

					
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	26 02 2018	PERSONAL		ANA ROSA ORDOÑES	CALLE 23 # 12-55 BELLA VISTA
2	22 02 2018	PERSONAL		YENNI LUCERO NIÑO	CALLE 23 # 6-25 SAN MATEO PARTE ALTA
3	23 02 2018	EPS COMFAOEIENTE	2018-200-000752-2	ALMANURY PEREZ CONTRERAS	AV 2# 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 PQRS	ESTADO				FECHA DE RESPUESTA DD/MM/AAAA
		P	Q	R	S	D	F		EN TRAMITE	RESUELTA	NO RESUELTA	NO APLICA	
3145574780	23.156.211		X					inconformismo con el servicio del call center ya que llaman a solicitar una cita y nunca contestan		X			01 03 2018
3205328422	1.090.422.959		X					inconformismo con el servicio del call center ya que llaman a solicitar una cita y nunca contestan		X			22 02 2018
			X					inconformismo por la atencion prestada en la UB COMUNEROS debido a que no le realizan exámenes emanados de primir niel		X			27 02 2018

NES			VERSIÓN:
			FECHA:
FEBRERO DE 2018			
FUNCIONARIO QUE DIO RESPUESTA	NÚMERO RADICADO DE RESPUESTA	OBSERVACIONES	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
SIAU	2018-200-000713-1	MEDIANTE OFICIO 330-608 se le da respuesta a la reusuaría informándole que se socializó la queja con la alta directiva de la E.S.E IMSALUD y nos manifestaron que se tomaron los correctivos necesarios del caso, de tal forma se va a fortalecer el CALL CENTER con el fin de mejorar la prestación del servicio	
SIAU		MEDIANTE OFICIO 330-606 Se le dio respuesta a la reusuaría informándole que se socializó la queja con la alta directiva de la E.S.E IMSALUD y nos manifestaron que se tomaron los correctivos necesarios del caso, de tal forma se va a fortalecer el CALL CENTER con el fin de mejorar la prestación del servicio	
SIAU	2018-200-000-700-1	MEDIANTE OFICIO 330-607 Se le dio respuesta a la DRA. ALMANURY PEREZ CONTRERAS informándole que se socializó la queja y al respecto nos permitimos manifestarle que no es obligación de la E.S.E IMSALUD la transcripción de exámenes ordenados por especialistas, ya que se tratan de órdenes emanadas de otras instituciones de mayor complejidad y según directrices impartidas por las directivas los médicos no están autorizados para transcribir exámenes ajenos a la E.S.E IMSALUD	

FEBRERO_2018

4	15 02 2018	SALUDVIDA-WEB		FANNY VILLAMIL CARRERO	AV 11E #3N-96 GOVIKA
5	20 02 2018	SALUDVIDA-WEB		FANNY VILLAMIL CARRERO	AV 11E #3N-96 GOVIKA
6	08 02 2018	PERSONAL		SANDRA PARRA VILLA	TORRE 3, APT503 TORRES DE CLARET
7	19 02 2018	PERSONAL		GWIRET KAROLAIT PEREZ	AV 1 #8-63 SANTA ANA

FEBRERO_2018

			X						inconformismo por la mala atencion prestada en la UB COMUNEROS		X			26 02 2018
			X						inconformismo con el servicio del call center ya que llaman a solicitar una cita y nunca contestan		X			22 02 2018
	60.323.753			X					inconformismo con la prestacion del servicio de la odontologa de la ips claret		X			16 02 2018
3117237574	1.093.784.858		X						inconformidad con el servicio de las citas ya que por el call center nunca contestan el telefono		X			19 02 2018

FEBRERO_2018

COORDINADOR ODONTOLOGIA-SIAU	2018-200-000668-1	<p>MEDIANTE OFICIO 330-606 Se le da respuesta a la DRA. FANNY VILLAMIL CARRERO informandole que se socializo la queja del usuario SAUL BASTOS REYES a lo que nos permitimos manifestarles que nos comunicamos con la COORDINACION DE ODONTOLOGIA DE LA E.S.E IMSALUD y nos manifestaron que se comunicaron con el usuario y le informaron que no le prestaron el servicio de radiografia ya que era necesario realizar la extraccion dental</p>	
ATENCION EN SALUD-SIAU		<p>MEDIANTE OFICIO 330-605 Se le da respuesta a la DRA. ANDREA CAROLINA REALES (SALUDVIDA) informandole que se socializo la queja del usuario JACINTO CAICEDO GRANADOS y nos permitimos manifestarle que los administrativos de la e.s.e ims salud 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. De igual manera la coordinadora de la ub la libertad contacto telefonicamente al usuario antes mencionado y se le fue asignada una cita medica para el dia dia 23 de febrero del año en curso con la doctora ximena blanco.</p>	
COORDINADOR ODONTOLOGIA-SIAU	2018-200-000594-1	<p>MEDIANTE OFICIO 330-601 Se le dio respuesta a la reusaria informandole que se socializo la queja con la coordinacion de odontologia de la E.S.E IMSALUD quienes nos manifestaron que la odontologa en mencion esta asignada a la UBA COMUNEROS y no a la IPS CLARRET</p>	
SIAU	2018-200-000626-1	<p>MEDIANTE OFICIO 330-603 Se le dio respuesta a la usuaria informandole que se socializo la queja con la alta directiva de la E.S.E IMSALUD y nos manifestaron que se tomaron los correctivos necesario del caso, de tal forma se va a fortalecer el CALL CENTER con el fin de mejorar la prestacion del servicio de salud.</p>	

