

MAYO 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-002066-E-2018	04/05/2018	Anonimo	Se queja porque no la dejaron ingresar con su hija embarazada al servicio de urgencias	Queja	Palmas	Farmacia	2018/05/17	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 oriente centro de salud de palmas para que realizara el debido seguimiento a su queja. Revisando el historial clínico de su hija Kelly Marcela Guilimbo CC: 1075316959 con edad de 19 años consultó el servicio de urgencias el día 29/04/2018 es una madre mayor de edad y tiene total autonomía para decidir sobre su estado de gestación sin intervención de la madre. 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.	Atención
2	01-SIAU-002063-E-2018	04/05/2018	Monica Gutierrez Flores	Demora en la atención en el servicio de urgencias	Queja	Palmas	urgencias	2018/05/17	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 oriente centro de salud de palmas para que realizara el debido seguimiento a su queja. Revisando su historia clínica señora Mónica usted ingreso al servicio de urgencias a las 5:05pm, su llamado al consultorio fue a las 6:05pm en donde el médico le ordena paraclínicos y queda en observación mientras que salen los laboratorios. A las 8:33pm ya se encontraban en el sistema los resultados de los exámenes requeridos por el doctor. Efectivamente se generó falla en la atención debido a la falta de gestión y control por parte de las auxiliares de enfermería del servicio la cual son las encargadas de reportar a los médicos los resultados de los pacientes en observación. 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
3	01-SIAU-002057-E-2018	04/05/2018	Gullemo Villegas	Demora en la atención en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	urgencias	2018/05/16	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. Señor Guillermo Villegas se verifica en la base de datos un numero de contacto encontrando 3165347057 el cual no se encuentra en servicio, por lo cual no se pudo tener comunicación con usted para que nos explicara mas a fondo su inconformidad y así poder realizar el seguimiento correspondiente. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención la institución se encuentra en un proceso de mejora continua en la prestación de los servicios médicos; cuando se presenten estos inconvenientes usted puede dirigirse al jefe de enfermería del servicio de urgencias o a la funcionaria del atención al usuario con el fin de orientarlo y facilitarle una consulta prioritaria en caso de requerirse.	Oportunidad en la atención
4	01-SIAU-002067-E-2018	04/05/2018	Ever Cruz	Seguridad: el tapete estaba en mal estado con riesgo a que los usuarios se cayeran	Queja	Canaima	urgencias	2018/05/17	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 sur centro de salud de Canaima para que realizara el debido seguimiento a su queja. Señor Ever se verificó en la sala de urgencias el estado del tapete, en donde de inmediato se reporta a la coordinadora de servicios generales los cuales son los encargados del mal estado de los pisos y tapetes para así evitar los accidentes por caídas dentro de las instalaciones, asociadas a esta causa. 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.	Seguridad
5	01-SIAU-002068-E-2018	04/05/2018	Carmen Parra	Demora en la atención en el servicio de urgencias	Queja	Canaima	urgencias	2018/05/16	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. Señora Carmen usted ha recibido atención médica los días 27 y 28 de Abril del presente año por el servicio de urgencias/observación del hospital de canaima y en la historia clínica no registra demoras y el tiempo de atención resultan oportunos a la condición de salud y los diferentes estudios practicados para precisar su diagnóstico y manejo final. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, para una próxima inconformidad por favor registrar nombre completo del usuario, numero de identificación para realizarle el seguimiento correspondiente y dirección de su domicilio para hacerle llegar la respuesta a su manifestación.	Oportunidad en la atención
6	01-SIAU-002065-E-2018	04/05/2018	John Andres Arias	Mal servicio prestado por el área de odontología	Queja	Eduardo santos	Odontología	2018/05/16	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 patricia Castro para que realizara el debido seguimiento a su queja. Nos comunicamos con usted vía telefónica para que nos manifestara la inconformidad que había tenido en cuanto a la atención prestada. Según historial clínico el motivo de su consulta fue para la calza de una muela, el diagnóstico que registro el odontólogo fue caries, el tratamiento que se le realizó fue obstrucción de amalgama coherente con el motivo de su consulta. Se pudo dar que después de la atención usted registro cuadro de sensibilidad de menor a mayor grado de dolor. Lamentamos que presentara este cuadro agudo de dolor; pero la atención dada por la doctora Yessica Avila fue correcta al motivo de la consulta. También observamos en su historia que ha continuado el tratamiento asistiendo a consulta odontológica los días 8 y 15 del mes de mayo del presente año. 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.	Atención

MAYO 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-002061-E-2018	04/05/2018	Nelson Hernandez	Se queja por la mala ubicación del digiturno de farmacia	Queja	Palmas	Farmacia	2018/05/17	13	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 realizara el debido seguimiento a su queja. Señor Nelson el digiturno se ubicó en el sitio mas estratégico de la sala de espera, facilitando al usuario la visibilidad y confort por contar con sillas para una agradable espera. Por eso es muy importante que nuestros usuarios esperen al llamado cerca a donde se encuentra ubicado el digiturno y no en un área diferente, para así evitar inconvenientes y demoras en la entrega de los medicamentos. De igual manera este digiturno se instaló por una manifestación de sugerencias que usted mismo depositó en el buzón del centro de salud de palmas en donde sugería de carácter urgente la insatallación de un fichero para la dispensación de medicamentos. Agradecemos por hacer uso de esta herramienta por la cual son escuchados garantizando la calidad del servicio.	Atención
