MARZO 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	01-SIAU-000919-E-2018	01/03/2018	Kelly Leal Carvajal	El doctor Francisco se demora en atender a los pacientes	Queja	Canaima	consulta externa	2018/03/14	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 centro de salud de Canaima para que realizara el debido seguimiento a su inconformidad. Señora Kelly efectivamente ese día el doctor Francisco Cera no llevo a brindar la atención debido a que tenia programada una capacitación, sin embargo se llamaron a todos los usuarios a los numeros de contactos que dejan ustedes al asignarles las citas para reagendárselas con otro medico. 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.	Oportunidad en la atención
2	01-SIAU-000915-E-2018	01/03/2018	Melissa Surany Cardona	Oportunidad en la atención en el servicio de facturación	Queja	Canaima	Facturación	2018/03/15	14	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 inconformidad. De ante mano señora Melisa la Ese Carmen Emilia Ospina ofrece disculpas por los inconvenientes que se presentaron el día que requirió los servicios de nuestra institución y darle a conocer que los RX por el servicios de urgencias deben de ser agendados por el área de facturación según instrucciones emitidas por el área de técnico científica y el área de calidad de nuestra empresa, si el servicio tiene gran demanda solo el radiólogo es quien autoriza si se le puede agendar pacientes extras mientras no tengamos la autorización por parte de él, el facturador se abstiene a realizar el procedimiento. Ofrezco disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención. Agradezco darnos a conocer sus inquietudes	Oportunidad en la atención
3	01-SIAU-000934-E-2018	02/03/2018	Magaly Guzman Sierra	Faltante de medicamento en el área de farmacia	Queja	Granjas	Farmacia	2018/03/15	13	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al regerente de farmacia Francisco Ardila para que realizara el debido seguimiento a su queja. Me permito comunicarle que debido a la finalización del contrato, no se logro el abastecimiento suficiente del stock de medicamentos de la farmacia, situación que fue informada a usted. De igual manera se le diligencia el formato de pendientes de medicamentos con el fin de direccionarla a la red alterna, pero no fue posible. Ofrezco disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención. Agradezco darnos a conocer sus inquietudes.	Oportunidad en la atención
4	01-SIAU-000939-E-2018	02/03/2018	Yuexnith Sanchez	Permitir que los adulto mayores entren con un acompañante a consulta	Sugerencia	Granjas	Urgencias	2018/03/16	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 norte centro de salud de granjas, para que realizara el debido seguimiento a su queja. Ofrecemos disculpas por el inconveniente que tuvieron en cuanto a la atención de su señora Madre. La Ese Carmen Emilia Ospina le recordó a los vigilantes y funcionarios la importancia de brindar una atención adecuada y oportuna, como también el permitir el ingreso de un acompañante a la consulta del paciente. Para una próxima inconformidad la institución tiene asignada una enfermera jefe la cual es la que coordina el servicio de urgencias. Ofrezco disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención. Agradezco darnos a conocer sus inquietudes.	Sugerencia
5	01-SIAU-000938-E-2018	02/03/2018	Fader Sanchez Calderón	Permitir que los adulto mayores entren con un acompañante a consulta	Queja	Granjas	Urgencias	2018/03/16	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 norte centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento a su queja. Señor Fader permitanos comunicarle que la institución si tiene el direccionamiento de permitir el ingreso de acompañante a la consulta; se les recuerda a los funcionarios del área y a la vigilancia con el fin de subsanar la situación. La Ese Carmen Emilia Ospina continua trabajando en la mejora de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la atención 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.	Oportunidad en la atención
6	01-SIAU-000933-E-2018	02/03/2018	Anonimo	Reclama por el desaseo de los baños	Reclamo	Palmas	consulta externa	2018/03/16	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 Oriente centro de salud de palmas para que realizara el debido seguimiento a la queja. Encontrando que ese día efectivamente se encontraba el baño de hombre desaseado, pero de inmediato se solicito la intervención de las colaboradoras de aseo quienes realizaron la labor. Ofrezco disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención. Agradezco darnos a conocer sus inquietudes y le sugerimos que para una próxima inconformidad debe de realizarlo con respeto tal como esta en sus deberes como usuario.	Atención

MARZO 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
7	01-SIAU-000930-E-2018	02/03/2018	Henry Arunduga	No le brindaron la atención en cuanto a al curación de una herida.	Reclamo	Eduardo Santos	consulta externa	2018/03/16	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 norte centro de salud de Eduardo Santos, para que realizara el debido seguimiento a la queja. Señor Henry el centro de salud de Eduardo Santos esta habilitado los servicios de consulta externa, los programas de promoción y prevención, odontología, toma de muestras, vacunación y farmacia. Cuando usted requiera de algún procedimiento o curación debe acudir al centro de salud mas cercano en este caso el centro de salud de granjas área de urgencias, en donde estos procedimientos si están habilitados por parte de la secretaria de salud Departamental de acuerdo con la resolución 2003 del 2014 Ofrezco disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención. Agradezco darnos a conocer sus inquietudes.	Atención
8	01-SIAU-0000944-E-2018	02/03/2018	Nini Johana Vargas	Demora en la atención en la lectura de los exmanes en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2018/03/16	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 norte centro de salud de Granjas para que realizara el debido seguimiento a su inconformidad. Señora Nini para una próxima ocasión por favor dejar los datos completos de su hijo para así hacer el seguimiento mas afondo de su inconformismo, de todas maneras le pedimos excusas pero somos conscientes que en las ultimas semanas los tiempos de espera para la atención se ha prolongado debido a la alta demanda de usuarios en el servicio, como también asociada al aumento de casos de diarrea e infecciones respiratorias propias de la época de lluvia. Es de resaltar que se están implementando planes de contingencia que incluye la programación de medico adicional y el direccionamiento a consulta externa para valoración inmediata de los usuarios que con las condiciones para este proceso	Oportunidad en la atención
9	01-SIAU-000945-2018	02/03/2018	Luis Angel Garcia	Demora en la atención en la lectura de los exmanes en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2018/03/15	14	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 para que realizara el debido seguimiento a su inconformidad. Señor Luis usted fue valorado por el médico el día 28/02/2018 quien ordeno paraclínicos, ese mismo día lo revaloró y dio salida con otra orden de hemograma de control, facturación cierra ingreso de la urgencia sin identificar que usted tenía pendiente dicho proceso. Al día siguiente usted regresó para dicha toma de laboratorio y al momento de la valoración se identifica que le cerraron el ingreso por lo cual el área de facturación debe de ingresarlo nuevamente al triage, lo cual aumenta el tiempo de espera en debido a la alta demanda de usuarios en el servicio, como también asociada al aumento de casos de diarrea e infecciones respiratorias propias de la época de lluvia. Es de resaltar que se están implementando planes de contingencia que incluye la programación de medico adicional y el direccionamiento a consulta externa para valoración inmediata de los usuarios que con las condiciones para este proceso Ofrezco disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención. Agradezco darnos a conocer sus inquietudes	Oportunidad en la atención
