SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS | **VERSIÓN:**

OFIINA DE CONTROL INTERNO | **FECHA:**

DEPENDENCIA: SIAU | **P:** PETICIONES - **Q:** QUEJAS - **R:** RECLAMOS - **S:** SUGERENCIAS - **D:** DENUNCIAS - **F:** FELICITACIONES | **MES REPORTADO:** | **AGOSTO DE 2018**

	FECHA DE RECIBIDO DD /M M /AAA A	CANAL O MEDIO POR LA CUAL SE RECEPCIONÓ	RADICADO No.	NOMBRE Y APELLIDO SOLICITANTE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	DOCUMENTO	CLASIFICACION P	Q	R	S	D	F	OBJETO DE LA PQRSD	ESTADO EN TRAMITE	RESUELTA	NO RESUELTA	NO APLICA	FECHA DE RESPUESTA DD/MM/AAAA	FUNCIONARIO QUE DIO RESPUESTA	NÚMERO RADICADO DE RESPUESTA	OBSERVACIONES	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
1	17 07 2018	PERSONAL	2018-200-003508-2	FUNCIONRIOS IPS LOS OLIVOS	IPS LOS OLIVOS				X					inconformidad con el mal ambiente laboral que se ha venido presentando en la ips los olivos		x			17 08 2018	SIAU	2018-200-003023-1	MEDIANTE OFICIO 330-751 se le dio respuesta a los fncionarios de la ips informandoles que se socializo la queja con la oficina siau y al respecto nos manifestaro que se socializo la queja con la PROMOTORA SIAU y se tomaron los correctivos administrativos donde se compromete a mejorar el proceso de relaciones interpersonales y el trabajo en equipo.	
2	19 07 2018	ALCALDIA DE CUCUTA	2018-200-003368-2	JHONNY RAMIREZ ESTRADA	ROSA MILEIDY ACUÑA PROFESIONAL ESPECIALIZADO PALACIO MUNICIPAL	5784949	88.251.101		X					inconformiddad con la atencion brindada en la uba la libertad		x			13 08 2018	SUBGERENCIA ADMIN-FINANCIERA-SIAU	2018-200-003020-1	MEDIANTE OFICIO 330-748 DE le dio respuesta a la doctora ROSA MILEIDY ACUÑA de la alcadia informandole que se s socializo la queja del usuario jhonny ramirez con la oficina de subgerencia admoinistrativa financiera quines nos manifestaron que en aras de mejorar cada día la atencion a nuestros usuarios y la población en general, ha estado implementando el servicio del call center para la asignación de citas médicas desde la comodidad de su hogar al teléfono 5784960 ext. 499 o desde cualquier de las 6 cabinas telefónicas ubicadas en cada una de nuestras unidades básicas de atencion, con el fin de brindarle un mejor servicio.Esta inversión se ha desarrollado en varias etapas las cuales ya tendrán un funcionamiento del 100%a finales de agosto, ya contando con equipos nuevos mejora la infraestructura y personal ampliamente calificado para su comodidad y lo de todos nuestros usuarios	
3	23 07 18	UBA COMUNEROS	2018-3300-004723	USUARIOS UBA COMUNEROS	UBA COMUNEROS				X					inconformiddad con la asignacion de citas por el call center		x			14 08 2018	SUBGERENCIA ADMIN-FINANCIERA-SIAU	2018-200-003022-1	MEDIANTE OFICIO 330-750 se le dio espuesta a los usuarios de la uba comuneros informandole que se socializó la queja con la SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA de la E.S.E IMSALUID quienes nos manifestaron que en aras de mejorar cada día la atención a nuestros usuarios y la población en general, ha estado implementando el servicio del call center para la asignación de citas médicas desde la comodidad de su hogar al teléfono 5784960 ext. 499 o desde cualquier de las 6 cabinas telefónicas ubicadas en cada una de nuestras unidades básicas de atención, con el fin de brindarle un mejor servicio.Esta inversión se ha desarrollado en varias etapas las cuales ya tendrán un funcionamiento del 100%a finales de agosto, ya contando con equipos nuevos mejora la infraestructura y personal ampliamente calificado para su comodidad y lo de todos nuestros	
4	24 07 2018	PERSONAL	2018-000-04773	LUZ DINA MIER	AV 28 # 18-56 SIMON BOLIVAR	3142240048	1.091.987.904		X					inconformidad debido a que no aparece la historia clinica de su hija la niña AILYN PEÑARANDA	X				15 08 2018	PROMOCION Y PREVENCION-SIAU		MEDIANTE OFICIO330-753 se le dio respuesta a la usuaria informandole queEsta Jefatura socializo la inconsistencia con la oficina de PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN 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 entablando comunicación con usted.	
5	31 07 2018	PERSONAL	2018-3300-004903	GUSTAVO ROPERO	CALLE8 # 29-47 PAZ Y PROGRESO	3118623368	88.215.402	X						inconformidad debido a la asignacion d citas por el call center	x				23 08 2018	SUBGERENCIA ADMIN-FINANCIERA-SIAU		MEDIANTE OFICIO 330-75 se le dio respuesta al usuario informandole que esta Jefatura socializo la inconsistencia con la oficina de PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN 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 entablando comunicación con usted.	