8	01-SIAU-002053-E-2018	04/05/2018	Ludivia Guevara	Se queja porque no le digeron que tenía que abri ingreso para la consulta odontologica	Queja	Canaima	Odontologia	2018/05/17	13	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 realizara el debido seguimiento a su queja. Señora Ludivia revisando su histora clínica usted venia remitida del centro de salud del caguan para una exodoncia con cita asignada para el día 2/05/2018 a las 9:00am en el centro de salud de Canaima. Se le llamo en repetidas ocasiones y no aparecio, se verifica si abrió ingreso no apareciendo el ingreso abierto. Luego de un lapso de tiempo usted se acerca al consultorio a preguntar el porque no le habian llamado y la auxiliar le manifiesta que desde hace rato le estan realizando los llamados y de que usted no se había abierto el ingreso. Es indispensable que cada vez que usted tenga una cita ya sea odontologica o consulta externa debe de abrir el ingreso para que pueda ser llamada a la consulta, para así no perjudicar al paciente que es juicioso y cumple con la puntualidad de la cita. De igual manera se le reasigno nuevamente cita para el día 7 de Mayo. 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.	Atención
9	01-SIAU-002059-2018	04/05/2018	Cecilia Andrea Rojas	Mala ubicación del digiturno de Farmacia.	Queja	Palmas	Farmacia	2018/05/17	13	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 realizara el debido seguimiento a su queja. Señora Cecilia el digiturno se ubicó en el sitio mas estratégico de la sala de espera, facilitando al usuario la visibilidad y confort por contar con sillas para una agradable espera. Por eso es muy importante que nuestros usuarios esperen al llamado cerca a donde se encuentra ubicado el digiturno y no en un área diferente, para así evitar inconvenientes y demoras en la entrega de los medicamentos. De igual manera reiteramos nuestro interes de garantizar una atención oportuna, eficiente y con calidad humana, enfocados en la satisfacción de nuestro usuarios. 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.	Atención
10	01-SIAU-002055-2018	04/05/2018	Medardo Losada	Mala atención del personal de farmacia con los usuarios adulto mayor	Reclamo	Canaima	Farmacia	2018/05/17	13	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 realizara el debido seguimiento a su queja. Señor Medardo nos comunicamos con usted vía telefónica a los números 3143767478 – 3146050215 – 8708418 siendo imposible la comunicación, con el fin de que nos diera a conocer los detalles de lo sucedido en el servicio farmacéutico. De igual manera se reunió al personal reiterandoles la atención al usuario con enfoque diferencial (adulto mayor, discapacitados, mujeres embarazadas y niños menores de 1 año). Por lo anterior reiteramos nuestro interes de garantizar una atención oportuna. 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.	Atención
11	01-SUAI-0012056-E-2018	04/05/2018	Anonimo	Demora en la atención para facturar un RX	Queja	Canaima	Facturación	2018/05/17	13	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. Cabe de resaltar que se le marco al número 3208288751 registrado en la queja el cual no se encuentra en servicio para verificar la versión y así identificar al personal de facturación que está fallando en la prestación de los servicios. De igual manera se le realizó acta de socialización a las 3 auxiliares de facturación Karla Rodriguez, Andrea Stefani Garzón y Maria Rodríguez, en donde se les informa la importancia de brindar una atención oportuna con excelencia y calidad humana. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, para una próxima inconformidad por favor registrar nombre completo del usuario, numero de identificación y dirección de su domicilio para hacerle llegar la respuesta a su manifestación.	Oportunidad en la atención

MAYO 2018											
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - CEO											
CONSOLIDADO DE PQRS											
N°	RADICADO	FECHA	USUARIO	MOTIVO DE QUEJA	PQRS	CENTRO DE SALUD	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	DIAS OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
12	01-SIAU-002212-E-2018	11/05/2018	Joffman Soto	Mala atención prestada por el médico de turno	Queja	Palmas	urgencias	2018/05/18	7	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. Señor Hoffman verificando historia clínica de la usuaria María Alejandra Ramírez CC: 1075271079 ingresó al servicio de urgencias palmas el día 4/05/2018 a las 5:47am, se le brindó la primera atención a las 6:41am clasificada como un tirage V (tiempo de espera de hasta 120 minutos). La atención de urgencias por el médico fue a las 8:29am. De igual manera se identificó falla en la atención de la clasificación del triage. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, 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.	Atención
13	01-SIAU-002190-E-2018	11/05/2018	Esperanza Cabrera	demora en la atención del servicio de vacunacion	Queja	Palmas	Vacunación	2018/05/18	7	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. Señora Esperanza Cabrera se verifica historia clínica en donde se evidencia que usted se acercó al servicio de facturación abrir ingreso a las 8:30am, se le aplicó la vacuna y se le cerró registro clínico a las 9:16am. Observando el tiempo de espera fue de 46 minutos, este tiempo esta dentro de los parametros de atención a el usuario en cualquiera de los servcios. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, agradecemos por hacer uso de esta herramienta con la que Ustedes como Usuarios son escuchados garantizando una comunicación directa con la ESE Carmen Emilia Ospina.	Oportunidad en la atención
14	01-SIAU-002185-E-2018	11/05/2018	Sergio Bustos	Demora en la atención en el serviciomde urgencias	Queja	Palmas	urgencias	2018/05/18	7	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. Señor Sergio verificando su historia clínica ingreso al servicio de urgencias palmas el día 4/05/2018 a las 6:25am con síntomas de dolor abdominal, se le brindo la primera atención a las 6:51am clasificado como un tirage IV (tiempo de espera de hasta 120 minutos). La atención de urgencias por el médico fue a las 8:44am. De igual manera la clasificación inicial del triage IV la oportunidad de la atención estuvo dentro de los parametro establecidos, pero según los registros clínicos hubo falla en la clasificación del triage debido a las condiciones que presentaba el paciente. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, ya se generó la directriz de contratar una auxiliar de línea de frente para reforzar la atención en el servicio de urgencias. Agradecemos por hacer uso de esta herramienta con la que ustedes como usuarios son escuchados garantizando una comunicación directa con la ESE Carmen Emilia Ospina.	Oportunidad en la atención
