

JUNIO 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-002595-E-2018	01/06/2018	Ana Marcela Triviño	Demora en las aperturas de ingresos	Queja	Palmas	Facturación	2018/06/07	6	<p>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.</p> <p>Señora Ana Triviño, nos comunicamos con usted vía telefónica al número que registro en la manifestación 3222912515 para que nos manifestara su inconformidad y el número está inactivo.</p> <p>De igual manera se ha implementado una auxiliar de facturación de apoyo que se encargará 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.</p> <p>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.</p>	Oportunidad en la atención
2	01-SIAU-002588-E-2018	01/06/2018	Cesar Humberto Ramirez	Demora para que le realicen unas curaciones	Queja	IPC	urgencias	2018/06/07	6	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de IPC para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señor Cesar Ramirez revisando su historia Clínica, usted se acerca al servicio de urgencias el día 27 de Mayo a las 5:30 am a realizarse un procedimiento de curación ambulatorio, manifiesta demora en la atención por parte de las enfermeras de turno.</p> <p>Permitanos comunicarle que ese día tanto las enfermeras de turnos como los médicos no se encontraban disponibles debido a que se presentaron 3 códigos azules con usuarios (accidentes de tránsito, herida de bala) que necesitaban la atención primordial o vital, por lo tanto por normas de la Superintendencia nacional de salud, prima más la salud de los usuarios de urgencias vitales.</p> <p>De igual manera cuando se terminaron de atender a los 3 usuarios, las enfermeras le hicieron en repetidas ocasiones el llamado, sin respuesta alguna. Retornado usted al servicio de urgencias a la 7:00am e insultando al personal, le recordamos que uno de sus deberes como usuario es dirigirse con respeto a los funcionarios de la institución.</p>	Atención
3	01-SIAU-001423-E-2018	01/06/2018	Marta Lucia Penagos	Demora en el servicio de facturación. No hay prioridad con el adulto mayor	Queja	Granjas	Facturación	2018/06/07	6	<p>Cordial saludo:</p> <p>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.</p> <p>Señora Marta Lucia, nos comunicamos con usted vía telefónica donde nos argumenta la inconformidad en la atención para la facturación de laboratorios al adulto mayor.</p> <p>De igual manera se le realiza control de asistencia a capacitación a las funcionarias Mónica Valderrama, Andrea Salazar, Dalila Villanueva retroalimentándole la información de brindar atención preferencial a adulto mayor, discapacitados, mujeres embarazadas, y niños menores de 1 año.</p> <p>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.</p>	Oportunidad en la atención
4	01-SIAU-002696-E-2018	07/06/2018	Maria Alejandra Avendaño	Mala actitud el vigilante Adolfo Parra	Queja	Canaima	urgencias	2018/06/18	11	<p>Cordial saludo:</p> <p>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.</p> <p>Con el fin de establecer la veracidad de los hechos la empresa de vigilancia se comunicó vía telefónica con usted señora María Alejandra Avendaño 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.</p> <p>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.</p>	Actitud

