



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL

REGISTRO Y SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

MATRIZ DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN											ANÁLISIS					ATRIBUTOS DE CALIDAD		
ITEM	FECHA APERTURA DE BUZON	FECHA CIERRE DE BUZON	ZONA URBANA O RURAL	TIPO (P,Q,R,S,F)	FECHA RECEPCIÓN	MOTIVO	SERVICIO	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA DE SOLUCIÓN	RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA	SEGURIDAD	CONTINUIDAD	HUMANIZACIÓN	
ENERO A MARZO-2018																		
1	N.A.	N.A.	RURAL	P	10/01/2018	SOLICITA SE ESTUDIE LA VIABILIDAD DEL NOMBRAMIENTO DE UN PROMOTOR DE SALUD EN NUESTRA COMUNIDAD PARA CONTAR CON LOS SERVICIOS DE SALUD BASICOS, TENIENDO EN CUENTA QUE LA VEREDA MAS CERCANA ES GOLONDRINAS, LA CUAL SE ENCUENTRA DISTANTE A UNA (1) HORA.	SALUD	VENTANILLA UNICA	16/01/2018	<p>100-3-1-019-2018 San José del Guaviare, 16 de enero de 2018</p> <p>Señor ARNOBIS SUAREZ Capitán Resguardo Indígena de Raudal Largo La ciudad</p> <p>Asunto: Respuesta solicitud de fecha 05 de enero de 2018-Raudal Largo</p> <p>Cordial saludo. Mediante la presente me permito informar que la E.S.E. Red de Servicios de Salud de Primer Nivel, por el momento no tiene contemplado realizar el nombramiento de un promotor de salud en la comunidad de Raudal Largo, teniendo en cuenta que cerca de esta vereda tenemos un funcionario de salud en el resguardo indígena el Remanso y para la localidad de Golondrinas se está realizando lo pertinente para asignar un auxiliar del área de la salud, aquí mismo por cercanía los usuarios del raudal largo se benefician de los servicios de salud, se tiene programado una atención integral de salud para los días 23, 24 y 25 de febrero de 2018, a las cuales el resguardo siempre se beneficiara.</p> <p>Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.</p> <p>Atentamente;</p> <p>GINA XIOMARA ORTIZ ESGUERRA Gerente Encargada E.S.E. Red de Servicios de Salud de Primer Nivel</p> <p>Revisó: Hecturiel Sarmiento Castro-Asesor Jurídico</p>	07 DIAS					X		



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL

REGISTRO Y SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

MATRIZ DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN											ANÁLISIS					ATRIBUTOS DE CALIDAD				
ITEM	FECHA APERTURA DE BUZON	FECHA CIERRE DE BUZON	ZONA URBANA O RURAL	TIPO (P,Q,R,S,F)	FECHA RECEPCIÓN	MOTIVO	SERVICIO	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA DE SOLUCIÓN	RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA	SEGURIDAD	CONTINUIDAD	HUMANIZACIÓN			
ENERO A MARZO-2018																				
2	N.A.	N.A.	URBANA	Q	17/01/2018	COMEDIDAMENTE COLOCAMOS A SU CONOCIMIENTO QUE DE ACUERDO A VISITA REALIZADA POR LA DEFENSORIA AL MUNICIPIO DE MIRAFLORES VEREDA PUERTO CORDOBA, DONDE LA COMUNIDAD INFORMA QUE EL PROMOTOR NO CUENTA CON COMBUSTIBLE PARA EL TRASLADO DE PERSONAS ENFERMAS, NO CUENTA CON SUERO ANTIOFIDICO Y DE LA MISMA MANERA SOLICITAN UNA BRIGADA DE SALUD URGENTE.	SALUD	VENTANILLA UNICA	17/01/2018	<p>San José del Guaviare, 17 de enero de 2018</p> <p>Doctor TRIÁN DE JESÚS ZÚÑIGA RUEDA Defensor del Pueblo Regional Guaviare Calle 7 No. 24-127 La Ciudad</p> <p>Ref: Respuesta Oficio No. DPRG-6018-0023-2018 de fecha 10 de enero de 2018.</p> <p>Cordial Saludo Doctor Zúñiga.</p> <p>Mediante la presente y de la manera más respetuosa me permito informar que la E.S.E. Red de Servicios de Salud de Primer Nivel, emitió respuesta a su solicitud DPRG-6018-1509-2017 de fecha 12 de diciembre de 2017, dando respuesta mediante oficio No. 11-582-2017 de fecha 27 de diciembre de 2017 (De lo cual se adjunta para su conocimiento).</p> <p>Lo anterior para conocimiento y fines pertinentes.</p> <p>Atentamente;</p> <p>GINA XIOMARA ORTIZ ESGUERRA Gerente Encargada E.S.E. Red de Servicios de Salud de Primer Nivel</p> <p>Anexo: Un (1) Folio.</p> <p>Proyectó: Sandra Milena Suarez Henao, Profesional Universitario-Sistemas de Información y Atención al Usuario.</p>	01 DIA						X			



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL

REGISTRO Y SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

MATRIZ DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN											ANÁLISIS					ATRIBUTOS DE CALIDAD				
ITEM	FECHA APERTURA DE BUZON	FECHA CIERRE DE BUZON	ZONA URBANA O RURAL	TIPO (P,Q,R,S,F)	FECHA RECEPCIÓN	MOTIVO	SERVICIO	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA DE SOLUCIÓN	RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA	SEGURIDAD	CONTINUIDAD	HUMANIZACIÓN			
ENERO A MARZO-2018																				
3	N.A.	N.A.	URBANA	Q	23/01/2018	SOLICITO DE SU APOYO PARA LA RESPUESTA DE ESTA NO CONFORMIDAD QUE FUE RADICADA ANTE LA SUPERSALUD POR NO ENTREGA DE MEDICAMENTOS A LA USUARIA MARIA DE LOS ANGELES VALENCIA RIOS C.C. 28782523	MEDICAMENTO S	CORREO INSTITUCIONAL siau@eseguaviare.gov.co	23/01/2018	<p>100.3.1.068 San José del Guaviare, 23 de enero de 2018</p> <p>Enfermera DIANA PAOLA DAVID TORRES Enfermera de calidad Gerencia Zonal Guaviare San José del Guaviare</p> <p>Ref. Respuesta Solicitud vía email.</p> <p>Cordial saludo jefe Diana Paola. En respuesta a su solicitud recibida el día 23 de enero del 2018, mediante la cual nos comunican inconformidad en lo referente a la entrega de medicamentos, por medio de la presente respetuosamente nos permitimos informar que la E.S.E Red de Servicios de Salud de Primer Nivel actualmente cuenta con los medicamentos faltantes (Metformina 850 mg tabletas), da a conocer que se hizo la respectiva entrega a la señora MARÍA DE LOS ANGELES VALENCIA RÍOS, identificada con cedula de ciudadanía No. 28782523 en el mes de junio de 2017, se le hace entrega de algunos medicamentos generando el soporte del pendiente (Metformina 850 mg tabletas), la cual no había en existencia, se realiza la gestión llamando a la señora Maria de los Ángeles Valencia Ríos, para la entrega pertinente del medicamento en el mes de julio de 2017. Ella manifiesta que se le entregue completo para los tres (03) meses, se le explica que para dar cubrimiento a todos los usuarios se entrega el tratamiento mes a mes, sin embargo ella insiste en que se le entreguen completo para los 3 meses, se decide entregar 120 de Metformina para garantizar, la que no se le había dado y la del mes vigente. Dando cumplimiento a lo estipulado en los procedimientos del servicio farmacéutico se entregan los medicamentos para garantizar tratamiento mes a mes.</p> <p>Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes;</p>	01 DIA		X							



