

SEPTIEMBRE 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-004219-E-2018	03/09/2018	Nohora Gonzalez	Reclama porque le cobraron 11.000 pesos por aplicarle una inyección	Reclamo	Palmas	PYP	2018/09/10	7	<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.</p> <p>Señora Nohora, nos comunicamos con usted vía telefónica en donde nos explicó su inconformidad y en medio de la conversación la facturadora le explicó que el cobro de los \$11.000 es porque el usuario pertenecía al régimen contributivo. Se le recomendó asistir al prestador de su respectiva EPS en donde le realizan el procedimiento sin ningún costo.</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
2	01-SIAU-004218-E-2018	03/09/2018	Luz Miriam Perdomo	Se queja porque tenía cita asignada y los medicos no estaban ya que tenían capacitación. No la llamaron para cancelarle	Queja	Palmas	PYP	2018/09/10	7	<p>Cordial saludo: En atención a la queja 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 Luz, efectivamente el día 28 de agosto se generó una falcencia debido a que ese día hubo una capacitación con los medicos de consulta externa en la mañana y en la tarde, por tal razón hubo una equivocación en el bloqueo de la agenda de la tarde, ya que se había realizado con un mes de antelación, de igual manera se corrio la agenda programada de 1 a 4 para de 4 a 6 informándole a los usuarios si esperaban o les cambiaban las citas. 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
3	01-SIAU-004199-E-2018	03/09/2018	Johana Rodriguez	Demora en la atención en el servicio de urgencias	Queja	Canaima	Urgencias	2018/09/13	10	<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. Revisando su historia clínica usted fue atendida en el servicio del triage a las 17:39 pm y clasificada como triage IV (tiempo de espera para la atención médica hasta de 120 minutos) posteriormente fue llamada por el medico Sergio Perdomo a las 18:29 pm en donde le generó toma de laboratorios. A las 21:05pm el medico hace llamado en repetidas ocasiones en donde no contestan y se verifica que usted no se encontraba en el servicio de urgencias; siendo las 23:05 pm 3 horas despues de la atención se acerca al servicio solicitando revaloración, se le comunica que se le realizó el debido llamado, por lo cual se hace revaloración a las 12:10 am con diagnostico de faringitis aguda no especificada. 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-004215-E-2018	03/09/2018	Idaly Rodriguez	Reclama que le entreguen los medicamnetos en el centro de salud de palmas. Usuaría de compart	Reclamo	Palmas	Farmacia	2018/09/13	10	<p>En atención al reclamo presentado por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al regente de farmacia Francisco Ardila para que realizara el debido seguimiento. Señora Idali, la autorización del servicio que usted presenta fue emitida a la entidad ASSALUD calle 18ª # 6 – 37 que es donde usted debe dirigirse y reclamar sus medicamentos. Discosmedica que es la dispensadora de los medicamentos de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA no es la institución autorizada para entregarle los respectivos medicamentos, si usted desea que nuestra institución le genere dicho servicio debe acudir a su respectiva EPS en este caso compart y solicitar que sus medicamentos le sean entregados en la ESE. De lo contrario para la empresa es imposible brindarle una atención oportuna. 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
5	01-SIAU-004210-E-2018	03/09/2018	Julia Tello	Demora en la atención en el servicio de factuccción para una adulto mayor	Queja	Granjas	Facturación	2018/09/13	10	<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. Señora Julia, nos comunicamos vía telefónica en donde nos contesto su hija Emir Silva y nos explicó la inconformidad en las aperturas de ingresos y facturación. Por tal razón y debido a las inconformidades que han presentado nuestros usuarios se implementará el apoyo de una tercera auxiliar de facturación la cual se encargará de las aperturas de los ingresos de 8:00 am a 10:00 am de lunes a viernes, con esto se busca descongestionar la ventanilla y agilizar el servicio. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.</p>	oportunidad en la atención

6	01-SIAU-004207-E-2018	03/09/2018	Maria Ruth Aguirre	Demora en la atención en el servicio de urgencias ya que los doctores se la pasan chateando	Queja	Granjas	Urgencias	2018/09/13	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 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 se demoraron en brindarle la atención médica. Revisando la historia clínica usted fue atendido el día 27 de Agosto en el triage de urgencias a las 6:33 con clasificación de triage IV, posteriormente atendido por el médico Vladimir Gómez a las 7:32 quien da orden de toma de laboratorio para posterior revaloración por diagnóstico abdominal. En la página athenea los laboratorios fueron validados a las 8:26, el paciente acude a revaloración a las 10:22 donde finalmente fue valorado por el médico a las 10:40 quien da orden de observación por dolor abdominal. 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 está 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-004904-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.	oportunidad en la atención
