

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

Ibagué, enero 15 de 2020

Doctor

DIóGENES SALAZAR RODRIGUEZ

Gerente

UNIDAD DE SALUD IBAGUE E.S.E

Ciudad

ASUNTO: INFORME SEMESTRAL DE PQRS

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

ASPECTOS GENERALES

PERIODO DEL INFORME:

Julio 1 a Diciembre 31 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 julio a Diciembre 31 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 II 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 II informe Semestral de PQRSF del 2019, teniendo en cuenta el resumen del I semestre, así:

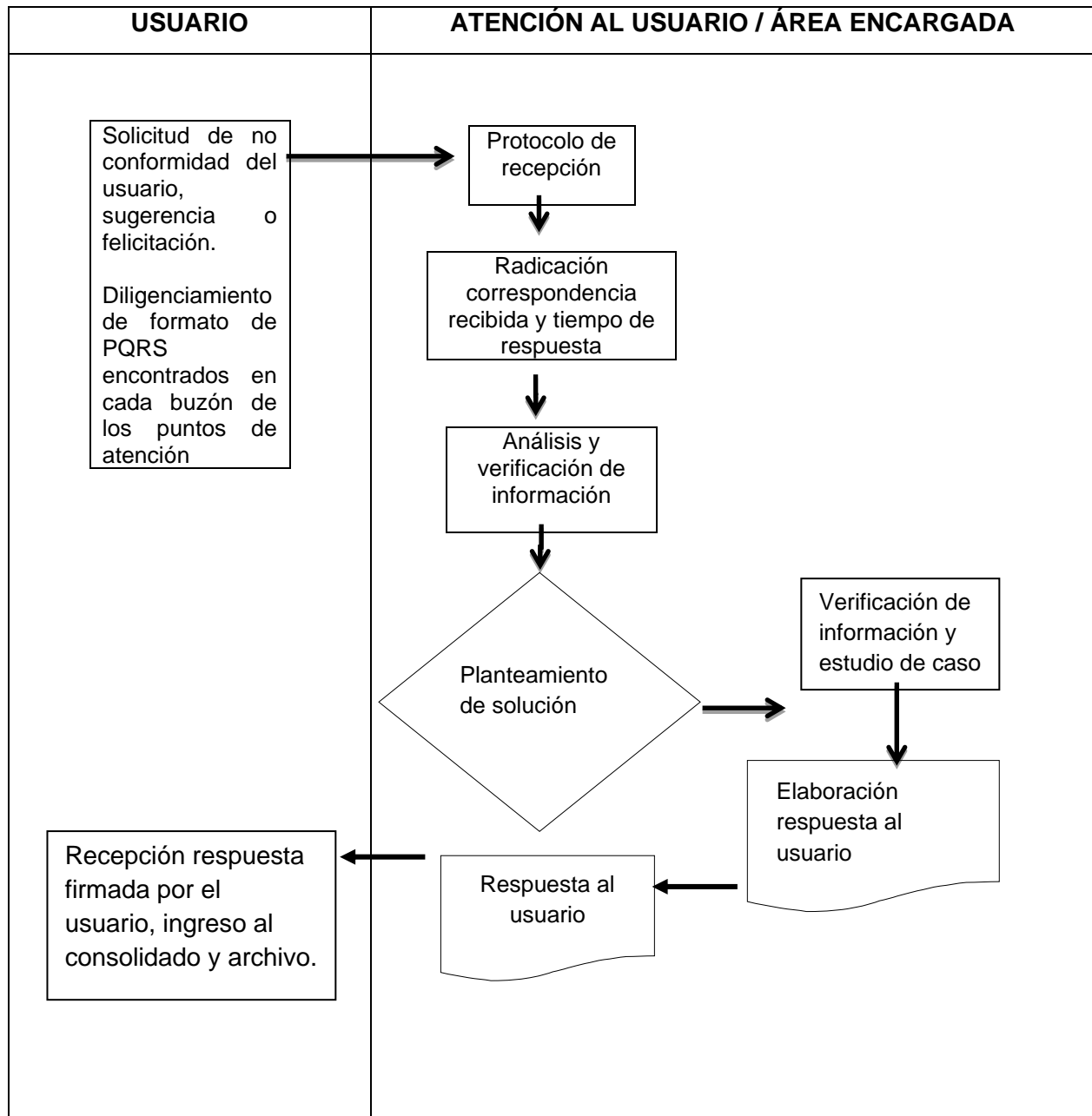
INFORME PQRS I SEMESTRE DE 2019

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

Fuente: Oficina de SIAU

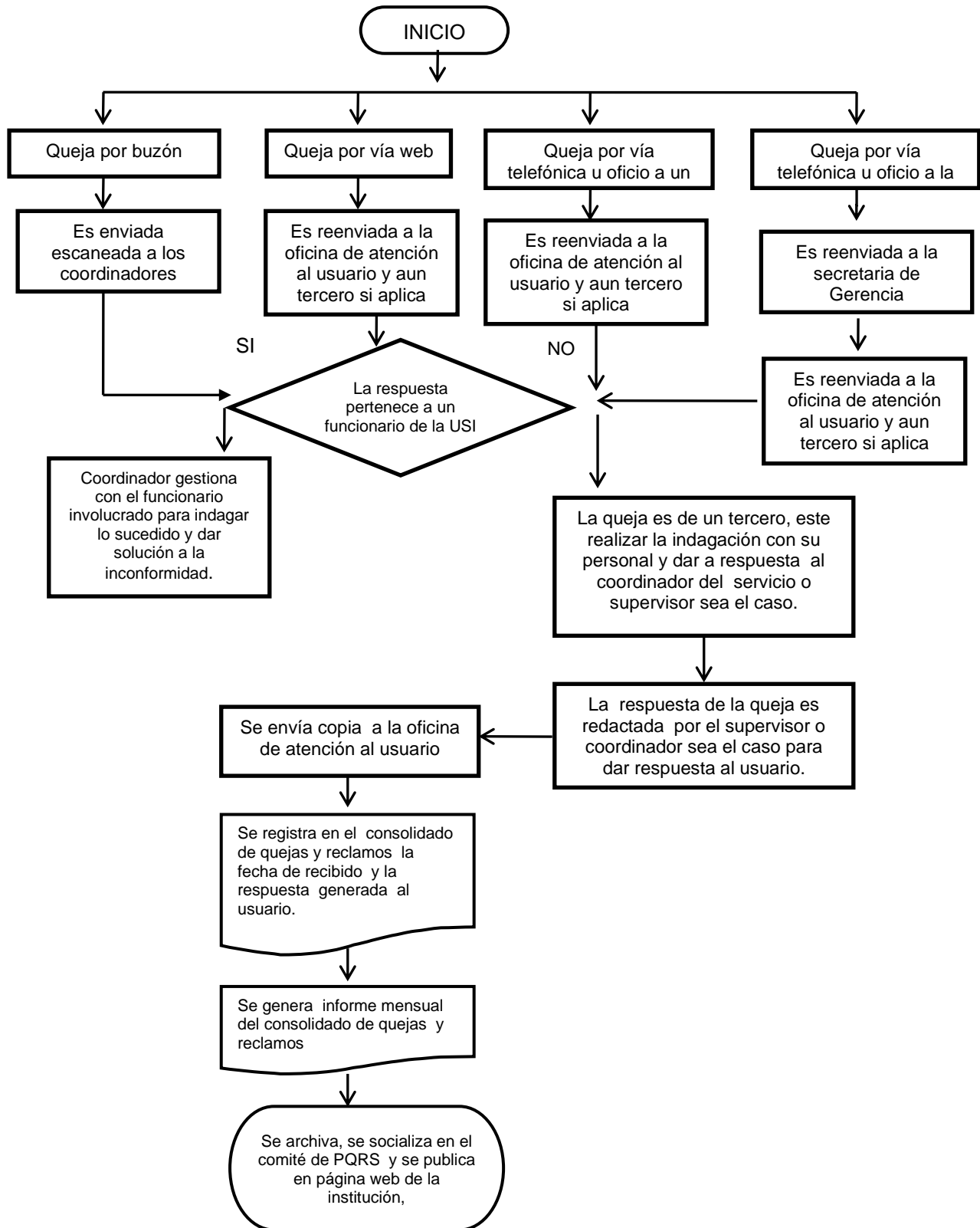
1. Los resultados obtenidos en la evaluación de las PQRS en el primer semestre de 2019 evidencian que se recibieron en total 527 PQRS, se incrementaron en comparación con el II semestre del 2018, en un **74.5%**, el cual fue un porcentaje significativo.

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



Fuente: Manual de Atención al Usuario

ANEXO 2. Flujoograma de recepción de quejas



Fuente: Manual de Atención al Usuario

MES DE JULIO DE 2019

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	FECHA DE RADICADO OFICINA PQR	NOMBRE USUARIO	SERVICIO INVOLUCR ADO	DESCRIPCION DE LA QUEJA	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y/O FELICITACION	FECHA DE RADICADO AL COORDINADOR	FECHA DE RESPUESTA	INDICADOR DE OPORTUNIDAD	NUMERO DE RADICAC ION RESPUE STA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINA DOR ENCRAGAD O
JUL001	URIBE	27/06/2019	27/06/2019	ANDREA PAOLA SANTOFIMIO	MANTENIMIENTO	ME QUEJO POR QUE EN EL CONSULTORIO DEL DOCTOR HACE MUCHO CALOR, POR QUE NO LE DAN UN VENTILADOR PARA MEJORAR LA COMODIDAD DEL PACIENTE	QUEJA	27/06/2019					JAIME
JUL002	URIBE	27/06/2019	27/06/2019	EMMA HINCAPIE	MANTENIMIENTO	EL CALOR ES IMPRESIONANTE EN LA SALA DE ESPERA Y EN EL CONSULTORIO	PETICION	27/06/2019					JAIME
JUL003	SUR	23/06/2019	27/06/2019	EDITH CARDENAS PEREZ	URGENCIAS	TRAJE A MI HIJO EL DIA 22 DE JULIO COMBULCIONANDO CON FIEBRE DE 40 GRADOS, LE REALIZARON EXAMENES DE LABORATORIO LO TRAJE EN LA MAÑANA Y LOS RESULTADOS ESTABAN HASTA LAS 2 PM , ME DISGUSTE POR QUE ES UN MENOR CON DELICADO ESTADO DE SALUD	QUEJA	27/06/2019	9/07/2019	7	RJUL003	DE ACUERDO A LOS LABORATORIOS CLINICOS SE ESTAN TOMANDO LOS TRAMITES PERTINENTES CON EL AREA ENCARGADA CON EL FIN DE CORREGIR FALENCIAS Y SE ENVIA NOTIFICACION A LA BACTERIOLOGA DEL SUR	ZAMBRANO
JUL004	SAN FRANCISCO	21/06/2019	27/06/2019	MARIA YOLANDA JUSTINICO	URGENCIAS	EL SERVICIO DE URGENCIAS DEL HOSPITAL SAN FRANCISCO FUE MUY MALA YA QUE SE DEMORAN , ES EL PEOR SERVICIO PRESTADO HASTA EL MOMENTO	QUEJA	27/06/2019	19/07/2019	15	RJUL004	SEGUN EL COORDINADOR DE URGENCIAS NOS INFORMA QUE SE REvisa LA HISTORIA CLINICA DE LA SRA ANTES MENCIONADA QUIEN REALIZO APERTURA A LAS 6 Y 34 PM DEL DIA 16/06/19 Y FUE ATENDIDA A LAS 7 Y 27 PM POR PRESENTAR CUADRO DE DOLOR EN EL PECHO DE 8 DIAS DE EVOLUCION, SIENDO VALORADA Y DEJANDO ANOTACIONES DE ELLOS ANTECEDENTES DE ESCLERODERMIA QUE PRESENTA Y POSTERIORMENTE FORMULADA, QUEDA PENDIENTE DE ASISTIR AL DIA SIGUIENTE AL SERVICIO DE URGENCIAS PARA TOMAR EN CUENTA SU INFORMACION EN FORMA MAS DETALLADA Y A LA FECHA NO HA ASISTIDO . ES DE ANOTAR QUE DEBIDO AL ALTO NUMERO DE USUARIOS EN EL SERVICIO DE URGENCIAS PRODUCTO DEL CIERRE DE VARIOS SERVICIOS DE URGENCIAS EN LA CIUDAD EL VOLUMEN DE SOLICITUDES DE ATENCION ES MUY GRANDE SUPERANDO NUESTRA CAPACIDAD INSTALADA SE NOTIFICA A LOS AUXILIARES DE FACTURACION POR LA INCONFORMIDAD DE LOS USUARIOS CON LA ATENCION QUE PRESENTAN ,SE LE HACE UN LLAMADO DE ATENCION, CON EL FIN QUE NO SE VUELVA A PRESENTAR DICHA CONDUCTA	SIAU
JUL005	SAN FRANCISCO	2/07/2019	2/07/2019	GILDARDO RAMIREZ RODRIGUEZ	URGENCIAS	LAS PERSONAS QUE ESTAN EN CAJA DE URGENCIAS DEL SAN FRANCISCO , SON MUY GROSEROS ME ENVIARON A UNA FILA SIENDO DISCAPACITADA, NO HAY VENTANILLA PREFERENCIAL	QUEJA	02/07/2019	15/07/2019	9	RJUL005	SE NOTIFICA A LOS AUXILIARES DE FACTURACION POR LA INCONFORMIDAD DE LOS USUARIOS CON LA ATENCION QUE PRESENTAN ,SE LE HACE UN LLAMADO DE ATENCION, CON EL FIN QUE NO SE VUELVA A PRESENTAR DICHA CONDUCTA	DHO
JUL006	CIMA	2/07/2019	2/07/2019	HAYDE CARDONA	ASIGNACION DE CITAS VIA TELEFONICA	MI INASISTENCIA FUE POR ERROR DE HORARIO NO POR LLEGAR TARDE	QUEJA	02/07/2019					CONTAC CENTER
JUL007	JORDAN 2 ETAPA	2/07/2019	2/07/2019	JHON JAIRO HERNANDEZ	LABORATORIO	ME TOMARON UNOS EXAMENES DE VIH Y LA PERSONA QUE TOMA LOS EXAMENES GRITO A LOS VIENTOS QUE YO TENIA VIH ME HIZO SENTIR MAL	QUEJA	02/07/2019	8/07/2019	4	RJUL007	SEGUN EL ASUNTO ME PERMITO ACLARARLE QUE ESE DIA LA AUXILIAR SOLICITO FUE EL CONSENTIMIENTO PARA VIH, FORMATO QUE ES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO PARA LA TOMA DEL EXAMEN . ESTE SE SOLICITA A TODO USUARIO QUE SE PRACTIQUE EL EXAMEN , FUE UNA MALA INTERPRETACION Y ANTE MANO OFRECEMOS DISCULPAS POR EL INCONVENIENTE OCASIONADO.	LABORATORIO
JUL008	SALADO	26/06/2019	27/06/2019	ROCIO GUERRA	URGENCIAS	LA PERSONA DE VENTANILLA ES DESPOTA Y NADA AGIL CON LA ATENCION	QUEJA	27/06/2019	15/07/2019	11	RJUL008	UNA VEZ RECEPCIONADA LA QUEJA INTERPUESTA POR USTED DONDE MANIFIESTA SU INCONFORMIDAD POR LA ATENCION RECIBIDA DESDE EL AREA DE FACTURACION , QUEREMOS DARLE A CONOCER QUE SERAN TOMADAS LAS MEDIDAS Y CORRECTIVOS NECESARIOS QUE PERMITAN MEJORAR DE MANERA PERMANENTE LA PRESTACION DEL SERVICIO Y ANTE TODO AL USUARIO., SE NOTIFICA A LA AUXILIAR DE FACTURACION HACIENDO UN LLAMADO CON EL FIN DE ADVERTIRLE QUE NO SE VUELVA A REPETIR DICHA CONDUCTA	DHO
JUL009	SAN FRANCISCO	4/07/2019	4/07/2019	ARNUBIS RUIZ ROJAS	MEDICO	TENIA CITA CON EL DOCTOR CORTES A LAS 3 Y 35 PM , NO ME QUISO ATENDER EL DOCTOR POR QUE LLEGUE UN POCO TARDE , PERO EL TOMO MI TURNO CON OTRO PACIENTE	QUEJA	04/07/2019					ZAMBRANO

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO
JUL010	20 DE JULIO	3/07/2019	3/07/2019	SANDRA PATRICIA GUAYARA	CITA ODONTOLOGIA	EL DIA 2 DE JULIO ASISTIO CON MI HIJO A CITA ODONTOLOGICA CON LA DRA VIVIANA FLOREZ , LO IBAN ATENDER Y ME DI CUENTA QUE NI SIQUIERA EL INSTRUMENTAL LO HABIAN CAMBIADO Y LO IBAN A USAR CON MI HIJO	QUEJA	03/07/2019	11/07/2019	6	RJUL010	SE HICIERON LAS INVESTIGACIONES ACERCA DEL CASO, CON EL PERSONAL QUE LE PRESTO LA ATENCION ODONTOLOGICA EN EL 20 DE JULIO : TOMANDOSE LAS ACCIONES PERTINENTES PARA QUE EN ADELANTE NO SE VUELVAN A PRESENTAR SUCESOS QUE AFECTEN LA PRESTACION DEL SERVICIO	EDNA
JUL011	SAN FRANCISCO	28/06/2019	28/06/2019	VICTOR FDO CAMELO	URGENCIAS	VIOLACION AL DERECHO N0 2,3 Y 5 SIENDO LAS 12 Y 30 AM DEL DIA 27 POR URGENCIAS DE GRAVEDAD DEBIDO A UNA VIROSIS, ENVIAN ORDEN PARA EXAMENES A LA 1 Y 30 , EL DR HACE NEBULIZACIONES Y HACEN RADIOGRAFIA, ME DECEPCIONE DE QUE LA LECTURA DE RESULTADOS SE DAN UNA HORA DETERMINADA A LAS 2 Y 30 AM, SIENDO LAS 4 Y 20 AM NO ME HAN DADO INFORMACION OPORTUNA Y ACORDE A LO REQUERIDO POR LA CALIDAD DE SERVICIO	QUEJA	28/06/2019	10/07/2019	7	RJUL011	ME PERMITO AGRADECER EL INFORMAR SOBRE ESTAS FALENCIAS PARA PODER TOMAR CORRECTIVOS, EL SERVICIO DE RX NO REPORTA LAS LECTURAS ANTES DE 24 H, LO QUE SE ENTREGA EN CD PARA QUE EL MEDICO DE TURNO TENGA INFORMACION PARA DEFINIR CONDUCTA Y POSTERIORMENTE SE REVISAS EN EL SISTEMA LA LECTURA	SIAU
JUL012	SALADO	27/06/2019	27/06/2019	MARIA DEL CARMEN REYES	URGENCIAS	LLEGUE EL 27 REQUIRIENDO OXIGENO Y LA ENFERMERA JAZMIN ME INSULTO ME HECHO LA POLICIA DICHIENDO QUE YO DEJABA TIRADO EL ABUELO , ME HIZO FIRMAR UN PAPEL QUE DECIAN QUE SI EL ABUELO SE MORIA ERA POR ABANDONO	QUEJA	27/06/2019	5/07/2019	5	RJUL012	en lo relacionado a su queja a la atención en urgencias de la unidad intermedia saludo me permito informar que se realizara los trámites pertinentes con las atre<s encargadas con el fin de corregir las falencias presentadas uy de esta manera ofrecer una atención con calidad	DR. ZAMBRANO
JUL013	SAN FRANCISCO	29/06/2019	2/07/2019	VARGAS HDEZ MANUEL	URGENCIAS	LA DEFICIENCIA DEL SERVICIO DE URGENCIAS ES MUY MOTORIO SE HACE NECESARIO MAS DE 1 MEDICO PARA ATENDER LOS PACIENTES LA DEMANDA EN EL SERVICIO DE INYECTOLOGIA ES PEOR CON EL ARGUMENTO DEL ASEO DEL LUGAR O CAMBIO DE TURNO	QUEJA	02/07/2019	10/07/2019	6	RJUL013	LA GERENCIA DE LA USI- ESE CONSCIENTE DE LA NECESIDAD DE AUMENTAR UN MAYOR NUMERO DE PERSONAL ASISTENCIAL PARA INTENTAR DISMINUIR CRISIS HOSPITALARIA EN LA CIUDAD DE IBAGUE DEBIDO AL CIERRE DE VARIOS SERVICIOS DE URGENCIAS SOBRE TODO LA MINERVA, MEDIMAS Y MEDICADIZ CON AUMENTO DE PERSONAL PARA EL USO PERMANENTE DE CINCO CONSULTORIOS MEDICOS Y EL AREA DE TRIAGE PERO EL NUMERO DE USUARIOS ES TAN GRANDE QUE HASTA EL MOMENTO NO HA SIDO POSIBLE ATENDER EN FORMA OPORTUNA A TODOS LOS QUE SOLICITAN VALORACION	SIAU
JUL014	SUR	4/06/2019	27/06/2019	JOHN JAIRO MENDEZ	LABORATORIO	LA AUXILIAR DE LABORATORIO SANDRA NO TIENE ETICA PROFESIONAL, MUY MALA FORMA DE ATENCION A LOS PACIENTES ESPERO SE TOMEN CORRECTIVOS	QUEJA	27/06/2019					LABORATORIO
JUL015	NO ESPECIFICO CENTRO DE SALUD O UNIDAD INTERMEDIA	2/07/2019	2/07/2019	SAMUEL B	NO ESPECIFICA	NO ATIENDEN RAPIDO	QUEJA	27/06/2019	10/07/2019	8	RJUL015	ME PERMITO SOLICITAR SE ACERQUE A LA OFICINA DE SIAU O POR MEDIO DE LOS BUZONES AMPLIE LA INFORMACION SOBRE SU INCONFORMIDAD PARA PODER TOMAR ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	SIAU
JUL016	20 DE JULIO	25/06/2019	27/06/2019	AMPARO BARRETO	ASIGNACION DE CITAS	SI AYUDAN AL ADULTO MAYOR EN CUANTO CITAS, LABORATORIOS Y MEDICAMENTOS	QUEJA	27/06/2019	10/07/2019	8	RJUL016	NUESTRA INSTITUCION POSEE DIVERSOS CANALES DE ACCESO A LA PROGRAMACION DE CITAS , ENTRE LAS CUALES TENEMOS EN FORMA PRESENCIAL EN 21 PUNTOS DE ATENCION DISTRIBUIDOS POR TODA LA CIUDAD, EN LAS 4 UNIDADES INTERMEDIAS COMO LOS SON : U.I JORDAN VIII ETAPA, U.I SALADO, U.I SUR Y U.I HOSPITAL SAN FRANCISCO, POR VIA TELEFONICA AL CONTAC CENTER NUMERO 2770333 EL CUAL SE ATIENDE DE 7 AM A 5 PM JORNADA CONTINUA Y LOS SABADOS DE 7 A 12 DEL MEDIO DIA , SE PUEDE REALIZAR TAMBIEN POR LA PAG WEB WWW.USIESE.GOV.CO EN EL LINK DE CITAS HTTP://UNICOCC.COM/CITASUSI.HTML., CONTAMOS CON 50 MEDICOS DE CONSULTA EXTERNA Y 61 MEDICOS PARA URGENCIAS, HOSPITALIZACION, SALA DE PARTOS Y 15 MEDICOS DEL PROGRAMA MIAS , SE ADJUNTA ACTA CONFORMACION ALIANZA DE USUARIOS CONTAMOS CON UNA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO UBICADA EN LA U.I HOSPITAL SAN FRANCISCO Y SU HORARIO DE ATENCION SON DE 7 AM 12 Y DE 2 A 6 PM DE LUNES A JUEVES LOS VIERNES DE 7-12 Y DE 2-5 PM	SIAU

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO
JUL017	JORDAN 2 ETAPA	8/07/2019	8/07/2019	JORGE GIRALDO	ODONTOLOGIA	ESTOY MUY AGRADECIDA CON LA ATENCION	FELICITACIONES	08/07/2019	NA	NA	NA	NA	EDNA
JUL018	20 DE JULIO	30/06/2019	2/07/2019	ANONIMO	SIAU	FELICITACIONES AL SR DE ATENCION AL USUARIO JORGE POR SU DESEMPEÑO - COLABORACION	FELICITACIONES	02/07/2019	NA	NA	NA	NA	SIAU
JUL019	FRANCIA	11/07/2019	11/07/2019	ANA M CASTILLO	ODONTOLOGIA	LA PACIENTE ACUDE A CONSULTA NO SE DEJA REALIZAR HISTORIA NI PYP RECLAMANDO QUE ELLA SOLO QUIERE UNA EXODONCIA QUE ELLA NO SE VA A DEJAR HACER NADA POR TAL MOTIVO ESCRIBO PARA QUE SEAN RESPETADOS MIS DERECHOS LA PACIENTE FUE GROSERA	QUEJA	11/07/2019					EDNA
JUL020	SUR	10/07/2019	10/07/2019	YOTHEIDA DIAZ	MEDICO	TENIA CITA A LAS 10:40 AM ME ATENDIERON A LAS 12:30 POR FAVOR NO DEMORAR MAS DE MEDIA HORA	PETICION	10/07/2019	17/07/2019	5	RJUL020	CON EL FIN DE PRECISAR DATOS IMPORTANTES AMABLEMENTE LE SOLICITAMOS NOS INFORME CON QUE MEDICO TENIA CITA , POR FAVOR CONTACTARSE CON LA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO PARA SUMINISTRAR MAS INFORMACION	ZAMBRANO
JUL021	SUR	10/07/2019	10/07/2019	JAMINTON OYOLA NIETO	MEDICO	LO CITAN A UNO A LAS 10:30 ME ATENDIERON A LAS 12:10 MUCHA DEMORA NO ESTAN CUMPLIENDO	PETICION	10/07/2019	10/07/2019	5	RJUL021	CON EL FIN DE PRECISAR DATOS IMPORTANTES AMABLEMENTE LE SOLICITAMOS NOS INFORME CON QUE MEDICO TENIA CITA , POR FAVOR CONTACTARSE CON LA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO PARA SUMINISTRAR MAS INFORMACION	ZAMBRANO
JUL022	SUR	10/07/2019	10/07/2019	MARIA ANGELICA ALCARAZ ALOMIA	ASIGNACION DE CITAS	PARA SACAR CITAS ES DEMASIADO DEMORA APROXIMADAMENTE 37 MIN EN ESPERA , ME REPRESENTAN GASTOS PARA LLAMAR , EL DIA 27 DE JUNIO SAQUE CITA PARA MI MAMA EN EL CONTAC CENTER ME LA DIERON A LAS 2 Y 15 Y LA MIA 2 Y 30 CON EL MISMO DOCTOR. LLEGUE A LAS 2 Y 5 PM ME DICEN QUE PERDI LA CITA PUES ERA A LAS 2 PM POR ESTA RAZON ME ENCUENTRO INCONFORME CON EL SERVICIO	QUEJA	10/07/2019	24/07/2019	10	RJUL022	DE ACEURDO A SU INCONFORMIDAD RADICADA EN EL BUZON DE LA USI ME PERMITO INFORMARLE QUE SE ENVIO AL COORDINADOR DEL AREA ENCARGADA, SE VERIFICO GRABACION EL DIA 28 DE JUNIO SE EVIDENCIA LA ASIGNACION DE 2 CONSULTA MEDICO GENERAL PARA EL DIA 10 DE JULIO A LAS 2 PM PARA LA SRA MARIA ANGELICA Y A LAS 2 Y 15 LA SRA MARIA TERESA ALOMIA Y SE INFORMA QUE DEBEN DE ESTAR 30 MIN ANTES PARA FACTURAR	CONTAC CENTER
JUL023	NO ESPECIFICO A CENTRO DE SALUD O UNIDAD INTERMEDIA	10/07/2019	10/07/2019	ANONIMO	URGENCIAS	ES MUY MALA LA ATENCION EN URGENCIAS , HASTA 6 HORAS ESPERANDO QUE ATIENDA LOS PACIENTES Y EL MEDICO NO LES MANDA NI SIQUIERA UN ACETAMINOF , EL DOCTOR JORGE SALGUERO PESIMO SERVICIO DEL DOCTOR	QUEJA	10/07/2019	17/07/2019	5	RJUL023	SE REQUIRIO EN FORMA ESCRITA AL DOCTOR POR LA ATENCION PRESTADA EN URGENCIAS, EL CUAL MANIFIESTA DEMORARSE POR QUE ESTAMOS CON MUCHA DEMANDA DE ENFERMOS Y POCOS MEDICOS .	ZAMBRANO
JUL024	TOPACIO	9/07/2019	9/07/2019	LUIS MENESES	ASIGNACION CITAS	ES UNA MANERA HUMILLANTE PARA EL SERVICIO DE CITAS VULNERANDO EL DERECHO Y RESPETO	QUEJA	9/07/2019	24/07/2019	11	RJUL024	NUESTRA INSTITUCION POSEE DIVERSOS CANALES DE ACCESO A LA PROGRAMACION DE CITAS , ENTRE LAS CUALES TENEMOS EN FORMA PRESENCIAL EN 21 PUNTOS DE ATENCION DISTRIBUIDOS POR TODA LA CIUDAD, EN LAS 4 UNIDADES INTERMEDIAS COMO LOS SON : U.I JORDAN VIII ETAPA, U.I SALADO, U.I SUR Y U.I HOSPITAL SAN FRANCISCO, POR VIA TELEFONICA AL CONTAC CENTER NUMERO 2770333 EL CUAL SE ATIENDE DE 7 AM A 5 PM JORNADA CONTINUA Y LOS SABADOS DE 7 A 12 DEL MEDIO DIA , SE PUEDE REALIZAR TAMBIEN POR LA PAG WEB WWW.USIESE.GOV.CO EN EL LINK DE CITAS HTTP://UNICOCC.COM/CITASUSI.HTML., CONTAMOS CON 50 MEDICOS DE CONSULTA EXTERNA Y 61 MEDICOS PARA URGENCIAS, HOSPITALIZACION, SALA DE PARTOS Y 15 MEDICOS DEL PROGRAMA MIAS , SE ADJUNTA ACTA CONFORMACION ALIANZA DE USUARIOS CONTAMOS CON UNA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO UBICADA EN LA U.I HOSPITAL SAN FRANCISCO Y SU HORARIO DE ATENCION SON DE 7 AM 12 Y DE 2 A 6 PM DE LUNES A JUEVES LOS VIERNES DE 7-12 Y DE 2-5 PM	CONTAC CENTER
JUL025	CIMA	10/07/2019	10/07/2019	LUIS ALBERTO CORREDOR	ENFERMERIA	FUI AL CENTRO MEDICO CIMA A CONTROL HIPERTENSOS Y LA ENFERMERA NO ME ATENDIO POR QUE YA HABIA PERDIDO CITA EL PASADO 22 DE JUNIO	QUEJA	10/07/2019	10/07/2019	0	RJUL025	SE LE REALIZARON DESCARGOS A LA AUXILIAR Y POR PARTE DE URGENCIAS MANIFIESTA QUE NO HUBO IRREGULARIDAD EN LA ATENCION CON EL MENOR , SE REALIZO EL PROCEDIMIENTO DE INYECTOLOGIA CORRECTO.	DORA

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	FECHA DE RADICADO OFICINA PQR	NOMBRE USUARIO	SERVICIO INVOLUCR ADO	DESCRIPCION DE LA QUEJA	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y/O FELICITACION	FECHA DE RADICADO AL COORDINADOR	FECHA DE RESPUESTA	INDICADOR DE OPORTUNIDAD	NUMERO DE RADICAC ION RESPUE STA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINA DOR ENCRAGAD O
JUL026	SAN FRANCISCO	12/07/2019	12/07/2019	JAIRO PACHON	FACTURACION	FUI A PEDIR ATENCION POR URGENCIAS Y LA SRITA DE RECEPCION DICE QUE TENGO QUE PEDIR CITA PRIMERO POR CONSULTA EXTERNA	QUEJA	12/07/2019	3/08/2019	15	RJUL026	DEBIDO A LA FALTA DE SUMINISTRO DE INFORMACION POR PARTE DEL USUARIO Y DE ACUERDO A LOS PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RESOLUCION DE PQRS, SE REALIZA PUBLICACION DE LA RESPUESTA EN CARTELERIA DEL SAN FRANCISCO	DHO
JUL027	CIMA	8/07/2019	8/07/2019	LUZ MIRYAM FERREIRA	FACTURACION	CONTESTO GROSERO LA FACTURADORA	QUEJA	8/07/2019	15/07/2019	5	RJUL027	UNA VEZ RECEPCIONADA LA QUEJA SERAN TOMADAS LAS MEDIDAS Y CORRECTIVOS NECESARIOS QUE PERMITAN MEJORAR DE MANERA PERMANENTE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS	DHO
JUL028	SAN FRANCISCO	12/07/2019	12/07/2019	JOSE RESTREPO	URGENCIAS U.I SAN FRANCISCO	DAR PRIORIDAD AL ADULTO MAYOR , QUE EL VIGILANTE RESPETE LOS TURNOS , MUY MALA LA ATENCION	QUEJA	12/07/2019	15/07/2019	1	RJUL028	ME PERMITO INFORMARLE QUE DEBIDO AL ALTO VOLUMEN DE USUARIOS QUE SOLICITAN VALORACION EN EL AREA DE URGENCIAS HA SIDO IMPOSIBLE CON EL PERSONAL ASISTENCIAL EXISTENTE PODER DAR UNA MEJOR OPORTUNIDAD, TODO LO ANTERIOR DEBIDO AL CIERRE DE VARIAS CENTRALES DE URGENCIAS DE LA CIUDAD QUE HA LLEVADO COLAPSO EN LA ATENCION DE UNIDADES DE URGENCIAS DEL FEDERICO Y DEL SAN FRANCISCO.	SANCHEZ
JUL029	JARDIN	8/07/2019	12/07/2019	ALEXANDER RIAÑO	ODONTOLOGIA	DESEO QUE ME COLOQUEN UNA CALSA DE LAS BLANCAS , ME PUSIERON UNA ANTICUADA ANTIESTETICA ESTAMOS EN EL SIGLO XXI	QUEJA	12/07/2019	18/07/2019	4	RJUL029	SE HIZO REVISION DE SU HISTORIA CLINICA DONDE SE EVIDENCIA QUE REQUIERE OBTURACIONES EN LOS MORALES CON MATERIAL RESTAURATIVO DE ALTA RESISTENCIA A LA MASTICACION, SE LE ASIGNA UNA NUEVA CITA PARA EL DIA MARTES 23 DE JULIO A LAS 8 AM EN EL CENTRO DE SALUD EL JARDIN PARA REALIZAR EL PROCEDIMIENTO	EDNA
JUL030	SAN FRANCISCO	11/07/2019	11/07/2019	LAURA XIMENA HDEZ	URGENCIAS U.I SAN FRANCISCO	EL MEDICO QUE ATENDIO A MI HIJA DE 2 AÑOS NO ES EL ADECUADO , ES BRUZCO , POR FAVOR CAPACITAR EL MEDICO	QUEJA	11/07/2019	30/07/2019	13	RJUL030	LA INFORMACION DE LA USUARIA ES INCOMPLETA REQUEREMOS DEL NUMERO DE DOCUMENTO DEL MENOR ATENDIDO Y PODER ASI TOMAR LOS CORRECTIVOS NECESARIOS SI HUBIESE LUGAR A ELLO	SIAU
JUL031	AMBALA	10/07/2019	10/07/2019	ANA SUAREZ	ENFERMERIA	LA SEMANA PASADA VINE DOS VECES A REALIZAR LA CITOLOGIA NO ME LA HICIERON NO HABIA IMPLEMENTOS QUE NO HAY ESPECULOS	QUEJA	10/07/2019					DORA
JUL032	AMBALA	10/07/2019	10/07/2019	NOHEMY OSPINA	ENFERMERIA	HE VENIDO VARIAS VECES A REALIZARME LA CITOLOGIA Y MANIFIESTAN QUE NO HAY ESPECULO	QUEJA	10/07/2019	8/08/2019	18	RJUL032	TODO PUESTO DE SALUD TIENE SU MATERIAL CORRESPONDIENTE PARA PODER TRABAJAR Y DAR MEJOR CALIDAD A LOS USUARIOS	DORA
JUL033	20 DE JULIO	15/07/2019	15/07/2019	LIDIA RUTH LEON	MEDICO	SUGIERO QUE NOS ATIENDAN A LA HORA QUE NOS ASIGNAN CITA	SUGERENCIA	15/07/2019	19/07/2019	4	RJUL033	ME PERMITO INFORMARLE QUE SE ESTAN REALIZANDO LA INVESTIGACION PERTINENTE CON EL FIN DE CORREGIR LAS FALENCIAS PRESENTADAS Y DE ESTA MANERA PODER OFRECER UN SERVICIO CON HUMANIZACION Y CALIDAD	ZAMBRANO
JUL034	20 DE JULIO	10/07/2019	10/07/2019	MARIA ENILCE DIAZ	ASIGNACION CITAS	DAN 15 TURNOS PARA CITAS , POR QUE NO DAN CITAS EN HORA DE LA TARDE O QUE CONTESTEN ESE TELEFONO	QUEJA	10/07/2019	23/07/2019	9	RJUL034	NUESTRA INSTITUCION POSEE DIVERSOS CANALES DE ACCESO A LA PROGRAMACION DE CITAS , ENTRE LAS CUALES TENEMOS EN FORMA PRESENCIAL EN 21 PUNTOS DE ATENCION DISTRIBUIDOS POR TODA LA CIUDAD, EN LAS 4 UNIDADES INTERMEDIAS COMO LOS SON : U.I JORDAN VIII ETAPA, U.I SALADO, U.I SUR Y U.I HOSPITAL SAN FRANCISCO, POR VIA TELEFONICA AL CONTAC CENTER NUMERO 2770333 EL CUAL SE ATIENDE DE 7 AM A 5 PM JORNADA CONTINUA Y LOS SABADOS DE 7 A 12 DEL MEDIO DIA , SE PUEDE REALIZAR TAMBIEN POR LA PAG WEB WWW.USIESE.GOV.CO EN EL LINK DE CITAS HTTP://UNICOCC.COM/CITASUSI.HTML., CONTAMOS CON 50 MEDICOS DE CONSULTA EXTERNA Y 61 MEDICOS PARA URGENCIAS, HOSPITALIZACION, SALA DE PARTOS Y 15 MEDICOS DEL PROGRAMA MIAS , SE ADJUNTA ACTA CONFORMACION ALIANZA DE USUARIOS CONTAMOS CON UNA	CONTAC CENTER

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO
												OFICINA DE ATENCION AL USUARIO UBICADA EN LA U.I HOSPITAL SAN FRANCISCO Y SU HORARIO DE ATENCION SON DE 7 AM 12 Y DE 2 A 6 PM DE LUNES A JUEVES LOS VIERNES DE 7-12 Y DE 2-5 PM	
JUL035	TOPACIO	16/07/2019	16/07/2019	IVANIA LICET TORRES	ODONTOLOGIA	LA ORTODONCISTA CUANDO ATIENDE LOS PACIENTES ESCUCHA Y RESPONDE MENSAJES DE CHAT , ES FALTA DE RESPETO	QUEJA	16/07/2019	18/07/2019	2	RJUL035	SE HICIERON LAS INVESTIGACIONES ACERCA DEL CASO, CON EL PERSONAL QUE LE PRESTO LA ATENCION ODONTologica (ENDODONCISTA) ; TOMANDOSE LAS ACCIONES PERTINENTES PARA QUE EN ADELANTE NO SE VUELVAN A PRESENTAR SUCESOS QUE AFECTEN LA PRESTACION DEL SERVICIO	EDNA
JUL036	JORDAN 8 ETAPA	18/07/2019	18/07/2019	NINI JOHANA RUEDA	URGENCIAS	INGRESE CON MI HIJO CON UN DOLOR EN EL PECHO , LO VALORO EL MEDICO Y LE ENVIÓ EXAMENES Y RAYOS X . MI QUEJA ES QUE TOCA ESPERAR HASTA EL DIA SIGUIENTE A LAS 7 AM PARA LA TOMA Y LUEGO VENIR AL SAN FRANCISCO PARA RAYOS X , DESPUES VOLVER PARA QUE UN NUEVO MEDICO LO VALORE	QUEJA	18/07/2019	23/07/2019	3	RJUL036	CON EL PROPOSITO DE VERIFICAR DATOS LE SOLICITO NOS FACILITE LA DOCUMENTACION DE SU HIJO , PARA ELLO DEBE PONERSE EN CONTACTO CON LA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO , CON EL FIN DE CORREGIR FALENCIAS	ZAMBRANO
JUL037	CIMA	16/07/2019	16/07/2019	JOSE DANIEL MURCIA	MEDICO	SOLICITAMOS UN MEDICO EN LAS HORAS DE LA TARDE , YA QUE HAY MUCHOS PACIENTES	QUEJA	16/07/2019	23/07/2019	5	RJUL037	ME PERMITO INFORMARLE QUE A PARTIR DEL 1 DE AGOSTO DE 2019 YA TIENEN PROGRAMADO UN MEDICO PARA EL HORARIO SOLICITADO	ZAMBRANO
JUL038	CIMA	16/07/2019	16/07/2019	JOSE VICENTE LOPEZ	MEDICO	SOLICITAMOS UN MEDICO EN LAS HORAS DE LA TARDE , YA QUE HAY MUCHOS PACIENTES	QUEJA	16/07/2019	23/07/2019	5	RJUL038	ME PERMITO INFORMARLE QUE A PARTIR DEL 1 DE AGOSTO DE 2019 YA TIENEN PROGRAMADO UN MEDICO PARA EL HORARIO SOLICITADO	ZAMBRANO
JUL039	SUR	17/07/2019	17/07/2019	ERIKA YUDERLY MARTINEZ	URGENCIAS	ME SIENTO FRUSTRADA E INCOMODA CON LA MALA ATENCION DEL MEDICO DE TURNO CARLOS ESTEBAN MUÑOZ YA QUE TUVO UNA ACTITUD HACIA A MI MUY GROSERA TIRANDOME LOS DOCUMENTOS, GRITANDO Y TRAIKO A MI HIJA CON DEMASIADA FIEBRE Y EL DICE QUE NO TENIA QUE EL TERMOMETRO MARCABA ESO.	QUEJA	17/07/2019	23/07/2019	4	RJUL039	ME PERMITO COMUNICARLE QUE SE ESTAN REALIZANDO LOS TRAMITES PERTINENTES CON EL FIN DE CORREGIR FALENCIAS PRESENTADAS Y DE ESTA MANERA PODER BRINDAR UN SERVICIO CON CALIDAD, SE REQUIRIO DE FORMA ESCRITA AL DOCTOR CAMILO	ZAMBRANO
JUL040	SAN FRANCISCO	15/07/2019	15/07/2019	DIANA MELLAO	MEDICO	EL DR. OSCAR APARICIO PRESTA MUY MAL SERVICIO A LAS PERSONAS SIENDO GROSERO Y NO LE GUSTA ACEPTAR QUE ESTA MAL	QUEJA	15/07/2019	23/07/2019	6	RJUL040	ME PERMITO COMUNICARLE QUE SE ESTAN REALIZANDO LOS TRAMITES PERTINENTES CON EL FIN DE CORREGIR FALENCIAS PRESENTADAS Y DE ESTA MANERA PODER BRINDAR UN SERVICIO CON CALIDAD, SE REQUIRIO DE FORMA ESCRITA AL DOCTOR	ZAMBRANO
JUL041	ANGIE DANIELA LEON	14/06/2019	18/07/2019	ANGIE ALEJANDRA ARIAS MURCIA	URGENCIAS	LLEGO A LA 1 Y 30 PM SOLICITANDO ATENCION POR PROBLEMAS RESPIRATORIOS Y ESPERE DOS HORAS LLAMABAN OTRAS PERSONAS QUE ACABABAN DE LLEGAR	QUEJA	18/07/2019	19/07/2019	1	RJUL041	CUANDO UN USUARIO REALIZA LA PAERTURA O ADMISION AL INGRESO AL AREA DE URGENCIAS, ESTE INGRESO SE ENVIA AL AREA DE CLASIFICACION DE ACUERDO AL VOLUMEN DE USUARIOS SE LLAMAN Y SE VA CLASIFICANDO PARA DARLE PRIORIDAD A AQUELLOS CASOS QUE AMERITEN ATENCION INMEDIATA	SIAU
JUL042	CIMA	12/07/2019	12/07/2019	YENNYFER MORENO RODRIGUEZ	MEDICO	POR FAVOR MANDAR UN MEDICO EN LA TARDE PARA QUE ATIENDA A LAS MUJERES QUE TIENEN CONTROL PRENATAL YA QUE MUCHOS ESTUDIAMOS Y NO PODEMOS ASISTIR	QUEJA	12/07/2019	23/07/2019	7	RJUL042	ME PERMITO INFORMARLE QUE A PARTIR DEL 1 DE AGOSTO DE 2019 YA TIENEN PROGRAMADO UN MEDICO PARA EL HORARIO SOLICITADO	DORA
JUL043	JARDIN	18/07/2019	18/07/2019	YOHANA PERDOMO	ENFERMERA	TENIA CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO Y ME INFORMAN QUE LA ENFERMERA ESTA INCAPACITADA Y NO LO LLAMAN A UNO PARA INFORMARLE QUE FALTA DE RESPETO SI NO ASISTIMOS LOS PACIENTES NOS SANCIONAN	QUEJA	18/07/2019	8/08/2019	14	RJUL043	NO ESPECIFICA EL CENTRO DE SALD NECESITAMOS LA DIRECCION CORRESPONDIENTE	DORA