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL

REGISTRO Y SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

MATRIZ DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN											ANÁLISIS					ATRIBUTOS DE CALIDAD	
ITEM	FECHA APERTURA DE BUZON	FECHA CIERRE DE BUZON	ZONA URBANA O RURAL	TIPO (P,Q,R,S,F)	FECHA RECEPCIÓN	MOTIVO	SERVICIO	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA DE SOLUCIÓN	RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA	SEGURIDAD	CONTINUIDAD	HUMANIZACIÓN
ENERO A MARZO-2018																	
4	N.A.	N.A.	URBANA	P	22/01/2018	POR MEDIO DEL PRESENTE SOLICITO ME SEA ENVIADO A MI CORREO ELECTRONICO EL PLAN DE GESTION Y RESULTADOS INSTITUCIONAL	ADMINISTRATIVO	LINK PQRS, pqr@eseguaviare.gov.co	23/01/2018	<p>MEDIANTE LA PRESENTE ME PERMITO INFORMAR QUE LA E.S.E. RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL, CUENTA CON LA PÁGINA INSTITUCIONAL DONDE USTED ENCONTRARA INFORMACIÓN RESPECTO A LA INSTITUCIÓN WWW.ESEGUAVIARE.GOV.CO.</p> <p>DANDO RESPUESTA A SU SOLICITUD DOY A CONOCER LA RUTA EN LA CUAL PODRÁ ENCONTRAR LO REQUERIDO: WWW.ESEGUAVIARE.GOV.CO, DANDO CLIC AL LINK LEY DE TRANSPARENCIA ENCONTRARA EL ÁREA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD, DONDE SE ENCUENTRA EL DOCUMENTO PLAN DE GESTIÓN 2017-2019 EL CUAL PODRÁ DESCARGAR DANDO CLIC EN EL ARCHIVO ADJUNTO.</p> <p>DE IGUAL FORMA ADJUNTO EL PLAN DE GESTIÓN 2017-2019, PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES.</p> <p>DE ACUERDO A LOS RESULTADOS INSTITUCIONALES ESTOS SERÁN PUBLICADOS EN LA PÁGINA INSTITUCIONAL WWW.ESEGUAVIARE.GOV.CO. EL 05 DE FEBRERO DE 2018 POR LA OFICINA DE PLANEACIÓN.</p>	01 DIA			X			
5	N.A.	N.A.	URBANA	P	22/01/2018	BUENAS TARDES. CON EL DEBIDO RESPETO ME DIRIJO A USTEDES CON EL FIN DE OBTENER UN CERTIFICADO DE EXPERIENCIA DEL AÑO 2017, YA QUE FUI CONTRATISTA CON EL PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS DE MIRAFLORES GUAVIARE. AGRADEZCO SU ATENCIÓN Y PRONTA RESPUESTA.	ADMINISTRATIVO	LINK PQRS, pqr@eseguaviare.gov.co	23/01/2018	<p>MEDIANTE LA PRESENTE ME PERMITO INFORMAR QUE PARA LA RESPECTIVA EXPEDICIÓN DE LA CERTIFICACIÓN LABORAL, SE DEBE DILIGENCIAR EL DOCUMENTO ADJUNTO Y ENVIAR AL CORREO ELECTRÓNICO JURIDICA@ESEGUAVIARE.GOV.CO.</p>	01 DIA			X			



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL

REGISTRO Y SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

MATRIZ DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN											ANÁLISIS					ATRIBUTOS DE CALIDAD	
ITEM	FECHA APERTURA DE BUZON	FECHA CIERRE DE BUZON	ZONA URBANA O RURAL	TIPO (P,Q,R,S,F)	FECHA RECEPCIÓN	MOTIVO	SERVICIO	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA DE SOLUCIÓN	RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA	SEGURIDAD	CONTINUIDAD	HUMANIZACIÓN
ENERO A MARZO-2018																	
6	N.A.	N.A.	URBANA	P	29/01/2018	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD-UERGENTE- ATENCION INTEGRAL EN SALUD NIÑA SAMARA KATUA NUKAK	ATENCION EN SALUD	VENTANILLA UNICA	11/04/2018	<p>100-3-2-003-2018 San José del Guaviare, 11 de abril de 2018</p> <p>Doctor CARLOS ANDRES MARTINEZ RODRIGUEZ Defensor de Familia Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Centro Zonal San José del Guaviare</p> <p>Ref: Respuesta Oficio SIM 6067909520.</p> <p>Cordial saludo: En respuesta al asunto donde nos solicita orientación y seguimiento al caso de la menor SAMARA KATUA NUKAK de 1 año de edad, de la etnia Nukak residente en el asentamiento de Tierra Alta, de manera atenta me permito informar que verificada la información con la técnico administrativa que labora en el hospital del municipio del Retorno NIDIA MENJURA, refiere que la menor ingreso al centro hospitalario el día 15 de febrero con diagnóstico de fiebre y diarrea, gastroenteritis y malaria por paludismo vivax no complicada, pero posteriormente fue necesario remitirla el día 18 de febrero de 2018 al Hospital de San José del Guaviare, de donde se evadió el día 2 de marzo, lográndose su reingreso el día 5 de marzo, y egresada el 12 de marzo, con cita de control con Pediatría para el día 2 de abril. La madre y su menor fueron llevadas a su lugar de procedencia vereda Tierra Alta. Para cumplimiento de la cita la E.S.E. Red de Servicios de Salud d Primer Nivel envió una camioneta y de esta forma garantizar el medio de transporte, pero la madre de la menor se negó rotundamente a desplazarse junto con su hija. En la actualidad la menor se halla en la vereda Tierra Alta y según versiones de un funcionario del Hospital del Retorno, está en buenas condiciones de salud y con un esquema de vacunación completo para la edad.</p> <p>Sin otro particular y agradeciendo su atención.</p>	56 DIAS	X					
7	N.A.	N.A.	URBANA	P	18/01/2018	DERECHO DE PETICION SOLICITUD CERTIFICADO DE CONTRATOS	PUBLICITARIO	VENTANILLA UNICA	18/01/2018	EL AREA DE JURIDICA DE LA E.S.E. RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL, EXPIDE CERTIFICACION DE LOS NUMEROS DE CONTRATOS Y ACTIVIDADES REALIZADAS A NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL ERICA ALEJANDRA LONDOÑO RESTREPO.	01 DIA			X			



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL

REGISTRO Y SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

MATRIZ DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN										ANÁLISIS					ATRIBUTOS DE CALIDAD		
ITEM	FECHA APERTURA DE BUZON	FECHA CIERRE DE BUZON	ZONA URBANA O RURAL	TIPO (P,Q,R,S,F)	FECHA RECEPCIÓN	MOTIVO	SERVICIO	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA DE SOLUCIÓN	RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA	SEGURIDAD	CONTINUIDAD	HUMANIZACIÓN
ENERO A MARZO-2018																	
8	N.A.	N.A.	URBANA	P	31/01/2018	TRASLADO PETICION DEFENSORIA DEL PUEBLO DPRG-6018-0062-18	BRIGADA DE SALUD	VENTANILLA UNICA	16/02/2018	<p>100-3-1-018-2018 San José del Guaviare, 16 de febrero de 2018</p> <p>Doctora PAOLA ANDREA GUTIERREZ VARGAS Profesional Especializado Grado 18 Defensoría del Pueblo Regional Guaviare</p> <p>Asunto: Respuesta Queja 201800005188</p> <p>Cordial saludo: De acuerdo al asunto donde nos solicita con urgencia la presencia de un auxiliar de enfermería y medico en la comunidad de Tomachipan, de manera atenta me permito informar lo siguiente:</p> <p>El auxiliar de enfermería asignado de planta al puesto de salud de Tomachipan JIMMI COPETE PEREA, se trasladó para esa localidad el día 6 de enero, pero el motor fuera de borda donde se transportaba dejó de funcionar en la localidad de Moscú, desde donde tuvo que regresarse nuevamente a la ciudad de san José y así reparar de nuevo el motor, el cual volvió a ser entregado el día 13, y así retomo el desplazamiento el día 16 del presente, pero debido a las lluvias aun no esperadas la camioneta donde se desplazaba no pudo continuar el recorrido hasta la localidad de Puerto Nuevo donde el funcionario debía hacer transbordo a vía fluvial y así poder llegar a Tomachipan, obligándolo devolverse a San José. Por lo anterior el viaje se aplazó para el día 17 de enero de 2018, aprovechando una camioneta con capacidad de transitar en carreteras en mal estado. En este orden el funcionario estará prestando sus servicios en el puesto de salud a partir del día 18 de enero del presente.</p> <p>En cuanto lo relacionado con el médico, este servicio se garantizó hasta el mes de diciembre a través de un profesional vinculado por OPS. La localidad de Tomachipan es una plaza para médico del Servicio Social Obligatorio y en el sorteo de plazas</p>	12 DIAS					X	



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL

REGISTRO Y SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

MATRIZ DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN											ANÁLISIS					ATRIBUTOS DE CALIDAD	
ITEM	FECHA APERTURA DE BUZON	FECHA CIERRE DE BUZON	ZONA URBANA O RURAL	TIPO (P,Q,R,S,F)	FECHA RECEPCIÓN	MOTIVO	SERVICIO	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA DE SOLUCIÓN	RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA	SEGURIDAD	CONTINUIDAD	HUMANIZACIÓN
ENERO A MARZO-2018																	
9	N.A.	N.A.	URBANA	Q	22/01/2018	QUEJA SALUD URGENTE AL RESPONDER FAVOR INDICAR EL OFICIO No. (DPRG-6018-0061-18-PJRM)	BRIGADA DE SALUD	VENTANILLA UNICA	23/01/2018	<p>100.3.1.050 San José del Guaviare, enero 23 de 2018</p> <p>Doctor TRIAN JESUS ZUÑIGA RUEDA Defensor del Pueblo Regional Guaviare La Ciudad</p> <p>Ref: Respuesta a oficio No. (DPRG-6018-0061-18-PRM)</p> <p>Cordial saludo. De acuerdo a la referencia comedidamente me permito informarle que en el día de hoy a través de conversación vía telefónica con la señora ANA DELFA OROZCO ZAPATA, Secretaria de la Junta de Acción Comunal de la localidad de Golondrinas, y el señor ORLANDO CASTILLA CASTILLA, Líder del alto y medio río Inirida, nos informan que en efecto hace más o menos 8 días allegaron a esta localidad algunas personas con alteraciones de salud, caracterizada por signos y síntomas al parecer de paludismo, según versiones de la misma comunidad, algunos de ellos recibieron atención de forma particular y regresaron a sus lugares de procedencia, agregan que en la actualidad no hay personas enfermas, en común acuerdo se solventa que de presentarse más personas con algún tipo de alteración de salud en esta localidad, se coordinara con el Auxiliar de Enfermería del Puesto de Salud de Tomachipan para que se desplace a Golondrinas con insumos básicos necesarios y brinde la atención en salud según sea el caso.</p> <p>Vale la pena mencionar que por parte de la Gerencia y Coordinación de los Auxiliares del Área de la Salud Rural, de la E.S.E. Red de Servicios de Salud de Primer Nivel, se está haciendo lo pertinente para asignarles un Auxiliar Área de la Salud en esa localidad, situación que no ha sido de fácil manejo dado que los solicitantes desisten por la lejanía del lugar de trabajo. En cuanto al médico para el puesto de salud de Tomachipan, comedidamente le informo que ya se encuentra en nuestra institución atendiendo todo el proceso de inducción establecido por la empresa para garantizar</p>	UN DIA					X	