15	01-SIAU-002054-E-2018	04/05/2018	Luz Adrian Gomez	Mala actitud del doctor Miller Olave	Queja	Canaima	consulta externa	2018/05/17	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 sur centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento a su queja. Señora Luz Adriana, permítanos comunicarle que se le recordó al doctor Miller Olave la importancia de brindar una atención con respeto, oportuna y calidad humana. 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.	Actitud
16	01-SIAU-002062-E-2018	04/05/2018	Mercedes Tellez	Sugiere mantener el televisor encendido	Sugerencia	Palmas	Comunicación	2018/05/17	13	En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al área de comunicaciones para que realizara el debido seguimiento a su sugerencia. Señora Mercedes cada pantalla ubicada en los diferentes centros de salud tienen su respectiva programación, lo que incluye la proyección de información institucional y educativa como cumplimiento a lo reglamentado para las instituciones prestadoras de servicio de la salud. Respecto a la no funcionalidad de la pantalla, desde el área de comunicaciones nos encargaremos de verificar que la persona encargada de encender diariamente la pantalla lo realice sin percance alguno. La institución de la mano con el área de comunicaciones está trabajando en la producción de nuevos spots o videos educativos que puedan ser proyectados y varien la programación existente con el objetivo de generar una mejor y mas agradable estadia en las sala de espera. 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.	Sugerencia
17	01-SIAU-002182-E-2018	11/05/2018	Carmen Rosa Garcia	Sugiere colocar un consultorio para los electrocardiogramas	Sugerencia	Granjas	Electrocardiogramas	2018/05/18	7	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 Carmen permítanos comunicarle que la institución se encuentra en procesos de reparación y adecuaciones locativas, por lo que se estan tomando los electrocardiogramas en el área de reanimación, sitio de acceso restringido. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención la ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Sugerencia

MAYO 2018											
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - CEO											
CONSOLIDADO DE PQRS											
N°	RADICADO	FECHA	USUARIO	MOTIVO DE QUEJA	PQRS	CENTRO DE SALUD	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	DIAS OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
18	01-SIAU-002180-E-2018	11/05/2018	María Ines Ramos	Sugiere colocar un consultorio para los electrocardiogramas	Sugerencia	Granjas	Electrocardiogramas	2018/05/18	7	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 María Ines permítanos comunicarle que la institución se encuentra en procesos de reparación y adecuaciones locativas, por lo que se están tomando los electrocardiogramas en el área de reanimación, sitio de acceso restringido. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Sugerencia
19	01-SIAU-002211-E-2018	11/05/2018	Ana Beatriz Díaz	No le realizaron apertura de ingreso porque no estaba activa en la EPS en el servicio de urgencias	Queja	Palmas	Facturación	2018/05/22	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 facturación Johana Ortiz para que realizara el debido seguimiento a su inconformidad. Señora Ana Beatriz tratamos de contactarnos con usted, siendo imposible la comunicación al número 8629340 para que nos comentara más a fondo su inconformidad, además para que nos verificara el número del documento de la menor ya que el número que registra en la queja 1077732970 pertenece a la menor Sara Daniela Vargas Díaz. De igual manera se le realiza acta de seguimiento a la funcionaria implicada Eveling Serrato retroalimentándole la información de que por ningún motivo se puede devolver a los usuarios en el servicio de urgencias en cualquiera de nuestros centros de salud. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Atención
20	01-SIAU-002199-E-2018	11/05/2018	Julieta Burbano	Tenia cita de crecimiento y desarrollo y no la atendieron.	Queja	Granjas	PYP	2018/05/22	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 realizara el debido seguimiento a su queja. Señora Julieta permítanos comunicarle que la demora en la atención obedeció a una inducción que estaba realizando la doctora Adriana León médica concurrente de la Ese Carmen Emilia Ospina, las cuales son de importancia para mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud, situación que no pudo organizarse con reasignación de las citas ya que no se tuvo número de contacto actualizado de usted. Por lo anterior se tomaron correctivos, con el fin de que en lo posible las capacitaciones no interfirieran con las consultas programadas. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Atención
21	01-SIAU-002213-E-2018	11/05/2018	Julieta	Mala atención del servicio de urgencias	Queja	IPC	urgencias	2018/05/21	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 ipc para que realizara el debido seguimiento a su queja. Señora Yulieth el doctor Javier Ricardo Benavides Gordole realizó la primera atención a su hija Zaira Camila Anacona; como se efectuó cambio de turno el médico a cargo fue el doctor Luis Carlos Gonzales Paredes . Se le recordó al médico la importancia de brindar una atención oportuna con eficiencia y calidad humana. Como también se le recuerda a usted hacer cumplimiento de uno de sus deberes como usuaria el cual es de dirigirse con respeto a los funcionarios de la institución. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Oportunidad en la atención
22	01-SIAU-002207-E-2018	11/05/2018	Anonimo	usuario llega con un fuerte dolor de muela y no lo atendieron en la mañana pero en la tarde si	Queja	Eduardo santos	Odontología	2018/05/18	7	En atención al reclamo 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 Eduardo santos para que realizara el debido seguimiento. Permítanos comunicarle que para la institución es imposible verificar el reclamo que usted presentó porque no escribe sus datos personales como nombre completo, identificación para así poder revisar ingreso e historia clínica. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, para una próxima inconformidad por favor registrar datos completos y dirección de domicilio para hacerle llegar la respuesta.	Atención
