

				
DEPENDENCIA:	SIAU			P: PETICIONES - Q: QUEJAS - R: RECL
FECHA DE RECIBIDO DD /M M /AAA A	CANAL O MEDIO POR LA CUAL SE RECEPCIONÓ	RADICADO No.	NOMBRE Y APELLIDO SOLICITANTE	DIRECCIÓN
1 29 12 2017	EPS COMFAORIENTE	2017-200-005230-2	ALMANURY PEREZ CONTRERAS	AV2#13-55 BARRIO LA PLAYA

SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

OFIINA DE CONTROL INTERNO

AMOS - S: SUGERENCIAS - D: DENUNCIAS - F: FELICITACIONES							MES REPORTADO:						
TELÉFONO	DOCUMENTO	CLASIFICACION						OBJETO DE LA PQRSD	ESTADO				FECHA DE RESPUESTA DD/MM/AAAA
		P	Q	R	S	D	F		EN TRAMITE	RESUELT A	NO RESUELT A	NO APLICA	
			X					inconformismo por que no le realizan ayuda diagnostica radiografia de torax puesto que lo entregan en cd y el medico tratante lo requiere en placa		x			24 01 2018

NES		VERSIÓN:	
		FECHA:	
ENERO DE 2018			
FUNCIONARIO QUE DIO RESPUESTA	NÚMERO RADICADO DE RESPUESTA	OBSERVACIONES	SITUACIÓN CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
ATENCION EN SALUD-SIAU	2018-200-00290-1	MEDIANTE OFICIO 330-588 se le da respuesta a la DRA. ALMANURY PEREZ CONTRERAS informandole que se socializo la queja expuesta por la usuaria NUBIA PRADA con la oficina de subgerencia de atencion salud y nos permitimos manifestarle que la usuaria antes mencionada fue valorada por uno de nuestros medicos en la UB LA LIBERTAD el dia 04/12/2017, en el servicio de consulta externa ,quien luego de examinarla decide ordenar una radiografia de torax a lo cual la señora nubia le refirio que se la realizara pero le entregaran placa ya que el medico internista no tenia para verlas en cd. lo cual esta situacion molesto a la usuaria ,vale la pena resaltar que debido a los avances	

ENERO_2018

2	10 01 2018	HOSPITAL ERASMO MEOZ	2018-200-000096-2	ANA MARIA PEREZ RAMIREZ	AV11E#5AN-71 GUAIMARAL
3	9 01 2018	HOSPITAL ERASMO MEOZ	2018-200-000095-2	ANA MARIA PEREZ RAMIREZ	AV11E#5AN-71 GUAIMARAL
4	22 01 2018	SALUD VIDA-WEB		ANDREA CAROLINA REALES	SALUD VIDA

ENERO_2018

			X						inconformismo con la ub comuneros de la E.S.E IMSALUD ya que el dia 5 de enero del año 2017 no atendieron a su hijo por urgencias		X				12 01 2018
			X						inconformismo con la ub comuneros de la E.S.E IMSALUD ya que elñ dia 5 de enero del año 2017no atendieron a su hijo por urgencias		X				12 01 2018
			X						inconformismo debido a que en la ips san luis no alcanzan los ficho para sacar cita y aparte de todo hay que madrugar a las 2 de la mañana y ademas la señora es de la tercera edad		X				26 01 2018

ENERO_2018

<p>SIAU</p>	<p>2018-200000202-1</p>	<p>MEDIANTE OFICIO 330-584 Se le dio respuesta a la DRA. ANA MARIA PEREZ RAMIREZ informandole que se socializo la queja y al respecto nos permitimos manifestarle que se llamo a la usuaria laudy guerrero y nos manifestamos que esa inconsistencia sucedió exactamente hace un año y 10 días lo cual la queja no tiene ninguna validez, además la usuaria</p>	
<p>SIAU</p>	<p>2018-200-000201-1</p>	<p>MEDIANTE OFICIO 330-585 Se le dio respuesta a la DRA. ANA MARIA PEREZ RAMIREZ que se socializo la queja y al respecto nos permitimos manifestarle que la E.S.E IMSALUD se comunico con la usuaria la cual nos manifestó que esa inconsistencia sucedió</p>	
<p>SIAU</p>		<p>Se le da respuesta a la DRA. ANDREA CAROLINA REALES (SALUDVIDA) informandole que se socializo la queja de la usuaria REBECA MUÑIZ LIZARAZO a lo que nos permitimos manifestarle que se llamo a la ips san luis para solicitar una cita y nos informaron que se le fue asignada una cita para el día martes 30 de enero del año en curso a las 9:40am con el</p>	

5	23 01 2018	SALUD VIDA-WEB	ANDREA CAROLINA REALES	SALUD VIDA
6	29 12 2017	PERSONAL	ERIKA MAGALY QUINTERO	TORRE F, APT310 CIUDAD RODEO

			X					inconformismo con el servicio del call center ya que llaman a solicitar una cita y nunca contestan	X			26 01 2018
3203214200	1.134.989.052		X					inconformismo con el doctor ortiz medico de la ips el contenido por la mala atencion brindada	X			30 01 2018

