

ABRIL 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 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
1	01-SIAU-001402-E-2018	02/04/2018	Rosalba Andrea Rojas	Reclama porque no le entregan sus medicamentos en el momento que asiste algun servixco de la Ese Carmen Emilia Ospina	Reclamo	Canaima	Farmacia	2018/04/12	10	Cordial saludo: 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. Verificando la base de datos se puede identificar que usted señora Rosalba Andrea Rojas identificada con CC: 36069522 pertenece a la base de datos de los 29.093 usuarios Evento PYP – CAPITADO, es decir que la contratación que tiene la Ese Carmen Emilia Ospina con Comfamiliar, usted solo tendría derecho a los medicamentos intrahospitalarios (urgencias) y ambulatorios solo de promoción y prevención, los demás medicamentos para su manejo de complementación terapéutica, que le sean formulados por el plan de manejo externo o ambulatorio los reclama en San Jorge o la droguería del Comfamiliar de la 5. Y en cuanto adquirir la totalidad de los servicios con la Ese, debe de solicitar por medio de un oficio escrito a su EPS en este caso Comfamiliar, que todos los servicios le sean prestados en nuestra institución. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se genero dentro del proceso de atención, agradecemos por hacer uso de esta herramienta por la cual son escuchados garantizando el bienestar de nuestros usuarios.	Oportunidad en la atención
2	01-SIAU-001398-E-2018	02/04/2018	Johana Martinez	Queja por la mala aplicación de inyecciones	Queja	Canaima	urgencias	2018/04/12	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 sur centro de salud de Canaima para que realizara el debido seguimiento encontrando lo siguiente: Se revisa su historia clínica evidenciando que usted asiste al centro de salud de Canaima a consulta de urgencias el día 21/03/2018 donde el profesional Jhon Romero ordena administrar Dipirona EV y Penicilina Benzatínica por 2.400.000 unidad IM administrándose este medicamento teniendo en cuenta la técnica aséptica y los protocolos institucionales, aclarando que en ningún momento el personal de salud desea ocasionar daño a nuestros usuarios. Por tal razon antes de la realización del procedimiento se explica y firma un documento legal llamado consentimiento informado para el procedimiento. De igual manera señora Johana Marcela, por parte del área de calidad se inicia el proceso de protocolo de Londres con el propósito de realizar una investigación y análisis a fondo. Agradecemos por hacer uso de esta herramienta por la cual son escuchados garantizando el bienestar de nuestros usuarios.	Atención
3	01-SIAU-001423-E-2018	02/04/2018	Yenny Lasso	Agendamiento de desarrollo y crecimiento con doctora que no estaba disponible	Queja	Granjas	PYP	2018/04/10	8	Cordial saludo: En atención a la queja presentada por usted me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento. De acuerdo a el registro de la historia clínica efectivamente usted tenía cita para el día 26 de Marzo del 2018 a las 7:00 am, pero esta agenda fue abierta por error, de manera inmediata se cerró y se reagendo con la doctora Astrid Castillo para el mismo día a las 8:40 am cumpliendo el menor la cita. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención, cada día la Ese Carmen Emilia Ospina se esfuerza por mejorar y brindar un servicio con oportunidad y calidad a nuestros usuarios con el fin de que estos sucesos no se vuelvan a repetir. Cordialmente;	Oportunidad en la atención
4	01-SIAU-001426-E-2018	02/04/2018	Tatiana Cortes	Sugiere la contartación demas médicos	Sugerencia	Granjas	urgencias	2018/04/12	10	En atención a la sugerencia 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 sugerencia. 1. Se revisa historia clínica del menor José Angel Cortes Olaya en donde reporta primera atención en el triage el día 1 /04/2018 a las 19:57 pm y clasificado como triage IV(tiempo de espera de hasta 120 minutos.) 2. Luego recibió atención por parte del médico a las 22:10 es decir que pasaron 20 minutos por fuera de lo establecido por la ley. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se genero dentro del proceso de atención la Ese Carmen Emilia Ospina esta implementando planes de contingencia que incluye la programación de médicos adicionales en el servicio de urgencias y el direccionamiento del triage IV y V a consulta externa para su atención inmediata. Agradecemos por hacer uso de esta herramienta por la cual son escuchados garantizando el bienestar de nuestros usuarios.	Sugerencia

ABRIL 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 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
5	01-SIAU-001426-E-2018	02/04/2018	Nini Johana Porro	Demora en la atención en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	urgencias	2018/04/12	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 norte centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento a su queja. Una vez consultada su historia clínica se pudo evidenciar que el día 23/03/2018 no aparece registro de ingreso por el servicio de urgencias ni por el servicio de consulta externa. Se evidencia que su última consulta por el servicio de urgencias fue el día 7/03/2018 con la enfermera jefe Guerly Rincon. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de atención la ESE Carmen Emilia Ospina está implementando planes de contingencia que incluye la programación de médicos adicionales en el servicio de urgencias y el direccionamiento del triage IV y V a consulta externa para su atención inmediata.	Oportunidad en la atención
6	01-SIAU-001530-E-2018	06/04/2018	Nidia Silva	Mala atención brindada por el odontólogo Angel Humberto Muñoz	Queja	Canaima	Odontología	2018/04/12	6	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 para que investigara los hechos manifestados en la queja. Señora Nidia se le recordó al odontólogo Angel Humberto Castro la importancia de dirigirse a sus pacientes con respeto y de realizarle una atención oportuna con eficiencia y calidez humana. Ofrezco disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, a la vez recordarle que debe tener en cuenta los deberes y derechos como usuario y no de sus deberes es de dirigirse con respeto a nuestros funcionarios. Para una próxima inconformidad por favor registrar datos completos del menor para así realizarle el debido seguimiento. Agradecemos por hacer uso de esta herramienta por la cual son escuchados garantizando el bienestar de nuestros usuarios.	Atención