23	01-SIAU-002201-E-2018	11/05/2018	Karen Yuby Veklasquez	Sugiere colocar un consultorio para los electrocardiogramas	Queja	Granjas	Electrocardiogramas	2018/05/18	7	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 karen permítanos comunicarle que la institución se encuentra en procesos de reparación y adecuaciones locativas, por lo que se están tomando los electrocardiogramas en el área de reanimación, sitio de acceso restringido. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Atención
24	01-SIAU-002197-E-2018	11/05/2018	Maria Lourdes Giro	Demora en la entrega de los medicamentos	Queja	Palmas	Farmacia	2018/05/22	11	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al gerente de Farmacia Francisco Ardila para que realizara el debido seguimiento a su queja, Señora Lourdes nos permitimos manifestar que se reunió el personal, con el fin de hacer énfasis en la rápida atención a los usuarios, garantizando oportunidad, eficiencia y calidad humana. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Oportunidad en la atención

MAYO 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
25	01-SIAU-002189-E-2018	11/05/2018	Yordi Alejandro Lopez	Mala atención y información del auxiliar de facturación	Queja	Palmas	Facturación	2018/05/22	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 facturación Johana Ortiz para que realizara el debido seguimiento a su inconformidad. Señor Yordi, se le realiza acta de seguimiento a la funcionaria implicada Eveling Serrato recordándole una de sus actividades como contratista la cual es de brindar una atención oportuna con eficiencia y calidad humana. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Atención
26	01-SIAU-002188-E-2018	11/05/2018	Yeimy Johana Calderon	Mala atención por la auxiliar de facturación Eveling Serrato	Queja	Palmas	Facturación	2018/05/22	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 facturación Johana Ortiz para que realizara el debido seguimiento a su inconformidad. Señora Yeimy, se le realiza acta de seguimiento a la funcionaria implicada Eveling Serrato recordándole una de sus actividades como contratista la cual es de brindar una atención oportuna con eficiencia y calidad humana. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Atención
27	01-SIAU-002202-E-2018	11/05/2018	Viviana Andrea Maya	Mala atención por el auxiliar de facturación Karen Lozano	Queja	Granjas	Facturación	2018/05/22	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 realizara el debido seguimiento a su queja. Señora Viviana nos comunicamos al numero 8702514 que nos registra en la base de datos, en donde nos contestaron manifestándonos que usted no vivía en el lugar, por tal razón no se pudo corroborar la manifestación. De igual manera se le recordó a la auxiliar de facturación la importancia de brindar una atención oportuna con eficiencia y calidad humana. Como también se le recuerda a usted hacer cumplimiento de uno de sus deberes como usuaria el cual es de dirigirse con respeto a los funcionarios de la institución. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Atención
28	01-SIAU-0002311-E-2018	18/05/2018	Ingrid Lorena Tovar	La auxiliar de facturación emboloto las ordenes medicas de la usauria	Queja	Palmas	Facturación	2018/05/23	5	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 seguimeinto a su queja. Dada la situación que usted nos presentó, la coordinadora del área de facturación dio la directriz que a partir del día 22/05/2018 se contará con un facturador de apoyo que estará de 6 a 11 de la mañana todos los días, esto con el fin de descongestionar la ventanilla y agilizar la apertura de los ingresos. Igualmente nos informaron que habían impreso nuevamente las ordenes para agilizar el proceso. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Atención
29	01-SIAU-002310-E-2018	18/05/2018	Amparo Sanchez	No hay atención preferencial para adulto mayor en el servicio de facturación	Queja	Palmas	Facturación	2018/05/23	5	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 seguimeinto a su queja. Dada la situación que usted nos presentó, la coordinadora dio la directriz que a partir del día 22/05/2018 se contará con un facturador de apoyo que estará de 6 a 11 de la mañana todos los días, esto con el fin de descongestionar la ventanilla y agilizar la apertura de los ingresos. De igual manera los auxiliares de facturación tienen la obligación de atender al personal preferencial (adulto mayor, discapacitados, mujeres embarazadas y niños menores de 1 año) en el momento que estas personas lo requieran. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Oportunidad en la atención
30	01-SIAU-002313-E-2018	18/05/2018	Fidel Mendoza	Se queja en la demora en el servicio de facturación	Queja	Palmas	Facturación	2018/05/23	5	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 seguimeinto a su queja. Dada la situación que usted nos presentó señor Fidel, la coordinadora dio la directriz que a partir del día 22/05/2018 se contará con un facturador de apoyo que estará de 6 a 11 de la mañana todos los días, esto con el fin de descongestionar la ventanilla y agilizar la apertura de los ingresos. De igual manera los auxiliares de facturación tienen la obligación de atender al personal preferencial (adulto mayor, discapacitados, mujeres embarazadas y niños menores de 1 año) en el momento que estas personas lo requieran. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Oportunidad en la atención

MAYO 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
