

| No. De la queja, sugerencia, felicitaciones | Tipo | Fecha | Motivo de la queja o sugerencia | Nombres y Apellidos | Documento | Área | Funcionario de la atención o contra quien recae la queja | EPS | Teléfono | Observaciones |
|---|------------|-----------|---|--|------------|------------------|--|------------------------|------------|--|
| 40 | Sugerencia | 10-jul-19 | Sugiere contar con otra persona para fisioterapia para que la atención sea mas personalizada. | Yeison Mauricio Ortiz Mesa- Paciente Conrado Ortiz- quien interpone la queja | 1097038653 | Terapia física | | Medimás subsidiado | 3128881874 | El 10 de julio se socializa la sugerencia con la coordinadora médica. El 12 de julio la coordinadora médica emite concepto El 15 de julio se emite respuesta al usuario Días hábiles de respuesta: 3 días hábiles |
| 41 | Queja | 10-jul-19 | Inconformidad por la clasificación del triage por dolor de oído porque le asignaron cita prioritaria que no tomo porque era muy lejana | Bertha Rios | 25022432 | Urgencias | Dra. Luisa Fernanda Ocampo Cuví | Asmet Salud subsidiado | 3114392612 | El día 10 de julio se socializa queja con la coordinadora médica. El 11 de julio la coordinadora médica realiza la investigación. El 19 de julio se emite respuesta al usuario. Días hábiles de respuesta: 7 días hábiles |
| 42 | Queja | 18-jul-19 | Insatisfacción por la prestación del servicio en terapia física porque en algunas oportunidades no hay profesional y por el mal estado de los equipos. | Mery Giraldo Hernández | 42064390 | Terapia física | | Comitet | 3122354808 | El 18 de julio se socializa la queja con la Gerente El 1 de agosto se emite respuesta al usuario. Días hábiles de respuesta: 10 días hábiles |
| 43 | Queja | 16-ago-19 | Inconformidad por la asignación de citas para el régimen contributivo | Andrés Mauricio Salazar Ospina | 1097040255 | Facturación | | Comitet | 3116095816 | No aparece formato de socialización de la queja. La Coordinadora médica da concepto en la misma queja que se recibió por internet. El 29 de agosto por correo electrónico se emite respuesta al usuario. Días hábiles de respuesta: 8 días hábiles |
| 44 | Queja | 16-ago-19 | Inconformidad por la atención recibida en el servicio de urgencias y por la demora en la atención por parte de la Dra. Cuesta. | Martha Lucia Londoño-paciente Luis Eduardo Londoño- quien interpone la queja | 25020977 | Urgencias | Dra. Cuesta | Nueva EPScontributivo | 3217246361 | El 20 de agosto se socializa la queja con la Dra. Echeverri la cual la remite a soluciones efectivas via correo electrónico. El 17 de agosto soluciones efectivas le solicita a la Dra. Cuesta realizar los descargos El 20 de agosto se reciben los descargos de la Dra. Cuesta El 29 de agosto la coordinadora médica realiza la investigación de lo sucedido. El 30 de agosto se emite respuesta al usuario Días hábiles de respuesta: 10 días hábiles |
| 45 | Queja | 26-ago-19 | Inconformidad por la demora en el servicio de urgencias en entregar la lectura de un rayos x | Nallely Martinez | 1010119094 | Urgencias | | Asmet salud subsidiado | 3202105524 | El 26 de agosto se socializa queja con la coordinadora del servicio de urgencias El día 26 de agosto la coordinadora del servicio realiza la investigación y lo registra en el formato El 30 de agosto se emite respuesta al usuario. Días hábiles de respuesta: 4 días hábiles |
| 46 | Queja | 14-ago-19 | Inconformidad por la demora en la asignación de una cita médica para cosmitet | Gloria Marina Gonzalez Moreno | 25017213 | Facturación | Lucia jaramillo | Cosmitet | | No existe formato de investigación remisión de la queja al coordinador, ni diligenciamiento del formato de investigación de la queja El 30 de agosto se emite respuesta a cosmitet Días hábiles de respuesta: 11 días hábiles |
