

MAYO 2019

ESE CARMEN EMILIA OSPINA

CONSOLIDADO DE PQRS

N°	RADICADO	FECHA	USUARIO	MOTIVO DE QUEJA	PQRS	CENTRO DE SALUD	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	DIAS TRANSCURRIDOS DE RESPUESTA	RADICADO DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACION
1	<u>U-002775-I</u>	06/05/2019	JOAN SEBASTIAN LOZADA BARRIOS	Se queja por el registro fotografico que le realizan en el momento del ingreso	Queja	Palmas	Consulta externa	2019/05/14	8	<u>01-SIAU-002769-S-2019</u>	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario recibió su inconformidad para realizar el debido seguimiento.</p> <p>Señor Johan Sebastián, me permito informarle que es imposible hacer los debidos seguimientos no solo a esta queja , sino a la gran inconformidades o manifestaciones que usted nos ha interpuesto , debido a que no son claras , coherentes ni especificas, sin fechas de atención o centros de atención , por lo tanto lo invito que para una proxima tenga en cuenta estas recomendaciones para asi poder dar una respuesta concreta y un seguimiento oportuno.</p> <p>Agradecemos por darnos a conocer sus inconformidades , la ESE Carmen Emilia Ospina mantiene revisando continuamente sus procesos , con el fin de brindar día a día una mejor atención a todos nuestros usuarios.</p>	Actitud
2	<u>U-002793-I</u>	06/05/2019	MARIA RUD CERQUERA	Se queja por el resultado de la toma de citologia	Sugerencia	Eduardo Santos	Consulta externa	2019/05/14	8	<u>01-SIAU-002761-S-2019</u>	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de Eduardo Santos para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora María Rud, me permito informarle, en el momento que se dirige al centro de salud por los resultados, aún no estaban listos porque aparece que se cargo el 26 de abril, efectivamente la citología fue tomada el día 17 de abril por la jefe Erika Aros en el centro de salud Eduardo Santos en horas de la tarde, en la historia clínica vemos en el calendario que el 17 de abril fue miércoles de semana santa el jueves fue festivo y por tal motivo no se llevan las muestras sino hasta el lunes 22 de abril , en nuestro centro de salud la toma de muestra y recogida de las muestras, es de lunes a viernes de 6 am a 9 am, según lo explicado por la citotecnologa es que una muestra con el citospray puede durar hasta un año sin dañarse la muestra. De igual manera el resultado de la citología ya se encuentra disponible y lo puede reclamar en el centro de salud de Eduardo Santos.</p> <p>Con respecto a la demora en citas de promoción y prevención como también de riesgo cardiovascular , a partir del mes de abril estamos con nuevo sistema de software, tenemos una auxiliar de enfermería</p>	Actitud

3	<u>U-002779-f</u>	06/05/2019	ANONIMO-CANAIMA	Se queja por la demora en el llamado del servicio de urgencias	Queja	Canaima	Urgencias	2019/05/14	8	<u>01-SIAU-002768-S-2019</u>	<p>Cordial saludo.</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informar que la Oficina de Atención al Usuario remitió la inconformidad al Jefe de Zona Sur, con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios.</p> <p>Anónimo, permítanos informarle que para realizar un debido seguimiento es importante que escriba los datos completos de la persona que recibió la atención, por tal motivo no se puede revisar historia clínica para dar respuesta. De igual manera me permito resaltar que la cantidad de usuarios que consultan en el servicio de urgencias se ha aumentado significativamente lo cual aumenta el tiempo de espera para la atención</p> <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.</p>	Actitud
4	<u>U-002866-f</u>	08/05/2019	LAURA VANESA ALVAREZ RAMOS	Se queja por la mala atención en el servicio de consulta externa por el Dr. Jose Francisco Cera	Queja	Canaima	Consulta externa	2019/05/20	12	01-SIAU-002974-S-2019	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Laura Vanessa, permítanos informarle que se realizó acercamiento con el Dr Francisco Cera y se le recordó la importancia de iniciar la consulta a la hora estipulada a partir de la 11:00 am, con el fin de que nuestros usuarios estén satisfechos con la atención.</p> <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.</p>	Actitud
5	<u>U-002784-f</u>	06/05/2019	DIANA ANDREA PAJARO PAREDES	Se queja porque solo ay un medico en el servicio de urgencias	Queja	Ipc	Urgencias	2019/05/20	14	<u>01-SIAU-003005-S-2019</u>	<p>Cordial saludo.</p> <p>En atención a la manifestación de buzón presentada por Usted, me permito informar que la Oficina de Atención al Usuario remitió la inconformidad al Jefe de Zona Sur, con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios.</p> <p>Señora Diana Andrea, permítanos informarle, el proceso correspondiente a la atención de urgencias en las noches en el centro de salud Ipc, para el cual se cuenta con dos médicos para la atención de nuestros usuarios, los cuales están asignados de la siguiente manera:</p> <p style="text-align: center;">1 Observación Consulta Laboratorios 1 código azul 2 Urgencias Consulta</p> <p>En cada turno la responsabilidad de atención de los pacientes de consulta de urgencias está a cargo del médico son 2, el cual cuenta con el apoyo del médico de observación que es 1, en casos de urgencia vital</p>	Oportunidad en la atención

6	<u>U-002795-f</u>	06/05/2019	ANONIMO GRANJAS	Se queja por haberle formulado los medicamentos sin la toma de laboratorios	Queja	Granjas	Urgencias	2019/05/20	14	<u>01-SIAU-003002-S-2019</u>	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de Granjas Dra Ledvi Oviedo, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Anónimo, me permito informarle es importante suministrar datos del usuario para realizar la revisión de la historia clínica y poder hacer la trazabilidad de la atención y como también, un seguimiento a fondo para dar una respuesta mas exacta a la solicitud.</p> <p>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.</p> <p>Atentamente,</p>	Oportunidad en la atención
7	<u>U-002794-f</u>	06/05/2019	ANONIMO GRANJAS	Se que por cambio de personal de ventanilla	Queja	Granjas	Facturación	2019/05/20	14	<u>01-SIAU-002769-S-2019</u>	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la manifestación de buzón presentada por Usted, me permito informarle que la Oficina de Atención al Usuario remitió la inconformidad a la coordinadora de facturación Johanna Ortiz, para que se realice el respectivo seguimiento a los hechos ocurridos..</p> <p>Anónimo, permítanos informarle, dada la cantidad de usuarios que acude al servicio y atendiendo la solicitud de cada uno, ya se tiene el apoyo de otro facturador mas en consulta externa que se encargara de la apertura de los ingresos de la personas que tengan citas medicas asignadas.</p> <p>Es de resaltar la buena intension como usuaria de la E.S.E Carmen Emilia Ospina por hacer uso de sus derechos y darnos a conocer sus inquietudes, permitiéndonos así el mejoramiento de nuestros servicios.</p>	Accesibilidad
8	<u>U-002791-f</u>	06/05/2019	MARIA A. GARCIA	Se queja por la demora de la atención en urgencias	Queja	Canaima	Urgencias	2019/05/20	14	<u>01-SIAU-003001-S-2019</u>	<p>Cordial saludo:</p> <p>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 sur centro de salud de Canaima para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora María, me permito informarle que es muy importante darnos los datos completos, nombres y apellidos, número de documento, para así mismo verificar en el sistema, por tal motivo no se puede revisar historia clínica para dar respuesta a la sugerencia interpuesta, como también se le estuvo marcando en repetidas ocasiones al numero celular 3015569601 sonando siempre fuera de servicio.</p> <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.</p> <p>Atentamente,</p>	Actitud