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL

REGISTRO Y SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

MATRIZ DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN											ANÁLISIS					ATRIBUTOS DE CALIDAD	
ITEM	FECHA APERTURA DE BUZON	FECHA CIERRE DE BUZON	ZONA URBANA O RURAL	TIPO (P,Q,R,S,F)	FECHA RECEPCIÓN	MOTIVO	SERVICIO	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA DE SOLUCIÓN	RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA	SEGURIDAD	CONTINUIDAD	HUMANIZACIÓN
ENERO A MARZO-2018																	
10	05/01/2018	05/01/2018	URBANA	Q	05/01/2018	MI QUEJA ES LA SIGUIENTE QUE NOS INFORMEN POR LO CUAL EL MEDICO DE LA LIBERTAD NO TRABAJA EN HORAS DE LA TARDE Y EL DIA 28 DE DICIMBRE TAMPOCO ESTABA CUNDO ME DIJERON QUE DEBIO ESTAR TRABAJANDO.	CONSULTA EXTERNA LA LIBERTAD	BUZON PQRS	12/01/2018	<p>Estimado señora ONEIDA el presente es para dar contestación a la Queja impuesta por usted respecto a que el médico no se encontraba en el puesto de salud.</p> <p>Apreciada señora ONEIDA el motivo por el cual el doctor MISAEL no se encontraba en el puesto de salud el día 28 de diciembre, ya que estaba incapacitado por un lumbago, y para el 5 de enero estaba en compensatorios, por lo tanto en nombre de la UEN Retorno le felicita por su valiosa labor la cual aporta al mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de salud de la UEN y le invita a continuar con esta disposición y promover en el grupo laboral de la unidad el buen trato hacia nuestros usuarios, lo cual es un gran aporte para garantizar en el territorio municipal una salud integral y más humana.</p>	7 DIAS		X				



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL

REGISTRO Y SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

MATRIZ DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN											ANÁLISIS					ATRIBUTOS DE CALIDAD	
ITEM	FECHA APERTURA DE BUZON	FECHA CIERRE DE BUZON	ZONA URBANA O RURAL	TIPO (P,Q,R,S,F)	FECHA RECEPCIÓN	MOTIVO	SERVICIO	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA DE SOLUCIÓN	RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA	SEGURIDAD	CONTINUIDAD	HUMANIZACIÓN
ENERO A MARZO-2018																	
11	26/01/2018	26/01/2018	URBANA	Q	26/01/2018	HOY ME ACERQUE AL PUESTO DE SALUD DE LA LIBERTAD PARA QUE ME ATENDIERAN A UN MEYOE DE EDAD, LO CUAL ME DIA HORA ESPERANDO ESPERANDO QUE LLEGARA EL DOCTOR NO LLEGO Y EL ENFERMERO ENCARGADO DIJO QUE ASTA QUE NO DESAYUNARA NO PODIA HACER NADA . SERA ESTO JUSTO.	CONSULTA EXTERNA	BUZON PQRS	31/01/2018	<p>Estimada señora ZULEYDA el presente es para dar contestación a la Queja impuesta por usted respecto a la falta de atención en el puesto de salud la libertad. En oficio enviado al doctor Misael pidiendo explicación a dicho caso, el responde lo siguiente.</p> <p>Siendo las 7 am de ese día en cuestión; se encontraron el auxiliar en la calle los acompañantes y le preguntaron que si podían llevar al paciente al puesto de salud; donde el respondió; voy a desayunar y ya subo, llévenlo.</p> <p>Cuando el auxiliar llego al puesto el paciente se encontraba dentro de un vehículo; los acompañantes quisieron bajarlo para ingresarlo, pero el paciente no permitió; y les contesto al auxiliar: acá se va a remitir por que no se atienden urgencias ni se puede canalizar entonces decidieron llevarlo para el Retorno.</p> <p>Cabe aclarar que el paciente nunca ingreso para que el auxiliar le prestara la atención necesaria.</p> <p>Para resaltar que el Puesto de Salud la Libertad no está habilitado por parte de la Secretaría de Salud; para atender cualquier tipo de urgencia.</p>	6 DIAS		X				



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL

REGISTRO Y SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

MATRIZ DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN										ANÁLISIS					ATRIBUTOS DE CALIDAD				
ITEM	FECHA APERTURA DE BUZON	FECHA CIERRE DE BUZON	ZONA URBANA O RURAL	TIPO (P,Q,R,S,F)	FECHA RECEPCIÓN	MOTIVO	SERVICIO	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA DE SOLUCIÓN	RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA	SEGURIDAD	CONTINUIDAD	HUMANIZACIÓN		
ENERO A MARZO-2018																			
12	19/01/2018	19/01/2018	URBANA	Q	17/01/2018	LLEGUE A SOLICITAR UNA CITA, ME DIERON LA FICHA NUMERO 18 CUANDO ME ATENDIO LA SEÑORA MIRIAM, REVISO EN EL SISTEMA Y TENIA VARIAS CITAS INCUMPLIDAS Y ME DIJO EN UN TONO POCO ADECUADO Y LOS DEMAS ESCUCHABAN LE DIJE, QUE SOLO ME INTERESABA A MI, QUE SI ME PODIA DAR LAS CITAS PARA PLANIFICACION Y CITOLOGIA Y ME DIJO QUE NO POR LAS CITAS QUE TENIA INCUMPLIDAS, SI VENGO A PEDIRLAS ES POR QUE LAS NECESITO. ESPERO QUE TOMEN MEDIDAS PARA MEJORAR. VINE LA ULTIMA VEZ A EN EL 2016	ATENCION AL SUARIO	BUZON PQRS	17/01/2018	<p>113-11-028- 2018 San José del Guaviare, 09 de febrero de 2018</p> <p>Señora: YULI MUÑOZ ORTIZ CC: 1.120.582.482 TELF: 3144116525</p> <p>Asunto: RESPUESTA A P.Q.R.S.F</p> <p>Cordial saludo; Por medio de la presente y atendiendo a la queja interpuesta por usted, en la cual manifiesta la negación de la funcionaria MYRIAM CAMPOS MARTINEZ a asignar las citas de planificación y citología que usted solicito. Me permito dar a conocer; que ya se han tomado las medidas pertinentes al interior de nuestra institución, teniendo en cuenta las circunstancias que causaron la situación que describe en la queja.</p> <p>Le informamos que se asignan citas de medicina, odontología y enfermería a través de la línea de frente – Atención al Usuario hasta con una semana de anterioridad, vía telefónica Nro. 3102815914 en el horario de 11 am a 12 pm y de 4 a 5 pm de lunes a viernes.</p> <p>Agradecemos su valioso aporte a las P.Q.R.S.F, porque de esta manera podemos identificar errores en la atención y crear planes de mejora en la prestación de los servicios a nuestros usuarios.</p> <p>Atentamente,</p> <p>GINA XIOMARA ORTIZ ESGUERRA Gerente Encargada</p>	SON 8 DÍAS CALENDARIOS TIEMPO RESPUESTA FUNCIONARI A Y 17 DIAS TIEMPO RESPUESTA AL USUARIO							X	



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL

REGISTRO Y SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

MATRIZ DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN											ANÁLISIS					ATRIBUTOS DE CALIDAD		
ITEM	FECHA APERTURA DE BUZON	FECHA CIERRE DE BUZON	ZONA URBANA O RURAL	TIPO (P,Q,R,S,F)	FECHA RECEPCIÓN	MOTIVO	SERVICIO	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA DE SOLUCIÓN	RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA	SEGURIDAD	CONTINUIDAD	HUMANIZACIÓN	
ENERO A MARZO-2018																		
13	N.A.	N.A.	RURAL	Q	13/02/2018	SOLICITO DE SU VALIOSA COLABORACION PARA LA REVISION Y ANALISIS DE LAS INCONFORMIDADES DEL HOSPITAL DE MIRAFLORES; ASI MISMO ES NECESARIO QUE DENTRO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO SE INCLUYA LA SOCIALIZACION DE HUMANIZACION EN LA PRESTACION DE SERVICIOS, PROTOCOLO DE LEPRO, ETICA MEDICA Y SE ESTABLEZCAN LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONTINUIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO PARA LOS USUARIOS QUE MANIFIESTAN DIFICULTADES DE ACCESO.	CONSULTA EXTERNA	CORREO INSTITUCIONAL siau@eseguaviare.gov.co	22/02/2018	<p>100.3.2.124 San José del Guaviare, 22 de febrero de 2018</p> <p>Enfermera DIANA PAOLA DAVID TORRES Enfermera de calidad Gerencia Zonal Guaviare Vicepresidencia de Salud La ciudad</p> <p>Ref. Respuesta Solicitud vía email.</p> <p>Cordial saludo jefe Diana Paola. En atención a la referencia la E.S.E. Red de Servicios de Salud de Primer Nivel adjunta las respuestas dadas por la UEN Miraflores a los usuarios: ANA TRINIDAD, LEYDI HERNANDEZ APONTE, WILLER ALEXANDER PENAGOS, ALERIS VELÁSQUEZ SILVA, LEYDA CAROLINA CÓRDOBA E ISRAEL GONZÁLEZ.</p> <p>Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes;</p> <p>Atentamente:</p> <p>GINA XIOMARA ORTIZ ESGUERRA Gerente Encargada E.S.E. Red de Servicios de Salud de Primer Nivel</p> <p>Anexo: Ocho (08) folios.</p>	8 DIAS		X					



