

ENERO 2019

ESE CARMEN EMILIA OSPINA

CONSOLIDADO DE PQRS

N°	RADICADO	FECHA	USUARIO	MOTIVO DE QUEJA	PQRS	CENTRO DE SALUD	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
1	01-SIAU-000030-E-2019	02/01/2019	Erika Tatina	Demora en la atención en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2019/01/11	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 norte centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento. Señora Erika, comedidamente me permito dar respuesta que de acuerdo a la trazabilidad de la historia clínica de la menor, y a la clasificación del Triaje, esta dentro de los	oportunidad en la atención
2	01-SIAU-000022-E-2019	02/01/2019	Nancy Campo	Malta atención de la doctora Leidy Gonzalez, le formule mal el medicamento y despues no le quiso cambiar la orden.	Queja	Palmas	Urgencias	2019/01/09	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 Nancy, permítanos informarle que la institución tiene definida una política de humanización de los servicios, donde expresa el respeto que debe tener el profesional ante cualquier solicitud de información que solicite el usuario, más si refiere al caso específico de una consulta médica, por lo tanto la actitud de la doctora Leidy Esperanza González no corresponde a los parámetros de calidad que hemos promulgado y debemos practicar. Ofrecemos disculpas por lo ocurrido y se hará la respectiva intervención con la médica, para recordarle la importancia	Actitud
3	01-SIAU-000029-E-2019	02/01/2019	Carlos Alfonso Rocha	Demora en el servicio de urgencias, lectura de los exámenes y no formulación de medicamentos	Queja	Granjas	Urgencias	2019/01/11	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 norte centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento. Señor Carlos Alfonso, de acuerdo a la trazabilidad dada en la revisión de la historia clínica por el jefe de urgencias, donde se evidencia una demora en el proceso de re-valoración del paciente. Me permito informar que se habló con la Dra Ayde Ramos sobre oportunidad en los procesos de atención y la humanización de los servicios, resaltando que esa noche se presentó gran demanda de atención en el servicio de urgencias que congestiono dicho servicio. Así mismo estamos en el proceso de capacitación a los usuarios para uso adecuado de los servicios y si no	oportunidad en la atención
4	01-SIAU-000033-E-2019	02/01/2019	Oairis Caquimbo Losano	Demora en el servicio de ambulancia para el traslado	Queja	IPC	Ambulancia	2019/01/14	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 Lina María Riquelme para que realizara el debido seguimiento. Señora Oairis, el día 29 de diciembre de 2018 a las 08:49 h la Radioperadora de turno recibe y registra solicitud de traslado de paciente Juan Felipe Cuellar Caquimbo de 6 años de edad con Diagnóstico médico de Celulitis de otras partes de los Miembros. Traslado a realizarse desde la Sede IPC hacia la sede de Canaima para el servicio de Hospitalización. El personal del servicio de Ambulancia Traslado Asistencial Básico en sus notas reporta hora de despacho a las 14:45h y hora de llegada a la Sede IPC a las 14:54 h. Trasladando	oportunidad en la atención
5	01-SIAU-000098-E-2019	08/01/2019	Edwin Ramirez	Demora en la atención en el servicio de urgencias porque los medicos estaban durmiendo	Queja	Palmas	Urgencias	16/01/2019	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 Edwin, permítanos informarle que se le recordó al personal la importancia de prestar un servicio oportuno, además la institución se encuentra en revisión de los servicios y capacitando a los funcionarios con el fin de mejorar la oportunidad de la atención con calidez humana. 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	oportunidad en la atención
6	01-SIAU-000021-E-2019	02/01/2019	Nelly Juliette Javela	Demora en la atención en el servicio de urgencias, no hay atención preferencial con los menores de 2 años	Queja	Canaima	Urgencias	2019/01/16	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 Nelly, permítanos informarle que la institución se encuentra en revisión de los servicios y capacitando a los funcionarios con el fin de mejorar la oportunidad en la atención preferencial el cual abarca los menores de edad, mujeres embarazadas, adulto mayor y discapacitados. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	oportunidad en la atención
7	01-SIAU-000099-E-2019	08/01/2019	Willington Ortiz	Las sillas del centro de salud estan muy sucias	Queja	Palmas	Urgencias	2019/01/17	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la coordinadora del área de mantenimiento Sonia Cuellar para que realizara el debido seguimiento. Señor Willington, permítanos comunicarle que el mantenimiento y aseo de las sillas de la sala de espera ya quedó programado para realizarse el día 21 de enero del presente año. Agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes, la institución está en constante revisión de los servicios con el fin de mejorar la calidad de la atención.	Sugerencia
