una respuesta concreta. 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. Por tanto solicitamos que en un tiempo no mayor a 10 días se le estará haciendo llegar la respectiva respuesta.	Oportunidad en la atención
13	01-SIAU-000613-E-2018	13/02/2018	Leidy Perdomo Perdomo	Negación de incapacidad médica por parte del doctor Diego Batero	Queja	Canaima	urgencias	2018/02/21	8	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 Canaima y al medico implicado Diego Batero donde se hicieron las investigaciones correspondientes a la queja. Señora Leidy el día que usted estuvo a los cuidados de su hija en el servicio de observación, le manifestó al medico de su situación laboral el cual le exigían un registro o incapacidad, en esos momentos usted le dijo al medico que el registro le servía para presentarlo en el trabajo. Al día siguiente regresa por el servicio manifestando que el registro que había reclamado el día anterior no le había servido en la empresa donde laboraba. Se le indica que para obtener la incapacidad tenía que abrir ingreso nuevamente ya que el ingreso del día anterior ya estaba cerrado. Usted se dirige a abrir ingreso y en vista de que había demasiada congestión en el servicio se rehusa a solicitar el ingreso y acude al doctor para solicitarle una incapacidad manual. El médico le comunica que no se la puede otorgar ya que no manejaba formatos de incapacidades por escrito. 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 intención como usuaria de la E.S.E Carmen Emilia Ospina por hacer uso de sus derechos y darnos a conocer sus sugerencias.	Actitud
14	01-SIAU-000659-E-2018	14/02/2018	Ssandra Milena Vargas	Mala actitud por parte del doctor Adaulfo Cabrera	Queja	Canaima	consulta externa	2018/02/22	8	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que se realizó el seguimiento pertinente. Se le recordó al doctor Adaulfo Cabrera la importancia de una comunicación asertiva con el usuario, como también se informo al área de control interno disciplinario con el fin que realice el seguimiento pertinente. 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. Toda información que deposite en nuestros buzones genera acciones de mejora continua en la prestación de los servicios de salud ofertados por nuestra Institución.	Actitud

FEBRERO 2018											
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - CEO											
CONSOLIDADO DE PQRS											
N°	RADICADO	FECHA	U S U A R I O	MOTIVO DE QUEJA	PQRS	CENTRO DE SALUD	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	DIAS DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
15	01-SIAU-000675-E-2018	15/02/2018	EPS Comparta (Yenny Calderón Garzón)	No le agendaron cita medica	Queja	Canaima	consulta externa	2018/02/21	6	En atención a la queja presentada por la usuaria Jenny Calderón en la EPS Comparta con radicado # 410012018-0104, me permito informarle que la oficina de atención al usuario recibió la comunicación enviada y realizó las investigaciones correspondientes encontrando lo siguiente: 1.Verificando en la base de datos de la ESE Carmen Emilia Ospina la usuaria Jenny Calderón actualmente no esta activa con la institución, y verificando en el fosiga es una usuaria de régimen contributivo activo de la EPS Comparta. 2.Para estos casos los usuarios deben de dirigirse a sus oficinas para solicitar autorización de acuerdo al servicio que necesiten, y acercarse al centro de salud, solicitar la cita por consulta externa. 3. Se les recomienda a ustedes como EPS que por favor estén enviando a la ESE Carmen Emilia Ospina la base de datos actualizada de los usuarios, para así no tener inconvenientes con ellos al momento que deseen solicitar una cita en la institución. 01-SIAU-000885-S-2018 1/2 Agradecemos por darnos a conocer la queja que interpuso la usuaria en la EPS Comparta. Estaré atenta a cualquier otra inquietud.	Atención
16	01-SIAU-000634-E-2018	16/02/2018	Anonimo	Volumen alto del citofono	Sugerencia	Palmas	urgencias	2018/02/28	12	En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al jefe de zona Sur CS Palmas donde se hicieron las investigaciones correspondientes . Agradecemos por darnos a conocer esta sugerencia. Nos comunicamos con el área de las tic con el fin de que se haga una revisión y pueda quedar un volumen que no afecte la tranquilidad de 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 intensión como usuaria de la E.S.E Carmen Emilia Ospina por hacer uso de sus derechos y darnos a conocer sus sugerencias.	Sugerencia