7	01-SIAU-004221-E-2018	03/09/2018	Ancizar Canacue	Manifiesta que ella doctora Leidy Esperanza Gonzales no lo atendió porque no tenía medidas convenio	Queja	Palmas	Urgencias	2018/09/13	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 Ancizar, revisando la historia clínica de la menor Linda Sofia Canacue TI: 1077232910 ingreso al servicio del triage a las 8:51 am y fue clasificada como un triage IV (tiempo de espera hasta de 120 minutos), posteriormente fue llamada en repetidas ocasiones por la médica Esperanza Gonzales la cual efectivamente no le brindó la atención correspondiente por pertenecer al regimen contributivo de la EPS Medimas. Se le explica a la madre de la menor las condiciones para la atención por ser regimen contributivo y accede a que la atienda otro medico con las explicaciones pertinentes. En cuanto a la doctora Esperanza se le recordó la importancia de atender a los usuarios sin ninguna restricción. 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
8	01-SIAU-004220-E-2018	03/09/2018	Johan Sebastian Barrios	Sugiere un mejor servicio	Sugerencia	Palmas	consulta externa	2018/09/13	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 oriente centro de salud de palmas para que realizara el debido seguimiento. Señor Sebastian, agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes, para la institución es muy importante contar con la opinión de nuestros usuarios con el fin de mejorar cada día y poder brindarles una atención con eficiencia, oportuna y con calidad. Para una próxima sugerencia por favor precisar el área y el motivo de su inconformidad para así tomar los correctivos correspondientes. Estaremos prestos a resolver sus inquietudes	Sugerencia
9	01-SIAU-004216-E-2018	03/09/2018	Anonimo	Sugiere colocar mas telefonos en los centros de salud	Sugerencia	Palmas	Call Center	2018/09/07	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, número de identificación ni número de teléfono 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 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.	Sugerencia
10	01-SIAU-004213-E-2018	03/09/2018	Angelica Ramirez	Llamo para solicitar cita y le dijeron que no había agenda disponible	Queja	Granjas	Call Center	2018/09/07	4	En atención a la queja presentada por usted, la coordinadora de atención al usuario Sandra Velasquez recibió su inconformidad encontrando lo siguiente: 1. La ESE Carmen Emilia Ospina tiene disponible una línea amiga con el número 8632828 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 manifestándonos su inconformidad. De igual manera se le asignó cita para el día 10 de Septiembre de 2018 1:30 pm con la doctora Esperanza Motta en el centro de salud de granjas. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención, agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes.	oportunidad en la atención
11	01-SIAU-004211-E-2018	03/09/2018	Delio Jose Barrero	La línea a donde se marca a solicitar citas no contestan	Queja	Granjas	Call Center	2018/09/07	4	En atención a la queja presentada por usted, la coordinadora de atención al usuario Sandra Velasquez recibió su inconformidad encontrando lo siguiente: 1. La ESE Carmen Emilia Ospina tiene disponible una línea amiga con el número 8632828 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 manifestándonos su inconformidad. De igual manera se le asignó cita odontológica para el día 11 de septiembre 1:20 pm con la doctora Carolina Vargas en el centro de salud de granjas. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención, agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes.	oportunidad en la atención

12	01-SIAU-004212-E-2018	03/09/2018	Eusatcio Ocampo García	Manifiesta que cuando llama a solicitar cita de la casa nunca constentan y del telefono del centro de salud sii	Reclamo	Granjas	Call Center	2018/09/07	4	En atención a la queja presentada por usted, la coordinadora de atención al usuario Sandra Velásquez recibió su incomodidad encontrando lo siguiente: "La ESE Carmen Emilia Ospina tiene disponible una línea amiga con el número 8632828 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 para colaborar con la asignación de una cita, y el número que usted nos registra es de su hijo Luis Eduardo Ocampo en donde él nos manifiesta que ese no es su número y que de pronto lo podemos localizar después de las 3:00 de la tarde, se le marcó nuevamente después de las 3:00 de la tarde y vuelven y nos manifiestan que usted no se encontraba en el momento. 01-SIAU-004746-S-2018 1/2 Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se pudo haber generado dentro del proceso de la atención, agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes.	oportunidad en la atención
13	01-SIAU-004223-E-2018	03/09/2018	Diana Fernanda Zurüiga	Manifiesta que asistio a la cita asignada a la hora que era y la doctora paso a otra usauria antes qque a ella	Reclamo	Siete de agosto	consulta externa	2018/09/13	10	En atención a reclamo presentado por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su incomodidad al jefe de zona oriente centro de salud siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señora Diana, revisando la dinámica gerencial usted había solicitado cita médica para su hija Briana Lucia Triana a las 6:00 am con la doctora Laura Natalia Lizcano, posteriormente usted tenía cita a las 6:20 am con la misma doctora, no obstante se revisa en la base de datos y se realiza apertura del ingreso de la primer consulta a las 6:13 am y la apertura de ingreso de la 2 consulta se realiza a las 6:18 am. Cabe de resaltar que cuando un usuario tiene su cita asignada se le realiza el debido llamado en intervalos y si no responde a él se procede a llamar al usuario siguiente, debido a que el medico no puede atear su jornada laboral y sus atención por los usuarios que no asisten a sus citas puntualmente. Por consiguiente la medica procedo a atender la paciente de las 6:40 am. Es muy importante recordarle a nuestro usuarios uno de sus deberes es asistir 20 minutos antes a la asignación de la cita con el fin de que puedan realizar la aperturas de los ingreso sin ninguna dificultad. 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.	Atención
