

NOVIEMBRE 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	RESPUESTA	CLASIFICACION
1	01-SIAU-00581-E-2018	01/11/2018	Gerardo Segura	El vigilante Perdomo de consulta externa no le dejó entrar un yugur	Queja	Canaima	Vigilancia	09/11/2018	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 LAL Ltda para que realizara el debido seguimiento. Señor Gerardo, nos comunicamos con usted vía telefónica en donde nos ratifica lo escrito en la manifestación. Por tal razón se determino que el vigilante Renso Reinaldo Perdomo estaba cumpliendo con los protocolos de seguridad y una de las ordenes impartidas por la empresa que es no consumir alimentos dentro del centro de salud. 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	Actitud
2	01-SIAU-005596-E-2018	01/11/2018	Karen Julieeth Quiroga	Mala actitud del doctor Miller Olive	Queja	Canaima	consulta externa	09/11/2018	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 Karen Julieeth, indagando la situación presentada por usted se corrobora que en el momento de la "apertura de ingreso" la auxiliar encargada de la dirección mal, no obstante en vista de lo ocurrido la auxiliar de enfermería encargada de las maternas Tania, se comunica con el doctor Miller Olive para que le colaborara atendiendo a ella, el cual el medico muy amablemente accede pero que le aclara que debe de esperar ya que la agenda la tiene completa. Igualmente siempre que se asigna una cita extra se le aclara al usuario que debe de hacer la espera a un espacio o faltante de usuario que tenga el medico en su agenda debido a que con anterioridad esta completamente llena. Como también se le enfatizó al doctor la importancia de brindar una atención con respeto y tolerancia. Por otra parte queremos recordarle a usted uno de sus deberes como usaria que es dirigirse con respeto a los funcionarios de 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
3	01-SIAU-005655-E-2018	06/11/2018	Lisdy Yurani Medina	Tenia la cita co la psicologa y la atendieron e un lugar donde entraba y salia gente y no tenia privacidad	Queja	Palmas	Psicologia	2018/11/15	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 Lisdy Yurani, esta situación se nos presentó los días martes que asistía el pediatra a consulta al centro de salud de palmas y ocupaba el consultorio 9 el cual esta asignado para las consultas de psicología. De igual manera a partir del 1 de Noviembre de 2018 esta situación quedo subsanada y la consultas se seguirán realizando en el consultorio 9. 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
4	01-SIAU-005655-E-2018	06/11/2018	Dany Trujillo Medina	Solicitó cita para medicina general el agente que le recibio la llamada no le supo dar adecuadamente la rnfomación de que no aparecia en la base de datos	Queja	Granjas	Call center	2018/11/09	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que se le envió la inconformidad a la coordinadora de atención al usuario Sandra Milena Velasquez para que realizara el debido seguimiento. Señora Danny, nos comunicamos con usted vía telefónica al numero 317373748 en donde no manifestó su inconformidad, de igual manera la auxiliar encargada realizo el trámite correspondiente en asignar la cita y en comunicarle que debería presentar autorización de servicios en el momento de la cita agendada por la funcionaria. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión.	Actitud
5	01-SIAU-005653-E-2018	06/11/2018	Sandra Patricia Medina	Mala atención de la odontologa Gloria Lizcano	Queja	Palmas	Odontologia	2018/11/15	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 Sandra Patricia, tenemos que analizar las experiencias del niño en la consulta odontológica, a los escasos 4 años de edad, para comprender su reacción ante los procedimientos odontológicos. Desafortunadamente en la atención de diciembre de 2017, se le realizó al niño un procedimiento mutilante ya que se le extrajo un molar ciego temporal. Esto fue lo que impactó al niño y lo desadaptó a la consulta odontológica, esto explica la reacción del niño en la última consulta, y requiere una readaptación a la consulta, que puede requerir sesiones de solo adaptación, como el procedimiento que se le iba a hacer era solo promoción y prevención, este es poco invasivo y nos permite realizarle el tratamiento sin ser invasivos, sin dolor, ni anestesia, lo que el niño puede analizar como no agresivo. En ocasiones es