

	<b>UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA</b>	
	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011</b>	
	<b>I INFORME SEMESTRAL DE PQRS 2019</b>	

Ibagué, julio 12 de 2019

Doctor  
**DIóGENES SALAZAR RODRIGUEZ**  
Gerente  
**UNIDAD DE SALUD IBAGUE E.S.E**  
Ciudad

**ASUNTO: INFORME SEMESTRAL DE PQRS**

A continuación, nos permitimos presentar el informe semestral de PQRS 2019:

**ASPECTOS GENERALES**

**PERIODO DEL INFORME:**

Enero 1 a Junio 30 de 2019

**OBJETIVO**

Cumplir con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. (...) “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción presentados por los funcionarios de la entidad y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.”

**CONTROL DE LEGALIDAD**

La evaluación es realizada entre el período comprendido entre el 1 de enero a Junio 30 del año 2019.

Dando cumplimiento a:

- Ley 1474 de 2011, Art. 76
- Circular No. 001, expedida por el Concejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del orden Nacional y Territorial.
- Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 y del Decreto No. 0103 del 20 de enero de 2015, mediante las cuales el Gobierno Nacional fijó y reglamentó la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

## **ALCANCE**

Se revisan Cuadro de PQRSF recibidas en el I semestre de 2019, suministrado por la Oficina de SIAU y cuadro de buzones.

## **METODOLOGÍA**

Para la realización del informe se tomó un cuadro en que se relacionan las PQRS mensuales, suministrado por el área de SIAU y se procedió a comparar de acuerdo al número de quejas por mes, por motivo o causal, por dependencia.

## **INTRODUCCION**

La Oficina de Atención al Usuario de la E.S.E. Unidad de Salud Ibagué es la dependencia encargada de velar por los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud y de generar los mecanismos de escucha de la voz del usuario, con el fin de reconocer las necesidades y expectativas de los mismos frente al servicio, adicional a esto, complementa su labor con el seguimiento a la satisfacción del usuario respecto al servicio que se le presta.

Los requerimientos son recepcionados a través de las manifestaciones radicadas personalmente, la comunicación verbal, recepcionados en la Oficina de Atención al Usuario y buzones.

## **INFORMACION GENERAL**

La oficina de Control Interno de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, presenta al Representante Legal de la Unidad de Salud de Ibagué, el I informe Semestral de PQRSF del 2019.

## **INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2018**

Información de PQRS del Segundo semestre de 2018, discriminada por conceptos en forma trimestral, así:

## MOTIVO DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2018

Motivos de PQRS	No.	%
Calidad en la atención de asignación de citas	78	26
Calidad en la atención medica	49	16
Calidad en la atención de facturación	37	12
Calidad en la atención de urgencias	25	8
Calidad en la atención de odontología	23	8
Calidad en la atención del usuario	16	5
Calidad en la atención de enfermería	16	5
Calidad en la atención de laboratorio	15	5
calidad en la atención de farmacia	9	3
calidad en la atención de mantenimiento	8	3
Calidad en la atención de imagenología	7	2
Calidad en la atención de vigilancia	7	2
Calidad en la atención de sistemas	6	2
Calidad en la atención de servicios generales	6	2
<b>Total, PQR en el Semestre</b>	<b>302</b>	<b>100.0</b>

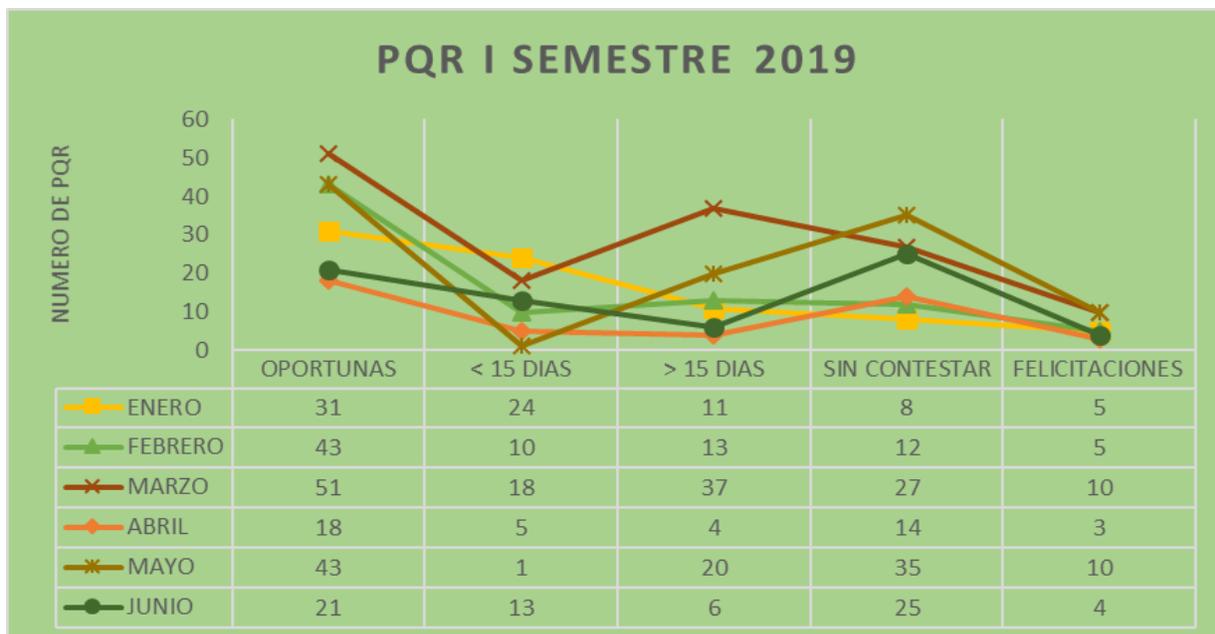
Fuente: Oficina SIAU

1. Los resultados obtenidos en la evaluación de las PQRS en el segundo semestre de **2018** evidencian que re recibieron en total 302 PQRS

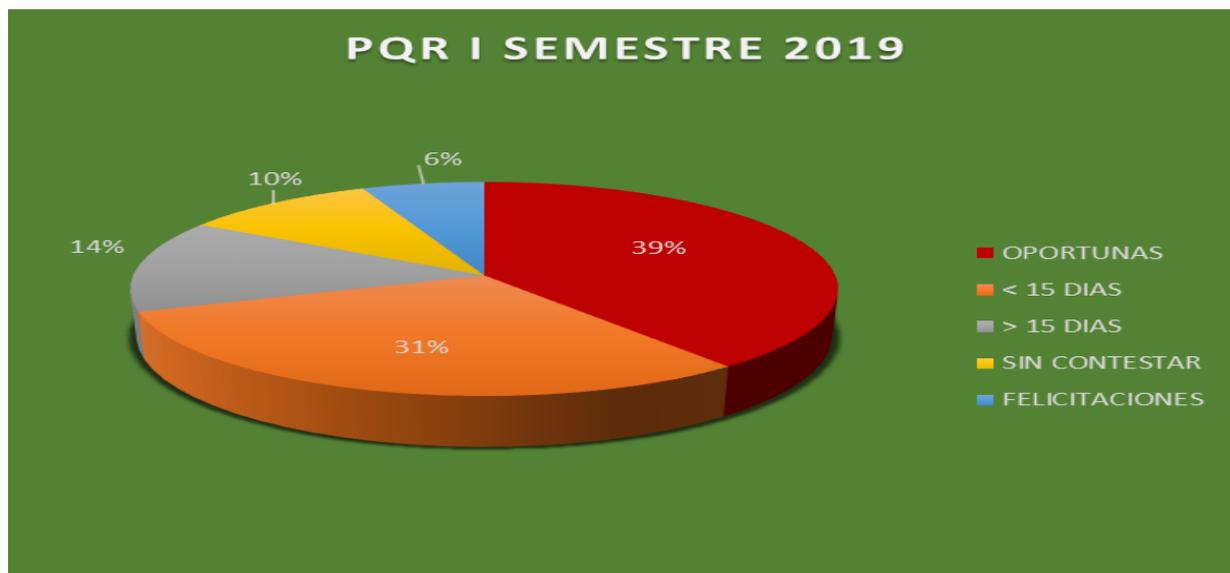
## INFORME PQRS I SEMESTRE DE 2019

MES	OPORTUNAS	< 15 DIAS	> 15 DIAS	SIN CONTESTAR	FELICITACIONES	TOTAL PQRS MES
	OPORTUNAS	EXTEMPORANEAS < 15 DIAS	EXTEMPORANEAS > 15 DIAS			
ENERO	31	24	11	8	5	79
FEBRERO	43	10	13	12	5	83
MARZO	51	18	37	27	10	143
ABRIL	18	5	4	14	3	44
MAYO	43	1	20	35	10	109
JUNIO	21	13	6	25	4	69
TOTAL	207	71	91	121	37	527

2. Los resultados obtenidos en la evaluación de las PQRS en el primer semestre de 2019 evidencian que re recibieron en total 527 PQRS, se incrementaron en comparación con el II semestre del 2018, en **un 74.5%**



- Continúan presentándose quejas se les está respondiendo de manera extemporánea y peticiones sin responder, lo cual es muy grave porque constituye falta disciplinaria, según Capítulo II, art. 31 Ley 1755 de 2015.



- Se observa 37 felicitaciones
- No se realiza seguimiento a los planes de mejoramiento por parte de los líderes de los procesos ni por el Comité de Calidad, ni por el comité de Ética Hospitalaria

## PQRSF MES DE ENERO DE 2019

FECHA DE RADICADO OFICINA PQR	NOMBRE USUARIO	SERVICIO INVOLUCRADO	DESCRIPCION DE LA QUEJA	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y/O FELICITACION	FECHA DE RADICADO AL COORDINADOR	FECHA DE RESPUESTA	INDICADOR DE OPORTUNIDAD
2/01/2019	ALDEMAR MENDEZ	URGENCIAS	EL DIA 13 DE NOVIEMBRE EN ACERQUE AL PUESTO DE SALUD DE EL SALADO CON MI HERMANA QUE ES DESPLAZADA Y ELLA IBA MUY ENFERMA CON MUCHO DOLOR DE CABEZA Y BRINCANDOLE LA CAARA A PUNTO DE DARLE UNA TROMBOSIS LLEGAMOS A LAS 10 DE LA MAÑANA HABIAN 10 PERSONAS ADELANTE DE NOSOTROS, ESPERAMOS EL TURNO EL MEDICO ATENDIO A LAS 1 PERSONAS Y SEGUIA MI HERMANA Y NO LA ATENDIO, PASO A 3 PERSONAS ADELANTE DE MI HERMANA ENTONCES YO LE PREGUNTE QUE PORQUE ESTABA PASANDO LA GENTE ADELANTE DE MI HERMANA Y ME CONTESTO, DEMALAS SI LE GUSTA ASI O SI NO VALLASE PARA OTRO LADO QUE YO SOY EL QUE MANDO, ENTONCES YA ERAN COMO LAS 1:30 DE LA TARDE LLEGO EL CAMBIO DE TURNO Y SALIO DEL CONSULTORIO PARA LA CALLE ENTONCES LE RECLAME QUE EL SIENDO UN PROFESIONAL..... DELICUENTE QUE SE ME IBA IR HONDO PORQUE EL PAPA Y EL HERMANO ERN ABOGADOS ENTONCES YO LE DIJE HAGA LO QUE QUIERA ENTONCES LE DIO MAS RABIA Y ME AGREDIO Y ME PEGO UNA PATADA EB KA PIERNA IZQUIEDA Y OTRA PATADA CERCA A LA ONGLE Y PASO TODO EL DIA Y A MI HERMANA NO ME LA ATENDIERON PORQUE EL DOCTOR ROMPIO LOS PAPELES Y LA SEÑORA QUE RECIBE LOS PAPELES DIJO QUE MI HERMANA NO APRECIA YA QUE EL DOCTOR LOS HABIA ROTO, HAY TESTIGOS QUE ESTAN DISPUESTOS A PRESENTARSE A DAR CUALQUIER DECLARACION	QUEJA	10/01/2019	14/01/2019	4
9/01/2019	LIZETH NICOLL BOTACHE	ODONTOLOGIA	GRACIAS POR ESTE SERVICIO QUE NOS BRINDA	FELICITACION	10/10/2019	N/A	NA
9/01/2019	INES PEREZ	SERVICIOS GENERALES	DESDE LAS 5 AM ESTOY AQUÍ Y SON LA 7 AM Y NO ME HAN ATENDIDO, UN DESASEO COMPLETO NO HAY SERVICIO DE ASEADORA ES INVIVIBLE ESTE SITIO	QUEJA	10/01/2019	23/01/2019	10
9/01/2019	AURORA PEDRAZA	SERVICIOS GENERALES - URGENCIAS	MALA ATENCION POR URGENCIAS, MUCHO DESASEO, DEMORA EN LA ATENCION, LO ATIENDEN COMO ELLOS QUEIRAN, NO HAY SISTEMA	QUEJA	10/01/2019	23/01/2019	10
9/01/2019	GUSTAVO CARDOZO	SERVICIOS GENERALES	POR FAVOR SOLICITAMOS HIGIENE EN ESTE ESTABLECIMIENTO, LOS BAÑOS Y LA SALA DE ESPERA VOMITADOS CON SANGRE, TOTAL DESASEO, LA ATENCION MUY MALA NUNCA HAY SISTEMA	QUEJA	10/01/2019	23/01/2019	10
9/01/2019	ANONIMO	MEDICO	PARA COMUNICARLE QUE LE INFORMEN AL DOCTOOR JUAN D. VARGAS CEDULA 1110524825 QUE A LAS FORMULAS MEDICAS LE COLOQUE EL SELLO DE EL, PORQUE AL RECLAMAR LOS MEDICAMENTOS LA SEÑORA QUE LOS ENTREGA ME DIJO QUE PARA LA PROXIMA VEZ NO ME ENTREGABA LOS MEDICAMENTOS SI NO ESTA CON EL SELLO DEL MEDICO, TAMBIEN AL RESPECTO A LO DE COMPARTA QUE EL DE LAS HISTORIAS CLINICAS PORQUE UNO VA A COMPARTA Y PIERDE EL TIEMPO Y EL DINERO DEL PASAJE Y NO PUEDE DILIGENCIAR NADA	QUEJA	10/01/2019	16/01/2019	5
9/01/2019	CRYSTAL ROCIO OSORIO	MEDICO	AGRADECIDA CON DIOS Y USTEDES POR EL SERVICIO A TIEMPO, CON EL DOCTOR SALGUERO EXCELENTE SERVICIO, DIOS LOS BENDIGA EN GRAN MANERA	FELICITACION	10/01/2019	N/A	NA
9/01/2019	ABEL CASTELLANOS	FACTURACION	VEMOS A LOS USUARIOS DE LABORATORIO QUE LOS DEVUELVEN DESPUES DE LAS 8 AM, A LA SEÑORITA DE CAJA NO LE ALCANZA EL TIEMPO PARA FACTURAR, MI SUGERENCIA ES QUE APLIEN UNA HORA EL SERVICIO PORQUE MUCHOS PIERDEN LA MADRUGADA	SUGERENCIA	10/01/2019	25/01/2019	12
	ANGELINO GARCIA	URGENCIAS	SEÑORES, L ESTO NO ES DE CARIDAD TENGAN RESPETO POR LA GENTE QUE VIENE A BUSCAR UN CONSULTA PARA SUS ENFERMEDADES Y CON LOS QUE SE ENCUENTRAN CON UNA TRAUMATICA SITUACION DE DOLOR Y DESESPERO, PERO NO SON ATENDIDOS Y SON MALTRATADOS POR EL PERSONAL ESTO NO ES HUMANO	QUEJA	10/01/2019	21/01/2019	7

9/01/2019	JOSE ESTEBAN GOMEZ	URGENCIAS	YO JOSE ESTEBAN , ME ACERQUE A URGENCIAS EL DIA LUNES 7 DE ENERO EN LA HORAS DE LA TARDE 3 PM PARA CAMBIO DE SONDA, ME ATENDIO LA SEÑORA LILA, Y ME DIJO QUE TANTA CAMBIADERA DE SONDA PUES EL DIA SABADO ME COLOCARON UNA #18 Y EL LUNES YO TRAIA UNA #20 PARA PODER ORINAR , NO ME CAMBIO LA SONDA Y TAMPOCO ME ENTREGO LA QUE YO LLEVABA Y SOLO ME DIJO VENGA EN 20 DIAS, ME REVISO Y ME CAUSO TRAUMA CON LA SONDA Y ME PUSO A SANGRAR. EL DIA MARTES REGRESE E INGRESE A LAS 8 PM Y LA SEÑORA LILA ME VOLVIO A ATENDER, PERO YO ESTABA CON MI HIJA, NO SUPO MANIPULARME LA VENA PARA SACARME UNOS EXEMNES DE SANGRE, ME COGIO EL BRAZO CON ASCO, PARA EL CAMBIO DE SONDA ME DIJO QUE SI ESTABA LIMPIO PORUE SI ESTA SIUCIO ES UNA FALTA DE RESPETO CON NOSOTROS, NO ME GUSTO COMO ME ATENDIO Y POR NO CAMBIARLE LA SONDA EL DIA LUBES 7 DE ENERO, PERDI MUCHA SANGRE MI HEMOGLOBINA ESTABA EN 11 PUESTO QUE TENGO UNA CIRUGIA EL 15 DE ENERO DE PROSTATECTOMIA VESICAL Y LOS RESULTADOS QUEDARON EN 8 DE HEMOGLOBINA, ESPERO RESPEUSTA	QUEJA	10/01/2019	16/01/2019	4
10/01/2019	JUAN GILLERMO FERNANDEZ	CITAS	EL PRESENTE MENSAJE ES PARA PREGUNTARLES PARA QUE DAN UN VOLANTE DICENDO QUE SE PUEDE SOLICITAR CITAS AL SIGUIENTE TELEFONO 2 77 0333 SI NO CONTESTAN DICHO NUMERO ??? Y LA OTRA INQUIETUD EN LA PAGINA DE INTERNET DONDE UNO INGRESA AL LINK PARA SEPARAR SU CITA SOLO APARECE EL HORARIO DE ATENCION PERO NO PERMITE REALIZAR, LA SEPARACION DE CITA NI NADA, SI ESTA EN REPARACION DEBERIAN DE ANUNCIARLO EN LA PAGINA ES UNA FALTA DE RESPETO A LOS USUARIOS, HABLAR DE UN NUEVO SISTEMA PARA OBTENER CITAS Y QUE ESTOS NO FUNCIONEN.	QUEJA	10/01/2019		SIN RESPUESTA
10/01/2019	JAQUELINE GUTIERREZ	CITAS	MI MAMA ESTA MUY ENFERMA LE MANDARON UNOS EXAMENES, LOS TIENE QUE ENTREGAR Y NO CONTESTAN EL TELEFONO PARA SACAR CITA Y NO HA PODIDO, SE VOLVIO UNA BRIEGA MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCION	QUEJA	10/01/2019	22/01/2019	9
10/01/2019	CLAUDIA MILENA OVALLE	URGENCIAS	AYER EN HORA DE LA TARDE ME DIRIJI AL HSF CON UN FUERTE DOLOR EN EL PECHO Y UN BRAZO QUEDE PREOCUPADA PORQUE NO HUBO ATENCION DE NINGUN MEDICO, NOS TOCOP SALIR Y DIRIGIRNOS A LA USI DEL RICAURTE DONDE RESIVIMOS LA ATENCION INMEDIATA Y FUI REMITIDA A LA CIUDAD DE BOGOTA	QUEJA	11/01/2019	21/01/2019	6
10/01/2019	LADIS BRIGGITTE GUZMAN	CITAS	EN EL MOMENTO DE LLAMAR A LOS NUEMRO PARA SACAR CITAS SIEMPRE CONTESTAN QUE NO SE REGISTRA LA LLAMAD Y CUANSO TIEMPO LO DEJAN SONAR Y LUEGO DE ACABA EL TIMBRE Y NO CONTESTAN AL NUMERO QUE ME ESTOY COMUNICANDO ES EL 2770333	QUEJA	11/01/2019	14/01/2019	2
11/01/2019	NUBIA ARIAS	CITAS	QUE MARCA AL NUMERO 2770333 Y NUNCA CONTESTAN Y ES MAS EL TELEFONO NO SIRVE. GRACIAS	QUEJA	11/01/2019	15/01/2019	3
11/01/2019	ROSALBA QUESADA	CITAS	NO CONTESTAN EL TELEFONO 2770333 UNO SE CANSA DE LLAMAR Y NO CONTESTAN TOCA IR AL PUESTO DE SALUD.	QUEJA	11/01/2019	15/01/2019	3
11/01/2019	PABLO EMILIO CHALAMPO	CITAS	FAVOR MEJORAR EL SERVICIO DE TELEFONO YA QUE ES IMPOSIBLE COMUNICARSE Y OBTENER UNA CITA MUCHAS GRACIAS, NUNCA CONTESTAN 2770333	QUEJA	11/01/2019	21/01/2019	7
11/01/2019	ALEIDA PEÑA	CITAS	POR FAOR MEJORAR O CAMBIAR LA LINEA TELEFONICA YA QUE NO ES POSIBLE ESTABLECER LLAMADA PARA CITAS, LLAMAMOS TODO EL DIA Y NO CONTESTAN AL TELEFONO 2770333	QUEJA	11/01/2019	15/01/2019	3
11/01/2019	ELQUIN DARIO GRAZON	CITAS	MEJORAR O CAMBIAR LA LINEA TELEFONICA YA QUE NO ES POSIBLE ESTABLECER LLAMADA PARA CITAS, LLAMAMOS TODO EL DIA Y NO CONTESTAN AL TELEFONO 2770333	QUEJA	11/01/2019	21/01/2019	7
11/01/2019	LISANDRO CASTILLO	CITAS	POR FAVOR MEJORAR LAS LINEAS TELEFONICAS, NUNCA CONTESTAN ES CASI IMPOSIBLE OBTENER UNA CITA POR ESTA LINEA 2770333	QUEJA	11/01/2019	21/01/2019	7
11/01/2019	SIMONA HERRERA	CITAS	POR FAVOR MEJORAR LA LINEA PARA PERDIR CITA YA QUE NO POR ESTA LINEA	QUEJA	11/01/2019	21/01/2019	7
11/01/2019	JOSE MANUEL R	CITAS	POR FAVOR MEJORAR LAS LINEAS TELEFONICA, NUNCA CONTESTAN ES IMPOSIBLE OBTENER UNA CITA POR ESTA LINEA 2770333	QUEJA	11/01/2019	21/01/2019	7
11/01/2019	ERIKA DIAZ	ODONTOLOGIA - FACTURACION	EL DIA DE HOY 10 DE ENERO TENIA CITA ODONTOLOGICA A LAS 7:20 AM LLEGUE A LAS 7:10 AM MIENTRAS HICE LA FILA Y LLEGUE A FACTURAR YA EASRAN LAS 7:20 AM ME INDICARON QUE DEBIA SUBIR A PEDIR LA ORDEN PARA FACTURAR AL VOLVER A FACTURAR ME DIJERON QUE YA HABIA PERDIDO LA CITA POIRQUE YA ERAN LOAS 7:25 AM, PIDO QUE NOS AYUDEN A LOS USUARIOS CON ESTA SITUACION	QUEJA	11/01/2019	14/01/2019	1

11/01/2019	ANONIMO	MEDICO	LLEGUE A LAS 7:30 AM MI CITA MEDICA ERA A LAS 7:45AM EL DOCTOR RODRIGO RODRIGUEZ JIMENEZ NO ME ATENDIO SON LAS 8:20 AM Y ESTA PASANDO TURNOS QUE VAN ANTES Y DESPUES QUE YO, AL MOMENTO DE PREGUNTARLE PORQUE PASABA ESO ME RESPONDIO DE UNA MANERA ALTANERA Y GROSERA, ME TRATO MAL Y ME DIJO QUE NO ME ATENDIA, ME PARECE UNA FALTA DE PROFESIONALISMO DE ESE DOCTOR, NO ES LA MANERA DE TRATAR A LOS PACIENTES	QUEJA	11/01/2019	16/01/2019	4
11/01/2019	GINA VALERO	URGENCIAS	EL DIA 11 DE ENERO ME ACERQUE A URGENCIAS YA QUE EL 2 DE ENERO ME ATENDIERON PORQUE ME PEGUE CON UNA PIEDRA Y ME FRACTURE EL 3 DEDO DEL PIE, HOY QUE ME ACERCO ME ATIENDE UNA DOCTORA A LAS 6 DE LA MAÑANA Y ME NEVIO UNAS RX PARA VERIFICAR COMO TENIA EL HUESO Y HACERME EL RETIRO DEL YESO YA QUE ME INMOVILIZARON TODO EL PIE, A LAS 9 AM ME ATIENDE EL DOCTOR RUBEN HORACIO DEL RIO BORJA QUE ME EXPONE DE MANERA GROSERA QUE ACA NO ME PODIA ENTENDER QUE PORQUE YO SOY DE MEDIMAS, PERO EN NINGUN MOMENTO ME DEJAO EXPLICARLE PORQUE RAZON VENIA, CUANDO POR FIN ME PUDE DIRIGIR A EL LE EXPLIQUE LO QUE ME HABIA PASADO, PERO ME DICE QUE TENIA ERA UNA FRACTURA DE 3 DEDOS, CUANDO LE ENTREGUE LOS PRIMERO RX SE RETRACTO DE LO QUE HABOA DICHO AUN NASI SEGUIA DICIENDOME QUE ACA NO ME PODIA COLABORAR QUE ME ACERCARA A MI EPS QUE PARA ESO ESTABA PAGANDO	QUEJA	14/01/2019	21/01/2019	5
11/01/2019	MARTHA ELIZABETH AMAYA	MEDICO	SOY GESTANTE DE 7 MESES DE EMBARAZO Y ME SENTIA MUY INDISPUESTA CON MUCHO DOLOR DE CABEZA Y DOLOR ABDOMINAL, FUI POR URGENCIAS A AL USI DEL JORDAN OCTAVA ETAPA EL DIA 2 DE ENERO Y ME ATENDIO EL DOCTOR OSCAR CALLE CON PALABRAS GROTESCAS DICIENDOME QUE ESO NO ERA NADA QUE SI IBA POR INCAPACIDAD EL NO ME LA IBA A DAR NISQUIERA SE TOMO LA MOLESTIA DE REVISARME, ESTOY INCONFORME Y MOLESTA PORQUE UNA PERSONA DE ESAS NO DEBERIA ESTAR ATENDIENDO PERSONAS, TIENE UNA FORMA DE ATENDER MUY CORTANTE Y POCO AMABLE, OJALA TENGAN EN CUENTA MI INCONFORMIDAD PORQUE NO ES POSIBLE QUE TODO UN CENTRO DE SALUD Y NO TENGAN SISTEMA Y ATIENDAN DE ESA MANERA A UN SER HUMANO, ESE DIA HABIA MUCHA GENTE PELEANDO POR LO MISMO Y NISQUIERA LE DA LA CARA A LA GENTE SI NO ENVIA AL VIGILANTE, ME DIJO QUE ESA NO ERA UNA URGENCIA VITAL.	QUEJA	14/01/2019	16/01/2019	3
14/01/2019	ESPERANZA BONILLA	FACTURACION - ODONTOLOGIA	QUE POR FAVOR HALLA MAS CUMPLIEMTO CON LA MUCHACHA QUE FACTURA PORQUE LLEGA A LAS 7 AM Y LA DOCTORA DE ODONTOLIGIA LLEGA A LAS 7:20 AM AL CONSULTORIO Y MI CITA ES A LAS 7:20 AM CON MI NIÑOS MAYOR Y A LAS 7:40 AM CON MI NIÑO MENOR ME PARECE UNA FALTA DE RESPETO	QUEJA	14/01/2019	15/01/2019	1
14/01/2019	LUZ MARINA PELAEZ	MEDICO	EN LA TARDE DE HOY NOS TOCO CITA CON EL DOCTOR FERNANDO ZIPA Y EN EL MOMENTO DE LA CONSULTA FUE TODO GROSERO, NO ESTOY MUY SATISFECHA LA VERDAD MUY MAL ATENDIDA YO VENGO PORQUE ESTOY ENFERMA NO A PERDER EL TIEMPO GRACIAS	QUEJA	14/01/2019		SIN RESPUESTA
14/01/2019	MAGALY GUTIERREZ	CITAS	PARA FELICITAR AL DOCTOR FERNANDO ZIPA CASAS POR SU BUEN SERVICIO POR SU GRAN CALIDAD HUMANO Y COMO HACEMOS PARA PODER SACAR LSA CITAS PORQUE AL NUMERO QUE NOS DAN SI NO CONTESTAN	QUEJA	14/01/2019	22/01/2019	7
14/01/2019	PAOLA ANDREA LOZANO	ENFERMERIA	LA JEFE ME CITA A LAS 2:30 PM EL DIA 11 DE ENERO ELLA NO LLEGA NI TAMPOCO DAN LA INFORMACION SI CUMPLIRA LA CITA YO LA ESPERO HASTA LAS 3:30 PM Y ME RETIRO POR SU INCUMPLIMIENTO	QUEJA	14/01/2019	14/01/2019	1
15/01/2019	MARIA AGUIRRE	MEDICO	SEÑORES USI ME DIRIJO A USTEDES CON TODO RESPETO PERO YO PEDI CITA EL DIA 8 DE ENERO Y ME DIERON LA CITA PARA EL DIA 9 DE ENERO A LAS 3:20 PM Y NO ME ATENDIERON SINO A LAS 5:30 PM, LA VERDAD HAY MUCHO DESORDEN CAMBIAN MUICHO AL PERSONAL, GRACIAS POR LA ATENCION PERESTADA	QUEJA	15/01/2019	22/01/2019	6
15/01/2019	SEBASTIAN PEREZ	MEDICO	EL DIA 28 DE DICIEMBRE TUVE UNA CITA MEDICA A LAS 5:30 Y EL MEDICO NO SE ENCONTRABA Y POR ESTE CASO PERDI MI CITA Y ME PERJUDICO	QUEJA	15/01/2019	22/01/2019	6
15/01/2019	OLGA PAOLA OLIVEROS	URGENCIAS	SOY UNA ENFERMERA Y COMO TAL DECEPSIONADA DEL SERVICIO LLEGUE A URGENCIAS 5:30 ME MANDARON APLICAR UN DICLOFENACO Y EN EL SERVICIO DIJERON DESPUES DE LAS 7 AM EL SERVICIO ESTA DESCONGESTIONADO NI UNA ENFERMERA EN EL SERVICIO, ESTABAN DURMIENDO Y FUERA DE ESO E RX LLEGUE A LAS 6:15 AM Y LA TECNICA DIJO QUE DESPUED DE LA 7 AM PORQUE EL EQUIPO TENIA QUE CALENTARSE Y ESTABA DORMIDO TAMBIEN, NO CREO ESE CUENTO YO TRABAJO EN UNA CLINICA Y YO SE COMO ES ESO PERO LA ATENCION ES MALA Y LA TECNICA SE FUE A LAS 6:48 PARA OTRA INSTITUCION A TRABAJAR Y QUEDO EL SERVICIO SOLO	QUEJA	15/01/2019	22/01/2019	6

15/01/2019	EDUARDO AMAYA	ATENCION AL USUARIO	POR FAVOR EN LOS TELEVISORES QUE ESTAN EN LAS SALAS DE ESPERA POR FAVOR MEJORAR LA SEÑAL AGREGANDO UNA ANTENA TDT PAR UNA OPTIMA RECEPCION DE LOS CANALES BASICOS, ES MUY DIFICIL VER TV CON ESA PIXELACION	SUGERENCIA	15/01/2019	17/01/2019	2
15/01/2019	EDUARDO AMAYA	ATENCION AL USUARIO	POR FAVOR EN LA SALA DE ESPERA No 1 (CONSULTA EXTERNA) DONDE LOS PACIENTES DEBER PEDIR FICHA Y ESPERAR PARA RADICAR SOLICITUDES POR FAVOR COLOCAR UN TABLERO ELECTRONICO DONDE DIGAN EN QUE NUEMRO DE FICHA VIENE LA ATENCION	PETICION	15/01/2019	17/01/2019	2
15/01/2019	DIVA GOMEZ	MEDICO	WILLIAM GOMEZ COMO MEDICO DEJA EN DESHONRRA TOTAL LA PALABRA HUMANIZACION EN CUANTO NO TIENE CONSIDERACION DE MI HIJO DILAN VALDERRAMA APARTE SE NIEGA A DARME UNA ORDEN PARA CANCELAR EL CERTIFICADO MEDICO, PARA EL INGRESO AL JARDIN, DE FORMA TAJANTE GROCIERA Y ALTANERA NOS SACO DEL CONSULTORIO.SE NEGÓ A EXAMINARLE LOS OIDOS DICRIENDO QUE SACARA OTRA CITA CUANDO LE HABLE DE UN PURGAMTE ARRUGO LA CARA Y DIJO "SAQUE OTRA CITA"	QUEJA	15/01/2019	22/01/2019	6
15/01/2019	MARIA CRISTINA PINEDA	MEDICO - RAYOS X	TENGO UNA RADIOGRAFIA DE CADERA PAR MI HIJO DE 15 AÑOS, ME MANTUVIERON PARA ACA Y LA SEÑORITA DE RAYOS X ME DA EL NUEMRO 318-8019712 PARA SACAR LA CITA EL CUAL NO CONTESTAN EN NINGUN MOMENTO, ME ACERCO A PEDIR EL FAVOR OTRO NUMERO O DONDE ME ACERCO PARA SOLICITAR LA CITA EL CUAL LA SEÑORA ME DICE NO HAY MAS NUEMEROS Y QUE TENGO QUE SEGUIR LLAMANDO, AGRADEZCO SU ATENCION Y COLABORACION PARA LA CITA	QUEJA	15/01/2019	22/01/2019	6
15/01/2019	ANONIMO	ATENCION AL USUARIO	EN LUGAR DE TENER CERRADO LOS TRABAJADORES DEL NO POS HAGAN JORNADA CONTINUA DESCONSIDERADOS, TENEMOS QUE TRABAJAR SE ENCIERRAN A ECHARSE A ADORMIR FLOJOS	QUEJA	15/01/2019	17/01/2019	2
15/01/2019	BLANCA BARRAGAN	ATENCION AL USUARIO	LA DOCTORA CAROLINA BLANCO ES UNA EXCELENTE PERSONA DECENTE FORMAL OJALÁ PERSONAS COMO ELLA OCUPEN ESTOS PUESTOS	FELICITACION	15/01/2019	N/A	NA
15/01/2019	ISABEL MACHADO	ATENCION AL USUARIO	LA SEÑORITA CAROLINA BLANCO ES UNA EXCELENTE PERSONA OJALÁ LA PROFESION QUE ELLA TIENE TAN MARAVILLOSA, ASI FUERAN TODOS ESTARIAMOS BIEN ATENDIDOS LA FELICITO POR TAN HERMOSA ATENCION, SE SIENTE UNO MUY BIEN ATENDIDO Y QUE NUNCA CAMBIE SI BELLA FORMA DE SER	FELICITACION	15/01/2019	N/A	NA
15/01/2019	VILMA BARRERA	URGENCIAS	ES UN GRUPO DE TRABAJO EXCELENTE POR SU PRONTITUD EN LA ATENCION Y EL SERVICIO EXCELENTE Y LA CLIDAD HUMANA QUE YA ESCASA PERO ACA NO HA DEJADO DE EXISTIR. GRACIAS DR JORGE SALGUERO	FELICITACION	15/01/2019	N/A	NA
15/01/2019	MARIA ELVIA MARTINEZ	MEDICO	ESTOY MUY AGRADECIDA CON DIOS Y CON USTEDES POR AYUDARNOS EN LA SALUD Y PENSAR EN NOSOTROS, EN ESTE MOMENTO ESTOY MUY TRSITE PORQUE VENGO CON MI HIJA QUE LLEGO A CITA EL DIA DE HOY PORQUE SE SIENTE MAL DEL EMBARAZO TIENE 3 MESES Y TRAI A MUCHO DOLOR BAJITO, SE BAJO LA TENSION Y QUE YA SE LE IBA A SALIR EL BEBESITO Y LA ATENDIERON PERO LE MANDARON UNOS EXAMENES Y CITA HASTA LAS 3:53.	QUEJA	15/01/2019		SIN RESPUESTA
15/01/2019	SANDRA PIEDAD LOPEZ	ENFERMERIA	SIENDO LA ENFERMERA LORENA LOPEZ GROCIERA, ALTANERA PORQUE SE LE PIIDO EL FAVOR DE ATENDER UNAS EMBARAZADAS A LAS 8:30 AM Y ESTANDO DESDE LAS 6:00 AM DE FORMA ALTANERA Y LEVANTANDO SU DEDO INDICE Y CON VOZ REGAÑONA HACE SU CONTESTACION: TAMBIEN CON MI PERSONA PONE UN ALGODON SUCIO EN EL MOMENTO DESPUES DE LA INYECCION Y CON FORMA BURLONA SE DESPIDE, NO TIENE PROFESIONALISMO NI ESTICA PARA ESTE TRABAJO, GRACIAS POR ATENDERME MI QUEJA.	QUEJA	15/01/2019	22/01/2019	6
15/01/2019	JUAN GABRIEL MARTINEZ	CITAS	POR FAVOR MEJORAR EL SISTEMA DE CITAS TELEFONICAS YA QUE PUEDEN PASAR MUCHOS DIAS INCLUSO SEMANAS LLAMANDO PARA PEDIR UNA CITA Y NUNCA CONTESTAN EN ESE CASO SERA MEJOR SEGUIR MADRUGANDO MUY MALO EL SERVICIO DE CITAS TELEFONICAS	QUEJA	15/01/2019	22/01/2019	6
17/01/2019	JUAN DAVID BARRERA	ATENCION AL USUARIO	ESTOY MUY SATISFECHO CON EL SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO EN LA LINEAPARA LLAMAR A PEDIR CITAS AL 2770333 BUENA LA ATENCION RAPIDA LA LLAMADA DAN LA CITA DE UN DIA PARA OTRO LA EPS ES COMPARTA	FELICITACION	17/01/2019	N/A	NA
17/01/2019	ELCY AGUIRRE	MEDICO	ES UNA FALTA DE RESPETO CON NOSTROS YA QUE ESTA DOCTORA LLEGA TARDE SE ENCIERRA EN EL CONSULTORIO A CHATEAR CON SU CELULAR Y UNO ESPRANDO AFUERA HORAS, NECESITAMOS SOLUCION A ESTO, LA DOCTORA YULI DE LA TARDE	QUEJA	17/01/2019		SIN RESPUESTA

