

OCTUBRE 2018											
ESE CARMEN EMILIA OSPINA											
CONSOLIDADO DE PQRS											
N°	RADICADO	FECHA	U S U A R I O	MOTIVO DE QUEJA	PQRS	CENTRO DE SALUD	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	DÍAS DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
1	01-SIAU-004860-E-2018	01/10/2018	Claudia Patricia Andrade	Mala Actitud de la facturadora Andrea Stefani Garzón	Queja	Siete de agosto	Facturación	2018/10/10	9	Cordial saludo: 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 Claudia , nos comunicamos con usted de vía telefónica en repetidas ocasiones sin tener respuesta alguna; por tal razón no se le pudo realizar el seguimiento correspondiente. De igual manera se le realizó acta de asistencia a la auxiliar de facturación Andrea Stefani Garzón en donde se le socializa tener amabilidad y buena actitud ante las circunstancias que se puedan presentar en la 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.	Atención
2	01-SIAU-004869-E-2018	01/10/2018	Paula Andrea Lopez	Se queja porque su hijo tenía cita con la odontóloga Gloria Lizcano a las 4:40 y la medica no la atendió	Queja	Palmas	Odontología	2018/10/11	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 Paula, verificando en el sistema encontramos lo siguiente: 1. El menor Samuel Quiza tenía cita odontológica asignada a las 4:40 pm con la doctora Gloria Mercedes Lizcano. 2. Usted llegó y abrió ingreso a las 4:54 pm. (14 minutos después de la cita y 6 minutos antes para terminar la consulta del menor) 3. Por tal razón se puede determinar que usted llegó tarde a la consulta y por eso la odontóloga le manifestó que no la atendió debido a su tardanza y a que ya tenía en la sala de espera a los otros 3 pacientes que les faltaban el cual llegaron a tiempo a su consulta. 4. Es importante que recuerden uno de sus deberes como usuarios el cual es estar 20 minutos antes de su cita asignada para así evitar inconformidades. 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
3	01-SIAU-004877-E-2018	01/10/2018	Maria Margarita Nieto	Reclamo porque el uso de los baños debe de ser para los usuarios más no para los habitantes de la calle	Reclamo	Granjas	Vigilancia	2018/10/10	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. Señora María, nos comunicamos con usted vía telefónica en donde nos ratifica lo escrito en la manifestación; por tal razón se le socializó con el vigilante que debe de estar mas pendiente de la entrada y salida de los habitantes de la calle ya que pueden estar ocasionando perjuicio para la institución. Lamentamos los hechos ocurridos, 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
4	01-SIAU-004880-E-2018	01/10/2018	Blanca Aurora Caro	Mala actitud del doctor Adaulfo Cabrera	Queja	Canaima	consulta externa	2018/10/11	10	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento. Señora Blanca, permítanos comunicarle que se le recordó al doctor Adaulfo la relación médico paciente y de brindar una atención oportuna con eficiencia y calidad humana, como también queremos recordarle uno de sus deberes como usuaria el cual es esperar al llamado del médico para así evitar las 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.	Actitud
5	01-SIAU-004870-E-2018	01/10/2018	Leidy Forero Areas	Mala atención porque le realizaron toma de laboratorios y la enfermera le lastimo el brazo	Queja	Palmas	Laboratorios	2018/10/11	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 Leidy, es de reconocer que debido a su obesidad es probable que la ubicación de la vena sea un poco difícil y se torne traumática. Sin embargo su inconformidad se da a conocer al área de calidad para que realice el seguimiento pertinente. 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

6	01-SIAU-004874-E-2018	01/10/2018	Beatriz Elena García	Sugiere colocar canales de televisión como noticias, Novelas	Sugerencia	Granjas	Comunicaciones	2018/10/12	11	En atención a la sugerencia presentada por usted me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al área de comunicaciones para que realizara el debido seguimiento. Señora Beatriz, en cuanto a la sugerencia interpuesta en el centro de salud de Granjas, me permito aclarar lo siguiente: La información que se publica en las pantallas ubicadas en las diferentes salas de espera de los centros de salud de la ESE Carmen Emilia Ospina, está sujeta a información institucional y relevante para ustedes como usuarios y cuyo único canal directo de comunicación es a través de estos televisores. El objetivo de la programación que se comparte es informar y brindar educación en temas relacionados a la salud, educación, bienestar, promoción y prevención, entre otros; y va dirigido a los usuarios que diariamente visitan nuestras instalaciones. En estas pantallas digitales se transmite información que se repite en promedio cada cuatro horas con el fin de que la permanencia del usuario no sea incómoda o tediosa, además de permitir la capacitación del usuario en diferentes temas institucionales durante el tiempo que esté presente en cada una de nuestras sedes. 01-SIAU-005754-S-2018 1/2 Por lo anterior, me permito informar que no es posible programar cadenas televisivas de orden nacional o internacional en los televisores de la ESE ya que este es un medio de comunicación directo con cada uno de los usuarios mientras esté en la espera de algunos de nuestros servicios. Sin embargo, tendremos en cuenta su sugerencia y se verá la posibilidad de discutir el tema en ocasiones futuras.	Sugerencia
7	01-SIAU-004871-E-2018	01/10/2018	Kimberlin Yanini Diaz	Tenia Cita el día 29 de odontología y no la atendieron porque ya tenía cita facturada el día 28 en el colegio	Queja	Palmas	Odontología	2018/10/09	8	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 Kimberly, verificando en el sistema efectivamente aparece facturada las actividades de PYP el día 28/09/2018 por la higienista Olga Lucia Guzmán; nos comunicamos con usted vía telefónica en donde nos manifestaron que no se encontraba en el momento, pero se hizo contacto con la bisabuela Nubia Castellanos y en dónde ella nos confirmó lo sucedido. Por tal razón este caso será escalado con la coordinadora de higienistas para la revisión respectiva. 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-004878-E-2018	01/10/2018	Flor Galdís Ramos	Demora en la atención en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2018/10/09	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 Flor, en el servicio de urgencias del centro de salud de granjas se realiza toma de electrocardiogramas a los pacientes de lunes a domingos en las 24 horas del día, sin embargo el mayor número de usuarios asiste en las horas de la mañana, por lo cual se atienden por orden de llegada y al ser este un procedimiento de consulta externa no tiene un tiempo límite establecido de espera. Por tal razón el personal a cargo de realizar estos procedimientos trata en lo posible de atender a la mayor brevedad esta población de usuarios teniendo en cuenta que gran parte de estos pertenece a la tercera edad. 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
9	01-SIAU-004862-E-2018	01/10/2018	William Alfredo Beltran	Mala actitud de la auxiliar de facturación	Queja	Palmas	Urgencias	2018/10/11	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. Señor William, nos comunicamos con usted de vía telefónica a los números 3214560762 – 312 5962483 en repetidas ocasiones sin tener respuesta alguna; por tal razón no se le pudo realizar el seguimiento correspondiente. Para una próxima ocasión por favor registrar los datos completos del funcionario que le brindó una mala atención. 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