31	01-SIAU-002184-E-2018-	11/05/2018	Yeison Ramos Escobar	Demora en la entrega de los medicamentos	Queja	Palmas	Farmacia	2018/05/22	11	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 realizara el debido seguimiento a su queja. Señor Yeison el digiturno es una herramienta que garantiza organización a los usuarios y una espera de su atención tranquila en la sala diseñada. Teniendo en cuenta que la sala de espera se encuentra a pocos metros de la farmacia, se realiza réplica al turno que esta en espera de la atención, cuando no recurren con prontitud, se llama por el altavoz y cuando el usuario no acude, se pasa el siguiente turno . En este tiempo de espera, se respeta el turno del usuario. Por tal razón se implemento el plan de mejora trasladando el digiturno a la parte frontal de la farmacia, con el fin de mejorar la sensibilidad al uso de esta herramienta. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Oportunidad en la atención
32	01-SIAU-002183-E-2018	11/05/2018	Elcy Andrade	Digiturno de farmacia es muy demorado	Queja	Palmas	Farmacia	2018/05/22	12	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 realizara el debido seguimiento a su queja. Señora Elcy el digiturno es una herramienta que garantiza organización a los usuarios y una espera de su atención tranquila en la sala diseñada. Teniendo en cuenta que la sala de espera se encuentra a pocos metros de la farmacia, se realiza réplica al turno que esta en espera de la atención, cuando no recurren con prontitud, se llama por el alta voz y cuando el usuario no acude, se pasa el siguiente turno . En este tiempo de espera, se respeta el turno del usuario. Por tal razón se implementó el plan de mejora trasladando el digiturno a la parte frontal de la farmacia, con el fin de mejorar la sensibilidad al uso de esta herramienta. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Oportunidad en la atención
33	01-SIAU-002198-E-2018	11/05/2018	Ivonne Tatiana Diaz	Digiturno de farmacia es muy demorado	Queja	Palmas	Farmacia	2018/05/23	12	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 realizara el debido seguimiento a su queja. Señora Ivonne el digiturno es una herramienta que garantiza organización a los usuarios y una espera de su atención tranquila en la sala diseñada. Teniendo en cuenta que la sala de espera se encuentra a pocos metros de la farmacia, se realiza réplica al turno que esta en espera de la atención, cuando no concurren con prontitud, se llama por el alta voz y cuando el usuario no acude, se pasa el siguiente turno . En este tiempo de espera, se respeta el turno del usuario. Por tal razón se implemento el plan de mejora trasladando el digiturno a la parte frontal de la farmacia, con el fin de mejorar la sensibilidad al uso de esta herramienta. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Oportunidad en la atención
34	01-SIAU-002218-E-2018	15/05/2018	Andrea Yulieth Marin	Solicita que le asignen todas las 3 citas en el centro de salud del Caguan	Queja	Caguan	Asiganción de citas	2018/05/18	3	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 atención al usuario Sandra Milena Velásquez para que realizara el debido seguimiento. Señora Andrea en el centro de salud del caguan se tiene una auxiliar de enfermería la cual es la encargada de la repartición de 15 fichas para la consulta diaria de control de joven, adulto mayor, hipertención, citas de primera vez y citas de consulta externa. Por eso es muy importante que nuestros usuarios tengan en cuenta que como solo son 15 turnos los que se reparten la auxiliar debe de ser equitativa ya que así como usted madruga a solicitar turnos los demás usuarios también requieren de una cita para la revisión del médico. De igual manera la auxiliar nunca le ha negado la solicitud de las citas que usted a requerido para sus hijos y verificando en el sistema sus hijos han pasado por el servicio de consulta externa ya varias veces en el trancurso de el año 2018 y la ultima atención la tuvieron el día 3 /04/2018. Además ese día en la que usted llevo a sus 3 hijos a la cita a salir de la consulta le pidió el favor a la auxiliar de no volver a darle las citas seguidas ya que los menores eran muy inquietos. 01-SIAU-002585-S-2018 1/2 Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, agradecemos por hacer uso de esta herramienta con la que ustedes como usuarios son escuchados garantizando una comunicación directa con la ESE Carmen Emilia Ospina.	Oportunidad en la atención

MAYO 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
35	01-SIAU-002275-E-2018	17/05/2018	Secretaria de salud municipal (Edinson Soto)	No le prestaron la atención por urgencias en el centro de salud del IPC	Queja	IPC	urgencias	2018/05/22	5	En atención a la queja presentada en la superintendencia por el señor Edinson Soto Castro me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de ipc, para que realizara el debido seguimiento a la queja. Revisando la descripción del PQRD 18-0052974 interpuesto en la secretaria de salud Departamental nos permitimos identificar que; la fecha en la que el usuario sufre el incidente es equivocada ya que dice que ocurrió el día 29 de Octubre del 2018, mas que todavía no a transcurrido, también manifiesta que asistió el día 30 de Enero del presente año día nuevamente del incidente al servicio de urgencias del centro de salud del ipc en donde comunica negación del servicio por no estar afiliado a una EPS. Me permito informare que: 1. Los funcionarios de la Ese Carmen Emilia Ospina a cargo del registro de ingreso de los usuarios por el servicio de urgencias, estan totalmente capacitados y direccionados para abrir todo ingreso a usuario con o sin EPS y sin restricción alguna. 2. Revisando historia clínica del usuario Edinson Soto asistió al servicio de consulta externa el día 14/03/2018 atendido por el medico Juan Camilo Garcia en donde describe el motivo de la consulta registrando que el usuario Edinson Soto de 34 años de edad quien presentó hace un mes contusión en ojo izquierdo mientras se movilizaba en motocicleta, posteriormente a eso persisite con sensación de cuerpo extraño asociado a visión borrosa, él manifiesta no haber acudido a consulta por no estar activo en la EPS. 01-SIAU-002615-S-2018 1/2 3. De igual manera el médico sigue con el proceso en donde le envía remisión prioritaria con el oftalmologo de su EPS Comfamiliar y le envía manejo de medicamentos Prednisolona + Fenilefrina 1% suspensión oftalmológica: aplicar 2 gotas en ojo afectado cada 8 horas por 5 días. La Institución en ningún momento le negó los servicios a el usuario, por el contrario le brindo la atención oportuna enviándolo a su EPS correspondiente para que lo atendiera directamente el especialista. Quedo atenta a cualquier otra inquietud que se presente	Oportunidad en la atención
