

SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS										VERSION												
DEPENDENCIA										FECHA												
SIAU										JULIO DE 2018												
P: PETICIONES - Q: QUEJAS - R: RECLAMOS - S: SUGERENCIAS - D: DENUNCIAS - F: FELICITACIONES																						
CLASIFICACION																						
MES REPORTADO:																						
ESTADO																						
OFINA DE CONTROL INTERNO																						
FECHA DE RECIBIDO DO /M /M /AAA	CANAL O MEDIO POR LA CUAL SE RECIBIÓ	RADICADO No.	NOMBRE Y APELLIDO SOLICITANTE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	DOCUMENTO	P	Q	R	S	D	F	OBJETO DE LA PORSO	ENTRANTE	RESUELTA	NO RESUELTA	NO APLICA	FECHA DE RESPUESTA DO/MM/AAAA	FUNCIONARIO QUE DIO RESPUESTA	NÚMERO RADICADO DE RESPUESTA	OBSERVACIONES	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
1	16 07 2018	PERSONAL	2018-200-002664-1	DIANA CAROINA SIERRA	UBA LOMA DE BOLIVAR	1.084.241.992	X								X			24 07 2018	EPS MEDMAS-SIAU	2018-200-003983-2	MEDIANTE OFICIO 330-733 se le dio respuesta a la funcionaria DIANA SIERRA informándole que se socializo la queja con la eps medmas quienes nos manifestaron las guiente: de acuerdo con su manifestacion de maltrato por parte de nuestro usuario a su entidad se procede hacer saber a la señora MAGOLA MORENO lo siguiente: como lo indica la norma como eps organizamos y evaluamos la prestación de los servicios de salud previstos en el pos. cumplir las normas reglamentarias e instrucciones de las instituciones profesionales que le prestan atención en salud. Cuidar y hacer uso racional de los recursos, las instalaciones, la dotación, así como de los servicios prestaciones sociales y laborales. tratar con dignidad al personal humano que lo atiende y respetar la intimidad de los demás pacientes.	
2	25 07 2018	EPS COMFAORIENTE	2018-200-003461-2	CARLOS SEPULVEDA CARRERO GERENTE COMFAORIENTE	AV2913-55 COMFAORIENTE		X								X			26 07 2018	SIAU	2018-200-002778-1	MEDIANTE OFICIO 330-736 se le dio respuesta al Dr. CARLOS SEPULVEDA informándole que esta Jefatura socializo la inconsistencia y nos permitimos manifestarle que nos comunicamos telefónicamente con la usuaria MARIA STELA MEJIA quien nos informo que para el día 26 de julio del año en curso tiene que asistir UBA LA LIBERTAD a las 6:00 am para la realización de un examen parcial de rotavirus frente a un niño.	
3	25 07 18	EPS COMFAORIENTE	2018-200-003460-2	CARLOS SEPULVEDA CARRERO GERENTE COMFAORIENTE	AV2913-55 COMFAORIENTE		X								X			26 07 2018	SIAU	2018-200-002779-1	MEDIANTE OFICIO 330-736 se le dio respuesta al Dr. CARLOS SEPULVEDA informándole que esta Jefatura socializo la inconsistencia del usuario Luis carlos ramirez y nos permitimos manifestarle que nos comunicamos telefónicamente con el usuario en mención quien nos informo que ya se le fue realizado dicho procedimiento el día 5 de julio del año 2018 en la clínica de la piel.	
4	13 07 2018	PERSONAL	2018-3300-004543	EDYTH GARCÉS	CALLE 18 #22-73 BARRIO GAITAN	3138349545	X								X			25 07 2018	ATENCIÓN EN SALUD-SIAU	2018-200-002760-1	MEDIANTE OFICIO 330-737 se le dio respuesta a la usuaria EDYTH GARCÉS informándole que esta Jefatura socializo la inconsistencia con la oficina de SUBGERENCIA DE ATENCIÓN EN SALUD de la E.S.E. IMSALUD, quienes nos informaron que se socializo la queja con la doctora en mención quien manifestó que los hechos no ocurrieron como usted lo manifiesta ya que la doctora le ordeno una radiografía de senos paranasales, y el día de la consulta usted le entrego unas copias, la cual la doctora observo muy oscuras y le manifestó que hay no se veía nada, a lo que manifiesta que usted le arrebató de la mano las copias, y fue muy grosera con ella y no se dejó examinar hechos que quedaron plasmados en la historia clínica y le informo inmediatamente a la promotora siau, la cual fue testigo lo ocurrido.	