7	01-SIAU-001531-E-2018	06/04/2018	Maribel Rodríguez	Demora en la entrega de los resultados de laboratorio	Queja	Canaima	urgencias	2018/04/12	6	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento. Señora Maribel el servicio de urgencia cuenta con un consultorio de preconsulta en donde los usuarios son llamados para una prevaloración y así mismo son clasificados por una auxiliar de enfermería la cual es la que dispone de acuerdo a sus criterios técnicos de seleccionar, clasificar y priorizar la atención de pacientes en urgencias. Fruto de este resultado al paciente se le determina la prioridad de su atención y en que promedio de tiempo será atendido. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, la ESE Carmen Emilia Ospina está implementando planes de contingencia que incluye la programación de médicos adicionales en el servicio de urgencias y el direccionamiento del triage IV y V a consulta externa para su atención inmediata. Agradecemos por hacer uso de esta herramienta por la cual son escuchados garantizando el bienestar de nuestros usuarios.	Oportunidad en la atención
8	01-SIAU-001544-E-2018	06/04/2018	Fundación Fundar	demora en la activación de la ruta intento de suicidio.	Queja	Granjas	urgencias	2018/04/17	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 norte centro de salud de granjas para que realizará el debido seguimiento a su queja encontrando lo siguiente: Se revisa la historia clínica del menor Juan Diego Castillo Sánchez identificado con TI: 1081402045 observando que se clasificó triage III siendo atendido a las 19:58 por el personal médico doctor Juan Jose Vanegas quien activa ruta de protocolo de intento de suicidio dejando al menor en observación y con remisión a psiquiatría; es de aclarar que la ESE Carmen Emilia Ospina cuenta con psicólogos diurnos y no nocturnos. Al día siguiente el 3 de Abril del presente año se continúa el protocolo de ruta realizando la valoración por psicología la doctora Dolis Caviedes, quien informa a la Policía de infancia y adolescencia, instituto colombiano de bienestar familiar mediante radicado # 23414842 atendido por el señor Jhon Correa. En cuanto a la remisión para psiquiatría es de aclarar que se realizaron los trámites pertinentes quedando a la espera de disponibilidad de cama en institución de 2 nivel. Por lo anterior me permito informar que la atención inicial hubo un retraso en el triage de 1 hora debido a la congestión del servicio, las demás atenciones se dieron de forma oportuna. 01-SIAU-002017-S-2018 1/2 Agradecemos por hacer uso de esta herramienta por la cual son escuchados garantizando el bienestar de nuestros usuarios.	Oportunidad en la atención

ABRIL 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 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
9	01-SIAU-001401-2018	02/04/2018	Yined Cedeño	Demora en la atención en el servicio de urgencias	Queja	Canaima	urgencias	2018/04/12	10	En atención a la queja presentada por usted me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento. Señora Yined el servicio de urgencia cuenta con un consultorio de preconsulta en donde los usuarios son llamados para una prevaloración y así mismo son clasificados por una auxiliar de enfermería, la cual es la que dispone de acuerdo a sus criterios técnicos de seleccionar, clasificar y priorizar la atención de pacientes en urgencias. Fruto de éste resultado al paciente se le determina la prioridad de su atención y en que promedio de tiempo será atendido. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se genero dentro del proceso de la atención, la Ese Carmen Emilia Ospina esta implementando planes de contingencia que incluye la programación de médicos adicionales en el servicio de urgencias y el direccionamiento del triage IV y V a consulta externa para su atención inmediata. Agradecemos por hacer uso de esta herramienta por la cual son escuchados garantizando el bienestar de nuestros usuarios.	Oportunidad en la atención
10	01-SIAU-001424-E-2018	02/04/2018	Luz Angela Díaz	Sugiere no devolver a los usuarios por no presentar la el documento de identificación	Sugerencia	Granjas	Facturación	2018/04/12	10	En atención a la sugerencia presentada a por usted me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la coordinadora de facturación Johana Ortiz para que realizara el debido seguimiento a su queja. Señora Luz nos comunicamos vía telefónica con usted en días anteriores con el fin de ampliar más la información y efectivamente ese día solo se tenía en disposición para la atención de los usuarios una sola funcionaria debido a que el área de facturación se encontraba en la reunión mensual. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se genero dentro del proceso de atención, queremos reiterarle que siempre en la ventanilla 1 y 2 se cuenta con los auxiliares para la apertura de los ingresos y facturación. Cordialmente;	Oportunidad en la atención
11	01-SUAI-001428-E-2018	02/04/2018	Elizabeth Fierro	Demora en la atención en consulta externa y al facturar.	Queja	Granjas	Facturación	2018/04/12	10	En atención a la queja presentada por usted me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la coordinadora de facturación Johana Ortiz para que realizara el debido seguimiento a su queja. Señora Elizabeth días anteriores se hablo vía telefónica con usted para ampliar más la información de su queja y efectivamente ese día solo se tenía en disposición para la atención de los usuarios una sola funcionaria debido a que el área de facturación se encontraba en la reunión mensual. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se genero dentro del proceso de atención, queremos reiterarle que siempre en la ventanilla 1 y 2 se cuenta con los auxiliares para la apertura de los ingresos y facturación.	Oportunidad en la atención
12	01-SIAU-001400-E-2018	02/04/2018	Mariana Meneses	Demora en la atención y demora en la entrega de los resultados de laboratorio	Queja	Canaima	urgencias	2018/04/12	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 sur centro de salud de Canaima para que realizara el debido seguimiento a su queja. 1. Una vez revisada su historia clínica el día 23 de Marzo ingresó por el servicio de urgencias y fue atendida en primera instancia a las 12:04 y clasificada como triage IV (tiempo de espera hasta de 120 minutos). 2. Luego recibió atención por parte del medico a las 14:28, es decir que pasaron 24 minutos por fuera de lo establecido en la ley; es valorada y el doctor le ordena laboratorios. Efectivamente se evidenció que hubo demora en los tiempos de atención. Se socializa con el personal que se encontraba de turno la importancia de orientar e informar correctamente a los usuarios sobre el tratamiento a recibir, el tiempo de espera para la atención medica y el tiempo de espera para el resultado de los laboratorios. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se genero dentro del proceso de la atención, , agradecemos por hacer uso de esta herramienta por la cual son escuchados garantizando el bienestar de nuestros usuarios.	Oportunidad en la atención
