

No. De la queja, sugerencia, felicitaciones	Tipo	Fecha	Medio por el cual se interpone la queja	Motivo de la queja o sugerencia
1	Queja	4-Jan-19	ESCRITO	Inconformidad por la demora en la atención de la jefe Liliana María López
2	Queja	5-Jan-19	ESCRITO	Inconformidad por la demora en la atención de la Jefe Liliana Maria con una hora de retraso en la atención y no fue atendida
3	Queja	5-Jan-19	ESCRITO	Inconformidad por la demora en la atención de la Jefe Liliana Maria y nunca fue atendido
4	Queja	5-Jan-19	ESCRITO	Inconformidad por la demora en la atención de la Jefe Liliana Maria y nunca fue atendido
5	Queja	16-Jan-19	ESCRITO	Inconformidad porque no contestan el teléfono o esta ocupado para solicitar citas médicas al número 3147687790

6	Queja	19-Jan-19	ESCRITO	Inconformidad por la manera de responder el Dr. Germán Dario Moreno y la facturadora Adriana Jaramillo a una usuaria
7	Queja	22-Jan-19	ESCRITO	Inconformidad porque no contestan el teléfono o esta ocupado para solicitar citas médicas a los numeros 3113902109, 3122375798 y 3113078721
8	Reconocimiento		ESCRITO	
9	Sugerencia	1/25/2019	ESCRITO	Sugiere que el horario de asignación de citas telefónicas sea de 7 a.m. a 9:00 a.m. y que los responsables de los celulares los contesten
10	queja	1-Feb-19	ESCRITO	Inconformidad de la paciente porque tenia cita con la Dra. Leidy Marcela Silva a las 5y30 p.m. y la doctora la llamó al teléfono que no la esperaba sino hasta las 5y10 y efectivamente no la atendiendo
11	Felicitación	4-Feb-19	ESCRITO	Felicitaciones por la atención de sus hijos en el servicio de urgencias

12	Queja interna	No tiene fecha en la queja	ESCRITO	Inconformidad por el trato recibido por parte de un usuario de Nueva EPS cobtributivo en el servicio de urgencias
13	Felictación		ESCRITO	Agradecimiento por la buena atención recibida por los médicos y personal de enfermería en el servicio de urgencias
14	Queja	28-Aug-18	ESCRITO	Inconformidad por la asignación de citas en consulta externa porque hay usuarios que madrugan y guardan cupos para otros usuarios y los que madrugan en algunas oportunidades no alcanzan cita médica
15	Queja	No tiene fecha en la queja	ESCRITO	Inconformidad por la demora o no a atención en el consultorio No. 3
16	Queja	La queja estaba en el buzón y no tiene fecha	ESCRITO	Inconformidad por el tiempo de espera de 40 minutos para ser atendido en el servicio de urgencias
17	Queja	La queja estaba en el buzón y no tiene fecha	ESCRITO	Inconformidad por los comentarios que realiza el portero a cerca de los pacientes que ingresan al servicio de urgencias

18	Felicitación	20-02-19	ESCRITO	Agradecimientos por la atención prestada en el servicio de urgencias
19	Reclamo	02-03-19	ESCRITO	Reclama al hospital demora en la remisión para Armenia de paciente embarazada que perdió el bebé
20	Queja	06-03-18	ESCRITO	Inconformidad de la paciente por poco apoyo de la jefe en la toma de la citología, a lo cual la paciente prefirió que no fuera tomado el examen.
21	Queja	13-03-19	ESCRITO	Inconformidad por la atención brindada por parte de las facturadoras en el servicio de farmacia y no explicación del proceso de como era la entrega de los medicamentos.
22	Queja	20-Mar-19	ESCRITO	Inconformidad por la atención brindada en farmacia por la facturadora Mónica Restrepo ya que es muy grosera para constestar
23	Queja	1-Apr-19	ESCRITO	Inconformidad por el trato dado en el servicio de urgencias a una usuaria por parte de una auxiliar de enfermería

24	Queja	3-Apr-19	ESCRITO	Inconformidad por la no atención por parte del Dr. Zuluaga quien manifestó que había llamado al paciente oportunamente.
25	Queja	15-Apr-19	ESCRITO	Inconformidad por la no asignación de cita en varias oportunidades por medicina general
26	Queja	16-Apr-19	ESCRITO	Inconformidad por la jeringa utilizada para sangrar una menor de edad en el servicio de urgencias por parte de las auxiliares de enfermería
27	Queja	27/04/2019 se transpaso la queja a formato de la ESE. 16-abril-19 se interpuso queja en la Supersalud	ESCRITO	Inconformidad porque la paciente incumplió una cita y se le esta cobrando la penalidad, la cual debe ser pagada para acceder de nuevo a los servicios en odontología.
28	Queja	02/05/2019 se transcribió en el formato de la ESE y recibida en la entidad. El 12 de abril se coloco la que en subsecretaria de salud	ESCRITO	Inconformidad por la no atención en el laboratorio para exámenes, ya que la usuaria manifiesta que en ningún momento en el laboratorio hicieron el llamado para practicarle los exámenes y que esta embarazada.
29	Queja	8-May-19	ESCRITO	Inconformidad porque el tiempo de las citas telefónicas es únicamente de una hora y no contestan el teléfono y cuando entra la llamada no contestan.

30	Queja	9-May-19	ESCRITO	Inconformidad porque la usuaria habia solicitado una cita con una Dra. Y se la asignaron con un doctor, el funcionario del SIAU hizo el favor de cambiarle la cita para ser atendida por una doctora y cuando llego a la cita habia sido cancelada. Además manifiesta inconformidad porque no contestan oportunamente los teléfonos para la asignación de citas.
31	Queja	16-May-19	ESCRITO	Inconformidad por el trato recibido tanto físico como verbal por la enfermera docente del INTEC en el servicio de curaciones de la ESE.
32	Queja	20-May-19	ESCRITO	Inconformidad por la información suministrada en el laboratorio para solicitar cita
33	Queja	22-May-19	ESCRITO	Inconformidad por la no atención oportuna de la consulta de crecimiento y desarrollo de la Jefe Sandra Milena Gallego
34	Queja	23-Mayo-19 se transcribió en el formato de quejas El 14 de mayo se colocó la queja a través del buzón	ESCRITO	Inconformidad por la demora en lectura de exámenes de laboratorio en el servicio de urgencias
35	Queja	27-May-19	ESCRITO	Inconformidad por la no entrega de medicamentos (Inhaladores) en el servicio de farmacia porque ya se encuentran facturados.

