

Pereira, 12 de Noviembre /2015

ALCALDIA DE PEREIRA
Notificación No: **00110-2015**
Fecha: 12/11/2015 17:27:15
Recibido por: JOSE OBER SUITRAGO
Destinat: Secretaria de Educación

Doctor (a)

Secretaria de Educación municipal
María Sirley Osa. V.

Ciudad

Respetado (a) Doctor (a):

De manera atenta me permito _____
Dar a conocer el mal Servicio
de Salud que nos viene
presentando la entidad Cosmitet.

Agradeciendo su amable atención y en espera de contar con su valiosa colaboración.

Yaneth Fdo Cardona F. I.E Villa Santana.
3154092095
Cra 23 # 18-52 Boston



GSC-FT-05

COSMITET LTDA. Versión 2

SERVICIO AL CLIENTE - RISARALDA

NOMBRE: DiegoFECHA: 12 NOV 2015

Que Nosotros te escuchamos!



Página 1 de 1

Inconformidades

CONSECUTIVO NUM: _____ Fecha 12-NOV-2015

UBICACIÓN

MUNICIPIO: PereiraDEPARTAMENTO: Risaralda

INSTITUCIÓN DONDE ES ATENDIDO

DILIGENCIA SUS DATOS BASICOS

NOMBRES Y APELLIDOS <u>Yaneth Fernanda Cardona Florez</u>		Nº DOCUMENTO <u>42.131929</u>
TIPO DE USUARIO (Cotizante o beneficiario) <u>Cotizante</u>		PROGRAMA <u>Magisterio</u>
DIRECCIÓN DE RESIDENCIA <u>Mz C 10 Alameda del Café P. Industrial Pereira</u>		CIUDAD <u>Pereira</u>
		TELÉFONO <u>3154092095</u>

SELECCIONE EL SERVICIO CON EL CUAL ESTA INCONFORME

ASIGNACIÓN DE CITAS	IMAGENOLOGÍA	ODONTOLOGÍA
CIRUGÍA	LABORATORIO CLÍNICO	UCT'S
FARMACIA	MEDICINA GENERAL	URGENCIAS
HOSPITALIZACIÓN	MEDICINA ESPECIALIZADA	X OTRO, CUAL?

ESCRIBA CUAL ES SU INCONFORMIDAD

Llevo 8 meses esperando a que me den una cita de control de cirugía (mes) con el especialista Cirujano de mano porque me practicaron una artroscopia de muñeca derecha (tendon). Primero era en Cali con el doctor Carcedo y siempre la respuesta fue (desde Cali no han programado la cita, hay que esperar a que hallen agendas). Me la paso preguntando por la asignación de la cita casi que semanal/ y así no me han solucionado nada. He hablado con todas las dependencias, referencia, auditoria,

ANEXA SOPORTES? SI () NO () Tipo de anexos hojas con la problemática

PARA SER DILIGENCIADO POR LA INSTITUCION

Nombre de quien recibe	Proceso al cual se direcciona la inconformidad
Tipo de inconformidad	Trascendencia de la inconformidad

me toman los datos y que van a estar pendientes y pasa el tiempo y nada, luego busco colaboración en atención al usuario nueva/ toman mis datos y no pasa nada busco ayuda en coordinación, auditoría médica y pasan los meses y no hacen nada.

El 24 de Julio asistí a la feria en expofuturo nueva/ Toman mis datos para ayudarme y nada, estoy pendiente en Servicio al cliente porque supuesta/ esta feria era para dar Soluciones, pasaron 2 meses y no ha pasado nada, Vuelvo nueva/ a referencia el mes de Septiembre y la respuesta fue "ya el doctor Caicedo el que la operó en Cali no trabaja con nosotros si hay que buscar quien nos presta el Servicio" al escuchar esta nueva negativa respuesta les pido que me busquen el control aquí en Pereira sino hay con el doctor que me operó de esta manera me dieron orden para Confamiliar y logro conseguir una cita para el 28 de Octubre con el doctor Ricardo Pacheco. El mismo día de la cita me llamaron de consulta externa de Confamiliar a Cancelar la cita porque Cosmitet no les ha cancelado la prestación de sus Servicios. Este mismo día me fui hablar con el Coordinador para que me diera Solución a este problema y casi que obligado hice que me escuchara y quedo de llamar al otro día después del mediodía, pero paso una semana y nada volví el siguiente martes y la Secretaría de auditoría me informa que me han llamado porque están Solucionando las dificultades con Confamiliar para no ponerme a voltear en otro lado.

Por este motivo fui a Confamiliar a estar pendiente

de las novedades y me di cuenta que no han ido a conciliar que han llamado a conciliar al Sr. Gabriel pero no se ha presentado.

Hoy miércoles 11 de noviembre vuelvo a Cosmitet a mirar y decir que personalmente estoy hablando con funcionarios de Confamiliar y que no han renovado contratación con Cosmitet porque no han pagado las cuentas, la Sr de atención a el Usuario me dice "No tengo porque decirlo pero ya se le pagaron \$132.000.000 a Confamiliar y se estan organizando las contrataciones" me fui nueva/ para Confamiliar y ellos dicen que adeudan mucho dinero y no han logrado renovar Contratación.

Vuelvo nueva/ a la oficina de atención del Usuario y le pido a la Sr. la hoja de quejas y me pregunta que para que, tratando de negar la hoja y me dice que le dije mis datos. Le contesto que estoy. Cansada de dejar mis datos en todas las dependencias (referencia - coordinación auditoria, atención el usuario, feria en expofuturo ustedes ya saben mis datos 8 meses y nada y no le di mis datos, y me entrego la hoja de quejas.

7
Como veo que cada día la problemática es
peor veo la necesidad de enviar esta inconformidad
a las dependencias pertinentes para lograr una
Solución.

Copias:

Sindicato de educadores
Secretaría de Edu. municipal.

Fiscalía

Contraloría.

Personería.

Secretaría de Salud.

defensoría del Pueblo

Yaneth fda Carbrera F

42131929

Docente Villa Santana

cél. 3154092095



Clasificación	Correspondencia General		
Fecha de radicación:	12 de noviembre de 2015	Número de radicado:	60110
Tipo de documento:	Carta	Fecha de oficio entrante:	
Número de oficio entrante:			
Persona natural o jurídica:	YANETH FERNANDA CARDONA FLOREZ		
Descripción o asunto:	REMISION DE DOCUMENTOS	Tiempo de respuesta (días):	
Anexos físicos:		Descripción de anexos físicos:	2
Anexos digitales:			
Destino:	OPERADOR SAC - Auxiliar Administrativo	Copia a:	-