5	04 07 2018	PERSONAL		MARIA LOPEZ	AV 5 #3-06 SANTA ANA	320876688	X								X			26 07 2018	ATENCIÓN EN SALUD-SIAU	2018-200-002761-1	MEDIANTE OFICIO 330-734 se le dio respuesta a la usuaria MARIA LOPEZ informándole esta Jefatura socializo la inconsistencia con la oficina de SUBGERENCIA DE ATENCIÓN EN SALUD de la E.S.E. IMSALUD, quienes nos manifestaron que se verifico la inconsistencia y se realizó llamado de atención verbal a la auxiliar de enfermería donde se resalto la importancia de prestar un servicio humanizado y con calidad a todos nuestros usuarios.	
6	13 07 2018	BUZON DE SUGERENCIA	2018-3300-004552	ESTEFANIA TOLOZA	AV 27A #15-28 JUANA RANGEL	3103278347	X								X			24 07 2018	ATENCIÓN EN SALUD-SIAU		MEDIANTE OFICIO 330-732 se le dio respuesta a la usuaria ESTEFANIA TOLOZA informándole esta Jefatura socializo la inconsistencia con la oficina de SUBGERENCIA DE ATENCIÓN EN SALUD de la E.S.E. IMSALUD, quienes nos manifestaron que se hizo la visita a la IPS NIÑA CECI y se dieron recomendaciones claras y precisas a la cajera con el fin de que clier a los pacientes media hora antes de la registrada en la factura, recordándole que esa recomendación es de estricto cumplimiento.	
7	26 06 2018	PERSONAL		USUARIOS IPS SAN MARTIN	IPS SAN MARTIN		X								X			18 07 2018	ATENCIÓN EN SALUD-SIAU	2018-200-002763-1	MEDIANTE OFICIO 330-730 se le dio respuesta a los usuarios de la IPS SAN MARTIN informándole esta Jefatura socializo la inconsistencia con la oficina de SUBGERENCIA DE ATENCIÓN EN SALUD de la E.S.E. IMSALUD, quienes se encuentran realizando las correspondientes investigaciones para tomar las respectivas medidas en dicho caso; de igual manera le informamos que en cuanto solucionen el caso nuevamente estaremos estableciendo comunicación con usted.	

15	14/06/2018	BUZON DE SUGERENCIA	HERBERTO RODRIGUEZ	URBA. MOLINOS DEL NORTE CASA 28	3204077864	13.476.291						X	inconformidad por atención brindada por parte del facturador de la ips TOLEDO PLAZA	X		09/07/2018	ADMINISTRACION FINANCIERA-SIAU	2018-200-002581-	MEDIANTE OFICIO 330-706 se le da respuesta al derecho de petición interpuesto por el señor HERBERTO RODRIGUEZ informándole que esta Jefatura socializó la inconsistencia con la oficina de SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA de la E.S.E. MISALUD, quienes nos manifestaron que se comunicaron con la promotora SIAU de dicha ips la señora Carolina Calvo, en su relato manifestó que ese día por tema de lluvia el facturador llegó a las 8:45 am caso eventual por tema climático; el señor Franco Rangel facturador informó a MEDICONTROL SAS sobre el inconveniente de su relación ya que él no se encuentra bajo la supervisión de la oficina pues su control es directamente con el proveedor del proceso de facturación MEDICONTROL SAS; por otro lado en respuesta a la queja suya donde manifiesta inconformidad debido a que no se le presto el servicio, debido a que usted y la señora Lucelida Rodriguez se encuentran afiliados al régimen contributivo y por ende se explico a usted desde que llegó que no tenía los servicios con nuestra entidad pero usted no conforme desde que llegó a la ips no se encontraba MEDIANTE OFICIO 330-676 SE le dio respuesta al usuario José David informándole que Esta Jefatura socializó la inconsistencia con la oficina de SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA de la E.S.E. MISALUD, quienes nos manifestaron que en mejora de la situación y viendo que se hace evidente la mala atención a nuestros usuarios se hace el traslado del facturador a la USA COMUNEROS con el fin de mejorar el ambiente con los usuarios.