10	01-SIAU-004859-E-2018	01/10/2018	Nancy Pichina Castillo	Demora en la atención en el servicio de urgencias y lectura de los exámenes	Queja	IPC	Urgencias	2018/10/11	10	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de IPC para que realizara el debido seguimiento. Señora Nancy, revisada su historia clínica se evidencia lo siguiente: 1. Hora de ingreso fue a las 18:27 pm donde se realizó triage, con motivo de consulta de fiebre, dolor de cabeza y de piernas hace 3 días con signos vitales normales y clasificada como un triage IV(tiempo de espera hasta de 2 horas). 2. Tiene la primera atención medica por parte por el doctor Leonardo Barrera a las 18:47 pm donde le diagnostica fiebre y ordena paraclínicos. 3. La revaloración por parte del médico fue a las 22:01 pm donde revisa reporte de laboratorios, dando salida para domicilio con fórmula medica ambulatoria. 4. Los tiempos de espera están dentro de los parámetros o lineamientos que exige la ley. 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

11	01-SIAU-004875-E-2018	01/10/2018	Argeny Vargas	Sugiere colocar canales de televisión como noticias. Novelas	Sugerencia	Granjas	Comunicaciones	2018/10/12	11	En atención a la sugerencia presentada por usted me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al área de comunicaciones para que realizara el debido seguimiento. Señora Argeny, en cuanto a la sugerencia interpuesta en el centro de salud de Granjas, me permito aclarar lo siguiente: La información que se publica en las pantallas ubicadas en las diferentes salas de espera de los centros de salud de la ESE Carmen Emilia Ospina, está sujeta a información institucional y relevante para ustedes como usuarios y cuyo único canal directo de comunicación es a través de estos televisores. El objetivo de la programación que se comparte es informar y brindar educación en temas relacionados a la salud, educación, bienestar, promoción y prevención, entre otros; y va dirigido a los usuarios que diariamente visitan nuestras instalaciones. En estas pantallas digitales se transmite información que se repite en promedio cada cuatro horas con el fin de que la permanencia del usuario no sea incómoda o tediosa, además de permitir la capacitación del usuario en diferentes temas institucionales durante el tiempo que esté presente en cada una de nuestras sedes. 01-SIAU-005754-S-2018 1/2 Por lo anterior, me permito informar que no es posible programar cadenas televisivas de orden nacional o internacional en los televisores de la ESE ya que este es un medio de comunicación directo con cada uno de los usuarios mientras esté en la espera de algunos de nuestros servicios. Sin embargo, tendremos en cuenta su sugerencia y se verá la posibilidad de discutir el tema en ocasiones futuras.	Sugerencia
12	01-SIAU-004879-E-2018	01/10/2018	Luis Alexander Gomez	Demora en la atención en el servicio de urgencias en la revaloración de los exámenes. Duro 9 horas en el servicio	Queja	Granjas	Urgencias	2018/10/12	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. Señor Luis, se realizó trazabilidad de la atención de urgencias y si se encontraron fallas en el seguimiento al reporte de los laboratorios que demoraron la revaloración. Como correctivos se realizó acercamiento con las auxiliares de, triage y los enfermeros jefes del servicio con el fin de ejercer mayor control y seguimiento y poder mejorar la calidad de nuestros 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.	oportunidad en la atención
13	01-SIAU-004994-E-2018	04/10/2018	Edwin Medina	Mala Atención del doctor Adaulfo Cabrera	Queja	Canaima	consulta externa	2018/10/11	7	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento. Señor Edwin , permitamos comunicarle que se le recordó al doctor Adaulfo la relación médico paciente 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.	Atención
14	01-SIAU-005052-E-2018	08/10/2018	Edith Valencia	Demora en la atención en el servicio de urgencias, la sala de espera esatba sola y el medico esatba durmiendo	Queja	Palmas	Urgencias	2018/10/11	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 norte centro de salud de palmas ara que realizara el debido seguimiento. Señora Edith, revisada la historia clínica de la menor Vanessa Alexandra Ramirez se evidencia lo siguiente: 1.Hora de ingreso fue a las 5:45 am y clasificada como un triage V(tiempo de espera después de 2 horas). 2. La auxiliar Mayerlin Villa Galindo, informa a los médicos Fernando Lozano y Zaira Guevara la presencia de la menor. 3. En vista de lo sucedido nos comunicamos con usted el cual nos informa que una vez realizado el triage se dirigió a la sala de espera, pero viendo que no la atendían decidió llevar a la niña al centro de salud de Canaima y/ o llamar a un veedor conocido en donde él le dice que no se retirara, que esperara a que le colaboraran con la auxiliar del SIAU Cielo Palomino. 4. Por tal razón usted regresa al servicio y la menor es atendida a las 7:39 am. Se evidencia falta de compromiso de parte del personal medico en brindar 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 lo	oportunidad en la atención
15	01-SIAU-005063-E-2018	08/10/2018	Lilbeth Sanchez	No le atendieron una urgencias odontologica que porque tenía que esperar hasta que hubiera disponibilidad.	Queja	Palmas	Odontologia	2018/10/11	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 norte centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento. Señora Lilbeth, debido a que no registra datos completos como numero de identificación ni numero de teléfono para corroborar la información, no se le pudo realizar el debido seguimiento a la manifestación. Sin embargo permitamos recordarle que las urgencias odontológicas son atendidas de acuerdo a la disponibilidad de el odontólogo de la no asistencia de algunos de los usuarios agendados. 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-005056-E-2018	08/10/2018	Luz Marina Murcia	Solicita mas medicos y odontologos en le centro de salud	Sugerencia	Siete de agosto	consulta externa	2018/10/11	3	En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señora Luz, 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 Ospina.	Sugerencia
17	01-SIAU-005057-E-2018	08/10/2018	Alfredo Garcia	Solicita mas medicos y odontologos en le centro de salud	Sugerencia	Siete de agosto	consulta externa	2018/10/11	3	En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señor Alfredo, 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 Ospina.	Sugerencia
18	01-SIAU-005067-E-2018	08/10/2018	Secretaria de salud municipal(Mario Fernando Ramirez)	Barreras en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2018/10/19	11	En atención a la queja presentada en la secretaria de salud Municipal por el señor Mario Fernando Ramírez radicado # 301753, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío la inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento. Según registros de la dinámica que maneja la ESE CARMEN EMILIA OSPINA en cuanto la atención al usuario nos permitimos reportar lo siguiente: El usuario Mario Fernando Ramírez asistió al servicio de urgencias el día 7 de Septiembre de 2018 a las 9:54 am en donde se le realiza apertura de ingreso, se le hace la primera atención en preconsulta y es clasificado como un triage IV (atención en los primeros 120 minutos), el medico le realiza el llamado en repetidas ocasiones y el usuario no responde, se deja evidenciado en el folio de la historia # 234 efectuado por el doctor Vladimir Gómez Cortes. Se revisa historia clínica encontrando que el señor Mario Fernando es un usuario que acude frecuentemente al servicio de urgencias y en ningún momento se le niega el servicio. Se reporta atenciones efectuadas en el mes de Julio por urgencias los días 9,12,13,15,20,22 y 23; y en el mes de agosto volvió y acudió al servicio de urgencias los días 8,9,13,16,24,29. La ESE Carmen Emilia Ospina estará atenta a resolver cualquier otra inquietud.	Atención