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL

REGISTRO Y SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

MATRIZ DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN										ANÁLISIS					ATRIBUTOS DE CALIDAD				
ITEM	FECHA APERTURA DE BUZON	FECHA CIERRE DE BUZON	ZONA URBANA O RURAL	TIPO (P,Q,R,S,F)	FECHA RECEPCIÓN	MOTIVO	SERVICIO	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA DE SOLUCIÓN	RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA	SEGURIDAD	CONTINUIDAD	HUMANIZACIÓN		
ENERO A MARZO-2018																			
14	16/02/2018	16/02/2018	RURAL	Q	16/02/2018	MI QUEJA ES POR EL MOTIVO QUE YO AUTORICE UNOS EXÁMENES EL LUNES ME MANDARON A VENIR AL LABORATORIO Y EL LABORATORIO DICEN QUE NO LOS PUEDEN TOMAR POR QUE NO TIENEN CONVENIO ESO ES UNA FALTA DE RESPECTO CON LOS USUARIOS NO FUI SOLAMENTE YO A LA QUE LE PASO LO MISMO FUERON VARIAS PERSONAS YO QUIERO NOS SOLUCIONEN ALGO YO VIVO MUY LEJOS ESTOY EMBARAZADA Y ME TOCA A MÁS DE UNA HORA DE CAMINO EN MOTO ,GRACIAS POR LA ATENCIÓN ESPERO PRONTA RESPUESTA ATENTAMENTE GIRLEAN..	LABORATORIO	BUZON PQRS	23/02/2018	<p>Retorno Guaviare 23 de Febrero de 2018</p> <p>Señora: GIRLEAN RAMIREZ Usuario E.S.E Red de Servicios de Primer Nivel UEN Retorno Retorno Guaviare</p> <p>Asunto: Respuesta a Queja</p> <p>Estimado señora GIRLEAN el presente es para dar contestación a la Queja impuesta por usted respecto a la no toma de exámenes de laboratorio de segundo nivel. Estimada usuaria le informo que dichos exámenes no se volverán a tomar en este hospital ya que solo había un convenio de forma verbal con Nueva salud integral que son los que realmente tienen el contrato con la nueva EPS lo cual hace que dichos servicio no se pueda brindar en esta institución, por lo que deben dirigiesen a la NUEVA EPS para que sean ellos quien los orienten y les digan donde se realizaran la toma de dichos exámenes.</p> <p>Pedimos disculpas por la molestia ocasionada pero es un tema que como funcionarios se nos sale de las manos.</p> <p>Apreciada señor GIRLEAN La Red de Servicios de Primer Nivel UEN Retorno le felicita por su valiosa labor la cual aporta al mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de salud de la UEN y le invita a continuar con esta disposición y promover en el grupo laboral de la unidad el buen trato hacia nuestros usuarios, lo cual es un gran aporte para garantizar en el territorio municipal una salud integral y más humana.</p> <p>Agradezco de antemano la atención prestada.</p>	5 DIAS		X						



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL

REGISTRO Y SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

MATRIZ DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN											ANÁLISIS					ATRIBUTOS DE CALIDAD		
ITEM	FECHA APERTURA DE BUZON	FECHA CIERRE DE BUZON	ZONA URBANA O RURAL	TIPO (P,Q,R,S,F)	FECHA RECEPCIÓN	MOTIVO	SERVICIO	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA DE SOLUCIÓN	RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA	SEGURIDAD	CONTINUIDAD	HUMANIZACIÓN	
ENERO A MARZO-2018																		
15	16/02/2018	16/02/2018	RURAL	Q	16/02/2018	HAGO ESTE ESCRITO DEBIDO A LA FALTA DE COMUNICACIÓN Y ORGANIZACIÓN EN CUANTO AL HOSPITAL Y LA NUEVA EPS, TENGO UN EXAMEN PARA UROCULTIVO A QUE EN EL HOSPITAL ME DICEN QUE NO LO TOMAN ME ACERCO A LA NUEVA EPS Y EL ÚNICO PROCESO QUE PUEDEN HACER ES AUTORIZARLO PERO EN PASAJES NO PUEDE HACER NADA DEBIDO A QUE ESTA NOVEDAD DEL EXAMEN DE 2 NIVEL NO LE HA DADO POR LO TANTO COMO GERENCIA NO TIENE CONOCIMIENTO NO SE PUEDE HACER NADA . ESPERO QUE SEA PRONTA NO ES BIEN ES POR MI BIENESTAR.	LABORATORIO	BUZON PQRS	23/02/2018	<p>Retorno Guaviare 23 de Febrero de 2018</p> <p>Señora: MARLY MIRLEY MARTINEZ Usuario E.S.E Red de Servicios de Primer Nivel UEN Retorno Retorno Guaviare</p> <p>Asunto: Respuesta a Queja</p> <p>Estimado señora MARLEY el presente es para dar contestación a la Queja impuesta por usted respecto a la no toma de exámenes de laboratorio de segundo nivel. Estimada usuaria le informo que dichos exámenes no se volverán a tomar en este hospital ya que solo había un convenio de forma verbal con Nueva salud integral que son los que realmente tienen el contrato con la nueva EPS lo cual hace que dichos servicio no se pueda brindar en esta institución, por lo que deben dirigiesen a la NUEVA EPS para que sean ellos quien los orienten y les digan donde se realizaran la toma de dichos exámenes. Pedimos disculpas por la molestia ocasionada pero es un tema que como funcionarios se nos sale de las manos.</p> <p>Apreciada señor MARLEY La Red de Servicios de Primer Nivel UEN Retorno le felicita por su valiosa labor la cual aporta al mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de salud de la UEN y le invita a continuar con esta disposición y promover en el grupo laboral de la unidad el buen trato hacia nuestros usuarios, lo cual es un gran aporte para garantizar en el territorio municipal una salud integral y más humana.</p> <p>Agradezco de antemano la atención prestada.</p>	5 DIAS		X					



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL

REGISTRO Y SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

MATRIZ DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN										ANÁLISIS					ATRIBUTOS DE CALIDAD		
ITEM	FECHA APERTURA DE BUZON	FECHA CIERRE DE BUZON	ZONA URBANA O RURAL	TIPO (P,Q,R,S,F)	FECHA RECEPCIÓN	MOTIVO	SERVICIO	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA DE SOLUCIÓN	RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA	SEGURIDAD	CONTINUIDAD	HUMANIZACIÓN
ENERO A MARZO-2018																	
16	16/02/2018	16/02/2018	RURAL	Q	16/02/2018	SEÑORES DE LA SALUD , LA VERDAD ES MUY INCÓMODO PARA NOSOTROS NO TENER EL SERVICIO DEL MÉDICO ,SABEMOS QUE ESTABA DE COMPENSATORIOS PERO ME DIRIGÍ HOY AL PUESTO DE SALUD Y NO HAY NADIE QUE NOS DIGA SI HAY ATENCIÓN O NO POR FAVOR MEJORAR EL SERVICIO YA QUE ES MUY DURO NO TENER MÉDICO .GRACIAS.	CONSULTA EXTERNA DE LA LIBERTAD	BUZON PQRS	23/02/2018	<p>Señora KEIBY MORALES Usuario E.S.E Red de Servicios de Primer Nivel UEN Retorno Retorno Guaviare</p> <p>Asunto: Respuesta a Queja</p> <p>Estimado señora KEIBY el presente es para dar contestación a la Queja impuesta por usted respecto a que el médico no se encontraba en el puesto de salud.</p> <p>Apreciada señora KEIBY el motivo por el cual el doctor MISAEL POBLADOR no se encontraba en el puesto de salud el día 13 de Febrero se debió a que estaba en compensatorios, de todas maneras pedimos disculpas por la molestia que le pudo ocasionar este evento y se tomaran las medidas para evitar estos inconvenientes, por lo tanto en nombre de la UEN Retorno le felicita por su valiosa labor la cual aporta al mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de salud de la UEN y le invita a continuar con esta disposición y promover en el grupo laboral de la unidad el buen trato hacia nuestros usuarios, lo cual es un gran aporte para garantizar en el territorio municipal una salud integral y más humana.</p> <p>Agradezco de antemano la atención prestada.</p> <p>DIANA RAQUEL AGUAS SUDGERENTE Unidad Estratégica de Negocios El Retorno</p>	5 DIAS			X			



