E.S.E Carmen Emilia Ospina
NIT. 813.005.265-7
www.esecarmenemiliaospina.gov.co

FORMATO	CODIGO	GTH-S1-F5
CONTROL DE ASISTENCIA	VERSIÓN	3
	VIGENCIA	02/02/2017
	PAGINA 1 DE 1	

FECHA	14 DE FEBRERO DEL 2022
SEDE	CANAIMA
ASUNTO	REUNIÓN MES DE FEBRERO ASOCIACIÓN DE USUARIOS Agenda: 1. SALUDO 2. ORACIÓN 3. VERIFICACIÓN DEL QUORUM 4. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA 5. LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA ANTERIOR 6. INFORME ATENCIÓN AL USUARIO MES DE ENERO • Satisfacción Usuarios • PQRS • Informe Aplicación Encuesta 7. VARIOS
	LÍDER ÁREA DE SIAU LEIDY CATALINA GÓMEZ CALDERÓN

No.	NOMBRE COMPLETO	CARGO	SEDE	FIRMA
1	Jose Antonio Saenz P.	Vicepresidente	Granjas	
2	Cecilia Cedeño	Secretaria	Canaima	
3	Bernardo [illegible]	Comite de	Granjas	
4	Prospero Vargas Lugo	Vocal	Canaima	
5	CRISTOBAL FDO CASTRO	PRESIDENTE	PALMAS	
6	Catalina Gomez	Lider SIAU	Canaima	
7	Ela Tatiana Rubio?	Profesional	Canaima	
8				
9				
10				

DATOS GENERALES

ASUNTO	**Reunión mensual con Asociación de Usuarios**	**No. ACTA: 02**	
FECHA	**14 de Febrero 2022**	**HORA INICIO**	**09:30**
RESPONSABLE	**Leidy Catalina Gómez Calderón**	**HORA FINAL**	**11:10 am**

OBJETIVOS

Se realiza reunión mensual con la Asociación de Usuarios con el fin de comunicar y socializar el informe mensual de las actividades diarias que realiza la oficina de Atención al Usuario de la ESE CEO.

Realizar trabajo en equipo con la Asociación de Usuarios para encontrar estrategias que ayuden a mejorar la atención en los servicios y a cada uno de los usuarios.

Conocer el trabajo comunitario y plan de acción que realiza la Asociación de Usuarios.

Capacitar a los representantes de la Asociación de Usuarios en temas relevantes del sector salud para que sean multiplicadores de la información a las comunidades.

TEMAS

1. Saludo
2. Oración
3. Verificación de Quorum.
4. Aprobación del orden del día.

E.S.E Carmen Emilia Ospina
NIT. 813.005.265-7
www.esecarmenemiliaospina.gov.co

"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte
Calle 34 No. 8-30 Las Granjas
Teléfono: 8631818 Ext. 6025

Zona Oriente
Calle 21 No. 55-98 Las Palmas
Teléfono: 8631818 Ext. 6308

Hospital Canaima
Carrera 22 No. 26-19
Teléfono: 8631818 Ext. 6587

Zona Sur
Calle 2C No. 28-113 Los Parques
Teléfono: 8631818 Ext. 6200

Sistema de Información y Atención al Usuario 8632828 - Línea gratuita 018000943781

5. Lectura y aprobación del acta anterior

6. Informe oficina de Atención al Usuario mes de Enero 2021

   - Satisfacción Usuarios
   - PQR
   - Informe de aplicación de encuestas

7. Proposiciones y Varios

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA			CUMPLE		OBSERVACIONES
		D	M	A	SI	NO	

DESARROLLO

INICIO DE LA REUNIÓN:

1. Saludo de bienvenida por parte de la líder área de SIAU Leidy Catalina Gómez Calderón.

E.S.E Carmen Emilia Ospina
NIT. 813.005.265-7
www.esecarmenemiliaospina.gov.co

"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte Calle 34 No. 8-30 Las Granjas Teléfono: 8631818 Ext. 6025
Zona Oriente Calle 21 No. 55-98 Las Palmas Teléfono: 8631818 Ext. 6308
Hospital Canaima Carrera 22 No. 26-19 Teléfono: 8631818 Ext. 6587
Zona Sur Calle 2C No. 28-113 Los Parques Teléfono: 8631818 Ext. 6200

Sistema de Información y Atención al Usuario 8632828 - Línea gratuita 018000943781

2. Oración Realizada por José Antonio Sáenz Piñeros

3. Se realiza llamado a Quorum: Cristóbal Fernando Castro, Presidente de la Asociación de Usuarios, José Antonio Sáenz Piñeros, Vicepresidente de la Asociación de Usuarios, Prospero Vargas Lugo, Tesorero de la Asociación de Usuarios, Herlinda Ortiz miembro de la Asociación de usuarios,

4. Se pone a consideración el orden del día, el cual es aprobado por los asistentes

5. Lectura y aprobación del acta anterior , a sus correos se envió copia del acta para que ustedes realizaran la respectiva corrección, no sé si tengan que realizarle alguna corrección o se le hace una lectura.

Interviene Cristóbal Fernando Castro Presidente de la Asociación de Usuarios, le podemos realizar una lectura al punto de varios.

Interviene el señor Prospero Vargas Lugo Tesorero de la Asociación de Usuarios, yo tengo un compromiso adquirido desde el año anterior los 2 miércoles de cada mes, con la mesa Departamental de seguimiento covid 19, dese la 8:00 de la mañana hasta el medio.

6. Informe oficina de Atención al Usuario mes de Febrero 2022,

Interviene José Antonio Sáenz Piñeros Vicepresidente de la Asociación de usuarios, yo desde que estoy como miembro de la Asociación de Usuarios, siempre he diferido de este porcentaje de satisfacción y no ha sido posible que se realice el cambio en la metodología en la aplicación de estas encuestas de satisfacción.

Interviene el señor Prospero Vargas Lugo tesorero de la Asociación de usuarios, lo que sucede es que como no hay plan de mejora, los usuarios se cansan y no vuelven a escribir, esa es la realidad.

Interviene José Antonio Sáenz Piñeros Vicepresidente de la Asociación de usuarios, *lo que pasa es que desde que existe la Asociación de usuarios, los funcionarios desde las cabezas mayores y todos los demás funcionarios no le han dado la verdadera importancia que merece la Asociación de Usuarios, aquí venimos a las reuniones traemos las evidencias, hacemos las recomendaciones para corregir los procesos nos dicen que sí señor, pero solo quedan en el papel porque no pasa nada, por eso yo digo que a la Asociación de Usuarios no se le ha dado la importancia que debe tener.*

Interviene Cristóbal Fernando Castro Presidente de la Asociación de Usuarios, *eso lo que demuestra es que nos tienen en cuenta en estas reuniones es solo para que firmemos el acta y demuestren que si están cumpliendo con la participación ciudadana y ya, pero nunca han sido tenido en cuenta las recomendaciones que nosotros hacemos aquí, no más con los buzones cuanto llevamos diciendo que se deben de instalar estos elementos en la sala de las farmacias y no ha sido posible, llevamos ya un año con esta solicitud y no ha pasado nada, que nos digan que si van a cumplir con eso o no.*

Interviene el señor Prospero Vargas Lugo tesorero de la Asociación de usuarios, d*esde que se perdió la autonomía en estas instituciones en donde en ellas se hace lo que dice el mandatario local, allí los gerentes no tienen autonomía para tomar decisiones frente a los procesos que se adelanta al interior de estas empresas, lo mismo pasa en el Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo se hace lo que diga el señor Gobernador.*

