

**AGOSTO 2018**

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - CEO**

**CONSOLIDADO DE PQRS**

N°	RADICADO	FECHA	U S U A R I O	MOTIVO DE QUEJA	PQRS	CENTRO DE SALUD	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	DIAS DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
1	01-SIAU-003718-E-2018	06/08/2018	Enesilda Chala	solicita orto medico en el centro de salud del siete de agosto	Sugerencia	Siete de agosto	consulta externa	2018/08/10	4	En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud de siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señora Enesilda, en repuesta a su solicitud y acorde al análisis de demanda del servicio de consulta externa del centro de atención del siete de agosto, se decidió que apartir del 1 de Septiembre del presente año se ampliará el horario de atención por médico general de 6am a 2pm, se adecuará otro consultorio para consulta de refuerzo con otro medico 8 horas una vez a la semana, además se contará con consultorio para toma de citologías por enfermera. Con esta ampliación de la capacidad instalada disponible se pretende suplir la demanda del servicio. Agradecemos por hacer uso de esta herramienta con la que ustedes como usuarios son escuchados garantizando una comunicación directa con la ESE Carmen Emilia Ospina.	Sugerencia
2	01-SIAU-003719-E-2018	06/08/2018	Susana Reyes	solicita orto medico en el centro de salud del siete de agosto	Sugerencia	Siete de agosto	consulta externa	2018/08/10	4	En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud de siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señora Susana, en repuesta a su solicitud y acorde al análisis de demanda del servicio de consulta externa del centro de atención del siete de agosto, se decidió que apartir del 1 de Septiembre del presente año se ampliará el horario de atención por médico general de 6am a 2pm, se adecuará otro consultorio para consulta de refuerzo con otro medico 8 horas una vez a la semana, además se contará con consultorio para toma de citologías por enfermera. Con esta ampliación de la capacidad instalada disponible se pretende suplir la demanda del servicio. Agradecemos por hacer uso de esta herramienta con la que ustedes como usuarios son escuchados garantizando una comunicación directa con la ESE Carmen Emilia Ospina	Sugerencia
3	01-SIAU-003720-E-2018	06/08/2018	Maria derl Carmen ibarra	Sugiere colocar un televisor en el servicio	Sugerencia	Siete de agosto	consulta externa	2018/08/10	4	atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud de siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señora María del Carmen, en repuesta a su solicitud y acorde al análisis de demanda del servicio de consulta externa del centro de atención del siete de agosto, se decidió que apartir del 1 de Septiembre del presente año se ampliará el horario de atención por médico general de 6am a 2pm, se adecuará otro consultorio para consulta de refuerzo con otro medico 8 horas una vez a la semana, además se contará con consultorio para toma de citologías por enfermera. Con esta ampliación de la capacidad instalada disponible se pretende suplir la demanda del servicio. Agradecemos por hacer uso de esta herramienta con la que ustedes como usuarios son escuchados garantizando una comunicación directa con la ESE Carmen Emilia Ospina.	Sugerencia
4	01-SIAU-003721-E-2018	06/08/2018	Misael Yuco	solicita orto medico en el centro de salud del siete de agosto	Sugerencia	Siete de agosto	consulta externa	2018/08/10	4	En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud de siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señor Misael, en repuesta a su solicitud y acorde al análisis de demanda del servicio de consulta externa del centro de atención del siete de agosto, se decidió que apartir del 1 de Septiembre del presente año se ampliará el horario de atención por médico general de 6am a 2pm, se adecuará otro consultorio para consulta de refuerzo con otro medico 8 horas una vez a la semana, además se contará con consultorio para toma de citologías por enfermera. Con esta ampliación de la capacidad instalada disponible se pretende suplir la demanda del servicio. Agradecemos por hacer uso de esta herramienta con la que ustedes como usuarios son escuchados garantizando una comunicación directa con la ESE Carmen Emilia Ospina.	Sugerencia
5	01-SIAU-003722-E-2018	06/08/2018	Ilda Devía	solicita orto medico en el centro de salud del siete de agosto	Sugerencia	Siete de agosto	consulta externa	2018/08/10	4	En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud de siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señora Iilda, en repuesta a su solicitud y acorde al análisis de demanda del servicio de consulta externa del centro de atención del siete de agosto, se decidió que apartir del 1 de Septiembre del presente año se ampliará el horario de atención por médico general de 6am a 2pm, se adecuará otro consultorio para consulta de refuerzo con otro medico 8 horas una vez a la semana, además se contará con consultorio para toma de citologías por enfermera. Con esta ampliación de la capacidad instalada disponible se pretende suplir la demanda del servicio. Agradecemos por hacer uso de esta herramienta con la que ustedes como usuarios son escuchados garantizando una comunicación directa con la ESE Carmen Emilia Ospina.	Sugerencia

6	01-SIAU-003724-E-2018	06/08/2018	Maria del socorro Rojas	solicita orto medico en el centro de salud del siete de agosto	Sugerencia	Siete de agosto	consulta externa	2018/08/10	4	En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud de siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señora Maria del socorro, en respuesta a su solicitud y acorde al análisis de demanda del servicio de consulta externa del centro de atención del siete de agosto, se decidió que apartir del 1 de Septiembre del presente año se ampliará el horario de atención por médico general de 6am a 2pm, se adecuará otro consultorio para consulta de refuerzo con otro medico 8 horas una vez a la semana, además se contará con consultorio para toma de citologías por enfermera. Con esta ampliación de la capacidad instalada disponible se pretende suplir la demanda del servicio. Agradecemos por hacer uso de esta herramienta con la que ustedes como usuarios son escuchados garantizando una comunicación directa con la ESE Carmen Emilia Ospina.	Sugerencia