17	01-SIAU-000698-E-2018	16/02/2018	Sandra Cotrinos	Inconformidad por siempre ver los mismo programas educativos repetitivamente	Sugerencia	Canaima	urgencias	2018/02/28	12	En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al área de comunicación del centro de salud de Canaima donde realizó el debido seguimiento. Actualmente desde la oficina de comunicaciones, área encargada de la proyección de las imágenes y videos en las pantallas de los diferentes centros de salud, se trabaja constantemente en la actualización de la información educativa e informativa que se proyecta de manera diaria, por lo tanto es nuestro deber verificar que por el interés del usuario esta misma no sea repetitiva, además se ha programado que cada video sea visto máximo cada 2 horas. Por lo tanto se debe tener en cuenta que como institución proyectamos información educativa e informática sugerida por los entes de control que regulan la entidad, de todas maneras y con el objetivo de que la estadía de nuestros usuarios en cada una de las sedes de la ESE sea amena se hará los cambios pertinentes. 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 intensión como usuaria de la E.S.E Carmen Emilia Ospina por hacer uso de sus derechos y darnos a conocer sus sugerencias.	Sugerencia
18	01-SIAU-000689-E-2018	16/02/2018	Angi Lorena Sanchez	Demora en la atención en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	urgencias	2018/02/28	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 Norte Centro de salud de Granjas para que realizara el debido seguimiento a su queja encontrando lo siguiente: 1. Revisando su historia clínica, fue atendida el día 10/02/2018 a las 8:55 am en el servicio de urgencias y clasificada como un triage IV(tiempo de espera de hasta 120 minutos) 2. A pesar de la congestión que hubo ese día en el servicio, usted fue atendida a las 10:36 am, tiempo de espera de 1 hora 40 minutos, el cual se encuentra dentro de los tiempos establecidos para la atención del triage asignado. Ofrezco disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención, es importante que nuestros usuarios tengan en cuenta el tiempo de espera que se les asigna de acuerdo a la clasificación del triage. Agradezco darnos a conocer sus inquietudes; es de resaltar la buena intensión como usuaria de la E.S.E Carmen Emilia Ospina por hacer uso de sus derechos y darnos a conocer sus sugerencias.	Oportunidad en la atención
19	01-SIAU-000696-E-2018	16/02/2018	Yessica Zambrano Collazos	No hay disponibilidad de citas	Queja	IPC	consulta externa	2018/02/21	5	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario realizó el seguimiento pertinente comunicándonos con la señora Yesica Zambrano al numero 3125008259 para agendarle la cita que estaba solicitando para la señora Omaira Collazos. Efectivamente la cita fue agendada para el día 20/02/2018 con la doctora Francy Torres en el centro de salud de Canaima. 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 intensión como usuaria de la E.S.E Carmen Emilia Ospina por hacer uso de sus derechos y darnos a conocer sus sugerencias.	Atención

FEBRERO 2018											
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - CEO											
CONSOLIDADO DE PQRS											
N°	RADICADO	FECHA	U S U A R I O	MOTIVO DE QUEJA	PQRS	CENTRO DE SALUD	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	DÍAS DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
20	01-SIAU-000697-E-2018	16/02/2018	Julie Andrea Ramos	Inconformidad por siempre ver los mismo programas educativos repetitivamente	Sugerencia	Canaima	consulta externa	2018/02/26	10	En atención a la sugerencia enviada por usted me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al área de comunicación para que realizara el debido seguimiento a su sugerencia. Señora Julia para iniciar queremos agradecerle por dejar sus inquietudes en torno a los servicios de la entidad y esperamos poder actuar de manera eficaz para que tanto su permanencia como la de los demás usuarios sea amena. Con respecto a su manifestación queremos comunicarle que en