Interviene José Antonio Sáenz Piñeros Vicepresidente de la Asociación de usuarios, h*ay que hablar con los sindicatos, bueno uno, porque el otro se ha dedicado es a levantar falsos testimonios, e incitar a la gente a colocar denuncias sin que hayan elementos probatorios, estos proceso más adelante se van es revertir y le van a causar son problemas a la empresa, a este sindicato no le importa la empresa en donde están gestionando, o yo les pregunto, el sindicato Anthoc ha realizado alguna gestión que beneficie a los trabajadores de la salud que representa, porque solo los tienen es para descontarle mensualmente como 15 mil pesos solo para eso, porque no se observa que realicen gestión que beneficie a sus representados, ahí tenemos la ley 9121 del 2021 donde se regularizo los horarios de trabajo, en donde de manera gradual les van a descontar dos horas o algo así, en donde están los sindicatos para decir hay que retomar esa ley, y*

reconstruir los horarios al personal, porque tienen que rebajar esas dos horas, lo que hacen es buscar dádivas personales, volvamos al tema en el que estábamos, mirando estos informes de satisfacción, no corresponden a la realidad y no solo en esta administración sino como en tres administraciones anteriores se ha luchado para cambiar este mecanismo de la aplicación de las encuestas de satisfacción.

Porque ningún ser humano o institución son perfectos y aquí este informe quiere decir que todo está perfecto cuando no es así, cuando no hay autonomía del señor Gerente para tomar decisiones frete a los funcionarios, aquí que sucede, el Gerente solo recibe amenazas, tiene funcionarios que por su desempeño laboral no adecuado se deben de remover y la amenaza es que viene recomendado del señor Alcalde, en donde queda desautorizado el señor Gerente para tomar decisiones relacionadas con el personal.

Todo el personal nuevo que ha ingresado a la Institución viene recomendado por el señor Alcalde, lo que quiere decir es que el señor Gerente no tiene autonomía para gerenciar.

***Interviene la Cecilia Cedeño secretaria de la Asociación de Usuarios,** ese valor del cien por ciento corresponde a todas la zonas.*

***Interviene José Antonio Sáenz Piñeros Vicepresidente de la Asociación de usuarios, según** este informe si es así.*

***Interviene Cecilia Cedeño secretaria de la Asociación de Usuarios, e**sta mañana que estuve en consulta externa, le pregunte a los usuarios que estaban llamando desde las cabinas telefónicas para pedir citas médicas, les pregunte que si le habían contestado rápido, la respuesta era que no, que se demoraban en contestar, entonces como dice José, no puede ser posible que todo esté bien, cuando no más en las llamadas para pedir citas médicas tenemos dificultades, por eso es, que cuando requiero de una cita yo llamo a Catalina para que me colabore dándome la cita médica.*

***Interviene José Antonio Sáenz Piñeros Vicepresidente de la Asociación de usuarios,** no debe de ser así, eso debe de funcionar para todos los usuarios.*

E.S.E Carmen Emilia Ospina
NIT. 813.005.265-7
www.esecarmenemiliaospina.gov.co

Zona Norte
Calle 34 No. 8-30 Las Granjas
Teléfono: 8631818 Ext. 6025

Zona Oriente
Calle 21 No. 55-98 Las Palmas
Teléfono: 8631818 Ext. 6308

Hospital Canaima
Carrera 22 No. 26-19
Teléfono: 8631818 Ext. 6587

Zona Sur
Calle 2C No. 28-113 Los Parques
Teléfono: 8631818 Ext. 6200

Sistema de Información y Atención al Usuario 8632828 - Línea gratuita 018000943781

E.S.E Carmen Emilia Ospina
NIT. 813.005.265-7
www.esecarmenemiliaospina.gov.co

CARMEN EMILIA OSPINA

SATISFACCION GLOBAL

E.S.E Carmen Emilia Ospina
NIT. 813.005.265-7
www.esecarmenemiliaospina.gov.co

CARMEN EMILIA OSPINA

SATISFACCION GLOBAL POR ZONAS

ZONAS	SATISFACCIÓN GLOBAL
NORTE	99,88%
SUR	99,46%
ORIENTE	99,45%
TOTAL	99,60%

Empezamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

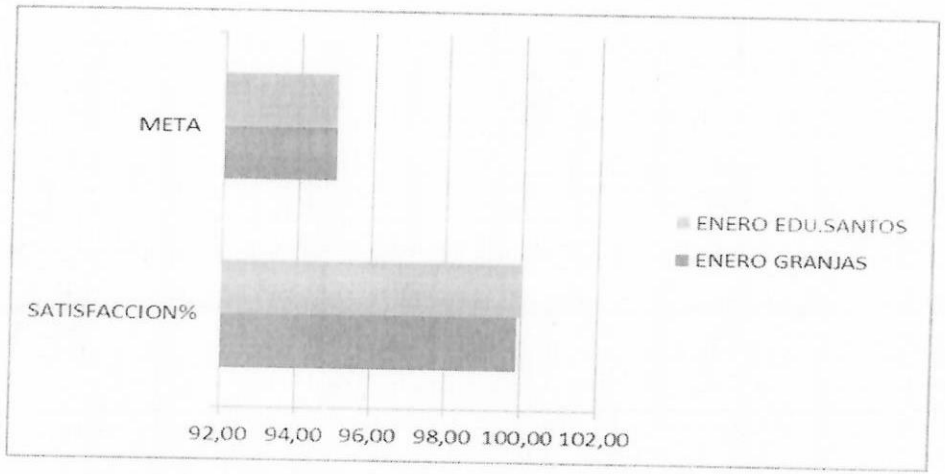
SATISFCCION GLOBAL POR ZONAS

SUR

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

CARMEN EMILIA OSPINA

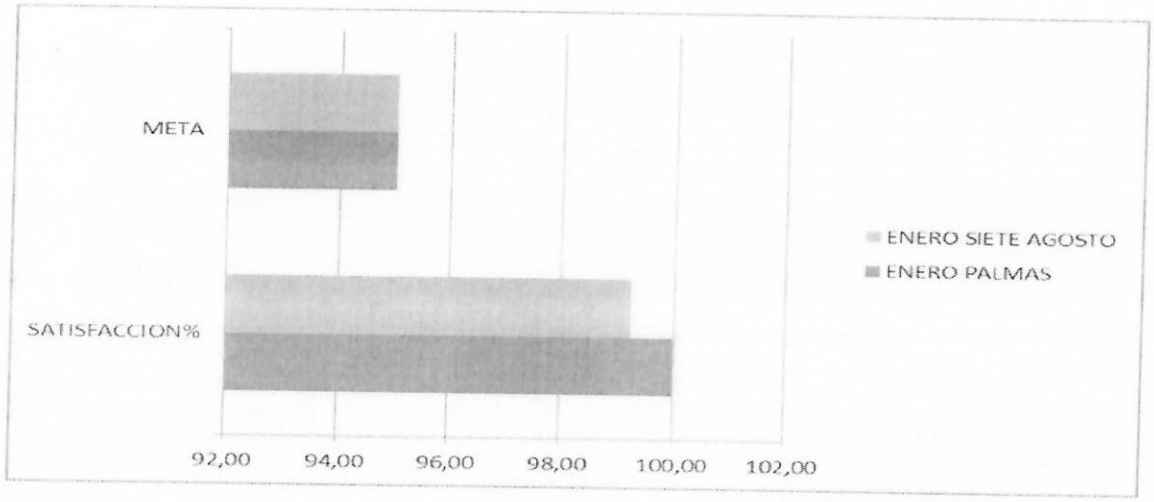
SATISFCCION POR CENTRO DE SALUD ZONA NORTE



Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

SATISFCCION POR CENTRO DE SALUD ZONA ORIENTE



Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

EN EMILIA OSPINA
el bienestar y dignidad

INDICE DE SATISFACCION POR SERVICIO

SASTIFACCION DE SERVICIOS	
SERVICIO	ENERO
ATENCION PARTOS	100,00%
LABORATORIO	100,00%
HOSPITALIZACION	100,00%
URGENCIAS	99,37%
MEDICINA GENERAL	98,80%
ECOGRAFIAS	100,00%
FARMACIA	99,68%
ODONTOLOGIA	99,10%
RX	100,00%

E.S.E Carmen Emilia Ospina
NIT. 813.005.265-7
www.esecarmenemiliaospina.gov.co

E.S.E Carmen Emilia Ospina
NIT. 813.005.265-7
www.esecarmenemiliaospina.gov.co

CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

ENCUESTAS APLICADAS

ENCUESTAS POR ZONAS AÑO 2022						
MES	ZONA	TOTAL	SATISFACCIÓN %	SATISFACCION GLOBAL	TOTAL ZONAS	META
ENERO	SUR	909	99,45%	99,60%	2271	2645
	NORTE	816	99,88%			
	ORIENTE	546	99,45%			
TOTAL	ZONAS	2271	99,60%	99,60%	2271	2645

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

E.S.E Carmen Emilia Ospina
NIT. 813.005.265-7
www.esecarmenemiliaospina.gov.co

CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

MOTIVOS DE PQRS

MOTIVOS DE LAS PQRS	
MOTIVOS	ENERO
Trato Inadecuado	8
CONTINUIDAD	2
CONTINUIDAD Y OPORTUNIDAD	4
OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN	0
OPORTUNIDAD	24
PERTINENCIA	2
SEGURIDAD DEL PACIENTE	0
DOTACION	1
ACCESIBILIDAD	6
INFRAEXCTRUTURA Y AMBIENTE FISICO	0
PUNTUALIDAD	1
TOTAL	48

«Servimos con Excelencia Humana»

Zona Norte
Calle 34 No. 8-30 Las Granjas
Teléfono: 8631818 Ext. 6025

Zona Oriente
Calle 21 No. 55-98 Las Palmas
Teléfono: 8631818 Ext. 6308

Hospital Canaima
Carrera 22 No. 26-19
Teléfono: 8631818 Ext. 6587

Zona Sur
Calle 2C No. 28-113 Los Parques
Teléfono: 8631818 Ext. 6200

Sistema de Información y Atención al Usuario 8632828 - Línea gratuita 018000943781

E.S.E Carmen Emilia Ospina
NIT. 813.005.265-7
www.esecarmenemiliaospina.gov.co

CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

FELICITACIONES

MANIFESTACION DE FELICITACIONES	
CENTRO DE SALUD	ENERO
CANAIMA	18
IPC	0
GRANJAS	1
EDUARDO SANTOS	1
PALMAS	2
SIETE DE AGOSTO	0
FORTALECILLAS	0
CAGUAN	0
VEGALARGA	0
CAIMI	0
SAN LUIS	0
PAGINA WEB	0
NO REGISTRA	0
TOTAL	22

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

CENTRAL DE CITAS

[illegible]			
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	252	[illegible]	300
[illegible]	252	[illegible]	300

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

Interviene José Antonio Sáenz Piñeros Vicepresidente de la Asociación de usuarios, *miremos la PQRS del mes de Enero.*

E.S.E Carmen Emilia Ospina
NIT. 813.005.265-7
www.esecarmenemiliaospina.gov.co

Zona Norte
Calle 34 No. 8-30 Las Granjas
Teléfono: 8631818 Ext. 6025

Zona Oriente
Calle 21 No. 55-98 Las Palmas
Teléfono: 8631818 Ext. 6308

Hospital Canaima
Carrera 22 No. 26-19
Teléfono: 8631818 Ext. 6587

Zona Sur
Calle 2C No. 28-113 Los Parques
Teléfono: 8631818 Ext. 6200

Sistema de Información y Atención al Usuario 8632828 - Línea gratuita 018000943781

CONSOLIDADO DE PQRS Y FELICITACIONES

Nº	FECHA	RADICADO	USUARIO	MOTIVO DE LAS MANIFESTACIONES DE LOS PQRS Y FELICITACIONES	#CELULAR TELEFONO	PQRS Y FELICITACIONES	EPS	MEDIO DE ACCESIBILIDAD	SEDE	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	RADICADO DE RESPUESTA	ATRIBUTO DE CALIDAD VULNERADO	DÍAS TRANSCURRIDOS DE RESPUESTA
B		C	D	E	F	G		H	I	J	K	L	M	N
	04/01/2022	01-SIAU-000048-E-2021	JUAN SEBASTIAN LOZADA BARRIOS	Quien sugiere por que aparece subliminal de defucion	3142765710	solicitud		Comfamiliar del Huila	Buzon consulta externa	Palmas	Imagenologia	13/01/2022	01- SIAU-000179-S-2022	Continuidad y oportunidad
	04/01/2022	01-SIAU-000053-E-2021	MARIA SOCORRO CUERVO ORTIZ	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	3124137233	Felicitaciones		Comfamiliar del Huila	Buzon en Hospitalizacion	Canaima	Hospitalizacion	13/01/2022	01- SIAU-000197-S-2022	Felicitaciones
	04/01/2022	01-SIAU-000061-E-2021	MARIA ELSA ROMERO	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	3233035679	Felicitaciones		Aic	Buzon en Hospitalizacion	Canaima	Hospitalizacion	13/01/2022	01- SIAU-000189-S-2022	Felicitaciones
	04/01/2022	01-SIAU-000060-E-2021	YEIMI KATHERINE OSORIO	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	3223679953	Felicitaciones		Aic	Buzon en Hospitalizacion	Canaima	Hospitalizacion	13/01/2022	01- SIAU-000190-S-2022	Felicitaciones
	04/01/2022	01-SIAU-000052-E-2021	MARIA ANTONIA VELA	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de consulta externa	3209575772	Felicitaciones		Comfamiliar del Huila	Buzon consulta externa	Canaima	Hospitalizacion	13/01/2022	01- SIAU-000188-S-2022	Felicitaciones
	04/01/2022	01-SIAU-000054-E-2021	EMILCE GONZALEZ	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de urgencias	3124273307	Felicitaciones		Comfamiliar del Huila	Buzon urgencias	Canaima	Hospitalizacion	13/01/2022	01- SIAU-000196-S-2022	Felicitaciones
	04/01/2022	01-SIAU-000058-E-2021	HERMINIA BAHAMON PERDOMO	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	3185548389	Felicitaciones		Comfamiliar del Huila	Buzon en Hospitalizacion	Canaima	Hospitalizacion	13/01/2022	01- SIAU-000194-S-2022	Felicitaciones
	04/01/2022	01-SIAU-000056-E-2021	YOFANNY GONZALEZ	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	313296440	Felicitaciones		AIC	Buzon en Hospitalizacion	Canaima	Hospitalizacion	13/01/2022	01- SIAU-000191-S-2022	Felicitaciones
	04/01/2022	01-SIAU-000057-E-2021	MIGUEL ANGEL CHALA	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por la auxiliar de enfermeri Haidy Gomez en el equipo del area de hospitalizacion	3202334930	Felicitaciones		Comfamiliar del Huila	Buzon en Hospitalizacion	Canaima	Hospitalizacion	13/01/2022	01- SIAU-000195-S-2022	Felicitaciones
	11/01/2022	01-SIAU-000171-E-2021	SANDRA MILENA LASSO	Quien sugiere que ingresa al servicio y el auxiliar de facturacion Gabriel Andres Tovar me informa que debe	3223841303	sugerencia		Comfamiliar del Huila	Buzon urgencias	Palmas	Urgencias	17/01/2022	01- SIAU-000242-S-2022	oportunidad