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL

REGISTRO Y SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

MATRIZ DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN											ANÁLISIS					ATRIBUTOS DE CALIDAD		
ITEM	FECHA APERTURA DE BUZON	FECHA CIERRE DE BUZON	ZONA URBANA O RURAL	TIPO (P,Q,R,S,F)	FECHA RECEPCIÓN	MOTIVO	SERVICIO	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA DE SOLUCIÓN	RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA	SEGURIDAD	CONTINUIDAD	HUMANIZACIÓN	
ENERO A MARZO-2018																		
17	14/02/2018	14/02/2018	RURAL	Q	16/02/2018	MI INCONFORMIDAD ES EN CUANTO LOS EXÁMENES DE 2 NIVEL QUE SE SUPONE QUE DEBEN SER TOMADOS EN EL HOSPITAL DEL RETORNO Y NO LOS ESTÁN TOMANDO TAMPOCO DAN SOLUCIÓN O ALGUNA PARA HACER TOMADAS EN SAN JOSÉ DEL GUAVIARE NI LA NUEVA EPS NI EL HOSPITAL DAN MÁS SOLUCIÓN QUE ESPERAR.	LABORATORIO	BUZON PQRS	23/02/2018	<p>Retorno Guaviare 23 de Febrero de 2018</p> <p>Señora: JINETH RODRIGUEZ Usuario E.S.E Red de Servicios de Primer Nivel UEN Retorno Retorno Guaviare</p> <p>Asunto: Respuesta a Queja</p> <p>Estimado señora JINETH el presente es para dar contestación a la Queja impuesta por usted respecto a la no toma de exámenes de laboratorio de segundo nivel. Estimada usuaria le informo que dichos exámenes no se volverán a tomar en este hospital ya que solo había un convenio de forma verbal con Nueva salud integral que son los que realmente tienen el contrato con la nueva EPS lo cual hace que dichos servicio no se pueda brindar en esta institución, por lo que deben dirigiesen a la NUEVA EPS para que sean ellos quien los orienten y les digan donde se realizaran la toma de dichos exámenes. Pedimos disculpas por la molestia ocasionada pero es un tema que como funcionarios se nos sale de las manos.</p> <p>Apreciada señor JINETH La Red de Servicios de Primer Nivel UEN Retorno le felicita por su valiosa labor la cual aporta al mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de salud de la UEN y le invita a continuar con esta disposición y promover en el grupo laboral de la unidad el buen trato hacia nuestros usuarios, lo cual es un gran aporte para garantizar en el territorio municipal una salud integral y más humana.</p> <p>Agradezco de antemano la atención prestada.</p> <p>DIANA RAQUEL AGUIAS</p>	5 DIAS		X					



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL

REGISTRO Y SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

MATRIZ DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN										ANÁLISIS					ATRIBUTOS DE CALIDAD			
ITEM	FECHA APERTURA DE BUZON	FECHA CIERRE DE BUZON	ZONA URBANA O RURAL	TIPO (P,Q,R,S,F)	FECHA RECEPCIÓN	MOTIVO	SERVICIO	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA DE SOLUCIÓN	RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA	SEGURIDAD	CONTINUIDAD	HUMANIZACIÓN	
ENERO A MARZO-2018																		
18	23/02/2018	23/02/2018	RURAL	Q	02/03/2018	EL DÍA 13 DE FEBRERO DEL 2018 VINE AL HOSPITAL A PEDIR CITA PARA ODONTOLOGÍA Y NOS DIJERON QUE CITAS NO HABÍAN POR QUE HABÍA UNA JORNADA DE SALUD EL DÍA SÁBADO 17 DE FEBRERO Y NOS A TENDÍAN , LLEGUE EL SÁBADO A LA JORNADA A LAS 8:00 AM DONDE ME DICEN QUE NO HAY CITAS Y NO ME ATENDIERON NI A MIS HIJOS SON DOS HORAS EN MOTO VIAJANDO PARA QUE NO ME PRESTEN EL SERVICIO , POR FAVOR MEJORAR LA ATENCIÓN Y QUE LA INFORMACIÓN QUE LE DEN A UNO SEA REAL Y NO JUEGUEN CON EL TIEMPO DE UNO.	JORNADA DE LA MUJER CONSULTA EXTERNA	BUZON PQRS	02/03/2018	Retorno Guaviare 1 de Marzo de 2018 Señora: NIDIA BENILDA HIDALGO Usuario E.S.E Red de Servicios de Primer Nivel UEN Retorno Retorno Guaviare ASUNTO: CONSTESTACION A INTERPOSICION DE QUEJA Por medio de la presente le informo que recibimos la señora Yenni Mariza Pardo Romero auxiliar administrativa y Camila Tobaría Gallego Odontóloga del hospital de Retorno la notificación que se realizó el día 17 febrero del presente año , en la que presento su inconformidad en la atención en la brigada de la mujer , la cual se especifica al momento de brindar la información por el personal de asignación de citas que se llevaría a cabo exclusivamente todo lo de promoción y prevención, dejando el presente a usted como usuario que los días hábiles, quiere decir de lunes a viernes se deja cupos libres en la asignación de citas en horas de la mañana , para las personas que vienen de la zona rural o se brinda el número telefónico del hospital para solicitarla por vía telefónica ; el día de la jornada se inician labores a partir der las 8 de la mañana , donde la asignación de citas por fichas se dio por parte de la alcaldía y la verificación se da al momento del usuario tener el turno correspondiente , en el caso de odontología fueron 25 cupos asignados ,con una duración de atención de 20 minutos para cada usuario ,reiterando que eran exclusivamente para promoción y prevención ; al momento de iniciar la atención odontológica se retrasa por la entrega y manejo de historias clínicas por parte del archivo debido a que solo un funcionario era el encargado de hacer la entrega del material a diferentes programas , crecimiento y desarrollo , planificación familiar ,inserción de implantes subdérmicos y odontología . En el área de odontología específico yo Camila Tobaría gallego que brinde el servicio programado desde las 8 de la mañana hasta las 4 de la tarde. Espero sea contestada su inquietud. Atentamente CAMILA TOBARIAS GALLEGO YENNI MARTIZA	5 DIAS				X			



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL

REGISTRO Y SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

MATRIZ DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN										ANÁLISIS					ATRIBUTOS DE CALIDAD		
ITEM	FECHA APERTURA DE BUZON	FECHA CIERRE DE BUZON	ZONA URBANA O RURAL	TIPO (P,Q,R,S,F)	FECHA RECEPCIÓN	MOTIVO	SERVICIO	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA DE SOLUCIÓN	RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA	SEGURIDAD	CONTINUIDAD	HUMANIZACIÓN
ENERO A MARZO-2018																	
18	N.A.	N.A.	RURAL	Q	13/02/2018	SOLICITO DE SU VALIOSA COLABORACION PARA LA REVISION Y ANALISIS DE LAS INCONFORMIDADES DEL HOSPITAL DE MIRAFLORES; ASI MISMO ES NECESARIO QUE DENTRO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO SE INCLUYA LA SOCIALIZACION DE HUMANIZACION EN LA PRESTACION DE SERVICIOS, PROTOCOLO DE LEPRO, ETICA MEDICA Y SE ESTABLEZCAN LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONTINUIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO PARA LOS USUARIOS QUE MANIFIESTAN DIFICULTADES DE ACCESO.	CONSULTA EXTERNA	CORREO INSTITUCIONAL siau@eseguaviar e.gov.co	22/02/2018	<p>100.3.2.124 San José del Guaviare, 22 de febrero de 2018</p> <p>Enfermera DIANA PAOLA DAVID TORRES Enfermera de calidad Gerencia Zonal Guaviare Vicepresidencia de Salud La ciudad</p> <p>Ref. Respuesta Solicitud vía email.</p> <p>Cordial saludo jefe Diana Paola.</p> <p>En atención a la referencia la E.S.E. Red de Servicios de Salud de Primer Nivel adjunta las respuestas dadas por la UEN Miraflores a los usuarios: ANA TRINIDAD, LEYDI HERNANDEZ APONTE, WILLER ALEXANDER PENAGOS, ALERIS VELÁSQUEZ SILVA, LEYDA CAROLINA CÓRDOBA E ISRAEL GONZÁLEZ.</p> <p>Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes;</p> <p>Atentamente:</p> <p>GINA XIOMARA ORTIZ ESGUERRA Gerente Encargada E.S.E. Red de Servicios de Salud de Primer Nivel</p> <p>Anexo: Ocho (08) folios.</p>	8 DIAS		X				
20	12/03/2018	12/03/2018	URBANA	Q	12/03/2018	LA FUNCIONARIA DE FACTURACION NO LLEGA PUNTUAL A LA HORA DE ATENCION	FACTURACION	BUZON PQRS	13/03/2018	<p>EN BUSCA DE LA OBSERVACION QUE LE AQUEJA Y EN BUSCA DE OPTIMIZAR LOS DIFERENTES PROCESOS DE ATENCION AL USUARIO ME PERMITO DAR RESPUESTA A SU QUEJA: EN CONTEXTO MANIFIESTO QUE EL HORARIO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DEL HOSPITAL EN EL AREA DE CONSULTA EXTERNA INCLUYENDO FACTURACION ES A LAS 7:00AM CON HORARIO DE SALIDA 12:00P, HORA DE REINGRESO 2:00PM Y TERMINACION DE JORNADA A LAS 6:00PM DE LUNES A JUEVES, EL DIA VIERNES EL HORARIO CAMBIA SOLO EN LA HORA DE SALIDA FINAL QUE ES A LAS 5:00PM Y QUE EN RAZON DE SU QUEJA SE HARA EL RESPECTIVO SEGUIMIENTO Y LLAMADO DE ATENCION A LA FUNCIONARIA PARA QUE ESTE TIPO DE EVENTOS NO SEAN REITERATIVOS.</p>	1 DIA		X				