9	U-002783-f	06/05/2019	ANONIMO CANAIMA	Sugiere que los almuerzos lleguen temprano en el servicio de hospitalización	Sugerencia	Canaima	Hospitalización	2019/05/24	19	01-SIAU-003127-S-2019	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima Dr Raul Perez, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Anónimo, me permito informarle que se procedió a dar cumplimiento a lo establecido en nuestro Sistema de Gestión Integral (Procedimiento de Medición y Satisfacción al Cliente SG-PR-02), desarrollando, MINUTRICION S.A.S ofrece disculpa por la novedad y recordamos que trabajamos día a día en pro del mejoramiento continuo de nuestros procesos, garantizando la satisfacción de nuestros clientes.</p> <p>Agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes, la ESE CARMEN EMILIA OSPINA, permanece en constante revisión de los procesos.</p> <p>Atentamente,</p>	Accesibilidad
10	U-002792-f	06/05/2019	ELGA INIRIDA CORDOBA MEDINA	Sugiere tener mas personal para asignacion de citas	Sugerencia	Granjas	Consulta externa	2019/05/20	14	01-SIAU-003003-S-2019	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de Granjas para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Elsa Inirida, me permito informarle, para la asignación de citas para RÍAS anteriormente llamada promoción y prevención llamado y riesgo cardiovascular, en estos momentos estamos con sistema nuevo llamado Indigo Crystal, teniendo una auxiliar creando usuarios y a su vez asignando citas por tal motivo hay un poco de demora en la atención, se esta revisando la posibilidad de tener una persona mas para que nos ayude a agilizar el servicio.</p> <p>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.</p>	Accesibilidad
11	U-002803-f	07/05/2019	LUIS HUMBERTO RAMOS	Se queja por la mala atención en el servicio de facturación por la auxiliar Karla Alejandra Rodriguez	Queja	Canaima	Facturación	2019/05/20	13	01-SIAU-003000-S-2019	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de de facturación, nos manifiesta, el turno que tenía era el 8 y se estaba llamando de acuerdo a los turnos donde usted tenía el 38, es ahí donde ella le informa que no le puede colaborar por que se encuentra abriendo los ingresos para las personas que se encuentran esperando su cita medica ya que el modulo 1, que es donde se habilitan las citas y se abren los ingresos para cualquier tipo de atención requerida, y en el momento se encontraba lleno y la fila estaba muy larga, se le dio información que debe esperar el turno, se le ha designado priorizar la apertura de los ingresos ya que el personal medico se retrasa al momento de la atención de las diferentes consultas programadas, distorsiona su horario y su agenda, por el contrario los usuarios que requieren facturar pueden esperar el turno correspondiente debido a que ya se les presto su atención inicial y que en su momento también son priorizados sus servicios al ingreso. Ademas de ello se le informa que desde el mismo día se impartió la directriz de cambio de dependencia</p>	Actitud

12	<u>U-002914-f</u>	10/05/2019	KELY JOHANA QUISAMB OY CALDERO N	Se queja por que no le contestan la llamada para asignacion de citas	Queja	Pagina Web	Call Center	2019/05/14	4	<u>01-SIAU-002756-S-2019</u>	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, el área de atención al usuario recibió su inconformidad realizando el seguimiento. Señora Kelly, me permito comunicarle lo siguiente en cuanto a su inconformidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La ESE Carmen Emilia Ospina tiene disponible una línea amiga con el numero 8632828 donde ustedes se pueden comunicar de 7:00 de la mañana hasta las 5:00 de la tarde; contamos con 9 agentes y 30 líneas telefónicas disponibles para la recepción 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 referencial (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. 	Oportunidad en la atención
13	<u>U-003000-f</u>	13/05/2019	JULIO LIZARDO FAJARDO	Se queja por que no le contestan la llamada para asignacion de citas	Queja	Pagina Web	Call Center	2019/05/16	3	<u>01-SIAU-002924-S-2019</u>	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la sugerencia presentada por usted, el área de atención al usuario recibió su inconformidad realizando el seguimiento. Señor Julio, me permito comunicarle lo siguiente :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La ESE Carmen emilia Ospina tiene disponible una línea amiga con el numero 8632828 donde ustedes se pueden comunicar de 7:00 de la mañana hasta las 5:00 de la tarde; contamos con 9 agentes y 30 líneas telefónicas disponibles para la recepción de llamadas. 2. Para comodidad de nuestros usuarios en cada centro de salud se encuentra una auxiliar administrativa en las oficinas de atención al usuario y son las encargadas de asignación de cita referencial (Adulto mayor, discapacitados, embarazadas y niños menores de 1 año) se realizó la instalación de 1 teléfono en cada centro de salud de la ESE y estan en total funcionamiento para la asignación de citas. 3. Nos comunicamos con usted vía telefónica al numero 3142716455 el día 14 de Mayo de 2019 y nos amplio su 	Oportunidad en la atención
14	<u>U-002982-f</u>	13/05/2019	DORIAN ALBERTO BARRERO MENDEZ	Reclama el servicio de alimentación en hospitalización	Reclamo	Canaima	Hospitalización	2019/05/27	14	01-SIAU-003129-S-2019	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima Dr Raúl Pérez , para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señor Dorian Alberto, permitanos informarle en virtud de lo anterior, queremos dar a conocer que las dietas entregadas por MINUTRICION S.A.S. cumplen con todo el aporte nutricional, necesario y balanceado para la optima y sana alimentación requeridos en pacientes hospitalizados. Por lo tanto, la dieta solicitada (normal) para paciente en mención cumple con los parámetros alimentarios de acuerdo a lo expuesto en la resolución 3803 de 2016, puesto que se cuenta con una minuta patrón y gramajes establecidos cumpliendo a cabalidad con la resolución en mención , queremos aclarar que existe diversidad alimentaria en los pacientes que solicita la prestación de</p>	Actitud

15	U-002987-f	13/05/2019	YAKELINE PARRA	Se queja por la mala atención en servicio de facturación	Queja	Palmas	Facturación	2019/05/27	14	01-SIAU-003171-S-2019	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la coordinadora de facturación Johana Ortiz , para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Yakeline, comedidamente me permito informar que se socializó con las auxiliares de facturación, Jenny Marcela Chala y Elizabeth Polonia del centro de salud Palmas de consulta externa y RÍAS, quienes se comprometen agilizar el servicio en el proceso del llamado con el digiturro.</p> <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.</p> <p>Atentamente,</p>	Actitud
16	U-002981-f	13/05/2019	DIANA MARCELA COVALED A RODRIGUEZ	Sugiere las ventanillas de activación de citas en el área de facturación	Sugerencia	Granjas	Facturación	2019/05/27	14	01-SIAU-003165-S-2019	<p>Cordial saludo:</p> <p>En cuanto a las felicitaciones recibida por usted señora Diana Marcela, es gratificante para la empresa contar con funcionarios como el Dr. Fabio Germán Osorio Quintero médico de consulta externa y Gloria Constanza García de atención al usuario en el centro de salud de Granjas, comprometidos con la Institución y que tengan presente que nuestra prioridad es el usuario ofreciendo un servicio con excelencia humana.</p> <p>Cabe resaltar que nuestra política Institucional va encaminada a que nosotros como trabajadores establezcamos una relación armoniosa, sensible, que facilite atender de manera confiable, accesible, segura, en el tiempo exacto a las necesidades de nuestros usuarios; que son, sin lugar a duda la esencia de nuestro que hacer diario.</p>	Accesibilidad
17	U-002978-f	13/05/2019	MARTHA CONSTANZA POLANIA URIBE	Se queja por la atención en el servicio de vacunación	Queja	Eduardo Santos	Vacunación	2019/05/27	14	01-SIAU-003173-S-2019	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la jefe de vacunación Julieta del Rocío Ramos Perdomo, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Martha Constanza, me permito informarle, en el momento de la atención en vacunación, habían unos niños pendientes para vacunar, la auxiliar de vacunación Silveria Castro , le informa que no alcanzaba, el horario de atención es de 7 am a 12 m y de 2 pm a 6 pm y es un proceso que ellas deben cumplir para que los niños queden bien vacunados.</p> <p>Es importante tener en cuenta el proceso de la vacunación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El vacunador debe verificar el carné de vacunación 2. Apertura del ingreso 3. Interrogatorio del estado del niño en el momento de vacunar 4. Vacunar al niño aplicando las dosis según el esquema 5. LLenar el registro diario de vacunación con todos los datos requeridos 6. Realizar la nota administrativa 	Actitud