19	01-SIAU-005068-E-2018	08/10/2018	Secretaria de salud municipal(Luz Miriam C	Solicita historial clínico del año 2011 hasta la fecha	Queja	IPC	Urgencias	2018/10/19	11	En atención a la queja presentada ante la secretaria de salud Municipal por la señora Luz Miriam Caballero Farfán CC: 36180600 radicado # 30100, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío la inconformidad a la coordinadora del área de las TIC para que realizara el debido seguimiento. El ESE Carmen Emilia Ospina con el fin de brindar una atención oportuna al usuario, nos comunicamos vía telefónica al numero 3123528224 el día 19/10/2018 a las 10:40 am con la señora Luz Miriam para manifestarle que se le realizaría la entrega en medio magnético de todo su historial clínico y en medio físico la historia del 2011 solicitada en la secretaria de salud municipal, se programa entrega para el día lunes 22/10/2018 a entre 2 y 3 de la tarde en el centro de salud de Canaima. La ESE Carmen Emilia Ospina estará atenta a resolver cualquier otra inquietud.	Atención
20	01-SIAU-005061-E-2018	08/10/2018	Oscar Herrera	La auxiliar de factración le nego el servioc de urgencias por no tener validador de derechos	Queja	Palmas	Facturación	2018/10/17	9	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío su inconformidad a la coordinadora de facturación Johana Ortiz Para que realizara el debido seguimiento. Señor Oscar, nos comunicamos con usted vía telefónica en donde nos manifestó su inconformidad por la no atención prestada en el servio de urgencias en la apertura de ingreso. Por tal razón se le realiza acta de seguimiento a las actividades como contratista a la auxiliar Eveling Serrato por el incumplimiento el cual es realizar al 100% la apertura del ingreso para su debida clasificación en el triage. 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-005093-E-2018	09/10/2018	Raquel Molina	Demora en la atención en la revaloración de los exámenes por el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2018/10/12	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 norte centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento. Señora Raquel, se realizó trazabilidad de la atención de urgencias y si se encontraron fallas en el seguimiento al reporte de los laboratorios que demoraron la revaloración. Como correctivos se realizó acercamiento con las auxiliares de laboratorio, triage y los enfermeros jefes del servicio con el fin de ejercer mayor control y seguimiento y poder mejorar la calidad de nuestros 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.	oportunidad en la atención
22	01-SIAU-005095-E-2018	09/10/2018	Jaime Aroca	Tenía cita odontológica y asistió a ella pero se la cancelaron	Queja	Granjas	Odontología	2018/10/12	3	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la coordinadora de odontología Patricia Castro para que realizara el debido seguimiento. Señor Jaime, se le realizó trazabilidad a los acontecimientos relatados por usted y efectivamente la cita que tenía asignada fue cancelada por la auxiliar Nelida Quesada, esta cancelación se dio accidentalmente cuando se cancelaba unos pacientes de la odontóloga Carolina Vargas; como son errores que no se deben pasar, se habla con la auxiliar Nelida y se le socializa que debe tener más cuidado y poner más atención en los procedimientos que se realizan. 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
23	01-SIAU-005113-E-2018	11/10/2018	Macedonio Aldana	Se queja porque le dieron un os medicamentos vencidos a la hija	Queja	San Luis	consulta externa	2018/10/18	7	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al regente de farmacia Francisco Ardila Para que realizara el debido seguimiento. Señor Macedonio, en consecuencia con el caso específico se procede a verificar la semaforización de los medicamentos del punto de dispensación de San Luis, comparando con las facturas de los pedidos hechos en agosto, septiembre y octubre, se puede determinar que no se enviaron productos próximos a vencer de amoxicilina de 500mg capsula, ya que es un medicamento de alta rotación y mes tras mes se les envían en el pedido quincenal, se notifico con la auxiliar a cargo del punto Heidy Ipiuz el inconveniente y de inmediato ella se comunicó con usted para que hiciera el favor de llevar el blister de la amoxicilina para verificar lo manifestado, pero usted nunca lo llevo. De igual manera se verifica el blister y la fecha de fabricación es de el mes de Abril de 2018 y fecha de vencimiento es de abril de 2021. Agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes, 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-005140-E-2018	10/10/2018	Jesus Arguello	No le hicieron craciones en el centro de salud de palmas	Queja	Caguan	consulta externa	2018/10/16	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 Caguan para que realizara el debido seguimiento. Señora Marta Lucia, en el centro de salud del Caguan no se cuenta con el servicio de curaciones ni se tiene habilitada sala de procedimientos o urgencias; esa clase de servicios se prestan en los centros de salud con mayor capacidad de habilitación como lo son Canaima, Ipc y Granjas. Los servicios que están habilitados y que se ofertan en el centro de salud del Caguan son consulta externa, odontología, actividades de promoción y prevención y protección específica con vacunación. 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-005064-E-2018	08/10/2018	Olga Lucia Rojas	la niña de facturación nom le asigno cita de rx porque no habia agenda disponible	Queja	Palmas	Facturación	2018/10/12	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 facturación Johanna Ortiz para que realizara el debido seguimiento. Señora Olga, nos comunicamos con usted de vía telefónica a los números 8670284 en donde nos manifestó su inconformidad. Por tal razón se le colabora asignándole cita extra a la señora Luz Marina Montoya para la toma de RX de la columna lumbosacra y radiografía de cadera o articulación codo-codo para el día 17 de Octubre de 2018 a las 8:00 am con el radiólogo Yamil Lizcano. 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-005242-E-2018	16/10/2018	Luz Miriam Perdomo	Demora e el servicio de facturación	Queja	Palmas	Facturación	2018/10/25	9	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 Luz Miriam, nos comunicamos con usted vía telefónica a la línea 8660447 y en donde nos narro lo ocurrido el día de la atención prestada por la facturadora Adriana Mayerly Piña. Por lo anterior se le realiza seguimiento de las actividades con aras de gestionar y solucionar las situaciones presentadas, de igual manera se le socializa que cuando se presente estos casos debe de establecer comunicación de inmediato con el apoyo técnico de zona oriente Karla Charry 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.	oportunidad en la atención