36	Queja	4-Jun-19	ESCRITO	Inconformidad por la mala atención en el servicio de urgencias por parte del personal médico
37	Felicitaciones	7-Jun-19	ESCRITO	Felicitaciones atención en el servicio de hospitalización.
38	Queja	7-Jun-19	ESCRITO	Inconformidad por la atención recibida por la doctora Luisa Fernanda Ocampo en cita prioritaria
39	Queja	14-Jun-19	ESCRITO	Inconformidad por la no atención del menor de edad en el servicio de urgencias por parte de la Dra. Marcela Betancourth y lo direcciona a cita prioritaria.
40	Queja interna	14-Jun-19	ESCRITO	Inconformidad por el trato recibido el personal de urgencias por un usuario en este servicio
41	Queja	21-Jun-19		Inconformidad por la atención recibida por la Dra. Juliett ya que tiene problemas con una muela y no le soluciona el problema la manda para donde el odontólogo particular.
42	Queja	26-Aug-19 presencial		Inconformidad por la actitud de la facturadora de laboratorio

43	Queja	26-Aug-19	Presencial	La señorita manifiesta haberse accidentado el sábado 24 de agosto, ingreso al hospital por urgencias donde la mandaron para la casa y le dijeron que viniera el lunes 26 de agosto para un Rx a las 7 de la mañana . Ella asistió al examen le dijeron que esperara resultados en urgencias que a las 9 am la llamaban para el reporte eran las 12 pasadas y aun no la llamaban . dice que es un atropello al usuario tanta espera para la entrega de un resultado.
44	Sugerencia	27-Aug-19	Buzon	Sugieren un parasol en la zona de odontología y control de desarrollo y crecimiento ya que el sol afecta e indisponen la espera de las citas
45	Sugerencia	27-Aug-19	Buzon	sugieren atención preferencial para el adulto mayor y los niños
46	Sugerencia	27-Aug-19	Buzon	el señor sugiere que se pidan las citas por whatsapp con foto carnet y documento de identidad
47	Queja	29-Aug-19	presencial	La señora está disgustada porque en la puerta del consultorio 4 hay una lata levantada en la cual la hija y ella salieron lesionadas la señora manifiesta que es un riesgo para un niño o cualquier persona , sugiere reparación de la puerta

48	Queja	10-Sep-19	Presencial	El día 10 de septiembre se acerco el joven John Alexander Murillo identificado con cedula de ciudadanía No 1097037552,Disgustado porque tenia una cita con la doctora Orlany el 9 de septiembre la cual fue cancelada y reprogramada via telefonica por la oficina del Siau para el 10 de septiembre a las 2 y 30 pm . Al llegar le dicen en caja que la cita esta agendada para el miércoles 11 de septiembre a las 2 y 30 .
49	Queja	16-Sep-19	Buzon	Se quejan por el Sol que les da en horas de la tarde en el area de Odontologia cuando estan esperando ser atendidos . Piden un Parasol
50	Felicitaciones	16-Sep-19	BUZON	La señora Miriam Peñates Molina felicita al Hospital por el sevicio de urgencias. Ya que el dia 3 de septiembre ingreso a dicha area y fue muy bien atendida por el personal encargado este dia.

51	Queja	18-Sep-19	Oficina del Siau	<p>La señora llego a urgencias antes de las 6 am con su hija muy enferma . Pasaron 50 min ella se acerca al portero y pregunta que por que no han llamado a la hija . El le responde que el Dr Paez esta ocupado. La señora da la vuelta con su hija por consulta externa y sin que nadie se de cuenta entra por hospitalizacion a urgencias , encuentra al medico sentado muy relajado solo sin paciente , ella le reclama el no haber hecho pasar a su hija sabiendo que no tenia paciente , el le reponde que esta ocupado ella dice que se va a quejar y el le dice que haga lo que quiera. La señora regresa a urgencias por la parte del frente con su hija y cuando llega el portero le dice que ya la habian llamdo . ingresa por triage y la enfermera le dice que no es una urgencia y le agenda cita de consulta externa para las 10 y 40 am.ella dice que le dijeron que el Dr Paez se estaba bañando. le parece injusto que no le den prioridad a la salud de una persona.</p>
----	-------	-----------	------------------	---

52	Queja	19-Sep-19	Siau	<p>preguntar por la Doctora pero ellas desconocen donde pueda estar , en recepción le hacen el llamado a la Doctora por el alta voz pero aun así ella no llega . La señora se queda esperando fuera del consultorio y la Doctora llega a las 9 y 32 AM llamando a la que tenía cita a las 9 y 30 por lo que la señora se pone de pie y le dice que ella tenía cita a las 8 y 20 . La Doctora le dice que ella no la va a atender porque llegó tarde y la señora le dice que ella no llegó tarde llegó a la hora exacta y no había nadie en el consultorio la Doctora disgustada le dice que no la atiende y ya . La señora se acerca a las cajas expone el inconveniente y pide el favor de que le asignen una nueva cita la cual le agendan para las 10 AM con la misma Doctora pero ella se negó a tenderla y le pasa la cita al Doctor Salazar.</p>
----	-------	-----------	------	--

53	Queja	19-Sep-19	Siau	<p>Una funcionaria de Cosmitet se acerca a la oficina del siau y presenta 5 Quejas de 3 usuarios. 1, se queja de no poder acceder a una cita mediaca porque cuando llega a las 3 de la tarde a la caja no le dan ya la cita porque ya esta pasada la hora le dicen que debellamar y cuando llama ya no hay citas con el medico que pide.2,Se quejan d eque tienen que comprar los medicamnetos porque en la farmacia del hospital se demoran mucho para entregar un acetaminofen .3,Se queja de tener que acudir a medico particular porque cuando pide la cita se la dan para 2 dias despues.4,se queja de realizar un Rx el cual nunca entregaron resultados.5, no les estan mostrando la atencion preferencial que ellos deben tener, en la farmacia se demoran mcho para entrega de medicamentos.</p>
54	Queja	25-Sep-19	Correo siau	<p>El día 25 de septiembre llega al correo del siau un mensaje de coomeva con una queja que puso el usuario a la Supersalud porque no lo atendieron en Urgencias, debido a que en el Adres figuraba con servicio en Pereira. Anexo copia de la queja que llego al correo</p>

55	Sugerencia	27-Sep-19	Buzon	Sugieren que asignen a otra persona que reparta fichas a las personas que llegan despues de las 7 y 30 AM . Al hacer esto agilizan el proceso de llamar a las personas que llegaron temprano para recibir las fichas.
56	Sugerencia	27-Sep-19	Buzon	Sugieren que la chica de facturación este en su punto de trabajo ya que se ausento 40 minutos para poder atender un adulto mayor .
57	Queja	28-Sep-19	Siau	El señor Absalon Gomez P se quejode que en Farmacia no le entregaron 5 inyecciones de Gentamicina por 160 mg . Quien le entrego los medicamentos le dice que no sabe cuando llega y el medicamento es el indispensable para tratar la enfermedad.

MIRIAM RUIZ RUIZ
Asesora de Control Interno

RELACION DE QUEJAS CON SU SEGUIMIENTO DE ENERO A DICIEMBRE DE 2019

Nombres y Apellidos	Documento	Área	Funcionario de la atención o contra quien recae la queja
Kelly Johanna Valdez	1,094,929,878	Consulta externa	Liliana María López Ossa
Dulce Maria Botero Marín- Paciente Jennifer Tatiana Marín- quien interpone la queja	1,095,271,106	Consulta externa	Liliana María López Ossa
Lucelly Mejia S.	25,025,064	Consulta externa	Liliana María López Ossa
Nicolas González- Paciente Gylbey Gonzalez- quien interpone la queja	18,468,506	Consulta externa	Liliana María López Ossa
María Jesús Marín- Paciente Marco Antonio Orozco- quien interpone la queja		Facturación	