10	01-SIAU-000946-E-2018	02/03/2018	María Leidy Garcia	Demora en la atención en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2018/03/15	14	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 para que realizara el debido seguimiento a su inconformidad. Señora María verificando el sistema usted no registra ingreso al servicio de urgencias en el mes de Febrero hasta la fecha por lo cual no se pudo establecer la causa especifica de la falla en la atención; pero somos conscientes que en las ultimas semanas los tiempos de espera para la atención se ha prolongado debido a la alta demanda de usuarios en el servicio, como también asociada al aumento de casos de diarrea e infecciones respiratorias propias de la época de lluvia. Es de resaltar que se están implementando planes de contingencia que incluye la programación de medico adicional y el direccionamiento a consulta externa para valoración inmediata de los usuarios que con las condiciones para este proceso Ofrezco disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención. Agradezco darnos a conocer sus inquietudes.	Oportunidad en la atención

MARZO 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
11	01-SUAI-000935-E-2018	02/03/2018	Maira Medina	Demora en la atención en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2018/03/15	14	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 para que realizara el debido seguimiento a su inconformidad. Señora Maira su hija Emily Soffa Obregon fue clasificada como triage IV el día 01/03/2018 a las 17:12 y valorada por el médico: 21:00 tiempo que supera el tiempo de espera establecido , por lo cual le pedimos excusas pero somos conscientes que en as ultimas semanas los tiempos de espera para la atención se ha prolongado debido a la alta demanda de usuarios en el servicio, como también asociada al aumento de casos de diarrea e infecciones respiratorias propias de la época de lluvia. Es de resaltar que se están implementando planes de contingencia que incluye la programación de medico adicional y el direccionamiento a consulta externa para valoración inmediata de los usuarios que con las condiciones para este proceso Ofrezco disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención. Agradezco darnos a conocer sus inquietudes.	Oportunidad en la atención
12	01-SIAU-000940-E-2018	02/03/2018	Luis Horacio Londoño	Demora en la atención en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2018/03/15	14	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 para que realizara el debido seguimiento a su inconformidad. Señor Horacio usted fue clasificado como triage IV el día 26/02/2018 a las 14:20 y efectivamente le dieron las 6 de la tarde y no le habían prestado la atención, por lo cual le pedimos excusas pero somos conscientes que en las ultimas semanas los tiempos de espera para la atención se ha prolongado debido a la alta demanda de usuarios en el servicio, como también asociada al aumento de casos de diarrea e infecciones respiratorias propias de la época de lluvia. Es de resaltar que se están implementando planes de contingencia que incluye la programación de medico adicional y el direccionamiento a consulta externa para valoración inmediata de los usuarios que con las condiciones para este proceso Ofrezco disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención. Agradezco darnos a conocer sus inquietudes.	Oportunidad en la atención
13	01-SIAU-000937-E-2018	02/03/2018	Maira Cerquera	Demora en la atención en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2018/03/15	14	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 para que realizara el debido seguimiento a su inconformidad. Señora María para una próxima ocasión por favor dejar los datos completos de su mamá para así hacer el seguimiento mas afondo de su inconformismo, de todas maneras le pedimos excusas pero somos conscientes que en las ultimas semanas los tiempos de espera para la atención se ha prolongado debido a la alta demanda de usuarios en el servicio, como también asociada al aumento de casos de diarrea e infecciones respiratorias propias de la época de lluvia. Es de resaltar que se están implementando planes de contingencia que incluye la programación de medico adicional y el direccionamiento a consulta externa para valoración inmediata de los usuarios que con las condiciones para este proceso . 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 para que realizara el debido seguimiento a su inconformidad. Señora María para una próxima ocasión por favor dejar los datos completos de su mamá para así hacer el seguimiento mas afondo de su inconformismo, de todas maneras le pedimos excusas pero somos conscientes que en las ultimas semanas los tiempos de espera para la atención se ha prolongado debido a la alta demanda de usuarios en el servicio, como también asociada al aumento de casos de diarrea e infecciones respiratorias propias de la época de lluvia. Es de resaltar que se están implementando planes de contingencia que incluye la programación de medico adicional y el direccionamiento a consulta externa para valoración inmediata de los usuarios que con las condiciones para este proceso	Oportunidad en la atención

MARZO 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
14	01-SIAU-000941-E-2018	02/03/2018	Emanuel Alexander Mamá: Viviana Medina	Demora en la atención en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2018/03/14	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 de Granjas para que realizara el debido seguimiento a su inconformidad. Señora Viviana el niño Emanuel Triviño Medina fue clasificado como triage IV a las 14:17 y valorado por el medico 17:55 tiempo que supera el tiempo de espera establecido , por lo cual le pedimos excusas pero somos conscientes que en as ultimas semanas los tiempos de espera para la atención se ha prolongado debido a la alta demanda de usuarios en el servicio, como también asociada al aumento de casos de diarrea e infecciones respiratorias propias de la época de lluvia. Es de resaltar que se están implementando planes de contingencia que incluye la programación de medico adicional y el direccionamiento a consulta externa para valoración inmediata de los usuarios que cumplen con las condiciones para dicho proceso.	Oportunidad en la atención
15	01-SIAU-000942-E-2018	02/03/2018	Diana Alexandra Beltran	Demora en la atención en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2018/03/14	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 de Granjas para que realizara el debido seguimiento a su inconformidad. Señora Diana la niña María Del Mar Medina Beltrán fue clasificada como triage IV el día 26/02/2018 a las 14:13 y valorada por el médico 14:50 tiempo de espera que se encuentra dentro de lo establecido por el triage IV; pero a la vez somos conscientes que en el as ultimas semanas los tiempos de espera la atención se ha prolongado debido a la alta demanda de usuarios en el servicio. Es de resaltar que se están implementando planes de contingencia que incluye la programación de medico adicional y el direccionamiento a consulta externa para valoración inmediata de los usuarios que cumplen con las condiciones para este proceso	Oportunidad en la atención