27	01-SIAU-005244-E-2018	16/10/2018	Jairo Ballesteros	Tenia cita a la 1 y eran las 2 y el doctor Ricardo Polania no habia llegado	Queja	Palmas	consulta externa	2018/10/25	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 palmas para que realizara el debido seguimiento. Señor Jairo, efectivamente el día 8 de Octubre el doctor Ricardo Polania llevo tarde a iniciar consulta programada desde la 1 de la tarde, pero verificando registros clínicos usted fue atendido a las 2:00pm. De igual manera se le notifica al profesional y se compromete a mejorar y llegar puntual atender a los usuarios. Ofrecemos disculpas por la inkomodidad 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.	oportunidad en la atención
28	01-SIAU-005218-E-2018	16/10/2018	Gloria Trejos	Sugiere mas prioridad con las embarazadas en el servicio de urgencias	Sugerencia	Canaima	Urgencias	2018/10/25	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 Gloria, verificando en el sistema usted registra ingreso el día 15/10/2018 a las 19:33, se le hace el primer llamado al consultorio de preconsulta a las 19:50 pm en repetidas ocasiones y no se encuentra en la sala de espera, a las 20:26 se le realiza el segundo llamado al consultorio y no contesta, se busca en la sala de espera y no esta, por lo tanto se procede a cerrar la historia clínica. Se le recomienda dar buen uso al servicio de urgencias y tener la paciencia suficiente para esperar los tiempos previstos en el modelo del triage de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA. Agradecemos por darnos a conocer su inquietud, 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-005241-E-2018	16/10/2018	Mireya Vargas	Sugiere colocar otra ventanilla en el area de facturación de urgencias	Sugerencia	Palmas	Facturación	2018/10/25	9	En atención a la sugerencia 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 Mireya, nos comunicamos con usted vía telefónica a los números registrados en la manifestación 3123062261- 3143272895 para que nos comentara mas a fondo su inconformidad, pero no fue posible obtener comunicación efectiva ya que la llamada es transferida al buzón de mensajes. De igual manera queremos contarle que en el servios de urgencias del centro de salud de palmas efectivamente se encuentra un solo facturador brindando la atención; pero él esta presto a que si ve congestionado el servicio debe de comunicarse inmediatamente con el coordinador de la zona para enviarle refuerzo. Ofrecemos disculpas por la inkomodidad 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
30	01-SIAU-005249-E-2018	16/10/2018	Andrea Salazar	Usuaría contributivo Comparta lleva autorización de servicio y le dice la auxilair Olga que no le sirve esa autorizción	Queja	Siete de agosto	PYP	2018/10/25	9	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 Andrea, permitamos comunicarle que se le recordó a la auxiliar de enfermería Olga Dussan la importancia de brindarle a nuestros usuarios una información asertiva y eficaz, con e fin de poder otorgar una atención oportuna con eficiencia y calidad humana. Ofrecemos disculpas por la inkomodidad 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-005208-E-2018	16/10/2018	Vanessa Molina	Asiste al servicio de urgencias, abrio ungreso y al cabo de media hora que no la llamaban pregunto en facturación y la auxiliar no le habia abierto ingreso	Queja	Canaima	Facturación	2018/10/25	9	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 Vanesa, nos comunicamos con usted vía telefónica en donde nos ratifico su inconformidad; se verifico en el sistema y efectivamente la auxiliar Verónica Andrea Salazar no le abrió el ingreso por el servicio de urgencias. De igual manera se le recordó a la facturadora la importancia de brindar una atención oportuna con eficiencia y calidad humana. Ofrecemos disculpas por la inkomodidad 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-005243-E-2018	16/10/2018	Matilde Serrano	Se queja porque porque pasom por el servicio de urgencias y la facturadora no le facturo los medicamnetos	Queja	Palmas	Facturación	2018/10/25	9	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 Matilde, nos comunicamos con usted vía telefónica en donde nos contesto su esposo Inoraldo Cerquera el cual nos informo que él era el que había puesto la inconformidad, en el transcurso de la llamada él nos manifestó que el día de los hechos los habían atendido era una señora de cabello mono en la jornada de la mañana. La revisora de cuentas le manifestó que ese día se encontraba en la ventanilla el facturador Gustavo Uribe. Por tal razón no se pudo terminar de realizar el seguimiento debido a que don Inoraldo no dio nombre ni específico con exactitud el funcionario que le brindo una mala atención. Ofrecemos disculpas por la inkomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, para una próxima inconformidad por favor registra el nombre completo del funcionario que le brinda una mala 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-005269-E-2018	17/10/2018	Bibiana Pedreros	Se queja porque dejo los casco en la sala de espera y eki vigilante los cogio y despues le entrego solo 1 casco	Queja	IPC	Vigilancia	2018/10/19	2	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al área de subgerencia y a la empresa contratista de vigilancia seguridad activa L&L. Lúia para que realizara el debido seguimiento. La empresa de seguridad activa L&L, lida manifestó y ofrece disculpas por el impase presentado en vista que el vigilante que salia de turno se lo habia llevado sin razón ni motivo. Por tal razón se realizaron los ajustes internos pertinentes. Señora Bibiana, nos comunicamos con usted vía telefónica el día 19/10/2018 al un celular 3224387227 para manifestarle de la aparición del casco que usted habia perdido en el centro de salud del IPC, por tal razón se programa y se hace entrega el día 19/10/2018 en las horas de la tarde en la oficina de atención al usuario con la auxiliar Norma Milena Rivera en el centro de salud del IPC. Ofrecemos disculpas por el suceso presentado, 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
34	01-SIAU-005350-E-2018	22/10/2018	Hebert Fajardo	Demora en la atención en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2018/10/25	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 norte centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento. Señor Helbert, se revisaron los registros clínicos del día 18/10/2018 y aparece ingreso a las 21:42 pm y luego consulta a las 23:47 pm en el cual el medico reporta que usted no contesto la llamado que se le realizo en reiterativas ocasiones por la enfermera, el vigilante y por medio del altavoz. Respecto a la inquietud del análisis de la productividad al personal medico, si se hace un seguimiento y acompañamiento a nuestros profesionales con el fin de manejar día a día la calidad de nuestros 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
35	01-SIAU-005351-E-2018	22/10/2018	Jose Luis Zuhiga	En calidad de acompañante se queja por la demora en la atención en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2018/10/25	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 norte centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento. Señor Jose Luis, permitanos comunicarle que es importante suministrar los datos de la persona que solicita la atención con el fin de poder revisar los registros y dar una respuesta más exacta; por ser urgencias un servicio tan complejo hay momentos en los que se incrementa la demanda de los usuarios y se congestiona aumentando los tiempos de atención, sin embargo se atiende a todos los usuarios que solicitan nuestro servicio. Es importante recordar que a través de consulta externa pueden solicitar la atención de manera oportuna, con cita programada con el fin de no saturar el servicio 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