7	01-SIAU-003724-E-2018	06/08/2018	Ana Tulia Alvarez	solicita orto medico en el centro de salud del siete de agosto	Sugerencia	Siete de agosto	consulta externa	2018/08/10	4	En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud de siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señora Ana Tulia, en respuesta a su solicitud y acorde al análisis de demanda del servicio de consulta externa del centro de atención del siete de agosto, se decidió que apartir del 1 de Septiembre del presente año se ampliará el horario de atención por médico general de 6am a 2pm, se adecuará otro consultorio para consulta de refuerzo con otro medico 8 horas una vez a la semana, además se contará con consultorio para toma de citologías por enfermera. Con esta ampliación de la capacidad instalada disponible se pretende suplir la demanda del servicio. Agradecemos por hacer uso de esta herramienta con la que ustedes como usuarios son escuchados garantizando una comunicación directa con la ESE Carmen Emilia Ospina.	Sugerencia
8	01-SIAU-003708-E-2018	06/08/2018	Luz Mery Monje	Se queja por la mala atención que le brindaro las auxiliares de enfermería.	Queja	Granjas	Urgencias	2018/08/14	8	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. Señora Luz, revisando su historia clínica se puede evidenciar que fue atendida en el triage por parte de la auxiliar Maria Barreto a las 16:12 con clasificación IV, posteriormente valorada por la médica Claudia Camero a las 16:29 horas quien le da una orden de analgesia y toma de laboratorios para posterior valoración por diagnostico gastroenteritis. A las 16:59 se realizó nota de enfermería de inyectología a la auxiliar Elisa Valderama. Los reportes de laboratorio fueron registrados a las 17:21 de ese mismo día, pero usted se retiró del servicio y asiste nuevamente hasta el otro día a las 4:40 Am en donde la auxiliar Marta Lizcano la asignó al consultorio 3 para revaloración por el doctor Juan Jose Vanegas quien interpreta paracelínicos y da menjo ambulatorio. Con respecto a su hijo Juan Sebastian Manjarres se evidencia en los registros de la dinamica que tuvo atención en el triage a las 5:22 am por parte de la auxiliar de enfermería Marta Lizcano con clasificación de triage IV, fue valorado por el médico Luis Carlos Herrera a las 5:58 con orden de toma de paracelínicos para posterior revaloración con reportes. 01-SIAU-004286-S-2018 1/2 Para tener mayor veracidad de los hechos nos comunicamos con usted vía telefónica en donde nos manifestó su inconformidad; por tal razón se iniciará un proceso de investigación ya que en los reporte de la historia clínica de su hijo nos arroja una atención normal y dentro de los parametros institucionales, mas no nos refleja la falencia que usted nos comento que hubo en el servicio por parte de las auxiliares de enfermería. 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
9	01-SIAU-003711-E-2018	06/08/2018	Anonimo	Reclamo porque tenia cita con el doctor Ricardo Polania a la 1 y luego a las 2 de la tarde	Reclamo	Palmas	consulta externa	2018/08/16	10	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 Señor(a), permítame comunicarle que se le recordó al doctor Ricardo Polania la importancia de brindarle una atención oportuna, con eficiencia y calidad humana. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, para una próxima inconformidad por favor registrar datos completos como nombre, número de identificación y dirección del domicilio para así poder realizar el debido seguimiento 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
10	01-SIAU-003706-E-2018	06/08/2018	Bernarda Casas	Se queja porque asisitio a una urgencia odontologica y atendieron primero a otro paciente que a su hijo.	Queja	Granjas	Odontología	2018/08/16	10	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la coordinadora de odontología Patricia Castro para que realizara el debido seguimiento. Señora Bernarda, permítanos comunicarle que revisando historia clínica de su hijo Jesus David Quintero, efectivamente asistió por una de urgencias odontologica el día 3 de agosto de 2018. Ese día a la misma hora asistió un habitante de calle solicitando la atención de urgencias odontologica. En el servicio estaban 2 odontologas atendiendo, la doctora Esmeralda Ramirez y Carolina Aroca. Cuando se presenta una urgencia odontologica el usuario siempre se debe de acercar a los consultorios odontologicos y manifestarle la urgencia al profesional y de inmediato uno de ellos debe de estar disponible para la atención, pero le recalco al usuario que debe de abrir ingreso y posteriormente debe de esperar el llamado del odontologo en cualquier momento. De igual manera se verifica la atención de su hijo y se realizó 20 minutos despues de haber generado el ingreso y la atención del habitante de calle y se generó a las 16:17 mucho tiempo despues de lo manifestado por usted. 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

11	01-SIAU-003714-E-2018	06/08/2018	Angi Beltran	Se queja de porque la auxiliar de facturación María Mercedes Rivas la envío a tomar turno estando desocupada	Queja	Palmas	Facturación	2018/08/16	10	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la coordinadora de facturación Johana Ortiz para que realizara el debido seguimiento. Señora Angi, nos comunicamos con usted vía telefónica en donde nos explicó su inconformidad y en medio de la conversación la facturadora María Mercedes Rivas le explica que en el momento que usted solicitó la facturación inmediata ya se encontraban asignados varios turnos para ser llamados a la ventanilla ya que con anterioridad los usuarios habían tomado en el día lunes. 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
