

 SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS OFINA DE CONTROL INTERNO												VERSIÓN: FECHA:											
DEPENDENCIA:		P: PETICIONES - Q: QUEJAS - R: RECLAMOS - S: SUGERENCIAS - D: DENUNCIAS - F: FELICITACIONES										MES REPORTADO:		JUNIO DE 2018									
FECHA DE RECIBIDO DD/MM/AAAA	CANAL O MEDIO POR LA CUAL SE RECEPCIONO	RADICADO No.	NOMBRE Y APELLIDO SOLICITANTE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	DOCUMENTO	CLASIFICACION						OBJETO DE LA PQRSO	ESTADO				FECHA DE RESPUESTA DD/MM/AAAA	FUNCIONARIO QUE DIO RESPUESTA	NÚMERO RADICADO DE RESPUESTA	OBSERVACIONES	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	
							P	Q	R	S	D	F		EN TRÁMITE	RESUELTA	NO RESUELTA	NO APLICABLE						
05-06-2018	EPS COMFAORIENTE-WEB		ALMANURY PEREZ CONTRERAS	AV2#13-55 COMFAORIENTE				X											06-05-2018	SAU		Se le dio respuesta a la Dra. Almanury Perez informándole que se socializo la queja con la coordinación de la uba la libertad a lo cual nos asignaron una cita para el día 5 de junio a las 7:00 am y el usuario perdió la cita y nuevamente se le gestiono para asignarle una nueva cita la cual se la hicieron para el día 7 de junio del año en curso a las 6:30 am con la doctora carolina ortega	
08-05-2018	EPS COOSALUD-WEB		YULI CARRILLO MEDINA	AV 6E N7A-61 BARRIO POPULAR				X											12-06-2018	SAU		Se le dio respuesta la Dra. Yuli Carrillo informándole que nos comunicamos con el coordinador de la uba puente barco leones el cual nos asigno una cita par el día 14 de junio del año en curso con el Dr. Peñaranda a las 7:00 am	
08-06-18	EPS NUEVA EPS -WEB		LILIANA GIL MURILLO	AV1E# 14A-17 CAOBOS				X											12-06-2018	SAU		Se le dio respuesta a la Dra. Liliana Gil informándole que nos comunicamos con el familiar de la señora Maria del Carmen y nos informo que la usuaria en mencion necesita que la eps autorise el medicamento LACTULAR SOBRE DE 15ML ya que la se encuentra en la LIC por un derrame cerebral y la entregas de esos medicamentos no son ordenes emandas a la e.s.e imsalud sino a la eps a la que el usuario se encuentra	
06-06-2018	EPS NUEVA EPS -WEB		LILIANA GIL MURILLO	AV1E# 14A-17 CAOBOS				X											12-06-2018	SAU		Se le dio respuesta a la Dra. Liliana Gil informándole que nos comunicamos al numero de telefono de la usuaria omara donado que se encuentra en la informacion que ustedes nos dan y nos manifiestan que este numero no corresponde a la	
07-06-2018	EPS NUEVA EPS -WEB		LILIANA GIL MURILLO	AV1E# 14A-17 CAOBOS				X											12-06-2018	SAU		Se le dio respuesta a la Dra. Liliana Gil informándole que nos comunicamos telefonicamente con la usuaria martha ortega quien nos informo es que ella necesita es una autorización por parte de la eps para un ortopedista ya que se encuentra en delicado estado de salud y no una cita especifica como la mencionada al detalle	
08-06-2018	EPS COMFAORIENTE-WEB		ALMANURY PEREZ CONTRERAS	AV2#13-55 COMFAORIENTE				X											12-06-2018	SAU		Se le dio respuesta a La Dra. Almanury Perez informándole que se socializo la queja de la usuaria angelica lopez con la ips domingo perez a lo cual nos asignaron una cita para el día viernes 22 de junio a las 10:30 am de año en curso con la	
23-06-2018	EPS NUEVA EPS -WEB		LILIANA GIL MURILLO	AV1E# 14A-17 CAOBOS				X											26-06-2018	SAU		Se le dio respuesta a la Dra. Liliana Gil informándole que se socializo la queja de la señora etelvina olivo y nos permitimos manifestarle que la e.s.e imsalud ofrece servicio de primer nivel de atención y la usuaria solicita es atención de segundo nivel caso que le compete a la eps a la que se encuentra afiliada y no a la e.s.e	
19-06-2018	EPS COMFAORIENTE-WEB		ALMANURY PEREZ CONTRERAS	AV2#13-55 COMFAORIENTE				X											21-06-2018	SAU		Se le dio respuesta a La Dra. Almanury Perez informándole que se socializo la queja de la usuaria Saray Lobo con la uba omueras para el día sábado 23 de junio del año en curso a las 8:30 am con el Dr. Vladimir	
22-06-2018	PERSONAL		MARTHA CAROLINA ORTEGA	CALLE STA # 19A-41 LA FE		3102328808	38.602.113	X											27-06-2018	PROMOCION Y PREVENION-SIAU		MEDIANTE OFICIO 330-691 Se le dio respuesta a la usuaria informándole que se socializo la queja con la oficina de promoción y prevención quienes nos informaron que se establecieron acciones de mejora en el personal contratado para realizar las ecografías y así poder detectar las posibles lesiones y tomar los correctivos necesarios para garantizar la prestación del servicio y la buena atención al usuario en la eps y ubas debe ser atendida oportunamente	