6	30 07 2018	PERSONAL	2018-3300-004893	MARIA SAID LOPEZ	AV 5 # 3-06 BARRIO LAUNION	3208763688	37.314.411		X					inconformidad con la atencion brindada por parte de la auxiliar de enfermeria de la ips santa ana		x			06 08 2018	SUBGERENCIA ATENCION EN SALUD-SIAU		MEDIANTE OFICIO 330-745 se le dio respuesta a la usuaria informandole que Al respecto nos permitimos manifestarle que se socializo la queja con la COORDINACION DE ENFERMERIA de la E.S.E IMSALUD quienes nos manifestaron que se verifico la inconsistencia y se le recordó a la auxiliar como debe ser el proceso para realizar la toma de tensión a los usuarios que al pasar a consulta de odontología requieren este procedimiento. Se resalta la importancia de prestar un servicio respetuoso humanizado. Se resalta la importancia de prestar un servicio respetuoso humanizado y con calidad a nuestros usuarios ya que ellos son la razón de ser de la E.S.E IMSALUD.	
7	09 08 2018	PERSONAL	2018-200-003516-2	SILVIA LILIANA JAIME	IPS LOS OLIVOS				X					inconformidad por el mal ambiente laboral en la ips los olivos por parte de la promotora sia rosa barragan		x			17 08 2018	ADMINISTRACION LABORAL -SIAU		MEDIANTE OFICIO 330-751 se le dio respuesta a la usuaria SILVIA LILIANA y al respecto nos permitimos manifestare Que se socializo la queja con la PROMOTORA SIAU y se tomaron los correctivos administrativos donde se compromete a mejorar el proceso de relaciones interpersonales y el trabajo en equipo.	
8	24 07 2018	BUZON DE SUGERENCIAS	2018-3300-004763	JENNY KATERINA PLATA	AV 1 #12B -129 BARRIO CHAPINERO	3123367142	1.090.416.119		X					inconformidad con la atencion brindada por parte del doctor ciro sarmiento medico de la uab policlinico		x			14 08 2018	SUBGERENCIA ATENCION EN SALUD-SIAU		MEDIANTE OFICIO 330-746 Se le dio respuesta a la usuaria informandole que se socilaizo la que con la subgerencia de atencion en salud quiene nos manifestaron que se hablo personalmente con el doctor en mencion quien a su vez nos dejo porescrito su nota aclaratoria refiriendo que la señora jenny venia presentando un cuadro de cefalea mas dolor lumbar de larga data , que no mejora con tratamientos anteriores a lo cual el medico le pregunto que si tenia ella o algun fam,iliar dinero para comprar los medicamentos de mejor calidad a lo cual ella resondio que no , el medico manifesto que pensando en el cuadro lumbar examino a zona correspondiente con digitopresion fuerte, sin objecion alguna por parte de lla , le explico que al colocarle una ampolla intramuscular debia tener cuidado conla aplicacion y le explico a la paciente por donde emergia el nervio ciatico enla zona glutea	
9	21 08 2018	BUZON DE SUGERENCIAS		USUARIOS IPS RODEO	IPS RODEO								X	felicitaciones a los funcionarios de dicha ips		x			2108/2018	SIAU		MEDIANTE OFICIO 330-751 me permito hacerle extensivas felicitaciones por parte de la comunidad usuaria a través de las actas de apertura de buzón de sugerencias, esperando sigan cumpliendo con los lineamientos y parámetros de humanización de servicios de salud en nuestra empresa.	
10	23 07 2018	BUZON DE SUGERENCIAS	2018-000-04823	MARIA ELENA PEDROZO	IPS GUARAMITO		30.875.038		X					inconformidad con la atencion brindada por parte de la auxiliar de enfermeria dela ips guaramito		x			14 08 2018	SUBGERENCIA ATENCION EN SALUD-SIAU		MMEDIANTE OFICIO 330-754 se le dio respuesta a la usuaria nformandole que esta Jefatura socializo la inconsistencia con la oficina de SUBGERENCIA DE ATENCION E 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 entablando comunicación con usted.	
11	06 08 2018	BUZON DE SUGERENCIAS	2018-200-003634-2	CARMEN NUÑEZ	CALLE 22 # 4-99 SAN MATEO	3112415478	37.237.175		X					inconformidad con la atencion brindad a por parte de la Dra. Maria Fernanda medico de la ips santa ana		x			29 08 2018	SUBGERENCIA ATENCION EN SALUD-SIAU		mediante oficio 330-759 se le dio respuesta a la usuaria informandole que esta Jefatura socializo la inconsistencia con la oficina de SUBGERENCIA DE ATENCION 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 entablando comunicación con usted.	
12	18 08 2018	BUZON DE SUGERENCIAS		PILAR YADIRA GOMEZ	CALLE 6 # 6-36 MOTILONES	3015406658	37.277.657		X					inconformidad con la atencion brindad en la uba policlinico		x			29 08 2018	SUBGERENCIA ATENCION EN SALUD-SIAU		MEDIANTE OFICIO 330-755 se le dio respuesta a la usuria informandole que esta Jefatura socializo la inconsistencia con la oficina de SUBGERANCIA DE ATENCION EN SALUD de la E.S.E IMSALUD quienes nos manifestaron que la demora a la que hacen referencia usted puede obedecer a que los medico dan prioridad en la atención a la clasificación que arroje el triage y también a que el volumen de pacientes que buscan atención en esta uba es alto	

