

				
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	27 02 2018	BUZON SUGE.	ARELIS DAYANA BERNAL	AV3 N° #5-59 DOÑA NIDIA

## 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	
3204071159	1.090.430.0625				X			inconformismo a que la ip s cundinamaraca no hay metodos de planificacion familiar		X			17 10 2069

NES		VERSIÓN:	
		FECHA:	
MARZO DE 2018			
FUNCIONARIO QUE DIO RESPUESTA	NÚMERO RADICADO DE RESPUESTA	OBSERVACIONES	LUACIÓN CONTROL INTERNO DE GEST
PROMOCION Y PREVENCION-SIAU		MEDIANTE OFICIO 330-611 se le da respuesta a la usuaria informandole que una vez investigados los echos con la oficina de promocion y preveccion me permito informarle que se establecieron acciones de mejora con motivo de detectar en la prestacion del servicio las psibles falencias en la prestacion del servicio de planificacion familiar, toda vez que en caso de presentarse de forma temporal el desabastecimiento del anticonceptivo enla ips donde se encuentra el usuario u otra ips aledaña a la red de la E.S.E IMSALUD, estaran dispuestas a suministrar los anticonceptivos, y asi de esta manera no entorpecer la oportuna prestacion del servicio al usuario, aclarando que en estos momentos cuenta con los anticonceptivos necesarios para la	

MARZO\_2018

2

13 03 2018	PERSONAL	2018-200-000924-1	AURA YAMILE URIBE GERENTE MEDIMAS
------------	----------	-------------------	-----------------------------------

Av. 3ª ESTE # 13ª-83 Caobos



MARZO\_2018

<p>MEDIMAS -SIAU</p>	<p>2018-200-001101-1</p>	<p>MEDIANTE OFICIO 330-613 Se le dio respuesta a la funcionaria de uba comuneros ludy contreras informandole que se socializo la queja con la EPS MEDIMAS quienes nos manifestaron que " cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de las institucionesy profesionales que le prestan atencion en salud ", "cuidar y hacer uso racional de los recursos, e instalaciones , la dotacion, asi como los servicios y prestaciones sociales y laborales". " tratar con dignidad el personal humano que lo atiende y respetar la intimidad de los demas pacientes</p>	
----------------------	--------------------------	---	--

3	13 03 18	EPS NUEVA EPS-WEB		MARTHA LILIANA MENDOZA	AV1E#14A-17 C.C. PLATINIUM
4	02 03 2018	PERSONAL		MARIA ANGELINA	Mz3 LOTE 30 VALLES DE GIRON



MARZO\_2018

<p>SIAU</p>	<p>2018-200-001105-1</p>	<p>MEDIANTE OFICIO 330-585 Se le dio respuesta a la DRA. LILIANA MENDOZA JEFE DE PYP informándole que 1. Nos permitimos informarle que se socializo la queja con la alta directiva de la E.S.E IMSALUD y nos manifestaron que se tomaron los correctivos del caso, de tal forma se viene a fortaleciendo el CALL CENTER con el fin de mejorar la prestación del servicio de salud además los cajeros de cada ips están autorizados para dar citas personalmente2. la oficina de pyp nos manifestó que los jefes de enfermería de crecimiento y desarrollo, planificación familiar, control prenatal, son los mismos de citología Lo anterior se establece según disponibilidad del personal de la E.S.E IMSALUD, el cual se conforma de un jefe de enfermera por cada ips de nuestra de nuestra red para los programas de promoción y prevención, en la UBS hay un jefe de enfermera para el programa de crecimiento y desarrollo y otro jefe para el programa de SASER junto con una auxiliar de enfermería certificada para la toma de citologías 3. para la de toma de citologías; se realizan sin barreras en cada una de las IPS y/o</p>	
<p>SIAU</p>	<p>2018-200-001106-1</p>	<p>MEDIANTE OFICIO 330-618 Se le da respuesta a la usuaria informándole que se socializo la queja con la PROMOTORA SIAU y se tomaron los correctivos administrativos donde se compromete a mejorar el proceso de orientación y atención al usuario Procurando que su inconformidad no se repita estamos prestos a atenderle nuevamente con gusto y oportunamente.</p>	

5	22 02 2018	BUZON SUGE.		USUARIOS IPS BOCONO	IPS BOCNO
6	01 30 2018	BUZON SUGE.		USUARIOS UBA AGUA CLARA	UBA AGUA CLARA
7	13 03 2018	BUZON SUGE.		USUARIOS UBA COMUNEROS	UBA COMUNEROS

MARZO\_2018

						X			inconformismo debido a que la ips bocono solicita otro medico de medicina general para las horas de la mañana		X			22 03 2018
						X			inconformismo debido a que la uba aguaclara solicita medico para consulta externa		X			21 03 2018
			X						inconformidad con el servicio de las citas ya que por el call center nunca contestan el telefono		X			14 03 2018