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL

REGISTRO Y SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

MATRIZ DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN											ANÁLISIS					ATRIBUTOS DE CALIDAD		
ITEM	FECHA APERTURA DE BUZON	FECHA CIERRE DE BUZON	ZONA URBANA O RURAL	TIPO (P,Q,R,S,F)	FECHA RECEPCIÓN	MOTIVO	SERVICIO	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA DE SOLUCIÓN	RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA	SEGURIDAD	CONTINUIDAD	HUMANIZACIÓN	
ENERO A MARZO-2018																		
21	12/03/2018	12/03/2018	URBANA	Q	12/03/2018	POR FAVOR SEÑORES POR QUE TANTA DEMORA EN LA ATENCION DE URGENCIAS SI NO ES CON SANGRE NO ATIENDEN DE IMDIATO POR ALGO ES URGENCIA S	URGENCIAS	BUZON PQRS	13/03/2018	ESTIMADO USUARIO EN CONOCIMIENTO DE LA OBSERVACION QUE LE AQUEJA Y EN BUSCA DE SIEMPRE OPTIMIZAR LOS DIFERENTES PROCESOS DE ATENCION AL USUARIO ME PERMITO DAR RESPUESTA A SU QUEJA, LA CUAL MANIFIESTA DEMORA EN LA ATENCION DE URGENCIAS, POR LO QUE ME PERMITO INFORMAR SOBRE LOS PROCESOS EN ESTA AREA	1 DIA	X						
22	16/03/2018	16/03/2018	URBANA	Q	16/03/2018	COMO SERES INTEGRALES QUE SOMOS SOLICITO QUE CUANDO SE ME ATIEND EN UN SERVICIO DE SALUD SEA DE UNA FORMA INTEGRAL Y NO SE NOS MIRE COMO SI ESTUVIERAMOS CONSULTANDO SOLO UNA PARTE DE NUESTRO ORGANISMO POR ESTA RAZON MI QUEJA ES QUE CUANDO SE ME ATIENDA EN UNA CONSULTA NO ME FORMULARON EN TOTALIDAD LOS MEDICAMENTOS PARA MIS ENFERMEDADES CRONICAS DE BASE Y LAS QUE ME FORMULARON NO ME LAS DIERON CORMERCIAL COMO DE COSTUMBRE SI NO GENERICOS.	CONSULTA EXTERNA	BUZON PQRS	09/04/2018	<p>Retorno Guaviare 9 de abril de 2018</p> <p>Señor: JORGE ELIECER RAMIREZ Usuario E.S.E Red de Servicios de Primer Nivel UEN Retorno Retorno Guaviare</p> <p>Asunto: Respuesta a Queja</p> <p>Estimado señor: JORGE RAMIREZ el presente es para dar contestación a la Queja impuesta por usted respecto a la entrega de los medicamentos.</p> <p>Apreciado señor JORGE La Red de Servicios de Primer Nivel UEN Retorno le informa que como es del conocimiento de todos la ESE DE PRIMER NIVEL solo distribuye medicamentos genéricos ya que los comerciales no son POS, al igual respecto a que no se le entregaron todos los medicamentos, señor Jorge verificando con farmacia y la fórmula de ese día todos los medicamentos que aparecen en ella le fueron suministrados si le hicieron falta algunos de los cuales usted toma es porque no fueron formulados.</p> <p>Agradezco de antemano la atención prestada.</p> <p>DIANA RAQUEL AGUAS SUDGERENTE Unidad Estratégica de Negocios El Retorno</p>	15 DIAS					X		



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL

REGISTRO Y SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

MATRIZ DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN											ANÁLISIS					ATRIBUTOS DE CALIDAD				
ITEM	FECHA APERTURA DE BUZON	FECHA CIERRE DE BUZON	ZONA URBANA O RURAL	TIPO (P,Q,R,S,F)	FECHA RECEPCIÓN	MOTIVO	SERVICIO	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA DE SOLUCIÓN	RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA	SEGURIDAD	CONTINUIDAD	HUMANIZACIÓN			
ENERO A MARZO-2018																				
23	23/03/2018	23/03/2018	URBANA	Q	23/03/2018	SUGIERO LA NECESIDAD , DE SABER QUE PASA EN EL PUESTO DE SALUD DE LA LIBERTAD, YA QUE LA COMUNIDAD DE LA INSPECCION LA LIBERTAD SOLICITAMOS EL SERVICIO DE PRIMEROS AUXILIOS Y NO SE ENCUENTRA NI UN ENERMERO EL PUESTO MANTIENE CERRADO.	CONSULTA EXTERNA	BUZON PQRS	09/04/2018	<p>Retorno Guaviare 9 de abril de 2017 ANONIMO: Usuario E.S.E Red de Servicios de Primer Nivel UEN Retorno Retorno Guaviare</p> <p>Asunto: Respuesta a Queja</p> <p>Estimado USUARIO el presente es para dar contestación a la Queja impuesta por usted respecto al puesto de salud de la libertad.</p> <p>Apreciada usuario La Red de Servicios de Primer Nivel UEN Retorno le informa que en el puesto no hay medico ya que nivel central no ha enviado, y para la fecha de esta de la queja efectivamente no se encontraba el enfermero debido a que estaba gozando de su periodo vacacional lo cual no fue posible enviar remplazo ya que el talento humano con el que contamos es muy poco.</p> <p>Estimado usuario La Red de Servicios de Primer Nivel UEN Retorno lo felicita por su valiosa labor la cual aporta al mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de salud de la UEN y le invita a continuar con esta disposición y promover en el grupo laboral de la unidad el buen trato hacia nuestros usuarios, lo cual es un gran aporte para garantizar en el territorio municipal una salud integral y más humana.</p> <p>Agradezco de antemano la atención prestada.</p> <p>DIANA RAQUEL AGUAS SUDGERENTE Unidad Estratégica de Negocios El Retorno</p>	9 DIAS					X				



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL

REGISTRO Y SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

MATRIZ DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN											ANÁLISIS					ATRIBUTOS DE CALIDAD				
ITEM	FECHA APERTURA DE BUZON	FECHA CIERRE DE BUZON	ZONA URBANA O RURAL	TIPO (P,Q,R,S,F)	FECHA RECEPCIÓN	MOTIVO	SERVICIO	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA DE SOLUCIÓN	RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA	SEGURIDAD	CONTINUIDAD	HUMANIZACIÓN			
ENERO A MARZO-2018																				
24	N.A.	N.A.	URBANA	Q	28/03/2018	NO ENTREGA DE MEDICAMENTO	FARMACIA	VENTANILLA UNICA	02/04/2018	<p>Miraflores Guaviare, Abril 02 de 2018</p> <p>Señor:</p> <p>YESID TIQUE ONATRA</p> <p>La ciudad</p> <p>Asunto: RESPUESTA PQR 13032018010</p> <p>Cordial saludo Don Yesid.</p> <p>Mediante el presente doy respuesta a su queja o reclamo, en el cual expresa "que no hay unas gotas" que le formulo la Doctora, Selenys Ayala y es por este motivo que no puedo ver bien"; el medicamento se llaman cromoglicato de Sodio al 2% Gotas Oftalmicas.</p> <p>Don Yesid, Como ya le habia informado de manera verbal este producto quedo fuera del mercado; según oficio adjunto; es por esta razón que le insisto en que vuelva a pasar por consulta externa para que sea valorado nuevamente y le formulen otro medicamento que le mejore su visión.</p> <p>Agradezco su atención; no sin antes manifestarle disculpas, pues nuestro compromiso es atender las necesidades de la población.</p> <p>Atentamente.</p> <p>MARGARITA MARIA RENDÓN H.</p> <p>Auxiliar Droguería</p>	2 DIAS HABILES		X							