36	01-SIAU-002309-E-2018	18/05/2018	Leidy Tellez	Demora en la atención en el servicio de facturación	Queja	Palmas	Facturación	2018/05/25	7	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. Dada la situación que usted nos presentó, la coordinadora dio la directriz que a partir del día 22/05/2018 se contará con un facturador de apoyo que estará de 6 a 11 de la mañana todos los días, esto con el fin de descongestionar la ventanilla y agilizar la apertura de los ingresos. De igual manera los auxiliares de facturación tienen la obligación de atender al personal preferencial (adulto mayor, discapacitados, mujeres embarazadas y niños menores de 1 año) en el momento que estas personas lo requieran. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Oportunidad en la atención
37	01-SIAU-002308-E-2018	18/05/2018	Ana Yibe Pareja	Mala atención del doctor Aduolfo Cabrera	Queja	Canaima	consulta externa	2018/05/25	7	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 Ana Yibe permítanos comunicarle que se le recordó al doctor Aduolfo la importancia de brindar una atención con respeto, oportuna y calidad humana. 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.	Actitud
38	01-SIAU-002315-E-2018	18/05/2018	Sandra Lucero Bonilla	Sugiere el mejoramiento y agilidad al llamo del triage	Sugerencia	Palmas	urgencias	2018/05/23	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 oriente centro de salud de palmas para que realizara el debido seguimiento a su queja. Señora Sandra agradecemos por darnos a conocer su sugerencia, queremos informarle que desde el momento en que el usuario llega a la sala de espera y luego es llamado para la clasificación del triage debe de ser en el menor tiempo posible. Creemos que la demora en el servicio está presentando un poco de falencia, por tal razon la institución a dado la directriz de colocar una auxiliar de linea de frente en la sala de espera de urgencias con el fin de que la agilise y este de manera concurrente y pendiente de la congestión que se pueda estar generando en el servicio. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Sugerencia
39	01-SIAU-002314-E-2018	18/05/2018	Luz Helena Perdomo	Demora en la atención en el servicio de urgencias	Queja	Palmas	urgencias	2018/05/23	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 oriente centro de salud de palmas para que realizara el debido seguimiento a su queja. Revisando su historia clínica señora Luz Helena, usted asistió al servicio de urgencias el día 17/05/2018 a las 7:08, se le llama a la primera atención triage a las 7:28am siendo clasificada en triage IV (tiempo de espera hasta de 120 minutos). El llamado del médico se dio a las 9:14 am en repetidas ocasiones no asistiendo a la consulta. Se evidencia que usted se retiró del servicio antes de la atención. El rango de tiempo de espera según como la habian clasificado en triage 4 fue de 1:46 minutos, cumpliendo con el tiempo establecido según las normas nacional de salud. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Oportunidad en la atención

MAYO 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
40	01-SIAU-002344-E-2018	21/05/2018	Fermin	Mala atención prestada por las enfermeras y doctores del servicio de urgencias	Queja	IPC	urgencias	2018/05/25	4	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. Revisando su historia clínica señor Fermin usted asistió al servicio de urgencias el día 14/05/2018, se le llama a la primera atención triage a las 12:28am siendo clasificado en triage IV (tiempo de espera hasta de 120 minutos), médico lo llama a consulta a las 13:48. . El rango de tiempo de espera según como la habían clasificado en triage 4 fue de 1;10 minutos, cumpliendo con el tiempo establecido según las normas nacional de salud. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Oportunidad en la atención
41	01-SIAU-002342-E-2018	21/05/2018	Gladis Fernanda Horta	Mala atención brindada por el doctor Duban Chavez	Queja	IPC	urgencias	2018/05/25	4	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 del lpc para que le realizara el debido seguimiento a su manifestación. Señora Leidy, el doctor Duban Chávez le brindó la atención el día 15/05/2018 a las 3:30 pm, donde por requerimientos suyo solicitó atención con él, en el transcurso de la consulta usted le manifestó al médico la remisión que le había dado el doctor por medicina general para que la viera el especialista por presentar síndrome del tunel del carpo, sin embargo usted le sugirió al doctor que le diera una incapacidad por presentar malestar. Él médico se negó debido a que la incapacidad se la debería de dar ya el especialista porque él es el encargado de diagnosticar y tratar la posible enfermedad que estaba presentando. Sin embargo usted se torna insistente porque el médico le negó la incapacidad por lo cual para evitar inconvenientes el médico desiste de seguir atendiéndola y sederle la consulta a otro doctor del servicio. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Actitud
42	01-SIAU-002455-E-2018	25/05/2018	Jennifer Polania	La doctora Dollis Rodriguez no asistio a al copnsulta	Queja	Canaima	consulta externa	2018/05/29	4	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 Jennifer ofrecemos disculpas por el inconveniente que paso, estuvimos verificando y hubo falencias en la apertura de la agenda de la doctora Dollis Rodríguez ya que ella había solicitado permiso para los días en los cuales se presentó el inconveniente. De igual manera a nuestros usuarios se les reasigno nuevamente las citas con otros médicos, se tomaron las medidas correctivas para que no se vuelva a presentar este inconveniente informandose al área de calidad el incidente. . Agradecemos por hacer uso de esta herramienta con la que ustedes como usuarios son escuchados garantizando una comunicación directa con la ESE Carmen Emilia Ospina.	Oportunidad en la atención
43	01-SIAU-002312-E-2018	18/05/2018	Anonimo	Solicita apertura del centro dde salud del siete de agost., le sale costoso ir a palmas	Queja	Palmas	consulta externa	2018/05/28	10	En atención a la queja presentada por usted me permito informarle que se le envió su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud de palmas para que realizara el debido seguimiento a su inconformidad. El centro de salud del siete de agosto, va a ser intervenido a partir del 01 de Junio de 2018, para reabrir servicios ambulatorios de medicina, enfermería, vacunación y farmacia. Estaremos en constante comunicación con la comunidad para darles a conocer el día de la apertura de dicho centro. 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	Oportunidad en la atención