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO
JUL044	SUR	18/07/2019	18/07/2019	MISAE L CAMPOS	ASIGNACION DE CITA VIA TELEFONICA	NO CONTESTAN PARA SACAR UNA CITA MEDICO NO TIENEN EN CUENTA LAS PERSONAS QUE TIENEN UNA NECESIDAD URGENTE, AQUÍ DICEN QUE SI CONTESTAN PERO NO	QUEJA	18/07/2019	24/07/2019	4	RJUL044	NUESTRA INSTITUCION POSEE DIVERSOS CANALES DE ACCESO A LA PROGRAMACION DE CITAS , ENTRE LAS CUALES TENEMOS EN FORMA PRESENCIAL EN 21 PUNTOS DE ATENCION DISTRIBUIDOS POR TODA LA CIUDAD, EN LAS 4 UNIDADES INTERMEDIAS COMO LOS SON : U.I JORDAN VIII ETAPA, U.I SALADO, U.I SUR Y U.I HOSPITAL SAN FRANCISCO, POR VIA TELEFONICA AL CONTAC CENTER NUMERO 2770333 EL CUAL SE ATIENDE DE 7 AM A 5 PM JORNADA CONTINUA Y LOS SABADOS DE 7 A 12 DEL MEDIO DIA , SE PUEDE REALIZAR TAMBIEN POR LA PAG WEB WWW.USIESE.GOV.CO EN EL LINK DE CITAS HTTP://UNICOCC.COM/CITASUSI.HTML., CONTAMOS CON 50 MEDICOS DE CONSULTA EXTERNA Y 61 MEDICOS PARA URGENCIAS, HOSPITALIZACION, SALA DE PARTOS Y 15 MEDICOS DEL PROGRAMA MIAS , SE ADJUNTA ACTA CONFORMACION ALIANZA DE USUARIOS CONTAMOS CON UNA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO UBICADA EN LA U.I HOSPITAL SAN FRANCISCO Y SU HORARIO DE ATENCION SON DE 7 AM 12 Y DE 2 A 6 PM DE LUNES A JUEVES LOS VIERNES DE 7-12 Y DE 2-5 PM	CONTAC CENTER
JUL045	SUR	18/07/2019	18/07/2019	ALEJANDRO CANDIA	ASIGNACION DE CITAS VIA TELEFONICA	ES MUY DIFICIL SACAR CITAS MEDICAS NUNCA CONTESTAN	QUEJA	18/07/2019	23/07/2019	3	RJUL045	NUESTRA INSTITUCION POSEE DIVERSOS CANALES DE ACCESO A LA PROGRAMACION DE CITAS , ENTRE LAS CUALES TENEMOS EN FORMA PRESENCIAL EN 21 PUNTOS DE ATENCION DISTRIBUIDOS POR TODA LA CIUDAD, EN LAS 4 UNIDADES INTERMEDIAS COMO LOS SON : U.I JORDAN VIII ETAPA, U.I SALADO, U.I SUR Y U.I HOSPITAL SAN FRANCISCO, POR VIA TELEFONICA AL CONTAC CENTER NUMERO 2770333 EL CUAL SE ATIENDE DE 7 AM A 5 PM JORNADA CONTINUA Y LOS SABADOS DE 7 A 12 DEL MEDIO DIA , SE PUEDE REALIZAR TAMBIEN POR LA PAG WEB WWW.USIESE.GOV.CO EN EL LINK DE CITAS HTTP://UNICOCC.COM/CITASUSI.HTML., CONTAMOS CON 50 MEDICOS DE CONSULTA EXTERNA Y 61 MEDICOS PARA URGENCIAS, HOSPITALIZACION, SALA DE PARTOS Y 15 MEDICOS DEL PROGRAMA MIAS , SE ADJUNTA ACTA CONFORMACION ALIANZA DE USUARIOS CONTAMOS CON UNA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO UBICADA EN LA U.I HOSPITAL SAN FRANCISCO Y SU HORARIO DE ATENCION SON DE 7 AM 12 Y DE 2 A 6 PM DE LUNES A JUEVES LOS VIERNES DE 7-12 Y DE 2-5 PM	CONTAC CENTER
JUL046	JORDAN 2 ETAPA	11/07/2019	18/07/2019	MAYERLI ROMERO	ASIGNACION DE CITAS VIA TELEFONICA	EL TELEFONO PARA PEDIR LAS CITAS NUNCA CONTESTAN SIEMPRE ESTA OCUPADA ES IMPOSIBLE LAS CITAS	QUEJA	18/07/2019	24/07/2019	4	RJUL046	NUESTRA INSTITUCION POSEE DIVERSOS CANALES DE ACCESO A LA PROGRAMACION DE CITAS , ENTRE LAS CUALES TENEMOS EN FORMA PRESENCIAL EN 21 PUNTOS DE ATENCION DISTRIBUIDOS POR TODA LA CIUDAD, EN LAS 4 UNIDADES INTERMEDIAS COMO LOS SON : U.I JORDAN VIII ETAPA, U.I SALADO, U.I SUR Y U.I HOSPITAL SAN FRANCISCO, POR VIA TELEFONICA AL CONTAC CENTER NUMERO 2770333 EL CUAL SE ATIENDE DE 7 AM A 5 PM JORNADA CONTINUA Y LOS SABADOS DE 7 A 12 DEL MEDIO DIA , SE PUEDE REALIZAR TAMBIEN POR LA PAG WEB WWW.USIESE.GOV.CO EN EL LINK DE CITAS HTTP://UNICOCC.COM/CITASUSI.HTML., CONTAMOS CON 50 MEDICOS DE CONSULTA EXTERNA Y 61 MEDICOS PARA URGENCIAS, HOSPITALIZACION, SALA DE PARTOS Y 15 MEDICOS DEL PROGRAMA MIAS , SE ADJUNTA ACTA CONFORMACION ALIANZA DE USUARIOS CONTAMOS CON UNA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO UBICADA EN LA U.I HOSPITAL SAN FRANCISCO Y SU HORARIO DE ATENCION SON DE 7 AM 12 Y DE 2 A 6 PM DE LUNES A JUEVES LOS VIERNES DE 7-12 Y DE 2-5 PM	CONTAC CENTER

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO
JUL047	JORDAN 2 ETAPA	18/07/2019	18/07/2019	MARTHA CECILIA A	ASIGNACION DE CITAS VIA TELEFONICA	ME HA SIDO IMPOSIBLE SOLICITAR CITAS MEDICAS Y ODONTOLOGICAS	QUEJA	18/07/2019	24/07/2019	4	RJUL047	NUESTRA INSTITUCION POSEE DIVERSOS CANALES DE ACCESO A LA PROGRAMACION DE CITAS , ENTRE LAS CUALES TENEMOS EN FORMA PRESENCIAL EN 21 PUNTOS DE ATENCION DISTRIBUIDOS POR TODA LA CIUDAD, EN LAS 4 UNIDADES INTERMEDIAS COMO LOS SON : U.I JORDAN VIII ETAPA, U.I SALADO, U.I SUR Y U.I HOSPITAL SAN FRANCISCO, POR VIA TELEFONICA AL CONTAC CENTER NUMERO 2770333 EL CUAL SE ATIENDE DE 7 AM A 5 PM JORNADA CONTINUA Y LOS SABADOS DE 7 A 12 DEL MEDIO DIA , SE PUEDE REALIZAR TAMBIEN POR LA PAG WEB WWW.USIESE.GOV.CO EN EL LINK DE CITAS HTTP://UNICOCC.COM/CITASUSI.HTML., CONTAMOS CON 50 MEDICOS DE CONSULTA EXTERNA Y 61 MEDICOS PARA URGENCIAS, HOSPITALIZACION, SALA DE PARTOS Y 15 MEDICOS DEL PROGRAMA MIAS , SE ADJUNTA ACTA CONFORMACION ALIANZA DE USUARIOS CONTAMOS CON UNA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO UBICADA EN LA U.I HOSPITAL SAN FRANCISCO Y SU HORARIO DE ATENCION SON DE 7 AM 12 Y DE 2 A 6 PM DE LUNES A JUEVES LOS VIERNES DE 7-12 Y DE 2-5 PM	CONTAC CENTER
JUL048	JORDAN 2 ETAPA	18/07/2019	18/07/2019	MILENA PEREZ	ASIGNACION DE CITAS VIA TELEFONICA	LOS NUMEROS TELEFONICOS QUE USTEDES DAN PARA PEDIR CITAS NO LO CONTESTAN LLEVO MAS DE 20 DIAS LLAMANDO	QUEJA	18/07/2019	24/07/2019	4	RJUL048	NUESTRA INSTITUCION POSEE DIVERSOS CANALES DE ACCESO A LA PROGRAMACION DE CITAS , ENTRE LAS CUALES TENEMOS EN FORMA PRESENCIAL EN 21 PUNTOS DE ATENCION DISTRIBUIDOS POR TODA LA CIUDAD, EN LAS 4 UNIDADES INTERMEDIAS COMO LOS SON : U.I JORDAN VIII ETAPA, U.I SALADO, U.I SUR Y U.I HOSPITAL SAN FRANCISCO, POR VIA TELEFONICA AL CONTAC CENTER NUMERO 2770333 EL CUAL SE ATIENDE DE 7 AM A 5 PM JORNADA CONTINUA Y LOS SABADOS DE 7 A 12 DEL MEDIO DIA , SE PUEDE REALIZAR TAMBIEN POR LA PAG WEB WWW.USIESE.GOV.CO EN EL LINK DE CITAS HTTP://UNICOCC.COM/CITASUSI.HTML., CONTAMOS CON 50 MEDICOS DE CONSULTA EXTERNA Y 61 MEDICOS PARA URGENCIAS, HOSPITALIZACION, SALA DE PARTOS Y 15 MEDICOS DEL PROGRAMA MIAS , SE ADJUNTA ACTA CONFORMACION ALIANZA DE USUARIOS CONTAMOS CON UNA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO UBICADA EN LA U.I HOSPITAL SAN FRANCISCO Y SU HORARIO DE ATENCION SON DE 7 AM 12 Y DE 2 A 6 PM DE LUNES A JUEVES LOS VIERNES DE 7-12 Y DE 2-5 PM	CONTAC CENTER
JUL049	SAN FRANCISCO	16/07/2019	16/07/2019	EDUARDO TELLEZ	ODONTOLOGIA	LA AUXILIAR ES MUY GROSERA PARA ATENDER LOS PACIENTES MARTHA MURILLO	QUEJA	16/07/2019	19/07/2019	3	RJUL049	SE HICIERON LAS INVESTIGACIONES RESPECTIVAS ACERCA DEL CASO CON EL PERSONAL QUE PRESTA EL SERVICIO EN EL AREA DE ODONTOLOGIA EN LA U.I SAN FCO TOMANDOSE LAS ACCIONES PERTINENTES PARA QUE EN ADELANTE NO SE VUELVAN A PRESENTAR SUCESOS QUE AFECTEN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS Y LA SATISFACCION A NUESTROS USUARIOS	EDNA
JUL050	SAN FRANCISCO	16/07/2019	18/07/2019	BRIGITTE CALDERON	LABORATORIO	EL JOVEN PRESTO LOS SERVICIOS BIEN , PERO HUBO UN MOMENTO EN EL QUE ME PIDIO UN BESO Y ME SENTI ALUDIDA POR MARLON EL AUXILIAR QUE TOMA MUESTRAS	QUEJA	18/07/2019	9/08/2019	14	RJUL050	ME PERMITO SOLICITARLE EN DETALLE LO SUCEDIDO EL DIA 16 DE JULIO , DIA QUE FUE LA ATENCION DE LA BB DE NOMBRE SALOME GARCIA CALDERON, INCONVENIENTE PRESENTADO CON EL AUXILIAR MARLON STEVEN ESTO CON EL FIN DE TENER UNA MAYOR CLARIDAD DE LO SUCEDIDO Y ASI PODER TOMAR ACCIONES CORRECTIVAS NECESARIAS, A SU VEZ SOLICITO LA DIRECCION DE SU RESIDENCIA Y NUMERO CELULAR ACTUAL PARA PODER TENER UNA MEJOR COMUNICACION CON USTED-	LABORATORIO
JUL051	GAITAN	17/07/2019	17/07/2019	FLOR AGUIRRE	FACTURACION	ESTAN DANDO LAS CITAS PERSONALMENTE POR QUE EN EL TELEFONO NO CONTESTAN	FELICITACIONES	17/07/2019	NA	NA	NA	NA	DHO

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO
JUL052	CIMA	16/07/2019	18/07/2019	MARILUZ MUÑOZ	MEDICO	SOLICITAMOS QUE ASIGNEN UN DOCTOR CIMA PARA LA TARDE	PETICION	18/07/2019	23/07/2019	3	RJUL052	ME PERMITO INFORMARLE QUE A PARTIR DEL 1 DE AGOSTO DE 2019 YA TIENEN PROGRAMADO UN MEDICO PARA EL HORARIO SOLICITADO	ZAMBRANO
JUL053	CIMA	16/07/2019	18/07/2019	MARGARITA BARRETO	MEDICO	SOLICITAMOS QUE ASIGNEN UN DOCTOR CIMA PARA LA TARDE	PETICION	18/07/2019	23/07/2019	3	RJUL053	ME PERMITO INFORMARLE QUE A PARTIR DEL 1 DE AGOSTO DE 2019 YA TIENEN PROGRAMADO UN MEDICO PARA EL HORARIO SOLICITADO	ZAMBRANO
JUL054	CIMA	16/07/2019	18/07/2019	RAMON ANTONIO MUÑOZ	MEDICO	SOLICITAMOS QUE ASIGNEN UN DOCTOR CIMA PARA LA TARDE	PETICION	18/07/2019	23/07/2019	3	RJUL054	ME PERMITO INFORMARLE QUE A PARTIR DEL 1 DE AGOSTO DE 2019 YA TIENEN PROGRAMADO UN MEDICO PARA EL HORARIO SOLICITADO	ZAMBRANO
JUL055	CIMA	16/07/2019	18/07/2019	HENRY BELTRAN OSPINA	MEDICO	SOLICITAMOS QUE ASIGNEN UN DOCTOR CIMA PARA LA TARDE	PETICION	18/07/2019	23/07/2019	3	RJUL055	ME PERMITO INFORMARLE QUE A PARTIR DEL 1 DE AGOSTO DE 2019 YA TIENEN PROGRAMADO UN MEDICO PARA EL HORARIO SOLICITADO	ZAMBRANO
JUL056	CIMA	16/07/2019	18/07/2019	SHIRLEY JOHANNA RODRIGUEZ	MEDICO	SOLICITAMOS QUE ASIGNEN UN DOCTOR CIMA PARA LA TARDE	PETICION	18/07/2019	23/07/2019	3	RJUL056	ME PERMITO INFORMARLE QUE A PARTIR DEL 1 DE AGOSTO DE 2019 YA TIENEN PROGRAMADO UN MEDICO PARA EL HORARIO SOLICITADO	ZAMBRANO
JUL057	CHAPETON	11/07/2019	11/07/2019	ANONIMO	FACTURACION	LA PERSONA DE RECEPCION SIEMPRE DICE ESPERE QUE ESTOY OCUPADO SIN ESTAR ATENDIENDO AL PUBLICO	QUEJA	11/07/2019	19/07/2019	6	RJUL057	SE TOMARAN MEDIDAS CORRECTIVAS EN CUANTO AL CASO , QUE PERMITAN MEJORAR DE MANERA PERMANENTE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS Y ANTE TODO LA ATENCION AL USUARIO	DHO
JUL058	SAN FRANCISCO	16/07/2019	16/07/2019	FERNANDO GUZMAN	SIAU	EXCELENTE ATENCION LA SRITA CAROLINA BLANCO ATENDION AL USUARIO	QUEJA	16/07/2019	NA	NA	NA	NA	SIAU
JUL059	JORDAN 2 ETAPA	19/07/2019	19/07/2019	MARTHA CECILIA A	GENERAL	SUPER EXCELENTE LA ATENCION EN GENERAL EN EL CENTRO DE SALUD	FELICITACIONES	19/07/2019	NA	NA	NA	NA	GENERAL
JUL060	CHAPETON	11/07/2019	11/07/2019	MARIA PAULA LEGUIZAMO	GENERAL	NO TENGO QUEJA ALGUNA DEBO FELICITAR LA GRAN LABOR DE TODOS LOS QUE TRABAJAN EN EL CENTRO DE SALUD	FELICITACIONES	11/07/2019	NA	NA	NA	NA	GENERAL
JUL061	JARDIN	19/07/2019	19/07/2019	ROGER STEVEN MEDINA	FACTURACION	TENIA CITA A LAS 9 Y 15 AM LLEGAMOS A LAS 8 Y 50 Y LA SECRETARIA PAOLA DIJO QUE HABIA PERDIDO LA CITA POR QUE ERA A LAS 9 AM Y ELLA ESTABA HABLANDO POR CELULAR	QUEJA	19/07/2019	31/07/2019	8	RJUL061	UNA VEZ RECEPCIONADA LA QUEJA INTERPUESTA POR USTED DONDE MANIFIESTA SU INCONFORMIDAD POR LA ATENCION RECIBIDA DESDE EL AREA DE FACTURACION , QUEREMOS DARLE A CONOCER QUE SERAN TOMADAS LAS MEDIDAS Y CORRECTIVOS NECESARIOS QUE PERMITAN MEJORAR	DHO
JUL062	GAVIOTA	22/07/2019	22/07/2019	ANGIE LORENA BARRAGAN	ENFERMERA	LA ENFERMERA MERCEDES ES LA PERSONA CONFLICTIVA , SE SUPONE QUE TODOS LOS DIAS SE VACUNA Y ELLA SOLO CUANDO ELLA LO DESEE	QUEJA	22/07/2019	8/08/2019	13	RJUL062	REFERENTE A LA QUEJA DEL CENTRO DE SALUD GAVIOTA, SE PRESTA EL SERVICIO DE VACUNACION CORRESPONDIENTE A TODOS SUS USUARIOS POR IGUAL	DORA
JUL063	SAN FRANCISCO	19/07/2019	19/07/2019	CARLOS ANDRES SANTACRUZ	FACTURACION	HACER ACLARACION DE LA INFORMACION DE LOS DATOS DEL PACIENTE INGRESADO EL DIA 7 DE JULIO DE 2019 A LAS 7 Y 56 PM, LOS CUALES POR EQUIVOCACION SE DIERON MAL A NOMBRE DE OSCAR SANTACRUZ CC. 1.006.121.198 Y LOS DATOS DEL PACIENTE QUE ATENDIERON SON CARLOS ANDRES SANTACRUZ CC.1.037.574.751 SOLICITAMOS QUE OS DATOS DEL PACIENTE SEAN CORREGIDOS	QUEJA	19/07/2019	1/08/2019	9	RJUL063	SE REALIZARON LOS DESCARGOS PERTINENTES Y SE DIO SOLUCION A LA QUEJA	DHO
JUL064	AMBALA	17/07/2019	17/07/2019	OSCAR ARCILA	LABORATORIO	FELICITACIONES A LA ENFERMERA DE LABORATORIO	FELICITACIONES	17/07/2019	NA	NA	NA	NA	LABORATORIO
JUL065	AMBALA	17/07/2019	17/07/2019	MORIZON AMORTEGUI	ODONTOLOGIA	AGRADEZCO EL CAMBIO DE ODONTOLOGA	SUGERENCIA	17/07/2019	1/08/2019	11	RJUL065	LE AGRADECEOMS POR SU SUGERENCIA ESTAMOS MEJORANDO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	EDNA
JUL066	SUR	22/07/2019	22/07/2019	ANONIMO	URGENCIAS	DEBERIAN TENER 2 MEDICOS EXCLUSIVOS PARA NIÑOS , PARA LOS ADULTOS Y SE DEMORAN MUCHO EN ATENDER	SUGERENCIA	22/07/2019	1/08/2019	8	RJUL066	LE AGRADECEMOS QUE NOS DIERA A CONOCER SU SUGERENCIA , ESTUDIAREMOS LA VIABILIDAD DE LA PETICION , POR AHORA LE INFORMAMOS QUE CONTINUAMOS PRESTANDO EL SERVICIO DE LUNES Y MIERCOLES DE 7 AM A 11 Y 30 AM Y EL DIA VIERNES DE 7 AM A 11 AM	ZAMBRANO
JUL067	SUR	19/07/2019	19/07/2019	LEIDY JOHANA ALVAREZ	LABORATORIO	ME DIRIGI A RECLAMAR USO EXAMENES DESDE LA VEREDA ESTOY EN EMBARAZO EN 8 MES , EL TIEMPO DE TRAYECTORIA SON 4 HORAS Y LA FUNCIONARIA ME LOS NEGÓ DICHIENDO QUE ERA HASTA LAS 4Y LLEGUE AL LUGAR A LAS 4 Y 20 PM	QUEJA	19/07/2019	30/07/2019	7	RJUL067	LE INFORMAMOS QUE LA NORMATIVIDAD EN SALUD LAS INCLUYE DENTRO DE LA POBLACION VULNERABLE , LA USI ESE LOS TENDRA EN CUENTA PARA FOMENTAR LA CULTURA EN LA COMUNIDAD DE USUARIOS A TRAVES DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS , OFICINA DE SIAU, COMITÉ DE ETICA ETC..	LABORATORIO

Fuente: oficina de SIAU

MES DE AGOSTO DE 2019

RADICADO OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	FECHA DE RADICADO OFICINA PQR	NOMBRE USUARIO	SERVICIO INVOLUCRADO	DESCRIPCION DE LA QUEJA	QUEJA, RECLAMOSU GERENCIA Y/O FELICITACION	FECHA DE RADICADO AL COORDINADOR	FECHA DE RESPUESTA	INDICADOR DE OPORTUNIDAD	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO
AGO027	SAN FRANCISCO	2/08/2019	2/08/2019	MARYURI TORRES OSECHE	URGENCIAS	TRAJE EL DIA 27 DE JULIO A MI HIJO CON FIEBRE , DESPUES DE UNOS EXAMENES LE DIAGNOSTICARON DENGUE , LO HOSPITALIZARON Y AL CANALIZAR Y POR MAL MOVIMIENTO SE DESCANALIZO , NUEVAMENTE LO CANALIZAN Y LE EMPIEZA UN DOLOR EN LA MANO , LE CAMBIAN A LA OTRA MANO Y LE SIGUE EL DOLOR , LO REMITE A LA CLINICA MEDICADIZ , AL LLEGAR A URGENCIAS NOTAN EN BRAZO INFLAMADO	QUEJA	2/08/2019	2/08/2019	0	RAGO027	LA SRA MARYURI QUIEN MANIFIESTA SU NO CONFORMIDAD POR LA PRESENCIA DE UNA FLEBIRIS EN EL SITIO DE PUNCION VENOSA REALIZADA DURANTE LA HOSPITALIZACION DE US HIJO MIENTRAS PERMANECIO HOSPITALIZADO POR DENGUE , ESTE CASO SE REPORTO COMO EVENTO ADVERSO ME COMENT LA JEFE ERIKA PRADA QUIEN REALIZARA EL INFORMR CORRESPONDIENTE	SIAU
AGO028	UNIDADES INTERMEDIAS	5/08/2019	8/08/2019	BRILLIT MORALES	MEDICAMENTOS	ME PERMITO QUEJARME POR EL SERVICIO DE DROGUERIA LA CUAL EN LOS ULTIMOS MESES NO ME HAN ENTREGADO LOS MEDICAMENTOS QUE ME FORMULAN ME ENVIAN DE UN LADO A OTRO	QUEJA	8/08/2019	8/08/2019	0	RAGO028	ME PERMITO QUE SE ESTAN REALIZANDO LOS TRAMITES PERTINENTES CON LA RESPECTIVA INFORMACION CON LA RESPECTIVA NOTIFICACION , SE REQUIRIO DE FORMA ESCRITA AL PROVEEDOR	ZAMBRANO
AGO029	SAN FRANCISCO	24/07/2019	8/08/2019	JHONATAN CAMARGO	URGENCIAS	EN REITERADAS OCASIONES LA SRA FANI GUERRA ME RECIBIO CON EL FIN DE ORIENTARME POR MOTIVO DE QUE LOS DOCTORES AL DAR INCAPACIDAD NO COLOCAN LA CAUSA , EL ORIGEN DE LA INCAPACIDAD	QUEJA	8/08/2019	8/08/2019	0	RAGO029	DURANTE LA IMPLEMENTACION DEL NUEVO SOFTWARE DE DINAMICA GERENCIAL NO QUEDO BIEN IDENTIFICADA LA APLICACION PARA LA COLOCACION DEL ITEM DE ENFERMEDAD GENERAL, PERO EN REUNION SOSTENIDA CON LOS INGENIEROS SE ACORDO QUE ES NECESARIO PINCHAR EN EL ITEM QUE DICE CAUSA EXTERNA A PESAR DE CERRAR LA HISTORIA CLINICA SE IDENTIFIQUE EL TIPO DE CAUSA, POR LO TANTO PEDIMOS EXCUSAS POR ESTOS INCONVENIENTES	SIAU
AGO001	SALADO	28/07/2019	31/07/2019	MARIANA MORENO	MEDICO	ESTUVE EN LA USI SALADO CON MI HIJO EN MALAS CONDICIONES , EL DOCTOR QUE RECIBIO EL TURNO NOS DIJO QUE DEJARAMOS TANTO SHOW Y NO LO QUERIA ATENDER A PESAR DE LA PETICION QUE LE HACIA LA AUXILIR DE AMBULANCIA	QUEJA	1/08/2019	2/08/2019	1		EN REALCION A SU QUEJA RESPECTO A LA ATENCION DE SU HIJO EN LA UNIDAD INTERMEDIA DEL SALADO Y CON EL PROPOSITO Y CON EL PROPOSITO DE PRECISAR DATOS IMPORTANTES AMABLEMENTE SOLICITO NOS FACILITE LA IDENTIFICACION DE US HIJO COMO NOMBRE, APELLIDOS NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTOIDA NOMBRE DLE MEDICO QUE RECIBIO EL TURNO PARA ELLO DEBE PONERSE E JN CONTACTO CON LA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO AL 2739595 EXT 131 PAR AQUE DE FORMA VERBAL O ESCRITA NOS SUMINISTRE LA INFORMACION NECESARIA ARA DAR INICIO A LAS AVERIGUACIONES PERTINENTES CON EL FIN DE CORREGIR LA FALENCIAS PRESENTADAS Y ASI PODER MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCION BRINDADA UN SERVICIOP AGIL Y OOPRTUNO-	ZAMBRANO
AGO017	TOPACIO	30/07/2019	31/07/2019	ANONIMO	MEDICO	SOLICITO REVISE LA ACTITUD DE LA DRA YULI ANDREA PRIETO, YA QUE SU MANERA DE CONTESTAR ES GROSERA , CABE RECORDAR QUE LAS PERSONAS QUE ESTAMOS AL SERVICIO DE LA SALUD DEBEMOS DISTINGUIRNOS POR LA CALIDAD HUMANA	QUEJA	02/08/2019	5/08/2019	1	RAGO017	SE REQUIRIO EN FORMA ESCRITA AL DOCTORA POR LA ATENCION PRESTADA Y ASI CORREGIR LAS FALENCIAS PRESENTADAS.	ZAMBRANO
AGO019	AMBALA	31/07/2019	1/08/2019	ANONIMO	MEDICO	EN TODAS LAS SITUACIONES LLEGO PUNTUAL O CON MEDIA HORA DE ANTICIPAION A MIS CITAS Y EL MEDICO ME ATIENDE UNA HORA DESPUES MUY GROSERAMENTE ME DICE QUE SI NO ME SIRVE ME VAYA , PERO SI YO LLEGO TARDE ME BLOQUEA	QUEJA	02/08/2019	5/08/2019	1	RAGO019	ME PERMITO INFORMAR QUE LA UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE REALIZARA LOS TRAMITES PERTINENTES CON EL FIN DE CORREGIR LAS FALENCIAS PRESENTADAS Y DE ESTA MANERA PODER OFRECERLE UN SERVICIO CON CALIDAD Y SE NOTIFICA AL MEDICO	ZAMBRANO
AGO020	SALADO	2/08/2019	2/08/2019	ALISON MEDINA	MEDICO	MALA ATENCION POR PARTE DEL MEDICO LEONIDAS AUGUSTO SALAZAR, LLEGUE A LA HORA DE LA CITA CON MI BB DE DOS MESES PARA CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO Y NO ME ATENDIO, ATIENDE DE MALA MANERA , ME DIRIJO DONDE EL JEFE MELVIN Y ME DICE QUE NO PUEDO OBLIGAR AL MEDICO A ATENDERME, QUE SUS RAZONES TENDRAN, SI FACURAMOS A TIEMPO MI BB Y YO POR QUE SOLO ME ATENDIO A MI	QUEJA	2/08/2019	5/08/2019	1	RAGO020	ME PERMITO INFORMAR QUE LA UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE REALIZARA LOS TRAMITES PERTINENTES CON EL FIN DE CORREGIR LAS FALENCIAS PRESENTADAS Y DE ESTA MANERA PODER OFRECERLE UN SERVICIO CON CALIDAD Y SE NOTIFICA AL MEDICO	ZAMBRANO

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	FECHA DE RADICAD O OFICINA PQR	NOMBRE USUARIO	SERVICIO INVOLUC RADO	DESCRIPCION DE LA QUEJA	QUEJA, RECLA MOSU GEREN CIA Y/O FELICIT ACION	FECHA DE RADICADO AL COORDINADO R	FECHA DE RESPUES TA	INDICADOR DE OPORTUNIDAD	NUMER O DE RADICA CION RESPUE STA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO
AGO023	CIMA	30/07/2019	31/07/2019	EDNA YULEY CASTAÑEDA	ASIGNACION DE CITAS VIA TELEFONICA	ESTOY EMBARAZADA Y ESTOY PIDIENDO CITA DE CONTROL Y NO HAY MEDICOS EN EL HORARIO DE LA TARDE COMO ES POSIBLE UN CENTRO DE SALUD SIN MEDICO , POR FAVOR PONER MEDICO LO MAS PRONTO POSIBLE	QUEJA	2/08/2019	5/08/2019	1	RAGO023	ME PERMITO INFORMARLE QUE A PARTIR DEL 1 DE AGOSTO DE 2019 YA TIENEN PROGRAMADO UN MEDICO PARA EL HORARIO SOLICITADO	ZAMBRANO
AGO025	SAN FRANCISCO	31/07/2019	6/08/2019	AMANDA FORERO	RX	VINE VARIAS VECES DIA DE POR MEDIO Y LA NIÑA NO ME DA CITAS Y SE ME VENCIERON LAS ORDENES Y NO PUDE OBTENER LA CITA	QUEJA	6/08/2019	8/08/2019	1	RAGO025	ME PERMITO INFORMARLE QUE SE ESTAN REALIZANDO LOS TRAMITES PERTINENTES CON LA RESPECTIVA NOTIFICACION AL AREA ENCARGADA, LA CUAL SE PONDRÁ EN CONTACTO CON USTED PARA FACILITARLE LA CITA, CON EL FIN DE CORREGIR FALENCIAS PRESENTADAS Y DE ESTA MANERA OFRECER UNA ATENCION CON CALIDAD	ZAMBRANO
AGO026	NO ESPECIFICA CENTRO DE SALUD O UNIDAD INTERMEDIA	31/07/2019	6/08/2019	ISABELA OLAYA DIAZ	URGENCIAS	SUGERENCIA ES POR QUE VEO ALGO QUE NO ESTOY DE ACUERDO QUE ES DEJAR SIN PRIORIDAD A LAS PERSONAS DE 3 EDAD SIN ATENDER RAPIDO, SIN SILLA DE RUEDAS CON FUERTES DOLORES , YO CON 13 AÑOS DE EDAD PIDO QUE COLOQUEN ATENCION Y RESULEVA ESTE INCONVENIENTE MUCHAS GRACIAS	SUGERENCIA	6/08/2019	8/08/2019	1	RAGO026	ME PERMITO INFORMARLE QUE SE HAN REALIZADO TODOS LOS ESFUERZOS PARA TRATAR DE ATENDER CON PRIORIDAD A LOS MENORES DE EDAD Y A LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD, PERO DEBIDO AL ALTO VOLUMEN DE USUARIOS QUE SOLICITAN ATENCION POR URGENCIAS EN ALGUNOS MOMENTOS ES IMPOSIBLE PODERLES SOLUCIONAR SU ATENCION INMEDIATA	SIAU
AGO040	SALADO	6/08/2019	12/08/2019	MARIA MELFY SOTO	ASIGNACION DE CITAS	LA SRA QUE VENDE LOS TINTOS EN EL SALADO COBRA PARA SACAR CITAS Y LOS FUNCIONARIOS SON COMPLICES	QUEJA	12/08/2019	15/08/2019	1		UNA VEZ RECEPCIONADA LA QUEJA INTERPUESTA POR USTED EN DONDE NOS MANIFIESTA SU INCONFORMIDAD POR LA ATENCION TRECIBIDA AL MOMENTO DE ACEDER A LOS SERVICIOS DE ASIGNACION DE CITAS MEDICAS PROGRAMADA EN LA UNIDAD INTERMEDIA SALADO, QUEREMOS DARLE A CONOCER QUE SERAN TOMADAS LAS MEDIDAS Y CORRECTIVOS NECESARIOS QUE PERMITAN MEJORAR DE MANERA PERMANETE LA PRESTACION DE LOS SERVICIO Y ANTE TODO LA ATENCION AL USUARIO.	DHO
AGO041	SUR	12/08/2019	12/08/2019	YANETH RAMOS	MEDICO	PARA PRESENTAR UNA QUEJA DE LA DOCTORA GIRALDO POR SUS LLEGADAS TARDAS Y MAL ATIENDE Y CUANDO LE PREGUNTE QUE POR QUE UNA HORA DE ESPERA Y ME DIJO QUE NO TENIA QUE DARMER EXPLICACIONES QUE TENIA PERMISO Y QUE SIEMPRE LLEGA TARDE	QUEJA	12/08/2019	13/08/2019	1	RAGO041	DE ACUERDO A SU QUEJA ME PERMITO INFORMARLE QUE SE RALIZARON LOS TRAMITES PERTINENTES CON LA RESPECTIVA NOTIFICACION A LA DOCTORA CON EL FIN DE CORREGIR LAS FALENCIAS PRESENTADAS Y DE ESTA MANERA PODERLE OFRECERLE UNA ATENCION CON CALIDAD.	ZAMBRANO
AGO045	SAN FRANCISCO	7/08/2019	7/08/2019	ROBINSON GARZON	URGENCIAS	INGRESO CON DOLORES EN EL PECHO EN LA ZONA DEL CORAZON (TRIAGE 1)ME TOMO UN ELECTRO Y LUEGO ME DIJO EL VIGILANTE QUE LA ATENCION SE DEMORAB 2 HORAS(LOPEZ) ME VOY Y CUANDO REGRESO ME DICEN QUE YA ME LLAMARONSEGUN LAS 5 PM Y NO ME HAN ATENDIDO	QUEJA	7/08/2019	8/08/2019	1	RAGO045	DURANTE LA IMPLEMENTACION DEL NUEVO SOFTWARE DE DINAMICA GERENCIAL NO QUEDO BIEN IDENTIFICADA LA APLICACIÓN PARA LA COLOCACION DEL ITEM DE ENFERMEDAD GENERAL, PERO EN REUNION SOSTENIDA CON LOS INGENIEROS SE ACORDO QUE ES NECESARIO PINCHAR EN EL ITEM QUE D	SIAU
AGO003	SAN FRANCISCO	23/07/2019	30/07/2019	MARGARITA AGUDELO	RX	INGRESE POR URGENCIAS EN EL DIA DE HOY, A RAIZ DE UNA CAIDA Y ME ORDENO UNA RADIOGRAFIA , LA TECNICA DE RX SOLICITO QUE LEVANTARA EL BRAZO Y COMO EL DOLOR NO PERMITIA , LA TOMO DE UNA MANERA MUY FUERTE AL PUNTO QUE LE GENERO MAS DOLOR, DICIENDO QUE SI NO PODIA TOMARSELO ERA MEJOR QUE SE SALIERA YA QUE TENIA MUCHOS PACIENTES, SE REQUIERE UN ACTO HUMANO, GRATO Y SENSIBLE	QUEJA	30/07/2019	1/08/2019	2	RAGO003	ME PERMITO INFORMARLE QUE SE ESTAN REALIZANDO LA INVESTIGACION PERTINENTE CON EL FIN DE CORREGIR LAS FALENCIAS PRESENTADAS Y DE ESTA MANERA PODER OFRECER UN SERVICIO CON HUMANIZACION Y CALIDAD Y SE REQUIERE DE FORMA ESCRITA AL CONTRATISTA.	ZAMBRANO
AGO034	SAN FRANCISCO	6/08/2019	6/08/2019	MARIA NELLY FUENTES	ENFERMERIA	EL DIA 30 DE JULIO ME PRESENTE EN LAS INSTALACIONES DEL HOSPITAL PARA HACERME LA CITOLOGIA DE RUTINA, EN ESE MOMENTO ME ATENDIO UNA SRA INESPERTA, CAUSANDOME MUCHO DOLOR , FALTA DE CONOCIMIENTO , ME PRODUJO UN SANGRADO POR 5 DIAS HASTA QUE ME PASARON POR URGENCIAS ME HICIERON PROCEDIMIENTO PARA PARAR HEMORRAGIA , FUNCIONARIA ENCARGADA DEL PROCEDIMIENTO MAL HECHO FUE MAYERLY	QUEJA	6/08/2019	8/02/2019	2		referente a la queja radicada se realizo la investigacion respectiva y se evidencion que la auxiliara que esta en el hospital san francisco es trabajando correctamente en su area correspondiente	DORA

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	FECHA DE RADICAD O OFICINA PQR	NOMBRE USUARIO	SERVICIO INVOLUC RADO	DESCRIPCION DE LA QUEJA	QUEJA, RECLA MOSU GEREN CIA Y/O FELICITACION	FECHA DE RADICADO AL COORDINADO R	FECHA DE RESPUES TA	INDICADOR DE OPORTUNIDAD	NUMER O DE RADICA CION RESPUE STA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO
AGO046	SAN FRANCISCO	13/08/2019	13/08/2019	LUZ ADRIANA RODRIGUEZ	ODONTOLOGIA	MI HIJO PIERRE TENIA CITA ODONTOLOGICA A LAS 8 LO ATENDIERON A LAS 8 Y 16 EXIJO PUNTUALIDAD	QUEJA	13/08/2019	15/08/2019	2	RAGO046	ANTE SU INCONFORMIDAD LE MANIFESTAMOS QUE EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA SE ATIENDEN PACIENTES CADA 20 MIN, TIEMPO DURANTE EL CUAL SE DEBE REALIZAR UNA HISTORIA CLINICA COMPLETA Y UN TRATAMIENTO DE CALIDAD AL USUARIO, ADEMÁS DEBE ATENDER LAS URGENCIAS ADICIONALES A LOS 13 PACIENTES QUE TIENE CITADOS EN LA AGENDA	EDNA
AGO047	SAN FRANCISCO	14/08/2019	14/08/2019	MAURICIO SANTACRUZ	MEDICO	QUE ME CAMBIEN LA HISTORIA CLINICA POR CONFUSION CON MI HERMANO	PETICION	14/08/2019	16/08/2019	2		DE LA MANERA MAS ATENTA LE REFIERO QUE NO EXISTE REGISTRO DE HISTORIA CLINICA A SU NOMBRE, SI BIEN SE PRESENTO UN ERROR EN LA IDENTIDAD DE LA PERSONA EN RELACION CON DEMAS DATOS DE LA HISTORIA CLINICA NO SON SUSCEPTIBLE DE MODIFICACION Y COMO LA HISTORIA CLINICA HACE PARTE DE LA INTIMIDAD DE LAS PERSONAS NO PODEMOS DARLE A USTED INFORMACION SOBRE LA HISTORIA DE CARLOS ANDRES SNATANA CRUZ IBARRA. PARA SU CONOCIMIENTO LOS DAOTOS DE LA HISTORIA CLINICA UNA VEZ REGISTRADOS Y GUARDADOS EN EL SISTEMA NO SE PUEDE MODIFICAR TENIENDO EN CUENTA ADEMÁS QUE LA HISTORIA CLICA ES UN DOCUMENTO PRIVADO, OBLIGATORIO Y SOMETIDO A RESERVA EN LOS ACTOS MEDICOS REALIZADOS POR EL EQUIPO DE SALUD DE ACUERSO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE RES.1995DE1999	ZAMBRANO
AGO057	VILLA MARLEN	1/08/2019	21/08/2019	ESTEVEN MANUEL	MEDICO	NO TIENE UN PLAN B PARA CUANDO NO HAY SISTEMA UN RECURSO, NO NOS HAGAN PERDER EL TIEMPO RESPETO AL USUARIO	QUEJA	21/08/2019	22/08/2019	2		en atencion a usqueja me permito informarle que el personal debe acudir al formato fisico igualmente el doctor debe realizar la historia clinica en fisico si sin que esta cause traumatismos en la atencion	ZAMBRANO
AGO002	NO ESPECIFICA CENTRO DE SALUD O UNIDAD INTERMEDIA	29/07/2019	30/07/2019	CONSUELO BERNAL	MEDICO	PEDIMOS ENCARECIDAMENTE QUE MANDEN OTRO MEDICO EL SE DEMORA MUCHO CON CADA PACIENTE GRACIAS	PETICION	30/07/2019	2/08/2019	3	RAGO002	SOLICITO NOS FACILITE INFORMACION DE CUAL ES EL CENTRO DE SALUD O LA UNIDAD INTERMEDIA SE REFIERE Y CUAL ES EL NOMBRE DEL MEDICO QUE SE DEMORA EN LA ATENCION, PARA ELLO DEBE PONERSE EN CONTACTO CON LA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO AL 2739595 EXT 131 .	ZAMBRANO
AGO068	CIMA	14/08/2019	22/08/2019	SANDRA DIAZ	MEDICO	TENIA CITA 4 Y 45 PM Y SON LAS 5 Y 55 Y AUN NO ME HAN ATENDIDO	QUEJA	22/08/2019	25/08/2019	3		EN ATENCION A SU QUEJA RESPECTO A LA ATENCION MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD LA CIMA ME PERMITO COMUNICARLES QUE SE ESTAN REALIZANDO LOS TRAMITE PERTINENTES CON LA RESPECTIVA NOTIFICACION AL AREA CON EL FIN DE CORREGIR LAS FALENCIAS PRESENTADAS Y DE ESTA MANER APODER OFRECER NUESTRO SERVICIOS CON CALIDAD	ZAMBRANO
AGO007	SAN FRANCISCO	29/07/2019	31/07/2019	MILENA RIVERA	FACTURACION	EL SEÑOR QUE ESTABA FACTURANDO ME ATENDIO TARDE Y POR POCO PIERDO LA CITA YO LLEGUE 30 MIN ANTES	QUEJA	01/08/2019	4/08/2019	4		CUANDO UN USUARIO REALIZA LA PAERTURA O ADMISION AL INGRESO AL AREA DE URGENCIAS, ESTE INGRESO SE ENVIA AL AREA DE CLASIFICACION DE ACUERDO AL VOLUMEN DE USUARIOS SE LLAMAN Y SE VA CLASIFICANDO PARA DARLE PRIORIDAD A AQUELLOS CASOS QUE AMERITEN ATENCION I, DEBIDO AL ALTO VOLUMEN DE SOLICITUDES DE ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS ES IMPOSIBLE ATENDER LAS NO VERDADERAS URGENCIAS HABILITADOS EN LA CIUDAD.	DHO
AGO018	CIMA	29/07/2019	31/07/2019	MARIELA GUZMAN	MEDICO	NECESITAMOS MEDICOS EN EL HORARIO DE LA TARDE	PETICION	02/08/2019	9/08/2019	4	RAGO018	ME PERMITO INFORMARLE QUE A PARTIR DEL 1 DE AGOSTO DE 2019 YA TIENEN PROGRAMADO UN MEDICO PARA EL HORARIO SOLICITADO	ZAMBRANO
AGO021	CIMA	30/07/2019	31/07/2019	KELLY JOHANA QUIROGA	MEDICO	VENGO AL CENTRO DE SALUD PARA PEDIR CITA Y NO HAY POR LA TARDE NECESITAMOS URGENCIA MEDICO EN EL HORARIO DE LA TARDE ESTOY EMBARAZADA Y ME URGE LA CITA PRENATAL	PETICION	2/08/2019	9/08/2019	4	AGO021	ME PERMITO INFORMARLE QUE A PARTIR DEL 1 DE AGOSTO DE 2019 YA TIENEN PROGRAMADO UN MEDICO PARA EL HORARIO SOLICITADO	ZAMBRANO
AGO022	CIMA	31/07/2019	1/08/2019	FLOR ALBAAPOLLO	MEDICO	POR FAVOR NECESITAMOS QUE MANDEN UN MEDICO PARA EL HORARIO DE LA TARDE	QUEJA	2/08/2019	9/08/2019	4	AGO022	ME PERMITO INFORMARLE QUE A PARTIR DEL 1 DE AGOSTO DE 2019 YA TIENEN PROGRAMADO UN MEDICO PARA EL HORARIO SOLICITADO	ZAMBRANO
AGO024	CIMA	30/07/2019	2/08/2019	LINA MARIA BARBOSA	MEDICO	PARA SOLICITAR MEDICO EN LA TARDE	PETICION	2/08/2019	9/08/2019	4	RAGO024	ME PERMITO INFORMARLE QUE A PARTIR DEL 1 DE AGOSTO DE 2019 YA TIENEN PROGRAMADO UN MEDICO PARA EL HORARIO SOLICITADO	ZAMBRANO

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	FECHA DE RADICAD O OFICINA PQR	NOMBRE USUARIO	SERVICIO INVOLUC RADO	DESCRIPCION DE LA QUEJA	QUEJA, RECLAMOSU GERENCIA Y/O FELICITACION	FECHA DE RADICADO AL COORDINADO R	FECHA DE RESPUES TA	INDICADOR DE OPORTUNIDAD	NUMER O DE RADICACION RESPUE STA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO
AGO004	JORDAN 8 ETAPA	26/07/2019	30/07/2019	DARWIN LOPEZ	LABORATORIO	FACTURE DESDE LE DIA ANTERIOR EN EL SAN FRANCISCO Y VENGO A EXAMENES EN LA FECHA Y NO TIENEN LOS MATERIALES LISTOS TOCA QUE ESPERAR LOS TRAIGAN PARA HACER LOS PROCEDIMIENTOS , TENGO UN SEGUNDO TURNO DE MAS DE 40 PERSONAS	QUEJA	30/07/2019	6/08/2019	5	RAGO004	SE TRATO DE UN PROBLEMA EN EL AREA DE DESPACHOS DE SUMINISTROS DEL ALMACEN DE LA USI-ESE,INCONVENIENTE QUE NO GENERO MAYOR TRAUMATISMO A LA TOMA DE MUESTRAS	LABORATORIO
AGO070	JARDIN	12/08/2019	22/08/2019	YULI ANDREA BARRETO	ODONTOLOGIA	TRAJE A MI HIJO A ODONTOLOGIA Y LA DRA ES MUY MNAL GENIADA Y NO TIENE PACIENCIA CON LOS NIÑOS Y LOS RREGAÑA ME PARECE POCO PROFESIONAL	QUEJA	22/08/2019	27/08/2019	5		SE HICIERON LAS INVESTIGACIONES ACERCA DEL CASO CON EL PERSONAL QUE PRESTA EL SERVICIO EN EL AREA DE ODONTOLOGIA EN EL PUESTO DE SLAUD DEL JARDIN TOMANDOSE LAS ACCIONES PERTINENTES PARA QUE EN ADELANTE NO SE VUELVA A PRESENTAR SUSCESO QUE AFECTE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS Y LA SATISFACCION A NUESTRO USUARIOS	EDNA
AGO071	JARDIN	13/08/2019	22/08/2019	YEISSON GUSTAVO GARCIA	ODONTOLOGIA	LA DRA A VECES LO PONE A UNO ESPERAR 30 MIN COMO SUCEDIÓ EL DIA 12 DE AGOSTO , HOY PERDI MI CITA LLEGUE A LAS 8 Y 12 AM Y DE MAL GENIO ME DIJO QUE HABIA PERDIDO LA CITA ..DOCTORA MARIETA	QUEJA	22/08/2019	28/08/2019	6		ANTE SU INCONFORMIDAD LE MANIFESTAMOS QUE EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA SE ATIENDE PACIENTES CADA 20 MINUTOS, TIEMPO DURANTE EL CUAL SE DEBE REALIZAR UNA HISTORIA CLINICA COMPLETA Y UN TRATAMIENTO DE CALIDAD AL USUARIO LO QUE EN OCASIONES HACE QUE LOS TIMEPOS SE RETASEN DEBEIDO A COMPLICACIONES QUE SE PUEDAN PRESENTAR DUARANTE LOS PROCEDIMIENTOS ADEMAS EL PROFESIONAL DEBE TAMBIEN GRENERAR RETRASOS EN LA TENCION PUNTUAL DE LOS USUARIOS	EDNA
AGO069	JARDIN	14/08/2019	22/08/2019	LAURA SOLANGEL A NARVAEZ	ODONTOLOGIA	LA ODONTOLOGA QUE ATENDIO EL DIA 12 DE AGOSTO EN LA MAÑANA ES UNA PERSONA MUY DESPECTIVA EN EL TRATO CON LOS PACIENTES , EL TRABAJO TIENE MUCHO QUE DESEAR ME REALIZO UNA LIMPIEZA DENTAL QUE DEJA MUCHO QUE DESEAR , SOLO LE INTERESA EL DILIGENCIAMIENTO DE LOS DOCUMENTOS DONDE LA EXONERA DE RESPONSABILIDAD, USO ESTA FRASE: QUIERE QUE LE QUITO LOS CALCULOS O SE LOS BRILLE , RECOJASE EL CABELLO POR QUE ME ESTA TOCANDO EL UNIFORME , USTED AL MENOS TERMINO PRIMARIA? , ES BRUSCA Y NO LE EXPLICA A UNO EL PROCEDIMIENTO	QUEJA	22/08/2019	29/08/2019	7		SE HICIERON LAS INVESTIGACIONES ACERCA DEL CASO CON EL PERSONAL QUE PRESTA EL SERVICIO EN EL AREA DE ODONTOLOGIA EN EL PUESTO DE SALUD JARDIN TOMANDOSE LAS ACCIONES PERTINENTES PARA QUE EN ADELANTRE SO SE VUELVA A PRESENTAR SUSCESO QUE AFECTEN LA PRESTACION DE LSO SERVICIO Y LA SATISFACCION A NUESTRO USUARIOS	EDNA
AGO005	SAN FRANCISCO	20/07/2019	30/07/2019	FLOR ALBA GUEVARA	URGENCIAS	EL DIA DE HOY 20 DE JULIO INGRESE A MI HIJO CON FUERTE DOLOR EN EL ABDOMEN LLEVAMOS MAS DE 3 HORAS ESPERANDO A QUE SEA ATENDIDO POR UN MEDICO	QUEJA	01/08/2019	8/08/2019	8	RAGO005	De acuerdo a su no conformidad con el tiempo de espera y la no priorización de los adultos mayores para la valoración de los usuarios en el servicio de urgencias, es cierto debido al alto volumen de usuarios que solicitan atención ha sido imposible con el personal existente poder dar una mayor celeridad en la atención, estamos atendiendo régimen subsidiado, contributivo y regímenes especiales debido al cierre de varios servicios de urgencias en la ciudad, lo que dificulta la atención en forma oportuna. En cuanto a los vigilantes ellos no tienen ninguna responsabilidad por el tiempo de atención, sólo el personal asistencial asume dicha responsabilidad.	SANCHEZ
AGO006	SAN FRANCISCO	20/07/2019	31/07/2019	SANDRA YINETH VACA	URGENCIAS	LLEGUE A URGENCIAS A LAS 9 Y 30 AM Y TENGO QUE ESPERAR 4 HORAS Y MEDIA PARA TRIAGE PARA QUE EL MEDICO ME DIGA QUE NO ES UNA URGENCIAS Y ME DIERON MEDICAMENTOS A LAS 5 Y 15 PM	QUEJA	01/08/2019	8/08/2019	8	RAGO006	Primero gracias por tomar un poco de su tiempo para hacernos saber estas dificultades que ha tenido en la prestación del servicio, cuando se realiza la clasificación inicial es para definir que usuarios necesitan atención inmediata y cuales pueden esperar cierto tiempo, pues debido al alto volumen de solicitudes de atención en el servicio de urgencias es imposible atender las no verdaderas urgencias en forma más oportuna, pues no hay más centros de urgencias habilitados en la ciudad.	SANCHEZ
AGO011	COELLO	29/07/2019	31/07/2019	DERLI YANETH PERDOMO	MEDICO	PETICION PARA QUE LOS QUE SOMOS DE ZONA RURAL NOS ATIENDAN PRIMERO POR QUE DURAMOS TOD EL MEDIO DIA AQUÍ NOS DEJA EL CARRO	QUEJA	01/08/2019	8/08/2019	8	RAGO001	SE REALIZO LA INVESTIGACION RESPECTIVA Y SE EVIDENCIO QUE LA AUXILIAR QUE ESTA EN EL PUESTO DE SALUD DE COELLO COCORA ESTA DANDO SU RESPECTIVA INFORMACION ADECUADA POR QUE CADA VEREDA TIENE SU PUESTO DE SALUD ABIERTO PARA LA ATENCION A LOS USUARIOS DE SUS RESPECTIVA VEREDAS PARA QUE NO SE PRESENTE ESOS INCONVENIENTES SIN EMBARGO NOS PERMITIMOS PEDIR EXCUSA CON SUS RESPECTIVAS VEREDAS PARA QUE O SE PRESENTE ESOS INCONVENIENTES SIN EMBARGO NOS PERMITIMOS PEDIR EXCUSA SI LA ATENCION POR PARTE DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA INSTITUCION NO CUMPLIO CON US EXPECTATIVA.	ZAMBRANO
AGO014	SAN FRANCISCO	24/07/2019	31/07/2019	FABIO ANDRADE	NO ESPECIFICA	NO TIENE INQUIETUD ALGUNA, LA HOJA ESTA EN BLANCO	RECLAMO	01/08/2019	8/08/2019	8	RAGO001	DE ACUERDO A SU INCONFORMIDAD ME PERMITO SOLICITAR MAS INFORMACION PARA SABER QUE AREA DE SERVICIO CNETRO DE SALUD O UNIDAED INTERMEDIA PRESENTA LA INCONFORMIDAD	SIAU

