

FEBRERO 2019

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	DIAS TRANSCURRIDOS DE RESPUESTA	RADICADO DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
1	01-SIAU-000698-E-2019	05/02/2019	Luis Fernando	Demora de la atención al llamado al call center	Queja	Granjas	Call Center	2019/02/12	7	01-SIAU-000857-S-2019	En atención a la queja presentada por usted, la coordinadora de atención al usuario Sandra Velásquez recibió su inconformidad encontrando lo siguiente: Nos comunicamos con usted señor Luis vía telefónica al número 3219525011 manifestándonos que al solicitar las citas por el teléfono se extiende mucho la propaganda dada a los usuarios, comenta que las llamadas deberían de entrar de una vez. Permitanos decirle que: 1. La ESE Carmen emilia Ospina tiene disponible una línea amiga con el número 8632828 donde ustedes se pueden comunicar de 7:00 de la mañana hasta las 5:00 de la tarde; contamos con 9 agentes y 30 líneas telefónicas disponibles para la recepción y asignación citas para todos los centros de salud. . 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. De igual manera se le preguntó que si necesitaba la asignación de alguna cita y nos manifestó	oportunidad en la atención
2	01-GER-000858-E-2019	04/02/2019	Jaime Rodriguez Medina	Mala atención por la auxiliar Claudia del servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	2019/02/12	8	01-SIAU-000858-S-2019	Cordial saludo: 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 Jaime, permitanos comunicarle que se verifico en el sistema y usted no ha recibido en el centro de salud de Granjas los servicios que presta la institución, se observa son atenciones en el centro de salud del IPC y Canaima, además la auxiliar de enfermería Claudia Ramírez en su facultad de funcionaria hasta el momento no se ha tenido conocimiento alguno respecto al incumplimiento de sus funciones en la ESE Carmen Emilia Ospina. 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.	Actitud
3	01-SIAU-000695-E-2019	05/02/2019	Derly Yohan Joven	Reclama que en ningún momento a puesto la queja contra la jefe Yineth	Reclamo	Palmas	pyp	2019/02/12	7	01-SIAU-000856-S-2019	En atención a la queja presentada por usted, la coordinadora de atención al usuario Sandra Velásquez recibió su inconformidad encontrando lo siguiente: Señora Derly, con respecto a la manifestación encontrada en la apertura del día 14 de Enero, se corrobora información llamándola e informándonos que usted no había interpuesto ninguna queja en contra de la jefe de enfermería María Yineth Cabrera, por tal razón la coordinadora de atención al usuario Sandra Milena Velásquez la citó al centro de salud de palmas el día 21 /01/2019 para realizar acta de anulación de la queja, quedando aclarado el inconveniente presentado. 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.	Actitud
4	01-SIAU-000678-E-2019	04/02/2019	Diego Alejandro Rojo	Solicitud de información portabilidad	Peticion	Canaima	Call Center	2019/02/12	8	01-SIAU-000859-S-2019	En atención a la solicitud de información presentada por usted vía correo electrónico, la coordinadora de atención al usuario Sandra Velásquez recibió su inconformidad encontrando lo siguiente: Señor Diego nos comunicamos con usted vía telefónica la numero 3108198614, donde nos manifiesta la inconformidad en cuanto a la solicitud de citas a los números reportados en la pagina. Se verifica en el sistema el numero de identificación 1079608698 del usuario de quien solicita la cita es el señor Carlos Alberto Fuentes, perteneciente a la EPS Salud Total, en esos momentos se le dice que este usuario para poder acceder a citas con la institución debe de tener portabilidad de su EPS, presentarla en cualquiera de las oficinas de atención al usuario, dirigirse al área de facturación y ellos se encargaran de solicitar autorización del servicio que usted desee a su EPS y en el transcurso de unos días ellos se encargaran de enviar la autorización del servicio solicitado y así nosotros poderle asignar las citas correspondiente. De igual manera cualquier otra duda o inquietud estamos presto a brindarle la información que usted desee comunicándose al numero 8631919 ext: 6620 o vía correo electrónico : info@esecarmenemiliaospina.gov.co. 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	Atención

5	01-SIAU-000696-E-2019	05/02/2019	Arnol-Anonimo	Aclara de una sugerencia que puso por la mala atencion	Sugerencia	Canaima	Urgencias	2019/02/12	7	01-SIAU-003655-S-2019	Comedidamente me dirijo a usted con el fin de remitir Segundo requerimientos urgencia interpuesta en el centro de salud de canaima por el usuario Arnold Piedradita CC: 7732461 quien se queja por la demora en la atención en el servicio de urgencias, falta de médicos., Leer la queja más a fondo. . Agradezco se de respuesta en un tiempo no superior a 72 horas tal como lo indica la normatividad, junto a la respuesta debe de ir anexo el respectivo plan de mejoramiento (si los hechos lo ameritan), realizando al funcionario por si este no es elaborado, justificar la NO realización de él con soporte del funcionario.	oportunidad en la atención
6	01-SIAU-000549-E-2019	01/02/2019	Secretaria de Salud Dptal del Huila	Refieren a ala inconformidad y discriminación por la atención de urgencias	Queja	Canaima	urgencias y consulta externa	2019/02/13	13 dias	01-SIAU-000925-S-2019	Comedidamente me permito reportar que el señor ABELARDO DURAN TABORDA identificado con la cédula de ciudadanía n° 12134585 es usuario de la E.S.E. CARMEN MILIA OSPINA y registra en su historia clínica cerca de 100 atenciones entre el 14 de enero de 2012 y el 13 de febrero del presente año; tiene registros en el programa de Hipertensión Arterial, consultas al médico de manera libre y espontánea en urgencias y consulta externa, Asimismo, registra atenciones en salud oral por odontología e higienista oral. En su escrito del 28 de enero de 2014, el señor ABELARDO DURAN TABORDA, no identifica contra quién DEL PERSONAL MÉDICO ASISTENCIAL va dirigida su denuncia, por lo cual se le pide que se dirija a la dependencia de ATENCIÓN DEL USUARIO o ante LA AUXILIAR ADMINISTRATIVA DE LA ZONA en la E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA, para que se le pueda identificar las soluciones que en su caso sean pertinentes.	oportunidad en la atención
7	01-SIAU-000830-E-2019	11/02/2019	Sandy Yijan Ruiz	Refieren a la inconformidad de la cita asignada de pyp por la mala informacion.	Queja	Canaima	pyp	2019/02/12	1	01-ZS-003700-I-2019	Comedidamente me dirijo a usted con el fin de remitir queja interpuesta en el centro de salud de canaima por el usuario Saily Yijan Ruiz CC; 1075267724 quien se queja porque solicitó cita en la ventanilla de la funcionaria Margarita, ella se la asigno para el día 8/02/2019 a las 11:40 am con la jefe Velky Horta, después la llamaron adelantarle la cita para las 9:00 am, luego a abrió ingreso y después de esperar una hora le pregunto a la jefe Velky el porque no la había llamado, ella le manifiesta que no tenia cita con ella asignada que se la habían dado con la jefe Lucelida Castro. Leer la queja más a fondo. . Agradezco se de respuesta en un tiempo no superior a 72 horas tal como lo indica la normatividad, junto a la respuesta debe de ir anexo el respectivo plan de mejoramiento (si los hechos lo ameritan), realizando al funcionario por si este no es elaborado, justificar la NO realización de él con soporte del funcionario.	Actitud