8	01-SIAU-0000187-E-2019	14/01/2019	Luciana Ramirez / Robinson Ramirez	Le realizaron toma de laboratorios a la hija y fue días desóes a reclamar los resultados y le dijeron que no estaban en el sistema	Queja	Palmas	Laboratorios	2019/01/21	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la coordinadora Diana Paola Rodríguez para que realizara el debido seguimiento. Señor Robinson, se realiza trazabilidad al procedimiento de ingreso de la muestra de laboratorio y se evidencia que la auxiliar Dioselina Sánchez no fue la persona que recibe la muestra en la fecha indicada, esta información se verifica por cuadro de turno y formato del cambio de los mismos. Se puede evidenciar que la muestra es verificada por la auxiliar de turno que ingresa al sistema el laboratorio el día 28/12/2018. Por tal razón se realiza socialización con el equipo de auxiliares de laboratorio clínico para fortalecer el proceso de recepción de muestras y	oportunidad en la atención
9	01-SIAU-0000185-E-2019	14/01/2019	Manuel Alejandro Solano	Tenia asignada cita con el doctor Ricardo Polania a la 1 de la tarde y luego despues de las 2 atender a los usuarios	Queja	Palmas	consulta externa	2019/01/21	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 Manuel, permítanos comunicarle que el jefe de zona se encuentra en la revisión de este inconveniente ya que se ha identificado que reiteradamente sucede esta situación, por tal razón la institución le propondrá al medico Ricardo Polania el cambio de hora de entrada, para así poder prestarle a nuestros usuarios una atención oportuna con eficiencia y calidad humana. Ofrecemos disculpas por lo ocurrido y se hará la respectiva intervención con la médica, para recordarle la importancia de brindar una atención oportuna, con respeto y calidez	oportunidad en la atención
10	01-SIAU-0000184-E-2019	14/01/2019	Cecilia Cuellar	Tenia asignada cita con el doctor Ricardo Polania a la 1:40 de la tarde y luego despues de las 2 atender a los usuarios	Queja	Palmas	consulta externa	2019/01/21	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 Cecilia, permítanos comunicarle que el jefe de zona se encuentra en la revisión de este inconveniente ya que se ha identificado que reiteradamente sucede esta situación, por tal razón la institución le propondrá al medico Ricardo Polania el cambio de hora de entrada, para así poder prestarle a nuestros usuarios una atención oportuna con eficiencia y calidad humana. Ofrecemos disculpas por lo ocurrido y se hará la respectiva intervención con la médica, para recordarle la importancia de brindar una atención oportuna, con respeto y calidez	oportunidad en la atención

11	01-SIAU-0000196-E-2019	14/01/2019	Celmira Garzon	Mala actitud del doctor Diego Herrera	Queja	Eduardo santos	consulta externa	2019/01/21	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de Eduardo santos para que realizara el debido seguimiento. Señora Celmira, en el momento que usted tuvo la consulta y el medico le dio el diagnóstico se enoja y no estuvo de acuerdo con el concepto del profesional, además se le explica al momento de la consulta por motivos de higiene y auto cuidado por el medio en que se desarrolla dicha actividad, los pacientes y el personal medico están expuesto a contaminación con gérmenes y no se debe de dar la mano durante una consulta, sino después que el profesional realiza su respectivo lavado de manos. Por tal razón no fue intensión del	Actitud
12	01-SIAU-0000190-E-2019	14/01/2019	Homero Nieves	Se queja porque asistió al servicio de urgencias y por ser de regimen contributivo le cobraron la consulta	Queja	Palmas	Facturación	2019/01/22	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 Homero, nos comunicamos con usted vía telefónica al numero 3202256455 en el cual atendió la llamada su esposa la señora Lina Marcela Velásquez y nos manifestó que usted no se encontraba en la casa, por tal razón no se pudo corroborar los hechos escritos. De igual manera queremos informarle que este proceso de cancelación de una cuota moderadora por el servicio de urgencias es realizado por la empresa en cumplimiento al acuerdo 260 del 2004 en su artículo 6. Servicios sujetos al cobro de cuotas moderadoras: se aplicarán cuotas moderadoras a los	Atención