JUNIO 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
5	01-SIAU-002698-E-2018	07/06/2018	Anonimo	Mala Actitud de la doctora Shirly Devia	Queja	Eduardo santos	consulta externa	2018/06/18	11	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de eduardo santos para que realizara el debido seguimeinto a su queja.</p> <p>Permitanos comunicarle que como no se pude evidenciar que él usuario ni usuaria dejo por escrito nombre completo, numero de cedula como tampoco dirección de domicilio no se le pudo realizar a fondo el seguimiento, sin embargo indagando con la médica implicada Shirly Devia Cabrera y algunos funcionarios de la institución se deduce que:</p> <p>La usuaria que interpuso la queja es la madre de las menores Sara Valentina Trujillo Medina y María de los Angeles Tejada Trujillo quien el día 1/06/2018 tenían cita medica una a las 8:20 y la otra a las 11:20am llegando tarde a la primer consulta. No obstante la doctora accede atender a las menores debido a la petición de no poder esperar hasta las 11:20 para la próxima consulta por tener que ir a la casa a realizar el aimento del medio día. Se le realiza la consulta a las menores y se le genera medicamentos Dihidrocodeína explicándole a la usuaria que los efectos adversos como somnolencia no son tan marcados con este medicamento y que dar otro grupo farmacologico como antihistaminico, se corre el riesgo de producir mucha sedación y con el antecedente de que la niña Sara consumió un medicamento no especificado y requirió hospitalización con lavado gástrico por producirle sedación, la doctora eligió otra opción farmacéutica.</p>	Atención
6	01-SIAU-002703-E-2018	07/06/2018	Anonimo	Llevo as u hijo por el servicio de urgencias y la doctora Catalibna no le formuló nada	Queja	Palmas	urgencias	2018/06/15	8	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud de palmas para que realizará el debido seguimeinto a su queja.</p> <p>Permitanos comunicarle que como no se pude evidenciar que él usuario ni usuaria dejo por escrito nombre completo, numero de cedula como tampoco dirección de domicilio, no se le pudo realizar el debido analisis al caso ya que es necesario hacer un analisis tecnico de la atención por auditoria médica para determinar la calidad de la atención. Por otra parte la doctora Catalina no estuvo de turno en la horas en la que el usuario manifiesta la atención.</p> <p>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.</p>	Atención
7	01-SIAU-002695-E-2018	07/06/2018	Wilson ramirez	Mala atención por el doctor Cristian de la Hoz	Queja	Canaima	urgencias	2018/06/19	12	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señor Wilson revisando la historia clínica de su esposa Aracely Morales Sepulveda y su hija Saira Lucia Ramirez, se eviencia que las pacientes ingresaron por el servicio de urgencias con sintomatología de cuadro gripal, se le dió el respectivo manejo farmacológico y se le explica que las usuarias deben de ser valoradas por consulta externa según su evolución.</p> <p>De igual manera se le recordó al doctor Cristian de la Hoz la impotancia de brindar una atención con respeto, oportuna y sobre todo con calidez humana.</p> <p>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.</p>	Oportunidad en la atención

JUNIO 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
8	01-SIAU-002702-E-2018	07/06/2018	Luis Felipe Osorio	Sugiere que los días sábados haya disposición del personal médico	Sugerencia	Granjas	consulta externa	2018/06/18		<p>Cordial saludo:</p> <p>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.</p> <p>Señor Luis Felipe la atención en el servicio de urgencias esta dada de acuerdo a la clasificación del triage, es decir se prioriza los triage I, II y III. Debido a la complejidad del servicio hay momentos en que se congestiona y tenemos demora en los tiempos de espera. De igual manera es importante recordarle que la entidad mantiene disponibilidad de citas en el servicio de consulta externa con el fin de no congestionar los servicios de urgencias.</p> <p>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.</p>	Sugerencia
9	01-SIAU-002700-2018	07/06/2018	Gorety Rojas Capera	Mal servicio	Queja	Granjas	urgencias	2018/06/18	11	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Gorety la atención en el servicio de urgencias esta dada de acuerdo a la clasificación del triage, es decir se prioriza los triage I, II y III. Debido a la complejidad del servicio hay momentos en que se congestiona y tenemos demora en los tiempos de espera. De igual manera es importante recordarle que la entidad mantiene disponibilidad de citas en el servicio de consulta externa con el fin de no congestionar los servicios de urgencias.</p> <p>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..</p>	Oportunidad en la atención
10	01-SIAU-002701-E-2018	07/06/2018	Laura Maria Rangel	Mala actitud el la enfermera Erica Escalante	Queja	Granjas	urgencias	2018/06/18	11	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Laura Rangel nos tratamos de comunicar vía telefónica al numero 3102484548 siendo imposible la comunicación para que nos comentara mas a fondo su inconformidad, sin embargo la ESE Carmen Emilia Ospina trabaja continuamente en la revisión de los procesos en salud y capacitación al personal sobre la humanización de los servicios. De igual manera se socializó con la auxiliar de enfermería Erika Escalante el compromiso que debe de tener como funcionaria en mejorar la calidad de la atención a los usuarios.</p> <p>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.</p>	Actitud
11	01-SUAI-002697-E-2018	07/06/2018	Carlos Alberto Cardenas	Mala atención de la doctora Shirley Devia	Queja	Eduardo santos	consulta externa	2018/06/18	11	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de eduardo santos para que realizará el debido seguimiento a su queja.</p> <p>Señor Carlos la doctora Shirley Devia Cabrera le ofrece disculpas por la demora en la atención a la consulta. De igual manera se le recuerda a la médica la importancia de brindar y prestar un buen servicio a los usuarios que como usted cumplen con la responsabilidad de asistir 30 minutos antes de la cita.</p> <p>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</p>	Atención