8	01-SIAU-000834-E-2019	11/02/2019	Maria P.	Se queja del servicio de odontología en la cual solicita copia del proceso realizado y se lo ríegan	Queja	Granjas	Odontología	2019/02/14	3	01-SIAU-000940-S-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 odontología Patricia Castro para que realizara el debido seguimiento. Señora María, permítanos informarle que los odontólogos no están autorizados para hacer entrega de la copia de los procedimientos que se le realicen a los usuarios. Esta solicitud de la historia clínica la deben de radicar en la recepción de gestión documental de la institución, oficina que se encuentra ubicada en el centro de salud de Canaima área administrativa, para que la funcionaria encargada inicie el trámite correspondiente Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. Para una proxima oportunidad le solicitamos llenar sus datos completos como nombre completo; La ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	oportunidad en la atención
9	01-SIAU-000832-E-2019	11/02/2019	Yenny Cardozo	Se queja del servicio de urgencias en la cual no se sienten bien atendidos por las curaciones de las rodillas	Queja	lpc	Urgencias	2019/02/14	3	01-SIAU-000937-S-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 sur centro de salud de IPC para que realizara el debido seguimiento. Señora Yenny, después de revisada la nota de enfermería del paciente se evidencia que se le realiza procedimiento de sutura por parte del medico de turno, bajo técnica aséptica y también curación previa técnica aséptica por parte de la auxiliar de turno. Al señor Edinson se le atiende de una manera inmediata al momento que ingreso al servicio de urgencias. De igual manera se da la directriz al personal auxiliar de enfermería del servicio y de urgencias, que todo usuario, con heridas múltiples siempre y cuando el estado hemodinamico lo permita, se debe realizar baño de paciente para así evitar la colonización de microorganismo y un mejor examen físico del resto del cuerpo. Ofrecemos disculpas al señor Edinson Rojas y a la señora Yenny Cardozo por la inconformidad generada, la institución cada día trabaja para mejorar la atención del servicio.	oportunidad en la atención

10	01-SIAU-000839-E-2019	11/02/2019	Danna Vanesa Cordob	Mala atención por la auxiliar que hace entrega de la formula medica del servicio de consulta externa	Sugerencia	lpc	consulta exte	2019/02/14	3	01-SIAU-000935-S-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 sur centro de salud de IPC para que realizara el debido seguimiento. Señora Danna, se verifica en el sistema donde es atendida por el doctor Leandro Barrera, ordena paracitnicos e inyectologia, se realiza el procedimiento, según orden medica se realiza las recomendaciones y se le comunica que debe de esperar dos horas a que salga el reporte de los laboratorios tomados, acabo del tiempo se le llama para revaloración por parte del medico Pimentel quien ordena formula medica ambulatoria. De igual manera permitanos informarle que a veces la entrega de la documentación se retrasa por la atención prioritaria a algunos pacientes críticos, como fue el caso del menor Leonardo Anacona, quien ingresa al servicio de urgencias a las 8:00 pm por dificultad para respirar y se empieza a dar tramite a urgencias vital o prioritaria. 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
11	01-SIAU-000697-E-2019	05/02/2019	Lucy Mirley Ramos	Peticion del servicio de odontologia	Peticion	Siete de Agosto	Odontologia	2019/02/14	9	01-SIAU-000932-S-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 siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señora Lucy, 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 insumos e instrumental estéril, por esta razón no es viable prestar este servicio en las condiciones actuales de la infraestructura. De igual manera la institución oferta un amplio horario de prestación de odontología en 5 centros de salud de la ciudad de neiva en horarios continuos de 6:00 am hasta las 6:00 pm. Agradecemos por darnos a conocer su sugerencia, la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de	oportunidad en la atención
12	01-SIAU-000693-E-2019	05/02/2019	Jhon Javier Morales	Queja por la auxiliar de enfermeria en el servicio de urgencias	Queja	Palmas	Observacion	2019/02/14	9	01-SIAU-000933-S-2019	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. Señor Jhon Jamer, permitanos informarle que el caso sera remitido a auditoria medica y de enfermeria, para analizarlo y dar un concepto técnico de posibles causas del evento, esto puede ser producido por el efecto propio del medicamento o por la tecnica usada en la aplicación. Agradecemos por darnos a conocer este reporte, esto nos va a permitir analizar el caso, buscar posibles fallas y realizar los correctivos pertinentes. Ofrecemos disculpas por la inconformidad que se presentó, 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
13	01-SIAU-000694-E-2019	05/02/2019	EdWin Ferney Valencia	Queja por la auxiliar de enfermeria en el servicio de urgencias	Queja	Palmas	Observacion	2019/02/14	10	01-SIAU-000934-S-2019	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. Señor Edwin, permitanos informarle que el caso sera remitido a auditoria medica y de enfermeria, para analizarlo y dar un concepto técnico de posibles causas. Gracias por el reporte, esto nos va a permitir analizar el caso, buscar posibles fallas y realizar los correctivos pertinentes. Ofrecemos disculpas y agradecemos por darnos a conocer su inconformidad, la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos.	Actitud
14	01-SIAU-000887-E-2019	13/02/2019	Comfamiliar del Huila	Queja por la inconformidad y discriminación el servicio de urgencias	Queja	Canaima	Urgencias	2019/02/13	1	01-SIAU-000924-S-2019	En atención a la queja presentada ante la secretaria de salud Departamental por el usuario Abelardo Duran Taborada C.C: 12134585 radicado PQR # 534755 y enviada a ustedes EPS Comfamiliar, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió la inconformidad a jefe de zona sur para que realizara el debido seguimiento encontrando lo siguiente: El señor Abelardo Duran Taboradã identificado con cédula de ciudadanía # 12134585 es usuario de la ESE Carmen Emilia Ospina y registra en su historia clinica cerca de 100 atenciones entre el 14 de Enero de 2012 y el 13 de Febrero del presente año; tiene registros en el programa de hipertensión arterial, consultas al medico de manera libre y espontanea en urgencias y consulta externa. Así mismo registra atenciones en salud oral por odontologia e higienista oral. En su escrito del 28/01/2019 el señor Abelardo Duran Taborada, no identifica contra quien del personal medico asistencial va dirigida la denuncia, por lo cual se le solicita que se dirija a la dependencia de atención al usuario o ante la auxiliar administrativa de la zona en la ESE Carmen Emilia Ospina, para que se le pueda identificar las soluciones que en su caso sea pertinente. 01-SIAU-000924-S-2019 1/2	Actitud