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL

REGISTRO Y SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

MATRIZ DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN											ANÁLISIS					ATRIBUTOS DE CALIDAD	
ITEM	FECHA APERTURA DE BUZON	FECHA CIERRE DE BUZON	ZONA URBANA O RURAL	TIPO (P,Q,R,S,F)	FECHA RECEPCIÓN	MOTIVO	SERVICIO	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA DE SOLUCIÓN	RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA	SEGURIDAD	CONTINUIDAD	HUMANIZACIÓN
ENERO A MARZO-2018																	
25	02/03/2018	02/03/2018	RURAL	Q	02/03/2018	VINE A CONSULTA CON EL DOCTOR MANUEL, LE ROGAMOS PARA QUE LE MANDARA UNOS EXAMENES Y NO QUISO DIJO QUE EL ESTABA MUY BIEN Y SOLO LE ENVIO ACETAMINOFEN Y ACIDO ASCORBICO. POR QUE TIENE QUE SER LO QUE ELLOS DIGAN, SI TRAEMOS ALGUIEN A CONSULTA ES POR QUE VEMOS QUE ESTA ENFERMO. ES QUE LES CUESTA A ELLOS UNOS EXAMENES.	MEDICOS	BUZON PQRS	06/03/2018	<p>113-11-028- 207 San José del Guaviare, 04 de febrero de 2018</p> <p>Señor: EDUARDO CAMACHO TRIANA CC: 2.978.947 TELF: 3203253199</p> <p>Asunto: RESPUESTA A P,Q,R,S,F</p> <p>Cordial saludo; Por medio de la presente y atendiendo a la queja interpuesta por usted, en la cual manifiesta la inconformidad al no recibir la orden para realizarse exámenes de laboratorio en la cita que tuvo el día 27 de febrero de 2018 con el medico Manuel Nocua. Me permito dar a conocer que una vez revisadas las circunstancias que ocasionaron la queja, pudimos evidenciar sin desconocer su inconformidad, que el manejo que dio el medico fue pertinente de acuerdo a los hallazgos encontrados en el examen realizado por el médico y la sintomatología que el paciente presentaba (según historia clínica, un proceso viral), si adicionalmente el paciente presenta otros síntomas y desea ser valorado nuevamente por un profesional de la salud, lo invitamos a acercarse a nuestro Centro de Salud San José y con gusto le prestaremos la atención que requiera.</p> <p>También le informamos que se asignan citas de medicina, odontología y enfermería a través de la línea de frente – Atención al Usuario, de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6: pm hasta con una semana de anterioridad, y vía telefónica Nro. 3102815914 en el horario de 11 am a 12 pm y de 4 a 5 pm de lunes a viernes.</p> <p>Agradecemos su valioso aporte a las P.Q.R.S.F, porque de esta manera podemos identificar errores en la atención y crear planes de mejora en la prestación de los servicios a nuestros usuarios.</p>	4 DIAS		X				



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL

REGISTRO Y SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

MATRIZ DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN											ANÁLISIS					ATRIBUTOS DE CALIDAD		
ITEM	FECHA APERTURA DE BUZON	FECHA CIERRE DE BUZON	ZONA URBANA O RURAL	TIPO (P,Q,R,S,F)	FECHA RECEPCIÓN	MOTIVO	SERVICIO	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA DE SOLUCIÓN	RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA	SEGURIDAD	CONTINUIDAD	HUMANIZACIÓN	
ENERO A MARZO-2018																		
26	02/03/2018	02/03/2018	RURAL	Q	02/03/2018	EL DIA JUEVES 22 D E FEBRERO TENIA UNA CITA CON EL DOCTOR MANUEL A LAS 11:50 AM, LLEGGUE A LA CITA A LAS 11:35 AM Y ESPERE A QUE ME LLAMARA Y RESULTA QUE EL SUPUESTO DOCTOR YA SE HABIA IDO A ALMORZAR PONIENDO EN LA CARPETA QUE EL PACIENTE NO HABIA LLEGADO. FALTA DE RESPONSABILIDAD.	MEDICOS	BUZON PQRS	06/03/2018	<p>100.3.2.206 San José del Guaviare, 04 de febrero de 2018</p> <p>Señor: JOSE ANSELMO LOPEZ SANDOVAL CC: 6.655.349 TELF: 3196024672</p> <p>Asunto: RESPUESTA A P,Q,R,S,F</p> <p>Cordial saludo;</p> <p>Por medio de la presente y atendiendo a la queja interpuesta por usted, en la cual manifiesta la inconformidad al no recibir la atención medica en la cita que le había sido programada para el día 22 de febrero de 2018 con el medico Manuel Nocua. Me permito dar a conocer que al interior de nuestra institución se han revisado las diferentes circunstancias que ocasionaron fallas en la prestación del servicio médico, por lo cual se están adelantando medidas con el fin de mejorar la calidad en la prestación de los servicios.</p> <p>Por lo anterior ofrecemos disculpas por las incomodidades a las que se vio expuesto, esperamos que con las acciones de mejora instauradas no se vuelvan a presentar situaciones similares.</p> <p>Además, la ESE Red de Servicios de Salud de Primer Nivel – UEN San José, le agradece su valioso aporte.</p> <p>Atentamente,</p>	4 DIAS		X					



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL

REGISTRO Y SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

MATRIZ DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN											ANÁLISIS					ATRIBUTOS DE CALIDAD				
ITEM	FECHA APERTURA DE BUZON	FECHA CIERRE DE BUZON	ZONA URBANA O RURAL	TIPO (P,Q,R,S,F)	FECHA RECEPCIÓN	MOTIVO	SERVICIO	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA DE SOLUCIÓN	RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA	SEGURIDAD	CONTINUIDAD	HUMANIZACIÓN			
ENERO A MARZO-2018																				
27	12/03/2018	12/03/2018	URBANO	Q	12/03/2018	ME PARECE EL COLMO LA FALTA PARA LAS MUJERES QUE PLANIFICAMOS LA FALTA DE AMPOLLETAS, SE SUPONE QUE ESO LO PAGA EL GOBIERNO ENTONCES POR QUE NOS DICEN QUE LA TENEMOS QUE COMPRAR.	FARMACIA	BUZON PQRS	09/04/2018	<p>100.3.2.258 San José del Guaviare, 09 de abril de 2018</p> <p>Señor: SUSAN MAYERLY HERNANDEZ MARIN CC: 1.007.294.694 TELF: 313-8703165</p> <p>Asunto: RESPUESTA A P,Q,R,S,F</p> <p>Cordial saludo; Por medio de la presente y atendiendo a la queja interpuesta por usted, en la cual manifiesta la inconformidad al no recibir el medicamento para planificación. Me permito dar a conocer que una vez hecho el seguimiento a su queja pudimos confirmar que este medicamento se encontraba agotado por desabastecimiento en los laboratorios que nos proveen estos medicamentos, queremos también informarle que al interior de nuestra institución se han revisado las diferentes circunstancias que ocasionaron fallas en la prestación del servicio, por lo cual se están adelantando medidas con el fin de mejorar la calidad en la prestación de los servicios.</p> <p>Por lo anterior ofrecemos disculpas por las incomodidades a las que se vio expuesto, esperamos que con las acciones de mejora instauradas no se vuelvan a presentar situaciones similares.</p> <p>Además, la ESE Red de Servicios de Salud de Primer Nivel – UEN San José, le agradece su valioso aporte.</p> <p>Atentamente,</p>	17 DIAS		X							



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL

REGISTRO Y SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

MATRIZ DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN											ANÁLISIS					ATRIBUTOS DE CALIDAD				
ITEM	FECHA APERTURA DE BUZON	FECHA CIERRE DE BUZON	ZONA URBANA O RURAL	TIPO (P,Q,R,S,F)	FECHA RECEPCIÓN	MOTIVO	SERVICIO	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA DE SOLUCIÓN	RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA	SEGURIDAD	CONTINUIDAD	HUMANIZACIÓN			
ENERO A MARZO-2018																				
28	12/03/2018	12/03/2018	URBANO	Q	12/03/2018	HE VENIDO A CONTINUAR CON LA PLANIFICACION PIDO FICHA Y ME ETIENDEN PERO RESULTA QUE NO ME RESPONDEN A MI PREGUNTA QUE ES, ¿ COMO HAGO PARA APLICARME LA SI NO HAY? RESPUESTA: COMPRELA... NO ME PARECE APROPIADO QUE DENE SE TIPO DE RESPUESTAS QUEREMOS PLANIFICAR Y NO HAY CON QUE.	FARMACIA	BUZON PQRS	09/04/2018	<p>100.3.2.259 San José del Guaviare, 09 de abril de 2018</p> <p>Señor: NATALIA VASQUEZ VASQUEZ CC: 1.006.702.256 TELF: 313-8925322</p> <p>Asunto: RESPUESTA A P,Q,R,S,F</p> <p>Cordial saludo;</p> <p>Por medio de la presente y atendiendo a la queja interpuesta por usted, en la cual manifiesta la inconformidad al no recibir el medicamento para planificación. Me permito dar a conocer que una vez hecho el seguimiento a su queja pudimos confirmar que este medicamento se encontraba agotado por desabastecimiento en los laboratorios que nos proveen estos medicamentos, queremos también informarle que al interior de nuestra institución se han revisado las diferentes circunstancias que ocasionaron fallas en la prestación del servicio, por lo cual se están adelantando medidas con el fin de mejorar la calidad en la prestación de los servicios.</p> <p>Por lo anterior ofrecemos disculpas por las incomodidades a las que se vio expuesto, esperamos que con las acciones de mejora instauradas no se vuelvan a presentar situaciones similares.</p> <p>Además, la ESE Red de Servicios de Salud de Primer Nivel – UEN San José, le agradece su valioso aporte.</p> <p>Atentamente,</p>	17 DIAS		X							