13	01-SIAU-0000191-E-2019	14/01/2019	Yudy Reyes Polanco	Se queja por la mala actitud de la jefe de enfermeras Yineth Cabrera	Queja	Palmas	consulta externa	2019/01/24	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 palmas para que realizara el debido seguimiento. Señora Yudy, permítanos informarle que se hará acercamiento con la enfermera María Yineth Cabrera Romero, como también queremos reportarle que ante cualquier situación que se presente con algún funcionario de la institución usted debe de reportarlo directamente con su empresa de vigilancia Seguridad Activa Ltda, hacer los debidos descargos para así poder manejar la situación internamente, de hecho cualquier reclamo que se deba hacer a un compañero de trabajo se debe hacer en privado y con el debido respeto, nunca frente a los usuarios y menos de	Actitud
14	01-SIAU-0000186-E-2019	14/01/2019	Vannesa Villalba	Reclama porque la jefe Ineth Cabrera se dirigió de una mala manera y groseramente a la vigilante delante de todos los usuarios	Reclamo	Palmas	consulta externa	2018/01/28	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 palmas para que realizara el debido seguimiento. Señora Vannesa, permítanos informarle que se hará acercamiento con la enfermera María Yineth Cabrera Romero, para que tenga conocimiento de la mala imagen que dio a los usuarios presentes el día del incidente con la vigilante Yudy Reyes Polanco, igualmente nos comunicamos telefónicamente con usted para corroborar los hechos mencionados y refiere estar molesta en sentido de que días antes la habían llamado de la institución personal ajeno a la oficina de atención al usuario	Actitud
15	01-SIAU-0000356-E-2019	21/01/2019	Rosa María Escobar	Demora en la atención en el servicio de urgencias	Queja	Palmas	Urgencias	2019/01/24	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 palmas para que realizara el debido seguimiento. Señora Rosa, efectivamente el día 16 de enero de 2019 a las 8:13 pm abrió ingreso por el servicio de urgencias palmas, fue clasificada como triage IV, por la auxiliar María Yoriely Cabrera, quien entro turno al jefe de enfermería Jefferson. Se mira en el sistema y no hay registros de la atención del 16, lo cual indica que usted no fue atendida ese día, sin embargo usted se acerca al jefe reportándole que no la habían llamado y él le indica que debería de abrir nuevamente ingreso para poderla atender va que el sistema no recorto el primer ingreso. Por tal razón	oportunidad en la atención
16	01-SIAU-0000352-E-2019	21/01/2019	Anonimo	La auxiliar de atención al usuario atiende de mala manera	Queja	Siete de agosto	Atención al usuario	2019/01/24	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la coordinadora Sandra Milena Velásquez para que realizara el debido seguimiento. Señor(a), debido a que no registra datos completos como nombre completo, número de identificación ni número de teléfono para corroborar la información, no se le pudo realizar el debido seguimiento a la manifestación. Sin embargo se le recortó a la auxiliar de atención al usuario Rubizand Moreno la importancia de brindar una atención oportuna, con respeto y calidez 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	Actitud
17	01-SIAU-0000188-E-2019	14/01/2019	Marta Oyola	Fue a reclamar unos medicamentos y la enfermera Guerly Tafur le brindo una mala atención	Queja	Palmas	Urgencias	2019/01/24	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 palmas para que realizara el debido seguimiento Señora Martha, permítanos comunicarle se le recortó a la jefe de enfermeras Guerly Tafur la importancia de brindar a nuestros usuario una atención oportuna , con respeto y calidez humana. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Actitud
18	01-SIAU-0000353-E-2019	21/01/2019	Daniel Fernando	La enfermera del servicio no quiso atender a su hija, duro hora y media esperando la atención	Queja	Siete de agosto	PYP	2019/01/24	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 siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señor Daniel, efectivamente hubo un error en agendamiento de promoción y prevención en el centro de salud, se asignó cita para las 10:20 am y en el carnet le colocaron 10:40 am. Usted llegó con la menor Adriana Figueroa Ramírez a las 10:45 am abrir ingreso, pero la funcionaria tomo la hora que estaba registrada en el sistema 10:20 am, de igual manera la enfermera le explica y le indica que espere que ella lo atienda mas tarde, pero usted no espera. Es de anotar de que la menor fue atendida al día siguiente y se le explicó lo ocurrido de la falencia del	Atención
19	01-SIAU-0000348-E-2019	21/01/2019	Marta Oyola	La enfermera Yineth Cabrera se dirigió de mala manera a la vigilante delante de todos los usuarios	Sugerencia	Palmas	consulta externa	2019/01/24	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 palmas para que realizara el debido seguimiento. Señora Martha, permítanos informarle que se hará acercamiento con la enfermera María Yineth Cabrera Romero, para que tenga conocimiento de la mala imagen que dio a los usuarios presentes el día del incidente por la actitud con la vigilante. De hecho cualquier reclamo que se deba hacer a un compañero de trabajo se debe hacer en privado y con el debido respeto, nunca frente a los 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	Actitud