15	01-SIAU-000969-E-2019	15/02/2019	Comfamiliar del Huila	Manifiesta la mala atención del servicio de urgencias y la mala calidad del mismo servicio	queja	Palmas	Urgencias	2019/02/19	4	01-SIAU-001073-S-2019	En respuesta a la queja interpuesta por el señor JOAN SEBASTIAN LOSADA BARRIOS c.c.1075300053 ante la Superintendencia Nacional de Salud PQRD 19-0064578 y enviada a la EPS Comfamiliar radicado # 39390, por la atención recibida el día 06/02/2019 en horas de la noche en el servicio de urgencias Palmas, me permito aportar el análisis realizado a los registros clínicos administrativamente, ya que el usuario manifiesta en su difusa queja es negación de la atención lo cual no es cierto porque hay registros de atención administrativa y asistencialmente el día en referencia. Analizando la posible demora en la atención, se pudo verificar: 1. El usuario manifiesta que llegó aproximadamente a las 07:19 pm. al servicio. 2. Registro triage a las 8:43:46 pm. clasificado en IV (3 horas) 3. Apertura de ingreso 8:47 pm. 4. Hora de atención 9:22 pm. Según estos registros la atención estuvo dentro de los tiempos esperados y definidos por la organización para la atención de una urgencia clasificada como triage IV, cuyo tiempo definido por la institución para la atención es aproximadamente de 3 horas. En este caso desde el momento que usted manifiesta que llegó al servicio y la salida del mismo con la respectiva atención transcurrió un tiempo de 2 hs 03 minutos. 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
16	01-SIAU-000847-E-2019	12/02/2019	Joan Sebastian Losada	Sugiere el tiempo de la atención del servicio.	Sugerencia	Palmas	Urgencias	2019/02/20	8	01-SIAU-001090-S-2019	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. Señor Johan Sebastian, revisando historia clínica y analizando la posible demora en la atención del día 06/02/2019 en horas de la noche en el servicio de urgencias, se pudo verificar: 1. Usted manifiesta que llegó aproximadamente a las 07:19 pm. al servicio. 2. Registro triage a las 8:43:46 pm. clasificado en IV (3 horas) 3. Apertura de ingreso 8:47 pm. 4. Hora de atención 9:22 pm. Según estos registros la atención estuvo dentro de los tiempos esperados y definidos por la organización para la atención de una urgencia clasificada como triage IV, cuyo tiempo definido por la institución para la atención es aproximadamente de 3 horas. En este caso desde el momento que usted manifiesta que llegó al servicio y la salida del mismo con la respectiva atención transcurrió un tiempo de 2 hs 03 minutos. 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
17	01-SIAU-000833-E-2019	11/02/2019	Idaluz Parra	Queja por el pesimo servicio del servicio de urgencias	Queja	Palmas	Urgencias	2019/02/19	8	01-SIAU-001074-S-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. Señora Idaluz, en revisión de los registros clínicos de la atención del menor Dario Fernando Parra, documento 1076908996, el día 04 de febrero de 2019 en el servicio de urgencias Palmas, podemos verificar: 1. Usted manifiesta que llegó al servicio a las 6:00 am. 2- Registro de clasificación triage a las 6:45:26 am. 3- Clasificación Triage IV. 4- Atención por el medico a las 8:04 am. 5- Diagnóstico de DERMATITIS, el cual es pertinente para una consulta prioritaria o consulta externa. Según los datos obtenidos la atención está dentro de los parámetros definidos por la organización de espera aproximada de 2 horas, para el triage IV y según el diagnóstico de egreso, más aún como lo manifiesta usted, que había mucha consulta pendiente. Agradecemos la información, ya que esto nos permite monitorear y controlar los servicios, 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
18	01-SIAU-000853-E-2019	12/02/2019	Elkin F. Miranda	Queja por el pesimo servicio del servicio de ambulancia	Queja	Palmas	Ambulancia	2019/02/19	7	01-SIAU-001075-S-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 referencia y contra referencia Lina Maria Ricaute para que realizara el debido seguimiento. Señor Elkin, permítanos informarle que se citó al personal asistencial que realizó el traslado en la ambulancia de la señora Carlota Amaya y a quienes se les puso en contexto la manifestación presentada, por tal razón a los auxiliares Carlos Campos conductor y Lina Maria Quintero auxiliar, se les genero plan de mejora por no recordar el protocolo de traslado que se debe de tener con los pacientes. Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	oportunidad en la atención
19	01-SIAU-000993-E-2019	18/02/2019	Virgelina Gaitan	Queja por la inconformidad de la entrega del resultados de exámenes	Queja	Palmas	Urgencias	2019/02/26	8	01-SIAU-001173-S-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 palmas para que realizara el debido seguimiento. Señora Virgelina, revisando los registros de atención e indagando en laboratorio clínico y servicio de urgencias, se pudo establecer que la muestra de sangre fue tomada inmediatamente fue ordenada por el medico, llegó al laboratorio a las 12:20 pm. y fue validada a las 12:53 pm. La muestra de orina llegó al laboratorio a las 3:20 pm. y fue validado a las 3:47 pm. Es claro que el laboratorio respondió en el tiempo adecuado. Por tal razón se pudo evidenciar falencia en alguno de los procesos en donde pudo haber ocurrido; demora en la recolección de muestra de orina, de lo cual no tenemos datos a que hora fue recolectada, o no hubo el seguimiento correspondiente por la auxiliar encargada del paciente. Ofrecemos disculpas y agradecemos por darnos a conocer su inconformidad, la ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Actitud

20	01-SIAU-000901-E-2019	13/02/2019	Jhoan Sebastian Losada	Sugiere el buen trato	Sugerencia	Palmas	consulta externa	2019/02/26	13	01-SIAU-001174-S-2019	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. Señor Sebastián, permítanos informarle que la institución Ese Carmen Emilia Ospina trabaja continuamente en la revisión de los procesos, con el fin de mejorar y garantizar la calidad de la prestación de nuestros servicios de atención.	Actitud
21	01-SIAU-001020-E-2019	18/02/2019	Paola Alvarez	queja por el servicio del call center para pedir una cita odontologica	Queja	Granjas	Call Center	2019/02/20	2	01-SIAU-000951-S-2019	En atención a la solicitud de información presentada por usted vía correo electrónico, la coordinadora de atención al usuario Sandra Velásquez recibió su inconformidad encontrando lo siguiente: Señor Diego nos comunicamos con usted vía telefónica la número 3108198614, donde nos manifiesta la inconformidad en cuanto a la solicitud de citas a los números reportados en la pagina. Se verifica en el sistema el número de identificación 1079608698 del usuario de quien solicita la cita es el señor Carlos Alberto Fuentes, perteneciente a la EPS Salud Total, en esos momentos se le dice que este usuario para poder acceder a citas con la institución debe de tener portabilidad de su EPS, presentarla en cualquiera de las oficinas de atención al usuario, dirigirse al área de facturación y ellos se encargaran de solicitar autorización del servicio que usted desee a su EPS y en el transcurso de unos días ellos se encargaran de enviar la autorización del servicio solicitado y así nosotros poderle asignar las citas correspondiente. De igual manera cualquier otra duda o inquietud estamos presto a brindarle la información que usted desee comunicándose al número 8631818 ext: 6520 o vía correo electrónico : info@esecarmenemiliaospina.gov.co. 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