12	01-SIAU-003715-E-2018	06/08/2018	Nidi Alvarez	Se queja porque el doctor Rene Serrano le envió la remisión que no era	Queja	Palmas	consulta externa	2018/08/16	10	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud de palmas para que realizara el debido seguimiento. Señora Nidia, nos comunicamos con usted vía telefónica en donde se le agendó cita con el pediatra William Fajardo para el día 14 de agosto a las 11:00am en el centro de salud de palmas, para que determine la remisión a que sub-especialidad va dirigida según su criterio. 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
13	01-SIAU-003712-E-2018	06/08/2018	Yorst Leison rivas	Demora en la atención en el servicio de urgencias con su hijo de 11 meses	Queja	Palmas	Urgencias	2018/08/16	10	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud de palmas para que realizara el debido seguimiento. Señor Yorst Rivas, revisando la historia clínica del menor Keilor Rivas fue atendido en servicio de urgencias con una clasificación de triage II a las 9:17 pm, la hora de atención por parte del médico fue a las 10:15pm en donde le diagnosticaron urticaria no especificada, el menor en el momento de la consulta estaba estable y no presentaba signos de alarma. Por tal razón la oportunidad de la atención fue de 59 minutos el cual se considera una atención oportuna y adecuada para la condición del bebé. 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
14	01-SIAU-003717-E-2018	06/08/2018	Marco Martinez	Demora en la atención por parte de la doctora Laura Lizzano	Reclamo	Siete de agosto	consulta externa	2018/08/16	10	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 del siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señor Marco Antonio, efectivamente el día 2 de agosto la doctora Laura Natalia Lizzano llegó tarde a la atención de sus usuarios debido a que se le presentó un percance de fuerza mayor, de igual manera en los primeros días del mes de agosto por la congestión de usuarios solicitando citas medicas, se agendaron citas extras las cuales generaron demora en la atención por parte de la doctora Laura Natalia Lizzano. 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
15	01-SIAU-003716-E-2018	06/08/2018	Ana Tulia Alvarez	Demora en la atención por parte de la doctora Laura Lizzano	Reclamo	Siete de agosto	consulta externa	2018/08/16	10	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud del siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señora Ana Tulia, efectivamente el día 2 de agosto la doctora Laura Natalia Lizzano llegó tarde a la atención de sus usuarios debido a que se le presentó un percance de fuerza mayor, de igual manera en los primeros días del mes de agosto por la congestión de usuarios solicitando citas medicas, se agendaron citas extras las cuales generaron demora en la atención por parte de la doctora Laura Natalia Lizzano. 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
16	01-SIAU-003713-E-2018	06/08/2018	Maribel Tovar	Mala actitud de la auxiliar de facturación del servicio de urgencias	Queja	Palmas	Facturación	2018/08/16	10	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la coordinadora de facturación Johana Ortiz para que realizara el debido seguimiento. Señora Maribel, nos comunicamos con usted vía telefónica en repetidas ocasiones siendo imposible la comunicación debido a que nos rechazaba la llamada. De igual manera permitimos informarle que se le realizó acto de asistencia a la auxiliar de facturación Eveling Serrato en donde se le socializó la importancia de tener una buena actitud y resolver las situaciones presentadas con el usuario ya que nuestro compromiso es la humanización con el paciente y dar soluciones frente a cualquier circunstancia sin ver afectado al usuario. 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
17	01-SIAU-003707-E-2018	06/08/2018	Marisol Esquivel	Mala actitud del facturador Heider Fierro en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Facturación	2018/08/16	10	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la coordinadora de facturación Johana Ortiz para que realizara el debido seguimiento. Señora Marisol, permítame comunicarle que se le recordó al auxiliar de facturación Eider Israel Fierro la importancia de dirigirse con respeto a nuestros usuarios y de brindarle una atención oportuna, con eficiencia y calidad humana. Como también recordarle a usted uno de sus deberes como usuaria el cual es 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.	Actitud

18	01-SIAU-003831-E-2018	13/08/2018	Nancy Beltran	Lleva mas de 1 , mes tratando de solicitar cita de RX	Queja	Palmas	Facturación	2018/08/15	2	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. Señora Nancy, nos comunicamos con usted hoy 15 de Agosto de 2108 vía telefónica al numero de celular 3232489666 y en presencia de la auxiliar de facturación Marilyn Ortiz se le informo día, hora y lugar de la cita, como también se le socializó la preparación que debe realizar un día antes de la cita: Dieta líquida todo el día anterior de la cita (No ingerir bebidas gaseosas ni lacteos) No fumar. Tomar 1 onza de aceite de resino en jugo de naranja. A las 10:00pm aplicar un travel enema vía rectal 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
19	01-SIAU-003846-E-2018	14/08/2018	Gilma Cumbe ( vía correo)	Solicita cita medica y no se la han otorgado	Queja	Canaima	Call Center	2018/08/15	1	En atención a su solicitud presentada nuevamente por la pagina web de la empresa info@esecarmenemiliaospina.gov.co nos permitimos informarle que se le envió la inconformidad a la coordinadora de atención al usuario Sandra Milena Velasquez para que realizara el debido seguimiento. Nos comunicamos con usted por vía telefónica al numero 3188236265 en vista de la persistencia, en donde se le explica que a la fecha no ha realizado el proceso de la portabilidad para poder realizar el agendamiento pertinente de la cita solicitada. De igual manera se le explica el proceso que debe realizar ante su EPS Farnisanar Bogotá, y tan pronto obtenga la portabilidad le envíe al correo siau@esecarmenemiliaospina.gov.co para proceder a realizar la respectiva autorización ante su EPS y posterior agendamiento de cita. Quedo atenta y en espera de poder realizar el proceso en el menor tiempo posible. 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