| 47 | Sugerencia | 12-jul-19 | Inconformidad por las condiciones climáticas que deben padecer los usuarios que estan esperando la atención en el servicio de odontología y demás consultorios (1,2,3y4) para lo cual sugieren colocar un parasol | Varios usuarios realizaron la sugerencia | | | | | | Remite sugerencia a la gerente (No tiene fecha) El 22 de julio se emite respuesta a los usuarios que colocaron la sugerencia Días hábiles de respuesta: 6 días hábiles |
| 48 | Sugerencia | 17-jul-19 | Inconformidad por las condiciones climáticas que deben padecer los usuarios que estan esperando la atención en el servicio de odontología y crecimiento y desarrollo | Varios usuarios realizaron la sugerencia | | | | | | El 6 de septiembre se da respuesta a la sugerencia. Días hábiles de respuesta: 35 días hábiles |
| 49 | Queja | 23-ago-19 | Inconformidad por la mala atención recibida por parte de la funcionaria que asigna las citas en laboratorio al no asignarle la cita porque le faltaba la asesoría del VIH y es pacientes del campo. | Elizabeth Aguierre | 30359602 | Facturación | Adriana Patricia Jaramillo | Medimás subsidiado | 3147919889 | El 23 de agosto se socializa queja con la coordinadora de facturación y cartera El 29 de agosto la coordinadora de facturación y cartera realiza la investigación y emite respuesta el 30 de agosto se emite respuesta a la usuaria Días hábiles de respuesta: 5 días hábiles |
| 50 | Queja | 13-ago-19 | Inconformidad porque no fue atendida en la cita médica por la Dra. Silva porque llegó unos minutos tarde ya ha pasado en dos oportunidades | Franci Elena Rios Franco | 25020022 | Consulta externa | Dra. Leidy Marcela Silva | Asmet salud subsidiado | 3127993266 | El 13 de agosto se remite queja a la coordinadora médica. El 28 de agosto soluciones efectivas envía comunicado a la Dra. Silva. El 30 de agosto la coordinadora médica realiza a través de soluciones efectivas se realiza la investigación de la queja. El 30 de agosto se emite respuesta al usuario. Días hábiles de respuesta: 12 días hábiles |
| 51 | Sugerencia | 27-ago-19 | Sugiere que la asignación de citas médicas con foto del carnet y documento de identidad se realicen por whatsapp. | Gilberto Romero | 18461729 | Consulta externa | | Cafesalud | 3208475500 | El 6 de septiembre se emite respuesta al usuario Días hábiles de respuesta: 8 días hábiles de respuesta. |
| 52 | Queja | 29-ago-19 | Inconformidad porque en el consultorio No. 4 hay una lata y la paciente y el acompañante salieron lesionadas, sugiere que la sea reparada. | Flor Castaño | 25016952 | Mantenimiento | | Asmet | 3008373285 | El 29 de agosto aparece en el formato de remisión de la queja la descripción de la queja pero no es entregada a ninguna área como responsable de realizar la investigación. El 6 de septiembre se emite respuesta al usuario. Días hábiles de respuesta: 6 días hábiles |

| | | | | | | | | | | |
|----|----------------|------------|---|---|------------|------------------|----------------------|----------------------|--------------------------|--|
| 53 | Queja | 10-sept-10 | Inconformidad porque se llamó para reprogramar una cita médica para el 10 de septiembre y cuando llegó a la cita se la habían asignado para el 11 de septiembre. | Jhon Alexander Murillo | 1097037552 | Facturación | | Nueva EPS subsidiado | 3148318160 | El 10 de septiembre en el formato de remisión interna de la queja aparece registrado el contenido de la queja, pero no se está dejando responsable para realizar la investigación de lo sucedido. El 10 de septiembre se emite respuesta al usuario Días hábiles de respuesta: 1 día hábil |
| 54 | Felicitaciones | 31-sep-19 | Felicitaciones por la atención brindada en el servicio de urgencias. | Miriam Peñates Molina | 453914042 | Urgencias | | | 3003118788 | El 16 de septiembre se le escribe a soluciones efectivas informando de las felicitaciones recibidas y cuales funcionarios estaban de turno. |
| 55 | Sugerencia | 27-ago-19 | Sugerencia para que se coloque un parasol en la sala de espera de odontología . | Gilberto Romero Luz elena García Dávila | 25024953 | | | | 3208475500 3124895012 | El 16 de septiembre se socializa sugerencia con la gerente. El 18 de septiembre la gerente emite respuesta a ambos usuarios. Días hábiles de respuesta: 16 días hábiles |