16	01-SUIAU-000936-E-2018	02/03/2018	Pilar Casagua	Demora en la atención en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2018/03/14	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 de Granjas, para Que realizara el debido seguimiento a su inconformidad. Señora Pilar la niña Andrea Alexandra Silva fue clasificada a las 18:56 y valorada por el medico 23:26 tiempo que supera el tiempo de espera establecido , por lo cual le pedimos excusas pero somos conscientes que en las ultimas semanas los tiempos de espera para la atención se ha prolongado debido a la alta demanda de usuarios en el servicio, como también asociada al aumento de casos de diarrea e infecciones respiratorias propias de la época de lluvia. Es de resaltar que se están implementando planes de contingencia que incluye la programación de medico adicional y el direccionamiento a consulta externa para valoración inmediata de los usuarios que con las condiciones para dicho direccionamiento.	Oportunidad en la atención
17	01-SIAU-000943-E-2018	02/03/2018	Luzby Lorena Reyes	Demora en la atención en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2018/03/15	14	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 para ue realizara el debido seguimiento a su inconformidad. Señora pilar usted fue clasificada como tirage IV el día 28/02/2018 a las 10:17 y fue valorada por el médico el mismo día a las 15:44 tiempo que supera el tiempo de espera establecido , por lo cual le pedimos excusas pero somos conscientes que en as ultimas semanas los tiempos de espera para la atención se ha prolongado debido a la alta demanda de usuarios en el servicio, como también asociada al aumento de casos de diarrea e infecciones respiratorias propias de la época de lluvia. Es de resaltar que se están implementando planes de contingencia que incluye la programación de medico adicional y el direccionamiento a consulta externa para valoración inmediata de los usuarios que con las condiciones para este proceso	Oportunidad en la atención
18	01-SIAU-000948-E-2018	02/03/2018	Luz Miruam Clavijo	Le asignaron cita y no le aparecia en el sistema	Queja	Canaima	Central de citas	2018/03/14	14	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la coordinadora de atención al usuario recibió su queja para darle debido seguimiento, encontrando que hubo fallas en el sistema. Nos comunicamos con usted vía telefónica al numero 3162353996 en donde nos manifestó lo sucedido y a su vez asignándole una cita para el día 6/03/2018 a las 5:00 de la tarde con el Doctor Diego Ramírez. 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.	Oportunidad en la atención
19	01-SIAU-000929-E-2018	02/03/2018	Luz Angela Díaz	Entregar los medicamentos en los centros de salud	Sugerencia	IPC	consulta externa	2018/03/16	15	En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al regerente de farmacia Francisco Ardila para que realizara el seguimiento a su inconformidad. Señora Luz debido a la escasees de medicamentos y la terminación de el contrato con la empresa anterior, estábamos direccionando a nuestros usuarios que habían quedado pendiente de medicamentos a la farmacia de discolmedica para así no crear ningún perjuicio a nuestros pacientes. Ofrezco disculpas por la incomididad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención. Agradezco darnos a conocer sus inquietudes.	Sugerencia

MARZO 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
20	01-SIAU-000963-E-2018	05/03/2018	María Alejandra Conde	Mala actitud de parte del doctor Aduolfo Cabrera	Queja	Canaima	consulta externa	2018/03/15	10	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 Alejandra permítanos informarle que se le recordó al Doctor Aduolfo Cabrera la importancia que rige las normas de la ética de medico paciente el cual es dirigirse con respeto a nuestros usuarios. Ese mismo día del inconveniente usted se acerco a la oficina de atención al usuario en donde se le reasigno nueva cita para el día 7 de Marzo a las 2:00 pm con el doctor Francisco Cera. 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.	Actitud
21	01-SIAU-0001029-E-2018	08/03/2018	Sandra Milena Lucuara	Mala actitud de parte del doctor Aduolfo Cabrera	Queja	Canaima	consulta externa	2018/03/22	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 Sandra permítanos informarle que se le recordó al Doctor Aduolfo Cabrera la importancia que rige las normas de la ética 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.	Actitud
22	01-SIAU-0001061-E-2018	09/03/2018	Secretaría de salud Municipal (Libardo Díaz Olaya)	Demora en remisión al ortoprdista	Queja	Palmas	Urgencias	2018/03/22	14	En atención a la queja presentada por el señor Libardo Díaz ante la Secretaria de salud Municipal , me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la queja al jefe de zona Oriente Centro de salud de Palmas el Doctor Guillermo Bonilla para que realizara el debido seguimiento encontrando lo siguiente; 1. Hecho el análisis de la atención del señor Libardo Díaz CC: 7706915 en la Ese Carmen Emilia Ospina del día 22 hasta el día 26 de Febrero de 2018, se evidencia una atención oportuna, resolutive y pertinente en los servicios de consulta externa y urgencias. 2. Atenciones: FECHA SERVICIOS DIAGNOSTICO ORDENES REFERENCIA 22/02/2018 C. Externa Contusión de tobillo derecho RX. Miembro inferior derecho 22/02/2018 Radiología Fractura de Peroné derecho 23/02/2018 Urgencias FX de Peroné derecho Remisión III nivel Inicia proceso de remisión 24/02/2018 Observación Igual Remisión sin aceptación 25/02/2018 Hospitalización Igual Remisión sin aceptación 26/02/2018 Hospitalización Igual Remisión sin aceptación, el usuario solicita retiro voluntario 01-SIAU-001468-S-2018 1/2 3. Se realizó el procedimiento establecido para la referencia paso a paso desde la central de referencia sin aceptación por la red hospitalaria (Hospital universitario de Neiva, clínica Medilaser y clínica Uros.) del asegurador Comparta. Quedo atenta a cualquier otra solicitud que necesiten en cuanto a la atención del usuario Libardo Díaz	Oportunidad en la atención

MARZO 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
23	01-SIAU-001077-E-2018	09/03/2018	Jose Fina Corredor	Demora en la atención en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2018/03/20	12	<p>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 para que realizara el debido seguimiento a su inconformidad encontrando lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No se registra el ingreso de ningún usuario con apellidos corredor 2. El numero de documento dado por usted no se registra en el sistema. 3. Durante la clasificación del triage se indaga acerca del motivo de la consulta y en los casos en que los usuarios presentan sangrado se clasifica como triage I, II, O III según el estado del paciente con una atención prácticamente inmediata. 4. Es deber del usuario usuario dirigirse al personal de la institución de manera respetuosa; situación que no se presenta en la mayoría de los casos, violando los derechos fundamentales y el buen nombre de cada uno de nosotros. 5. Se le realizará para una próxima inquietud o queja el debido seguimiento siempre y cuando se dirija con respeto o de lo contrario se realiza acta de anulación por falta de respeto a los funcionarios y de sus deberes como usuario. <p>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 para que realizara el debido seguimiento a su inconformidad encontrando lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No se registra el ingreso de ningún usuario con apellidos corredor 2. El numero de documento dado por usted no se registra en el sistema. 3. Durante la clasificación del triage se indaga acerca del motivo de la consulta y en los casos en que los usuarios presentan sangrado se clasifica como triage I, II, O III según el estado del paciente con una atención prácticamente inmediata. 4. Es deber del usuario usuario dirigirse al personal de la institución de manera respetuosa; situación que no se presenta en la mayoría de los casos, violando los derechos fundamentales y el buen nombre de cada uno de nosotros. 5. Se le realizará para una próxima inquietud o queja el debido seguimiento siempre y cuando se dirija con respeto o de lo contrario se realiza acta de anulación por falta de respeto a los funcionarios y de sus deberes como usuario. 	Oportunidad en la atención