20	01-SIAU-003827-E-2018	13/08/2018	Edelmira Castañeda	Duro todo el día en el servicio de urgencias solicitando la epicirsis	Queja	Granjas	Urgencias	2018/08/15	2	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. Señora Edelmira, verificando la historia clínica de su hijo Andrés Castañeda, el día 7/08/2018 a las 11:33am se encuentra registro de triage realizado por la auxiliar Ruth Baicue quien reporta que paciente no responde al llamado en varias ocasiones. Posteriormente se realiza nuevamente el llamado al triage a las 12:39 pm donde su hijo refiere que hace 6 días lo agredieron físicamente y va para que lo valoren para poder llevar la historia a la fiscalía, por tal razón es clasificado como triage IV ( tiempo de espera 120 minutos), finalmente fue valorado por el médico Wladimir Gomez 18:33pm. Por tal razón se evidencia demora en la atención en el servicio de urgencia debido a que ese día se presentó demasiada congestión y se le dio prioridad a los pacientes con clasificación I,II,III. Es de resaltar que los fines de semana se cuenta con solo dos médicos para la atención de urgencias en el servicio por lo cual se aumenta los tiempos de espera para la consulta. 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
21	01-SIAU-003835-E-2018	13/08/2018	Yolanda Sanchez	Reclama porque dejo sus zapatos en el nochero y despues ya no estaban	Reclamo	Canaima	Hospitalización	2018/08/24	11	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento. Señora Yolanda, se realizó las debidas averiguaciones de vigilancia en cuanto a la pérdida de sus zapatos sin hayar el elemento que usted indica que se extravió, sin embargo según compañeros de la entrega de turno en horas de la noche observaron a un familiar suyo (hija) la cual se llevo todas sus pertenencias. Por tal razon para los funcionarios es muy difícil determinar cul es los zapatos de cada usuario que ingresa y egresa 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.	Atención
22	01-SIAU-003829-E-2018	13/08/2018	Marta Liliana Penagos	Demora en la atención en el servicio de urencias a una mujer embarazada	Queja	Palmas	Urgencias	2018/08/23	10	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona oriente de salud de palmas para que realizara el debido seguimiento. Revisando la historia clínica de su hija Kelly Marcela Guilombo ingreso al servicio de urgencias el día 8/08/2018 a las 8:30pm, se le realiza llamado al triage a las 9:10pm clasificada como triage III por estar en estado de gestación, se le llama para la atención médica a las 10:13 pm en donde le dan tratamiento con analgesicos pertinentes. Los tiempos de espera una vez clasificada como triage III, fueron adecuados, la falcencia de origen desde el momento en que legó hasta la clasificación del triage. Por tal razón se socializó con el personal de vigilancia y las auxiliares encargadas del triage estar monitoreando la sala de espera y que la prioridad de la institución son nuestros usuarios de la tercera edad, mujeres embarazadas, niños menores de 1 año y discapacitados. 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
23	01-SIAU-003837-E-2018	13/08/2018	Bianca Helena Cifuentes	Mala acitud de la vigilante Gloria Camacho	Queja	Canaima	Hospitalización-Vigilancia	2018/08/23	10	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la 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 con usted señora Blanca donde les ratificó lo escrito en la manifestación. Lamentamos los hechos ocurridos, la empresa contratista de vigilancia programará una inducción y capacitación en manejo de atención al usuario a la vigilante Gloria Camacho. 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

24	01-SIAU-003828-E-2018	13/08/2018	Armando Artunduaga	Difícil solicitar cita por telefonica	Sugerencia	Granjas	Call Center	2018/08/14	1	Velasquez recibo su inconformidad encontrando lo siguiente: 1. La Ese Carmen emilia Ospina tiene disponible una línea amiga con el número 8632628 donde ustedes se pueden comunicar de 7:00 de la mañana hasta las 5:00 de la tarde; contamos con 9 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 instalación 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 en donde nos comenta que las citas eran para unas sobrinas suyas que tenían portabilidad y que ya había sido posible obtenerlas. Ofrecimos disculpas por la inconformidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención, agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes.	Oportunidad en la atención
25	01-SIAU-003836-E-2018	13/08/2018	Lina Gorety Giron	Mala actitud de la vigilante Gloria Camacho	Queja	Canaima	Hospitalización - Vigilancia	2018/08/23	10	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la 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 con usted señora Lina donde les ratifico lo escrito en la manifestación. Lamentamos los hechos ocurridos, la empresa contratista de vigilancia programará una inducción y capacitación en manejo de atención al usuario a la vigilante Gloria Camacho. Ofrecemos disculpas por la inconformidad 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
26	01-SIAU-003935-E-2018	21/08/2018	Anonimo	Reclama porque asiste a la cita y no lo atienden a la hora que es	Reclamo	Granjas	consulta externa	2018/08/24	3	En atención a la reclamo presentado 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. Señor(a) me permito informarle que para la institución es muy importante que escriba nombre completo, número de identificación con el fin de revisar la historia clínica y lograr dar una respuesta clara con respecto al retraso de la consulta. Sin embargo estamos trabajando continuamente en la revisión de nuestros procesos con e fin de mejorar la atención y calidad de los servicios de la salud. Ofrecemos disculpas por la inconformidad 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