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	FECHA DE RADICAD O OFICINA PQR	NOMBRE USUARIO	SERVICIO INVOLUC RADO	DESCRIPCION DE LA QUEJA	QUEJA, RECLA MOSU GEREN CIA Y/O FELICIT ACION	FECHA DE RADICADO AL COORDINADO R	FECHA DE RESPUES TA	INDICADOR DE OPORTUNIDAD	NUMER O DE RADICA CION RESPUE STA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO
AGO059	20 DE JULIO	12/08/2019	21/08/2019	SANDRA LOAIZA	ENFERM ERIA	NO NOS HA FAVORECIDO EL CAMBIO DE ENFERMERA , A NOSOTRAS LAS MAMITAS EN CUANTO A CITAS DE CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO Y VACUNACION , LA NUEVA ENFERMERA ES MUY AMABLE PERO DEMASIADO DEMORADA	QUEJA	21/08/2019	29/08/2019	9		referente a la queja radicada por usted en el centro de salud 20 julio se realizo la investigacion respectiva y se realizo l ainvestigacion respectiva y se evidencion que la auxiliar esta trabajando bien en el centro de salud 20 julio sin embargo nos permitimos pedir excusas si la atencion por parte del personal que labora en la institucion no cumplio con sus expectativas	DORA
AGO010	JORDAN	31/07/2019	1/08/2019	GERMAN LOZANO	FACTUR ACION	EN LA FECHA SOLICITE LA ASIGNACION DE CITA MEDICA Y FUERON NEGADO POR LA FUNCIONARIA DIANA CAROLINA PULIDO ADUCIENDO NO DAR CITAS MEDICAS , ATIENDE MUY MAL EN ESE PUNTO , ES LA TERCERA QUEJA CONTRA ESTA FUNCIONARIA Y NO PASA NADA	QUEJA	01/08/2019	16/08/2019	10	RAGO010	UNA VEZ RECEPCIONADA LA QUEJA SERAN TOMADAS LAS MEDIDAS Y CORRECTIVOS NECESARIOS QUE PERMITAN MEJORAR DE MANERA PERMANENTE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS	DHO
AGO037	SAN FRANCISCO	5/08/2019	6/08/2019	JOHN ROJAS	ODON / ASIGNACION CITAS	ME DEJARON UNA MUELA JODIDA ME LA SACARON , ME MANDAN ANTIBIOTICO NO HE PODIDO TRABAJAR NI ATENCION AL USUARIO RESUELVE EN EL HOSPITAL SAN FRANCISCO NI CONTESTAN EK TEKEDONO 2770333	QUEJA	6/08/2019	16/09/2019	10		ME PERMITO INFORMARLE QUE SE HIZO LA RESPECTIVA INVESTIGACION CON EL AREA ENCARGADA , NUESTRA INSTITUCION POSEE DIVERSOS CANALES DE ACCESO A LA PROGRAMACION DE CITAS , ENTRE LAS CUALES TENEMOS EN FORMA PRESENCIAL EN 21 PUNTOS DE ATENCION DISTRIBUIDOS POR TODA LA CIUDAD, EN LAS 4 UNIDADES INTERMEDIAS COMO LOS SON : U.I JORDAN VIII ETAPA, U.I SALADO, U.I SUR Y U.I HOSPITAL SAN FRANCISCO, POR VIA TELEFONICA AL CONTAC CENTER NUMERO 2770333 EL CUAL SE ATIENDE DE 7 AM A 5 PM JORNADA CONTINUA Y LOS SABADOS DE 7 A 12 DEL MEDIO DIA , SE PUEDE REALIZAR TAMBIEN POR LA PAG WEB WWW.USIESE.GOV.CO EN EL LINK DE CITAS HTTP://UNICOCC.COM/CITASUSI.HTML.	CONTAC CENTER
AGO055	SAN FRANCISCO	16/08/2019	16/08/2019	ESPERANZA C. BONILLA	URGENCIAS	TRAJE A MI HIJO DE 21 AÑOS CON UN DOLOR FUERTE EN EL ESTOMAGO QUE PASA A LA ESPALDAY ME MANDARON UNAS INYECCIONES LAS CUALES NO NOS DIERON EL 14 DE AGOSTO POR LA SRA DE LA DROGUERIA ESTAR OCUPADA DESPACHANDO MEDICAMENTO PARA LOS INTERNOS DE ACA HOY VOLVIMOS 16 DE AGOSTO POR SEGUIR PEOR DESDE LAS 8 ESPERANDO HASTA LAS 11 Y 47 DE LA MAÑANA QUE LO LLAMARON POE SER CONTROL DEBIAMOS ESPERAR Y LO PASO AL DR. DIEGO SANTOS EL CUAL DIO LA ORDEN AL VIGILANTE IBANEZ QUE NO ME DEJARA ENTRAR POR Q DIJE QUE ERA UNA ATENCION MUY PICHA	QUEJA	16/08/2019	29/08/2019	12	RAGO55	Dando respuesta a la queja presentada por la señora Esperanza Bonilla identificada con CC 65781272 quien manifiesta su no conformidad por la demora en la atención en el servicio de urgencias para un hijo suyo de 21 años de edad quien presentaba un cuadro de dolor abdominal, me permito informar lo siguiente: 1. Se realiza llamada vía telefónica con la señora esperanza Bonilla quien me comenta los sucesos 2. Se revisa al historia clínica de la atención realizada a su hijo de nombre Cristian Camilo Forero identificado con Cc 1234640344 3. Luego de revisada la historia clínica se evidencia una historia bien diligenciada con las anotaciones pertinentes, con la indicación inicial de un medicamento antiespasmódico tipo hioscina para mejorar el dolor mientras salía el reporte del coproscópico, pero por aumento de la sintomatología es revalorado y se indican otros exámenes para descartar una pancreatitis, y se ordena la aplicación de un omeprazol con lo cual mejora la sintomatología, los reportes de los paraclínicos son normales por lo que se indica manejo ambulatorio y control por la consulta externa. La salud es un derecho fundamental, pero debido a que en la ciudad se han venido cerrando instituciones que prestan servicios de urgencias tales como la clínica Minerva, Clínica Medimas, clínica medicadiz, todos estos usuarios están buscando un sitio de atención por urgencias sean de consulta externa o de urgencias y es así como los servicios de urgencias del Hospital san Francisco como los del Hospital federico Lleras están atiborrados de usuarios que pertenecen no solamente al régimen subsidiado si no al régimen contributivo, lo que ha hecho imposible que podamos dar una atención en menor tiempo. Siempre que haya la oportunidad con personal suficiente se realiza la clasificación inicial para dar oportunidad de atención a los usuarios que ameriten la priorización. Es importante agradecerle a la usuaria su gran preocupación en la adecuada prestación de los servicios, pero es importante que se tenga el conocimiento claro de las dificultades existentes en el sistema. Esperando poder mejorar día a día en la prestación de los servicios, en medio de la crisis del sector salud .	SANCHEZ
AGO056	AMBALA	16/08/2019	21/08/2019	GUEVANY ALEJANDRO BERMUDEZ	ASIGNACION DE CITAS	SE ACERCARON 3 USUARIOS AL PUESTO DE SALUD DE AMBALA A PEDIR CITA MEDICA EL SR DE FACTURACION NO LE DIO CITAS ARGUMENTANDO QUE NO TENIA CONTRATO CON ASMET SALUD EPS , SIENDO QUE YA TENIAN CONTROL CON MEDICO Y LES DIJO QUE SOLO LES DABA CITA EN EL SAN FRANCISCO	QUEJA	21/08/2019	5/09/2019	14		UNA VEZ RECEPCIONADA LA QUEJA INTERPUESTA POR USTED EN DONDE NOS MANIFIESTA DU INCONFORMIDAD POR LOS INCONVENIENTES PRESENTADOS AL MOMENTO DE ACCEDER A LA PROGRAMACION DE CITA MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD AMBALA QUEREMOS DARLE A CONOCER QUE SERAN TOMADAS LAS MEDIDAS Y CORECTIVOS NECESARIOS QUE PERMITAN MEJORAR DE MANERA PERMANENTE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS Y ANTE TODO LA ATENCION AL USUARIO	DHO

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	FECHA DE RADICAD O OFICINA PQR	NOMBRE USUARIO	SERVICIO INVOLUC RADO	DESCRIPCION DE LA QUEJA	QUEJA, RECLA MOSU GEREN CIA Y/O FELICIT ACION	FECHA DE RADICADO AL COORDINADO R	FECHA DE RESPUES TA	INDICADOR DE OPORTUNIDAD	NUMER O DE RADICA CION RESPUE STA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO
AGO009	SAN FRANCISCO	29/07/2019	30/07/2019	ESPERANZA MENDEZ	FACTURACION	MAL SERVICIO PRESTADO EN FACTURACION ME HICIERON PERDER LA CITA QUE TENIA A LAS 8 Y 15 AM CUANDO LLEGUE FALTABAN 10 PARA LAS 7 ME FACTURARON A LAS 8 Y 10 Y EL DOCTOR NO ME RECIBIO POR EL PROBLEMA DE FACTURACION Y ME EXIJE QUE PONGA LA QUEJA POR ESCRITO	QUEJA	01/08/2019	17/08/2019	17		UNA VEZ RECEPCIONADA LA QUEJA INTERPUESTA POR USTED EN DONDE NOS MANIFIESTA SU INCONFORMIDAD POR LA ATENCION TRECIBIDA Y LOS INCONVENIENTES CAUSADOS AL MOMENTO DE FACTURAR LOS SERVICIOS REQUERIDOS EN EL AREA DE CONSULTA EXTERNA EN LA UNIDAD INTERMEDIA SAN FRANCISCO QUEREMOS DARLE A CONOCER QUE SERAN TOMADAS LAS MEDIDAS Y CORRECTIVO NECESARIOS QUE PERMITAN MEJORAR DE MANERA PERMANENTE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS Y ANTE TODO LA ATENCION AL USUARIO	DHO
AGO012	JORDAN 8 ETAPA	25/07/2019	31/07/2019	MONICA ALEXANDRA BARON	ENFERMERIA	HE ASISTIDO PUNTUALMENTE A MIS CITOLOGIAS Y ULTIMAMENTE NO ME HAN ATENDIDO POR QUE LAS CHICAS NO ESTAN CUMPLIENDO EL HORARIO ESTABLECIDO	QUEJA	01/08/2019	20/09/2019	20	RAGO12	REFERENTE A LA QUEJA RADICADA POR USTED EN EL CENTRO DE SALUD DEL JORDAN 8 ETAPA SE REALIZO LA INVESTIGACION RESPECTIVA Y SE EVIDENCIO QUE LA AUXILIAR ESTA TRABAJANDO BIEN EN EL CENTRO DE SALUD DEL JORDAN 8 ETAPA CON SUS RESPECTIVAS CITAS AL USUARIO	DORA
AGO042	JORDAN 8 ETAPA	9/08/2019	12/08/2019	GLORIA INES LOZANO	MEDICO	FUI AL HOSPITAL JORDAN 8 ETAPA COM OACOMPAÑANTE DE LA SRA GLORIA INES LOZANO Y EL MEDICO NO ME DEJO INGRESAR CON ELLA A LA CONSULTA , LA RESPUESTA FUE QUE SI NO INGRESA SOLO EL PACIENTE NO LA ATENDIA , MALTRATA A LOS PACIENTES	QUEJA	12/08/2019	3/09/2019	22		LA UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE USI ESE HA ENFOCADO LA HUMANIZACION COMO PARTE ESENCIAL DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD FOMENTANDO UN TRATO HUMANIZADO RESPETUOSO Y DIGNO AL USUARIO A TRAVES DE SOCIALIZACION REALIZADAS DENTRO DEL PROGRAMA DE INDUCCION Y REINDUCCION QUE SE REALIZA PERIODICAMENTE A TODOS LOS FUNCIONARIOS ASISTENCIALES Y ADMINISTRATIVOS.	ZAMBRANO
AGO064	JARDIN	20/08/2019	22/08/2019	ALEXANDER RIANO ROMERO	ODONTOLOGIA	TENIA CITA A LAS 8 Y 40 AM CON EL ODONTOLOGO EL DR. DIEGO ECHEVERRY Y ME ATENDIO A LAS 9 Y 30 AM Y ME ATENDIO DE UNA MANERA GROTEZCA	QUEJA	22/08/2019	16/09/2019	25	RAGO064	se da respuesta al requerimiento solicitado por parte de la unidad de salud de ibague con respecto a la reclamacion por el señor alexander romero es por la atencion brindada y no por la asignacion de la cita	EDNA
AGO013	GAVIOTA	30/07/2019	31/07/2019	JAZMIN GONZALEZ	ENFERMERIA	LA SRA QUE ATIENDE DE ENFERMERIA , ATIENDE MUY MAL LA GENTE Y NI LE CONTESTA LE DA LA ESPALDA Y RESPONDE GROSERAMENTE	QUEJA	01/08/2019	29/08/2019	27	RAGO013	REFERENTE A LA QUEJA RADICADA POR USTED EN EL CENTRO DE SALUD DE LA GAVIOTA SE REALIZO LA RESPECTIVA INVESTIGACION Y SE EVIDENCIO QUE LA AUXILIAR ESTA TRABAJANDO BIEN EN EL CENTRO DE SALUD DE LA GAVIOTA SIN EMBARGO NOS PERMITIMOS PEDIR EXCUSAS SI LA ATENCION POR PARTE DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA INSTITUCION NO CUMPLIO CON SUS EXPECTATIVAS .	DORA
AGO030	TOPACIO	22/07/2019	2/08/2019	CLAUDIA BERNAL RAMIREZ	ASIGNACION DE CITAS VIA TELEFONICA	HOY AL LLEGAR A LA CITA DE ODONTOLOGIA ME DOY CUENTA QUE ME HABIAN DADO LA HORA MAL Y CUANDO FUI NO ERA A ESA HORA , CASI PIERDO LA CITA Y LLEVABA MAS DE 2 MESES INTENTANDO SACARLA .	QUEJA	2/08/2019	16/09/2019	30	RAGO030	EN LA LLAMADA REALIZADA POR LA SEÑORA CLAUDIA EL DIA 17 JULIO A LA 4:24 PM SE PUEDE VERIFICAR QUE SE LE ASIGNA UNA CONSULTA ODONTOLOGIA PARA EL DIA 22/07/2019 A LAS 8:00 AM CON LA DRA JOHAN OVALLE EN EL CENTRO DE SALUD TOPACIO LA INFORMACION QUE EL AGENTE BRINDA COINCIDE CON LA QUE SE REGISTRA EN EL SISTEMA POR LO TANTO EL ERROR NO SE PRESENTA POR PARTE DEL CONTACT CENTER	CONTACT CENTER
AGO031	JORDAN 2 ETAPA	30/07/2019	2/08/2019	ASTRID J. PRIETO	ASIGNACION DE CITAS VIA TELEFONICA	PARA SOLICITAR UNA CITA ES MUY DIFICIL PORQUE AL NUMERO TELEFONO QUE SE LLAMA NO CONTESTAN O ESTA OCUPADO ES IMPOSIBLE PARA LAS CITAS MEDICAS	QUEJA	2/08/2019	16/09/2019	30	RAGO031	ME PERMITO INFORMARLE QUE SE HIZO LA RESPECTIVA INVESTIGACION CON EL AREA ENCARGADA , NUESTRA INSTITUCION POSEE DIVERSOS CANALES DE ACCESO A LA PROGRAMACION DE CITAS , ENTRE LAS CUALES TENEMOS EN FORMA PRESENCIAL EN 21 PUNTOS DE ATENCION DISTRIBUIDOS POR TODA LA CIUDAD, EN LAS 4 UNIDADES INTERMEDIAS COMO SON : U.I JORDAN VIII ETAPA, U.I SALADO, U.I SUR Y U.I HOSPITAL SAN FRANCISCO, POR VIA TELEFONICA AL CONTACT CENTER NUMERO 2770333 EL CUAL SE ATIENDE DE 7 AM A 5 PM JORNADA CONTINUA Y LOS SABADOS DE 7 A 12 DEL MEDIO DIA , SE PUEDE REALIZAR TAMBIEN POR LA PAG WEB WWW.USISE.GOV.CO EN EL LINK DE CITAS HTTP://UNICOCC.COM/CITASUSI.HTML.	CONTACT CENTER
AGO032	JORDAN 2 ETAPA	30/07/2019	2/08/2019	HENRY CERQUERA RAMIREZ	ASIGNACION DE CITAS VIA TELEFONICA	LLAMO AL CONTACT CENTER SOLICITO CITA ODONTOLOGICA CONFIANDO QUE ERA ASI ME PRESENTO EN EL PUESTO DE SALUD Y SORPRESA LA SRA YESICA ANDREA PERALTA LA SIGNA CON MEDICO GENERAL POR ESTO PIERDO TIEMPO	QUEJA	2/08/2019	16/09/2019	30		cada llamada es grabada para garantizar la calidad del servicio en este caso no es posible verificar la grabacion ya que no registra datos necesarios para la busqueda de la misma.	CONTACT CENTER

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	FECHA DE RADICAD O OFICINA PQR	NOMBRE USUARIO	SERVICIO INVOLUC RADO	DESCRIPCION DE LA QUEJA	QUEJA, RECLA MOSU GEREN CIA Y/O FELICIT ACION	FECHA DE RADICADO AL COORDINADO R	FECHA DE RESPUES TA	INDICADOR DE OPORTUNIDAD	NUMER O DE RADICA CION RESPUE STA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO
AGO033	SAN FRANCISCO	29/07/2019	2/08/2019	ANA FRACILA OSORIO	ASIGNACION DE CITAS VIA TELEFONICA	DAN UN NUMERO TELEFONICO PARA SACAR CITAS Y CUANDO NO CONTESTAN EL SISTEMA ESTA CAIDO Y NO SE PUEDE SACAR CITA CUANDO SE MARCA EN HORAS DE LA TARDE NO CONTESTAN O ESTA DESCONCETADO	QUEJA	2/08/2019	16/09/2019	30		ME PERMITO INFORMARLE QUE SE HIZO LA RESPECTIVAINVESTIGACION CON EL AREA ENCARGADA , NUESTRA INSTITUCION POSEE DIVERSOS CANALES DE ACCESO A LA PROGRAMACION DE CITAS , ENTRE LAS CUALES TENEMOS EN FORMA PRESENCIAL EN 21 PUNTOS DE ATENCION DISTRIBUIDOS POR TODA LA CIUDAD, EN LAS 4 UNIDADES INTERMEDIAS COMO LOS SON : U.I JORDAN VIII ETAPA, U.I SALADO, U.I SUR Y U.I HOSPITAL SAN FRANCISCO, POR VIA TELEFONICA AL CONTAC CENTER NUMERO 2770333 EL CUAL SE ATIENDE DE 7 AM A 5 PM JORNADA CONTINUA Y LOS SABADOS DE 7 A 12 DEL MEDIO DIA , SE PUEDE REALIZAR TAMBIEN POR LA PAG WEB WWW.USIESE.GOV.CO EN EL LINK DE CITAS HTTP://UNICOCC.COM/CITASUSI.HTML.	CONTAC CENTER
AGO016	SUR	30/07/2019	31/07/2019	YENNY MARCELA MARTINEZ	SALUD MENTAL	FELICITAR A TODO EL EQUIPO MEDICO DEL AREA DE OBSERVACION EN SALUD MENTAL POR SU BUEN TRATO Y DISPOSICION BRINDADA, RESALTAR LA LABOR DEL JEFE OSCAR ROCHA Y EL AUX DE ENFERMERO	FELICITACIONES	01/08/2019	NA	NA	NA	NA	ESTEFANIA
AGO038	SAN FRANCISCO	1/08/2019	6/08/2019	MARIA EMMA RINCON	HOSPITALIZACION	QUIERO FELICITAR A TODO EL GRUPO ASISTENCIAL DEL TERCER PISO	FELICITACIONES	6/08/2019	NA	NA	NA	NA	JEFE MERCEDES
AGO043	NO ESPECIFICA CENTRO DE SALUD O UNIDAD INTERMEDIA	13/08/2019	13/08/2019	CATALINA RAMIREZ	ENFERMERIA	FELICITACIONES A LA ENFERMERA GALINDO RAMIREZ	FELICITACIONES	13/08/2019	NA	NA	NA	NA	DORA
AGO072	JORDAN 8 ETAPA	14/08/2019	21/08/2019	ANONIMO	URGENCIAS	MUCHAS FELICITACIONES A PUESTO DE SALUD URGENCIAS 8 ETAPA LOS DOCTORES TIENEN MUCHA MOTIVACION Y ACTITUDES PARA SUS PACIENTESY GRACIAS AL VIGILANTE	FELICITACIONES	21/08/2019	NA	NA	NA	NA	GENERAL
AGO073	JORDAN 8 ETAPA	6/08/2019	21/08/2019	MARTHA ELVIRA PRADA	URGENCIAS	LA ATENCION MUY BUENA ,RAPIDA , LO UNICO ES QUE EL BAÑO DE HABITACION 106 ESTABA MUY SUCIO PARECE QUE LLEVA UN POCO SIN ASEAR	FELICITACIONES	21/08/2019	NA	NA	NA	NA	GENERAL
AGO008	SAN FRANCISCO	20/07/2019	30/07/2019	KELLY CRISTINA GARZON	FACTURACION	ME QUEJO DE LA FACTURADORA MARIA PEÑA QUIEN EN LA NOCHE DEL 20 DE JULIO , PRESTO UN PESIMO SERVICIO, DESHUMANIZADO Y SIN DEBIDA ORIENTACION	QUEJA	01/08/2019					DHO
AGO015	SAN FRANCISCO	22/07/2019	31/07/2019	BLANCA SUAREZ Y OTROS	VIGILANCIA	INFORMARLES LA FALTA DE CALIDEZ HUMANA DE LOS VIGILANTES , EL SR LOPEZ PARA QUE TENGA CAPACITACION CON LOS PACIENTES QUE EXPRESAN Y DEMUESTRAN DOLOR FUERTE, POR FAVOR ENVIARLOS AL SENA PARA UN TALLER EN RELACIONES HUMANAS	PETICION	01/08/2019					ANGELA MURILLO
AGO035	SAN FRANCISCO	31/07/2019	2/08/2019	MARIA ALEJANDRA SUAREZ	LABORATORIO	ME HICE PARCIAL DE ORINA Y NO ME HA LLEGADO LOS RESULTADOS Y AHORA ESTOY VOLVIENDO A MANDAR LA PRUEBA CON FECHA DE HOY 1 DE AGOSTO	QUEJA	2/08/2019					LABORATORIO
AGO036	FRANCIA	6/08/2019	6/08/2019	YOLANDA IZQUIERDO R	LABORATORIO	PONGO EL CONOCIMIENTO LE PESIMO SERVICIO DE LABORATORIO EN LA SEDE LA FRANCIA LA PERSONA ENCARGADA SOLO RECIBE ORDENES HASTA LAS 7 AM , SI ES DESPUES DE LAS 7 AM NO SE PUEDE ACCEDER AL SERVICIO YA QUE ALLI MANEJAN HORARIO IMPUESTO POR ESA SEDE	QUEJA	6/08/2019					LUZ MERY

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	FECHA DE RADICAD O OFICINA PQR	NOMBRE USUARIO	SERVICIO INVOLUC RADO	DESCRIPCION DE LA QUEJA	QUEJA, RECLA MOSU GEREN CIA Y/O FELICIT ACION	FECHA DE RADICADO AL COORDINADO R	FECHA DE RESPUES TA	INDICADOR DE OPORTUNIDAD	NUMER O DE RADICA CION RESPUE STA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO
AGO039	GAVIOTA	12/08/2019	12/08/2019	ANGIE BARRAGAN	ENFERMERIA	LA ENFERMERA MERCEDE, ES UNA PERSONA GROSERA CON LOS USUARIOS Y NO RESPETA ORDEN DE CITA NI LLEGADA ESTAMOS CANSADOS DE SU MALA ATENCION	QUEJA	12/08/2019					DORA
AGO044	SAN FRANCISCO	13/08/2019	13/08/2019	MARTHA CECILIA ROJAS	MANTENIMIENTO	LA CHAPA DEL BAÑO PUBLICO ESTA DAÑADA Y COLOCAR UN PASADOR PARA MAS SEGURIDAD DE LOS LABORATORIOS	QUEJA	13/08/2019					MANTENIMIENTO
AGO048	JORDAN 8 ETAPA	21/08/2019	21/08/2019	MARIA ELVIA DIAZ	LABORATORIO	ME ATENDIERON DE ULTIMAS SIENDO ADULTO MAYOR CON 81 AÑOS Y ME SACAN LA MUESTRA Y DESPUES VOLVER AL SIGUIENTE DIA YO SOY DE ESCASOS RECURSOS	QUEJA	21/08/2019					LABORATORIO
AGO049	JORDAN 8 ETAPA	8/08/2019	21/08/2019	MONICA SANCHEZ	ENFERMERIA	DEJAR A ARGELIA BARBOSA EN EL LABORATORIO ES UNA GRAN PERSONA Y UNA EXCELENTE ENFERMERA	PETICION	21/08/2019					LABORATORIO
AGO050	JORDAN 8 ETAPA	8/08/2019	21/08/2019	BLANCA LIBIA TRALAVIÑA	LABORATORIO	DEJAR A LA SRA ARGELIA BARBOSAES UNA EXCELENTE PERSONA	PETICION	21/08/2019					LABORATORIO
AGO051	JORDAN 8 ETAPA	8/08/2019	21/08/2019	RAQUEL CORTES	LABORATORIO	DEJAR A LA SRA ARGELIA BARBOSAES UNA EXCELENTE ENFERMERA	PETICION	21/08/2019					LABORATORIO
AGO052	JORDAN 8 ETAPA	8/08/2019	21/08/2019	LUZ CELI CELEMIN	LABORATORIO	DEJAR A LA SRA ARGELIA BARBOSA ES UNA GRAN PERSONA	PETICION	21/08/2019					LABORATORIO
AGO053	SAN FRANCISCO	21/08/2019	21/08/2019	MARLENY GONZALEZ	ASIGNACION DE CITAS VIA TELEFONICA	EL SERVICIO DE LLMADA ES MUY DEMORADO, UNO ESPERA Y CUANDO FALTA UN LUGAR PARA SER ATENDIDO CUELGAN LA LLAMADA	QUEJA	21/08/2019					CONTACT CENTER
AGO054	SAN FRANCISCO	21/08/2019	21/08/2019	CIELO DEL S ANGE	VIGILANCIA	QUEJA AL VIGILANTE OSPINA INGRESE CON LA NIÑA QUE SE ENCUENTRA EN PROTECCION POR EL ICBF LA NIÑA PRESENTABA UNA FIEBRE LE PEDI QUE ME DEJARA INGRESAR ME DIJO QUE TENIA QUE ESPERAR Y NOSOTROS CON LA NIÑA EN BRAZOS YA QUE LA NIÑA NO PODIA CAMINAR UNA SRA ME DIJO QUE INGRESARA PARA TOMARLE LA TEMPERATURA Y UNA A ENFERMERA ERA UNA GORDA ME DIJO QUE QUERIA Y NO ME DEJARON INGRESAR	QUEJA	21/08/2019					ANGELA VIGILANCIA
AGO058	ARADO	20/08/2019	21/08/2019	PAULA ALEXANDR A TIQUE	ENFERMERIA	LA ENFERMERA YAMILE ME DIJO QUE NO ME VOLVIA ATENDER EN EL CENTRO DE SALUD DEL ARADO POR QUE YO LE HICE UN RECLAMO QUE NOS RESPETARA LOS TURNOS POR ORDEN DE LLEGADA Y ME DIJO QUE NO ME IBA ATENDER Y TAMBIEN EL MEDICO JUAN DAVID VARGAS	QUEJA	21/08/2019					DORA

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	FECHA DE RADICAD O OFICINA PQR	NOMBRE USUARIO	SERVICIO INVOLUC RADO	DESCRIPCION DE LA QUEJA	QUEJA, RECLA MOSU GEREN CIA Y/O FELICIT ACION	FECHA DE RADICADO AL COORDINADO R	FECHA DE RESPUES TA	INDICADOR DE OPORTUNIDAD	NUMER O DE RADICA CION RESPUE STA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO
AGO060	JARDIN	21/08/2019	21/08/2019	MARTHA ZAPATA CORTES	ASIGNACION DE CITAS VIA TELEFONICA	PIDO EL FAVOR QUE VUELVAN A DAR CITAS PERSONALMENTE , POR TELEFONO NO , NO CONTESTAN Y SE NOS VOLVIO UN PROBLEMA	QUEJA	21/08/2019					CONTAC CENTER
AGO061	JARDIN	21/08/2019	21/08/2019	MARIA AROCA	ASIGNACION DE CITAS	PARA QUE NOS DEN CITAS EN EL CENTRO DE SALUD POR QUE POR TELEFONO NO CONTESTAN	QUEJA	21/08/2019					CONTAC CENTER
AGO062	JORDAN 2 ETAPA	21/08/2019	22/08/2019	SORAIDA MARTINEZ	ASIGNACION DE CITAS	ME PERMITO INFORMAR QUE EL DIA DE AYER EL CALL CENTER O LINEA 2770333 E REGISTRARON CITA MEDICA PARA DOS NIÑAS DEL ICBF PARA EL JORDAN 2 ETAPA CON LA SORPRESA QUE LOS DIAS MIERCOLES NO ATIENDEN EN ESA SEDE , ESPERO NO TENER PROBLEMAS PARA SACAR NUEVAMENTE LA CITA	QUEJA	22/08/2019					CONTAC CENTER
AGO063	JORDAN 2 ETAPA	8/08/2019	22/08/2019	LINA PAOLA QUINTERO	ASIGNACION DE CITAS	LLAMO AL CONTAC CENTER A SACAR UNA CITA MEDICA, VOY AL CENTRO MEDICO Y M DICEN QUE ME DIERON FUE CITA ODONTOLOGICA , ME PARECE UNA FALTA DE RESPETO	QUEJA	22/08/2019					CONTAC CENTER
AGO065	CIMA	13/08/2019	22/08/2019	ANGIE PAOLA GOMEZ ORTIZ	MANTENIMIENTO	POR FAVOR ARREGLEN LOS EQUIPOS MEDICOS YA LLEVO 2 CONTROLES Y NO PUEDO ESCUCHAR EL LATIDO DEL CORAZON DEL BB POR QUE ESTA DAÑADO	QUEJA	22/08/2019					MANTENIMIENTO/ DORA
AGO066	CIMA	22/08/2019	22/08/2019	KELLY MARGARITA AMOR	ENFERMERIA	SIEMPRE QUE VENGO A LA USI CIMA NO ENCUENTRO LA ENFERMERA SON LAS 3 Y 45 PM Y SIEMPRE TIENE QUE IRSE UNO SIN LA ATENCION , SOLICITO QUE POR FAVOR PONGAN UNA ENFERMERA QUE QUIERA TRABAJAR Y TENGA TIEMPO PARA LOS USUARIOS	QUEJA	22/08/2019					DORA
AGO067	CIMA	9/08/2019	22/08/2019	JESSYCA TATIANA RAMIREZ	ENFERMERIA	SIEMPRE QUE SACO CITA DE CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE MI HIJO , COMO EL DIA DE HOY LA ENFERMERA ENCARGADA NO ESTA, LO MISMO PASA CON VACUNAS, NECESITO PRONTA SOLUCION POR QUE ESTA VULNERANDOME EL DERECHO A LA SALUD DE MI HIJO	QUEJA						DORA

Fuente: Oficina de SIAU

MES DE SEPTIEMBRE DE 2019

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIENTO
SEP001	SUR	15/08/2019	2/09/2019	FLOR ALBA POLO	FARMACIA NUEVA EPS	VINE CON UN DOLOR DE ESTOMAGO INTESO ME FORMULO EL MEDICO 15 DE OMEPRAZOL Y ME DIERON 3 Y BULTILBROMURO DE HISOSINA TABLETAS Y ME FORMULO 10 ME DIERON 9 Y VENGO A RECLAMAR Y ME DIJERON QUE NO	QUEJA	2/09/2019	5/09/2019	3	RSEP001	EN LO REFERENTE A SU QUEJA RESPECTO A LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS EN LA UNIDAD INTERMEDIA SL SUR ME PERMITO INFORMARLE QUE SE ESTAN REALIZANDO LOS TRAMITES PERTINENTES CON LA RESPECTIVA NOTIGIFICACION AL AREA ENCARGADA CON EL FIN DE CORREGIR LAS FALENCIAS PRESENTADAS Y DE ESTA ,MANERA PODER OFRECERLE UNA ATENCION CON CALIDAD	DR. ZAMBRANO	17/09/2019
SEP002	TOPACIO	17/08/2019	2/09/2019	ANONIMO	ASIGANACION CITAS PRESENCIAL	QUE VINIMOS A LAS 4:30 AM DE LA MAÑANA REPARTIERON FIACHAS A LA 7 AM Y POR TELEFONO ME GASTE MAS DE 5000 Y NO CONTESTAN POR ESO NOS VINIMOS OBLIGATORIO HACER FILA EL FUNCIONARIO DEL PUESTO DE SALUD QUE PRIMERO TIENE QUE FACTURAR Y DESPUES NOS ATENDIA PARA DARNO LA CITA A LOS 8 DIAS HASTA MAS EN EL PUESTO DE SALUD TOPACIO	QUEJA	2/09/2019	6/09/2019	4	RSEP002	DANDO CUMPLIMIENTO A LOS PROTOCOLOS Y DIRECTRICES ESTABLECIDAS PARA RESOLUCION DE RESPUESTA DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS PRESENTADAS EN CADA UNA DE LA UNIDADES INTERMEDIAS DE SALUD DE IBBAGUE Y DEA CUERDO A LA QUEJA DE UN USUARIO ANONIMO CON FECHA DEL 17 AGOSTO DEL PRESNETE AÑO NOS PERMITIMOS INFORMAR QUE SERAN TOMADAS LAS MEDIDAS Y CORECTIVOS NECESARIOS QUE PERMITAN MEJORAR DE MANERA PERMANETE LA PRESTACION D ELOS SERVICIOS Y ANTE TODO LA ATENCION AL USUARIO	DHO CONTACTO	17/09/2019
SEP003	SAN FRANCISCO	22/08/2019	2/09/2019	LUZ AMPARO RUIZ	URGENCIAS	SERVICIO DE ENFEREMERIA ES DEMASIADO DEMORADO POR FAVOR NO JUGAR CON LA SLUD DE LAS PERSONAS	QUEJA	02/09/2019	6/09/2019	1	RSEP003	ME PERMITO INFORMAR QUE DEBIDO AL ALTO NUMERO DE USURAIOS NO HA SIDO POSIBLE DARLES UNA MAYOR PRIORIDAD A LOS MENORES DE EDAD Y A LOS ADULTOS MAYORES, SE ESTA ESTUDIANDO CON LA GERENCIA LA POSIBILIDAD DE PODER IMPLANTAR UN VERDADERO TRIAGE CON MAYOR NUMERO DE TRABAJADORES PARA PODR ORGANIZAR LA ATENCION DE ESTOS GRUPOS ETEREOS.	DR. SANCHEZ	17/09/2019
SEP004	SAN FRANCISCO	23/08/2019	2/09/2019	BENEDICTO SUAREZ GALINDO	LABORATORIO	EL DIA MARTES D20 DE AGOSTO TRAJE UNA MUESTRA ORDENADA POR UN ESPECIALISTAS DE ORINA PARA UROCULTIVO LA CUAL VINE A RECLAMAR HOY VIERNES EN HORAS DE LA TARDE Y ME SALEN CON EL CUENTO QUE LA ORINA HABIA SALIDO INFECTADA Y SUPONGO QUE ESO ES MENTIRA LO CUAL FUE PERDIDA Y PARA SALIR DEL PASO LA RAZON QUE MEDAN ES QUE ESTABA INFECTADA SIN EVIDENCIA ALGUNA	QUEJA	2/09/2019					LABORATORIO	17/09/2019
SEP005	SAN FRANCISCO	3/09/2019	3/09/2019	ANONIMO	URGENCIAS	MUCHAS FELICITACIONES PARA LAS SECRETARIAS ENFERMERA Y LOS VIGILANTES QUE ESTAN EN ACCION Y LAS DOCTORAS Y DOCTORES QUE MANTIENE CON EL STRESS PRESTANDO SERVICIO DIA Y NOCHE Y LOS DEMAS GRACIAS POR SUS ACTITUDES Y SUS EXPRESIONS Y SU PRESENCIA Y EL MODO DE ATENCIONES QUE NOS BRINDAN CADA DIA Y NOCHE ATENCION A LOS USUARIOS QUE SON DESORDENADOS Y NO HAY RESPETO POR LOS MEDICOS QUE ESTAN DIA Y NOCHE DIOS NOS AMA A TODOS SOMOS HIJOS PREFERIDOS PARA EL ORGULLO PARA	FELICITACION	3/09/2019	NA	1	NA	NA	NA	18/09/2019

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRSD	COORDINADOR ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIENTO
						CAPACES DE PERDONAR LAS IGANORANCIA EL ESCLAVO DEL PECADO PURO FILOISO ANIMALES NO COMPRENDEN LAS RAZONES LO QUE HACEMOS POR LA IRA CASCA Y PACIFIAC DE LA IRA QUE LOS MANDO LO QUE NACIERON LOS QUE DIOS LOS BENDIGA								
SEP006	SALADO	6/09/2019	6/09/2019	RUBEN VASQUEZ RICAUTE	LABORATORIO	SE TRASLADO ADULTO MAYOR A LA TOMA DE MUESTRA A LA USI DEL SALADO PERO ME INFORMA QUE LLEGO TARDE LLEGANDO A LAS 815 AM Y QUE YA NO ES POSIBLE TOMAR LAS MUESTRAS POR ESTO YA SE SE LA RECOGIAMOS ENTONCES DECIDI TRASLADA AL ADULTO MAYOR A LA USI DEL SAN FRANCISCO DONDE MUY AMABLEMENTE ME COLABORARON ATT VIVIANA RAMIREZ PATINADORA JARDIN DE LOS ABUELOS	QUEJA	6/09/2019					LABORATORIO	21/09/2019
SEP007	SAN FRANCISCO	29/08/2019	6/09/2019	LEONILDE CABEZAS ZARTA	SOLICITUD DE CIRUJIA	MANIFIESTO QUE HASTA LA PRESENTE FECHA NO SE ME HA REALIZADO LA CIRUGIA EN MIS RODILLAS NECESITO URGENTE SE ME ATIENDA ESTOY MUY ENFERMA	QUEJA	6/09/2019	20/09/2019	10	RSEP007	DE ACUERDO A SU INCONFORMIDAD ME PERMITO INFORMAR QUE SE DEBE REALIZAR UN PROCESO QUE SE INICIA DESDE LA CITA MEDICA HASTA LLEGAR A UN ESPECIALISTA SEGUN SU DIAGNOSTICO PARA QUE ORDENE LA CIRUGIA LA UNIDAD DE SLAUD DE IBAGUE ESE USI NO REALIZA AUN CIRUGIAS YA QUE SOMO UNA ENTIDA DE I NIVEL DE COMPLEJIDAD SU CITA MEDICA QUEDA ASIGANDA PARA EL PROXIMO 27 DE SEPTIEMBRE 2019 A LAS 8 45 AM CON EL DOCTOR OSCAR APARICO PARA QUE INICIE EL PROCESO	ATENCION AL USUARIO	21/09/2019
SEP008	JORDAN 8 ETAPA	7/09/2019	10/09/2019	LUZ YATHE ESPINOSA	MEDICO	LA DRA NATALIA BAUTISTA NO QUISO ATENDERME QUE POR QUE NO ERA URGENCIAS LA TRATE DE MAMITA ME PASE ESTO Y AQUEULLO Y DE UNA VEZ SE ENOJO POR QUE NO LA LLAMARA ASI QUE ME DIRIJI ERA COMO DOCTOR UNA GROSERA INEFICIENTE GROSERA Y MAL TRATO	QUEJA	10/09/2019	11/09/2019	1	RSEP008	ME PERMITO INFORMARLE QUE SE ESTAN REALIZANDO LOS TRAMITES PERTINENTES CON LA RESPECTIVA NOTIFICACION A LA DOCTORA CON EL FIN DE CORREGIR LAS FALENCIAS PRESENTADAS Y DE ESTA MANERA PODER OFRECER NUESTRO SERVICIO CON CALIDAD	DR. ZAMBRANO	25/09/2019
SEP009	SALADO	5/09/2019	6/09/2019	YURANY ALEXANDRA PINEDA GARCIA	MEDICO	LLEGAMOS ANTES DE LA HORA QUE FACTURAMOS TENIA LA CITA A LAS 7:45 AM Y ERAN LAS 9 AM Y NO ME HABIAN LLAMADO LE PREGUNTO QUE POR QUE NO ME HJABAI LLAMADO Y MEDIJO QUE SI HABIA LLAMADO QUE YA ME TENIA TACHADA Y EL DOCTOR NUNCA ME LLAMO Y NECESOITO CON URGENCIA DON EL DOCTOR LEONIDAS SALAZAR	QUEJA	06/09/2019	11/09/2019	3	RSEP009	ME PERMITO INFORMARLE QUE SE ESTAN REALIZANDO LOS TRAMITES PERTINENTES CON LA RESPECTIVA NOTIFICACION A LA DOCTOR CON EL FIN DE CORREGIR LAS FALENCIAS PRESENTADAS Y DE ESTA MANERA PODER OFRECER NUESTRO SERVICIO CON CALIDAD	ZAMBRANO	21/09/2019
SEP010	SALADO	5/09/2019	6/09/2019	YURANY OSORIO YATE	MEDICO	LLEGAMOS ANTES DE LA HORA ASIGNADA Y FACTURE TENIA CITA A LAS 8 AM SE LLEGARON LA 9:10 AM Y NUNCA NOS LLAMO Y SUPUESTAMENTE EL NOS LLAMO PERO NO FUE ASI Y NOS TACHO DE LA LISTA Y NO NOSQUEIZO ATNERDER LA CITA ERA CON EL DOCTRO LEONIDAS SALAZAR	QUEJA	6/09/2019	11/09/2019	3	RSEP010	ME PERMITO INFORMARLE QUE SE ESTAN REALIZANDO LOS TRAMITES PERTINENTES CON LA RESPECTIVA NOTIFICACION A LA DOCTOR CON EL FIN DE CORREGIR LAS FALENCIAS PRESENTADAS Y DE ESTA MANERA PODER OFRECER NUESTRO SERVICIO CON CALIDAD	ZAMBRANO	21/09/2019