24	01-SIAU-0001067-E-2018	09/03/2018	Yennifer Valencia Astudillo	Mala atención por parte del odontologo Juan Manuel Mosquera	Queja	IPC	Odontologia	2018/03/20	12	<p>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 IPC para que realizara el debido seguimiento a su inconformidad. Señora Jennifer el odontólogo Juan Manuel Mosquera se dirigió a usted con mucho respeto manifestándole si usted le estaba realizando el debido proceso de higiene a la dentadura de su hija ya que la niña presentaba varias caries en los dientes., también le manifiesta que el diente que le estaba doliendo tocaba realizarle una endodoncia y que era un procedimiento doloroso, y que el no cepillado de los dientes era considerado maltrato infantil. En vista de lo dicho por el odontólogo usted reacciona de una manera altanera y decide sacar a la niña del consultorio no dejando que el funcionario terminara de realizar la consulta.</p>	Atención
25	01-SIAU-0001071-E-2018	09/03/2018	Anonimo	Mala Atención por el medico de turno del día 3 de marzo a la 1 de la tarde.	Queja	IPC	Urgencias	2018/03/20	12	<p>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 IPC para que realizara el debido seguimiento a su inconformidad. La Ese Carmen Emilia Ospina tiene el gran compromiso de lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, el día domingo 4 de Marzo se encontraban de turno los medicos generales DR. Cesar Perdomo, DR Luis Gonzalez y DR. Jose Daniel Charry . Se hace referencia a la información ya que en su relato no informa claramente el nombre del funcionario con el cual se presento el incidente, como también no registra datos completos suyos. Por tal razón no podemos darle tramite a su inconformidad.</p>	Atención
26	01-SIAU-0001068-E-2018	09/03/2018	Willintong Díaz	Demora en la atención en el servicio de urgencias	Queja	IPC	Urgencias	2018/03/20	12	<p>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 IPC para que realizara el debido seguimiento a su inconformidad. Nos comunicamos con usted vía telefónica en donde nos manifiesta que la atención no fue para usted sino para su sobrino Jaider Matías Mendosa, el cual no nos reporta el documento porque no se lo sabia. Para una próxima inconformidad por favor registrar datos completos del niño como nombre completo y numero de identificación para así realizar un debido seguimiento.</p> <p>Ofrecemos disculpas por el inconveniente que se pudo haber generado dentro del proceso de atención, pero al momento de egresar un paciente el personal medico y de enfermería debe de tramitar los datos durante la estancia hospitalaria y las condiciones en las cuales el paciente egresa de la institución, consignándolo en la historia clínica y luego llevándolo a la oficina de facturación para realizar los tramites administrativos. Todo este proceso demanda tiempo</p>	Oportunidad en la atención

MARZO 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
27	01-SIAU-0001074-E-2018	09/03/2018	Yanteh Xiomara	Demora en la atención en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2018/03/20	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 para que realizara el debido seguimiento a su inconformidad. Señora Yanteh su esposo Albeiro Araoca fue clasificado como triage IV a las 7:51 pm y valorado por el medico 9:07 pm tiempo de espera que se encuentra dentro de lo establecido por el triage IV; sin embargo somos conscientes que en las últimas semanas los tiempos de espera la atención se ha prolongado debido a la alta demanda de usuarios en el servicio. Es de resaltar que se están implementando planes de contingencia que incluye la programación de medico adicional y el direccionamiento a consulta externa para valoración inmediata de los usuarios que con las condiciones para este proceso.	Oportunidad en la atención
28	01-SIAU-0001065-E-2018	09/03/2018	Anonimo	Mala atención por parte de los ododntologos	Queja	Canaima	Odontología	2018/03/22	14	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la coordinadora del área de odontología Patricia Castro quien debido a que no registra datos completos tantos suyos como del funcionario no se le puede realizar el debido seguimiento a su inconformidad. Se le recomienda que para una próxima inquietud por favor dejar sus datos completos y datos del funcionario que le brinda un mal servicio. La Ese Carmen Emilia Ospina tiene como lema brindar una atención con oportunidad, calidad y excelencia humana. Ofecemos disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención.	Atención
29	01-SIAU-0001076-E-2018	09/03/2018	Gustavo Adolfo Toledo	No le suministraron los medicamentos en el servicio de urgencias. Le toco comprarlos	Queja	Granjas	Farmacia	2018/03/22	14	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al regerente de farmacia Francisco Ardila para que realizará el debido seguimiento encontrando: 1. Se comunicaron con usted via telefónica en donde les manifiesta que la auxiliar de turno del servicio de urgencias en el momento de aplicarle el medicamento Hioscina Butil le menciona que no tiene disponible dicho medicamento que tenía que salir a comprarlo. 2. Sin embargo se verifco el stock de inventario determinando que el día 1 de Marzo del 2018 ingresaron a la farmacia 233 ampollas de HIOSCINA BUTIL BROMURO – DIPIRONA 20mg/2.5GR y a la fecha se han consumido 120 ampollas, teniendo en inventario 133 unidades del medicamento disponible. 3. Para una próxima inconformidad por favor registrar datos completos del funcionario que le puede estar brindando una mala atención. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención, se le recordó a la auxiliar de turno la importancia de brindar una atención oportuna, segura y eficiente.	Oportunidad en la atención
30	01-SIAU-0001082-E-2018	09/03/2018	Fabiola Cruz	Sugiere colocar mas medicos en el servicio de urgencias. Mucha demora en la atención	Queja	Palmas	Urgencias	2018/03/22	14	En atención a la queja presentada por usted la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud de palmas para que realizara el debido seguimiento a su inconformidad. Señora Fabiola los servicios de urgencias son muy variables y es muy posible que el servicio de palmas haya tenido demoras en la facturación en los primeros días del mes de Marzo debido a que hay 2 facturadoras nuevas, además el día 7 de Marzo hubo personal de facturación que se desplazó a la capacitación de jurados de votación. Posiblemente estas fueron las causas conyunturales que provocaron alguna demora en el servicio de facturación. Por lo demás este servicio ha presentado un buen comportamiento en indicadores de eficiencia y eficacia, que demuestra el flujo adecuado de los procedimientos del proceso.	Oportunidad en la atención
31	01-SIAU-001083-E-2018-	09/03/2018	Jaime Zuñiga	Mala atención por parte de la auxiliar de atención al usuario	Queja	Canaima	atención al usuario	2018/03/20	14	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la coordinadora de atención al usuario recibió su inconformidad. A la vez pide disculpas por el inconveniente que tuvo con la auxiliar de atención al usuario la señora Amanda Quisenó. Queremos informarle que se le recordó nuestra funcionaria la importancia de brindar una atención oportuna con eficiencia y calidad humana. Es de resaltar la buena intención como usuaria de la Ese Carmen Emilia Ospina por hacer uso de sus derechos y darnos a conocer sus sugerencias.	Atención
