

No. RADICACION	NOMBRE DEL MANIFESTANT	MOTIVO	FECHA DE RADICACIÓN			MECANISMOS DE MANIFESTACION	RESPUESTA DEFINITIVA Y/O PUBLICADAS			SOLUCIÓN A LA QUEJA	EPS	SEDE
			DIA	MES	AÑO		DIA	MES	AÑO			
28	Edilma Fajardo R.	La usuaria manifiesta que el día 2 de julio tenía cita odontológica a las 11:20 luego a las 10:50 esperó un largo rato evidencia que ingresan e ingresan pacientes al consultorio y no la llamaban, pregunta cuando ingresa al consultorio porque a ella debió esperar para que la atendieran casi tres horas si la cita era las 11:00 am la odontología le responde que ella la había llamado, pero la llamó en el horario en que la usuaria no tenía ingreso a la sede, sin embargo cuando llego a las 10:50 pregunta a la auxiliar de odontología que si la atendía le responde la auxiliar que ya la habían llamado	2	7	2020	PERSONA LIZADO	10	7	2020	Se identificó falla en el momento de su llamado para ingresar al consultorio, como también por dilación en la atención de paciente procedente del servicio de urgencias del hospital de segundo nivel, afecto que la atención no se realizara en el tiempo indicado, como plan de mejora se estableció ampliar el tiempo de atención de 20 minutos a 30, teniendo en cuenta que los paciente que usualmente están ingresando al servicio necesitan procedimientos que requieren mas tiempo	NUEVA EPS - Contributivo	Principal
29	Yeni Peña L.	Estoy muy inconforme con el servicio de asignación de citas ya que llevo más de 20 días tratando que me den una y siempre hay una respuesta negativa. Como que solo las dan por teléfono y esa línea no mantiene activa o cuando contestan no hay agenda o toca otro día eh incluso que tengo que ir directamente a la ESE San Sebastián y voy y me dicen que tiene que ser por teléfono al final nunca le dan solución y no es justo para las personas que si trabajamos nos tengan que hacer perder el tiempo pésimo servicio uno no puede estar todo el día pegado a un teléfono a te por fin ente una llamada despues de miles de intentos. Agradezco por mi y por la mayoría de la comunidad que mejoren ese servicio ya estan peor que en el hospital gracias	3	7	2020	PAGINA WEB	7	7	2020	Recepcionada su manifestación a través de la página web institucional se traslado la solicitud al área de facturación informan que se asignó cita médica .	COMFAMILIAR	Principal
30	Evelyn Álvarez R.	Llevo más de 15 días llamando o por correo tratando de sacar una cita Médica para entregas de exámenes urgentes y no haciendo posible les agradecería su colaboración	6	7	2020	PAGINA WEB	7	7	2020	Recepcionada la manifestación a través de la página web institucional, la solicitud fue trasladada al proceso de facturación informan que se asignó cita Médica.	ASMET SALUD	Principal
31	Claudia Vidal F.	Requiero cita médica con Médico general	6	7	2020	PAGINA WEB	7	7	2020	Recepcionada la solicitud a través de la página web institucional, la solicitud fue trasladada al proceso de facturación informan que se asignó cita Médica.	NUEVA EPS - Contributivo	Principal
32	Yeferson Guauña	El usuario manifiesta que el 3 de junio solicito cita para control fue asignado para el 7 de julio a las 8:40 inició de facturación con la Dra. Lady Henao al iniciar el proceso de facturación le indican que no aparece la cita que si aparece cita con el Dr Carlos Gómez para teleconsulta pero el usuario no lo llamaron para indicarle que le hacía el cambi de consulta presencial a teleconsulta por ende se encuentra inconforme	7	7	2020	PERSONA LIZADO	10	7	2020	Indagado el personal de facturación encargado de telesalud, informan que se llamó en dos oportunidades al número a número de celular el día 3 de julio, la primera llamada la realizaron a las 9:58 am y la segunda a las 10:00 am, llamadas no contestadas; no obstante con miras en fortalecer los procesos, la institución establecerá acción de mejora para este servicio en beneficio de todos los usuarios.	COMFAMILIAR	Principal

33	Luz Morea Q.	La presente es que el día de hoy asistí al control prenatal con el Médico José Javier Araujo y no me gusto la atención del Médico porque no me hizo escuchar los latidos del corazón de mi bebé tampoco me midió el estomago para mirar si mi bebé había crecido me parece que en un control prenatal se hace eso de medir cuanto mide y de escuchar los latidos del corazón	7	7	2020	BUZON DE SUGEREN	23	7	2020	Se hizo la respectiva recomendación al profesional incurso en la queja para aplicar lo establecido en la guía de atención a la gestante.	COMFAMILIAR	Belén