18	<u>U-002973-f</u>	13/05/2019	MAYORLY MUÑOZ GASCA	Se queja por la demora de la atención en el servicio del call center	Queja	Eduardo Santos	Call Center	2019/05/27	14	01-SIAU-003157-S-2019	<p>Cordial saludo:</p> <p>Señora Mayorly, me permito informarle que la queja presentada por usted, el área de atención al usuario recibió su inconformidad encontrando lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La ESE Carmen emilia Ospina tiene disponible una línea amiga con el numero 8632828 donde ustedes se pueden comunicar de 7:00 de la mañana hasta las 5:00 de la tarde; contamos con 9 agentes y 30 líneas telefónicas disponibles para la recepción de llamadas. 2. Para comodidad de nuestros usuarios en cada centro de salud se encuentra una auxiliar administrativa en las oficinas de atención al usuario y son las encargadas de asignación de cita referencial (Adulto mayor, discapacitados, embarazadas y niños menores de 1 año) se realizó la insatallación de 1 teléfono en cada centro de salud de la ESE y estan en total funcionamiento para la asignación de citas. 	Accesibilidad
19	<u>U-002977-f</u>	13/05/2019	ADELAIDA CARDONA VILLA	Se queja por que no le contestan la llamada para asignacion de citas	Sugerencia	Eduardo Santos	Call Center	2019/05/27	14	<u>01-SIAU-003158-S-2019</u>	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, el área de atención al usuario recibió su inconformidad. Señora Adelaida, permitanos informarle lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La ESE Carmen emilia Ospina tiene disponible una línea amiga con el numero 8632828 donde ustedes se pueden comunicar de 7:00 de la mañana hasta las 5:00 de la tarde; contamos con 9 agentes y 30 líneas telefónicas disponibles para la recepción de llamadas. 2. Para comodidad de nuestros usuarios en cada centro de salud se encuentra una auxiliar administrativa en las oficinas de atención al usuario y son las encargadas de asignación de cita referencial (Adulto mayor, discapacitados, embarazadas y niños menores de 1 año) se realizó la insatallación de 1 teléfono en cada centro de salud de la ESE y estan en total funcionamiento para la asignación de citas. 3. Nos comunicamos con usted vía telefónica varias veces al 3052227878 y nos contestaron que esta equivocado y de la historia clínica encontramos numero de celular 3164912964 y 	Accesibilidad
20	<u>U-002986-f</u>	13/05/2019	FERNAND A ANDREA BELTRAN CUENCA	Se queja por la demora de la atención en urgencias	Queja	Palmas	Urgencias	2019/05/27	14	<u>01-SIAU-003172-S-2019</u>	<p>Cordial saludo,</p> <p>En atención a la manifestación de buzón presentada por usted, me permito informar que se envió la inconformidad al jefe de zona Oriente para que se realice el respectivo seguimiento y se tome los correctivos necesarios a los hechos ocurridos, para que esta situación no se vuelva a presentar; con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada.</p> <p>Señora Fernanda Andrea, me permito informarle, analizando los registros de atención del día referido 13 de mayo a las 2:30 am, no existe registro de atención, por consiguiente deducimos que posiblemente hubo demora en la atención y el paciente se retiró del servicio sin ser atendido, por lo cual lo califica de malo.</p> <p>En efecto en el turno de la madrugada (2:30 am), solo contábamos con un medico en el servicio de urgencias de Palmas, por incapacidad medica del segundo medico programado para el turno, por tal razón la consulta estuvo demorada pero se atendió de acuerdo a la clasificación triage. No se logro resolver la contingencia oportunamente ya que el medico, no comunicó la causa de su inasistencia y siempre esperamos que llegara así fuera retardado. Se requirió al contratista sobre la importancia de comunicar oportunamente la</p>	Accesibilidad

21	U-002984-f	13/05/2019	FERNANDO VILLAREAL PUNTES	Se queja por la demora de entrega de resultados de laboratorios	Queja	Granjas	Urgencias	2019/05/27	14	01-SIAU-003169-S-2019	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de Granjas Dra Ledvi Oviedo, para que realizará el debido seguimiento a su queja.</p> <p>Señor Fernando, Permitanos comunicarle, no es posible verificar en el sistema para realizar el seguimiento de este caso debido a que el paciente atendido en la sede de granjas es un menor de edad, en mención, del cual no informa el documento de identidad y nombres completos para así poder realizar el seguimiento y revisión correspondiente en el sistema del laboratorio.</p> <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, la ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.</p>	Oportunidad en la atención
22	U-002980-f	13/05/2019	SANDRA MILENA FIERRO FRANCO	Se queja por que atendieron a otro usuario primero que ella	Queja	Eduardo Santos	Odontología	2019/05/27	14	01-SIAU-003132-S-2019	<p>Atentamente.</p> <p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de Eduardo Santos para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Sandra Milena, me permito informarle, el día 10 de mayo del 2019 se encontraba la agenda de la Dra. Sonia Caicedo diligenciada de la siguiente manera:</p> <p>3:00 BEATRIZ SÁNCHEZ CASTRO – 36164901 – INGRESO : 2.25 pm</p> <p>3:00 ANLLY CAROLINA FERLA GARCÍA – 55201049 – INGRESO : 2:54 p.m</p> <p>3:30 SANDRA MILENA FRANCO – 1029888034 – INGRESO : 3:14 pm</p> <p>Como se puede observar agendaron 2 pacientes a la misma hora, por lo tanto era imposible atenderla a la hora citada porque en cada horario solo se atiende un paciente y la odontóloga sin embargo muy amablemente los atendió a los tres pacientes con</p>	Accesibilidad
23	U-002985-f	13/05/2019	MARIA DIVA TOVAR DE BERMEO	Se queja por la mala atención en el servicio de consulta externa por el Dr. Cristian de la Hoz	Queja	Granjas	Urgencias	2019/05/27	14	01-SIAU-003136-S-2019	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de Granjas Dra Ledvi Oviedo, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora María Diva, me permito informarle se le recuerda al profesional Cristian de la Hoz, la importancia de una atención integral humanizada con el fin de crear confianza y se pueda llevar una consulta amena entre médico – paciente.</p> <p>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.</p>	Actitud