13	069/08/2018	PERSONAL		ARGEMIRO ROPERO	MZ X LOT E 539 MANUELA BELTRAN	3222723682	6.894.420		x					inconformidad conla atencion brindada por parte del medico de la ips divina pastora	x				29 08 2018	SUBGERENCIA ATENCION EN SALUD-SIAU		MEDIANTE OFICIO 330-758 SE le dio respuesta al usuario informandole que esta Jefatura socializo la inconsistencia con la oficina de SUBGERENCIA DE ATENCION 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 entablando comunicación con usted.	
14	24 08 2018	SUPERSALUD	2018-200-003912-2	YUDDY LORENA AMEZQUITA	SUPERSALUD CUCUTA			X						inconformidad conla conformacion de la asociacion de usuarios de la ips el salado		x			28 08 2018	SIAU	2018-200-003125-1	se le dio respuesta a la Dra. Yuddy amezquita informandole que se socializo el dercho de peticion del señor alberto contreras en cual nos permitimos informarl que se le enviarion los siguientes anexos requeridos por dicho usuario: copia de invitacion a la asocion de usuarios , copia listado de aistencia a la comunidad usuaria, copia del acta de constitucion de la asociasion de usuarios, copia de las funciones de la asociacion de usuarios	
15	08 08 2018	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD	2018-200-003652-2	GLORIA INES MONTAÑO	AV 0 CALLE 10 EDIFICIO ROSETAL CUCUTA	5715905		X						inconformidad con presuntas falencias en la ips niña ceci		x			09 08 2018	SIAU	2018-200-002923-1	se socializo dicho caso con la oficina de admistracion laboral quien nos inofrma que la promotora siau que ejercia actividades en la ips niña ceci se le cancelo contrato definitivamente, tambien se socilizo al supervisor del contrato de vigilancia para qu a su vez tomen los correctivos y acciones de mejopra conla vigilante de turno para la fecha de los hechos	
16	24 07 2018	BUZON DE SUGERENCIAS	2108-3300-004763	JENNY KATERINA PLATA	AV 1 #12B -129 BARRIO CHAPINERO	3123367142	1.090.416.119		X					inconformidad por la atencion prestada por parte del doctor ciro sarmiento		x			14 08 2018	SUBGERENCIA ATENCION EN SALUD-SIAU		MEDIANTE OFICIO 330-746 Se le dio respuesta a la usuaria informandole que se socilaizo la que con la subgerencia de atencion en salud quiene nos manifestaron que se hablo personalmente con el doctor en mencion quien a su vez nos dejo porescrito su nota aclaratoria refiriendo que la señora jenny venia presentando un cuadro de cefalea mas dolor lumbar de larga data , que no mejora con tratamientos anteriores a lo cual el medico le pregunto que si tenia ella o algun fam,iliar dinero para comprar los medicamentos de mejor calidad a lo cual ella resondio que no , el medico manifesto que pensando en el cuadro lumbar examino a zona correspondiente con digitopresion fuerte, sin objecion alguna por parte de lla , le explico que al colocarle una ampolla intramuscular debia tener cuidado conla aplicacion y le explico a la paciente por donde emergia el nervio ciatico enla zona glutea	
17																						
18																						
19																						
20																						

41																			