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
10	11/01/2022	01-SIAU-000171-E-2021	SANDRA MILENA LASSO	Quien sugiere que ingresa al servicio y el auxiliar de facturacion Gabriel Andres Tovar me informa que debe tener seguro de la moto	3223841303	sugerencia	Comfamiliar del Huila	Buzon urgencias	Palmas	Urgencias	17/01/2022	01- SIAU-000242-S-2022	oportunidad
11	11/01/2022	01-SIAU-000176-E-2021	MARIA ALEJANDRA CALDERON	Quien se queja por la mala atencion del auxiliar de enfermeria Charles Naranjo	3115154596-3152076493	queja	Capital Salud	Buzon urgencias	Canaima	Urgencias	20/01/2022	01- SIAU-000337-S-2022	Trato inadecuado
12	11/01/2022	01-SIAU-000167-E-2021	SANDRA PERDOMO HERRERA	Quien se queja por que para tomarse unos laboratorios pero me dicen que debo radicarlos	3134040865	queja	Comfamiliar del Huila	Buzon consulta externa	Eduardo Santos	medicina general CE	20/01/2022	01- SIAU-000331-S-2022	oportunidad
13	11/01/2022	01-SIAU-000170-E-2021	ROSEMBER TOVAR	Quien se queja por que le asignaron una cita a la 1:00 pm y mas de una hora esperando	3188534555	queja	Comfamiliar del Huila	Buzon consulta externa	Palmas	medicina general CE	14/01/2022	01- SIAU-000220-S-2022	oportunidad
14	11/01/2022	01-SIAU-000172-E-2021	DIANA MARCELA CUBILLOS	Quien sugiere porque tuvo cita de CYD y el Dr. Carlos Dario Herrera no le atendio la de consulta externa	3106601502	sugerencia	No Registra	Buzon consulta externa	Granjas	medicina general CE	14/01/2022	01- SIAU-000221-S-2022	oportunidad
15	11/01/2022	01-SIAU-000175-E-2021	MARYI ROCIO PIÑEROS	Quien se queja por la mala atencion en el servicio	3106304468	queja	NuevaEPS	Buzon urgencias	Canaima	Urgencias	20/01/2022	01- SIAU-000329-S-2022	oportunidad
16	11/01/2022	01-SIAU-000169-E-2021	MARIA JESUS GOMEZ	Mi reclamo es por la Tardanza de entrega de la toma de RX	No registra	reclamo	Medimas	Buzon consulta externa	Palmas	Imagenologia	20/01/2022	01- SIAU-000328-S-2022	oportunidad
17	11/01/2022	01-SIAU-000173-E-2021	LIZETH ESPERANZA SALAS HERRERA	Mi queja es por la mala atencion de la Dra. Zaira Lorena Guevara	3133704763	queja	No Registra	Buzon urgencias	Granjas	Urgencias	20/01/2022	01- SIAU-000332-S-2022	oportunidad
18	11/01/2022	01-SIAU-000174-E-2021	SANDRA LILIANA ZAMBRANO	Quien se queja por que le asignaron una citapara la toma de citologia a las 9:30 am y siendo las 10:00 am y no me atienden	3186364878	queja	Comfamiliar del Huila	Buzon consulta externa	Canaima	medicina general CE	14/01/2022	01- SIAU-000219-S-2022	puntualidad
19	11/01/2022	01-SIAU-000204-E-2021	ANONIMO	Quien se queja por la mala atencion del auxiliar de enfermeria Charles	No registra	queja	No Registra	correo electronico	Canaima	Urgencias	21/01/2022	01- SIAU-000350-S-2022	Trato inadecuado

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
34	19	11/01/2022	01-SIAU-000204-E-2021	ANONIMO	Quien se queja por la mala atencion del auxiliar de enfermeria Charles Naranjo	No registra	queja	No Registra	correo electronico	Canaima	Urgencias	21/01/2022	01- SIAU-000350-S-2022	Trato inadecuado
35	20	11/01/2022	01-SIAU-000168-E-2021	JUAN SEBASTIAN LOZADA BARRIOS	Mi inquietud por la salud bocal	3142765710	solicitud	Comfamiliar del Huila	Buzon consulta externa	Palmas	medicina general CE	13/01/2022	01- SIAU-000181-S-2022	accesibilidad
36	21	11/01/2022	01-SIAU-000177-E-2021	JHON JAIRO MOLANO QUICENO	Quien se queja por la mala atencion del vigilante Nolberto Jara	3202522656	queja	No Registra	Buzon urgencias	Canaima	Urgencias	20/01/2022	01- SIAU-000327-S-2022	oportunidad
37		11/01/2022	01-SIAU-000183-E-2021	JHON FREDY POLANIA	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de urgencias	3186612213	Felicitaciones	Sanitas	Buzon urgencias	Canaima	Hospitalizacion	13/01/2022	01- SIAU-000187-S-2022	Felicitaciones
38		11/01/2022	01-SIAU-000178-E-2021	CARLOS JULIO BELTRAN BELLO	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por la auxiliar de enfermeria Clarita Chavez y el Dr Cristian Castillo el equipo del area de urgencias	No registra	Felicitaciones	Sanitas	Buzon urgencias	Palmas	Hospitalizacion	13/01/2022	01- SIAU-000182-S-2022	Felicitaciones
39		11/01/2022	01-SIAU-000179-E-2021	DANIELA MOLANO RAMIREZ	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por la auxiliar de enfermeria Martha Gomez el equipo del area de urgencias	3204014916	Felicitaciones	Comfamiliar del Huila	Buzon urgencias	Canaima	Hospitalizacion	13/01/2022	01- SIAU-000183-S-2022	Felicitaciones
40		11/01/2022	01-SIAU-000180-E-2021	DANIEL DUVAN LAGUNA ZAMBRANO	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por la auxiliar de enfermeria Martha Gomez el equipo del area de urgencias	3114705875	Felicitaciones	Comfamiliar del Huila	Buzon urgencias	Canaima	Hospitalizacion	13/01/2022	01- SIAU-000184-S-2022	Felicitaciones
41		11/01/2022	01-SIAU-000181-E-2021	ELVIA TORRES	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por la auxiliar de enfermeria Martha Gomez el equipo del area de urgencias	3118555356	Felicitaciones	Medimas	Buzon urgencias	Canaima	Hospitalizacion	13/01/2022	01- SIAU-000185-S-2022	Felicitaciones
42		11/01/2022	01-SIAU-000182-E-2021	MARIA ISNEDA JOVEN	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por la auxiliar de enfermeria Martha Gomez el equipo del area de observacion	3106956444	Felicitaciones	No Registra	Buzon urgencias	Canaima	Observacion	13/01/2022	01- SIAU-000186-S-2022	Felicitaciones