36	01-SIAU-005352-E-2018	22/10/2018	Clemencia Calderon	Demora en la atención por el servicio de urgencias, a su hija Ana sofia Garcia por mordedura de perro	Queja	Granjas	Urgencias	2018/10/25	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 norte centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento. Señora Clemencia, se revisa la historia clínica de la menor Ana Sofia Garcia donde se registra ingreso el día 18/10/2018 a las 8:55 pm y la hora de atención por parte del medico fue a las 11:05 es decir 2 horas y 10 minutos, por mordedura de perro que sucedió el día 15/10/2018 donde debió de acudir de inmediato al servicio de urgencias y no haber esperado 3 días. Debido a la complejidad del servicio de urgencias se presentan algunos días u horas donde por la demanda de los servicios se aumentan los tiempos de espera para la atención, sin embargo se atendió a la menor a la cual se le inicio esquema de vacunación antirrábica. Es importante recordarle a nuestros usuarios que a través de consulta externa se atienden de manera oportuna con el fin de no congestionar nuestro servicio de urgencias con triage 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
37	01-SIAU-005359-E-2018	22/10/2018	Paula AndREA Garcia	El doctor Ricardo Polania no se presento a trabajar	Queja	Palmas	consulta externa	2018/10/25	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 oriente centro de salud de palmas para que realizara el debido seguimiento. Señora Paula, efectivamente el día 17/10/2018 el doctor Ricardo Polania no se presentó a trabajar en el centro de salud de palmas, debido a que se encontraba incapacitado los días 15, 16, 17 de Octubre del 2018. El motivo por el cual no se gestionó la cancelación de la agenda del día 17/10/2018, fue porque el profesional no habia reportado a la institución la incapacidad medica que le habia generado desde el día 15 de octubre, soporte para gestionar la agenda programada. Por tal razón no se realizo la cancelación de la agenda del día 17 de octubre. De igual manera se le notifico al profesional que en casos de presentarse estos inconvenientes debe de reportar la incapacidad vía correo interno de la ESE Carmen Emilia Ospina. 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

38	01-SIAU-005360-E-2018	22/10/2018	Flor Maria Florez	El doctor Ricardo Polania no se presento a trabajar	Queja	Palmas	consulta externa	2018/10/25	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 oriente centro de salud de palmas para que realizara el debido seguimiento. Señora Flor efectivamente el día 17/10/2018 el doctor Ricardo Polania no se presentó a trabajar en el centro de salud de palmas, debido a que se encontraba incapacitado los días 15, 16, 17 de Octubre del 2018. El motivo por el cual no se gestionó la cancelación de la agenda del día 17/10/2018, fue porque el profesional no había reportado a la institución la incapacidad medica que le había generado desde el día 15 de octubre, soporte para gestionar la agenda programada. Por tal razón no se realizó la cancelación de la agenda del día 17 de octubre. De igual manera se le notifico al profesional que en casos d presentarse estos inconvenientes debe de reportar la incapacidad vía correo interno de la Ese Carmen Emilia Ospina. 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
39	01-SIAU-005361-E-2018	22/10/2018	Edna Shirley Quintero	El doctor Ricardo Polania no se presento a trabajar	Queja	Palmas	consulta externa	2018/10/25	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 oriente centro de salud de palmas para que realizara el debido seguimiento. Señora Edna, efectivamente el día 17/10/2018 el doctor Ricardo Polania no se presentó a trabajar en el centro de salud de palmas, debido a que se encontraba incapacitado los días 15, 16, 17 de Octubre del 2018. El motivo por el cual no se gestionó la cancelación de la agenda del día 17/10/2018, fue porque el profesional no había reportado a la institución la incapacidad medica que le había generado desde el día 15 de octubre, soporte para gestionar la agenda programada. Por tal razón no se realizó la cancelación de la agenda del día 17 de octubre. De igual manera se le notifico al profesional que en casos d presentarse estos inconvenientes debe de reportar la incapacidad vía correo interno de la Ese Carmen Emilia Ospina. 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
40	01-SIAU-005347-E-2018	16/10/2018	Leidy Tatiana Fajardo	Trajo a sus dos hijos por el servicio de urgencias y el auxiliar de facturación le dijo que solo le abría ingreso a uno .	Queja	Granjas	Facturación	2018/10/26	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 Leidy, permítanos informarle que se hablo con el auxiliar de facturación Eider Israel Fierro quien se encontraba de turno el día de los hechos, por tal razón se le realizó acta de seguimiento a las actividades retrolalmentandole la importancia de brindar una buena comunicación e información 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
41	01-SIAU-005354-E-2018	22/10/2018	Carolina Puentes Manrique	Mala atención del medico Richard Restrepo	Queja	IPC	Urgencias	2018/10/30	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 IPC para que realizara el debido seguimiento. Señora Carolina, se revisa historia clínica donde se verifica que el medico Richard Restrepo le determino que era una consulta medica general mas no una urgencia, debido a que usted llevaba ya varios días con sus dolencias, por tal razón le dijo que debió haber sacado cita por consulta externa. Sin embargo se le dio prioridad darle manejo y tratamiento a la infección urinaria y formule medicamentos y analgésicos para que supiera también el dolor de sus otras molestias. Ofrecemos disculpas por suceso presentado, 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-005353-E-2018	22/10/2018	Yanteh Alvarez	Mala atención por parte del doctor Jose Daniel Charry	Queja	IPC	Urgencias	2018/10/30	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 IPC para que realizara el debido seguimiento. Señora Yaneth, se revisa el historial clínica y usted asiste al servicio de urgencias el día 15/10/2018 a las 16:31 pm atendida por el medico Ruben Pimentel quien ordena para clinicos el cual se los tomo a las 16:52 pm. Los resultados de los laboratorios fueron reportados en atenea a las 19:11 pm. A las 7:00 pm el doctor José Daniel Charry recibe turno y empieza a realizar consulta y revalorar los laboratorios que habían quedado pendientes. El medico le hace el llamado en repetidas ocasiones y usted no se encontraba en la sala de espera, ya se había retirado del servicio; a las 22:55 pm el doctor decide hacer cierre a su historia clínica en vista de que no contesto al llamado que le hicieron en varias oportunidades. Tiempo mas tarde de la hora de cierre de la historia clínica usted se acerca a enfermería para revaloración y la auxiliar le manifiesta que la llaman y por no estar en el servicio el medico le dio terminación a la consulta. 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.	Actitud