necesario utilizar la autoridad en la consulta con el niño, para que atienda y comprenda lo que se le dice, si no es así el niño no recuperará la confianza en el profesional y nunca se dejará atender cómodamente, sin maltrato pero con autoridad y apoyo del acompañante. Otro punto en el que se falló, es que el niño le tiene confianza a un profesional, se debe procurar que lo siga atendiendo el mismo odontólogo, lo cual también pudo desacomodar al niño. La recomendación es que ya que el niño está sano bucalmente, no abandonen los controles del niño cada 6 meses, así el opongna resistencia, estando sano los procedimientos son sencillos y el recupera la confianza en la consulta odontológica. 01-SIAU-006458-S-2018 1/2 De igual manera se le recordó a la odontóloga Gloria Mercedes Lizcano La importancia de brindar una atención con tolerancia 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

6	01-SIAU-005647-E-2018	06/11/2018	Maria Ysela Saldaña	Mala actitud de la auxiliar de facturación Eveling Serrato	Queja	Granjas	Facturación	2018/11/15	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 Ysela, nos comunicamos vía telefónica con usted en donde nos argumentó la falta de respeto hacia los usuarios de la auxiliar de facturación Eveling Serrato Brand por su manera de contestar grosera y altanera. Por tal razón se le realiza seguimiento a las actividades de la auxiliar y se le recordó de brindar una buena comunicación con los usuarios que acuden a los diferentes servicios prestados en 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.	Actitud
7	01-SIAU-005670-E-2018	06/11/2018	Usmila Martinez	Mala información generada por la auxiliar de facturación Yamile Jiménez en la asignación de cita de RX	Queja	Palmas	Facturación	2018/11/15	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 Usmila, nos comunicamos con usted vía telefónica al número de celular 3212330576 donde nos manifestó que la auxiliar de facturación Yamile Jiménez le asignó mal la cita de RX, ya que no se dio cuenta que no tenía el servicio con la Ese Carmen Emilia Ospina. Debido al error cometido se le realizó seguimiento a las actividades y obligaciones y se le recordó que debe verificar siempre las bases de datos de las EPS para que corrobore en donde le prestan los servicios solicitados. 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
8	01-SIAU-005670-E-2018	06/11/2018	Diego Yesid	Sugiere mayor agilidad en el servicio de urgencias	Sugerencia	Granjas	Urgencias	2018/11/15		Sugerencia
9	01-SIAU-005654-E-2018	06/11/2018	Jose Ermes Garzon	Mejor orientación de las auxiliares de odontología	Sugerencia	Palmas	Odontología	14/11/2018	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 José Ermes, la atención de urgencias odontológicas, está sujeta a la demanda del servicio de odontología, ya que no se tienen espacios libres disponibles, para lo cual tenemos establecidos que la atención de dichas urgencias pueden tardar hasta 2 horas. De igual manera se abordó al grupo de auxiliares de odontología, para mostrarles en lo que terminó una deficiente información suministrada al usuario y la importancia de brindar una información exacta que conlleve a 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
10	01-SIAU-005648-E-2018	06/11/2018	Borman Bermudez	El medico le nego la historia clinica	Queja	Granjas	consulta externa	9/11/2018	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 Borman, permitamos comunicarle que se hablo con la auxiliar y el medico del centro de salud de fortalecidas recordándole que ellos pueden facilitar al usuario cuando lo requieran, copia de la historia Clínica de la atención dada. Sin embargo esta fue suministrada en el centro de salud de granjas. 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
11	01-SIAU-005645-E-2018	06/11/2018	Estercilia Rodriguez	Mala actitud de la jefe de farmacia al moneto de la entrega del medicamento	Queja	Granjas	Farmacia	9/11/2018	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. Señora Estercilia, revisada una vez su manifestación y su inconformidad por la mala atención que le brindo el jefe de farmacia, se procedió a verificar el cuadro de turno para mirar quien se encontraba dispensando ese día en la farmacia, por tal razón se reunió al personal con el fin de esclarecer los hechos notificados por usted, donde se le hizo énfasis en que la atención al usuario debe de ser con respeto, calidad y eficiencia. De igual manera se les notifica que no se deben volver a presentar estos casos de inconformidad por los usuarios, ya que se procederán a tomar medidas respectivas a la falta mencionada. 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