14	01-SIAU-004220-E-2018	03/09/2018	Anonimo	Demora en la aplicación de la inyección	Sugerencia	Canaima	Urgencias	2018/09/13	10	En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su incomodidad al jefe de zona oriente centro de salud de palmira 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 se dio instrucción a la enfermera del servicio para que reorganizara al personal de salud de las diferentes turnos conforme a sus competencias, 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
15	01-SIAU-004198-E-2018	03/09/2018	Jaime Francisco Suarez	Demora en la atención en el servicio de urgencias porque las auxiliares y medicos estaban afuera tomando tinto	Queja	Canaima	Urgencias	2018/09/13	10	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su incomodidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento. Señor Jaime revisando la historia clinica usted ingreso al servicio del triage a las 12:15 am y fue clasificado como untriage IV (tiempo de espera hasta de 120 minutos), posteriormente fue llamado en repetidas ocasiones por la médica Eleaney Quiñero a las 2:26 am en donde le responde el llamado. La atención esta dentro de los parámetros imparidos por la secretaria de salud. En cuanto a los funcionarios que estaban a las afueras de la institución se les recordó la importancia de estar en su sitio de trabajo brindando una atención oportuna con eficiencia y calidad humana. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	oportunidad en la atención
16	01-SIAU-004378-E-2018	10/09/2018	Johanna Salazar	Solicita que le coloquen nuevamente todos los sercios en la ESE Carme Emilia Opsina	Queja	Siete de agosto	consulta externa	2018/09/14	4	En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su incomodidad al jefe de zona oriente centro de salud siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señora Johanna, la institución tiene un plan de desarrollo a futuro próximo y lejano, esto para responder a las necesidades de la comunidad de manera responsable, equitativa y eficiente. Lógicamente este desarrollo empresarial va de la mano con todos los actores intersectoriales del desarrollo social, las cuales van dando solución a otros problemas de la comunidad y van facilitando en la institución. La empresa tiene definido 3 centros de atención integrales que respondan suficiente y eficientemente a toda la comunidad nevana, uno en la zona sur, otro en la zona norte y uno en la zona oriente, donde se preste el mayor nivel de complejidad del prestador primario (urgencias, sala de partos, hospitalización, apoyo diagnóstico), los demas centros de atención son los satélites que promocionan la salud y previenen la enfermedad con niveles basicos de atención mas cerca a la comunidad con consulta externa y programas de PYP. En este orden de ideas la empresa no tiene proyectado reabrir urgencias en el siete de agosto. 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

17	01-SIAU-004383-E-2018	10/09/2018	Maria Cecilia Perdomo	Solicita que le coloquen nuevamente todos los sercicos en la Ese Carne Emilia Opsina	Sugerencia	Siete de agosto	consulta externa	2018/09/14	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 siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señora Cecilia, la institución tiene un plan de desarrollo a futuro próximo y lejano, esto para responder a las necesidades de la comunidad de manera responsable, equitativa y eficiente. Lógicamente este desarrollo empresarial va de la mano con todos los actores intersectoriales del desarrollo social, las cuales van dando solución a otros problemas de la comunidad y van facilitando en la institución. La empresa tiene definido 3 centros de atención integrales que respondan suficiente y eficientemente a toda la comunidad neivana, uno en la zona sur, otro en la zona norte y uno en la zona oriente, donde se preste el mayor nivel de complejidad del prestador primario (urgencias, sala de partos, hospitalización, apoyo diagnóstico), los demás centros de atención son los satélites que promocionan la salud y previenen la enfermedad con niveles básicos de atención mas cerca a la comunidad con consulta externa y programas de PYP. En este orden de ideas la empresa no tiene proyectado reabrir urgencias en el siete de agosto. Agradecemos por hacer uso de esta herramienta con la que ustedes como usuarios son escuchados garantizando una comunicación directa con la ESE Carmen Emilia Opsina.	Sugerencia
18	01-SIAU-004382-E-2018	10/09/2018	Sergio Aguirre	Solicita que le coloquen nuevamente todos los sercicos en la Ese Carne Emilia Opsina	Sugerencia	Siete de agosto	consulta externa	2018/09/14	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 siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señor Sergio, la institución tiene un plan de desarrollo a futuro próximo y lejano, esto para responder a las necesidades de la comunidad de manera responsable, equitativa y eficiente. Lógicamente este desarrollo empresarial va de la mano con todos los actores intersectoriales del desarrollo social, las cuales van dando solución a otros problemas de la comunidad y van facilitando en la institución. La empresa tiene definido 3 centros de atención integrales que respondan suficiente y eficientemente a toda la comunidad neivana, uno en la zona sur, otro en la zona norte y uno en la zona oriente, donde se preste el mayor nivel de complejidad del prestador primario (urgencias, sala de partos, hospitalización, apoyo diagnóstico), los demás centros de atención son los satélites que promocionan la salud y previenen la enfermedad con niveles básicos de atención mas cerca a la comunidad con consulta externa y programas de PYP. En este orden de ideas la empresa no tiene proyectado reabrir urgencias en el siete de agosto. Agradecemos por hacer uso de esta herramienta con la que ustedes como usuarios son escuchados garantizando una comunicación directa con la ESE Carmen Emilia Opsina.	Sugerencia