18/01/2019	GERALDIN DURAN ROJAS	ENFERMERIA	EL DIA 15 DE ENERO ME DIRIJO AL CENTRO DE PREVENCION Y PROMOCION A CITA DE CONTROL DE PLANIFICACION DONDE ME INFORMAN QUE NO APARECIA EN AGENDA Y QUE ME ESPERARA LUEGO SE DIRIGIO UNA DE LA SEÑORITAS DE LA VENTANILLA HACIA EL CONSULTORIO DE UNO DE LOS MEDICO A VER SI ME ATENDIA POR ADICIONAL COMO SI NO SE HUBIERA PEDIDO CITA CON ANTERIORIDAD, NO ES LA PRIMERA VEZ QUE PSA QUE ME ATIENDEN COMO ADICIONAL	QUEJA	21/01/2019	22/01/2019	1
18/01/2019	GERALDIN DURAN ROJAS	FACTURACION	LA NIÑA DE FACTURACION DE PREVENCION Y PROMOCION FUE MUY GROSERA EN EL TRATO DE DIRIGIRSE A UNO DE USUARIO SOLO POR HJACER VALER SUS DERECHOS, SE TUVIERON VARIOS ALTERCADOS POR DU FALTA DE SERVICIO AL QUE SE DIRIJE, DONDE SE ME FUE ENTREGADA DE MALA MANERA LA ORDEN DE MEDICAMENTO DONDE SE FUE IMPRESA MAL DE TAL MENERA QUE FUE DEVUELTA EN FARMACIA Y NUEVAMENTE ME ATENDIENDEN DE MUY MALA MANERA, TODOS MERECEMOS RESPETO Y BUENTRATO DEJO CONSTANCIA QUE LA SEÑORITA SE NEGO A DAR SU NOMBRE	QUEJA	21/01/2019	25/01/2019	5
18/01/2019	AURA BAQUERO CRUZ	VIGILANCIA	ME SIENTO DISGUSTADA ACON EL VIGILANTE (FERNANDO MAHECHA) ES UN GROSERO CON LOS PACIENTES Y APARTE DE ESO GRITA COMO SE LE DA LA GANA, NO SIRVE PARA ATENCION AL USUARIO NO SABE EL TRATO CON LOS PACIENTES	QUEJA	21/01/2019	22/01/2019	1
18/01/2019	JORGE CALDERON	CITAS	LLEVO DOS DIAS MARCANDO AL 2770333 NO ME CONTESTAN QUE PASA FUI DONDE ESTOY AFILIADO ME DIERON UNOS NUMEROS Y MARQUE AL DE LA AMBALA ME TANEDIERON MUY MAL Y ME COLGARON EL TELEFONO ,	QUEJA	21/01/2019	22/01/2019	SIN RESPUESTA
18/01/2019	ADRIANA MALDONADO	URGENCIAS	DEMORRA EN LA ATENCION DE SERVICIOS EN RECIEN NACIDO, HORA DE LLEGADA 2:15 PM SIENDO LAS 4:40 PM NO RECIBE ATENCION MEDICA AUN CUANDO ES MENOR DE 5 AÑOS ES PRIORIDAD LA ATENCION DE SALUD, ¿POR QUÉ MOTIVO NO HAY PRIORIDAD? - LA SALUD ES UN DERECHO LA PRIORIDAD EN MENORES DE 5 AÑOS RECIEN NACIDOS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD NO SE VE REFLEJADA. - UNICAMENTE TIENEN EN CUENTA EL ORDEN DE LLEGADA - CUANDO EXISTE LA TERMINOLOGIA ATENCION PRIORITARIA, MAL ORGANIZDO EL SISTEMA DE ATENCION URGENCIAS. - FALTA DE PERSONAL MEDICO	QUEJA	21/01/2019	21/01/2019	1
22/01/2019	DERLY YORLEY LUNA	MEDICO	LA QUEJA ES QUE EL DOCTOR CORTES NO ATIENDE A LA HORA QUE ES Y CUANDO LO ATIENDE A UNO NO LO ATIENDE BIEN SE LA PASA EN LA VENTANA Y HABLANDO POR CELULAR ES MUY MALA LA ATENCION YO TENGO 6 MESES DE EMBARAZO Y CADA QUE VENGO ME QUIERE HACER EL TACTO	QUEJA	22/01/2019	28/01/2019	5
22/01/2019	CENAYDA MARTINEZ	CITAS-MEDICO	PARA INFORMARLES LA INCONFORMIDAD PARA PEDIR CITAS X TELEFONO SUGIRIENDO QUE POR LO MENOS DEJEN UN CAMPITO PORQUE VENIR A LOS CENTROS DE SALUD HACIA ANTES YA QUE ME CUENSTA MENEJAR LA TECNOLOGIA Y CON LAS CENTRALES DE ATENCION AL USUARIO ES BASTANTE COMPLICADO ME TOMA HASTA 20 DIAS PARA QUE ENTRE LA LLAMADA Y LO MAS DURO ES QUE DIGAN QUE NO HAY AGENDA DESPUES DE OIR PITOS Y PITOS EN EL AUDIFONO. IGUALO EN LA ATENCION MEDICA NO SE PUEDE RECIBIR UN SOLO CASO SI UNO VA CON DOS O MAS MOLESTIAS LOS MEDICOS DICEN QUE NO PUEDEN ATENER MAS DE UN CASO	QUEJA	22/01/2019	31/01/2019	7
22/01/2019	HERNANDO OYOLA	CITAS	POR FRAVOR CAMBIAR LA METODOLOGIA DE PEDIR CITAS SOY UN HOMBRE DE 83 AÑOS Y NO SE ME FACILITA EL MANEJO DE LAS COMUNICACIONES Y CUANDO ALGUIEN NO ME HACE EL FAVOR NUNCA CONTESTAN, PERSONALMENTE ERA MAS FACIL PARA VENIR A LA VENTANILLA LLEVO UN AÑO TRATANDO DE SOLICITAR UNA CITA PARA UROLOGO Y QUE NO HAY, GRACIAS POR SU ATENCION AL PUEBLO	QUEJA	22/01/2019	31/01/2019	7
22/01/2019	ADRIANA MARIA CAMACHO	CITAS	EL DIA 17/1/19 SOLICITE UNA CITA A LAS 8:30 AM Y ME CONTESTO UN JOVEN LLAMADO CRISTIAN Y ME ASIGNO UNA CITA CON EL DOCTOR CARLOS CASASBUENAS EL DIA 18/1/19 Y AL FACTURAR ME DICEN QUE LA CITA NO APARECE EN EL SISTEMA	QUEJA	22/01/2019	31/01/2019	7
22/01/2019	ESTER ORTIZ	URGENCIAS	ME QUEJO POR EL MOTIVO QUE TENIA UNA CITA PARA UN EXAMEN DE ELECTROCARDIOGRAMA A LAS 2:15 PM Y ME ATENDIERON A LAS 4:30 PM SOY UNA PERSONA MAYOR GRACIAS	QUEJA	28/01/2019	29/01/2019	1

22/01/2019	ANONIMO	TALENTO HUMANO	LA FUNCIONARIA MARIA CRISTINA RAMIREZ DE VIERA NO HA ATENDIDO A LOS CONTRATISTAS DESPUES DEL 8 DE ENERO DE 2019 PESE A QUE NOS DIJERON QUE POSTERIOR A ESA FECHA PODIAMOS FIRMAR LOS CONTRATISTAS DE PIC LA CUENTA DE DICIEMBRFE DE 2018 EN PARTICULAR ME HE ACERCADO MAS DE 4 VECES DON ES HORARIO DE LA MAÑANA Y DOS EN HORARIO DE LA TARDE SIENDO DEVULETA Y POR MANIFESTACION DE LA MISMA FUNCIONARIA DE USTEDES, EL DIA 17 DE ENERO SE ENCONTRABAN MAS DE 32 PERSONAS A PARTIR DE LAS 2 PM EN EL PASILLO DEL AREA DE CONTABILIDAD DADO QUE EL HORARIO DE LA FUNCIONARIA ES HASTA LAS 6 PM CITO A LOS CONTRATISTAS Y QUEDAMOS 14 SIN PODER FIRMAR CUENTA DE COBRO LO CUAL NOS PERJUDICA PORQUE EL AREA DE TESORERIA NOS MANIFIESTA QUE LAS CUENTAS QUE SE FIRMAR EL DIA DE HPY 18 DE ENERO QUEDN INCLUIDAS EN CUENTAS POR PAGAR HASTA EL MES DE FEBRERO DE 2019	QUEJA	23/01/2019	28/01/2019	4
22/01/2019	ANONIMO	TALENTO HUMANO	LA FUNCIONARIA MARIA CRISTINA RAMIREZ DE VIERA NO HA ATENDIDO A LOS CONTRATISTAS	QUEJA	23/01/2019	28/01/2019	4
22/01/2019	FLORALBA T. ROJAS	ENFERMERIA	LAS ENFERMERAS DEL TURNO DE HOY 20 DE ENERO EN HORAS DE LA TARDE QUE SE LLAMAN YERALDINE Y MARITZA ME LAVAN Y HACEN CURACION Y ME DEVUELVEN Y ME PUSIERON A PASEAR POR VARIA CLINICAS HASTA QUE ME ATENDIERON ACA EN EL SAN FRANCISCO, ME PARECE MUY MAL DEL PROCESO ASISTENCIAL ESPERO UNA PRONTA RESPUESTA POR PARTE DE USTEDES	QUEJA	23/01/2019	28/01/2019	4
22/01/2019	PAULA ANDREA MEJIA	FACTURACION -MEDICO	ESTUVE HACIENDO FILA PARA FACTURAR LA CITA Y LA CHICA DE LA CAJA 1 SE OCUPA Y CUANDO ME ATENDIO YA SE HABIA PERDIDO LA CITA ME ACERQUE AL CONSULTORIO # 5 A VER SI EL PROFESIOANL ME ATENDIA Y LA RESPUESTA ES QUE TENIA QUE PEDIR OTRA CITA, ME PARECE POCO PROFESIOANL QUE NO ENTIENDA EL MOTIVO POR EL CUAL LA PERDI	QUEJA	22/01/2019	25/01/2019	3
22/01/2019	ALBA LUCIA CASTRO	MANTENIMIE NTO	POR FAVOR COLOCAR VENTILADOR EN EL CENTRO DE SALUD EL JARDIN MUCHO CALOR EN LA SALA DE ESPERA, AGRADEZCO SU ATENCION	SUGERENCIA	28/01/2019	28/01/2019	1
23/01/2019	ESPERANZA ANYUL PINEDA	ODONTOLOGI A	MI QUEJA CONSISTE EN QUE A MEDIADOS DE DICIEMBRE SQUE FICHA PARA SEGUIR CON EL PROCESO QUE ME VENIAN HACIENDO, SOY UNA MUJER QUE TENGO A CARGO A MI PAPA, MI MAMA Y A LA MADRE DE MI MAMA QUE REQUIEREN CUIDADOS POR OBIAS RAZONES NO PUEDO QUEDARME DE TIEMPO COMPLETO ESPERANDO LA ATENCION ASI QUE ESE DIA REGRESE A ESO DE LAS 9:30AM Y YA HABIAN TERMINANDO LAS CONSULTAS PERO LA ODONTOLOGA Y LA AUXILIAR TODAVIA ESTABAN, HABLE CON ELLAS, LES EXPLICO MI SITUACION QUE AVECES CUANDO ATIENDEN TENBGO CITAS Y SE ME DIFICULTA MUCHO, QUE VIERAN LA HORA Y NO QUISIERON ATENDERME QUISIERA SABER SI PUEDEN HACER ESTO Y CUAL ES EL HORARIO DE ELLAS	QUEJA	23/01/2019		SIN RESPUESTA
25/01/2019	SANDRA PAOLA MENESES	MEDICO	ME CITAN A LAS 4 PM PARA CITA POR MOTIVO DE FISURA DE OIDO SIENDO LAS 5:30 PM NO ME HAN LLAMADO Y ME DECIDO RETIRARME POR MOTIVOS DE QUE TRABAJO Y TENGO QUE ENTRAR AL TRABAJO MUCHA DEMORA POR EL DOCTOR RODRIGUEZ	QUEJA	28/01/2019	28/01/2019	1
25/01/2019	JULIO CESAR LOZANO	CITAS	EL SEÑOR JHON URIBE DEL CONTAC CENTER NO ASIGNO UNA CITA AL SAN FRANCISCO PARA EL DIA 17 DE ENERO A LAS 4:15 PM CON LA SORPRESA QUE NO APARECIO EN EL SISTEMA LO CUEL NOS GENERO GASTOS EN TRANSPORTE PERMISO EN EL TRABAJO Y DEMAS INCOMODIDADES, INTERPONGO ESTA QUEJA CON EL FIN DE QUE CORRIGAN DICHAS INCONFORMIDADES QUE SE PRESENTAN CONTINUAMENTE	QUEJA	25/01/2019	28/01/2019	1
24/01/2019	HERMINIA CLAVIJO DE RAMIREZ	CITAS	SUPlico CONTESTAN LA LINEA 2770333 QUE DEJAN PARA LAS CITAS, POR FAVOR SOLUCIONAR	QUEJA	25/01/2019	28/01/2019	1
24/01/2019	LUIS ANGEL GRAJALES	CITAS	SOLICITAMOS EL CAMBIO DE TELEFONO 2770333 NO CONTESTAN MUY MALO ESE SERVICIO	QUEJA	25/01/2019	28/01/2019	1
24/01/2019	JAVIER MORA CALDERON	CITAS	LLEGAMOS TEMPRANO Y NO DAN CITAS Y SE LLAMA AL NUMERO	QUEJA	25/01/2019	28/01/2019	1
24/01/2019	ABISAE RENGIFO CRUZ	CITAS	EL TELEFONO QUE MARCO NO CONTESTAN EN NINGUN MOMENTO EL 2770333	QUEJA	25/01/2019	28/01/2019	1
24/01/2019	CRISTIAN MOLINA MORA	CITAS	LES COMUNICO QUE EL TELEFONO 2770333 NO CONTESTAN PARA PEDIR CITAS POR FAVOR BUSCAR UNA SOLUCION	QUEJA	25/01/2019		SIN RESPUESTA
24/01/2019	DELIO JESUS RAMIREZ	CITAS	LLAMO AL NUMERO 2770333 Y NADIE CONTESTA GRACIAS EPSERAMOS NOS COLABOREN	QUEJA	25/01/2019		SIN RESPUESTA
24/01/2019	ULISES GONGORA GOMEZ	CITAS	EPS SALUD VIDA MOTIVO: EL TELEFONO 2770333 NO CONTESTAN NI AGENDAN CITA	QUEJA	25/01/2019	28/01/2019	1

24/01/2019	REINALDO RIVERA MORA	CITAS	INCONFORME NO CONTESTAN PARA LAS CITAS , MARCO HASTA TREINTA VECES Y NO CONTESTAN HASTA 3 DIAS SEGUIDOS EXIGIMOS QUE DEN LAS CITAS PERSONAL, GRACIAS POR SU ATENCION	QUEJA	25/01/2019	28/01/2019	1
24/01/2019	YULI BARRETO	MEDICO	PEDI CITA PARA HOY Y ME LA DIERON PARA LAS 10:00 AM Y SON LAS 11 AM Y NO ME HAN ATENDIDO Y TODAVIA FALTAN DOS PACIENTES Y TENGO QUE IR A TRABAJAR ES UN AFALTA DE RESPETO	QUEJA	25/01/2019	28/01/2019	1
25/01/2019	LAURA VALENTINA BUITRAGO-JAMES BUITRAGO-DENIS RESTREPO-LUIS EDUARDO BEDOYA	ODONTOLOGIA	SIENDO LAS 8:05 AM SE ACERCO LA SEÑORITA LAURA VALENTINA BUITRAGO QUIEN TENIA CITA ODONTOLOGICA Y LLEGO 3 MINUTOS MAS TARDE YA QUE SE RETARDO PORQUE SE ENCUENTRA EN EL PROGRAMA DE LACTANTES Y LA SEÑORA AUXILIAR DE ODONTOLOGIA UNA MAYOR CRESPA QUE NO DIO SU NOMBRE FUE MUY GROSERA Y NO FUE SOLO GROCERA CON ESTA SEÑORA SINO CON MAS PACIENTES, TENEMOS VIDEOS Y FOTO DE LA SEÑORA, PIDO COLABORACION PARA QUE NOS COLABORE Y EL SERVICIO SEA MEJOR DE LO CONTRARIO PONDRE AVISO EN LA EMISORA	QUEJA	25/01/2019		SIN RESPUESTA
25/01/2019	DORLEYN KATERINE GUZMAN ARIAS	ENFERMERIA-CRECIMIENTO Y DESARROLLO	PORQUE SIEMPRE PONEN UNA HORA PARA TODOS LOS PACIENTES DE CONTROL Y CRECIMIENTO Y DESARROLLO Y LOS ATIENDEN POR ORDEN DE LLEGADA	QUEJA	28/01/2019	28/01/2019	1
25/01/2019	RUBY PEREZ SOTO	ENFERMERIA-CRECIMIENTO Y DESARROLLO	LA SEÑORA LILIANA ALVIS ES UNA SEÑORA SUPER GROCERA, LES TIRA LA PUERTA A LOS USUARIOS LOS GRITA Y LES APLICA LAS INYECCIONES DE MALA GANA LES DEJA MORADOS DE 15 A 20 DIAS, DESVISTE DE MAALA GANA Y CASI ME HACE CAER EL NIÑO DE LA CAMILLA DE UN EMPUJON POR ESTAR DISCUTIENDO CON LAS COMPAÑERAS	QUEJA	28/01/2019	28/01/2019	1
25/01/2019	OFELIA O	MEDICO - RAYOS X	MUY MALA INFORMACION CON EL USUARIO CONSULTA A LAS 2:30 PARA RX DE URGENCIAS Y ME ENVIAN DESDE EL HOSPITAL DEL SUR AL SAN FRANCISCO Y LUEGO ME DEVUELVEN PARA EL SUR DE NUEVO PARA LLEVAR EL RESULTADO Y SON LAS 4 PM QUE ME TOMAN LA RX Y SUPUESTAMENTE ES UNA URGENCIA	QUEJA	28/01/2019	28/01/2019	1
25/01/2019	RUBY PEREZ SOTO	SERVICIOS GENERALES	LA SEÑORA DICE QUE NO SE LLENE LAS CAJAS DEL BUZON DE SUGERENCIAS PORQUE ELLA MISMA LAS BOTA A LA BASURA QUE ESO NO SIRVE PARA NADA	QUEJA	28/01/2019	28/01/2019	1
29/01/2019	IRMA BASTO REYES	MEDICO	SE QUEJA PORQUE NO HAY CITA CON MEDICOS	QUEJA	29/01/2019	29/01/2019	1
31/01/2019	BLANCA MILENA JIMENEZ SALAZAR	FACTURACION	LLEGUE A LAS 7: 15 AM EL DIA 21 DE ENERO A LA CITA, EL FACTURADOR TENIA MUCHA GENTEE HACIENDO FILA POR QUE EL NO TENIA MUCHO CONOCIMIENTO DE SU LABOR Y POR ESO SE DEMORABA EN ATENDER CUANDO TOCO MI TURNO ERAN LAS 7:35 AM Y ,ME DIJO QUE YO HABIA PERDIDO LA CITA POR NO HABIA LLEGADO A TIMEPO LA CITA ESRA A LA 7: 30 AM	QUEJA	05/02/2019		SIN RESPUESTA
31/01/2019	WENDY KATERINE NAVARRO OCAMPO	CITAS	PONGO ESTA QUEJA ATRABES DE ESTA USI POR QUE DEFINITIVAMENTE EL NUMERO TELEFONICO PARA SACAR CITAS Y AHORA MADRUGANDO SE PUEDE ENTONCES? N Y LA SLUD, NUESTRAS FAMILIAS, NUESTROS BEBEEES QUE? ES LA PREGUNTA QUE NOS HACEMOS TODOS POR FAVOR HASTA LOS ANIMALITOS NECESITAN ATENCION GRACIAS	QUEJA	05/02/2019	13/02/2019	13
1/02/2019	ANA JESUS DIAZ	MEDICO	MUCHA DEMORA PARA ATENDER LOS PACIENTES LLEVO HORA Y MEDIA ESPERANDO LA CONSULTA	QUEJA	05/01/2019	8/02/2019	7
31/01/2019	DIANA HERNZNDEZ	URGENCIA	LLEGO AL CENTRO DE SALUD CON MI HIJO A LAS 6:30 AM Y ANTES DE MI HAY SOLO UNA PACIENTES A LA CUAL LE HACEN EL INGRESOS ESPERO PARA QUE TAMBIEN A MI HIJO SE SIENTE MA L QUE TIEN FIEBRE Y LO UNICO QUE ME DICE ES QUE ESPEREN QUE ME LLAMEN SON LAS 7:15 Y TODAVIA NO ME HAN LLAMADO COMO ES POSIBLE QUE UN NIÑO SINTIENDOSE MAL TENGA QUE ESPERAR POR ESO ES QUE LA SALUD EN ESTE PAIS ES TAN MAL Y GRACIAS	QUEJA	04/02/2019	07/02/2019	7

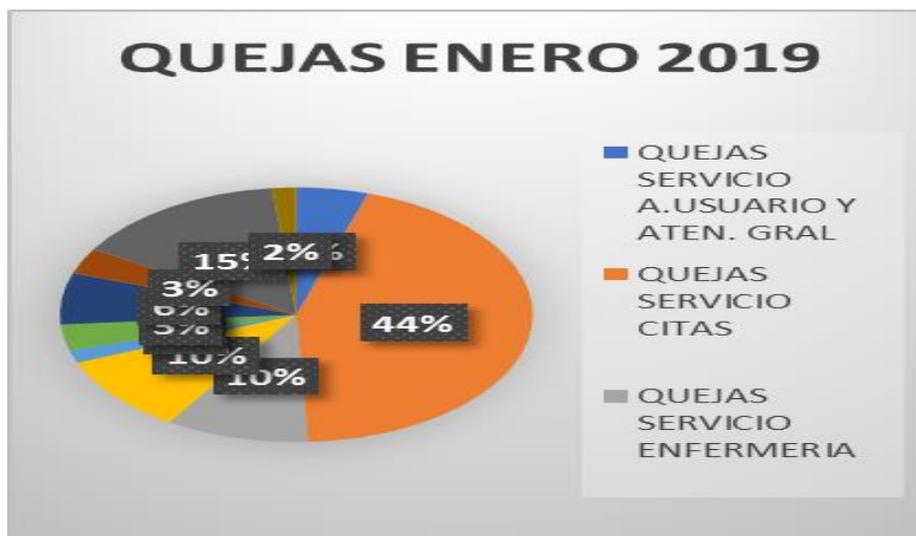
Fuente: Oficina de SIAU

MES	OPORTUNAS	< 15 DIAS	> 15 DIAS	SIN CONTESTAR	FELICITACIONES	TOTAL PQRS MES
	OPORTUNAS	EXTEMPORANEAS < 15 DIAS	EXTEMPORANEAS > 15 DIAS			
ENERO	3	24	11	8	5	79

Fuente: Oficina de SIAU

Según el cuadro resumen del mes de enero, se observa que durante el mes de enero, se contestaron extemporáneamente 11 PQRS y no se les dio respuesta a 8 PQRS.

MES	QUEJAS SERVICIO									
	A.USUARIO Y ATEN. GRAL	CITAS	ENFERMERIA	FACTURACION	MANTENIMIENTO	ODONTOLOGIA	SERVICIOS GENERALES	TALENTO HUMANO	URGENCIAS	VIGILANCIA
ENERO	3	27	6	6	1	2	4	2	9	1



De acuerdo al cuadro y la gráfica anterior se evidencia que el servicio que recibió el mayor número de quejas durante el mes de enero de 2019 fue CITAS con un 44%., por NO contestación del teléfono, seguido del área de enfermería con un 15% por grosería de algunas enfermeras de crecimiento y desarrollo, llegada tarde de las enfermera y porque no atienden en orden de llegada.



Según el cuadro general de PQRSF y la gráfica anterior se observa que el área se recibieron 5 felicitaciones durante el mes de enero de 2019 por buena atención al usuario en urgencias, odontología, oficina de SIAU, odontología y atención en general.

## PQRSF MES DE FEBRERO DE 2019

FECHA DE RADICADO OFICINA PQR	NOMBRE USUARIO	SERVICIO INVOLUCRADO	DESCRIPCION DE LA QUEJA	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y/O FELICITACION	FECHA DE RADICADO AL COORDINADOR	FECHA DE RESPUESTA	INDICADOR DE OPORTUNIDAD
6/02/2019	LIZBTH THYL	URGENCIAS	MUY RESPETUOSAMENTE TUBE A MI MADRE HOSPITALIZADA, Y HAY BUENA ATENCION MEDICA, EN EL ASEO BAÑOS PISO Y UN AGRADABLE AMBIENTE- SON MUY AMABLE TANTOS MEDICOS ENFERMERA Y LOS DEL ASEO	FELICITACION	06/02/2019	NA	NA
1/02/2019	CAROLINA HERRERA	CITAS	LLEGA DEMASIADO PACIENTE Y HAY MUCHO DESORDEN Y DEMORA GRACIAS	QUEJA	06/02/2019	11/02/2019	10
1/02/2019	JULIETA QUVEDO CASTAÑEDA	CITAS	MI QUEJA ES PORQUE NO CONTESTAN LA LINEA TELEFONICA 2770333 PARA SOLICITAR CITAS EL ASESOR ME INFORMA CUANDO LOGRO AL FIN COMUNICARME A LAS 10 m en adelante que como solo hay una odontóloga aquí ENTONCES LAS CITAS SE VAN MUY RAPIDO Y CUANDO ME CONTESTAN Y NO HAY CITAS, LA SUGERENCIA ES QUE SI NO DA O BASTA, LA SUGERENCIA ES QUE NO HAY CITAS, LA DOCTORA DE LA TARDE ENTONCES NECESITAMOS CON URGENCIA OTRO ODONTOLOGO EN LA MAÑANA porque el paciente SE PUEDE TARDAR HASTA DOS (2) SEMANAS SOLICITANDO UNA CITA QUE NO DAN Y LO QUE PASA ES QUE SE SUPENDE EL TRATAMIENTO ODONTOLOGICO CON TODO LO QUE ESTO CONLLEVA GRACIAS POR SUA TENCION	QUEJA	06/02/2019	25/02/2019	24
1/02/2019	ADRIANA PEÑA GARCIA	FACTURACION	EL MOTIVO DE MI QUEJA OBEDECE A QUE HE LLEGADO A SOLICITAR UNA CITA PARA UN CERTIFICADO MEDICO DESPUES DE 2 HORAS DE ESPERA EN LA FILA LA CHICA ENCARGADA DE LA FACTURACION Y ASIGNACION DE CITAS NOS INDICA QUE EL SISTEMA SE HA CAIDO Y QUE NO PUEDE REINICIARLO POR QUE YA SE VA DE FOMRA MUY TOSCA NOS DICE QUE ELLA NO PUEDE HACER NADA QUE NO ES SU CULPA Y QUE NO PUEDE BRINDARNOS NINGUNA SOLUCION, SI BIEN ES CIERTO QUE ELLA NO TIENE LA CULPA QUE EL SISTEMA CAIGA TAMBIEN LO ES QUE EL USUARIO NO ES RESPONSABLE DE LA FALLA QUE HA PERDIDO TIMPO Y TAMBIEN MERECE RESPETO Y UNA TENCION DE CALIDAD HAY MANERAS DE DIRIGIRSE A UN PUBLICO! HAY CURSOS DE ATENCION AL CLIENTE OJALA PUESTA MEJORAR ESTRE ASPECTO POR QUE DE LA ATENCION MEDICA NO TENGO QUEJA	QUEJA	04/02/2019	20/02/2019	19
9/02/2019	JOSE ESTEBAN GOMEZ	URGENCIAS	YO JOSE ESTEBAN ME ACERQUE A URGENCIAS EL DIA LUNES 1 ENERO EN LAS HORAS DE LA TARDE 3PM PARA CAMBIO SONDA ME ATENDIO LA SEÑORA LILA Y MEDIJO QUE TNATA CAMBIADA DE SONDA PUES EL DIA SABADO ME COLOCARON UN #18 Y EL LUNES YO TENIA UNA #20 PARA PODER ORINAR NO ME CAMBIO Y NO ME ENTREGO LA SONDA Y MEDIJO VENGA EN 20 DIAS ME REVISO Y ME CAUSO TRAUMA CON LA SONDA Y ME PUSO A SANGRAR EL DIA MARTES REGRESE EN LA HORA DE LA TARDE INGRESE 8 PM Y LA SEÑORA LILA ME VOLVIO ATENDER PERO YO ESTABA CON MI HIJA NO SUPO MANIPULARME LA VENA PARA SACARME UNOS EXAMENES DE SANGRE ME COGIO EL BRAZO CON ASCO PARA EL CAMBIO ME DIJO ESTA LIMPIO POR QUE SI ESTA SUCIO ES UNA FALTA DE RESPETO CON NOSOTROS NO ME GUSTO COMO ME ATENDIO Y POR NO CAMBIAR LA SONDA EL DIA LUNES 7 DE ENERO PUESTO QUE TENGO UNA CIRUGIA EL 15 DE ENERO DE PROTASTECTOMIA VESICAL Y LOS RESULTADOS QUEDARON EN 8 DE HEMOGLOBINA	QUEJA	06/02/2019	12/02/2019	3
6/02/2019	MAURICIO RINCON LOAIZA	URGENCIAS	LA PRESTACION DEL SERVICIO ES MALA LOS MEDICOS NO TIENEN HERRAMIENTA NECESARIA NO TIVEN TERMOMETRO BAJA LENGUAS LOS SERVICIOS NO SON PRESTADOS AL MOMENTO INDICADO	QUEJA	06/02/2019	12/02/2019	6
6/02/2019	JENNY LUCIA VARGAS GARCIA	RADICACION NO POS	EL DIA 3 DE ENERO DEL 2019 VINE A RADICAR NO POS Y EL SEÑOR ME DEVOLVIO LOS PAPALES Y NOME DI CUENTA QUE EL ME HABIA DEVUELTO LA COPIA DE LA FORMULA Y NO LA ORIGINAL, ME VINE A DAR CUENTA EL DIA 14 DE ENERO PORQUE EL VIGILANTE DE LA GOBERNACION DEL TOLIMA ME DIJO QUE NO LLEVABA LA ORIGINAL Y FUERA DE ESO NO ME RADICO LAS GOTAS DE LOS OJOS DE MI MADRE GRACIAS POR SU ATENCION PRESTADA	QUEJA	06/02/2019		SIN RESPUESTA

6/02/2019	EMILSE LONDOÑO	RADICACION NO POS	PARA INFORMARLES SOBRE LA MALA ATENCION PRESTADA POR EL SEÑOR HECTOR DUQUE (SOLO REPARTIO UNA CANTIDAD DE FICHAS NO SUPERIOS HA 35 YO ESTUVE ANTES DE LAS 2 ES MAS FALTANDO 7 MINUTOS Y NO ME ENTREGO FICHA ME REGAÑO Y DIJO DE MAL MODO QUE PODEMOS HACER MADRUGAR HYA PERSONASN DESDE LAS 11 AM GRACIAS	QUEJA	06/02/2019		SIN RESPUESTA
6/02/2019	ALIX MOYA	CITOLOGIA	LA AUXILIAR DE ENFERMERIA DE LA ENTREGA DE CITOLOGIAS ALEXANDRA ES MUY GROCERA CON LOS USUARIOS EL DIA 4 ME CONTESTO DE MALA MANERA MUY GROCERA AMARGADA Y LO GRITA DELANTE DE LA GENTE MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCION PRESTADA	QUEJA	06/02/2019	4/03/2019	26
6/02/2019	ELIANA MANTILLA MANTILLA	CITOLOGIA	LA AUXILIAR ALEXANDRA CONTESTA DE MALA MANERA MUY GROCERA FALTA MUCHO DE RESPETO OFENDE A LA GENTE ENTREGA MAL LOS RESULTADOS Y NO CARGA LA IDENTIFICACION MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCION PRESTADA.	QUEJA	06/02/2019	4/03/2019	26
6/02/2019	MILMA CASA VIRBIESCAS	URGENCIAS	EN EL DIA DE HOY MADRUGAMOS RICAUTE USI NO LA LLAMRON LA IGNORARON Y ALLI SI UNSI UN CON TRABA SOLO NO LE PRESTARON SERVICIOS 5:00 AM YI SOY LA HIJA DE LA SERÑORA ANA DLEIA VIRBASCA	QUEJA	06/02/2019	11/02/2019	5
6/02/2019	ANA DELIA AVILA VIRBIESCA	URGENCIAS	QUEJA EN LEL DIA DE HOY MADRUGA HOY 5:00 PM AM URGENCIAS SE ENCONTRARÁ SOLO PERO LLEGARON LAS 6 AM Y NO LA LLAMRON NO LE CONTESTAN ELLA PEDIA AYUDA LA IGNORABAN MEDIO TRISTE RABIA NO LA ATENDIAN	QUEJA	06/02/2019	11/02/2019	5
6/02/2019	PIEDAD LILIANA CARDOSO ALARCON	CITAS	SOLICITO CITAS PERSONALMENTE POR QUE POR TELE NUNCA LOS DAN LLAMA Y LLAMA UNO Y NO CONTESTAN O DEJAN DESCOLGADO Y NUNCA VUELVEN A CONTESTAR ENTONCES SOLICITO LAS CITAS PERSONALMENTE	QUEJA	06/02/2019	18/02/2019	12
6/02/2019	PILAR PARADA, MISAELE DIAZ, DORAN IMBACHI, ANA ROJAS	CITAS	SEÑORES DE LA SLUD MADRUGAMOS A LA 5 AM PARA CITAS MEDICAS Y NO NOS LA DIERON POR TELEFONO NO NOS LA DAN NO CONTESTAN Y SI NOS CUELGAN SOMO USUARIOS QUE EXIGIMOS ATENCION	QUEJA	06/02/2019	18/02/2019	12
6/02/2019	SIGIFREDO DEVIA HOYOS	CITAS	POR FAVOR PONGAN TELEFONOS DONDE UNO PUEDA COMUNICARSE ES UN PROBLEMA LLEVO 15 DIAS DESDE LA 8 AM HASTA LAS 5 00 PM CASA 2 HORAS HASTA LAS 4Y 5 LLAMADAS NO CONTESTAN VOY A SIN SALUD EDAD 65 AÑOS POR FAVOR	QUEJA	6/02/2019	18/02/2019	12
6/02/2019	ANA CLEMIRA LEIVA	CITAS	LLAMAR AL TELEFONO PARA PEDIR CITA ES UN PROBLEMA POR FAVOR PONGAN MAS TELEFONOS SOMOS MUCHOS LOQ EU NECESITAMOS DE ESSE SERVICIO LLAS LAS 8 HASTA LAS 12.00 Y NADA IMPOSIBLE	QUEJA	6/02/2019	18/02/2019	12
6/02/2019	MEDIMAS-NASLY MILDRE ROA CRUZ	CITAS	RECIBA UN CORDIAL SALUDO EN NOMBRE DE MEDIMAS EPS NOS PERMITIMOS TRASLADAR PQR 439324 DE LA USUARIA NASLY MILDRE ROA CRUZ CC 38144275 TELEFONO 3214680736 EN LA CUAL REFIERE INFONFROMIDAD CON EL SERVICIO DE ASIGNACION DE CITAS YQ EU SOLO REPARTEN 50 FICHAS Y DAN UNA CITA POR PERSONA, CON EL OBJETIVO QUE SE REALICE EL ANALISS Y SE APLIQUE PLANES DE MEJORAMIENTO A LOS QUE HUBIERE LUGAR RECORDANDO QUE LA CLAUDAD HACE PARTE ESENCIAL DEL SERVICIO DE SALUD QUE MEDIMAS EPS SOLICITA EN AL ATENCION A SUS USUARIOS	QUEJA	6/02/2019	18/02/2019	12
7/02/2019	SANDRA LOZANO	RADICACION NO POS	SIENDO LAS 3:20 DEL MISMO DIA MANIFIESTO QUE EL SEÑOR HECTOR DUQUE DE FORMA GROSERA EN SU ACTITUD Y EN SU INFORMACION ME VULNERA EL DERECHO DE ENTREGARME UNA ORDEN FUE RADICADA EL DIA VENGO DE MANERA DECENTE Y LE PIDO EL FAVOR PARA DICHA ENTREGA DE MI ORDEN MEDICA ESTROBOSCOPIA Y E NIEGA EN DARMELA POR NO TENER FICHA NO OSBSTANTE ME HABIA INFORMADO QUE NO ERA NECESARIA LA FICHA EN DIAS DE IGUAL MANERA ME HABIA DESINFROMADO HACIENDOME IR HASTA LA GOBERNACION QUE ERA ALLA DONDE SE RADICABA AHORA ME CIERRA LA VNETANA Y DE FORMA GROSERA ALTIVO Y COMO PERSONA AGRANDADA APROVECHA SU CARGO PARA JUGAR CON LAS PERSONAS COMO ES MI CASO POR PERSONAS COMO ESTAS ES QUE SE DESANIMA EN LA VIDA PERSONAL DE UNO A SEGUIR SIENDO AMABLE YA QUE LORO DE VER COMO ESTE SEÑOR SE TOMA SU CARGO DE MANERA ERRADA	QUEJA	7/02/2019		SIN RESPUESTA