12	01-SIAU-005739-E-2018	08/11/2018	Norida salazar	El medico Adaulfo Cabrera reciben viistas de personas particulares atrasando la consulta	Queja	Canaima	consulta externa	13/11/2018	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 Norida, permitamos comunicarle que a la hora en la que tenía asignada la cita se presentó una falla eléctrica en el computador del médico Adaulfo Cabrera y en el consultorio se encontraba la ingeniera Marta Chavarro Ramirez solucionando el inconveniente. 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

13	01-SIAU-005799-E-2018	13/11/2018	Alfred Fernandez	Sugiere más médicos en el servicio de urgencias	Sugerencia	Granjas	Urgencias	2018/11/19	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. Señor Alfredo, permítanos comunicarle que se cuenta con un médico de refuerzo en el horario de 4 a 10 pm para el servicio de urgencias, sin embargo por ser un área tan compleja hay momentos en los que se aumenta la demanda por parte de los usuarios y se congestiona; la ESE Carmen Emilia Ospina se encuentra en revisión continua de los procesos con el fin de mejorar la calidad y tiempos de 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.	Sugerencia
14	01-SIAU-005798-E-2018	13/11/2018	David Soto	Reclama porque tenía cita asignada con el doctor Fabio Osorio y no le hicieron el llamado	Reclamo	Granjas	consulta externa	2018/11/19	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. Señor David, revisando nuestro sistema dinámico gerencial la menor Laura Soto RC: 1077244738 tenía cita asignada el día 8/11/2018 a las 11:40 am con el doctor Fabio Germain Osorio, registrando un ingreso por el área de facturación a las 11:53 am (13 minutos de retraso). Por tal razón nos permitimos recordarle uno de sus deberes como usuario que es de llegar 20 minutos antes de la hora programada con el fin de realizar los procesos requeridos previos a la atención de manera oportuna. De igual manera nos comunicamos con usted vía telefónica al número 3167336447 en donde se le asigno cita a la menor Laura Soto RC: 1077244738 para el día 22/11/2018 a las 9:00 am con la doctora Laura Natalia Lizzano en el centro de salud siete de agosto. 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.	oportunidad en la atención
15	01-SIAU-005793-E-2018	13/11/2018	Francy Medina	Mala Actitud del doctor Francisco Cera	Queja	Canaima	consulta externa	2018/11/23	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 se le recordó al doctor Francisco Cera la importancia de brindar una atención oportuna con eficiencia y calidad humana. De igual manera le sugerimos amablemente cambiar de médico tratante para así evitar consecuencias inmediatas y se logre dar una buena relación medico-paciente. 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
16	01-SIAU-005793-E-2018	13/11/2018	Carlos Vega	Mala actitud del auxiliar de facturación	Queja	Canaima	Facturación-urgencias	2018/11/21	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. Señor Carlos, permítanos comunicarle que no se pudo hacer seguimiento y dar trámite a su queja ya que no especifica el día en que ocurrieron los hechos, tampoco registra el nombre del facturador, ni registra su número de documento ni número telefónico para poder indagar y ampliar directamente con usted la información del inconveniente que se le había presentado. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, para una próxima inconformidad por favor registra datos completos de quien interpone la manifestación y 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.	Atención
17	01-SIAU-005797-E-2018	13/11/2018	Ruber Mora	Mala atención del doctor Francisco Cera	Queja	Canaima	consulta externa	2018/11/23	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 Ruben, permítanos informarle que se le marcó en repetidas ocasiones al número que registra en la manifestación 3104865951 sin obtener respuesta, para que nos explicara más a fondo su insatisfacción. Por tal razón se le recordó al doctor Francisco Cera la importancia de brindar una atención oportuna con eficiencia y calidad humana 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