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRSD	COORDINADOR ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIENTO
SEP011	SAN FRANCISCO	4/09/2019	5/09/2019	OMAR GUZMAN	MEDICO	NO FUJ ATENDIDO A LA HORA PROGRAMADA Y NO PUDE ESPERAR 2 HORAS POR QUE TENIA QUE RECOGER UN MENOR DE ESDA DR. RODRIGO RODRIGUEZ	QUEJA	5/09/2019	11/09/2016	4	RSEP011	EN RELACIONADO A SU QUEJA RESPECTO AL DOCTOR RODRGO RODRIGUEZ ME PERMITO CIOMUNICARLE QUE SE ESTAN REALIZANDO LOS TRAMITE CORRESPONDIENTES CON LA RESPECTIVA NOTIFICACION AL DOCTOR CON EL FIN DE CORREGIR LAS FALENCIAS PRESENTADAS Y DE ESTA MANERA PODER OFRECER NUESTRO SERVICIOS CON CALIDAD	ZAMBRANO	20/09/2019
SEP012	SAN FRANCISCO	3/09/2019	5/09/2019	ANA ISABEL GARCIA RAMIREZ	MEDICO	ATENTAMENTE INFORMO QUE LAS CITAS DE MEDICO GENERAL NO FUJ ATENDIDO A LA HORA PROGRAMADA Y NO PODIA ESPERAR 2 HORAS POR QUE TENIA QUIE RECOGER UN MENOR DE EDAD DR RODRIGO RODRIGUEZ NO HAN SIDO ATENDIDAS EN EL HORARIO ASIGNADO DE PAULA RAMOS CITA SEP3 19 HORA 5.30PM Y DE JEISON FABIAN GARCIA 5.30PM EL MEDICO ESTA ATENDIENDO A ESTA HORA 6.10 PM A A PACIENTES DE LAS 4 PM ANA ISABEL GARCIA CC 1006129700	QUEJA	5/09/2019	11/09/2019	4	RSEP012	ME PERMITO INFORMARLE QUE SE ESTAN REALIZANDO LOS TRAMITES PERTINENTES CON LA RESPECTIVA NOTIFICACION A LA DOCTOR CON EL FIN DE CORREGIR LAS FALENCIAS PRESENTADAS Y DE ESTA MANERA PODER OFRECER NUESTRO SERVICIO CON CALIDAD	ZAMBRANO	20/09/2019
SEP013	JORDAN 8 ETAPA	1/09/2019	5/09/2019	CRISTIAN MORENO	VIGILANCIA	QUE INDINANTE CON EL SERVICIO DE URGENCIAS DEL JORDAN 8 AYER FUJ CON MI HIJA MUY ENFERMA EN Y NI EL PORTERO ESTABA EN EN LA PUERTA PARA NADA Y DE REPESO SE ESCAPO UN SEÑOR QUE SUFRIA DE TRASTORNO MENTAL Y NI EL PORTERO ESTABA EN LA PUERTA Y LAS ENFERMERAS NO PUDIERON HACER NADA POR QUE EL SITIO ESTABA MUY LLENO Y PARA REMATAR EL SEÑOR PORTERO SE APAREDCIO COMO A LA HORA Y OLIA A ALCOHOL QUE SECARO VENIR A TRABAJAR ASI PARA QUE LE PONGAN MAS CUIDADO A ESO GRACIAS	QUEJA	5/09/2019	1/10/2019	18	RSEP013	DE ACUERDO A LO ANTERIOR DE ANTEMANO PEDIMOS DISCULPAS POR INCOMODIDAD QUE LE PUDO GENERADO ESTA SITUACION TAMBIEN LE INFORMAMOS QUE EL GUARDA UBICADO EN LA PUERTA DEL SERVICIO DE URGENCIA SE ENCONTRABA REALIZANDO OTRAS LABORES PROPIAS DE SU CARGO SESAFORTUNADAMENTE SE DEMORO MAS DE LO OPORTUNO POR LO CUAL SE LE HIZO EL RESPECTIVO LLAMDO DE ATENCION Y SE TOMO LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA ESTO NO SE VUELVE A PRESENTAR	ANGELA MURILLO	20/09/2019
SEP014	JORDAN 2 ETAPA	28/09/2019	06/092019	LUISA FERNANDA URJUELA	FACTURACION	LA PRESENTE ES PARA DAR QUEJA DE UNA PÉRSONA LLMADA JESSICA ANDREA PERALTA LA CUAL NOS DIO LA CITA PARA LA 3:50 PM Y ERA A LA 3:00PM ME PARECE UNA FALTA DE RESPETO YA QUE NOSOTROS VIVIMOS MUY LEJOS Y ME HACEN PERDER TIEMPO Y PLATA	QUEJA	06/09/2019	1/10/2019	17	RSEP014	UNA VEZ RECEPCIONADA LA QUJA INTERPUESTAS POR USTED EN DONDE NOS MANIFIETS SU CONFORMIDAD ENN LA ASIGNACION DE CITA MEDICA EN DONDE LE INDICARON HORA ERRADA QUEREMOS DARLE A CONOCER QUE SERA N TOMADAS LAAS MEDIDAS Y CORRECTIVOS NECESARIOS UQ EPERMITAN MEJORAR DE MANERA PERMANENTE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOSY ANTE TODO LA ATENCION AL USUARIOS	DHO	21/09/2019
SEP015	SALADO	4/09/2019	6/09/2019	LEIDY JHOANA SANCHEZ	FACTURACION	FALTE A UNA CITA ODONTOLOGIA EL DIA LUNES 28 DE AGOSTO AL PRGUNTAR QUE DEBIA DE AHGER PARA QUE QUITARAN LA MULTA ME ORIENTARON QUE VINIERA EL SAN FRANCISCO A LAS 9:30 AM QUE AQEUI ME RESOLVIAN	QUEJA	6/09/2019	1/10/2019	17	RSEP015	UNA VEZ RECEPCIONADA SU PETICION EN DODNE MANIFIESTA LA NECESIDAD DE REPROGRAMACION DE CITAS ODONTOLOGICAS QUEREMOS COMUNICARLES QUE DENTRO D ELOS PROTOCOLOSS ESTBLECIDOS POR LA UNIDAD DE IBAGUE PARA USUARIOS QUE POR DIFERENTES MOTIVOS FALTAN A SUS CITAS MEDIUCAS Y ODONTOLOGICAS PROGRAMADAS ES NECESARIO PARTICIPEN EN UNA CHARLA PEDAGOGICA LAS CUALES SE REALIZAN MIERCOLES 1:40PM HOSPITAL SNA FRANCISCO JUEVE UNIDAD INTERMEDIA SUR 1:40pm	DHO	21/09/2019

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRSD	COORDINADOR ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIENTO
SEP016	SALADO	5/09/2019	6/09/2019	ANONIMO	FACTURACION	PARA INFORMARLES Q LOS SEÑORES DE SALUD DELICADOS HIPERTENCIA Y HAY NO REPARTIERON FICHA MEDICA Y DE CITA DE ODONTOLOGIA JUEVES 5 SEPTIEMBRE 2019 Y EL SEÑOR LLEGO TARDE Y LO QUE DICE QUE ESTA EN REPLAZO Y NOS DICE A LAS 7 35 MAÑANA QUE NO VA DAR CITA O PORQUE NO AVISAN Y SE LEVANTA Y NOS DICE QUEU NO VAN A RESPARTIR LAS CITAS Y ATENDER BIEN SOMOS PERSONAS QUE NECESITAMOS EL SERVICIO MUCHAS GRACIAS ATT BENEFICIARIA ATENDER BIEN AL PUEBLO DE IBAGUE COMUNA 8	QUEJA	06/09/2019	1/09/2019	17	RSEP016	DANDO CUMPLIMIENTO A LOS PROTOCOLOS Y DIRECTRICES ESTABLECIDAS PARA LA RESOLUCION Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS EN CADA UNA DE LAS UNIDADES DE SALUD DE IBAGUE Y DE ACUERDO A LA QUEJA DE UN USUARIO ANONIMO CON FECHA DEL 10 DE SEPTIEMBRE DEL PRESENTE AÑO NOS PERMITIMOS INFORMAR QUE SERAN ROMADAS LAS MEDIDAS Y CORECTIVOS NECESARIOS QUE PERMITAN MEJORAR DE EMANERA PERMANENTE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS Y ANTE TODO LA ATENCION AL USUARIO	DHO	21/09/2019
SEP017	JORDAN 8 ETAPA	5/09/2019	5/09/2019	ANONIMO	ASIGNACION CITAS	QUE POR FAVOR CONTESTEN ESE TELEFONO 2770333 POR QUE LLAMA Y NUNCA CONTESTAN	QUEJA	5/09/2019					CONTACT CENTER	20/09/2019
SEP018	JORDAN 8 ETAPA	4/09/2019	5/09/2019	ANONIMO	ASIGNACION DE CITAS	NO ESCRIBO MI NOMBRE NI MI NUMERO DE DOCUMENTO PORQUE SEPUES ASI PEOR QUE ESE TELEFONO NUNCA LO CONTESTAN LO LEVANTARAN Y LUEGO LO DESCOLGARAN A NINGUNA HORA CONTESTAR ESTOY MAMADA DE LLAMAR VOY A PONER LA QUEJA EN EL MINISTERIO DE SALUD EN BOGOTA	QUEJA	5/09/2019					CONTACT CENTER	20/09/2019
SEP019	JORDAN 8 ETAPA	9/09/2019	6/09/2019	OSCAR DIAZ	CITOLOGIA	NUEVA ESP SOLICITO RESPETABLEMENTE QUE EN LOS EXAMENES DE CITOLOGIAS AYA MEDICOS PACEIENTE MAS NO APRENDICES Y QUE EL DERECHO DE LOS USUARIOS NO REBAJA LA PRIVACIDAD AGRADESCO SU LLAMADA DE ATENCION A LOS MEDICOS COMO DOS ESTUDIANTES	QUEJA	6/09/2019					JEFE DORA	21/09/2019
SEP020	URIBE		6/09/2019	JAHEL ZABALA AMOROC HO	ENFERMERIA	PARA PONER EN CONOCIMIENTO UNA IRREGULARIDAD EN EL BARRIO URIBE EN LA UCI MI ABUELA UNA SÑORA CON PROBLEMAS PSIQUIATRICOS DIABETICOS VIENE A PEDIR CITA PARA CONTROLES MENSUALES Y LLEGO DESEA UNA CITA POR QUE TIENE SUS PIES INFLAMADOS LA SEÑORA DEL ASEO GLORIA MUY GROSERA LE NIEGA LA CITA CUANDO SU PRIORIDAD Y PUESTO DE TRABAJO NO ES DE DAR CITAS NO ES LA PRIMERA VEZ QUE SUCEDE ESO CON ESA SEÑORA Y LE HABIAN PUESTO QUE AUN SEÑOR DE LA SECRETARIA DE SALUD Y NO HAN HECHO NADA AL RESPECTO ES UNA MUJER GROSERA ESA SEÑORA GLORIA LA DEL ASEO FUI YO MARCELA NAVARRO HACERLE EL RECLAMO SE ALTERO ME ATACO ME NEGÓ EL PAPEL PARA PONER LA QUEJA ME CERRO LA PUERTA DE CUBICULO	QUEJA	6/09/2019					ANGELA DHO	21/09/2019

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRSD	COORDINADOR ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIENTO
						DE CITAS NO ESA UNA PERSONA ADECUADA PARA DICHO TRABAJO								
SEP021	SAN FRANCISCO	29/08/2019	6/09/2019	ANONIMO	URGENCIAS	ME PARECE QUE EL HOSPITAL SAN FRANCISCO ACA HAY ARTOS MEDICOS HCE FLATA QUE TNEGAN PARA CIRUJIAS HACE FALTA PARA RESPIRATORIAS HACE FALTA MAS MEDICAMENTOS HACE FALTA MAS COMIDAS PAR AUSUARIOS ENFERMOS	PETICION	6/09/2019	20/09/2019	10	RSEP021	Me permito informarle que debido al alto número de usuarios nos ha sido imposible darles una mayor prioridad a menores de edad y a los adultos mayores, se está estudiando con la gerencia la posibilidad de poder implantar un verdadero triage con mayor número de trabajadores para poder organizar la atención de estos grupos etéreos.	DR. SANCHEZ	21/09/2019
SEP022	SAN FRANCISCO	23/09/2019	23/09/2019	FAISULY CARDOSO	URGENCIAS	NO SE LE DA PRIORIDAD A LOS MENORES DE 5 AÑOS PONIENDO EN RIESGO LA SALUD DEL MENOR AL ESTAR MAS DE 3 A 4 HORAS EN SALA, ADEMAS LA VIGILANTE DEL AREA DE RX SE ENCONTRO DOS VECES DURMIENDO Y EL DE URGENCIAS LA PERSONA MAS DESPOTA Y GROSERA DONDE ESTA LA PRIORIDAD AL MENOR	QUEJA	6/09/2019	6/09/2019	0	RSEP022	Me permito informarle que debido al alto número de usuarios nos ha sido imposible darles una mayor prioridad a menores de edad y a los adultos mayores, se está estudiando con la gerencia la posibilidad de poder implantar un verdadero triage con mayor número de trabajadores para poder organizar la atención de estos grupos etéreos.	DR. SANCHEZ	21/09/2019
SEP023	SAN FRANCISCO	24/08/2019	6/09/2019	ANGIE OSPINA SOLANILLA	URGENCIAS	LA USUARIA DE MEDIMAS EMILY SOFIA CARRION OSPINA CON NUMERO DE REGISTRO CIVIL 1110603568 DE IBAGUE ESTUVO EN URGENCIAS Y DIARREA EN LAS CUALES SE DESCOMPENSA VOMITOS FIEBRE Y DIARREA EN LOS CUALES SE DESCOMPENSA Y ESTUVO DOS DIAS DONDE LO UNICO QUE SE HIZO FUE DECIR QUE ESTABA MUY BIEN Y SEGUIA CON LOS MISMOS SINTOMAS QUE ESTABA MUY BIEN Y SEGUIA CON LOS MISMOS SINTOMAS SE LE HICIERON UN EXAMEN Y AL MOMENTO DE TANTA DEMORA PARA VER LOS RESULTADOS DICE EL VIGILANTE QUE SOLO HAY UNA ENFERMERA PRESTANDOLES EL SERVICIO A MAS DE 50 PERSONAS ENFERMAS.	QUEJA	6/09/2019	6/09/2019	0	RSPE023	ME PERMITO INFORMAR QUE SE REVISÓ LA HISTORIA CLINICA EN LA CUAL HAY CONSTANCIA QUE AL MOMENTO DE LA CONSULTA NO PRESENTABA ALTERACION ALGUNA LO QUE SOLICITABA ERA UNA COSNTANCIA DE UN CUADRO DE TRES MESSE DE LA EVOLUCION SE LE SOLICITO UN HEMOGRAMA QUE QUEDO PENDIENTE SE U TOMA Y ES CIERTO HAY ALGUNA DEMORA EN EL PROCESO DE TOMA DE LABORATORIOS POR QUE ESTAMOS DESBORDADOS EN EL ALTO JNUMERO DE USUARIOS QUE SOLICITAN ATENCION POR URGENCIAS QUE EN MUCHOS CASOS DEBERIAN ASITIR POR LA NUEVA CONSULTA EXTERNA	DR. SANCHEZ	21/09/2019
SEP024	SAN FRANCISCO	27/08/2019	6/09/2019	LAURA VALENTINA CUBIDES	URGENCIAS	MI HIJA ASISTIO EL 26 DE AGOSTO 2019 AL SERVICIO DE URGENCIAS EL CUAL EN DOC LUIS FELIPE BOCANEGRA TRATO MAL A MI ESPOSA YQ QUE CORRESDE LA NUEVA EPS CONTRIBUTIVO SOLO PIDO QUE SE TOMA MEDIDAS CORRECTIVAS UA QUE SEINDO POR URGENCIAS SE DEBE TENER UNTRATO MAS AMABLE POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS MEDICOS	QUEJA	06/09/2019	6/09/2019	0	RSEP024	ME PERMITO INFORMAR QUE TIENE TODA LA RAZON EL TRATO EN CUALQUIER SERVICIO DE CUALQUEIR ENTIDAD DEBE SER HUMANIZADO EN LOS DOS SENTIDOS HACIA EL USUARIO Y DE ESTE HACIA EL PROFESIONAL O PERSONA QUE LE ESTA BRINDADNO UN SERVICIO DE SIRECCIONARA UN LLAMADO DE ATENCION	DR.SANCHEZ	21/09/2019

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRSD	COORDINADOR ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIENTO
SEP025	JARDIN	27/08/2019	2/09/2019	INGRID ANGELICA RODRIGUEZ	ASIGNACION DE CITAS	MUY RESPETUOSAMENTE ME DIRIJO A USTEDES PARA INFORMARLES QUE EL DIA DE AYER 26 DE AGOSTO PEDI CITA ODONTOLOGICA MI NUMERO DE RESIDENCIA ES MZ 8 CS 22 JARDIN SANTANDER AL TERMINAR LA LLAMADA SE ME DIO CITA PARA LA UNIDAD INTERMEDIA EL JARDIN DONDE SIMPRE ME ATINDEN AL LLEGAR A LA CITA MI CITA NO SE REGISTRA EN ESTE CENTRO SINO EN EL SUR EN ESTE CENTRO EL JARDIN ME COLABORA PARA NO PERDER MI CITA	QUEJA	2/09/2019				CONTACT CENTER	17/09/2019	
SEP026	SAN FRANCISCO	28/08/2019	16/09/2019	MARYUR Y HERNANDEZ	URGENCIA S/VIGILANCIA	LLEGUE A LAS 8 30 AM CON MI HIJO MENOR DE EDAD Y LE PASE LA HOJA DE FACTURACION A EL SEÑOR VIGILANTE IBAÑEZ EN VARIAS OCACIONES LE PREGUNTE POR QUE NO ME LLMABAN A MI HIJO EL EN TODAS LAS VECES EL SEÑOR ME CONTESTO MUY GROSERO Y POR ULTIMO ME DIJO QUE SI A EL NIÑO LE PASABA ALGO EL HSOPITAL RESPONDIA HASTA QUE ME TOCO ENTRAR POR LAS MALAS Y HABLE CON UNA DOCTORA Y BUSCO LA HISTORIA DE MI HIJO Y NO LA ENCONTRO OSEA QUE EL SEÑOR VIGILANTE IBAÑEZ NUNCA DEJO EN SU RESPECTIVO LUGAR LA HOJA DE LA HISTORIA POR TAL MOTIVO ME LO ATENDIERON DESPUES DE 8 HORAS Y UNA DOCTORA MUY FORMAL ME LO ATENDIO Y ME DIJO QUE EL NIÑO ESTA CON SINTOMAS DE DENGUE	QUEJA	16/09/2019	1/10/2019	11	RSEP026	DE ACUERDO A LO ANTERIOR DE ANTEMANO PEDIMOS DISCULPAS POR LA INCOMODIAD QUE LE PUDO HABER GENRADO ESTA SITUACION TAMBIEN LE INFORMAMOS QUE EL GUARDA UBICCCADO EN LA PUERTA DEL SERVICIO DE URGENCIAS SOLO DEBE REMITIRSE A DAR INFORMNACION SOBRE SI YA SE PUEDEN PASAR DEL SERVICIO ES DECIR SUS FUNCIONES SE REMITE SOLO A DAR INFORMACION DE ACUERDO A LO QUE LOS MEDICOS O ENFERMERAS INDIQUE QUE DEBEN INFORMAR	ANGELA MURILLO	1/10/2019
SEP027	TOPACIO	29/08/2019	2/09/2019	MARYI GUTIERREZ	SISTEMAS	REPARA LOS EQUIPOS O ACTUALIZAR EL SISTEMA LOS FINES DE SEMANA Y ASI NO SE CONGESTIONA POR TANTAS FALLAS EN EL SISTEMA	QUEJA	2/09/2019					SAUL BETANCOUR	17/09/2019
SEP028	SUR	29/08/2019	2/09/2019	LUZ DARY VALENCIA MARTINEZ	CITOLOGIA	HACE 30 DIAS VINE (20 DE JULIO 2019) VINE PARA UNA CITOLOGIA Y LA SEÑORA MARISOLL DIJO DE MUY MALA MANERA CONTESTO QUE NO HABIA IMPLEMENTOS PARA LA CITOLOGIA ME PRESENTE HOY LOS MISMO NECESITO UNA RESPUESTA DEBERIAN CAMBIAR DE PERSONAL QUE SIRVA PARA ALGO NUNCA HAY NADA	QUEJA	2/09/2019					JEFE DORA	17/09/2019
SEP029	SAN FRANCISCO		16/09/2019	ESPERANZA BONILLA ALCAZAR	URGENCIAS	DEBERIAMOS DE PROHIBIR EL USUO DEL CELULAR A LOS DOCTORES PORQUE PRIORIDAD PARA ELLOS ES SU LLMAADA Y LUEGO EL PACIENTE Y ASI NO DEBE SE HOY ESTOY ACA CON MI NIÑO DE 12 AÑOS EN URGENCIAS DEL SAN FRANCISCO Y PARA TENER VARIOS MEDICOS ES UNA ATENCION MUY MAAA POR FAVOR PONGASE LA MANO EN EL CORAZON Y MEJORAR L LA TENCION SE LOS NIEGO Y ESTOY AFILIADA A COMPARTA	QUEJA	6/09/2019	6/09/2019	0	RSEP029	ME PERMITO INFORMARLE QUE ES UN TEMA ALGIDO AL CUAL SE LE ESTA TRABAJANDO SEDE GERENCIA Y TALENTO HUMANO	DR. SANCHEZ	21/09/2019

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIENTO
SEP030	SAN FRANCISCO		16/09/2019	PEDRO RODRIGUEZ	ASIGNACION DE CITAS	PARA PEDIR CITAS RESPONDER LLAMAN NINGUNO RESPONDE YA CANSADOS EL SIN NINGUNA ATNETANEMENTE PEDRO RODRIGUEZ	QUEJA	16/09/2019					CONTACT CENTER	1/10/2019
SEP031	SALADO	2/09/2019	6/09/2019	EDILBERTO RENGIFO GUZMAN	MEDICO	TUBE CONSULTA POR QUE NO ME QUISIERON DAR LA ORDEN DE UNOS EXAMNES Y UNOS PURGANTES PARA EL NIÑO EL DOCTOR LEONIDA	QUEJA	6/09/2019	6/09/2019	0	0	ME PERMITO INFORMARLE QUE SE PUDO INFORMAR QUE EL DOCTOR LEONIDAS SALAZAR SI SUMINISTRO LAS ORDENES PARA EXAMENES DE LABORATORIO CLINICO Y MEDICAMENTOS	ZAMBRANO	21/09/2019
SEP032	SALADO	2/09/2019	6/09/2019	DORIS VALDER RAMA	GENERAL	AGRDEZCO POR QUE LA ATENCION ES BUENA Y LA CALIDAD HUMANA EXCELENTE GRACIAS	FELICITACION	NA	NA	NA	NA	NA	GENERAL	NA
SEP033	VILLA MARLEN	15/09/2019	16/09/2019	LIDA SALAMANCA	FACTURACION	POR FAVOR QUE EL FACTURADOR LLEGUE TEMPRANO POR QUE NOS DAN LA CITA A LAS DOS Y SON LAS 2+10 Y NO HA LLEGADO NIE EL FACTURADOR NIE EL MEDICO Y NUNCA HAY SISTEMA GRACIAS ARREGLAR EL SITEMA	QUEJA	16/09/2019	1/10/2019	11	RSEP033	UNA VEZ RECEPCIONADA LA QUEJA INTERPUESTA POR USTED EN DONDE NOS MANIFIESTA SU CONFORMIDAD POR EL HORARIO DE EENTRADA DEL AUXILIAR DE FACTURACION DEL CENTRO DE SALUD VILLA MARLEN QUEREMOS DARLE A CONOCER QUE SERAN TOMADAS LAS MEDIDDAS Y CORRECTIVOAS NECESARIOS QUE PERMITANMEJORRA DE MANERA PERMANTE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS Y ANTE TODO LA ATENCION AL USUARIO.	DHO	1/10/2019
SEP034	GAVIOTA	11/09/2019	16/09/2019	BLANC HERMINDA PARDO GUIDO	FACTURACION	ME ACERQUE AL CENTRO DE SALUD DE LA GAVIOTA PARA SOLICITAR CITA, EL MUCHACHO QUE DA LA CITA ME DIJO QUE NO APARECIA EN EL SISTEMA QUE TENIA QUE IR AL SAN FRANCISCO POR QUE ESTABA SUSPENDIDA REVISARON Y AQUI ES EL SAN FRANCSCIO Y LA NIÑA DICE QUE NO ESTOY ADMISIONADA Y QUE ESO LO PUEDE HACER EL MUCHO DE LA GAVITA ME PARECE TERRIBLE QUE LE HAGAN GASTAR PLATA EN PASASJES Y SOY ADULTO MAYOR	QUEJA	16/09/2019	1/10/2019	11	RSEP034	UNA VEZ RECEPCIONADA LA QUEJA INTERPUESTA POR USTED EN DONDE NOS MANIFIESTA SU INCONFORMIDAD POR LA ATENCION RECIBIDA POR PARTE DEL AUXILIAR DE FACTRURACION DEL CENTRO DE SLAUD GAVIOTA QUEREMOS DARLE A CONOCER QUE SERAN TOMADAS LAS MEDIDDAS Y CORRECTIVOS NECESARIOS QUE PERMITAN MEJORR DE MANERA PERMANENTE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS Y ANTE TODO LA TENCION AL USUARIO	DHO	1/10/2019
SEP035	SAN FRANCISCO	6/09/2019	16/09/2019	ANTONIA MAYERL Y BONILLA	FACTURACION	LEIDY ME DIJO QUE LA NUTRICIONISTA VENIA EL VIERNES DESPUES DE LAS 2:00 PM Y VINE A CUMPLIR LA CITA Y ME DIJO QUE HABIA VENIDO EL JUEVES ES UNA MALA INFORMACION Y ES MUY DE MALGENIO PARA ATENDER LAS MATERNAS	QUEJA	16/09/2019	1/10/2019	11	RSEP035	UNA VEZ RECEPCIONADA LA QUEJA INTERPUESTA POR USTED EN DONDE NOS MANIFIESTA SU INCONFORMIDAD POR LA ATENCION RECIBIDA POR PARTE DEL AUXILIAR DE FACTRURACION LEIDY BOCANEGTRA QUEREMOS DARLE A CONOCER QUE SERAN TOMADAS LAS MEDIDDAS Y CORRECTIVOS NECESARIOS QUE PERMITAN MEJORR DE MANERA PERMANENTE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS Y ANTE TODO LA TENCION AL USUARIO	DHO	1/10/2019
SEP036	GAVIOTA	10/09/2019	16/09/2019	ANONIMO	FACTURACION	EXIJIMOS QUE CAMBIEN EL PERSONAL QUE FACTURA TRAS DE QUE ES MUY LENTO PARA ATENDER SE DIRIJE A LA GENTE CON GRITOS TIENE UNO CITA A LAS 8 Y SOLO A LAS 12 ESPERANDO QUE FACTUREN NECESITAMOS CAMBIO	QUEJA	16/09/2019	1/10/2019	11	RSEP036	DANDO CUMPLIMIENTO A LOS PROTOCOLOS Y DIRECTRICES ESTABLECIDAS PARA LA RESOLUCION Y RESPUESTA DE LASPETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS EN CADA UNA DE LAS UNIDES DE SALUD DE IBAGUE Y DE ACUERDO A LA QUEJA DE UN USUARIOS ANONIMO CON FECHA DEL 10 DE	DHO	1/10/2019

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRSD	COORDINADOR ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIENTO
												SEPTIEMBRE DEL PRESENTE AÑO NOS PERMITIMOS INFORMAR QUE SERAN TOMADAS LAS MEDIDAS Y CORRECTIVOS NECESARIOS QUE PERMITAN MEJORAR DE MANERA PERMANENTE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS Y ANTE TODO LA ATENCION AL USUARIO		
SEP037	SAN FRANCISCO	16/09/2019	16/09/2019	DIANA ISABEL GONGORA BONILLA	URGENCIAS	EL VIGILANTE ALEXANDER BERNAL DE VIGILANCIA NO ME DEJO INGRESAR A LAS CONSULTAS CON MI MADRE SE 70 AÑOS MI MAMA SALIO CON ORDEN DE EXAMENES DE LABORATORIO Y EL SEÑOR QUE ATEINDE CAMISA A CUADROS Y GAFAS NO MEDIO EL NOMBRE ME HIZO SEGUIR Y LUEGO QUE INGRESO UNA AUXILIAR ME GRITA MEDICE QUE ME SALGA LUEGO Y ME DICE DE UNA MANERA GROSERA QUE ES LO QUE QUIERE YO LE MUESTRO LOS EXAMENES Y ME HACE INGRESAR CON MI MAMA YO TAMBIEN ESTABA CON MI HIJO QUE TINE DISCAPACIDAD Y ME LO DEJARON AFUERA Y CERRARON LA PUERTA LLAME A LA POLICIA POR QUE ME DABA MIEDO DE QUE MI HIJO PUDIERA SALIR QUE EUALGUNMALO LE PASARA PERO TAMPOCO PODIA DEJAR A MI MAMA SOLA POR QUE ES ADULTA MAYOR Y SUS PIES ESTABAN INFLAMADOSQUIERO QUE POR FAVOR LE DEN LOS CORRECTIVOS NECESARIOS A ESTOS 3 FUNCIONARIOS POR SU MANERA DE ATENDER ES DESHUMANIZADA	QUEJA	16/09/2019	19/09/2019	3	SEP037	DE ACUERDO A LO ANTERIOR DE ANTEMANO PEDIMOS DISCULPAS POR LA INCOMODIDAD QUE LE PUEDO HABER GENERADO ESTA SITUACION TAMBIEN LE INFORMAMOS QUE EL GUARDA UBICADO EN LA PUERTA DEL SERVICIO DE URGENCIAS SOLO DEBE REMITIRSE A ADAR INFORMACION SOBRE SI YA PUEDE SEGUIR A CONSULTA DAR PASO AL PACIENTE SALVAGUARDAR LA VIDA DE LOS USUARIOS FUNCIONARIOS Y DEMAS ASISTENTES EN LA UNIDAD POR LO TANTO DE EL NO DEPENDE LA ATENCION DE LOS USUARIOS Y SOLO ESTA CUMPLIENDO CON SU DEBER YA QUE UNOS PROTOCOLOS DE ATENCION	VIGILANCIA /LABORATORIO	1/10/2019
SEP038	JARDIN	10/09/2019	16/09/2019	MIRIAM RODRIGUEZ	ASIGNACION DE CITAS	YO MIRIAM RODRIGUEZ ESTOY SOLICITANDO UNA CITA PARA ENTREGA DE EXAMENES HACE 3 MESES ESTOY AFILIADA A MEDIMAS Y ME DIRIJO A LA USI DEL JARDIN EN LA CUAL ME DAN UN NUMERO TELEFONO QUE NO CONTESTA LA RECEPCIONISTA NO DA CITAS Y SE EXCUSA EN QUE DEBO DE SEGUIR INSISTIENDO PERO ME PARECE UNA FALTA DE RESPETO Y ME ESTAN VULNERANDO UN DERECHO A LA SALUD	QUEJA	16/09/2019					CONTACT CENTER	1/10/2019
SEP039	JORDAN 8 ETAPA	11/09/2019	16/09/2019	ANA HEREFLLI IJJI	ASIGNACION DE CITAS	LLEVO 2 MESES PIDIENDO UNA CITA MEDICA Y ODONTOLOGIA Y NO HA SIDO POSIBLE ANTES LLAMABA Y ENCUADRADO SEA SONABA LA CON LA CONTESTADORA ERA SE VUELVE UNO PENDEJO LLAMANDO Y MNI LA CONTESTADORA SUENA COMO SIE EL TELEFONO ESTUVIERA DESCOLGADO QUE TRISTEZA CON LOS QUE PUSIERON ESTA IDEA	QUEJA	16/09/2019					CONTACT CENTER	1/10/2019

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRSD	COORDINADOR ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIENTO
SEP040	NO ESPECIFICA CENTRO DE SALUD O UNIDAD INTERMEDIA	11/09/2019	16/09/2019	ANA SOFIA HERRERA	ASIGNACION DE CITAS	EL NUMERO 2770333 SIEMPRE SE ENCUENTRA OCUPADO	QUEJA	16/09/2019					CONTACT CENTER	1/10/2019
SEP041	SALADO	13/09/2019	16/09/2019	MARIA ELVIA MARTINEZ	ENFERMERIA	VENIMOS AL CONTROL CRECIMPARA QUE NOS PROGRAME LA CITA DEL NIÑO BEBECITO PABLO ANDREA Y NOS ENCONTRABAMOS QUE LA ENFERMERA QUE ATIENDE EN VACACIONES Y ENTRA EL 1 OCTUBRE EN VACACIONES Y QUE ESPERAR Y ME PARECE EL COLMO QUE NO PONGAN UN REMPLAZO DE ELLA LA ENFERMERA YO LE SUGIERO QUE PARA QUE NO SE PARE EL CONTROL DE LOS NIÑOS COMO HACEN EN TODA EMPRESA UN FUERA DE CONCRETO EN EL PILA UNA MAMITA IBA CON SU HIJO EMBARAZADA PERO POR QUE SE CALO AL PESO POR FALTA QUITARALO AFUERA SE CLLO Y GOLPERO LA CABEZA POR NO DEJAR POR NO DEJAR GOLPERA AL BEBECITO AFUERA DE ORGANIZACION DE ODONTOLOGIA SE GOLPEO DURO	QUEJA	16/09/2019					JEFE DORA	1/10/2019
SEP042	SUR	6/09/2019	16/09/2019	ANYI VIUCHE TRILLEROS	LABORATORIO	LO ATINEDEN A UNO ORAL Y LE PONE A UNO A SENTARDE DOS DIAS PARA QUE LEEAN A UNO UN RESULTADO Y VIENE UNO ENFEREMO Y NO LE APLICAN NADA NI LE DAN NADA DE MEDICINA 5 MINUTOA TANTO NO SE SI LOS MEDICAMENTOS SE LOS ESTAN LLEVANDO ELLOS PARA LA CASA MUY MALA ATENCION	QUEJA	16/09/2019					LABORATORIO	1/10/2019
SEP043	PICALENA	2/09/2019	16/09/2019	ANGGI VELEZ BOHORQUEZ	ATENCION AL USUARIO	LOS PSCIENTES A LAS CITAS Y NO SON CASTIGADOS SIN EMBARGO SI SE QUEJAN DE LA FALTA DE CITAS	PETICION	16/09/2019	1/10/2019	11	SEP043	SE BLOQUEA LAS PERSONAS QUE ANEXA LA DRA QUE NO ASISTEN A CITAS Y SE TRAE A COLACION LA NORMATIVIDAD QUE NOS COBIJA PARA REALIZAR LAS SANCIONES PEDAGOGICAS	CATALINA	1/10/2019
SEP044	SAN FRANCISCO	6/09/2019	16/09/2019	GLORIA EMA SILVA DIAZ	URGENCIAS	AGRADEZCO Y FELICITO DE ANTEMANO A LOS FUNCIONARIOS MEDICOS ENFEREMEROS NIÑAS DE LA COCINA Y ASEADOIRAS POR MOTIVO DE SU BUENA SERVICIOS GRACIAS POR QUE ME SENTI BIEN ATENDIDA POR MEDICOS EXAMENES Y CUANDO HE ESTADO HOSPITALAIZADA	FLEICITACION	16/09/2019	NA	NA	NA	NA	DR. SANCHEZ	NA
SEP045	SAN FRANCISCO	16/09/2019	16/09/2019	PABLO TICORA	URGENCIAS	QUE TRISTE PENSAR QUE UNO PAGA SALUD Y TRATAN A LA GENTE COMO BASURA CUANDO SE PAGA SALUD Y AUN SI NO SE PAGA TODO SER HUMANO TIENE DERECHO A SER TRATADO DIGNAMENTE ME QUEJO DE ESTE HSOSPITAL POR QUE NO CUMPLE CON UN BUEN SERVICIO Y ES MENTIRA QUE LE DAN PRIORIDAD DE ADULTO MAYOR Y ALA MUJER EMBARZADA ES UN ASCO DE SERVICIO EMPEZANDO POR EL VIGILANTE PARA ES MUY INSESIBLE ATEN SITUACIONES ADULTO MAYOR EN EL PISO Y NO DEJABA PASARA NATURALIDAD DECIA QUE	QUEJA	16/09/2019	20/09/2019	4	SEP045	Se realiza llamada a la señora Luz Amparo al celular 3143146611 quien queda a asistir a urgencias para hablar directamente sobre esta situación. En horas de la mañana asiste al servicio de urgencias donde nos entrevistamos y me cuenta que necesita realmente es saber en qué ambulancia fue trasladado su esposo a las urgencias del Hospital San Francisco, y le informo que para esto es necesario solicitar a la gerencia una revisión de las cámaras de seguridad de la entrada al servicio de urgencias para la fecha del traslado del esposo desde su vivienda hasta las urgencias del San Francisco, además le informo que lo que se encuentra registrado en la historia clínica no puede ser modificado.	DR. SANCHEZ	1/10/2019

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRSD	COORDINADOR ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIENTO	
						ESPERARA EL TURNO Y E TIENE 80 ANOS Y SE ESTABA RETORCIENDO DEL DOLOR POR QUE TENIA TAPADA LOGICAMENTE ESTO ALTERA A CUALQUIERA SIN EMBARGO YO EL ACOMPAÑANTE TRATE DE TENEER PACIENCIA PERO ME NEGARON PASAR A COMPAÑAR DERECHO DEL PACIENTE CON ACOMPAÑANTE FUERA DDE SEO ESTOY EMBARZADA ESTO ES UNA VIOLACION DEOBLE A LOS DERECHO HUMANOS Y PARA COMPLETAR ME AMENAZAN CON LLAMAR A LA POLICIA CUANDO SON ELLOS LOS QUE ESTAN COMETIENDO UN DELITO SE QUE NO SIRVE DE NADA ESCRIBIR LO QUE SIENTO PERO POR VER SI POR LO MENOS SON UN POQUEIO MAS CONSIENTE DE SU ATENCION A LOS PACIENTE GRACIAS ESTA ESL LA CONTINUACION DE LA NOTA DONDE ME QUEJO POR LA FORMA QUE TRATAN A LOS PACIENTES ESPERO UNA TRESPUESTA DIGNA Y ESPERO QUE TRATEN MEJOR AL PACIENTE PALBO TICORA DE AHORA EN ADELANTE PUESTO QUE NO ES UN SERVICIO GRATIS									
SEP046	SAN FRANCISCO	7/09/2019	16/09/2019	ANA JULIA CASTIBLANCO	URGENCIA	UNIDAD DE SLAUD IBAGUE YO ANA JUULIA CASTIBLANCO MAYOR DE ESDA 58237038 FELICITO A TODAS LAS PERSONAS EN ESTE CENTRO POR MUY BUEN SERVICIO LA AENCION ES MUY BUENA ES SERVICIO ES EFICAC LA VERDAD ES DICHA LA FAMILIA SALCEDO Y LA FMAILIA CASTIBLANCO QUEDAMOS MUY AGRADECISO GRACIAS	FELICITACION	16/09/2019	NA	NA	NA	NA	NA	NA	
SEP047	GAITAN	16/08/2019	16/09/2019	EDGAR REINOSO	ASIGNACION CITAS	NO CONTESTAN	QUEJA	16/09/2019					CONTAC CENTER	1/10/2019	
SEP048	JORDAN II ETAPA	16/09/2019	16/09/2019	ANONIMO	ASIGNACION CITAS	YO ELIAS VALENZUELA ME QUEJOS POR EL MAL USO DEL TELEFONO PARA CITAS NO CONTESTAN PARA SACAR CITAS QUE TENGO QUE HACER PARA UNA CITA	QUEJA	16/09/2019					CONTAC CENTER	1/10/2019	
SEP049	SAN FRANCISCO	20/09/2019	20/09/2019	LUZ AMPARO BETANCOUR	MEDICO	EL DOCTOR JAIRO BUEN DIA SE ENCONTRABA EN LA RECEPCION URGENCIA HABLE AYER Y HOY LO VI Y EL ME DIJO QUE LA HISTTORIA NO SE PUEDE CAMBIAR ME HABLO DE UNA MANERA BRUSCA EL DIJO EL DOCTOR SANCHE LUIS ANTONIO NO SE ENCUENTRA ME DIJO COLOQUE SU ABOGADO PUES YO NO TENGO QUE ACTURA COMO ABOGADO QUERO ARREGLAR Y NO COLOCAR PROBLEMAS AL HOSPITAL ESA NO ES LA FORMA DE DECIRME EL DOCTOR MISMO ESTA OCASIONANDO UN CAOS AL HOSPITAL Y DANDNOME UNA UNA FORMA A MI PARA AYUDAR EN NINGUNA MOMENTO DE HALBE DE MALA MANERA SOLAMENTE LE DIJE POR QUE EL MEDICO QUE LO ATENDIO DICE QUE TEMA PROGRAMADA EN LAS MANOS Y LA BOCA A EL LO SACAON DE LA CARRERA 11 #5-37 BELEN EN LA CALLE EL DOCTOR NO TIENE POR QUE DAR ESA	QUEJA	16/09/2019	20/09/2019	4	SEP049	En horas de la mañana asiste al servicio de urgencias donde nos entrevistamos y me cuenta que necesita realmente es saber en qué ambulancia fue trasladado su esposo a las urgencias del Hospital San Francisco, y le informo que para esto es necesario solicitar a la gerencia una revisión de las cámaras de seguridad de la entrada al servicio de urgencias para la fecha del traslado del esposo desde su vivienda hasta las urgencias del San Francisco, además le informo que lo que se encuentra registrado en la historia clínica no puede ser modificado.	DR.SANCHEZ	1/10/2019	

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRSD	COORDINADOR ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIENTO
						VERSION ASI LO HAYAN ENCONTRADO ASI LO HAYAN ENCONTRADO NN DECIR ESAS COSA GRACIAS POR SU ATENCION								
SEP050	JARDIN	18/09/2019	20/09/2019	ANGIE LEIDY ROA	ODONTOLOGIA	TUBE UN CITA EL 18 SEP A LAS 5 PM Y ME CLAZARON UNA MUELA Y SE MECAYO Y LE COMENTE A LA ODONTOLOGO Y LA RESPUESTA FUE SAQUE OTRA CITA LA CALSA ME DURO 5 MINUOTS POR QUE ENTRE A CITA MEDICA	QUEJA	16/09/2019					DHO	1/10/2019
SEP051	SAN FRANCISCO	20/09/2019	20/09/2019	LINA MARIA HERNANDEZ	FACTURACION	ME ACERCO A PREGUNTAR PO BUNA CITA LA SÑORITA LEIDY BOCANEGRA FUE MUY GROSERA Y NO ME DIO LA INFORMACION QUE NECESITABA UNA PERSONA DE MUY MLA GENIO Y GROSETRA	QUEJA	6/08/2019	1/10/2019	17	RSEP51	NAUNA VEZ RECEPCIONADA LA QUEJA INTERPUESTA POR USTED EN DONDE NOS MANIFIESTA SU INCONFROMIDAD ATENCION RECIBIDA POR PARTE DE LA AUXILIAR DE FACTURACION LEIDY BOCANEGRA QUEREMOS DARLE A CONOCER QUE SERAN TOMADAS LAS MEDIDA CORRECTIVOS NECESARIOS QUE PERMITAN MEJORAR DE MANERA PERMANETE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS Y ANTE TODO LA ATENCION AL USUARIO	DHO	21/08/2019
SEP052	SAN FRANCISCO	20/09/2019	20/09/2019	MARIA DEL PILAR LEYVA BONILLA	ATENCION AL USUARIO	ME LLAMARON DEL CELULAR 3005305028 DE LA USI A COMUNICARME QUE TENIA UNA ENFERMEEDA LLAMADA ESCLEROSIS MULTIPLE LA CUAL NO TENGO SUGIERO UNA MEJOR INFORMACION ANTES DE LLAMRA LA USAURIO LA NIÑA DICE QUE ESTA EN EL SISTEMA NACIONAL PASE LA QUEJA FORMAL A LA EPS MEDIMAS GRACIAS	SUGERENCIA	20/09/2019	20/09/2019	0	RSEP052	ME PERMITO INFORMAR QUE SE REVISARON LAS LINEAS TELEFONICAS QUE SE ENCIENTRAN EN NUESTRA INSTITUCION Y NINGUNA ESTA REGISTRADA CON EL NUMERO 30050305028 IGUALMENTE NINUGN FUNCIONARIO ESTA AUTORIZADO NINGUN DIAGNOSTICO VIA TELEFONICA	ATENCION AL USUARIO	5/10/2019
SEP053	SAN FRANCISCO	9/09/2019	12/09/2019	LAURA TRIANA	PARTOS	YO ME SIENTO MUY ORGULLOSA DE TODO LO QUE SE A HECHO CON ELPARTO HUMANIZADO EN EL SAN FRANCISCO. Y DEBO DECIRLE QUE LA JEFE PAOLA QUE ES COMO LA DULA, ES MARAVILLOSA PERO SERIA IMPORTANTE DECIRLE QUE NO TODAS LAS PERSONAS CREEMOS EN DIOS, LA VIRGEN...A MI ME DUELE ELLA COMO ASUMIO EL PARTO DE MI HERMANA, QUE TODOS TENEMOS QUE CREER EN LO QUE ELLA CREE. ATACA CON SU FE A LAS FEMINISTAS, ATACA A UNA MOINORIA SIN DARSE CUENTA Y ESO NO ES INCLUSION NI COHERENCIA, A MI HERMANA LE DIO MIEDO DECIRLE QUE ERA LESBIANA, MUY PREJUICIOSA Y ESO TAMBIEN ES VIOLENCIA OBSTRETICA, POR FAVOR PARA QUE LE HAGAN CAER EN CUENTA POR QUE UNO SE SIENTE DECEPCIONADO SABIENDO QUE ESO OPACA TODO EL TRABAJO QUE HACE TAN BIEN, POR QUE ES MUY BUENA DULA.	SUGERENCIA	9/09/2019	12/09/2019	3	RSEP053	ME PERMITO SOLICITAR AMPLIAR INFORMACION ADECUADA CON RESPECTO NOMBRE Y APELLIDO DE SU HERMANA FECHA DE ATENCION DE PARTO MOTIVO POR LA DULA ATENDIO EL PARTO LA DOULA PAOLA	JEFE MERCEDES	24/09/2019
SEP054	SALADO	17/09/2019	23/09/2019	FLORIBEL SANCHEZ	MEDICO	VINE A UNA CITA MEDICA QUE TENIA A LA 9 AM LLEGUE A TIEMPO PERO EL DR LEONIDAS SALAZAR NO ME ATENDIO ESTUVE 15 MINUTOS ANTES DE LA CITA ME DEMORE EN FACTURACION POR QUE TENIA UN BLOQUEO PERO LA FACTURACION FUE ATIMPO Y EL NO ME ATENDIO	QUEJA	23/09/2019	23/10/2019	0	RSEP054	EN RELACION CON SU QUEJA RESPECTO A LA ATENCION DEL COTOR LEONIDAD SALAZAR EN LA UNIDAD INTERMEDIA DEL SALADO ME PERMITO INFORMARLE QUIE SE ESTAN REALIZANDO LOS TRAMITE PERTINNETES CON LA RESPECTIVA NOTIFICACION AL DR, Y AL AREA ENCARGADA CON FIN DE CORREGIR LAS FALENCIAS PRESENTADAS Y DE ESTA MANERA PODERLE OFRECER UNA TENCION CLAIDA Y HUMANS	ZAMBRANO	8/10/2019

