



Cafesalud

Pereira, 14 de Julio de 2017
PQR-CFS-794304

CIUDADELA DE PEREIRA

Recepción No: 58659-2017

At: 19/12/2017-11:09:27

Atendido por: JESUS ADOLFO HINCAPIE GUERRERO

Oficina: 910 Dirección de Vigilancia, Control y Aseguramiento en
ISO9001

Doctor (a)
LUZ ADRIANA ANGEL OSORIO
Secretario de Salud y Seguridad Social
Calle 19 No. 10-02
Pereira - Risaralda

Referencia: PQR-CFS-794304

Reciba un cordial saludo en nombre de Cafesalud EPS. En respuesta a la comunicación en referencia recibida en días anteriores, en la que nos manifiesta inconvenientes presentados por el usuario **ALEXANDER PEREZ**, en el acceso a su cita en la especialidad de **MEDICINA GENERAL**, al respecto nos permitimos comunicarle lo siguiente:

Realizada la gestión pertinente con la red de IPS adscritas, le informamos se confirmó con ESE Salud Pereira, la prestación de servicio, habiéndose garantizado la asignación de la cita dentro de los estándares establecidos.

De acuerdo con lo anterior le confirmamos que según la información de los registros en nuestra base de datos, la cita estuvo programada en los siguientes términos:

Servicio Programado: MEDICINA GENERAL
Fecha de Cita: 04/07/2017
Hora de la Cita: 07:20
IPS Responsable: Ese Hospital San Joaquin
Dirección: Carrera 26 No. 78-80

No obstante lo anterior, le informamos que la organización monitorea constantemente el comportamiento de la oportunidad de citas a nivel nacional y realiza los respectivos seguimientos en comités de calidad con nuestras IPS adscritas a fin de realizar los planes de mejoramiento pertinentes para garantizar la oportunidad del servicio.

Esperamos de esta manera haber dado respuesta a su solicitud no sin antes expresarle nuestro agradecimiento por permitirnos seguir mejorando y mantener nuestro objetivo de brindar servicios con oportunidad y calidad.

Cualquier solicitud adicional con gusto será atendida a través de nuestra línea de atención al usuario al teléfono 6510777 en Bogotá, a nivel nacional a la línea 018000 120777 donde le atenderemos los 7 días de la semana las 24 horas del día, o en nuestra página web www.cafesalud.com. Recuerde que nuestra línea para solicitud de citas es el 6501300.

Cordialmente,

VICTORIA E. ARISTIZABAL M
DIRECTORA DEPARTAMENTAL R.S

EPS EN LINEA: Para todo el país 01 8000 12 07 77
En Bogotá 651 07 77



Compañía: Cafesalud EPS-S PQR-CFS-764304
Punto Rad: CORRESP EJE Remite: SECRETARIA DE
Fecha: 23/06/2017 17:22:0 Tipo Doc.:
Folios: 3 Anexo:
Area Dest:

Pereira, 14 de junio de 2017

Doctora
VICTORIA EUGENIA ARISTIZABAL MARULANDA
DIRECTORA REGIONAL
CAFESALUD EPS-S
Av 30 De Agosto No 49-50
3294780
Pereira, Risaralda.

No. 24204



Asunto: TRASLADO/QUEJA/Nombre completo: ALEXANDER PEREZ. Radicado No.369

Respetada,

En nombre de la Dirección de Vigilancia, Control y Aseguramiento en Salud, de la Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social de Pereira.

Por medio del presente, me permito informarle que el día 26 de Mayo de los corrientes, fue allegado a este Despacho QUEJA elevada por el señor ALEXANDER PEREZ identificado con cedula de ciudadanía No. 96.359.801, queja en la cual manifiesta su inconformidad con el funcionamiento de las entidades y su mal servicio. Aduce el usuario que resulta casi imposible conseguir citas que siempre que llama al número correspondiente, le informan que ya no hay agenda, o simplemente no le contestan.

En consecuencia, la Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social de Pereira, Dirección de Vigilancia, Control y Aseguramiento en Salud, traslada la queja requiriéndose por parte de este despacho, que en un término no superior a cinco (5) días posteriores al recibo del presente requerimiento; se verifiquen los hechos que dieron origen a la queja, se constate la información entregada por el usuario y se realice la correspondiente actuación frente al caso concreto.

Se insta a la entidad a dar solución a esta problemática, dado que en lo que va corrido del año, han sido muchas las quejas respecto de este tema.



Calle 19 10-02 Tel: (6)3248310 - 3248307



Cordialmente,

LUZ ADRIANA ANGEL OSORNO

Secretario (a) de Salud y Seguridad Social

Reviso : DIANA MILENA CASTAÑEDA HERNANDEZ-Director (a) Operativo (a) Aseguramiento ✓

Reviso : SANDRA MILENA OSORIO GARCIA-Contralista ✓

Proyectó y Elaboró: Angelo Andrei Salazar Hernandez

Anexos: 2Anexos: [EQSYGA ALEXANDER PEREZ.pdf](#), [PQRS ALEXANDER PEREZ \(1\).pdf](#)



Calle 19 10-02 Tel: (6)3248310 - 3248307



REGISTRO DE PREGUNTAS, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIA O
RECONOCIMIENTOS

Versión: 3

Fecha: 09-12

Página 1 de 1

DÍA	MES	AÑO	MEDIO	Marque una "x"		
26	05	2017		Buzón	Telefónica 3248179	Verbal
					Telefónica (195)	<input checked="" type="checkbox"/>

Nota: Para procesar su PQRSR, los campos marcados con (*) son obligatorios

Nombre completo: Alexander Perez

Identificación: 96359801 Dirección: MZI Torre 2 apto 302

Tel fijo* Celular: 3104066400 Email: Salamanca

Oficina sobre la cual se manifiesta: E.S.E Salud Pereira

Funcionario que le atendió: Adolfo Hincapié

ASUNTO PQRSR	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	RECONOCIMIENTO

Descripción:

El usuario formula queja porque lleva bastante tiempo solicitando una cita medica, tanto para el como para otras personas de la familia. Siempre que llama le dicen que ya no hay agenda. O en otras ocasiones no le contestan.

Pide colaboración en el tema.

Firma: Alexander Perez 96359801



Clasificación	Correspondencia General		
Fecha de radicación:	19 de diciembre de 2017	Número de radicado:	58659
Tipo de documento:	DIRECCION OPERATIVA ASEGURAMIENTO	Fecha de oficio entrante:	2017-12-19 11:05
Número de oficio entrante:			
Persona natural o jurídica:	VICTORIA EUGENIA E. ARISTIZABAL MARULANDA		
Descripción o asunto:	RESPUESTA PQR	Tiempo de respuesta (dias):	
Anexos físicos:		Descripción de anexos físicos:	
Anexos digitales:			
Destino:	LUZ ENITH AGUIRRE QUINTERO - CONTRATISTA	Copia a:	-