20	01-SIAU-0000326-E-2019	21/01/2019	Melisa Vargas	Mala atención prestada por la auxiliar de Facturación María Rodríguez	Queja	Canaima	Facturación	2019/01/30	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 Melissa, permítanos informarle que una vez concida la manifestación y al ver que no es la primera vez que dicha funcionaria se ve implicada en un tema como este, se procede a realizar un seguimiento a las actividades a la funcionaria María Yormary Rodríguez en cuanto a la orientación, disposición y servicio que debe de brindar a nuestros 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	Actitud
21	01-SIAU-0000189-E-2019	14/01/2019	Hector Camilo Muñoz	Le aplicaron una inyección de diclofenaco y desde entonces le quedo dolor en la pierna	Queja	Palmas	Urgencias	2019/01/24	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 Hector, permítanos comunicarle que este caso será analizado por la auditora medica para emitir un concepto técnico, sin embargo mientras esto sucede estamos atentos a su patología actual, nos comunicamos con usted el día 24/01/2019 y nos refiere que tiene cita medica con la doctora Natalia Rojas Suárez el día lunes 28/01/2019 a las 6:40 am. 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	Atención
22	01-SIAU-0000354-E-2019	21/01/2019	Sandra del Pilar Aragón	llevó a su mamá Rosa Adela Acevedo al servicio de urgencias a las 3:00 pm y eran las 6:30 y no la habían atendido	Queja	IPC	Urgencias	2019/01/28	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 Sandra, se evidencio que el día 16/01/2019 se realizó la atención en preconsulta donde refirió dolor en la espalda, pecho y dolor de cabeza y se clasificó como triage IV. Queremos ofrecerle disculpas por que se verificó que se generó un problema en el sistema ya que el ingreso y la preconsulta no aparecieron registrados, de manera que fue por eso que a la señora Adela Acevedo Peña no se le realizó el llamado para la atención del medico. Por tal razón y en vista de lo ocurrido se les solicita a ustedes la apertura nuevamente del ingreso reportando atención nuevamente	oportunidad en la atención

23	01-SIAU-0000331-E-2019	21/01/2019	María Liliana Rojas	Demora en la atención en el servicio de psicología	Queja	Eduardo santos	consulta externa	2019/01/29	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 Eduardo Santos para que realizara el debido seguimiento. Señora Liliana, efectivamente el día en que usted tenía la cita la psicóloga la atendió minutos después debido a que la consultante era una primigestante que también necesitaba atención prenatal con la que se demora un poco más. Se aclara que la mayoría de los pacientes citados a asesoría por psicología corresponden a mujeres en periodo de gestación u otra condición que implica atención preferencial por lo que se procura ofrecer acompañamiento y continuidad al proceso. Ofrecemos disculpas por la inconformidad que se generó dentro	oportunidad en la atención
24	01-SIAU-0000165-E-2019	11/01/2019	Fener Perdomo Gattan	Se dirigió con un usuario capturado al servicio de RX y el radiólogo Yamil le dijo que tenía que esperar al otro radiólogo.	Queja	Canaima	RX	2019/01/21	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 Fener, el día 11/01/2019 usted solicitó el servicio de RX a las 1:57 pm como lo manifiesta en el formato. Permítanos informarle que el horario laboral del radiólogo Yamil corresponde a : de lunes a jueves de 6:00 am a 3:00 pm y los días viernes va de 6:00 am a 2:00 pm, por tal razón en el momento en que usted solicitó el servicio el funcionario le comunicó que esperara la llegada del compañero debido a que estaba a 3 minutos de terminar su jornada laboral y el examen que tenía que realizarlo el ciudadano capturado tenía que hacerse con calma para que saliera bien.	Atención
25	01-SIAU-0000097-E-2019	08/01/2019	Wilton Antonio Diaz	Mala atención de urgencias por el enfermero encargado	Queja	Palmas	Urgencias	2019/01/17	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 Wilton, el equipo de atención en el servicio de urgencias palmas, requiere un ajuste que está planteado para iniciar el 1 de Febrero de 2019, que consiste 2 auxiliares más para completar el rote de triage y esta persona no tenga que realizar otros procedimientos si la demanda del servicio así lo requiere, y la otra persona para línea de frente en la sala de espera. De esta manera queremos resolver la demora mas frecuentes evidenciadas que está entre la llegada del paciente y la clasificación del triage. Por tal razón después de la fecha asignada la	Atención