43	01-SIAU-005375-E-2018	22/10/2018	Yenny Mercedes Fajardo	Se queja porque tenia cita asignada a las 2 de la tarde y la facturadora le dijo que no estaba activa en la eps	Queja	Canaima	Facturación	2018/10/31	9	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 Yenny, permítanos comunicarle que una vez recolectada la información de lo sucedido se determino que el error fue de la auxiliar facturación Yessica Ximena Garzón por no verificar bien en todas las bases de datos y las agendas, por tal razón se le sugiere mayor concentración al momento de realizar la apertura de los ingresos y la verificación de lo que el usuario requiera para los diferentes servicios. Igualmente nos comunicamos con usted al numero de celular 3125135579 y nos corroboró que la menor se atendió el día 23/10/2018 a las 3:00 pm. 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-005313-E-2018	25/10/2018	Francy Edith Gonzalez	El doctor Adauffo no le envió la remisión por pediatría	Queja	Canaima	consulta externa	2018/11/01	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 sur centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento. Señora Francy, permítanos informarle que el doctor es autónomo dentro de la consulta y él decide el plan de manejo, además usted no presentó la epicrisis de la hospitalización del menor Hermes Emilio Castaño. Por tal razón el medico no le genero la remisión con el pediatra. Ofrecemos disculpas por suceso presentado, la ESE Carmen Emilia Ospina mantiene	Atención
45	01-SIAU-005343-E-2018	22/10/2018	Lina Marcela Guzman	El radiologo Yamil le conteto de una forma no adecuada a la usuaria.	Queja	Canaima	RX	2018/11/02	13	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento. Señora Lina Marcela, permítanos comunicarle que se impartirán instrucciones y se socializara el incidente con el personal de vigilancia y con el técnico de RX para sus acciones correctivas. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención y la mala orientación por parte de los funcionarios encargados. 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
46	01-SIAU-005376-E-2018	22/10/2018	Ingrid Dayana Palencia	Mala actitud del doctor Francisco Cera	Queja	Canaima	consulta externa	2018/11/01	10	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento. Señora Ingrid, permítanos comunicarle que se le recordó al doctor Francisco Cera la importancia de brindar una atención oportuna con respeto y calidad humana, para que sea mas efectiva la relación medico paciente. Ofrecemos disculpas por suceso presentado, 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-005515-E-2018	29/10/2018	Elizabeth Moreno	entendio mal la asignación de la cita	Queja	Ipcc	Odontología	2018/10/31	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 odontología Patricia Castro para que realizara el debido seguimiento. Señora Elizabeth, efectivamente usted tenía cita agendada para las 12:00 del medio día y no a las 2:30 pm; usted manifiesta que llegó 1 hora antes de la cita pero no se le podía atender porque estaba el paciente de la 1:40, 2:00 y 2:20 pm. Lamentamos mucho la situación, pero se está trabajando para dar cumplimiento a las citas agendadas en el horario asignado. De igual manera señora Elizabeth recordarle que en el momento en que usted solicite la cita ya sea vía telefónica o personalmente, por favor tener a la mano lápiz y papel para escribir bien la información del agendamiento de la consulta. Igualmente nos comunicamos con usted al celular numero 3115881463 y nos manifestó que se le había asignado cita para odontología en el centro de salud de canaima el día 1/11/2018 a las 11:00 am y nos informa que la cancela por tener cita en la liga contra el cáncer, por tanto le reasignamos la cita para el día 6/11/2018 a las 9:30 am en el centro de salud del IPC con el odontólogo Gustavo Perdomo. 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-005486-E-2018	29/10/2018	Rosa Garzon	Sugiere solicitar otro consultorio para electrocardiograma	Sugerencia	Granjas	Electrocardiogram	2018/10/31	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 Rosa, actualmente en el centro de salud de granjas no se cuenta con espacios disponibles para habilitar otra área para la toma de electrocardiogramas, debido a que la infraestructura ya se quedó pequeña para la gran demanda de servicios de salud que se prestan en la zona, sin embargo estamos a la espera de la terminación del nuevo centro de salud integral CAIMI en la comuna 9 que contará con espacios amplios y adecuados. Agradecemos su sugerencia, la ESE carmen emilia ospina esta trabajando continuamente con el fin de mejorar día a día la calidad de nuestros servicios.	Sugerencia

49	01-SIAU-005362-E-2018	22/10/2018	Nubia Castañeda	Sugiere colocar un TV en la sala de espera	Sugerencia	Siete de agosto	consulta externa	2018/11/01	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 siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señora Nubia, la empresa dentro de su programa de capacitación y divulgación de la información a los usuarios, emplea los televisores en las salas de espera para difundir temas de interés común a la partes interesadas, por lo tanto se realizara la gestión ante el área de TIC, para solucionar el no funcionamiento del televisor en el centro de salud del siete de agosto. Agradecemos por darnos a conocer su sugerencia, la ese carmen emilia ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Sugerencia
50	01-SIAU-005355-E-2018	22/10/2018	Aminta Machado	La doctora Leidy Esperanza Gonzalez no le genero incapacidad	Queja	Palmas	Urgencias	2018/11/01	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 Aminta, permítanos informarle que el medico es autónomo de incapacitar y diagnosticar al paciente como lo amerite. De igual manera el caso se remitirá al área de calidad para que en auditoria médica conceptúe sobre la conducta tomada por el medico tratante y tomar correctivos pertinente si lo amerita. 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
51	01-SIAU-005344-E-2018	22/10/2018	Maria Nicolasa Burgos	Tania cita asignada de RX Y el radiologo no la atendio a la hora exacta	Queja	Canaima	Rx	2018/11/01	10	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento. Señora Nicolasa, nos comunicamos vía telefónica al numero 320453564 donde nos comprometimos asignarle la cita para RX en el horario convenido con usted entre las 12 de la noche y las 2 de la mañana, por tal razón se le asigno la cita para el día viernes 2/11/2018 a la 1:00 am en el centro de salud de canaima, se le recordó que debe de abrir ingreso por el servicio de urgencias 20 minutos antes con el documento de identificación. Ofrecemos disculpas por suceso presentado, 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
52	01-SIAU-005345-E-2018	22/10/2018	Maria Enith Díaz	Mala actitud de la auxiliar de facturación del modulo 2	Queja	Canaima	Facturación	2018/11/01	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 Maria Edith, verificando la información presentada por usted en la manifestación, con la dinámica gerencial que maneja la institución no coincide las fechas y hora interpuesta en el formato de queja, con las fechas y horas de la cita que usted tenía asignadas, por tal razón no se le pudo realizar el debido seguimiento a la queja. Para una próxima ocasión por favor escribir fecha y hora exacta del inconveniente con el nombre completo de la funcionaria que le brinda una mala atención. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Actitud