María Olga González	24,814,642	Odontología y facturación	Dr. Germán Dario Moreno Adriana Patricia Jaramillo
Diana Marcela Giraldo Botero	25,023,254	Facturación	
Reconocimiento de Nueva EPS a la institución			
Tatiana Gómez Martínez- Paciente Blanca Nubia Martínez- Quien interpone la queja	1,097,040,375	Facturación	
María Elena Aguirre T	25,020,427.00	Consulta externa	Dra. Leidy Marcela Silva
Ramiro Adrian Moreno y Xiomara Toro Arboleda		Urgencias	

Gloria Cecilia Gómez auxiliar de enfermería		Urgencias	
Clara del Pilar Agudelo López-paciente		Urgencias	
Damaris Alzate	25,019,112	Consulta externa	
Jhon Edisón Castaño		Consulta externa	
Luis Carlos Labrador	6,441,420	Urgencias	
Daniela Rios		Urgencias	Carlos Hoyos-portero

Bertha Pinilla Pinilla		urgencias	
Luisa Fernanda Correa Guzmán- paciente Martha Cecilia Guzmán- quien interpone la queja	1,097,038,988	urgencias	
María Rubiola Hernández	25,014,715	Consulta externa	Jefe Sandra Gallego
Adiela Restrepo- paciente Margothe Jaramillo- quin interpone la queja	25,010,809	Facturadoras farmacia	Mónica Restrepo y Amanda Moreno M.
Alba Lucia Osorio Hincapié	25,021,607	Facturadora farmacia	Mónica Restrepo
Sadys del Carmen Manjarrés Vergara	64,555,622	Urgencias	Yésica Achicanoy- auxiliar de enfermería

Melba Rosa Arias de Henao - paciente Edith Henao- quien interpone la queja	25,017,397	Consulta externa	Dr. Diego Fernando Zuluaga
Orlando Antonio Ramirez Mejia	18,462,465	Consulta externa	Facturación
Kathaleya Valencia-Paciente Arminson Valencia- quien interpone la queja	1095270403	Urgencias	Auxiliares Estefania Bueno y Angie Lorena Sánchez Estrada
Daniela Sabolgal G. -Paciente Luz Estella Giraldo- quien interpone la queja	1097032125	Odontología	
Marly Tatiana Rivera Holguín- paciente Leidy Viviana Rivera- Quin interpone la queja	1005233502	Laboratorio	
Blanca Nubia Martinez Botero	25019374	Facturación	

Mariana Gómez Moreno- Paciente Alba Lucia Moreno- Quien interpone la queja	1097885353	Facturación	
Rogelio Franco Ramirez	18460537	curaciones	
Lina Marcela Leal Osorio	25026776	Laboratorio	Auxiliar de enfermeria Gloria Gómez
Samuel Ordoñez Cerón- Paciente Neiby Ordoñez- Quien interpone la queja	1095269483	Consulta externa	Jefe Sandra Milena Gallego
Angie Yurisa Soto Castaño	1007269274	Urgencias	
Luis Alfonso Restrepo- Paciente Martha Yaneth Restrepo- Quien interpone la queja	4521608	Farmacia	

Jazmin Zulay Dávila Ramirez	1097040145	Urgencias	
Miguel Angel Salinas	1678245	Hospitalizacion	
Cesar Julio Londoño F.	4367060	Consulta externa	Dra. Luisa Fernanda Ocampo
Conrado Ortiz Robledo- Paciente Ana Amalia Robledo- Quien interpone la queja	1095271022	Urgencias	Dra. Marcela Betancourth
Ana Elisa Bedoya	25019260	Odontología	Dra. Juliett Salazar
		Laboratorio	Adriana Jaramillo

Nallely Martinez	1010119099	Urgencias	
Luz amparo correa , maria cotrina,martha lucia , delcy pelaez, maria elizabeth giraldo, blanca marina pineda,maria luisa sanchez,luz maricela perez,natalia velatobon,eucaris tobon, juan b henao y ,mara lopez	43651025	Odontologia	
no se entiende el nombre	1083916917	urgencias	
Gilberto romero quiroz	18461729	Consulta externa	
flor castaño	25016952	consulta externa	

Jhon Alexander Murillo	1097037552	Consulta externa	Siau
Gilberto Romero y Luz Elena Garcia	25024953	Odontologia	Infraestructura
Miriam Peñates Molina	43914042	urgencias	Carlos Hoyos (Portero)yesica Franco(Facturadora) Dr Esteban M Paez, Aux Gloria Holguin y Luz nelly Marin

Marleny Gomez

25024143

Urgencias

Dr Paez

Leidy Natalia Roman	108827292	Consulta externa	Doctora Londoño
---------------------	-----------	------------------	-----------------

Martha Liliana Martinez, Maria Dolly Giraldo, Hector Fabio Marin Marin	25,020,785, 25,017,031, 18,463,676	Farmacia y Consulta Externa	
Carolina Caicedo Ramirez (Ejecutivo Servicio al Cliente)		Urgencias	

		Laboratorio	
Luz Maria Suarez	42077620	Urgencias	
Absalon Gomez Patiño	18464511	Farmacia	

EPS	Teléfono	Observaciones
Asmet Salud subsidiado	3146442021	<p>El 4 de enero se recibe la queja de usuaria. El 4 de enero se socializa queja con la coordinadora. El 4 de enero la funcionaria responsable de la queja da las explicaciones El 25 de enero se emite respuesta al usuario Días hábiles de respuesta: 13 días hábiles</p>
Medimás subsidiado	3046828972	<p>El 9 de enero se socializa queja con la coordinadora de PYD El 10 de enero la coordinadora realiza la investigación de lo sucedido El 25 de enero se emite respuesta a la usuaria Días hábiles de respuesta: 13 días hábiles de respuesta.</p>
Asmet salud subsidiado	3194547963	<p>El 9 de enero se socializa queja con la coordinadora de PYD El 10 de enero la coordinadora de PYD realiza la investigación de lo sucedido El 25 de enero se emite respuesta a la usuaria Días hábiles de respuesta: 13 días hábiles</p>
Asmet salud subsidiado	3042076688	<p>El 9 de enero se socializa queja con la coordinadora de PYD El 10 de enero la coordinadora de PYD realiza la investigación de lo sucedido El 24 de enero se emite respuesta a la usuaria Días hábiles de respuesta: 12 días hábiles de respuesta.</p>
Medimás subsidiado	3147687190	<p>el 17 de enero se socializa queja con la coordinadora médica El 17 de enero la coordinadora médica realiza la investigación El 24 de enero se emite respuesta al usuario Días hábiles de respuesta: 6 días hábiles</p>

Subsidiado	3104342099	No tiene fecha de socialización de la queja a la coordinadora médica. Los funcionarios implicados en la queja dan descargos no tiene fecha El 28 de enero se emite respuesta al usuario. Días hábiles de respuesta: 6 días hábiles
Subsidiado medimás	3146276935	El 22 de enero se socializa queja con la coordinadora médica. El 23 de enero la coordinadora realiza la investigación de lo sucedido el 24 de enero se emite respuesta a la usuaria Días hábiles de respuesta: 2 días hábiles
Subsidiado medimás	3008544693	El 28 de enero se socializa sugerencia con la coordinadora médica. El 28 de enero la coordinadora médica analiza la sugerencia. El 1 de febrero se emite respuesta a la usuaria por la sugerencia. Días hábiles de respuesta: 5 días hábiles
Subsidiado medimás	3206083195	El 4 de febrero se socializa queja con la coordinadora médica. El 4 de febrero la coordiadora médica realiza la investigación. El 4 de febrero la coordinadora mpedica remite queja a soluciones efectivas a dinde pertenece la doctora. El 15 de fdebrero se recibe correo electrónico de soluciones efectivas donde manifiestan que estan ajustando el proceso para las sanciones disciplinarias. El 20 de febrero se emite respuesta a la usuaria días hábiles de respuesta: 13 días hábiles
		El 4 de febrero se les responde dando los agradecimientos