7/02/2019	CAMILA ANDREA POIVEDA	ODONTOLOGIA	ESTAMOS SATISFECHOS PO LA ATENCION DE LA DOCTORA DE ODONTOLOGIA VIVIANA ANDREA FLORES YA QUE RECIBIMOS MUY BUENOS SERVICIOS AQUÍ EN BELLOHORIZONTE Y EN PICALÉÑA MUCHAS GRACIAS	FELICITACION	7/02/2019	NA	NA
8/02/2019	DIANA MARCELA RIVERA CRUZ	ODONTOLOGIA	QUEJA A POR ANGELICA AUXILIAR FALTA AL RESPETO REGAÑANDO CADA VEZ QUE VENGO YO YA HE HECHO UN RECLAMO Y NO ME LO HAN CONTESTADO	QUEJA	8/02/2019	22/02/2019	14
8/02/2019	OSCAR FELIPE TOBON	CITAS	QUEJA TRASLADADA POR MEDIMAS DEL USUARIO OSCAR FELIPE TOBON CASTILLO POR ASIGNACION DE CITAS	QUEJA	8/02/2019	18/02/2019	10
8/02/2019	LUZ MARINA RUBIO ALVARADO	LABORATORIO	LA SRITA DE LABORATORIO CITAN A LAS 6 AM , DESPUES A LAS 9, LUEGO QUE A LAS 7 AM Y QUE NO QUE VUELVA A VENIR, FALTA DE RESPETO 3 DIAS PARA UN EXAMEN	QUEJA	8/02/2019		SIN RESPUESTA
8/02/2019	DIANA MARCELA ROMERO	VIGILANCIA	EL VIGILANTE QUINCENO SIEMPRE QUE VENGO A VISITAR UN PACIENTE NO PUEDO INGRESAR ME DICE QUE POR SER MENOR DE EDAD Y YO TENGO 16 AÑOS	QUEJA	8/02/2019		SIN RESPUESTA
8/02/2019	MANUEL SANCHEZ	URGENCIAS	LAS ENFERMERAS REALIZAN DE MANERA INADECUADA LOS PROTOCOLO QUE ES TAN SENCILLO COMO EL DE ORINA, EL VIGILANTE DA ORDENES DE EXAMENES CUANDO EL NO TIENE ESA FACULTAD.	QUEJA	8/02/2019	19/02/2019	11
8/02/2019	PAOLA RAMIREZ	PYP	SOY MADRE PRIMERISA Y NO TENIA INFORMACION DE CADA CUANTO ES EL CONTROL LA ENFERMERA PUSO UNA FECHA EN EL CARNET Y OTRA EN EL SISTEMA Y ME BLOQUEARON LA ENFERMERA DANIELA ORTIZ	QUEJA	8/02/2019		SIN RESPUESTA
8/02/2019	ANONIMO	MEDICO	QUE POR FAVOR EL DR. CESAR GARCIA SE COMPORTE COMO PROFESIONAL Y NO ANDE COQUETIANDO A NOSOTRAS LAS RECIEN EMBARAZADAS	QUEJA	2/08/2019	13/02/2019	5
8/02/2019	LUIS EDUARDO LARRATE	URGENCIAS	LA OFICIANA DE ASEGURAMIENTO Y PRESTACION DE SERVICIOS NOS TRASLADA LA PQRS CON RADICADO No 2019-4681, QUEJA INTERPUESTA POR MAGDA YANETH SANCHEZ DUQUE , EN LA U.I. SUR POR POSIBLE MALTRATO POR PARTE DEL DOCTOR LUIS EDUARDO LARRARTE .	QUEJA	8/02/2019	8/02/2019	0
11/02/2019	ROBERTO BEDOYA	INFORMACION	DERECHO DE PETICION DE LA PERSONERIA SOLICITANDO LOS MODELOS DE ATENCION QUE SE ESTAN IMPLEMENTANDO EN EL HOSPITAL, CON CUANTO PERSONAL MEDICO CUENTA, COMO ESTAN CREADOS Y CUALES SON LOS MIEMBROS DE COMITES DE USUARIOS , CON EL FIN DE DARLE RESPUESTA A LA SOLICITUD DEL USUARIO ROBERTO BEDOYA	PETICION	11/02/2019	18/02/2019	7
11/02/2019	LAURA CMAILA ROJAS	GENERAL	PARA DAR GRACIAS A LOS DOCTORES ENFERMEROS Y DEMAS POR SU COLABORACION Y BUEN SERVICIO MIENTRAS ESTUVE EN LA UNIDAD PEDIATRICA	FELICITACION	NA	NA	NA
11/02/2019	DIEGO HERNAN OSORIO ESCOBAR	AGRESION USUARIO	EL DIA MIERCOLES 6/02/19 EL USUARIO ALFONSO RAFAEL HERNANDEZ AFILIADO A MEDIMAS, ES GROSERO Y AGREDE VERBALMENTE A LOS FUNCIONARIOS DE LA USI-ESE	PETICION	11/02/2019	12/02/2019	1
11/02/2019	DELMI LORENA LOPEZ FRAILE	AGRESION USUARIO	EL DIA MIERCOLES 6/02/19 EL USUARIO ALFONSO RAFAEL HERNANDEZ AFILIADO A MEDIMAS, ES GROSERO Y AGREDE VERBALMENTE A LOS FUNCIONARIOS DE LA USI-ESE	PETICIONS	11/02/2019	12/02/2019	1
11/02/2019	DANIELA ORTIZ RIVEROS	AGRESION USUARIO	EL DIA MIERCOLES 6/02/19 EL USUARIO ALFONSO RAFAEL HERNANDEZ AFILIADO A MEDIMAS, ES GROSERO Y AGREDE VERBALMENTE A LOS FUNCIONARIOS DE LA IUSI-ESE	PETICION	11/02/2019	12/02/2019	1
11/02/2019	ANONIMO	GENERAL	FELICITAR AL GRUPO DE PERSONAS QUE SE ENCUENTRAN LABORANDO DESDE EL GUARDIA , ENFERMERO HASTA EL DOCTOR MUY BUENA LA ATENCION	FELICITACION	NA	NA	NA
11/02/2019	ANINIMO	URGENCIAS	MAL SERVICIO POR PARTE DEL PERSONAL MEDICO, MUCHA DEMORA	QUEJA	11/02/2019	20/02/2019	9
13/02/2019	ROSALBINA BERNAL	CITAS	POR FAVOR ATENDER MAS PERSONAL PARA CITAS SOLO REPARTEN 10 PARA ADULTOS MAYORES Y NOS QUEDAMOS SIN CITAS POR FAVOR MEJORAR EL SISTEMA	QUEJA	13/02/2019	19/02/2019	6
13/02/2019	SALOME MONRROY	FACTURACION	FACTURARON A UNA PERSONA DIFERENTE EL EXAMEN PAGARON LA ORDEN DE SALOME CON LA FACTURA DE RUBEN ZUÑIGA, MUY MAL SERVICIO EN LA CAJA DE URGENCIAS	QUEJA	13/02/2019	14/02/2019	1
13/02/2019	DIANA MARCELA ROMERO	VIGILANCIA	LOS VIGILANTES DEL HOSPITAL CUANDO VENGO A VISITAR PACIENTE NO ME DEJAN ENTRAR , DICEN ELLOS QUE POR SER MENOR DE EDAD , SON MUY GROSEROS	QUEJA	13/02/2019		SIN RESPUESTA

13/02/2019	LEIDY GARCIA	MEDICO	SE REQUIERE OTRO MEDICO DEBIDO A QUE SOLO HAY UNO Y ESO HACE QUE NO HAYA ATENCION A PACIENTE MATERNA DURA HASTA 5 HORAS PARA QUE HAYA ATENCION POR MOTIVO DE ATENDER HASTA 3 PARTOS AL MISMO TIEMPO.	QUEJA	13/02/2019		SIN RESPUESTA
13/02/2019	ANONIMO	FARMACIA	SRES ENCARGADOS, DOCTORES, ESPECIALISTAS POR FAVOR SE LES AGRADECE ENORMEMENTE MEJORAR SU ATENCION HACIA EL PACIENTE (EMERGENCIAS, NIÑOS, NIÑAS, EMBARAZADAS Y PERSONAS DE TERCERA EDAD Y DISCAPACIDAD) HAY MUCHA NEGLIGENCIA DEL PERSONAL MEDICO COMO DE VIGILANCIA	QUEJA	13/02/2019		SIN RESPUESTA
13/02/2019	LUZ MARIA PRADA	MEDICO	OSCAR APARICIO EL MEDICO ES MUY MAL GENIADO, LO ATIENDE DE MALA GANA, NO ME QUISO ENTREGAR LA HISTORIA Y ME MANDO PARA ESTADISTICA, SE SUPONE QUE ELLOS LA TIENEN QUE DAR	QUEJA	13/02/2019		SIN RESPUESTA
13/02/2019	JOSE ANGEL GARCIA	MEDICO	ESTUVE EN CONSULTA CON EL DR OSCAR HUGO APARICIO Y NO FUE POSIBLE LA ENTREGA DE LA HISTORIA CLINICA POR LO CUAL NOS TOCO DIRIGIRNOS A COORDINACION MEDICA PARA QUE NOS COLABORARA CON ESTADISTICA Y FUERA POSIBLE EL TRAMITE	QUEJA	13/02/2019	22/02/2019	9
13/02/2019	LUZ PIEDAD CARVAJAL GUZMAN	FARMACIA	SOY PACIENTE DIABETICO, DEPENDIENTE DE INSULINA Y SIEMPRE QUE VOY A LA FARMACIA DE COMPARTA NUNCA ME ENTREGAN LOS MEDICAMENTOS, SIEMPRE PONEN PROBLEMA PARA ENTREGAR.	QUEJA	13/02/2019	13/02/2019	0
13/02/2019	JORGE AUGUSTO SALGUERO	MEDICO	HOY EN EL TURNO DE LA MAÑANA ATIENDO AL PACIENTE MENOR JUAN CASTRO CON R.C. 1201473032 EL SR FRANK CASTRO QUIEN ME AGREDIO VERBALMENTE DICIENDOME HIJO DE PUTA SIENDO TESTIGO MI COLEGA Y EL VIGILANTE CASTRO REALIZAR LOS CORRECTIVOS PERTINENTES	PETICION	13/02/2019	15/02/2019	2
15/02/2019	JEMMY ANGELICA PERALTA	CITAS	EN NOMBRE DE MEDIMAS NOS PERMITIMOS TRASLADAR LA PQR-MEDISUB-448061 DE LA SRA JEIMMY ANGELICA PERALTA OSSA CC. 1110460040 EN LA CUAL MANIFIESTA DEMORA EN LA ATENCION DEL CALL CENTER DE CITAS	QUEJA	15/02/2019	19/02/2019	4
18/02/2019	LUZ STELLA MORENO TAPIUERO	CITAS	LA SSM , REMITE QUEJA POR LA PROFESIONAL ESPECIALIZADA MARIA YINETH CASTAÑO Y REQUIERE EN 3 DIAS HABILES CONTADOS A PARTIR DE LA NOTIFICACION DE LA QUEJA ALLEGUE INFORMACION RELACIONADA CON LA GESTION ADELANTADA , EN ARAS A SUBSANAR DE LA QUEJA INTERPUESTA POR LA SRA LUZ STELLA MORENO TAPIERO SE PRESENTO A RECIBIR CONSULTA CON SU HIJO DISCAPACITADO EN LA AMBALA , LA CITA PROGRAMADA PARA LAS 10 AM 11/02/2019 ELLA DICE QUE LLEGO A LAS 10:05 Y EL DR CORTES NO LA ATENDIO A PESAR DE HABER SOLICITADO EL FAVOR , SE SOLICITA NO SE BLOQUEIE NI LE APLIQUEN EL COMPARENDO PEDAGOGICO	QUEJA	15/02/2019	19/02/2019	1
19/02/2019	ANDERSON OLARTE LONDOÑO	MEDICO	SEÑORES DE LA USI HOY ASISTI A UNA CITA MEDICA Y FUI MUY MAL ATENDIDA POR PARTE DEL MEDICO, NO TOMO SIGNOS, NI PESO, NO PREGUNTO NADA, LE COMENTÉ QUE TENIA REFLUJO PARA QUE ENVIARA MEDICAMENTOQUE SI ME PODIA HACER UNA REMISION A OPTOMETRIA , ME HIZO LA REMISION EN 5 MINUTOS Y DIJO QUE NO TENIA TIEMPO PARA MAS.	QUEJA	19/02/2019	19/02/2019	0
19/02/2019	ALEXNADER CRUZ	MEDICO	ME PARECE INJUSTO QUE NO ME ATIENDA POR QUE YO ESTABA DESDE LAS 9 AM HACIENDO FILA NO ME ATIENDA POR ESTAR COMPRANDO INSTRUMENTOS QUIRURGICOS	QUEJA	19/02/2019	22/02/2019	3
18/02/2019	ANGEI ADRIANA	MEDICO	PARA PEDIR QUE EL DR DEL URIBE 2 VECES SE EQUIVOCA COLOCANDO MAL LA FECHA DE VENCIMIENTO Y LA FECHA DEL DIA Y LA VERDAD MI MADRE NECESITA LOS MEDICAMENTOS VIVE EN UNA VEREDA Y NO ME PARECE JUSTO QUE ESTEN JUGANDO CON LA FORMULA Y MI MADRE.	QUEJA	18/02/2019	18/02/2019	0
19/02/2019	ANONIMO	URGENCIAS	NO ATIENDEN RAPIDO Y ESTAMOS MUY ENFERMOS	QUEJA	19/02/2019	20/02/2019	1
19/02/2019	MARTHA B. MEDINA	GENERAL	FELICITACION	FELICITACION	NA	NA	NA
19/02/2019	MARTHA CASTILLO	URGENCIAS	EN UN EVENTO HOSPITALARIO DONDE SE MANEJA ALTO GRADO DE CONTAMINACION DEBE HABER JABON DE MANOS, NO SE ENCONTRO POR NINGUN LADO, ADEMÁS ALCOHOL GLICERINADO LOS TARROS ESTAN DE ADORNO.	QUEJA	19/02/2019	20/02/2019	1
19/02/2019	MARIELA RAIGOSA	FACTURACION	QUEJA	QUEJA	19/02/2019	20/02/2019	1

19/02/2019	LUZ DARY GARCIA	MEDICO	ESTUVE EN CONSULTA CON EL DR OSCAR HUGO APARICIO Y NO FUE POSIBLE LA ENTREGA DE LA HISTORIA CLINICA.	QUEJA	19/02/2019		SIN RESPUESTA
19/02/2019	JORGE LUIS ROJAS	MEDICO	EL DR OSCAR HUGO APARICIO Y NO FUE POSIBLE LA ENTREGA DE LA HISTORIA CLINICA, POR LO CUAL ME TOCO SOLICITARLA EN COORDINACION MEDICA.	QUEJA	18/01/2019		SIN RESPUESTA
20/02/2019	LINDA VANESA ANGARITA CHARRY	MEDICO	QUEJA INTERPUESTA POR LA SRA LINDA VANESA ANGARITA SE DA TRASLADO DE LA SECRETA. SALUD DPTAL A LA USI- ESE, TODA VEZ QUE EN LA U.I SALADO LA ATENDIO UN MEDICO SIN PROFESIONALISMO E IRRESPECTUOSO JUNTO CON EL ENFERMERO DE TURNO	QUEJA	19/02/2019	25/02/2019	5
20/02/2019	ANONIMO	MEDICO	ME GUSTARIA QUE NOS CAMBIARAN DE FACTURADORA YA QUE ELLA SE CREE LA GERENTE DE LA USI, LA FACTURADORA DEL PUESTO DE SALUD LAS DELICIAS	QUEJA	20/02/2019		SIN RESPUESTA
20/02/2019	MARY LUZ LOZANO GUARNIZO	CITAS	HACE 2 SEMANAS ESTOY LLAMANDO Y TAMBIEN HICE LA SOLICITUD POR INTERNET DE PEDIR CITA POR MEDICO GENERAL Y ODONTOLOGIA Y NADA DE HABER RESPUESTA , NO TIENEN UN BUEN SERVICIO, EXIJO MAS LINEAS TELEFONICAS	QUEJA	20/02/2019	25/02/2019	5
21/02/2019	LAURA NATALIA ZAMBRANO	ODONTOLOGIA	ASISTI AL CENTRO DE SALUD DEL JORDAN 2 ETAPA CON LA CITA A LAS 9 AM CON LA DRA ZULY MICHEL CASTAÑEDA Y SU ASISTENTE, LA CUAL ME LLAMARON A LAS 9 Y 25 AM POR ESTAR HAY PARADA Y ME DIJERON QUE NO ME ATENDIAN POR SER MENOR DE EDAD , QUE PERDERIA LA CITA Y NO PODIA IR CON ALGUIEN QUE NO FUESE MI FAMILIA	QUEJA	21/02/2019	22/02/2019	1
21/02/2019	CLAUDIA PATRICIA VILLANUEVA	CITAS	EL NUMERO QUE DESTINARON PARA CITA NO SIRVE , NO CONTESTAN , ES PARA QUE COLOQUE UNA LINEA QUE SIRVA, QUE NOS DE LA OPCION PARA ESCOGER EL MEDICO	QUEJA	21/02/2019		SIN RESPUESTA
21/02/2019	LINDA YANETH NIETO	CITAS	ME PARECE MUY MAL QUE NO SAQUEN CITAS EN EL CENTRO DE SALUD	QUEJA	21/02/2019	26/02/2019	5
21/02/2019	LUISA GOMEZ	PYP	TRAIGO A MIS HIJAS A CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO ME CITAN Y NUNCA ESTAN LAS ENFERMERAS ESTO ES UNA SITUACION PREOCUPANTE	QUEJA	21/02/2019		SIN RESPUESTA
22/02/2019	ERIKA MARLENY CEDIEL RUBIO	LABORATORIO	ME ENVIARN UNOS EXAMENES DE EMBARAZO, VIH, ANTICUERPOS, CEROLOGIA EN EL TOPACIO Y ME HICIERON LOS QUE NO ERAN, QUE NO SE VUELVA A PRESENTAR EL MISMO PROBLEMA YA QUE NO TENGO MUCHA DISPONIBILIDAD DE DINERO SE LO AGRADEZCO	QUEJA	22/02/2019		SIN RESPUESTA
22/02/2019	GRACIELA RUIZ LOAOIZA	CITAS	EL NUMERO QUE DAN 2770333 PARA SOLICITAR CITAS NO SIRVE PARA NADA NUNCA CONTESTAN NI SUENA ES UNA MENTIRA	QUEJA	22/02/2019	27/02/2019	5
22/02/2019	SIMON ELISAS	CITAS	DAN UN NUMERO DE TELEFONO Y NO CONTESTAN ESO ES UNA FALTA DE RESPETO	QUEJA	22/02/2019	27/02/2019	5
22/02/2019	ESNA JULIETH SILVA	CITAS	SE ME HACE INJUSTO QUE NOS DEN UN TELEFONO PARA SACAR CITAS Y NO CONTESTAN O NOS PONEN OPERADORAS A QUE NOS CONTESTEN LLEVO 2 MESES DETRÁS DE UNA CITA MEDICA Y ODONTOLOGICA	QUEJA	22/02/2019	28/02/2019	6
22/02/2019	ELIANA VILLEGAS	CITAS	EL TELEFONO QUE NOS DA , NUNCA CONTESTAN	QUEJA	22/02/2019	27/02/2019	5
22/02/2019	NELLY ANGULO HERNANDEZ	CITAS	EL NUMERO QUE NOS DICEN QUE MARQUEMOS PARA PEDIR CITAS NUNCA CONTESTAN O PONEN UN CONTESTADOR, POR ESO VENIMOS PERSONAL AL PUESTO DE SALUD PARA QUE LA Srita NOS DE LA CITA	QUEJA	22/02/2019	28/02/2019	6
22/02/2019	JULIO DELGADO	CITAS	LES COMENTO QUE ES MUY DIFICIL LA COMUNICACIÓN AL 2770333 ES MEJOR POR VENTANILLA	QUEJA	22/02/2019	28/02/2019	6
22/02/2019	MARTHA CRUZ	CITAS	POR FAVOR NUNCA CONTESTAN EL TELEFONO	QUEJA	22/02/2019	27/02/2019	5
22/02/2019	ARGENIS RUIZ LOAIZA	CITAS	ESTE NUMERO ES UNA MENTIRA NUNCA CONTESTAN 2770333 NO SIRVE PARA NADA	QUEJA	22/02/2019		SIN RESPUESTA
22/02/2019	OLGA LUCIA SILVA QUIROGA	CITAS	ESTE TELEFONO QUE NOS DAN PARA LLAMAR ES UNA MENTIRA NUNCA CONTESTAN PRIMERO SE VENCEN LAS ORDENES	QUEJA	22/02/2019	28/02/2019	6

22/02/2019	DIANA TORRES	CITAS	ESTE TELEFONO QUE NOS DAN , NO CONTESTAN , LE PEDIMOS ENCARECIDAMENTE QUE NOS DEN LA SOLUCION A ESTE PROBLEMA	QUEJA	22/02/2019	28/02/2019	6
25/02/2019	CAROLINA SILVA TIQUE	ENFERMERIA	EN VACUNACION DE LA GAVIOTA , TIENE MUY MALA ACTITUD ES GROSERA CON LOS USUARIOS, RESPONDE MAL Y HACE LAS LABORES DE MALA GANA Y MAS TRATANDOSE DE LOS NIÑOS.	QUEJA	25/02/2019		SIN RESPUESTA
25/02/2019	CASILDA PATRICIA SILVA RIVERA	CITAS	POR FAVOR REPARTIR MAS TEMPRANO LAS FICHAS , YA QUE SIENDO LAS 7 Y 20 Y NO HAN DADO LAS FICHAS PARA ASIGNACION DE CITAS	QUEJA	25/02/2019	26/02/2019	1
22/02/2019	LORANA MAPE SANCHEZ	CITAS	NUNCA CONTESTAN EL TELEFONO , SON LAS 7 Y 30 AM Y NO HAN REPARTIDO FICHAS	QUEJA	25/02/2019		SIN RESPUESTA
25/02/2019	SILVIA ALDANA	CITAS	EL CONTAC CENTER DIO UNA CITA ODONTOLOGICA EL DIA 19/02/2019 Y VENGO Y APARECE QUE ES EL 20/02, ME CAMBIAN LA CITA MUY MAL SERVICIO	QUEJA	25/02/2019		SIN RESPUESTA
25/02/2019	SILVIA ALDANA GARCIA	CITAS	CONTAC CENTER LLEVO MAS DE DOS SEMANAS SOLICITANDO CITAS Y NO CONTESTAN Y CUANDO CONTESTAN NO HAY CITAS	QUEJA	25/02/2019		SIN RESPUESTA
25/02/2019	ANITA BARRIOS FORRERO	CITAS	EL NUMERO 2770333 DE ASIGNACION DE CITAS NUNCA JAMAS CONTESTAN	QUEJA	25/02/2019		SIN RESPUESTA
25/02/2019	RAUL DIAZ OTAVO	CITAS	HE LLAMADO DESDE ENERO AL CONTAC CENTER NO ME HE PODIDO COMUNICAR PARA UNA CITA MEDICA QUE LA NECESITO CON URGENCIA	QUEJA	25/02/2019		SIN RESPUESTA
25/02/2019	GLORIA CORONADO	CITAS	YO ME CANSO DE LLAMAR Y NUNCA CONTESTAN SE ME COMEN HASTA \$3000 MIL PESOS Y NO CONTESTAN	QUEJA	25/02/2019		SIN RESPUESTA

Fuente: Oficina de SIAU

### Oportunidad en la respuesta a las PQRS.

MES	OPORTUNAS		< 15 DIAS	> 15 DIAS	SIN CONTESTAR	FELICITACIONES	TOTAL PQRS MES
	OPORTUNAS	EXTEMPORANEAS < 15 DIAS	EXTEMPORANEAS > 15 DIAS				
FEBRERO	43	10	13	12	5	83	

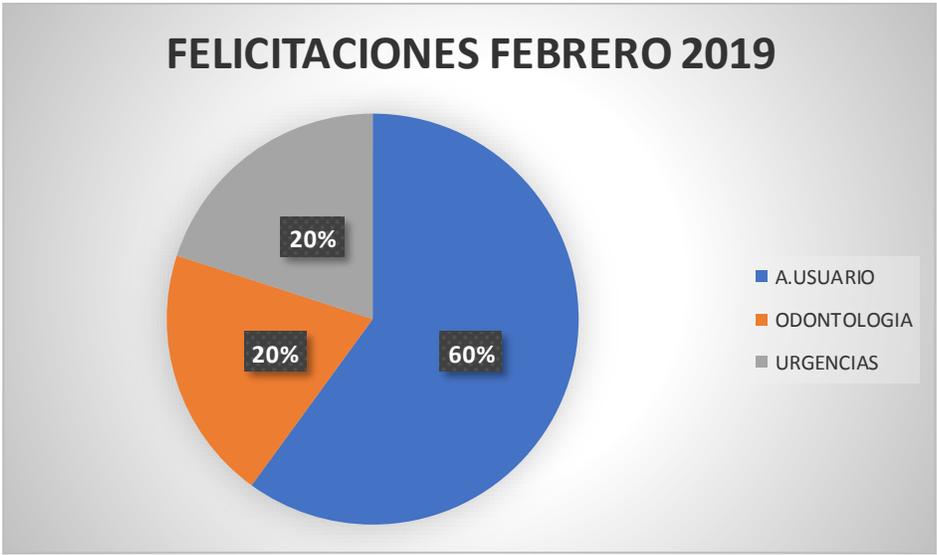
Fuente: Oficina de SIAU

Según el cuadro resumen, se observa que durante el mes de febrero, se contestaron extemporáneamente mayor a 15 días, 13 PQRS y no se les dio respuesta a 12 PQRS.

MES	QUEJAS SERVICIO													
	A.USU ARIO Y ATEN. GRAL	CIT AS	ENFERM ERIA	FACTURA CION	ODONTO LOGIA	URGEN CIAS	VIGILA NCIA	AGRES ION AL USUA RIO	CITOL OGIA	FARM ACIA	LABORAT ORIO	MEDI COS	P Y P	RADICA CION NO POS
FEBRERO	1	31	1	2	2	9	2	3	2	2	2	12	2	3



De acuerdo al cuadro y la gráfica anterior se evidencia que el servicio que recibió el mayor número de quejas durante el mes de febrero de 2019 fue CITAS con un 42%, por no contestar el teléfono del número del Contac Center, seguido del área de URGENCIAS con un 16% por demora y deficiente servicio en la atención.



Según el cuadro general de PQRSF y la gráfica anterior se observa que el área se recibieron 5 felicitaciones durante el mes de febrero de 2019 por buena atención al usuario en urgencias, odontología y atención en general.

## PQRSF MES DE MARZO DE 2019

CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	FECHA DE RADICAD O OFICINA PQR	NOMBRE USUARIO	SERVICIO INVOLUCRADO	DESCRIPCION DE LA QUEJA	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y/O FELICITACION	FECHA DE RADICADO AL COORDINADOR	FECHA DE RESPUESTA	INDICADOR DE OPORTUNIDAD
20 DE JULIO	18/02/2019	25/02/2019	CRISTINA PEÑALOZA	ODONTOLOGIA	ADRIANA MORENO MENDOZA ACUDE A CONSULTA CON DOLOR A NIVEL DEL 37, SEÑALANDO QUE SE REALIZA UN PROCEDIMIENTO , DESDE EL MOMENTO DE LA ANESTESIA SE QUEJA NO COLABORA Y SIEMPRE QUE ACUDE AL SERVICIO ESTA SIEMPRE	QUEJA	25/02/2019	26/02/2019	1
AMBALA	1/03/2019	1/03/2019	ARGENY CARDENAS	CITAS	INCONVENIENTE EN SACAR UNA CITA PARA UNA NIÑA ESPECIAL CON SINDROME DOWN Y ME HA SIDO IMPOSIBLE SACARLA POR VIA TELEFONICA ME TOCO RECURRIR A TERCERAS PERSONAS	QUEJA	01/03/2019		SIN RSPUESTA
SUR	1/03/2019	1/02/2019	MARIA SUSANA GARCIA	CITAS	INCONFORME QUE ME DEN CITA MEDICA LEJOS DE MI RESIDENCIA DONDE VIVO CON MI ESPOSO QUE ES DISCAPACITADO	QUEJA	01/31/2019		SIN RSPUESTA
JORDAN OCTAVA ETAPA	1/03/2019	01/03/2019	ANONIMO	LABORATORIO	TODOS LOS DIAS SIN SERVICIO DE LABORATORIO MAL SERVICIO, CONTESTA MAL A LOS ABUELITOS	QUEJA	01/03/2'19	12/03/2019	7
JORDAN OCTAVA ETAPA	1/03/2019	1/03/2019	ANONIMO	MEDICO	TENIA CITA A LAS 10 Y 30 AM Y SON LAS 11 Y 30 Y NO ME ATENDIERON ES UNA FALTA DE RESPETO CON LOS USUARIOS	QUEJA	01/03/2019	8/03/2019	5
JORDAN OCTAVA ETAPA	1/03/2019	1/03/2019	LUZ STELLA SOLER BAUTISTA	CITAS	PONGO ESTA QUEJA YA QUE LLEVO VARIOS DIAS MARCANDO A LOS NUMEROS Y NO ME CONTESTAN NECESITO UNA CITA PARA LA PACIENTE STELLA SOLER C.C. 38262593	QUEJA	01/03/2019	26/03/2019	16
JORDAN OCTAVA ETAPA	25/03/2019	1/03/2019	JERLY CAROLINA MARTINEZ	CITAS	USUARIA DE COMPARTO MI NOMBRE ES YERLY CAROLINA MARTINEZ INFORMO Y ESPERO RESULTADOS PORQUE COMO YO HAY PACIENTES DISGUSTADOS NO DAN CITAS PRESENCIALES Y DICEN QUE HAY QUE LLAMAR A UNA LINEA 2770333 LA CUAL NO CONTESTAN	QUEJA	01/03/2019		SIN RSPUESTA
JORDAN OCTAVA ETAPA	25/03/2019	1/03/2019	DIEGO ARMANDO CASTLLANOS	CITAS	INCONFORMIDAD CON LA ASIGNACION DE CITAS TELEFONICAS , YA QUE EN REPETIDAS OCASIONES AL MARCAR 2770333 NO CONTESTAN Y CUELGAN , HACE MAS DE 15 DIAS ESTOY TRATANDO DE SOLICITAR UNA PARA MI HIJO	QUEJA	01/03/2019	26/03/2019	16
JORDAN OCTAVA ETAPA	22/03/2019	1/03/2019	CIELO PATRICIA AVILA	CITAS	YO CIELO PATRICIA AVILA LLEVO UN MES LLAMANDO SOY SUBSIDIADA POR MEDIMAS, LLAMO Y ME DEJAN EN ESPERA , YA ME HIZO LOS EXAMENES Y NECESITO QUE LOS LEAN	QUEJA	01/03/2019	26/03/2019	16
JORDAN OCTAVA ETAPA	21/03/2019	1/03/2019	BLANCA LIGIA MURCIA	CITOLOGIA	ME SAQUE LA CITOLOGIA EL DIA 22/12/2018 Y VINE A RECLAMARLA Y NO LA ENCONTRARON , LUEGO ME LLAMAN A CELULAR Y ME DICE LA NIÑA QUE PORQUE NO HE VENIDO A RECLAMARLA Y QUE ME SALIO MALO , REGRESO HOY 21/02/2019 Y TODAVIA NO LA TIENEN	QUEJA	01/03/2019	8/03/2019	7
JORDAN OCTAVA ETAPA	30/03/2019	1/03/2019	LAURA DANIELA VELANDIA	FACTURACION	SIENDO LAS 10 Y 15 LLEGUE CON LAURA DANIELA CON UN COLICO, VOMITO, LA NIÑA DE TURNO DE FACTURACION , NO ATIENDE COMO DEBE SER PORQUE RECIBIA TAQUILLA DE FACTURACION CON SU NOVIO, EL DR. DE TURNO LE DA IGUAL.	QUEJA	01/03/2019	3/04/2019	21
TOPACIO	22/03/2019	1/03/2019	MAGDA LILIANA TRUJILLO	CITAS	NOS QUEJAMOS DE QUE LLEVAMOS MUCHO TIEMPO MARCANDO AL NUMERO DE CITAS Y NUNCA CONTESTAN EL NUMERO	QUEJA	01/03/2019	26/03/2019	16
JORDAN OCTAVA ETAPA	22/02/2019	1/03/2019	CLEMANTIN A SAAVEDRA	CITA	EL MOTIVO ES QUE UNO LLAMA Y NO CONTESTAN	QUEJA	01/03/2019	26/03/2019	16
JARDIN	21/02/2019	1/03/2019	LUIS FERNANDO ESPINOSA	CITAS	EL NUMERO 2770333 ES UN ENGAÑO NUNCA CONTESTAN FALTA DE RESPETO	QUEJA	01/03/2019	26/03/2019	16
JARDIN	22/02/2019	1/03/2019	DILMA COMBA GARCIA	CITAS	EL NUMERO PARA SACAR CITAS NO SIRVE	QUEJA	01/03/2019		SIN RSPUESTA
JARDIN	22/02/2019	1/03/2019	REINALDA POLOCHE	CITAS	QUEJARME DEL SERVICIO TELEFONICO 27703333 NO DAN CITAS	QUEJA	01/03/2019	26/03/2019	16
JARDIN	22/02/2019	1/03/2019	PAULA ANDREA BENAVIDES	CITAS	SOLICITE UNA CITA POR LA PAG. WEB ME LA CONFIRMARON AL CORREO Y CUANDO ASISTI ME DIJERON QUE NO APARECIO EN EL SISTEMA	QUEJA	01/03/2019	26/03/2019	16