27	01-SIAU-003947-E-2018	21/08/2018	Karla Garzón	Sugiere mayor control en la entrada de los habitantes de calle a los baños del centro de salud	Sugerencia	IPC	consulta externa	2018/08/24	3	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 Karla, en repetidas ocasiones se ha sacado a la señora Mabel como la conocen en el centro de salud con apoyo de la policía. Tanto de los baños como de los pasillos internos y externos, se le ha indicado al personal de vigilancia que una vez se evidencia la presencia de la señora primero indaguen si requiere de la atención médica, si no es el caso que por favor la saquen, que no le permitan el ingreso a los baños, que no la dejen dormir en los rincones. Para la institución es muy difícil esta labor ya que cada vez que el personal de vigilancia se le acerca para retirarla del centro de salud se dirige de una manera grosera y agresiva. Ofrecemos disculpas por la inconformidad 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
28	01-SIAU-003939-E-2018	21/08/2018	Anonimo	Demora en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2018/08/23	2	En atención a la reclamo presentado 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. Señor(a) me permito informarle que para la institución es muy importante que escriba nombre completo, número de identificación con el fin de revisar la historia clínica y lograr dar una respuesta clara con respecto al retraso de la consulta. Sin embargo estamos trabajando continuamente en la revisión de nuestros procesos con e fin de mejorar la atención y calidad de los servicios de la salud. Ofrecemos disculpas por la inconformidad 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
29	01-SIAU-003943-E-2018	21/08/2018	Yenny Marcela Mejia	Se queja porque llevo media hora tarde a la cita y el doctor no la atendio	Queja	Canaima	consulta externa	2018/08/24	3	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 Yenny, se indago con el médico Edgar García con el cual usted tenía la cita y efectivamente el doctor no la atendió debido a que ese día el funcionario tenía un compromiso de suma importancia el cual no podía dejar de asistir. Por consiguiente el médico no la pudo atender. La política de el doctor en particular es no devolver a sus paciente ya que él entiende la situación y se pone en el lugar de muchos usuarios en cuanto a la demora en la llegada a las consultas. Por tal razón queremos recordarle la importancia de asistir 20 minutos antes al horario asignado de las consultas para si evitar inconvenientes y poder brindarle s una atención oportuna con eficiencia y calidad humana. Ofrecemos disculpas por la inconformidad 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-003933-E-2018	21/08/2018	Karla Marcela Cabrera	Asistio a una urgencia odontologica y la doctora no la atendio	Queja	Granjas	Odontologia	2018/08/24	3	usuario envió su inconformidad a la coordinadora de odontología para que realizara el debido seguimiento. Señora Karla Marcela, efectivamente se verificó y los odontólogos no le brindaron la atención por el servicio de urgencias odontológicas debido a que. La atención de odontológica asistencial y de urgencias va desde las 6am en tres turnos de 6 - 10 am, de 10-2pm, y de 2 – 6pm. Las urgencias se van atendiendo en dos consultorios en los espacios de los pacientes que no asisten a las citas asignadas por odontología. Vale la pena aclarar que usted asistió el día 17/08/2018 a las 5:00 de la tarde y posteriormente la odontóloga le dijo que no la atendía ya que no tenía espacio para la atención debido a que le habían llegado todos los usuarios agendados. Se constata la información con la coordinadora de odontología doctora Patricia Castro donde nos comunica que las urgencias se reciben hasta las 5 de la tarde ya que las auxiliares inician un proceso de esterilización y desinfección del consultorio, así como terminar de realizar todos los procesos de facturación con los envíos pertinentes. De igual manera para solucionar este percance presentado nos comunicamos con usted vía telefónica en donde se le asigna cita de odontología para el día 29 de Agosto de 2018 a las 5:40 PM con la odontóloga Esmeralda Ramirez en el centro de salud de Granjas, se le recuerda que debe de estar 30 minutos antes con documento en mano abriendo el ingreso. 01-SIAU-004447-S-2018 1/2 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
31	01-SIAU-003940-E-2018	21/08/2018	Sandra Paola Silva	Sugiere colocar fichero para que haya orden en el telefono	Sugerencia	Eduardo Santos	Call Center	2018/08/22	1	En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que se le envió la inconformidad a la coordinadora de atención al usuario Sandra Milena Velasquez para que hiciera el debido seguimiento. Señora Amanda, lo de instalar o asignar fichas para la solicitud de citas en el teléfono, en la institución no está permitido ya que genera barrera para nuestros usuarios en la solicitud de las citas por el teléfono. De igual manera se le dará la directriz al vigilante y a la auxiliar de atención al usuario del centro de salud para que estén más pendientes en el orden de llegada de los usuarios que necesitan el servicio del teléfono. 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-003944-E-2018	21/08/2018	Fredy Leonel Medina	Se queja porque la doctora Gorety Medina no lo remoto a otra entidad de 2 nivel	Queja	Canaima	Urgencias	2018/08/27	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. Señor Fredy , se revisa historia clínica donde se evidencia que usted ingresa a la institución el día 11/07/2018 por cuadro clínico de neumonía, donde revelaron y ese mismo día inician trámites de remisión a medicina interna, sin embargo dado a trámites administrativos por su EPS, usted no puede ser remitido. Se insiste en varias ocasiones remisión siendo imposible la aceptación. De igual manera se le explica la situación que se estaba presentando ya que insistía en retirarse del servicio sino se realizaban remisión a otra institución. Al final usted firma retiro voluntario egresando del centro 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
33	01-SIAU-003949-E-2018	21/08/2018	Anonimo	Mas agilidad para las aperturas de los ingresos	Reclamo	Palmas	Facturación	2018/08/29	8	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. Señor(a), debido a que no registra datos completos como nombre, numero de identificación ni numero de telefono para corroborar la información, no se le pudo realizar el debido seguimiento a la manifestación. Sin embargo estamos trabajando continuamente en la revisión de nuestros procesos con e fin de mejorar la atención y calidad de los servicios de la 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