44	01-SIAU-002462-E-2018	25/05/2018	Aldaris Castañeda	Mejorar el servixco del Call center	Queja	Canaima	Call Center	2018/05/28	3	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 cominucar de 7:00 de la mañana hasta las 5:00 de la tarde; contamos con10 agentes disponibles y más de 30 líneas telefonicas 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 estan encargadas de asignar citas preferencial(adulto mayor, discapacitados, mujeres embarazadas y niños menores de 1 año) se instalaron unos teléfonos en los diferentes centros de salud de La ESE los cuales estan en total funcionamiento para la asignación de dichas citas. 3. De igual manera verificando en el sistema usted tuvo 2 citas asignadas por consulta externa el día 23/05/2018 la primera a las 6:40am con el doctor Diego Ramirez y a las 7:25am con la doctora Yolanda Durán. 01-SIAU-002732-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
45	01-SIAU-002467-E-2018	25/05/2018	Katerine Gomez Cahuana	Mal servicio del centro del salud	Queja	IPC	urgencias	2018/05/29	4	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. Para los fines y demas se notifica que la queja presentada por usted señora Katerine Gomez no se puede verificar por falta de información que nos lleve a identificar lo ocurrido, para que la queja sea objeto de seguimineto se requiere que contenga nombre completo y numero de identificación del afectado, lugar, fecha y hora de los hechos, por tal razón no se le pudo realizar el debido seguimiento. Referente al personal de vigilancia esta petición se le hara llegar a la empresa contratista encargada. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Atención

MAYO 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
46	01-SIAU-002464-E-2018	25/05/2018	Daniela Avendaño	Mal servicio en el área de facturación	Queja	Palmas	Facturación	2018/05/31	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 de facturación Johana Ortiz para que realizara el debido seguimiento a su queja. Señora Daniela nos comunicamos con usted vía telefónica en donde nos manifestó la inconformidad que presentó por la radicación y luego la facturación de estas ordenes. De igual manera ya se cuenta con una auxiliar de facturación de apoyo que se encarga de la apertura de ingresos, facturación de adultos mayores, discapacitados, embarazadas, para así evitar la congestión en las ventanillas y prestar un mejor y rápido servicio. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, la ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios	Oportunidad en la atención
47	01-SIAU-002464-E-2018	25/05/2018	Monica María Puentes	mala atención en el servicio de urgencias	Queja	Canaima	urgencias	2018/05/31	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 realizara el debido seguimiento a su queja. Para los fines y demás se notifica que la queja presentada por la usted señora Mónica Puentes no se puede verificar por falta de información que nos lleve a identificar lo ocurrido, para que la queja sea objeto de seguimiento se requiere que contenga nombre completo y número de identificación del afectado, lugar, fecha y hora de los hechos, por tal razón no se le pudo realizar el debido seguimiento. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, la ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Oportunidad en la atención
48	01-SIAU-002465-E-2018	25/05/2018	Alexis Cuellar	La enfermera jefe Stefani no fue atender a los usuarios	Queja	Palmas	PYP	2018/05/30	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 oriente centro de salud de palmas para que realizara el debido seguimiento a su queja. Señora Alexis, permítanos comunicarle que la enfermera Stefani Camargo no atendió el día 18/05/2018 a los usuarios que tenía agendados debido a que se le presentó un inconveniente personal, no obstante en vista del inconveniente presentado el día anterior 17 de mayo se les llamó a todos los usuarios para disculparnos y reasignarle nuevamente la cita con otra enfermera, no logrando comunicación con 3 de los usuarios incluyéndola a usted; para que no perdiera la ida al centro de salud se le solicitó el favor a la enfermera jefe María de los Angeles Paredes que nos colaborara en recibir y atender a los 3 usuarios el cual no se había podido lograr comunicación. La atención se realizó con una demora de 2:30 minutos debido a que la jefe María de los Angeles ya tenía su agenda totalmente llena. Referente al servicio de facturación, ya se tomaron los correctivos al respecto, con un refuerzo de 7 a 11 AM mejorando y descongestionando el servicio. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, la ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Atención
49	01-SIAU-002466-E-2018	25/05/2018	Nancy Moreno	Reclama porque los descansa pies de la silla de ruedas se le perdieron del servicio de urgencias	Reclamo	Palmas	urgencias	2018/05/30	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 oriente centro de salud de palmas para que realizara el debido seguimiento a su queja. Señora Nancy, referente a la pérdida de los apoyas pies de la silla de ruedas de la usuaria, se corroboró que dichos elementos se extraviaron del servicio de urgencias en las horas de la mañana el día 11 de Mayo de 2018, según refiere el vigilante Mauricio Capera que estaba de turno el día en mención. Él manifiesta que mientras atendieron la usuaria, los apoyas pies quedaron sobre la silla de ruedas que la dispusieron en la ducha para pacientes. De igual manera se le solicitó al ingeniero Yamil Laguna verificar el video del día, con el fin de tratar de esclarecer los hechos. Dadas las investigaciones se encontró en el servicio de urgencias el elemento extraviado y la entrega se realizará el día 1 de Junio del 2018 que acordó para recogerlos. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, la ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios	Sugerencia