13	01-SIAU-001532-E-2018	06/04/2018	Elizabeth Lopez	Mala Atención por parte del doctor Adaúlfo Cabrera	Queja	Canaima	consulta externa	2018/04/12	6	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 investigara los hechos manifestados en la queja. Señora Elizabeth se le recordó al doctor Adaúlfo Cabrera las normas que rigen la ética médico paciente la cual es de dirigirse a sus pacientes con respeto y de realizarle una atención oportuna con eficiencia y calidez humana. Ofrezco disculpas por la incomodidad que se genero dentro del proceso de la atención, agradecemos por hacer uso de esta herramienta por la cual son escuchados garantizando el bienestar de nuestros usuarios.	Actitud

ABRIL 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 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
14	01-SIAU-001578-E-2018	09/04/2018	Yina Paola Retamal	Mala atención prestada por a auxilair de toma de RX odontologicos Milena Oviedo	Queja	Canaima	RX odontologico	2018/04/23	15	En atención a la queja presentada por usted me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la coordinadora de odontología doctora Patricia Castro para que realizara el debido seguimiento a su inconformidad. Se revisa historia clínica de la menor Luiba Sofia Retamal donde registra ingreso para la atención odontológica el día 6/04/2018 a las 2:43 de la tarde, en donde la doctora Andrea Cabrera le informa que debía esperar afuera que en un espacio con gusto la atendería. Efectivamente se evidencio que hubo demora en la atención por parte del área de odontología ya que el día en que la menor tubo la atención la agenda de los odontólogos estaba completa y f ya tenían asignados mas pacientes del servicio de urgencias. Sin embargo se le recordó a la auxiliar Milena Oviedo la importancia de dirigirse con respeto a nuestro usuarios y de brindar una atención oportuna con eficiencia, calidez humana. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, la Ese Carmen Emilia Ospina esta implementando planes de contingencia con el fin de los usuarios que acudan al servicio de urgencia odontológica tenga una atención oportuna.	Actitud
15	01-SIAU-001685-E-2018	13/04/2018	Nelson Hernandez	Demora en la contestación de en la línea amiga dela Ese	Queja	Palmas	Call Center	2018/04/17	4	En atención a la queja presentada por usted me permito informarle que la coordinadora de oficina de atención al usuario Sandra Milena Velasquez recibió su inconformidad. Señor Nelson agradecemos por darnos a conocer su inquietud estaremos mas atentos a los usuarios que de una u otra forma se están aprovechando del uso de los teléfonos instalados en los diferentes centros de salud para el verdadero servicio el cual es la solicitud de una o dos citas por usuario de medicina general, odontología y promoción y prevención. Vamos a realizar charlas educativas con las niñas de atención al usuario, para que nuestro usuarios aprendan hacer un buen uso de esta herramienta que es para el servicio de la comunidad Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se presento dentro del proceso de la atención, agradecemos por hacer uso de esta herramienta por la cual son escuchados garantizando el bienestar de nuestros usuarios.	Oportunidad en la atención
16	01-SUIAU-0016786-E-2018	13/04/2018	Nancy Olaya	Recvlarlo porque hay usuarios que demoran sacando mas de 5 citas a la vez	Reclamo	Granjas	Call Center	2018/04/17	4	En atención a la queja presentada por usted me permito informarle que la coordinadora de oficina de atención al usuario Sandra Milena Velasquez recibió su inconformidad. Señora Nancy agradecemos por darnos a conocer su inquietud estaremos mas atentos a los usuarios que de una u otra forma se están aprovechando del uso de los teléfonos instalados en los diferentes centros de salud para el verdadero servicio el cual es la solicitud de una o dos citas por usuario de medicina general, odontología y promoción y prevención. Vamos a realizar charlas educativas con las niñas de atención al usuario, para que nuestro usuarios aprendan hacer un buen uso de esta herramienta que es para el servicio de la comunidad Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se presento dentro del proceso de la atención, agradecemos por hacer uso de esta herramienta por la cual son escuchados garantizando el bienestar de nuestros usuarios.	Oportunidad en la atención
17	01-SIAU-001545-E-2018	13/04/2018	Medardo Losada	Demora en la toma de Rx odontologico	Queja	Granjas	urgencias	2018/04/25	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: Señor Medardo el día que se presentó la inoportunidad en la atención de la toma de RX se genero porque ese mismo día hubo usuarios que llegaron tarde a la cita y la funcionaria como es su costumbre no devolverlos los atendió para que no perdieran la consulta. De igual manera se le socializó a la auxiliar Milena Oviedo la importancia de brindarle a los pacientes una atención oportuna y con calidad humana. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, la Ese Carmen Emilia Ospina esta implementando planes de contingencia con el fin de que los usuarios que acudan al servicio RX odontologico y tenga una atención oportuna.	Oportunidad en la atención
18	01-SIAU-001683-E-2018	06/04/2018	Jaro Artunduaga	Demora de la ambulancia patra la toma de un Rx	Queja	Granjas	urgencias	2018/04/12	6	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento. Una vez revisada su historia clínica la demora para la toma de RX la cual se realiza en el centro de salud de Canaima, se dio debido a que la ambulancia prioriza los traslados dependiendo del estado de salud de los usuarios y según la congestión que se presente en los servicios. Ofrezco disculpas por la incomodidad que se genero dentro del proceso de la atención, agradecemos por hacer uso de esta herramienta por la cual son escuchados garantizando el bienestar de nuestros usuarios.	Oportunidad en la atención