22	01-SIAU-000831-E-2019	11/02/2019	Jose Elser	Solicitud de citas medicas	Queja	Eduardo santos	Call Center	2019/02/20	13	01-SIAU-001091-S-2019	En atención a la queja presentada por usted, la coordinadora de atención al usuario Sandra Velásquez recibió su inconformidad encontrando lo siguiente: 1. La Ese Carmen emilia Ospina tiene disponible una línea amiga con el número 8632828 donde ustedes se pueden comunicar de 7:00 de la mañana hasta las 5:00 de la tarde; contamos con 9 agentes y 30 líneas telefónicas disponibles para la recepción y asignación de citas para todos los centros de salud. 2. Para comodidad de nuestros usuarios en cada centro de salud se encuentra una auxiliar administrativa en las oficinas de atención al usuario y son las encargadas de asignación de cita preferencial (Adulto mayor, discapacitados, embarazadas y niños menores de 1 año) se realizó la instalación de 1 teléfono en cada centro de salud de la ESE y estan en total funcionamiento para la asignación de citas. 3. De igual manera asignó cita a su nieta Cheila Zaray Ti: 1076914852 Para el día 12/02/2019 a la 1:20 pm con el doctor Diego Herrera en el centro de salud de Eduardo santos	oportunidad en la atención
23	01-SIAU-000997-E-2019	18/02/2019	Olga Jearneth Forero	sugiere otra funcionaria de facturacion en el momento de abrir el ingreso	Sugerencia	Palmas	consulta externa	2019/02/27	9	01-SIAU-001207-S-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 Olga, permítanos informarle que en presencia de las dos auxiliares de facturación Luisa Fernanda Chacón y Jenny Chala, nos comunicamos con usted vía telefónica al número 3112638101 y en el alta voz usted nos manifestó la demora en la apertura de los ingresos en el centro de salud. Por consiguiente se ha asignado un auxiliar en la jornada de la mañana cuando se presente mayor asistencia de usuarios para prestar apoyo en las aperturas de los ingresos y facturación. 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

24	01-SIAU-001022-E-2019	18/02/2019	María Jimena Bahamón	Solicita el servicio de odontología en el centro de salud	Peticion	Siete de Agosto	Odontología	2019/02/22	4	01-SIAU-001218-S-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 siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señora María, 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 insumos e instrumental estéril, por esta razón no es viable prestar este servicio en las condiciones actuales de la infraestructura. De igual manera la institución oferta un amplio horario de prestación de odontología en 5 centros de salud de la ciudad de Neiva en horarios continuos de 6:00 am hasta las 6:00 pm, el mas cerca al siete de agosto es el centro de salud de palmas, con esta oferta de servicios la empresa pretende cumplir con la demanda del servicio y de hecho lo esta haciendo, ya que la oportunidad para la atención de primera vez esta a un día y la atención de urgencias inmediatamente en todas las sedes con el servicio habilitado. 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
25	01-SIAU-001034-E-2019	18/02/2019	Amira Palencia	Solicita el servicio de odontología en el centro de salud	Peticion	Siete de Agosto	Odontología	2019/02/27	9	01-SIAU-001211-S-2019	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 Amira, 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 insumos e instrumental estéril, por esta razón no es viable prestar este servicio en las condiciones actuales de la infraestructura. De igual manera la institución oferta un amplio horario de prestación de odontología en 5 centros de salud de la ciudad de Neiva en horarios continuos de 6:00 am hasta las 6:00 pm, el mas cerca al siete de agosto es el centro de salud de palmas, con esta oferta de servicios la empresa pretende cumplir con la demanda del servicio y de hecho lo esta haciendo, ya que la oportunidad para la atención de	Sugerencia
26	01-SIAU-001028-E-2019	18/02/2019	Yolima Zabala Herrera	Solicita el servicio de odontología en el centro de salud	Peticion	Siete de Agosto	Odontología	2019/02/27	9	01-SIAU-001214-S-2019	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 Yolima, 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 insumos e instrumental estéril, por esta razón no es viable prestar este servicio en las condiciones actuales de la infraestructura. De igual manera la institución oferta un amplio horario de prestación de odontología en 5 centros de salud de la ciudad de Neiva en horarios continuos de 6:00 am hasta las 6:00 pm, el mas cerca al siete de agosto es el centro de salud de palmas, con esta oferta de servicios la empresa pretende cumplir con la demanda del servicio y de hecho lo esta haciendo, ya que la oportunidad para la atención de	Sugerencia
27	01-SIAU-001027-E-2019	18/02/2019	Hector Roa Giraldo	Solicita el servicio de odontología en el centro de salud	Peticion	Siete de Agosto	Odontología	2019/02/27	9	01-SIAU-001215-S-2019	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 Hector, 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 insumos e instrumental estéril, por esta razón no es viable prestar este servicio en las condiciones actuales de la infraestructura. De igual manera la institución oferta un amplio horario de prestación de odontología en 5 centros de salud de la ciudad de Neiva en horarios continuos de 6:00 am hasta las 6:00 pm, el mas cerca al siete de agosto es el centro de salud de palmas, con esta oferta de servicios la empresa pretende cumplir con la demanda del servicio y de hecho lo esta haciendo, ya que la oportunidad para la atención de	Sugerencia
28	01-SIAU-001026-E-2019	18/02/2019	Piedad	Solicita el servicio de odontología en el centro de salud	Peticion	Siete de Agosto	Odontología	2019/02/27	9	01-SIAU-001224-S-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 siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señora Piedad, 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 insumos e instrumental estéril, por esta razón no es viable prestar este servicio en las condiciones actuales de la infraestructura. De igual manera la institución oferta un amplio horario de prestación de odontología en 5 centros de salud de la ciudad de Neiva en horarios continuos de 6:00 am hasta las 6:00 pm, el mas cerca al siete de agosto es el centro de salud de palmas, con esta oferta de servicios la empresa pretende cumplir con la demanda del	Atención

29	01-SIAU-001025-E-2019	18/02/2019	Alba Luz Guerrero Mosquera	Solicita el servicio de odontología en el centro de salud	Peticion	Siete de Agosto	Odontologia	2019/02/27	9	01-SIAU-001222-S-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 siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señora Alba Luz, 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 insumos e instrumental estéril, por esta razón no es viable prestar este servicio en las condiciones actuales de la infraestructura. De igual manera la institución oferta un amplio horario de prestación de odontología en 5 centros de salud de la ciudad de Neiva en horarios continuos de 6:00 am hasta las 6:00 pm, el mas cerca al siete de agosto es el centro de salud de palmas, con esta oferta de servicios la empresa pretende cumplir con la demanda del	Sugerencia
30	01-SIAU-001024-E-2019	18/02/2019	Linda Lucia Murcia	Solicita el servicio de odontología en el centro de salud	Peticion	Siete de Agosto	Odontologia	2019/02/27	9	01-SIAU-001216-S-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 siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señora Linda, 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 insumos e instrumental estéril, por esta razón no es viable prestar este servicio en las condiciones actuales de la infraestructura. De igual manera la institución oferta un amplio horario de prestación de odontología en 5 centros de salud de la ciudad de Neiva en horarios continuos de 6:00 am hasta las 6:00 pm, el mas cerca al siete de agosto es el centro de salud de palmas, con esta oferta de servicios la empresa pretende cumplir con la demanda del	Sugerencia