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIENTO
SEP055	SALADO	20/09/2019	23/09/2019	YULIDES CHAVEZ HERNANDEZ	MEDICO	ESTABA FACTURANDO CUANDO EL MEDICO MELLAMO Y CUANDO FUI NO ME QUISO ATENDER POR QUE YA ME AHBAI LLAMADO Y YA SE ME HABIA PASADO MI TURNO ME AENDIO SALZAR CORTES LEONIDAS AUGUSTO	QUEJA	23/09/2019	23/09/2019	0	RSEP055	ME PERMITO INFORMARLE QUE SE ESTAN REALIZANDO LOS TRAMITES PERTINENTES CON LA NOTIFICACION AL DR Y EL AREA ENCARGADA CON EL FIN DE CORREGIR LAS FALENCIAS PRESENTADAS Y DE ESTA MANERA PODER OFRECER UNA ATENCION CALIDA Y HUMANA	ZAMBRANO	8/10/2019
SEP056	SALADO	19/09/2019	23/09/2019	LUZ ALBA TRUJILLO	MEDICO	ASISTI A LA CITA MEDICA A LA HORA QUE ME CITARON FACTURE A TIEMPO Y EL MEDICO ME LLAMO ANTES QUE YO FACTURARAR Y NO ME QUISO ATENDER	QUEJA	23/09/2019	23/09/2019	0	SEP056	ME PERMITO INFORMARLE QUE SE ESTAN RALIZANDO LOS TRAMITES PERTINENTES CON LA RESPECTIVA NOTIFICACION AL DOCTOR AL AREA ENCARGADA CON EL FIN DE CORREGIR LAS FALENCIAS PRESENTADAS Y DE ESTA MANERA PODERLE OFRECER UNA ATENCION CON CALIDAD	ZAMBRANO	8/10/2019
SEP057	SALADO	23/09/2019	23/09/2019	BRENDA YISELA OSPINA VINASCO	FACTURACION	MUY BUENOS DIAS EN EL DIA DE HOY ME DIRIJO A USTEDES CON EL FIN DE QUE SE DE SOLUCION A LA INCONFORMIDAD QUE EN ESTE MOMENTO ME DISGUSTA ME PARECE EL COLMO QUE ADULTOS MAYORES Y PERSONAS CON BEBES DE APROXIMADAMENTE 3 MEMES TENGA QUE MADRUGAR EN MEDIO DE SERENO Y LA LLUVIA POR UNA CITA MEDICA AGRADECIERA MUCHO SI CONTESTAN ESOS FAMOS TELEFONOS DE ATENCION PARA PODER SACAR LAS CITA POR QUE PARA QUE DAN ESOS NUMERO PARA SACAR CITAS SI LOS VAN A DESCOLGAR O NO LOS VAN ACONTESTAR Y PARA COMPLETAR ENTREGA UN POR QUITO DE FICHAS Y ALGUNAS PERSONAS SE TIENEN QUE IR PARA SUS CASAS Y PERDER LA MADRUGADA AGRADECIERA QUE ME INFORMARAN SI VAN A DAR UNA VERDADERA SOLUCION MUCHAS GRACIAS MUY AGRDECIDA POR LA ATENCION PRESTADA BRENDA OSPINA	QUEJA	23/09/2019	1/10/2019	6	RSEP057	UNA VEZ RECEPCIONDA L AQUEJA INTERPUESTA POR USTED DONDE NOS MANIFIEETAS LOS INCONVENIETES PRESENTADO SAL MOMENTO DE ACCEDER AL SERVICIO DE CITA MEDICA EN LA UNIDAD INTERMEDIA DEL SALDO QUEREMOS INFORMARLE QUE DENTRO DE PROTOCOLO PROCESOS Y PROCEDIMEINTOS ESTABLECIDO EN ESTE CSO LA ASIGANCION DE ISTAS MEDICAS DEPEMNDE DE UNA AGENDA ADMINSTRADA Y PUESTA EN DISPONIBILIDAD DE ACUERDO A PROGRAMACION EN OCASIONES 2-3-5 0 DIES DIAS LUEGO PROGRAMADA LA AGENDA QUEDA DISPONIBLE LAS CITAS Y SE PONE EN OFERTA MENDIANTE DIVERSO SCANALES COMO SON CONTACT CENTRER 2770333 PAGINA WEB WWW.USIESE.GOV.CO	DHO	

Fuente: oficina de SIAU

MES DE OCTUBRE DE 2019

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	FECHA DE RADICAD O OFICINA PQR	NOMBRE USUARIO	SERVICI O INVOLUC RADO	DESCRIPCION DE LA QUEJA	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y/O FELICITACION	FECHA DE RADICADO AL COORDINA DOR	FECHA DE RESPUEST A	INDICADOR DE OPORTUNIDAD	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADO R ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIEN TO
OCT073	LA CIMA	18/10/2019	25/10/2019	MARIA ALEJANDRA VILLEGAS	ENFERMERIA	EL DIA DE HOY MI HIJO JUAN FRNAKIL VILLEGAS TENIA CITA DE CONTROL QUE ME HAN CNACELADO 3 VESCES Y NO ME AVISAN ME PARECE UN AFLATA DE RESPESTO POR QUE LA ENFEREMERA ARGELIA ME LA PROGRAMAO PARA HOY Y VENGO Y OTRA VEZ NO ME ATIENDEN Y NISQUIERA TIENE LA EDUCACION DE LLAMNAR Y AVISAR	QUEJA	25/10/2019		-43763			JEFE DORA	9/11/2019
OCT075	SAN FRANCISCO	25/10/2019	25/10/2019	LIBIA ESQUIVEL CRUZ	LABORATORIO	SE ENTREGO UNA MUESTRA AL LABORATORIO Y LLEGO A LA CITA PARA EL REPORTE Y ME DICEEN QUE NO PARECE EL EXAMEN ME ACERCO AL LABORATORIO Y MEDICEN QUE NO ESTA QUE TOCA TRAERLO DE NUEVO Y YO SOY UNA SEÑORA DE NA TERCERA EDAD Y NO PUEDO ESTAR PAGANDO PASASJES Y NO TENGO RECURSOS PARA ESR DE AQUI PARA ALLA	QUEJA	25/10/2019		-43763			LABORATORIO	9/11/2019
	SAN FRANCISCO	16/10/2019	25/10/2019	ANONIMO	ESPACIO AMBULANCIA	POR MEDIO DE LA PRESENTE QUIERO MANIFESTAR ANONIMAMENTE MI INCONFORMISMO YA QUE LA BAHIA DE LA AMBULANCIA UBICADA EN LA USI DEL JORDAN OCTAVA ETAPA ES INVADIDA POR MOTOS CARROS Y ASU VEZ LAS AREAS DE URGENCIAS Y CONSULTA EXTERNA NO LA HACEN RESPETAR POR ESTO SOLICITO A USTEDES PARA QUE TOMEN MEDIDAS Y HAGAN RESPETAR LA BAHIA YA QUE ES EXCLUSIVA DE LAS AMBULANCIAS Y A VECES NI LA CAMILLA SE PUEDE BAJAR	QUEJA	25/10/2019		-43763			ING JAIME	NA
OCT055	TOPACIO	16/10/2019	16/10/2019	NICOL DAYAN GARCIA	ENFERMERIA	ME PARESE UNA FALTA DE RESPETO QUE NO LE AVISEN A UNO QUE NO VALLA AVER ATENCION Y VIENA UNO Y LE DICEN QUE NO SUPIUSTAMENTE PIDE NUMERO DE CELULAR PAR AINFORMAR Y NO ME LLAMARON INFORMRDOME QUE NO IBAN ATENDR	QUEJA	16/10/2019		-43754			JEFE DORA	31/10/2019
OCT041	TOPACIO	7/10/2019	12/10/2019	ANONIMO	ENFERMERIA	POR FAVOR SOLICITAMOS CARMNET PARA CONTROL DE DESARROLLO Y CRECIMIENTO PARA LAS NIÑAS PUES NO LES ESTAN REALIZANDO POR QUE NO CUENTAN CON EL MATERIAL DE TRABAJO	QUEJA	12/10/2019		-43750			JEFE DORA	27/10/2019
OCT045	SUR	7/10/2019	12/10/2019	MARIA ELSA GUZMAN	MEDICO	PEDI UNA CITA LA CUAL CUANDO LLAME ME DIJERO A LAS 10 AM FACTURE A LAS 10 15 SON LAS 11Y30 Y ES LA HORA QUE NO ME HAN LLAMDO A MI HIJA EXIGO MAS RESPESTO DEPARTE D ELOS FUNCIONARIOS EN ESPECIAL DE LA DOCTOR A DEL CONSULORIO 3 DE LA MAÑANA D 07 DE OCTUBRE	QUEJA	12/10/2019		-43750			ZAMBRANO	27/10/2019
OCT049	LA CIMA	7/10/2019	12/10/2019	LUIS ENRIQUE MELO RODRIGUEZ	INFRAESTRUCTURA	PRESTA UN BUEN SERVIVIO SOLO DEBERI MEJORAR LAS INSATALACIONES	SUGERENCIA	12/10/2019		-43750			JAIME	27/10/2019

RADICAD O OFICINA PQR	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIENTO
OCT039	VILLMARLEN	2/10/2019	9/10/2019	LUZ MARINA	ENFERMERIA	LA ENFERMERA NO PRESTA EL TELEFONO PARA LLAMAR POR FAVOR CAMBINLA POR UNA QUE SIVEA LAS NECESIDADES DE LOS CIUDADNAOS NO SE PUEDE PEDIR UNA CIT ALA SEÑORA DICE QUE ES DE ELLA Y NO LO PUEDE PRESTAR PARA LAS CITAS GRACIAS MUY AMABLE	QUEJA	9/10/2019		-43747			JEFE DORA	24/10/2019
OCT034	JORDAN 8 ETAPA	8/10/2019	8/10/2019	MAIRA ALEXANDRA OSPINA JIMENE	ENFERMERIA	LA SEÑOIRA ENFERMERA DE VACUNACION NO ME QUISO ATENDER LLEGUE A LA 10:50 PM Y ELLA DICE QUE TEIENE QUE IRSE A LAS 11:30 POR QUE VIVE MUY LEJOS	QUEJA	08/10/2019		-43746			JEFE DORA	23/10/2019
OCT030	JARDIN	2/10/2019	7/10/2019	LADIS VIVIAN PACHECO GOMEZ	PLANIFICACION FAMILIAR	EL DIA DE HOY VENGO A PLANAIFICACION FAMILIRA TENIA CITA CON MI HIJA A LA 730 AM Y LA SEÑORITA SON LAS 8 04 Y LA JEFE DE ENFERMERIA NO HA LLEGADO RESPONSABLE SI MI HIJA QUEDA EMBARZADA ES CULPA DE LA JEFE.	QUEJA	7/10/2019		-43745			JEFE DORA	22/10/2019
OCT016	PECALEÑA	#####	2/10/2019	ANONIMO	PLANIFICACION	EL JEFE DE PLANIFICACION CITA LAS PERSONAS A UNA HORRA Y RESULTA QUE LLEGA DESPUES DE DOS HORAS QUE NOS CITA PEDIMOS QUE LE LLAMNE LA ATENCION O LO CAMBIEN ESPERO MEJORAMIENTO GRACIAS	QUEJA	2/10/2019		-43740			JEFE DORA	17/10/2019
OCT018	CHAPETON	#####	2/10/2019	KAREN VALENTINA GAMARRA	ENFERMERIA	QUE NECESITMAOS QUE LA ENFERMERA ESTE EN LA USI POR QUE LA NECESITAMOS	QUEJA	2/10/2019		-43740			JEFE DORA	17/10/2019
OCT019	CHAPETON	#####	2/10/2019	MARTHA LILIANA SANTOS	ENFERMERA	POR FAVOR NOS MANDE LA ENFERMERA POR QUE HE VENIDO TRES VECES Y JUEVES Y NO HAY QUIEN VACUNE PARA EL PAPILOMA	QUEJA	02/10/2019		-43740			JEFE DORA	17/10/2019
OCT032	JARDIN	2/10/2019	7/10/2019	MIRIMA CASILIMAS	ASIGNACION DE CITAS	EL SERVICIO TELEFONICO PARA SOLICITAR LAS CITAS MEDICAS ES MUY MALO NUNCA CONTESTAN CUANDO LLAMA A PEDIR LA CITA NOS TOCA DIRIJRNOS AL PUESTO DE SALUD PARA SOLICITAR LA CITA	QUEJA	2/10/2019		-43740			CONTACT CENTER	17/10/2019
OCT003	VILLA MARLEN	12/09/2019	1/10/2019	DAYANA MARIN	ENFERMERIA	PARA INFORMAR QUE LA ENFERMERA QUE ATINDE EN ESTA PUESTAO DE SALUD ES UNA SEÑORA MUY GROSERA Y ALTANERA Y TINE MUY MLA FORMA PARA ATENDER A LAS PERSONAS	QUEJA	1/10/2019		-43739	0	0	JEFE DORA	16/10/2019
OCT005	SAN FRANCISCO	#####	1/10/2019	MARIA DIVE RODRIGUEZ	LABORATORIO	EL DIA 25 DE SEPTIEMBRE ESTUVE EN LA CITA MEDICA PARA REVISION DE EXMANERS DE LABORATORIO LOS CUALES NO APARECIERON EN EL SISTEMA POR LO CUAL BAJO AL LABORATORIO Y ME DICEN QUE LA MUESTRA NO SERVIA DICRIENDO QUE ME LLAMARON Y NO RECIBI NINGUNA LLAMADA DEL 17 DE SETIEMBRE QUE ME LAS TOME	QUEJA	01/10/2019		-43739			LABORATORIO	16/10/2019
OCT006	20 DE JULIO	11/09/2019	1/10/2019	RAUL LOPEZ	LABORATORIO	PEDIMOS CORDIALMENTE NOS HABILITEN EL SERVICIO DE LABORATORIO EN LA USI DEL 20 DE JULIO YA QUE HACE 4 MESE NO CONTAMOS CON EL SERVICIO Y NOS VEMOS ALTAMENTE PERJUDICADOS.	PETICION	16/09/2019		-43724			LABORATORIO	1/10/2019
OCT007	TOPACIO	#####	1/10/2019	NELSON PANCHE	DHO	PO UNO MADRUGA A SACAR CITA Y NO ALCANZA PORQUE LA SEÑORA QUE VENDE TINTOS ACAPARA LAS FICHAS PARA VENDER EL TURNO Y SIUNO LE DICE ALGO TRATA MAL A UNO ES UNA GROSERA	QUEJA	1/10/2019	1/10/2019	0		UNA VEZ RECEPCIONAD LA QUEJA INTERPUESTA POR SUTED DONDE NOS MANIFIESTA SU INCONFORMIDAD POR LA ASIGNACION DE CITAS MEDICAS QUEREMOS DARLE A CONOCER LOS PROTOCOLOD Y MECANISMOS ADOPTADOS POR LA UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E PARA TAL FIN LA ASIGNACNAION DE CITAS MEDICAS DEPENDE DE UNA AGENDA AD	DHO	16/10/2019

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	FECHA DE RADICAD O OFICINA PQR	NOMBRE USUARIO	SERVICI O INVOLUC RADO	DESCRIPCION DE LA QUEJA	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y/O FELICITACION	FECHA DE RADICADO AL COORDINA DOR	FECHA DE RESPUEST A	INDICADOR DE OPORTUNIDAD	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADO R ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIEN TO
OCT012	SAN FRANCISCO	#####	2/10/2019	CARMEN RODA SEPULVEDA	MEDICO	MUY COMEDIDAMENTE ME DIRIJO A USTEDES CON EL FIN DE SOLICITAR QUE LAS CITAS MEDICAS SEAN ATENDIDAS DENTRO DEL HORARIO QUE ASIGNAN LA CITA YA QUE EL QUE LLEGA PRIMERO LO ATIENDEN DE UNA VEZ SE TIENE LA CITA A LAS 9 00 SE ATIENDE EMN LA HORA DE LLEGADA HA ATENDIENDO PACIENTES QUE LLEGAN CASI A LAS 7 AM SIENDO SU CITA A LAS 4 00 PM GRACIAS	SUGERENCIA	2/10/2019	2/10/2019	0	ROCT012	Es grato para nuestra institución contar con usuarios como usted, que a través de sus manifestaciones escritas referentes a la percepción del servicio recibido y utilizando los Buzones de Calidad, contribuyen al fortalecimiento de nuestro Sistema de Gestión SIAU, y nos da la posibilidad de implementar acciones concretas en búsqueda del mejoramiento continuo de nuestra Institución.	ZAMBRANO	17/10/2019
OCT024	SAN FRANCISCO	#####	2/10/2019	BERNANRD O ANTONIO SUAZA	MEDICO	SEÑORES COMITÉ ENCARGADOS DE SEGURIDAD EN SALUD LA PRESENTE ES PARA INFORMARLE QUE ESTOY MUY INCONFORME CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL MEDICO CARLOS GUSTAVO CASAS POR QUE ES ATENDIENDO EL PACIENTE Y SALUDADNDO A TODO EL QUE PASA DE SU CONSULTORIO Y ESTA SALE A LA PUERTA A SE POLEMICAS DE REUNIONES	QUEJA	#####	#####	0		ME PERMITO INFORMARLE QUE SE ESTAN REALIZANDO LOS TRAMITES PERTINENTES CON LA RESPECTIVA NOTIFICACION AL DOCTOR AY AL AREA ENCARGADA CON EL FIN DE CORREGIR LAS FALENCIAS PRESENTADAS Y DE ESTA MANERA PODERLE OFRECER UNA ATENCION CALIDAD	ZAMBRANO	8/10/2019
OCT027	SALADO	#####	2/10/2019	ABIGAIL BARRIGA BASTO	MEDICO	PARA COMUNICAR QUE EL DIA 27 DE SEPTIEMBRE DE 2019 TENIA CITA CON LA DOCTORA ERIKA GIRLADO QUE ATIENDE EN EL CONSULTORIO 1 A LAS 7 DE LA MAÑANA Y SON LAS 8 DE LA MAÑANA Y NO LLEGA LA DOCTORA PARA ATENDER A SUS PACIENTES MUCHAS GRACIAS	QUEJA	2/10/2019	2/10/2019	0		EN REFERENT A LA QUEJA RESPECTO A LA ATENCION MEDICA EN LA UNIDAD INTERMEDIA SAN FRANCSCIO ME PERMITO INFORMARLE QUE SE REZLIZARAN LOS TRMAITES PERTINENTES CON LA RESPECTIBVA NOTIFICACION AL DR, PARA CORREGIR LAS FALENCIAS Y ASI SEGUIR PRESTANDO SERVICIOS CON CALIDAD .	ZAMBRANO	17/10/2019
OCT033	DELICIAS	8/10/2019	8/10/2019	KARINA ESTEFANIA GUERRERO	MEDICO	NUEVA ESP MUY BUENAS TARDE SEÑORES DE LA UNIDAD DE SALUD MI QUEJA ES LA SIGUIENTE EL DIA DE HOY TENIA UNA CITA MEDICA Y LLEGUE PUNTUAL A LA CITA 1:45 PM Y LA SEÑORA ENCAGADA DE LA CIT ANO LLEGO A ALA HORA VALLA UNO A LLEGAR TARDE Y VERA QUE NO LO ATINDEN POR FAAVOR VERIFIACAR ESTE SISTEMA QUE NO SE REPITA POR TODOS MERECEMOS RESPESTO GRACIAS	QUEJA	08/10/2019	8/10/2019	0		EN LO RELACIONADO A SU QUEJA RESPECTO A LA ATENCION MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD DE LAS DELICIAS ME PREMITO INFORMARLE QUE SE ESTA REALIZANDO LOS TRAMITES PERTINENTES CON LA RESPECTIVA NOTIFICACION AL DOCTOR CON EL FIN DE CORREGIR LAS FALENCIAS PRESENTADA	ZAMBRANO	23/10/2019
OCT083	SAN FRANCISCO	21/10/2019	25/10/2019	ANNY BENAVIDES OLARTE	AGRESIO N A FUNCION ARIO	SIRVASE A NOMBRAR COMO PERSONAL ENCARGADO DE LA ATENCION DE LA USUARIA A FUNCIONARIO DEL PLANTEL DELA SALUD DISTINTA A MI PERSONA YA QUE NO ME SIENTO A GUSTO CON LOS INSULTOS QUE ELLA HACE ANTE LA ATENCION BIRNDADA CABE ACLARA QUE LA SEÑORA MARTHA YANETH CORRALES ESTABA SIENDO ATENDIDA EN LA UNIDAD INTERMEDIA DEL JORDAN 8 ETAPA EN LA QUE TAMBIEN EJERCIO UN TRATO DIGNO E IRRESPETUOSO FRENTE AL PERSONAL DE LA SALUD QUE SE ENCONTRABA A CARGO DE SU MISION MEDICA POR LO ANTERIOR HACE NUEVAMENTE ACERCAMIENTO A LA UNIDAD DEL SALADO SOLICITANDO CITA DE CRECIAMIENTO Y DESARROLLO PAR ALA MENOR .	PETICION	25/10/2019	25/10/2019	0	ROCT083	SE ENVIO A LA EPS PARA QUE RELICE EL TREMITE CORRESPONDIENTE	JEFE DORA	9/11/2019
OCT084	SAN FRANCISCO	21/10/2019	25/10/2019	EDNA MARISELA CASTRO BORJA	AGRESIO N A FUNCION ARIO	SIRVASE A NOMBRAR COMO PERSONAL ENCARGADO DE LA ATENCION DE LA USUARIA A FUNCIONARIO DEL PLANTEL DELA SALUD DISTINTA A MI PERSONA YA QUE NO ME SIENTO A GUSTO CON LOS INSULTOS QUE ELLA HACE ANTE LA ATENCION BIRNDADA CABE ACLARA QUE LA SEÑORA MARTHA YANETH CORRALES ESTABA SIENDO ATENDIDA EN LA UNIDAD INTERMEDIA DEL JORDAN 8 ETAPA EN LA QUE TAMBIEN EJERCIO UN TRATO DIGNO E IRRESPETUOSO FRENTE AL PERSONAL DE LA SALUD QUE SE ENCONTRABA A CARGO DE SU MISION MEDICA POR LO ANTERIOR HACE NUEVAMENTE ACERCAMIENTO A LA UNIDAD DEL SALADO SOLICITANDO CITA	PETICION	25/10/2019	25/10/2019	0	ROCT084	SE ENVIO A LA EPS PARA QUE RELICE EL TREMITE CORRESPONDIENTE	JEFE DORA	9/11/2019

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	FECHA DE RADICAD O OFICINA PQR	NOMBRE USUARIO	SERVICI O INVOLUC RADO	DESCRIPCION DE LA QUEJA	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y/O FELICITACION	FECHA DE RADICADO AL COORDINA DOR	FECHA DE RESPUEST A	INDICADOR DE OPORTUNIDAD	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRSD	COORDINADO R ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIEN TO
						DE CRECIAMIENTO Y DESARROLLO PAR ALA MENOR .								
OCT085	SAN FRANCISCO	17/10/	21/10/2019	AMANDA ORJUELA ARIZA	AGRESIO N A FUNCIONARIO	HAGO LA QUE QUEJA QUE LA USUARIA OLGA BEATRIZ BOHORQUEZ CON CEDULA 38254330 FUE AGRESIVA SOLO LE DIGE LO DE LA REQUISA QU ERA NORMAL Y ME CONTESTO NO SEA SAPA Y ME TIRO AGREDIR ME CASCO EN EL BRAZO SI EL VIGILANTE NO SE METE ELLA ME GOLPEA GRACIAS POR SU ATENCION	PETICION	25/10/2019	25/10/2019	0	ROCT085	SE ENVIO A LA EPS PARA QUE RELICE EL TREMITE CORRESPONDIENTE	EPS COMPARTA	9/11/2019
OCT002	SUR	#####	1/10/2019	LINA CASTRO	MEDICO	ME DIRIJO ANTE USTED PARA PEDIR ACOIMEDIDAMENTE QUE LE HABLEN DE COMO TRATAR A LOS PACIENTES AL DOCTOR RODRIGO RODRIGUEZ YA QUE NO TINE MANERA DE COMO REFEREIRSE A LOS APACIENTES MUCHAS GRACISA POR SU COLABORACION	QUEJA	1/10/2019	2/10/2019	1		EN LO RELACIONADO A SU QUEJA RESPECTO A LA ATENCION MEDICA EN LA UNIDAD INTERMEDIA HOSPITAL SAN FRANCISCO ME PERMITO INFORMARLE QUE SE ESTA REALIZANDO LOS TRAMITES PERTINENTES CON LA RESPECTIVA NOTIFICACION AL DOCTOR CON EL FIN DE CORREGIR LAS FALENCIAS PRESENTADAS Y DE ESTA MANERA PODERLE POFRECER UNA ATENCION CON CALIDAD	ZAMBRANO	16/10/2019
OCT029	NO ESPECIFIC A UNIDAD INTERMEDIA	#####	7/10/2019	LEIDY KARIME INFANTE	MEDICO	MI QUEJA ES POR QUE INGRESE EN LA MAÑANA CON FUERTE DOLOR DE CABEZA Y MALESTAR GENERAL, Y EL DOCTOR OSCAR ENRIQUE TRIANA NO REALIZO REVISION GENERAL SOLO TOMO SATRUACION DE OXIGENO VUELVO A CONSULTAR EN HORAS DE LA TARDE CON FUERTE DOLOR ABDOMINAL Y ME FORMULA SIN REALIZAR EXAMINAR PALPAR O ALGIUAN OTRA REVISION	QUEJA	7/10/2019	8/10/2019	1		EN REFERENT A LA QUEJA RESPECTO A LA ATENCION MEDICA EN LA UNIDAD INTERMEDIA SAN FRANCISCO ME PERMITO INFORMARLE QUE SE REZLIZARAN LOS TRMAITES PERTINENTES CON LA RESPECTIBVA NOTIFICACION AL DR, PARA CORREGIR LAS FALENCIAS Y ASI SEGUIR PRESTANDO SERVICIOS CON CALIDAD .	ZAMBRANO	22/10/2019
OCT052	JORDAN 8 ETPA	11/10/2019	16/10/2019	LUZ MIRIAM CASTRO CAPERA	MEDICO	LOS DOCOTRES POR LO MENOS QUE TNEGA LA AMABILIDAD DE CHECARLO A UNO CUANDO TIENE CONSULTA PERO ESTE MEDICO NI SIQUIERA LE TOMA A UNO LA TENSION A UNO ES QUE BIENE ME PARECE INADIDO QUE UNO PROFESIONAL SEA ASI CON UN PACIENTE VENGO POR QUEME DALE DEMMASIADO LAS PERSONA SY DOLOR BAJITO Y QMEDA MUCHOS PICADA EN LAS PESRONAS YJI SIQUIERA TIEN LA AMABILID DE PORMESA DE REVISARME LOS BUSTOS CON ESOS DOLORES IMPRESIONANTES Y NO ESCAPAS DE REVISARME COMO UNO VA A SABER COMO ESTA SINI SIQUIERA LO MIRA A UNA PERSONA NO DEBERIA DEJARLA TRABAJAR EN UN CENTRO DE SALUD MUCHAS GRACIAS POR SU ATENICON PRESATDA	QUEJA	16/10/2019	17/10/2019	1		EN LO REALCIONADO A SU QUEJA RESPECTO A LA ATENCION MEDICA EN LA UNIDAD INTEMEDIA JORDAN VII ETPA ME PERMITO INFORMARLE QUE SE ESTAN REALIZANDO LOS TRAMITE PERTINENTES CON LA RESPECTIVA NOTIFICACIAON A LA DOCTORA CON EL FIN DE CORREGIR LAS FALENCIAS PRESENTADAS	DR. ZAMBRANO	NA
OCT053	NO ESPECIFIC A UNIDAD INTERMEDIA	11/10/2019	16/10/2019	FANNY BEATRIZ ARIAS	FARMACIA	URGENTE TABLA DE APOYO PARA FIRMAR EN LA SECCION DE DROGUERIA O ENTREGA DE MEDICAMENTOS GRACIAS FANNY BEATRIZ	PETICION	16/10/2019	17/10/2019	1		EN LO RELACIONA A SU QUEJA RESPECTO AL IMPLEMENTO NECESRAIO EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE LA UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE ME PERMITO COMUNICARLE QUE SE ESTAN REALIZANDO LOS TRAMITES PERTINENES CON LA RESPECTIVSA NOTIFICACIAON AL PROVEEDRO CON EL FIN DE CORREGIR LAS FALECIA PRESENTADAS Y DE ESTA MANERA PODER OFRECER NUESTRO SERVICIOS CON CLAIDAD	ZAMBRANO	NA
OCT063	CIUDAD IBAGUE	15/10/2019	21/10/2019	MARIA YATHE MONTEALE GRE	ASIGNACION CITAS	MUY MAL LA ATENCION NUNCA DAN CITA NECESITAMOS QUE NOS SOLUCIONESN ESO	QUEJA	21/10/2019	22/10/2019	1		EN RELACION A SU QUEJA RESPECTO A ALA MALA ATENCION EN EL CENTRO DE SSSALUD CIDAD IBAGUE CON EL PROPOSITO DE PRECISRA DATOS IMPORTANTES LE SOLCITITO NOS FACILITE DATOS COMO QA QUE SE REFIERE EN CUANTO A LAMALA ATENCION DE QUIEN ES L AMALA ATENCION PARA ELLO DEBE PONERSE EN CONTACTO CON LA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO AL 2739595 EXT 131 PAR AQUE DE FORMA VERBAL O ESCRITA NOS SUMI NISTRE LA INFORMACION NECESARIA PARA DAR INICIO A LAS AVERIGUACIONES PERTINESNTE CONE L	ZAMBRANO	5/11/2019

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	FECHA DE RADICAD O OFICINA PQR	NOMBRE USUARIO	SERVICI O INVOLUC RADO	DESCRIPCION DE LA QUEJA	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y/O FELICITACION	FECHA DE RADICADO AL COORDINA DOR	FECHA DE RESPUEST A	INDICADOR DE OPORTUNIDAD	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADO R ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIEN TO
												FIN DE CORREGIR LAS FALENCIAS PRESENTADAS Y ASI PODER MEJORA LA CALAIDA DDE LA ATENCION BRINDADNO UN SERVICIO AGIL Y OPORTUNO		
OCT023	SAN FRNASCISCO	17/09/2019	2/10/2019	BERNARDO ANTONIO SUAZA	MEDICO	YO BERNARDO SUAZA PONGO LA QUEJA DEL MEDICO POR QUE LLEVO DOS OCASIONES DE HABER TENIDO MLA ATENCION MAL SERVICIO CUANDO LO ESTA ATENDIENDO DE SALE PARA AFUERA A CHARLAR CON AMIGOS NO FORMA POLEMICA CON LOS MISMOS ESTADO CON EL PACIENTE EN ESCRITORIO 2 EN DOS OCASIONES ME RESTA MEDICAMENTOS SIN CANTIDAD POR LA CUAL NO ME HAN ENTREGADO MEDICAMENTOS SIN CNARIDAD PO LO CUAL NO ME HAN ENTREGADO MEDICAMENTOS CASASBUENAS	QUEJA	02/10/2019	4/10/2019	2		EN REFERENT A LA QUEJA RESPECTO A LA ATENCION MEDICA EN LA UNIDAD INTERMEDIA SAN FRANCISCO ME PERMITO INFORMARLE QUE SE REZLIZARAN LOS TRMAITES PERTINENTES CON LA RESPECTIBVA NOTIFICACION AL DR, PARA CORREGIR LAS FALENCIAS Y ASI SEGUIR PRESTANDO SERVICIOS CON CALIDAD .	ZAMBRANO	17/10/2019
OCT025	SAN FRANCISCO	17/09/2019	2/10/2019	BERNARDO ANTONIO SUAZA	MEDICO	YO BERNARDO SUAZA ME QUEJO DE MAS EFICIENCIA DE SERVICIO MAS COMPLETO EN LAS FORMULAS MEDICAS POR QUE CON ESTAS SON DOS SERVICIOS PRESTADOS CON EL MEDICO SCASASBUENAS Y SIN CNATIDAD DE MEDICMAENTOS POR LO CULA ESTOY MUY OINCONBFORME GRACIAS	QUEJA	02/10/2019	4/10/2019	2		EN REFERENT A LA QUEJA RESPECTO A LA ATENCION MEDICA EN LA UNIDAD INTERMEDIA SAN FRANCISCO ME PERMITO INFORMARLE QUE SE REZLIZARAN LOS TRMAITES PERTINENTES CON LA RESPECTIBVA NOTIFICACION AL DR, PARA CORREGIR LAS FALENCIAS Y ASI SEGUIR PRESTANDO SERVICIOS CON CALIDAD .	ZAMBRANO	17/10/2019
OCT026	SALADO	#####	2/10/2019	LUZ MAGNOLIA SALAZAR	MEDICO	FALTA INCUMPLIMIENTO DE LOS MEDICOS PARA LOS PACIENTES	QUEJA	2/10/2019	4/10/2019	2	NA	EN REFERENT A LA QUEJA RESPECTO A LA ATENCION MEDICA EN LA UNIDAD INTERMEDIA SAN FRANCISCO ME PERMITO INFORMARLE QUE SE REZLIZARAN LOS TRMAITES PERTINENTES CON LA RESPECTIBVA NOTIFICACION AL DR, PARA CORREGIR LAS FALENCIAS Y ASI SEGUIR PRESTANDO SERVICIOS CON CALIDAD .	ZAMBRANO	17/10/2019
OCT067	JORDAN 8 ETAPA	23/10/2019	23/10/2019	LUZ DARY SUSUNAGA	URGENCIAS	SIENDO LAS 12:00 DE LA NOCHE DEL DIA 23 DE OCTUBRE ACUDI ALAS URGENCIAS DE LA USI DEL JORDAN LAMENTABLEMENTE CONMIGO HABIAN MAS PACIENTES USUANDO EL SERVICIO Y EL MEDICO DE TURNO NO SE ENCONTRABA EN EL LUGAR DE ATENCION SE SUGIERE SI HAY LA NEESIDAD DE SALIR DESPUES DE URGENCIAS QUE LO HAGA LA ENFEREMERA Y NO EL MEDICO PUES HAY SOLO UNO DE TURNO Y QUEDA SIN ATENCION ADMAS DE TODO HAY MUCHA NEGLIGENCIA EN LA ATENCION FALTA DE HUMANIZMO Y MEJOR TRATO CON LOS USUARIOS ESTO LO HAGO CON EL FIN DE QUE SE MEJORE LA ATENCION Y NO LE PASE A TROS USUARIO MEDICO ARCA Y RODRIGUEWZ HERRERA	QUEJA	23/10/2019	25/10/2019	2		EN LO RELACIONADO A SU QUEJA RESPECTO A LA ATENCION MEDICA EN LA UNIDAD INTERMEDIA JORDA 8 ETAPA ME PERMITO INFORMARLE QUE SE ESTA REALIZANDO LOS TRAMITES PERTINENTES CON LA RESPECTIVA NOTIFICACION AL DOCTOR CON EL FIN DE CORREGIR LAS FALENCIAS PRESENTADAS	ZAMBRANO	7/11/2019
OCT068	SAN FRANCISCO	23/10/2019	23/10/2019	ERIKA JHOANA BERNAL MARTINEZ	URGENCIAS	EL DIA VIERNES 18 DE OCTUBRE EN HORAS DEL AMAÑAN ME DIRIJO POR UN FUERTE DOLOR EN LA PARTE DEL PECHO Y ESPALDA ME ATENDIO UN DOCTOR QUE ANTERIORMENTE ME ATENDIO DE MALA MANERA Y PUES YO EXIGO EL CAMBION DE DOCTOR POR QUE NO ME ATENDIO EDUCADAMAENTE LA VEZ ANTERIOR, PUES SOLIFCITO MI HISTORIA MEDICA Y ME DICE QUE EL DOCTOR PUSO UNA QUEJA QUE SOLO VNEIA POR INCAPACIDADES EXIGO RESPETO Y UNA RESPUESTA DE POR QUE DIJO ESO ACASO NO ME PUEDO ENFEREMAR EXIGO PRONTA RESPUESTA	QUEJA	23/10/2019	25/10/2019	2	ROCT068	respecto a la solicitud que la usuaria radica le pido disculpas de ante manao por esta situacion pero aclaro que en ningun momento se le fue negada la atencion en el servicio de urgencias ella la que solicito cambio de medico para la atencion ya que en consulta previa doias <tras la paciente fue atendida por mi y al terminar la atencion y su formulacion ella exigio incapacidad se le explico que no la ameritaba segun mi criterio medico a lo cual ella me insulto y me falto al respeto durante mas de 20 minutos a tal punto que me vi obligado a darle la incapacidad sin ameritarlo con tal de que me dejara de insultar y evitar este tipo de	DR. SANCHEZ	7/11/2019

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	FECHA DE RADICAD O OFICINA PQR	NOMBRE USUARIO	SERVICI O INVOLUC RADO	DESCRIPCION DE LA QUEJA	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y/O FELICITACION	FECHA DE RADICADO AL COORDINA DOR	FECHA DE RESPUEST A	INDICADOR DE OPORTUNIDAD	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRSD	COORDINADO R ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIEN TO
												situaciones y claro que la usuaria se puede enfermar frecuentemente y merece respeto y si amerita incapacidad se le ordenara y se atendiera las veceas que la usuaria lo requiera y reitero la usuaria solicito que otro medico la atendiera y fue atendida nunca se le nego el servicio.		
OCT050	JORDA 8 ETAPA	#####	12/10/2019	GERMAN VARON CASTILLO	MEDICO7 VIGILANCIA	SEÑORES SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL MUY RESPECTUOSAMENTE ME DIRIJO A USTEDES POR MEDIO DE ESTE DOCUMENTO PARA PONER UNA QUEJA CONTRA UNOS FUNCIONARIOS DE LA USI UNIDAD DE SALUD DEL BARRIO JORDAN RELATO LOS HECHOS OCURRIDOS EL DIA 15 HORA 10 PM YO ME ENCONTRABA ESPESRANDO QUE ME DIERAN EL INGRESOS POR QUE ESTOY MUY ENFERMO YO ESTABA SENTADO CUANDO UNA SEÑORA EN COMPAÑIA DE UNA MUCHACAH CON UNA HERIDA EN EL BRZO IZQUIERDO MUY PROFUNDA Y LA GENTE ESPERANDO SU ATENCION MEDICA EMPEZARON A PEDIR QUE LA ENTRARARN Y LA ATENDIERAN POR QUE BOTABA MUCHA SANGRE Y QUE PARA ESO ESTA AREA DICE URGENCIAS PERO UNO DE LOS MEDICOS DE TURNO SALIO DICIENDO QUE NO LA IBA ATENDER POR QUE ESTABA EN ESTADO DE EMBRIAGEZ EN ESTO LA SEÑORITA QUE ESTABA A CARGO DEL SISTEMA DELOS INGRESO DIJO QUE LA MUCHACAHCO QUE ESTABA HERIDA NO LA PODIA A TENDER POR QUE NO TENIA LA CEDULA FISSICA NO PUEDE SER POSIBLE QUE VALGA MAS UN PEDASO DE PAPEL QUE LA VIDA DE UN SER HHUMANO ENTONCES YO ME PARE Y LES DIJE QUE EL HOSPITAL ES UNA ENTIDAD DEL ESTADO YO TMABIEN LES DIJE QUE ELLAS NO TENIAN ETICA PROFESIONAL PARA OCUPAR ESTO CARHGOS ENTONCES EL CELADOR ME TRATO DE DESECHABLE SAPO TAMBIEN LA ENFEREMERA DE TURNO SALIO ALA PUERST A TRATAR DE PERRA GONERREA A LA MUCHACAH QUE YO MENCIONO EN ESTE DOCUMENTO ESPERO QUE USTEDE HAGAN ALGO AL RESPECTO PARA QUE ESTO NO VULVA A SUCEDER ATENTAMENTE SU SERVIDOR GERMAN VARON CASTILLO	QUEJA	12/10/2019	15/10/2019	3	OCT050	SE ENVIA REPORTE DE URGENCIAS SIENDO LAS 21+30 15/09/2019 INGERESA AL SERVICIO DE URGENCIAS CON HERIDA EN BRZO DERECHO QUEUIEN REFIERE QUE SE LO REALIZAN CON PICO DE BOTELLA PACEINTE EN ALTO ESTADO DE EMBRIAGEZ POCO COLABORADORA QUEIN SE NIEGA A DAR DATOS AL INGRESO PARA LA ATENCION PACIENTE PASA A LA SALA DE PROCEDIMIENTOS Y SE LE REALIZA LIMPIEZA TOTAL DE LA HERIDA CON LAVADO SSN 0.9% 3000CC Y JABON ANTISEOTICO Y EL INFORMA QUE ALGUNO D ELOS MEDICOS DE TURNO YA LA ATIENDEN POR QUE SE ENCUENTAN EN CONSULTA POR MOTIVO DE LA HERIDAD SE LE PIDE AL VIGILANTE QUE POR FAVOR LLAME AL CUADRANTE PARA QUEDAR CONSTANCIA DEL INGRESO DE PACIENTE HERIDA LA PACIENTE AL ESCUCHAR LA SOLICITUD SE LEVNTATA DE LA CAMILLA SE SALE DEL SERVICIO SIN ESPERAR LA ATNCION Y COMIENZA A INSULTAR AL PERSONAL CON PALABRAS SOECES Y DE ALTO CALIBRE PEGNADOLE EN VARIAS OCASIONES PATADAS FUERTES A LA PUERTA DE INGRESO SE REFIERE AL PERSONAL QUE L AATENDIO Y MEDICOS DE TURNO DICIENDO "PIROBOS HIJUEPUTAS SE GANAN LA PLATA SUAVE GONORREAS QUE NO SIRVEN PARA UN CULO SAPOS HIJUEPUTAS "NOS DIRIJIMOS A LA REJA A OBSERVAR QUIEN ESTA PRESTANDO ESE ESCANDALO AL SALIR NOS INSULTA Y AGRDE CON PALABRAS " SAPASHIJUEPUTAS Y ME ESCUPE LA PACIENTE REFIERE QUE SE NOS VA A DESAMAYAR EN LA CALLE PARA QUE SALGAMOS A REGOGERLA Y ASI AGREDIRNOS CON ARMA BLANCA PARA QUE APRENDAMOS, ESTANDO EN LA REJA OBSERVANDO QUE EL ACOMPAÑANTE TRATA DE CONTROLAR LA PACIENTE PERO ELLA CONTINUA AGREDIENDO UN FAMILIA DE UN PACIENTE CON BUSO DE COLOR AMARILLO Y BERMUDADS QUIEN SE ENCONTRABA EN SLAA DE ESPERA SE OFUSCA POR LA SITUACION DEL ESCANDALO DE LA SEÑORA EL VIGILANTE LE PIDE POR FAVOR SE MANTEGAN AL MARGEN DE LA SITUACION ESTE SEÑOR SE TORNA AGRESIVO Y EMPIEZA A INSULTAR AL VIGILANTE Y LE SCA CUCHILLO E INTNEA AGREDIRLO EN VARIAS OCASIONES AL VIGILANTE POR MEDIO DE LA REJA NO IMPORTANDOLE QUE EN LA SALA DE ESPERA SE ENCONTRABAN NIÑOS PEQUEÑOS ADULTOS MAYORES Y MAS PERSONAS A LA ESPERA DE LA ATENCION MEDICA Y VIGILANTE DE TURNO EN SU DEFENSA RACCIONA CON LA TONFA PERO NO AGREDE AL SEÑOR EN NINGUN MOMENTO SE PIDE APOYO URGENTE AL CUADRANTE YA QUE LA SITUACION SE SALE DE CONTROL EXTREMADO Y LOS PAYTRULLEROS PREFIERN LLEVARSEN LA PACIENTE	ZAMBRANO7 VIGILANCIA	27/10/2019

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	FECHA DE RADICAD O OFICINA PQR	NOMBRE USUARIO	SERVICI O INVOLUC RADO	DESCRIPCION DE LA QUEJA	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y/O FELICITACION	FECHA DE RADICADO AL COORDINA DOR	FECHA DE RESPUEST A	INDICADOR DE OPORTUNIDAD	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADO R ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIEN TO
												PARA EL HOSPITAL SNA FRANCISCO VIENDO DE COMO NOS HABIA MENAZADO LA PACIENTE Y PO LA PRESENCIA DE SEÑOR QUE SACO CUCHILLOPOR LO TANTO SE VERIFICA QUE LA PACIENTE SI HAKKA SIDO ATENDIDA EN EL HSOPITAL SAN FRNACSICO Y POR MEDIO DE LOS COMPAÑEROS NOS INFORMA QUE LA MISMA MANERA LA PACIENTE Y FMALIA REALIZAN ESCANDALO Y AGRDEN DE MANER AVERBAL AL PERSONAL.		
OCT071	SUR	2/10/2019	25/10/2019	JOSE ALFARI	LAADO DE OIDOS	LLEVO MAS DE 5 DIAS LLAMANDO PARA UNA CITA DE LAVADO D EOIDOS Y LA SEÑORA DE FACTURACION LLAMA PERSONALMENTE PARA SOLICITAR LOS DATOS Y QUEDARON DE LLMARME Y NO LO HAN HECHO ESTE SERVICIO ES MUY MALO NUNCA CONTESAN DEBE CAMBIAR LA FORMA DE SOLICITAR LAS CITAS PARA LAVADO D EOIDOS	QUEJA	25/10/2019	28/10/2019	3	ROCT071	EN LO RELACIONADO A SU QUEJA RESPECTO A LA CITA PARA EL ALVAO E OIDO CONFIRMO CI TA PAR EL DIA 25 DE OCTUBRE EN LA UNIA INTERMEDIA DE SUR	ZAMBRANO	9/11/2019
OCT028	SAN FRANCISCO	#####	2/10/2019	MARI GARZON DE TORRES	URGENCIAS	EL DR. LUIS FELIPE BOCANEGRA SERRANO ES UN MEDICO QUE NO ESTUDIO MEDICINA SI NO VETERINARIA Y LE FALTA QUE LE DEN UN CURSO DE RELACIONES HUMANAS PUES ATIENDE A LAS PATADAS A LOS PACIENTE S ADEMAS ES MUY ATARVAN Y NO TIENE NI LA MAS IDEA ARA SER PARTE DEL GRUPO DE MEDICOS DE ESTE PRESTIGIOSO HOSPITAL LASTIMA QUE TENGA ESTA CLASE DE PERSONA EN SU NOMINA	QUEJA	4/10/2019	8/10/2019	4		1. Se realiza llamado al número de celular 3203527856 donde contesta el señor Pablo Torres quien es hijo de la paciente, se le informa que es necesario que se acerque a las urgencias del Hospital San Francisco para ampliar la información sobre la no conformidad, responde que si le es posible por su estado de salud pasará en la horas de la tarde del día de hoy o en su defecto mañana en la mañana. 2. Se hace revisión de la historia clínica de la señora María Garzón identificada con C.C 28777751. 3. Se acerca al área de coordinación médica el señor Pablo Torres hijo de la señora María Garzón quien colocó la queja en el buzón. Se le pregunta sobre los hechos sucedidos y realiza un recuento muy claro. Quedo pendiente en reunirme con el Dr. Bocanegra para tomar su versión 4. Se habla con el Dr. Bocanegra quien no recuerda exactamente la situación pero me explica que en el área de triage (clasificación) debido al alto volumen de usuarios es posible que haya podido haber tenido algún mal entendido que pide excusas y que va a corregir este tipo de actuación para su bienestar y el de los usuarios. 5. Se enviará una nota de llamado de atención al Dr. Bocanegra	DR. SANCHEZ	19/10/2019
OCT031	NO ESPECIFIC A UNIDAD INTERMEDIA	1/09/2019	7/10/2019	HUMBERTO VERA	MEDICO	ENTRAMOS CON EL DOCTOR OLIVEROS A PREGUNTAR POR QUE NO NOS ATNEDIO Y CONTESTO SUPREAMENTE GROSERO QUE SI NONOS GUSTABA QUE NOS FUERAMOS ATENTAMENTE HUMBERTO VERA PARA UNO TINE QUE SER CUMPLIDO PARA ELLOS ATEINDEN A LA HORA QUE QUIERAN	QUEJA	7/10/2019	9/10/2019	4		EN RELACION A SU QUEJA RESPECTO A SU QUEJA LA CITA MEDICA EN LA UNIDAD DE SALUD DE IBAUGE Y CON EL PROPOSITO DE PRECISAR DATOS IMPORTANTES AMABLEMENTE LE SOLICITO NOS INFORME EN QUE UNIDAD O CENTRO DE SALUD LO ATENDIERON Y SI ES DOCTOR OLIVERO YA QUE EN ESTE MOMENTO NOHAY NINGUN MEDICO CON ESTE APELLIDO PARA ELLLO DEBE PONERSE EN CONTACTO CON LA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO 273*9595 EXT 131 PARA QUE DE FORMA VERBAL O ESCRITA NOS SUMINISTERE LA INFORMACION NECESARI PARA DAR INICIO A LAS AVERIGUACIONES PERTINENTES.	ZAMBRANO	22/10/2019
OCT060	SALADO	18/10/2019	21/10/2019	ARGENIS GUZMAN	ODONTOLOGIA	CUANDO LLEGA UNO 5 MINUTOS ANTES YA PIESRDE LA CITA PERO CUANDO ESTA TEMPRANO SI TIENE QUE ESPERAR 2 PARA QUE LO ATINDAN Y HAY SI NO HAY PROBLEMA ASI ES CAIDO EL SISTEMA NO LO ENTINDEN DOCTOORA INGRI ECHEVERRIA	QUEJA	21/10/2019	25/10/2019	4		ANTE SU INCONFORMIDAD LE MANIFESTAMOS QUE EN EL SERVICIO DE OONTOLOGIA SE ATEINDEN PACIENTES CADA 20 MINUTOS, TIEMPO DURANTE EL CUAL DE DEBEN REALIZAR UNA HISTORIA CLINICA COMPLETA Y TRATMIENTOS DE CALIDAD AL USUARIO LO QUE EN OCASIONES HACE QUE LOS TIMEPOS SE RETRASEN DEBIO A COMPLICACIONES QUE SE PUEDEN PRESENTAR DURANTE LA CONSUTLA ADEMAS EL PROFESIONAL DEBE ATENDER LAS URGENCIAS ADICIONALES A LOS 13 PACEINTES QUE	EDNA	NA