el momento las pantallas de los televisores cuentan con 23 videos con información institucional y educativa; en el momento nos encontramos en procesos de actualización para la creación de nuevos videos educativos que van a ser proyectados en las pantallas, así mismo quiero decirle que dos veces al mes funcionarios de ésta área varían parte de la programación que se proyecta. Ofrezco disculpas por la incomodidad que se genero dentro del proceso de atención, agradecemos su comprensión y esperamos poder trabajar para lograr el manejo de mejores contenidos que pueden ser visibilizados por los usuarios su estadía en la institución	Sugerencia
21	01-SIAU-000688-E-2018	16/02/2018	Dayana Falla	Mala actitud de parte de la Doctora Mayra Bermidez	Queja	Granjas	consulta externa	2018/02/23	7	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 donde se hicieron las investigaciones correspondientes al personal implicado, encontrando que el día que usted tuvo la atención con la doctora Mayra Bermudez le manifestó 4 motivos de dolencias que presentaba, en esos momentos la médica le explica que solo podría abordar una sola molestia para poder realizar un buen examen físico, no obstante la doctora acude a escuchar una mas de las dolencias las cuales eran una irritación ocular que presentaba, manifestándole que no requería de manejo médico. Ofrecemos 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 intensión como usuaria de la E.S.E Carmen Emilia Ospina por hacer uso de sus derechos y darnos a conocer sus sugerencias.	Actitud
22	01-SIAU-000691-E-2018	16/02/2018	Gloria Perdomo	Mas agilidad en la atención por parte de las auxiliares de facturación	Queja	Granjas	Facturación	2018/02/21	5	En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad a la coordinadora de facturación para que realizará el debido seguimiento a la sugerencia. Señora Gloria la funcionaria Karla María Charry que es la revisora de cuentas de facturación del centro de salud de granjas y en presencia de las 3 auxiliares de facturación se comunicaron con usted vía telefónica al numero 8763670, en donde usted nos manifestó la inconformidad por la demora para abrir ingreso y para facturar en las ventanillas 1 y 2 en consulta externa. Es importante resaltar que hay usuarios con turnos asignados con antelación y es vital para nosotros respetar los turnos de los usuarios en espera. De todas maneras se socializa acta de actividades de satisfacción al usuario con las auxiliares de facturación 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 intensión como usuaria de la E.S.E Carmen Emilia Ospina por hacer uso de sus derechos y darnos a conocer sus sugerencias.	Oportunidad en la atención
23	01-SIAU-000690-E-2018	16/02/2018	Karol Jauregui	Demora en la entrega de laboratorios, mas de 5 horas.	Queja	Granjas	urgencias	2018/02/28	12	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 donde se hicieron las investigaciones correspondientes al personal implicado, encontrando que efectivamente se genero un error en el resultado de los exámenes, ya que después de enviar la muestra al laboratorio y en vista de que estaba coagulada, llaman para informar de la muestra dañada. La auxiliar que de urgencias Liliana Monje recibe la información y acude a la sala de espera a ubicarla señora Karol y usted no se encontraba en ella, estaba en su carro esperando los resultados. Para una próxima ocasión por favor esperar dentro del puesto de salud, para así poderle brindar una atención oportuna y con calidad humana. Se le recordó a la auxiliar que debió haber informado al resto del equipo de trabajo incluyendo al vigilante para que estuviera pendiente por si se acercaba a preguntar el resultados de los exámenes Ofrecemos 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 intensión como usuaria de la E.S.E Carmen Emilia Ospina por hacer uso de sus derechos y darnos a conocer sus sugerencias	Atención
24	01-SIAU-00719-E-2018	19/02/2018	Sandra Milena Vargas Urbano	Mala atención y actitud por parte del doctor Adaúlfo Cabrera	Queja	Canaima	consulta externa	2018/02/22	3	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 Sandra permítanos informarle que se le recordó al Doctor Adaúlfo 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 intensión como usuaria de la E.S.E Carmen Emilia Ospina por hacer uso de sus derechos y darnos a conocer sus sugerencias.	Actitud