JARDIN	22/02/2019	1/03/2019	MARTHA CECILIA ORTIZ ZABALA	CITAS	EL NUMERO TELEFONICO PARA CITAS NO SIRVE	QUEJA	01/03/2019	26/03/2019	16
JARDIN	22/02/2019	1/03/2019	JUAN FELIPE RODRIGUEZ	CITAS	NO SIRVE LA LINEA TELEFONICA PARA ASIGNAR CITAS 2770333	QUEJA	1/03/2019		SIN RESPUESTA
JARDIN	22/02/2019	1/03/2019	GLORIA MONTIEL	CITAS	NUNCA CONTESTAN TOCA QUE VENIR AL CENTRO DE SALUD A PEDIR UNA CITA	QUEJA	1/03/2019	26/01/1900	16
JARDIN	22/02/2019	1/03/2019	MARIA ARACELY CASTRO CASTRO	CITAS	QUE PASA QUE EL NUMERO 2770333 DEL CENTRO DE SALUD DEL JARDIN , SE CANSA UNO DE LLAMAR Y NO CONTESTAN POR ESO ME TOCA IR Y SACAR LA CITA	QUEJA	1/03/2019	26/03/2019	16
JARDIN	22/02/2019	1/03/2019	BELDA MARIA GUZMAN	CITAS	LLAMAMOS AL 2770333 Y NUNCA CONTESTAN TOCA IR DIRECTAMENTE AL PUESTO DE SALUD A PEDIR LA CITA	QUEJA	1/03/2019	26/03/2019	16
NO ESPECIFICA CENTRO DE SALUD O UNIDAD INTERMEDIA		1/03/2019	ROSALIA CAPERA	CITAS	AYER LLAME ME CONTESTO UN SR JHON URIBE Y ME DIO UNA CITA DE CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO Y EN EL JARDIN Y ME DIO QUE NO PUEDE SER ATENDIDO POR QUE NO APARECE EN LA BASE DE DATOS , LA EPS SALUD VIDA ME DICE QUE PUEDO SACAR CITA	QUEJA	1/03/2019	26/03/2019	16
JARDIN	22/02/2019	1/03/2019	JORGE LUIS GONZALES	CITAS	SOLICITO MEJOR ATENCION PARA SOLICITAR CITAS Y NO CONTESTAN EL TELEFONO	QUEJA	1/03/2019	26/03/2019	16
VILLAMARLEN 2	25/02/2019	1/03/2019	LIZETH KATHERINE PERDOMO	CITAS	ME PARECE UNA FALTA DE RESPETO QUE ASIGNEN CITAS Y NO ESTEN GENERADAS EN EL SISTEMA , YA VAN DOS VECES QUE PASA LO MISMO	QUEJA	1/03/2019	26/03/2019	16
TOPACIO	25/03/2019	1/03/2019	EDNA BUITRAGO	CRECIMIENTO Y DESARROLLO	NO ME ATENDIERON CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO POR QUE LAS ENFERMERAS ESTAN EN REUNION Y NO NOS INFORMARON PARA CANCELAR	QUEJA	1/03/2019	8/03/2019	5
SAN FRANCISCO	25/02/2019	1/03/2019	ROSALIA CAPERA	URGENCIAS	EL DIA DE AYER 24/02/2019 TRAJE A MI BB DE 2 MESES 15 DIAS POR UN BROTE MUY FEO EN EL CUELLO A URGENCIAS Y CUANDO INGRESE EL MEDICO JUAN PABLO DIAZ LO UNICO QUE HIZO FUE MIRARLO Y ME DIJO COMPRE VINAGRE BLANCO Y AGUA Y MEZCLE	QUEJA	1/03/2019	6/03/2019	3
DELICIAS	27/03/2019	1/03/2019	MAICOL PINILLA MENDEZ	ODONTOLOGIA	EL SERVICIO DE LA DRA. MONICA DIAZ ES MUY EXCELENTE	FELICITACION	NA	NA	NA
DELICIAS	27/03/2019	1/03/2019	JORGE PINILLA	ODONTOLOGIA	FELICITAR A LA DRA. MONICA DIAZ POR SU EXCELENTE LABOR JUNTO CON SU AUXILIAR RINA MARCELA	FELICITACION	NA	NA	NA
PICALAÑA	25/03/2019	4/03/2019	JOSE FERNANDO BERMUDEZ	CITAS	MEJOREN EL SISTEMA PARA PEDIR CITAS YA QUE ES UNA MISION IMPOSIBLE QUE LE CONTESTEN	QUEJA	4/03/2019	26/03/2019	16
JORDAN 2 ETAPA	4/03/2019	5/03/2019	LUZ NIDIA CORTES	CITAS	EN ESA LINEA NO CONTESTAN ESO ES UNA FALTA DE RESPETO	QUEJA	5/03/2019	26/03/2019	16
JORDAN OCTAVA ETAPA	4/03/2019	5/03/2019	ISABEL QUINTERO	CITAS	ES UN MAL SERVICIO EL CONTAC CENTER PORQUE UNO LLAMA Y LE DAN A UNO CITA DE MEDICO GENERAL NI POR TELEFONO NI POR LA INTERNET	QUEJA	5/03/2019	27/03/2019	15
JORDAN OCTAVA ETAPA		5/03/2019	EDNA GRANADA	CITAS	MEJOREN EL SERVICIO PARA PEDIR CITAS TELEFONICAMENTE YA QUE LLEVO UNA SEMANA INTENTANDO TENER UNA CITA Y EL TELEFONO TIMBRA UNA VEZ Y SE CAE LA LLAMADA	QUEJA	5/03/2019	28/03/2019	16
NO ESPECIFICA CENTRO DE SALUD O UNIDAD INTERMEDIA	28/03/2019	4/03/2019	DEISY SIERRA MORENO	CITAS	EL NUMERO ASIGNADO PARA SACAR CITAS 2770333 SIEMPRE ME CONTESTAN EN UNA DROGUERIA	QUEJA	4/03/2019	26/03/2019	15
NO ESPECIFICA CENTRO DE SALUD O UNIDAD INTERMEDIA		4/03/2019	ANONIMO	CITAS	UNO LLAMA Y LLAMA AL 2770333 Y NO CONTESTAN Y FUERA DE ESO CONTESTAN Y LO DEJAN A UNO CON UNA CONTESTADORA COMO UNA HORA ESPERE Y ESPERE	QUEJA	4/03/2019	28/03/2019	17
NO ESPECIFICA CENTRO DE SALUD O UNIDAD INTERMEDIA		4/03/2019	ENILSA BETANCOUR	CITAS	DAN UN NUMERO TELEFONICO PARA PEDIR CITAS PERO LAMENTABLEMENTE NO ESTA EN SERVICIO	RECLAMO	4/03/2019	27/03/2019	18
JORDAN OCTAVA ETAPA	1/02/2019	5/03/2019	ROSALBA SERRANO	CITAS	COMO USUARIO DE MEDIMAS MANIFIESTO MI INCONFORMIDAD POR QUE NO ES POSIBLE UNA CITA MEDICA, NI ODONTOLOGICA MAL SERVICIO	QUEJA	5/03/2019	27/03/2019	15
JORDAN OCTAVA ETAPA		5/03/2019	LUZ MARINA OYOLA	CITAS	EL NUMERO 2770333 NO CONTESTAN Y SI LO HACEN LO PONEN A ESPERAR POR UN TURNO Y CUANDO LLEGA AL UNO CUELGAN	QUEJA	5/03/2019	27/02/2019	15
JORDAN OCTAVA ETAPA	1/03/2019	5/03/2019	MARLEN VALDERRAMA	CITAS	LLEVO 8 DIAS LLAMANDO AL 2770333 Y VINE AL JORDAN 8 ETAPA Y DICEN QUE NO HAY CITAS QUE TOCA LLAMAR PERO UNO MARCA Y NO CONTESTA	QUEJA	5/03/2019	27/03/2019	16

JORDAN OCTAVA ETAPA	1/03/2019	5/03/2019	MARLENY CARVAJA RIVAS	CITAS	NECESITO UNA CITA URGENTEMENTE LLAMO POR TELEFONO Y NO CONTESTAN O LE PONEN UNA GRABADORA Y NO LE DAN CITA HE VENIDO ACA Y TAMPOCO QUE DEBO HACER ESTOY MUY ENFERMA	QUEJA	5/03/2019	27/03/2019	16
LA FRANCIA	4/03/2019	5/03/2019	ALVARO ALFONSO GONZALEZ	FARMACIA	TUVE UNA CITA EL DIA LUNES 4 DE MARZO EN LA FRANCIA , PUES VIVO CERCA , EL PROBLEMA FUE A LA HORA DE RECLAMAR LA DROGA , FUIMOS AL JORDAN 8 ETAPA Y PERDIMOS PLATA Y TIEMPO PORQUE NO HABIA SISTEMA	QUEJA	5/03/2019	8/03/2019	3
SALADO	26/02/2019	4/03/2019	LUZ MARY RODRIGUEZ	MEDICO	NO TIENEN EDUCACION Y NO SABEN DONDE ESTAN PARADA LLEVANDOSE LAS PERSONAS POR DELANTE LASTIMA, MALA ATENCION MEDICA MAL EDUCADA EN EL SALADO	QUEJA	4/03/2019	6/03/2019	2
PICALENA	25/02/2019	4/03/2019	JOSE IGNACIO MAHECHA	MEDICO	EXCELENTE ATENCION EN LA FORMULACION DE MEDICAMENTOS POR PARTE DE LA DRA. ANGGI M. VELEZ	FELICITACION	4/03/2019	NA	NA
SAN FRNACISCO	21/02/2019	4/03/2019	DAVID ZAMBRANO	ENFERMERIA	AUSENCIA DE ENFERMERAS DESPUES DE LAS 5 Y 30 PM DIFICULTANDO LA ENTREGA DE EXAMENES Y LABOR DE LOS DOCTORES	QUEJA	4/03/2019	8/03/2019	4
SAN FRANCISCO	21/02/2019	5/03/2019	JAIME ARIZA CAMACHO	MEDICO	ATIENDEN CITAS DESPUES DE UNA HORA CUANDO ES LA CITA ERA A LAS 4 Y 15 PM SON LAS 6 PM Y NO HAN ATENDIDO	QUEJA	5/03/2019	7/03/2019	2
SAN FRNACISCO	19/02/2019	5/03/2019	ANA IDALY DE PATIÑO	MEDICO	EL DR. OSCAR HUGO APARICIO NO NOS ENTREGO HISTORIA CLINICA PARA REALIZAR EXAMENES ESPECIALIZADO	QUEJA	5/03/2019	11/03/2019	4
SAN FRANCISCO	19/02/2019	5/03/2019	WILSON MANUEL ROJAS	MEDICO	TUVE CITA CON EL DR. OSCAR HUGO APARICIO Y EL NO ENTREGA HISTORIA CLINICA , DICHIENDO QUE ME LA ENTREGAN EN ESTADISTICA	QUEJA	5/03/2019	11/03/2019	4
JORDAN II ETAPA	26/02/2019	5/03/2019	MARLENY VERA PULIDO	MEDICO	EL DIA 25/02/2019 FUI A CITA MEDICA AL JORDAN 2 ETAPA , MI CITA ERA ALAS 10 AM A LAS 11 DE LA MAÑANA NO ME HABIAN ATENDIDO, MI HIJO SE ACERCO A LA PUERTA DEL CONSULTORIO DE LA DRA. LUISA FERNANDA GUZMAN MARTINEZ Y LE PREGUNTO QUE HORAS ERA LA CITA , LA DRA RESPONDIÓ QUE EL SISTEA ESTABA MUY LENTO Y QUE ELLA HABIA ACABADO DE LLEGAR DE INCAPACIDAD	QUEJA	5/03/2019	6/03/2019	1
SAN FRANCISCO	3/03/2019	5/03/2019	JUAN PABLO MARULAND A VILLAMIL	FACTURACION	EL DIA VIERNES 1 MARZO FUI CON MI MAMA QUE LE TOMARAN LA TENSION Y LUEGO ME TOCO TURNO DE LA FILA Y LE DIJE A LA SRITA QUE VENIA A TOMAR LA TENSION A MI MAMA , ME DICEN QUE ME DIRIA DE UN LADO A OTRO , YO COMENTE QUE SUFRI UNA ACCIDENTE QUE SI ME PUEDEN ATENDER POR URGENCIAS POR DOLOR QUE TENGO HACE 4 DIAS , LA SRITA GROSERA ME DICE QUE VAYA Y PIDA CITA CON LA EPS DONDE ESTOY AFILIADA , NO ME ATIENDEN PARA NADA LA SRITA CAMILA	QUEJA	5/03/2019	14/03/2019	9
SAN FRANCISCO	4/03/2019	5/03/2019	MARY RAMIREZ	URGENCIAS	SIENDO EL DIA 4 DE MAYO A LA USI SAN FRANCISCO LLEGUE CON LOS MENORES DE 14 MESES Y 3 AÑOS CON FIEBRE VOMITO Y GRIPA DESDE HACE 15 DIAS, ME DIRIJI A RECEPCION A PEDIR PRIORIDAD Y LA SRITA QUE ESTA HAY ME CONTESTO NO MUY BUENA GANA DICHIENDOME QUE TENIA QUE HACER FILA COMO CUALQUIER PERSONA PUES HABIA DEMASIADA GENTE NO DAN ESPERE, SUGIERO PONER MAS PERSONAL	QUEJA	5/03/2019	6/03/2019	1
SAN FRANCISCO	26/02/2019	5/03/2019	LAURA LORENA HERRERA	URGENCIAS	NO ES CLARA LA INFORMACION CON RESPECTO AL TIEMPO DE ANALISIS DE RESULTADOS DE LOS EXAMENES POR QUE ASEGURAN QUE EL TIEMPO EN OBTENER DICHS RESULTADOS ESTIMA DE 2 A 3 HORAS , LA REALIDAD ES TOTALEMTE AJENA A ESTO	QUEJA	5/03/2019	6/03/2019	1
SAN FRANCISCO	4/03/2019	5/03/2019	GINA MARCELA CASTILLO	URGENCIAS	EL DIA DE HOY A LAS 7 PM LLEGO CON MI HERMANA QUE SE ENCUENTRA INTOXICADA , ERA DE MUCHA URGENCIAS , EL CELADOR NO ME LA RECIBIO DICHIENDO QUE HABIA QUE HACER FILA PARA ABRIR HISTORIA CLINICA , ELLA SE ENCONTRABA EN MUY MAL ESTADO	QUEJA	5/03/2019	6/03/2019	1
SALADO	28/02/2019	4/03/2019	VARIOS	CITAS	EXISTE ANOMALIAS EN LA ENTREGA DE LAS FICHAS PARA CITAS, SOLUCION , ENVIAR MAS MEDICOS QUE NO SE CANSEN DE ATENDER AL PUEBLO, NOMBRAR AUDITORIA PARA ESTA CLASE DE ANOMALIAS, QUE LOS FUNCIONARIOS NO SEAN APROVECHADOS	QUEJA	04/03/2019	29/03/2019	18
SALADO	26/02/2019	4/03/2019	ANONIMO	MEDICO	QUE TRISTEZA QUE TENGAMOS PERSONAL TANTOS INTENTOS IRRESPECTUOSOS COMO LA TAL ERIKA GIRALDO ES UNA FUNCIONARIA MEDIOCRE	QUEJA	04/03/2019	8/03/2019	4

JORDAN OCTAVA ETAPA	5/03/2019	5/03/2019	SANTIAGO VELASQUEZ MARACARA	MEDICO	EL DIA 20/02/2019 SE ACERCO CON SU HIJO AL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA USI JORDAN DEBIDO A UNA CAIDA CON POSTERIOR DOLOR EN EL CODO IZQUIERDO , EL MEDICO ORDENA RADIOGRAFIA DE CODO Y LE INDICO QUE DEBIA DESPLAZARSE HASTA LA USI SAN FRANCISCO	QUEJA	05/03/2019	13/03/2019	6
GAITAN	27/02/2019	6/03/2019	HEIDY KHATERINE ALVIS	CITAS	SOLICITARLES QUE PONGAN UN BUEN FUNCIONAMIENTO EN LAS LINEAS TELEFONICAS PARA CITAS	PETICION	06/03/2019	27/03/2019	14
VILLAMARLEN 2	4/03/2019	6/03/2019	BRIAN STEVENY ROJAS	CITAS	HOY 4 DEMARZO ASISTI MUY CUMPLIDA A LAS CTA DE LOS DOS NIÑO Y ME ENCUENTRO CON LA SORPRESA QUE UNA VEZ DE DARMER CITA ODONTOLOGICA ME DIERON CITA MEDICA LO CUAL NO NECESITABA Y POR LO TANTO PIERDE EL TIEMPO , SOY MADRE SUSTITUTA DE LOS DOS NIÑOS	QUEJA	06/03/2019	27/03/2019	14
GAITAN	1/03/2019	6/03/2019	ELEONORY PENAGOS	CITAS	ESTAMOS DESESPERADOS TENEMOS PROBLEMAS AL MOMENTO DE SOLICITAR CITAS LA LINEA SIEMPRE ESTA OCUPADA	QUEJA	06/03/2019	27/03/2019	14
FRANCIA	6/03/2019	7/03/2019	VIVIANA CASTAÑO	PYP	EN LA USI FRANCIA LAS CITAS DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO SIEMPRE LOS DEN EN UNA MISMA HORA PARA TODOS Y SI SE PASA UNOS MINUTOS DE UNA BLOQUEAN AL NIÑO NO ME PARECE ADECUADA ESA FORMA DE ATENCION	QUEJA	07/03/2019		SIN RESPUESTA
JARDIN	6/03/2019	6/03/2019	ANA SILVIA SALAS	CITAS	IMPOSIBLE SOLICITAR CITAS EN EL CALL CENTER	QUEJA	06/03/2019	8/03/2019	2
SAN FRANCISCO	7/03/2019	7/03/2019	SAMI CLAIXTO KACIMO	FACTURACION	EN LA MADRUGADA EL JOVEN QUE ATIENDE EN RECEPCION SE DEDICA MAS AL CELULAR QUE ATENDER A LOS USUARIOS	QUEJA	07/03/2019	14/03/2019	5
JORDAN OCTAVA ETAPA	1/03/2019	8/03/2019	NIDIA CONSUELO NARANJO	CITAS	PIDO UNA CITA MEDICA EL 28 DE FEBRERO ME LA DIERON Y NO APARECIO REGISTRADA	QUEJA	08/03/2019	27/03/2019	12
LA CIMA	28/02/2019	8/03/2019	EMMA YANETH GOMEZ	CITAS	LLAME A PEDIR CITA CONTROL PRENATAL Y ME LA ASIGNARON FUE A CITA MEDICO GENERAL , QUE LA ASIGNABA DIRECTAMENTE DONDE LLEVARA EL CONTROL	QUEJA	08/03/2019	27/03/2019	12
SALADO	27/02/2019	11/03/2019	MARLENY RIVERA	CITAS	NO CONTESTAN EL TELEFONO PARA SACAR CITAS, ESTA DANADO	QUEJA	11/03/2019	29/03/2019	13
SALADO	5/03/2019	11/03/2019	MARIA ABRORA RUIZ	CITAS	MEJORAR LA ATENCION QUE SEA MAS RAPIDA ES INJUSTO QUE TENGAMOS QUE HACER FILA DESDE LAS 6 AM PARA QUE LO ATIENDAN A LAS 7 PM Y COLOCAR UN TELEFONO	QUEJA	11/03/2019	29/03/2019	13
SALADO	5/03/2019	11/03/2019	MARLENY RIVERA	CITAS	FALTA ORGANIZAR LA FILA DE ATENCION AL CLIENTE UN DESORDEN	QUEJA	11/03/2019	29/03/2019	13
SALADO	7/03/2019	11/03/2019	CONCEPCI ON MENDOZA	CITAS	PEDIR EL FAVOR QUE ENTREGUEN MAS CITAS EN LAS FILAS DE LA USI DEL SALADO YA QUE POR TELEFONO GASTAN 30 MIN PARA QUE DEN CITAS	QUEJA	11/03/2019	27/03/2019	11
GAVIOTA	7/03/2019	11/03/2019	MARIA ISABEL DAZA	CITAS	MALA COMUNICACIÓN PRESTADA PARA PEDIR CITAS, LOS TELEFONOS NUNCA CONTESTAN	QUEJA	11/03/2019	27/03/2019	11
JORDAN OCTAVA ETAPA	12/03/2019	12/03/2019	JHON JAIRO ZAMORA	FACTURACION	HAY DEMANDA LA ATENCION EN URGENCIAS, LA SRTA QUE ATIENDE NO DA ABASTO YA QUE TIENE QUE RECIBIR , FACTURAR, CITAS, MEDICAMENTOS, AMBULANCIAS E IMPACIENCIA A LOS USUARIOS , DEBERIA TENER OTRA PERSONA LA CUAL COLABORE	QUEJA	12/03/2019	14/03/2019	2
JORDAN OCTAVA ETAPA	11/03/2019	12/03/2019	MARIA DEL PILAR SALCEDO	CITAS	LLAMANDO AL 2770333 NO CONTESTAN TENGO UN ESPOSO PARA PEDIR CITAS ESTOY BREGANDO Y NADA	QUEJA	12/03/2019	27/03/2019	10
NO ESPECIFICA CENTRO DE SALUD O UNIDAD INTERMEDIA	7/03/2019	12/03/2019	VARIOS	CITAS	SOLICITAMOS MEJORAR EL SERVICIO MEDICO, ODONTOLOGICO DE CITAS Y REQUERIMOS DOCTORES SOLO NOS DAN 5 CITAS FAVOR URGENTE	QUEJA	12/03/2019		SIN RSPUESTA
JORDAN OCTAVA ETAPA	11/03/2019	13/03/2019	ANA EDITH ARCINIEGAS	CITAS	DESDE HACE 3 MESES LLEVO PIDIENDO CITA PARA MI HIJA Y NADA QUE CONTESTAN EL TELEFONO 2770333	QUEJA	13/03/2019	29/03/2019	11
AMBALA	3/03/2019	13/03/2019	MERCEDES RODRIGUEZ	CITAS	PEDI CITA AL 2770333 PARA LAS 10 Y 45 AM A LAS 11 Y 08 ME DIJO EL DR QUE NO ME VA A ATENDER POR QUE ME DIERON LA CITA SOBRE LAS CITAS PROGRAMADAS	QUEJA	13/03/2019	29/03/2019	11
AMBALA	5/03/2019	13/03/2019	ANA JESUS MUR RICO	CITAS	ES IMPOSIBLE PEDIR CITAS EN ESE NUMERO	QUEJA	13/03/2019	27/03/2019	11
VILLAMARLEN 2	11/03/2019	13/03/2019	ERNESTO RESINOSO	CITAS	MOTIVO DE DAR CITA EL DIA QUE NO HAY MEDICO	QUEJA	13/03/2019	27/03/2019	11
VILLA MARLEN	11/03/2019	13/03/2019	TERESA VIDALES DE BATANCOUR	CITAS	LLAME EL VIERNES PARA CITA ME LA DIERON PARA EL LUNES Y NO HABIA MEDICO	QUEJA	13/03/2019	27/03/2019	11

VILLAMARLEN 2	11/03/2019	13/03/2019	BRIGITTE BOTERO	CITAS	LLAME A PEDIR CITA A MI HIJO ME DIERON PARA EL 11 DEMARZO CON EL DR. CIRO Y VENGO A CUMPLIR LA CITA Y NO HAY DOCTOR	QUEJA	13/03/2019	27/03/2019	11
VILLA MARLEN II	11/03/2019	13/03/2019	ALFREDO GONZALEZ	CITAS	HOY 11 DE MARZO LLAME AL CALL CENTER ME DIERON CITA A LAS 4 Y 30 CON EL DR LUIS CIRO Y NO HABIA MEDICO	QUEJA	13/03/2019	27/03/2019	11
VILLA MARLENI	11/03/2019	13/03/2019	LUNA SOFIA BONILLA ORTEGON	CITAS	LLAME ME ASIGNARON CITA PARA EL 11 DE MARZO EN LA MAÑANA 7 Y 30 AM AL LLEGAR ESE DIA ME DICEN QUE NO HAY MEDICO EN LA MAÑANA	QUEJA	13/03/2019	27/03/2019	11
VILLA MARLEN II	11/03/2019	13/03/2019	JESUS MAURICIO RODRIGUEZ	CITAS	ME HAN DADO CITA DOS VECES CON EL MISMO DOCTOR EN VILLA MARLENI NO VIENE	QUEJA	13/03/2019	27/03/2019	14
VILL MARLEN II	11/03/2019	13/03/2019	MARIA ELIANA GOMEZ	CITAS	ME DIERON CITA PARA EL 11 DE MARZO A LAS 7 Y 15 CON EL DR. CIRO EN VILLA MARLEN Y LA ENFERMERA ME DICE CUANDO LLEGUE QUE NO HAY MEDICO	QUEJA	13/03/2019	27/03/2019	14
COELLO	27/02/2019	13/03/2019	RUTH PATRICIA DURAN	ENFERMERIA	FELICITAR A LA ENFERMERA MAYERLY POR SU BUEN SERVICIO	FELICITACION	13/03/2019	NA	NA
COELLO	27/02/2019	13/03/2019	ERIKA VIVIANA TOBAR	ENFERMERIA	SOLICITO UN RECONOCIMIENTO A LA ENFERMERA MAYERLY MOSCOSO	FELICITACION	13/03/2019	NA	NA
COELLO	27/02/2019	13/03/2019	LUZ DURAN	ENFERMERIA	FELICITACIONES A LA ENFERMERA MAYERLY	FELICITACION	13/03/2019	NA	NA
AMBALA	7/03/2019	13/03/2019	JOHANNA RMIREZ	FACTURACION	MUY TRISTRE SABER QUE TIENEN UNA PERSONA EN FACTURACION ES MUY MALA EXPRESION NO SABE ATENDER	QUEJA	13/03/2019	14/03/2019	1
VILLA MARLEN II	11/03/2019	13/03/2019	EMPLEADOS VILLAMARLEN	MANTENIMIENTO	HEMOS VISTO ROEDORES EN LAS AREAS DONDE SE RESTA EL SERVICIO Y DEMASIADOS ZANCUDOS	SUGERENCIA	13/03/2019	14/03/2019	1
AMBALA	13/03/2019	14/03/2019	ALBINA GLAINDO	FACTURACION	MI QUEJA ES PARA LA SEÑORITA FACTURACION DEL PUESTO DE SALUD DE AMBALA SE SIENTA Y CON ESE CELULAR EN LAS MANOS Y LA GNETE SENTADA Y NO LOS LLAMA PARA FACTURARLES, PUES JHAY PERSONAL DE EDAD Y CORTAS DE PALABRAS Y NO PREGUNTAN NADA PUES ELLA DEBE PREGUNTA QUIEN VA A FACTURAR Y HOY DESPUES NOS LOS QUIEREN ATENDER PORQUE SE HA HECHO TARDE	QUEJA	14/03/2019	14/03/2019	0
SAN FRANCIASCO	12/03/2019	14/03/2019	PAULINA CORREA VERA	FACTURACION	EL SEÑOR DE CAJA DE CONSULTA EXTERNA DE GAFAS ES MUY GROSERO ME RAPO LOS PAPELES A MI QUE SOY DE LA 3 EDAD Y NO COLABORA ES MUY MALA GENTE GROSERO HACER AL PARA QUE ESTE SEÑOR LO CAMBIEN	QUEJA	14/03/2019	14/03/2019	0
SAN FRANCISCO	11/03/2019	14/03/2019	BERNARDO ANTONIO SUAZA	ODONTOLOGIA	RECLAMO POR QUE LA ODONTOLOGICA TRATA A LOS USUARIOS AGRCIVA COMO DESCARGANDO O MEJOR DESCARGANDO PROBLEMAS PERSONALES CON LOS USURAIOS EN EL CONSULTORI SIN TOLERANCIA SIN CARISMA SIN AFECTO PROBLEMAS PESRSONALES EN LOS DEMAS DEJO MI INQUIETUD MUCHAS GRACISA POR LA ATENCION PRESTADA	QUEJA	14/03/2019		SIN RSPUESTA
SAN FRNACISCO	11/03/2019	14/03/2019	BERNARDO ANTONIO SUAZA	ODONTOLOGIA	RECLAMO POR QUE LA ODONTOLOGICA TRATA A LOS USUARIOS AGRCIVA COMO DESCARGANDO O MEJOR DESCARGANDO PROBLEMAS PERSONALES CON LOS USURAIOS EN EL CONSULTORI SIN TOLERANCIA SIN CARISMA SIN AFECTO PROBLEMAS PESRSONALES EN LOS DEMAS DEJO MI INQUIETUD MUCHAS GRACISA POR LA ATENCION PRESTADA	QUEJA	14/03/2019		SIN RSPUESTA
SAN FRANCISCO	11/03/2019	14/03/2019	BERNARDO ANTONIO SUAZA	ODONTOLOGIA	MI RECLAMO ES POR MALA ATENCION O SERVICIO PRESTADO ES QUE METENIA QUIE AGUANTAR UN GOLPE QUE CASI REVIENTA MI MUELA Y TENIA QUE AGUANTARME EL DOLOR NO PODIA GRITAR PARA HACERLE ENTENDER QUE ME DOLIA MUCHO Y NO SOY NINUGN QUEJAMBROSO PERO SIENTO MUCHO DOLOR TENGO QUE INFORMAR PARA QUE OBLIGE LOS DERECHOS DE LOS CIUDADNOS Y CON TESTIGOS TOSO US ACOMPAÑANTES DE TRABAJO ODONTOLOGIVO MARITZA AGUDELO GRACIAS POR SUA TENCION	QUEJA	14/03/2019		SIN RSPUESTA

SAN FRANCISCO	12/03/2019	14/03/2019	JENNY ALEXANDR A TORRES	URGENCIAS	EL DIA HOY 12 DE MARZO DE 2019 VENGO CON MI HIJO DE 8 AÑOS CON FIEBRE DE 40 VOMITO CONSTANTE DOLOR ABDOMINAL LLEGO A REGISTRARLO A LA 4 PM Y ALAAS 6:30PM LO LLAMAN Y EL DOCTOR NO LE HACE NADA SI NO QUE DOICE QUE TENGO QUE ESPERAR A QUE ELLOS ATEINDAN A PERSONAS MAS GRAVES ME P'ARECE UN AFALTA DE RESPETO Y UNA FALTA DE ETICA PROFESIONAL DE LOS MEDICOS YA QUE SE PASASN PARADOS HABLANDO Y NO ATIENDEN LOS NIÑOS SUGIERO UNA CAPACITACION DE ATENCION AL CLIENTE Y PRIORIDAD CON LOS MENORS ESTA QUEJA LA VAMOS A LLEVAR A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD Y A LA PROCURADURIA Y A LA SECRETARIA DE SALUD YO SETAOY PAGANSO POR UN SERVICIO EL CUAL ES PEISMO NI UNA INYECCION LE PUEDEN APLICAR	QUEJA	14/03/2019	18/03/2019	4
SAN FRANCISCO	13/03/2019	14/03/2019	LUZ EUGENIA	URGENCIAS	QUEJO DE LA POCA ATENCIONS POR PARTE DL MMEDICO QUE ATENSIO EL VIGILANTE 6 PM ES UNA PORQUERIA NO SABE TRATAR A LOS USURIOS MEJOR DENLE TRABAJO A PERSONAS MAS JOVEENSES Y PREPARADOS	QUEJA	14/03/2019	18/03/2019	4
SAN FRANCISCO	13/03/2019	14/03/2019	RUBEN DARIO VALLEJO	URENCIAS	UN DOCTOR CALIFICADO COMO PROFESIONAL NO ES AQUEL QUE SE IGUALES CON UN PACIENTE ES AQUEL QUE LE DA SOLUCIONES PUES SI BIEN NO EXITE UN AREA DE PEDIATRIA PUEDE SUGERIR UNA ATENCION PRIORITARIA PARA LOS NIÑOS Y ADULTOS COMO SEGÚN LO ESTIPULA LA LEY UN MEDICO ES AQUEL QUE DA SOLUCIONES NO MOTIVOS PARA QUEJARME.	QUEJA	14/03/2019	18/03/2019	4
SAN FRNACISCO	12/03/2019	14/03/2019	BERNANRD O ANTONIO SUAZA	ATENCION AL USUARIO	ESTA FELICITACION ES PARA LA DOCTORA CAROLINA PRESTADORA DEL SERVICIO ATENCION AL USUARIOY POR ESTE MOTIVO FELICITACIONES GRACIAS SEÑOR JEFE DE PERSONAL POR ESTA PRESTADORA DE SERVICIO POR LA ATENCION PRESTADA MUCHAS GRACIAS	FELICITACION	14/03/2019	NA	NA
JORDAN OCTAVA ETAPA	8/03/2019	14/03/2019	LINDA LUCIA REYES	MEDICO	ME DIRIJO A USTEDES PARA PRESENTAR UNA QUEJA D ELA USI DEL JORDAN CON EL DR. AUGUSTO SALGUEROEL CUALL ME ATENDIDO EN HORAS DE LA NOCHE PARA LECTURA DE EXMENES DE LOS CUALES ME ENVIARONS POR UN FUERTE DOLOR ABDOMINAL Y EL PROESIONLA DICE QUE SOLO ME COLOCARA UNA BUSCAPINA EN LA VENA Y ME ENVIARA PARA LA CASA LE INFORMO QUE COMO ESTUVE TODO EL DIA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS QUE SI ME PODIA DAR CAPACIDAD POR ESE DIA YA QUE POR EL DOLOR NO PUDE ASISTIR A MI TRABAJO Y ME DICE QUE EL NO DA INCAPACIDADES QUE SE HIZO UN FAVOR EN ATENDERME POR QUE EN ESTE LUGAR SOLO ATIENDEN REGIMEN SUBSIDIADO Y YO SOY DEL REGIMEN CONTRIBUTIVO CUANDO LA MISMA EPS MEDIMAS ME DIRECCIONAN A ESTE CENTRO DE SLAUD PARA LA ATENCION ME INDICA QUE ME ENVIARA ANTIBIOTICOS A EPS TAMPOCO ME TRANSCRIBEE NA ORDEN MEDICA DPTE POR APLIAR DICLOFENANLCO PERO SIGO PEOR PUES YA ME ARDE PARA ORINAR Y EL DOLOR DE LA ESPALDA ES MAS INTENSO AUN, NO ME PARECE JUSTO QUE SI UNO ASISTE A UN LUGAR DE URGENCIAS PARA ATENCION SE ENCUENTRE CON ESTAS INCONSISTENCIAS YA QUE UNO ASISTE PARA MEJORAR GRACIAS	QUEJA	14/03/2019		SIN RSPUESTA
SAN FRANCISCO	8/03/2019	14/03/2019	SONIA MARCELA CUELLA	MEDICO	EL DIA 8 DE MARZO DEL PRESENTE AÑO ME PRESENTE A LA CITA MEDICA ASIGNADA CON EL DR. WILIAM CARDOSO POR MOTIVOS MUY AJENOS A MI VOLUNTA LLEGUE 5 MINUTOS TARDE ME ACERQUE A EL QUERIENDO SOLICITAR SUA YUDA PARA NO PERDER MI MADRUGADA EL DIA ANTERIOR A SACAR LA CITA LA CITA FUE 3:30 AM Y TRANSPORTE DE LA MISMA INCLUYENDO CITA ME ENCOINTRE CON UN CABALLERO QUE DE ESO NO TIENE NADA FUE MY GROSERO POR FAVOR MAS CULTURA Y MAS SENTIDO HUMANO PARA CON LOS PACIENTES LA VIDA SOMOS LOS PROTEGIDOS DE DIOS	QUEJA	14/03/2019	15/03/2019	1
LA CIMA	11/03/2019	15/03/2019	LUZ VANESA HERNANDEZ	CITAS	LLAME A L NUMERO DE SERVICIO PARA SACAR UNA CITA Y MEDIJERON QUE TENIA QUE IR AL CNETRO DE SALUD	QUEJA	15/03/2019		SIN RSPUESTA