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
22	13/01/2022	01-SIAU-000242-E-2021	LINA PAOLA MARTINEZ TOVAR	Mi solicitud es para que me afilie a la EPS	No registra	solicitud	No Registra	correo electronico	Canaima	medicina general CE	20/01/2022	01- SIAU-000334-S-2022	accesibilidad
23	18/01/2022	01-SIAU-000324-E-2021	YENIFER TOVAR	Quien se queja es por la mala atencion que me prestaron en el Call Center	3106775905	queja	Comfamiliar del Huila	Buzon consulta externa	Granjas	medicina general CE	20/01/2022	01- SIAU-000333-S-2022	Trato inadecuado
24	18/01/2022	01-SIAU-000328-E-2021	LAURA SOFIA VARGAS COMETA	Quien se queja por que en el mes de Diciembre de 2021, le tomaron los RX a la Laura Sofia Vargas, y no le han entregado los resultados	3114497662	queja	Comfamiliar del Huila	Buzon consulta externa	Canaima	medicina general CE	21/01/2022	01- SIAU-000349-S-2022	oportunidad
25	18/01/2022	01-SIAU-000330-E-2021	DIANA PATRICIA ORTIZ HERRERA	Quien se queja porque hay un solo medico y las auxiliares de enfermeria no tiene capacidad.	3209088630	queja	Medimas	Buzon urgencias	Canaima	Urgencias	25/01/2022	01- SIAU-000393-S-2022	oportunidad
26	18/01/2022	01-SIAU-000326-E-2021	MARIA ALEJANDRA GONZALEZ GUTIERREZ	Mi queja es por la mala atencion de la Dr. Cristian Fabian Andrade	3155684795	queja	Sanitas	Buzon urgencias	Granjas	Urgencias	27/01/2022	01- SIAU-000433-S-2022	oportunidad
27	18/01/2022	01-SIAU-000327-E-2021	LUISA MARIA QUIMBAYA GONZALEZ	Mi queja es por la mala atencion de la Jefe Maria de los Angeles Paredes	3202455962	queja	Comfamiliar del Huila	Buzon consulta externa	Palmas	medicina general CE	27/01/2022	01- SIAU-000433-S-2022	Trato inadecuado
28	18/01/2022	01-SIAU-000331-E-2021	MARIA CONSTANZA CANO MURCIA	Quien se queja por la mala atencion en el servicio de farmacia	3006151820	queja	Sanitas	Buzon farmacia	Canaima	Farmacia	20/01/2022	01- SIAU-000435-S-2022	Trato inadecuado
29	18/01/2022	01-SIAU-000345-E-2021	BLANCA CALDERON SUAREZ	Quien se queja por la mala atencion del auxiliar de enfermeria Charles Naranjo	3222542531	queja	No Registra	correo electronico	Canaima	Urgencias	24/01/2022	01- SIAU-000476-S-2022	Trato inadecuado
30	18/01/2022	01-SIAU-000342-E-2021	YISEL GARZON PULIDO	Quien solicita historia clinica	3014287148	sugerencia	No Registra	correo electronico	Canaima	medicina general CE	19/01/2022	01- SIAU-000285-S-2022	oportunidad
31	18/01/2022	01-SIAU-000339-E-2021	MAIRA	Quien solicitaba que su señor padre fue afiliado a la Carmen Emilia Ospina pero en la EPS de	No registra	sugerencia	No Registra	correo electronico	Canaima	medicina general CE	19/01/2022	01- SIAU-000280-S-2022	oportunidad

31	18/01/2022	01-SIAU-000339-E-2021	MAIRA	Quien solicitaba que su señor padre fue afiliado a la Carmen Emilia Ospina pero en la EPS de Comfamiliar no aparece	No registra	sugerencia	No Registra	correo electronico	Canaima	medicina general CE	19/01/2022	01- SIAU-000280-S-2022	oportunidad
32	18/01/2022	01-SIAU-000343-E-2021	CECILIA BONILLA ARCE	Quien solicita una cita con medico general para el centro de salud de Eduardo Santos	3144791462	sugerencia	No Registra	correo electronico	Canaima	medicina general CE	19/01/2022	01- SIAU-000294-S-2022	accesibilidad
33	18/01/2022	01-SIAU-000344-E-2021	WILLIAM UNI YUGHA	Quien solicita jornada de vacunacion en el corregimiento de Chapinero	3123797087	solicitud	No Registra	correo electronico	Canaima	Vacunacion	19/01/2022	01- SIAU-000299-S-2022	accesibilidad
34	18/01/2022	01-SIAU-000324-E-2021	MARIA ANDREA GIRALDO AGUILERA	Quien se queja por la mala atencion de la auxiliar de enfermeria Yuberly Barrios	3058721870	queja	NuevaEPS	Buzon urgencias	Canaima	Urgencias	31/01/2022	01- SIAU-000471-S-2022	Trato inadecuado
35	18/01/2022	01-SIAU-000325-E-2021	CAROLINA MURCIA MASMELAS	Quien se queja por la mala atencion de la auxiliar de enfermeria de enfermeria del area de laboratorios	3205631380	queja	Asmesalud	Buzon consulta externa	Granjas	medicina general CE	25/01/2022	01- SIAU-000392-S-2022	Trato inadecuado
	18/01/2022	01-SIAU-000332-E-2021	NANCY CASTELLANOS GONZALEZ	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	3202307131	Felicitaciones	NuevaEPS	Buzon Hospitalizacion	Canaima	Hospitalizacion	18/01/2022	01- SIAU-000278-S-2022	Felicitaciones
36	20/01/2022	01-SIAU-000391-E-2021	CONFAMILIAR DEL HUILA-ROBER FRANCISCO VEGA	Nos solicitan cita para odontologia. optometria y pediatria	3124965299	reclamo	Comfamiliar del Huila	correo electronico	Canaima	medicina general CE	21/01/2022	01- SIAU-000370-S-2022	oportunidad
37	24/01/2022	01-SIAU-000419-E-2021	INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR REGIONAL HUILA	Donde nos saolicitan cita con medico general y cita de odontologia	3136251944	solicitud	Cooselud Eps	correo electronico	Canaima	medicina general CE	26/01/2022	01- SIAU-000412-S-2022	oportunidad
38	25/01/2022	01-SIAU-000464-E-2021	SEBASTIAN MUÑOZ SANCHEZ	Mi reclamo es por la demora en la atencion	3132082166	reclamo	NuevaEPS	Buzon urgencias	Palmas	Urgencias	31/01/2022	01- SIAU-000477-S-2022	oportunidad
39	25/01/2022	01-SIAU-000460-E-2021	CLAUDIA GUZMAN	Se queja por que ingresa al servicio y le informan que debe pagar	3103792103	queja	Sanitas	Buzon urgencias	Granjas	Urgencias	31/01/2022	01- SIAU-000478-S-2022	pertinencia