JUNIO 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-002699-E-2018	07/06/2018	Nubia Castañeda	Desaseo en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	urgencias	2018/06/12	5	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de granjas para que le realizara el debido seguimiento a su queja.</p> <p>Señora Nubia Castañeda el día 12 de Junio de 2018, nos reunimos con la supervisora Leady Johana Vargas de la empresa de aseo LIMPIEZA TOTAL, en donde se le informo el desaseo que se estaba presentando en el servicio de urgencias del centro de salud de granjas. Por tal razón se realizará cambio de personal de aseo de urgencias del centro de salud y que continuará con revisiones periódicas e inducciones al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo y compromiso del personal a cargo.</p> <p>Ofrezco disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención, la Ese Carmen Emilia Ospina trabajará con el fin de seguir prestando un mejor servicio a nuestros usuarios.</p>	Atención
13	01-SIAU-002750-E-2018	12/06/2018	Alba Lucia Moncaleano	No le realizaron la toma de RX porque estaba dañado el aparato	Queja	Canaima	RX	2018/06/25	13	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Alba Lucia el día 9 de junio de 2018 no se reportó ninguna irregularidad en cuanto a lo manifestado por usted del daño del aparato de RX. Ese día se prestó el servicio de con total normalidad en el centro de salud de Canaima.</p> <p>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.</p>	Atención
14	01-SIAU-002750-E-2018	12/06/2018	Yolanda Sandoval	No le asignaron cita.	Queja	Palmas	Call Center	2018/06/18	6	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, la coordinadora de atención al usuario Sandra Velasquez recibió su inconformidad encontrando lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La Ese Carmen Emilia Ospina tiene disponible una línea amiga con el numero 8632828 donde ustedes se pueden comunicar de 7:00 de la mañana hasta las 5:00 de la tarde; contamos con 10 agentes y 30 líneas telefónicas disponibles para la recepción de llamadas. 2. Para comodidad de nuestros usuarios en cada centro de salud se encuentra una auxiliar administrativa en las oficinas de atención al usuario y son las encargadas de asignación de cita preferencial (Adulto mayor, discapacitados, embarazadas y niños menores de 1 año) se realizó la insatulación de 1 teléfono en cada centro de salud de la ESE y están en total funcionamiento para la asignación de citas. 3. Nos comunicamos con usted vía telefónica manifestándonos su inconformidad. De igual manera se le asignó cita para el día 14 de Junio a las 10:00am en el centro de salud de Canaima con la odontóloga Andrea Cabrera <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención, agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes.</p>	Oportunidad en la atención
15	01-SIAU-002837-E-2018	15/06/2018	Leyla Benavidez	Demora en la lectura de los Eamnes en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	urgencias	2018/06/26	11	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Leyla efectivamente el día 6 de Junio se presentó congestión en el servicio y debido a eso hubo demora en la lectura de los exámenes, de igual manera el doctor le realizó en repetidas ocasiones el llamado no obteniendo respuesta ya que usted decidió retirarse de la sala de espera.</p> <p>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.</p>	Oportunidad en la atención