34	Eduard Plazas T.	Creo que la persona que contesta en atención al usuario debe de ser más paciente y no estar tanto a la defensiva de los usuarios cuando la llaman me parece que deben de tener más paciencia si no no deberían de ocupar un puesto como ese	7	7	2020	PAGINA WEB	16	7	2020	En atención a lo antes mencionado y con el ánimo de ampliar la versión de los hechos, el día 10 y ayer 15 de julio llamamos en diferentes oportunidades al número de celular no obteniendo comunicación, por lo anterior lo invitamos que por este medio nos informe el servicio que requirió y que según lo evidenciado genero la inconformidad, sin embargo realizada trazabilidad de su atenciones, evidenciando que el día 07 de julio a las 9:46 ingreso llamada telefónica al PBX 8371991 línea disponible para solicitud de citas, quisiéramos conocer si esta atención fue la que generó la inconformidad	COMFAMILIAR	Principal
35	Marcelina Noscue Y.	Familiar de la usuaria manifiesta que +- 10 días asistieron del laboratorio de la institución a tomar muestras para Covid-19 a la residencia de la usuaria Marcelina el profesional que realizó la toma inicialmente no le explicó el movito de la prueba la señora en el momento de la prueba estaba en compañía de los nietos y el esposo quienes no tuvieron como intervenir para dejar o no que a la usuaria le tomaran la muestra, considera la familiar importante que en el momento de la toma de muestra se le explique el motivo de la toma	8	7	2020	PERSONA LIZADO	17	7	2020	La EPS Comfamiliar reporto a la ESE San Sebastián base de datos de pacientes para realización de toma de muestra, de acuerdo a lo anterior la profesional encargada de hacer seguimiento, se comunicó con cada uno de los relacionados para informar sobre el tema en particular, siendo así que el día 24 de junio se comunicaron al número de celular para comunicar visita al domicilio, manifestando que luego de las 11:00 am estaría en el domicilio para toma de la muestra; no obstante logramos identificar falla en el proceso.	COMFAMILIAR	Principal
36	Carlos Fernández C.	Da antemano agradeciendo la atención prestada, la presente con el fin de notificar queja formal ya que el día 9 de julio de 2020 siendo las 11+30 el señor Fernando Castañeda Embus identificado con número de cédula 12268785 residente en vereda Panorama del municipio de La Plata EPS Nueva EPS con tel 3118752411 le han facturado contro de paciente crónico de manera presencial, al llamar al usuario a mi consultorio le indico que por ser paciente crónico debería realizar sus controles a través de teleconsulta control crónico ante lo cual el usuario se altera y se retira sin permitir explicarle y eventualmente reasignar la cita vía telefónica.. Cabe anotar que dicho usuario hizo el reclamo en facturación donde le fue agendada esta cita y hace la reclamación pertinente ante la trabajadora social donde yo hago presencia en ese preciso momento. Hago énfasis en el maltrato por parte del usuario para con el personal de salud ya que en medio de las vicisitudes por la pandemia actual considero que se debe brindar un mayoangos de edad establecidos, no obstante es importante com	9	7	2020	PERSONA LIZADO	24	7	2020	Reconociendo el marco normativo que avala los derechos y deberes en el sistema de salud en Colombia, donde menciona los beneficios y también las responsabilidades de los usuarios en el Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS, comedidamente notifico queja presentada por el médico Carlos Enrique Fernández Caro por maltrato verbal del usuario Fernando Castañeda Embus identificado con número de cédula 12.268.785 lo cual relaciono a continuación: El día 9 de julio del año en curso, se asignó cita presencial al usuario Fernando Castañeda para control de crónicos, el médico Carlos Enrique al iniciar el dialogo con el paciente le indica que por ser paciente crónico debería realizar sus controles a través de tele consulta, el usuario se altera y se retira sin permitir explicarle y eventualmente reasignarle la cita vía telefónica; el médico hace énfasis en maltrato verbal recibido por parte del usuario teniendo en cuenta que en medio de las vicisitudes por la pandemia actual considera que se debe brindar un mayor respeto al personal de salud por parte de los usuarios.  En espera de la gestión que como actor del sistema de salud corresponde la responsabilidad de educar a los usuarios en el justo equilibrio de los derechos y deberes de los mismos.	NUEVA EPS	Principal