24	U-003068-E	16/05/2019	JHORLADY ZAMURIO MUÑOZ	Se queja por que no le contestan la llamada para asignacion de citas	Queja	Pagina Web	Call Center	2019/05/16	1	<p><u>01-SIAU-002924-S-2019</u></p> <p>Cordial saludo: En atención a queja presentada por usted, el área de atención al usuario recibió su inconformidad encontrando lo siguiente:</p> <p>Nos comunicamos con usted señora Jhorlady, vía telefónica al numero 3112675960, manifestándonos que necesitaba solicitar cita de planificación y para la toma de citología, permitanos decirle que:</p> <p>1. La Ese Carmen emilia Ospina tiene disponible una línea amiga con el numero 8632828 donde ustedes se pueden comunicar de 7:00 de la mañana hasta las 5:00 de la tarde; contamos con 9 agentes y 30 líneas telefónicas disponibles para la recepción y asignación citas para todos los centros de salud.</p> <p>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 referencial (Adulto mayor, discapacitados, embarazadas y niños menores de 1 año) se realizó la insatallación de 1 teléfono en</p>	Accesibilidad
25	AU-003167-E	20/05/2019	LUZ DARY SUAZA LEON	Se queja por que se demoran mucho en el llamado del triage y hablan cho por via celular	Queja	canaima	Urgencias	30/05/2019	10	<p><u>01-SIAU-003262-S-2019</u></p> <p>Cordial saludo: En atención a la queja presentada por usted, me permito informar que la Oficina de Atención al Usuario remitió la inconformidad al Jefe de Zona Sur Dr. Raúl Pérez, con el fin de realizar los correctivos necesarios ante los hechos ocurridos, para que esta situación no se vuelva a presentar; brindando una atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios.</p> <p>Señora Luz Dary, comedidamente me permito mencionar la necesidad de controlar el uso del teléfono celular (TRIAGE) en presencia de los usuarios toda vez que lo interpretan como desatención y falta de respeto con sus requerimientos de salud. Es función de las auxiliares realizar el triage al usuario el cual una vez valorado nos arroja la clasificación de él y así podemos prestar el servicio de acuerdo a los minutos establecidos para cada clasificación. Por lo anterior se socializa con el personal del área de urgencias todas sus apreciaciones.</p> <p>Es de resaltar la buena intension como usuaria de la E.S.E</p>	Accesibilidad
26	AU-003156-E	20/05/2019	BLANCA LIBIA PEREZ POVEDA	Se queja por que le asignaron la cita con el Dr. Mauricio Placios para su hijo y no lo atendio en la hora exacta	Queja	Palmas	Consulta externa	29/05/2019	9	<p><u>01-SIAU-003244-S-2020</u></p> <p>Cordial saludo: En atención a la queja presentada por Usted, de manera atenta me permito informarle que la Oficina de Atención al usuario remitió al jefe de Zona Oriente Dr Guillermo Bonilla, para que realizara el respectivo seguimiento encontrando lo siguiente: Señora Blanca Libia, me permito informarle, el niño José Angel Puerta, tenia cita medica asignada en consulta externa, para el 16-05-19 a las 2:50 pm, abrió ingreso a las 4:37 pm, y se cerró la historia clínica a las 5:18 pm, por lo cual se deduce que fue llamado a consulta aproximadamente a las 4:45 pm.</p> <p>Al analizar los registros de tiempos, no nos explicamos porque el ingreso se abrió a las 4:45 pm, si el usuario debe llegar 20 minutos antes para abrir el ingreso, donde debía estar abierto desde las 2:40 aproximadamente. En el momento en que se asignan las citas sea cualquier servicio se le informa que debe presentarse 30 minutos antes de la hora de la cita, para abrir el ingreso en ventanilla de facturación y esperar el llamado. Si el usuario no abre el ingreso, corre el riesgo que el medico no lo llame, porque piensa que no ha llegado, porque el ingreso no esta abierto.</p>	Actitud

27	<u>AU-003184-E</u>	20/05/2019	ARBEBEDOYA	Se queja por la demora del servicio de facturación	Queja	Canaima	Facturación	29/05/2019	9	<u>01-SIAU-003236-S-2020</u>	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señor Arbey, me permito informarle que el personal de línea de frente está comprendida entre el área de facturación y 2 auxiliares de enfermería (circulantes – Administrativas), de igual manera se realiza retroalimentación con todo el personal de esta área, la importancia del trabajar en equipo y brindar una atención integral y humanizada.</p> <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, la ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.</p>	Actitud
28	<u>AU-003152-E</u>	20/05/2019	VANESA VALDERRAMA SANCHEZ	Se queja por la demora del llamado de urgencias	Petición	Palmas	Urgencias	29/05/2019	9	<u>01-SIAU-003242-S-2020</u>	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la petición presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud Palmas Dr Guillermo Bonilla, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Vanessa, me permito informarle que no hay registros clínicos de la atención, para analizar la respuesta técnica del servicio a la condición del paciente y por lo cual deducimos que el paciente se retiró del servicio sin ser atendido. Es muy importante dejar datos como área de atención, hora proximal e incluso si puede nombre de funcionarios en caso tal, por lo tanto es imposible realizar un seguimiento pertinente.</p> <p>Agradecemos por darnos a conocer su petición, la ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.</p> <p>Atentamente,</p>	Accesibilidad
29	<u>AU-003172-E</u>	20/05/2019	YINETH VIDARTE PEDRERO	Se queja por la mala actitud del vigilante de apellido Sanchez	Queja	Canaima	Consulta externa	29/05/2019	9	<u>01-SIAU-003235-S-2020</u>	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Yineth, me permito informarle la veracidad de los hechos ocurridos se adelantaron por parte de esta oficina las siguientes acciones:</p> <p>Se realizó diligencia de descargos al vigilante de turno JUAN JOSÉ SÁNCHEZ CAVIEDES de consulta externa, quien manifiesta que en ningún momento el le contesto de esa manera, lo único que le dijo fue que no podía ingresar con alimentos al área de consulta externa ya que estaba prohibido, que si quería ingresar debe dejar los alimentos con el y a la salida reclamarlos.</p> <p>Se efectuó reunión con los supervisores de vigilancia para establecer el desempeño del vigilante e informan que hasta la fecha a venido desarrollando una buena labor en el cumplimiento de los protocolos de seguridad y médicos, es una persona cumplidora de las ordenes que emite la empresa y requerimientos de la ESE, además es muy respetuoso.</p>	Actitud

30	<u>01-SIAU-003181-E-2019</u>	20/05/2019	SERGIO ANDRES QUINTERO MARULANDA	Se queja por la alimentación es muy mínima y que no atienden bien	Queja	Canaima	Hospitalización	29/05/2019	9	<u>01-SIAU-003234-S-2020</u>	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima Dr Raúl Pérez , para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señor Sergio Andrés, me permito informarle debido a la inconformidad presentada, no registra el nombre de la auxiliar de enfermería, es importante para nosotros darnos a conocer datos completos, como mejora se procedió a citar a todo el personal, donde se le socializó la situación y la vez se solicitó evitar risas inapropiadas en el servicio, sin dejar de mantener un tono amable y sonriente con los pacientes, en virtud de lo anterior, queremos dar a conocer que las dietas entregadas por MINUTRICION S.A.S. cumplen con todo el aporte nutricional, necesario y balanceado para la óptima y sana alimentación requeridos en pacientes hospitalizados. Por lo tanto, la dieta solicitada para paciente en mención, cumple con los parámetros alimenticios de acuerdo a lo expuesto en la Resolución 3803 de 2016, puesto que se cuenta con una minuta patrón y gramajes establecidos, los cuales cumplen a cabalidad con dicha resolución.</p>	Accesibilidad
31	<u>01-SIAU-003160-E-2019</u>	20/05/2019	PEDRO ANGEL VARGAS	Se queja por la mala atención en el servicio de consulta externa por el Dra. Yuli Marcela Urrego	Queja	Canaima	consulta externa	31/05/2019	11	01-SIAU-003276-S-2019	<p>Cordial saludo</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur Dr Raúl Pérez, centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señor Pedro Angel, me permito informarle que se realizó acercamiento con la Dra Yuli Marcela Urrego, recordándole la importancia de brindar una atención integral y humanizada ,como también se debe tener en cuenta el cambio de plataforma a software Indigo Crystal se han tenido inconvenientes los cuales se están subsanando a medida que se están evidenciando, ocasionando retraso en la atención del servicio.</p> <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la</p>	Actitud
32	<u>01-SIAU-003182-E-2019</u>	20/05/2019	MAGNOLIA YOHANA QUINTERO CERQUERA	Se queja por la atención recibida por parte de la señorita de toma de muestras	Queja	Eduardo Santos	Laboratorios	29/05/2019	9	<u>01-SIAU-003240-S-2019</u>	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de Eduardo Santos para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Magnolia Johana, permítanos manifestarle, se realizó acercamiento con la Auxiliar de laboratorio Yina María Rojas, que ese día prestó el servicio de toma de muestras con el fin de esclarecer los hechos. El día 17 de Mayo fecha en el que se toma las muestras la paciente se recibieron alrededor de 37. Probablemente el inconveniente presentado se debe a que la mayoría de los pacientes fueron citados por facturación en el momento del agendamiento a diferentes horas de las mañana, pero la gran mayoría de estos pacientes llegan a las 6:00 am para ser atendidos, razón por la cual se pueden presentar congestiones en la prestación del servicio; ahora bien desde la parte actitudinal de la auxiliar se hace una sensibilización para que en estos momentos de presión se mantenga la calma y logre prestar un servicio humanizado de acuerdo a lo estipulado en la ESE Carmen Emilia Ospina.</p> <p>Ofrecemos disculpas por la inconformidad que se generó dentro</p>	Actitud