34	01-SIAU-003937-E-2018	21/08/2018	Leidy Cedeño	Reclama porque a su hermano lo clasificaron comom una urgencia y se demoraron mas de 3 horas para atenderlo.	Reclamo	Granjas	Urgencias	2018/08/29	8	En atención al reclamo presentado 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. Con respecto al reclamo que usted interpuso en el centro de salud de granjas en donde manifiesta que a su hermano no se le brindo la atención médica de acuerdo a la clasificación del triage. Nos permitimos informarle que nos comunicamos vía telefónica al numero 3124471495 en repetidas ocasiones en donde no respondieron a la llamada. Por tal razón no fue posible revisar la historia clínica del paciente ya que no menciona los datos completos como son nombre o numero de identificación; sin embargo es de recordarle a nuestros usuarios que la priorización de la atención del servicio de urgencias se basa en la clasificación del triage la cual esta dividida en 5 categorías, cada una con tiempos de espera estipulados según la resolución 5596 de 2015 de la siguiente manera: Triage 1: Atención inmediata. Triage 2: Atención no superior a los 30 minutos. Triage 3: Atención no superior a 60 minutos. Triage 4: Atención no superior a 120 minutos. Triage 5: Atención hasta 240 minutos. 01-SIAU-004551-S-2018 1/2 Cabe de resaltar que en muchas ocasiones la demanda de usuarios congestiona el servicio, por eso estamos trabajando continuamente en la revisión de nuestros procesos con e fin de mejorar la atención y calidad de los servicios de la salud.	Oportunidad en la atención
35	01-SIAU-003934-E-2018	21/08/2018	Luis Cuellar	Demora en la atención en el servicio de urgencias	Reclamo	Granjas	Urgencias	2018/08/29	8	En atención al reclamo presentado 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. Revisada la base de datos no se encuentra registro de atención de la usuaria Luz Stella Becerra, ni atención en el triage, ni historia clínica médica en la fecha mencionada, sin embargo es de recordarle a nuestros usuarios que la priorización de la atención del servicio de urgencias se basa en la clasificación del triage la cual esta dividida en 5 categorías, cada una con tiempos de espera estipulados según la resolución 5596 de 2015 de la siguiente manera: Triage 1: Atención inmediata. Triage 2: Atención no superior a los 30 minutos. Triage 3: Atención no superior a 60 minutos. Triage 4: Atención no superior a 120 minutos. Triage 5: Atención hasta 240 minutos. Cabe de resaltar que en muchas ocasiones la demanda de usuarios congestiona el servicio, por eso estamos trabajando continuamente en la revisión de nuestros procesos con e fin de mejorar la atención y calidad de los servicios de la salud.	Oportunidad en la atención

36	01-SIAU-003936-E-2018	21/08/2018	Michelle Alvear	Demora en la lectura de exámenes en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2018/08/29	8	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. Revisados los registros de la base de datos de la institución se evidencia que usted fue atendida en el triage el día 15/08/2018 a las 21:14pm donde fue clasificada como triage IV (tiempo de espera hasta de 120 minutos), posteriormente fue valorada por el médico Cristian Castillo a las 22:43pm quien ordenó la toma de laboratorio para posterior valoración. Los resultados de los exámenes fueron valorados y reportados en la página de atenea a las 00:45am del día 16/08/2018, el médico procede a realizarle el llamado en repetidas ocasiones para revaloración y usted no se encontraba en el servicio, acude nuevamente al servicio a las 4:00am para la lectura de los laboratorio y finalmente es revalorada por el médico Adolfo Agudelo a las 4:14am con orden de manejo de laboratorio. Es importante recordarle a nuestros usuarios que cuando se acude a un servicio de urgencias y se ordena toma de laboratorio por favor no retirarse del servicio, ya que en cualquier momento el médico procede a realizar revaloración. 01-SIAU-004554-S-2018 1/2 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-003945-E-2018	21/08/2018	Rosmary Castro	Sugiere señalización para el baño de los niños	Sugerencia	Canaima	Hospitalización	2018/08/31	10	En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento. Señora Rosmary, me permito informarle que para la institución es muy importante que nos den conocer sus sugerencias ya que nos facilita evidenciar las falencias que pueden estar impidiendo la buena prestación de los servicios, por lo que se le envió la solicitud al jefe encargado para la correspondiente señalización de los baños. De igual manera estamos trabajando continuamente en la revisión de nuestros procesos con e fin de mejorar la atención y calidad de los servicios de la 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.	Sugerencia
38	01-SIAU-004070-E-2018	27/08/2018	Maria Judith Quintero	Solicita otro medico en el centro de salud	Sugerencia	Siete de agosto	consulta externa	2018/08/31	4	En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud de siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señora Judith, en respuesta a su solicitud y acorde al análisis de demanda del servicio de consulta externa del centro de atención del siete de agosto, se decidió que a partir del 1 de Septiembre del presente año se ampliará el horario de atención por médico general de 8am a 2pm, se adecuará otro consultorio para consulta de refuerzo con otro médico 8 horas una vez a la semana, además se contará con consultorio para toma de citologías por enfermera. Con esta ampliación de la capacidad instalada disponible se pretende suplir la demanda del servicio. Agradecemos por hacer uso de esta herramienta con la que ustedes como usuarios son escuchados garantizando una comunicación directa con la ESE Carmen Emilia Ospina.	Sugerencia