37	Fanny Escobar	Usuaria manifiesta que viene para que el impriman autorización en la caja 6 de la mamá de la EPS Comfamiliar de Tesalia indica inconformidad porque lleva más de una hora esperando atención y la persona encargada no se encuentra; proviene otro municipio y se le dificulta esperar indica además que en el transcurso de ese tiempo ha visto a la persona incura en la queja dando vueltas sin hacer nada	10	7	2020	PERSONA	16	7	2020	Se realizó el respectivo llamado de atención a la funcionaria incura en la queja, como plan de mejora se instauro dejar persona encargada en el servicio de presentarse alguna eventualidad para evitar este tipo de situaciones.	TOLIHUILA - TESALIA	Principal
38	Catherin Giraldo G.	Me encuentro esperando al personal que atiende en la caja número 6 para radicar una autorización y poder reclamar unos medicamentos esto con una espera de más de una hora	10	7	2020	PERSONA	16	7	2020	se realizó el respectivo llamado de atención a la funcionaria incura en la queja, como plan de mejora se instauro dejar persona encargada en el servicio de presentarse alguna eventualidad para evitar este tipo de situaciones.	NUEVA EPS	Principal
39	José Díaz G.	En día de ayer nos acercamos para asignarle una cita prioritaria puesto que desde hace 8 días presenta un episodio grave de enfermedad gastrointestinal que le impide comer y la respuesta de hospital fue que un médico nos iba a llamar para valorarlo porque por su edad en ningún lado lo van a atender de forma presencial, de forma despectiva nos despacharon a esperar una llamada que no llega mientras mi Papá no puede consumir alimentos, con vomito e inflamación grave del estómago pero en el hospital del pueblo tampoco lo atienden por su edad necesitamos que un Médico lo valore de forma presencial respetando los protocolos de seguridad lo antes posible ya que por su edad y estado no creo que por llamada si es que llaman logren entender a que se deriva la enfermedad actual lleva muchos días así y no sabemos que hacer	10	7	2020	PAGINA	16	7	2020	El día de hoy 16 de julio el Médico Carlos Hernando Trujillo realizó llamada telefónica a número de celular para reconfirmar datos del subsistema (dirección) para realizar visita domiciliaria, informando que requería Tamsulosina (medicamento), sin embargo la persona que atendió la llamada manifiesta que en el momento no requería atención en el domicilio, dado lo anterior el profesional le informa debe diligenciar MIPRES para que la EPS garantice entrega del medicamento, además se explica proceso para reclamar el MIPRES en las instalaciones de la E.S.E San Sebastián.	NUEVA EPS	Principal
40	Mireya Anacona	Muy mal servicio no sirve la atención de los Médicos	11	7	2020	BUZON DE SUGEREN	23	7	2020	Realizado el análisis de la manifestación donde indica "muy mal servicio no sirve la atención de los Médicos" solicitamos formalmente ampliar la versión del reclamo, lo anterior con el objetivo de conocer la causa que la motivo a instaurar manifestación para hacer seguimiento puntual y de acuerdo a los resultados identificar los aspectos susceptible de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios; la institución tiene a disposición los siguientes mecanismos: (buzón de sugerencias, oficina de atención al usuario en la sede Principal o link de página web institucional: <a href="https://www.esesansebastian.com/usuarios/siau/pqrs/">https://www.esesansebastian.com/usuarios/siau/pqrs/</a> ) para que nos comunique ampliamente el motivo de la manifestación.	MEDIMAS	Principal
41	Angela Niño B.	Manifiesta comportamiento e impropiedades con el personal de salud, usuarios por parte de la señora Blanca Guzmán	13	7	2020	PERSONA	27	7	2020	Atendiendo el comunicado que relata los hechos del día 6 de julio del año en curso donde involucra la conducta asumida por la señora Blanca Nelly Guzmán afiliada a la EAPB Ecoopsos, le comunico que se realizó gestión ante la EAPB, para que de acuerdo a la responsabilidad como ente administrador, orientador en el sistema de salud Colombiano se encarguen de realizar educación a la usuaria; se espera que la gestión de la EAPB arroje resultados positivos para que en lo posible la usuaria en próximas oportunidades modifique su actuar	ECOOPSOS	Belén
42	Andry Bravo G.	La atención recibida ha sido buena calidad humana y servicio al usuario	13	7	2020	BUZON DE SUGEREN	31	7	2020	Para la Empresa Social del Estado San Sebastián son importantes las manifestaciones que realizan los usuarios; agradecemos la felicitación realizada; la manifestación se remitió al proceso de Talento Humano para hacer extensiva su comunicación. Señor Dagoberto la institución seguirá atenta para seguir brindando información y cumplimiento de protocolo de bioseguridad con el cliente externo e interno	ECOOPSOS	Santa Leticia