FEBRERO_2018

8	31 01 2018	PERSONAL	AYDA YOLIMA PRADA OJEDA	TORRE 10 APTO 101 PORTACHUELO RESERVADO
9	25 01 2018	PERSONAL	MAGALY HERRERA	CALLE 26 #8-58 CUBEROS NIÑO
10	15 02 2018	BUZON SUGE.	USUARIOS IPS EL CONTENTO	IPS CONTENTO

FEBRERO_2018

3003006801	1.094.426.767		X						inconformismo con la auxiliar de vacunacion de la UB LOMA DE BOLIVAR ya que tiene un mal trato con los usuarios.	X			21 02 2018
5830384	60.378.236		X						inconformismo en la UB PUENTE BARCO LEONES ya que no hay metodos de planificacion familiar	X			13 02 2018
					X				inconformismo debido a que no hay medico de consulta general en las horas de tarde en la ips contento	X			20 02 2018

FEBRERO_2018

<p>JEFE DE VACUNACION- SIAU</p>	<p>2018-200-000593-1</p>	<p>MEDIANTE OFICIO 330-600 se le da respuesta a la usuaria informandole que se socializo la inconsistencia con la oficina de promocion y prevencion de la E.S.E IMSALUD quienes nos informaron que se cito a la señora BLANCA MARLENY RUIZ enfermera de vacunacion para dar mejora a la calidad del servicio, quien refiere que por alta demanda del servicio de vacunacion y por su horario laboral nos e presto el servicio a la menor, citando para horas de la tarde motivo que le disgusto a la usuaria . alo anterior se tomaron los correctivos necesarios para mejorar la prestacion del servicio.</p>	
<p>PROMOCION Y PREVENCION-SIUA</p>	<p>2018-200-000538-1</p>	<p>MEDIANTE OFICIO 330-599 Se le da respuesta a la usuaria informandole que se socializo la inconsistencia con la oficina de promocion y prevencion de la E.S.E IMSALUD ,quienes se encuentran analizando el caso con los altaos directivos para tomar las respectivas medidas en dicho caso; de igual manera le informamos que en cuanto solucionen el caso nuevamente estaremos entablado comunicacion con usted.</p>	
<p>ATENCION EN SALUD-SIAU</p>	<p>2018-200-000641-1</p>	<p>MEDIANTE OFICIO 330-604 Se le da respuesta a los usuariosde la ips contento informandoles que una vez investigados los hechos con la SUBGERENCIA DE ATENCION EN SALUD nos permitimos manifestarle al respecto que inicialmente se se hizo el aumento de 4 a 6 horas a la medico existente en la jornada de la mañana, y una vez terminen los tra,ites pertinentes los medicos que se encuentran en proceso de induccion enviaremos otro profesional de 4 horas para la jornada de la tarde.</p>	

FEBRERO_2018

11	07 02 2018	EPS COMFAOEIENTE	2018-200-000508-2	ALMANURY PEREZ CONTRERAS	AV 2# 13-55 BARRIO LA PLAYA
12	16 02 2018	EPS NUEVA EPS-WEB		LILIANA GIL MURILLO	AV1E# 14A-17 CAOBOS
13	14 02 18	EPS NUEVA EPS-WEB		LILIANA GIL MURILLO	AV1E# 14A-17 CAOBOS
14	14 02 2018	EPS NUEVA EPS-WEB		LILIANA GIL MURILLO	AV1E# 14A-17 CAOBOS

FEBRERO_2018

			X						inconformismo debido a que le realizaron exámenes emanados de primer nivel		x			19 02 2018
			X						inconformismo con el servicio del call center ya que llaman a solicitar una cita y nunca contestan		X			20 02 2018
			X						inconformismo con el servicio del call center ya que llaman a solicitar una cita y nunca contestan		X			15 02 2018
			X						inconformismo con el servicio del call center ya que llaman a solicitar una cita y nunca contestan		x			15 02 2018