26	01-SIAU-0000357-E-2018	21/01/2019	Martha Liliana Penagos	Demora en la atención en el servicio de urgencias	Queja	Palmas	Urgencias	2019/01/29	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 palmas para que realizara el debido seguimiento. Señora Martha, se verifica en el sistema registrando que usted asistió con su hija Kelly Marcela Guilombo Penagos el día 19/01/2019 al centro de salud de palmas por el servicio de urgencias a las 6:30 pm, el registro del triage se realizó a las 6:23 pm con una clasificación IV, se llamo al consultorio para la atención con el médico a las 7:34 pm. Según estos registros hubo demora entre la llegada al servicio y la clasificación triage de 50 minutos aproximadamente, el resto de la atención se realizó en los tiempos propios para la clasificación triage IV. Ofrecemos	oportunidad en la atención
27	01-SIAU-000357-E-2018	28/01/2019	Anonimo	Demora en la atención en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2019/02/04	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento. Señor(a), permítanos comunicarle que para una próxima inconformidad solicitamos a ustedes los datos completos como nombre, número de identificación y teléfono con el fin de realizar la trazabilidad de la atención y poder dar una respuesta mas precisa de la atención, de igual manera recordarle que el servicio de urgencias se debe utilizar siempre y cuando se una urgencia vital que comprometa la vida y riesgo del paciente, de no ser así pueden solicitar los servicios por medio del área de consulta externa de una manera oportuna y programada. Agradecemos	oportunidad en la atención
28	01-SIAU-000357-E-2018	21/01/2019	María del pilar Rojas	Mala actitud del auxiliar de facturación Gustavo Adolfo Urrea	Queja	Canaima	Facturación	30/02/2019	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 María del pilar, permítanos informarle que una vez conocida la manifestación y al ver que no es la primera vez que dicho funcionario se ve implicado en un tema como este, se procede a realizar un seguimiento a las actividades del funcionario Gustavo Adolfo Urrea en cuanto a la atención, disposición y respeto que debe de brindar a nuestros 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	Actitud
29	01-SIAU-000090-E-2018	08/01/2019	Alfonso Cortes	mal servicio en procedimientos	Queja	Granjas	Urgencias	2019/02/17	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 Alfonso, en el momento en que usted solicitó el servicio el cual fue a las 6:31 pm hubo cambio de turno del personal, en este caso de la auxiliar Leidy Plaza a la auxiliar Elsa Valderrama quien ingresaba a las 7:00 pm, donde es necesario entender por parte de los usuarios que se requiere un lapso de tiempo mínimo para realizar la respectiva entrega de los puestos de trabajo, insumos, pendientes y novedades que quedan del turno anterior. Sin embargo la ESE Carmen Emilia Ospina trabaja continuamente en la mejora de los procesos con el fin de prestar un	oportunidad en la atención
30	01-SIAU-000171-E-2018	14/01/2019	Julieta Burbano	Mala atención ó parte del medico de turno, no le realizó el examen físico al niño	Queja	Canaima	Urgencias	2019/01/24	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 Julieta, nos comunicamos con usted vía telefónica la numero 3054785875 para que nos corroborara la información sobre la atención brindada a su hijo Samuel Romero por el servicio de urgencias. Por tal razón se le recordó al doctor Cristian de la hoz la importancia de brindar a nuestros usuario una atención con 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
31	01-SIAU-000358-E-2018	21/01/2019	Harold Milton Sepulveda	No le entregaron los resultados de los rx completos	Queja	Palmas	RX	2019/01/24	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 Harold, nos comunicamos con usted vía telefónica la numero 3208541345 para que nos corroborara la información, comentándonos que se había acercado nuevamente al centro de salud a solicitar los resultados y se los entregaron en su totalidad. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Oportunidad en la atención
32	01-SIAU-000327-E-2018	21/01/2019	Juliana Andrea Triana	Mala actitud del doctor Miller Olive	Queja	Canaima	consulta externa	2019/02/01	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 sur centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento. Señora Juliana, se verifica el registro del sistema y tenía cita asignada para el día 18/01/2019 a las 7:00am, donde el medico le realiza el llamado en repetidas ocasiones y no responde, se verifica apertura del ingreso y se realiza a las 7:05 am, es de anotar que el medico en vista de que el usuario no esta cuando se le hace el llamado, acude a llamar al paciente siguiente, usted se acerca al consultorio a las 7:10 am y el doctor Miller Olive le comunica que debe esperar a que termine la consulta, al terminar la consulta el medico vuelve y la realiza el llamado por el	Atención