18	01-SIAU-005795-E-2018	13/11/2018	Andrea Pastrana	Mala atención en el servicio de urgencias	Queja	Canaima	Urgencias	2018/11/23	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 Andrea, en varias oportunidades tratamos de comunicarnos con usted al número fijo 8676084 siendo fallida la comunicación con el fin de ampliar la información en vista que las fechas que menciona en la queja no coinciden con su historial clínico ya que la fecha de toma para prueba de embarazo que registra en laboratorio es del 5/10/2018; la fecha del 25/08/2018 que menciona no registra ninguna consulta por el servicio de urgencias, solicitamos para una próxima insatisfacción dejar clara la información para que el seguimiento sea exitoso. 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
19	01-SIAU-005951-E-2018	19/11/2018	Jhon Camilo Murcia	Reclama porque tenía cita de odontología,, y no lo atendieron porque tenía que hacer un copago	Reclamo	Granjas	Odontología	2018/11/23	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la jefe de zona norte centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento. Señor Jhon Camilo, verificando historial clínico usted llega al servicio de odontología para una cita asignada que tenía con la odontóloga Carolina Vargas el día 15/10/2018, no obstante la auxiliar le indica que debe de cancelar un copago por ser un nivel 2, donde usted manifiesta que no trae dinero pero que vivía cerca y que si podía ir a traer y volver a que le realizaran la atención, la odontóloga le manifiesta de que sí. De igual manera no es desconocido para usted señor	Atención

20	01-SIAU-005948-E-2018	19/11/2018	Cristina Ortiz	Se queja porque sus dos hijos tenían cita asignada de CDC con Veiky Horta y por llegar 10 minutos tarde no los atendió.	Queja	Canaima	CYD	2018/11/27	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 Cristina, nos comunicamos al número 3015784726 y nos contestó su esposo Fabian Rojas en donde nos manifestó su inconformidad. Por tal razón se le recordó a jefe Veiky Horta la importancia de brindar una atención con respeto a nuestros usuarios; de igual manera queremos recordarle uno de sus deberes como usuaria que es llegar 20 minutos antes de la consulta con el documento para abrir ingreso y así evitar inconvenientes con la atención. 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
21	01-SIAU-005949-E-2018	19/11/2018	Adriana Peratta	Mala actitud del doctor Miller Olave	Reclamo	Canaima	consulta externa	2018/11/23	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 Adriana, permítanos informarle que el doctor es autónomo dentro de la consulta y él, decide el plan de manejo de su hijo debido a que es el profesional en la salud. De igual manera se le recordó al doctor Miller Olave la importancia de brindar una atención oportuna con eficiencia y calidad humana. 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.	Atención
22	01-SIAU-005953-E-2018	19/11/2018	Johan Sebastian Losada	Reclama porque la policía no gobierna en la institución	Reclamo	Palmas	consulta externa	2018/11/22	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 Sebastián, permítanos comunicarle que la manifestación que usted depositó en el centro de salud de palmas no es concreta, no nos especifica exactamente cual fue el inconveniente que ocasionó la inconformidad, por tal razón no se le realiza seguimiento correspondiente. Además es imposible enviar respuesta a su correo electrónico por no ser legible y nos vemos en la obligación de hacerle llegar la respuesta a su residencia Agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes, para una próxima por favor registrar claramente su insatisfacción y el nombre 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.	Atención