19	01-SIAU-004206-E-2018	03/09/2018	Franchescoli Gomez	Se queja porque la auxiliair Angelixca le dio los medicamento s a la hora que no era.	Queja	Canaima	Hospitalización	2018/09/11	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 sur centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento. Señora(a) Franchescoli, la auxiliair de enfermería María Angélica Leiva cumplió con el manual de procedimiento y funciones de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA donde los medicamentos le fueron suministrados de acuerdo a la orden médica estipulada en la historia clínica. Por tal razón la auxiliair siguió con el conducto regular del proceso. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La ESE Carmen Emilia Opsina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Atención
20	01-SIAU-004381-E-2018	10/09/2018	Dany Vargas	Solicita que le coloquen nuevamente todos los sercicos en la Ese Carne Emilia Opsina	Sugerencia	Siete de agosto	consulta externa	2018/09/14	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 siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señor Dany, la institución tiene un plan de desarrollo a futuro próximo y lejano, esto para responder a las necesidades de la comunidad de manera responsable, equitativa y eficiente. Lógicamente este desarrollo empresarial va de la mano con todos los actores intersectoriales del desarrollo social, las cuales van dando solución a otros problemas de la comunidad y van facilitando en la institución. La empresa tiene definido 3 centros de atención integrales que respondan suficiente y eficientemente a toda la comunidad neivana, uno en la zona sur, otro en la zona norte y uno en la zona oriente, donde se preste el mayor nivel de complejidad del prestador primario (urgencias, sala de partos, hospitalización, apoyo diagnóstico), los demás centros de atención son los satélites que promocionan la salud y previenen la enfermedad con niveles básicos de atención mas cerca a la comunidad con consulta externa y programas de PYP. En este orden de ideas la empresa no tiene proyectado reabrir urgencias en el siete de agosto. Agradecemos por hacer uso de esta herramienta con la que ustedes como usuarios son escuchados garantizando una comunicación directa con la ESE Carmen Emilia Opsina.	Sugerencia
21	01-SIAU-004380-E-2018	10/09/2018	Antonio Manzanares	Solicita que le coloquen nuevamente todos los sercicos en la Ese Carne Emilia Opsina	Sugerencia	Siete de agosto	consulta externa	2018/09/14	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 siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señor Antonio, la institución tiene un plan de desarrollo a futuro próximo y lejano, esto para responder a las necesidades de la comunidad de manera responsable, equitativa y eficiente. Lógicamente este desarrollo empresarial va de la mano con todos los actores intersectoriales del desarrollo social, las cuales van dando solución a otros problemas de la comunidad y van facilitando en la institución. La empresa tiene definido 3 centros de atención integrales que respondan suficiente y eficientemente a toda la comunidad neivana, uno en la zona sur, otro en la zona norte y uno en la zona oriente, donde se preste el mayor nivel de complejidad del prestador primario (urgencias, sala de partos, hospitalización, apoyo diagnóstico), los demás centros de atención son los satélites que promocionan la salud y previenen la enfermedad con niveles básicos de atención mas cerca a la comunidad con consulta externa y programas de PYP. En este orden de ideas la empresa no tiene proyectado reabrir urgencias en el siete de agosto. Agradecemos por hacer uso de esta herramienta con la que ustedes como usuarios son escuchados garantizando una comunicación directa con la ESE Carmen Emilia Opsina.	Sugerencia

22	01-SIAU-004392-E-2018	10/09/2018	Yuly Andrea Sanchez	Llego 5 minutos tarde y la doctora Jimena Sanchez n la atendio	Reclamo	Granjas	Odontologia	2018/09/14	4	En atención reclamo presentado 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 Joly, se verifico en el sistema y efectivamente la odontóloga no la atendió debido a que llevaba 17 minutos de retraso de la consulta que había solicitado, por tal razón cuando un paciente no llega se reemplaza de inmediato por una urgencia, adicionalmente el tiempo no se para y la consulta tiene una duración de 20 minutos el cual se debe de continuar para no incumplirle al paciente que sigue en el agendamiento. Es muy importante recordarle a nuestros usuarios uno de sus deberes como usuario es asistir 20 minutos antes a la asignación de la cita con el fin de que puedan realizar la aperturas de los ingresos sin ninguna dificultad. 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