32	01-SIAU-0001073-E-2018	09/03/2018	Johana Andrea Quintero	Demora en la atención del área de facturación	Queja	Palmas	Facturación	2018/03/22	14	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 de facturación Johana Ortiz para que realizara el debido seguimiento a su inconformidad. Señora Johana la Ese Carmen Emilia Ospina le pide excusas por el inconveniente que se presento en el área de facturación de consulta externa por haber esperado dos horas y no poder facturar sus medicamentos. El día 7 de marzo de 2018 el 50% de las auxiliares de facturación incluyendo a los revisores de cuenta se encontraban en capacitación con la Registraduría porque fueron designados como jurados de votación en las pasadas elecciones del 11/03/2018. Es de aclarar que ya los servicios se encuentran en total normalidad, el impace se presento ese día por carencia de personal.	Oportunidad en la atención

MARZO 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
33	01-SIAU-0001081-E-2018	09/03/2018	Nini Parra	Demora en la atención en el servicioop de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2018/03/22	14	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 para ue realizara el debido seguimiento a su inconformidad. Señora Nini fue clasificada el día 7/03/2018 a las 10:28 am como tirage IV y valorada por el medico 1:45 pm con un tiempo de espera para la atención aproximadamente de 3 horas, somos conscientes que en las ultimas semanas los tiempos de espera para la atención se ha prolongado debido a la alta demanda de usuarios en el servicio, como también asociada al aumento de casos de diarrea e infecciones respiratorias propias de la época de lluvia. Es de resaltar que se están implementando planes de contingencia que incluye la programación de medico adicional y el direccionamiento a consulta externa para valoración inmediata de los usuarios que cumplen con las condiciones para este proceso.	Oportunidad en la atención
34	01-SIAU-0001072-E-2018	09/03/2018	Nelson Hernandez	Sugiere la instalación de un fichero para la dispensación de los medicamentos	Sugerencia	Palmas	Farmacia	2018/03/23	15	En atención a la sugerencia presentada por usted , la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al regerente de farmacia Francisco Ardila, para que realizara el debido seguimiento a su sugerencia. Señor Nelson para la Ese Carmen Emilia Ospina es grato contar con la opinión de nuestros usuarios que buscan el mejoramiento de la institución. Es por eso que el regerente del área de farmacia mirará la opción de agilizar la oportunidad en la atención de el despacho de los medicamentos y tendrá cuenta su solicitud. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención , agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes y sugerencias	Sugerencia
35	01-SIAU-0001078-E-2018	09/03/2018	Deicy Burbano	Demora en la atención en el servicioop de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2018/03/23	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 norte centro de salud de Granjas, para que realizara el debido seguimiento a su inconformidad. Señora Deicy fue clasificada el día 3/03/2018 a las 8:32 am como tirage IV y valorada por el medico 12:27 pm con un tiempo de espera para la atención aproximadamente de 4 horas, ofrecemos disculpas porque si se genero una demora en la oportunidad en la atención, somos conscientes que en las ultimas semanas los tiempos de espera para la atención se ha prolongado debido a la alta demanda de usuarios en el servicio, Es de resaltar que se están implementando planes de contingencia que incluye la programación de medico adicional y el direccionamiento a consulta externa para valoración inmediata de los usuarios que cumplen con las condiciones para este proceso.	Oportunidad en la atención
36	01-SIAU-0001069-E-2018	09/03/2018	Mary luz Cuellar	Mala atención por parte de la auxiliair de facturación María Elizabeth García	Queja	Granjas	Urgencias	2018/03/22	14	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 Johanna Ortiz para que realizara el debido seguimiento a su inconformidad. Señora Mary nos comunicamos con usted para que nos explicara mas a fondo su inconformismo con la facturadora María Elizabeth García; encunto a lo manifestado llegamos a la conclusión que usted regreso al día siguiente después de haber recibido la atención a que le abrieran el mismo ingreso del día anterior, la funcionaria le manifiesta que no puede hacerlo debido a que no tenía los permiso, ademas le dice que le abre un nuevo ingreso y que debía de realizar el procedimiento normal por el servicio de urgencias. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de atención, se le recordo a la funcionaria María Elizabeth la importancia de brindar una atención oportuna con eficiencia y calidad humana	Actitud
37	01-SIAU-0001075-E-2018	09/03/2018	Cecilia Cedeño	Demora en la lectura de lios exámenes del servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2018/03/22	14	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 para que realizara el debido seguimiento a su inconformidad. Señora Cecilia el señor Luis Angel García consulto el día 28/02/2018 fue valorado por el medico quien ordeno paraclínicos, ese mismo día lo revaloró dio salida con orden de hemograma de control, el área de facturación cierra el ingreso de la urgencia sin identificar que el usuario tenía pendiente dicho procedimiento; al día siguiente el usuario se toma el laboratorio y al momento de la valoración se identifica que le cerraron el ingreso por lo cual facturación debe de ingresarlo nuevamente al triage, aumentando el tiempo de espera para la atención debido a la alta demanda de usuarios en el servicio, situación asociada al aumento de casos de diarrea e infecciones respiratorias. Es de resaltar que se están implementando planes de contingencia que incluye la programación de medico adicional y el direccionamiento a consulta externa para valoración inmediata de los usuarios que cumplen con las condiciones para este proceso.	Oportunidad en la atención
38	01-SIAU-0001118-E-2018	09/03/2018	Orfilia Guzman	La auxiliair de atención al ausuario no le radico la orden	Queja	Canaima	atención al usuario	2018/03/20	12	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la coordinadora de atención al usuario recibió su inconformidad. A la vez pide disculpas por el inconveniente que tuvo con la auxiliair de atención al usuario la señora Amanda Quisenó. Queremos informarle que se le recordó nuestra funcionaria la importancia brindar una atención oportuna con eficiencia y calidad humana. Es de resaltar la buena intención como usaria de la Ese Carmen Emilia Ospina por hacer uso de sus derechos y darnos a conocer sus sugerencias	Oportunidad en la atención

MARZO 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
39	01-SIAU-0001190-E-2018	16/03/2018	Johann Sebastian Losada	Paso por el servicio de urgencias y la doctora Leidy Esperanza Gonzales no le formulo los medicamentos porque estaban escasos, le dijo que tenía que copmpartos.	Queja	Palmas	Urgencias	2018/03/26	10	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 Oriente centro de salud de Palmas para que realizara el debido seguimiento a su queja encontrando lo siguiente: 1. Verificando su historia clínica usted fue atendido en el centro de salud de palmas por el servicio de urgencias el 10/03/2018 con una clasificación de triage V con diagnostico de conjuntivitis crónica. 2. Nos comunicamos con usted vía telefónica al celular 3015497515 en donde usted nos informa que finalmente le entregaron los medicamentos, quedando satisfecho con el servicio prestado. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se genero dentro del proceso de la atención, agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes	Atención