JUNIO 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
16	01-SUIAU-002835-E-2018	15/06/2018	Anonimo	Instalar o designar espacio para el parque de las motos	Sugerencia	Granjas	consulta externa	2018/06/26		<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de norte sur centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento a su queja.</p> <p>Señor usuario permítanos informarle que la sede de granjas no cuenta con zonas o áreas que puedan ser destinadas para parqueo, agradecemos su sugerencia pero en estos momentos no contamos con infraestructura locativa para dicha petición.</p> <p>Cordialmente;</p>	Sugerencia
17	01-SIAU-002836-E-2018	15/06/2018	Liz Katerine Soto	Falta de ventilador en la sala de lactancia	Sugerencia	Granjas	consulta externa	2018/06/19		<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Liz, actualmente se encuentra en trámite la compra de ventiladores en el área de contratación, para la cual tendremos en cuenta su sugerencia con el fin de poder realizar la instalación en zona de lactancia.</p> <p>Agradecemos por hacer uso de esta herramienta con la que ustedes como empresa son escuchados garantizando una comunicación directa con la ESE Carmen Emilia Ospina</p>	Sugerencia
18	01-SIAU-002846-E-2018	18/06/2018	Aura Naranjo	Demora en la atención en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	urgencias	2018/06/19	1	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Es importante tener en cuenta que la atención en el servicio de urgencias está dada de acuerdo a la clasificación del triage, es decir se prioriza los triage I, II y III. Debido a la complejidad del servicio hay días y horas en que se congestiona y tenemos demora en los tiempos de espera sin embargo se atienden a todas las personas que lleguen a solicitar nuestro servicio de salud. De igual manera es importante recordarle que la entidad mantiene disponibilidad de citas en el servicio de consulta externa de lunes a viernes con el fin de no congestionar los servicios de urgencias.</p> <p>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.</p>	Oportunidad en la atención
19	01-SIAU-001683-E-2018	18/06/2018	Maria Derly Castillo	Demora en la atención en el servicio de observación porque solo había una enfermera en el servicio	Queja	Canaima	Observación	2018/06/27	9	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la manifestación encontrada en el buzón de sugerencia del servicio de urgencias del centro de salud de Canaima, quiero manifestarle con profunda satisfacción que he recibido la comunicación que usted presentó por medio de la Oficina de Atención al usuario, reconociendo la buena labor y desempeño de nuestro equipo asistencial.</p> <p>Cabe resaltar que nuestra política Institucional va encaminada a que nuestros funcionarios establezcan una relación armoniosa, sensible, que facilite atender de manera confiable, accesible, segura, en el tiempo exacto a las necesidades de nuestros usuarios; que son, sin lugar a duda la esencia de nuestro que hacer diario.</p> <p>Cordialmente;</p>	Oportunidad en la atención

JUNIO 2018

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - CEO

CONSOLIDADO DE PQRS

N°	RADICADO	FECHA	USUARIO	MOTIVO DE QUEJA	PQRS	CENTRO DE SALUD	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	DIAS OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
20	01-SIAU-002843-E-2018	18/06/2018	Cliente interno	Sugiere promover mas las fietas sanpedrinas por los medios internos de la empresa	Sugerencia	Canaima	consulta externa	2018/06/20		<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad su inconformidad al área de comunicaciones para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señor funcionario, es de aclarar que la convocatoria e invitación a participar del día de la huilensidad programado por la entidad y desarrollado el día 15 de junio de 2018 en las instalaciones del parqueadero de urgencias del centro de salud de canaima, no se realizó a través de redes sociales, pero en cambio si haciendo uso de las plataformas internas existentes como el spark (chat interno) e intranet (pagina interna), los otros medios no fueron utilizados debido a que por ser para la consulta externa no eran apropiados al objetivo de reunir en un espacio institucional.</p> <p>Por otra parte nos satisface que alrededor de 250 empleados se acercaron a participar de lo que con esfuerzo se organizó pensando en vincular a los funcionarios en un espacio para revivir las tradiciones huilenses.</p> <p>Agradecemos por hacer uso de esta herramienta con la que ustedes como empresa son escuchados garantizando una comunicación directa con la ESE Carmen Emilia Ospina.</p>	Sugerencia
21	01-SIAU-002838-E-2018	18/06/2018	Maria Camila Garcia	Llego para la otma de ecografia y el doctor Carlos Oviedo ya se habia ido.	Queja	Canaima	Ecografia	2018/06/26	8	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento a su queja.</p> <p>Señora Camila se le recordó al ginecólogo Carlos Oviedo la importancia de brindar una atención oportuna y con calidad a nuestros usuarios.</p> <p>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</p>	Oportunidad en la atención
22	01-SIAU-002845-E-2018	18/06/2018	Blanca Vidal	Solicita colocar mas personal en el servicio de facturación	Queja	Palmas	Facturación	2018/06/26	8	<p>Cordial saludo:</p> <p>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.</p> <p>Señora Blanca Vidal Charry se ha implementado una auxiliar de facturación de apoyo que se encargará de la apertura de ingresos, facturación de adultos mayores, discapacitados, embarazadas, para así evitar la congestión en las ventanillas y prestar un mejor y rapido servicio.</p> <p>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.</p>	Oportunidad en la atención
23	01-SIAU-002946-E-2018	22/06/2018	Maria Eugenia Gaspar	Solicita la asignación de un consultorio para el área de psicología	Sugerencia	Palmas	Psicología	2018/06/29		<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención al reclamo presentado 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.</p> <p>Señora María Eugenioa para solucionar la deficiencia de consultorios para la atención de psicología en horas de la mañana, la jefatura de zona propuso la remodelación del área de la oficina administrativa, para adecuar un espacio con exclusividad y privacidad para la consulta psicologica. El contartista ya inició obra de remodelación del almacen y contuniará en el área administrativa, para así poder brinar a nuestros usuarios una atención con calidad humana.</p> <p>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.</p>	Atención