39	25/01/2022	01-SIAU-000460-E-2021	CLAUDIA GUZMAN	Se queja por que ingresa al servicio y le informan que debe pagar $18.000	3103792103	queja	Sanitas	Buzon urgencias	Granjas	Urgencias	31/01/2022	01- SIAU-000478-S-2022	pertinencia
40	25/01/2022	01-SIAU-000463-E-2021	JHOAN SEBASTIAN LOZADA BARRIOS	El reclamo es por la falta de citas	3142765710	reclamo	Comfamiliar del Huila	Buzon consulta externa	Palmas	medicina general CE	31/01/2022	01- SIAU-000481-S-2022	oportunidad
41	25/01/2022	01-SIAU-000458-E-2021	DIANA MILENA OSPITIA	Se queja por la mala atencion de los auxiliares administrativos del area de Facturacion	3224517011	queja	Aic	Buzon urgencias	Granjas	Urgencias	31/01/2022	01- SIAU-000474-S-2022	oportunidad
42	25/01/2022	01-SIAU-000459-E-2021	DIANA MILENA OSPITIA	Se queja por la mala atencion de los auxiliares administrativos del area de Facturacion	3224517011	queja	Aic	Buzon urgencias	Granjas	Urgencias	31/01/2022	01- SIAU-000475-S-2022	oportunidad
43	25/01/2022	01-SIAU-000461-E-2021	ALICIA SALAZAR	Mi queja es por que me asignaron una cita y me informaron mal	No registra	queja	Medimas	Buzon consulta externa	Granjas	medicina general CE	27/01/2022	01- SIAU-000425-S-2022	oportunidad
44	25/01/2022	01-SIAU-000447-E-2021	KELLY JOHANA MADERA MORENO	Donde solicita una cita para CYD	3053035232	solicitud	Comfamiliar del Huila	correo electronico	Canaima	medicina general CE	27/01/2022	01- SIAU-000434-S-2022	oportunidad
45	25/01/2022	01-SIAU-000462-E-2021	EDNA YAMILETH DELGADO CAICEDO	Se queja por que le asignaron cita con el Dr. Jose Ricardo Polania y no se encontro en el lugar	3152271015	queja	Comfamiliar del Huila	Buzon consulta externa	Palmas	medicina general CE	31/01/2022	01- SIAU-000479-S-2023	oportunidad
46	25/01/2022	01-SIAU-000457-E-2021	SEBASTIAN RAMOS CASTRO	Quien se queja por la mala atencion en el servicio	3175928664	queja	aic	Buzon urgencias	Granjas	Urgencias	31/01/2022	01- SIAU-000480-S-2023	oportunidad
	25/01/2022	01-SIAU-000466-E-2021	MARIA SOLY SANCHEZ LOSADA	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por la auxiliar de enfermeria Leidy Gomez, en el equipo del area de observacion	3133410967	Felicitaciones	AIC	Buzon Hospitalizacion	Canaima	Hospitalizacion	26/01/2022	01- SIAU-000409-S-2022	Felicitaciones
	25/01/2022	01-SIAU-000467-E-2021	GLORIA MERCEDES NINCO	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por la auxiliar de	3213110395	Felicitaciones	Comfamiliar del Huila	Buzon Hospitalizacion	Canaima	Hospitalizacion	26/01/2022	01- SIAU-000410-S-2022	Felicitaciones

E.S.E Carmen Emilia Ospina
NIT. 813.005.265-7
www.esecarmenemiliaospina.gov.co

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	
	25/01/2022	01-SIAU-000465-E-2021	MANUELA SOLANO DE CORDOBA	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	3125305799	Felicitaciones	Medimas	Buzon hospitalizacion	Canaima	Hospitalizacion	26/01/2022	01- SIAU-000407-S-2022	Felicitaciones	
	25/01/2022	01-SIAU-000468-E-2021	GILMA TOVAR	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	3175200976	Felicitaciones	Comfamiliar del Huila	Buzon hospitalizacion	Canaima	Hospitalizacion	26/01/2022	01- SIAU-000411-S-2022	Felicitaciones	
	25/01/2022	01-SIAU-000471-E-2021	LINA MARCELA CADENA MORALES	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el Dra. Carolina Vargas y su auxiliar	3117887224	Felicitaciones	Comfamiliar del Huila	Buzon consulta externa	Eduardo Santos	Odontologia	26/01/2022	01- SIAU-000405-S-2022	Felicitaciones	
47	26/01/2022	01-SIAU-000479-E-2021	ANA FERNANDA	Quien solicita una cita de CYD	3158391865	solicitud	Comfamiliar del Huila	correo electronico	Canaima	medicina general CE	26/01/2022	01- SIAU-000422-S-2023	accesibilidad	
48	29/01/2022	01-SIAU-000540-E-2021	CESAR AMEZQUITA	Quien solicita una cita de CYD	No registra	solicitud	No Registra	correo electronico	Canaima	medicina general CE	01/02/2022	01- SIAU-000496-S-2023	accesibilidad	

Interviene Cristóbal Fernando Castro Presidente de la Asociación de Usuarios, *ese funcionario Charles ha tenido varias quejas, que estará pasando.*

Interviene Leidy Catalina Gómez Calderón Líder proceso SIAU, *me informo la Dra. Kety que ya lo sacaron del servicio lo ubicaron en otro lado.*

Interviene Cristóbal Fernando Castro Presidente de la Asociación de Usuarios, e*so es lo que yo he criticado siempre, aquí no hay derecho de igualdad, los auxiliares de enfermería cometen una falla y lo que*

hacen es trasladarlo para otro servicio, y los que no les caen bien lo sacan si darle otra oportunidad, no más aquí este funcionario tiene 3 y cuatro quejas y lo que se hace es enviarlo a otro servicio.

Interviene José Antonio Sáenz Piñeros Vicepresidente de la Asociación de usuarios, p*ara trasladar este funcionario de un lugar a otro ¿ le Hicieron un plan mejoramiento ? Ya hay un equipo de humanización que paso, se abordó a este funcionario o no se realizó nada.*

Interviene Leidy Catalina Gómez Calderón Líder proceso SIAU, *la verdad no tengo conocimiento que paso con este funcionario si lo sacaron o no.*

Interviene José Antonio Sáenz Piñeros Vicepresidente de la Asociación de usuarios, p*or eso tan importante mirar las quejas, porque nos damos cuenta cómo está funcionando el servicio.*

Interviene Leidy Catalina Gómez Calderón Líder proceso SIAU, *me informa la Dra. Ela que si está realizando el respectivo abordaje de este funcionario, como está por intermedio de la agremiación está realizando la respectiva notificación.*

Interviene Cristóbal Fernando Castro Presidente de la Asociación de Usuarios, p*or eso Catalina, es que nosotros queríamos conocer los representantes de estas agremiaciones.*

Interviene José Antonio Sáenz Piñeros Vicepresidente de la Asociación de usuarios, *pero como dicen que nosotros no podemos solicitar este tipo de solicitudes.*

Interviene Cristóbal Fernando Castro Presidente de la Asociación de Usuarios, *eso sucede es en el comité de ética, pero aquí si lo podemos hacer y lo hacemos como representante de los usuarios ante la*

E.S.E Carmen Emilia Ospina
NIT. 813.005.265-7
www.esecarmenemiliaospina.gov.co

Zona Norte
Calle 34 No. 8-30 Las Granjas
Teléfono: 8631818 Ext. 6025

Zona Oriente
Calle 21 No. 55-98 Las Palmas
Teléfono: 8631818 Ext. 6308

Hospital Canaima
Carrera 22 No. 26-19
Teléfono: 8631818 Ext. 6587

Zona Sur
Calle 2C No. 28-113 Los Parques
Teléfono: 8631818 Ext. 6200

Sistema de Información y Atención al Usuario 8632828 - Línea gratuita 018000943781

junta directiva de la ESE CEO.