NO ESPECIFICA CENTRO DE SALUD O UNIDAD INTERMEDIA	8/03/2019	15/03/2019	PAOLA TRUJILLO LOZANO	MEDICO	ME PERMITO EXPRESAR DE FORMA ATENTA UNA QUEJA PARA EL DOCTOR MUÑOZ POR INHUMANIDAD EN LA ATENCION DE LOS PACEINTES ES GROSERODESATNETO, BULGAR SE SOLICITA ATENCION POR PRESENTAR UNA QUEJA INDICANQUE NO HAY FORMATOS PARA PQRS ES MUY DEMORADO EN EL SERVICIO LA ATENCION EL DOCTOR CARLOS ESTEBA MUÑOZ NARVAEZ CON CEDULA 1085258951 Y REGISTRO 1085258951 SE DA ESTA INFORMACION PARA SOLICITAR ATENCION OPORTUNA DOCTOTR CONTESTA DE MALA MANERA GROTESCA	QUEJA	15/03/2019	21/03/2019	6
SALADO	11/03/2019	18/03/2019	RUBI YICELA BARONA CASTILLO	CITAS	LLAMO AL NUEMERO DE CITAS Y LLEVO MAS LLAMANDO Y NUNCA RESPONDE AL 2770333NECESITO UNA ORDEN PARA ENDOCONCIA URGENTE PERO LO CONTESTA LOS SABADOS NUNCA HAY AGENDA POR FAVOR PRONTA SOLUCION	QUEJA	18/03/2019	27/03/2019	9
SALADO	15/03/2019	18/03/2019	PAOLA MOICA GIRALDO	MEDICO	ME QUEJO DEL SERVICIO QUE PRESTA LO CITA UNO VA HORA Y LO ATIENDE CUANDO SE LE DEN LA GANA TENIA CITA A LAS 3 45 PM LLEGEUE A LAS 3:30 PM Y SON LAS 520 MUY MAL Y NO ME HAN ATENDIDO EL NIÑO THIAGO SAMUEL RAMOS MUISCA LA DRA PILAR Y PRESTA MUY MAL SERVICIO	QUEJA	18/03/2019	19/03/2019	1
GAVIOTA	15/03/2019	18/03/2019	MARIA DEL PILAR JARAMILLO	CITAS	HE LLAMDO CONSTANTEMENTE A SOLICITAR UNA CITA MEDICA HACE MAS DE 20 DIAS Y CONTESTAN DESPUES DE 20 MINUTOS EN LA LINEA PARA DECIR QUE NO HAY CITAS DISPONIBLES EN NINGUN CENTRO DE SALUD TAMBIEN HE ESTADO EN LA LINEA EN EL PUESTO 14 Y LO HACEN ES COLGAR Y NO HAY UNA RESPUESTA PIERDE UNO MINUTOS Y TIEMPO GRACIAS POR TENER EN CUENTA MI INCONFORMIDAD	QUEJA	18/03/2019	29/03/2019	11
GAVIOTA	15/03/2019	18/03/2019	EFIGENIA JARAMILLO	CITAS	UNO SI CANSA DE LLAMAR Y NO DNA CITA POR TELEFONO ENTONCES UNO MADRUGA POR LA URGENCIAS Y TMAPOCO POR QUE SOLO MUJERES EMBARAZADA Y MENORES DE 60	QUEJA	18/03/2019		SIN RSPUESTA
20 DE JULIO	14/03/2019	18/03/2019	ANONIMO	CITAS	QUE POR FAVOR ASIGNE MAS FICJHAS PARA PARA CITAS YA QUE POR MAS QUE UNO MADURGE 15 FICHAS NO ALCLANZS QUE ASIGNEN MA MAS MEDIDOS ODONTOLOGIA EN LAS DOS JORDNADAS AYUDANTE A LA LA FACTURACION	QUEJA	19/03/2019	29/03/2019	11
JORDAN OCTAVA ETAPA	19/03/2019	19/03/2019	MARIA CAMILA GUERRERO	MEDICO	DR. JORGE AUGUSTO SALGUERO ARAN NOS ATENDIO PESIMAMENTE NO TIENE CRITERO NI RESPETO POR LOS ENFERMEEROS ESPECIAL MI HIJA QUIEN IBA CON DIFICULTA RESPERARTORIA NO LA ATENDIO COMO SE DEBIO LE COLOCO DE EJEMPLO EL MISMO QUE POE QUE EL TAMBIEN SUFRIA DE ASMA	QUEJA	19/03/2019	20/03/2019	1
JORDAN OCTAVA ETAPA	15/03/2019	19/03/2019	RICARDO LOPEZ	MEDICO	SOLICITE AL MEDICO QUE ME ATENDIO LA HISTORIA CLINICA Y LAS OCACIONES Y ME RESPONDA QUE YA ABRA APAGANDO EL COMPUTADOR QUE VOLVIERA OTRO DIA SOY EPLEADO Y NO DISPONGO DE TIEMPO SA QUE PERMISO Y ME HIZO PERDER EL TIEMPO FERNANDO ZIPA	QUEJA	19/03/2019	20/03/2019	1
JORDAN OCTAVA ETAPA	18/03/2019	19/03/2019	HORTENCIA DEL PILA PEDREROS	MEDICO	EL TRATO PARA LA GENTE ES HUMANO LAS PERSONAS ENC ARGADOS DE RECIBIR A LOS PACIENTES SON GROCCEROS HAY UNA JEFE QUE NO TIENE NINGUN SENTIDO DE SERVICIO ES DESPECTIVO HASTA EL VIGILANTE NO SABE ATENDER SON GROCCEROS NO DAN CITAS MEDICAS NI CONTESTAN TELEFONOS	QUEJA	19/03/2019	8/03/2019	SIN RSPUESTA
SUR	15/03/2019	20/03/2019	LUZ MARINA SANCHEZ	FACTURACION	RESULTA QUE EL DIA 11 DE MARZO TENIA UNA CITA PARA LAS 7 AM Y VOY A LA SUI KENEDY ME DICEN QUE NO SE ENCUENTRA REGISTRADA LA CITA USE LA VIA TELEFONICA VULVO Y Sacado la cita me la dan para el día de hoy 16 marzo llego a las 7 20 la niña de la caja me dice que pierde la cita pero que pasa si uno llega 10 minutos tarde tenemos problemas pero si madruggo hacer cosa esta abra y la cita no está registrada no nos dan solución además la niña de facturación le falta relaciones humanas hable con la doctora y solo tenia un paciente agradezco su atención	QUEJA	20/03/2019		SIN RSPUESTA
LA CIMA	11/03/2019	15/03/2019	LUZ VANESA HERNANDEZ	CITAS	el comportamiento de las personas que son enfermo	QUEJA	15/03/2019		SIN RSPUESTA

NO ESPECIFICA CENTRO DE SALUD O UNIDAD INTERMEDIA	15/03/2019	19/03/2019	CAMILO NADRES MOLINA	MEDICO	como parece llegar con el niño Camilo Andrés molina enfermo y la otora patricia carrasquilla: ella me mano unos exámenes 20.20.55 se lo recibieron y dijeron que a las 11:00 de la noche me lo daba y son 2:34 am e la mañana lo entregaron y yo soy mama e camilo Andrés molina le dije al celador que me lo pasara que yo me lo llevo para la casa dijo que el médico lo tiene y no me la ha entregado 236am mañana	QUEJA	19/03/2019		SIN RSPUESTA
SAN FRANCISCO	11/03/2019	19/03/2019	CRISTIAN LEONARDO ORTIZ	URGENCIAS	llevo ese 7 de la noche esperando que entregaran los resultados e los exámenes de sangre y radiografía y solamente hay un solo médico para más de 60 personas me dicen que en 3 horas entregan los resultados y ya son las 2:00 am es el colmo que jueguen con el tiempo e nosotros los usuarios hay enfermeras pero sentadas hablando y muertas de la risa en el buzón de sugerencias no hay formatos hay gentes que lleva más de 6 horas para que los pongan una inyección niños bebes y no los atienden no hay prioridad no hay insumos llevo señor que se Moria del dolor e próstata y no lo atendieron por que el señor no trajo la sonda espero que comunique y me confirmen	QUEJA	19/03/2019	20/03/2019	1
SAN FRANCISCO		19/03/2019	NIÑAS TESTIGAS DE NEGLIGENCIA	URGENCIAS	que porquería servicio en serio hay que esperar más enfermedades y muertes para cambiar todo por corrupción que decepción ojalá mejoren su servicio porque ese señor de la recepción es muy lento y el celador sin corazón y los médicos simples monotonistas	QUEJA	19/03/2019	20/03/2019	1
SAN FRANCISCO		19/03/2019	JOHAN STIVEN TIQUE RAMIREZ	URGENCIAS	yo Johan estiven tique Ramirez con c/c 111051783 e Ibagué Tolima hago una grave denuncia contra la doctora Diana milena con c/c no quiso dar el numero de la cedula por la negligencia y el mal procedimiento aun paciente en estado e urgencias con una heria abierta que se requiere puntos inmediatos quiero dejar esto en constancia el maltrato que se le da a los pacientes en estados de urgencias esto solo no quedará en este buzón llevare muchas más y las enviare a la secretaria de educación queda claro que esto no cpa y que la gente muere más a manos el medico que por su propias heridas	QUEJA	19/03/2019	20/03/2019	1
JORDAN OCTAVA ETAPA		20/03/2019	ANONIMO	URGENCIAS	servicio e facturación es super lento la Sra. que atiende pone a hablar aparte es muy lenta mi mama llevo muy enferma y hasta que se desmayó y se dio un golpe muy fuerte no la atendieron aparte entro a ver cómo estaba y la tenían sola en el cuarto también hablaban muchas personas muy enfermas y no atienden no contestan a yo no se tienen que esperar solo una muchacha fue atenta y nos ayudó a que estabilizaran a mi mama y si ponen un buzón de sugerencias al menos póngale las hojas pan no presentar las sugerencias e esta manera	QUEJA	20/03/2019		SIN RSPUESTA
JORDAN OCTAVA ETAPA	17/03/2019	20/03/2019	ESPERANZA PULIDO	FACTURACION	ante la larga espera y después de ver a una señora caer a mis pies desmaya con el argumento e que el sistema es el culpable y que siempre es así surge la inquietud e si es que acaso negligencia para gestionar un servicio e internet se caía llevo justamente 5 hora y cinco minutos esperando el turno para reclamar resultados y que la señora muy enferma la vea un medico	QUEJA	20/03/2019		SIN RSPUESTA
CLARITA BOTERO	19/03/2019	20/03/2019	JOSE GERARDO BLANCO	SERVICIOS GENERALES	el martes 12 a hoy 19 marzo no llevo aseo y hay mucho estiércol de perros y huele muy a feo	QUEJA	20/03/2019	29/03/2019	9
JORDAN 2 ETAPA		20/03/2019	NORMA CONSTANS A PUNTES	CITAS	me cita odontológica para la etapa de jora 13 de marzo con la doctora m lorena Diaz por el numero e 2770333 a las 7 30 am y no hay atención	QUEJA	20/03/2019		SIN RSPUESTA
GAITAN	13/03/2019	20/03/2019	MARIA YINETH CLAVIJO	CITAS	Dan un número telefónico donde no entran llamadas llevo 8 días tratando de llamar y nada por favor pongan gente que se competente y si no mejor volver a sacar la cita en el centro de salud	QUEJA	20/03/2019		SIN RSPUESTA
GAITAN	13/03/2019	20/03/2019	LUZ MARINA QUINTERO	MEDICO	el doctor Alex Bernal dura más de una hora en consulta no es justo	QUEJA	20/03/2019	21/03/2019	1
VILLA MARLEN	20/03/2019	20/03/2019	SAMUL MURCIA	FACTURACION	la presente es para rogar por mejores equipos de urgencias enfermería en el centro de salud en el que solo se hace fácil la facturación ni el trabajo	QUEJA	20/03/2019	4/04/2019	15
SAN FRANCISCO	13/03/2019	20/03/2019	EDNA LUCIA DIAZ	CITAS	LLAMAN AL TELEFONO NO CONTESTAN VAN AL CENTRO E SALU Y NO LE ASIGAN CITA	QUEJA	20/03/2019		SIN RSPUESTA

BOSQUE	21/03/2019	21/03/2019	MAANDA CECILIA PARRA	ENFERMERIA	SOLICITU E UN ENFEREMERO EN EL CENTRO E SALU NO ES JUSTO IR HASTA EL URIBE A CONTROLES VACUNA Y CITOLOGIAS	SUGERENCIA	21/03/2019		SIN RSPUESTA
BOSQUE	21/03/2019	21/03/2019	ADRIANA MARIA MONTOYA	ENFERMERIA	POR FAVOR NECESITAMOS ENFERMERA NO ES JUSTO QUE HABIENO CENTRO E SALU EN EL BOSQUE NOS TOQUE IR HASTA EL URIBE	QUEJA	21/03/2019		SIN RSPUESTA
BELLO HORIZONTE	20/03/2019	21/03/2019	MARTHA NUBIA CARDONA	CITAS	PEIMOS QUE LAS CITAS SE EN LA USI Y NO POR NTELEFONO YA QUE NO CONTESTAN ESTAMOS SIN SERVICIO	QUEJA	21/03/2019		SIN RSPUESTA
BELLO HORIZONTE	20/03/2019	21/03/2019	MARTHA JULIETH MENDEZ	CITAS	RECLAMAMAOS A LOS CENTROS DE SALUD POR QUE NO CONTESTAN AL NUMERO QUE REUIERE EL SERVICIO	QUEJA	21/03/2019		SIN RSPUESTA
SUR	21/03/2019	21/03/2019	DIANA MARCELA RIVERA	ODONTOLOGIA	PUSE UNA QUE Y ME CONTESTARON QUE IBAN A CAMBIAR ALA SEÑORA ANGELICA AUXILIAR E OONTOLOGIA Y ME OY CUENTA QUE TODAVIA ESTA TRABAJANO ALLI NO ENTIENDO POR QUE ICEN MENTIRAS Y NO CUMPLEN CON QUE ME HICIERON RECIBIR UNA CARTA TRASLADABAN Y TOAVIA ESTA ACA CUMPLAN CON LO CORAO	QUEJA	21/03/2019		SIN RSPUESTA
SAN FRANCISCO	16/03/2019	21/03/2019	JUAN DAVID BAEZ RAYO	URGENCIAS	POR QUE ESTOY ORINANO SANGRE POR ESO QUIERO QUE ME ATIENAN POR FAVOR UN OCTOR O OCTORA O ENFERMERA O ENFERMERO ATIENAMEN YA ESTOY CANSADO DE ESPERAR	QUEJA	21/03/2019		SIN RSPUESTA
JORDAN OCTAVA ETAPA	22/03/2019	22/03/2019	CARLOS HUMBERTO AGUIRRE	CITAS	NO CONTESTAN LOS TELEFONOS	QUEJA	22/03/2019	29/03/2019	7
SAN FRANCISCO	26/03/2019	16/03/2019	CRISTIAN JIMENEZ	URGENCIAS	POR FAVOR ATIENDA POR ORDEN DE LLEGADA REALMENTE ME PARECION TERRIBLE EL SERVICIO Y LA DEMORA DEBERIA COLOCAR FICHA Y TURNOS	QUEJA	20/03/2019	29/03/2019	13
SAN FRANCISCO	26/03/2019	16/03/2019	CRISTIAN JIMENEZ	URGENCIAS	E PARECE FALTA E ATENCION EN EL CENTRO E SALU POR QUE UNO ENTRA PARA UNA RURGENCIA Y DURA 7 HORAS ESPERANDO	QUEJA	20/03/2019	29/03/2019	13
SAN FRANCISCO	20/03/2019	26/03/2019	DIANA YULIETH MOILINA RODRIGUEZ	URGENCIAS	MI INCONFORMIDAD ES POR LA ENFERMERA LILA ZAPAT AYA QUE TRAGE A URGENCIAS A UN MENOR E 2 AÑOS LE ENVIARON NEBULIZACIONES CON BERUOL NASAL Y DE MANERA GROSERA QUE SOLO HABIA TERBUTALINA Y QUE NO PIDIERA LO QUE NO HABIA	QUEJA	21/03/2019	29/03/2019	3
SAN FRANCISCO	21/03/2019	26/03/2019	MARY HORTENSIA LUGO	CITAS	BUENOS IA POR ESTE MEIO ME IRIJO AUSTEES PARA EXPRESARLES MI INCONFORMIA YQ QUE EL 20 E MARZO LA IERON PARA EL HALLAZGO LLAS 10 20 Y NO ENCONTRARON NINGUNA ME ATENDIO EL SEÑOR URIBE	QUEJA	26/03/2019	29/03/2019	3
SAN FRANCISCO	19/03/2019	26/03/2019	LUIS FERNANDO OROZCO	CITAS	SERVICIOS E AGENAMIENTO PARA CITAS MEICACAS POR MEIO E INTERNET E LA USI ESE FUNCIONA EBIO A QUE YA HAN 5 IAS EBE LAS SOLIARIA SE OMITA IARIAMENTE POR LA LEY ANTE TRAMITE E 029 2012	QUEJA	26/03/2019	8/04/2019	13
LA FRANCI	26/03/2019	26/03/2019	MARIA JUDITH CARDENA	MEDICO	3L PASADO 18-03-2019 ME PRESENTE A UNA CITA CON LA DOCTORA MARTHA CESPEDES LA CUAL TENIAS LLEGUE APROXIMADAMENTE A LAS 3.30 PM PUES ESTABA CON UN BEBE DENTRO DE SU CONSULTORIO ESPERE DIEZ MINUTOS Y NO DESPACHABAN SEGUI ESPERANDO NOS ESTOY E ACUERO CON EL DIAGANOSTICO DE LA DOCTORA	QUEJA	26/03/2019	3/04/2019	8
SAN FRANCISCO	20/03/2019	26/03/2019	LUCIA MADRIGAL	MEDICO	ESPERO QUE EL DOCTOR OSCAR APARICIO ME SIGA ATENIENDO SUS MEDICAMENTOS SON ACERTADOS Y HE SENTIDO MEJORIA ME GUSTA ME ATIENDA	FELICITACION	26/03/2019	NA	NA
SAN FRANCISCO	26/03/2019	26/03/2019	OFELIA ORTIZ GARCIA	RX	ME PRESENTE PARA UNA RAIOGRAFIA LUMBOSACRA A LAS 8 10 AM SON LA 8 40 AM LE PREGUNTO A LA E LA VENTANILLA SIME VAN A ATENER Y NE ICE MANERA TUVO UN INCONVENIENTE EN EL FEERICO LLERAS SE IRIGA PARA QUEUI A 20 MINUTOS MAS YLA NIÑAAA QUE LLAMA EBERI HACER UN REEMPLAZO PARA ESTA CLASE E COSAS	QUEJA	26/03/2019		SIN RSPUESTA

SAN FRANCISCO	21/03/2019	26/03/2019	JOSEVICENTE TRIVIÑO	ATENCION AL USUARIO	AGRAECIENOLE A ALA SEÑORITA CAROLINA BLANCO TAN MAGNIFICA INFORMACION ESASA PERSONAS COMO ELLA MERECEEN QUE ESTA INSTITUCION LA CONSERVE	FELICITACION	NA	NA	NA
SAN FRANCISCO	21/03/2019	26/03/2019	JHON FREDY ROJAS	ATENCION AL USUARIO	FELICITO A LA SEÑORITA CAROLINA BLANCO POR SULABORPRESTAA POR SU AMABILIA YPOR SU CUALIAES QUE SON MUY BUENAS ESPERAMOS QUE ESTE POR MUCHO TIEMPO	FELICITACION	NA	NA	NA
SAN FRANCISCO	22/03/2019	26/03/2019	ANONIMO	COMPARENDO PEDAGOGICO	INASISTENCIA POR INCUMPLIMIENTO ME PARECE INAUITO QUE UNA PERSONA TENGA QUE VENIR A ESTA CHARLA	QUEJA	22/03/2019	29/03/2019	3
SAN FRANCISCO	26/03/2019	26/03/2019	GLORIA YAS MITH PINEDA	URGENCIAS	IRREGULARIAES EN LA PRESTACION EL SERVICIO	QUEJA	26/03/2019	28/03/2019	2
JORDAN OCTAVA ETAPA	22/03/2019	27/03/2019	GILLIAM ANDREA RAMIREZ AVILA	URGENCIAS	INGRESASOMS A URGENCIAS NOS ENVIAN MEICAMENTOS Y COMO ES POSIBLE QUE NO HAY NAA E MEICAMENTOS	QUEJA	27/03/2019	28/03/2019	1
NO ESPECIFICA CENTRO DE SALUD O UNIDAD INTERMEDIA	20/03/2019	27/03/2019	ANDREA PEDROZA	MEDICO	EL SERVICIO TELEFONICO ES MUY MALO Y CUANO CONTESTA NO HAY CITAS	QUEJA	27/03/2019	28/03/2019	1
PICALÉÑA	19/03/2019	27/03/2019	MARIA DE JESUS BOCANEGR A	CITAS	ES TERRIBLE QUE LA SALU EN VEZ E MEJORAR EMPEORE CAEA VE MAS LLAMA UNA A SACAR LA CITAS Y NO CONTESTAN	QUEJA	27/03/2019	29/03/2019	2
JORDAN OCTAVA ETAPA	23/03/2019	27/03/2019	GLADYS CORREA	CITAS	EN EL CENTRO E SLU EL 20 JULIO LA SEÑORIT E TURNO ECIE NO REGISTRARME UNOS EXAMENES MEICOS NI PARA EL SIA 26 NI EL NIE EL SIGUIENTE Y YO TENGO QUE TRABAJAR	QUEJA	27/03/2019	29/03/2019	2
VILLA MARLEN	20/03/2019	27/03/2019	FRANCELIN A RICO LEZAMA	CITAS	SOLICITAMOS MEJORAR EL SERVICIO SE CITAS NUNCA CONTESTAN CO¿AMBIAR E TELFONO	QUEJA	27/03/2019	29/03/2019	2

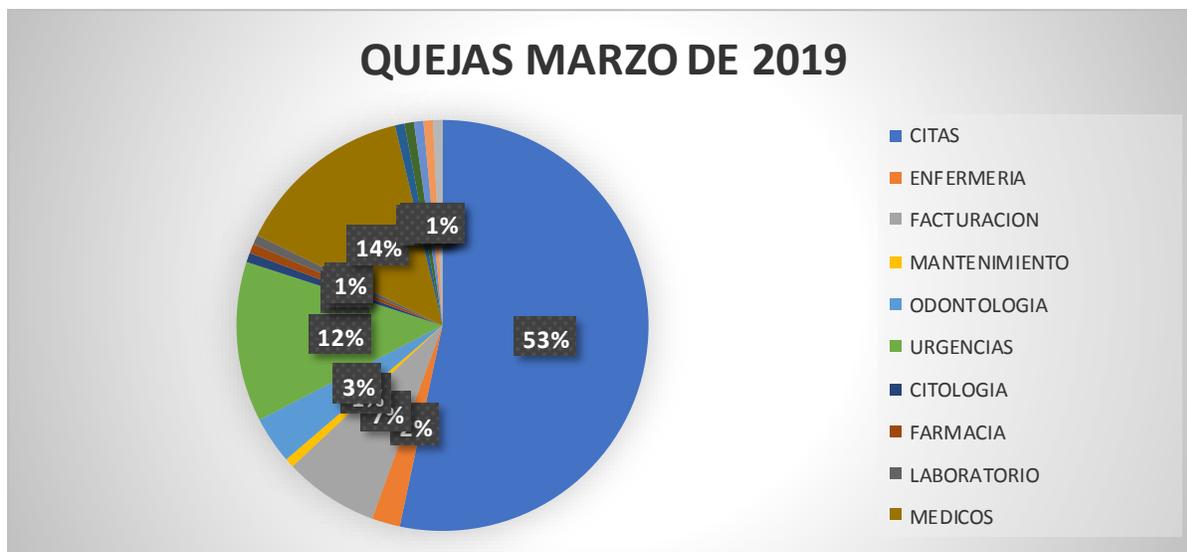
Fuente: Oficina de SIAU

MES	OPORTUNAS	< 15 DIAS	> 15 DIAS	SIN CONTESTAR	FELICITACIONES	TOTAL PQRS MES
	OPORTUNAS	EXTEMPORANEAS < 15 DIAS	EXTEMPORANEAS > 15 DIAS			
MARZO	51	18	37	27	10	143

Fuente: Oficina de SIAU

Según el cuadro resumen del mes de Marzo, se observa que durante este mes se contestaron extemporáneamente 37 PQRS mayor a 15 días, y no se les dio respuesta a 27 PQRS.

MES	QUEJAS POR SERVICIOS														
	CITAS	ENFERMERIA	FACTURACION	MANTENIMIENTO	ODONTOLOGIA	URGENCIAS	CITOGIA	FARMACIA	LABORATORIO	MEDICOS	PYP	SIAU-COMPARENDO	CRECIMIENTO Y DESARROLLO	RAYOS X	HISTORIA CLINICA
MA RZO	72	3	10	1	5	17	1	1	1	19	1	1	1	1	1



De acuerdo al cuadro y la gráfica anterior se evidencia que el servicio que recibió el mayor número de quejas durante el mes de enero de 2019 fue CITAS con un 53%, por no contestación del teléfono, seguida por la mala atención de los médicos con un 14% y el servicio de urgencias con un 12%.



Según el cuadro general de PQRSF y la gráfica anterior se observa que el área se recibieron 10 felicitaciones durante el mes de Marzo o de 2019 por buena atención al usuario de atención en general y al usuario, enfermería, odontología y atención en general.

**PQRSF MES DE ABRIL DE 2019**

FECHA DE RADICADO OFICINA PQR	NOMBRE USUARIO	SERVICIO INVOLUCRADO	DESCRIPCION DE LA QUEJA	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y/O FELICITACION	FECHA DE RADICADO AL COORDINADOR	FECHA DE RESPUESTA	INDICADOR DE OPORTUNIDAD
1/04/2019	GLORIA AMPARO HERNANDEZ	CITAS MEDICAS	YO GLORIA AMPARO HERNANDEZ QUISIERA QUE DIERAN CITAS O QUE EL TELEFONO CONTESTARAN POR QUE NO HE PODIDO CONSEGUIR UNA CITA AGRADECIENDO SU ATENCION MUCHAS GRACIAS CEUDLA 38246608 BCELULAR 3135270403 TRABAJO EN EL CENTRO MEDIO TIMEPO Y ME ENTREGAN A LA 6 AM LOS MEDICAMENTOS EN AMBALA Y AHORA QUE LUEGO QUE VIVO EN EL BOSQUE LARGO Y ME TOCA LA ATENCION AQUI YA QUE NO TENGO PARA EL TRANSPORTE	PETICION	01/04/2019	8/04/2019	5
1/04/2019	ANONIMO	CITAS	QUE MENTIRA NUNCA CONTESTAN NO TINENE CONSIDERACION CON LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD NI CON LAS PERSONAS QUE VIVEN EN EL CAMPO ES EL COLMO QUE HAGAN UNA PUBLICIDAD A ALGO QUE NO FUNCIONA	QUEJA	01/04/2019	8/04/2019	5
1/04/2019	LUZ NIDIA CORTES	CITAS	COMO SE HACE PARA SACAR CITAS SIE EN ESA LINEA NO CONTESTAN SOLUCIONEMOS POR FAVOR PARA AGILIZAR LO DE CITAS	PETICION	01/04/2019	8/04/2019	5
01/04/2019	ERIKA SARMIENTO	CITAS	ME DIRIJO A USTEDES SALUDVIDA YO ERIKA MARCELA SARMIENTO CON CEDULA 1110512530 E PEDIDO CITA POR INTERNET Y NO ME AN ATENDIDO Y LLEVO VARIOS DIAS PIDIENDO CITAS Y AHORA ME LLEGA UN MENSAJE QUE MI HIJA HELEN TATIANA CHICO SARMIENTO CON LA TARJETA DE IDENTIDAD 1107981918 ESTA BLOQUEADA Y A MI NO ME A LLEGADO MENSAJE DE CITAS MEDICA Y NI ME HAN LLAMADO POR QUE POR INTERNET PIDE EL NUMERO Y YO ESCRIBO EN EL MENSAJE FAVOR LLMAR ENTONCES NO ENTIENDO POR QUE MI HIJA ESTA BLOQUEADA EN EL SITEMA FAVOR DAR RESPUESTA	QUEJA	01/04/2019	22/04/2019	13
1/04/2019	GLADYS CORREA	CITAS	SEÑOR INTENDENTES DE LA SALUD, PARA INFORMARLES QUE EN LUGAR DE MEJORAR EMPEORA EL SISBEN EN CUANTO A LA SALUD, POR QUE LLAMA PARA SACAR CITAS DURA UNO 2 HORAS ESPERANDO QUE NOS CONTESTEN Y A VECES CUANDO CONTESTAN Y DICEN QUE NO HAY CITAS QUE EESTA TODO COPADO QUE VOLVAMOS A LLAMAR LO MISMO PASA EN LA	QUEJA	01/04/2019	8/04/2019	5
1/04/2019	MARIA RUBY MARTINEZ	CITAS	YO SOY USUARIA UNO VIENE A SACAR UNA CITA Y PIERDE LA MADRUGADA Y LLAMA AL NUMERO 27703333 Y CONTESTA LA COMPUTADORA LO DEJAN AUNO ESPERANDO HASTA 20 MINUTOS Y LUEGO CUELGA NO ES JUSTO	QUEJA	01/04/2019	8/04/2019	5
1/04/2019	ANA YURLEY PAYARES	CITAS	YO ANA YURLEY PAYARES CON NUMERO DE CEDULA 1110551981 LLEVO SACANDO UNA CITA MEDICA MAS DE 13 DIA SACANDO CITAS POR INTERNET Y HOY 26 DE MARZO DE 2019 ME LLEGA UN MENSAJE QUE ME DICE QUE NO E ASISTIDO A CITAS Y QUE ESTOY BLOQUEADA QUE NO ME PUEDE DAR CITA Y YO E IDO Y NO ME HAN ATENDIDO Y CON LA EXCUSA QUE ME DICE ES QUE NO HAY SEÑAL SI TOMAN MI QUEJA ES PORQUE SI LE INTERESA LA GENTE	QUEJA	01/04/2019	12/04/2019	9
1/04/2019	ANA YURLEY PAYARES	CITAS	YO ANA YURLEY PAYARES CON EL NUMERO DE CEDULA 1110551981 TENGO UNA CITA EL DIA 14032019 CON EL DOCTOR MARCO MOLINA LA CITA ERA A LAS 230PM Y ERA LAS 445 Y NO ME ATENDIERON Y QUE TENIA QUE ESPERA 2 PERSONAS MAS YO NO ENTIENDO	QUEJA	01/04/2019	9/04/2019	8
1/04/2019	FLOR VANEGAS	LABORATORIO	LABORATORIOS DEL HOSPITAL SAN FRANCISCO MI QUEJA ES DESDE EL DIA DE AYER LE FUERON TOMADOS UNAS MUETRA A MI MADRE CARMEN ROSA CON LA CC 38228656 Y HOY ERA LAS 8:50 Y NO HABIAN LLEGADO RODO EL DIA Y NO CHE ESPERANDO Y ELLA ESTA ENFERMA Y ESPERANDO TODO ESE TIEMPO NO ME PARECE JUSTO TANTA DEMORA POR FAVOR SER MAS CONCIENTES Y ARREGLAR ESE ASUNTO	QUEJA	01/04/2019	8/04/2019	5

1/04/2019	MARTHA PEÑA USECHE	VIGILANCIA	PASE POR URGENCIAS Y ME DIJO LA DOCTORA QUE TENGO NO ES UNA URGENCIA QUE SAQUE CITA POR CONSULTA EXTERNA PORQUE ME DAN MEJORES MEDICAMENTOS LE PREGUNTE A LA GENTE Y ME DICEN QUE TENGO QUE PAGARLE AL VIGILANTE DEL DIA PARA QUE ME DEN UNA CITA POR QUE ES EL UNICO QUE LE PONE CUIDADO Y CONTESTAN RAPIDO EL VIGILANTE DE LA NOCHE ME DICE QUE EN EL HOSPITAL SAN FRANCISCO QUE ACA SI ME VAN A DAR UNA CITA MEDICA POR CONSULTA EXTERNA SINB PAGAR	QUEJA	01/04/2019		SIN RESPUESTA
1/04/2019	LISSETH VANESA RUBIO MORALES	ENFERMERIA	EN LAS HORAS DE LA NOCHE LLEGUE INCONCIENTE AL HOSPITAL ME ATENDIERON OPORTUNAMENTE CUANDO DESPERTE LA (ENFERMERA O AUXILIAR) "HERMINDA"ME DIJO QUE DEJARA DE LLAMAR LA ATENCION , QUE ME MERECE QUE ME METIERAN LA SONDA Y ME CHUZARN, QUE CUANDO UNO QUERIA MATAR IBA Y SE MATABA SIN UQE NADIE SE DIERA CUENTA, QUE POR QUE NO ME TIRABA DEL PUENTE DE LA VARIANTE. LE DIJE QUE SE FUERA QUE NO MEDIJERA NADA Y SIGUIO DICIENDOME QUE ERA LA VERDAD QUE YO SOLO QUERIA LLAMAR LA ATENCION QUE ERA MAS FACIL HABERME TIRADO DEL PUENTE DE LA VARIANTE .	QUEJA	01/04/2019	24/04/2019	23
1/04/2019	GUIDO ARDILA SANCHEZ	CITAS	LOS USUARIOS NO DEBEN DE TENER BARRERAS DE ACCESO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE SALUD DEBEN GARANTIZAR LA NO VULNERACION DEL DERECHO FUNDAMENTAL EN SALUD, PARA EVITAR A FUTURO ACCIONES JURIDICAS	QUEJA	01/04/2019	4/04/2019	3
1/04/2019	MARTHA YANETH CORRALES	MEDICO	SOY MUJER CABEZA DE FAMILIA, TENGO UNA ENFERMEDAD, TRABAJO NIÑOS MENORES DE EDAD, NO PUEDO HACER FILAS LARGAS EN LA USI SALADO , PARA PODER CONSEGUIR UNA CITA DE ODONTOLOGIA Y MEDICA DAN A LAS 6 Y 30 AM , 15 FICHAS PARA MEDICAS, 10 ODONTOLOGICAS Y 10 PARA EMBARAZADAS Y DE TERCERA EDAD , ASISTEN DIARIAMENTE ENTRE 80 A100 PERSONAS. TAMBIEN EL MEDICO FERNANDO ZIPA LE PEDI REMISION POR ORTOPEDIA Y ME DIJO QUE NO PODIA POR QUE EN LA NUEVA EPS NO HABIA ORTOPEDISTA Y SON MENTIRAS POR QUE SI HAY SERVICIO	QUEJA	01/03/2019	8/04/2019	5
1/04/2019	ANDREA SEGURA	MEDICO	SIENDO LAS 10 Y 30 AM LLEGUE CON MI HIJA ASMATICA , LA NOCHE ANTERIOR PRESENTABA PROBLEMAS RESPIRATORIOS Y TOS CONCURRENTRE , EN LA MAÑAN PRESENTO VOMITO, EL MEDICO DE CONSULTA DR. CARLOS MUÑOZ FE MUY GROSERO EN LA ATENCION	QUEJA	01/04/2019	8/04/2019	5
1/04/2019	MARIA JOSE GARCIA ISAZA	RX	MAL SERVICIO EN EL AREA DE ECOGRAFIA ESTOY EN ESTADO DE EMBARAZO NO PUEDO ESPERAR ES CUANDO EL SR. SE LE DA LA GANA DE ATENDER	QUEJA	01/04/2019	8/04/2019	5
1/04/2019	LEIDY JOHANNA SERNA	FACTURACION	TUVE URGENCIAS EN LA 8 ETAPA DEL JORDAN MUCHA DEMORA PARA LAS ATENCION Y ME MANDARON A SOLICITAR CITA MEDICA, PERO NO SE PUDO POR ESTAR BLOQUEADA, NO ESTABA CERRADO EL REGISTRO	QUEJA	01/04/2019	4/04/2019	3
1/04/2019	OLIVIA ROMERO	FACTURACION	EL SR. DUBER TOVAR TIENE UNA FORMA GROTESCA DE ATENDER AL PUBLICO DEBEN CAPACITAR LAS PERSONAS PARA QUE SEAN MAS TOLERANTES	QUEJA	01/04/2019	4/04/2019	3
1/04/2019	DUBER TOVAR	FACTUARCION	SIENDO EL DIA 28 DE MARZO A ESO DE LAS 8 AM SE ACERCA LA SRA OLIVA RAMIREZ A LA VENTANILLA DE FACTURACION ME HACE ENTREGA DE UNA COPIA DEL R.C.N DEL NIÑO QUE TRAE AL CONTROL Y QUE ES MADRE SUSTITUTA , LA COPIA SE VEIA BORROSA NADA LEGIBLE LE PEDI AMABLEMENTE DELANTE DE LA SRA LUISA GUZMAN DE SERVICIOS GENERALES , LE PIDO NUEVA COPIA Y ELLA DICE QUE SOY GROSERO Y QUE DEBEN CAMBIARME	PETICION	01/03/2019	4/04/2019	3
1/04/2019	YURLEY MORALES	ENFERMERIA	EN EL DIA DE HOY VENGO A SOLICITAR CITA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO Y LA ENFERMERA NO SE ENCUENTRA	QUEJA	1/04/2019		SIN RESPUESTA
1/04/2019	ANONIMO	ENFERMERIA	ES UNA FALTA DE RESPETO VENIR LOS DIAS MARTES Y JUEVES Y LA SRA ENFERMERA NO SE ENCUENTRA PARA REALIZAR LAS CITOLOGIAS Y NO DAN RAZON DE ELLA	QUEJA	1/04/2019		SIN RESPUESTA
1/04/2019	YOLIMA ROSERO	ENFERMERIA	MALO EL SERVICIO DE ENFERMERIA YA NI SIQUIERA HAY INFORMACION PORQUE NI SE SABE SI VIENE LA SRA QUE ATIENDE POCAS VECES VIENE	QUEJA	1/04/2019		SIN RESPUESTA
1/04/2019	ANNGI VELEZ	SISTEMAS	POR FAVOR NO ENVIAR A LOS TECNICOS A REPARAR O HACER MODIFICACIONES EN HORAS DE CONSULTA , ESTUVE UNA HORA Y MEDIA SIN COMPUTADOR Y EN LOS OTROS COMPUTADORES SIN SISTEMA	PETICION	1/04/2019		SIN RESPUESTA