31	01-SIAU-001023-E-2019	18/02/2019	Angela Ximena Montoya	Solicita el servicio de odontología en el centro de salud	Peticion	Siete de Agosto	Odontologia	2019/02/27	9	01-SIAU-001221-S-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 siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señora Anyela, 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 insumos e instrumental estéril, por esta razón no es viable prestar este servicio en las condiciones actuales de la infraestructura. De igual manera la institución oferta un amplio horario de prestación de odontología en 5 centros de salud de la ciudad de Neiva en horarios continuos de 6:00 am hasta las 6:00 pm, el mas cerca al siete de agosto es el centro de salud de palmas, con esta oferta de servicios la empresa pretende cumplir con la demanda del	Sugerencia
32	01-SIAU-000995-E-2019	18/02/2019	Yency Montealegre	Queja del servicio de urgencias	Queja	Palmas	Urgencias	2019/02/27	9	01-SIAU-001227-S-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. Señora Yenny, revisando historia clínica su hijo Nicolas Joven Montealegre fue atendido el día 16 de Febrero de 2019 en el servicio de urgencias del centro de salud de palmas a las 12 :00 pm fue valorado y remitido; la demora en la remisión del menor fue debido a que no fue aceptado por la red de Coomeva ya que para ellos la remisión no tenía criterios para una urgencia vital para su traslado como tal. En cuanto a la entrega de la copia de la historia clínica no se le dio debido a que el menor estaba en trámite regular de remisión estable. 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
33	01-SIAU-001033-E-2019	18/02/2019	Carlos Julio Moreno	Solicita el servicio de odontología en el centro de salud	Peticion	Siete de Agosto	Odontologia	2019/02/27	9	01-SIAU-001209-S-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 siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señor Carlos Julio, 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 insumos e instrumental estéril, por esta razón no es viable prestar este servicio en las condiciones actuales de la infraestructura. De igual manera la institución oferta un amplio horario de prestación de odontología en 5 centros de salud de la ciudad de Neiva en horarios continuos de 6:00 am hasta las 6:00 pm, el mas cerca al siete de agosto es el centro de salud de palmas, con esta oferta de servicios la empresa pretende cumplir con la demanda del servicio y de hecho lo esta haciendo, ya que la oportunidad para la atención de primera vez esta a un día y la atención de urgencias inmediatamente en todas las sedes con el servicio habilitado. 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

34	01-SIAU-001032-E-2019	18/02/2019	Carolina Aguirre Guzm	Solicita el servicio de odontología y urgencias en el centro de salud	Peticion	Siete de Agosto	Odontología	2019/02/27	9	01-SIAU-001210-S-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 siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señora Carolina, 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 insumos e instrumental estéril, por esta razón no es viable prestar este servicio en las condiciones actuales de la infraestructura. De igual manera la institución oferta un amplio horario de prestación de odontología en 5 centros de salud de la ciudad de Neiva en horarios continuos de 6:00 am hasta las 6:00 pm, el mas cerca al siete de agosto es el centro de salud de palmas, con esta oferta de servicios la empresa pretende cumplir con la demanda del servicio y de hecho lo esta haciendo, ya que la oportunidad para la atención de primera vez esta a un día y la atención de urgencias inmediatamente en todas las sedes con el servicio habilitado. 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
35	01-SIAU-001031-E-2019	18/02/2019	Nubia Diaz	Solicita el servicio de odontología en el centro de salud	Peticion	Siete de Agosto	Odontología	2019/02/27	9	01-SIAU-001211-S-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 siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señora Nubia, 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 insumos e instrumental estéril, por esta razón no es viable prestar este servicio en las condiciones actuales de la infraestructura. De igual manera la institución oferta un amplio horario de prestación de odontología en 5 centros de salud de la ciudad de Neiva en horarios continuos de 6:00 am hasta las 6:00 pm, el mas cerca al siete de agosto es el centro de salud de palmas, con esta oferta de servicios la empresa pretende cumplir con la demanda del servicio y de hecho lo esta haciendo, ya que la oportunidad para la atención de primera vez esta a un día y la atención de urgencias inmediatamente en todas las sedes con el servicio habilitado. 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
36	01-SIAU-001030-E-2019	18/02/2019	Victor Manuel Pastrana	Solicita el servicio de odontología en el centro de salud	Peticion	Siete de Agosto	Odontología	2019/02/27	9	01-SIAU-001208-S-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 siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señor Víctor, 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 insumos e instrumental estéril, por esta razón no es viable prestar este servicio en las condiciones actuales de la infraestructura. De igual manera la institución oferta un amplio horario de prestación de odontología en 5 centros de salud de la ciudad de Neiva en horarios continuos de 6:00 am hasta las 6:00 pm, el mas cerca al siete de agosto es el centro de salud de palmas, con esta oferta de servicios la empresa pretende cumplir con la demanda del servicio y de hecho lo esta haciendo, ya que la oportunidad para la atención de primera vez esta a un día y la atención de urgencias inmediatamente en todas las sedes con el servicio habilitado. 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. SANDRA MILENA VELASQUEZ ANDRADE Coordinador SIAU 01-SIAU-001208-S-2019.1	Atención
37	01-SIAU-001029-E-2019	18/02/2019	Diego Manuel	Solicita el servicio de odontología en el centro de salud	Peticion	Siete de Agosto	Odontología	2019/02/27	9	01-SIAU-001223-S-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 siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señor Diego, 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 insumos e instrumental estéril, por esta razón no es viable prestar este servicio en las condiciones actuales de la infraestructura. De igual manera la institución oferta un amplio horario de prestación de odontología en 5 centros de salud de la ciudad de Neiva en horarios continuos de 6:00 am hasta las 6:00 pm, el mas cerca al siete de agosto es el centro de salud de palmas, con esta oferta de servicios la empresa pretende cumplir con la demanda del	Sugerencia