Interviene José Antonio Sáenz Piñeros Vicepresidente de la Asociación de usuarios, *yo como funcionario que soy de la empresa de vigilancia, no me siento limitado para decir las cosas aquí, yo no, me puedo limitar en hacer las funciones que me competen por la naturaleza el cargo.*

Interviene Leidy Catalina Gómez Calderón Líder proceso SIAU, *ustedes solicitan la presencia de los representantes legales de las diferentes agremiaciones.*

Interviene José Antonio Sáenz Piñeros Vicepresidente de la Asociación de usuarios, s*abemos que no les está dando dotación, no les pagan, que supuestamente son socios, a quienes les han solicitado que sean socios, a ninguno, que sea socio a la fuerza.*

Interviene la Dra. Ela Tatiana profesional del área de Calidad, *efectivamente ya se abordó el caso del auxiliar Charles, como ustedes saben yo mes a mes estoy revisando las PQRS, estuve revisando si el año anterior este funcionario tenia quejas, y no, no tiene.*

Este funcionario tiene tres quejas en el mes enero, la semana pasada me senté con la representante del gremio y el coordinador el señor José Domingo, les informe que tenía quejas de algunos auxiliares, yo le envié el correo, quedamos que esta semana que estoy con los equipos primarios y la otra semana los hacemos venir para realizar el respectivo seguimiento.

Interviene el señor Prospero Vargas Lugo Tesorero de la Asociación de Usuarios, *perdón Dra. El representante legal es el señor José Domingo?*

Interviene la Dra. Ela Tatiana profesional del área de Calidad, *no señor, es una señora la representante legal de la agremiación.*

E.S.E Carmen Emilia Ospina
NIT. 813.005.265-7
www.esecarmenemiliaospina.gov.co

"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte
Calle 34 No. 8-30 Las Granjas
Teléfono: 8631818 Ext. 6025

Zona Oriente
Calle 21 No. 55-98 Las Palmas
Teléfono: 8631818 Ext. 6308

Hospital Canaima
Carrera 22 No. 26-19
Teléfono: 8631818 Ext. 6587

Zona Sur
Calle 2C No. 28-113 Los Parques
Teléfono: 8631818 Ext. 6200

Sistema de Información y Atención al Usuario 8632828 - Línea gratuita 018000943781

Interviene Cristóbal Fernando Castro Presidente de la Asociación de Usuarios, *Dra. Cuantas agremiaciones hay.*

Interviene la Dra. Ela Tatiana profesional del área de Calidad, *en estos momentos está la de los Médicos y la de los auxiliares.*

Interviene Cristóbal Fernando Castro Presidente de la Asociación de Usuarios, *y facturación que agremiación es.*

Interviene la Dra. Ela Tatiana profesional del área de Calidad, *tengo conocimiento solo de dos agremiaciones.*

Que tengo proyectado con los equipos primarios la próxima semana, cada una de esta quejas de acuerdo al centro de salud, son abordadas con estos equipos, yo envió la presentación y luego llamo a todos los usuarios que se han manifestado y los escucho, en una hoja en Word, tomo nota de lo que ellos me dicen, muchos se quejan porque tienen que ir a pedir autorizaciones, yo les informo que aquí estamos es con la entidades, les explicaba que si no se tenía la autorización no se podía atender el usuario, por ejemplo con pediatría o para exámenes, porque en muchas ocasiones no los mandan acá sino que los envían a otras instituciones, yo aquí ya tengo la presentación para enviarla mañana a cada equipo primario.

Interviene ***José Antonio Sáenz*** *Piñeros* ***Vicepresidente de la Asociación de usuarios,*** *Dra. Ela que es un equipo primario.*

Interviene la Dra. Ela Tatiana profesional del área de Calidad, *un equipo primario es como un comité pequeño, que se hace en cada una de las sedes.*

Interviene José Antonio Sáenz Piñeros Vicepresidente de la Asociación de usuarios, *quienes*

conforman ese equipo.

Interviene la Dra. Ela Tatiana profesional del área de Calidad, *está conformado por la jefe de zona un médico, un auxiliar y una jefe, pero ahora que estamos haciendo, todos los funcionarios que están implicados se las enviamos a la jefes de zonas, quien debe de estar en el equipo primario, porque esto no es solo para PQRS, también es para revisar historia clínica, los hallazgos que han encontrados los auditores, porque también hay que hacer seguimiento, por eso mañana tenemos granjas y palmas, allí estamos todo el día en esos equipos primarios.*

Se llama al personal médico que está cometiendo el error se le retroalimenta, como es el deber ser del proceso para evitar la glosas por parte de los aseguradores, porque el medico está realizando la historia clínica de manera rápida y no está haciendo las cosas bien y eso nos está perjudicando.

Las PQRS se monitorizan se habla con el usuario, se realiza todo la gestión para dar respuesta a los usuarios, y no quede la sensación en el usuario que no se hace nada, el proceso funciona de la siguiente manera, una vez identificado los funcionarios que tienen quejas, se solicita a la jefe de zona los números de contacto de estos funcionarios y se realiza el respectivo acercamiento.

En el centro de salud de Canaima están los funcionarios María del Mar, la auxiliar circulante de materna, Charles Naranjo un auxiliar de urgencias, Norberto Jara orientador, Yubely la auxiliar de enfermería, se le notificó al gremio que estos funcionarios presentaban PQRS por parte de los usuarios y con respecto al orientador se notificó a la empresa de vigilancia.

En el centro de salud de granjas, esta Zaida Lorena una médica, el Dr. Cristian Fabián un médico, me informa la Dra. Ledvi que para que realizar el seguimiento al Dr. Cristián si ya se va.

Interviene el señor Prospero Vargas Lugo tesorero de la Asociación de Usuarios, *Dra. Ela quien le realiza auditoria a las agremiaciones.*

Interviene la Dra. Ela Tatiana profesional del área de Calidad, *la Dra. Claudia Marcela Camacho Varón, pero tengo la duda si es la jefe de zona.*

Desde el área de calidad estaré atenta a cualquier requerimiento de parte de la Asociación de usuarios, así es que funciona los equipos primarios, estos viene funcionando desde el mes de Junio del año pasado.

Interviene Cristóbal Fernando Castro Presidente de la Asociación de Usuarios, *Dra. Ela, el personal de planta cuando presenta PQRS también es abordado para retroalimentar las posibles fallas que presentan en la prestación de los servicios de salud?*

Interviene la Dra. Ela Tatiana profesional del área de Calidad, *con respecto al Dr. Adaulfo yo lo he abordado y desde enero a mayo el Dr. Presento 8 quejas, y me senté con él le dije que así como él se dirigió a mí, así lo hacía con los usuarios.*

Ahora tengo que hablar con el Dr. José Ricardo Polania porque ya hemos evidenciado que llega tarde a realizar su consulta.

Interviene José Antonio Sáenz Piñeros Vicepresidente de la Asociación de usuarios, *eso siempre ha sido así.*

Interviene Cristóbal Fernando Castro Presidente de la Asociación de Usuarios, *hay mucho personal que evade las responsabilidades, le voy a comentar de donde viene todo esto, se sienten que son intocables porque pertenecen al sindicato, al de Anthoc y recargan el trabajo a los compañeros.*

Yo como miembro de la junta directiva necesito conocer el manual de funciones del cargo de Ludivia, cuales son las funciones que le competen, ella es la representante del sindicado a nivel departamental, no puede ser que la empresa le esté pagando para que ella este en otros municipios, eso es detrimento patrimonial.