33	<u>01-SIAU-003161-E-2019</u>	20/05/2019	ANONIMO URGENCIAS CANAIMA	Se queja por que los ventiladores esta muy sucios	Queja	Canaima	Urgencias	30/05/2019	10	<u>01-SIAU-003267-S-2019</u>	<p>Cordial saludo.</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informar que la Oficina de Atención al Usuario remitió su inconformidad al Jefe de Zona Sur Dr Raúl Pérez, con el fin de realizar un seguimiento pertinente, encontrando lo siguiente.</p> <p>Anónimo, comedidamente me permito informarle, que los ventiladores de la sala de espera de urgencias de Canaima, los únicos que existen en esta zona, fueron limpiados el día miércoles 22 de mayo del presente año por las funcionarias del servicio de aseo general, quienes son las personas responsables de la limpieza en la empresa, apoyados en el desmonte e instalada nuevamente por el personal de mantenimiento.</p> <p>Es de resaltar la buena intensión como usuario de la E.S.E Carmen Emilia Ospina , agradecemos por hacer uso de sus</p>	Accesibilidad
34	<u>01-SIAU-003162-E-2019</u>	20/05/2019	ISADORA BANDERA GRAJALES	Se queja por que la señorita de farmacia la atendio de mal genio	Queja	Palmas	Consulta externa	31/05/2019	11	<u>01-SIAU-003271-S-2019</u>	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja de buzón presentada por usted, me permito informarle que la oficina de Atención al usuario, remitió su solicitud al regente de farmacia Heidy Osorio Oviedo, quien realizó el respectivo seguimiento, con el fin de evitar que situaciones como estas se presenten en la Institución.</p> <p>Señora Isadora, me permito manifestarle, es grato para nosotros tener la oportunidad de contar con la retro alimentación proporcionada, ya que a partir de esta información se procedió a realizar la evaluación de los riesgos existentes en el desarrollo de nuestros procesos y determinar los respectivos controles orientados al mejoramiento continuo de los mismos. En consecuencia con el caso específico, nos permitimos expresar que revisada la queja se procedió a verificar el cuadro de turno para mirar quien se encontraba dispensando en la farmacia, se</p>	Actitud
35	<u>01-SIAU-003158-E-2019</u>	20/05/2019	DANIELA CASTRO TOVAR	Se queja por que lleva dos semanas tratando de solucionar un tramite en facturacion	Queja	Granjas	Facturacion	31/05/2019	11	<u>01-SIAU-003288-S-2019</u>	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de facturación Johana Ortiz , para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Daniela, permitanos manifestarle, dada esta solicitud ya se cuenta con el personal de apoyo extra para realizar la apertura de ingresos de las citas medicas para asi agilizar el servicio y brindar una mejor calidad en el mismo.</p> <p>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.</p> <p>Atentamente,</p>	Accesibilidad

36	<u>01-SIAU-003149-E-2019</u>	20/05/2019	ALBA LUZ ARIZA M.	Se queja por el servicio de call center	Queja	Granjas	Call Center	31/05/2019	11	<u>01-SIAU-003290-S-2019</u>	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la coordinadora del área de Call Center para que realizara el debido seguimiento. Señora Alba Luz, permítanos informarle lo siguiente:</p> <p>1. La Ese Carmen emilia Ospina tiene disponible una línea amiga con el numero 8632828 donde ustedes se pueden comunicar de 7:00 de la mañana hasta las 5:00 de la tarde; contamos con 9 agentes y 30 líneas telefónicas disponibles para la recepción de llamadas.</p> <p>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</p>	Accesibilidad
37	<u>01-SIAU-003183-E-2019</u>	20/05/2019	NELCY OYOLA POLANIA	Se queja por que EL Dr. Jose Francisco Cera Alcalá no la atendió a la hora asignada	Queja	Canaima	Consulta externa	03/06/2019	13	<u>01-SIAU-003302-S-2019</u>	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Nelcy, se socializa de manera verbal con el Dr. José Francisco Cera, la importancia de llegar puntual a la atención de los usuarios agendados con el fin de que no se presenten inconformidades por parte de los usuarios y se pueda brindar una atención oportuna, integral y humanizada.</p> <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.</p> <p>Atentamente,</p>	Actitud
38	<u>01-SIAU-003134-E-2019</u>	20/05/2019	KAREN BARRERO SAENZ	Se queja por la mala atención en el servicio de consulta externa por el Dr. Adaulfo Cabrera Perdomo	Queja	Canaima	consulta externa	03/06/2019	13	01-SIAU-003301-S-2019	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima Dr Raul Pérez, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Karen, como es de su conocimiento por lo sucedido en la consulta se le tomo su inconformidad directamente con el Dr Andrés Peña, del área de control interno disciplinario para que continúe con el proceso y se le socialice al Dr Adaulfo Cabrera, la importancia de brindar una atención integral y humanizada, con el fin de crear confianza entre medico – usuario.</p> <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.</p> <p>Atentamente,</p>	Actitud

39	<u>01-SIAU-003176-E-2019</u>	20/05/2019	DEYANIRA RODRIGUEZ BONILLA	Se queja porque el servicio es deficiente, los medicos haciendo visita por telefono 3 y 4 de servicio de urgencias	Queja	Canaima	Urgencias	03/06/2019	13	<u>01-SIAU-003298-S-2019</u>	<p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Deyanira, se revisa historia clínica sistematizada, por falta de datos completos que no informa, la usuaria no tiene historia clínica relacionada con estos datos, por tal motivo no se puede verificar la veracidad de la queja. Además se informa que los médicos realizan entrega de turno, a las 07:00 am, 13:00 pm, y 7:00 pm horas.</p> <p>Agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes; la institución esta en constante revisión de los servicios con el fin de mejorar la calidad de la atención.</p> <p>Atentamente,</p>	Actitud
40	<u>01-SIAU-003177-E-2019</u>	20/05/2019	MELIDA ACHURY	Se queja porque el medico claros es muy pesimo	Queja	Canaima	Urgencias	03/06/2019	13	<u>01-SIAU-003296-S-2019</u>	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Anónimo, me permito informarle, el profesional Arley Claros siempre esta en la mejor disposición de atención a los usuarios , como también se verifico la productividad y consultas realizadas durante el mes y estan dentro del lo pertinente, entendiendo que una atención de urgencias debe ser rápida apropiada con el fin de mejorar la relación medico paciente y la relación de nuestra institución con la comunidad.</p> <p>Agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes; la institución esta en constante revisión de los servicios con el fin de mejorar la calidad de la atención.</p> <p>Atentamente,</p>	Actitud
41	<u>01-SIAU-003175-E-2019</u>	20/05/2019	YENNY STEFANY ROJAS RAMIREZ	Se queja poruqe los practicante s formulan y la demotra del servicio de urgencias	Queja	Canaima	Urgencias	03/06/2019	13	<u>01-SIAU-003297-S-2019</u>	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja de buzón presentada por Usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario remitió la inconformidad al Jefe de zona sur del centro de salud Canaima Dr Raúl Pérez, para que se realice el seguimiento pertinente encontrando lo siguiente.</p> <p>Señora Yenny Sthefany, se revisa historia clínica de la paciente, pero no tiene folios relacionados con la atención medica de urgencias, tiene dos atenciones del 17/04/19, de toma de citología y planificación familiar. Con esto se saca la conclusión que estuvo de acompañante de algún familiar, además como es de su conocimiento, todo el personal que labora en el servicio de urgencias de la institución, esta previamente seleccionado ya que deben cumplir con requisitos, donde comprueben que somos actos para desempeñar el cargo.</p> <p>Es de resaltar la buena intensión como usuaria de la E.S.E Carmen Emilia Ospina, por hacer uso de sus derechos y darnos a conocer sus inquietudes, permitiéndonos así el mejoramiento</p>	Accesibilidad