38	01-SIAU-001019-E-2019	18/02/2019	Onesino Rodriguez	Se queja por motivo de no poder pedir una cita medica para la esposa	Queja	Granjas	Call Center	2019/02/27	9	01-SIAU-001226-S-2019	En atención a la queja presentada por usted, la coordinadora de atención al usuario Sandra Velásquez recibió su inconformidad encontrando lo siguiente: 1. La ESE Carmen Emilia Ospina tiene disponible una línea amiga con el número 8632828 donde ustedes se pueden comunicar de 7:00 de la mañana hasta las 5:00 de la tarde; contamos con 9 agentes y 30 líneas telefónicas disponibles para la recepción y asignación de las citas. 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. Señor Onesimo, nos comunicamos con usted vía telefónica al número 3202247793 para asignarle cita medica a su señora esposa, pero en la llamada usted nos manifestó que ya había podido acceder a la línea amiga 8632828 y solicitar la cita, a la vez se le informó que en el momento en que su esposa tuviera la consulta ya sea medica u odontológica, la institución le otorgaría un intérprete lengua de señas. En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud de siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señor Antonio, 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 insumos e instrumental estéril, por esta razón no es viable prestar este servicio en las condiciones actuales de la infraestructura. De igual manera la institución oferta un amplio horario de prestación de odontología en 5 centros de salud de la ciudad de Neiva en horarios continuos de 6:00 am hasta las 6:00 pm, el mas cerca al siete de agosto es el centro de salud de palmas, con esta oferta de servicios la empresa pretende cumplir con la demanda del servicio y de hecho lo esta haciendo, ya que la oportunidad para la atención de primera vez esta a un día y la atención de urgencias inmediatamente en todas las sedes con el servicio habilitado. 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
39	01-SIAU-001021-E-2019	18/02/2019	Antonio Garcia	Solicita el servicio de odontología en el centro de salud	Peticion	Siete de Agosto	Odontologia	2019/02/27	9	01-SIAU-001219-S-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 norte centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento. Señor Jorge, permitamos informarle que la entidad viene trabajando continuamente en la humanización de los servicios como politica de la ESE Carmen Emilia Ospina, para lo cual se tuvo acercamiento con la auxiliar Liliana Martínez, dando las recomendaciones pertinentes. Sin embargo es importante recordar a nuestros usuarios que debemos esperar el turno para ser atendidos de una manera organizada, como también debemos programarnos con el tiempo requerido para todos los trámites. 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
40	01-SIAU-001018-E-2019	18/02/2019	Jorge Trujillo	Le hice una sugerencia a la auxiliar liliana martinez y no me gusto la forma de responder	Sugerencia	Granjas	consulta externa	2019/02/27	9	01-SIAU-001220-S-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 norte centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento. Señor Jorge, permitamos informarle que la entidad viene trabajando continuamente en la humanización de los servicios como politica de la ESE Carmen Emilia Ospina, para lo cual se tuvo acercamiento con la auxiliar Liliana Martínez, dando las recomendaciones pertinentes. Sin embargo es importante recordar a nuestros usuarios que debemos esperar el turno para ser atendidos de una manera organizada, como también debemos programarnos con el tiempo requerido para todos los trámites. 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.	Actitud
41	01-SIAU-001035-E-2019	18/02/2019	Ancizar Quiroga	Solicita el servicio de odontología en el centro de salud	Peticion	Siete de Agosto	Odontologia	2019/02/27	9	01-SIAU-001213-S-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 siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señor Ancizar, 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 insumos e instrumental estéril, por esta razón no es viable prestar este servicio en las condiciones actuales de la infraestructura. De igual manera la institución oferta un amplio horario de prestación de odontología en 5 centros de salud de la ciudad de Neiva en horarios continuos de 6:00 am hasta las 6:00 pm, el mas cerca al siete de agosto es el centro de salud de palmas, con esta oferta de servicios la empresa pretende cumplir con la demanda del servicio y de hecho lo esta haciendo, ya que la oportunidad para la atención de primera vez esta a un día y la atención de urgencias inmediatamente en todas las sedes con el servicio habilitado. 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
42	01-SIAU-000994-E-2019	18/02/2019	Nicolas Joven	Queja por la mala atencion de la jefe Leidy Esperanza Gonzalez	Queja	Palmas	consulta externa	2019/03/01	12	01-SIAU-001287-S-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. Señora Yenny, revisando historia clínica su hijo Nicolas Joven Montalegre fue atendido el día 16 de Febrero de 2019 en el servicio de urgencias del centro de salud de palmas a las 12:00 pm fue valorado y remitido; la demora en la remisión del menor fue debido a que no fue aceptado por la red de Coomeva ya que para ellos la remisión no tenía criterios para una urgencia vital para su traslado como tal. En cuanto a la entrega de la copia de la historia clínica no se le dio debido a que el menor estaba en trámite regular de remisión estable. 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.	Actitud

43	01-SIAU-001001-E-2019	18/02/2019	Cristian Ramirez	Queja por la mala atención de la Dr Eduardo Andres Barragan del servicio de urgencias	Queja	Canaima	Urgencias	2019/03/01	12	01-SIAU-001288-S-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 sur centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento. Señor Cristian, revisando su historia clínica, usted asistió al servicio de urgencias en dos ocasiones en las fechas 6/02/2019 y 11/02/2019, allí se identifica que el motivo de la consulta es el mismo y que no corresponde a una urgencia. Por tal razón le recomendamos que se vincule a los programas de promoción y prevención o consultar el servicio con el medico de consulta externa y empezar un tratamiento. 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.	Actitud
44	01-SIAU-000999-E-2019	18/02/2019	Maria Amalia Marqui C	queja por la entregas del resultado de exámenes de laboratorios	Queja	Canaima	Urgencias	2019/03/01	12	01-SIAU-001285-S-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 sur centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento. Señora María Amalia, permítanos comunicarle que se le recordó al personal encargado la importancia de brindar una buena información y orientación a los usuarios, quienes son nuestra razón de ser. 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
45	01-SIAU-001002-E-2019	18/02/2019	Jimena Nuñez	se queja del servicio de rx porque en el momento de asistir a la cita el aparato se encontraba dañado	Queja	Canaima	consulta exte	2019/03/01	12	01-SIAU-001286-S-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 sur centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento. Señora Jimena, verificando su historia clínica su última atención con folio 55 fue el día 22/05/2018, así mismo se reviso la agenda de RX y se encontró asignada y atendida en las horas de la mañana para la fecha del 11 de Febrero de 2019. 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