40	01-SIAU-0001200-E-2018	16/03/2018	Ingrid Katerine Ramirez	La funcionaria Yina de laboratorio es muy brusca para sacra sangre	Queja	Canaima	Laboratorio	2018/03/26	10	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 Ingrid permítanos informarle que se le recordó la personal del área de laboratorio la importancia que rige las normas de la ESE Carmen Emilia Ospina la cuales son de brindar una atención oportuna y con calidad humana. Para una próxima inconformidad por favor registre datos completos del funcionario para así poder realizar el debido seguimiento a su inconformidad. 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
41	01-SIAU-0001189-E-2018	16/03/2018	Andrea del pilar Ardila	No le asignan cita de control de desarrollo y crecimiento porque no hay agenda disponible	Queja	Canaima	Call Center	2018/03/20	4	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario recibió su inconformidad. Nos comunicamos con usted vía telefónica en donde nos manifestó el inconveniente que tuvo por la no atención de la consulta que estaba asignada de control de crecimiento y desarrollo para el día 15/03/2018 a las 9:20 con la doctora Yessica Pérez. Efectivamente no se genero la atención debido a que usted pertenece al régimen contributivo de la EPS Comparta y debe de traer una autorización para la atención de citas, en este caso del área de PYP. En este caso debe de dirigirse a su EPS y solicitar dicha autorización para la nueva cita que le quedo agendada para el día 21/03/2018 a las 9:00 am con la doctora Yessica Pérez en el centro de salud de Palmas Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención 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
42	01-SIAU-0001079-E-2018	09/03/2018	Luscelly Bustos	Demora en la atención en la lectura de los exámenes	Queja	Granjas	Urgencias	2018/03/22	14	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 para que realizara el debido seguimiento a su inconformidad. Señora Luscelly fue clasificada el día 6/03/2018 a las 10:23 am como tiraje IV y valorada por el medico 12:45 pm con un tiempo de espera para la atención aproximadamente de 2 horas y 22 minutos, somos conscientes que en las ultimas semanas los tiempos de espera para la atención se ha prolongado debido a la alta demanda de usuarios en el servicio, como también asociada al aumento de casos de diarrea e infecciones respiratorias propias de la época de lluvia. Es de resaltar que se están implementando planes de contingencia que incluye la programación de medico adicional y el direccionamiento a consulta externa para valoración inmediata de los usuarios que cumplen con las condiciones para este proceso. Ofrezco disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención. Agradezco darnos a conocer sus inquietudes.	Oportunidad en la atención
43	01-SIAU-0001079-E-2018	16/03/2018	Cindy Yurani Ramos	El vigilante les apaga el televisor estando los usuarios observando.	Reclamo	Granjas	Urgencias	2018/03/27	11	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que se envió su inconformidad a la empresa contratista de Seguridad Activa L&L Ltda para que realizara el debido seguimiento a la queja encontrando lo siguiente: 1. Se comunicaron con usted vía telefónica al numero 3224772382 en repetidas ocasiones para que explicara con mas detalle el inconformismo con el vigilante, siendo imposible la comunicación ya que no contesto el celular. 2. El vigilante Andrés Felipe Candelo quien se encontraba de turno ese día, en cumplimiento a lo ordenado por la institución ESE Carmen Emilia Ospina, en proyectar en los televisores videos institucionales procede a cumplir dicha orden. Pero algunos usuarios en en sus teléfonos celulares tiene una aplicación la cual les permite cambiar el canal del televisor y en forma atrevida proceden a realizarlo. 3. Este proceso algún usuario lo realizó en repetidas ocasiones y el vigilante en vista que hacían caso omiso a la petición de no poner canales nacionales en el televisor, acude a apagarlo.	Actitud

MARZO 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
44	01-SIAU-0001191-E-2018	16/03/2018	Elisa Ltina	Llama a solicitar cita y los telefonos suenan ocupados	Queja	Palmas	Call Center	2018/03/26	10	En atención a la queja presentada por usted, la coordinadora de atención al usuario Sandra Velásquez recibió su inconformidad. Señora Elisa nos comunicamos con usted vía telefónica en donde nos manifestó su inconformidad. 1. La ESE Carmen emilia Ospina tiene disponible una línea amiga con el número 8632828 en la cual ustedes se pueden comunicar de 7:00 de la mañana hasta las 5:00 de la tarde; contamos con 9 agentes disponibles las cuales están recepcionando sus llamadas y más de 30 líneas telefónicas a disposición de nuestros usuarios. 2. Para comodidad de nuestros usuarios en cada centro de salud se encuentra una auxiliar administrativa en las oficinas de atención al usuario las cuales están encargadas de asignar cita a población de la tercera edad, discapacitados, mujeres embarazadas y niños menores de 1 año; se instalaron unos teléfonos en los diferentes centros de salud de La ESE los cuales están en total funcionamiento para la asignación de dichas citas. 3. De igual manera se le asigno cita a su hijo Juan Camilo García para el día 23/03/2018 con el doctor Ricardo Polania en el centro de salud de palmas.	Oportunidad en la atención
45	01-SIAU-0001215-E-2018	20/03/2018	Secretaria de Salud Municipal (Anonio)	Demora en la lectura de los exámenes en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2018/03/26	6	En atención a la queja presentada por un Anónimo ante la Secretaria de salud Municipal , me permito informarle que la coordinadora de atención al usuario Sandra Milena Velasquez Andrade recibió su inconformidad. En vista de que la que queja no registra nombre completo del usuario, numero de identificación datos especificas de la atención como fecha, centro de salud o nombre del funcionario, es imposible realizar el debido proceso a la inconformidad presentada. Por favor se les recomienda que para una próxima inconformidad registrar datos completos del usuario inconforme.	Oportunidad en la atención
46	01-SIAU-0001203-E-2018	16/03/2018	Luz Mery Motta	Esta queja se le respionde a la usuaria pero iba dirigida a la EPS Comfamiliar	Queja	IPC	consulta externa	2018/03/20	4	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario recibio su inconformidad. Señora Luz Mery su queja debe de ser radicada en su EPS Comfamiliar, ya que la señora Fidelina que usted menciona no es funcionaria de la ESE CARMEN EMLIA OSPINA. Agradecemos por darnos a conocer su inquietud.	0
47	01-SIAU-0000905-E-2018	01/03/2018	Jose Igancio Perez	Recalmo porqwe un usurio se dirigió groseramente a la auxiliar de atención al uuario Amanda Quisenó	Reclamo	Canaima	atención al usuario	2018/03/14	13	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que se envió la inconformidad a la coordinadora de atención al usuario donde se le puso en conocimiento la dificultad que tuvo un usuario en contra de la funcionaria Amanda Quisenó. Señor José para una próxima manifestación colocar el nombre completo, numero de identificación del quejoso para así poder poner en conocimiento en la EPS a la que pertenece el usuario su actitud frente a la funcionaria de la ESE. 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	Oportunidad en la atención
48	01-SIAU-00001201-E-2018	16/03/2018	Olga Lucia Snchez	Insufieente personal en el servicio de urgencias.	Queja	Canaima	Urgencias	2018/03/28	12	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 para que realizara el debido seguimiento a su queja. Señora Olga permítanos aclararle que el servicio de urgencias tiene el propósito de proporcionar y mantener la organización de los recursos tanto humanos como físicos y de dotación, que facilite la atención adecuada a nuestros usuarios. Para identificar la condición inicial del usuario y establecer la prioridad de la atención se emplea la clasificación del triage, el cual surge de la necesidad de priorizar la atención de los pacientes. Ofrezco disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención, agradecemos por hacer uso de esta herramienta con la cual son escuchados grantizando el bienestar de los usuarios.	Oportunidad en la atención