Interviene la Dra. Ela Tatiana profesional del área de Calidad, *ustedes le han comentado al señor Gerente.*

Interviene Cristóbal Fernando Castro Presidente de la Asociación de Usuarios, *no señora. Esta funcionaria no cumple con los horarios, no acepta las funciones que se le asignan.*

Interviene José Antonio Sáenz Piñeros Vicepresidente de la Asociación de usuarios, *yo tengo una duda, quien hizo el estudio previo de estas agremiaciones, para justificar que estas agremiaciones eran necesarias en la empresa, este personal que esta por estas agremiaciones sinceramente hay que mirar que están haciendo, porque se está manejando una nómina paralela, que pasa con ese personal que retiren, cuando llevan un determinado tiempo de servicio, no con las agremiaciones sino dentro de la ESE CEO, o que me muestren quien está dando orden por parte de la agremiación, las 24 horas no lo hay, en donde se dan las ordenes es al interior de la ESE CEO, este personal le está prestando un servicio directo a la ESE CEO, cuando este personal demande, no va a demandar a la agremiación, demanda es a la ESE CEO, porque la agremiación se puede declarar a la quiebra no tengo con que responder, a quien demandan a la ESE CEO, como deudor solidario.*

Interviene el señor Prospero Vargas Lugo tesorero de la Asociación de Usuarios, *ya el Ministerio empezó a exigir a las ESES que debían de nombrar al personal asistencial, en este momento el hospital deben de nombrar a un grupo de funcionarios y camilleros.*

Interviene la Dra. Ela Tatiana profesional del área de Calidad, *se realizó auditoria al médico, José Ricardo Polania a unas citas agendadas en el mes de diciembre y noviembre en donde se evidencio que el medico llega tarde a realizar la consulta.*

Interviene el señor Prospero Vargas Lugo tesorero de la Asociación de Usuarios, *los médicos de planta cumplen en la empresas privadas y duermen en las públicas.*

Interviene José Antonio Sáenz Piñeros Vicepresidente de la Asociación de usuarios, *ellos vienen cansados con problemas a trabajar.*

7. Proposiciones y varios

Interviene Cristóbal Fernando Castro Presidente de la Asociación de Usuarios, *Catalina los buzones usted me dice que ya colocaron uno aquí en Canaima en la farmacia, ya llevamos un año en este proceso.*

Interviene Leidy Catalina Gómez Calderón Líder proceso SIAU, *recuerden que yo les había dicho que los había incluido en el plan de compras de este año.*

Interviene Cristóbal Fernando Castro Presidente de la Asociación de Usuarios, *Catalina necesitamos el manual de funciones de la señora Ludivia Vanegas Murcia, hay que mirar una cosa importante, es que ese sindicato ha interferido en el nombramiento del personal de planta, el sindicato no tiene nada que hacer en esos nombramientos, allí debería estar invitado un miembro de la junta directiva y no ese sindicato.*

Otra cosa es la responsabilidad del personal de planta, necesitamos que las jefes de zonas envíen un listado del personal de planta que tiene asignado, con un informe del cumplimiento de la metas de este personal, que funciones están cumpliendo y si están cumpliendo con la meta establecida.

Solicitar de manera especial, por medio de atención al usuario la creación de los facilitadores para la atención en los servicios, mire que es muy importante, aquí está hablando la Dra. Ela, del vigilante como orientador, cuando ellos están es para prestar un servicio de vigilancia, o tenemos vigilantes u Orientadores.

Vemos que al personal de OPS no ha recibido aumento de su salario, y eso afecta la calidad de la prestación del servicio, si el funcionario no está bien remunerado no trabaja motivado, la Asociación si le solicita al señor

Gerente y se va a tocar el tema en junta directiva el análisis de este incremento, no solo el personal asistencial también el administrativo, en lugar de estar pensado en nombrar personal de planta mejorar los salarios a los de OPS, estos eran los puntos que yo tenía para presentar.

Interviene José Antonio Sáenz Piñeros Vicepresidente de la Asociación de usuarios, *en el centro de salud de granjas, los indigentes han puesto al parqueadero de baño público, no sé porque los vigilantes no llaman a la patrulla, para que desalojen a estas personas de ese lugar, he recibido comentarios de funcionarios que llegan a las 5:30 am a laborar y tiene que esperar dentro del vehículo a que amanezca porque les da temor bajarse del carro, porque el indigente está ahí y el celador esta en urgencias y si no puede realizar el acompañamiento a los funcionarios si puede llamar a la patrulla.*

En Canaima se requiere de un orientador, yo no sé porque ubicaron un supervisor cuando nunca ha existido, mantiene es reguardado.

Lo que se requiere es de un orientador por parte de la ESE CEO, que oriente a los usuarios, uno se da cuenta que los usuarios llegan desorientados, y no un supervisor interno al interior de Canaima, porque no abre los consultorios, quien los abre es el orientador de la puerta.

O que nos dé la oportunidad como Asociación de prestar ese servicio a la ESE CEO.

Otro punto es de facturación, no sé si es generalizado pero si lo he visto en varias partes, el facturador no se toma la molestia de antes de abrir el ingreso, de revisar si la cita es para ese día, abren el ingreso y el usuario esperando más de una hora, sin que el medico lo llame, cuando se cansa de esperar va donde el medico a preguntar porque no lo ha llamado, ya el medico se ha ido, se realiza el acompañamiento al usuario de porque el medico no lo llamo, la respuesta es que la cita es para mañana, porque no revisan bien antes de abrir el ingreso el pobre usuario esperando más de hora y media, sobre todo usuarios del campo que viene de lejos, también en ese sentido han cancelado la agenda y al usuario no le ha avisado y cuando el usuario llega al centro de salud la respuesta que su cita se canceló.

Interviene Leidy Catalina Gómez Calderón Líder proceso SIAU, *cuando sucede eso es porque no se pudo tener comunicación con el usuario.*

E.S.E Carmen Emilia Ospina
NIT. 813.005.265-7
www.esecarmenemiliaospina.gov.co

Interviene José Antonio Sáenz Piñeros Vicepresidente de la Asociación de usuarios, *entonces deben de informar al funcionario de la oficina de atención al usuario para que tenga conocimiento.*

No siendo más los temas a tratar se da por terminada la reunión a las 11:10 am

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA		
		D	M	A
Solicitar el manual de funciones de la funcionaria Luz Divia Vanegas Murcia	Catalina Calderón Gómez	14	02	2022
Convocar a las tres jefes de zona para que informen si el personal de planta que tienen a su cargo que funciones están realizando y si están cumpliendo con las metas establecidas	Catalina Calderón Gómez	14	02	2022
Que avances se tiene con respecto a la compra de los buzones.	Catalina Calderón Gómez	14	02	2022
Solicitar la creación de los cargos de facilitadores	Catalina Calderón Gómez	14	02	2022
Informar de la necesidad de aumentar el salario de los funcionarios de OPS	Catalina Calderón Gómez	14	02	2022

ASISTENTES

NOMBRE COMPLETO	CARGO	FIRMA
Cristóbal Fernando Castro	*Presidente de la Asociación de Usuarios*	
Jose Antonio Sáenz Piñeros	*Vicepresidente de la Asociación de Usuarios*	
Prospero Vargas Lugo	*Tesorero de la Asociación de Usuarios*	
Cecilia Cedeño	*Secretaria de la Asociación de Usuarios*	Cecilia Cedeño
Herlinda Ortiz	*Miembro de la Asociación de Usuarios*	

Jady Catalina Gomez Lider area SAU.

E.S.E Carmen Emilia Ospina
NIT. 813.005.265-7
www.esecarmenemiliaospina.gov.co