23	01-SIAU-006083-E-2018	26/11/2018	Johan Sebastian Losada	Reclama porque el medico no lo envió con el especialista	Reclamo	Canaima	consulta externa	2018/11/29	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 Sebastián, se verifica en el sistema y registra múltiples consultas por los diferentes servicios de la institución en lo corrido del año 2018. Para la atención del día 22/11/2018 el medico tratante no consideró pertinente la remisión con un especialista, de igual manera se le marco al número 302258987 en repetidas ocasiones siendo fallida la comunicación ya que suena teléfono fuera de servicio para otorgarle nuevamente cita con otro profesional para una segunda opinión. 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-006082-E-2018	26/11/2018	María Argeny Mora	Demora en la atención en el servicio de RX	Queja	IPC	RX	2018/11/29	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 referencia y contra referencia Luz Andrea Tovar para que realizara el debido seguimiento. Señora María Argeny, se realiza verificación en el sistema y la señora Tránsito estaba reportada para traslado de toma de rx por el centro de salud del IPC a las 9:51 am, de inmediato se llama a la ambulancia para que realice dicho desplazamiento a las 10:30 am pero en esos momentos reportan una urgencia vital de un paciente de apendicitis a las 10:48 am de la zona de canaima, por otra parte se reporta otra urgencia vital del centro de salud de granjas de una gestante, es de aclarar que estas situaciones de urgencias vitales simultáneas suceden muy seguido y que por la emergencia medica prima la urgencia vital y por ello se da prioridad a dichos traslados, los tres móviles que se encontraban laborando en esos horarios interrumpieron el recorrido internos con el fin de dar prioridad a estas emergencias. De igual manera, una vez se termino el traslado de las urgencias vitales, la móvil se desplazo a las 12:35 pm al centro de salud del IPC y procedió a llevar a la paciente María del tránsito Salazar a la toma de RX pero ella no se encontraba en el	oportunidad en la atención
25	01-SIAU-006084-E-2018	26/11/2018	Daniela Torres Rodriguez	Mala actitud del doctor Eduardo Florez	Queja	Canaima	consulta externa	2018/11/29	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento. Señora Daniela, revisando la historia clínica se evidencia que en el proceso de la consulta medica, usted no quiso que el doctor le brindara el examen físico, tampoco permitió la entrada de su esposo para realizarle en presencia de él dicho examen, le exigió al doctor que le enviara medicamentos. Se le indica que sin poder evaluar la lesiones no se puede enviar tratamiento. Por tal razón el doctor Eduardo Flores solicita toma de laboratorio y cita de control con resultados para definir conducta medica. De igual manera señora Daniela se le recordó al doctor la importancia de brindar una atención con respeto a los usuarios. Ofrecemos disculpas por la inconformidad que sufrió dentro del proceso de la atención, la ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Actitud

26	01-SIAU-006116-E-2018	26/11/2018	Edith Johana Culma	Demora en la atención en le servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2018/11/29	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 Edith Johana, se revisa en el sistema y se evidencia última atención por el servicio de urgencias el día 10/11/2018 a las 10:22 am y atención médica a las 11:05 am, donde se le ordena toma de laboratorios requeridos por el profesional para definir conducta; se verifica que los tiempos de espera son los establecidos y requeridos para su atención. Sin embargo la ESE CARMEN EMILIA OSPINA esta en revisión continua de los procesos con el fin de mejorar la calidad de nuestros servicios. 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	oportunidad en la atención
27	01-SIAU-006113-E-2018	26/11/2018	Rocio E	Mala actitud de la auxiliair Monica Valderrama	Queja	Granjas	Facturación	2018/11/29	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 Rocio, verificando la manifestación usted no registra sus datos personales para establecer comunicación y esclarecer los hechos. De igual manera se socializa y se hace acta de seguimiento a las actividades a la auxiliair de facturación María Mónica Valderrama en la importancia de brindar una buena comunicación y el buen trato con los usuarios que acuden a los diferentes servicios prestados en la ESE Carmen Emilia Ospina. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención para una próxima ocasión registra datos completos, para realizarle el debido seguimiento. La ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Actitud