43	Claudia Paz B.	Muy buenos días mi petición es con el fin de solicitarles a ustedes si sería posible colaborar con una teleconsulta de Nutrición, ya que me es imposible el desplazamiento hasta el municipio de La Plata por mi estado de embarazo, la cita la tengo programada para el día viernes a las 10 A.M, de no ser posible tendré que cancelarla. De antemano agradezco mucho su colaboración.	15	7	2020	PAGINA	23	7	2020	La guía para valoración en el servicio de Nutrición establece que las medidas antropométricas (peso, talla,) se deben registrar en la historia clínica del paciente de manera real, queriendo decir con ello que es necesario que el paciente asista de manera presencial, por tal motivo no es viable realizar atención para este servicio por telesalud	TOLIHUILA	Principal
44	Martha Torres O.	Esta semana me dirijo a realizarme unos laboratorios y me dicen que no están atendiendo porque hay un aparato dañado y que no saben cuando hay nuevamente servicio, llego hoy 17 de julio y me dicen que ya no hay fichas siendo las 6:50 am soy una mujer gestante de ARO luego las gestantes no tenemos prioridad? no es mi culpa que cuando vengo tengan los aparatos dañados luego dicen que si algo pasa con el estao de uno es irresponsabilidad de uno y no del servicio que prestan como tal, realmente me siento muy inconforme con la atención prestada aquí y no sólo por este caso sino por muchos otros en que han negado el servicio como tal. sugieren que en el buzón dejen a disposición un esfero porque es de ustedes tener estas herramientas a disposición de los usuarios para poder hacer las peticiones quejas o reclamos y así evitar tener que pedir prestado en las oficinas por favor que el servicio mejore, tengan en cuenta a las gestantes y más porque en mi caso evito estar metida en sitios como estos mendigando un servrinda	17	7	2020	BUZON DE SUGEREN	30	7	2020	El servicio de toma de laboratorio clínico, el lunes 13 de julio presento cambio en la prestación de servicio por causa de falla en equipo de procesamiento de muestras por lo tanto se precisó que los usuarios que acudieron al servicio se citaran nuevamente; entre el martes 14 al viernes 17 de julio la capacidad instalada en este servicio se redujo, por tal motivo la cantidad de fichas repartidas durante estos días fue en menor número, resaltando que se dispuso fichas para la población priorizada (adulto mayor; menor de cinco años, mujer gestante y persona con discapacidad) a la hora en que acudió (6:50 am) el día 17 de julio, el servicio había alcanzado la cantidad de pacientes permitidos. En relación a la sugerencia de disponer un esfero en el buzón de sugerencias de la sede Principal, le comunico que se tendrá en cuenta para mejorar la percepción en el servicio.	NUEVA EPS	Principal
45	Anyela Ladino M.	Buenas tardes solicito de manera cordial agendamiento para cita médica (Planificación Familiar) lo hago por este medio ya que por vía telefónica es imposible la comunicación, llevo más de 3 semanas y nada que contestan gracias	22	7	2020	CIAS	30	7	2020	La manifestación se remitió al área de facturación quien indica que revisado el caso, requieren hablar con usted porque en el programa registra como inasistente, la última cita en la que asistió es del mes de Marzo de 2020, el área de facturación el día de hoy realizó llamadas al número de celular, la llamadas no fueron respondidas; por lo anterior solicitamos nos indique el medio para establecer comunicación verbal para dar información y realizar programación de cita	NUEVA EPS - Contributivo	Principal
46	Dagoberto Orozco A.	Una información clara y amplia sobre el tema por el cual llegamos además muy bien el manejo del personal con respecto a lo de la pandemia	23	7	2020	BUZON DE SUGEREN	31	7	2020	Para la Empresa Social del Estado San Sebastián son importantes las manifestaciones que realizan los usuarios; agradecemos la felicitación realizada; la manifestación se remitió al proceso de Talento Humano para hacer extensiva su comunicación. Señor Dagoberto la institución seguirá atenta para seguir brindando información y cumplimiento de protocolo de bioseguridad con el cliente externo e interno	ECOOPSOS	Santa Leticia
47	Katherine Mahecha S.	Buenos días me dirijo a ustedes muy respetuosamente para que por favor me colaboren con una cita médica ya que llamo a los números de teléfono no contestan y la página tampoco está funcionando le agradezco su pronta respuesta DIOS LE BENDIGA	4	8	2020	PAGINA	12	7	2020	Recepcionada su manifestación a través de la página web institucional realizada el 4 de agosto de 2020 donde indica que llama a los números de teléfono no contestan; le comunico que se realizó la gestión con el área de facturación e informan que se asignó cita Médica.	COMFAMILIAR	Principal