39	01-SIAU-004066-E-2018	27/08/2018	Amalia Gonzalez	Asistió a una urgencias odontologica y la doctor Gloria Lizcano no la atendió	Queja	Palmas	Odontología	2018/08/31	4	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la coordinadora de odontología doctora Patricia Castro para que realizara el debido seguimiento. Señora Amalia, permítanos comunicarle que se le recordó a la doctora Gloria Lizcano la importancia de brindar una atención con respeto, oportuna y con calidad humana, de igual manera el caso será revisado por la auditora de calidad odontología doctora Sandra Liliana Quintero para que le realice los correctivos necesarios. 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
40	01-SIAU-004085-E-2018	27/08/2018	Daniela Quimbaya	Negligencia por parte d ela doctora Gorety Medina en la atención de su hija Dulce Lucana	Queja	Canaima	Hospitalización	2018/08/31	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. Señora Daniela, revisando la historia clínica de la menor Dulce Luciana Chambo, se evidencia que no hubo ninguna negligencia por parte de los profesionales, al contrario se genero la atención por parte de dos pediatras, los médicos y auxiliares de turno quienes las remitieron oportunamente. 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
41	01-SIAU-004063-E-2018	27/08/2018	Yanid Hernandez	Negligencia por parte d ela doctora Gorety Medina en la atención de su nieta Dulce Luciana Chambo	Queja	Canaima	Hospitalización	2018/08/31	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. Señora Yanid, me permito comunicarle que se reunirá al personal involucrado en la atención (auxiliar de enfermería Marta, doctora Gorety Medina y jefes de enfermería del servicio) en donde se les realizará conversatorio para implementar los correctivos necesarios que impidan que se sigan presentando este tipo de situaciones. 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
42	01-SIAU-003941-E-2018	21/08/2018	Amanda Gonzalez	Sugiere colocar fichero para que haya orden en el telefono	Sugerencia	Eduardo Santos	Call center	2018/08/22	1	En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que se le envió la inconformidad a la coordinadora de atención al usuario Sandra Milena Velasquez para que hiciera el debido seguimiento. Señora Amanda, lo de instalar o asignar fichas para la solicitud de citas en el telefono, en la institución no está permitido ya que genera barrera para nuestros usuarios en la solicitud de las citas por el telefono. De igual manera se le dará la directriz al vigilante y a la auxiliar de atención al usuario del centro de salud para que estén mas pendientes en el orden de llegada de los usuarios que necesitan el servicio del telefono. 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

43	01-SIAU-004092-E-2018	27/08/2018	Gina Paola Trujillo	Demora en la atención de las urgencias odontológicas	Queja	Granjas	Odontología	2018/09/04	7	usuario envió su inconformidad a la coordinadora de odontología Patricia Castro para que realizara el debido seguimiento. Revisada su historia Clínica señora Gina, asistió al servicio urgencia odontológica el día 17/08/2018 arriando ingreso a las 15: 29 pm y atendida por el odontólogo a las 18:05 pm, le realiza el procedimiento y le asigna cita para el día 23/08/018 a las 4.30 pm en donde se le llamo en repetidas ocasiones durante media hora ya que el procedimiento era largo y dependioso y no respondiendo al llamado, usted aparece a la consulta a las 5:11 pm donde faltaban 3 pacientes para terminar la jornada laboral y los cuales los usuarios asistieron puntualmente a su consulta; de igual manera la doctora le realizó la consulta. Para la institución es muy importante que nuestros usuarios recuerden uno de sus deberes el cual es asistir 20 minutos antes a la cita programada y abrir el ingreso ya que nuestros profesionales manejan agendas completas y cada usuario tiene su tiempo asignado para la consulta. 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
44	01-SIAU-004067-E-2018	27/08/2018	Anonimo	Los medicos , las enfermeras y el facturadir de turno estaban durmiendo y tomando gaseosa	Queja	IPC	Urgencias	2018/08/31	4	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. Señor(a), debido a que no registra datos completos como nombre, numero de identificación ni numero de telefono para corroborar la información, no se le pudo realizar el debido seguimiento a la manifestación. Sin embargo estamos trabajando continuamente en la revisión de nuestros procesos con e fin de mejorar la atención y calidad de los servicios de la 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
45	01-SIAU-004068-E-2018	27/08/2018	Anonimo	Los medicos , las enfermeras y el facturadir de turno estaban durmiendo y tomando gaseosa	Queja	IPC	Urgencias	2018/08/31	4	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. Señor(a), debido a que no registra datos completos como nombre, numero de identificación ni numero de telefono para corroborar la información, no se le pudo realizar el debido seguimiento a la manifestación. Sin embargo estamos trabajando continuamente en la revisión de nuestros procesos con e fin de mejorar la atención y calidad de los servicios de la 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
46	01-SIAU-004091-E-2018	27/08/2018	Ruby Monje	Demora en la atención en el servicio de urgencias con los menores de 2 años	Queja	Granjas	Urgencias	2018/09/03	7	En atención al reclamo presentado 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. Con respecto al queja que usted interpuso en el centro de salud de granjas en donde manifiesta que al menor Wilson Javier Cortes se demoraron en brindarle la atención médica. Revisando la historia clínica del menor fue atendido en el triage de urgencias a las 18:26 pm con clasificación de triage IV, posteriormente atendido por el médico Diego Fierro a las 21:14 pm quien da manejo ambulatorio por diagnostico Dermatitis atópica ; sin embargo es de recordarle a nuestros usuarios que la priorización de la atención del servicio de urgencias se basa en la clasificación del triage la cual esta dividida en 5 categorías, cada una con tiempos de espera estipulados según la resolución 5596 de 2015 de la siguiente manera: Triage 1: Atención inmediata. Triage 2: Atención no superior a los 30 minutos. Triage 3: Atención no superior a 60 minutos. Triage 4: Atención no superior a 120 minutos. Triage 5: Atención hasta 240 minutos. 01-SIAU-004635-S-2018 1/2 Cabe de resaltar que en muchas ocasiones la demanda de usuarios congestiona el servicio, por eso estamos trabajando continuamente en la revisión de nuestros procesos con e fin de mejorar la atención y calidad de los servicios de la salud.	Oportunidad en la atención