46	01-SIAU-001212-E-2019	26/02/2019	Jose Dario Cruz	Mantenimeinto al aire de consulta externa del centro de salud	Sugerencia	IPC	consulta exte	2019/03/08	11	01-SIAU-001415-S-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 Mantenimiento Sonia Cuellar para que realizara el debido seguimiento. Señor José, permítanos informarle que el aire de la sala de espera a finales del año 2018 se le cambio el compresor, equipo que ha sido intervenido varias veces por los técnicos. Estamos a la espera de la firma del nuevo contrato de los aires, sin embargo un técnico lo va a revisar en el transcurso de la semana para su diagnostico definitivo. Agradecemos por darnos a conocer su inquietud, la ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Sugerencia
47	01-SIAU-001210-E-2019	26/02/2019	Pablo Andres Lopez	Mala atención en el servicio de laboratorio	Queja	Palmas	Laboratorio	2019/03/08	11	01-SIAU-001430-S-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 laboratorio clínico Diana Paola Rodríguez para que realizara el debido seguimiento. Señor Pablo, me permito informarle que los pacientes que se atienden en la toma de muestra de las diferentes sedes de la ESE Carmen Emilia Ospina se le hace entrega de fichas para recepción de muestra o toma de las mismas; estos pacientes son agendados el día anterior por lo tanto cuentan con una hora asignada para su atención. Igualmente los pacientes que son llamados por el personal de laboratorio clínico y a los que se le realiza solicitud de muestras por alguna confirmación u otra causa, se les atiende directamente en la toma de la muestra al acercarse con nombre y número de documento. Es de tener en cuenta que algunos pacientes que hacen parte del programa de riesgo cardiovascular son atendidos por auxiliares del Comfamiliar en fechas que han sido programadas durante el mes en las diferentes sedes; dichos	Atención
48	01-SIAU-001114-E-2019	26/02/2019	Luz Angela Diaz	Sugire activar la ruta de mujeres violentadas	Sugerencia	Granjas	Urgencias	2019/03/08	11	01-SIAU-001446-S-2019	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 Ledvi Oviedo centro de salud de granjas , para que realizara el debido seguimiento. Señora Luz Ángela , me permito informarle que para realizar un debido seguimiento es importante que usted nos consigne todos sus datos personales ; tratamos de identificar un número celular para comunicarnos con usted siendo ilegible , igualmente se socializa con todo el personal de urgencias la importancia de brindar un trato integral y humanizado a todos nuestros usuarios quienes son nuestra razón de ser. Agradecemos por darnos a conocer su inconformidad , la ESE CARMEN EMILIA OSPINA mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.	Atención

49	01-SIAU-001203-E-2019	26/02/2019	Tito Santanilla	mala atención por la auxiliar Yulieith Rodríguez	Queja	Granjas	Urgencias	2019/03/08	11	01-SIAU-001445-S-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 norte centro de salud de granjas para que realizara el debido seguimiento. Señor Tito, referente a la queja interpuesta por usted, me permito informarle que se socializó con todo el personal auxiliar y jefes de enfermería la importancia de la aplicación de los procesos y protocolos institucionales, se reitera de igual manera que el paso de sonda vesical debe realizarse por el jefe de turno; como también resaltar que el personal auxiliar, tiene la experiencia y el entrenamiento necesario para realizar este tipo de procedimiento cuando se presente la necesidad en el servicio. Ofrecemos disculpas por la inconformidad que se generó dentro del proceso de la atención, la institución se encuentra en el mejoramiento continuo de la calidad de la atención.	Atención
50	01-SIAU-001213-E-2019	26/02/2019	Fernando Sierra	Solicita el servicio de odontología	Sugerencia	Siete de Agosto	odontología	2019/03/08	11	01-SIAU-001428-S-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 siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señor Fernando, me permito informarle que la administración de la empresa decidió reabrir algunos servicios en el centro de atención del siete de agosto, pese a las no conformidades encontradas por la secretaría departamental en aspectos de infraestructura para la habilitación de prestación de servicio de salud. Con este antecedente, decidió continuar prestando servicios de menor riesgo como son la consulta médica ambulatoria de enfermería. El servicio de odontología es un servicio de alto riesgo, dadas las condiciones que debe cumplir en aspectos de esterilización, almacenamiento de insumos e instrumental estéril, por esta razón no es viable prestar este servicio, en las condiciones actuales de infraestructura. La empresa oferta un amplio horario de prestación del servicio de odontología en 5 centros de	sugerencia
51	01-SIAU-001214-E-2019	26/02/2019	Liseth Yurley Quimbaya	Solicita el servicio de odontología	Peticion	Siete de Agosto	odontología	2019/03/08	11	01-SIAU-001441-S-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 siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señora Liceth, me permito informarle que la administración de la empresa decidió reabrir algunos servicios en el centro de atención del siete de agosto, pese a las no conformidades encontradas por la secretaría departamental en aspectos de infraestructura para la habilitación de prestación de servicio de salud. Con este antecedente, decidió continuar prestando servicios de menor riesgo como son la consulta médica ambulatoria de enfermería. El servicio de odontología es un servicio de alto riesgo, dadas las condiciones que debe cumplir en aspectos de esterilización, almacenamiento de insumos e instrumental estéril, por esta razón no es viable prestar este servicio, en las condiciones actuales de infraestructura. La empresa oferta un amplio horario de prestación del servicio de odontología en 5 centros de salud de la ciudad de Neiva,	sugerencia
52	01-SIAU-001215-E-2019	26/02/2019	Miguel Eduardo santos	Solicita el servicio de odontología	Sugerencia	Siete de Agosto	odontología	2019/03/08	11	01-SIAU-001439-S-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 siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señor Ricardo, me permito informarle que la administración de la empresa decidió reabrir algunos servicios en el centro de atención del siete de agosto, pese a las no conformidades encontradas por la secretaría departamental en aspectos de infraestructura para la habilitación de prestación de servicio de salud. Con este antecedente, decidió continuar prestando servicios de menor riesgo como son la consulta médica ambulatoria de enfermería. El servicio de odontología es un servicio de alto riesgo, dadas las condiciones que debe cumplir en aspectos de esterilización, almacenamiento de insumos e instrumental estéril, por esta razón no es viable prestar este servicio, en las condiciones actuales de infraestructura. La empresa oferta un amplio horario de prestación del servicio de odontología en 5 centros de salud de la ciudad de Neiva,	sugerencia