FEBRERO 2018											
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - CEO											
CONSOLIDADO DE PQRS											
N°	RADICADO	FECHA	U S U A R I O	MOTIVO DE QUEJA	PQRS	CENTRO DE SALUD	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	DÍAS DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
25	01-SIAU-000707-E-2018	19/02/2018	Clara Ines Bustos	Mala atención por parte del doctor Aduolfo Cabrera	Queja	Canaima	consulta externa	2018/02/28	9	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 Clara permítanos informarle que se le recordó al Doctor Aduolfo Cabrera la importancia que rige las normas de la ética de médico 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 intención como usuaria de la E.S.E Carmen Emilia Ospina por hacer uso de sus derechos y darnos a conocer sus sugerencias.	Actitud
26	01-SIAU-000712-E-2018	19/02/2018	Natalia Uribe Cardoso	Mala actitud por parte de la auxiliar de facturación del modulo 1	Queja	Canaima	Facturación	2018/02/22	3	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al usuario remitió su inconformidad a la coordinadora de la dependencia de facturación, quien realizó el respectivo seguimiento a los hechos mencionados por usted y solicitó al personal involucrado en la inconformidad informar lo ocurrido. Señora Natalia nuestra intención nunca fue causar alguna molestia; por lo anterior el revisor de cuentas de facturación del centro del salud de Canaima efectuó reunión con el personal donde se socializó lo ocurrido y se tomó las medidas pertinentes para que esta situación no se vuelva a presentar. La invito que para una próxima inconformidad nos informe el nombre del funcionario en vista de que son varios los que rotan por este puesto de ingresos. Ofrezco disculpas por la incomodidad que se ocasiono dentro del proceso de atención y la invitamos a que se acerque a la oficina de atención al usuario si presenta alguna inconformidad en el servicio. Es de resaltar la buena intención como usuaria de la E.S.E Carmen Emilia Ospina por hacer uso de sus derechos y darnos a conocer sus inquietudes.	Actitud
27	01-SIAU-000711-E-2018	19/02/2018	Rudy Pinilla	Mala actitud por parte del celador Mauricio Medina	Queja	Canaima	urgencias	2018/03/02	11	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad a la empresa contratista de vigilancia unión temporal RYO para que realizará el debido seguimiento al vigilante Mauricio Medina. La empresa encargada se comunico vía telefónica en donde usted le manifestó lo sucedido. El vigilante pide disculpas por el inconveniente que provocó, pero él solo se limitaba a cumplir los protocolos de seguridad y asistencial de no dejar ingresar a usuarios sin ser llamados por el médico. Ofrezco disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención. La empresa contratista realiza inducción y capacitación al vigilante sobre temas de atención al usuario. Agradezco darnos a conocer sus inquietudes; es de resaltar la buena intención como usuaria de la E.S.E Carmen Emilia Ospina por hacer uso de sus derechos y darnos a conocer sus sugerencias.	Actitud
28	01-SIAU-000751-E-2018	20/02/2018	Ingrid Paola Heredia Navarro	Mala atención por parte del enfermero Gonzalo Caldero y Ana Gissela Rodriguez	Queja	Canaima	urgencias	2018/03/05	14	En la atención a la queja presentada por usted en el centro de salud de Canaima me permito informarle que la oficina de atención envió la inconformidad al jefe de zona sur y a la coordinadora del área de calidad Mónica Bibiana Martínez Macias para que realizarán el debido seguimiento al enfermero Gonzalo Calderón y la auxiliar de enfermería Ana Gissele Rodríguez. Señora Ingrid Heredia Navarro, usted se queja de la mala atención presentada por el jefe de enfermeros Gonzalo y la auxiliar de enfermería Ana Gissela Rodríguez. Sostiene que la atención brindada a su hijo Juan David Heredia Navarro por los funcionarios mencionados el día 11 de Febrero de 2018 en el servicio de urgencias del hospital de Canaima, fue mala. Contra la mala atención brindada a su hijo, argumenta: "Por lo anterior, solicito de la manera, más atenta y respetuosa, se realicen las correspondientes investigaciones a que haya lugar y