1/04/2019	ANGELICA YURANY MARA GONZALEZ	MEDICO	FACILITEN POR FAVOR LA HISTORIA CLINICA Y LAS INCAPACIDADES POR EL HECHO DE PERTENER AL REGIMEN SUBSIDIADO DE LA EPS NO SIGNIFICA QUE LE NIEGUEN LOS DOCUMENTOS TAN IMPORTANTES	PETICION	1/04/2019	15/04/2019	14
4/04/2019	MARIA NELLY ALEMAN	MEDICO	EL DIA 1/04/19 ME ASIGNARON CITA CON EL DR. ZIPA A LAS 3 Y 15 PM ME LA ASIGNO LA FACTURADORA , ME DIJERON QUE ESPERARA EN LA SALA DE ESPERA , ASI ME PASE EL TIEMPO HASTA LAS 4 Y 30 PM Y NO ME LLAMABAN PREGUNTE AL DR. PORQUE NO ME HABIA LLAMADO Y DE FORMA GROSERA ME DICE QUE YA ME LLAMO	QUEJA	4/04/2019		SIN RESPUESTA
4/04/2019	ANDRA XIMENA	FACTURACION	MUY DEFICIENTE LA ATENCION DEL PERSONAL DE FACTURACION , LE DIJE DE FORMA FORMAL QUE AGILIZARA Y ELLA ME RESPONDE QUE ESPERESE QUE ESTOY HACIENDO LO QUE TENGO QUE HACER ESTO ACOMPAÑADO DE UNA EXPRESION BURLONA	QUEJA	4/04/2019		SIN RESPUESTA
4/04/2019	ANDREA XIMENA BERNAL	FACTURACION	LAS PERSONAS QUE ATIENDEN EN LA VENTANILLA JUAN CAMILO VILLALBA Y PAOLA NO PRIORIZAN LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE SALUD, LAS MAMAS CON NIÑOS HACEN LA FILA IGUAL QUE LOS DEMAS	QUEJA	4/04/2019	16/04/2019	12
1/04/2019	RUBA PEREZ OSPINA	CITAS	EL DIA DE HOY EN HORAS DE LA TARDE 1 Y 30 PM ASISTI A SOLICITAR CITA ODONTOLOGIA POR TELEFONO 27703333ES IMPOSIBLE POR INTERNET, EL SISTEMA ANTERIOR FUNCIONABA BIEN	QUEJA	4/04/2019	8/05/2019	21
4/04/2019	ANDREY NICOLAS VARGAS	URGENCIAS	HOY A LAS 2 Y 13 PM SE HIZO UN LABORATORIO DE CONTROL Y SON LAS 7 Y 40 PM Y NO HAN ATENDIDO POR QUE ESTA MUY DEMORADO Y FUERA DE ESO HAY QUE ESPERAR HASTA 5 O 6 HORAS QUE SALGAN LOS REPORTE	QUEJA	4/04/2019	12/04/2019	6
8/04/2019	DEFENSORIA DEL PUEBLO	HISTORIA CLINICA	SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA CON DERECHO DE PETICION DEL NIÑO MAICOL ALEXIS MARTINEZ T.T. 1104550202	PETICION	8/04/2019	8/04/2019	0
4/04/2019	NAID GONZALEZ PIJAO	PLAN DE MEJORA	SOCIALIZACION CONSOLIDADO DE QUEJAS MARZO 2019 Y SOLICITUD PLAN DE MEJORAMIENTO	PETICION	4/04/2019		SIN RESPUESTA
4/04/2019	NAID GONZALEZ PIJAO	URGENCIAS	NOTIFICACION DE QUEJA RAD 5408EN NOMBRE DEL USUARIO BRANDON ROZO MACHADO T.I 1005815345 DEBIDA A LA CALIDAD EN LA ATENCION POR PARTE DE LA USI-ESE, EL MEDICO SUTURO AL MENOR SIN ENVIAR MEDICAMENTO NI DIO INDICACIONES ADICIONALES COM OFECHA EN LA CUAL DEBIA RETIRARSE LOS PUNTOS O ACUDIR A UN NIVEL SUPERIOR POR POSIBLE PERDIDA DE SU DEDO	QUEJA	5/04/2019	8/04/2019	4
11/04/2019	DIEGO SERRANO	CITAS	HACE 15 DIAS QUE VENGO LLAMANDO AL 2770333 PARA PEDIR CITA MEDICA Y ODONTOLOGICA PERO HA SIDO IMPOSIBLE Y HOY DESDE ATENCION A LA USI SAN FRANCISCO ME LOGRE COMUNICAR PERO ME DICE JUAN CAMILO QUE NO TIENE ACCESO A SISTEMA	QUEJA	11/04/2019	25/04/2019	8
11/04/2019	ANONIMO	CITAS	ME DIRIJO A QUIEN CORRESPONDA EL TEL 2770333 NO RESPONDE HE LLAMADO PARA CITA MEDICA PARA UNOS EXAMNES Y ODONTOLOGIA Y NO HE LOGRADO QUE CONTESTEN MI CC.40720153	QUEJA	11/04/2019	8/05/2019	16
11/04/2019	LUZ DALILA HERRRERA	FACTURACION	EL DIA 10 DE ABRIL ME ASIGNARON CITA PARA EL CENTRO DE SALUD LA GAVIOTA , LLEGUE A LAS 10 Y 30 AM MI CITA ERA A LAS 11 Y 15 AM CON DR. YEPES, PERO YA NO HABIA NADIE ESTABAN ATENDIENDO EN EL SEGUNDO PISO PREGUNTE Y ME DIJERON QUE YA NO HABIAN SE HABIA IDO EL DR. Y LA SRITA DE FACTURACION	QUEJA	11/04/2019	16/04/2019	3
8/04/2019	FUNDACION FEI	CITAS	SOLICITAMOS EN FORMA PRIORITARIA LA ASIGNACION DE CITAS MEDICAS, ODONTOLOGICAS, PARA LOS SIGUIENTES ADOLESCENTES Y JOVENES , VINCULADOS A ESTA ENTIDAD	PETICION	8/04/2019		SIN RESPUESTA
16/04/2019	FRANCELENA RICO	MEDICAMENTOS	MUY MALO EL SERVICIO DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS EL AÑO PASADO FUE MEJOR Y ME TOCO IR HABLAR EN LA FERROCARRIL DONDE DESPACHAN LOS MEDICAMENTOS Y MEJORO UN POCO PERO AHORA ESTA PESIMO	QUEJA	16/04/2019		SIN RESPUESTA
16/04/2019	ERIKA LORENA BETACORU	FACTURACION	EL DIA JUEVES 11-04-2019 EN LA USI DEL 20 DE JULIO NO ME LAS FACTURARON UNA PRUEBA DE EMBARAZO MOTIVO QUE LA SRITA DE LABORATORIO ERA NUEVA Y POR ESTA CAUSA DEBIA ASISTIR A OTRA USI	QUEJA	16/04/2019	16/04/2019	0
16/04/2019	DIANA CONSUELO AVENDAÑO	URGENCIAS	UN DR INTACHABLE , EDUCADO.	FELICITACION	16/04/2019	NA	NA

16/04/2019	YOLANDA ARIAS	SERVICIOS GENERALES	TENGAN EN CUENTA LA PRESENTACION DE LA CLINICA SOY PACIENTE CON UNA SINTOMATOLOGIA DE VOMITO Y AL INGRESAR AL BAÑO SE ENCONTRABA BASTANTE SUCIO	QUEJA	16/04/2019	30/04/2019	14
22/04/2019	NURIS MARTINEZ	CITAS	YO NECESITO UNA CITA URGENTE PARA UNOS EXAMENES DE VIDA O MUERTE	QUEJA	22/04/2019	13/05/2019	14
22/04/2019	ALBA QUINTANILLA	CITAS	MI QUEJA ES POR LLAMAR A CITA MAS DE 45 MIN ESPERANDO EN LINEA Y CUANDO CONTESTAN EL SISTEMA ESTA CON FALLAS	QUEJA	22/04/2019		SIN RESPUESTA
22/04/2019	IRMA PATRICIA PLAZAS FOMEZ	URGENCIAS	LA ATENCION DEL MEDICO Y ENFERMERA FUE EXCELENTE , LE TOMARON EXAMENES A LAS 5 AM A LA HORA PREGUNTE POR LOS RESULTADOS PARA REVISION Y DESPUES DE GOLPEAR SALE EL CELADOR DORMIDO Y REFIERE LUEGO LA LLAMAN SON LAS 8 Y 30 AM	QUEJA	22/04/2019	25/04/2019	3
24/04/2019	ESMERALDA LUGO	MEDICO	INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO MEDICO DE LA USI DEL JORDAN 8 ETAPA , YA QUE SE DIFICULTA LA ASIGNACION DE CITAS	QUEJA	24/04/2019		SIN RESPUESTA
25/04/2019	ARACELLY VILLA	ATENCION AL USUARIO	FELICITACIONES A CAROLINA DE ATENCION AL USUARIO	FELICITACION	25/04/2019	NA	NA
29/04/2019	ANONIMO	CITA	SIEMPRE SON MAS LAS CITAS MEDICAS QUE LAS DE ODONTOLOGIA , HOY LLEGUE A LAS 4 AM Y SON LAS 8 Y 30 AM Y SOLO HAN ATENDIDO MEDICOS	QUEJA	29/04/2019	8/05/2019	6
29/04/2019	BELLANID OSPINA	URGENCIAS/ ASIGNACION CITAS	INCONFORMIDAD EN EL SERVICIO PUESTO QUE MI HIJA NECESITA UNA ECOGRAFIA PELVICA CON URGENCIA Y LA MEDICA DIJO QUE ERA URGENCIA Y NO SE LA HICIERON LE DIJERON QUE SACARA NUEVA CITA, NO ENTIENDO SI ESTA EN URGENCIAS PORQUE LA MANDAN A SACAR CITAS Y ESTOY INCONFORME PARA SACAR CITAS NO CONTESTAN	QUEJA	29/04/2019	3/05/2019	5
29/04/2019	MARTA JANETT CORRALES	FACTURACION	LA PERSONA QUE FACTURA ES MUY MAL GENIADA , NO TIENE CONOCIMIENTO , LOS MEDICOS TIENEN QUE REALIZAR LAS FORMULAS A MANO Y LAS HSITORIAS CLINICAS	QUEJA	29/04/2019	11/05/2019	8
29/04/2019	MARTA JANETT CORRALES	URGENCIAS	LLEVE LA NIÑA EL DIA 13 DE ABRIL A URGENCIAS CON AMIGDALITIS Y EL MEDICO LE ORDENO UN EXAMEN Y OTRO DIA FUI Y LA REVISO OTRO MEDICO Y SI ERA AMIGDALITIS.	QUEJA	29/04/2019	11/05/2019	8
29/04/2019	LINA MARCELA MADRIGAL	URGENCIAS	EL SERVICIO DE URGENCIAS ES PESIMO , NO ATIENDEN Y DICEN QUE NO ES UNA URGENCIA Y QUE DEBE SACAR CITA MEDICA Y LLAMA UNO Y ES IMPOSIBLE LA COMUNICACIÓN.	QUEJA	29/04/2019	8/05/2019	6
29/04/2019	MAGDA CAÑON	URGENCIAS	EQUIVOCACION EN LA FORMULA DE UN NIÑO DE 8 AÑOS QUE PUDO CAUSARLE DAÑOS A FUTURO, EXIJO RESPONSABILIDAD Y UNA EXPLICACION.	QUEJA	29/04/2019	2/05/2019	2

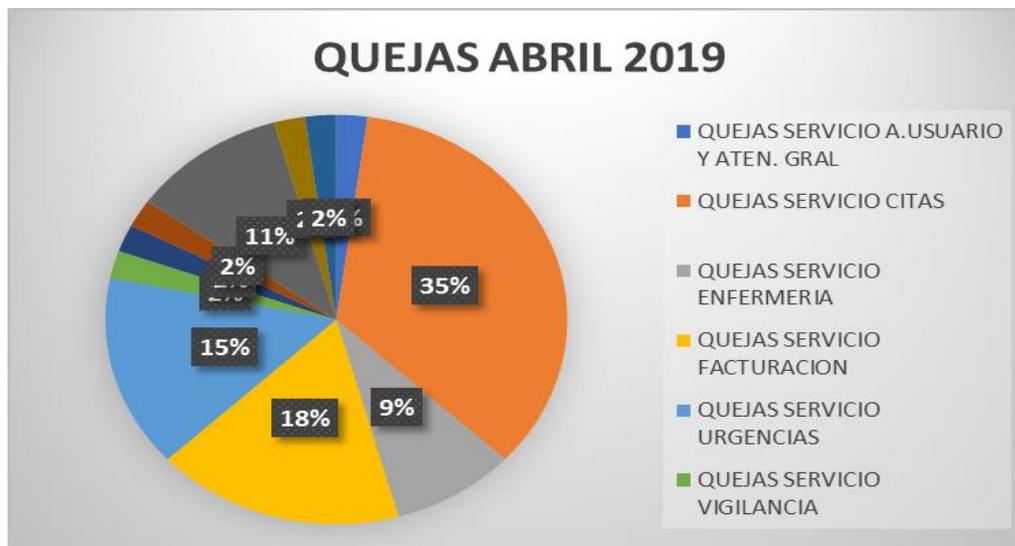
Fuente: Oficina de SIAU

MES	OPORTUNAS	< 15 DIAS	> 15 DIAS	SIN CONTESTAR	FELICITACIONES	TOTAL PQRS MES
	OPORTUNAS	EXTEMPORANEAS < 15 DIAS	EXTEMPORANEAS > 15 DIAS			
ABRIL	18	5	4	14	3	44

Fuente: Oficina de SIAU

Según el cuadro resumen del mes de abril, se observa que durante este mes se contestaron extemporáneamente mayor a 15 días 4 PQRS y no se les dio respuesta a 14 PQRS.

MES	QUEJAS SERVICIO										
	A.USUARIO Y ATEN. GRAL	CITAS	ENFERMERIA	FACTURACION	URGENCIAS	VIGILANCIA	FARMACIA	LABORATORIO	MEDICOS	RAYOS X	SERV. GRLES
ABRIL	1	16	4	8	7	1	1	1	5	1	1



De acuerdo al cuadro y la gráfica anterior se evidencia que el servicio que recibió el mayor número de quejas durante el mes de abril de 2019 fue CITAS con un 35%, por no contestación del teléfono, seguida por facturación por demora y deficiente atención con un 18%.



Según el cuadro general de PQRSF y la gráfica anterior se observa que el área se recibieron 3 felicitaciones durante el mes de Abril de 2019 por buena atención al usuario de atención al usuario y el servicio de urgencias.

## PQRSF MES DE MAYO DE 2019

FECHA DE RADICADO OFICINA PQR	NOMBRE USUARIO	SERVICIO INVOLUCRADO	DESCRIPCION DE LA QUEJA	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y/O FELICITACION	FECHA DE RADICADO AL COORDINADOR	FECHA DE RESPUESTA	INDICADOR DE OPORTUNIDAD
2/05/2019	JORGE ANTONIO MONTOYA	MEDICO	HE VENIDO 2 VECES A CONSULTA A ESTA USI Y ME DICEN QUE NO HAY DROGA . QUIERO SABER SI ES QUE NO SE PUEDE VOLVER AQUÍ AL MEDICO	RECLAMO	02/05/2019	2/05/2019	0
2/05/2019	ROSA LILIA GIRLADO	MEDICO	TENIA CITA EN EL JORDAN 8 ETAPA Y CUANDO LLEGUE A LA CAJA A FACTURAR ME ENCONTRE QUE LA DOCTORA NO PODIA VENIR	QUEJA	02/05/2019	2/05/2019	0
2/05/2019	CONSUELO PARRA	CITAS	SOLICITO CITAS POR LA PAG Y NUNCA HAY CITAS Y CUANDO ME LA DIERON NO ESTABA EN LISTA , LA ATENDIERON EN EL SAN FRANCISCO EN ODONTOLOGIA PERO NUNCA LE HICIERON HIGIENE ORAL Y FUE AL JORDAN 8 ETAPA Y APARECE QUE LE HICIERON HIGIENE ORAL.	QUEJA	02/05/2019	13/05/2019	7
6/05/2019	JAVIER CARRILLO ROJAS	CITAS	NO ME HAN DADO NIUNGUNA CITA SOY OPERADO DEL CORAZON , LE CUELGAN A UNO POR TELEFONO	QUEJA	16/05/2019	13/05/2019	7
6/05/2019	SANDRA LILIANA VELANDIA	MEDICO	LLEVE A MI HIJA A URGENCIAS LAS SRITAS DE CAJA AFIRMAN HAY UN SOLO MEDICO PARA TODOS , CADA HORA LLAMAN UN PACIENTE , NO HAY PRIORIDAD CON LOS BBS Y ANCIANOS , EL VIGILANTE ES GROSERO	QUEJA	03/02/2019	8/05/2019	2
6/05/2019	ANONIMO	MEDICO	SON LAS 4 PM DEL DIA 30 DE ABRIL DE 2019, LA ATENCION AL USUARIO ES ESPERAR MAS DE 5 HORAS PARA QUE ATIENDAN AL BB MIO Y UN SOLO MEDICO ATENDIENDO SE DEMORA 5 MIN POR PACIENTE Y 3 HORAS PARA QUE ATIENDAN EL PROXIMO.	QUEJA	06/05/2019	8/05/2019	2
6/05/2019	LUZ STELLA CALLEJAS	URGENCIAS	LA ATENCION QUE PRESTAN LOS MEDICOS ES MUY MALA PARA LA PERSONA 8 HORAS ESPERANDO ATENCION OPORTUNA	QUEJA	06/05/2019	7/05/2019	1
6/05/2019	LUZ ELENA ALVIS	URGENCIAS	SOLICITAMOS ATENCION RAPIDA POR PARTE DE LOS MEDICOS Y QUE POR FAVOR HAYA PRIORIDAD AL NIÑO Y ADULTO MAYOR	QUEJA	06/05/2019	8/05/2019	2
6/05/2019	DAHIANA CAROLINA PENAGOS	URGENCIAS	LA ATENCION EN EL SERVICIO ES MUY LENTA POR PARTE DE LOS MEDICOS MUY MAL SERVICIO AL MOMENTO DE HACER RECLAMO A LOS DE LA CAJA	QUEJA	06/05/2019	8/05/2019	2
6/05/2019	JOSE GABRIEL	MEDICO	TENIA CITA A LAS 11 Y 15 AM Y ESPERE AL DR. SE DEMORABA CON PACIENTE BASTANTE TIEMPO CON CITAS ATRASADAS Y NADA QUE ME TOCABA EL TURNO COMO A LAS 12 M	QUEJA	06/05/2019	6/05/2019	0
6/05/2019	MARIA GLADIS ALVAREZ	MEDICO	TENIA CITA A LAS 11 Y SON LAS 12 Y NO ME ATENDIAN TOQUE LA PUERTA PARA MIRAR QUE PASABA Y EL DR. SALIO Y ME REGAÑO , ME AMENAZO DICIENDO QUE NUNCA MAS ME ATENDIA EN NINGUNA USI	QUEJA	06/05/2019	7/05/2019	1
6/05/2019	ANONIMO	MEDICO	INGRESE A LAS 8 Y 30 CON MI BB Y EL MEDICO NADA QUE LLAMA SE DEMORA UNA HORA PARA LLAMAR	QUEJA	06/05/2019	7/05/2019	1
14/05/2019	WILDER SEVILLANO	GENERAL	AGRADECIMIENTO Y FELICITACION TODO PERSONAL QUE LABORA EN ESTA USI	FELICITACION	14/05/2016	NA	NA
6/05/2019	ADRIANA MARCELA NAVARRO	ODONTOLOGIA	LOS INSTRUMENTOS DE ODONTOLOGIA ESTAN EN MUY MAL ESTADO	QUEJA	6/05/2019	11/05/2019	5
2/05/2019	OLGA LUCIA GARZON	ODONTOLOGIA	EN EL DIA DE HOY ME PRESENTE EN EL PUESTO DE SALUD LA CIMA A LAS 11 AM POR QUE TENIA CITA DE ODONTOLOGIA UNA SOBRINA EL CUAL NO FUE POSIBLE PORQUE LA DR. NATALY MARIN NO QUISO ATENDERNOS PORQUE LA LLEGADA ERA 15 MIN ANTES DE LA CITA ERA A LAS 11 Y ESTUVE A LAS 11 EN PUNTO	QUEJA	2/05/2019	6/05/2019	4
14/05/2019	JOSE JULIAN FORERO LOZANO	VACUANCION	LA SRA VACUNACION ES GROSERA Y QUE A LAS 11 AM YA NO TRABAJABA	QUEJA	14/06/2019		SIN RESPUESTA
14/06/2019	MARIA CLAUDIA YATE	ENFERMERIA	SEERIAN TAN AMABLE DE VOLVER A MANDAR UNA ENFERMERA LA VERDAD NOS HACE FALTA	PETICION	14/05/2019		SIN RESPUESTA
14/05/2019	ANGÉLICA YURANY MARA GONZALEZ	ENFERMERIA	POR FAVOR ENFERMERA	PETICION	14/05/2019		SIN RESPUESTA
14/05/2019	LINA VARON	ENFEREMERIA	LA ENFERMERA NUNCA ESTA	QUEJA	14/05/2019		SIN RESPUESTA

2/05/2019	FRANCELENA RICO LEZAMAN	FARMACIA	NOS ESTAN ENTREGANDO LA DROGA INCOMPLETA , POR FAVOR RESOLVER ESTO GRACIAS	DDERECHO DE PETICION	2/05/2019	8/05/2019	6
2/05/2019	ROSALBA PEDROZA	MEDICO	AL MOMENTO DE LA ATENCION MEDICA EL DR. MUY MAL EDUCADO, SU ACTITUD GROSERA	QUEJA	2/05/2019	7/05/2019	5
2/05/2019	DIANA MAGALY	MEDICO	EL MEDICO ES MUY LENTO PARA DESPACHAR A LOS PACIENTESTENIA CITA A LAS 9 Y 15 AM Y ME ATENDIERON A LAS 10 AM	QUEJA	2/05/2019	7/05/2019	5
2/05/2019	NORMA CARDONA	MEDICO	DOCTORES CON CALIDAD HUMANA, EXCELENTE ATENCION DR. JORGE SALGUERO	FELICITACION	NA	NA	NA
6/05/2019	YOLANDA CONTRERAS	FACTURACION	EL SEÑOR QUE FACTURA ES MUY GROSERO PARA TENDER AL USUARIO	SUGERENCIA	16/05/2019	11/05/2019	5
6/05/2019	FLOREMIRA ORTIZ	FACTURACION	HACE UNAS SEMANAS TENEMOS CITAS EJEMPLO 8 AM Y NOS FACTURAN 10 AM PARA PEDIR CITAS ES LO MISMO DAN CITA A LAS 7 AM PARA DARNOS A LAS 10 AM	QUEJA	16/05/2019	11/05/2019	5
6/05/2019	LUZ MARINA PORRAS SANCHEZ	FACTURACION	ME SIENTO INCONFORME CON LA ATENCION BRINDADA POR LA SRA DE FACTURACION , LE FALTA ACTITUD , AMABILIDAD Y ORDEN AL MOMENTO DE ATENDER EL USUARIO	QUEJA	16/05/2019	11/05/2019	5
16/05/2019	TOPACIO	MANTENOIMIEN TO	DEBERIAN PONER SILLAS DE ESPERA EN LA SALA HAY 2	SUGERENCIA			SIN RESPUESTA
14/05/2019	JUAN GONZALO TORRES	CITAS	PARA LLAMAR A PEDIR CITAS AL 2770333 SIMEPRE ESTA OCUPADO LLEVO UN MES Y 15 DIAS QUE NO HE PODIDO ACCEDERE A CITAS	QUEJA	14/05/2019	15/05/2019	1
6/05/2019	PAOLA MILENA PEREZ	FACTURACION	EL DIA 30 DE ABRIL ME DIRIJI A LA CIMA CON UNA ORDEN DE EXAMNES DE LABORATORIO EXPEDIDA POR EL F.LL.A EL FACTURADOR EDWIN SE NEGÓ A FACTURAR DICENDO QUE LA USI NO TENIA CONVENIO CON ELLOS, LE EXPLIQUE QUE FUI A MEDIMAS Y QUE CUALQUIER USI ME LOS HACIAN	QUEJA	14/05/2019	11/05/2019	5
16/05/2019	ANONIMO	CITAS	HE LLAMADO MUCHAS VECES AL 27703333 PARA PEDIR CITAS Y NO CONTESTAN Y EN EL CENTRO DE SALUD ADVIERTEN QUE DEBEN SER POR LINEA TELEFONICA Y LAPAG WEB NO SIRVE	QUEJA	14/05/2019	23/05/2019	7
16/05/2019	ANONIMO	CITAS	LLAMA Y NO CONTESTAN Y LE CUELGAN , RECHAZA, EN INTERNET NO ES POSIBLE NO ESTA HABILITADA LA PLATAFORMA	QUEJA	16/05/2019	23/05/2019	7
16/04/2019	ANONIMO	FACTURACION	NECESITAMOS SOLUCION CON EL PROBLEMA QUE HA VENIDO PRESENTANDO CON LA FACTURADORA, FACTURA A LA HORA DESPS DE LA CITA	QUEJA	16/05/2019		SIN RESPUESTA
16/05/2019	ANONIMO	FACTURACION	PEDIMOS CAMBIO DE FACTURADORA	PETICION	16/05/2019		SIN RESPUESTA
16/05/2019	ANONIMO	FACTURACION	SOLICITAMOS MAS EFICIENCIA CON EL PERSONAL DE FACTURACION, EL SR QUE ESTABA ANTES DABA SOLUCION OPORTUNA	PETICION	16/05/2019		SIN RESPUESTA
16/05/2019	OLAGA PATRICIA HENAO	CYD	TENIA CITA DE CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO CON EL DR. NESTOR CALDERON Y EL SISTEMA SALIO QUE EL CONVENIO HABIA LLEGADO A SU TOPE Y PERDI LA CITA Y EL NIÑO ESTA BAJO PROTECCION DEL ICBF	QUEJA	16/05/2019		SIN RESPUESTA
16/05/2019	MARIA SANCHEZ	CYD	VENGO A CITA DE CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO Y ME INFORMAN QUE EL ENFERMERO NO ASISTE MAS DE 15 DIAS ME PARECE EL COLMO Y FALTA DE RESPONSABILIDAD QUE AGENDEN UNA CITA POR FAVOR	QUEJA	16/05/2019		SIN RESPUESTA
2/05/2019	DERLY ADRIANA SOTO DURAN	ODONTOLOGIA	LA CITA ERA 9 Y 20 EMPEZARON A LLMAR ALAS 9 Y 35 AM POR ORDEN DE LLEGADA INGRESANDO ASI UNA SRA QUE LLEGO DE ULTIMAS	QUEJA	2/05/2019	7/05/2019	5
7/05/2019	BLANCA CECILIA MENDEZ RAMIREZ	GENERAL	FELICITACION	FELICITACION	7/05/2019	NA	NA
7/05/2019	LUZ MARINA GARCIA DE SANCHEZ	CITAS	EL DIA 6 DE MAYO ELLOS ME CONTESTABAN PREGUNTAN Y LUEGO CUELGAN Y NO ASIGNAN CITA , EL DIA 7 DE MAYO FUI CON LA DRA. CATALINA DESDE SU CELULAR HICIMOS EL PROCEDIMIENTO Y DESPUES DE 25 MIN NOS CUELGAN	QUEJA	7/05/2019	23/05/2019	12
7/05/2019	GERALDIN COLMENAREZ	URGENCIAS	INGRESO CON UNA MENOR POR MOTIVO QUE NO PODIA RESPIRAR , ME LE PONEN MAL LOS DATOS A LA NIÑA , GUARDAN LA HOJA EN UN CAJON Y DURO MAS DE 2 HORAS QUE ME LLAMARAN	QUEJA	7/05/2019	8/05/2019	1
7/05/2019	JULIA ALEXANDRA CRUZ	URGENCIAS	DESDE LAS 3 PM Y NO ME ATENDIAN EN URGENCIAS DEL DIA VIERNES LOS EXAMENES LOS RECLAMO EL DIA SABADO	QUEJA	7/05/2019	8/05/2019	1
9/05/2019	OLGA LEYVA	CITAS	COLOCAR UN NUMERO TEL DONDE CONTESTEN	QUEJA	7/05/2019	28/05/2019	15

9/05/2019	JOSE GOMEZ VILLANUEVA	CITAS	QUE FUERA DE TELEFONO PARA ASIGNAR CITAS TAMBIEN SEA POR CELULAR , YA QUE LA MAYORIA DE PERSONAS TIENEN CELULAR Y NO TELEFONO FIJO	QUEJA	9/05/2019	28/05/2019	13
10/05/2019	LINDA GERALDIN BERGAÑO-MEDIMAS	MEDICO	SE ACERCO A URGENCIAS EL DIA 09/3/2019 AL SAN FRANCISCO DONDE NO LE PRESTARON SERVICIO ADECUADAMENTE, SOLAMENTE LE APLICARON UNA INYECCION QUE NO SABE DE QUE ES Y NO MAS , INDICA ESTAR INFLAMADA Y SIIN NINGUNA MEJORIA	QUEJA	9/05/2019	15/05/2019	5
10/05/2019	LINDA VANESA ANGARITA -SSM	MEDICO	VULNERACION DE DERECHOS Y FALTA DE HUMANIZACION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DEL SALADO PARA LA ATENCION DE LA USUARIA LINDA VANESA ANGARITA CHARRY	QUEJA	7/05/2019	15/05/2019	5
15/05/2019	FREDY BERMUDEZ	FACTURACION	FELICITO A LA MONA DE FACTURACION POR SU AMABILIDAD	FELICITACION	15/05/2019	NA	NA
15/05/2019	MARIA HERNANDEZ	VACUNACION	LA SRITA ENFERMERA NO SE ENCUENTRA CON LA MEJOR ACTITUD , CITA ANTES DE LAS 9 PARA VACUNAS Y LLEVO 40 MIN ESPERANDO Y NO HA ATENDIDO	QUEJA	15/05/2019		SIN RESPUESTA
15/05/2019	ELVIA MARGARITA ARBOLEDA	GENERAL	MUY BUENO EL SERVICIO Y LA ATENCION	FELICITACION	15/05/2019	NA	NA
15/05/2019	ALEJANDRA POSADA	CITOLOGIA	EXCELENTE SERVICIO , FELICITACIONES	FELICITACION	15/05/2019	NA	NA
15/05/2019	LUCILA LOZANO	NO ESPECIFICA	HAY UN SR HERNANDO QUE VIENE AL CENTRO DE SALUD Y A PARTE 3 O 4 PUESTOS PARA LA ATENCION Y LLEGA UNA PERSONA A LAS 4 Y 30 Y 5 AM Y EL NO NOS DEJA COGER EL 1 TURNO NO HABIENDO MAS PERSONAS	QUEJA	15/05/2019	25/05/2019	10
15/05/2019	ANONIMO	GENERAL	SEÑOR ADMINISTRADOR DE LA USI SOLICITAMOS MEJORAR EL SERVICIO YA QUE ES PESIMO , EN ESPECIAL LA USI DEL CHAPETON	QUEJA	15/05/2019	15/05/2019	0
15/05/2019	LEIDY LORNA ALVAREZ	CITAS	PARA SACAR UNA CITA SIEMPRE NOS PONEN UNA MUSICA , NECESITAMOS UNA CITA ODONTOLOGIA POR FAVOR	QUEJA	15/05/2019		SIN RESPUESTA
17/05/2019	MARGARITA MESA	MEDICO	ASISTIMOS AL COMPARENDO PEDAGOGICO POR NO ASISTIR A CITA , HACE UN TIEMPO NO LO ATENDIERON PORQUE NO PODIA ESTAR EL MEDICO , LUEGO DIERON OTRA CITA LA CUAL NO PUDIMOS ASISTIR CON MI HERMANO POR QUE SE ENCONTRABA EN URGENCIAS DEL FEDERICO LLERAS Y PERDIO UN OIDO Y ME BLOQUEAN PARA PEDIR CITAS	QUEJA	17/05/2019		SIN RESPUESTA
17/05/2019	ANONIMO	CITAS	INTENTO SACAR CITA PARA LECTURA DE CITOLOGIA Y NO ME DAN ESTOY TRABAJANDO EN MELGAR SOY VICTIMA DEL DESPLAZAMIENTO	QUEJA	17/05/2019		SIN RESPUESTA
17/05/2019	CARLOS ALBERTO VARON GUZMAN	CITAS	LLAMO AL CONTAC CENTER 27703333A LAS 8 AM LLAME A SACAR CITA PARA UN MENOR Y NO HABIA SISTEMA LLAMO A LAS 12 M Y TAMPOCO LA SRITA JESSICA PERALTA ME INFORMA QUE NO HAY SISTEMA , VOY A LA CIMA Y EL FACTURADOR ME DICE QUE SI TIENEN SISTEMA, HAY PROBLEMA CON EL CONTAC CENTER	QUEJA	17/05/2019		SIN RESPUESTA
17/05/2019	ANONIMO	CYD	DAN LA CITA Y NO ATIENDEN , LLEVO PERDIDAS MUCHAS CITAS CON MI BB	QUEJA	17/05/2019		SIN RESPUESTA
17/05/2019	LIDA ROCIO HERRERA - MIGUEL HERNANDEZ	CITAS	SACO CITA DE ODONTOLOGIA EN EL JARDIN Y ME LA DAN PARA LA CIMA	QUEJA	17/05/2019		SIN RESPUESTA
17/05/2019	LUZ DARY MAPE	CITAS	SACO CITA PARA EL JARDIN Y SALIO EN LA CIMA DOS MESES PARA SACARLA Y ME LA DAN MAL	QUEJA	17/05/2019		SIN RESPUESTA
17/05/2019	FERNANDO YAIMA	GENERAL	ATIENDEN CORDIALMENTE FELICITACIONES	FELICITACION	17/05/2019	NAN	N/A
17/05/2019	ALEJANDRO SANCHEZ	CITAS	TENIAMOS CITA A LAS 7 Y 40 AM Y NOS INFORMA QUE NO LA TENIAMOS EN EL JARDIN ERA EN LA CIMA , QUE SE PONGAN DE ACUERDO HACEN PERDER TIEMPO Y TRABAJO	QUEJA	17/05/2019		SIN RESPUESTA
17/05/2019	ALEXANDER RIAÑO	CITAS	SOLICITA CITA 27703333 ODONTOLOGIA PARA EL JARDIN Y ME LA DIERON PARA LA CIMA , TENER UN POCO DE LOGISTICA AL DAR LA CITA	QUEJA	17/05/2019		SIN RESPUESTA
17/05/2019	KAREN DAYANA HERNANDEZ	CITAS	DIA 14/5/19 TENIA CITA ODONTOLOGIA , EL CUAL NO FUE ATENDIDA MI HIJA PORQUE SE LE PERDIO EL RECIBO QUE DA LA ODONTOLOGA ,LA PERSONA ENCARGADA NO NOS HIZO EL FAVOR DE VER LA NIÑA	QUEJA	17/05/2019	22/05/2019	3
17/05/2019	FLOR DOLI LOPEZ CHAVEZ	MEDICO	CUANDO EL DR. NO VENGA POR FAVOR BUSQUEN REEMPLAZO	QUEJA	17/05/2019	22/05/2019	3
17/05/2019	JORGE CALDERRAMA	CITAS	PEDI CITA PARA EL JARDIN Y ME LA DIERON PARA LA CIMA	QUEJA	17/05/2019		SIN RESPUESTA