28	01-SIAU-006103-E-2018	26/11/2018	Maria Martinez	Mala actitud de la auxiliair Monica Valderrama	Queja	Granjas	Facturación	2018/11/29	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, verificando la manifestación usted no registra datos completos para establecer comunicación y esclarecer los hechos. De igual manera se socializa y se hace acta de seguimiento a las actividades a la auxiliair de facturación María Mónica Valderrama en la importancia de brindar una buena comunicación y el buen trato con los usuarios que acuden a los diferentes servicios prestados en la ESE Carmen Emilia Ospina. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención para una próxima ocasión registra datos completos para. realizarle el debido seguimiento. La ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Actitud
29	01-SIAU-006100-E-2018	26/11/2018	Gustavo Chavarro	Llaman y no hay agenda disponible	Petición	Siete de agosto	Call center	2018/11/29	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 10 agentes y 30 líneas telefónicas disponibles para la recepción de llamadas. 2. Para comodidad de nuestros usuarios en cada centro de salud se encuentra una auxiliair 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 via telefónica al numero 322224030 en repetidas ocasiones siendo fallida la comunicación para otorgarle cita medica. Para una próxima ocasión registrar un numero de contacto para así poder realizar el seguimiento correspondiente. 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
30	01-SIAU-006102-E-2018	26/11/2018	Francy Chala	Llaman y no hay agenda disponible	Petición	Siete de agosto	Call center	2018/11/29	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 10 agentes y 30 líneas telefónicas disponibles para la recepción de llamadas. 2. Para comodidad de nuestros usuarios en cada centro de salud se encuentra una auxiliair 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 via telefónica manifestándonos su inconformidad. De igual manera se le asignó cita de medicina general para su hija Dana Valentina Espinosa para el día 30/11/2018 a las 11:40 am con la doctora Laura Natalia Lizcano en el centro de salud del siete de agosto. Es de aclarar que se lleno la agenda a la profesional pero con la falencia que los usuarios no están asistiendo a las consultas 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

31	01-SIAU-006101-E-2018	26/11/2018	Jacqueline Murcia	Llaman y no hay agenda disponible	Petición	Siete de agosto	Call center	2018/11/29	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 10 agentes y 30 líneas telefónicas disponibles para la recepción de llamadas. 2. Para comodidad de nuestros usuarios en cada centro de salud se encuentra una auxiliar administrativa en las oficinas de atención al usuario y son las encargadas de asignación de cita preferencial (Adulto mayor ,discapacitados, embarazadas y niños menores de 1 año) se realizó la 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 vía telefónica al número 3193786252 para asignarle la cita al adulto mayor de 72 años que se ve reflejado en el formato y nos contesto su hijo el cual nos dice que usted en el momento se encuentra ocupada pero que la cita no era para el adulto mayor sino para usted, él nos reporta el número de documento suyo 36177140 y verificando en el sistema ese número nos registra que tiene los servicios de baja complejidad directamente en el familiar alíco, por tal razón no se le pudo colaborar con la asignación de dicha cita. 01-SIAU-006856-S-2018 1/2 Agradecemos por darno 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.	oportunidad en la atención
32	01-SIAU-006093-E-2018	26/11/2018	Jenny Vargas	Llaman y no hay agenda disponible	Petición	Siete de agosto	Call center	2018/11/29	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 10 agentes y 30 líneas telefónicas disponibles para la recepción de llamadas. 2. Para comodidad de nuestros usuarios en cada centro de salud se encuentra una auxiliar administrativa en las oficinas de atención al usuario y son las encargadas de asignación de cita preferencial (Adulto mayor ,discapacitados, embarazadas y niños menores de 1 año) se realizó la 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 de medicina general para su hija Sara Sofía Bernal Vargas para el día 30/11/2018 a las 12:40 pm con la doctora Laura Natalia Lizcano en el centro de salud del siete de agosto. Es de aclarar que se llena la agenda a la profesional pero con la falencia que los usuarios no están asistiendo a las consultas. 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