se tomen los correctivos del caso, así como también, como usuaria de los servicios de salud, se brinden las capacitaciones necesarias y adecuadas al personal de la E.S.E CARMENEMILIA OSPINA – CANAIMA, en cuanto al trato que deben de tener las personas con problemas de AUTISMO...." Atendiendo a lo expresado en la manifestación interpuesta, comedidamente me permito informar que se convocó a los profesionales de la salud inculcados, a presentar de manera escrita versión de los acontecimientos, para con base a ellos proceder al interior de la entidad, a tomar los correctivos necesarios, buscando el mejoramiento de los procedimientos y procesos que garanticen el trato humanizado y seguro de nuestros pacientes. Así mismo, para cumplir el requerimiento suyo, y, "realizar las capacitaciones necesarias y adecuadas al personal de salud"; como lo establece nuestra entidad en su objeto que, " los proveedores de atención de la salud deben guiarse por las buenas prácticas clínicas en sus interacciones con todas las personas que buscan atención. Deben de respetar la privacidad de las personas que buscan 01-SIAU-001121-S-2018 1/2 atención para trastornos mentales, neurológicos o por uso de sustancias; deben establecer y fomentar una buena relación con ellos y con sus cuidadores, y responder de una manera imparcial, de apoyo no estigmatizadora a aquellas personas que necesitan esta atención." (Guía de intervención mh GAP); se hará reintroducción en los siguientes procedimientos, guías y protocolos: Ruta de fomento al Buen Trato, Protocolo de Cateterismo Vesical, Lineamientos para la atención integral de las enfermedades prevalentes de la infancia (AIEPI) (enfatisado en el capítulo dedicado a la IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EN SALUD), en la guía para la ATENCIÓN DE URGENCIAS EN POBLACIÓN PEDIÁTRICA GUÍA TÉCNICA " BUENAS PRÁCTICAS PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN LA ATENCIÓN EN SALUD dedicada a "Fortalecer el conocimiento técnico en la atención de urgencias a la población pediátrica y las habilidades para la aplicación de prácticas seguras en todos los integrantes del equipo de la salud." Finalmente se compulsa copia del presente documento al área técnico científica y al área de gestión para garantía de la calidad de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA solicitando la elaboración de protocolo específico de atención a personas que presenten problemas de AUTISMO. Presto a ampliar la	Atención

FEBRERO 2018											
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - CEO											
CONSOLIDADO DE PQRS											
N°	RADICADO	FECHA	U S U A R I O	MOTIVO DE QUEJA	PQRS	CENTRO DE SALUD	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	DÍAS DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
29	01-SIAU-000807-E-2018	23/02/2018	Uldarico Bermudez y Flor Deli Quintero	Solicitan la asignación de mas medicos en el servicio de urgencias	Sugerencia	Canaima	urgencias	2018/03/02	7	En atención a la sugerencia 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. Señor Uldarico acerca del funcionamiento del servicio de urgencias la ESE Carmen Emilia Ospina tiene en Neiva 4 puntos de atención inicial de urgencias que operan las 24 horas. El propósito es permitir la atención adecuada de las personas con patología de urgencias acorde a la baja complejidad; para cumplir el objetivo de garantizar el acceso y oportunidad de la atención se ha establecido la prioridad de acuerdo a la clasificación del triage. Se aclara que esta clasificación prioriza la atención de los pacientes que acuden al servicio de urgencias. No obstante la institución se encuentra en proceso de mejora continua para poder brindarle a nuestros usuarios un mejor servicio con oportunidad y calidad humana	Sugerencia
30	01-SIAU-000813-E-2018	23/02/2018	Luz Marina Saenz	Mas atención en el servicio de urgencias con los adultos mayores y niños	Sugerencia	Granjas	urgencias	2018/03/02	7	En atención a la sugerencia 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. Señora Luz permítanos comunicarle que la atención en el servicio de urgencias esta dada de acuerdo a la clasificación del triage, sin embargo estamos trabajando al interior de la institución con el fin de mejorar los tiempos de espera en la atención, como también la ESE tiene un área en cada centro de salud encargada de unas agendas prioritarias en consulta externa con el fin de tener la atención preferencial con niños, mujeres embarazadas, discapacitados y adulto mayor	Sugerencia