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	FECHA DE RADICAD O OFICINA PQR	NOMBRE USUARIO	SERVICI O INVOLUC RADO	DESCRIPCION DE LA QUEJA	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y/O FELICITACION	FECHA DE RADICADO AL COORDINA DOR	FECHA DE RESPUEST A	INDICADOR DE OPORTUNIDAD	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADO R ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIEN TO
												TIENE CITADOS EN LA AGENDA LO QUE TAMBIEN GENERA RETRASOS EN LA ATENCION PUNTUAL DE LOS PACIENTES. SIN EMBARGO DE ACUEROD A SU PREGUNTA DE POR QUE LEGA 5 MINUTOS TARDE PIERDE LA CITA LA RESPUESTA ES PORQUE EL USURIO CUANDO SE LE AGENDA LA CITA INFORMADA QUE EBE ESTAR 20 MINUTOS ANTES DE CU CITA PARA QUW FACTURE Y HAGA EL PROCESO ADMINISTRATIVO PERTINENTE ADEMAS POR ORDEN DE AGENDA SE VAN LLAMANDO LOS PACIENTES Y SI TODOS DE RETRASAN EN LLEGAR 5 MINUTOS O MAS LA CONSULTA SE DEMORARIA MAS		
OCT061	SALADO	18/10/2019	21/10/2019	LUZ DARY RUBIO	ODONTO LOGIA	LLEGA UNO CINCO MINUTOS TARDE Y NO LO ATIENDEN PERO LLEGA UNO TEMPRANO Y LO PONEN HA ESPERAR MAS DE UNA HORA CON EL CIUENTO QUE ESTABA EN URGENCIA AL IGUAL QUE SE CAE EL SISTEMA Y LO PONEN A ESPERAR EN ODONTOLOGIA INGRID ECHEVERRIA	QUEJA	21/10/2019	25/10/2019	4		ANTE SU INCONFORMIDAD LE MANIFESTAMOS QUE EN EL SERVICIO DE OONTOLOGIA SE ATEINDEN PACIENTES CADA 20 MINUTOS, TIEMPO DURANTE EL CUAL DE DEBEN REALIZAR UNA HISTORIA CLINICA COMPLETA Y TRATMIENTOS DE CALIDAD AL USUARIO LO QUE EN OCASIONES HACE QUE LOS TIMEPOS SE RETRASEN DEBIO A COMPLICACIONES QUE SE PUEDEN PRESENTAR DURANTE LA CONSUTLA ADEMAS EL PROFESIONAL DEBE ATENDER LAS URGENCIAS ADICIONALES A LOS 13 PACEINTES QUE TIENE CITADOS EN LA AGENDA LO QUE TAMBIEN GENERA RETRASOS EN LA ATENCION PUNTUAL DE LOS PACIENTES. SIN EMBARGO DE ACUEROD A SU PREGUNTA DE POR QUE LEGA 5 MINUTOS TARDE PIERDE LA CITA LA RESPUESTA ES PORQUE EL USURIO CUANDO SE LE AGENDA LA CITA INFORMADA QUE EBE ESTAR 20 MINUTOS ANTES DE CU CITA PARA QUW FACTURE Y HAGA EL PROCESO ADMINISTRATIVO PERTINENTE ADEMAS POR ORDEN DE AGENDA SE VAN LLAMANDO LOS PACIENTES Y SI TODOS DE RETRASAN EN LLEGAR 5 MINUTOS O MAS LA CONSULTA SE DEMORARIA MAS	EDNA	5/11/2019
OCT062	GAVIOTA	15/10/2019	21/10/2019	SANDRA GUTIERREZ	ODONTO LOGIA	SUCEDDE QUIE EL PASADO 10 DE OCTUBRE TENIA UNA CITA ODONTOLOGIACA A LAS 10:40 LA CUAL NO FUI ATNEDIDA POR QUE NO HUBO UN PROFESIONAL PARA ATENDER HOY NNUEVAMENTE FUI A CITA 940 AM LAMENTABLEMENTE LLEGUE A LA 945 LA SEÑORITA DE FACTURACION NO ME FACTURO QUE PREGUNTAR A LA DOCTORA QUE SI ME TANDIA SUBI LES GOLPE PERO NO ATNEDIERON ESTABAN LOS DOS EN BUENA PLATICA YO GOLPIE UNA VEZ MAS QUE SE ENCONTRARAN CON UN PACIENTE SE QUE LLEGUE UNOS MINUTOS TARDE PERO CUANDO PERDI MI ANTERIOR CITA SI TUVE QUE AGUANTARME ESO DEBERI SER UN POCO MAS FLEXIBLE POR QUE MIESTRA ELLOS DIALOGAN PODIA HABERME ATENDIDO	QUEJA	21/10/2019	25/10/2019	4		s SE HICIERON LAS INVESTIGACIONES ACERCA DE PORQ UE NO SE LO PRESTO LA ATENCION EL 10 DE OCTUBRE Y EL MOTIVO POR EL CUAL NOS VIMOS EN LA PENOSA OBLIGACION DE REASIGNAR TODOS LOS PACIENTES FUE PORQUE LA OONTOLOGA ESTABA INCAPACITADA TAMBIEN SE INDAGO CON EL PERSONAL QUE PRESTA EL SERVICIO EN EL AREA E OONTOLOGIA EN EL PUESTO DE SALUD DE LA GAVITOA LA NO ATENCION DE L DIA 15 DE OCTUBRE TOMANDOSE LAS ACCIONES PERTINENTES PARA QUE EN ADELANTE NO SE DEVUELVAN A PRESENTAR SUCESOS QUE AFECTEN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS Y LA SATISFACCION A NUESTROS USUARIOS	EDNA	5/11/2019
OCT081	SAN FRANCISCO	10/10/2019	25/10/2019	MARIA EUNICE GAMBOA	HOSPITALIZACION	YO MARIA EUNICE GAMBOA TENGO UNA TIA DE 93 AÑOS BAJO MI RESPONSABILIDAD TENGO 63 AÑOS ME ENCUENTRO REGULAR DE SLAUD ME PIDEN QUE TENGO QUE ESTAR 24 HORAS CON LA PACIENTE LUCRECIA GAMBOA POR LO TANTO, NO ME ENCUENTRO CON CAPACIDAD DE ESTAR LAS 24 HORAS QUE SI NO PUEDO TENGO QUE PAGARLE A UNA PRSONA PQRA QUE ME HAGA EL TURNOS NO TENGO RECURSOS ECONOMICOS TENGO TENGO POR ENTENDIDO QUE LAS ENFERMEREAS ESTAN ENCARGADAS DE ESTO SERVICIOS PARA ESTOS PACIENTES AGRADECIENDO POR SU COLABORACION PRESTADA ESPERO PRONTA SOLUCIN A ESTA PROBLEMATICA	QUEJA	21/10/2019	26/10/2019	5	ROCT081	POR MEDIO DE LA PRESENTE SE DA RESPUESTA A LA QUEJA INTERPUESTA POR LA SEÑORA MARIA EUNICE GAMBOA IDENTIFICADA CON CEDULA 38237255 FAMILIAR DE LA PACIENTE DE 93 AÑOS DE EDAD QUIEN ES INGRESADA CON DOS DIAS DE ANTERIRIDAD CON POSTERIOR TRAUMA EN LA CEDRA DERECHA LUEGO DE REALIZAR TOMA DE RADIOGRAFIA DEE CADERA LA CUAL MEDICO DECIDE DEJAR CON MANEJO INTRAHOSPITALARIO CON LA SOLICITUD DE REMISION A ORTOPEDIA LA CUAL DEBE SER AUTORIZADA POR LA EPS DE LA PACIENTE NO CUENTA CON LAS CONDICIONES FISICAS Y MOTORAS PARA DESEMEÑAR SUS ACTIVIDADES BASICAS POR SU EDAD ANTECEDENTES SE	JEFE MERCEDES	NA

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	FECHA DE RADICAD O OFICINA PQR	NOMBRE USUARIO	SERVICI O INVOLUC RADO	DESCRIPCION DE LA QUEJA	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y/O FELICITACION	FECHA DE RADICADO AL COORDINA DOR	FECHA DE RESPUEST A	INDICADOR DE OPORTUNIDAD	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADO R ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIEN TO
												CONSIDERA UASUARIA DE ALTO RIESGO DE CAIDA DESORIENTADA CON HABILIDAD EMOSCIONAL CON LLANTO FACIL QUEIN SOLICITABA COMPAÑIA DADO ESTAS CONDICIONES SE REQUIERE POR PROTOCOLO QUE SEA ACOMPAÑADA LAS 24 HORAS		
OCT013	SAN FRNACISC O	#####	2/10/2019	ANA CECCILIA SALDAÑO	URGENCI AS	HOY PASE POR URGENTE Y ME ATENDIO EL DORCTOR JUAN PABLO DIAZ LE PEDI EL FAVOR QUE ME HICIERA UNA RADIOGRAFIA EN EL PIE IZQUIERDO POR ESTOY MUY DELICADA DE SALUD EL ME LA NEGÓ, E DIJO FUE PARA ESPECIALISTA PARA MI EL PODIA VERME HECHO ESE FAVOR POR QUE LAS CITAS DON DMEORADAS GRACIAS POR L ATENCION PRESTADA	QUEJA	2/10/2019	8/10/2019	6	OCT013	ME PERMITO INFORMARLE QUE SEGÚN LO REGISTRADO EN LA HISTORIA CLINICA NO PRESENTA ANTECEDENTES DE TRUMA PARA ESPERAR EN UNA FISURA O FRACTURA DSI NO QUE ES UNA LESION INFLAMATORIA QUE NO AMERITA SEGUMINETO RADIOLOGICO	DR. SANCHEZ	17/10/2019
OCT014	SAN FRANCISC O	#####	8/10/2019	LINETH YINET ORJUELA	URGENCI AS	LLEGUE A LAS 10:40 DE LA MAÑANA Y PASARON 4:10 MINUTOS PARA QUE ME ATENDIERAN POR QUE ? TAN MALO EL SERVICIO DE URGENCIAS SE SUPONE QUE LA ATENCION DEBERIA SER INMEDIATA	QUEJA	2/10/2019	8/10/2019	6		De acuerdo a su inconformidad radicada en el buzón de sugerencias de la Unidad de Salud de Ibagué me permito informar que se envió al coordinador encargado adjunto respuesta del mismo.	DR. SANCHEZ	17/10/2019
OCT015	TOPACIO	#####	2/10/2019	EDNA YULEY CASTAÑED A HERNANDE Z	CONTRO L PRENAT AL	MI MOTIVO DE ESTA PETICION ES PARA SOLICITAR UN TRASLADO DE (USI TOPACIO) , PARA LA (USI SAN FRANCNSCIO). NO HE TNIDO UNA BUENA ATENCION CON MI EMBARZAO POR QUE LA DR YULI ANDREA PRIETO SIERRA POR FAVOR QUIERO QUE ME ATIENDADN EN EL SAN FRANCISCO POR SU BUENA ATENCION A LAS MADRES GESTANTES GRACIAS	PETICION	2/10/2019	8/10/2019	6		en lo referente a su queja respecto al servicio medico de la dra yuly andrea prieto en el cnetro de salud topacio me permito informarle que se estan realizando los tramites pertinentes con la respectiva notificacion a la dra con el fin de corregir las falencias presentadas y de esta manera poderle ofrecer atencion con calidad	JEFE DORA	17/10/2019
OCT036	JORDAN 2 ETAPA	3/10/2019	8/10/2019	EMILI LUCIANA ARAGON	ASIGNCA ION DE CITAS	SOLICITANDO UNA CITA MEDICA Y HE LLAMADO MUCHAS VECES Y NO CONTESTAN SOLICITO QUE DEN LAS CITAS SIN LLAMA SI NO DIRECTAMENTE EN EL PUESTO DE SALUD	QUEJA	8/10/2019		6			CONTACT CENTER	23/10/2019
OCT044	TOPACIO	8/10/2019	12/10/2019	ALEXANDR A CUBILLO SANCHEZ	ENFERM ERIA	LA SEÑORA SALE A PREGUNTAR QUEIN TINE CIT AY LE DIJE QUE TENIA 2 CONTRROLES Y DESARROLLO Y MEDICO GENERAL ES LA PRIMERA VEZ QUE REQUIERO EL SERVICIO Y LA SEÑORA MUY GROSERAS LE RESPONDE MAL Y SE EXPRESA DE UNA MANERA IRRESPECTUOSA FUE LA DOCTOR YULI ANDREA PRIETO	QUEJA	12/10/2019	18/10/2019	6		EN LO REFERENTE A SU QUEJA AL SERVICIO MEDICO DRA YULY ANDREA PRIETO EN EL CNETRO DE SALUD TOPACIO ME PERMITO INFORMARLE QUE SE ESTAN TREALIZANDO LOS TRAMITES PERTINENSTES CON LA RESPECTIVA NOTIFICACION A LA DRA CON EL FIN DE CORREGIR LAS FALENCIA PRESTADAS Y DE ESTA MANERA PODERLE OFRECER UNA ATENCION CON CALIDAD.	ZAMBRANO	27/10/2019
OCT046	TOPACIO	3/10/2019	12/10/2019	LYANA YASMIN MORENO ORTIZ	MEDICO	A LAS 2 30 PM DE ESTE DIA LA DOCTOR YULY DE LA TARDE NO HA LLEGADO Y MI CITA ES A LAS 2 PM SI DE PRONTO LLEGARA TARDE ME QUITAN LA CITA ME QUITAN LA CI HOY NO ME ATIENDE ASI QUE EXIGO PUNTUALIDAD ASI CPOMO USTEDES EXIGEN /DERECHO IGUALDAD Y EQUIDAD)	QUEJA	12/10/2019	18/10/2019	6		EN LO REFERNETE A SU QUEJA AL SERVICIO MEDICO DE LA DR YULI ANDREA PRIETO EN EL CENTRO DE SALUD TOPACIO ME PERMITO INFORMARLE QUE SE ESTAN REALIZANDO LOS TRAMITES PERTINENTES CON LA RESPECTIVA NOTIFICACAION A LA DRA CON EL FIN DE CORREGIR LAS FALENCIAS PRESTADAS Y DE ESTA MANERA PODERLE OFRECER UNA ATENCION CON CALIDAD .	ZAMBRANO	27/10/2019
OCT047	SUR	7/10/2019	12/10/2019	VISITACION ELEONOR LOZANO VLABUENA	FARMACI A	EL MOTIVO POR EL MAL SERVICIO DE LA ENTREGA DEL MEDICAMENTO VIVO EN UNA VEREDA Y NO PUEDO ESTA IENDO CADA RATO ME CICEN NO LA HAY VUELVA MAÑANA O LA OTRA SEMANA ES UNA FALTA DE RESPETO SOY UNA ADULTA MAYOR Y MI CONDICION NO PUEDO EST LENDO EL MEDICAMENTO ES LOSARTAN CACITROL SITRATO DE CALCIO CITAMINA D3 315ML +800TABLETA RECUBIERTA	QUEJA	12/10/2019	18/10/2019	6		EN LO RELACIONADO A SU QUEJA AL IMPLENTO NECESARIO FARMACIA ME PERMITO COMUNICARLE QUE SE ESTAN REALIZANDO LOS TRAMITE PERTINENTES CON L ARESPECTIBA NOTIFICACION AL PROVEEDOR CO EL FIN DE CORREGIR LAS FALENCIA PRESENTADAS Y DE ESTA MANERA PODER OFRECER NUESTRO SERVICIOS CON CALIDAD	ZMABRANO	27/10/2019

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	FECHA DE RADICAD O OFICINA PQR	NOMBRE USUARIO	SERVICI O INVOLUC RADO	DESCRIPCION DE LA QUEJA	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y/O FELICITACION	FECHA DE RADICADO AL COORDINA DOR	FECHA DE RESPUEST A	INDICADOR DE OPORTUNIDAD	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADO R ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIEN TO
OCT057	SALADO	8/10/2019	21/10/2019	REBECA PEREZ	ENFERMERIA	ALGUNAS ENFERMERAS DE LA PARTE DE URGENCIAS SON ANTIPATICAS PREPOTNTES CON LOS PACIENTES SU ATENCION ES MALA HABLAN SIN TENER ENCUESTA LA CONDICION DEL PACIENTE TIENEN UNA PESIMA ATENCION	QUEJA	19/10/2019	25/10/2019	6	ROCT057	BUENOS DIAS POR MEDIO DE LA PRESENTE ME PERMITO DAR A CONOCER QUE SE REvisa EL CASO DE LA MENOR REBAECA PEREZ Y DE ENCUENTRA EN LA HIDTORIA CLINICA QUE ESTUVO EN OBSERVACION URGENCIAS DE LA USI SALADO DEL 14 AL 17 DE SEPTIEMBRE DE EN LA CUAL TOO EL PERSONAL AUXILIAR DDE ENFEREMERIA TUVO CONTACTO CON LA UASURIA LA SOLICITUD BMANIFIESTA QUE ALGUNAS ENFERMERAS TUVIERON SITUACIONES PARTICULARES PERO NO ESPECIFIACA FECHA O TURNO POR LO CUAL SE INFORM AL PERSONAL QUE DE MANERA ESCRITA DESCRIBAN COMO FUE LA ATENCION CON LA USUARIA MEDIENTE AVISO EN LA CARTELERIA EL SERVICIO DE URGENCIAS A MAS TARDAR EL LUNES 28 DE OCTUBRE PARA ASI DAR RESPUESTA	JEFE MELVIN	3/11/2019
OCT066	LA FRANCIA	10/10/2019	17/10/2019	ARISTOBULO CANO DIAZ	ENFERMERIA	BUENOS DIAS PONGO UNA QUEJA CONTRA EL CNETRO MEDICO LA FRANCIA POR QUE ASISTI A ESTE LUGAR PARA QUE ME TOMARAN LA TENSION Y LA SEÑORA ESTABA DESAOCUPADA Y ME DIJO QUE FUERA AL HOSPITAL SAN FRANCISCO Y EN EL HOSPITAL NO ME ATENDIERON ME DIJERO QUE TENIA QUE IR A LA FRANCIA PARA QUE ALLI ME ATENDIERAN ASISTO A LA SECRETRIA DE SALUD A INTABLAR LA QUEJA SOBRE ESTA SITUACION AGRADEZCO LA ATENCION BRIDADA	QUEJA	17/10/2019	24/10/2019	7		REFERENTE A LA QUEJA RADICADA POR USTED EL 10 DE OCTUBRE DEL PRESENTE AÑO CON RESPECTO A LA ATENCION CONRESPECTO A LA TOMA DE TENSION ARTERIAL DESPUES DE REVISAR EL CASO LE OFRECEMOS DISCULPAS TODA VEZ QUE PARA LA FECHA EL PERSONAL DE ENFERMEERIA DE CONSULTA EXTERNA SE ENCONTRABA PARTICIPANDO EN UNA CAPACITACION Y ESTAS ACTIVIDADES DEBERIA SER DIRECCIONADA A UNA DE LAS CUATRO UNIDADES QUE PRESTAN SERVICIO DE URGENCIAS	JEFE DORA	1/11/2019
OCT008	JORDAN 2 ETAPA	#####	1/10/2019	NATALY SANCHEZ ANGARITA	ASIGNACION CITAS	LLEVO MUCHO TIEMPO LLAMANDO Y LLAMO Y NO ME ATIENDEN Y CUANDO ME CONTESTAN ME CUELGAN Y DESPUES NO SALE LA LLMADA	QUEJA	16/10/2019	24/10/2019	8	ROCT008	LA UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE PENSANDO DESDE EL DIA 8 DE ABRIL EN UN HORARIO DE LUNES A VIERNES DE 7:00 AM A 5:00PM EN JORNADA CONTINUA DA TRAVES DE LA LINEA 2770333 A LA QUE SE PUEDE ACCEDER SIN NINGUNA RESTRICCION DESDE CUALQUIER LINEA CELULAR O FIJA, DONDE EL COSTO DE LA LLMADA DEPENDE DLE OPERADOR QUE EL USUARIO TENGA CONTRATADO.	CONTAC CENTER	31/10/2019
OCT009	VILLMARLEN	16/09/2019	01/10/2019	OSCAR TAPIA	ASIGNACION CITAS	VENGO A PEDIR UNA CITA MEDICA PERSONALMENTE POR LE DAN UNOS TELEFONOS PARA PEDIR CITA Y NUNCA CONTESTAN A UNO	QUEJA	16/10/2019	24/10/2019	8	ROCT009	LA UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE PENSANDO DESDE EL DIA 8 DE ABRIL EN UN HORARIO DE LUNES A VIERNES DE 7:00 AM A 5:00PM EN JORNADA CONTINUA DA TRAVES DE LA LINEA 2770333 A LA QUE SE PUEDE ACCEDER SIN NINGUNA RESTRICCION DESDE CUALQUIER LINEA CELULAR O FIJA, DONDE EL COSTO DE LA LLMADA DEPENDE DLE OPERADOR QUE EL USUARIO TENGA CONTRATADO.	CONTAC CENTER	31/10/2019
OCT010	20 DE JULIO	18/09/2019	1/10/2019	EDILSE GORDILLO	ASIGNACION CITAS	SEÑORES UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE ME DIRIJO A USTEDS PARA DEJAR UNA OBSERVACION LA ASIGNACION DE CITAS MAL DIRECCIONADAS PUES ME DIRIJI EL DIA DE HOY AL CONTROL AL CENTRO DE SALUD DEL 20 DE JULIO A CUMPLIR UNA CITA ASIGNADA PARA ODONTOLOGIA A LAS 7:40 AM Y ME INDICAN EN FACTURACION QUE ODONTOLI SOLO SE REALIZA EN LA JORNADA DE LA TARDE ME VERIFICAN NLA ASIGNACION EN EL SISTEMA Y ESTABA PROGRAMADA PARA BELLO HORIZONTE TENGO CONSTACIOA POR QUE ME ASIGNARON LA CITA PARA NO CUMPIAMIENTO DE LA SANCCION PEDAGOGICA DADA POR USTEDES AGRADESCO LA ATENCION PRESTADA	QUEJA	16/10/2019	24/10/2019	8	ROCT010	LA UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE PENSANDO DESDE EL DIA 8 DE ABRIL EN UN HORARIO DE LUNES A VIERNES DE 7:00 AM A 5:00PM EN JORNADA CONTINUA DA TRAVES DE LA LINEA 2770333 A LA QUE SE PUEDE ACCEDER SIN NINGUNA RESTRICCION DESDE CUALQUIER LINEA CELULAR O FIJA, DONDE EL COSTO DE LA LLMADA DEPENDE DLE OPERADOR QUE EL USUARIO TENGA CONTRATADO.	CONTAC CENTER	31/10/2019
OCT040	SAN FRANCISCO	9/10/2019	9/10/2019	KATHERINE DAYANA PEÑALOZA SANCHEZ	URGENCIAS	USUARIO 19 AÑOS DE EDAD SESGUEN ADRES RETIRADO CON LA EPS SANITAS INFORMA QUE SE ACERCO AL SERVICIO DE URGENCIAS DE LIPS HOSPITAL SAN FRNACISO DE IBAGUE POR CUADRO DE UNA SEMA CONSISTEN EN DOLOR MUSCULAR FIEBRE Y SNAGRADO NASA POSIBLE MENTE DENGUE SIN EMBARGO HAY NEGACION DE LA ATENCION SE ENVIA PARA	QUEJA	9/10/2019	17/10/2019	8	SEP021	En atención a la referencia, mediante la cual se describe la presunta negación del servicio de urgencias en la sede de atención San Francisco, de la Unidad de Salud de Ibagué, al usuario SERGIO ESTEBAN PEÑALOZA SANCHEZ, identificado con la cedula de	LUIS HUMBERTO	24/10/2019

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	FECHA DE RADICAD O OFICINA PQR	NOMBRE USUARIO	SERVICI O INVOLUC RADO	DESCRIPCION DE LA QUEJA	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y/O FELICITACION	FECHA DE RADICADO AL COORDINADOR	FECHA DE RESPUESTA	INDICADOR DE OPORTUNIDAD	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINAD O R ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIEN TO
						VALIDADCIÓN SEGUN LEY 1751 DEL 2015 ARTICULO 10 LITERAL B RECIBIR LA ATENCION DE URGENCIA QUE SEA REQUERIDA CON LA OPORTUNIDAD QUE SU CONDICION AMERITE DINQUE SEA EXIGIBLE DOCUMENTO O PAGO PREVISO ALGUNO Y LA LEY 1438 DEL 2011 QUE EN SU ARTICULO 130 DETERMINA QUE IMPEDIR O OBSTACULIZA LA ATENCION DE URGENCIAS ES UNA DE LAS CONDUCTAS QUE VULNERA EL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD Y EL DERECHO A LA SALUD						ciudadanía número 1006087205, me permito indicar, que dentro de los procesos de atención de urgencias, es claro que no se debe hacer ningún tipo de restricciones para el acceso. Ahora bien, es preciso definir donde se presentó la presunta negación, para identificar las posibles fallas e inconsistencias que se presentaron, toda vez que hay varios actores que intervienen en la atención del usuario en el área de urgencias, desde el ingreso hasta el egreso del paciente. Por otra parte, se señala que quien define la condición clínica del paciente es el médico tratante, por su competencia y formación, a través de su valoración o mediante la clasificación de Triage, por lo que no deben existir obstáculos de orden administrativo que generen barreras de acceso al usuario. A partir del hecho manifestado, se recalca nuevamente a los funcionarios de facturación y admisiones, que bajo ningún criterio se puede negar la atención en el servicio de urgencias, se define que este tipo de eventualidades debe ser manejado a través del área de trabajo social, para establecer las condiciones de la prestación del servicio.		
OCT054	JORDAN 8	11/10/2019	16/10/2019	ANONIMO	ASIGNACION DE CITAS	NO ME PARECE QUE ALLAN QUITADO EL TELEFONO DE LAS CITAS MEDICAS SI POR EL TELEFONO DE CAS NO CONTESTAN PARA NADA ENTONCES COMO HACEMOS PARA SACAR CITAS	QUEJA	16/10/2019	25/10/2019	9		La Unidad de Salud de Ibagué pensando en el bienestar de los usuarios habilitó nuevamente el servicio del contact center, desde el día 08 de abril en un horario de lunes a viernes de 7:00 a 05:00 pm en jornada continua, a través de la línea 27703333 a la que se puede acceder sin ninguna restricción desde cualquier línea celular o fija, donde el costo de la llamada depende del operador que el usuario tenga contratado. A pesar de ser un solo número telefónico se cuenta con 24 líneas distribuidas en 8 agentes conectados simultáneamente atendiendo las llamadas que ingresan. Una vez se marca el número telefónico se escuchará una grabación en la cual se dan 3 opciones para marcar la que corresponda según la solicitud del paciente (1: medicina general, 2: odontología y 3: otros), seguido a esto se escuchará un mensaje de la superintendencia de salud y otro de bienvenida de la Unidad de Salud de Ibagué. Cuando la llamada ingrese a uno de los agentes se le solicitará los datos personales del paciente para realizar la actualización en la base de datos y a su vez se verifica si se encuentra activo en la entidad de salud indicada. Se le informará la disponibilidad de agendas con respecto a la consulta solicitada y se le asignará según conforme el usuario indique o en el caso de agotarse las agendas se le indicará cuando comunicarse nuevamente.	CONTACT CENTER	NA
OCT0079	JORDAN 2 ETAPA	16/10/2019	25/10/2019	JAIRO EMIL ASCENCIO SALINAS	ASIGNACION DE CITAS	ME DIERON LA DIRECCION INCORRECTA LLEGANDO ASI TARDE PARA AUTORIZAR LA CITA MEDICA EN EL DIA MIERCOLES 16 MES OCTUBRE DE 2019	QUEJA	25/10/2019		10		SI	JEFE MELVIN	9/11/2019

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	FECHA DE RADICAD O OFICINA PQR	NOMBRE USUARIO	SERVICI O INVOLUC RADO	DESCRIPCION DE LA QUEJA	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y/O FELICITACION	FECHA DE RADICADO AL COORDINA DOR	FECHA DE RESPUEST A	INDICADOR DE OPORTUNIDAD	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADO R ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIEN TO
OCT017	CHAPETON	1/10/2019	2/10/2019	NATALIA ESPINOSA	ENFERM ERIA	EL DIA DE HOY HE LLEGADO AL PUESTO DE SALUD CHAPETON NECESITAMOS EL SERVICIO DE ENFERMERIA Y NO SE ENCUENTRA APARTE DE ESTO LAS PERSONAS CON LAS CUALES ME ENCUENTRO SE ENCUENTRA COMIENDO EN HORAS DE TRABAJO LE FUY HACER UNA PREGUNTA AL DOCTOR Y ME RESPONDE MAL FROMA PERO LLEGA LA SEÑORITA DE FACTURACION CON UN PLATO DE MANGO A ELLA SI LA RECIBE DE BUENA FORMA NECESITAMOS MAS ATENCION PARA CON MNOSOTROS Y RESPESTO GRACIAS	QUEJA	2/10/2019	14/10/2019	12		EN LO REALCIONADO A SU QUEJA RESPECTO A LA ATENCION EN EL CENTRO DE SALUD CHAPETON ME PERMITO INFORMARLE QUE SE ESTAN RELIZANDO TRAMITES PERTINENTES CON LA RESPECTIVA NOTIFICACION AL DOCTOR CON EL FIN DE CORREGIR LAS FALENCIA SPRESENTADAS Y DE ESTA MANERA PODERLE OFRECER UN SERVICIOO CON CALIDAD	JEFE DORA7DR. ZAMBRANO	17/10/2019
OCT011	20 DE JULIO	#####	1/10/2019	MILLERLAN DY RODRIGUE Z	ASIGNAC ION DE CITAS	LA PRESENTE ES PARA INFORMAR QUE EL PACIENTE JUAN PABLO CAPERA ROIDRIGUEZ CON REGISTRO CIVIL 110455181 EL DIA DE HA0Y (20-09-2019) NO CUMPLIO CITA MEDICA PROGRAMADA POR ENCONTRARSE ENFERMO DE BRONQUIOLITIS DIAGNOSTICADO POR URGENCIAS DEL SAN FRANCISCO EL DIA 19-09/2019. ADEMAS ESTA ENFERMITO Y ES MUY DIFICIL SACARLO SIN EMBARGO ME HAGO PRESENTE Y ACUDO CON ANTICIPAICON EL POR QUE NO ASISTI A LA CITA MEDICA GRACIAS Y ME COMUNICO YO SIENDO LA MMA DEL MENOR DE EDAD	PETICION	11/10/2019	24/10/2019	13	ROCT011	LA UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE PENSANDO DESDE EL DIA 8 DE ABRIL EN UN HORARIO DE LUNES A VIERNES DE 7:00 AM A 5:00PM EN JORNADA CONTINUA DA TRAVES DE LA LINEA 2770333 A LA QUE SE PUEDE ACCEDER SIN NINGUNA RESTRICCION DESDE CUALQUIER LINEA CELULAR O FIJA, DONDE EL COSTO DE LA LLMADA DEPENDE DLE OPERADOR QUE EL USUARIO TENGA CONTRATADO.	CONTACT CENTER	26/10/2019
OCT048	JARDIN	8/10/2019	12/10/2019	MARLENY GOMEZ GONZALES	FACTUR ACION	FUIMOS POR URGENCIA A SAN FRANCISCO Y DEJARO EL REGISTRO ABIERTO Y TENIA CITA MEDICA Y NO LA PUDIERON ATENDER	QUEJA	12/10/2019	26/10/2019	14	ROCT048	UANA VEZ RECEPCIONADAD LA QUEJA POR USTED EN DONDE NOS MANIFIESTA SU INCONFORMIDAD AL NO ACCEDER A LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA QUYEREMOS DARLE A CONOCER QUE YA FUERON TOMADAS LAS MEDIDAS Y CORRECTIVOD NECESARIO SQUE PERMITAN MEJORAR DE MANERA PERMANENTE LA PRESTACION DE LOS SERVICIO Y ANTEN TODO LA ATENCION AL USUARIO	DHO	27/10/2019
OCT056	SAN FRANCISCO	13/10/2019	19/10/2019	LUZ ANGELA ANDRADE	NUTRICI ON	ME PARECE EL COLMO QUE LA NUTRICIONISTA QUE LES DEN DESAYUNO A LOS NIÑO SIN FRUTA NO LES DAN MEDIAS ONCES NI TAMPOCO REFRIJERIO	QUEJA	6/10/2019	25/10/2019	19	ROCT056	SEGUN LA EDAD Y EL DIAGNOSTICO DE L PACIENTE ES EL TIPO DE ALIMENTACION QUE SE LE OFRECE A CADA USUARIO EN NUESTRA INSTITUCION PARA QUE SE CUMPLA LA LEYES DE LA ALIMENTACION COMPLETA EQUILIBRADA SUFICIENTE Y ADECUADA POR LO TANTO NO TODOS PUEDEN COMER LO MISMO, ADICIONAL A ELLO NO SIEMPRE SE CUENTA CON L ADECUADA DISPONIBILIDAD DE TODAS LAS FRUTAS QUE PUDO SER LO QUE SUCEDIO EN EL MOMENTO EN QUE USTEDES HICIERON USO DE NUESTROS SSSERVICIOS UN EJEMPLO DE ELLO ES CON LOS NIÑOS MENORES DE UN AÑO DONDE LA FRUTA VA SIEMBRE CON NESTUM AL DESAYUNO EN FOMA DE PAPAILLA O SI PRESENTA DIARREA NBO SE PUEDE OFRECER FRUTAS ACIDAS NI PAPA YA NI PRODUCTORAS DE GAS POR LO CUAL SE LIMITA A UN MAS LA DISPONIBILIDA DE LAS FRUTAS O SI ESTA CURSANDO UN DENGUE LOIS PRIMERO DIAS SE SUSPENDEN LOSA ACIDOS CON RESPECTO AL REFRIGERIO SOLO SE LE DNA NUEVES A LOS PACIENTES DIABETICOS SEGUN EL MANUEL DE DIETAS DE LA INSTITUCION POR CORTO TIEMPO QUE HAY ENTRE COMIDAD EL DESAYUJNO SEGUN EL MANUEL DE DIETAS DE LA INSTITUCION POR EL CORTO TIEMPO QUE HAY ENTRE LAS COMIDAD EL DESAYUNO SE OFRECE 8 AM Y EL ALMUERXO ES LAS 1 AM YA QUE ANTERIORMENTE CUANDO SE OFRECIALAS NUEVES NO SE CONSUMIA TODO EL ALMUETRZO QUE SI ES INDISPENSABLE PARA LOGRAR UN ADECUADO APORTE DE LOS MICRONUTRIENTES EN LAS HORAS DE LATARDE SI SE LE DA A TODOS LAS ONCES POR QUE SE CUMPLE EL PROMEDIO DE LAS 3 HORAS ENTRE LAS DIFERENTES COMIDAS Y PARA	NUTRICIONISTA	21/10/2019

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	FECHA DE RADICAD O OFICINA PQR	NOMBRE USUARIO	SERVICI O INVOLUC RADO	DESCRIPCION DE LA QUEJA	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y/O FELICITACION	FECHA DE RADICADO AL COORDINA DOR	FECHA DE RESPUEST A	INDICADOR DE OPORTUNIDAD	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADO R ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIEN TO
												ELLO EXISTE UN CICLO DE MENU CON GRA VARIEDAD DE ALIMENTO ENTRE ELLOS 8FRUTAS GELATINAS GALLETAS BEBEIDAS CON LECHE ETC).		
OCT076	SAN FRANCISCO	25/10/2019	25/10/2019	OLGA LUCIA MONRROY	FACTURACION	TENIA UNA CITA MEDICA EL DIA 22 DE OCTUBRE A LAS 5:45 PM LLEGUE MEDIA HORA ANTES Y HICE LA FILA EN FACTURACION PARA REGISTRARME LA FACTURADORA NUNCA LLEGO Y ME DIRIJI AL MEDICO QUEIN ME DIJO QUE SIN FACTURAR NO ME ATNEDIA LUEGO VULVO A FACTURACION Y YA ESTABA LA FACTURADORA QUEIN ME DICE NO YA FALTAN CINCO MINUTOS YA NO LE FACTURO Y PIDIENDO LA CITA MEDICA NECESITABA URGETE PUES ESTOY MAL DE UNA UÑA DEL PIE NO PUEDO CASI NO CAMINAR DE EL DOLOR	QUEJA	25/10/2019	15/11/2019	21		UNA VEZ RECEPCIONADA LA QUEJA INTERPUESTA POR USTED EN DONDE NOS MANIFIETSTA SU INCONFORMIDAD ATENCION RECIBIDA POR PARTE DEL AUXILIAR DE FACTURACION D ECONAULTA EXTERNA DE LA UNIDAD INTERMEDIA DE SAN FRANCNSCIO QUEREMOS DARLE A CONCKER QUE YA FUERON TOMADAS LAS MEDIDAS Y CORECTIVOS NECEASRIOS QUE PERMITAN MEJORAR DE MANERA PERMANENTE LA PRESTACION D ELOS SERVICIO Y ANTEN TODO LA ATENCION AL USUAUIRO	DHO	9/11/2019
OCT077	SAN FRANCISCO	25/10/2019	25/10/2019	MARTA ISABEL MAECHA PINZON	FACTURACION	EL DIA 22 DE OCTIUBRE TENIA UNA CITA MEDICA A LAS 6:15 PM Y LLEGUE 20 MINUTOS ANTES Y YA NO HABIA NADIE EN FACTURACION Y PERDI LA CITA QUE NECESITI CON URGENCIA PUES ESTOY ENFERMA DE UNA MASA EN EL SEÑO DERECHO ME PARECE INJUSTO QUE DEN CITAS PARA ESA HORA SI NO HAY FACTURDOR ES FALTA DE RESPETO PERDER TIEMPO Y DINERO	QUEJA	25/10/2019	15/11/2019	21		UNA VEZ RECEPCIONADA LA QUEJA INTERPUESTA POR USTED EN DONDE NOS MANIFIETSTA SU INCONFORMIDAD ATENCION RECIBIDA POR PARTE DEL AUXILIAR DE FACTURACION D ECONAULTA EXTERNA DE LA UNIDAD INTERMEDIA DE SAN FRANCNSCIO QUEREMOS DARLE A CONCKER QUE YA FUERON TOMADAS LAS MEDIDAS Y CORECTIVOS NECEASRIOS QUE PERMITAN MEJORAR DE MANERA PERMANENTE LA PRESTACION D ELOS SERVICIO Y ANTEN TODO LA ATENCION AL USUAUIRO	DHO	9/11/2019
OCT065	JORDA 8 ETAPA	22/10/2019	21/10/2019	YISETH GABRIEL SIERRA CUBILLOS	ENFERMERIA	BUENOS DIAS LA DOCTORA DE CONTROL CRECIMIENTO Y DESARROLLO E MUY IRRESPETUOSA Y GROSERA CON LOS PACIENTES YA HE VENIDO 3 CONTROLES EN ESTA USIY LAS TRES VECES ME HAN ATENDIDO MUY MAL PONGO LAS CITAS A LA 7 Y ME ATIENDE LA NIÑA DE ULTIMAS CON EL CUENTO DE QUE TIEN QUE ATENDER MATERNAS Y POR HACE REOCLAMO ME GRITAN	QUEJA	21/10/2019	13/11/2019	23		EN RESPUESTA DE LA QUEJA INTERPUESTA POR USTED DE LA HORA Y ATENCION EN EL PROGRAM DE CONTROLDE CRECIEMITNO Y DESARROLLO LE PODEMOS INFORMAR QUE POR MOTIVOS ADMINSTRATIVOS LA ENFEREMERA DEL PROGRAMA ESTABA COLABORANDOLE A LA JEFE DE LA UNIDAD EN ASIGNACION DE CITAS PARA MATERNAS YA QUE SEN ENCONTRABA EN REUNION	JEFE DORA	5/11/2019
OCT001	SAN FRANCISCO	#####	1/10/2019	LUZ AMPARO BETACOURT PATARROYO	VIGILANCIA	MUY RESPEETUOSAMENTE ME DIRIGO A USTEDE IDENTIFICADA CON LA CEDULA 38249235 DE IBAGUE LUZ AMPARO BETNCUOR PATARROYO SOLICITO LA GRABACION PARA EL DIA 28 DE AGOS DE 2019 POR DENTRO ENTRARON A AMI ESPOSO SAAD EIDEE CON CEDULA 243271 DE BOGOTA DEBIDOQUE SOY LA COMPAÑERA PEMANTEN DEL EXTRANJERO EL CUAL MURIO EN ESTA HOSPITAL SAN FRANCISCO NECESITO LA HISTORIA CLINICA LA TRASLACION DE LA CARRERA 11 NO 5-35 BELEN LA CUAL LO DESPALZARON COIN UNA AMBUALANCI DE EESTA DIRECCION NECEITO SE CORRIGA Y MODIFIQUE LA HISTORIA CLINCA YA QUE NO CORRESPONDE A LOS HECHO DEBIDAMENTE POR USTEDES LA CUAL LA SEÑORA CLUDI LO ENVIO EN LA AMBULANCIA COMO NN Y POSTERIORMENTE SE RADICO LA CEDULA Y LEDIERON LA CEUDLA A MI ESPOSO Y LA SÑEORA CLUDIA SE HIZO RESPONSABLE DEL CU4ERPO LUEGO LO LLEVARON EN EL COCHE FUNEBRE PARA ARREGLARLO Y DESDE A YO ME HIZE CARGO DE TODO PENSE QUE LA SEÑORA CLUDIA ERA HONESTA CONMIGO PERO EN LA HISTORIA COLOCO QUE ELLA ERA LA CUIDADNDERA CUANDO EN RESLIDAD ES LA ARRENDATARIA.	PETICION	1/10/2019	25/10/2019	24	ROCT	EN ATENCION A SU PETICION DE VIDEOS DE MANERA ME PERMITO INFORMARLE QUE SE VERIFICARON LOS ARCHIVOS FILMICOS DEL DIA 12 SEPTIEMBRE DE LA CAMARA N6 EN HORARIO 20+40 HASTA 20+41 PM Y DEL IDA 14 DE 04+25 AM HASTA LAS 4+39 AM DA LA CMARA N 12 SEGUNSOLICITUD REQUERIDA SOBRE EL PACIENTE DEL SEÑOR HANZ LO ANTERIOR A SU SOLICITUD	ANGELA	16/10/2019

RADICAD O OFICINA PQR	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIENTO
OCT072	JARDIN	16/10/2019	25/10/2019	ELSI QUINTERO	ASIGNACION CITAS	EL DIA DE AYER LLAME AL 277033 PARA SOLICITAR CITA MEDICA ME DIJERON QUE PARA ESE MISMO DIA A LAS 945 Y LLEGUE AL CNETRO DE SALUD Y NO HABIA CITA YO ANTES HABIA PASADO EN LA CIMA CUANDO ES QUE NO CONTESTAN ES QUE DAN MAL LAS CITAS ESE TLEFONO NUNCA CONTESTAN Y CUANDO CONTESTAN NO INFORMAN BIEN TUVE QUE VOLVER A PEDIR FALTA DE RESPETO	QUEJA	25/10/2019	29/11/2019	35	ROCT072	DEBISO A QUE EL CONTAC CENTER SE CONENCTA A TRAVES DE INTERNET AL SOFTWARE DE ASIGNACION DE CITAS DE LA UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE EN ALGUNA OCASIONES SE PRESENTAN INTERMITENCIAS DE CONECTIVIDAD HACIENDO QUE LAS CITAS NO QUENEDEN REGISTRADAS EN EL CENTRO DE SALUD CORRESPONDIENTE TAL ES EL CASO DE LA SEÑORA EDILSE DONDE SU CITA NO QUEDO EN EL CENTRO DE ALSUD COLICITASO	CONTAC CENTER	9/11/2019
OCT074	JARDIN	21/10/2019	25/10/2019	DORA GARCIA	ASIGNACION CITAS	PEDI UNA CITA EN EL 2770333 Y ME LADIERO PARA EL JORDAN Y FUI Y ERA PARA EL JARDIN ESTOUY MUY ENFERMA Y LANECESTIABA URGENTE PONER QUE PERSONAS QUE TRABAJE CON EFICIENCIA GRACAIS	QUEJA	25/10/2019	29/11/2019	35	ROCT074	DEBISO A QUE EL CONTAC CENTER SE CONENCTA A TRAVES DE INTERNET AL SOFTWARE DE ASIGNACION DE CITAS DE LA UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE EN ALGUNA OCASIONES SE PRESENTAN INTERMITENCIAS DE CONECTIVIDAD HACIENDO QUE LAS CITAS NO QUENEDEN REGISTRADAS EN EL CENTRO DE SALUD CORRESPONDIENTE TAL ES EL CASO DE LA SEÑORA EDILSE DONDE SU CITA NO QUEDO EN EL CENTRO DE ALSUD COLICITASO	CONTAC CENTER	9/11/2019
OCT079	JORDAN 2 ETAPA	16/10/2019	25/10/2019	JAIRO EMIR ASCENCIO	ASIGNACION CITAS	ME CICEN LA DIRECCION INCORRECTA LLEGANDO ASI TARDE ÁRA AUTORIZA LA CITA MEDICA EN EL DIA MEIRCOLES 16 ,MES OCTUBRE 206	QUEJA	25/10/2019	29/11/2019	35	ROCT079	Por medio de la presente, se da respuesta al requerimiento solicitado por parte de la Unidad de Salud de Ibagué USI-ESE con respecto a la inconformidad presentada por la señora María del Carmen Cárdenas. Debido a que el contact center se conecta a través de internet al software de asignación de citas de la Unidad de Salud de Ibagué, en algunas ocasiones se presentan intermitencias de conectividad haciendo que las citas no queden registradas en el centro de salud correspondiente. Tal es el caso de la señora María donde su cita no quedó asignada en el centro de salud solicitado.	FACTURACION	
OCT080	JORDAN 2 ETAPA	16/10/2019	25/10/2019	LADIA OSORIO	ASIGNACION CITAS	SE MARCA MUCHAS VECESA VARIOS DIAS Y NO ASIGNAN LAS CITAS SOLICITADAS TELEFONICAMENTE	QUEJA	25/10/2019	29/11/2019	35	ROCT080	Por medio de la presente, se da respuesta al requerimiento solicitado por parte de la Unidad de Salud de Ibagué USI-ESE con respecto a la inconformidad presentada por la señora Julia Osorio. La Unidad de Salud de Ibagué pensando en el bienestar de los usuarios habilitó nuevamente el servicio del contact center, desde el día 08 de abril en un horario de lunes a viernes de 7:00 a 05:00 pm en jornada continua, a través de la línea 2770333 a la que se puede acceder sin ninguna restricción desde cualquier línea celular o fija, donde el costo de la llamada depende del operador que el usuario tenga contratado.	CONTAC CENTER	NA
OCT069	SAN FRANCISCO	22/10/2019	24/10/2019	HERMES A. HERREA	ASIGNACION CITAS	LLAMO AL CONTAC CENTER EL DIA 21 10DEL 19 APROXIMADAMENTE A LA 11 AM Y SOLICITO UNA COITA PARA ODONTOLOGIA EN LA USI SAN FRANCISCO Y ME FUE ASIGANDA EN LA USI DEL RICAUTE Y NO ME INFORMARO EL CAMBIO POR LO QUE ME DIRIJO A LA USI DEL SAN FRANCISCO ALA 7 30 AM Y CUANDO ME INFORMA EL CAMBIO	QUEJA	24/10/2019	29/11/2019	36	ROCT068	DEBISO A QUE EL CONTAC CENTER SE CONENCTA A TRAVES DE INTERNET AL SOFTWARE DE ASIGNACION DE CITAS DE LA UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE EN ALGUNA OCASIONES SE PRESENTAN INTERMITENCIAS DE CONECTIVIDAD HACIENDO QUE LAS CITAS NO QUENEDEN REGISTRADAS EN EL CENTRO DE SALUD CORRESPONDIENTE TAL ES EL CASO DE LA SEÑORA EDILSE DONDE SU CITA NO QUEDO EN EL CENTRO DE ALSUD COLICITASO	CONTAC CENTER	8/11/2019