50	01-SIAU-002461-E-2018	25/05/2018	María del mar Correa	Demora en la atención en el servicio de urgencias	Queja	Canaima	urgencias	2018/05/30	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 Canaima para que realizara el debido seguimiento a su queja. Para los fines y demás se notifica que la queja presentada por usted señora María del Mar Correa no se puede verificar por falta de información que nos lleve a identificar lo ocurrido, para que la queja sea objeto de seguimiento se requiere que contenga nombre completo y número de identificación del afectado, lugar, fecha y hora de los hechos, por tal razón no se le pudo realizar el debido seguimiento. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, la ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Oportunidad en la atención

MAYO 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-002505-E-2018	25/05/2018	Maria Ruth Valderrama	Sugiere que las agendas de los doctores sean mas amplias	Sugerencia	Granjas	consulta externa	2018/05/31	6	En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento a su queja. Señora Maria Ruth permítanos informarle que la atención estipulada para pacientes de consulta externa con medico general son de 20 minutos. La oportunidad esta siendo garantizada a través de la línea amiga de la institución, a un día en la sede que tengamos la disponibilidad. Además se tienen citas prioritarias diarias disponibles en la sede de granjas para la atención preferencial (adulto mayor, discapacitados, mujeres embarazadas, un niños menores de 1 año). Agradecemos la sugerencia y nuestro compromiso es mejorar día a día la calidad de nuestro servicio de salud.	Sugerencia
52	01-SIAU-002454-E-2018	25/05/2018	Cristian Armando Toledo	Mala Actitud del vigilante Adolfo Parra	Sugerencia	Canaima	Vigilancia urgencias	2018/06/05	10	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la empresa contratista de vigilancia Seguridad Activa L&L Ltda para que realizara el debido seguimiento a su inconformidad. Con el fin de establecer la veracidad de los hechos la empresa de vigilancia se comunico vía telefónica con usted señor Cristian Toledo en donde les manifestó haber recibido malos tratos de parte del vigilante Adolfo Parra, quien se encontraba en servicio el día en mención. Lamentamos los hechos ocurridos, la empresa contratista de vigilancia programará una inducción y capacitación en manejo de atención al usuario. De igual manera se le recuerda tener en cuenta uno de los deberes como usuario el cual es dirigirse con respeto hacia nuestros funcionarios. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios	Actitud
53	01-SIAU-002454-E-2018	25/05/2018	Amanda Cuellar	Mala Actitud del vigilante Candelo	Queja	Canaima	Vigilancia urgencias	2018/06/05	10	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la empresa contratista de vigilancia Seguridad Activa L&L Ltda para que realizara el debido seguimiento a su inconformidad. Con el fin de establecer la veracidad de los hechos la empresa de vigilancia se comunico vía telefónica con usted señora Amanda en donde les manifestó haber recibido mal trato de parte del vigilante Andres Felipe Candelo quien se encontraba en servicio el día en mención. Lamentamos los hechos ocurridos, la empresa contratista de vigilancia programará una inducción y capacitación en manejo de atención al usuario. De igual manera se le recuerda tener en cuenta uno de los deberes como usuaria el cual es dirigirse con respeto hacia nuestros funcionarios. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios	Actitud
54	01-SIAU-002482-E-2018	28/05/2018	EPS Famisanar (Carlos Julio)	No le agenda cita por no tener autorización(portabiliada)	Queja	Canaima	Facturación	2018/06/05	8		Oportunidad en la atención
55	01-SIAU-002504-E-2018	29/05/2018	Anonimo	Demora en la atención en el servicio de facturación	Queja	Granjas	Facturación	2018/06/05	7	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. Permítanos comunicarle que como no se pudo evidenciar que el usuario ni usuaria dejo por escrito nombre completo, numero de cedula como tampoco dirección de domicilio, no se le pudo realizar el debido seguimiento al manifestación. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios	Oportunidad en la atención

MAYO 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
56	01-SIAU-002507-E-2018	29/05/2018	Niyireth Pimentel	Sugiere entregar los medicamentos completos	Sugerencia	Granjas	Farmacia	2018/06/06	8	En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al regente de Farmacia Francisco Ardila para que realizara el debido seguimiento a su inconformidad. Señora Niyireth Pimentel en cuanto a la sugerencia de la no entrega de los medicamentos completos permítanos comunicarle que: Usted recibió la atención por el servicio de urgencias donde se le formuló Loratadina 10MG TAB 10 tomar 1 diaria; Acetaminofen 500MG 10 tomar 2 tabletas juntas cada 6 horas. Teniendo en cuenta que por el servicio de urgencias sólo se debe de prescribir tratamiento para 5 días, se le entregó lo correspondiente a este periodo, con el fin de que se continúe por consulta externa. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, la ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Oportunidad en la atención
57	01-SIAU-002506-E-2018	29/05/2018	Sergio Cabrera	Los doctores se la pasan chateando y no atienden a los usuarios	Queja	Granjas	urgencias	2018/06/05	7	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. Señor Sergio no comunicamos con usted vía telefónica en donde nos manifestó su inconformismo a la atención que se le brindó a la señora Jenny Tafur y revisando la historia clínica se evidencia una consulta por el servicio de urgencias el día 23 de mayo con un ingreso a las 10:48, clasificada como triage III (tiempo de espera hasta de 60 minutos) y atendida por el médico a las 11:27. De igual manera se les realizó un llamado de atención a los funcionarios del servicio de urgencias; la ESE Carmen Emilia Ospina trabaja continuamente en la mejora de la calidad de los servicios de salud, oportunidad en la atención así como capacitaciones con el personal en las que incluye la humanización de los servicios médicos. Agradecemos por hacer uso de esta herramienta con la que ustedes como usuarios son escuchados garantizando una comunicación directa con la ESE Carmen Emilia Ospina.	Oportunidad en la atención

SANDRA MILENA VELASQUEZ ANDRADE

Coordinadora oficina atención al usuario

ESE CEO