16	08/06/2018	BUZON DE SUGERENCIA	JOSE DAVID SILVA	CALLE9 #6-65 NIÑA CECI	5817214	88.240.188						X	inconformidad por la atención brindada por del cajero de la ips NIÑA CECI	X		06/07/2018	ADMINISTRACION FINANCIERA-SIAU	2018-200-002489	MEDIANTE OFICIO 330-715 se le dio respuesta al usuario ALVARO BERMUDEZ informándole que esta Jefatura socializó la inconsistencia con la oficina de SERVICIOS GENERALES Y SUMINISTROS de la E.S.E. MISALUD, quienes nos informaron que se envió copia del oficio a la empresa de SEGURIDAD EL NOGAL, para que tomen los correctivos correspondientes; de igual manera le informamos que en cuanto solución el caso nuevamente estaremos entablando comunicación con usted.
17	06/07/2018	BUZON DE SUGERENCIA	ALVARO JESUS BERMUDEZ	AV 11 # 1a-26 BARRIO ROSAL DEL NORTE	3212005431	1.090.389.199						X	inconformidad con la atención brindada en la USA COMUNEROS por parte de la guarda de seguridad la señora Yanel	X		12/07/2018	SERVICIOS GENERALES Y SUMINISTROS-SIAU	2018-200-002601-	al respecto le informamos que nos comunicamos telefónicamente con la usuaria GRICELDA PARADA pero nos contestó la señora de ella, la señora Gladys se encuentra fuera de la ciudad; de igual manera le informamos que nos comunicamos con la uba toma de bolívar quienes nos asignaron una cita para la toma de laboratorios para el día Lunes 16 de Julio del año en curso a las 7:00 am
18	05/07/2018	SUPERSALUD WEB	ANDREA CAROLINA REALES	SALUDVIDA EPS								X	inconformidad debido a que no le realizaron examen de laboratorio en la UBA LOMA DE BOLIVAR	X		12/07/2018	SIAU		MEDIANTE OFICIO 330-714 se le dio respuesta a la usuaria informándole que esta Jefatura socializó la inconsistencia con la oficina de PROMOCION Y PREVENCIÓN de la E.S.E. MISALUD, quienes se encuentran realizando las correspondientes investigaciones para tomar las respectivas medidas en dicho caso; de igual manera le informamos que en cuanto solución el caso nuevamente estaremos entablando comunicación con usted.
19	29/06/2018	PERDONAL	MARIA ELENA CONTRERAS	AV 6 #67 BARRIO PIZARRO	3107600667	27.603.787						X	inconformidad con la atención brindada en el área de vacunación en la uba comuneros.	X		24/07/2018	SIAU	2018-200-002764-	MEDIANTE OFICIO 330-714 se le dio respuesta a la usuaria informándole que esta Jefatura socializó la inconsistencia con la oficina de SUBGERENCIA ATENCIÓN EN SALUD de la E.S.E. MISALUD, quienes se encuentran realizando las correspondientes investigaciones para tomar las respectivas medidas en dicho caso; de igual manera le informamos que en cuanto solución el caso nuevamente estaremos entablando comunicación con usted.
20	22/06/2018	PERSONAL	CARMEN FUENTES	CALLE 15 #13-85 BARRIO BELUSARO	3224408721	1.134.854.537						X	manifiesta inconformidad con la atención brindada por parte de la odontóloga de la ips.belisario	X		16/07/2018	SIAU	2018-200-002639-	MEDIANTE OFICIO 330-713 se le dio respuesta a la usuaria informándole que Esta Jefatura socializó la inconsistencia con la oficina de SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA de la E.S.E. MISALUD, quienes se encuentran realizando las correspondientes investigaciones para tomar las respectivas medidas en dicho caso; de igual manera le informamos que en cuanto solución el caso nuevamente estaremos entablando comunicación con usted.
21	22/06/2018	BUZON DE SUGERENCIA	MERCEDEZ VILLAMIZAR	USUARIA UBA COMUNE ROS		88.240.188						X	inconformidad debido a la asignación por el call center.	X		16/07/2018	SIAU	2018-200-002638-	MEDIANTE OFICIO 330-713 se le dio respuesta a la usuaria informándole que Esta Jefatura socializó la inconsistencia con la oficina de SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA de la E.S.E. MISALUD, quienes se encuentran realizando las correspondientes investigaciones para tomar las respectivas medidas en dicho caso; de igual manera le informamos que en cuanto solución el caso nuevamente estaremos entablando comunicación con usted.