33	01-SIAU-000432-E-2018	23/01/2019	Anonimo	Mala atención en el servicio de urgencias por el enfermero de turno	Queja	Granjas	Urgencias	2019/02/01	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 norte centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento. Señora, en vista de que no registra nombre completo, número de identificación, o número de teléfono para haber corroborado lo escrito, no se le pudo realizar el debido seguimiento a la manifestación, para una próxima ocasión registra los datos completos para que la institución verifique el realice las investigaciones correspondientes. 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
34	01-SIAU-000484-E-2018	24/01/2019	Diego Fernando Gonzalez	Mala atención por el doctor Francisco Cera	Queja	Canaima	consulta externa	2019/02/01	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 sur centro de salud de Canaima para que realizara el debido seguimiento. Señor Diego, permítanos informarle que se le recordó al doctor Francisco Cera la importancia de brindar una atención oportuna, con respeto y calidez humana a nuestros usuarios. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Actitud

35	01-SIAU-000534-E-2018	28/01/2019	Viviana Bedoya	Demora en la atención en el servicio de urgencias con los adultos mayores	Queja	Granjas	Urgencias	2019/02/05	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 Vanesa, después de revisada la historia clínica de la señora Rosa Tullia Gil nos dirigimos a usted para lo siguiente: 1. A la usuaria se le realizó el triaje el día 24/01/2019 a las 6:34 am y le dieron una clasificación triage III y no refirieron los antecedentes quirúrgicos (nefrectomía izquierda) 2. El medico realizó la valoración inicial el mismo día a las 7:50 pm, le ordena paracéticos y nueva valoración con reporte de paracéticos. 3. Efectivamente el medico la valoro a las 13:39 am con resultado de los laboratorios, y define salida con formula ambulatorio. Por tal 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 Karen, permitamos comunicarle que se verifico historia clínica y efectivamente el medico Juan Camilo González Sánchez le realizó la actividad del control del joven el día 29 de Abril de 2018 en la móvil (ambulancia) en una brigada de salud que se realizo por el sector. Por consiguiente el doctor Juan Carlos Ramos no le hizo la consulta por estar la actividad ya registrada en el sistema. 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	oportunidad en la atención
36	01-SIAU-000547-E-2018	28/01/2019	Karen Daniela Cortes	le asignaron cita de control de joven y el doctor le manifesto que ya tenia la actividad.	Queja	IPC	PYP	2019/02/05	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la coordinadora de odontología Patricia Castro para que realizara el debido seguimiento. Señora Leidy, se verifica historia clínica donde se evidencia que usted tenía cita asignada a la 1:20 pm con la odontóloga Jessica Andrea Avila donde le realiza limpieza y como no tenía mucho cálculos el tiempo de duración fue de 10 minutos, como es un tratamiento de rutina sin complicación la auxiliar y la odontóloga comentan aspectos del estudio de los hijos de ellas sin el ánimo de haberla molestado, igualmente se les recordó a las funcionarias no llevar temas personales durante su jornada laboral. Agradecemos por darnos a conocer sus 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 siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señor Jose, la administración de la empresa decidió reabrir algunos servicios en el centro de salud, pese a las no conformidades encontradas por la secretaria de salud departamental en aspectos de infraestructura para la habilitación de prestación de servicios de salud, con este antecedente, se decidió continuar prestando los servicios de consulta externa ambulatoria y servicios de promoción y prevención. El servicio de odontología es de alto riesgo, dadas las condiciones que debe de cumplir en aspectos de esterilización, almacenamientos de En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de IPC para que realizara el debido seguimiento. Señor(a), permitamos comunicarle que debido a que no registra datos como nombre completo, número de identificación o teléfono, se no es imposible realizar la aclaración específica para hacerle el debido seguimiento a la atención brindada. De igual manera se le recuerda a todo el personal la importancia de brindar una atención oportuna con respeto y calidez humana a nuestros usuarios. Ofrecemos disculpas por la inconformidad que se genero dentro del proceso de la atención. La Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin	Atención