		El 11 de febrero se envia carta a la Nueva EPS manifestando lo sucedido
Medimás subsidiado	3107241148	Esta queja se encontraba en el buzón El 11 de febrero se remite queja a la coordinadora médica. El 14 de febrero la coordinadora realiza la investigación a la queja y da respuesta. El 18 de febrero se emite respuesta a la queja Días hábiles de respuesta: 118 días hábiles
		Esta queja se encontraba en el buzón No hay datos del usuario La socialización de la queja a la coordinadora médica no tiene fecha El 11 de marzo la coordinadora médica realiza la investigación, pero no es posible porque el usuario no suministro datos como documento de identidad, teléfono No fue posible establecer el tiempo por falta de datos.
Asemt Salud subsidiado	3275753567	La queja se encontraba en el buzón no tiene fecha El 21 de febrero se socializa queja con la coordinadora de urgencias El 6 de marzo la coordinadora de urgencias da respuesta El 14 de marzo se emite respuesta al usuario Días hábiles de respuesta: 15 días hábiles de respuesta
		No tiene fecha la socialización de la queja a la coordinadora de urgencias. El 12 de marzo la coordinadora del servicio realiza la investigación de la queja. No tiene respuesta al usuario por datos insuficientes en la queja. Días hábiles de respuesta: No fue posible establecerlos porque no hay muchos datos del usuario.

Asmet salud subsidiado	3146072860	<p>El 2 de marzo se socializa queja a la coordiadora médica</p> <p>El 6 de marzo la coordinadora médica realiza la investigación</p> <p>El 6 de marzo se emite respuesta a la usuaria</p> <p>Días hábiles de respuesta: 3 días hábiles</p>
SOS contributivo	3116277525	<p>No tiene fecha cuando se socializó la queja con la coordinadora médica.</p> <p>El 6 de marzo la coordiadora médica remite queja a soluciones efectivas via correo lectrónico.</p> <p>El 13 de marzo soluciones efectivas envia respuesta a la jefe</p> <p>El 28 de marzo se emite respuesta al usuario</p> <p>Días hábiles de respuesta: 15 días hábiles</p>
Cosmitet	3137319593	<p>El 14 de marzo se socilizó queja con el coordiador de la farmacia</p> <p>El 14 de marzo el coordiador realiza la investigación de la queja</p> <p>El 29 de marzo se emite respuesta al usuario.</p> <p>Días hábiles de respuesta: 11 días hábiles de respuesta.</p>
Cosmitet	3113454299	<p>El 20 de marzo se socializa queja con el regente de farmacia.</p> <p>El 20 de marzo el regente realiza la investigación de lo sucedido.</p> <p>El 21 de marzo se emite respuesta a la usuaria.</p> <p>Días hábiles de respuesta: 1 día hábil</p>
Nueva EPS subsidiado	3137521517	<p>El 1 de abril se socializa queja a la coordinadora médica, donde se remite queja a soluciones efectivas.</p> <p>El 4 de abril soluciones efectivas realiza visita en la Ese a la auxiliar implicada en la queja.</p> <p>El 8 de abril soluciones efectivas emite respuesta</p> <p>El 10 de abril se emite respuesta al usuario.</p> <p>Días hábiles de respuesta a la queja: 7 días hábiles</p>

Asmet salud-subsidiado	3117885631	<p>El 3 de abril se socializó queja con la coordinadora Médica.</p> <p>El 3 de abril la coordinadora médica socializó la queja con el responsable</p> <p>El 10 de abril se emite respuesta al usuario</p> <p>Días hábiles de respuesta: 5 días hábiles</p>
Cosmitet	3108266307	<p>El 15 de abril se socializa queja con la auxiliar administrativo de facturación.</p> <p>El 24 de abril la coordinadora de facturación da respuesta a la investigación realizada</p> <p>El 13 de mayo se emite respuesta al usuario.</p> <p>Días hábiles de respuesta: 17 días hábiles</p> <p>La demora en la respuesta se presentó en la proyección de la respuesta por parte del coordinador del SIAU.</p>
Sanidad policia	3117866277	<p>El 19 de abril se socializa queja con la coordinadora del servicio de urgencias</p> <p>No se tiene la fecha cuando las auxiliares del servicio manifiestan lo sucedido</p> <p>El 8 de mayo el padre de la usuaria realiza queja en la supersalud.</p> <p>El 9 de mayo el comandante de las fuerzas militares BAS 08 remitió la queja a la ESE Hospital.</p> <p>El 9 de mayo se emite respuesta al usuario.</p> <p>El 20 de mayo se envía respuesta al dispensario</p> <p>Días hábiles de respuesta: 14 días hábiles</p>
Nueva EPS subsidiado	3103735216	<p>El 29 de abril se le socializó queja a la coordinadora médica</p> <p>El 3 de mayo se emite respuesta a la usuaria.</p> <p>Días hábiles de respuesta: 3 días hábiles</p>
Asmet Salud subsidiado	3206448559	<p>Se le remite la queja a la coordinadora de laboratorio (No tiene fecha de socialización).</p> <p>El 8 de mayo la coordinadora del laboratorio realiza la investigación.</p> <p>El 21 de mayo se emite respuesta al usuario</p> <p>Días hábiles de respuesta: 13 días hábiles</p> <p>La queja no se respondió oportunamente por el lapso de tiempo tan demorado en el coordinador del SIUAU en proyectar la respuesta.</p>
Medimás subsidiado	3128541513	<p>El 8 de mayo se socializa queja con la coordinadora de facturación.</p> <p>El 13 de mayo la coordinadora da respuesta a la investigación realizada</p> <p>El 20 de mayo se emite respuesta a la usuaria.</p> <p>Días hábiles de respuesta: 8 días hábiles</p>

Medimás subsidiado	3206230903	<p>El 9 de mayo se socializa queja con la coordinadora de facturación y cartera.</p> <p>El 13 de mayo la coordinadora de facturación y cartera realiza la investigación y da respuesta.</p> <p>El 22 de mayo se emite respuesta al usuario:</p> <p>Días hábiles de respuesta: 9 días hábiles</p>
Asmet salud subsidiado	3117226427	<p>Se socializa queja con la coordinadora médica (En el formato no esta la fecha)</p> <p>El 21 de mayo la coordiadora médica realiza la investigación y da respuesta</p> <p>El 22 de mayo la coordiadora médica escribe a la docente para que explique lo sucedido.</p> <p>El 23 de mayo la docente da respuesta</p> <p>El 23 de mayo se emite respuesta al usuario.</p> <p>Días hábiles de respuesta: 4 días hábiles de respuesta</p>
Medimás subsidiado	3217701950	<p>El día 20 de mayo se socializa queja con la coordinadora del laboratorio</p> <p>El 21 de mayo la auxiliar de enfermería manifiesta lo sucedido con la paciente.</p> <p>El 23 de mayo se emite respuesta al usuario.</p> <p>Días hábiles de respuesta: 3 días hábiles de respuesta</p>
Asmet salud subsidiado	3206465687	<p>El 22 de mayo se socializa queja con la coordinadora de PYD</p> <p>el día 27 de mayo la jefe Sandra Milena Gallego explica lo sucedido</p> <p>El 29 de mayo se emite respuesta al usuario</p> <p>Días hábiles de respuesta: 5 días hábiles de respuesta</p>
Asmet salud subsidiado	3127269168	<p>El 25 de mayo se socializa queja con la jefe coordinadora del servicio.</p> <p>La coordinadora de urgencias realiza la investigación y emite respuesta (No tiene fecha en el formato)</p> <p>El 10 de junio se emite respuesta al usurio.</p> <p>Días hábiles de respuesta: 11 días hábiles de respuesta</p>
Asmet salud subsidiado	3148582797	<p>El 28 de mayo se socializa queja con el regente de farmacia.</p> <p>El 28 de mayo el regente realiza la investigación y da respuesta.</p> <p>El 5 de junio se emite respuesta al usuario.</p> <p>Días hábiles de respuesta: 6 días hábiles de respuesta</p>