19	01-SIAU-001683-E-2018	13/04/2018	John Stiuven Ramirez	Demora en la atención en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	urgencias	2018/04/23	10	En atención a la queja presentada por usted me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento. Señor Stiven el servicio de urgencia cuenta con un consultorio de preconsulta en donde los usuarios son llamados para una prevvaloración y así mismo son clasificados por una auxiliar de enfermería la cual es la que dispone de acuerdo a sus criterios técnicos de seleccionar, clasificar y priorizar la atención de pacientes en urgencias. Usted fue clasificado como triage IV (tiempo de espera hasta 120 minutos.) No presenta valoración médica pero si una nota de inasistencia realizada por el doctor encargado. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se genero dentro del proceso de la atención, la Ese Carmen Emilia Ospina esta implementando planes de contingencia que incluye la programación de médicos adicionales en el servicio de urgencias y el direccionamiento del triage IV y V a consulta externa para su atención inmediata. Agradecemos por hacer uso de esta herramienta por la cual son escuchados garantizando el bienestar de nuestros usuarios.	Oportunidad en la atención

ABRIL 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 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
20	01-SIAU-001681-E-2018	13/04/2018	Anonimo	Demora en la atención en el servicio de urgencias para una mujer embarazada	Queja	Granjas	urgencias	2018/04/23	10	En atención a la queja presentada por usted me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la jefe sede zona norte centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento a su queja. Verificando las manifestaciones no registran nombre completo ni numero de identificación, solo registra un numero del celular 3222303664 en donde contesta la señora Dayana Pinto Puentes de la ciudad Culumari Cesar, manifestándonos que ella no había interpuesto ninguna queja, en el centro de salud ya que no vivía en Neiva. Se les recomienda que para una próximo inconformidad registrar datos completos, numero de identificación para así poder realizar el debido seguimiento a la queja. Agradecemos por hacer uso de esta herramienta por la cual son escuchados garantizando el bienestar de nuestros usuarios.	Oportunidad en la atención
21	01-SIAU-001707-E-2018	16/04/2018	Secretaria de salud (Usuario Hernado Calderon)	Inconformidad por la atención al adulto mayor	Queja	Granjas	urgencias	2018/04/23	7	En atención a la queja interpuesta en la secretaria de salud Municipal por el señor Hernando Calderón CC: 4949079, nos permitimos informarle que se envió la inconformidad al jefe de zona Norte centro de salud de Granjas para que realizara el debido seguimiento. Dando respuesta a la queja que interpuso el señor Hernando Calderon, en donde no es preciso ni nos especifica bien la inconformidad que tubo en cuanto la atención del adulto mayor. Accedimos a buscar en la base de datos un numero 8719036 para que nos manifestara su queja, pero tampoco fue posible debido a que el numero registrado aparece no activo. Verificamos historia Clínica y el señor Hernado tiene registrada 2 atenciones este año: Primera atención: 21 de Marzo de 2018 en el centro de salud de granjas atendido por el doctor Fabio German Osorio con DX de hipertensión con orden de laboratorio y formula medica, la consulta se realizó oportunamente sin ningún retraso. Segunda atención: 13 de Abril de 2018 con DX de alergia no especificada con plan de manejo de medicamentos, atendido por el doctor Jesus Maria Gorrón. La consulta se realizó oportunamente sin ningún retraso. 01-SIAU-002087-S-2018 1/2 Se tiene como politica de la institución la humanización de los servicios y la atención preferencial (embarazadas, adulto mayor, menores de 5 años y personas con discapacidad). Las citas son asignadas a traves de la línea amiga de la institución 8632828, en donde los agentes están debidamente capacitados y con total conocimiento del agendamiento de la población diferencial; en cada uno de los centros de salud hay una funcionaria de atención al usuario donde se encarga de asignar citas prioritarias para la población diferencial. Agradezco ante mano por darnos a conocer esta queja, quedando atenta a cualquier otra inquietud.	Oportunidad en la atención
22	01-SIAU-001684-E-2018	13/04/2018	Anonimo	Demora en la atención en el servicio de urgencias	Queja	Palmas	urgencias	2018/04/25	12	En atención a la queja presentada por usted me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la jefe sede zona Oriente centro de salud de Palmas, para que realizara el debido seguimiento a su queja. Referente a la queja presentada me permito manifestarle que efectivamente en los meses de Abril de 2018 en la sede de palmas, el servicio de urgencias a aumentado la demanda del servicio. Pero históricamente el comportamiento en el área de urgencias ha manejado buenos indicadores de oportunidad y resolutiveidad. Tiempos que se han manejado según la clasificación del triage son los siguiente: Usuarios clasificados triage II: 8:53 minutos Usuarios clasificados triage III: 13:59 minutos Usuarios clasificados triage IV: 42:43 minutos Usuarios clasificados triage V : 1:28:02 hora Muy seguramente el caso se presentó en horas de gran demanda de servicio que puede alargar los tiempos en los triages IV Y V hasta 3 horas o un poco mas. Como también se pudo haber presentado en los día en que los funcionarios estuvieron en capacitación. 01-SIAU-002119-S-2018 1/2 Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se presentó dentro del proceso de la atención, para una próxima inconformidad por favor registre sus datos completos para así poder realizar el debido seguimiento. Agradecemos por hacer uso de esta herramienta por la cual son escuchados garantizando el bienestar de nuestros usuarios.	Oportunidad en la atención
23	01-SIAU-001688-E-2018	13/04/2018	Carolina Tique	Mala atención del doctor Adalfo Cabrera	Queja	Canaima	consulta externa	2018/04/25	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 investigara los hechos manifestados en la queja. Señora Carolina se le recordó al médico Adalfo Cabrera las normas que rigen la ética médico paciente la cual es de dirigirse a sus pacientes con respeto y de realizarle una atención oportuna con eficiencia y calidez humana. Ofrezco disculpas por la incomodidad que se genero dentro del proceso de la atención, agradecemos por hacer uso de esta herramienta por la cual son escuchados garantizando el bienestar de nuestros usuarios.	Actitud
24	01-SIAU-001689-E-2018	13/04/2018	Marisol Ortiz	Mala atención del doctor Adalfo Cabrera	Queja	Canaima	consulta externa	2018/04/25	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 investigara los hechos manifestados en la queja. Señora Marisol se le recordó al médico Adalfo Cabrera las normas que rigen la ética médico paciente la cual es de dirigirse a sus pacientes con respeto y de realizarle una atención oportuna con eficiencia y calidez humana. Ofrezco disculpas por la incomodidad que se genero dentro del proceso de la atención, agradecemos por hacer uso de esta herramienta por la cual son escuchados garantizando el bienestar de nuestros usuarios.	Actitud