23	01-SIAU-004376-E-2018	10/09/2018	Dorian Avila	Solicita desde hace tiempos el medicamneto Lorazepan y no se lo han entregado	Queja	IPC	Farmacia	2018/09/17	7	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al gerente de farmacia Francisco Andía para que realizara el debido seguimiento. Señor Dorian, es claro que se deben de entregar los medicamentos e insumos médicos por principio activo, independientemente de su prestación genérica, pero el medicamento formulado se encuentra con un desabastecimiento a nivel nacional. De igual manera se le colabore otorgándole nuevamente cita medica para que el doctor le cambiara el medicamento en remplazo por clonasepan 2mg 120 tabletas entregado el día 23 de agosto de 2018. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Atención
24	01-SIAU-004375-E-2018	10/09/2018	Yenny Paola Diaz	Prencencia que en el servicio de urgencias hay una mujer embarazada y lleva 1 hora y no la han atendido	Queja	Palmas	Urgencias	2018/09/17	7	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud de palmas para que realizara el debido seguimiento. Señora Yenny, agradecemos por darnos a conocer la falencia que se presentó en el servicio de urgencias, para la empresa es muy importante contar con usuarios que estén pendientes para el mejoramiento de la prestación de los servicios, por tal razón el día 20 de Septiembre a las 5:00 pm se realizará una reunión con el grupo de enfermería de urgencias palmas con el fin de socializarles las PORS para su análisis y mejoras. 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
25	01-SIAU-004394-E-2018	10/09/2018	Nicolas Bonilla	Demora en la atención ór el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2018/09/17	7	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento. Señor Nicolas, queremos comunicarle que la institución ya tomó correctivos para los fines de semana y se contrato horas de refuerzo de un médico con el fin de mejorar los tiempos de atención del servicio de urgencias. Sin embargo es importante recordar a nuestros usuarios que a través de la línea amiga 8632828 de la empresa se puede solicitar citas de manera prioritaria en el área de consulta externa con el fin de no congestionar los servicios con triaje IV y V. 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
26	01-SIAU-004393-E-2018	10/09/2018	Angela Perez	La auxilair de turno del día de la atención le aplico una inyección y se le formo una masa en los gluteos	Queja	Granjas	Urgencias	2018/09/18	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 Respecto a esta queja presentada por usted señora Angela, se realizo una revision del historial clinico registrado en la dinamica gerencial de la ESE Carmen Emilia Ospina reporta lo siguiente: -Asistió al servicio de urgencias el día 09 de Agosto de 2018 y fue atendida a las 15:02 horas por el medico Wladimir Gomez quien da orden de manejo ambulatorio por Dx Infeccion herpetica en boca. - Posteriormente fue atendida el mismo día a las 16 horas por la auxiliar Maria Yineth Vargas quien describe en su nota de enfermería "... con autorización del paciente quien firma consentimiento informado, previo lavado de manos, con previa tecnica aséptica y antiséptica administro 250mg de aciclovir IM en cuadrante superior externo del gluteo derecho, sin ningún tipo de complicación..." - Acude al servicio de consulta externa el día 13 de Agosto de 2018 y fue atendida por la medica Esperanza Motta a las 09:17 horas con Dx Lumbago y recibe orden de manejo ambulatorio. - El día 17 de Agosto es atendida nuevamente en el servicio de urgencias a las 13:36 horas por el medico Cristian de la Hoz con Dx Estomatitis aftosa recurrente quien da orden de manejo ambulatorio. - El día 04 de Septiembre de 2018 la paciente asiste de nuevo al servicio de consulta externa don de es atendida por la medica Esperanza Motta a las 07:20 horas con Dx Lumbago - 01-SIAU-005016-S-2018 1/2 complicacion secundaria a inyectologia en gluteo izquierdo con orden de toma de rayos x y laboratorios para posterior revaloración, de la cual no hay registro en sistema. - Finalmente asiste al servicio de urgencias el día 14 de Septiembre de 2018 a las 14:25 horas donde fue atendida por el medico Cristian de la Hoz con Dx Trastorno de disco lumbar con radiculopatía con orden de manejo ambulatorio. De igual manera se socializará con la coordinadora de calidad la doctora Monica Bibiana Martínez Macías para que realice la debida investigación del procedimiento que le realizó la auxiliar Maria Yineth Vargas. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios	Atención
27	01-SIAU-004373-E-2018	10/09/2018	Jairo Lizcano	Mala actitud del vigilante Perdomo	Queja	Canaima	Urgencias	2018/09/17	7	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 le ratifica lo escrito en la manifestación. Lamentamos los hechos ocurridos y garantizamos acompañamiento del personal de supervisores y la capacitación realizada al guarda en cuanto a la humanización que debe de tener al momento de brindar una excelente atención a los usuarios. 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

28	01-SIAU-004534-E-2018	17/09/2018	Yessica Guzman	Asignar mas medicos en el sercio de urgencias para que atiendan mas rapidos las urgencias	Sugerencia	Granjas	Urgencias	2018/09/19	2	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. Señora Yessica, permítanos comunicarle que ya se cuenta con un médico de refuerzo en el horario de 4 pm a 10 pm de domingo a domingo, sin embargo debido a la complejidad del servicio de urgencias hay momentos en que se aumenta la demanda en la atención y aumenta los tiempos de espera. Es importante recordar que a través del call center se debe solicitar la cita médica por el servicio de consulta externa para las consultas prioritarias, además usted puede solicitar información de los centros disponibles que en esos momentos estén menos congestionados para que pueda acudir al servicio de urgencias sin ningún inconveniente. 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