37	01-SIAU-000526-E-2018	28/01/2019	Leidy Molina	la consulta con la odontóloga Jessica Avila fue muy rapida	Sugerencia	Eduardo santos	Odontología	2019/02/05	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la coordinadora de atención al usuario Sandra Milena Velásquez para que realizara el debido seguimiento. Señora Cecilia, nos comunicamos con usted vía telefónica al número 3104782754, para que nos comentara sobre la aclaración que nos hacen en cuanto a la queja que puso de la llegada tarde del doctor Ricardo Polonia a sus consultas, en donde nos manifiesta que el mismo doctor la había llamado a preguntarle el porque había puesto esta inconformidad y que usted se sintió intimidada por el medico, le aclaramos que nuestros usuarios son libres de interponer la manifestaciones que deseen ya que es una manera de tener una	Atención
38	01-SIAU-000561-E-2018	28/01/2019	Jose Walter Muñoz	Peticion de todos los srvcios en el centro de salud	Peticion	Siete de agosto	consulta externa	2019/02/05	En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la coordinadora de facturación Johana Ortiz Para que realizara el debido seguimiento Señora Karen, el cobro de los certificados médicos se realiza debido a que las EPS no adjunta en la contratación la prestación del servicios de certificación medico escolar, por ese motivo la institución realiza el cobro particular con un valor de \$ 9300 pesos para el año 2018. 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.	Sugerencia
39	01-SIAU-000546-E-2018	28/01/2019	Anonimo	Mala atención por la auxiliar Claudia del servicio de urgencias	Queja	IPC	Urgencias	2019/02/05	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. En respuesta a queja interpuesta por usted señora Elena debido a la demora en la atención por el servicio de urgencias a los adultos mayores, luego a la 1 y en las 4 de y no la habían atendido. Durante la tarde de el día 22 de enero del presente año, tuvimos una caída del sistema por un lapso de tiempo prolongado e incierto, tiempo en cual asiste al servicio de urgencias por presentar dolor en el cuerpo y en el abdomen. Al no poder acceder al sistema se procedió a realizar una verificación de los usuarios que no habían sido atendidos para el diligenciamiento del	Oportunidad en la atención
40	01-SIAU-000535-E-2018	28/01/2019	Cecilia Cuellar	Aclara una manifestación que puso en contra del doctor Ricardo Polonia	Sugerencia	Palmas	consulta externa	2019/02/05	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 santos para que realizara el debido seguimiento. Respetuosamente me permito dar respuesta al reclamo presentado por usted señora Diana. Durante la tarde de el día 22 de enero del presente año, tuvimos una caída del sistema por un lapso de tiempo prolongado e incierto, tiempo en cual asiste al servicio de urgencias por presentar una quemadura en la pierna derecha por un exostis desde hace 8 días. Al no poder acceder al sistema se procedió a realizar una verificación de los usuarios que no habían sido atendidos para el diligenciamiento del ingreso manual, labor que tarda un tiempo considerable. Posterior a 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. En respuesta a queja interpuesta por usted señora Yenifer quien refiere demora en atención. Lamentablemente tuvimos una caída del sistema por un lapso de tiempo prolongado e incierto, tiempo en cual había ingresado al servicio de urgencias, al no poder acceder al sistema se procedió a realizar una verificación de los usuarios que no habían sido atendidos para el diligenciamiento del ingreso manual, labor que tarda un tiempo considerable. Posterior a esta actividad una vez definido el plan de contingencia a seguir luego de fallas del sistema, se inicia el	Sugerencia
41	01-SIAU-000538-E-2018	28/01/2019	Karen Osorio	Reclama por el cobro de lops certificados	Reclamo	IPC	Facturación	2019/02/05	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. En respuesta a queja interpuesta por usted señora Elena debido a la demora en la atención por el servicio de urgencias a los adultos mayores, luego a la 1 y en las 4 de y no la habían atendido. Durante la tarde de el día 22 de enero del presente año, tuvimos una caída del sistema por un lapso de tiempo prolongado e incierto, tiempo en cual asiste al servicio de urgencias por presentar una quemadura en la pierna derecha por un exostis desde hace 8 días. Al no poder acceder al sistema se procedió a realizar una verificación de los usuarios que no habían sido atendidos para el diligenciamiento del ingreso manual, labor que tarda un tiempo considerable. Posterior a 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 santos para que realizara el debido seguimiento. Respetuosamente me permito dar respuesta al reclamo presentado por usted señora Diana. Durante la tarde de el día 22 de enero del presente año, tuvimos una caída