ABRIL 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 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
25	01-SIAU-001687-E-2018	13/04/2018	Anonimo	Mala atención del doctor Adaulfo Cabrera	Queja	Canaima	consulta externa	2018/04/25	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 investigara los hechos manifestados en la queja. Señor usuario se le recordó al médico Adaulfo Cabrera las normas que rigen la ética médico paciente la cual es de dirigirse a sus pacientes con respeto y de realizarle una atención oportuna con eficiencia y calidez humana. Ofrezco disculpas por la incomodidad que se genero dentro del proceso de la atención, para una próxima inconformidad por favor registrar datos completos y dirección del domicilio para así poder realizar la investigación correspondiente. Agradecemos por hacer uso de esta herramienta por la cual son escuchados garantizando el bienestar de nuestros usuarios.	Actitud
26	01-SIAU-001679-E-2018	13/04/2018	Gina Mitchel Perez	Queja por que el doctor Fabio Osorio la toco de una manera no adecuad	Queja	Granjas	consulta externa	2018/04/26	13	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. Señora Yina se realizará seguimiento a su queja debido a que el doctor en mención Fabio Germán Osorio no tiene registrado ningún acontecimiento de este tipo en la institución y lleva mucho tiempo vinculado con nosotros sin presentar quejas de usuarios sobre su actuar médico y ético. Agradecemos por hacer uso de esta herramienta por la cual son escuchados garantizando el bienestar de nuestros usuarios, mantenemos de manera continua la revisión de los procesos con el fin de mejorar la calidad de nuestros servicios.	Atención
27	01-SIAU-001829-E-2018	20/04/2018	Johana Cortes	Sugiere coloca runa fotopiadora en el centro de salud	Sugerencia	Granjas	consulta externa	2018/04/30	10	En atención a la sugerencia 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 sugerencia. Señora Johana permítanos comunicarle que a todo paciente que requiera toma de muestras de laboratorio por urgencias los frascos son suministrados para la recolección en el mismo servicio. En cuanto a la fotopiadora, la entidad facilitara cualquier documento generado por el servicio sin ningún costo a nuestros usuarios. La ESE Carmen Emilia Ospina le agradece por su sugerencia, mantenemos de manera continua la revisión de los procesos con el fin de mejorar la calidad de nuestros servicios.	Sugerencia
28	01-SIAU-0001065-E-2018	20/04/2018	Angi Lucia Tafur	Sugiere que la auxiliar Liliana tiene mucha recarga laboral	Queja	Granjas	consulta externa	2018/04/30	10	En atención a la sugerencia 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 sugerencia. Señora Angi debido a una eventualidad que se presentó con una funcionaria (incapacidad por enfermedad), nos tocó disponer de una de las auxiliares circulantes del servicio de consulta externa. Por esa razón es que la auxiliar Liliana Martínez se encuentra en estos momentos sola cubriendo el servicio. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se presentó dentro del proceso de la atención, agradecemos por hacer uso de esta herramienta por la cual son escuchados garantizando el bienestar de nuestros usuarios.	Sugerencia
29	01-SIAU-001826-E-2018	20/04/2018	Ricardo gutierrez	Demora en la entrega de los medicamentos	Queja	Granjas	Farmacia	2018/05/02	12	En atención a la queja presentada por usted me permito informarle que se envió su inconformidad al regerente de farmacia el señor Francisco Ardila para que realizará el debido seguimiento a su queja. Señor Ricardo el día que el médico le generó la formula con los medicamentos Neomicina 3.5MG + Polimixina 6000 UI+ Dexametasona 1MG SUSP Oftálmica Cantidad 1 , efectivamente no se le hizo la entrega debido a que esos medicamentos se encuentran agotados por el laboratorio, de igual manera se le diligenció el formato de pendiente de medicamentos # 12223. En vista de la cantidad de usuarios con pendiente de ese medicamento se realizó la gestión con Discolmedicas SAS empresa contratista y se logró la adquisición de algunas cantidades con el fin de hacer entrega a los pacientes que se le generó el formato pendiente de medicamentos. Actualmente el medicamento ya se encuentra disponible en la farmacia del centro de salud de granjas. La ESE Carmen Emilia Ospina le agradece por darnos a conocer su inconformidad, mantenemos de manera continua la revisión de los procesos con el fin de mejorar la calidad de nuestros servicios.	Oportunidad en la atención
30	01-SIAU-001828-E-2018	20/04/2018	Teresa Fierro	Mala información en canto las citas y agendamiento de la toma de los laboratorios	Queja	Granjas	Facturación	2018/05/02	12	En atención a la queja presentada por usted me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la coordinadora de facturación Johana Ortiz para que realizara el seguimiento a su queja. Señora Teresa se comunicaron con usted vía telefónica al numero 3123877493 en donde les manifestó el inconveniente que tuvo en el área de facturación para la asignación de citas de toma de laboratorios. Se les recordó y se realiza acta de seguimiento a las auxiliares Andrea Salazar, Dalila Villanueva con el fin de que continúen prestando atención oportuna y humanizada. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se presento dentro del proceso de la atención, Se les recordó y se realiza acta a las auxiliares Andrea Salazar, Dalila Villanueva y Monica Valderrama que deben de asignar citas de toma de laboratorios el mismo día a usuarios que vengan de las zonas rural o de los municipios aledaños. Agradecemos por hacer uso de esta herramienta por la cual son escuchados garantizando el bienestar de nuestros usuarios.	Oportunidad en la atención

ABRIL 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 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
31	01-SIAU-001821-E-2018-	20/04/2018	Marta Avila	Mala información por parte del vigilante en cuanto al abrir ingreso para la toma de RX, además la auxiliar Milena Oviedo no le tomo el examen odontológico	Queja	Canaima	RX odontológico	2018/05/02	12	En atención a la queja presentada por usted me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la coordinadora de Odontología la doctora Patricia Castro para que investigara los hechos manifestados en la queja. Señora Marta La Ese Carmen Emilia Ospina ofrece disculpas por la demora en la atención de la toma de Rx, se verificó y efectivamente hubo una mala información desde el momento en que el funcionario de vigilancia la envió a abrir ingreso en facturación ocasionando retraso en la llegada al consultorio. Lamentamos los inconvenientes causados. Se socializó con el vigilante la importancia de direccionar y generar información verídica, como también se le recordó a la auxiliar de odontología Milena Oviedo que en casos como este debe de brindar una atención oportuna con eficiencia y calidez humana. Agradecemos por hacer uso de esta herramienta por la cual son escuchados garantizando el bienestar de nuestros usuarios.	Oportunidad en la atención