JUNIO 2018											
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - CEO											
CONSOLIDADO DE PQRS											
N°	RADICADO	FECHA	USUARIO	MOTIVO DE QUEJA	PQRS	CENTRO DE SALUD	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	DIAS OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
24	01-SIAU-002956-E-2018	22/06/2018	Luz Aida Trujillo	Mala actitud de la enfermera Arismendy Serrato	Queja	Palmas	PYP	2018/06/27	5	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención al reclamo presentado 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.</p> <p>Señora Luz efectivamente se realizó las investigaciones correspondientes con su caso y se identificó que la funcionaria la cual le brindo una mala atención fue la auxiliar de enfermería Arismendy Serrato, responsable del seguimiento de gestantes. Por tal razón se le realizara los debidos descargos a la funcionaria y a la vez se realizará un trabajo de capacitación en humanización en la prestación de los servicios, ya que este tipo de actitudes requieren de un apoyo por parte de un profesional que promueva un verdadero cambio en la cultura organizacional.</p> <p>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.</p>	Actitud
25	01-SIAU-002944-E-2018	22/06/2018	Franci Helena Villalba	Solicita una promotora permanente en el corregimiento de Rio Ceibas	Reclamo	Palmas	consulta externa	2018/06/27		<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención al reclamo presentado 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.</p> <p>Señora Franci permítanos comunicarle que ya se está realizando el proceso de selección de la persona que cumpla con los requisitos para el cargo de auxiliar de enfermería, para la vereda Palestina, zona de influencia de la vereda Rio Ceibas.</p> <p>Agradecemos por hacer uso de esta herramienta con la que ustedes como empresa son escuchados garantizando una comunicación directa con la ESE Carmen Emilia Ospina.</p>	Atención
26	01-SIAU-002951-E-2018	22/06/2018	Blanca Yanira Hernadez	La enfermera Marta Losada le brindo una mala atención	Queja	Canaima	PYP Tensión	2018/06/28	6	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Blanca Hernandez, quiero comunicarle que se le recuerdo a la funcionaria Marta Losada la importancia de dirigirse con respeto a nuestros usuario y de brindarle una atención oportuna, con eficiencia y calidad humana. Como también recordarle a usted el cumplimiento de uno de sus deberes el cual es de dirigirse con respeto hacia los funcionarios de la institución.</p> <p>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.</p>	Atención
27	01-SIAU-002592-E-2018	01/06/2018	Lucero Andrade	Solicito cita para odontologia y se la signaron para medicina general	Queja	Eduardo santos	Call Center	2018/06/07	6	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, la coordinadora de atención al usuario Sandra Velasquez recibió su inconformidad encontrando lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La ESE Carmen emilia Ospina tiene disponible una línea amiga con el numero 8632828 donde ustedes se pueden cominucar de 7:00 de la mañana hasta las 5:00 de la tarde; contamos con 10 agentes y 30 líneas telefónicas disponibles para la recepción de llamadas. 2. Para comodidad de nuestros usuarios en cada centro de salud se encuentra una auxiliar administrativa en las oficinas de atención al usuario y son las encargadas de asignación de cita preferencial (Adulto mayor, discapacitados, embarazadas y niños menores de 1 año) se realizó la insatallación de 1 teléfono en cada centro de salud de la ESE y estan en total funcionamiento para la asignación de citas. 3. Nos comunicamos con usted vía telefónica manifestandonos su inconformidad. De igual manera se le asignó cita para el día 12 de Junio a las 3:40pm en el centro de salud de Eduardo Santos con la odontologa Sonia Caicedo. <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención, agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes.</p>	Oportunidad en la atención