49	01-SIAU-00001186-E-2018	16/03/2018	Anonimo	Sugiere tener los baños de los discapaciatdos abiertos	Sugerencia	lpc	Urgencias	2018/03/28	12	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la ofcina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de IPC para que realizara el debido a su queja. Se realizo revisión completa a los baños lo cual se encontraron en total funcionamiento, el baño que usted menciona para el personal discapacitado permanece cerrado debido a que tenemos un usuario habitante de la calle lo cual lo utiliza para dormir. Es de aclarar que el hecho que se presente esta situación no quiere decir que no este disponible para el uso de los usuarios, en el momento cualquier usuario con discapacidad lo requiera, se le solicita al vigilante que le abra. Ofrezco disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención, agradecemos por hacer uso de esta herramienta por la cual son escuchados granatizando el bienestar de nuestros usuarios	Sugerencia
50	01-SIAU-00001198-E-2018	16/03/2018	Mayerly Mosquera	Mala actitud de parte del doctor Aduolfo Cabrera	Queja	Canaima	consulta externa	2018/03/27	11	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 Mayerly permítanos informarle que se le recordó al doctor Aduolfo Cabrera la importancia que rige las normas de la ética de medico paciente, el cual es dirigirse con respeto a nuestros usuarios, como también en brindar servicios de salud humanizados, eficientes y efectivos, que cumplan con las normas de calidad establecidas. 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

MARZO 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
51	01-SIAU-00001197-E-2018	16/03/2018	Edilberto Saavedra	Mala actitud de parte del doctor Aduolfo Cabrera	Queja	Canaima	consulta externa	2018/03/27	11	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, Señor Edilberto permítanos informarle que se le recordó al Doctor Aduolfo Cabrera la importancia que rige las normas de la ética 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	Actitud
52	01-SIAU-00001317-E-2018	23/03/2018	Juan Carlos Rivera	Mala actitud de la enfermera de turno y el vigilante Medilina	Queja	IPC	Urgencias	2018/03/28	5	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 IPC para que realizara el debido seguimiento a su queja. Nuestros sistema de gestión de calidad, nos da la posibilidad de implementar acciones concretas en búsquedas del mejoramiento continuo de nuestra institución, pese a que algunos de nuestros usuarios acuden al centro de salud con agresiones verbales y amenazas e insultos a los cuales solo se opta por manejarlos con la ayuda de la policía nacional, triste situación que debe pasar nuestros funcionarios de la institución. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención, se le recordó a los funcionarios la importancia de brindar una atención oportuna con eficiencia y calidad humana, como también se le recuerda que ante cualquier situación que se presente debe de tener en cuenta los deberes como usuario y uno de ellos es de dirigirse con respeto a los funcionarios	Actitud
53	01-SIAU-00001199-E-2018	16/03/2018	Ana Liseth Flores	Mala información le brindo la auxiliar de preconsultita Marta Casilima	Queja	Canaima	Preconsulta	2018/03/27	11	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 Ana permítanos informarle que se le recordó a la auxiliar de enfermería Marta Casilima la importancia de orientar y brindar a nuestros usuarios servicios de salud humanizados, eficientes y efectivos, que cumplan con las normas de calidad establecidas. 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
54	01-SIAU-00001202-E-2018	16/03/2018	Maria Alejandra Beltran	Demora en la lectura de los exámenes de urgencias	Queja	Canaima	Urgencias	2018/03/27	11	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 para que realizara el debido seguimiento. Ofrecemos disculpas, ya que verificando el sistema si se presentó demora en la lectura de los exámenes. Queremos comunicarle que se tendrá en cuenta su sugerencia en la necesidad de colocar mas médicos de turno en el servicio de urgencias. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de atención, Agradecemos por hacer uso de esta herramienta por la cuales son escuchados.	Oportunidad en la atención
55	01-SIAU-00001187-E-2018	16/03/2018	Amoparo Betancur Bermudez	El auxiliar de facturación no le abrio ingreso para una urgencia odontologica	Queja	IPC	Facturación	2018/03/27	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 de facturación Johana Ortiz donde se hicieron las investigaciones correspondientes al personal implicado, Señora Amparo nos comunicamos con usted al numero 3138411375 y nos expresó mas a fondo su inconformismo y ratificándonos el comportamiento del auxiliar de facturación Hedder Angel Cerquera. Ofrezco disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención. Se le realiza acta de seguimiento recordándole al auxiliar de facturación Hedder Cerquera el buen trato y la atención con calidad la cual hace parte de las políticas de la empresa. 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.	Oportunidad en la atención
56	01-SIAU-00001193-E-2018	16/03/2018	Monica Beltran	Le tomaron a su hijo las muestras de laboratorio y despues de 3 horas le dijeron que tenia que volver a tomar	Queja	Granjas	Urgencias	2018/03/28	12	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 norte centro de salud de Granjas para que realizara el debido seguimiento a su queja. Una vez revisada la historia clínica efectivamente que evidencio que hubo falencia por parte del personal de enfermería. Se le realiza capacitación continua y seguimiento a los procesos y procedimientos en el área de urgencias, con el fin de minimizar las fallas en la prestación del servicio brindando una atención con mayor eficiencia y oportunidad. Ofrezco disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención, agradecemos por hacer uso de esta herramienta por la cual son escuchados granatizando el bienestar de nuestros usuarios	Atención

MARZO 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
57	01-SIAU-00001195-E-2018	16/03/2018	Yuliza Dahiana Lopez	Demora en la atencion de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2018/03/28	12	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 norte centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento a su queja encontrando lo siguiente: 1. Verificando la historia clínica de la señora Sandra Lucia Nieto fue atendido en el centro de salud de granjas por el servicio de urgencias el 15/03/2018 a las 10:04 am con una clasificación de triage IV y atendida por el medico a las 11:40 am, tiempo de espera de 1:40, rango normal para la atención 2. Durante la valoración medica se le identifico patología respiratoria y dolor torácico leve, el medico le ordenó toma de electrocardiograma el cual no mostraron cambios sugestivos de patología cardiaca, pero por persistencia del dolor el medico decide remitir para valoración por medicina interna. 3. Agradecemos por darnos a conocer su inconformidad como también informarle que se están realizando unos cambios en el servicio con el fin de mejorar día a día la atención a nuestros usuarios que son nuestra razón de ser.	Atención