32	01-SIAU-001830-E-2018	20/04/2018	Wilson Cardoso	Sugiere colocar otro telefono para la solicitud de citas Medicas	Sugerencia	Canaima	Call Center	2018/04/26	4	En atención a la queja presentada por usted, la coordinadora de atención al usuario Sandra Velasquez recibió su inconformidad encontrando lo siguiente: 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 30 líneas telefónicas. 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 como discapacitados ,población de la tercera edad, , 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. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención, agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes.	Sugerencia
33	01-SIAU-001819-E-2018	20/04/2018	Laura Estefani Camacho	Mala actitud del doctor Adaukfo Cabrera	Queja	Canaima	consulta externa	2018/05/02	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 investigara los hechos manifestados en la queja. Señora Laura se le recordó al médico Adaulfo Cabrera las normas que rigen la ética médico paciente la cual es de dirigirse a sus pacientes con respeto y de realizarle una atención oportuna con eficiencia y calidez humana. Ofrezco disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, agradecemos por hacer uso de esta herramienta por la cual son escuchados garantizando el bienestar de nuestros usuarios.	Actitud
34	01-SIAU-001817-E-2018	20/04/2018	Ruby Fernada Polania	Mala actitud del doctor Adaukfo Cabrera	Queja	Canaima	consulta externa	2018/05/02	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 investigara los hechos manifestados en la queja. Señora Ruby se le recordó al médico Adaulfo Cabrera las normas que rigen la ética médico paciente la cual es de dirigirse a sus pacientes con respeto y de realizarle una atención oportuna con eficiencia y calidez humana. Ofrezco disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, agradecemos por hacer uso de esta herramienta por la cual son escuchados garantizando el bienestar de nuestros usuarios.	Actitud
35	01-SIAU-001816-E-2018	20/04/2018	María Barragan	Mala actitud del doctor Adaukfo Cabrera	Queja	Canaima	consulta externa	2018/05/02	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 investigara los hechos manifestados en la queja. Señora Ruby se le recordó al médico Adaulfo Cabrera las normas que rigen la ética médico paciente la cual es de dirigirse a sus pacientes con respeto y de realizarle una atención oportuna con eficiencia y calidez humana. Ofrezco disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, agradecemos por hacer uso de esta herramienta por la cual son escuchados garantizando el bienestar de nuestros usuarios.	Actitud
36	01-SIAU-001832-E-2018	20/04/2018	Andrea Valencia	Sugiere mejorar el consultorio de psicología	sugerencia	Palmas	Psicología	2018/05/02	12	En atención a la sugerencia 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 sugerencia. Señora Andrea lamentamos la incomodidad que se presentó al momento de adquirir su consulta de psicología. Esto se debió a que en el centro de salud de palmas la semana comprendida entre el día 14 y 20 de Abril se realizó remodelación de un consultorio médico, por lo cual por contingencia requerimos el traslado de la consulta Psicológica a la oficina de la jefatura de zona en la jornada de la mañana. En la tarde no se presento el inconveniente ya que el servicio se presto adecuadamente en el consultorio. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, la gerencia decidió hacer una adecuación en el área administrativa, para contar con un espacio adecuado para dicha consulta.	Sugerencia

ABRIL 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 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
37	01-SIAU-001831-E-2018	20/04/2018	Luis Fernando Aguirre	Mala Atención por parte de la doctora Adriana Pastrana	Queja	Palmas	Odontología	2018/05/02	12	En atención a la queja presentada por usted me permito informarle que se envió su inconformidad que a la coordinadora de odontología la doctora Patricia Castro para que realizara el debido seguimiento a su inconformidad. Señor Luis Fernando usted registra ingreso a consulta odontológica el día 9/04/2018 en el centro de salud de palmas con la doctora Luz Adriana Pastrana en donde la doctora reporta dx de abrasiones de cuello de los dientes 24-25 según historia clínica , y restauración con resina de fotocurado, realizando la consulta dentro de las normas y políticas de la institución. En el transcurso de la investigación la auxiliar odontología Adriana Vargas nos reporta que usted regresa al centro de salud a las 11:30 manifestando dolor al comer y cepillarse, a esa hora la odontóloga ya había terminado su agenda, pero de igual manera la auxiliar le pregunto en que le podía colaborar, orientándolo y comentándole el proceso que debía seguir. Además nos comunicamos con usted vía telefónica el día 2 de Mayo de 2018 asignándole nuevamente cita con odontología para el día 3/05/2018 a las 5:20 pm con la doctora Gloria Mercedes Lizcano en el centro de salud de palmas. 01-SIAU-002203-S-2018 1/2 Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se presento dentro del proceso de la atención, agradecemos por hacer uso de esta herramienta por la cual son escuchados garantizando el bienestar de nuestros usuarios.	Atención
38	01-SIAU-001848-E-2018	23/04/2018	Yennifer Katherine Oliveros	Mala actitud de parte del doctor Aduolfo Cabrera	Queja	Canaima	consulta externa	2018/05/02	9	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 investigara los hechos manifestados en la queja. Señora Yennifer se le recordó al médico Aduolfo Cabrera las normas que rigen la ética médico paciente la cual es de dirigirse a sus pacientes con respeto y de realizarle una atención oportuna con eficiencia y calidez humana. Ofrezco disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, agradecemos por hacer uso de esta herramienta por la cual son escuchados garantizando el bienestar de nuestros usuarios.	Actitud
39	01-SIAU-001822-E-2018	20/04/2018	Anonimo	Mala atención de la doctor Jane Korine Guevara	Queja	Canaima	urgencias	2018/05/04	15	En atención a la queja presentada por usted me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la jefe de zona sur centro de salud de Canaima para que realizara el debido seguimiento a su queja. Verificando las manifestación no registran nombre completo ni numero de identificación. Se les recomienda que para una próximo inconformidad registrar datos completos, numero de identificación para así poder realizar el debido seguimiento a la queja. Agradecemos por hacer uso de esta herramienta por la cual son escuchados garantizando el bienestar de nuestros usuarios	Actitud