31	01-SIAU-000814-E-2018	23/02/2018	Harold Briñez	Mala atención por parte de la doctora Mayra Bermudez	Queja	Granjas	consulta externa	2018/03/02	7	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 CS Granjas donde se hicieron las investigaciones correspondientes. Señor Harold La doctora Maira Bermudez trato que la atención estuviera en el tiempo racional, explicándole claramente a usted el diagnostico y manejo general que tenía que darle a su hija Laura Sofia Briñez. De todas maneras la doctora pide disculpas por la incomodidad que le genero el proceso de atención.	atención
32	01-SIAU-00816-E-2018-	23/02/2018	Andres Felipe Nrvaz	Pesimo servicio	Queja	Granjas	urgencias	2018/03/02	7	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 CS Granjas donde se hicieron las investigaciones correspondientes. Señor Andres revisando su historia clínica fue clasificado como un triage IV (tiempo de espera hasta de 120 minutos) a las 2:15 pm y valorado por el medico a las 18:10pm, efectivamente hubo una demora en atención por parte del servicio de urgencias debido a la gran congestión de usuarios que se presentan en las diferentes jornadas. La ESE Carmen Emilia Ospina se encuentra en pro de un mejoramiento continuo en la atención y se están creando estrategias para que mejore dicho servicio. 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 intención como usuaria de la E.S.E Carmen Emilia Ospina por hacer uso de sus derechos y darnos a conocer sus sugerencias	Oportunidad en la atención
33	01-SIAU-000817-E-2018	23/02/2018	Adriana Cristina Gutierrez	Demora en la atención del servicio de urgencias	Queja	Granjas	urgencias	2018/03/09	15	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al gerente de medicamentos Francisco Ardila quien realizó el debido seguimiento a su queja. Una vez revisada la historia clínica del niño Jose Manuel Culma fue clasificado como un triage IV (tiempo de espera máximo 120 minutos), usted señora Adriana le manifiesta a la enfermera que registra el triage el motivo de la consulta el cual fue 15 días de gripa del niño. Cuando se genera el llamado del medico, usted no se presenta a consulta. En estas ultimas semana se ha evidenciado un aumento en la consulta del servicio de urgencias por enfermedades virales y otras asociadas al clima. Es importante solicitar citas medicas o de odontología al call center las cuales se están generando con oportunidad a un día. 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 intención como usuaria de la E.S.E Carmen Emilia Ospina por hacer uso de sus derechos y darnos a conocer sus sugerencias	Oportunidad en la atención
34	01-SIAU-000815-E-2018	23/02/2018	Clara Suarez	No le entregaron los medicamentos que le formulo el doctor	Queja	Granjas	consulta externa	2018/03/09	15	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al gerente de medicamentos Francisco Ardila quien realizó el debido seguimiento a su queja. Señora Clara en el momento que no se le realizó la entrega del medicamento, se le entrego un formato de pendientes numero 6252 para que relacionara el medicamento que no se le había entregado y se le dijo que se dirigiera a discolmedica para su respectiva entrega. Lamentamos el inconveniente que tuvo, pero se debió a la finalización del contrato con la empresa que nos estaba suministraba los medicamentos, situación que no permitió abastecimiento suficiente a la farmacia desde el nivel central. 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 intención como usuaria de la E.S.E Carmen Emilia Ospina por hacer uso de sus derechos y darnos a conocer sus sugerencias Cordialmente	Oportunidad en la atención

FEBRERO 2018											
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - CEO											
CONSOLIDADO DE PQRS											
N°	RADICADO	FECHA	U S U A R I O	MOTIVO DE QUEJA	PQRS	CENTRO DE SALUD	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	DÍAS DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION

SANDRA MILENA VELASQUEZ ANDRADE
Coordinadora oficina atención al usuario
ESE CEO