47	01-SIAU-004090-E-2018	27/08/2018	Dayana Cuellar	Demora en la atención en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	03/09/2018	7	En atención al reclamo presentado 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. Revisada la base de datos no fue posible evidenciar la historia clínica del menor ya que no menciona nombre, ni numero de documento, se le marcó al numero que registra en la manifestación 3234126100 enviando a buzón de mensajes para así poder realizar el debido seguimiento, sin embargo es de recordarle a nuestros usuarios que la priorización de la atención del servicio de urgencias se basa en la clasificación del triage la cual esta dividida en 5 categorías, cada una con tiempos de espera estipulados según la resolución 5596 de 2015 de la siguiente manera: Triage 1: Atención inmediata. Triage 2: Atención no superior a los 30 minutos. Triage 3: Atención no superior a 60 minutos. Triage 4: Atención no superior a 120 minutos. Triage 5: Atención hasta 240 minutos. 01-SIAU-004637-S-2018 1/2 Cabe de resaltar que en muchas ocasiones la demanda de usuarios congestiona el servicio, por eso estamos trabajando continuamente en la revisión de nuestros procesos con el fin de mejorar la atención y calidad de los servicios de la 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
48	01-SIAU-004064-E-2018	27/08/2018	Ana Riojas	Mala atención por parte del doctor Roberto Avila	Queja	Palmas	Urgencias	03/09/2018	7	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. Señora Ana, se le recordo a doctor Roberto Carlos Avila la importancia de brindar una atención con eficiencia y calidad humana. De igual manera estamos trabajando continuamente en la revisión de nuestros procesos con el fin de mejorar la atención y calidad de los servicios de la 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
49	01-SIAU-004065-E-2018	27/08/2018	Maria Eduwiji Hernandez	Mala atención por parte del área de PYP, no le tomaron la tensión	Queja	Palmas	PYP	04/09/2018	8	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. Señora María, agradecemos por darnos a conocer las posibles falencias que se estan presentando en el servicio de PYP del centro de salud de palmas. Para corregir las deficiencias presentadas se programará reunión en el mes de Septiembre con los jefes de zona y auxiliares de enfermería para recordarles las actividades y funciones que deben de ejercer. 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

50	01-SIAU-004093-E-2018	27/08/2018	Guillermo Cuellar	No hubo disponibilidad de ambulancia ni de medico en el corregimiento de San Luis, y demora en la atención en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	03/09/2018	7	En atención al reclamo presentado 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. Con respecto al queja que usted interpuso en el centro de salud de granjas en donde manifiesta que al menor Wilson Javier Cortes se demoraron en brindarle la atención médica. Revisando la historia clínica del menor fue atendido el día 21 de agosto en el triage de urgencias a las 10:01 con clasificación de triage IV, posteriormente atendido por el médico Diego Fierro a las 11:05 quien da orden de toma de laboratorios para posterior revaloración por diagnóstico de dolor abdominal. En la pagina atenea los laboratorios fueron validados a las 12:22. El paciente acude a revaloración a las 14:26 donde finalmente fue valorado por el medico a las 15:03 quien da manejo ambulatorio por diagnostico de infección de vias urinarias. Sin embargo es de recordarle a nuestros usuarios que la priorización de la atención del servicio de urgencias se basa en la clasificación del triage la cual esta dividida en 5 categorías, cada una con tiempos de espera estipulados según la resolución 5596 de 2015 de la siguiente manera: Triage 1: Atención inmediata. Triage 2: Atención no superior a los 30 minutos. Triage 3: Atención no superior a 60 minutos. Triage 4: Atención no superior a 120 minutos. Triage 5: Atención hasta 240 minutos. 01-SIAU-004638-S-2018 1/2 Cabe de resaltar que en muchas ocasiones la demanda de usuarios congestiona el servicio, por eso estamos trabajando continuamente en la revisión de nuestros procesos con e fin de mejorar la atención y calidad de los servicios de la salud.	Oportunidad en la atención
51	01-SIAU-004086-E-2018	27/08/2018	Edna Yanine Rojas	Mala Actitud de la vigilante de turno	Reclamo	Canaima	Urgencias	05/09/2018	9	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 comunica con usted vía celular en donde usted les ratifica lo escrito en la manifestación. Lamentamos los hechos ocurridos y garantizamos acompañamiento del personal de supervisores y la capacitación realizada al guarda para que estos hechos no se vuelvan a presentar. 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
52	01-SIAU-004089-E-2018	27/08/2018	Sandra Lorena Barrera	Mala actitud de l doctora Sandra Romer	Queja	Canaima	Urgencias	05/09/2018	9	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento. Señora Sandra Barrera, se le recordó a la doctora Sandra Johana Romero la importancia de brindar una atención con eficiencia y calidad humana. De igual manera estamos trabajando continuamente en la revisión de nuestros procesos con el fin de mejorar la atención y calidad de los servicios de la salud. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, para una próxima inconformidad por favor registre número de identificación, teléfono y dirección para así poder hacerle llegar una respuesta. 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		24/08/2018	Yarlin Tatiana Herrera ( vía correo)	Usuaría con portabilidad que según ella la ESE no le estaba prestando los servicios	Queja	Canaima	consulta externa	28/08/2018	4		Atención

SANDRA MILENA VELASQUEZ ANDRADE

Coordinadora oficina atención al usuario

ESE CEO