FEBRERO_2018

<p>SIAU</p>	<p>2018-200-000595-1</p>	<p>MEDIANTE OFICIO 330-602 Se le da respuesta a la DRA. ALMANURY PEREZ informandole que se verifico la inconsistencia y nos permitimos manifestar que no es obligacion de la E.S.E IMSALUD la transcripcion de exámenes ordenados por especialistas, ya que se tratan de ordenes emandas por otras instituciones de mayor complejidad y segun directrices impartidas por las directivas los medicos no estan autorizados para transcribir exámenes ajenos a la E..S.E IMSALUD. sin embargo, nos estaremos comunicamos con la usuaria la cual nos manifesto que ya se realizo dichos exámenes.</p>	
<p>SIAU</p>		<p>Se le da respuesta a la DRA. LILIANA GIL MURILLO informandole que se llamo a la UB COMUNEROS para solicitar una cita para la usuaria GLORIA AGUDELO y nos informaron que se le fue asignada para el dia 23 de febrero del año en curso a las 8:20am con el DR GONZALES, favor presentarse media hora antes de la cita ; ya que si llegaa despues de lo programad puede perder dicha cita</p>	
<p>SIAU</p>		<p>Se le da respuesta a la DRA. LILIANA GIL MURILLO que se llamo a la UB COMUNEROS para solicitar una cita para la usuaria MARTHA LUCIA BEDOYA y nos informaron que se le fue asignada para el dia miercoles 21 de febrero del año en curso a las 8:00 am con el DR. SERGIO VARGAS JAUREGUI. Favor presentarse media hora antes de la cita</p>	
<p>SIAU</p>		<p>Se le da respuesta a la DRA. LILIANA GIL MURILLO que se llamo a la UB COMUNEROS para solicitar una cita para la usuario ELIUMER ANTONIO CARVAJALINO y nos informaron que se le fue asignada para el dia jueves 15 de febrero del año en curso a las 4:00 pm. Favor presentarse media hora antes de la cita</p>	

FEBRERO_2018

15	07 02 2018	EPS NUEVA EPS-WEB		LILIANA GIL MURILLO	AV1E# 14A-17 CAOBOS
16	24 02 2018	EPS COMFAOEIENTE		ALMANURY PEREZ CONTRERAS	CALLE 7A# 13-6A 13 DE MARZO

FEBRERO_2018

			X						inconformismo con el servicio del call center ya que llaman a solicitar una cita y nunca contestan		X			12 02 2018
3238466569	60.315.648		X						inconformismo con la ips san martin porque se acerco a facturar unos exámenes y la facturadora le informa que tiene que ir a la eps a autorizarlos		X			07 02 2018

FEBRERO_2018

<p>SIAU</p>		<p>Se le da respuesta a la DRA. LILIANA GIL MURILLO que se llamo a la UB COMUNEROS para solicitar una cita para la usuaria DIOSELINA BALAGUERA y nos informaron que se le fue asignada para el día lunes 19 de febrero del año en curso a las 3:00 pm con el DR. UMBERTO OMAÑA. Favor presentarse media hora antes de la cita</p>	
<p>MEDICONTROL-SIAU</p>	<p>2018-200-000473-1</p>	<p>mediante oficio 330-596 se le dio respuesta al usuario informandole que una vez investigados los echos con MEDICONTROL oficina de facturacion nos permitimos manifestarle que el día 2 de febrero sellamo a descargos a la señora carmen quien manifiesta que fue un error de lla enviar a la usuaria a autorizar el laboratorio aduciendo que la sigla en ingle FTA-ABS (TRIPARTITE FREE TRADE AREA) significa prueba para sifilis como se puede apreciar en el ordenamiento y lo confundio con un laboratorio de segundo nivel de atencion</p>	

17	24 01 2018	PERSONAL		DORIS PINEDA ROLON	CALLA 10B # 2-108 TRAPICHE VILLA DEL ROSARIO
18	24 01 2018	PERSONAL		CARMEN CECILIA HERNANDEZ	CALLE21#3-84 SAN MATEO
19					

FEBRERO_2018

3147502260	60.256.802		X						inconformidad debido a que se acerco a la ips san mateo a solicitar una cita y la señorita de facturacion fue grosera con los usuarios		X				14 02 2018
5841447	60.296.298		X						inconformidad debido a que se acerco a la ips san mateo a solicitar una cita y la señorita de facturacion fue grosera con los usuarios		X				14 02 2018

FEBRERO_2018

<p>MEDICONTROL-SIAU</p>	<p>2018-200-000475-1</p>	<p>MEDIANATE OFICIO 330-598 Se le dio respuesta a la usuaria informandole que una vez investigados los hechos con MEDICONTROLficina de facturacion nos permitimos informarle que el dia 1 de febrero se llamo a descargos a la señorita genny yanet garcia facturadora de la ips san mateo ante el inconviente presentado con usted, se pudo determinar que el inconformismo radico en no poder acceder a mas de una cita medica por persona, razon por la cual se presento intercambio de palabras entre las partes en tono alto</p>	
<p>MEDICONTROL-SIAU</p>	<p>2018-200-000474-1</p>	<p>MEDIANATE OFICIO 330-597 Se le dio respuesta a la usuaria informandole que una vez investigados los hechos con MEDICONTROLficina de facturacion nos permitimos informarle que el dia 1 de febrero se llamo a descargos a la señorita genny yanet garcia facturadora de la ips san mateo ante el inconviente presentado con usted, se pudo determinar que el inconformismo radico en no poder acceder a mas de una cita medica por persona, razon por la cual se presento intercambio de palabras entre las partes en tono alto</p>	

FEBRERO_2018

20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

FEBRERO_2018

36				
37				
38				
39				
40				

FEBRERO_2018