48	Ingríd Lizcano L.	Buenos días, me dirijo a ustedes con el fin de que se me de una cita médica, he llamado en muchas oportunidades y no atienden al teléfono. Gracias quedo atenta a su respuesta	4	8	2020	PAGINA	12	7	2020	Recepcionada su manifestación a través de la página web institucional realizada el 4 de agosto de 2020 donde indica que ha llamado en muchas oportunidades y no atienden el teléfono, le comunico que se realizó la gestión con el área de facturación e informan que se asignó cita Médica.	A.I.C	Principal

49	Iván Ussa T.	Buenos días por medio del presente escrito me dirijo a ustedes con el fin solicitar información para toma de exámenes de Tsh de un menor se puede realizar la autorización con el carné de la madre con esta IPS?	4	8	2020	PAGINA	10	7	2020	Recepcionada su manifestación a través de la página web institucional realizada el 4 de agosto de 2020 donde solicita información para toma de examen TSH para menor de edad, le informo que este caso se trasladó al área de facturación, facturación informa que el menor de edad debe estar registrado en el verificador de derechos (base de datos) de la EPS, la autorización es aceptada si está creada con el nombre y número de identificación del menor de edad; por otra parte desconocemos la EPS de afiliación del menor de edad, dato importante para dar información precisa, para una próxima oportunidad sugerimos relacionar el dato.	MALLAMAS - Contributivo	Principal
50	Claudia Vidal F.	Solicito cita con medico general para lectura de exámenes médicos, no ha sido posible la asignación de citas es urgente los resultados llevan mas de 2 semanas sin diagnóstico	5	8	2020	PAGINA	12	7	2020	Recepcionada su manifestación a través de la página web institucional realizada el 5 de agosto de 2020 donde indica que no ha sido posible la asignación de cita, le comunico que se realizó la gestión con el área de facturación e informan que se asignó cita Médica .	NUEVA EPS - Contributivo	Principal
51	María Hernández V.	Asignación de cita con medico general, llevo varias semanas intentando la asignación y no ha sido posible por ningún medio plataforma se cae y teléfonos ocupados	5	8	2020	PAGINA	12	7	2020	Recepcionada su manifestación a través de la página web institucional realizada el 5 de agosto de 2020 donde indica que lleva varias semanas intentando la asignación de cita y no ha sido posible por ningún medio; le comunico que se realizó la gestión con el área de facturación e informan que se asignó cita Médica	NUEVA EPS - Contributivo	Principal
52	Milton Castro	Necesito saber para cuando me tienen programado la cirugía de hernia inguinal para así poder hacer la programación en la empresa que trabajo. Gracias	10	8	2020	PAGINA	10	8	2020	Recepcionada la manifestación a través de la página web institucional realizada el 10 de agosto de 2020, donde solicita información para conocer programación de cirugía; le comunico que la E.S.E San Sebastián no tiene habilitado el servicio de Cirugía, en el momento nuestro portafolio tiene ofertado el servicio de consulta externa los cuales relaciono a continuación: Medicina general Odontología general Enfermería Psicología Nutrición Toma de Radiografías y Ecografías Vacunación Toma y estudio de citología Por lo tanto sugerimos solicite información a través de los canales de comunicación habilitados por la institución a la cual fue autorizada el servicio de Cirugía.	NUEVA EPS - Contributivo	Principal
53	Laura Quintero Q.	Mi queja es que yo realice unos exámenes el 02 de mayo y a la hora de pasar a consulta de control prenatal no estaban todos los exámenes, mi otra queja es que me realice los exámenes el día 21 de julio y el día 29 era mi consulta con el ginecologo y me dirigi a que me imprimieran mis exámenes y no habian salido los exámenes que que me imprimieron fueron los mismos que ya me había tomado en mayo, entonces no los pude presentar a mi consulta on ginecologia	14	8	2020	PERSONA	27	8	2020	Siguiendo el conducto regular el caso fue remitido a la Coordinación del Laboratorio Clínico, para realizar seguimiento al evento y establecer las acciones de mejora referente a la oportunidad en el reporte de resultado de laboratorio en el subsistema, la anterior falla requirió acciones de mejora para evitar lo sucedido.	NUEVA EPS	Principal