53	01-SIAU-005483-E-2018	29/10/2018	Fabio Garcia Lizcano	Tenia cita asignada de higiene oral y la higienista le dijo que no lo atendia por ser de regimen contributivo	Queja	Palmas	Higiene Oral	2018/11/01	3	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la coordinadora de odontología Patricia Castro para que realizara el debido seguimiento. Señor Fabio, efectivamente se verifico y la higienista Olga Guzmán manifestó que ella desconocia la facturación de los usuarios contributivos, ya que en el área extra mural no ofrecen atención a los usuarios contributivos por la papelería de la facturación. Sin embargo la higienista para remediar el inconveniente presentado, lo llamo el día viernes 25/10/2018 y usted manifestó que no podía asistir porque estaba trabajando. De igual manera se le solicito a la coordinadora Alba Rocio Trujillo elaborar plan de mejora a la higienista Olga Guzmán recordándole la importancia de brindar una atención oportuna, con eficiencia y calidad humana. Nos comunicamos con usted al numero 3212150203 en repetidas ocasiones no respondiendo la llamado para asignarle nuevamente la cita de higiene oral. 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
54	01-SIAU-005547-E-2018	29/10/2018	Maria Cecilia Perdomo	Sugiere mas medicos generisñes y odontologicos	Sugerencia	Siete de agosto	consulta externa	2018/11/01	3	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 María Cecilia, la empresa en su plan de desarrollo a mediano plazo tiene claro la prioridad de los centros de atención que se deben de fortalecer como centros de atención integrales, en las 3 zonas operativas Norte, Sur, y Oriente. El centro de salud de la zona oriente a fortalecer para prestar una atención mas integral es palmas, por tal razón la organización pretende fortalecer los servicios de consulta externa, urgencias, laboratorio clínico y hospitalización en este centro, sin descuidar los servicios que se prestan en el centro de salud del siete de agosto, que se configura como centro salud satélite de palmas en la comuna 5, para el desarrollo de las actividades de promoción de la salud y prevención de las enfermedades. 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

55	01-SIAU-005548-E-2018	30/10/2018	Ana Cecilia Beltran	Sugiere mas medicos generisñes y odontologicos	Sugerencia	Siete de agosto	consulta externa	2018/11/01	2	En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señora Ana Cecilia, la empresa en su plan de desarrollo a mediano plazo tiene claro la prioridad de los centros de atención que se deben de fortalecer como centros de atención integrales, en las 3 zonas operativas Norte, Sur, y Oriente. El centro de salud de la zona oriente a fortalecer para prestar una atención mas integral es palmas, por tal razón la organización pretende fortalecer los servicios de consulta externa, urgencias, laboratorio clínico y hospitalización en este centro, sin descuidar los servicios que se prestan en el centro de salud del siete de agosto, que se configura como centro salud satélite de palmas en la comuna 5, para el desarrollo de las actividades de promoción de la salud y prevención de las enfermedades. 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
56	01-SIAU-005550-E-2018	30/10/2018	Fabio Quevedo	Sugiere mas medicos generisñes y odontologicos	Sugerencia	Siete de agosto	consulta externa	2018/11/01	2	En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señora Fabio, la empresa en su plan de desarrollo a mediano plazo tiene claro la prioridad de los centros de atención que se deben de fortalecer como centros de atención integrales, en las 3 zonas operativas Norte, Sur, y Oriente. El centro de salud de la zona oriente a fortalecer para prestar una atención mas integral es palmas, por tal razón la organización pretende fortalecer los servicios de consulta externa, urgencias, laboratorio clínico y hospitalización en este centro, sin descuidar los servicios que se prestan en el centro de salud del siete de agosto, que se configura como centro salud satélite de palmas en la comuna 5, para el desarrollo de las actividades de promoción de la salud y prevención de las enfermedades. 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
57	01-SIAU-005549-E-2018	30/10/2018	Esmeralda Suarez	Sugiere mas medicos generisñes y odontologicos	Sugerencia	Siete de agosto	consulta externa	2018/11/01	2	En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señora Esmeralda, la empresa en su plan de desarrollo a mediano plazo tiene claro la prioridad de los centros de atención que se deben de fortalecer como centros de atención integrales, en las 3 zonas operativas Norte, Sur, y Oriente. El centro de salud de la zona oriente a fortalecer para prestar una atención mas integral es palmas, por tal razón la organización pretende fortalecer los servicios de consulta externa, urgencias, laboratorio clínico y hospitalización en este centro, sin descuidar los servicios que se prestan en el centro de salud del siete de agosto, que se configura como centro salud satélite de palmas en la comuna 5, para el desarrollo de las actividades de promoción de la salud y prevención de las enfermedades. 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
58	01-SIAU-005546-E-2018	30/10/2018	Luis Eduardo Bermudez	Sugiere mas medicos generisñes y odontologicos	Sugerencia	Siete de agosto	consulta externa	2018/11/01	2	En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señora Luis, la empresa en su plan de desarrollo a mediano plazo tiene claro la prioridad de los centros de atención que se deben de fortalecer como centros de atención integrales, en las 3 zonas operativas Norte, Sur, y Oriente. El centro de salud de la zona oriente a fortalecer para prestar una atención mas integral es palmas, por tal razón la organización pretende fortalecer los servicios de consulta externa, urgencias, laboratorio clínico y hospitalización en este centro, sin descuidar los servicios que se prestan en el centro de salud del siete de agosto, que se configura como centro salud satélite de palmas en la comuna 5, para el desarrollo de las actividades de promoción de la salud y prevención de las enfermedades. 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
59	01-SIAU-005544-E-2018	30/10/2018	Luz Mila Charry	Sugiere mas medicos generisñes y odontologicos	Sugerencia	Siete de agosto	consulta externa	2018/11/01	2	En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envío su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señora Luz Mila, la empresa en su plan de desarrollo a mediano plazo tiene claro la prioridad de los centros de atención que se deben de fortalecer como centros de atención integrales, en las 3 zonas operativas Norte, Sur, y Oriente. El centro de salud de la zona oriente a fortalecer para prestar una atención mas integral es palmas, por tal razón la organización pretende fortalecer los servicios de consulta externa, urgencias, laboratorio clínico y hospitalización en este centro, sin descuidar los servicios que se prestan en el centro de salud del siete de agosto, que se configura como centro salud satélite de palmas en la comuna 5, para el desarrollo de las actividades de promoción de la salud y prevención de las enfermedades. 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