29	01-SIAU-004535-E-2018	17/09/2018	Melba Losada	Sugiere que las aytecciones sean mas rapudas enlas noches	Sugerencia	Granjas	Urgencias	2018/09/19	2	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. Señora Melba, permítanos comunicarle que ya se cuenta con un médico de refuerzo en el horario de 4 pm a 10 pm de domingo a domingo, sin embargo debido a la complejidad del servicio de urgencias hay momentos en que se aumenta la demanda en la atención y aumenta los tiempos de espera; Es importante recordar que a través del call center se debe solicitar la cita médica por el servicio de consulta externa para las consultas prioritarias, además usted puede solicitar información de los centros disponibles que en esos momentos estén menos congestionados para que pueda acudir al servicio de urgencias sin ningún inconveniente. 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
30	01-SIAU-004539-E-2018	17/09/2018	Santiago Arango	Tenia cita asignada con el doctor Juan Carlos Ramos y el medico no fue a trabajar	Queja	IPC	consulta externa	2018/09/20	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 IPC para que realizara el debido seguimiento. Señor Santiago, verificando en el sistema efectivamente el día 12 de Septiembre su esposa Eva Alba Luz Treche tenía cita asignada a las 2:00 pm con el doctor Juan Carlos Ramos en el centro de salud del IPC. Ese miércoles los médicos de urgencias tenían una capacitación, por lo tanto los médicos de consulta externa cubrieron el servicio de urgencias. De inmediato las auxiliares encargadas realizan la tarea de llamar a nuestros usuarios para reagendarlos nuevamente; a la señora Eva se le estuvo llamando vía telefónica al número 3202209436 y este número no se encuentra en servicio. Es importante recordarle a nuestros usuarios que en el momento en que se les agendan las citas las auxiliares encargadas le solicitan número de contacto donde los puedan localizar y es ahí en donde nuestros usuarios deben de suministrar los contactos que tengan activos o en 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
31	01-SIAU-004538-E-2018	17/09/2018	Ofith Plazas	Mala atención con las urgencias odontologicas	Queja	Granjas	Odontologia	2018/09/20	3	En atención 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. Verificando en el sistema señora Ofith, la atención que usted menciona en la manifestación era para la señora Ofith Aldana CC: 26429152 quien acude al servicio de urgencias odontológica el día 11/09/2018 y realizan apertura de ingreso a las 11:46 am, fue atendida por la odontóloga Carolina Aroca a las 12:20 del medio día. Es importante recordarle a nuestros usuarios que la atención de urgencias odontológicas se realiza en el intermedio de la agenda laboral de los odontólogos, ya que nuestros profesionales tiene sus citas asignadas con anterioridad y en las inasistencias de algunos de nuestro usuarios es que se atienden las urgencias odontológicas, por tal razón es indispensable que los usuarios tengan un poco de paciencia y esperen ser atendidos. 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
32	01-SIAU-004532-E-2018	17/09/2018	David Henao	Demora en la atención en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2018/09/21	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 norte centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento. Señor David, para la institución es muy importante suministrar los datos completos de la usaria quien no se le prestó la atención, con el fin de poder revisar la historia clínica y los tiempos de espera para así tomar los correctivos necesarios. Sin embargo estamos en el proceso de reunión con el personal médico y de enfermeras para mejorar la calidad de la atención. De igual manera recordarle a nuestros usuarios que es importante hacer uso adecuado de los servicios de urgencias ya que muchas ocasiones solicitan servicios médicos que pueden ser atendidos a través de consulta externa solicitando citas por medio de nuestra línea amiga 8632828. Como también damos a conocer su inconformidades quejas, sugerencias haciendo uso de sus deberes como 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.	oportunidad en la atención
33	01-SIAU-004536-E-2018	17/09/2018	Andres Calderon	Los doctores del servicio de urgencias se demoran mucho en atender a los pacientes	Queja	Granjas	Urgencias	2018/09/21	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 oriente centro de salud de palmas para que realizara el debido seguimiento. Señor Andres, debido a que no registra datos completos como nombre, número de identificación ni número de teléfono para corroborar la información, no se le pudo realizar el debido seguimiento a la manifestación. Sin embargo se dio instrucción a la enfermera del servicio para que reorganizara al personal de salud de las diferentes áreas conforme a sus competencias; 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

34	01-SIAU-004550-E-2018	18/09/2018	Alvaro Rocha	No pudo acceder a la pagina web para solicitar cita ya que le rechaza el usuario	Queja	Canaima	Pagina Web	2018/09/20	2		oportunidad en la atención
35	01-SIAU-004529-E-2018	17/09/2018	Alexandra Romero	Manifiesta que llevo a su hija Valentina Trujillo al servicio de urgencias y la enfermera de turno le dijo que lo que tenia la niña no era una urgencias.	Queja	Palmas	Urgencias	2018/09/27	10		Atención