54	Emperatriz Rivera	Para pedirles el favor si me pueden colaborar con una cita médica ya llevo 2 semanas tratando de comunicarme para separar cita médica ya que de verdad me siento muy delicada de salud y a sido imposible la comunicación ya que el teléfono timbra y nadie lo contesta les agradezco su colaboración	19	8	2020	PAGINA	21	8	2020	Recepcionada su manifestación a través de la página web institucional realizada el 19 de agosto de 2020 donde indica que lleva 2 semanas tratando de comunicarse para separar cita médica y ha sido imposible la comunicación, le comunico que se realizó la gestión con el área de facturación e informan que de acuerdo al rango de edad y cumpliendo los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social se asignó cita Médica por teleconsulta.	ASMET SALUD	Principal
55	Claudia Muñoz C.	La atención es muy buena solo sugiero que por la seguridad de todos en la sala de espera se desinfecte las sillas cada vez que una persona las utilice de resto todo me parece perfecto gracias por su atención	20	8	2020	BUZON DE SUGEREN	31	8	2020	Agradecemos la felicitación realizada por la buena atención, la felicitación se remitió al proceso de Talento Humano para hacer extensiva su comunicación. Referente a la sugerencia de desinfección de silla luego de ser usada por usuario, realizada consulta con el Coordinador de Seguridad y Salud en el Trabajo de la institución, informa que por bajo flujo de usuarios que ingresan a la Sede, el protocolo de desinfección de todas las sillas se realiza al finalizar la jornada; no obstante sea esta la oportunidad para recomendar la importancia de practicar medidas de protección básicas de bioseguridad ayudando al cuidando de su salud y protegiendo la de los demás	ASMET SALUD	Santa Leticia

56	Érica Becerra F.	Se llama a la E.S.E para una cita y nadie responde y cuando le responden ya no hay agenda	24	8	2020	PAGINA WEB	28	8	2020	Recepcionada su manifestación a través de la página web institucional realizada el 24 de agosto de 2020, donde indica que llama para una cita y nadie responde y cuando le responden no hay agenda; le comunico que se realizó gestión con el área de facturación para asignación de cita a su nombre e informan que la cita Medica se asignó	ECOOPSOS	Principal
57	Astrid Guevara P.	Uno siempre llama para sacar una cita médica y el teléfono siempre esta la linea ocupada o no contestan	24	8	2020	PAGINA WEB	28	8	2020	Recepcionada su manifestación a través de la página web institucional realizada el 24 de agosto de 2020, donde indica que siempre llama para solicitar cita Médica y el teléfono siempre está la línea ocupada o no contesta; le comunico que se realizó gestión con el área de facturación para asignación de cita a su nombre e informan que la cita Medica se asignó	COMFAMILIAR	Principal
58	Yuly Pérez B.	Buenas tardes, es que llevo días intentando sacar cita de crecimiento y desarrollo para mi bebé y marco y siempre suena ocupado y por internet tampoco deja siempre sale que no ahí citas disponible	31	8	2020	PAGINA WEB				Gestión de ctias para atención del programa de infancia fue gestionada por el Coordinador de la estrategia Atención Primaria en Salud, debido que el menor de edad no reside en el municipio de La Plata sino en el municipio de Tesalia, lo anterior para acordar lugar de atención cumpliendo con los lineamientos dispuestos por el Ministerio de Salud y Protección Social.	NUEVA EPS - Contributivo	Principal
59	Gloria Muelas N.	De manera atenta me permito dar traslado de la queja presentada en la Secretaría de Salud del Municipio de La Plata, quien manifiesta la inconformidad con el acceso al Call Center (ocupado o sin contestar) dispuesto por la E.S.E San Sebastián de La Plata Huila para la asignación de los servicios de salud; refiere que lleva más de un mes y ha sido imposible la comunicación para la asignación de cita médica. La secretaria de Salud, como ente de vigilancia y control y en cumplimiento de las competencias asignadas en la Ley 715/2001 y demás normas complementarias, solicita a la administración de la ESE San Sebastián dar respuesta a la queja en mención e implemente las acciones correctivas a que haya lugar, para corregir las fallas evidenciadas y mejorar el acceso a los diferentes servicios.	1	9	2020	CORREO ELECTRÓ NICO INSTITUCI ONAL	2	9	2020	Buena tarde; atendido correo electrónico del día 1 de septiembre del Sistema de Atención a la Comunidad de la Secretaría de Salud el municipio de La Plata donde remite queja instaurada por la señora, indicando que hace más de un mes ha tratado de comunicarse al PBX para acceder a los servicios de salud y ha sido imposible solicitar cita médica; le comunico que se realizó la gestión con el proceso de facturación para asignación de cita médica a nombre de la señora se asignó, posteriormente nos comunicamos al número de celular para comunicar información, la señora Gloria manifiesta que la cita médica no era para ella sino que requería dos citas médicas, una para menor de edad A y la segunda cita para la Madre de la menor de edad, p.Respecto a implementación de acciones de mejora, la administración de la Empresa Social del Estado San Sebastián está trabajando en fortalecer estrategias para optimizar la percepción de los usuarios respecto al servicio de asignación de citas vía telefónica.	COMFAMILIAR	Principal