Asmet salud subsidiado	3116912149	El 4 de junio se socializa queja con la coordinadora del servicio de urgencias La coordiadora de urgencias realiza la investigación y esta es explicada por la auxiliar de enfermería de triage (No tiene fecha) El 12 de junio se emite respuesta al usuario. Días hábiles de respuesta: 6 días hábiles de respuesta
Asmet salud subsidiado	3116438114	
Asmet salud subsidiado	3123171729	E 7 de junio se socializa queja a la coordiadora médica. El 11 de junio la coordiadora médica realiza la investigación y da respuesta y solicita descargos a la Dra Ocampo. La Dra. Ocampo emite respuesta (No tiene fecha) El 17 de junio se emite respuesta al usuario. Días hábiles de respuesta: 6 días hábiles de respuesta
Asmet salud subsidiado	3013983469	El 14 de junio se socializa queja a la coordinadora médica. El 17 de junio la coordiadora médica realiza la investigación y da respuesta El 20 de junio se emite respuesta a la usuaria. Días hábiles de respuesta: 3 días hábiles de respuesta.
		El 20 de junio se emite oficio a Sanidad de la Policia informado lo ocurrido.
Asmet salud subsidiado	3147804542	El 26 de junio se remite queja a la coordiadora médica. El 28 de junio la coordinadora médica emite respuesta El 3 de julio se emite respuesta al usuario. Días hábiles de respuesta: 5 días hábiles de respuesta.
Asmet Salud		

	3202105524	YA SE ENVIO RESPUESTA
		EN TRAMITE. EL 5 DE SEPTIEMBRE SE PASA A GERENCIA PARA FIRMA DE CONSTANCIA DE TRAMITE. SE SOCIALIZA COLOCANDO LA RESPUESTA EN EL AREA DE ODONTOLOGIA.
		EN TRAMITE. SE PASA A GERENCIA PARA FIRMA DE CONSTANCIA DE TRAMITE. SE NOTIFICA RESPUESTA EN MENSAJE DE TEXTO YA QUE EL SEÑOR NO DEJO DIRECCION.
asmet	3008373285	SE ENTREGA A GERENCIA , LA CUAL DA LA RESPECTIVA RESPUESTA

Nueva EPS subsidiado	3148318160	YA FUE TRAMITADA Y ENVIADA LA RESPUESTA AL USUARIO
Asmet	3208475500-3124895012	RESPUESTA FUE PUBLICADA EN EL AREA DE ODONTOLOGIA YA QUE LOS USUARIOS NO DEJAN DIRECCION.
	300-3118788	PUBLICACION DE RECONOCIMIENTO EN LAS PRINCIPALES CARTELERAS

Nueva EPS subsidiado	3116259664	SE ENTREGA A LA JEFE LAURA PARA QUE SE LO COMUNIQUE A LA JEFE TANIA PARA SU RESPECTIVO PROCESO EL 18 DE SEPTIEMBRE A LAS 3 Y 30 PM .
----------------------	------------	--

medimas

3196567665

SE ENTREGO A LA DR ECHEVERRY PARA SU
RESPECTIVO PROCESO EL 19/SEPT/2019

COSMITET	COSMITET	SE ENTREGA RELACION DE QUEJAS A LA DOCTORA ECHEVERRY EL DIA 24 DE SEPT-2019
COOMEVA		SE ENTREGA A LA DOCTORA ECHEVERRY EL DIA 25-SEPT-2019

		SE ENTREGA A LAS DOCTORA ECHEVERRY EL DIA 30 DE SEPTIEMBRE PARA SU RESPECTIVO TRAMITE
Asmet	3145481523	SE ENTREGA A LAS DOCTORA ECHEVERRY EL DIA 30 DE SEPTIEMBRE PARA SU RESPECTIVO TRAMITE
Cosmitet	3117186684	SE ENTREGA A LAS DOCTORA ECHEVERRY EL DIA 30 DE SEPTIEMBRE PARA SU RESPECTIVO TRAMITE

Respuesta	Fecha

<p>Se informa que los pacientes se citan a las 9 AM, pero se atienden de acuerdo al orden de llegada y se debe tener en cuenta que para la toma de rx se cuenta con 3 días a la semana por ende se acumulan los pacientes de los días en que no se tiene el servicio. Así mismo informa que también se deben atender los pacientes que consultan por servicio de Urgencias por lo cual se debe tener paciencia en la valoración.</p>	<p>30-08-2019</p>
<p>Me permito informar que su PQR se tendrá en cuenta para una nueva contratación de mantenimiento a la infraestructura de la institución ya que en lo que resta de la vigencia de la entidad no cuenta con presupuesto para tal fin. Agradecemos que manifieste su inconformidad la cual es muy importante para nosotros,</p>	<p>9/6/2019</p>
<p>Me permito informar que su PQR fue socializada con la gerencia la cual informa que su sugerencia va a ser analizada con el equipo de trabajo para mirar la posibilidad de asignar las citas por whatsapp.</p>	<p>9/6/2019</p>
<p>Me permito informar que su solicitud ha sido direccionada a gerencia, quien informa que en los próximos días se estará realizando la respectiva reparación</p>	<p>05-09-2019</p>

<p>Me permito informar que una vez investigada la inconformidad puesta por usted a través de la oficina de atención al usuario, socializada con el coordinador de área se evidencio que la contratista encargada del área de atención al usuario se equivoco en la reprogramación de citas quien Acepta que cometi6 el error dando mala informaci6n sin ninguna mala intenci6n , por lo que cuando Usted se acerca al Siau disgustado ella se disculpa y gestiona para que sea atendido el 10 se septiembre a las 5 de la tarde.</p>	<p>10-09-2019</p>
<p>Me permito informar que su PQR se tendr6 en cuenta para una nueva contrataci6n de mantenimiento a la infraestructura de la instituci6n ya que en lo que resta de la vigencia de la entidad no cuenta con presupuesto para tal fin. Agradecemos que manifieste su inconformidad la cual es muy importante para nosotros,</p>	<p>18-09-2019</p>
<p>Se socializo con el area de urgencia</p>	<p>17-09-2019</p>