RADICAD O OFICINA PQR	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRSD	COORDINADOR ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIENTO
OCT078	JORDAN 2 ETAPA		25/10/2019	MARIA DEL CARMEN CARDENAS DE RAYO	ASIGNACION CITAS	ME PARECE UNA FALTA DE RESPETO PARA CON LOS PACIENTES LLAMO A LA LINEA PARA PEDIR UNA CITA MEDICA ME RESPONDE LA STA DIANA SANTA INFORMADOS QUE MA ASIGNA CITA PARA EL 2 ETAPA LLEGO Y RESULTA QUE LA CITA ES EN OTRA PARATE VAN 2 VECES CON LO MISMO	QUEJA	25/10/2019	30/11/2019	36	ROCT078	Por medio de la presente, se da respuesta al requerimiento solicitado por parte de la Unidad de Salud de Ibagué USI-ESE con respecto a la inconformidad presentada por la señora María del Carmen Cárdenas. Debido a que el contact center se conecta a través de internet al software de asignación de citas de la Unidad de Salud de Ibagué, en algunas ocasiones se presentan intermitencias de conectividad haciendo que las citas no queden registradas en el centro de salud correspondiente. Tal es el caso de la señora María donde su cita no quedó asignada en el centro de salud solicitado.	CONTACT CENTER	9/11/2019
OCT020	SUR	#####	2/10/2019	LUZ DARY VALENCIA MARTINEZ	CITOLOGIA	DESDE EL 19 DE SEPTIEMBRE DE 2019 BUSCAN QUE ME HICIERAN UNA CITOLOGIA Y NADA LA SEÑORA MARISOL MUY GROSERERA AYER 25 DE SEPTIEMBRE VOLVI Y NADA QUE SIEMPRE ME DICE NO HAY IMPLEMENTOS PARA HACERLO ME SELLO Y FUI DONDE LA SEÑORA QUE FACTURA NO SE COMO SE LLAMA MUY GROSERERA ME RESPONDE COMPRELOS QUE DE TODA MANERA EL SERVICIO SE LE PRESTA SI QUIERE QUE SE LA HAGA Y BURLANDESE COMO NO LE HACE FALTA SUFRIR Y PASAR POR LO MISMO LES FALTA MUCHO RESPETO PARA CON LOS USUARIOS OTRA COSA ESE NUMERO DE CITA 2770333 NUNCA RESPONDE SE CANSO UNO DE MARCAR Y NADA DEBERI COLABORAR UNA PERSONA ESPECIAL PARA LAS CITAS POR AHY GNETE QUE VIENE DE LEJOS ME GUATARIA QUE EL PERSONAL QUE TRABAJE ALLI SEA MAS RESPETUOSO POR QUE YO SOY UNA QUE RESPETA HASTA CIERTO PUNTO Y NOSOTROS MERECEMOS RESPETO COMO ELLOS YO SIEMPRE QUE VOY A COLOCAR LA QUEJA PERO NO SE SI LA RECIBAN O LA BOTAN YA LLEGO ALLA Y DICEN LLEGO LA PELIONA GRACIAS ATT LUZ DARI VALENCIA MARTINEZ	QUEJA	2/10/2019	13/11/2019	42		una vez recepcionada la queja interpuesta por usted en donde nos manifiesta su inconformidad atencion recibida por parte del auxiliar de facturacion de consulta externa de la unidad de intermedia del sur queremos darle a conocer que sera tomadas las medida correctivas necesarias que permitan mejorar de manera permanente la prestacion de los servicios y ante todo la atencion al usuario	JEFE DORA	17/10/2019
OCT022	JORDAN 8 ETAPA	#####	2/10/2019	CLAUDIA PATRICIA CAICEDO FLOREZ	FACTURACION	BUENAS TARDESME QUDJO SOBRE EL SERVICIO Y ATENCION DE LA SEÑORITA CAJA 2 POR QUE CUANDO VOY A PEDIR LAS ORDNES DE MI BEBE NO ME LAS ENTREGA ELLA SINO OTRA SEÑORA Y VEO QUE ME DA UNA SOLA HOJA, AMABLMENTE LE PREGUNTO QUE SI NO HACE FALTA ALGO MAAS Y DE MALA GANA ME DICE QUE NO SABE, LE PREGUNTO QUE LO QUE PASA ES QUE SI VOY A LA EPS DEVULVEN Y ME DICE NO SE PREGUNTELE AL MEDICO, CREO YO QUE NO LE COSNTABA 5 MINUTOS DEL VALIOSO TIEMPO PARA MIRAR MI ORDEN Y DECIRME QUE IR A INTERRUPIR S LA DOCTORA EN SU CONSULTORIO SUGERENCIA CAPACITAR A LA SEÑORITA ENCARGADA EN ATENCION AL USUARIO NO ES LA PRIMERA VEZ DE LA MAALA ATENCION DE ELLA HACIA MI AGRADEZCO DE ANTE MANO SU ATENCION	QUEJA	2/10/2019	13/11/2019	42		una vez recepcionada la queja interpuesta por usted en donde nos manifiesta su inconformidad atencion recibida por parte del auxiliar de facturacion de consulta externa de la unidad de intermedia del sur queremos darle a conocer que sera tomadas las medida correctivas necesarias que permitan mejorar de manera permanente la prestacion de los servicios y ante todo la atencion al usuario	DHO	17/10/2019
OCT070	SAN FRANCISCO	22/10/2019	24/10/2019	LEIDY NATALIA VASQUEZ MESTRE	ASIGNACION CITAS	SOLICITE UNA CITA VIA TELEFONICA PARA CONTROL Y DESARROLLO PARA USI SAN FRNACNSCIO Y CUANDO LLEGUE ESTABA ASIGNADA PARA LA USI DEL JARDIN PESIMA ATENCION AL USUAIRO POR EL CONTACT CENTERR	QUEJA	12/10/2019	29/11/2019	48	ROCT070	DEBISO A QUE EL CONTACT CENTER SE CONENCTA A TRAVES DE INTERNET AL SOFTWARE DE ASIGNACION DE CITAS DE LA UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE EN ALGUNA OCASIONES SE PRESENTAN INTERMITENCIAS DE CONECTIVIDAD HACIENDO QUE LAS CITAS NO QUENEDEN REGISTRADAS EN EL CENTRO DE SALUD CORRESPONDIENTE TAL ES EL CASO DE LA SEÑORA EDILSE DONDE SU CITA NO QUEDO EN EL CENTRO DE ALSUD COLICITASO	CONTACT CENTER	27/10/2019

RADICAD O OFICINA PQR	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIENTO
OCT035	JORDA 2 ETAPA	3/10/2019	8/10/2019	MARIA ALEJANDRA REINOSO	ASIGANCION CITAS	NO CONTESTA NUNCA LAS LLAMADAS PARA PEDIR CITAS	QUEJA	8/10/2019	29/11/2019	52	ROCT035	La Unidad de Salud de Ibagué pensando en el bienestar de los usuarios habilitó nuevamente el servicio del contact center, desde el día 08 de abril en un horario de lunes a viernes de 7:00 a 05:00 pm en jornada continua, a través de la línea 2770333 a la que se puede acceder sin ninguna restricción desde cualquier línea celular o fija, donde el costo de la llamada depende del operador que el usuario tenga contratado. A pesar de ser un solo número telefónico se cuenta con 24 líneas distribuidas en 8 agentes conectados simultáneamente atendiendo las llamadas que ingresan. Una vez se marca el número telefónico se escuchará una grabación en la cual se dan 3 opciones para marcar la que corresponda según la solicitud del paciente (1: medicina general, 2: odontología y 3: otros), seguido a esto se escuchará un mensaje de la superintendencia de salud y otro de bienvenida de la Unidad de Salud de Ibagué. Cuando la llamada ingrese a uno de los agentes se le solicitará los datos personales del paciente para realizar la actualización en la base de datos y a su vez se verifica si se encuentra activo en la entidad de salud indicada. Se le informará la disponibilidad de agendas con respecto a la consulta solicitada y se le asignará según conforme el usuario indique o en el caso de agotarse las agendas se le indicará cuando comunicarse nuevamente.	CONTACT CENTER	23/10/2019
OCT004	TOPACIO	#####	1/01/2019	HENRY HERNANDEZ MEDINA	FACTURACION	TENEMOS UN BUEN SERVICIO POR EL PERSONAL QUE NOS ATEINDE SACANDO A LA NIÑA DE LABORATORIO QUE ES UNA PERSONA INCOMPRESIVA Y NO TINE AMOR POR SU TRABAJO POR CULPA DE LAS SEÑORAS QUE VAN DE LOS TOINTOS SE HAN PRESENTADOS PROBLEMAS Y HAN HECHO QUE LA DE MAS GENETE CONTINUA A L RESPALDO SE VALLA ENCONRTRA DE LA SEÑORITA QUE FACTURA Y DA LAS FICHAS Y LASD CITAS CREANDO MALA IMAGEN DE ELLA ES UNA PERSONA QUE DESDE QUE VENGO A SACAR CITAS ES MUY CUMPLIDA CORRECTA Y ENTREGADA A SU TRABAJO CON TRANSPARENCIA Y DEDICACION CUALQUEIR CAOSA DOY FE DE SU EFICIENCIA GRACIAS	FELICITACION	1/10/2019	NA	NA	NA	NA	DHO	16/10/2019
OCT021	SAN FRANCISCO	#####	2/10/2019	BERNANRO ANTONIO SUAZA	ATENCION AL USUARIO	LOS FELICITO MUY SATISFACTORIAMENTE POR TENER MUY BUN ATENCIO AL USUARIO EN ESTA INSTITUCION GRACIAS A TODO EL COMITÉ ENCARGADO EN SEGURIDAD DE SALUD POR HABER SABIDO ELEGIR A ESTA FUNCIONARIA TAN EFICIENTE EN ATENCION AL USUARIO MUCHAS FELICITACIONES Y MUCHAS GRACIAS POR SUA TENCION PRESTADA	FELICITACION	2/10/2019	NA	NA	NSA	NA	JEFE ADAN	17/10/2019
OCT037	VILLAMARLEN	2/10/2019	9/10/2019	MIRIAM RODRIGUEZ	ENFERMERIA	PARA FELICITAR A LA ENFERMERA LUZ DARY ELLA ES UNA GRAN FUNCIONARIA DE SALUD TIENE MUY BUENA CALIDAD HUMANA SU TRATO CON NOSOTROS LOS USUARIOS ES REALMENTE BUENA Y CON EL CNETRO DE SALUD SIEMPRES ESTA PENDIENTE DE QUE CADA DIA MEJOR SOY USUARIA DESDE HACE TIEMPO Y SE DEL ESMERO DE ELLA POR LOS USUARIOS	FELICITACION	NA	NA	NA		NA	JEFE DORA	#¡VALOR!
OCT038	VILLA MARLEN	3/10/2019	1/09/2019	LEILA GUZMAN	ENFERMERIA	ESTOY MUY CONTENETA CON LA ENFEREMNERA LUZ DARY PUES NOS ATINEDE BIEN A LOS USUARIOS POR TAN BUEN SERVICIO QUIERO FELICITARLA	FELICITACION	NA	NA	NA	NA	NA	JEFE DORA	

RADICAD O OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	FECHA DE RADICAD O OFICINA PQR	NOMBRE USUARIO	SERVICIO INVOLUC RADO	DESCRIPCION DE LA QUEJA	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y/O FELICITACION	FECHA DE RADICADO AL COORDINADOR	FECHA DE RESPUESTA	INDICADOR DE OPORTUNIDAD	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIENTO
OCT051	VILLA MARLEN	10/10/2019	16/10/2019	YERLY CAMPOS AGUILAR	GENERAL	SE FELICITA A LA USI POR SU BUEN SERVICIO HACIA LOS CLIENTES MUCHAS GRACIAS Y ARREGLEN TODAS LAS USI DE IBAGUE ALCALDE GONORREA HIJUEPUTA PA QUE PAGAMOS IMPUESTO HP	FELICITACION	NA	NA	NA		NA	JEFE DORA	#####
OCT064	VILLA MARLEN	16/10/2019	21/10/2019	VALERIA RODRIGUEZ CARDOZO	ENFERMERIA	SOY MADRE SUSTITUA GRACIAS AL SEÑOR DUBER CONSEGI CITA EN LA 2 ETAP VIVO CERCA DE LA USI DE LA 8 ETAPA ES IMPOSIBLE UNA CITA AGRADEZCO AL SEÑOR DUBER QUE DIOS LO BENDIGA ES UNA PERSONA AMABLE SERVICIAL ENTIENDE EL GRAN COMPROMISO QUE TIENE CON NIÑOS ICBF FELICITACION	FELICITACION	21/10/2019	NA	NA	NA	NA	DHO	5/11/2019
OCT043	LA CIMA	4/10/2019	12/10/2019	MARIA VILLEGAS	ENFERMERIA	EL DIA DE HOY 07 DE OCTUBRE 2019 MI HIJO TENIA CONTROL Y DESARROLLO JUAN FRANCKIN VILLEGAS GARCIA Y NO HAY ENFERMERA Y NISQUIERA TINE LA DELICADESA DE LLAMAR A INFORMAR PAR AQUE NO LE HAGAN PERDER TIMEPO Y PLATA QUE FALTA DE RESPESTO	QUEJA	12/10/2019		-43750			JEFE DORA	27/10/2019
OCT059	SALADO	8/10/2019	21/10/2019	LINDA LUCIANA GIL	MEDICO	EN VARIA OPORTUNIDADES LA DOCTORA ERIKZA DE CONSULTA MUESTRA UNA ACTITUC PRESOTENTE ES ARROGANTE NO SE LE PUEDE PREGUNTAR POR QUE ES ANTIPTICA EN SU PROFESION DEVERIA SER AMABLE CON LOS PACIENTES CUANDO LLEGA TARDE NO PASA NADA PERO AL ATENDER NO SE PUEDE PAASAR DEL TIEMPO ES UN APROFESIONAL QUE LE FALTA EDUCAION Y REPESTO POR SUS PACIENTES	QUEJA	21/10/2019	22/10/2019	1		en lo relacionado a su queja respecto a la atención de la doctora Erika Giraldo en la unida intermedia del saldo me permito informarle que se está realizando los trámites pertinentes con la respectiva notificación a la doctora con el fin de corregirla las falencias presentadas y de esta manera poderle ofrecer un servicio con calidad	ZAMBRANO	NA
OCT042	LA CIMA	7/10/2019	12/10/2019	JESSICA LORENA LOAZIA	ENFERMERIA	LLEVO MAS DE MES Y MEDIO ESPERANDO RESPUESTA AL EXMANE DE CITOLOGIA DEL DIA 22/08/2019 Y AUN NO ME HANDADO REPEUSTA NOI HAN VENIO A RECOJERLA ESTEO ES UNA PORQUERIA Y UNA BASUR AJUGAR CON LA SLAUD DE LOS PCIE NTES Y FLATARLE AL REPESTO DE ESTA MANERA LA SALUD ESTA CADA VEZ ESTA PERO QUE VERGUERNZA QUE ESTUDIEN PARA HACERLO SENTIR MAL A AUNO Y QUE NO SIRVAN PARA NADA NI PAR ALIMPIARSE LA MIERDA	QUEJA	12/10/2019					JEFE DORA	27/10/2019
OCT058	SALADO	16/10/2019	21/10/2019	ANA MELIDA LOPEZ	LABORATORIO	LA SEÑORA DE LOS EXAMENS ME SOLICITO UN DOCUEMENTO Y ME DICE QUE MIR ALO NECESARIO NO LO QUE LECONVENGA MUY GORSEARA Y QUE ME TNEGO QUE ESPERAR A QUE ELLA ACABE TENIENDO LOS DOCUMENTOS EN LA MANO SUGERENCIA QUE PONGAN PERSONAS QUE TENGAN PACIENCIA NO PERSONA GRAOSERA GRACAIS POR SUATENCION	QUEJA	21/10/2019					LABORATORIO	NA

Fuente: oficina de SIAU

MES: NOVIEMBRE DE 2019

RADICADO OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIENTO
NOV001	SALADO	1/11/2019	1/11/2019	ANA CATALINA SANCHEZ	FACTURACION	SE PRESENTAN INCONSISTENCIAS EN EL PROCESO DE FACTURACION LO CUAL RETRASO EL PROCESO DEL MISMO EL DR LEONIDAS NO ME QUEISO ATENDER DEBIDO A QUE CUANDO ME LLAMO ME ENCONTRABA FACTURANDO MANIFIESTO MI INCONFORMIDAD YA QUE PUEDO ENTENDER LAS FALLAS EN EL SISTEMA PQRSO EL PERSONAL TAMBIEN DEBE COMPRENDER EL TEMA	QUEJA	01/11/2019	13/11/2019	12		SE RECIBE CONFIRMACION DE CORREO POR PARTE DEL PRESTADOR DE SERVICIO DE FACTURACION DHO RESPUESTA PARA ancaal93@gmail.com	DHO	
NOV002	SALADO	1/11/2019	1/11/2019	JAVIER TAPIERO	MEDICO	ATENDIDA POR EL DOCTOR LEONIDAS SALAZAR NO ENTREGO HISTORIA CLINICA DE PACIENTE PARA EL MEDICO ESPECIALISTA	QUEJA	1/11/2019	2/11/2019	1		en lo relacionado a su queja a la atencion del doctor leonidas salazar en la unidad de salud de ibague me permito comunicarles que se estan realizando los tramites pertinentes con la respectiva notificacion al dr. Con el fin de corregir las falencias presentadas y de esta manera poder ofrecer nuestros servicios con calidad se requirio de forma escrita al dr leonidas de otra parte es directriz de la institucion brindar una atencion de manera oportuna y digna para lograr el mejor grado de satisfaccion del usuario	ZMABRANO	16/11/2019
NOV003	JORDAN 2 ETAPA	2/11/2019	2/11/2019	NEIDY ROBAYO GUZMAN	ASIGNACION DE CITAS	POR FAVOR LA PEDIDAS DE CITAS POR EL COLCENTERER ES TERRIBLE NUNCA RESPONDEN SIEMPRE TENGO QUE VENIR A PEDIRLA	QUEJA	2/11/2019		- 43771			CONTAC CENTER	17/11/2019
NOV004	JORDAN 2 ETAPA	2/11/2019	2/11/2019	ANONIMO	ASIGNACION DE CITAS	POR TAL MOTIVO QUITEN EL CONTACT CENTER NUNCA RESPONDEN POR FAVOR	QUEJA	2/11/2019	29/11/2019	27	NOV004	Por medio de la presente, se da respuesta al requerimiento solicitado por parte de la Unidad de Salud de Ibagué USI-ESE con respecto a la inconformidad presentada por un usuario Anónimo. La Unidad de Salud de Ibagué pensando en el bienestar de los usuarios habilitó nuevamente el servicio del contact center, desde el día 08 de abril en un horario de lunes a viernes de 7:00 a 05:00 pm en jornada continua, a través de la línea 2770333 a la que se puede acceder sin ninguna restricción desde cualquier línea celular o fija, donde el costo de la llamada depende del operador que el usuario tenga contratado. A pesar de ser un solo número telefónico se cuenta con 24 líneas distribuidas en 8 agentes conectados simultáneamente atendiendo las llamadas que ingresan. Una vez se marca el número telefónico se escuchará una grabación en la cual se dan 3 opciones para marcar la que corresponda según la solicitud del paciente (1: medicina general, 2: odontología y 3: otros), seguido a esto se escuchará un mensaje de la superintendencia de salud y otro de bienvenida de la Unidad de Salud de Ibagué. Cuando la llamada ingrese a uno de los agentes se le solicitará los datos personales del paciente para realizar la actualización en la base de datos y a su vez se verifica si se encuentra activo en la entidad de salud indicada. Se le informará la disponibilidad de agendas con respecto a la consulta solicitada y se le asignará según conforme el usuario indique o en el caso de agotarse las agendas se le indicará cuando comunicarse nuevamente.	CONTAC CENTER	17/11/2019

RADICADO OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIENTO
NOV005	JORDAN 2 ETAPA	25/10/2019	2/11/2019	MARIA OTILIA PAREJA RINCON	ASIGNACION DE CITAS	SE LLAMMA A SACAR CITA Y NUNCA CONTESTA Y SI CONTESTA SE CORTA LA IDEA DE ESOS ES PARA NO CONGESTIONAR EL CENTRO DE SALUD PERO POR LO VISTO ES MAS COMPLICADO AGRADEZCO SU ATENCION Y ESPERO SOLUCIONES ESOS.	QUEJA	02/11/2019		- 43771			CONTAC CENTER	17/11/2019
NOV006	BELLO HORIZONTE	30/10/2019	2/11/2019	KENNY JHURANY CEDANO TORO	MEDICO	POR FAVOR NECESITO QUE ME SOLUCIONEN ALGO CON LA DOCTORA ANNGI BVELEZ BOHORQUEZ PORQUE ES ALGO MUY INCOMODO VENIR Y NO SENTIRSE BIEN POR EL CONTRARIO ME VERE OBLIGADA A IR A LA SECRETARIA DE SALUD A QUEJARME ESPERO ME COLABORESN MUCHAS GRACIAS	QUEJA	2/11/2019	5/11/2019	3		CON REALACION A SU QUEJA RESPECTO A LA ATENCION MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD BELLO HORIZONTE ME PERMITO INFORLE QUE SE ESTA REALIZANDO LOS TRAMITES PERTINENETES CON LA RESPECTIVA NOTIFICACIAON A LA DRA CON EL FIN DE CORREGIR LAS FACLENCIA PRESENTADAS DE STA MANERA PODER OFRECERLE UNA ATENCION CLAIDAD< Y HUMANA	DR. ZAMBRANO	
NOV007	BELLO HORIZONTE	30/10/2019	2/11/2019	KENNY JHURANY CEDANO TORO	MEDICO	LA DOCTORA ANGGI VELEZ BOHORQUEZ SIEMPRE ME ATIENDE MAL, SIEMPRE SE METE EN MI VIDA PERSONAL, ES GROSERA, AGRESIVA, NO SE LE PUEDE DECIR NADA POR QUE PARA ELLA DE UNA VEZLA AGRESIVA ES LA PACIENTE ES ESTA ETAPA DE EMBARZAO LO QUE UNO BUSCA ES ESTAR TRANQUILA TENER PAZA A LA HORA DE TENER UN CONTROL Y UNO SE ESTRESA SE ENFERMA AL SABER QUE TIENE UNA CITA DE DE CONTROL PRENATAL	QUEJA	02/11/2019	5/11/2019	3		CON REALACION A SU QUEJA RESPECTO A LA ATENCION MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD BELLO HORIZONTE ME PERMITO INFORLE QUE SE ESTA REALIZANDO LOS TRAMITES PERTINENETES CON LA RESPECTIVA NOTIFICACIAON A LA DRA CON EL FIN DE CORREGIR LAS FACLENCIA PRESENTADAS DE STA MANERA PODER OFRECERLE UNA ATENCION CLAIDAD< Y HUMANA	DR. ZAMBRANO	17/11/2019
NOV008	BELLO HORIZONTE		25/10/2019	KENNY JHURANY CEDANO TORO	MEDICO	LA DOCTORA ANNGIE VELEZ BOHORQUEZ ME ENVIO A TOMAR MEDICAMENTOS NO PUDE IR A RECLAMARLOS POR PROBLEMAS PERSONALES, MI ESPOSOS ME LOS COMPRO Y A ELLA NOS REGAANO POR COMPARARLOS Y LUEGO NO SE PUDO VOLVER A RECLAMAR EL MEDICAMENTO VINE A PEDIRLE EL FAVOR DE QUE ME DIERA OTRA ORDEN LE PEDI 5 MINUTOS Y POR EL MEDICAMNETO DIJO QUE LOS COMPRARAMOS Y QUE PUSIERAMOS UNA QUEJA	QUEJA	02/11/2019	5/11/2019	3		CON REALACION A SU QUEJA RESPECTO A LA ATENCION MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD BELLO HORIZONTE ME PERMITO INFORLE QUE SE ESTA REALIZANDO LOS TRAMITES PERTINENETES CON LA RESPECTIVA NOTIFICACIAON A LA DRA CON EL FIN DE CORREGIR LAS FACLENCIA PRESENTADAS DE STA MANERA PODER OFRECERLE UNA ATENCION CLAIDAD< Y HUMANA	DR. ZAMBRANO	17/11/2019
NOV009	SUR	29/10/2019	2/11/2019	ANGIE ASCENET REINA SANCHEZ	FACTURACION	EL DIA 19 SIENDO LAS 2 DE LA TARDE TENIA CITA DE CONTROL PRENATAL A LAS 2 SIN EMBARGO LA SRA DE LA GFILA QUE POR QUE YA ME LLAMABA Y LUEGO ME HIZO SALIR DE LA FILA QUE POR QUE YA ME LLAMABA Y LUEGO ME HIZO VOLVER A HACER LA FILA SABRIENDO AUN QUE LAS MUJERES EN EMBARAZO SON PRIORIDAD	QUEJA	2/11/2019	14/11/2019	12		una vez recepcionada la queja interpuesta por usted en donde nos manifiesta su inconformidad atencion recibida por parte del auxiliar de facturacaion de consulta externa de la unidad intermedia del sur queremos darle a conocer que ya fuero tomadas las medidas y corectivo neceasiro sque permiten mejorar de manera permanente la prestacion de los servicio y ante tdo la atencion al usuario	DHO	17/11/2019
NOV010	VILLAMARLEN	28/10/2019	002/11/2019	SULMA RUBIO	ASIGNACION CITAS	LLEVO 3 MESES TRATANDO DE SOLICITAR UNA CITA PARA MIS HIJOS Y NO HA SIDO POSIBLE COMUNICARME A TRAVES DEL 2770333 CUANDO NO ESTA OCUPADO ES QUE NO CONTESTAN, EL SERVICIO TELEFONICA ES INEFICIENTE GRACIAS POR HACER QUE PODAMOS REAL USAR EL SERVICIO	QUEJA	2/11/2019	17/11/2019	15	RNOV010	Por medio de la presente, se da respuesta al requerimiento solicitado por parte de la Unidad de Salud de Ibagué USI-ESE con respecto a la inconformidad presentada por un usuario Anónimo. La Unidad de Salud de Ibagué pensando en el bienestar de los usuarios habilitó nuevamente el servicio del contact center, desde el día 08 de abril en un horario de lunes a viernes de 7:00 a 05:00 pm en jornada continua, a través de la línea 2770333 a la que se puede acceder sin ninguna restricción desde cualquier línea celular o fija, donde el costo de la llamada depende del operador que el usuario tenga contratado.	CONTAC CENTER	17/11/2019

RADICADO OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIENTO
												A pesar de ser un solo número telefónico se cuenta con 24 líneas distribuidas en 8 agentes conectados simultáneamente atendiendo las llamadas que ingresan. Una vez se marca el número telefónico se escuchará una grabación en la cual se dan 3 opciones para marcar la que corresponda según la solicitud del paciente (1: medicina general, 2: odontología y 3: otros), seguido a esto se escuchará un mensaje de la superintendencia de salud y otro de bienvenida de la Unidad de Salud de Ibagué. Cuando la llamada ingrese a uno de los agentes se le solicitará los datos personales del paciente para realizar la actualización en la base de datos y a su vez se verifica si se encuentra activo en la entidad de salud indicada. Se le informará la disponibilidad de agendas con respecto a la consulta solicitada y se le asignará según conforme el usuario indique o en el caso de agotarse las agendas se le indicará cuando comunicarse nuevamente.		
NOV011	JARDIN	31/10/2019	8/11/2019	MARY LUZ FARFAN	ASIGNACION DE CITAS	PEDI UNA CITA ODONTOLOGICA CON CAROLINA SANTA Y ME LA DIO PARA LAS CUATRO DE LA TARDE Y LLEGUE A LAS 3:30 Y ME DIJERON QUE LA TENIA A LAS 3:00 Y LA PERDI	QUEJA	08/11/2019	29/11/2019	21		<p>Por medio de la presente, se da respuesta al requerimiento solicitado por parte de Ibagué USI-ESE con respecto a la inconformidad presentada por un usuario Anónimo.</p> <p>La Unidad de Salud de Ibagué pensando en el bienestar de los usuarios habilitó nuevamente el servicio del contact center, desde el día 08 de abril en un horario de lunes a viernes de 7:00 a 05:00 pm en jornada continua, a través de la línea 2770333 a la que se puede acceder sin ninguna restricción desde cualquier línea celular o fija, donde el costo de la llamada depende del operador que el usuario tenga contratado.</p> <p>A pesar de ser un solo número telefónico se cuenta con 24 líneas distribuidas en 8 agentes conectados simultáneamente atendiendo las llamadas que ingresan. Una vez se marca el número telefónico se escuchará una grabación en la cual se dan 3 opciones para marcar la que corresponda según la solicitud del paciente (1: medicina general, 2: odontología y 3: otros), seguido a esto se escuchará un mensaje de la superintendencia de salud y otro de bienvenida de la Unidad de Salud de Ibagué. Cuando la llamada ingrese a uno de los agentes se le solicitará los datos personales del paciente para realizar la actualización en la base de datos y a su vez se verifica si se encuentra activo en la entidad de salud indicada. Se le informará la disponibilidad de agendas con respecto a la consulta solicitada y se le asignará según conforme el usuario indique o en el caso de agotarse las agendas se le indicará cuando comunicarse nuevamente.</p>	CONTAC CENTER	23/11/2019

RADICADO OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIENTO
NOV012	AMBALA	30/10/2019	8/11/2019	SANDRA PATRICIA ESPINOSA	ENFERMERIA	EL DIA 30 DE OCTUBRE VINE AL CNETRO DE SALUD AMBALA Y LA ENFERMERA LEIDY MINA NO ME VACUNO EL NIÑO ME DIJO QUE NO POR QUE EL SABADO HAY VACUNACION Y ELLA NO TENIA MAS PACIENTES PUES EL BEBE TIEN 4 MESES Y AQUÍ HAY UN LETRERO QUE DICE QUE VACUNAS TODOS LOS DIAS Y LE DIJE QUE PARA UN CONTROL Y ME DIJO QUE VINIERA EN LA TARDE QUE LA ATENDIASN Y EN LA TARDE VINE Y DIJERON QUE NO POR QUE AY QUE SACAR CITRAS PREVIA PUES ERA PARA PAGAR PARTIVULAR A LAS 10 AM LA FACTURADORA NO ESTABA NECEDITO QUE SE DE SOLUCION A ESTO GRACIAS NO ES SOLO YO LA QUE SE VE AFECTADA HAY MUCHAS PERSONAS UQE NOS VEMOS AFECATADA	QUEJA	08/11/2019	14/11/2019	6	RNOV012	EN ATENCION AL SAUNTO DE LA REFERENCIA RESPECTO A LA VACUNACION DE SU HIJA EL DIA 30 DE OCTUBRE DEL 2019 CORDIALMENTE LE INFORMO QUE LA ENFEREMERA LEIDY MINA SE ENCUENTRA ENCARGADA DEL PROGRAMA DE SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA CITOLOGIAS PLANIFICACION Y GESTANTES EY EN ESE MOMENTO SE ENCONTRABA REALIZANDO INFORMES QUE ESTAN DENTRO DE SUS FUNCIONES EN LA INSTITUCIOON NO REALIZA VACUNACION NI CRECIMIENTO UY DESARROLLO EN EL MOMENTO DE SU CONSULTA ELLA EXPLICA MUY AMABLEMENTE LOS ULTIMOS DIAS DEL MES SE REALIZA CIERRE CONTEO DE VACUNA E INFORMES QUE REQUIERE LA SECRETARIA DE SALUD POR LO QUE LA AUXILIAR NO SE ENCONTRABA EN EL CENTRO DE SALUD POR LO QUE LA AUXILIAR NO SE ENCONTRABA EN EL CENTRO DE SALUD ESA TARDE Y NO ENVIAN VACUAN CUANDO ELLA NO ESTA A LAS 10 DE LA MAÑAAN LA JEFE NO SE ENCONTRABA EN EL CENTRO DE SALUD ESA TARDE Y NO ENVIA VACUNA CUANDO ELLA NO ESTA A LAS 10 DE LA MAÑANA LA JEFE NO SE ENCONTRABA EN EL CENTRO DE SALUD DE AMBLA PUES TEIEN OTRO CENTRO A DONDE ASITE ESE DIA LA FACTURADORA TENIA REUNION MENSUAL A LA 9 +30 AM POR ESO NO SE ENCONTRABA FACTURARA SU CONTROL PEDIMOS DISCULPAS POR EL INCONVENIENTE PARA LA ATENCION	JEFE DORA	23/11/2019
NOV013	SAN FRANCISCO	7/11/2019	8/11/2019	LUIS EDUARDO MONTOYA	URGENCIAS	YO LUIS EDUERDO MONTOYA SALAZAR CON CC 10233844 DE MANIZALEZ Y PADRE DE LA PACIENTE PAULA JIMENA HERNNANDEZ CON CC1053765098 DE MANIZALES QUIERO DAR MIS MAS SINCEROS AGRADECIMEIENTOS A TODO EL PERSONAL QUE INTEGRA ESTE HOSPITAL EN ESPECIAL A LOS JEFES DE ENFEREMERIA Y ENFERMEERA EL SERVICIO PRESTADO A MI HIJA A LOS MEDICOS QUE TRATARON QUE DIOS LOS BENDIGA POR SU PROFESIONALISMO	QUEJA	8/11/2019	NA	NA	NA	NA	DR. SANCHEZ	23/11/2019
NOV014	SAN FRANCISCO	8/11/2019	8/11/2019	RICARDO CASTRO	FACTURACION	EL DIA DE HOY VINIMOS CON MI HIJO MATHIAS CASTRO DE 2 AÑO Y MEDIO CON CUADRO RESPIRATROIO POR QUE LO ATENDIERON POR EL SISBEN PERO EL SEÑOR ANDRES GOMEZ QUE ES UN GUACHE NOS NEGÓ EL SERVICIO QUE POR QUE MI ESPOSO ESTABA EN MORA EN LA EPS ESTE TIPO QUE LE FALTA DECENCIA Y REPSETO POR LAS PERSONAL ENFERMAS DE BE SER HUMANOS TANTO ASI QUE LAS SEÑORITA MARLENY DIAZ NOS IBA A PASAR AL NIÑO A VALORACION Y ESTE SEÑOR ANDRES GOMEZ LE AMENAZO POR LO QUE LA SEÑORITA LE TOCO NEGARNOS LA ATENCION Y SEGUN LAS LEYES COLOMBIANAS A UN MENOR DE ESDAD NO SE LE PUEDE NEGAR LA ATENCION EN UNA ENTIDAD PUBLICA COMO LO ES EL HOSPITAL SAN FRANCSCIO DE IBAGUE POR TAL MOTIVO EL SEÑOR ANDRES GOMEZ NOS PIUSO EN LA OBLIGACION DE PASAR PO R POARTICIPAR LA URGENCIA DE MI HOJO CON LO CULA NP ESTOY DE ACUERDO PERO EN VISTA DE QUE ESTE SEÑOTR NO ME QUIZO ATENDER AL NIÑO ME TOCO ACCEDER A PAAGAR	QUEJA	08/11/2019	14/11/2019	6		una vez recepcionada la queja interpuesta por usted en donde nos manifiesta su inconformidad atencion recibida por parte del auxiliar de facturacion de urgencias de la unidad intermedia san francasico queremos dar a conocer que ya fueron tomadas las medidas y correctivos necesarios que permitan mejorar ade manera permanente la prestacion de los servicio y ante todo la atencion al usuario	DHO	23/11/2019

RADICADO OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIENTO
NOV015	GAITAN	17/10/2019	8/11/2019	EDILMA RAMIREZ	ASIGNACION CITAS	ME ACERCO A LA UNIDAD SAN FRANCISCO A PEDIR CITA PRECENSIAL Y EL SEÑOR DE LAS CITAS ME DICE QUE NO ME PUEDE DAR LA CITA POR QUE TENGO ASIGNADA LAS CITAS PARA ODONTOLOGIA Y MEDICINA EL 18 DE OCTUBRE PERO YO NO HE PEDIDO ESA CITA POR QUE SIEMPRE QUE VOY NO ME DAN CITAS DICEN QUE NO HAY Y EN EL MOMENTO CON MI NUMERO DE CEDULA REGISTRA EN EL SISTEMA 5 CITAS ODONTOLOGICAS PARA MAÑANA Y 2 MEDICAS EN DIFERENTES HORARIO PARA EL DIA DE MAÑANA 18 DE OCTUBRE 2019 CENTRO DE SALUD GAITAN	QUEJA	08/11/2019	14/11/2019	6		una vez recepcionada la queja interpuesta por usted nos manifiesta los inconvenientes presentados al momento de acceder al servicio de asignacion de citas medicas queremos informarle que dentro de los protocolos, procesos y procedimientos establecidos en este caso la asignacion de las citas medicas queremos informarle que dentro de los protocolos procesos y procedimientos establecidos en este caso la asignacion de citas medicas dependen de una agenda administrada y puesta en disponibilidad de acuerdo a la programacion para 2-3-5 o diez dias luego programada la agenda queda disponibles las citas y se ponen en oferta mediante diversos canales como son el center pagina web o personal en todos los centros de salud y unidades intermedias con el equipo de facturadores de alli la poca oferta y gran demanda que se presenta con las citas medicas y la dificil accesibilidad a ellas en ciertas ocasiones.	DHO	23/11/2019
NOV016	SAN FRANCISCO	8/11/2019	8/11/2019	MARIELA JAKELINE DIAZ	VIGILANCIA	LA FALTA DE RESPETO DE LOS CELADORES CON LA PERSONAS QUE SIEMPRE HEMOS VENIDO A EXAMENES Y GUARDAMOS UN PUESTO PARA SACAR DICHA PARA UN FAMILIAR CITA MEDICA Y ELLOS NO LO IMPIDEN REGAÑANDO LAS PERSONAS CUANDO ESO TODA LA VIDA SE HA HECHO GRACIAS VEEDURIA DE SALUD	QUEJA	08/11/2019	18/11/2019	10	RNOV016	SIN EMBARGO SE ACLARA QUE LOS GUARDAS DE SEGURIDAD ACATAN ORDENES REALIZADAS POR SUS SUPERIORES POR LO TANTO AL IMPEDIR ESTA SITUACION DE TURNOS PARA FACTURAR O SACAR CITA ES UNA FUNCION MAS QUE ELLOS DEBEN VIGILAR Y REGULAR YA QUE SE HAN PRESENTADO EVENTOS DE COBROS POR ESTE TIPO DE TRAMITE POR PARTE DE LA COMUNIDAD CONVIRTIENDO ESTO EN UN NEGOCIO POR LO TANTO SE LES INDICA QUE ESTA PROHIBIDO QUE LOS USUARIOS GUARDEN TURNOS PARA CUALQUIER TRAMITE CON EXCEPCION DE ADULTOS MAYORES O ALGUNAS SITUACIONES PARA LO CUAL EL FAMILIAR DEBERA ACREDITAR EL PARENTESCO CON LA PERSONA AUSENTE POR ESTA MISMO MOTIVO ELLOS SEGUIRAN REALIZANDO ESTA LABORA PERO ENFATIZANDO EN EL TRATO HUMANO CON LAS PERSONAS	ANGELA VIGILANCIA	23/11/2019
NOV017	SAN FRANCISCO	8/11/2019	8/11/2019	MARIA JAKELINE DIAZ	INFRAESTRUCTURA	TODA LA MAÑANA EN LA FILA PARA CITA Y EL BAÑO CERRADO DE MUJERES LLAMAMOS SERVICIO GENERALES Y NADIE DA RAZON DE LA LLAVE NO ES JUSTO QUE NO SE TENGA ESTE SERVICIO POR CUESTIONES DE SALUD Y HUMANITARIAS VEEDORA DE SALUD	QUEJA	8/11/2019		-43777			DHO JAIME	23/11/2019
NOV018	SAN FRANCISCO	30/10/2019	12/11/2019	YEIMI ALEJANDRA GONZALEZ	VIGILANCIA/ASIGNACION CITAS	MIS QUEJAS Y RECLAMOS SON 1. QUE LOS VIGILANTES O GUARDAS DE SEGURIDAD MANEJAN UNA BUENA INFORMACION CON RESPECTO A TODO LO REALIZADO CON EL HOSPITAL ENTIENDASE ASI LUGARES DONDE DICTAN CHARLAS TIPOS DE CHARLAS E INFORMACION EN GENERAL. 2. QUE COMO LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS EN SALUD EXIGE UNA HORA PARA FACTURACION SE AINCUMPLIDA CON LA HORA DE LA ATENCION QUE OTORGAN EN LA CITA. 3. QUE SI BIEN TIENEN UN NUMERO DE TELEFONO PARA SACAR CITAS LO CONTESTEN Y NO HGA QUE LOS USUARIOS PERDAMOS NUESTRO TIEMPO Y NUESTROS ESCASOS RECURSOS ECONOMICOS. 4. QUE MEJORES LA CALIDAD HUMANA PARA CON NUESTROS LOS USUARIOS SOBRE TODO EN FACTURACION PUES BIEN ES CIERTO QUE TIENEN UN CARGO DE MOMENTO TAMBIEN ES CIERTO QUE EL GOBIERNO PAGA UN SALARIO MINIMO VIGENTE POR CADA USUARIO POR NUESTRA ATENCION EN SALUD DIGNA AGRADEZCO SU ATENCION Y ESPERO BIENDE ATENCION Y SOLUCION A ESTE DERECHO DE UAUARIA	QUEJA	12/11/2019	13/11/2019	1	RNOV018	Por medio de la presente, se da respuesta al requerimiento solicitado por parte de la Unidad de Salud de Ibagué USI-ESE con respecto a la inconformidad presentada por un usuario Anónimo. La Unidad de Salud de Ibagué pensando en el bienestar de los usuarios habilitó nuevamente el servicio del contact center, desde el día 08 de abril en un horario de lunes a viernes de 7:00 a 05:00 pm en jornada continua, a través de la línea 2770333 a la que se puede acceder sin ninguna restricción desde cualquier línea celular o fija, donde el costo de la llamada depende del operador que el usuario tenga contratado. A pesar de ser un solo número telefónico se cuenta con 24 líneas distribuidas en 8 agentes conectados simultáneamente atendiendo las llamadas que ingresan. Una vez se marca el número telefónico se escuchará una grabación en la cual se dan 3 opciones para marcar la que corresponda según la solicitud del paciente (1: medicina general, 2: odontología y 3: otros), seguido a esto se escuchará un mensaje de la superintendencia de salud y otro de bienvenida de la Unidad de Salud de Ibagué. Cuando la llamada ingrese a uno de los agentes se le solicitará los datos personales del paciente para realizar la	VIGILANCIA CONTACT CENTER	

RADICADO OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIENTO
												actualización en la base de datos y a su vez se verifica si se encuentra activo en la entidad de salud indicada. Se le informará la disponibilidad de agendas con respecto a la consulta solicitada y se le asignará según conforme el usuario indique o en el caso de agotarse las agendas se le indicará cuando comunicarse nuevamente.		
NOV019	SALADO	29/10/2019	12/11/2019	NOHORA CASTAÑO	MEDICO	MI QUEJA ES PARA LA DOCTORA ERIKA GIRALDO YA QUE TENIA CITA A LAS 7 A00 AM Y LLEGA FALTANDO 10 PARA LAS 8: 00 AM YO TENGO QUE CUMPLIR EN MI TRABAJO LA RESPONSABILIDAD ES QUE LLEGUE AL HORARIO A TRAS DE ESO SE PEGA A EL CELULAR ESPERO QUE PONGAN UNA PERSONA QUE DE VERDAD QUEIRA TRABAJAR Y CUMPLI CON LOS HORRAIOS	QUEJA	12/11/2019	13/11/2019	1		en atencion a su queja respecto a la aatencion medica en la unidad intermedia saludo me permito inrormar que se realizaron los trmaites pertinenes con la respectiva notifiacaicon a la doctora con el fin de corregir las falencias presentadas y de esta manera poder oferecerle una atencion con calidad se requirio de forma escriuta a la doctotra de otra parte es directriz de la insitucion brindar una tencion de manera oportuna y digna para lograr el mejor grado de satisfaccion del usurio	Dr. Zambrano	NA
NOV020	SALADO	20/10/2019	12/11/2019	LUISA FERNANDA ESPTREPO	MEDICO	MI QUEJA ES QUE LA DOCTORA ERIKA GIRALDO NUNCA CUMPLE LOS HORARIOS EN LOS QUE ASIGNA LAS CITAS NUNCA LOS CUMPLE NECESITAMOS Y EXIGIMOS UN MEJOR SERVICIO PARA LOS QUE ESTUDIAMOS Y A LOS QUE TRABAJA Y TNEMOS QUE CUMPLIR HORARIOS GRACIAS ESPERO QUE COLOQUEN UNA PERSONA PUNTUAL.	QUIEJA	12/11/2019	13/11/2019	1		en atencion a su queja respecto a la aatencion medica en la unidad intermedia saludo me permito inrormar que se realizaron los trmaites pertinenes con la respectiva notifiacaicon a la doctora con el fin de corregir las falencias presentadas y de esta manera poder oferecerle una atencion con calidad se requirio de forma escriuta a la doctotra de otra parte es directriz de la insitucion brindar una tencion de manera oportuna y digna para lograr el mejor grado de satisfaccion del usurio	DR. ZAMBRANO	27/11/2019
NOV021	SALADO	28/10/2019	12/11/2019	LUIS CARLOS OVIEDO	MEDICO	ME PRESENTE AL SERVICIO DE SALUD Y LA VERDAD ME SENTI MAL ATENDIDO YA QUE EL MEDICO EN TURNO SE LA HORA DE LA MAÑANA NO ME REVISO COMO ES DEBIDO POR LO CONTRARIO ME REGAÑO Y NO MEDICO	QUEJA	12/11/2019	13/11/2019	1		en atencion a su queja respecto a la aatencion medica en la unidad intermedia saludo me permito inrormar que se realizaron los trmaites pertinenes con la respectiva notifiacaicon a la doctora con el fin de corregir las falencias presentadas y de esta manera poder oferecerle una atencion con calidad se requirio de forma escriuta a la doctotra de otra parte es directriz de la insitucion brindar una tencion de manera oportuna y digna para lograr el mejor grado de satisfaccion del usurio	DR. ZAMBRANO	27/11/2019
NOV022	SAN FRANCISCO	30/10/2019	12/11/2019	ANGIE TATIANA GONZLAEZ	VIGILANCIA/SIGANCIAS CITAS	PERDI UNA CITA POR LLEGAR 5 MINUTOS TARDE ME ENVIAN A UNA CHARLA PEDAGOGICA HOY VNEGO A ELLA LEGO A LAS 1:50 PM LE PREGUNTO AL CELADOR DE DONDE ERA EL ME MANDA A FACTURACION DE FACTURACION OTRAVEZ PARA DONDE EL CELADOR EL CUAL ME ENVIA PARA LA TAL CHARLA LLEGANDO A LAS 2 Y2 DE LA TRADE Y NO ME DEJAN ENTRAR 1 PARA SACAR UNA CITA TOCA ESTAR EN LAS INSTALACION DE LA USI A LAS 3 DE LA MAÑANA POR LO TAL HAYQ	QUEJA	12/11/2019					VIGIALANCIA CONTAC CENTER	27/11/2019