33	01-SIAU-006095-E-2018	26/11/2018	Angela Lucia BR	Sugiere otro medico en el centro de salud	Sugerencia	Siete de agosto	Consulta externa	2018/12/01	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. Señora Angela , permítanos comunicarle que se le solicitó a la gerencia de la empresa realizar lo pertinente para habilitar un consultorio médico más para aumentar la capacidad instalada de 4 horas diarias de medicina general. Esto iniciará posiblemente a principios del año entrante. El servicio de urgencias no es viable volverlo habilitar por condiciones de riesgos que se han establecido y que ponen en riesgos la prestación de los servicios y vida de nuestros usuarios. 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
34	01-SIAU-006099-E-2018	26/11/2018	Rocio Ramirz	Sugiere otro medico en el centro de salud	Sugerencia	Siete de agosto	consulta externa	2018/12/01	En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud de siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señora Rocio , permítanos comunicarle que se le solicitó a la gerencia de la empresa realizar lo pertinente para habilitar un consultorio médico más para aumentar la capacidad instalada de 4 horas diarias de medicina general. Esto iniciará posiblemente a principios del año entrante. 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
35	01-SIAU-006098-E-2018	26/11/2018	Mario Bonilla	Sugiere otro medico en el centro de salud	Sugerencia	Siete de agosto	consulta externa	2018/12/01	En atención a la petición presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud de siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señor Mario , permítanos comunicarle que se le solicitó a la gerencia de la empresa realizar lo pertinente para habilitar un consultorio médico más para aumentar la capacidad instalada de 4 horas diarias de medicina general. Esto iniciará posiblemente a principios del año entrante. 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
36	01-SIAU-006097-E-2018	26/11/2018	Angie Paola Llevano	Sugiere otro medico en el centro de salud	Petición	Siete de agosto	consulta externa	2018/12/01	En atención a la petición 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 Angie , permítanos comunicarle que se le solicitó a la gerencia de la empresa realizar lo pertinente para habilitar un consultorio médico más para aumentar la capacidad instalada de 4 horas diarias de medicina general. Esto iniciará posiblemente a principios del año entrante. 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

37	01-SIAU-006094-E-2018	26/11/2018	Ana Milena Murcia	Sugiere otro medico en el centro de salud	Sugerencia	Siete de agosto	consulta externa	2018/12/01	En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud de siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señora Ana, permitamos comunicarle que se le solicitó a la gerencia de la empresa realizar lo pertinente para habilitar un consultorio médico más para aumentar la capacidad instalada de 4 horas diarias de medicina general. Esto iniciará posiblemente a principios del año entrante. Agradecemos por darnos a conocer su sugerencia, la Esa Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Sugerencia
38	01-SIAU-006088-E-2018	26/11/2018	Johan Sebastian Losada	Sugiere poner contenidos de televisión con calidad	Sugerencia	Palmas	Comunicaciones	2018/12/01	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 Sebastián, los televisores de la sala de espera de los diferentes servicios de la ESE Carmen Emilia Ospina, se están utilizando como carteleras audiovisuales, para impartir contenidos de importancia para el usuario en temas de educación en salud, campañas de salud e información relevante que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de salud de la comunidad, mediante el auto cuidado en las diferentes etapas de la vida del individuo. Agradecemos por darnos a conocer su sugerencia, la Esa Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Sugerencia
39	01-SIAU-006089-E-2018	26/11/2018	Marisol Henao	Mala actitud de la doctora Diana Catalina Díaz	Queja	Palmas	consulta externa	2018/12/01	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 Marisol, el modelo de atención solicita que el usuario llegue 20 minutos antes de la cita para que realice la apertura del ingreso. Se revisa el sistema y registra un ingreso a la 1:38 pm y la cita era a la 1:30 pm, por lo tanto la doctora Diana Catalina Díaz ya había ingresado otro paciente al consultorio y le comunicó que la atendía después de esa consulta. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La Esa Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Actitud