17/05/2019	PAOLA ALFONSO	CITAS	POR LA LINEA TEL 2770333 ME LE ASIGNARON CITA EL SR CRISTIAN ALZATE EL DIA 14/5/196 PAR A EL DIA 15/05/2019 , LLEGO A LAS 9 Y 30 AL CENTRO DE SALUD A FACTURAR Y ME DICEN QUE NO HAY SERVICIO	QUEJA	17/05/2019		SIN RESPUESTA
17/05/2019	EMILSE LOPEZ SUAREZ	CITAS	MEJOR ATENCION PARA SOLICITAR CITA YA QUE SOLO SE DISPONEN EN COLOCAR CONTESTADORA	QUEJA	17/05/2019		SIN RESPUESTA
17/05/2019	CINDY KATHERINE	CITAS	ESTUVE 1 MES INTENTANDO SACAR CITA Y SIEMPRE CONTESTA UNA CONTESTADORA , LLEVO A MI HIJA DE 8 AÑOS Y NO ME LA ATIENDEN SIN LA CITA, ENTONCES PIDO UNA MEJOR ATENCION	QUEJA	17/05/2019		SIN RESPUESTA
17/05/2019	DIANA MARALA CASTRO MEJIA	FACTURACION	MALA ATENCION DE LA SRITA DEL MODULO DE CITAS MEDICAS LLEGUE A LAS 8 Y 30 AM A CITA Y LA CITA ERA A LAS 8 Y 40 AM DR RIVEROS ME DIJO LA SRITA QUE EN EL CONSULTORIO 4 SEGUNDO PISO , PASARON LAS 12 Y EL DR. NO ME LLAMABA , BAJE A PREGUNTARLE Y ME DIJO QUE NO ME HABIA ACTIVADO Y ASI NO ME PODIA ATENDER , EL DR. TUVO LA VOLUNTAD DE ATENDERME	QUEJA	17/05/2019		SIN RESPUESTA
17/05/2019	KARINA LUNA	MEDICO	NO PRESTA LA ATENCION RAPIDA Y OPORTUNA FUI EL 22 Y 27 ABRIL POR DOLOR ABDOMINAL Y QUE NO TENIA DOLOR QUE ESTABA BIEN	QUEJA	17/05/2019	22/05/2019	5
17/05/2019	LIZETH BUITRAGO	CITAS	PEDI CITA EN EL JARDIN Y ME LA DIERON PARA LA CIMA	QUEJA	17/05/2019		SIN RESPUESTA
17/05/2019	AMELIA RINCON DIAZ	CITA	PEDI CITA ME LA DIERON PARA EL 8 DE MAYO 7 Y 40 AM EN LA FRANCA AL LLEGAR A LA FRANCA ME LA HABIAN DADO PARA EL TOPACIO A UNA PERSONA DE 93 AÑOS	QUEJA	17/05/2019		SIN RESPUESTA
17/05/2019	ALEJANDRA POLANIA	CITAS	NOS DAN CITA EN UN HORARIO QUE YA NO ATIENDEN	QUEJA	17/05/2019		SIN RESPUESTA
17/05/2019	JHON ROJAS	FACTURACION	FELICITO A LA SRITA QUE TRABAJA EN LA FRANCA POR SU DESEMPEÑO PRESTADO	FELICITACION	17/05/2019	NA	NA
20/05/2019	EMA VERGARA	VIGILANCIA	EL VIGILANTE TAFUR DEL SUR INDISPUSO A UN PACIENTE CON LA ENFERMERA TODA VEZ QUE NO DEJO INGRESAR ALIMENTOS AL HOSPITALIZADO PUES SEGÚN SU DIAGNOSTICO REQUERIA VIA ORAL NADA DE ALIMENTOS DE CASA	QUEJA	20/05/2019		SIN RESPUESTA
20/05/2019	JOSE VASQUEZ	ENFERMERIA	MALA ATENCION POR PARTE DE LA ENFERMERA ENCARGADA DE HOSPITALIZACION	QUEJA	20/05/2019		SIN RESPUESTA
21/05/2019	ANGGIE VELZ	MANTENIMIENTO	HAY EXCREMENTO DE PAJARO EN TODA LA FACHADA, PRODUCEN MAL OLOR	PETICION	20/05/2019		SIN RESPUESTA
21/05/2019	MARIA LUISA RADA	CITAS	LLEVO MAS DE 1 MES SOLICITANDO CITA Y QUE HAY QUE LLAMAR 27703333 DONDE INSISTO POR MAS DE 20 MIN Y NUNCA CONTESTAN	QUEJA	21/05/2019		SIN RESPUESTA
21/05/2019	ADIRNA NARAJA	CITAS	LA PRESENTACION PERSONAL DEL UNICO FUNCIONARIO HOMBRE DE LA USI ES REPROCHABLE	QUEJA	17/05/2019		SIN RESPUESTA
21/05/2019	LEYDY DANIELA RODRIGUEZ	CITAS	NOS HEMOS VISTO AFECTADOS POR LAS ASIGNACION DE CITAS EN EL SALADO	QUEJA	17/05/2019	6/06/2019	13
21/05/2019	LORENA MAPE	CITAS FACTURACION	MADRUGA UNO DESDE LAS 3 AM Y DESPUES DICEN QUE NO HAY FICHAS PARA CITA QUE SE REPARTEN A LAS 8 AM Y LA LINEA TELEFONICA UNO LLAMA Y NO CONTESTAN	QUEJA	21/05/2019	6/06/2019	11
21/05/2019	KARINA ALEJANDRA VLADERRAMA	ODONTOLOGIA	LA ATENCION EN ODONTOLOGIA ES MUY BUENA	FELICITACION	21/05/2019	NA	NA
21/05/2019	ANONIMO	CITAS	LA SRITA QUE REPARTIO LA FICHA PARA CITAS NO TUVO EN CUENTA LA FILA , LAS PERSONAS QUE ESTABAN DE PRIMERAS TERMINARON SIENDO LAS ULTIMAS	QUEJA	21/05/2019		SIN RESPUESTA
21/05/2019	JESUS ALBERTO VARON CASTRO	ODONTOLOGIA	EL DIA 29 DE ABRIL , SIENDO LAS 5 Y 25 PM ME ACERCO AL CONSULTORIO DE ODONTOLOGIA PARA REALIZAR UNA CONSULTA PARA MI CITA A LAS 6 PM Y RECIBO UNA ATENCION GROSERA POR PARTE DE LA DOCTORA DE TURNO NATALY	QUEJA	21/05/2019		SIN RESPUESTA
21/05/2019	CUSTODIA BRAVO	LABORATORIO	LA ATENCION DE TOMA DE MUESTRAS ES MUY MALA YA QUE NO HAY VERACIDAD EN LA INFORMACION , LA FUNCIONARIA DE LAS ORDENES HABLA GROSEROEL HORARIO DICE QUE ES DE 6 A 8 AM Y COMIENZA A LABORAR A LAS 6 Y 40 AM NO TIENEN PRIORIDAD CON PACIENTES DE TERCERA EDAD	QUEJA	21/05/2019		SIN RESPUESTA
21/05/2019	MAYRA GABRIELA	ODONTOLOGIA	MUY BUEN SERVICIO PARA PACIENTES	FELICITACION	21/05/2019	NA	NA
21/05/2019	LUZ MARTHA DIAZ AGUDELO	CITAS	ME DIERON CITA A LAS 9 Y 40 Y VINE QUE NO HAY POR QUE ME LA DIERON MAL POR TELEFONO	QUEJA	21/05/2019		SIN RESPUESTA
21/05/2019	MARIA HELENA MEDINA	CITAS	MEJOR ATENCION EN LAS LLAMADAS	QUEJA	21/05/2019		SIN RESPUESTA

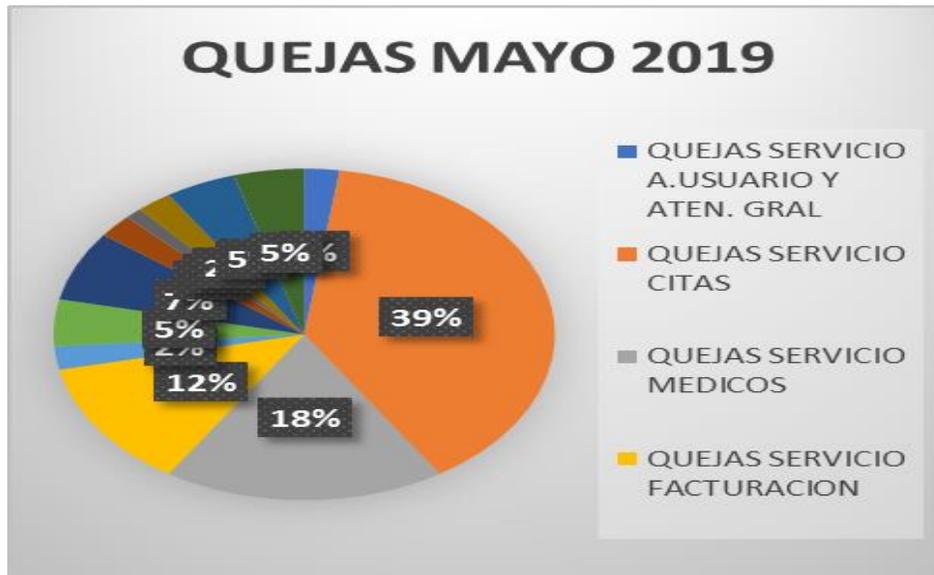
22/05/2019	JENIFER VANESA URBANO	CITA	LLEGO A LA CITA A LAS 8 AM EN EL CONCENTER DICEN QUE ERA EN EL GAITAN Y ME MANDARON PARA VILLA MARLEN II Y ME DICEN QUE NO ME PUEDEN ATENDER A LAS 8 POR DEMORA EN EL SISTEMA	QUEJA	21/05/2019		SIN RESPUESTA
21/05/2019	EDNA ROCIO VAQUIRO	CITAS	LLAMO A SOLICITAR CITA Y ME LA DIERON PARA LAS 12M EL SR CRISTIAN ALZATE Y LA VERDAD ERA A LAS 2 PM Y LE TOCABA CLASE A MI HIJO EN LA UNIVERSIDAD	QUEJA	21/05/2019		SIN RESPUESTA
23/05/2019	DIANA CAROLINA MARTINEZ DAZA	FACTURACION	ME ACERQUE A FACTURAR MI CITA DE LAS 6 Y 50 AM Y HABIA MUCHA GENTE Y UN FACTURADOR	QUEJA	21/05/2019	6/06/2019	11
23/05/2019	ADRIANA MENDEZ FLOREZ	CYD	ASIGNAN CITAS MAL DAN FECHAS DONDE ELLOS NO VIENEN	QUEJA	20/05/2019		SIN RESPUESTA
23/05/2019	JOSE ALMIRCA FRANCO	MEDICO	LA SRA YULI PRIETO QUE LABORA EN EL TOPACIO ES INHUMANA , FALTANDOME AL RESPETO CON PALABRAS GROSSERAS POR QUE LE EXPRESE QUE ESTABA MUY ENFERMO Y ME ESTABA AYUDANDO CON BEBIDAS DE YERBAS	QUEJA	23/05/2019	29/05/2019	4
23/05/2019	JUAN MANUEL GONZALEZ	FACTURACION	PESIMA ATENCION EN CAJA Y EN RECEPCION	QUEJA	23/05/2019	6/06/2019	9
23/05/2019	LUISA FERNANDA VALENCIA	URGENCIAS	EL HOSPITAL SAN FRANCISCO PRESTA PESIMO SERVICIO DE SALUD , SIENDO UN DERECHO FUNDAMENTAL ATENTAN CONTRA LA DIGNIDAD HUMANA	QUEJA	23/05/2019	24/05/2019	1
22/05/2019	MARIA HELENA MEDINA	FACTURACION	POR LLEGAR 5 MIN TARDE DE LA CITA NO ME ATENDIERON	QUEJA	22/05/2019		SIN RESPUESTA
23/05/2019	JORGE ENRIQUE RODRIGUEZ	LABORATORIO	EL 17 DE MAYO ENTREGUE MUESTRA DE ORINA Y ME DICEN QUE PASE EN 2 DIAS POR EL RESULTADO Y HE VENIDO 3 VECES Y NADA EL DIA 23 DE MAYO ME DICEN QUE LA MUESTRA SE DAÑO	QUEJA	23/05/2019		SIN RESPUESTA
26/05/2019	DIEGO FERNANDO CASTILLO	HOSPITALICION	LA COMODIDAD DEL ACOMPAÑANTE , TIENE QUE DORMIR EN MALAS CONDICIONES	SUGERENCIA	26/05/2019	28/05/2019	2
26/05/2019	SERGIO ARMANDO LOZANO	CITAS	ME DIERON CITA 3 Y 30 PM Y LLEGUE AL CENTRO DE SALUD Y HABIAN PASADO EL HORARIO TOTALMENTE DIFERENTE	QUEJA	26/05/2019		SIN RESPUESTA
26/05/2019	NATALYA ANGRAITA	MEDICO	LAS VECES QUE HE VENIDO Y ESTA EL DR. REYES ANGARITA SIEMPRE ES UNA DEMORA CON LOS PACIENTES, SE SUPONE QUE VENIMOS ES PARA UNA URGENCIAS MI HIJA VINO PORQUE TENIA MUCHO VOMITO	QUEJA	26/05/2019		SIN RESPUESTA
26/05/2019	ANDREA PAOLA MURCIA	VIGILANCIA	EL SR PABA QUE SE ENCONTRABA EN URGENCIAS ES MUY GROSERO Y ME HIZO LLEGAR LA POLICIA A LA HABITACION QUE ME ENCONTRABA CON MI ABUELA DE 94 AÑOS	QUEJA	26/05/2019		SIN RESPUESTA
26/05/2019	ANGIE ALEJANDRA ARIAS	CITAS	REPARTEN LAS FICHAS Y NO SON PRIORITARIAS DEBERIAN ATENDER PRIMERO A PERSONAS DE TERCERA EDAD	QUEJA	26/05/2019	6/06/2019	8

MES	OPORTUNAS	< 15 DIAS	> 15 DIAS	SIN CONTESTAR	FELICITACIONES	TOTAL PQRS MES
	OPORTUNAS	EXTEMPORANEAS < 15 DIAS	EXTEMPORANEAS > 15 DIAS			
MAYO	43	1	20	35	10	109

Fuente: Oficina de SIAU

Según el cuadro resumen, se observa que durante el mes de mayo, se contestaron extemporáneamente, mayor a 15 días, 20 PQRS, y no se les dio respuesta a 35 PQRS.

MES	QUEJAS SERVICIO											
	A.USUARIO Y ATEN. GRAL	CITAS	ENFERMERIA	FACTURACION	MANTENIMIENTO	ODONTOLOGIA	URGENCIAS	VIGILANCIA	FARMACIA	LABORATORIO	MEDICOS	CRECIMIENTO Y DESARROLLO
MAYO	2	34	4	11	2	4	6	2	1	2	16	4



De acuerdo al cuadro y la gráfica anterior se evidencia que el servicio que recibió el mayor número de quejas durante el mes de Mayo de 2019 fue CITAS con un 39%, por NO contestación del teléfono, seguido de la atención de los médicos con un 18% y facturación con un 12%.



Según el cuadro general de PQRSF y la gráfica anterior se observa que el área se recibieron 10 felicitaciones durante el mes de Mayo de 2019, por buena atención al usuario, odontología, oficina de SIAU, mantenimiento, citología y atención de los médicos.

## PQRSF DEL MES DE JUNIO DE 2019

FECHA DE LA QUEJA	USUARIO	SERVICIO	DESCRIPCION	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y/O FELICITACION	FECHA DE RADICADO AL COORDINADOR	FECHA DE RESPUESTA	INDICADOR DE OPORTUNIDAD
03/06/2019	LEILA MARIDEN GIL GARCIA	ODONTOLOGIA	EL DIA DE HOY ME DIERON UNA CITA PARA LKAS 820 AM ODONTOLOGICA Y SON LAS 900 AM Y NO ME HAN LLAMADO ME PARESE TANTO TIEMPO PARA UNA CITA CUNDO SE DEMORA EN LLEGAR 10 O 5 MINUTOS HAY SI NO LO ATIENDEN	QUEJA	03/06/2019	18/06/2019	
04/06/2019	ENALBA AVEVA LINARES ROMERO	ASIGNACION CITA TELEFONICAS	SEÑORES ENCARGADOS DE CENTRAL DE CITAS POR QUE NOS DAN UN SERVICIO TAN MAL PARA QUE CUANDO UNA MARCA AL TELEFONO QUE NOS DAN 2770333 NUNCA LE RESPONDEN Y INMEDIATAMENTE SE CUELGA LA LLAMADA NOSOTROS COMO USUARIOS NECESITAMOS UNA BUENA ATENCION	QUEJA	04/06/2019		SIN RESPUESTA
05/06/2019	GILDARDO RAMIREZ RODRIGUEZ	ASIGNACION DE CITAS VIA TELEFONICA	POR QUE LLAMO AL CLLCENTER PIDO LA CITA Y NO ME AGENDAN CITA PARA EL JORDAN Y ERA PARA EL JORDAN DE LA SEGUNDA ETAPA CASI PIERDO LA CITA POR MALA INFORMACION	QUEJA	05/06/2019		SIN RESPUESTA
06/06/2019	GILDARDO RAMIREZ RODRIGUEZ	MEDICOS	FUIMO MUY BIEN ATENDIDOS POR LA DOCTORA LUISA FERNANDA Y EL FACTURADOR DUBER Y ESTAMOS MUY AGRADECIDOS	FELICITACION	06/06/2019		N/A
07/06/2019	NUBIA ESMERALDA MILLAN CORTES	ASIGNACION DE CITAS VIA TELEFONICA	SIEMPRE SE LLAMA Y LA LINEA ESTA OCUPADA Y CUANDO CONTESTAN NO HAY AGENDA	QUEJA	07/06/2019		SIN RESPUESTA
01/06/2019	JOSE RODOLFO DELGADILLO	ASIGNACION DE CITAS VIA TELEFONICA	MI QUEJA ES POR QUE LLEVO 20 DIAS LLMANDO Y NUNCA CONTESTAN TIMBARA Y DE UNA VEZ SE CORTA LA LLAMADA ANTES ME DECIA ESTA DE 9 LUGAR DONDE ME TOCABA Y SE CAIDA LA LLAMADA	QUEJA	01/06/2019		SIN RESPUESTA
01/06/2019	LUZ MERY RUIZ VARON	ASIGNACION DE CITAS VIA TELEFONICA	INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO DE COLL CENTER PARA SOLICITAR LAS CITAS MEDICO GENERAL SIMPORE QUE SE LLMA HAY UNA GRABACION POR QUE SU LLAMADA ESTA RESTRINGIDA CUANDO CONTESTAN QUE NUNCA HAY CITAS	QUEJA	01/06/2019		SIN RESPUESTA
01/06/2019	DERLY BASTIDAS	ASIGNACION DE CITAS VIA TELEFONICA	MI QUEJA COBRE COLLCENTER LLAME PARA PEDIR UNA CITA MEDICA Y ME DAN EL DATO QUE ES EN EL JORDAN PERO NO ESPECIFICAN CUAL JORDAN LLEGO A LA OCTAVA Y NO ES HACIENDOME PERDE TIEMPO Y DINERO	QUEJA	01/06/2019		SIN RESPUESTA
28/05/2019	LUIS EDUARDO ROJAS RODRIGUEZ	CONSULTA MEDICA	EL DIA 2/8 DE MAYO 2019 SIENDO LAS 10:10 AM ME ACERQUE JUNTO CON MI TIA PATERNA INES ROJASD CC 38215924 QUIEN ES PACIENTE PSIQUIATRICA DE LA TERCERA EDAD EN VISTA QUE MI OTRA TIA MYRIAM QUIROS LA ACOMPAÑABASE EQUIVOCA EN LA FECHA DE LA ASIGNACION DE LA CITA ELLA ES LA ACOMPAÑANTE DE LA TIA MARY PROCEDI DE MANERA RESPETUOSA A PEDIRLE LA COLABORACION AL DR.CIRO MOLINA EXPLICANDOLE LA CONDICION DE MI TIA Y EN VISTA DE QUE YO LES ACOMPAÑO, NO VIVO CON ELLO Y LLEGABAN CON PERMISO DE MI TRABAJO , PARA QUE EN EL CASO DE NO ASISTIERA UN PACIENTE ME ATENDIERA A MI TIA MARY INES PARA QUE LE TRANSCRIBIERA LA SETRALINA SOY CONIEWNTE DE QUE LAS CITAS ESTABA ASIGNADS, PERO ANTE LA CIRCUSTANCIA DE UN PACIENTE S E PUEDE SUSTIR POR OTRA PERSONA DESDE EL PRINCIPIO EL DR. CIRO AVILA FUE DISPLICENTE E INTOLERANTE .	QUEJA	28/05/2019	31/05/2019	
30/05/2019	LEIDY MILENA BOCANEGRA VILLANUEVA	PROMOCION Y PREVENCIÓN	USUARIA AL SERVICIO DE PYP SOLICITANDO CITA YO LE DOY LOS PROTOCOLOS DE COMO SACARA LA CITA Y EL HORARIO LA SEÑORA ME DICE QUE ELLA LE DIJERON QUE A CUALQUIER HORA PODIA SACAR CITA YO VUELVO Y LE REPITO EL HORARIO SE PONE MUY BRAVA ME PREGUNTA ESTA LA NIÑA DE CITA YO LE DOIGO QUE NO SE MOLESTA MAS QUE A ELLA NO LE DA MAS TIEMPO EN EL TRABAJO VA TRAE LA FUNCIONARIA QUE HACE EL ASEO Y LE DICE QUE YO NO LE DOY L IN FORMACION Y YO LE CONTESTO QUE SI DI LA INFORMACION	QUEJA	30/05/2019	18/06/2019	
30/05/2019	SANDRA MILENA ORJUELA MALAMBO	ASIGNACION DE CITAS PRESENCIAL	ME PRESENTO AL CENTRO DE SALUD YA QUE HAY UN CARTEL QUE INFORMA QUE PUEDO PEDIR CITA PRESENCIAL PARA MI MADRE MUJER CON PARKISON Y DE UN AÑO DE EDAD Y LA SEÑORITA FACTURACION ME LA NIEGA	QUEJA	30/05/2019	18/06/2019	

01/06/2019	ANGGI MARGARITA VELEZ BOHORQUEZ	SISTEMAS	REQUERIMOS REPARACION INMEDIATA DE LA IMPRESORA Y LOS USUARIOS ADULTOS DE LA EPS POR SU MALA CALIDAD AGRADECIMOS SU AYUDA	QUEJA	01/06/2019		SIN RESPUESTA
13/06/2019	JUAN PABLO CASTAÑO MUÑOZ	SISTEMAS	CAMBIAR IMPRESORA POR UNA NUEVA Y MODERNA	QUEJA	13/06/2019		SIN RESPUESTA
06/06/2019	DAVID CUENCA MORA	FACTURACION	EL DIA 04 JUNIO TENIA CITA MEDICA A LA 7 AM Y EL SEÑOR QUE FACTURA NO TIENE CONOCIMIENTO ESTANDO A LAS 7 EN LA FILA Y FACTURO A LAS 8 AM MUCHO DEMORA CON EL QUE FACTURA GRACIAS	QUEJA	06/06/2019	18/06/2019	
13/06/2019	ERIK BONILLA	MEDICOS	PACIENTE ERIK BONILLA CC 1234645724 COMO PADRE DEL PACIENTE Y MI NOMBRE ES ERICK BONILLA CC 93378038 RECIBIMOS TANTO MI HIJO Y YO; UN TRATO DIGNO, CON RESPETO Y EXCELENTE ATENCION TANTO DEL DR, COMO DE LO PSICOLOGIA LA JEFE ENFERMEROS Y VIGILANTES FELICITO ENORMEMENTE LA UNIDAD DE ATENCION POR ESTA MAGNIFICA LABOR Y EXLATO PARA QUE CONTINUE CON ESTAS MARAVILLOSAS LABOR DE AYUDAR AL PACIENTE ENFEREMO PSICOLOGIACMAENTE	FELICITACION	13/06/2019	NA	
13/06/2019	MARTHA LILIANA MOCETON RAYO	ASIGNACION DE CITAS VIA TELEFONICA	COMO HACER NECESITO UNA CITA MEDICA Y ODONTOLOGICA Y ESE NUMERO 2770333 NO CONTESTA O LO DEJAN A UNO ESPERANDO SERVICIO MUY MALO	QUEJA	13/06/2019		SIN RESPUESTA
07/06/2019	ALBA MERCEDES SALCEDO PRADA	URGENCIAS U.I SAN FRANCISCO	ME PARECE INAPROPIADO QUE HAYA NIÑOS CON TANTA URGENCIA Y NO TENGAN PRIORIDAD TIENE UN TRIAGE QUE NISIQUERA UTILIZAN DONDE PODRIA HABER UN MEDICO PERSONAS QUE VAN LLEGANDO VALLAN ATENDIENDO ASI SABER QUE URGENCIAS TANGAN CADA UNO PERO UTILICE LA PRIORIDAD ARREGLEN UN POQUEITO LA TENCION DE URGENCIAS	QUEJA	07/06/2019		SIN RESPUESTA
13/06/2019	MARIA ESTRELLA PIERNAGORDA VILLARAGA	URGENCIAS U.I SAN FRANCISCO	TRAIGO UAN PERSONA DE 65 AÑOS LLEGAMOS A LOS 90 DE DE LA MANÑANA Y SIENDO LAS 12 :00DICEN AL CELADOR QUE SE ENVOLATARON UNOS DOCUEMENTOS Y QUE HABIAN QUE HACER UN TRIAGE A QUE HORAS SALDRIAMOS POR NEGLIGENCIA DEL CELADOR NO NOS ATENDERIAS HASTA POR ALLA LA 4 00	QUEJA	13/06/2019	11/06/2019	
13/06/2019	YANETH DELGADO LUNA	URGENCIAS U.I SAN FRANCISCO	BUENAS NOCHES SEÑORES FUNCIONARIOS HOSPITALA SAN FRANCISCO IBAGUE LA PRESENTE ME DIRIJO CON EL RESPETO QUE USTEDS SE MEREcen Y EL DE LOS PACIENTES ESTOY MUY INDIGNADA POR EL SERVICIO TAN DEFICIENTE QUE PRESTAN EN ESTE HOSPITLA COMO ES POSIBLE QUE UN PACIENTE TENGA QUE ESPERAR 4 Y 5 HORAS PARA SER ATENDIDO Y MAS A PERSONAS DE LA TERCERA EDAD Y A PACIENTES EN MUY MAL ESTADO DE SALUD POR FAVOR TOMEN CONCIENCIA DE ESTO ESPERO ME PONGAN ATENCION A MI PETICION GRACIAS	QUEJA	13/06/2019	11/06/2019	
13/06/2019	GRACIELA ANGEL DIAZ	URGENCIAS U.I SAN FRANCISCO	HE VENIDO EL DIA DE HOY SOY UNA PACIENTE CON CANCER SE LE ENTREGA AL CELADOR VENDE A ES UNA PERSONA DE LA TERCERA EDAD ESTE SEÑOR NO LE IMPORTA SI PPEDIMOS POR FAVOR QUE CAMBIEN EL CELADOR YA QUE CANSE DE HUMANIDAD PEDIMOS TRATO MEJOR PARA LOS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD Y LOS POBRES NIÑOS	QUEJA	13/06/2019	13/06/2019	
13/06/2019	DANOVER PARRA BEDOYA	ASIGNACION DE CITAS VIA TELEFONICA	YO LLEGE A LA CITA MEDICA Y PERDI LA CITA POR QUE NO ME INFORMEN QUE LLEGARA 30 MINUTOAS ANTES	QUEJA	13/06/2019		SIN RESPUESTA
13/06/2019	ANDRES DAVID BERNAL PRIETO	PROMOCION Y PREVENCIÓN	SOLICITAMOS QUE NOS SIGAN ATENDIENDO HACI COMO A SIDO SIMPRE Q NO TAMBIEN Y QUE SIGAN SIENDO NEL CUMPLIDO CON EL SERVICIO QUE SE PRESENTAN A LA COMUNIDAD A LA GENTE DE VEREDA Y MUNICIPIOS	FELICITACION	13/06/2019	felicitación NA	
13/06/2019	MAGDA MAYERLY GARCIA ROJAS	PROMOCION Y PREVENCIÓN	BUENA TARDE YO TENIA MI CITA A LA UNA Y TREINTA ME PRÉSNTA A LA UNA Y LA S NIÑAS DE FACTRUACION ME RESPONDEN QUE NO APARESCO EN PLANILLA COMO RESPUESTA ELLAS ME DICEN QUE ME PUEDEN ATENDER PERO A LAS 5 30 DE ULTIMOS NO ME PARECE JUSTO QUE UNO CUMPLE A ÑLA HORA NO LO ATIENDEN	QUEJA	13/06/2019	26/06/2019	
13/06/2019	CLEMENCIA ESTHER SANCHEZ ARIZA	URGENCIAS U.I SAN FRANCISCO	LA SITUACION ES POR QUE EL DOCTOR CARLOS ESTEBAN MUÑOZ NARVAEZ LLEGO LA PACIENTE HEIDY VANESA MARTINEZ MI NIETA ACOMPAÑADA CON MADRE ELLA MENOR DE EDAD DONDE EL FUE GRACERO EN SU ATENCION (DICIENDO OTRA VEZ USTED AQUÍ) CUANDO SE QUE LA CONTROL DE URGENCIAS DE LA PRESENTAR EL SERVICIO Y NO TENER CONTRADICCIONES CENTRO DEL USUARIO QUE SE REQUIERE EL SERVICIO	QUEJA	13/06/2019	26/06/2019	

13/06/2019	GLORIA INES VARGAS TOBON	URGENCIAS UNIDADES INTERMEDIAS SUR SALADO JORDAN OCTAVA ETAPA	A URGENCIAS POR UNA HEMORRAGIA Y DOLOR DE UN LEGRADO QUE ME HICIERON Y ME DIERON INCAPACIDAD POR 3 DIAS Y LA DOCTORA QUE ME ATENDIO LINA CONSTANZA MURCIA NO ME ENTREGO LA HISTORIA CLINICA PARA PODER TANSCRIBIR Y LE PEDI EL FAVOR Y ME NIEGA QUE ELLA NO ME LA DABA	QUEJA	13/06/2019	13/06/2019	
13/06/2019	MARTHA LILIANA MACIAS SILVA	FACTURACION	QUIERO EXPRESAR LA MALA ATENCION E LA SEÑORITA QUE ASIGNO LAS CITAS EN LA USI EL SALAO DEBIDO A QUE CONSTANTES VECES QUE ME DIRIJO A ELLA PARA SOLICITAR CITA O INFORMACION ESTA SEÑORITA CONSTESTA E MANERA GROSERA, ALZA LA VOZ, IGNORANO LAS PERSONAS ES MUY ALTIVA Y PREPOTENTE Y ESE PUESTO E TRABAJO REQUIERE E UNAS PERSONAS CON ETICA PROFESIONAL Y VALORES Y RESPETO.	QUEJA	13/06/2019	18/06/2019	
13/06/2019	NERSY REYES VARGAS	URGENCIAS U.I SAN FRANCISCO	QUE EL SERVICIO E URGENCIAS ES MUY MALO YA QUE UNO VINE A TRES HORAS EN CARRO UNA HORA E ONE LO EJA EL CARRO A LA FINCA NO ES JUSTOS ESPERAR 3 O 4 PARA QUE LO ATIENDAN UNA URGENCIA POR QUE UNO VIENE ES POR QUE ESTA QUE YA NO PUEDE NI CAMINAR O SI NO NO VINIERA POR URGENCIAS	QUEJA	13/06/2019	18/06/2019	
13/06/2019	YASMID BERMUDEZ GUEVARA	URGENCIAS UNIDADES INTERMEDIAS SUR SALADO JORDAN OCTAVA ETAPA	EL SERVICIO E URGENCIAS ES MUY DEMORADO NO HAY PRIORIDAD CON LOS BEBES NI CON LAS PERSONAS QUE ESTAN MUY MAL UNA PERSONA HORAS ESPERANO UNA ATENCION	QUEJA	13/06/2019	19/06/2019	
13/06/2019	DORA ALICIA CASTRO NAICIPE	URGENCIAS U.I SAN FRANCISCO	SEÑORES DIRECTIVOS DE LA USI LLEGUE NUEVE DE JUNIO CON UN DOLOR EN EL CEREBRO PICADAS EN A CARA Y DOLOR EN TODA LA COLUMNA Y LA CADERA ASI 3 HORAS Y NO ME ATENIDAN FALTA RAPIDEZS Y HUMANISMO CON LOS PACIENTES POR PARTE DE LOS MEDICOS	QUEJA	13/06/2019	19/06/2019	
13/06/2019	MARILUZ RODRIGUEZ TORO	URGENCIAS U.I SAN FRANCISCO	SE PERDIERON DE LA BILLETERA DE TURNO \$2000 PESOS DEL BOLSO CAMA 2 NO ME PARECE QUE TENGA QUE PERDER LA PLATA SALA DE MUJERES OBSERVACION DE LOS REQUERIMIENTOS SE PRESENTA HURTO	QUEJA	13/06/2019	26/06/2019	
13/06/2019	ANGGI MARGARITA VELEZ BOHORQUEZ	CITAS	SOLICITA ACLARACION DE LAS CAUSA POR LA CUALES LA PACIENTE ANGIE L MORALES QUIEN ASISTIO A CONTROL PRENATAL INFORMA QUE EL COLLCENTER NO LE DAN CITA DOBLE EN CUANTO INFORMA QUE ESTA EMBARAZAA SITUACION QUE NO PUEO CONFIRMAR POR MI MISMA LA CITA FUE ASIGNAA POR EL SEÑOR JHON HECTOR URIBE VIA TELEFONICA MUCHAS GRACIAS	QUEJA	13/06/2019		SIN RESPUESTA
13/06/2019	ANA MARIA ALVAREZ ARIAS	CONSULTA MEDICA	YO ANA AMARIA MENOR EDAD ESTUVE EN UNA CITA E CONTROL PRENATAL ICHA MEICA MEIJO QUE ERA RESPONSABILIA MIA VER QUEAO EMBARAZO POR LO CUAL YO NO ERA RESPONSABILIA E MI MARE SI NO EL PARE EL NIÑO Y POR LO CUAL ME MANO A COMER ARROZ CON ALVERJA OCTORA YULY PRIETO LE FALTA MAS ETICA PROFESIONAL.	QUEJA	13/06/2019	23/06/2019	
13/06/2019	JACOB SANTIAGO MESA BERNAL	FACTURACION	EN EL MES E ABRIL ASISTI A URGENCIAS Y HOY 11 E JUNIO VENGO A CITA EXTERNA Y APARECE BLOQUEAO COMO SI EL NIÑO ESTUVIERA EN URGENCIAS EL FACTURADOR LLAMO Y ESCRITO PARA QUE LOS ES BLOQUEEN Y NO LE CONTESTAN ME PARECE UNA FALTA E RESPETO TENER QUE LLEGAR A CITA Y QUE NO LO PUEAN ATENER.	QUEJA	13/06/2019	18/06/2019	
13/06/2019	FLOR ALBA GUEVARA	CONSULTA MEDICA	ME DIRIJO A USTED POR MOTIVO DE LA MALA ATENCION MEDICA POR PARTE E LA DOCTORA YULY ANREA PRIETO SIERRA QUE LABORA EN EL CENTRO DE SALUD EL BARRIO EL TOPACIO YA QUE ESTA OCTORA NO EXAMINA E MANERA ADECUADA A LOS PACIENTE ME SIENTO INDIIGNADA YA QUE HOY LUNES 10 E JUNIO MIS HIJOS Y YO TUVIMOS CITA MEICA GENERAL CON LA DOCTORA Y NOS BRINDO UN MUY MAL SERVICIO ESPERO QUE TENGA EN CUENTA ESTA PETICION Y PUEDE MANDAR UN NUEVO MEDICO A LA ENTIDAD E SALU EL TOPACION A REMPLAZO A ESTA OCTORA YULIA ANREA PRIETO TENGO ENTENIO QUE NO SOY LA UNICA PERSONA QUE SE QUEJA EL PESIMO SERVICIO QUE BRINA ESTA OCTORA MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCION PRESTADA	QUEJA	13/06/2019	17/06/2019	

18/06/2019	GERMAN LOZANO NEIRA	FACTURACION	EN EL DIA DE HOY ME PRESNETO AL SOLICITAR UNA CITA POR CONSULTA EXTERNA FUE NEGADA POR LA FUNCIONARIA QUE ATIENE EN LA VENTANILLA SEÑORADIANA CAROLINA PULIO QUIEN DICE QUE NO PUEDE DAR CITAS SINO A LOS PACIENTES DE LA TERCERA EDAD SOLO 6 CITAS DIARIAS NOS MANDA A LLAMAR A COLLCENTER Y LA DEMORA ES E 19 A 23 MINUTOS PARA ATENDER	QUEJA	18/06/2019	18/06/2019	
14/06/2019	LUZ ANGELA CUARTAS BONILLA	LABORATORIO	SOLICITU TOMA E EXAMENES EN EL OMICILIO	QUEJA	14/06/2019		SIN RESPUESTA
18/06/2019	ISABEL CRISTINA BEDOYA VELEZ	URGENCIAS UNIDADES INTERMEDIAS SUR SALADO JORDAN OCTAVA ETAPA	MI HIJA LLEGO CON UN GOLPE EN LA CABEZA Y EN LOS BRAZOS Y EL DOCTOR DE TURNO DIJO QUE NO LA SATURABA HASTA EL TURNO QUE ME PERTENECE EL COLMO QUE ME PARECE E MAL GUSTO YA QUE ERA PUNTOS OSEA QUE MI HIJA SE ESANGRA TENGO QUE ESPERA PARA ESO ESTA URGENCIAS GRACIAS POR SUA ATENCION	QUEJA	18/06/2019	19/06/2019	
18/06/2019	ANONIMO	CONSULTA MEDICA	EXCELENTE ATENCION Y SERVICIO	QUEJA	18/06/2019		SIN RESPUESTA
18/06/2019	BLANCA FAISUL IRREÑO PERDOMO	VIGILANCIA	POR MEDIO DE ESTA ME DIRIJO A USTEDES POR FAVOR TENER EN CUENTA DE ESTA USI POR FALTA DE UN GUARDA E SEGURIDAD POR LOS HECHOS QUE PASAN HOY UN SOLO MEDICO DE URGENCIAS Y POR FALTA E INSTRUMENTOS MEDICOS	QUEJA	18/06/2019		SIN RESPUESTA
18/06/2019	ANGIE ALEJANDRA ARIAS MURCIA	MANTENIMIENTO	NO TENEMOS EN EL CENTRO E SALU OONTOLOGICO NI E CRECIMIENTO Y ESARROLLO LO NECESITAMOS PIO POR FAVOR RESPETO HACIA NOSOTROS POR QUE ASIGNAN CITAS Y VIENE UNO GASTANO TRANSPORTE Y NO ATINEE Y TRAS ESO NO LLAMAN AVISAR QUE POR QUE NO AN MINUTOS PARA AVISAR GRACIAS POR SU ATENCION	QUEJA	18/06/2019	26/06/2019	
18/06/2019	ANGELA JANED FLOREZ DURAN	MANTENIMIENTO	EL MOTIVO E MIQUEJA ES POR LO SIGUIENTE EL IA 11 E JUNIO SIENO LAS 5 40 PM ACERCANOME AL PUESTO E SALU A CUMPLIR CON UNA CITA OONTOLOGIA ME ENCUENTRO CON QUE ESO ESTA OCURRIENO CERCA E 2 MESE ATRAS Y NAA QUE NOS SOLUCION ESTE PROBLEMA EN EL LUGAR E ATENCION A LA CITA NO SE ENCUENTRA CON ILIMINCION Y SI PONIENO EN RIESGO NUESTRA INTEGRIA EBIO A ESTE INCONVENIENTE LA OONTOLOGA TIENE QUE RECURRIR A LA LUZZ ELA LAMPARA QUE TIENE PARA LA BOCA PARA LUMINAR EL COMSULTORI GRACIAS POR LA ATENCION PRESTAA ESPERO PRONTA RESPUESTA PARA NO TENER QUE RRECURRI A OTRAS ESTANCIAS	QUEJA	18/06/2019	27/06/2019	
19/06/2019	ERIKA ALEJANDRA OSPINA RODRIGUEZ	JEFE MARIA MERCEDES OSORIO	SOLICITUD DE ATENCION AL PARTO BAJO AGUA	QUEJA	19/06/2019	19/06/2019	
20/06/2019	ESTHER QUIROGA HERREÑO	PROMOCION Y PREVENCION	NO ASISTI A LA BRIGAA E SALU POR MOTIVO E NO ENCONTRARME EN LEUGA CUANO NO INFORMARON	QUEJA	20/06/2019	26/06/2019	
20/06/2019	JUAN GONZALO TORRES TOSCANO	ASIGNACION DE CITAS VIA TELEFONICA	PARA IMPRIMEL IIR LAS FORMULAS MEICA GENERAL EL SISTEMA ES MUY LENTO EL INTERNET ES PESIMO EL COLL CENTER ES MUY MALO EL TEL 27703333 PERMANECE OCUPAO URANTE TOA LA MAÑANA MARCANO PARA PEIR CITA OONTOLOGICA	QUEJA	20/06/2019		SIN RESPUESTA
20/06/2019	MARIA MARGEL PINILLA PINILLA	PROMOCION Y PREVENCION	LOS USURAIOS ANTES MECIONAOS VINIERON A CONSULTA REMITIOS E MEICO GENERAL Y NO LOS QUISIERON ATENER POR QUE EBIAN ESTAR INSCRITOS Y YA TENIAN LA CITA PROGRAMAA PARA EL 13 JUNIO EL 2019 Y SE NEGARON ATENERLOS	QUEJA	20/06/2019	26/06/2019	
20/06/2019	ANONIMO	URGENCIAS U.I SAN FRANCISCO	ME PARECE UNA PORQUERIA EL SERVICIO QUE PRESTAN AQEUI EN EL SAN FRANCISCO	QUEJA	20/06/2019	26/06/2019	
26/06/2019	SANDRA CATALINA ZAPATA NAVARRO	ASIGNACION DE CITAS VIA TELEFONICA	PUES QUE SAQUE UNA CITA MEICA POR INTERNET Y NO ME SALE REGISTRAO Y ME PARECE UNA FALTA E RESPETO QUE NO CUMPLA CON SUS DEBERES	QUEJA	26/06/2019		SIN RESPUESTA
20/06/2019	ANGGI MARGARITA VELEZ BOHORQUEZ	ASIGNACION DE CITAS VIA TELEFONICA	SOLICITO NUEVAMENTE RETROALIMNTACION PARA EL COLLCENTER EBIO A QUE LAS MATERNAS SON PROGRAMA COMO CITA UNICA REFIERO QUE ES ASI A PESAR E INFORMARSELO AL OPERAOR NO TENGO COMO COMPROBAR CUAL ES LA VERSION IRECTA POR LO ANTERIO SOLICITO QUE SE ACLARA LA SITUACION EL CASO	QUEJA	20/06/2019		SIN RESPUESTA