MARZO\_2018

<p>ATENCION EN SALUD-SIAU</p>	<p>2018-200-001102-1</p>	<p>MEDIANTE OFICIO 330-615 Se le da respuesta a los usuarios de la ips bocono informandoles que se socializo la queja con la subgerencia de atencion en salud la cual nos manifestaron que la ips solo cuenta con un consultorio medico habilitado y un profesional de 4 horas que atiende 12 pacientes diarios, por lo tanto solo podemos aumentar el numero el numero de horas de medico, para lo cual se iniciara el tramite pertinente para trasladar un profesional de 6 horas y lograr de esta manera aumentar los cupos a 18 pacientes diarios.</p>	
<p>ATENCION EN SALUD-SIAU</p>	<p>2018-200-001104-1</p>	<p>MEDIANTE OFICIO 330-6167 se le dio respuesta a Los usuarios informandole que se socializo la queja con la subgerencia de atencion en salud la cual nos manifestaron que la medico asignada para esa uba se encuentra en licencia de maternidad, de igual manera la E.S.E IMSALUD inicio la busqueda de un profesional medico para enviarlo en su remplazo, lo cual no ha sido facil por la dificultad de la zona pero unos mdicos se encuentran en proceso de induccion y una vez terminen los direccionamos a la uba aguaclara previa la firma del contrato</p>	
<p>SIAU</p>	<p>2018-200-000927-1</p>	<p>MEDIANTE OFICIO 330-612 se le da respuesta al usuario informandole que se socializo la queja con la alta directiva de la e.s.e ims salud lo cual 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 el servicio de salud</p>	

## MARZO\_2018

8	28 02 2018	EPS NUEVA EPS-WEB		LILIANA GIL MURILLO	AV1E # 14-17 CAOPOS
9	09 03 2018	EPS NUEVA EPS-WEB		LILIANA GIL MURILLO	AV1E # 14-17 CAOPOS
10	07 03 2018	EPS NUEVA EPS-WEB		LILIANA GIL MURILLO	AV1E # 14-17 CAOPOS
11	28 03 2018	BUZON SUGE.		USUARIOS UBA COMUNEROS	UBA COMUNEROS

MARZO\_2018

			X						inconformismo con el servicio de citas en las diferentes ips de la E.S.E IMSALUD		X			01 03 2018
			X						inconformismo con el servicio de citas en las diferentes ips de la E.S.E IMSALUD		X			13 03 2018
			x						inconformismo con el servicio de citas en las diferentes ips de la E.S.E IMSALUD		x			13 03 2018
			X						inconformismo con el servicio del call center ya que llaman a solicitar una cita y nunca contestan		X			01 03 2018

MARZO\_2018

SIAU		se le da respuesta a la DRA. liliana gil informandole que se socializo la queja de la usuaria yanid ortega a lo cual nos comunicamos con la ips de toledo plata y nos manifestaron que se le fue asignada para el dia martes 6 de marzo del año en curso a las 7:00 am con el doctor enrique alvarez	
SIAU		Se le da respuesta a la DRA. LILIANA GIL informandole que se socializo la queja de la usuaria yanid ortga a lo cual nos comunicamos con la ips toledo plata y nos manifestaron que a dicha usuaria ya se le habia sido asignada una cita para el dia jueves 15 de marzo del año en curso a las 10:00 am	
SIAU		Se le da respuesta a la DRA. LILIANA GIL informandole que comunicamos con la uba lalibertad y nos asignaron dichas citas para los usuarios doris parra y rodolfo chaustre	
SIAU	2018-200-000714-1	MEDIANTE OFICIO 330-609 Se le da respuesta a los usuarios de la uba comuneros informandoles 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 del servicio de salud	

MARZO\_2018

12	02 03 2018	BUZON SUGE.	USUARIOS DOMINGO PEREZ	IPS DOMINGO PEREZ
13	05 03 18	EPS NUEVA EPS-WEB	LILIANA GIL MURILLO	AV1E # 14-17 CAOBOS
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				

MARZO\_2018

			X							inconformismo con el servicio del call center ya que llaman a solicitar una cita y nunca contestan		X				05 03 2018
			X							inconformismo con el servicio de citas en la uba comuneros		X				06 03 2018

MARZO\_2018

SIAU	2018-200-000782-1	MEDIANTE OFICIO 330-610 Se le da respuesta a los usuarios 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 del servicio de salud	
SIAU		Se le da respuesta a la DRA. LILANA GIL informandole que se socializo la queja la usuario marco tulio donde nos permitimos manifestarle que nos comunicamos con la uba comuneros para solicitar una cita la cual nos la asignaron para el dia jueves 8 de mrazo del año en curso a las 12: am con el doctor caceres	

MARZO\_2018

22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				





MARZO\_2018

38				
39				
40				



MARZO\_2018