40	01-SIAU-001932-E-2018	30/04/2018	JoseJeiser Herrera	La doctora Yenny Sterling no lo atendio en la silla de ruedas	Queja	Eduardo santos	Odontología	2018/05/11	11	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la coordinadora de odontología Patricia Castro para que realizará el debido seguimiento a su queja. Señor José la doctora Yenny Sterling no le nego en ningún momento la atención, ella le manifestó que debía ser atendido en la silla del consultorio odontológico, pero usted se nego ya que la odontologa Sonia Caicedo lo atendia en la silla de ruedas sin ningún inconveniente. Para la doctora Yenny Sterling era imposible atenderlo ya que requería de la pieza de alta velocidad, jeringa triple y micromotor y lamentablemente el brazo de la unidad odontológica estaba dañado y no es escualizable, no permitiendo realizar un correcto y acertado tratamiento de odontológico. Lamentamos mucho su inconformidad pero nuestra institución dispone de equipos para ofrecer la atención eficiente a los usuarios y no es el primer caso de discapacidad que se atiende ya que todos vienen en compañía de una persona o el vigilante dela empresa nos apoya con subir los pacientes a la silla odontológica.	Atención
41	01-SIAU-001942-E-2018	30/04/2018	Amsnda penagos	Mejorar el servivco de Call center	Queja	Granjas	Call Center	2018/05/11	11	En atención a la queja presentada por usted, la coordinadora de atención al usuario Sandra Velasquez recibió su inconformidad encontrando lo siguiente: 1 La ESE Carmen emilia Ospina tiene disponible una linea 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 y 30 líneas telefonicas disponibles los cuales están recepcionando sus llamadas. 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 asignación de citas preferenciales (Adulto mayor, embarazadas, niños menores de 1 año, discapacitados entre otros), 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. Nos comunicamos con usted vía telefonica al numero 3229113892 en donde se le colabora y se le asigna cita odontologica a su esposo para el día 16 de Mayo de 2018. 01-SIAU-002362-S-2018 1/2 Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención, agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes.	Oportunidad en la atención

ABRIL 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 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
42	01-SIAU-001941-E-2018	30/04/2018	Luz Amparo Amaya	Demora en la contestación del telefono de lalineaa amiga	Queja	Granjas	Call Center	2018/05/11	11	En atención a al queja presentada por usted, la coordinadora de atención al usuario Sandra Velasquez recibió su incomformidad encontrando lo siguiente: 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 y 30 líneas telefonicas disponibles los cuales están recepcionando sus llamadas. 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 asignación de citas preferenciales (Adulto mayor, embarazadas, niños menores de 1 año, discapacitados entre otros), 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. Verificando en el sistema usted en el transcurso de este año a solicitado y se le a asignado en repetidas ocasiones citas en los diferentes servicios que presta la Ese Carmen Emilia Ospina. 01-SIAU-002348-S-2018 1/2 Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención, agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes.	Oportunidad en la atención
43	01-SIAU-001940-E-2018	30/04/2018	Steven Alfonso Mosquera	Mejorar el servixco deñ Call center	Queja	Granjas	Call Center	2018/05/11	11	En atención a al queja presentada por usted, la coordinadora de atención al usuario Sandra Velasquez recibió su incomformidad encontrando lo siguiente: 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 y 30 líneas telefonicas disponibles los cuales están recepcionando sus llamadas. 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 asignación de citas preferenciales (Adulto mayor, embarazadas, niños menores de 1 año, discapacitados entre otros), 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.Nos comunicamos con usted vía telefónica al número 3219231418 para la asignación de la cita solicitada el cual se le agendo para el día miércoles 16 de Mayo 5:20 con el doctor Mauricio Palacios en el centro de salud de palmas. 01-SIAU-002351-S-2018 1/2 Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención, agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes.	Oportunidad en la atención
44	01-SIAU-001939-E-2018	30/04/2018	Dario ORTIZ	Mejorar el servixco deñ Call center	Queja	Granjas	Call Center	2018/05/11	11	En atención a al queja presentada por usted, la coordinadora de atención al usuario Sandra Velasquez recibió su incomformidad encontrando lo siguiente: 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 y 30 líneas telefonicas disponibles los cuales están recepcionando sus llamadas. 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 asignación de citas preferenciales (Adulto mayor, embarazadas, niños menores de 1 año, discapacitados entre otros), 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. Verificando en el sistema los únicos servicios que le ofrece la Ese Carmen Emilia Ospina es el servicio de urgencias y el servicio de PYP, los servicios de consulta externa y odontología se los presta directamente su EPS Comfamiliar. 01-SIAU-002349-S-2018 1/2 Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención, agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes.	Oportunidad en la atención
45	01-SIAU-001937-E-2018	30/04/2018	Lna Marcela Vera	Mejorar el servixco deñ Call center	Queja	Granjas	Call Center	2018/05/11	11	En atención a al queja presentada por usted, la coordinadora de atención al usuario Sandra Velasquez recibió su incomformidad encontrando lo siguiente: 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 y 30 líneas telefonicas disponibles los cuales están recepcionando sus llamadas. 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 asignación de citas preferenciales (Adulto mayor, embarazadas, niños menores de 1 año, discapacitados entre otros), 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. Verificando en el sistema la última atención que usted tuvo fue el día 20 de Abril de 2018 9:40 con el doctor Leonardo González en el centro de salud del Granjas. 01-SIAU-002347-S-2018 1/2 Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención, agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes.	Oportunidad en la atención