EN REPETIDAS OCACIONES LE SOLICITE A LA JEFE TANIA LOS DESCARGOS DEL PQR PERO NO FUE POSIBLE QUJE LO PASARAN

Me permito informar que una vez investigada la inconformidad puesta por usted a través de la oficina de atención al usuario, se socializó con la Coordinadora Medica, quién informa que hablo con la Doctora Daniela Londoño Giraldo La cual dice que ella realizo llamado en consultorio 14 a las 8 y 20 AM como era lo asignado en dicha cita y no estaba la paciente, espera hasta las 8 y 25 realiza el segundo llamado y aun no había llegado , Ella sale del consultorio para el área de Hospitalización ya que había atendido paciente de 8 y 40 y 9 AM . cuando regresa al consultorio se encuentra a la paciente quien se dirige de manera muy demandante con voz elevada diciendo que desde las 8 y 20 AM La estaba esperando le explico que la había esperado 5 minutos mas y que ya no la podía atender por haber llegado tarde y la paciente le contesta de manera muy grosera y se retira , por lo que cuando le asignan la nueva cita se niega atenderla y le pasa la cita la doctor Salazar haciendo énfasis en que tanto funcionarios como usuarios deben cumplir derechos y deberes entre lo que sobra mencionar RESPETO . Además cabe resaltar la importancia de llegar cumplidamente a las citas ya que es uno de sus deberes. Al momento de facturar en las cajas les hacen énfasis en estar 20 minutos antes de la hora programada ya que el tiempo de consulta de cada paciente es de 20 minutos .

2-Oct-19

SE ENTREGO RESPUESTA A CADA PERSONA

2-Oct-19

Me permito informar que después de recibida la queja se procede a revisar registros de Triage en el Software de historias clínicas y no se encuentra registro de solicitud de atención del señor Luis Albeiro Patiño Identificado con cedula de ciudadanía 1.097.396.023 como figura en el correo recibido por ustedes , tampoco se encuentra registrado en bitácoras de Servicio de Urgencias. Aclaro que el personal de la ESE tiene claro que todo paciente que solicite atención en el servicio de urgencias debe ser clasificado de acuerdo a su condición Clínica , sin tener barreras de tipo administrativo para acceder a la atención cuando la clasificación sea Triage 1,2,3 y 4. De acuerdo a la queja no es claro cual era el motivo de consulta , ya que una herida se considera urgencia, tampoco se define la fecha exacta para realizar una investigación al respecto.
Se socializara con todo el personal la necesidad de generar información precisa a los usuarios que en áreas diferentes a Urgencias pregunten por servicios de Urgencias.

1-Oct-19

<p>1. La asignación de citas de laboratorio es sistematizado por lo cual se asignan 62 turnos cada día , y se indica al paciente la hora, el día y las indicaciones para la toma de muestra según solicitud medica.</p> <p>2. El día que no se asignan los 62 turnos por la segunda entrada al hospital , en el área de asignación de citas por el sistema , se va entregando los turnos restantes , se cuenta solo con un Aux. de laboratorio , quien es responsable de dichos procesos .</p> <p>3. Se resalta que los usuarios que consulten en el área de asignación de citas, posterior a la entrega de turnos , se le revisa la orden medica y se le explica el proceso a seguir según la indicación medica .</p>	<p>2-Oct</p>
<p>Me permito informar que una vez investigada la inconformidad puesta por usted a través del Buzón de sugerencias se tomaron los correctivos para que esta situación no se vuelva a presentar , enviamos copia a la temporal para que haga el respectivo llamado de atención a la Funcionaria.</p>	<p>15-Oct-19</p>
<p>Me permito informar que la disponibilidad de medicamentos , están sujetos al inventario suministrado por cosmitet , para lo cual se hará de manera oportuna la solicitud de medicamentos cuando estos se estén agotando y así evitar retrasos en la dispensación por no contar con el medicamento en la farmacia.</p>	<p>1-Oct-19</p>

No. De la queja, sugerencia, felicitaciones	Tipo	Fecha recibido	fecha de respuesta	dias de respuesta
58	Queja	1-Oct-19	11-10-2019	9 DIAS
59	Queja	2-Oct-19	17-10-2019	9 DIAS
60	Queja	3-Oct-19	16-10-2019	8 DIAS
61	Reclamo	8-Oct-19	23-Oct-19	10 DIAS
62	Felicitaciones	9-Oct-19	11-Oct-19	2 DIAS

63	Queja	15-Oct-19	17-Oct-19	2 DIAS
64	Queja	10/18/2019	10/25/2019	5 DIAS
65	Queja	10/21/2019	10/29/2019	6 DIAS
66	Queja	21-Oct-19	29-Oct-19	6 DIAS
67	Queja	24-Oct-19	29-Oct-19	3 DIAS
68	Reclamo	29-Oct-19	6-Nov-19	5 DIAS

Escrita Siau	La señora luz marina madruga a pedir ficha para examen de laboratorio para ella y la mamá quien es discapacitada cuando le corresponde a ella la ficha la niña de laboratorio le dice que solo le puede dar una ficha , teniendo de esta manera que	LUZ MARINA HERNANDEZ
Escrita Siau	La señora manifiesta su inconformidad respecto a la atencion , dice que el Hospital tiene preferencia con las personas del pueblo y que no atienden bien a las personas del campo.	JULIETA NARANJO
Escrita Siau	La Joven manifiesta que tenia cita hoy 21 de octubre con el Dr Ocampo, se acerca a facturar la cita y luego se dirige a la parte de afuera del consultorio para esperar a que la llame el medico, cuando se detiene a mirar la factura evidencia que dice que la cita es el 23 de Octubre pero a	KATERINE MOSQUERA GOMEZ
Escrita Siau	La señora se queja poque el jueves 17 de octubre pidio una cita con el Dr ocampo , la cual le asignaron para el lunes 21 de octubre a las 10 am , al llegar a facturar la cita le pregunta a la niña de la caja a que hora es la cita y ella le confirma que es a las 10 y 40 am le entrega la factura sin decirle nada mas , ella se dirige al consultorio del el Dr Ocampo y siendo las 11 y 20 le pregunta porque no la ha llamado y el le dice que en su factura dice que es el 23 de	MARIA CONSUELO CORREA
Escrita Siau	La señora Luisa Fda llega a las 7 am a pedir una ficha de laboratorio para su hija de 5 años quien ha estado muy enferma , y la señora que reparte las fichas le dijo que ya no habian que debe llegar desde las 6 am . A lo que ella le contesta que le fue imposible	LUISA FERNANDA CORREA
Escrita Siau	La señora Cristina Castro se queja de llegar el día de hoy desde las 5 y 30 de la mañana para pedir cita de control de crónicos , pero al pasar a la caja a pedir la cita le dicen que no hay agenda con el medico que ella elige y le dicen que debe volver al día siguiente a	CRISTINA CASTRO

Escrita Siau	la joven Veronica Ramirez tenia cita a las 7 am son las 7 y 22 y la Jefe Liliana no ha llegado . Por lo que se ve obligada a retirarse ya que debe ir al colegio . Solicita sea asignada una nueva cita.	VERONICA RAMIREZ VARGAS