20/06/2019	MARLENY GAMEZ MINA	FACTURACION	ONMIGO A PREGUNTARLE POR QUE NO ME ATENIAN QUE HACIA RATO YO ESTABA ESPERANO QUE LLAMARAN A MI NIETO POR LA CITA QUE YO HACIA UNA HORA ESTABA ESPERANO QUEN ME LLAMARAN Y EL ME IJO HAY SEÑORA YA NO LA PUEO ATENER YO LLAME A TOO GRITO 3 VECES Y NO LLEGO Y ALLA LE IJE OCTOR PERO YO YA LELVO 2 HORAS E ESTAR A CA Y NO ESCUCHE QUE ME LLAMARAN AL NIÑO SISTMA ME MANO AL CONSULTORIO TRES Y TOO EL TIMEPO ESTABA PEDIENTE E LLAMR AL NIÑOY NO SECUCHE	QUEJA	20/06/2019		SIN RESPUESTA
21/06/2019	IAN SAMUEL ROMERO CANO	CONSULTA MEDICA	EL MOTIVO POR EL CUAL MEIRIJO AL SEÑOR IRECTORNEL OCTOR EDWIN RIVROS FUE GROSERO	QUEJA	21/06/2019	22/06/2019	
21/06/2019	WENSY LORENA SALAZAR GONZALES	CONSULTA MEDICA	TENIA PROGRAMAA LACITA CON EL OCTRO ALEX BERNAL A LAS 10 30 AM EL PACEIENTE EBE LLEGAR 10 MINUTSO ANTES PARA FACTURARLA PAR QUE EL PACIENTE SEA ATENIO EBE ESPESRAR 1 HORA MAS , EN MI CASO SON LA 11 35 AM Y NO ME ATIENEN EBERIAN PROGRAMAR LA CITAS E FORMA AECUADA PARA QUE EVITAR PARA QUE EL APCIENTE EBA ESPERAR COMO UNA PENEJA HASTA QUE LA LLAMEN	QUEJA	21/06/2019	25/06/2019	
21/06/2019	ALBA MARIA ORTIZ RMAOS	LABORATORIO	CON TOO EL RESPETO MEIRIJO A USTE PARA PRESENTA MI INCONFROMIA CON LA BACTERIOLOGA LU MARY SEGOVIA SANCHEZ QUE NO ME REALIZO LOS EXAMENES E FROTIS SECRECION VAGINAL Y PARCIAL E ORINA, QUE POR QUE NO PRESENTABA LA EA NO SE TOMO LA MOLESTIA E MIRAR EN MIS HISTORIA CINICA ME EJO SIN NINGUN RESULTADO AGRAESCO SUA TENCION PRESTADA	QUEJA	21/06/2019		SIN RESPUESTA
25/06/2019	MARIA ISABEL VERA MONTEALEGRE	PROMOCION Y PREVENCIÓN	POR INCUMPLIMIENTO E LAS CITAS NO HIZO VENIR AY ELLA NO VINO Y NO FUE CAPAZ E LLAMARNO PARA ECIR QUE EL CONSULTORIO LO ESTABAN ARREGALON	QUEJA	25/06/2019		SIN RESPUESTA
26/06/2019	KATERIN VASQUEZ	PROMOCION Y PREVENCIÓN	POR INCUMPLIMIENTO VINE A LA CITA Y ELLA NO VINO POR QUE ESTABA ARREGALO EL CONSULTORIO	QUEJA	26/06/2019	26/06/2019	
25/06/2019	CUSTODIA BRAVO ORJUELA	CONSULTA MEDICA	EL IA E HOY MARQUE A SACAR UNA CITA OONTOLOGICA Y ME ICE QUE NO ME LA PUEEN AR POR QUE NO HAY NI MEICOS OONTOLOGICOS POR QUE LOS OCTORES ESTAN E VACACIONES Y NO HAY REMPLAZO CREEO QUE LA ENTIA EBE TENER Y PREVER PARA ESTOS CASOS	QUEJA	25/06/2019		SIN RESPUESTA
25/06/2019	MARIA PATRICIA MATOMA ORTIZ	ASIGNACION DE CITAS VIA TELEFONICA	ICEN QUE NO AN CITAS PERSONALMENTE QUE SOLO SON POR TELEFONO	QUEJA	25/06/2019		SIN RESPUESTA
25/06/2019	LUZ ENID BONILLA BEDOYA	ASIGNACION DE CITAS PRESENCIAL	AQUÍ EN ESTE CENTRO E SALU PICALÉÑA ES MUY MAL SERVICIO PARA MI QUE ESTOY EMBARZAA QUE VOY NO MEAN LA CITA CUANO ES SI NO CUANO ELLOS QUIEREN EL FUNCIONARIO E CAJA ES GROSERO TENGAN UNA PERSONA CON MAS ACTITU	QUEJA	25/06/2019		SIN RESPUESTA
25/06/2019	BERTHA JOHANA MARIN RAIGOZA	LABORATORIO	LLEGO CON LABORATORIO PRE Y POS Y LA SEÑORA EL LABORATORIO ICE QUE NO ME ATIENE POR QUE SON ORENSES E URGENCIAS ME EVUELVO Y LA SEÑORA E URGENCIAS ME ATIENE FINALMENTE HACIENO LA FILA	QUEJA	25/06/2019		SIN RESPUESTA
25/06/2019	MARIA ETELVIA SUAZA ARBOLEDA	MEDICOS	MUY BUENA ATENCION IOS LOS BENIGA	QUEJA	25/06/2019	FELICITACION	N/A
25/06/2019	ANONIMO	URGENCIAS UNIDADES INTERMEDIAS SUR SALADO JORDAN OCTAVA ETAPA	SOLICITU DE GUARDA E SEGURIA EN EL LA UNIA INTERMEDIA SALADO EN URGENCIAS	QUEJA	25/06/2019		SIN RESPUESTA
25/06/2019	ANONIMO	URGENCIAS UNIDADES INTERMEDIAS SUR SALADO JORDAN OCTAVA ETAPA	QUEJA ILEGIBLE	QUEJA	25/06/2019	26/06/2019	
26/06/2019	MARILUZ PALACIO AGUDELO	ASIGNACION DE CITAS VIA TELEFONICA	SE LLAMA AL COLL CENTER Y NUNCA CONTESTAN Y ENTRA LA LLAMADA Y CUELGAN COMO PARA QUE NADIE LLAME MAS FACILIDAD PARA SACAR LAS CITAS	QUEJA	26/06/2019		SIN RESPUESTA
26/06/2019	ANONIMO	PROMOCION Y PREVENCIÓN	SOLICITUD PRESENCIA E ENFEREMERA EN EL CENTRO DE SALUD	QUEJA	26/06/2019	26/06/2019	

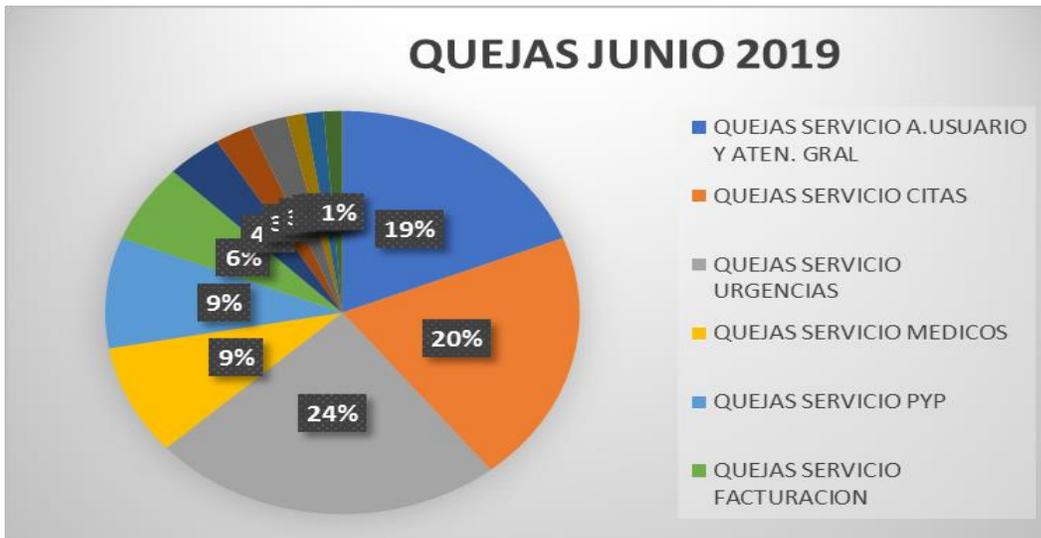
26/06/2019	DAIHAN LADINO	URGENCIAS U.I SAN FRANCISCO	QUEJA SOBRE LA ACTITU E LA ENFERERA LILA ZAPATA EL IA 19 E JUNIO EN EL TURNO E LA TRE HICE UN COMENTARIO E QUE A MI HIJO LE OLIA LA PARTE ONE LO HABIAN CANALIZAO Y ELLA E MALA GANA ME IJO SI USTE QUIERE QUE LO CANALICE YO LO CANALIZOA A MI MENCANTA CANALIZAR ME EJO HABLANO SOLA NO SE LE PUEE PREGUNTAR POR QUE CONTESTA DE MALA GANA	QUEJA	26/06/2019		SIN RESPUESTA
26/06/2019	LIBRADA PRECIADO FERNANDEZ	URGENCIAS U.I SAN FRANCISCO	LA JEFE DE TURNO DE SALA DE CUARACIONES QUE LA INSTITUCION NO CUENTA CON ALGO TAN BASICO COMO UNA CANULA E OXIGENO Y QUE ME TOCA SALIR A COMPRARLA EN LA CALLE ME ENCONTRAA ASFIXIADA NO PODIA RESPIRAR ME SENTIA DESESPERADA SIN PODER RESPIRAR COSA QUE YA ME HABIA SUCEDIDO EN ALGUNAS OCASIONES	QUEJA	26/06/2019	26/06/2019	
26/06/2019	FRANCY YANETH MONTIEL	URGENCIAS U.I SAN FRANCISCO	FRANCY MONTIEL TRAIGO A MI NIETA ANNY PARA QUE LA ATIENDAN POR FRACTURA DE CUBITO LE MANDAN UNAS GASAS, VENDAS Y DEMAS PARA ENYESARLA PERO EL VIGILANTE Y LA RECEPCIONISTA INDICAN QUE TOCA QUE COMPRAR TODO, INDAGO CON OTRAS PERSONASE DICEN QUE HAY UNA FARMACIA ME PARECE MAL QUE LA RECEPCIONISTA NO DE LA INFORMACION CORRECTA Y MANDE A COMPRAR COSAS CUANDO NO TENGO TRABAJO Y EL POS CUBRE LO QUE EL MEDICO SOLICITO	QUEJA	26/06/2019	26/06/2019	
26/06/2019	ANTONELLA BOCANEGRA MARTINEZ	URGENCIAS U.I SAN FRANCISCO	PACIENTE CON CUADRO CLINICO CRONICO PERSISTENTE EN REGION CERVICAL PICOS FEBRILES FUERTES SUBJETIVOS TOS CON MOVILIZACION DE SECRECIONERS, HIPOREXIAS , SENSACION DE DIFICULTAD RESPIRATORIA, DOLOR ABDOMINAL EL MIEMBRO SUPERIOR ASOCIADO A EDEMA DE ESTA REGION, CUADRO DE SOSPECHA DE CA MAMA SOBRE INFECTADO CON EVIDENCIA DE COMPROMISO DE CADENA GLEICIONAR CERVICAL DERECHA SE DA DE ALTA SIN SOLUCION DE MEDICAMENTOS PARA EL DOLOR SIN QUE SEA VIATA POR EL ESPECIALISTA Y/O MEDICINA INTERNA RESPONSABILISO AL HOSPITAL Y A LA EPS MEDIMAS POR DAR DE ALTA EN ESTA ESTADO DE SALUD .	QUEJA	26/06/2019	26/06/2019	
26/06/2019	JENIFFER ALEXANDRA MARROQUIN CEDIEL	URGENCIAS U.I SAN FRANCISCO	EN EL DIA DE HOY INGRESO A URGENCIA NORMALMENTE TENGO DOLOR EN EL ESTOMAGO DIARREA E INFLAMACION EN EL ABDOMEN ESPERO LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS SIN NIGUN PROBLEMA Y EN EL TRANSCURSO DE LAS 3:40 PM DE DICEN QUE SIN LEER LOS EXAMENES POR QUE ME FALTA EL COPROLOGICO PUES DESDE EL TRANSCURSO DE URGENCIAS NO MEDIO GANAS DE ORINAR NI DE HACER POPO Y NISI QUIERA LA DOCTORA DICE QUE ME PASA SOLO SE SIENTA DETRAS DEL COMPUTADOR Y NO PASA NADA EL SEÑOR VIGILANTE ME DICE QUE ME VALLA PARA LA CASA Y QUE TENGO 3 DIAS PARA HACER POPO Y VOLVER HACERLO Y NO PUEDEN SUPONER QUE UNO NO ESTA ENFEREMO REVISAN SI EL CUERPO YA NO DA PARA PODER HACER EL SEÑOR VIGILANTE POR QUE SER TAN GROSERO DE TRATAR A LA PERSONA DE ESA FORMA ADEMAS ME PUSE ANALIZAR Y A TODAS LAS PERSONAS LES DICEN QUE SON DOS HORAS PARA LA ESPERA DE LSO RESULTADOS LAS PERSONAS ESPERAN DESPUES LLEGAN Y LOS ANOTAN EN UNA HOJA CON EL NOMBRE Y EL NUMERO CEDULA Y LKES DICE QUE TIENE QUE ESPERAR UNA HORA MAS Y PUES ESO ES JUGAR CON LA INTEGRIDAD DE LAS PÉRSONSA CON EL DERECHO A LA SALUD DE NOSOTROS Y ESA FORMA COMO SE EXPRESA DE NOSOTROS Y ESA FORMA COMO SE EXPRESA A LAS PERSONAS TRATANDOLOS COMO SI NO VALIERAN YA QUE EL TRABAJO DE EL SOLO ES ABRIR CERRAR LA PUERTA Y ESPERAR A QUE SI LO SOLICITA ESTE ATENTO EN SU AREA DE SEGURIDAD SOLO PIDO QUE ME DEN POR ESCRITO UNA RAZON POR LA CUAL NO PUEDE SER ATENDISO DE MANERA CORRESTA E INTEGRAR Y QUEDA A CLARA QUE TAMBIENSE COLO QUEJA A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD	QUEJA	26/06/2019	26/06/2019	

MES	OPORTUNAS	< 15 DIAS	> 15 DIAS	SIN CONTESTAR	FELICITACIONES	TOTAL PQRS MES
	OPORTUNAS	EXTEMPORANEAS < 15 DIAS	EXTEMPORANEAS > 15 DIAS			
JUNIO	21	13	6	25	4	69

Fuente: Oficina de SIAU

Según el cuadro resumen del mes de abril, se observa que durante este mes se contestaron extemporáneamente 13 PQRS y no se les dio respuesta a 25 PQRS.

MES	QUEJAS POR SERVICIO											
	A.USUARIO Y ATEN. GRAL	CITAS	URGENCIAS	FACTURACION	MEDICOS	PYP	LABORATORIO	SISTEMAS	MANTENIMIENTO	ODONTOLOGIA	ENFERMERIA	VIGILANCIA
JUNIO	15	16	19	5	7	7	3	2	2	1	1	1

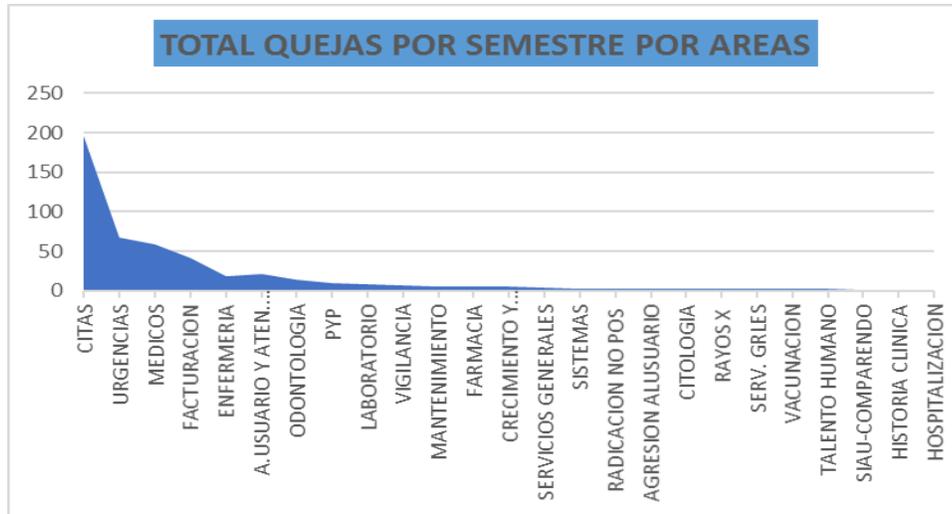


De acuerdo al cuadro y la gráfica anterior se evidencia que el servicio que recibió el mayor número de quejas durante el mes de Mayo de 2019 provienen del servicio de Urgencias con un 24% seguido de citas con un 20% por No contestación del teléfono, atención al usuario en general con un 19%, atención de los médicos y Promoción y prevención con un 9% cada servicio.

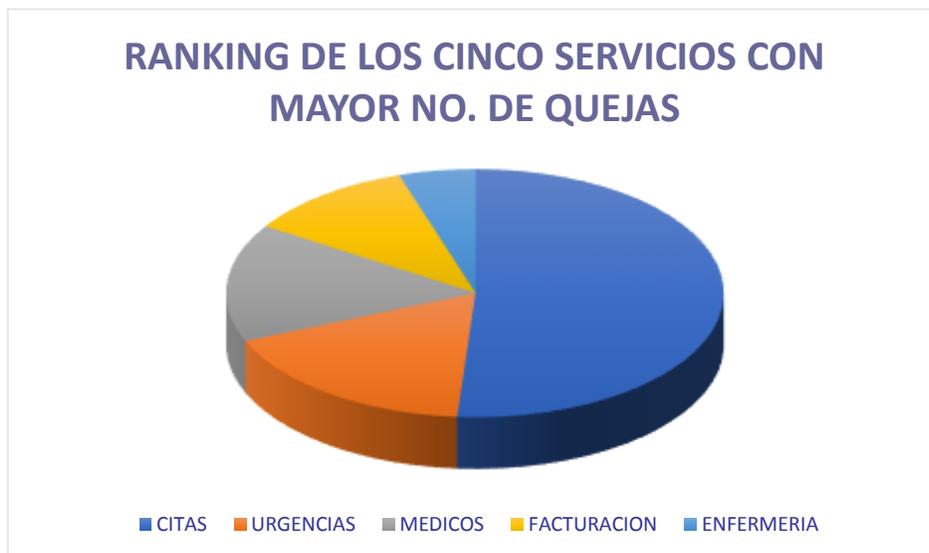


Según el cuadro general de PQRSF y la gráfica anterior se observa que el área se recibieron 4 felicitaciones por atención al usuario, atención de los médicos y promoción y prevención durante el mes de junio de 2019.

CITAS	URGENCIAS	MEDICOS	FACTURACION	ENFERMERIA	A.USUARIO Y ATEN GRAL	ODONTOLOGIA	PYP	LABORATORIO	VIGILANCIA	MANTENIMIENTO	FARMACIA	CRECIMIENTO Y DESARROLLO	SERVICIOS GENERALES	SISTEMAS	RADICACION NO POS	AGRESION AL USUARIO	CITOLOGIA	RAYOS X	SERV. GRISES	VACUNACION	TALENTO HUMANO	SIAU-COMPARENDO	HISTORIA CLINICA	HOSPITALIZACION
196	67	59	42	19	22	14	10	9	7	6	5	5	4	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1



Según el cuadro general de PQRSF y la gráfica anterior se observa que durante el primer semestre del año 2019 el servicio con mayor número de quejas fue citas con 196, seguido de Urgencias con 67 quejas, Atención de los médicos con 59, facturación con 42 y enfermería con 19 quejas.



## QUEJAS POR SERVICIOS

MES	ATEN. GRAL	CITAS	ENFERMERIA	FACTURACION	MANTENIMIENTO	ODONTOLOGIA	SERVICIOS GENERALES	TALENTO HUMANO	URGENCIAS	VIGILANCIA	AGRESION ALUSUARIO	CITLOGIA	FARMACIA	LABORATORIO	MEDICOS	PYP	RADICACION POS	SIAU - COMPARENDO	CRECIMIENTO Y DESARROLLO	RAYOS X	SERV. GRLES	HISTORIA CLINICA	SISTEMAS	HOSPITALIZACION	VACUNACION
ENE	3	27	6	6	1	2	4	2	9	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FEB	1	31	1	2	0	2	0	0	9	2	3	2	2	2	12	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0
MAR	0	72	3	10	1	5	0	0	17	0	0	1	1	1	19	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0
ABR	1	16	4	8	0	0	0	0	7	1	0	0	1	1	5	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0
MAY	2	34	4	11	2	4	0	0	6	2	0	0	1	2	16				4					1	2
JUN	15	16	1	5	2	1	0	0	19	1	0	0	0	3	7	7	0	0	0	0	0	0	2	0	0
TOT	22	1	19	42	6	14	4	2	67	7	3	3	5	9	59	10	3	1	5	2	2	1	3	1	2

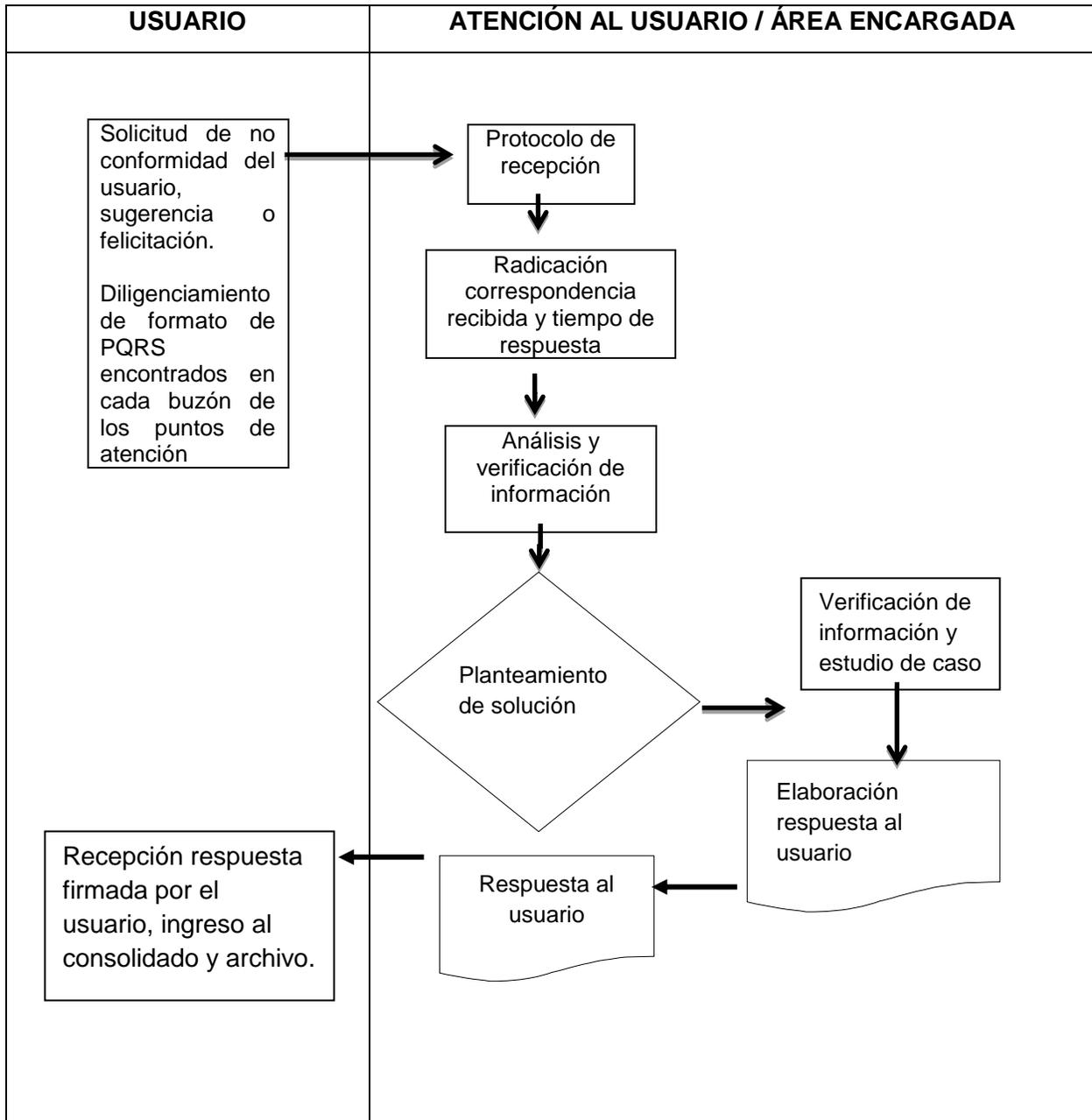


El mes que presentó mayor número de quejas fue marzo por Asignación de citas con un 28%.

## FELICITACIONES POR SERVICIOS

MES	A.U SUAR RIO	CIT AS	EN FE RM ER IA	FACTU RACIO N	MANTEN IMIENTO	ODONT OLOGIA	SERVI CIOS GENE RALES	TALE NTO HUM ANO	URGE NCIAS	VIGIL ANCI A	AGRE SION ALUS UARI O	CITOL OGIA	FAR MACI A	LABO RAT ORIO	ME DIC OS	PYP	RADIC ACION NO POS	SIAU- COMPA RENDO	CRECI MIEN TO Y DESA RROLL O	RAY OS X	SER V. GRL ES	HIS TOR IA CLI NIC A	SISTE MAS	HOSPITA LIZACION	VACUN ACION
ENE	3	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FEB	3	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAR	3	0	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ABR	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAY	4	0	0	2	2	2	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUN	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOT	16	0	3	2	2	6	0	0	3	0	0	1	0	2	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0

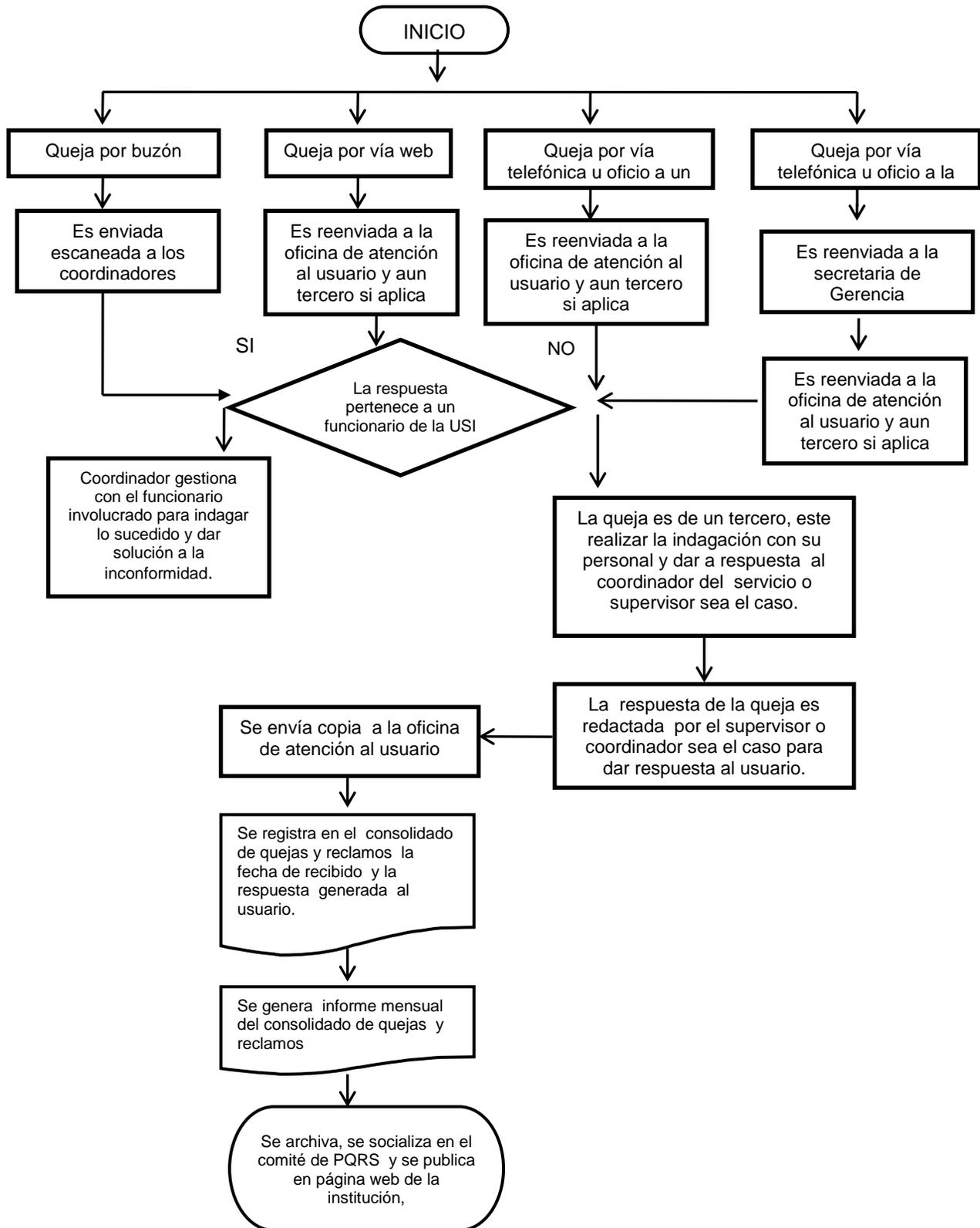
**ANEXO 1. Flujograma del proceso peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.**



Fuente: Manual de Atención al Usuario

De acuerdo al Proceso de PQRS, este proceso no se está realizando adecuadamente, como se evidencia en las 91 respuestas dadas a peticiones de manera extemporánea y a las 121 quejas que aún están pendiente de respuesta desde el mes de enero de 2019.

## ANEXO 2. Flujograma de recepción de quejas



Fuente: Manual de Atención al Usuario

## NO CONFORMIDADES DEL PROCESO DE PQRS

1. Continúan presentándose quejas se les está respondiendo de manera extemporánea y peticiones sin responder, lo cual es muy grave porque constituye falta disciplinaria, según Capítulo II, art. 31 Ley 1755 de 2015.
2. Las quejas no están siendo analizadas por el Comité de Calidad de la entidad.
3. No se ha implementado en la página web de la E.S.E. un link para que los usuarios formulen sus PQRSF.
4. No se evidencia seguimiento a los planes de mejoramiento por parte de los líderes de los procesos ni por el Comité de Calidad.

## ACCIONES DE MEJORA:

Teniendo en cuenta que el **Manual de Atención al Usuario** es fundamental para el mejoramiento de la Calidad, la oficina de Control Interno presenta las siguientes recomendaciones:

1. Implementar en la página Web la opción de quejas y reclamos para facilitar a los usuarios sus sugerencias y quejas, dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, artículo 76 y a Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 y del Decreto No. 0103 del 20 de enero de 2015.
2. Replantear el Informe de **PQRS** mensual, teniendo en cuenta la respuesta por parte de los involucrados, análisis de los tiempos de respuesta de cada queja, planes de mejoramiento y los seguimientos a esos planes suscritos por los líderes de procesos, subprocesos y colaboradores.
3. Realizar seguimiento mensual por parte del Coordinador de Calidad, comité de Calidad, Ética Hospitalaria, líderes de los procesos involucrados y Comité de Control Interno Disciplinario.
4. Tomar medidas para mejorar el proceso de las áreas en que los usuarios se presentan inconformes con la atención del Servicio, debido a que en el I semestre del 2019 se ha presentado incremento del 74.5 % en del Número de total de quejas con respecto al II semestre del 2018.
5. Capacitar a todos los colaboradores de la E.S.E., en la Ley 1755 de 2015, para brindar una adecuada y oportuna respuesta a los peticionarios, tanto de usuarios externos como del cliente interno.
6. Capacitar a los colaboradores de las áreas en los que se presentan mayor número de quejas en atención al usuario, sensibilización y humanización de los servicios de salud.
7. Definir cuál de estas quejas generaron eventos adversos o incidentes y crear un proceso de gestión de PQRSF a través del protocolo de Londres a por parte del profesional de Calidad.
8. Evaluar por parte del comité de Ética Hospitalaria Los resultados de la gestión del proceso de PQRS y planes de mejora de manera que permita atender y canalizar las quejas sobre la prestación de los servicios de salud de la institución
9. Las quejas que conlleven al incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de los derechos, funciones y prohibiciones como también violaciones del régimen de

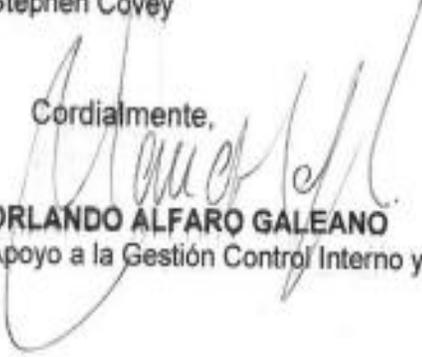
inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses y que sean reiterativas o recurrentes y también las que no se responden, sin importar el motivo, ya que la norma no hace excepciones, deben remitirse a la Oficina de Control Disciplinario, según Ley 1755 de 2015, CAPITULO II, Artículo 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

10. Contar con atención preferencial para los niños, mujeres embarazadas, adultos mayores y discapacitados, de acuerdo a la normatividad, de acuerdo al Art. 13 del Decreto 019 de 2012.
11. Estudiar la posibilidad de adquirir un aplicativo que permita medir a través del sistema la satisfacción del usuario.

***"Si seguimos haciendo lo que estamos haciendo, vamos a seguir recibiendo lo que estamos consiguiendo".***

Stephen Covey

Cordialmente,

  
**ORLANDO ALFARO GALEANO**  
Apoyo a la Gestión Control Interno y Planeación.

  
**OLGA E. GONZALEZ CUELLAR**  
Asesor de Control Interno