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL

REGISTRO Y SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

MATRIZ DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN											ANÁLISIS					ATRIBUTOS DE CALIDAD				
ITEM	FECHA APERTURA DE BUZON	FECHA CIERRE DE BUZON	ZONA URBANA O RURAL	TIPO (P,Q,R,S,F)	FECHA RECEPCIÓN	MOTIVO	SERVICIO	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA DE SOLUCIÓN	RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA	SEGURIDAD	CONTINUIDAD	HUMANIZACIÓN			
ENERO A MARZO-2018																				
29	N.A.	N.A.	URBANA	Q	13/03/2018	CONTRATO 177 DE FEBRERO DE 2017-BUENAS TARDES. ES PARA INFORMAR DE UNA IRREGULARIDAD, EN EL PAGO DEL CONTRATO EN MENCIÓN A PASADO UN AÑO Y AUN ME ADEUDAN LA SUMA DE \$12.660.235= NO HA SIDO POSIBLE EL PAGO. QUIERO UNA RESPUESTA. ATTE. LUIS ALEJANDRO CLAVIJO REPRESENTANTE HOTEL PÓRTICO SUITE.		LINK PQRS, pqr@eseguaviare.gov.co	05/04/2018	<p>San José del Guaviare 05 de abril de 2018</p> <p>Señor LUIS ALEJANDRO CLAVIJO</p> <p>Cordial saludo Mediante la presente me permito dar respuesta a su PQR, enviada por este medio. La E.S.E. Red de Servicios de Salud de Primer Nivel le informa que se puede acercarse a la oficina de tesorería, con la Doctora Ángela Montenegro para que reclame el cheque que se le adeuda al Contrato No. 177 de 2017. En su defecto puede enviar una certificación Bancaria que este a su nombre para que le sea consignado dicho valor, si va a enviar un tercero por el retiro del cheque debe enviar una autorización firmada y autenticada por notaría.</p> <p>Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes</p> <p>Atentamente; SANDRA MILENA SUAREZ HENAO Profesional Universitario Sistemas de Información y Atención al Usuario E.S.E. Red de Servicios de Salud de primer Nivel</p>	14 DIAS				X					



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL

REGISTRO Y SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

MATRIZ DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN											ANÁLISIS					ATRIBUTOS DE CALIDAD				
ITEM	FECHA APERTURA DE BUZON	FECHA CIERRE DE BUZON	ZONA URBANA O RURAL	TIPO (P,Q,R,S,F)	FECHA RECEPCIÓN	MOTIVO	SERVICIO	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA DE SOLUCIÓN	RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA	SEGURIDAD	CONTINUIDAD	HUMANIZACIÓN			
ENERO A MARZO-2018																				
30	N.A.	N.A.	URBANA	P	09/03/2018	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD URGENTE - INTEGRAL SALUD - ACTIVACION DE LA RUTA DE ATENCION EN SALUD-PYP DEL MENOR MAICOL ANDRES MURILLO CAICEDO	ATENCION EN SALUD	VENTANILLA UNICA	11/04/2018	<p>100.3.2.311 San José del Guaviare, 11 de abril de 2018</p> <p>Doctor CARLOS ANDRES MARTINEZ RODRIGUEZ. Defensor de Familia-ICBF</p> <p>Ref: Activación de ruta de atención; radicado: S-2018-123210-9500.</p> <p>Cordial saludo: Teniendo en cuenta la solicitud de activación de la ruta de atención en PYP para el menor MAICOL ANDRES MURILLO CAICEDO, se informa que ha sido atendido por esta institución en los programas de detección temprana de alteraciones del joven y psicología el día 12-03-2018, queda pendiente la consulta en salud oral, para lo cual se intentó establecer comunicación con la persona a cargo del menor sin obtener respuesta; se continuara con el proceso de inclusión a los programas de promoción y prevención.</p> <p>Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes</p> <p>Cordialmente,</p> <p>GINA XIOMARA ORTIZ ESGUERRA Gerente (e) E.S.E Red de Servicios de Salud de Primer Nivel Proyecto y Dígito: Lessly Marielly Vargas Villada</p>	20 DIAS		x							



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL

REGISTRO Y SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

MATRIZ DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN											ANÁLISIS					ATRIBUTOS DE CALIDAD				
ITEM	FECHA APERTURA DE BUZON	FECHA CIERRE DE BUZON	ZONA URBANA O RURAL	TIPO (P,Q,R,S,F)	FECHA RECEPCIÓN	MOTIVO	SERVICIO	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA DE SOLUCIÓN	RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA	SEGURIDAD	CONTINUIDAD	HUMANIZACIÓN			
ENERO A MARZO-2018																				
31	N.A.	N.A.	URBANA	P	09/03/2018	DERECHO DE PETICION CONSAGRADO EN COSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA-PERMISO NO REMUNERADO POR SITUACION MEDICA.		VENTANILLA UNICA	26/03/2018	<p>100-3-2-235 San José del Guaviare, 26 de marzo de 2018</p> <p>Señora LAURA CONSUELO MANRIQUE GOMEZ Auxiliar Área de la Salud UEN Retorno</p> <p>REF: Respuesta derecho de petición</p> <p>Cordial saludo,</p> <p>En virtud de esta situación administrativa, el empleado puede solicitar por escrito permiso remunerado hasta por tres (03) días hábiles cuando medie justa causa. Corresponde al nominador o a su delegado la facultad de autorizar o negar los permisos.</p> <p>La ley 734 de 2002, Código Disciplinario Único, consagra como derechos de todo servidor público en el artículo 33. "6". Obtener permisos y licencias en los casos previstos en la ley.</p> <p>Para el caso de concreto cabe resaltar que el procedimiento para solicitar un permiso para asistir a una cita médica debe ser concebido por el nominador o su delegado, quien evaluará si es viable autorizarlo o negarlo. No obstante, se aclara que la norma no señala que eventos constituyen una justa causa, dejando en cabeza del nominador o su delegado la competencia para analizar y decidir en cada caso lo pertinente.</p> <p>Así las cosas hay que considerar otros aspectos para determinar si se concede el permiso para este objetivo.</p> <p>El derecho a la salud es un derecho constitucional contemplado en el artículo 49 de nuestra constitución política, no obstante, al no estar regulada esta situación por parte</p>	10 DIAS						X			



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL

REGISTRO Y SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

MATRIZ DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN											ANÁLISIS					ATRIBUTOS DE CALIDAD	
ITEM	FECHA APERTURA DE BUZON	FECHA CIERRE DE BUZON	ZONA URBANA O RURAL	TIPO (P,Q,R,S,F)	FECHA RECEPCIÓN	MOTIVO	SERVICIO	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA DE SOLUCIÓN	RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA	SEGURIDAD	CONTINUIDAD	HUMANIZACIÓN
ENERO A MARZO-2018																	
32	N.A.	N.A.	URBANA	Q	06/03/2018	QUEJA SALUD URGENTE AL RESPONDER FAVOR INDICAR EL OFICIO No. (DPRG-6018-0225-18-PJRM)	SALUD	VENTANILLA UNICA	08/03/2018	<p>Calamar, Guaviare; 08 de marzo del 2018 .</p> <p>Señores, Defensoría del pueblo.</p> <p>Asunto: Respuesta a la queja en salud interpuesta por la señora MARIA ELSY RAMIREZ, DPRG-6018-0225-18-PJRM.</p> <p>Cordial saludo,</p> <p>En el marco de mis funciones y obligaciones, me permito transmitir respuesta a la queja en salud interpuesta ante la defensoría del pueblo por la señora MARIA ELSY RAMIREZ identificada con C.C N° 66.963.774, donde pone en manifiesto " que el 07 de febrero el médico internista le ordeno unos medicamentos, que se ha acercado en varias oportunidades al centro de salud de calamar y le responden que no tienen esos medicamentos"; así mismo emito respuesta a las observaciones dadas por la atención descentralizada realizada por la defensoría del pueblo los días 22,23 y 24 de febrero del año 2018.</p> <p>Contexto y resolución.</p> <p>Luego de revisar minuciosamente la atención y orden de prescripción anexada por la señora MARIA ELSY RAMIREZ al área de farmacia del Hospital María Cristina Cobo Mahecha, efectivamente se reconoce que tres de los medicamentos ordenados pertenecen al POS ESOMEPRAZOL Tableta 40 mg, SUCRALFATO Tableta 1g, GEMFIBROZILO Tableta 600 mg y que los dos primeros no tienen existencias en nuestra farmacia, siendo el Gemfibrozilo el único con el que se cuenta a la fecha, que en solución se canalizo la necesidad a nivel central y a las diferentes farmacias de la ESE RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL, logrando obtener los medicamentos faltantes, por lo que ya están a disposición para entrega al usuario, aclarando que las demoras presentes en la entrega oportuna de medicamentos obedeció a los lapsos de tiempo que se presentan entre los pedidos y ordenes de despacho por parte de los proveedores que aun enviados con tiempo ocasionalmente pueden presentar demoras, pero se reitera que se subsana y se está reforzando los</p>	02 DIAS		X				



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL

REGISTRO Y SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

MATRIZ DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN										ANÁLISIS		ATRIBUTOS DE CALIDAD					
ITEM	FECHA APERTURA DE BUZON	FECHA CIERRE DE BUZON	ZONA URBANA O RURAL	TIPO (P,Q,R,S,F)	FECHA RECEPCIÓN	MOTIVO	SERVICIO	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA DE SOLUCIÓN	RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA	SEGURIDAD	CONTINUIDAD	HUMANIZACIÓN
ENERO A MARZO-2018																	