| 56 | Queja | 19-sept-19 | Inconformidad porque tenía cita con la Dra. Daniela a las 8:20 a.m. y llegó a la hora de la cita y la Dra. No se encontraba en el consultorio llegó una hora después y no la quiso atender. | Leidy Natalia Román | 1088827292 | Consulta externa | Dra. Daniela Londoño | Medimás subsidiado | 3196567665 | El 19 de septiembre se socializa queja con la coordinadora médica. El 19 de septiembre la coordinadora médica entrega queja a la Dra. Londoño para que realice los descargos. El 20 de septiembre la Dra. Londoño realiza los descargos El 2 de octubre se emite respuesta al usuario. Días hábiles de respuesta: 9 días hábiles |
| 57 | Queja | 25-sept-19 | Coomeva remite queja del usuario por inconformidad porque no fue atendido en la ESE porque en el Adres figuraba con servicios en Pereira | Luis Alberto Patiño- paciente Carolina Caicedo Ramirez (Coomeva EPS) | 1097396023 | Urgencias | | Coomeva | | El 25 de septiembre se socializa queja con la coordinadora médica La coordinadora médica emite respuesta donde realiza la investigación de lo sucedido El 1 de octubre se emite respuesta al usuario. Días hábiles de respuesta: 4 días hábiles |
| 58 | Queja | 19-sept-19 | Inconformidad por la entrega de los medicamentos porque en algunas oportunidades los tienen que comprar y no los atienden inmediatamente. | Dolly Giraldo de Hernández | 25017031 | Farmacia | | Cosmitet | 3105445957 | El 23 de septiembre se socializa queja con la coordinadora médica. El 30 de septiembre la coordinadora médica da respuesta a la investigación realizada. El 2 de octubre se emite respuesta al usuario. Días hábiles de respuesta: 10 días hábiles |
| 59 | Queja | 18-sept-19 | Inconformidad porque las citas en consulta externa les toca esperar dos días para que los atiendan y solicitan atención preferencia | Dolly Giraldo de Hernández | 25017031 | Facturación | | Cosmitet | 3105445957 | El 23 de septiembre se socializa queja con la coordinadora médica. El 30 de septiembre la coordinadora médica da respuesta a la investigación realizada. El 2 de octubre se emite respuesta al usuario. Días hábiles de respuesta: 10 días hábiles |
| 60 | Queja | 19-sept-19 | Inconformidad para solicitar cita por consulta externa para control de hipertensión | Martha Liliana Martinez Arcila | 25020785 | Facturación | | Cosmitet | 3166234750 | El 23 de septiembre se socializa queja con la coordinadora médica. El 30 de septiembre la coordinadora médica da respuesta a la investigación realizada. El 2 de octubre se emite respuesta al usuario. Días hábiles de respuesta: 9 días hábiles |
| 61 | Queja | 18-sept-19 | Inconformidad por la demora en la entrega de medicamentos y porque no tienen una atención preferencial con los adultos mayores | Hector Fabio Marín | 18463676 | Farmacia | | Cosmitet | 3108481445 | El 23 de septiembre se socializa queja con la coordinadora médica. El 30 de septiembre la coordinadora médica da respuesta a la investigación realizada. El 2 de octubre se emite respuesta al usuario. Días hábiles de respuesta: 10 días hábiles |
| 62 | Queja | 19-sept-19 | Inconformidad por la no entrega de los resultados de una radiografía. | Hector Fabio Marín | 18463676 | | | Cosmitet | 3108481445 | El 23 de septiembre se socializa queja con la coordinadora médica. El 30 de septiembre la coordinadora médica da respuesta a la investigación realizada. El 2 de octubre se emite respuesta al usuario. Días hábiles de respuesta: 9 días hábiles |
| 63 | Queja | 28-sept-19 | Inconformidad por la no entrega oportuna de medicamentos en farmacia. | Absalón Gómez Patiño | 18464511 | Farmacia | | Cosmitet | 3117186684 | El 27 de septiembre se socializa queja con la coordinadora médica El 1 de octubre se emite respuesta al usuario. Días hábiles de respuesta: 1 día hábil |