06-06-2018	EPS NUEVA EPS -WEB		LILIANA GIL MURILLO	AV1E# 14A-17 CAOBOS				X											06-05-2018	SAU		Se le dio respuesta a la Dra. Liliana Gil informándole que el que nos comunicamos con con la esposa del usuario PEDRO OMAÑA DELCADO quin nos manifiesto que que por ahora el usuario no necesita cita con medicina general sino solicita una autorización por parte de la nueva EPS para que sea valorado por el reumatologo ya que el señor esta tratamieto y debe acudir cada 4 meses a control y la nueva EPS no se lo ha autorizado por que le informo a la esposa que debe esperar a que la eps renueve contrato con la entidad	

11	22 06 2018	PERSONAL	MARIANA RIVAS	UBA COMUNEROS		26.128.362	X							16 07 2018	PROMOCION Y PREVENICION-SIAU	2018-200-002374-1	MEDIANTE OFICIO 330-692 Se le dio respuesta a la usuaria informándole que se socializo la queja con la oficina de promocion y prevencion quienes nos informaron que se establecieron acciones de mejora en el personal contratado para realizar las ecografías y así poder detectar las posibles lesiones y tomar los correctivos necesarios para garantizar la prestación del servicio y la buena atención al usuario en la ips y ubas	
12	20 06 2018	BUZON DE SUGE.	IPS LOS OLIVOS	IPS LOS OLIVOS										25 06 2018	PROMOCION Y PREVENICION-SIAU	2018-200-002316-1	MEDIANTE OFICIO 330-682 Se le dio respuesta a los usuarios informándole que se socializo la queja con la oficina de promocion y prevencion quienes nos manifestaron que se tomaron los siguientes correctivos: se dio a la auxiliar en mencion para socializar dichas quejas y dar mejora a la calidad de la prestación del servicio, refiriendo la auxiliar que los días en que no se prestó el servicio fueron días que se estaban realizando cordones epidemiológicos por casos de sarampion y no acepta las quejas de los usuarios ya que refieren ser groserani rechazar la prestación del servicio, se realizo un compromiso por parte de la coordinacion del programa en lo posible evitar programar a la auxiliar de vacunación para otras actividades estacionales y de esta manera prestarse el servicio permanentemente en la ips, teniendo en cuenta la cantidad de quejas expuestas por los usuarios expresando el incumplimiento con dicha auxiliar se debe cambiar a la auxiliar de vacunación Jaquelina hasta de la ips los olivos a partir del día 14 de junio de 2018	
13	25 05 18	BUZON DE SUGE.	DIOSELINAGUATIRO	CALLE 31 #11-56 BARRIO LA HERMITA		3124746600	28.399.853	X						08 06 2018	SIAU	2018-200-002208-1	MEDIANTE OFICIO 330-674 Se le dio respuesta a la usuaria informándole que no es competencia de la e.s.e inusual hacer entrega de medicamentos que usted necesita ya que eso le compete a la ips a la usted se encuentra afiliada	
14	08 06 2018	BUZON DE SUGE.	USUARIOS IPS BELISARIO	IPS BELISARIO					X					22 06 2018	SERVICIOS GENERALES-SIAU	2018-200-002315-1	MEDIANTE OFICIO 330-683 Se le dio respuesta a los usuarios informándole que se socializaron las quejas con la oficina de servicios generales quienes nos manifestaron que se le envío copia del oficio al profesional de inventarios con el fin de que verifiquen el estado de las sillas de la sala de espera y su vez haga los cambios pertinentes por unas en buen estado; respecto al televisor actualmente se está ejecutando el contrato N° 101 con objeto COMPRA E INSTALACION DE TELEVISORES Y SOPORTES PARA LA RED PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD DE LA E.S.E INGLAUD por lo tanto en la asignación de los mismos, se tendrá en cuenta la ip	
15	08 06 2018	BUZON DE SUGE.	JOSE SEPULVEDA - MARTHA CUELLAR	IPS NIÑA CECI				X						20 06 2018	ADMINISTRACION FINANCIERA-SIAU	2018-200-002295-1	MEDIANTE OFICIO 330-681 Se le dio respuesta a los usuarios informándole que se socializo la queja con oficina de subgerencia administrativo financiera quienes nos manifestaron que se comunicaron con el cajero RAUL LEAL AGUIRRE y les manifiesta que los dos usuarios en particular el señor jose sepulveda la cita que requeria para su hija no habia disponibilidad para las horas de la tarde se le explica al usuario pero el no quedo conforme; referente a la usuaria martha cuellar que la usuaria es oportunista quien se le habia dado una cita pues coincido con una jornada programada por costosalud y habian citas disponibles para pasar el mismo día, la usuaria segun comenta el factorador fue grosera por no haber disponibilidad en el momento, el siau intervino en la situación y habla con la odontóloga para que lo viera como un adicional; se confirmo la versión con la promotora siau johana medina de la ips niña cecí, se le comunico al factorador la importancia que tienen el usuario en la empresa donde ellos son nuestra carta de presentación y la disposición que se debe tener para colaborar al usuario en la disponibilidad de citas	