58	01-SIAU-00001192-E-2018	16/03/2018	Edna Rocio Gomez	Demora en la atencion de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2018/03/28	12	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 norte centro de salud de granjas para que realizará el debido seguimiento a su queja encontrando lo siguiente: 1. La menor Luna Estefany Puentes asistió al servicio de urgencias el día 7/03/2018 fue llamada al triage a las 21:21 con una clasificación de triage IV y tiene registro de llamado por el medico a las 23:29, con un tiempo de espera de 2 horas, situación que se encuentra dentro del rango establecido para el triage asignado. 2. Se le recomienda que para una próxima consulta por favor estar atenta al llamado del medico y no abandonar el servicio de urgencias. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención, es de resaltar que desde hace tiempo se ha presentado aumento en el numero de pacientes que consultan el servicio de urgencias, lo cual nos aumenta el tiempo de espera para la atención medica. Cabe anotar que se están implementando planes de contingencia para disminuir los tiempos de atención del servicio.	Atención
59	01-SIAU-00001196-E-2018	16/03/2018	Jhoahann Stevan L	Mal actitud de parte de la jefe de enfermeria que realiza el triage	Queja	Granjas	Urgencias	2018/03/28	12	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 norte centro de salud de Granjas para que realizara el debido seguimiento a su queja. Se realiza reunión y se esta capacitando al personal de enfermeria en procesos y procedimientos en el área de urgencias, con el fin de minimizar las fallas en la prestación del servicio brindando una atención con mayor eficiencia, oportunidad y calidad humana. Ofrezco disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención, agradecemos por hacer uso de esta herramienta por la cual son escuchados garantizando el bienestar de nuestros usuarios, como también tener en cuenta que para una próxima inconformidad darnos información mas amplia como nombre completo del funcionario.	Atención
60	01-SIAU-00001304-E-2018	23/03/2018	Flor Rojas	Mala informacion	Queja	Granjas	Urgencias	2018/03/28	5	En atención a la que 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 realizara el debido seguimiento a su queja. Señora Flor las ordenes medicas son entregadas en la estación de enfermeria por el auxiliar de turno, simultaneamente se le explica en que área se debe realizar cada procedimeimto ordenado por el médico, se evidencio que a pesar de las indicaciones algunos usuarios refieren entenderlas pero al momento de realizarlos tiene dificultad. Es de resaltar que se esta en pro del fortalecimiento de los canales de comunicación por parte del personal del servicio para mejorar la atención brindada a los usuarios. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención.	Oportunidad en la atención
61	01-SIAU-00001303-E-2018	23/03/2018	Charly Carolyn Cuellar Garcia	Demora en la atencion de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2018/03/28	5	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 para que realizara el debido seguimiento a la queja. Revisando historia clínica en el lapso de la 7:00 de la noche a las 12:00 de media noche del día 22 de marzo se evidencio que los médicos de turno atendieron a los pacientes en un transcurso de 15 minutos cada uno. Es de resaltar que en urgencias el tiempo que gasta el médico valorado un paciente esta relacionado con el estado de salud del paciente y la complejidad de su patología. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de atención.	Atención
62	01-SIAU-00001307-E-2018	23/03/2018	Maricela Martinez	sugiere colocar dos ventiladores en la sala del servicio de urgencias	Queja	Canaima	Urgencias	2018/04/06	12	En atención a la sugerencia presentada por usted me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al coordinador de mantenimiento Gustavo Vanegas para que realizara el debido seguimiento a su sugerencia. Señora Maricela se le realizo la respectiva inspección al área de espera del servicio de urgencias y se pudo evidenciar algunos lugares en los cuales no llega el flujo del aire; es por eso que se le solicitará a la subgerente administrativa que posibilidades hay en la compra de los ventiladores que harían falta en la sala de espera del servicio de urgencias. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se presento en el momento de la atención, agradecemos por hacer uso de esta herramienta por la cual son escuchados granatizando el bienestar de nuestros usuarios	Sugerencia

MARZO 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
63	01-SIAU-00001344-E-2018	26/03/2018	Margarita Flor Quina	El doctor Ricardo Polanía no asistió a la consulta	Queja	Palmas	consulta externa	2018/04/06	11	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 Oriente centro de salud de palmas para que realizara el debido a su queja. Señora Margarita Flor la ESE Carmen Emilia Ospina Ofrece disculpas por la no asistencia del doctor Ricardo Polanía, ese día el médico tuvo una calamidad domestica (fallecimiento de su padre) y como podrá saber se le tuvo que reagendar todos los pacientes de ese día. Verificando el sistemas la cita de su hijo fue reagendada para el día 26 de Marzo 12:00 del medio día con la doctora Laura Catalina Lizacno. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se presento en el momento de la atención, agradecemos por hacer uso de esta herramienta por la cual son escuchados garantizando el bienestar de nuestros usuarios.	Atención
64	01-SIAU-001305-E-2018	23/03/2018	Vilma Novoas	Oportunidad en la asignación de citas	Queja	Canaima	atención al usuario	2018/04/05	13	En atención a la queja presentada por usted, la coordinadora de atención al usuario Sandra Velasquez recibió su inconformidad. Señora Vilma nos comunicamos con usted vía telefónica en donde nos manifestó su inconformidad. 1. La ESE Carmen emilia Ospina tiene disponible una línea amiga con el numero 8632828 en la cual ustedes se pueden comunicar de 7:00 de la mañana hasta las 5:00 de la tarde; contamos con 9 agentes disponibles las cuales están recepcionando sus llamadas y más de 30 líneas telefónicas a disposición de nuestros usuarios. 2. Para comodidad de nuestros usuarios en cada centro de salud se encuentra una auxiliar administrativa en las oficinas de atención al usuario las cuales están encargadas de asignar cita a población de la tercera edad, discapacitados, mujeres embarazadas y niños menores de 1 año; se instalaron unos teléfonos en los diferentes centros de salud de La ESE los cuales están en total funcionamiento para la asignación de dichas citas. 3. De igual manera se le fue agendar la cita deseada y usted no la toma ya que la cita era para su nieto y no tenía a la mano el numero de documento del niño. Nos agradece por el interés que se le presto no aceptando la cita ofrecida. 01-SIAU-001880-S-2018 1/2 Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso dela atención, agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes.	Oportunidad en la atención
65	01-SIAU-00001311-E-2018	23/03/2018	Diana Maria Cubillos Aguilar	Insatisfaccion por falta de entrega de medicamentos	Queja	Canaima	Urgencias	2018/03/28	5	En atención a la que presentada por usted me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al regerente de farmacia Francisco Ardila para que realizará el debido seguimiento a su queja. Dentro del proceso de dispensación se realiza la conversión de la dosis vs la presentación del empaque del medicamento, para determinar la cantidad a entregar. Por lo tanto, se realizó la conversión según formula medica, así: Amoxicilina 250G/100ML FCO, dar 7cc cada 8 horas por 5 días, es decir la paciente toma 21cc diarios, por 5 días, da un total de 105cc; por lo cual se le entregaron 2 frascos de los 3 formulados. Por lo anterior nos permitimos manifestar que se dispensó el medicamento y cantidad correcta según lo escrito por el médico tratante. Agradecemos su atención, quedamos atentos a cualquier inquietud y esperamos que sus expectativas hayan sido satisfechas.	Oportunidad en la atención

SANDRA MILENA VELASQUEZ ANDRADE

Coordinadora oficina atención al usuario