36	01-SIAU-004537-E-2018	17/09/2018	Antonio Javela	Asistio al servicio de urgencias y la farmacia estaba cerrada	Reclamo	Granjas	Farmacia	2018/09/24	7		Atención
37	01-SIAU-004703-E-2018	24/09/2018	Anonimo	Mayor disponibilidad de citas medicas	Sugerencia	Palmas	consulta externa	2018/09/27	3		oportunidad en la atención
38	01-SIAU-004704-E-2018	24/09/2018	Olga Salazar	Mas agilidad en el llamado en el servicio de urgencias	Sugerencia	Granjas	Urgencias	2018/09/27	3		oportunidad en la atención
39	01-SIAU-004528-E-2018	17/09/2018	Nelson Hernandez	Sugiere otro tipo de programacion en los televisores	Sugerencia	Palmas	consulta externa	2018/09/26	9		Sugerencia
40	01-SIAU-004699-E-2018	24/09/2018	Paulo Cesar Arrieta	Llevo a su hijo a un lavavajillas de oído pagando 21900 pesos y la auxiliar le dijo que no se lo hacia porque no tenia agua caliente que saliera a buscarla.	Queja	Granjas	Urgencias	2018/09/28	4		oportunidad en la atención

41	01-SIAU-004530-E-2018	24/09/2018	Natalia Andrea Cuenca	Manifiesta el mal servicio prestado por el doctor Juan Jose Vanegas	Queja	Granjas	Urgencias	2018/09/24	1	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 Natalia, permítanos comunicarle que se le recordó al doctor Juan Jose Vanegas la importancia de brindar una atención oportuna, con eficiencia, responsabilidad y calidad humana. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Atención
42	01-SIAU-004694-E-2018	24/09/2018	Luisa Ramirez	Demora en la atención en el servicios de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2018/10/01	7	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento. Señora Luisa, efectivamente se generó una falencia ya que por deficiencia del sistema no le tomo el ingreso y por tal razón nunca fue llamada a la preconsulta. Sin embargo se cuenta con un medico de refuerzo de 4 a 10 de la noche con el fin de mejorar los tiempos de atención; además recordar a nuestros usuarios que si se requiere cita medica pueda acceder a ella de manera oportuna a través del servicio de consulta externa con el fin de no congestionar los servicios en el área de urgencias. La ESE Carmen Emilia Ospina continua trabajando en la revisión continua de los procesos con el fin de mejorar la calidad de los servicios 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
43	01-SIAU-004700-E-2018	24/09/2018	Natalia Herman	Demora en la atención en el servicio de urgencias por falta de medicos	Queja	Granjas	Urgencias	2018/10/01	7	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento. Señora Natalia, revisando la historia clínica y de acuerdo a la información de la jefe de turno, si se presentó demora en la atención debido a una urgencia vital, sin embargo se tiene programado medico de refuerzo de domingo a domingo en horario de 4 a 10 de la noche que es donde hay mayor demanda de servicio. La ESE Carmen Emilia Ospina esta trabajando continuamente en la revisión de los procesos y retro alimentando al equipo de profesionales con el fin de mejorar los tiempos de atención; Es importante también que los usuarios soliciten los servicios médicos de consulta prioritarias a través de consulta donde hay oportunidad en la atención y no congestionar los servicios de urgencias. 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-004702-E-2018	24/09/2018	Mercedes Torres	Asistió a la clínica médica y la doctora Natalia Lizcano no fue atender	Queja	Siete de agosto	consulta externa	2018/10/03	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 oriente centro de salud de siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señora Mercedes, efectivamente se verificó y la doctora Laura Natalia Lizcano no asistió ese día a su agendamento de consulta, ya que estaba incapacitada por licencia de maternidad anticipada. 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-004705-E-2018	24/09/2018	María Helena Vargas	Solicita otro medico en el centro de salud	Sugerencia	Siete de agosto	consulta externa	2018/10/03	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 oriente centro de salud de siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señora María Helena, la empresa realiza seguimiento sistemático de indicadores de prestación de los servicios y de ejecución contractual los cuales nos indican la necesidad de ajustes en la capacidad instalada disponible, en el corrido del año se tiene un equilibrio entre la prestación, la demanda y los indicadores. Actualmente se presentó una disminución en la ejecución del contrato con familiar, para lo cual en la zona oriente, se contrato el reemplazo de una medica que se anticipó en la licencia de maternidad y se está reforzando la consulta externa en el siete de agosto con el medico de PYP, para lo cual se programó el día 2 al 5 de octubre de 2018. 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
46	01-SIAU-004693-E-2018	24/09/2018	Marisol Cuenca	Se queja de mala atención del doctor Aduailo Cabrera	Queja	Canaima	consulta externa	2018/10/03	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 Marisol, permítanos comunicarle que se le recordó al doctor Aduailo Cabrera la relación médico paciente el cual se dirige con respeto y de brindar una atención oportuna con eficiencia y calidad humana. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios	Actitud
47	01-SIAU-004692-E-2018	24/09/2018	Gloria Solano	Desde que llego al servicio de urgencias los funcionarios le manifestaron porque no asistió la EPS	Queja	Palmas	Urgencias	2018/10/04	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 Gloria, todo servicio de urgencias no debe tener barreras para la atención y verificando en el sistema a usted se le brindó la atención oportuna con eficiencia y calidad. Sin embargo se está abordando a todo el personal de la empresa y actualmente se están capacitando en temas de humanización en los servicios. 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