SIAU		<p>Se le da respuesta a la DKA. ANDREA CAROLINA REALES (SALUDVIDA) informandole que se socializo la queja de la usuaria DIANA YURLEY PICO y nos permitimos manifestarle que los administrativos de la e.s.e imsalud tomaron los correctivos necesarios del caso de tal forma se va a fortalecer el call center con el fin de mejorar la prestacion del servicio de salud. presentamos excusas por los inconvenientes que se han venido presentando y</p>	
ATENCION EN SALUD-SIAU	2018-200-000291-1	<p>MEDIANTE OFICIO 330-587 se le dio respuesta a la queja expuesta usuaria ERIKA MAGALY QUINTERO, una vez investigados los hechos con la jefatura de subgerencia de atencion en salud nos permitimos manifestarle que se hizo la visita a la ips el contenido el dia 17 de enero del 2018, se socializo la queja con la persona encargada de archivo como tambien con la cajera, quienes conocen el caso, y expresaron que el medico estuvo por algo mas de una semana en la ips, pero el dia en que ocurrieron los echos el doctor llego sobre las 9:20 am, ademas se desconoce porque desorganizo las historias clinicas en el orden en que fueron entregadas, siendo este el motivo de discordia de la usuaria quien entro al consultorio del medico le hizo el respectivo reclamo de forma grosera y no conforme con esto busco dentro del paquete de</p>	

ENERO_2018

7	22 01 2018	PERSONAL		GUILLERMO BRAVO	AV10A#0-86 ALTO PAMPLONITA
8	25 01 2018	PERSONAL		MARY YELITZA ACUÑA	CALLE23#12-43 BELLAVISTA
9	18 01 2018	BUZON SUGE.		ANGELICA HERNANDEZ	CALLE9#0E-27 MOTILONES
10	17 01 2018	PERSONAL		ALIDIA CASTELLANOS	CALLE20#8A-15 AGUAS CALIENTES
11	17 01 2018	BUZON SUGE.		KARLY RUBY VEGA	AV 13A#10-77 EL LLANO

ENERO_2018

3208070553	88.205.049		X						inconformidad con el servicio de las citas ya que por el call center nunca contestan el telefono	X			30 01 2018
3223079368	1.093.790.905		X						inconformismo con el servicio del call center ya que llaman a solicitar una cita y nunca contestan	X			30 01 2018
3114503539	60.393.170		X						inconformismo con el servicio del call center ya que llaman a solicitar una cita y nunca contestan	X			30 01 2018
3017127327	37.175.420		X						inconformismo con el servicio del call center ya que llaman a solicitar una cita y nunca contestan	X			30 01 2018
3208070553	1.090.820.587		X						inconformismo con el servicio del call center ya que llaman a solicitar una cita y nunca contestan	X			30 01 2018

ENERO_2018

SIAU	2018-200-000316-1	MEDIANTE OFICIO 330-592 se le da respuesta al usuario informandole que se socializo la queja con la alta directiva de la e.s.e imsalud lo cual nos manifestaron que se tomaron los correctivos necesarios del caso de tal forma que se va a fortalecer el call center	
SIAU	2018-200-000317-1	MEDIANTE OFICIO 330-592 se le da respuesta a la usuaria informandole que se socializo la queja con la alta directiva de la e.s.e imsalud y lo cual nos manifestaron que se tomaron los correctivos del caso de tal forma que se va a fortalecer el call center	
SIAU	2018-200-000317-1	MEDIANTE OFICIO 330-592 se le da respuesta a la usuaria informandole que se socializo la queja con la alta directiva de la e.s.e imsalud y lo cual nos manifestaron que se tomaron los correctivos del caso de tal forma que se va a fortalecer el call center	
SIAU	2018-200-000313-1	MEDIANTE OFICIO 330-592 se le da respuesta a la usuaria informandole que se socializo la queja con la alta directiva de la e.s.e imsalud y lo cual nos manifestaron que se tomaron los correctivos del caso de tal forma que se va a fortalecer el call center	
SIAU	2018-200-000315-1	MEDIANTE OFICIO 330-592 se le da respuesta a la usuaria informandole que se socializo la queja con la alta directiva de la e.s.e imsalud y lo cual nos manifestaron que se tomaron los correctivos del caso de tal forma que se va a fortalecer el call center con el fin de mejorar la prestacion	

12	17 01 2018	BUZON SUGE.		UB COMUNEROS	UBA COMUNEROS
13	19 01 18	PERSONAL		ROSALVA NORIEGA	CALLE6A#19-60 28 DE FEBRERO
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					

ENERO_2018

			X						inconformismo con el servicio del call center ya que llaman a solicitar una cita y nunca contestan		X				30 01 2018
3133096705	37.277.305		X						inconformismo con el servicio del call center ya que llaman a solicitar una cita y nunca contestan		X				30 01 2018

ENERO_2018

SIAU	2018-200-000314-1	MEDIANTE OFICIO 330-595 Se le da respuesta a la usuaria informandole que se socializo la queja con la alta directiva de la e.s.e imsalud y lo cual nos manifestaron que se tomaron los correctivos del caso de tal forma que se va a fortalecer el call center con el fin de mejorar la prestacion	
SIAU	2018-200-000312-1	MEDIANTE OFICIO 330-595 Se le da respuesta a la usuaria informandole que se socializo la queja con la alta directiva de la e.s.e imsalud y lo cual nos manifestaron que se tomaron los correctivos del caso de tal forma que se va a fortalecer el call center	

24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				

40

--	--	--	--	--

ENERO_2018

--	--	--	--