ABRIL 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 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
46	01-SIAU-001936-E-2018	30/04/2018	Luz Mery Zabala	Mejorar el servixco deñ Call center	Queja	Granjas	Call Center	2018/05/11	11	Sandra Velasquez recibió su inconformidad encontrando lo siguiente: 1 La Ese Carmen emilia Ospina tiene disponible una linea 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 y 30 líneas telefonicas disponibles los cuales están recepcionando sus llamadas. 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 asignación de citas preferenciales (Adulto mayor, embarazadas, niños menores de 1 año, discapacitados entre otros), 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. Nos comunicamos con usted vía telefonica al número 3214275986 para asiganrle la cita solicitada en la manifestación. Se le asignó cita para el día 16 de Mayo a las 3:00 pm con la doctora Maira Bermudez en el centro de salud de granjas 01-SIAU-002359-S-2018 1/2 Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención, agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes.	Oportunidad en la atención
47	01-SIAU-001955-E-2018	30/04/2018	Johantan Valencia	Mala atención y actitud de la doctora Zaira Guevara	Queja	Palmas	Urgencias	2018/05/10	10	Usuario envió su inconformidad al jefe de zona Oriente centro de salud de Palmas para que realizara el debido seguimiento a su queja. En averiguaciones iniciales a la manifestación que usted interpuso con el nombre de Jhonatan Valencia y verificando nuestro registro de turno de los médicos profesionales la doctora en mención Zaira Lorena Guevara no estuvo laborando el día 26 de Abril del presente año a las 23:00pm. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de atención, para una próxima inconformidad por favor registrar el documento de identificación, nombre correcto del funcionario que le brindo la atención y dirección de su domicilio para hacerle llegar una oportuna respuesta.	Actitud
48	01-SIAU-001944-E-2018	30/04/2018	Raquel Murcia	Mala actitud de la facturadora María Yormani Rodríguez	Queja	Canaima	Facturación	2018/05/10	10	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la coordinadora de facturación Johana Ortiz para que realizará el debido seguimiento a su queja. Señora Raquel efectivamente se generó incumplimiento de una de las actividades de la auxiliar de facturación María Yormary Rodríguez, el cual es de cumplir y participar en la difusión de las políticas institucionales del sistema de gestión de calidad, atención humanizada y calidad del servicio; por tal razón se le realiza plan de mejoramiento por el incumplimiento de las actividades. La Ese Carmen Emilia Ospina le agradece por darnos a conocer su inconformidad, mantenemos de manera continua la revisión de los procesos con el fin de mejorar la calidad de nuestros servicios.	Actitud
49	01-SIAU-001938-E-2018	30/04/2018	Jessica Andre Ramirez	Equivocación al formular de la doctora Raquel	Queja	Granjas	consulta externa	2018/05/11	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 norte a la doctora Raquel Gonzalez para que realizara el debido seguimiento a su queja. Revisando historia clínica efectivamente la doctora Raquel Gonzalez le formuló el medicamento de gentamicina, pero lo hizo con el debido conocimiento de su estado gestacional y criterio medico como profesional y lo generó debido al tratamiento que debía seguir por unos pocos días. De igual manera agradecemos por darnos a conocer su incomodidad en el momento de la atención. 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 inquietudes.	Atención
50	01-SIAU-001935-E-2018	30/04/2018	Leonardo Buitrago	Demora en la atención en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	urgencias	2018/05/10	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 norte para que realizara el debido seguimiento a su queja. Verificando su historia clínica no se encuentra registro de atención del triage, ni historia clínica en la fecha del 30 de abril del presente año, por lo cual no se le pudo realizar el seguimiento correspondiente de la falencia que usted nos manifestó. Sugerimos para una próxima inconformidad mas información. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención.	Oportunidad en la atención
51	01-SIAU-001931-E-2018	30/04/2018	Ingrid Tatiana Rojas	Sugiere colocar tra facturadora en el servicio de urgencias	Sugerencia	Palmas	Urgencias	2018/05/10	10	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la coordinadora de facturación Johana Ortiz para que realizará el debido seguimiento a su queja. Señora Ingrid nos permitimos comunicarle que a partir del 15 de mayo iniciará el facturador 2 para apoyar el área de facturación del servicio de urgencias en el centro de salud de palmas. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, agradecemos por hacer uso de esta herramienta por la cual son escuchados garantizando la calidad del servicio.	Oportunidad en la atención

ABRIL 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 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
52	01-SIAU-001818-E-2018	20/04/2018	Monica Yaneth Ceron	No la atendio la funcionaria de PYP Paola Chinchilla	Queja	Canaima	pyp	2018/04/30	10	En atención a la queja presentada por usted me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al coordinador del área de PYP para que realizara el debido seguimiento a su queja. 1. Señora Mónica Yaneth el día viernes 20 de abril se acerca a las instalaciones de la ESE Carmen Emilia Ospina en el área administrativa, oficina de la auxiliar Paola Chinchilla, con intención de radicar documentos para la consecución del proceso de programación de Retiro de Implante Sub-dermico. 2. La auxiliar Paola Chinchilla se encontraba liderando actividad del día de los niños en el área externa de la entidad, para lo cual fue orientada la señora hacia esta área para ubicar a la auxiliar e indagar sobre el proceso. 3. La auxiliar explica claramente el procedimiento y aclara que la programación para este tipo de actividad debe ser realizada en la oficina para recepcionar adecuadamente los documentos y realizar las orientaciones pertinentes. Por tal motivo se le orienta en que debe venir el día lunes a realizar este proceso. 4. Sin embargo, la auxiliar recibe los documentos y el procedimiento se programará para la próxima jornada que tendrá lugar en 15 días. Por los motivos anteriores, es necesario recalcar que en ningún momento hubo vulneración de sus derechos como usuaria.	Oportunidad en la atención

SANDRA MILENA VELASQUEZ ANDRADE

Coordinadora oficina atención al usuario

ESE CEO