48	01-SIAU-004691-E-2018	24/09/2018	Johan Sebastian Losada	Se queja porque quieren restringir los servicios de los especialistas	Queja	Palmas	consulta externa	2018/10/04	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 palmas para que realizara el debido seguimiento. Señor Johan, permítanos comunicarle que no es específico con el asunto de la queja, nos habla de la restricción de los especialistas, lo cual la institución ESE Carmen Emilia Ospina no maneja esa modalidad, por ser IPS de baja complejidad solo prestamos los servicios de consulta externa, odontología y todo lo relacionado con los servicios de PYP. 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.	Atención

49	01-SIAU-004690-E-2018	24/09/2018	Luz Miriam Perdomo	No realizan las curaciones en ninguna de as jornadas	Queja	Palmas	Urgencias	2018/10/04	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 Luz Miriam, verificando el cuadro de turnos del día en que usted acudió al servicio, se verifica que ese día las auxiliares de enfermería atendieron con total normalidad, en ningún momento se evidencia abandono de turno por parte de las funcionarias. De igual manera se les retrabajaron nuevamente las obligaciones que tienen como empleadas la cual es de brindar una atención oportuna y humanizada 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 los servicios.	Atención
50	01-SIAU-004697-E-2018	24/09/2018	Jessica cardoso	Se aceroo abrir ingreso, pasaron 3 horas que no la llamaban en el servicio de aceroo alla ventanilla y la auxilair no le abrio ingreso.	Queja	Canaima	Facturación	2018/10/04	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 Johanna Ortiz para que realizara el debido seguimiento. Señora Jessica, verificando en el sistema efectivamente se evidencio falcencia por parte de la auxilair Yudy Sorley Gómez en no haberle generado apertura del ingreso al servicio de urgencias. De igual manera se socializó con la funcionaria y se comprometió a prestar más atención a sus labores, para así evitar estos tipos de inconformidades. 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
51	01-SIAU-004701-E-2018	24/09/2018	Wilmar Bahamon	Mala atención por la auxilair de vacunación	Queja	Granjas	Vacunación	2018/10/04	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 del vacunación para que realizara el debido seguimiento. Señor Wilmar, nos comunicamos con usted vía telefónica en donde nos manifestó el comportamiento de la auxilair que lo atendió ese día. Por tal razón se recordó a la auxilair de enfermería Fanny Sánchez que a pesar del estado de animo en que se encuentre siempre debe de tener la disposición de brindarle a nuestros usuarios una atención oportuna con eficiencia y calidad humana. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Actitud
52	01-SIAU-004695-E-2018	24/09/2018	Anonimo	Mal servco prestado por el auxilair de vigilancia de turno	Queja	Granjas	Vigilancia	2018/10/08	14	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. 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 se dio instrucción al jefe del servicio para que reorganizara al personal de salud y vigilancia de las diferentes tareas conforme a sus competencias; 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.	Atención
53	01-SIAU-004672-E-2018	24/09/2018	Maria Rocio Perdomo	Llego a sla cita que tenía asignada y la auxilair de facturación le maanifesto que no tenía ninguna cita.	Queja	Canaima	Facturación	2018/10/05	11	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la coordinadora de facturación Johanna Ortiz para que realizara el debido seguimiento. Señora Rocio, nos comunicamos con usted de manera personal y nos manifiesto lo ocurrido con la auxilair de facturación Maria Yormary Rodriguez por la falcencia de no haberle generado apertura del ingreso a la cita que tenía asignada. Por tal razón se le realizó acta de seguimiento en donde debe de generar una buena verificación en el sistema al momento de la activación de los ingresos con el fin de evitar estos tipos de inconvenientes. 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
54	01-SIAU-004698-E-2018	24/09/2018	Stiven Vargas	Llego abrir ingreso al servicio de urgencias y la auxilair María estaba habando por telefono	Queja	Granjas	Facturación	2018/10/05	11	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la coordinadora de facturación Johanna Ortiz para que realizara el debido seguimiento. Señor Stiven , nos comunicamos con usted de vía telefónica y nos manifiesto lo ocurrido con la auxilair de facturación María Yormary Rodríguez. Se le realizó acta de seguimiento en donde debe de generar una buena atención asertiva y oportuna a los usuarios. 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
55	01-SIAU-004696-E-2018	24/09/2018	Nadia Marcela Perez	Demora en la lectura de os examnes	Queja	Canaima	Urgencias	2018/10/05	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 Nadia, efectivamente se evidencio que hubo demora en la atención en el servicio de urgencias ya que a la auxilair encargada se le olvidó registrar en el libro de control de toma de laboratorios al menor Sebastián Holguín. Por tal razón se socializó con el personal encargado la importancia de registrar y estar pendientes de nuestros usuarios que quedan en lista de espera para revaloración por parte del personal medico. 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