42	<u>01-SIAU-003174-E-2019</u>	20/05/2019	BLANCA MAYERLY MUÑOZ BOLANOS	Se queja porque no tiene discrecion en la atencion con su hija	Queja	Canaima	Urgencias	03/06/2019	13	<u>01-SIAU-003294-S-2019</u>	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Blanca Mayerly, se impartieron las instrucciones necesarias para que se corrija por parte del personal que brinda atención en salud, la falta de privacidad en la atención durante el TRIAGE, es de resaltar que nuestra institución vela por la protección a las personas víctimas de violencia y procuramos evitar la revictimización de las usuarias, conforme al acontecimiento me permito informarle que se realizó el respectivo llamado de atención al personal en general en vista que no es claro los datos de la funcionaria y estamos prestos a proporcionar una atención integral y humanizada.</p> <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.</p>	Actitud
43	<u>01-SIAU-003180-E-2019</u>	20/05/2019	DIANA CONSTANZA ARIAS CALDERON	Se queja por el servicio de urgencias muy demorado	Queja	Canaima	Urgencias	03/06/2019	13	<u>01-SIAU-003295-S-2019</u>	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima Dr Raul Perez, para que realizara el debido seguimiento</p> <p>Señora Diana Constanza, para una próxima inconformidad por favor registra datos completos y del funcionario que le brinda una mala atención, para así mismo tener una información asertiva y eficaz con el fin de poder verificar la historia clínica a lo sucedido y realizar un seguimiento pertinente.</p> <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios</p>	Accesibilidad
44	<u>01-SIAU-003179-E-2019</u>	20/05/2019	YESICA LORENA TRUJILLO PENAGOS	Se queja porque el servicio es muy pesimo	Queja	Canaima	Urgencias	31/05/2019	11	<u>01-SIAU-003291-S-2019</u>	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima para que realizara el debido seguimiento. Señora Yessica Lorena, permitamos informarle lo siguiente:</p> <p>Se revisa historia clínica de la paciente, donde es atendida por el Dr. John Halgler Romero, el 14 de mayo a las 08:21 am, el motivo de consulta de un día con fiebre y vomito, se ordeno laboratorios (cuadro hemático, parcial de orina y gram de orina), se toma examen para cuadro hemático, según orden medica, el reporte de cuadro hematico, es validado a las 10:3.</p> <p>La usuaria recoge después la orina sale reporte a las 11:00 am y el gram de orina a las 12:00 pm a las 14:30 el Dr. Arnaldo Antonio Donado Gutiérrez realiza llamado en múltiples ocasiones según historia clínica y no responde al llamado, usuaria que no se encuentra en el servicio.</p> <p>Es revalorada por el Doctor Arley Claros a las 19:30 donde diagnostica, infección de vías urinarias, da egreso con formula medica ambulatoria.</p> <p>Se evidencia tiempo de llamado de medico para revaloracion</p>	Actitud

45	<u>01-SIAU-003164-E-2019</u>	20/05/2019	CLARA INES PUNTES SOLTELO	Se queja porque insiste para una cita odontologica y no hay agenda	Queja	Canaima	Call Center	03/06/2019	13	<u>01-SIAU-003293-S-2019</u>	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Adriana María, se socializa con el Dr Adaulto Cabrera, la importancia de brindar una atención oportuna, integral y humanizada , con el fin que el usuario salga satisfecho y pueda avanzar en su proceso de atención especializada.</p> <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.</p> <p>Atentamente,</p>	Accesibilidad
46	<u>01-SIAU-003166-E-2019</u>	20/05/2019	BRAYNER ESTIBEN RUBIANO SAAVEDRA	Se queja por la mala atención en el servicio de consulta de urgencias por el Dra. Ayda Esperanza Ramos	Queja	Canaima	Urgencias	31/05/2019	11	01-SIAU-003280-S-2019	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de granjas Dra Ledvi Oviedo, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señor Brayner, me permito informarle se realizo el acercamiento con la Dra Ayda Ramos, la cual manifiesta que de acuerdo a su criterio médico, no considero, la necesidad de expedir una incapacidad, realizando la consulta y medicación respectiva; sin embargo ante la insistencia del usuario accedió a dar incapacidad de manera manual debido a que ya había cerrado la historia clínica en el sistema, también se dio un trato adecuado en su consulta.</p> <p>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.</p> <p>Atentamente,</p>	Actitud
47	<u>01-SIAU-003192-E-2019</u>	21/05/2019	MAIKER STANLEY CAÑON GARCES	Sugiere cita con mrdico general	Sugerencia	Pagina Web	Call Center	2019/05/24	3	01-SIAU-003125-S-2019	<p>Atentamente,</p> <p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, el área de atención al usuario recibió su inconformidad realizando el seguimiento. Señor Maiker, me permito comunicarle lo siguiente en cuanto a su inconformidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La Ese Carmen Emilia Ospina tiene disponible una línea amiga con el numero 8632828 donde ustedes se pueden comunicar de 7:00 de la mañana hasta las 5:00 de la tarde; contamos con 9 agentes y 30 líneas telefónicas disponibles para la recepción 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 referencial (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. 	Accesibilidad

48	<u>01-SIAU-003165-E-2019</u>	22/05/2019	ELIANA ANDRES BERMUDEZ SANCHEZ	Sugiere la atencion de toma de tewnsion	Sugerencia	Pagina Web	consulta externa	2019/05/27	5	01-SIAU-003128-S-2019	<p>Cordial saludo:</p> <p>Por medio de la presente me permito agradecer por darnos a conocer su sugerencia, le informamos que en cada centro de salud de la Ese Carmen Emilia Ospina en el servicio de consulta externa se encuentra una auxiliar de enfermería para la toma de tensión con un horario de 6:00 am a 3:00 pm. De igual manera para una próxima sugerencia por favor registra el nombre completo y numero telefónico para asi mismo poder realizar el debido proceso.</p> <p>Agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes; la institución esta en constante revisión de los servicios con el fin de mejorar la calidad de la atención.</p> <p>Atentamente,</p>	Accesibilidad
49	<u>01-SIAU-003287-E-2019</u>	23/05/2019	ADRIANA MARIA ARIZA GUTIERREZ	Se queja por la mala atencion del Dr. Aduolfo Cabrera Perdomo	Queja	Canaima	Consulta externa	03/06/2019	13	<u>01-SIAU-003303-S-2019</u>	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Adriana María, se socializa con el Dr Aduolfo Cabrera, la importancia de brindar una atención oportuna, integral y humanizada , con el fin que el usuario salga satisfecho y pueda avanzar en su proceso de atención especializada.</p> <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.</p> <p>Atentamente,</p>	Actitud
50	<u>01-SIAU-003287-E-2019</u>	24/05/2019	JUAN DAVID VALDERRAMA	Se queja por la mala atencion del Dr. Aduolfo Cabrera Perdomo	Queja	Canaima	Consulta externa	03/06/2019	10	<u>01-SIAU-003300-S-2019</u>	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de Canaima Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señor Juan David, se socializa con el Dr Aduolfo Cabrera la importancia de mantener una atención integral y humanizada con los usuarios , como también que tenga en cuenta la dificultad que se le pudo haber presentado para haber llegado 5 minutos tarde. De igual manera le recordamos que como usuario debe llegar 20 minutos antes ,para que realice la respectiva apertura de ingreso y evitar este tipo de inconvenientes.</p> <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención, la Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.</p>	Actitud