60	01-SIAU-005543-E-2018	30/10/2018	Alba Luz Narvaez	Sugiere mas medicos generisñes y odontologicos	Sugerencia	Siete de agosto	consulta externa	2018/11/01	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 oriente centro de salud siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señora Alba Luz, la empresa en su plan de desarrollo a mediano plazo tiene claro la prioridad de los centros de atención que se deben de fortalecer como centros de atención integrales, en las 3 zonas operativas Norte, Sur, y Oriente. El centro de salud de la zona oriente a fortalecer para prestar una atención mas integral es palmas, por tal razón la organización pretende fortalecer los servicios de consulta externa, urgencias, laboratorio clínico y hospitalización en este centro, sin descuidar los servicios que se prestan en el centro de salud del siete de agosto, que se configura como centro salud satélite de palmas en la comuna 5, para el desarrollo de las actividades de promoción de la salud y prevención de las enfermedades. 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
61	01-SIAU-005585-E-2018	30/10/2018	Gonzalo Cuenca	Se queja porque el medico no le envio examenes	Queja	Canaima	Urgencias	2018/11/01	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 sur centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento. Señor Gonzalo, se verifica en el sistema y registra múltiples consultas por el servicio de urgencias en lo corrido del año 2018. Para la atención del día 27/10/2018 el medico tratante no consideró pertinente la formulación de exámenes de laboratorios clínico. Ofrecemos disculpas por suceso presentado, 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
62	01-SIAU-005480-E-2018	29/10/2018	Karina Rojas Serrato	A su hermano Csrítian Rojas le aplicaron doble dosis de dipirona, no lo dejaron en observación, se fue para la cas y fallecio	Queja	Palmas	Urgencias	2018/11/01	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 oriente centro de salud de palmas para que realizara el debido seguimiento. Señora Karina, dada la gravedad de lo ocurrido, se reportó el caso a la doctora Mónica Bibiana Martínez Macías del área de calidad para que realice la respectiva auditoria e investigación del caso. El caso está actualmente en investigación preliminar del equipo auditor. Agradecemos por darnos a conocer lo sucedido, la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de los servicios.	Atención
63	01-SIAU-005492-E-2018	29/10/2018	Claudia Milena Ramirez	Mala la atención por el servcio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	02/11/2018	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 norte centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento. Señora Claudia, revisando la historia clínica del señor Jorge Eleicer Ramírez, efectivamente se evidencia demora en la atención por la congestión del servicio de urgencias el día 28/10/2018, pero a la vez es importante recordarle a nuestros usuarios que el orden de llamado a la consulta depende de la clasificación del triage que va desde el I hasta el V, y por ser un área tan compleja hay momentos en los que se incrementa la demanda de los servicios generando un aumento en los tiempos del llamado. Sin embargo la Ese Carmen Emilia Ospina esta continuamente en revisión de los procesos con el fin de mejorar la calidad de nuestros 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.	oportunidad en la atención
64	01-SIAU-005493-E-2018	29/10/2018	Jeisson Rivera	Mala acitud del doctor Edagar García	Queja	Canaima	consulta externa	02/11/2018	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. Señor Jeisson, permitanos informarle que se le recordó al doctor Edgar García la importancia de brindar una atención oportuna con eficiencia y calidad humana. De igual manera le sugerimos amablemente cambiar de medico tratante debido a que esto impide la adherencia al tratamiento propuesto por el profesional y así evitar futuras insatisfacciones. Ofrecemos disculpas por el suceso presentado, 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
65	01-SIAU-005487-E-2018	29/10/2018	Alicia Ines Marinez	Solicita cita por RX y hubo confusión en la asignación de la cita	Queja	Granjas	Facturación	02/11/2018	3	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la coordinadora de facturación Johana Ortiz Para que realizara el debido seguimiento. Señora Alicia Ines, el día 24/10/2018 se acerca a la ventanilla a preguntar si había cita de rx, y la auxiliar le manifiesta que si hay pero que tenía que solicitar la ficha en el digiurno y esperar el llamado para así poder asignarle la cita correspondiente. En ese momento en que usted estaba solicitando la información, la auxiliar de la ventanilla del lado, le estaba asignando una cita el domingo a las 6:00 am a un usuario. Cuando le toco el momento de la atención, usted solicito la cita de las 6:00 am que había escuchado, pero la auxiliar le manifiesta que ya fue agendada, por tal razón usted demuestra su insatisfacción. De igual manera esta auxiliar Mónica Valderrama le asigna cita para el día domingo a las 9:30 am. Agradecemos por darnos a conocer su inconformidad, 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

66	01-SIAU-005484-E-2018	29/10/2018	Alvaro Escobar	No se siente bie con la alimentación dada en el ervcio de hospitalización, muy poquita	Queja	Canaima	Alimentación	9/11/2018	11	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 Minutrición para que realizara el debido seguimiento. Señor Alvaro, queremos darle a conocer que las dietas entregadas por la empresa mi nutrición cumplen con todo el aporte nutricional, necesario y balanceado para la óptima y sana alimentación. Estas dietas alimenticias son requeridas por los médicos tratantes los cuales son los que nos suministran la dieta del usuario hospitalizado. Por tal razón el alimento que se dio lo genero directamente el médico. Lamentamos los hechos ocurridos, 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
67	01-SIAU-005482-E-2018	29/10/2018	Dirley Diaz	La auxilair de vacunación atiende de mala gana	Queja	Eduardo Santos	Vacunación	02/11/2018	3	Cordial saludo; 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. Señora Dirley Díaz, queremos comunicarle que en el servicio de vacunación se cumple con el siguiente proceso de atención: Se atiende por orden de llegada y se recibe el carné de vacunación, no por cita programada. Se verifica el carné de vacunación en el sistema de información del ministerio de salud PAIWEB. Se le realiza el interrogatorio del estado de salud del niño en el momento. Se envía para abrir ingreso. Se ingresa al usuario, se le explica al cuidador los biológicos a aplicar de acuerdo al esquema. Se registra en la planilla digital los datos del usuario. Se diligencia la historia clínica en la dinámica gerencial. Se registra las vacunas en el PAIWEB. Se registra próxima cita de vacunación. Se dan las recomendaciones de los cuidados y posibles efectos de la vacunas aplicadas. Con todos los procesos que se tienen que realizar el tiempo aproximado de la atención por cada usuario es de 15 a 20 minutos. Por lo tanto se le recuerda al personal de vacunación la importancia de tener una atención humanizada, oportuna y con calidad.	Actitud
68	01-SIAU-005448-E-2018	29/10/2018	Maira Ruiz	Llama a la línea amiga y contestan diciendo que no hay agenda disponible	Queja	Granjas	Call center	07/11/2018	9	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 numero 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 estan en total funcionamiento para la asignación de citas. 3. Nos comunicamos con usted vía telefónica manifestándonos su inconformidad. Se le asigna cita odontológica a su hermano Ricardo Ruiz Fierro TI: 1004156540 para el día 9/11/2018 con la odontóloga Carolina Vargas en el centro de salud de granjas	oportunidad en la atención