53	01-SIAU-001216-E-2019	26/02/2019	Miller Guzman Culma	Solicita el servicio de odontología	Peticion	Siete de Agosto	odontología	2019/03/08	11	01-SIAU-001438-S-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 siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señor Miller, me permito informarle que la administración de la empresa decidió reabrir algunos servicios en el centro de atención del siete de agosto, pese a las no conformidades encontradas por la secretaría departamental en aspectos de infraestructura para la habilitación de prestación de servicio de salud. Con este antecedente, decidió continuar prestando servicios de menor riesgo como son la consulta médica ambulatoria de enfermería. El servicio de odontología es un servicio de alto riesgo, dadas las condiciones que debe cumplir en aspectos de esterilización, almacenamiento de insumos e instrumental estéril, por esta razón no es viable prestar este servicio, en las condiciones actuales de infraestructura. La empresa oferta un amplio horario de prestación del servicio de odontología en 5 centros de salud de la ciudad de Neiva,	sugerencia
54	01-SIAU-001219-E-2019	26/02/2019	Angelica Ayerbe	Solicita el servicio de odontología	Peticion	Siete de Agosto	odontología	2019/03/08	11	01-SIAU-001427-S-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 siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señora Ángela, me permito informarle que la administración de la empresa decidió reabrir algunos servicios en el centro de atención del siete de agosto, pese a las no conformidades encontradas por la secretaría departamental en aspectos de infraestructura para la habilitación de prestación de servicio de salud. Con este antecedente, decidió continuar prestando servicios de menor riesgo como son la consulta médica ambulatoria de enfermería. El servicio de odontología es un servicio de alto riesgo, dadas las condiciones que debe cumplir en aspectos de esterilización, almacenamiento de insumos e instrumental estéril, por esta razón no es viable prestar este servicio, en las condiciones actuales de infraestructura. La empresa oferta un amplio horario de prestación del servicio de odontología en 5 centros de salud de la ciudad de Neiva,	sugerencia

55	01-SIAU-001220-E-2019	26/02/2019	Enecilda Chala	Solicita el servicio de odontología	Peticion	Siete de Agosto	odontologia	2019/03/08	11	01-SIAU-001444-S-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 siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señora Enecilda, me permito informarle que la administración de la empresa decidió reabrir algunos servicios en el centro de atención del siete de agosto, pese a las no conformidades encontradas por la secretaria departamental en aspectos de infraestructura para la habilitación de prestación de servicio de salud. Con este antecedente, decidió continuar prestando servicios de menor riesgo como son la consulta médica ambulatoria de enfermería. El servicio de odontología es un servicio de alto riesgo, dadas las condiciones que debe cumplir en aspectos de esterilización, almacenamiento de insumos e instrumental estéril, por esta razón no es viable prestar este servicio, en las condiciones actuales de infraestructura. La empresa	sugerencia
56	01-SIAU-001221-E-2019	26/02/2019	Doralba Ardila	Solicita el servicio de odontología	Sugerencia	Siete de Agosto	odontologia	2019/03/08	11	01-SIAU-001443-S-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 siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señora Doralba, me permito informarle que la administración de la empresa decidió reabrir algunos servicios en el centro de atención del siete de agosto, pese a las no conformidades encontradas por la secretaria departamental en aspectos de infraestructura para la habilitación de prestación de servicio de salud. Con este antecedente, decidió continuar prestando servicios de menor riesgo como son la consulta médica ambulatoria de enfermería. El servicio de odontología es un servicio de alto riesgo, dadas las condiciones que debe cumplir en aspectos de esterilización, almacenamiento de insumos e instrumental estéril, por esta razón no es viable prestar este servicio, en las condiciones actuales de infraestructura. La empresa oferta un amplio horario de prestación del servicio de odontología en 5 centros de	sugerencia
57	01-SIAU-001222-E-2019	26/02/2019	Ricardo Alonso Bautista	Solicita el servicio de odontología	Sugerencia	Siete de Agosto	odontologia	2019/03/08	11	01-SIAU-001442-S-2019	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 Ricardo, me permito informarle que la administración de la empresa decidió reabrir algunos servicios en el centro de atención del siete de agosto, pese a las no conformidades encontradas por la secretaria departamental en aspectos de infraestructura para la habilitación de prestación de servicio de salud. Con este antecedente, decidió continuar prestando servicios de menor riesgo como son la consulta médica ambulatoria de enfermería. El servicio de odontología es un servicio de alto riesgo, dadas las condiciones que debe cumplir en aspectos de esterilización, almacenamiento de insumos e instrumental estéril, por esta razón no es viable prestar este servicio, en las condiciones actuales de infraestructura. La empresa oferta un amplio horario de prestación del servicio de odontología en 5 centros de salud de la ciudad de Neiva, con horarios continuos de 6 am a 6 pm, el más cerca del Siete de agosto ubicado en	sugerencia
58	01-SIAU-001223-E-2019	26/02/2019	Miguel Lopez	Solicita el servicio de odontología	Sugerencia	Siete de Agosto	odontologia	2019/03/08	11	01-SIAU-001440-S-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 siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señor Miguel, me permito informarle que la administración de la empresa decidió reabrir algunos servicios en el centro de atención del siete de agosto, pese a las no conformidades encontradas por la secretaria departamental en aspectos de infraestructura para la habilitación de prestación de servicio de salud. Con este antecedente, decidió continuar prestando servicios de menor riesgo como son la consulta médica ambulatoria de enfermería. El servicio de odontología es un servicio de alto riesgo, dadas las condiciones que debe cumplir en aspectos de esterilización, almacenamiento de insumos e instrumental estéril, por esta razón no es viable prestar este servicio, en las	sugerencia
59	01-SIAU-001218-E-2019	26/02/2019	JOSE ERMES GARZON	Solicita el servicio de odontología	Sugerencia	Siete de Agosto	odontologia	2019/03/09	11	01-SIAU-001437-S-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 siete de agosto para que realizara el debido seguimiento. Señor Ermes, me permito informarle que la administración de la empresa decidió reabrir algunos servicios en el centro de atención del siete de agosto, pese a las no conformidades encontradas por la secretaria departamental en aspectos de infraestructura para la habilitación de prestación de servicio de salud. Con este antecedente, decidió continuar prestando servicios de menor riesgo como son la consulta médica ambulatoria de enfermería. El servicio de odontología es un servicio de alto riesgo, dadas las condiciones que debe	Sugerencia
60	01-SIAU-001211-E-2019	26/02/2019	YUDERLY GUTIERREZ	Solicita el servicio de odontología	Sugerencia	Siete de Agosto	odontologia	2019/03/09	11	01-SIAU-001431-S-2019	Cordial saludo En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la coordinadora de laboratorio clínico Diana Paola Rodríguez para que realizara el debido seguimiento Señora Yuderly, no permitamos informarle que las auxiliares de la EPS Comfamiliar no hacen parte del laboratorio clínico de la institución, simplemente en sus jornadas laborales realizan tomas de muestras de laboratorio a adulto mayor que hacen parte del convenio con el Comfamiliar. 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