JUNIO 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
28	01-SIAU-002596-E-2018	01/06/2018	Diana Alexandra Castro	Mala actitud de la jefe Diana del servicio de urgencias	Queja	Palmas	Urgencias	2018/06/07	6	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud de palmas para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Diana revisando la historia clínica de su esposo Jose smith Garzon CC: 7727408 ingresa al servicio de urgencias con síntomas de cefalea, la auxiliar le realiza toma de signos vitales, dentro de los parámetros normales, una vez se le hace la admisión al triage III, sin importar la complejidad de la atención ni prioridad asignada a los demás pacientes y/o congestión del servicio se ubica al señor Jose en la camilla del pasillo para el llamado a la atención por parte de la médica. En ningún momento se refleja demora en la atención, ni mala actitud por parte de ningún funcionario, al contrario se le colaboró dándole prioridad.</p> <p>Agradecemos por hacer uso de esta herramienta con la que ustedes como empresa son escuchados garantizando una comunicación directa con la ESE Carmen Emilia Ospina</p>	Actitud
29	01-SIAU-002585-E-2018	01/06/2018	Nini Johana Soto	Mala actitud de la enfermera Marta Montealegre	Queja	Canaima	urgencias	2018/06/07	6	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Nini Soto, quiero comunicarle que se le recordó a la funcionaria Marta Montenegro la importancia de dirigirse con respeto a nuestros usuario y de brindarle una atención oportuna, con eficiencia y calidad humana. Como también a recordarle a usted el cumplimiento de uno de sus deberes el cual es de dirigirse con respeto hacia los funcionarios de la institución.</p> <p>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.</p>	Actitud
30	01-SIAU-002587-E-2018	01/06/2018	Sandra Milena Arango	Manifiesta que el medico no examino a su nieta Salome Alarcon en toda la noche	Queja	Canaima	Hospitalización	2018/06/07	6	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Sandra Arango, revisando historia clínica de la menor Salome Alarcon Salgado RC: 1075323205 a la menor se le realizó el tratamiento que el médico considero acorde a la condición de salud que presentaba ese día la cual era estable. Así mismo se envió remisión a nivel de mayor complejidad red hospitalaria Comfamiliar la cual se realizó de manera oportuna y se traslado tan pronto fue admitido a la institución correspondiente.</p> <p>De igual manera se le realiza capacitación a los funcionarios en los temas de atención oportuna, con excelencia y calidad. 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.</p>	Oportunidad en la atención
31	01-SIAU-002586-E-2018	01/06/2018	Anonimo	Manifiesta que el medico no examino a su hija Salome Alarcon en toda la noche	Queja	Canaima	Hospitalización	2018/06/07	6	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Daniela Salgado, revisando historia clínica de la menor Salome Alarcon Salgado RC: 1075323205 a la menor se le realizó el tratamiento que el médico considero acorde a la condición de salud que presentaba ese día la cual era estable. Así mismo se envió remisión a nivel de mayor complejidad red hospitalaria Comfamiliar la cual se realizó de manera oportuna y se traslado tan pronto fue admitido a la institución correspondiente.</p> <p>De igual manera se le realiza capacitación a los funcionarios en los temas de atención oportuna, con excelencia y calidad. 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.</p>	Oportunidad en la atención