40	01-SIAU-006115-E-2018	26/11/2018	Jerly Milena García	El vigilante se dirige de mala manera a ella porque no le dejó entrar le casco	Queja	Granjas	Vigilancia	2018/12/03	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 Jerley, nos comunicamos con usted vía telefónica al número 3167061534 en donde nos ratifica lo escrito en la manifestación. Por tal razón se determinó que el vigilante Edgar Ortiz estaba cumpliendo con los protocolos de seguridad y una de las órdenes impartidas por la empresa es no dejar ingresar cascos a los consultorios del centro de salud. De igual manera se le recordó al vigilante la importancia de brindar de buena manera la información al usuario. Lamentamos los hechos ocurridos. La Esa Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Actitud
41	01-SIAU-006104-E-2018	26/11/2018	Milton Javier	El vigilante se dirige de mala manera a ella porque no le dejó entrar le casco	Queja	Granjas	Vigilancia	2018/12/03	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. Señor Milton, nos comunicamos con usted vía telefónica al número 3213095404 en donde nos ratifica lo escrito en la manifestación. Por tal razón se determinó que el vigilante Henry Orlando Paez estaba cumpliendo con los protocolos de seguridad y una de las órdenes impartidas por la empresa es no dejar ingresar cascos a los consultorios del centro de salud. Lamentamos los hechos ocurridos. La Esa Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Actitud

42	01-SIAU-006105-E-2018	26/11/2018	Yolima Cruz	Reclama por la demora en la atención en el servicio de urgencias	Reclamo	Granjas	Urgencias	2018/11/30	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 Yolima, revisando historia clínica se evidencia una atención en el servicio de urgencias el día 21/11/2018, con demora en el llamado por parte del profesional. Sin embargo por ser un área tan compleja hay momentos donde se incrementa la demanda de los servicios y se aumenta los tiempos de espera; además es de recordar que el llamado se da de acuerdo a la clasificación del triage y que hay diagnósticos como en este caso de varicela que pueden ser tratados por consulta externa con una agenda programada y así no congestionar los servicios de urgencias y poder garantizar una mejor oportunidad en la 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.	oportunidad en la atención
43	01-SIAU-006114-E-2018	26/11/2018	Tres madres inconformes	Mala actitud de las auxiliares de vacunación, se demoran mucho porque se la psan con el celular en la mano	Queja	Granjas	Vacunación	2018/12/05	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. Señoras, la institución les agradece la realización de esta queja ya que nos sirve para mejorar el servicio de atención, pero queremos recordarles la importancia de dar datos completos con el fin de poder realizar un seguimiento a la historia clínica. De igual manera la coordinadora de PAI Julieta Del Rocio Ramos hará visitas periódicas con el fin de realizar seguimiento a la prestación del servicio en el centro de salud de granjas. 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
44	01-SIAU-006096-E-2018	26/11/2018	Nubia Castañeda	Solicita mantenimiento del techo de la oficina de atención al usuario	Sugerencia	Siete de agosto	Mantenimiento	2018/12/05	En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud de siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señora Nubia, el área de infraestructura y equipos realiza actividad de aplicación de cinta tapa goteras en una parte del techo que estaba defectuosa, el arreglo del baño se está realizando como es debido, por tal razón lo solicitado por usted en estos momentos se está interviniendo. Agradecemos por darnos a conocer su sugerencia, la ESE Carmen Emilia Ospina mantiene.	Sugerencia
45	01-SIAU-006232-E-2018	26/11/2018	Luis Gabriel Penagos	Mala actitud del doctor Adaulfo Cabrera	Queja	Canaima	consulta externa	2018/12/06	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 Gabriel, la institución agradece darnos a conocer la atención recibida por parte del profesional médico Adaulfo Cabrera, por lo tanto se envía esta queja al área de talento humano para que realice el seguimiento pertinente. De igual manera se le recordó al profesional la importancia de brindar una atención humanizada. 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