60	Orfa Cedeño	Buen día no entiendo para que dan un número de teléfono o una página para sacar citas si el telefono nunca lo contestan y la página nunca responden una cita par despues decirle a uno que le toca volver a empezar de nuevo sacando pruebas para poder seguir con los controles	2	9	2020	PAGINA	WEB			Se realizó seguimiento a su manifestación con el servicio de asignación de citas informando, la usuaria que egresa de la consulta del programa de planificación familiar en una de las Sedes, tiene posibilidad de solicitar la cita del próximo control de manera inmediata, en este orden de ideas la usuaria tan pronto egresa del control de planificación se acerca a la ventanilla de asignación de citas presencial y el/la asignador/a de citas, programa la cita del próximo control de acuerdo a la fecha consignada por el/la profesional en el carné de planificación familiar, por tal razón la usuaria no tendría necesidad de requerir la cita a través del PBX (038) 8371991, sin embargo también lo puede hacer por este medio en el horario de lunes a viernes de 6:40 am a 1:40 pm y el día sábado de 6:40 a 10:40 am. De acuerdo a lo manifestado telefónicamente donde indicaba que usted junto con sus hijas presentó dificultad para la solicitud de cita del control de planificación, le informo que por no presentar continuidad en el programa, el día miércoles 9 de septiembre se realizará toma de prueba de gravindex (prueba de embarazo), por lo tanto solicitamos que asistan máximo a las 9:00 am de ese día para la toma del examen con el fin que el resultado se encuentre disponible en el momento en que la Jefe de Enfermería atenderá el control de planificación a cada una, también me permito informar la asignación de cita a nombre de cada una, se relacionan a continuación: Orfa Damaris Cedeño cita asignada con la Enfermera Jefe Alejandra Daza para el día miércoles 9 de septiembre a las 12:20 m en la sede principal. Yoheny Camero Cedeño cita asignada con la Enfermera Jefe Alejandra Daza para el día miércoles 9 de septiembre a las 12:40 m en la sede principal. Laura Milena Camero Cedeño cita asignada con la Enfermera Jefe Alejandra Daza para el día miércoles 9 de septiembre a las 1:00 pm en la sede principal. Recuerde la importancia de solicitar la próxima cita de control de planificación familiar en la ventanilla de asignación de citas personalizadas tan pronto egresa de la consulta del control, en nuestras manos está ofrecer a los usuarios disponibilidad de diferentes medios para acceder al servicio de solicitud de las citas, no obstante es importante que los usuarios acojan el medio de más fácil acceso para minimizar afluencia por un solo medio.	ECOOPSOS	Principal	
61	Yeni Peña L.	Buenas tardes me dirijo a ustedes con el fin de pedir una cita médica general ya que no cuento con el horario oportuno para poder sacar una cita de antemano agradezco su atención gracias.	3	9	2020	PAGINA	WEB	7	9	2020	Recepcionada su manifestación a través de la página web institucional realizada el 3 de septiembre de 2020 donde solicitar cita médica general, le comunico que para los casos en que el/la usuario/a se le dificulta desplazarse personalmente a la sede para solicitar cita, la institución dispone para estos casos del PBX (038) 8371991 atendido en el horario de lunes a viernes de 6:40 am a 1:40 pm y el día sábado de 6:40 a 10:40 am.	COMFAMILIAR	Principal
62	Anónima	Buenas tarde, como está soy una usuaria de la ESE San Sebastián sede Santa Leticia, es para colocar una queja con respecto a la facturadora de esta misma Sede porque es muy antipatica y no cumple con los horarios establecidos llega uno para al Médico y sale toca seguir esperando porque se va para la casa y no hay quien le entregue las formulas entra y sale cuando quiere sin importar que hayan consultas por favor llamar la atención para que puedan seguir brindando un buen servicio, le agradezco mucho su discreción porque de igual manera sigo asistiendo a consulta ahí, agradezco su atención, muchas gracias	7	9	2020	WHATSAP	P	15	9	2020	Siguiendo conducto regular se notificó a la agremiación sindical Proactiva, informando el día 10 de septiembre que se hizo la respectiva recomendación a la afiliada incurra en la queja. Respuesta fijada mediante edicto		Santa Leticia