JUNIO 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
32	01-SIAU-002749-E-2018	07/06/2018	Amparo Murcia	Demora en la toma de losexamnes de laboratorio	Queja	Canaima	Laboratorio	2018/06/19	12	<p>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 laboratorio doctora en bacteriología Sonia Muñoz para que realizara el debido seguimiento a la queja..</p> <p>Señora Amparo revisando su historia clínica la última atención registrada en el sistema fue el día 26 de Julio del año 2017 realizándose una toma de citología y reportada el 1 de Agosto de 2017.</p> <p>Agradecemos por hacer uso de esta herramienta con la que ustedes como empresa son escuchados garantizando una comunicación directa con la ESE Carmen Emilia Ospina.</p>	Oportunidad en la atención
33	01-SIAU-002950-E-2018	22/06/2018	Jime Suarez	Mala actitud del vigilante Adolfo Parra	Queja	Canaima	urgencias	2018/06/29	7	<p>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.</p> <p>Con el fin de establecer la veracidad de los hechos la empresa de vigilancia trato de tener contacto con el señor Jaime Suarez pero no obteniendo respuesta alguna. Lamentamos los hechos ocurridos, la empresa contratista de vigilancia programará una inducción y capacitación en manejo de atención al usuario.</p> <p>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</p>	Actitud
34	01-SIAU-002955-E-2018	22/06/2018	Amparo Rodríguez	Mala atención en el servicio de hospitalización	Queja	Canaima	Hospitalización	2018/06/29	7	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Amparo revisando su historia clínica, efectivamente estuvo en el servicio de hospitalización en donde se le dio el manejo medico adecuado y con el suministro de los medicamentos correspondientes generados por el médico, no conforme con la atención que se le estaba prestando usted solicita retiro voluntario. De igual manera debido a la queja interpuesta, la oficina de atención al usuario se comunicó con usted preguntándole su inconformidad y asignándole una cita de medicina general para el día 26 de Junio de 2018 a las 9:40 am con la doctora Silvia Manrique.</p> <p>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.</p>	Atención
35	01-SIAU-002952-E-2018	22/06/2018	Olga Lucia Sanchez	Mal atención de la auxiliar de facturación Karla Rodriguez	Queja	Canaima	Facturación	2018/06/29	7	<p>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.</p> <p>Señora Olga Lucia nos comunicamos con usted vía telefonica donde nos argumenta que la auxiliar no responde ni escucha por estar llamando a la ips</p> <p>De igual manera se le realiza control de asistencia retroalimentándole la información de brindar atención una atención oportuna y mayor agilidad para la apertura de los ingresos a los usuarios que requieren nuestros servicios.</p> <p>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.</p>	Oportunidad en la atención
36	01-SIAU-002954-E-2018	22/06/2018	Ana Delia Mosquera	No le cambian las sabanas desde que la hospitalizaron	Queja	Canaima	Hospitalización	2018/06/29	7	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Ana Delia según el reporte que envía la enfermera jefe que estaba a cargo ese día del servicio de hospitalización manifiesta que la directriz del cambio de sabana se le dió a la auxiliar encargada la cual obedeció inmediatamente. De igual forma se les reordó a las fucionarias la importancia de brindar un servicio eficiente y con calidad humana.</p> <p>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.</p>	Atención

JUNIO 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-003046-E-2018	29/06/2018	Gilma Cumbe Tovar	Inconformidad enviada al correo de la Ese por la no atención del servicio.	Reclamo	Canaima	Consulta externa	4/7/2018		En atención a la queja presentada por usted en la pagina web de la empresa info@esecarmenemiliaospina.gov.co nos permitimos informarle que la línea amiga de la ESE Carmen Emilia Ospina es 8632828, el numero que usted menciona fue cambiado hace 2 años, además se verificó la base de datos y no hay registro con su documento de identidad, se verificó también que seguridad social tiene en el Adres y registra que está activa con Famisanar Bogotá, por lo tanto con mucho gusto la institución le realiza el agendamiento siempre y cuando usted tenga portabilidad para la ESE Carmene Emilia Ospina o su respectiva autorización por su EPS. De igual manera nos comunicamos con usted al numero de contacto 3168236562 siendo imposible ya que suena buzón de voz. Agradecemos por hacer uso de esta herramienta con la que ustedes como empresa son escuchados garantizando una comunicación directa con la ESE Carmen Emilia Ospina.	Atención

SANDRA MILENA VELASQUEZ ANDRADE

Coordinadora oficina atención al usuario

ESE CEO