MIENTO DE ENERO A DICIEMBRE DE 2019

Documento	POBLACION (madre cabeza de hogar, afro, menor, víctima, tercera edad, embarazada, discapacitado, ninguna)	Área	Funcionario de la atención o contra quien recae la queja o felicitación
xxxxxxx	Madre Cabeza de Hogar	CONSULTA EXTERNA	SANDRA QUINTERO
1,097,039,623		ODONTOLOGIA	FACTURADOTA
66,964,790	Madre Cabeza de Hogar	CONSULTA EXTERNA URGENCIAS	DANIELA LONDOÑO
25016629	Tercera Edad	FISIO TERAPIA	ANGELICA MARIA MU

25,020,965	Madre Cabeza de Hogar	LABORATORIO	ADRANA JARAMILLO
25,022,988		CONSULTA EXTERNA	
1,097,039,959	OTRA	CONSULTA EXTERNA	
31,177,635.00	Madre Cabeza de Hogar	CONSULTA EXTERNA	CRISTINA CARDONA
1,097,038,988	Madre Cabeza de Hogar	LABORATORIO	ADRIANA JARAMILLO
25,020,466	LGTBI	CONSULTA EXTERNA	

1,010,105,944	ADOLECENTE	CONSULTA EXTERNA	

EPS	Teléfono	Observaciones
	3184247803	SE ENTREGA LA QUEJA A LA DOCTORA ECHEVERY PARA SU REPECTIVO TRAMITE EL DIA 01-10-2019
MEDIMAS- CONTRIBUTIVO	3206710967	SE ENTREGA A LA SEÑORA ADRIANA BETANCOURTH (COORDINADORA FACTURADORES) PARA SU RESPECTIVO TRAMITE EL 02-10-2019
NUEVA EPS SUB	3205876022	SE ENTREGA A LA DOCTORA ECHEVERRI PARA SU RESPECTIVI PRECEDIMIENTO EL 03-OCT-2019 SE ENTREGA A GERENCIA EL 09-10-2019 PARA SU RESPECTIVO TRAMITE . SE PUBLICA RESPUESTA EN EL AREA DE URGENCIAS EL DIA 23 DE OCTUBRE /2019
ASMET	3122154243	EL 11 DE OCTUBRE SE PUBLICA EN CARTELERA

ASMET	3217044149	SE ENTREGA A COORDINACION DE CARTERA ADRIANA BETANCOURTH PARA SU RESPECTIVO TARMITE.
ASMET	3233736854	SE ENTREGA A COORDINACION MEDICA PARA SU RESPECTIVO TRAMITE
MEDIMAS SUB	3108369708	SE ENTREGA A COORDINACIÓN MEDICA PARA SU RESPECTIVO TRAMITE
MEDIMAS SUB	3113842271	SE ENTREGA A COORDINADORA DE FACTURACION PARA SU RESPECTIVO TRAMITE
ASMET SUB	3234951666	SE ENTREGA A COORDINADORA D ECARTERA ADRIANA BETANCOURT PARA SU RESPECTIVO PROCESO EL 24 DE OCTUBRE DE 2019
ASMET SUB	3206279298	SE ENTREAGA A COORDINACIÓN MEDICA PARA SU RESPECTIVO TRAMITE .

ASMET SUB	3207618688	SE ENTRGA A COORDINACIÓN MEDICA PARA SU RESPECTIVO TRAMITE.

Respuesta

Me permito informar que una vez investigada la inconformidad puesta por usted a través de la oficina de atención al usuario, se socializó con la Coordinadora del área , quién informa que se hace llamado de atención a la funcionaria SANDRA MILENA QUINTERO Haciéndole énfasis en la importancia de la atención humanizada esperando que esto no vuelva a suceder .

Por medio de la presente se informa que despues de recepcionar la queja interpuesta por usted en la oficina de atencion al usuario , se llama a descargos a la funcionaria maria liliana cardona , quien informa que ella estaba cobrando la cuota moderadora y que en ningun momento hizo escandalo dentro las insatalaciones de su trabajo , que lo que ~~buscabaera no tener que pagar por su cuenta dicho~~

Una vez investigada la inconformidad puesta por la señora se socializo con la cordinadora Medica , la cual hace énfasis en asistir puntualmente a sus citas ya que el retraso de un paciente genera retraso en toda la agenda del Medico , No sin antes pedir disculpas si en algun momento se sintio maltratada por parte del personal medico .

Los TV instalados en el servicio de urgencias son para informar al usuario según su turno , el ingreso al triage (televisor proyectado hacia la sala de espera de adentro). Por lo tanto , son utilizados para el proceso de atencion en el servicio de urgencias y no para ver television .

SE ENTREGA A COORDINACION MEDICA Y SE PEGA EN CARTELERA

Informo que una vez socializada e investigada su inconformidad con la asignación de citas de laboratorio, Nos permitimos recordarle respetuosamente que según normatividad la atención preferencial es para personas con discapacidad, Adulto Mayor de 62 años , Gestantes y Personas con niños menores de 5 años, que visita las instalaciones de nuestra entidad para solicitar

Me permito informar que una vez investigada la inconformidad puesta por usted a través del Buzón de sugerencias fue, socializada con el coordinador del área de Laboratorio La cual informa que la asignación de citas de laboratorio es sistematizado donde se le indica al paciente la hora , el día y las indicaciones para la toma de muestras según solicitud medica. De lunes a viernes se asignan 42

Me permito informar que una vez investigada la inconformidad puesta por usted a través del la oficina de atención al usuario (SIAU) se hizo el llamado de atención a la funcionaria recordándole la importancia de decirle al usuario el día ,la hora y el nombre del medico con el cual tiene asignada su cita . De antemano pedimos disculpas por las incomodidades que esto le pudo ocasionar.

Me permito informar que una vez investigada la inconformidad puesta por usted a través del la oficina de atención al usuario (SIAU) se hizo el llamado de atención a la funcionaria recordándole la importancia de decirle al usuario el día ,la hora y el nombre del medico con el cual tiene asignada su cita . De antemano pedimos disculpas por las incomodidades que esto le pudo ocasionar.

Me permito informar que una vez investigada la inconformidad puesta por usted a través del la oficina de atención al usuario (SIAU) se hizo el llamado de atención a la funcionaria del área de laboratorio la cual dice que estuvo en la puerta de farmacia hasta las 7 asignando fichas. Cuando se encontraba asignando las citas usted llevo y arbitrariamente se le adelanto a una usuaria que estaba en la ventana de laboratorio a lo que ella le

Me permito informar que una vez investigada la inconformidad puesta por usted a través del la oficina de atención al usuario (SIAU) se Socializo con los facturadores que cuando el usuario hace su respectivo Proceso Para la asignación de una cita y no se tiene disponibilidad de agenda con el medico de su preferencia y el Usuario no Acepta con otro médico se debe Direccionar al SIAU para tomar sus datos y próximamente asignarle su cita

Me permito informar que una vez investigada la inconformidad puesta por usted a través del la oficina de atención al usuario (SIAU) se hizo llamado de atención a la funcionaria La cual pide disculpas por no haber podido llegar a tiempo ya que tuvo un percance en la carretera de venida para el trabajo. Se compromete para una próxima vez realizar llamada a la oficina de atención al usuario

No. De la queja, sugerencia, felicitaciones	Tipo	Fecha recibido	fecha de respuesta	dias de respuesta
70	Reclamo	5-Nov-19	22-Nov-19	11 DIAS
71	Queja	8-Nov-19	26-Nov-19	10 DIAS
72	Queja	12-Nov-19	22-Nov-19	7 DIAS
73	Queja	14-Nov-19	26-Nov-19	7 DIAS
74	Queja	22-Nov-19	29-Nov-19	4 DIAS
75	Queja	11/22/2019	11/29/2019	4 DIAS