51	<u>01-SIAU-003390-E-2019</u>	27/05/2019	JOSE MILLER CAPERA	Se queja por la demora en el llamado del servicio de urgencias	Queja	Granjas	Urgencias	03/06/2019	6	<u>01-SIAU-003306-S-2019</u>	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de granjas Dra Ledvi Oviedo, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señor José Miller, en primera instancia comunicarle que los servicios en general de salud estan colapsados debido a la epidemia de dengue que vive nuestra región, por lo tanto en algunos momentos nos ha tocado dejar usuarios en sillas rimax mientras se va evacuando el servicio, realizándole al usuario lo pertinente ordenado por el profesional de observación. También se socializa con la auxiliar de enfermería Julieth Tatiana Rodríguez Palomino, la importancia de brindar una atención oportuna, integral y humanizada.</p> <p>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.</p>	Accesibilidad
52	<u>01-SIAU-003381-E-2019</u>	27/05/2019	DIANA FERNANDA URIBE	Se queja por la demora en el llamado del servicio de urgencias	Queja	Palmas	Urgencias	03/06/2019	6	<u>01-SIAU-003304-S-2019</u>	<p>Cordial saludo :</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud palmas Dr Guillermo Bonilla, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Diana Fernanda, la demora y trastorno en la atención del servicio de urgencias los días 24 y 25 de mayo de 2019, se debió a fallas en la conectividad del sistema operativo, que fueron ajenas y se salieron de nuestro control. Esos dos días especialmente, tuvimos demoras en toda la atención y sobre todo en resultado de exámenes de laboratorio que era el caso de su hija en control de dengue. Mirando los registros se evidencia que su niña fue atendida los días 24,25 ,26 y 27 con el respectivo seguimiento para dengue. Esperamos no volver a tener este tipo de incidentes en la prestación del servicio por inconvenientes de tipo técnico.</p> <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro</p>	Oportunidad en la atención
53	<u>01-SIAU-003372-E-2019</u>	27/05/2019	LUZ NELLY GARZON	Se queja por la pesima atencion por la auxiliar de facturacion Diana Paola Daza	Queja	Canaima	Facturacion	03/06/2019	6	<u>01-SIAU-003310-S-2019</u>	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de facturación Johana Ortiz, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Luz Nelly, ante este inconveniente le informamos que la funcionaria DIANA PAOLA DAZA esta recién contratada y solo llevaba 2 días laborados, por lo que está en un tiempo de aprendizaje y acople de las diferentes funciones que se realizan en las ventanillas, a pesar de esto se le socializa a la funcionaria que cuando se le presenten este tipo de inconvenientes de no saber cómo solucionarlos, debe buscar apoyo en sus compañeras del área o con las demás áreas cercanas, con el fin de brindar una atención oportuna y humanizada.</p> <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La Ese Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.</p>	Actitud

54	<u>01-SIAU-003394-E-2019</u>	27/05/2019	LUISA FERNANDA CARDENAS CONDE	Se queja por el servicio del digiturno no avanza	Queja	Canaima	Facturacion	03/06/2019	6	<u>01-SIAU-003309-S-2019</u>	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de facturación centro de salud de Canaima Johana Ortiz, para que realizara el debido seguimiento. Señora Luisa Fernanda, el día 20 de mayo es un lunes, día en el que todos los servicios del centro de salud Canaima se encuentran demasiado congestionados y que además de ello, en ese horario después de las 11:00 a.m. quedan únicamente 2 personas en las ventanillas de facturación tanto para la apertura de ingresos para todos los servicios que requieren los usuarios, y también para realizar la facturación de (Laboratorios, RX, Farmacia) lo que hace que el trabajo se aumente y no se tuvo el suficiente personal para evitar este tipo de inconvenientes y molestias en el usuario.</p> <p>Por tal motivo, la medida correctiva fue que se optó esta semana por el supervisor y la líder del área de facturación, que a partir del martes 28 de mayo modificar los horarios y hacer que de 6:00 a.m. a 3 p.m., quedan 3 ventanillas cubiertas en jornada continua para evitar este tipo de inconvenientes y</p> <p>Cordial saludo:</p>	Oportunidad en la atención
55	<u>01-SIAU-003380-E-2019</u>	27/05/2019	JOAN SEBASTIAN LOZADA BARRIOS	Se queja por el servicio de inyectología en el servicio de urgencias	Queja	Palmas	Urgencias	03/06/2019	6	<u>01-SIAU-003305-S-2019</u>	<p>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 oriente centro de salud de palmas Dr Guillermo Bonilla, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señor Joan Sebastián, en múltiples ocasiones que nos ha manifestado inconvenientes, hemos sido reiterativos en que sea coherente con lo que escribe, como también informar nombres de funcionarios si es el caso y hasta la fecha es imposible realizar el seguimiento pertinente por no ser específico en su manifestación.</p> <p>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.</p>	Accesibilidad
56	<u>01-SIAU-003382-E-2019</u>	27/05/2019	ANA CECILIA BELTRAN GARCIA	Se queja por que tenia la cita asignada y llego 5 minutos tarde y la Dra. Laura Natalia Lizcano no la quiso atender	Queja	Siete de Agosto	Consulta externa	03/06/2019	6	<u>01-SIAU-003307-S-2019</u>	<p>En atención a la sugerencia presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud siete de agosto para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Ana Cecilia, la doctora Laura Natalia Lizcano, quien inicia atención con usuario programado a las 6:00 am. El procedimiento de atención indica que el usuario debe llegar 20 minutos antes de la hora de la cita para abrir el ingreso, y una vez pasada la hora, el usuario debe informar a la auxiliar de enfermería, para que verifique en la agenda y en acuerdo con el médico conciliar a que hora la puede atender si es posible. El médico debe ser receptivo a la solicitud si hay inasistentes o han cancelado citas o va bien en la consulta. Debemos recordar que es un deber del usuario llegar 20 minutos antes de la hora de la consulta, para gestionar el ingreso y no retardarle la consulta al médico.</p> <p>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.</p>	Actitud