del sistema por un lapso de tiempo prolongado e incierto, tiempo en cual asiste al servicio de urgencias por presentar una quemadura en la pierna derecha por un exostis desde hace 8 días. Al no poder acceder al sistema se procedió a realizar una verificación de los usuarios que no habían sido atendidos para el diligenciamiento del ingreso manual, labor que tarda un tiempo considerable. Posterior a 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. En respuesta a queja interpuesta por usted señora Yenifer quien refiere demora en atención. Lamentablemente tuvimos una caída del sistema por un lapso de tiempo prolongado e incierto, tiempo en cual había ingresado al servicio de urgencias, al no poder acceder al sistema se procedió a realizar una verificación de los usuarios que no habían sido atendidos para el diligenciamiento del ingreso manual, labor que tarda un tiempo considerable. Posterior a esta actividad una vez definido el plan de contingencia a seguir luego de fallas del sistema, se inicia el	Atención
42	01-SIAU-000532-E-2018	28/01/2019	Elena Parra	Demora en la atención en el servicio de urgencias por los adultos mayores	Queja	Granjas	Urgencias	2019/02/05	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. En respuesta a queja interpuesta por usted señora Elena debido a la demora en la atención por el servicio de urgencias a los adultos mayores, luego a la 1 y en las 4 de y no la habían atendido. Durante la tarde de el día 22 de enero del presente año, tuvimos una caída del sistema por un lapso de tiempo prolongado e incierto, tiempo en cual asiste al servicio de urgencias por presentar una quemadura en la pierna derecha por un exostis desde hace 8 días. Al no poder acceder al sistema se procedió a realizar una verificación de los usuarios que no habían sido atendidos para el diligenciamiento del ingreso manual, labor que tarda un tiempo considerable. Posterior a 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 santos para que realizara el debido seguimiento. Respetuosamente me permito dar respuesta al reclamo presentado por usted señora Diana. Durante la tarde de el día 22 de enero del presente año, tuvimos una caída del sistema por un lapso de tiempo prolongado e incierto, tiempo en cual asiste al servicio de urgencias por presentar una quemadura en la pierna derecha por un exostis desde hace 8 días. Al no poder acceder al sistema se procedió a realizar una verificación de los usuarios que no habían sido atendidos para el diligenciamiento del ingreso manual, labor que tarda un tiempo considerable. Posterior a 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. En respuesta a queja interpuesta por usted señora Yenifer quien refiere demora en atención. Lamentablemente tuvimos una caída del sistema por un lapso de tiempo prolongado e incierto, tiempo en cual había ingresado al servicio de urgencias, al no poder acceder al sistema se procedió a realizar una verificación de los usuarios que no habían sido atendidos para el diligenciamiento del ingreso manual, labor que tarda un tiempo considerable. Posterior a esta actividad una vez definido el plan de contingencia a seguir luego de fallas del sistema, se inicia el	Oportunidad en la atención
43	01-SIAU-000531-E-2018	28/01/2019	Diana Cardoso	Demora en la atención en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2019/02/05	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. En respuesta a queja interpuesta por usted señora Yenifer quien refiere demora en atención. Lamentablemente tuvimos una caída del sistema por un lapso de tiempo prolongado e incierto, tiempo en cual había ingresado al servicio de urgencias, al no poder acceder al sistema se procedió a realizar una verificación de los usuarios que no habían sido atendidos para el diligenciamiento del ingreso manual, labor que tarda un tiempo considerable. Posterior a esta actividad una vez definido el plan de contingencia a seguir luego de fallas del sistema, se inicia el	Oportunidad en la atención
44	01-SIAU-000530-E-2018	28/01/2019	Yennifer Ortigoza	demora en la atención en el servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2019/02/05	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. En respuesta a queja interpuesta por usted señora Yenifer quien refiere demora en atención. Lamentablemente tuvimos una caída del sistema por un lapso de tiempo prolongado e incierto, tiempo en cual había ingresado al servicio de urgencias, al no poder acceder al sistema se procedió a realizar una verificación de los usuarios que no habían sido atendidos para el diligenciamiento del ingreso manual, labor que tarda un tiempo considerable. Posterior a esta actividad una vez definido el plan de contingencia a seguir luego de fallas del sistema, se inicia el	Oportunidad en la atención