63	Dinni Ipia D.	Para que me colaboren en sacar una cita por Médico general de pos parto	9	9	2020	PAGINA	WEB	14	9	2020	recepcionada manifestación a través de la página web institucional realizada el 9 de septiembre de 2020; donde manifiesta que le colaboren para asignación de cita por Médico General para control pos-parto; le informo que de acuerdo a la fecha en que se dio inicio a gestión, se cumplió el tiempo indicado para ingresar a atención de control del parto (máximo cinco días luego del parto) por tanto le comunicamos al número de celular registrado en la página web sobre el tema en particular, brindándole la opción de asignación de cita Médica General a la cual usted autorizo la asignación de la cita, realizada la gestión con el servicio de asignación de citas reconfirmamos la información indicada telefónicamente hace una horas, la cita Médica se asignó.	ASMET SALUD	Principal

	María	Buenos días mi petición es acerca de la línea para pedir citas médicas o se control no funciona por más que uno insista y para pedirle el favor y me regalen una cita de control y crecimiento para el niño Juan Pablo Caldón Betancourt con número de registro 1081423864 vereda el coral para el día 9 de octubre muchas gracias espero				PAGINA				recepcionada su manifestación a través de la página web institucional realizada el 15 de septiembre de 2020, donde indica dificultad para solicitar cita Médica o para Control vía telefónica, indicando solicitud de cita para Control de Primera Infancia para el menor de edad Juan Pablo Caldón Betancourt identificado con RC 1081423864; le comunico que se realizó gestión con el proceso de Atención Primaria en Salud e informa que se comunicó telefónicamente con usted el día de hoy 15 de septiembre a las 11:47 a.m para informar lineamientos provisionales establecidos por el Gobierno Nacional y el Ministerio de Salud y Protección Social, los cuales indican rango de edad para atención de Primera Infancia (antiguo programa de Control de Crecimiento y Desarrollo) los cuales relaciono a continuación: 2 meses, 6 meses, 12 meses, 18 meses, 24 meses. Revisado el subsistema SIIGHOS PLUS, registra que el menor de edad Juan Pablo C. cuenta con 29 meses de edad, queriendo decir con ello que no se encuentra dentro de los rangos de edad establecidos, no obstante es importante comunicarle que la cita de Control de Primera Infancia queda aplazada hasta que el Gobierno Nacional autorice nuevo lineamiento.	NUEVA EPS	Principal
64	Betancourt C.	su pronta respuesta	15	9	2020	WEB	15	9	2020			
	Sergio Achipiz	Padre de menor de edad , menor que requiere de atención para el programa de primera infancia y de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social esta atención se debe realizar en el domicilio, luego de haber sido agendada la atención lo llamó una auxiliar de enfermería de la institución informando que la cita para la atención de primera infancia de la menor se cancelaba porque no estaba activa en la EAPB	24	9	2020	CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL				Revisado el caso, la auxiliar de enfermería encargada de verificar citas asignadas para el programa de primera infancia, omitió realizar verificación de derechos de la menor de edad en una de las bases de datos que envía la EPS Medimás, al no encontrar registro en la base de datos automáticamente acudió al Sistema de consulta de la base de datos única de afiliados BDUa del SGSSS - ADRES en la cual registraba que la menor es afiliada de la EPS Medimás Régimen Contributivo, el punto de atención primaria en el Municipio de La Plata Huila para los afiliados de Medimás - Contributivo es en la IPS Corporación Mi IPS, por lo anterior se comunicó el día de ayer 24 de septiembre para informar que la cita quedaba cancelada. No obstante, reconociendo el error en el momento de verificación de derechos, la cita fue reasignada para el día indicado inicialmente para realizar atención domiciliaria en el domicilio indicado	MEDIMAS	Principal
65	M.	Nos citan para vacunar a los bebés y 1 hora despues no nos han atendido y corriendo				ONAL	25	9	2020			
	Norma Trujillo					BUZON DE SUGERENCIAS				Revisado el subsistema evidencia cita para el servicio de vacunación el día viernes 25 de septiembre a las 12:30 m, la auxiliar de enfermería encargada de realizar el llamado comunica que a las 12:35 m llamó a la menor de edad, no obteniendo respuesta; no obstante señora Norma, interesados en atender su inconformidad le comunicamos la auxiliar de enfermería Jaqueline Pérez el día viernes 9 de octubre realizará visita a su domicilio para aplicar vacuna pendiente.	ECOOPSOS	Principal
66	M.	peligro los bebés	25	9	2020	CIAS	5	10	2020			