76	Queja	11/22/2019	11/28/2019	3 DIAS
77	Queja	28-Nov-19	29-Nov-19	1 DIA

RELACION DE QUEJAS CON SU SEGUI

Medio por el cual se interpone la queja	Motivo de la queja o sugerencia	Nombres y Apellidos
Escrita Siau	La señora Reclama porque el 25 de octubre pidio cita d odontologia , la cual le asignaron para el 5 de noviembre a las 8 y 50 am , cuando llega a las 8 y 20 se acerca donde la niña he informa acerca de la cita que tiene a lo que la niña de	ELSY HOLGUIN HOLGUIN
Escrita Siau	La señora tenia cita a las 7 y 40 am con la doctora Luisa Ocampo a la cual reconoce llego 2 minutos tarde , cuando llego le pregunto a la persona que estaba fuera del consultorio que si ya la habian llamado a lo que el joven le	LUZ HELENA LOPEZ MOLINA
Escrita Siau Asmet salud	La señora Rosalba se queja de la forma en que la Doctora cuesta la trato el dia sabado 9 de noviembre en Urgencias . La señora rosalba le realizaron un examen el sabado debido a que el jueves le habia salido alterado un examen . Ella El dia 19 de noviembre llega a la oficina del siau queja con radicado PQRD-1990704644 de asmet salud en la cual una paciente se queja por no poder acceder facilmente a una cita medica y manifiesta que en el area de farmacia la funcionaria	ROSALBA BENAVIDES ALBA ROSA SEPULVEDA
Buzón	acerco a preguntarle si le habian quedado fichas para una cita para su mamá quien es discapacitada y ella le contesto burlandose que ficha a esa hora era un lujo. la señora manifiesta que eso es una falta de respeto	LUZ MARINA HERNANDEZ
Buzón	La señora johana reyes dice que en la ESE se tiene personas que no hacen su trabajo con amor y son malos trabajadores en especial la señora de archivo y la de urgencias	JOHANA REYES

Buzón	El señor Gerardo Vergara se queja de la manera en que el portero de urgencia cierra y abre la puerta cada que la cierra se escucha un golpe muy fuerte .	GERARDO VERGARA
Escrita Siau	La señora Adriana Alzate se acerca el día de hoy para solicitar cita de laboratorio pero por diferencias que ha tenido con la funcionaria Adriana Jaramillo le pide el favor a una amiga que esta con ella que pida la ficha . Cuando la señora le solicita la ficha a la funcionaria ella le contesta de manera muy grosera que ella fichas sin orden no da . La señora dice que ella debio primero solicitar la orden antes de negar el servicio . la señora Adriana Alzate manifiesta que	ADRIANA ALZATE RENDON

MIENTO DE ENERO A DICIEMBRE DE 2019

Documento	POBLACION (madre cabeza de hogar, afro, menor, víctima, tercera edad, embarazada, discapacitado, ninguna)	Área	Funcionario de la atención o contra quien recae la queja o felicitación
25,016,326		ODONTOLOGIA	
25,020,498	Madre cabeza de Hogar	CONSULTA EXTERNA	LUISA OCAMPO
25,017,164	Otra	URGENCIAS	CUESTA
25,021,099		CONSULTA EXTERNA	
25,020,965		LABORATORIO	
24,815,600		CONSULTA EXTERNA	

4,375,112		URGENCIAS	
25,019,582	Madre cabeza de Hogar	LABORATORIO	ADRIANA JARAMILLO

	3107420182	SE ENTREGA A LA COORDENADORA DE URGENCIA PARA SU RESPECTIVO TRAMITE.
ASMET CONTRIBUTIVO	3147194335	SE ENTREGA A COORDINACION DE LABORATORIO PARA SU RESPECTIVO TRAMITE.

Respuesta

Me permito informar que una vez investigada la inconformidad puesta por usted a través del la oficina de atención al usuario (SIAU) se procedió a hacer llamado de atención a la Funcionaria de facturación de odontología recalcándole la importancia de de verificar hora y día de la cita en el momento de asignación de la misma para evitar este tipo de inconvenientes.

Me permito informar que una vez investigada la inconformidad puesta por usted a través del la oficina de atención al usuario (SIAU) se procedió a hacer llamado de atención a la Doctora Luisa Ocampo por no haberla atendido, la cual manifestó que la cita estaba asignada para las 7 y 40 AM por lo que la profesional realizo varios llamados hasta las 8 AM pero la usuaria no había llegado cuando

Me permito informar que una vez investigada la inconformidad puesta por usted a través del la oficina de atención al usuario (SIAU) se procedió a enviar a la temporal de soluciones efectivas copia de la queja ya que através de dicha Entidad la profesional Yenifer Tatiana Cuesta Presta los servicios para que ellos inicien el respectivo tramite de llamado de atención. Para que de esta manera Me permito informar que después de recibida la queja con radicado PQRD-19-0704644 se procedió a realizar llamado de atención a través de soluciones efectivas a la Señora Mónica Restrepo por su actitud hacia los usuarios haciendo énfasis en la atención Humanizada . De igual manera se procede a realizar llamada a la usuaria ALBA ROSA SEPULVEDA para preguntar cual fue el

Informo que una vez socializada e investigada su inconformidad se procedió hacer llamado atención a la señora Adriana Jaramillo recalcándole la importancia de una atención Humanizada en el servicio. La señora Adriana Jaramillo manifiesta no recordar la manera en que le contesto pero dice que el termino (Lujo) no le parece un insulto , pero de todas maneras lo tendrá en cuenta para no volver a

Me permito informar que una vez investigada la inconformidad puesta por usted a través del buzón del área de consulta externa le comunico que se hizo llamado de atención a las personas que usted manifestó en la llamada hecha por coordinación medica y se pasa copia de queja a la temporal de soluciones efectivas ya que ellos son lo que asignaron dicho personal .

Me permito informar que después de encontrar queja en el buzón del área de urgencias se informo al funcionario Enrique Giraldo la inquietud e inconformidad suya , El cual refiere que no es nada personal , que la puerta no cuenta con agarradera , Ofrece disculpas y manifiesta que tratara de mejorar dicho aspecto

Informo que una vez socializada e investigada su inconformidad se procedió hacer llamado atención a la señora Adriana Jaramillo recalcándole la importancia de una atención Humanizada en el servicio. La funcionaria pide disculpas por dicho inconveniente y se compromete de ahora en adelante preguntar al usuario si tiene orden.

De igual manera esperamos que este tipo de inconvenientes no se vuelvan a presentar

No. De la queja, sugerencia, felicitaciones	Tipo	Fecha recibido	fecha de respuesta	dias de respuesta
78				

MIRIAM RUIZ RUIZ
Asesora de Control Interno

RELACION DE QUEJAS CON SU SEGUI

Medio por el cual se interpone la queja	Motivo de la queja o sugerencia	Nombres y Apellidos

MIENTO DE ENERO A DICIEMBRE DE 2019

Documento	POBLACION (madre cabeza de hogar, afro, menor, víctima, tercera edad, embarazada, discapacitado, ninguna)	Área	Funcionario de la atención o contra quien recae la queja o felicitación

EPS	Teléfono	Observaciones