57	<u>01-SIAU-003384-E-2019</u>	27/05/2019	FERNANDA ANDREA BELTRAN CUENCA	Se queja del servicio por la demora de urgencias	Queja	Palmas	Urgencias	05/06/2019	8	<u>01-SIAU-003308-S-2019</u>	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud palmas Dr Guillermo Bonilla, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Fernanda Andrea, permítanos informarle, de antemano le ofrecemos disculpas por lo sucedido el día 12 de mayo en la noche y 13 de mayo en la madrugada por demora en la atención de urgencias, ya que se nos presentó la incapacidad repentina del segundo médico del turno, solo contábamos con un médico y no pudimos reemplazarlo. Por consiguiente el turno fue pesado y con mucha demora en la atención, para un solo médico. Le compartimos que el médico que hizo el turno es una persona muy comprometida con la empresa y de muy buena actitud con los usuarios, si se presentó alguna falla, consideramos que su trabajo lo hizo con la mayor voluntad hasta donde su capacidad física se lo permitió. Las fallas fueron de tipo administrativo que desafortunadamente no pudimos remediar.</p>	Oportunidad en la atención
58	<u>01-SIAU-003395-E-2019</u>	27/05/2019	GEOVANY RAMOS CELIS	Se queja del servicio por la demora de urgencias	Queja	Canaima	Urgencias	05/06/2019	9	<u>01-SIAU-003346-S-2019</u>	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Geovane, se revisa historia clínica de la paciente, donde es atendida por el Dr. Cristian Sánchez, en el Centro de Salud de Palmas, el 17 de mayo, donde se diagnosticó hemorragia vaginal y uterina anormal, tuvo control por ginecología hace un año, pero no siguió con los controles, y no asiste por consulta externa, da salida con fórmula médica ambulatoria y control en 72 horas por consulta externa. El día 20 de mayo de 2019, ingresa nuevamente por urgencias en el centro de salud de canaima, donde es valorada por el Dr. Botero, a las 15:08 pm, por el mismo motivo de consulta, ordena medicamentos intrahospitalario y laboratorios.</p>	Accesibilidad
59	<u>01-SIAU-003393-E-2019</u>	27/05/2019	JHON EUDER QUINTERO GONZALEZ	Se queja por que el didigiturno no avanza y atrasan el llamado	Queja	Canaima	Consulta externa	05/06/2019	9	<u>01-SIAU-003343-S-2019</u>	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de facturación centro de salud de canaima para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señor Jhon Euder, el día 20 de Mayo es un lunes, día en el que todos los servicios del centro de salud Canaima se encuentran demasiado congestionados y que además en ese horario después de las 11 :00 a.m. quedan únicamente 2 personas en las ventanillas de facturación tanto para la apertura de ingresos para todos los servicios que requieren los usuarios, y también para realizar la facturación de (Laboratorios, RX, Farmacia) lo que hace que el trabajo se aumente , para evitar este tipo de inconvenientes y molestias en el usuario. Se toma la medida correctiva que a partir del martes 28 de Mayo modificar los horarios y hacer que de 6:00 a.m. a 3 p.m queden 3 ventanillas cubiertas en jornada continua para evitar este tipo de inconvenientes e inconformismo a los usuarios.</p>	Oportunidad en la atención

60	<u>01-SIAU-003385-E-2019</u>	27/05/2019	ANONIMA PALMAS	Se queja porque requiere una mayor eficiencia en el servicio de urgencias	Queja	Palmas	Urgencias	05/06/2019	9	<u>01-SIAU-003368-S-2019</u>	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud de palmas para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Anónimo, la aplicación de medicamentos por vía parenteral, ordenados en consulta externa, deben ser aplicados en sala de procedimientos menores en urgencias. El usuario debe reclamar el medicamento en la farmacia, ir a urgencias abrir un ingreso, donde le dan una boleta de atención, esta la entrega al vigilante para que el área de procedimientos lo llamen. Cuando el servicio esta muy congestionado se pueden presentar demoras, ya que la priorización es para las urgencias, esto pudo pasar en el mes de mayo, ya que una auxiliar de planta salio a vacaciones y solo quedo una auxiliar responsable de procedimientos.</p> <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La Ese Carmen Emilia Ospina</p>	Oportunidad en la atención
61	<u>01-SIAU-003391-E-2019</u>	27/05/2019	MARIA FERNANDA VELASQUEZ	Se queja porque tuvo dolor de muela y no ay cupo disponible	Queja	Granjas	Consulta externa	06/06/2019	8	<u>01-SIAU-003370-S-2019</u>	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona norte centro de salud de granjas Dra Ledvi Oviedo, para que realizara el debido seguimiento. Señora María Fernanda, permítanos informarle lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando usted llevo al servicio de odontología, ya se habían asignado los espacios de citas de urgencias que la institución tiene para cada profesional. - A las 10 a.m la Dra. Carolina Aroca ingreso al consultorio 2, para comentar con la Dra. Marlen Jimena Sánchez el estudio de un caso de paciente. - La auxiliar de la Dra. Carolina recibió dos urgencias previas a la usuaria y no quedaban mas turnos de urgencias. <p>Como medida correctiva se socializa con el personal de odontología de brindar una atención con oportunidad, integridad y humanización, con el fin de lograr una comunicación asertiva y efectiva con el usuario.</p>	Oportunidad en la atención
62	<u>01-SIAU-003373-E-2019</u>	27/05/2019	NANCY AYDE QUISAMBONI ANACONA	Se queja por el servicio de facturación	Queja	Palmas	consulta externa y facturación	06/06/2019	8	<u>01-SIAU-003371-S-2019</u>	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona oriente centro de salud palmas Dr Guillermo Bonilla, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señora Nancy Aide, comedidamente me permito informar que se socializó con las auxiliares de facturación Jenny Marcela Chala y Yessica Jimena Garzón del centro de salud Palmas de consulta externa y pyp, de lo anterior manifiesto que esta en proceso de inducción el personal para ingresar como auxiliares de facturación a la ese Carmen Emilia Ospina en la zona oriente del centro de salud de palmas, para subsanar estas eventualidades y garantizar la atención prestada.</p> <p>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.</p> <p>Atentamente,</p>	Accesibilidad

63	<u>01-SIAU-003422-E-2019</u>	27/05/2019	CRISTIAN FELIPE VARGAS	Se queja por la mala atención del Dr. Carlos Montealegre e Cardenas	Queja	Canaima	Consulta externa	06/06/2019	10	<u>01-SIAU-003390-S-2019</u>	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la queja presentada por usted, me permito informarle que la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de zona sur centro de salud de canaima Dr Raúl Pérez, para que realizara el debido seguimiento.</p> <p>Señor Cristian Felipe, se socializo con el Dr Carlos Montealegre la importancia de atender con oportunidad, integridad y humanización a nuestros usuarios. De igual manera estuvimos tratando de comunicarnos a los números 3209771503 y 3157765368 siendo imposible la comunicación.</p> <p>Ofrecemos disculpas por la incomodidad que se generó dentro del proceso de la atención. La ESE Carmen Emilia Ospina mantiene en revisión de los procesos con el fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.</p> <p>Atentamente,</p>	Actitud
64	<u>01-SIAU-003398-E-2019</u>	28/05/2019	ANA MARIA ZUÑIGA CHALA	Se queja por que no le contestan la llamada para asignacion de citas	Queja	Pagina Web	Call Center	2019/05/28	1	01-SIAU-003192-S-2019	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a la sugerencia presentada por usted, el área de atención al usuario recibió su inconformidad realizando el seguimiento. Señora Ana María, me permito comunicarle lo siguiente en cuanto a su inconformidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La ESE Carmen Emilia Ospina tiene disponible una línea amiga con el numero 8632828 donde ustedes se pueden comunicar de 7:00 de la mañana hasta las 5:00 de la tarde; contamos con 9 agentes y 30 líneas telefónicas disponibles para la recepción 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 referencial (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. 	Accesibilidad
65	<u>01-SIAU-003460-E-2019</u>	30/05/2019	ANALIS-RED-ANDRES FELIPE QUIROGA	Sugiere una cita de consulta externa	Sugerencia	Pagina Web	Call Center	2019/05/30	1	01-SIAU-003164-S-2019	<p>Cordial saludo</p> <p>Por medio de la presente me permito agradecer por darnos a conocer su sugerencia, nos comunicamos al 3124538385 el día 30 de Mayo de 2019, con la señora Magaly Guayara Murcia y nos manifiesta que es hija de la señora Leonor Murcia Ciceris, teniendo disponible la asignación de cita y nos contesta que no la acepta por motivo de que reside en Popayan.</p> <p>Agradecemos por darnos a conocer sus inquietudes; la institución esta en constante revisión de los servicios con el fin de mejorar la calidad de la atención.</p> <p>Atentamente,</p>	Accesibilidad