RADICADO OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRSD	COORDINADOR ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIENTO	
						QUE PAGAR TAXI SIENDO UN PRIMER GASTO Y NI DECIR QU SE LLAMA POR QUE HE PERDIDO HORAS LLAMANDO Y NO CONTESTAN 2. ENVIAN A UNA CHARRLA LA CUAL DICEN QUE ES A LA 2 PERO NO EN OFICINA EXACTAMENTE YA QUE EL HOSPITAL ES BASTANTE AMPLIO Y DONDE DAN LAS CHARLAS BIEN PERO BIEN ESCONDIDO 3. EL VIGILANTE NO SABE ORIENTAR A LAS PERSONAS TRABAJA EN UN HOSPITAL Y NO SABE DONDE QUEDA CADA SALON DE EVENTOS Y MENOS DAR UNA INFORMACION 4. MUCHAS VECES HA LLEGA CON ANTICIPACION A LAS CITAS Y ME HA TOCADO ESPERAR ENTRE 60 Y 90 MINUTOS PARA SER ATENDIDA POR LO CUAL COMO USTEDES COMO INSTITUCION DE SALUD EXIGEN PUNTUALIDAD DEBEN OTORGARLA TAMBIEN.									
NOV023	PICALEÑA	28/10/2019	12/11/2019	ANGGI VELEZ BOHORQUEZ	MANTENIMIENTO	SOY MEDICO DEL CNETRO DE SALUD ME HE COMUNICADO TANTO DE FORMA TELEFONICA ASI COMO POR OFICIOS DIRIGIDOS AL AREA SE MANTENIMIENTO, DEBIDO A FALTA DE FLUIDO ELECTRICO EN EL CONSULTORIO MEDICO HAN PASADO MAS DE 3 MESSM Y NO TNEGO NINGUAN RESPUESTA O UNA SOLUCION LES AGRADEZCO ME AYUDEN	RECLAMO	12/11/2019					JAIME	27/11/2019	
NOV024	PICALEÑA	8/11/2019	12/11/2019	ANGGI VELEZ BOHORQUEZ	MANTENIMIENTO	PARA MANTENIMIENTO DESDE 20 SEPTIEMBRE 2019 VENGO REPOETANDO LAS FALLAS EN LA ENERGIA Y LA ILUMINCAICON DEL CONSULTORIO MEDICO SIN NINGUANA RESPUESTA DEL CONSULTORIO MEDICO SIN NINGUNA RESPEUSTA O ATENCION LAS DOS OCASIONES QUE ME HE COMUNICADO VIA TELEFONICA CON EL ENCARGADO QUIEN ME REFIERA EN REPETIDAS OCASIONES QUE ES SU RESPONSABILIDAD SOLO INFORMAR A QUEIN TIENE ESTA AREA ENCARGADA ANTE LA ESPERA Y CON TONO FUERTE LE SOLICITE HOY QUE LO HICIERA LO MAS PRONTO POSIBLE, A LO QUE RESPONDIO PRONTO POSIBLE, A LO QUE REPSONDIO ENOJADO CREYENDO QUE LE OFENDI, DE SER ASI ME DISCULPO PERO REQUIERO UNA SOLUCIUON EL CONSULTORIO ESTA MUY OSCURO NO PERMITE EL EXMANE CORRECTO DE LOS PACIENTES Y EN CONTRASTE CON EL BIRLLO DE LA PANATALLA GENERA INCOMODA CEFALEA Y DOLOR OCULAR AGRDEZCO SU COLABORACION DISCULPAS LAS OLESTIASN ESPERAR UN LUGAR DE TRABAJO EL MISMO CONDICIONE3S Y POR ESO AL MEDICO Y EL PACIENTE	QUEJA	2/10/2019		-43740			JEFE DORA	17/10/2019	

RADICADO OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIENTO
NOV025	JORDAN 8 ETAPA	8/11/2019	12/11/2019	ANONIMO	MANTENIMIENTO	QUE POR FAVOAR PONGAN EN FUNCIONAMIENTO LOS BAÑOS COLOCAN UN LETRERO QUE DICE FUERA DE SERVICIO LOS OTROS DICEN SOLO PARA FUNCIONARIOS UQE LOS TIENEN CON LLAVE POR FAVOR QUE DEJEJN AL MENOS 1 BAÑO ABIERTO	QUEJA	12/11/2019		- 4378 1			JAIME	27/11/2019
NOV026	DELI CIAS	8/11/2019	12/11/2019	JSE CELIN CELDERA	MANTENIMIENTO	ME ENCUENTRO EN LA USI DELICIAS CON LA NOVEDAD DE QUE SIEMPRE EL BAÑO ESTA FUERA DE SERVICIO Y SUCIO DE POPO EN OCASIONES POR FAVOR PUEDEN PONER A FUNCIONAR EL BAÑO PUES AQUEI SE PRESTA SERVICIO ODONTOLOGICO Y ATIENDEN NIÑOS QUE TINEN EN OCASIONES SU CITA LUEGO DE LA ESCUELA Y NECESITAN CEPILLARSE LOS CLIENTES O USAR LA PUERTA PRESTA SERVICIOS COMPLETO ES PRIMORDIAL	QUEJA	12/11/2019		- 4378 1			JAIME	27/11/2019
NOV027	SAN FRN ACISCO	27/10/2019	12/11/2019	ALEJANDRA NAVARRETE	LABORATORIO/URGENCIAS	LLEGAMOS A LAS TRES LA ATENCION FUE RAPIDA Y LOS EXAMENES SALIERON A LAS 2 HORAS PERO LOS MEDICOS DE URGENCIAS SON UNOS IRRESPONSABLES JUGNADO CON LA SALUD DE UNA NIÑA QUE LOS DE LABORATOTRIO EN VIARON LOS EXAMENES Y EL VIGILANTE IBAZNEZ MUY GROSERO Y NO DABAN RAZON DE LOS RESULTADOS POR QUE LOS MEDICOS ESCOGEN AL ASAR A LOS PACIENTES QUE VAN A ATENDER A UNOS USUARIOS SI A OTROS NO Y NO LLEVAN EL TURNO DE LLEGADA	QUEJA	12/11/2019	14/11/2019	2	RNOV27	ME PERMITO INFORMAR A LA USUARIA QUE DEBIDO AL ALTO VOLUMEN DE USUARIOS QUE ASITEN AL SERVICIO DE URGENCIAS AL RALIZAR LOS LLAMADOS PARA LA VALORACION DE LOS PARACLINICOS EN OCASIONES SE DEMORA DEBIDO A QUE HAY OTROS USUARISO QUE HAN SOLICITADO VALORACION Y SE HAN CLASIFICADO COMO TRIAGE I O II QUE DEBEN SER MANEJADOS EN FORMA PRIORITARIA LO QUE HACE QUE SE DEMORE EL CONTROL DE LABORATORIOS PEDIMOS EXCUSAS POR ESTAS DEMORAS QUE NO SON PROPICIADAS POR EL PERSONAL QUE DESEMPEÑA LAS LABORES ASISTENCIALES SI NO AL ALTO NUMERO DE USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO QUE EN MUCHAS OCASIONES PUDIERAN BUSACAR VALORACIONES POR LA CONUSLTA EXTERNA.	DR. SANCHEZ 7LABORATORIO	27/11/2019
NOV028	SALADO	6/11/2019	12/11/2019	EMILIANO RAMIREZ ZABALA	LABORATORIO	ASITI A LA TOMA DE MUESTRAS AL SALADO PARA MI PADRE UN PACIENTE DE COINSEY Y ERA LAS 8 DE LA MAÑANA Y NO ME LAS QUISIERON TOMAR POR QUE SOLO HASTA LAS 8 AM TOMAN MUESTRAS ME MANDARON PARA EL SAN FRANCISCO LA ENFERMERA Y ME LAS TOMARON EN EL SAN FRANCISCO SOLICITO SE HAGA SEGUIMIENTO A ESTA QUEJA MUCHAS GRACIAS POR LA ATENCIAON PRESTADA Y MI PAPA NO PUEDE CASI CAMINAR JACINTA RAMIREZ CRUZ	QUEJA	12/11/2019		- 4378 1			LABORATORIO	27/11/2019
NOV029	SALADO	5/11/2019	12/11/2019	GUTIERREZ SAAVEDRA	ASIGNACION DE CITAS	LLAME A PEDIR CITA Y ME LA DIERON PARA LA UNIDAD DE EL SALADO Y VENGO Y ME DICEN QUE ERA EN EL JARDIN QUE FALTA DE RESPESTO	QUEJA	12/11/2019	13/11/2019	1	RNOV0290	DEBISO A QUE EL CONTAC CENTER SE CONENCTA A TRAVES DE INTERNET AL SOFWARE DE ASIGNACION DE CITAS DE LA UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE EN ALGUNA OCASIONES SE PRESENTAN INTERMITENCIAS DE CONECTIVIDAD HACIENDO QUE LAS CITAS NO QUENEDEN REGISTRADAS EN EL CENTRO DE SALUD CORRESPONDIENTE TAL ES EL CASO DE LA SEÑORA EDILSE DONDE SU CITA NO QUEDO EN EL CENTRO DE ALSUD COLICITASO	CONTAC CENTER	27/11/2019

RADICADO OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIENTO
NOV030	SAN FRN ACISCO	1/11/2019	12/11/2019	GONZALO GUTIERREZ SILVA	MEDICO	OCTUBRE CITA HOY VIERNES DEL 1 NOV 2019 CON EL DR OSCAR HUGO APARICIO Y AL DE SIEMPRE QUE NO ME PODIA FROMURLAR LAS TIJERAS Y LAS VACUNAS POR QUE YA NO TENIA COMO SOPORTAR O COMPROBANTE LE SUGERI QUE POR FAVOR CRUSERA LLA SU FORMULA CITA EN EL SISTEMA A LO CUALSE NEGO LE CONTESTE QUE ME ESTABA NEGANDO LA JUSTIFICACION EN SALUD POR LO TANTO SI NP TIENE ENTREGA LAS TIRAS Y LAS LANCETAS NO ME FORMULO NADA QUE HAGO SI NO TENGO COMO CONTROLAR EN AYUNAS O DISCOCONTINUAMENTE DURANTE EL DIA COMO VA AUMENTANDO DISMINUYENDO EL AZUCAR EN MI SANGRE POR LO TANTO COCURREI A LA OFICINA DE COORDINACION MEDICA EN DONDE EL DR. JUAN CARLOS ZAMBRANO Y LA SRA FANNY GUERRA LA COMUNICARLES LO SUCEDIDO INMEDIATAMENTE EME PRESTARON ATENCIONYY PRESTAR SOLA SOLUCIONRA MI QUEJA ESTOY DE ACUERDO CON DR.APARICIO PERO NO COMPARTO SU POSICION SECRETATI NEGLIGENTE QEU TUBO AR CON MIGO MUCHOS GACIAS POR ATENCION Y ORIENTACION BRINDADAD POR SETA OFICINA CORDIALMENTE	QUEJA	12/11/2019	13/11/2019	1		en atencion a su queja respecto a la atencion del doctor oscar aparicio en urgencias de la unidad intermedia del saludo me permito informar que se esta realizando los tramites pertinentes con la respectiva notificacion al doctor con el fin de corregir las falencias presentadas se requirio de forma escrita al doctor de otra parte es directriz de la institucion brindar una tencion de manera oportuna y digna par alogar el mejor grado de satisfaccion del usuaior	DR. ZAMBRANO	
NOV031	SALADO	28/10/2019	12/11/2019	ALBA LUCIA RAMIREZ	PLANIFICACION	ME DIRIJO A USTEDES CON EL FIN DE DAR MEJORIA A LOAS USUARIOS ESTOY VIENIENDO A ESTE CENTRO DE SALUD ROGANDPO QUE POR FAVOR LE PONGAN LA PILA AMI HIJASTRA DE 15 AÑOS EL CUAL ME HAN HECHO VENRI 3 VECES Y SIEMPRE ME PONEN PEROS QUE EL QUE LAS PONEN NO ESTA QUE EL EXAMEN DE PRUEBA DE EMBARZAO ESTA VENDECIDO CUANDO LA HABIAMOS TOMADO HACE 15 DIAS LA NIÑA VIVE EN UNA VEREDA SAN JUAN DE LA CHINA NO ESTAN AHACIENDO PERDER PASE YO NO VIVEN EN IBAGUE LE PONEN PEROS CADA QUE VENIMOS NO ES JUSTO NOSOTROS MERESEMOS RESPESTO SI ESTOS FUNCIONARIOS DE LA USI DEL SALADO NO QUIERAN TRABAJAR A Y OTROS QUE SI AGRADEZCO SU COLABORACION	QUEJA	12/11/2019					JEFE DORA	27/11/2019
NOV032	SALADO		12/11/2019	FELIX RODRIGUEZ	MEDICO	MI NOMBRE ES FELIX RODRIGUEZ SOY UNA PERSONA COTIZANTE ASI NOS DE 4 AÑOS TRES DIAS ESTOY CON FIEBRE ESCALIFRIO EN LOS HUESOS CON DAR DR HUIDO CON LAS AMISTADAES INFLADA Y EL DOCRTO JORGEU SALGUERO ARANA ME TOMA LA ATENCION ME DIJO QUE ES ME VIROCIS QUE NO ES GRAVE NO ME EXPLICA NINGUN MEDICAMNETO PARA EL DEBER ME HACER EN TURNA DONDE SIEMPRE EL BANDIDAD POR FAVOR YO TRABAJO EN UNA EMPRESA MUY RESPESTADA QUE CADA MES PUNTUAL CANCELA LO DE SALUD PARA QUE ESTE SEÑOR JORGE	QUEJA	12/11/2019	13/11/2019	1		en atencion a su queja respecto a la atencion del doctor JORGE AUGUSTO SALGUERO ARANA en urgencias de la unidad intermedia del saludo me permito informar que se esta realizando los tramites pertinentes con la respectiva notificacion al doctor con el fin de corregir las falencias presentadas se requirio de forma escrita al doctor de otra parte es directriz de la institucion brindar una tencion de manera oportuna y digna par alogar el mejor grado de satisfaccion del usuaior	DR. ZAMBRANO	27/11/2019

RADICADO OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIENTO
						AUGUSTO SALGEURO ME SALGA CON ESTE INRESPESTO MI NOMBRE ES FELIX RODRIGUEZ MI NUMERO ES 3213879375 Y ME VOY A DIRIGIR A LA SECRETARIA DE SALUD DE MANDA RESTE SEÑOR POER NEGLIGENCIA								
NOV033	JARDIN	8/10/2019	12/11/2019	CRISTINA GARCIA	ASIGNACION DE CITAS	PEDI CITAS AL 2770333 Y ME DIJERON QUE PARA HOY Y VINE Y ERA PARA OTRO DIA LA SEÑORA ME COLABORO Y ME ATENDIERON FALTA DE RESPETO TRAIDA QUE ME CONTESTAN LA CITA ERA PARA 1023394782 CRISTINA GARCIA	QUEJA	12/11/2019		- 43781			CONTAC CENTER	27/11/2019
NOV034	SALADO	19/11/2019	19/11/2019	ARGENIS VARON	LABORATORIO	LA NIÑA DEL LABORATORIO ES GROSER ABRN TARDE A LA 6 30 Y CIERRA A LAS 7 30 AM NO RECIBEN MAS FUERA DE ESO PONEN PROBLEMA SI SE LLEVAN LAS MUESTRAS LAS CUALES FUERON SACADAS A UNA PERSONA ESPECIAL DICIENDO QUE TIENEN CARNET QUE QUE TENGO QUE LLEVARLO AL CENTRO DE SALUD PARA ELLA COMPROBAR ENCONTRO PROBLEMA POR LOS TUBOS PORQUE ELLA NO ME DICE QUE UNO DE LOS TUBOS TENIA UN VENCIMIENTO BENCONTRO TODO UN PERO QUE ELLA QUISO CON ESA CLASE DE PERSONAL PARA QUE MAS GRACIAS POR SU COLABORACION	QUEJA	19/11/2019		- 43788			LABORATORIO	4/12/2019
NOV035	GAITAN		19/11/2019	CLAUDI JOEL	INFRAESTRUCTURA	NO ENTIENDO POR QUE EL BÑO DE ÑLOS USUARIOS FUERA DE SERVICIO SI ES ALGO NECESARIO POR DIOS EL PPUESTO DE SALUD ESTA PRACTICAMENTE ACABADO POR LA HUMENDAD QUE VEO ES LA CNAL ES LIMPIARLA RUEGO A LA UNIDAD DE SLUD EL AREGLO DEL PUESTO DE ASLUD GRACIS APOR SU ATENCIAON	QUEJA	19/11/2019		- 43788			JAIME	4/12/2019
NOV036	JORDAN 8 ETAPA		19/11/2019	ANONIMO	INFRAESTRUCTURA	POR FAVOR ARREGLAR LA PUESRTA DE ODONTOLOGIA SUENA MUY FEO	QUEJA	19/11/2019		- 43788			JAIME	4/12/2019

RADICADO OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIENTO
NOV037	JORDAN 2 ETA PA	19/11/2019	20/11/2019	JANNEHT MANCERA TRIANA	ODONTOLOGIA	TIENE UN SERVICIO DE SALUD EXCELENTE HUMANO Y ATEINDEN CON TOTLA CELERRIDAD Y COMPROMISO FELICITACION	FELICITACION	20/11/2019	NA	NA	NA	NA	EDNA	5/12/2019
NOV038	SAN FRANCISCO	13/11/2019	20/11/2019	DORIS CONSUELO RODRIGUEZ OTALVARO	URGENCIAS	TRAJE A MI ESPOSA POR URGENCIAS PARA SER ATENDIDA DE LA LA FACTURA DE UNA MANO Y A LA VEZ TENISA SISTITIS Y LA PUSIERON A ESCOGER DE QUE QUIERIA QUE LA ATENDIERAN POR QUE NO SE PUEDE ENFERMAR DE 2 COSAS A LA VEZ QUE SE FUERA PARA CONSULTA ESTERNA QUE SE FUERA PARA CONSULTA EXTERNA DE DONDE SACAN TNATANS IDEAS SIN SENTOIDO ATT TEOFILO ARMANDO PEÑA CLAVIJO	QUEJA	20/11/2019	25/11/2019	5	RNOV38	Dando respuesta a las queja presentadas por el señor Teófilo Armando Peña identificado con c.c. # 19413180 quien manifiesta su no conformidad con la atención de su esposa Doris consuelo Rodríguez por que al ser clasificada en el triage le dijeron que le manejarían solo una de las patologías por la que consultaba. M e permito informar lo siguiente, La valoración inicial que le realizaron es solo para poder atender en forma prioritaria a los pacientes con patologías de mayor complejidad y los usuarios con patologías de menor gravedad son atendidos posteriormente. El servicio de urgencias debe ser ágil, pero si el paciente presenta mas de una patología y éstas revisten algún grado de gravedad deben ser atendidas, no hay nada que limite este derecho de los usuarios.	DR. SANCHEZ	5/12/2019
NOV039	SAN FRANCISCO		20/11/2019	ANONIMO	URGENCIAS	EL SERVICIO DA ASCO MEJOREN Y SE LLNEAN DE PLATA	QUEJA	20/11/2019	25/11/2019	5	RNOV039	<u>Debido al alto número de usuarios que solicitan atención en el servicio de urgencias y los múltiples servicios de inyectología que se llevan a cabo en muchas ocasiones se presentan este tipo de demora, esperamos en una próxima ocasión poderle atender en forma más oportuna.</u>	DR. SANCHEZ	5/12/2019
NOV040	SAN FRANCISCO	20/11/2019	20/11/2019	SEGIO RIVERA RODRIGUEZ	VIGILANCIA	EL VIGILANTE DE TURNO ME SACA DE SALA DE ESPERA DE PARTO DICIENDOME QUE NO PUEDO ESTAR AY Y EL CELADOR ME DICE QUE NO DEJAR NADA EN LOS LOQUE QUE SAQUE TODO LO QUE HAY Y LE PREGUNTE DE QUIEN ESS ESE BOLSO Y ESE CASO QUE ESTA EN EL LOKER Y ME DICE QUE ESO ES DE ELLOS EL VIGILANTE DE TURNO DEL 20 11 2019 DE 12 AM A 7 AM	QUEJA	20/11/2019		-43789			ANGEL AVIGILANCIA	5/12/2019
NOV041	SAN FRANCISCO	20/11/2019	20/11/2019	DORA SUAREZ HIDALGO	VIGILANCIA	EL SEÑOR VIGILANTE DE URGEMNCIAS DEL SAN FRANCNSCIO QUE ESTUBO EL DIA 20 DE LA MADRUGADA DE NOVIEMBRE FUE MUY GROSERO CONMIGO ME SCAO DE LA SALA DE MATERNIDAD SIENDO YO LA UNICA ACOMPAÑANTE DE LA PACIENTE SOBRE EL HECHO LE DIJO A LA QUE RECIBIO EL TURNO QUE NO ME DEJARA ENTRAR POR QUE SUPUESTA,MENTE MI HIJA TEMNIA ACOMPAÑANTE CUANDO ESTO ERA MENTIRA	QUEJA	20/11/2019					ANGELA VIGILANCIA	5/12/2019

RADICADO OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRSD	COORDINADOR ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIENTO
NOV043	SAN FRNACISCO	17/11/2019	20/11/2019	ANDRES RODRIGUEZ SANDOVAL	URGENCIAS	LLEGUE A LAS 11:45 Y ES LA 1:15 Y NADA QUE NOS LLAMAN ES UN SEÑOR DE LA TERCERA EDAD APARTE DE ESO EL BAÑO QUE LO ESTABAN LAVANDO Y EL SEÑOR ESTRESADO CON GANAS DE IR AL BAÑO NO SOLO CON EL PROBLEMA QUE TIENEN MAS AGILIDAD Y VALOR HUMANO DE VERDAD QUE UNO VE COSAS QUE DUELEN POR FAVOR MAS HUMANIDAD	QUEJA	20/11/2019	25/11/2019	5	RNOV043	Dando respuesta a las queja presentadas por el señor Andrés Rodríguez Sandoval identificado con cc # 2233850, quien manifiesta su no conformidad por el tiempo de espera para la atención de un familiar de la tercera edad, me permito informar lo siguiente: Debido al alto número de usuarios que solicitan atención en el servicio de urgencias y los múltiples servicios de inyectología que se llevan a cabo en muchas ocasiones se presentan este tipo de demora, esperamos en una próxima ocasión poderle atender en forma más oportuna.	DR. SANCHEZ	5/12/2019
NOV044	SAN FRANCISCO	18/11/2019	20/11/2019	LEIDY VIVIANA HERNANDEZ	ASIGNACION DE CITAS	EL DIA 6 DE NOVIEMBRE A LAS 5 DE LA TARDE LLAME PARA UNA CITA MEDICA QUE LA DIERON PARA EL DIA 18 NOVIEMBRE Y ME DICEN QUE LA CITA NO FUE ASIGNADA YA SON DOS VECES QUE PASAN QUE FALTAN DE RESPETO	QUEJA	20/11/2019	5/12/2019	15	RNOV044	DEBISO A QUE EL CONTAC CENTER SE CONENCTA A TRAVES DE INTERNET AL SOFTWARE DE ASIGNACION DE CITAS DE LA UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE EN ALGUNA OCASIONES SE PRESENTAN INTERMITENCIAS DE CONECTIVIDAD HACIENDO QUE LAS CITAS NO QUENEDEN REGISTRADAS EN EL CENTRO DE SALUD CORRESPONDIENTE TAL ES EL CASO DE LA SEÑORA EDILSE DONDE SU CITA NO QUEDO EN EL CENTRO DE SALUD SOLICITADO	JEFE DORA	5/12/2019
NOV045	JORDANETA	13/11/2019	20/11/2019	HENRY FARFFAN CUBILLO	FARMACIA	LA PRESENTE E SPAR AREVCLMAR QUE ESN EL DIDE HOY ME ACERQUE POR TERCERA VEZ A RECLAMAR 2 LCOIONES DE HIDROCORTIZONA ACETATO AL 5X100 Y LA PERSONA QUE ENTREGA LOS MEDICAMENTOS SIENDO UNHIDROCODEINA ME DIJO QUE ME AYUDARA SONDE QUEISIERA ME DIJO PERO NO ME LOS ENTREGADO POR QUE YA ESTA SOLICITANDO LOS MEDICAMNETOS DEL 23 DE NOVIEMBRE EN VISTA QUE LA FORMULA ATEINDER QUE DEMOS ESA TANTO SEGUNDO MES DE TRATAMIENTO LO UNICO QUE RECLAMO ES QUE ME ENTREGEN ESTSOI DOS MEDICAMENTEOS QUE ESTAN PENDIENTES LO HAGO POR QUE HAN CONSEGIUIDO PRESTDO CON UN AMIGO QUE TENIA UNA DROGUERIA ANEXO FRORMULA ORIGINAL DEL MEDICAMENTO QUE NO FUE ENTREGADO Y FOTOCOPIA DEL MEDICAMENTO QUE ME ENTREGARON HOY QUE ES 23 DE NOVIEMBRE ARA QUE PUDIERAN COMPLETAR LA PRIMERA FORMULA	QUEJA	20/11/2019	29/11/2019	9	RNOV045	De acuerdo a su inconformidad radicada en el buzón de sugerencias de la Unidad de Salud de Ibagué me permito informar que se comunicó con el área encargada de medicamentos quirúrgicos cuales se comprometen a entregar el medicamento pendiente en esperas a mejorar el servicio con calidad.	CONTAC CENTER	5/12/2019
NOV046	SUR	20/11/2019	25/11/2019	LUISA FERNANDA GUARACA	VACUNACION	ME ENCUENTRO EN LAS INSTALACIONES DE LA USI DEL SUR EN VACUANACION A LAS 4:30 PM A VACUNAR A MI HIJA DE 5 AÑOS Y EL SEÑOR QUE ME ATENDIENDE ME DICE QUE NO HAY SERVICIO A ESTA HORA CUANDO EL SERVICIO A ESTA HORA CUANDO EL HORARIO DE ATENCION QUE DICE ES DE 2 PM A 6 PM HOY MIERCOLES	QUEJA	25/11/2019		-	43794		JEFE DORA	

RADICADO OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIENTO
NOV047	TOPACIO	14/11/2019	25/11/2019	ESMERALDA GOMEZ LOZANO	GENERAL	MUY AGRADECIDA PUES RECIBI MUY BUENA ATENCION DE TODO EL PERSONAL MUY BUEN TRATO PRESTADO AGRADECIDA ESMERALDA GOEMZ	FELICITACION	25/11/2019	NA	NA	NA	NA	GENERAL	
NOV048	JARDIN	28/11/2019	28/11/2019	ESTEANIA NOREÑA VASQUIES	ASIGNACION DE CITAS	PEDI UNA CITA AL 2770333 PARA EL JARDIN EN LAS HORAS DE LA MAÑANA POR MI TRABAJO Y CUANDO LLEGUE A CUMPLIRLA RESULTO QUE ME LA HABIAN DADO PARA EL SUR EXIGIO RESPETO YA QUE ESO ES FALTA DE CONCENTRACION DE LOS QUE DAN LAS CITAS TUVE QUE PAGAR TAXI Y DEJE DE HACER OTROS ACTIVIDADES PARA PERDER EL TIEMPO	QUEJA	28/11/2019	5/12/2019	7	RONOV048	DEBISO A QUE EL CONTAC CENTER SE CONENCTA A TRAVES DE INTERNET AL SOFTWARE DE ASIGNACION DE CITAS DE LA UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE EN ALGUNA OCASIONES SE PRESENTAN INTERMITENCIAS DE CONECTIVIDAD HACIENDO QUE LAS CITAS NO QUENEDEN REGISTRADAS EN EL CENTRO DE SALUD CORRESPONDIENTE TAL ES EL CASO DE LA SEÑORA EDILSE DONDE SU CITA NO QUEDO EN EL CENTRO DE SALUD SOLICITADO	CONTAC CENTER	
NOV049	SAN FRANCISCO	13/11/2019	29/11/2019	ALVARO ORTIZ	MEDICO	SOY PACIENTE DEL HOSPITAL SAN FRNACSCIO DESDE HACE APROXIMADAMENTE 10 AÑO HE SIDO ATENDIDO POR VARIOS MEDICOS, ESPECIALMENTE POR EL DOCTOR JAMES GAVIRIA Y ULTIMAMENTE POE EL DOCTOR GUSTAVO CASAS BUENAS; EL 23 DE AGOSTO DEL HOGAÑO, SCANDO UNA CITA MEDICA EN SIUS DEPENDENCIAS ME DIO UN DESVANECIMIENTO Y EL UNICO MEDICO QUE ME PRESTO ATENCION SIN TENER CITAFUE EL DOCTOR GUSTAVO CASASA BUENAS ME MANIFESTO QUE NO TENIA PULSO NI TENSION Y EL MISMO EN COMPAÑIA ERA MUY GRAVE POR QUE TENIA UN SINCOPE DE ORIGEN CARDIACO POR TAQUICARDIA SUPRAVENTRICULAR CON CARDIO ISQUEMICA Y CARDIOPATIA VALVULAR POR HISTORIA CLINICA FUI ATENDIDO DE INMEDIATO POR EL DOCTOR AREVALO Y EL PUNTO ERA LA USI DE CLAMABEO EN ESSE INTERREGNO Y CUNDO YA IBA A SER REMITIDO EL DOCTOR GUSTAVO CASASBUENAS Y SIN TNER NINGUAN REALACION INTERPERSONAL O VINCULO DE ADMISTAD ESTUVO PENDIENTE DE MI REMISION A LA USI ESTANDO EN LA USI EL DOCTOR CASASBUENAS LLAMO A PREGUNTAR POR MI ESTADO DE SALUD DIOS LO BENDIGA Y LO ILUMINE PONGO EN CONOCIMIEWNTO ESTO DE LAS IDAGATORIAS DEL HOSPITAL PARA QUE LE COMUNIQUEN AL DOCTOR CASAS BUENAS QUE HYAY IUNA FMAILIA QUE ESTA INMESANMENTE AGRADECIDA POR QUE CON TNATNA INDIGNIDAS QUE HAY EN NUESTRA PATRIA HAY PERSONASS DE GRAN CORAZON COM EL DOCTOR GUSTAVO CASAS BUENAS	FELICITACION	13/11/2019	NA	NA	NA	NA	DR ZAAMBRANO	

Fuente: oficina de SIAU

MES DE DICIEMBRE DE 2019

RADICADO OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRSD	COORDINADOR ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIENTO
DIC001	SAN FRANCISCO	26/11/2019	1/12/2019	MANUELA SAL BERNHARD	URGENCIAS	PRESENTO UNA QUEJA POR LA ATENCION QUE RECIBI DE LA DOCTORA LAURA QUINTERO DE URGENCIAS POR NO REALIZAR UNA REVISION ADECUADA FALTA DE HUMANIZACION Y VACUNACION NO SE REALIZO FONENDO LE DIJE QUE ME DOLIAN LOS RIÑONES Y CUNADO ME HIZO LA REVISION SOLO ME GOLPEO LA ESPEALDA SIN PREGUNTARME SI ME DOLIA DESAPCHANDOME RAPIDAMENTE SIN DARME EXPLICACION A MI PREGUNTA SOBRE LOS SINTOMAS QUE MANIFEESTE RESPONDIENDOME QUE EN COLOMBIA HAY MUCHAS INFECCIONES Y QUE ME COLOQUE TAPABOCAS	QUEJA	1/12/2019	5/12/2019	4	RDIC001	El servicio de triage (clasificación inicial), es un procedimiento que se realiza en el servicio de urgencias para poder dar oportunidad a los usuarios con patologías verdaderamente urgentes de ser atendidos con prioridad y aquellos en los cuales su patología no revista ninguna gravedad ser atendidos posteriormente o en la consulta prioritaria o por consulta externa Revisando el tema expuesto por la señora Solano, se habla con Dra. Karen en compañía del jefe de talento Humano Adán Ruíz, se escucha su versión y se llega a la conclusión que es necesario mejorar la empatía con los usuarios para evitar este tipo de inconvenientes.	DR. SANCHEZ	
DIC002	SAN FRANCISCO	25/11/2019	01/012/2019	LUZ EDITH CASTAÑO	URGENCIAS	JAIRO BUEN DIA ES UN MEDICO EXCELENTE MEDICO GRACIAS POR SER ASI CON LOS PACIENTES FELICIDADES	FELICITACION	1/12/2019	NA	NA	NA	NA	DR. SANCHEZ	16/12/2019
DIC003	SAN FRANCISCO	1/12/2019	1/12/2019	ANONIMO	PROCEDIMIENTOS URGENCIAS	SEÑORES HOSPITAL SAN FRNACNSICO PARA UNA PEQUEÑA SUGERENCIA MUY MAL SERVICIO EN ESTA MIERDA HP MUCHA DEMORA PARA UNA INYECCION HASTA 5 HORAS PARA APLICAR UNA INYECCION CUANDO YA ESTA PAGA Y NI ASI SOMOS ATENDIDDOS NI PAGANDO QUE TRISTEZA TAN HP GRACIAS MIL DISCULPAS	SUGERENCIA	1/12/2019	5/12/2019	4	RDI003	<u>El servicio de triage (clasificación inicial), es un procedimiento que se realiza en el servicio de urgencias para poder dar oportunidad a los usuarios con patologías verdaderamente urgentes de ser atendidos con prioridad y aquellos en los cuales su patología no revista ninguna gravedad ser atendidos posteriormente o en la consulta prioritaria o por consulta externa</u>	DR. SANCHEZ	16/12/2019
DIC004	SAN FRANCISCO	23/11/2019	1/12/2019	JAMES GUISAO	LABORATORIO	ME HICIERON UNOS EXAMENES DE SANGRE A LAS 11:25 AM SON LOAS 4pm NO ME LOS AHAN ENTREGADO AYER POR IGUAL LA DEMORA ES DEMASIADA	QUEJA	1/12/2019					LABORATORIO	16/12/2019
DIC005	SAN FRANCISCO	26/11/2019	1/12/2019	LUISA FERNANDA NEIRA	URGENCIAS	COMEDIDAMENTE ME DIRIJO A USTEDES CON EL FIN DE SOLICITAR QUE SE MEJORE EL SERVICIO PUES HACE YA MAS DE CUATRO HORAS ESTAMOS EN EL SERVICIO CON MI HIJA DE 2 AÑOS DE EDAD Y NO NOS ATIENDEN CUANDO LOS MENORES DEBEN SR RPIORIDAD ADEMÁS DE ESTO ME ENTERO QUE SOLO HAY UNA MEDICO PARA TODO LO QUE SE PRESENTE EN EL SERVICIO ES DECIR HOSPITALIZACIONES, CONSULTAS, URGENCIAS ETC. CUANDO EN REALIDAD DEBERIAN HABER DE TURNO POR LOMENOS 3 TRES MEDICOS SOLICITO POR TAL MOTIVO SE MEJORE EL SERVICIO PUES EN REALIDAD ENTRE LO PEOR LO MEJOR QUE HAY ES ESTE HOSPITLA.	QUEJA	01/12/2019	5/12/2019	4	RDI005	El servicio de triage (clasificación inicial), es un procedimiento que se realiza en el servicio de urgencias para poder dar oportunidad a los usuarios con patologías verdaderamente urgentes de ser atendidos con prioridad y aquellos en los cuales su patología no revista ninguna gravedad ser atendidos posteriormente o en la consulta prioritaria o por consulta externa	DR. SANCHEZ	16/12/2019
DIC006	SAN FRANCISCO	25/11/2019	1/12/2019	KAREN DANIEL VALENCIA	CITAS PROMOCION Y PREVENCIÓN	MI QUEJA ES POR QUE MANEJAN UN HORARIO DE ATENCION PARA CITAS DE CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO MUY CORTO YA QUE UNO CUMPLE CON SUS OBLIGACIONES Y POR ALGUNOS MOTIVOS LLEGA 5 MINUTOS TARDE Y NO LE COLABORAN PARA UNA FICHA PARA SACAR UNA CITA	QUEJA	1/12/2019					JEFE DORA	
DIC007	SAN FRANCISCO	25/11/2019	1/12/2019	LUZ ANGELICA DEVIRAS	PROMOCION Y PREVENCIÓN IMPLANTE SUBDERMICO	EN EL MES DE JUNIO PASE PARA LO DEL IMPLANTE SUBDERMICO Y HASTA HOY NO ME LLAMARON AHORA ME DICEN QUE ELLOS NO SABEN QUE VALLA A LA EPS Y COMENTE LO QUE PASO ME PARECE EL COLMO QUE HAGAN ESO PARA ESO DEJA EL NUMERO PARA QUE LO LLAMEN Y LE INFORMEN	QUEJA	01/12/2019	1/12/2019				JEFE DORA	16/12/2019
DIC008	SAN FRNACISCO	25/11/2019	1/12/2019	LUZ EDITH CASTAÑO	ENFERMERIA	FELICITACION JHON MEDINA JEFE DE ENFERMERIA POR SU DESEMPEÑO CON LOS PACIENTES GRACIAS	FELICITACIONES	01/12/2019	NA	NA	NA	NA	JEFE MERCEDES	16/12/2019
DIC009	SAN FRANCISCO	25/11/2019	1/12/2019	LUZ MARINA GARCIA	ODONTOLOGIA	LES SOLICITO QUE MIREN LA PLATAFORMA DEL SOFWAR EN EL AREA DE ODONTOLOGIA PORQUE NO PUEDE LEER UN CD DE UNA PANORAMICA Y POR AMOR A LA NATURALEZA NO PIDAN RADIOGRAFIAS	SUGERENCIA	1/12/2019	6/12/2019	4	RDIC009	DE ACUERDO A LA QUEJA QUE USTED MANIFIESTA EN CUANTO A LA LECTURA DE RX EN CD, SE REPORTO A LA OFICINA DE SISTEMAS QUIENES REALIZARON LAS ACCIONES PERTINENTES .	EDNA	16/12/2019

RADICADO OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIENTO
DIC010	SALADO	28/11/2019	2/12/2019	ANDREA PAOLA FERIA	ASIGNACION DE CITAS	LLAMAMOS A SACAR CITA DE MEDICINA GENERAL LA PERSONA QUE ATENDIO DIJO QUE PARA EL DIA 28 11 2019 LA DE MI HIJO A LAS 8 00 AM LA MIA PARA LAS 8 45 AM PERO LLEGO A LAS 7 30 AM A FACTURAR Y ME ENCUENTRO CON QUE LAS CITAS ESTABAN PARA EL DIA DE AYER	QUEJA	2/12/2019	5/12/2019	3	RDIC0010	LAS LLAMADAS SON GRABADAS Y MONITOREADAS Y DE ACUERDO A LA LLAMADA DE LA SRA LA CITA FUE ASIGNADA SEGUN GRABACION Y FUE GRABADA EN PLATAFORMA	CONTAC CENTER	17/12/2019
DIC011	GAVIOTA	25/11/2019	2/12/2019	LUIS HUMBERTO	GENERAL	VINE A LAS 11:10 Y YA NO HAY QUEIN DE INFORMACION Y EL PUESTO PARA ESTA SOLO	QUEJA	02/12/2019	5/12/2019	3	RDIC011	De acuerdo a su inconformidad radicada en el buzón de sugerencias de la Unidad de Salud de Ibagué me permito solicitar de manera respetuosa nos amplíe la información sobre la inconformidad presentada en la oficina de atención al usuario.	ATENCION AL USUARIO	17/12/2019
DIC012	SAN FRANCISCO	12/11/2019	2/12/2019	LUCIA MUÑOZ	URGENCIAS	HOY DOY GRACIAS POR ESTAR PACO BARRERA POR QUE EL DIA 21 DEL PASADO MES VINE CON MI HIJO CON EL DOLOR DE ABDOMEN Y LE APLICO ALGO PARA EL DOLOR Y LO ENVIARON PARA LA ACASA AL SIGUEINTE DIA LO LLEVE A LA USI DEL SAN FRANCISCO Y LE HICIERON UN EXAMNE Y LE DJERON QUE TENIA UNA BACTERIA ESTAMOS MUY AGRADECIDOS CON EL DOCTOR PACO POR QUE ES EL UNICO QUE MANDA EXAMNES TODOS LOS MEDICOS DEBERIAN HACER	FELICITACION	02/12/2019	NA	NA	NA	NA	DR. ZAMBRANO	17/12/2019
DIC013	GAVIOTA	25/11/2019	2/12/2019	ANONIMO	FACTURACION	ES UNA QUEJA ANONIMA QUE LA SRTA DE INFORMACION TRABAJE POR QUE UNO VIENE A LAS 11 DE LA MÑANAN Y YA NO ESTA	QUEJA	2/12/2019					DHO	17/12/2019
DIC014	SAN FRANCISCO	2/12/2019	6/12/2019	AMANDA SOLANO DE CORTES	URGENCIAS	ME ACERQUE A URGENCIAS Y ME ATENDIO LA DRA KAENR CONTRERAS QUEIN ATENDIO DE MUY MAL GUSTO EN VES ALTA Y ME DIJO ABRA LA BOCA DE UN METRO DE DISTANCIA QUE YO IBA POR URGENCIAS Y ESO NO ERA UNA URGENCIA Y DE UNA FORMA QUE PARA MI NO ESTUVO BIEN	QUEJA	02/12/2019	9/12/2019	5	RDIC014	CONTAMOS CON UN SERVICIO DE 24 HORAS EN LAS UNIDADES INTERMEDIAS , CON DISPONIBILIDAD PARA EVITAR CONGESTION , SEGUIMOS EN CONTINUO MEJORAMIENTO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS , EN RAZON AL RECLAMO SOLICITAMOS EL HORARIO EN QUE OCURRIERON LOS HECHOS PAR AVERIFICAR QUE PERSONAL SE ENCONTRABA EN EL MOMENTO DE TURNO Y VALIDAR LA HISTORIA CLINICA	DR. SANCHEZ	17/12/2019
DIC015	SAN FRANCISCO	2/12/2019	6/12/2019	MARIA MAGDALENA CARDENAS	URGENCIAS	ME DIRIJI A URGENCIAS CON FIEBRE Y VOMITO Y LA ATENDIO UNA SRA A QUE SE SI ES DOCTORA POR QUE NI SIQUIERA EXAMINO LOS PACIENTES MARIA LUCIANA SUAREZ CARDENAS	QUEJA	02/12/2019	5/12/2019	3	RDIC015	El servicio de traíge (clasificación inicial), es un procedimiento que se realiza en el servicio de urgencias para poder dar oportunidad a los usuarios con patologías verdaderamente urgentes de ser atendidos con prioridad y aquellos en los cuales su patología no revista ninguna gravedad ser atendidos posteriormente o en la consulta prioritaria o por consulta externa Revisando el tema expuesto por la señora Solano, se habla con Dra. Karen en compañía del jefe de talento Humano Adán Ruíz, se escucha su versión y se llega a la conclusión que es necesario mejorar la empatía con los usuarios para evitar este tipo de inconvenientes.	DR. SANCHEZ	17/12/2019
DIC016	SAN FRANCISCO	3/01/2019	6/12/2019	VICTOR MANUEL HERNANDEZ	URGENCIAS	NO HAY ENFERMERA NO ATENIENDEN LA NIÑA CUANDO TERMINARON LOS LIQUEIDOS LE AVISAMOS Y DIJO ESAR OCUPADA HACIENDO UNA ORDEN DE SALIDA Y ESTABA CON MUY MAL GENIO AL FIN FUE OTRA	QUEJA	06/12/2019					JEFE MONICA	21/12/2019
DIC017	LA FRANCIA	3/12/2019	6/12/2019	EMELINDA LOPEZ CASALLAS	MEDICO	SUSPENDI EL MEDICAMENTO DE LA LEVOTIROXINA POR ORDEN DE LA DOCTORA DE CENTRO DE SALUD DEL GAITAN PERO VENGO HOY A LA CONSULTA Y TENGO MI TSH 16.560 POR CULPA DE ESTA DOCTORA QUE ME DIJO QUE ESTABA BIEN POR FAVOR MAS ATENCION A LA SALUD D ELOS USURIOS POR QUE LA VIDA ESTA EN RIESGO	QUEJA	6/12/2019	6/12/2019	0	RDIC017	EN RELACION A SU QUEJA RESPECTO A LA SUSPENSION DEL MEDICAMENTO POR ORDEN MEDICA EN EL CNETRO DE SALUD LA FRANCISCO Y SON EL PROPOSITO DE PRECISAR DATOS IMPORTANTES AMABLEMENTE LE SOLICITO NOS FACILITE EL NOMBRE DE LA DOCTORA PARA ELLO DEBE PONERSE EN CONTANCO CON LA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO AL 2739595 EXT 131 PARA DAR INICIO A LAS AVERIGUACIONES PERTINENTES CON EL FIN DE CORREGIR LAS FALENCIAS PRESENTADAS Y ASI PODER MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCION BRINDANDO UN SERVICIO AGIL Y OPORTUNO	DR. ZAMBRANO	21/12/2019

RADICADO OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIENTO
DIC018	RICAUARTE	30/11/2019	6/12/2019	JEFERSON CAMILO RODRIGUEZ	URGENCIAS	EL DIA 29 DE NOV ACUDI A URGENCIA CON MI MAMA Y LA SEÑORITA DE FACTURACION QUIEN SE NEGÓ A ENTREGARME LA HISTORIA CLINICA AL IGUAL DE DECIRME CONO SE LLAMA FUE GROSERO EN EL MOMENTO DE HACEN LA SOLICITUD DE LA HISTORIA LA CUAL ELLOS DICEN QUE SOLO LA ENTREGA EN EL HOSPITAL SAN FRANCISCO	QUEJA	06/12/2019					DR. ZAMBRANO	21/12/2019
DIC019	JARDIN	3/12/2019	6/12/2019	PRISCILA HERRERA BUITRAGO	ASIGNACION DE CITAS	SOLICITE CITA MEDICA Y ME LA DIERON PARA EL JARDIN POR EL 2770333 Y VINE A CUMPLIRLA CON TREMENDO AGUACERO Y RESULTO QUE LA CITA ERA PARA EL SAN FRANCISCO	QUEJA	6/12/2019	6/12/2019	0	RDIC019	CADA LLAMADA QUE INGRESA AL CONTACT CENTER ES GRABADA Y MONITOREADA PARA LA CALIDAD EN EL SERVICIO, EN LA LLAMADA REALIZADA POR LA SRA EL DIA 29 NOV A LA 1 Y 55 SE PUEDE EVIDENCIAR QUE EL AGENTE LE ASIGNA CITA Y QUEDA REGISTRADA EN PLATAFORMA	CONTACT CENTER	NA
DIC020	RICAUARTE	30/11/2019	6/12/2019	EDWIN REFUGIO	URGENCIA	ME PERMITO PRESENTAR ESTA QUEJA POR LA MALA ATENCION PRESTADA POR EL SERVICIO DE URGENCIAS POR LA FACTURADORA PAOLA Y EL GUARDA DE TURNO PUES SU FORMA DE DIRIJIRSE A LAS PERSONAS O A MI FUERON UNA FORMA MUY MAL YA QUE SE DIRIJE DE UNA FORMA FUERTE Y MAL HABLADAS AGRADESCO A EL VIGILANTE TAFUR LA CUAL ME DIRIJI EL FUE MUY ATENTO YQ EU ME BRINDO LA INFORMACION DE UNA FORMA MUY AMABLE Y ATENTA PUES SON PERSONAS QUE HACEN LA DIFENCIA CON SU BUENA ATENCION	QUEJA	6/12/2019					DR. ZAMBRANO	21/12/2019
DIC021	PICALAÑA	3/12/2019	9/12/2019	ISABA CARRILLO SANDRA GARCIA	ODONTOLOGIA	ME PARECE DE MAL GUSTO QUE LA AUXILIAR DE ODONTOLOGIA LA SEÑORITA ADRIANA INFANTE SE PONGA A DISCUTIR CON LA DOCTORA EN FRENTE DE LOS PACIENTES QUE POR QUE LA PACIENTE DE LAS 10:20 HABIA LLEGADO TEMPRANO SIENDO QUE MO CITA ES A LA 10:00 AM NO ME PARECE QUE ELLA VAYA A ENTRAR AL PACIENTE MAS TARDE DE PRIMERA SY FUERA DE ESO SIENDO GROSERO CON LA DOCTORA SI ELLA ES LA AUXILIAR ME PARECE QUE TIENE QUE RESPETAR A LOS PACIENTES Y A LA MISMA DOCTORA QUEDO ATENTA A UNA PRONTA RESPUESTA	QUEJA	9/12/2019	16/12/2019	5	RDIC021	SE HICIERON LAS INVESTIGACIONES ACERCA DE LA INCONFORMIDAD QUE USTED PRESENTA SOBRE LA FUNCIONARIA ADRIANA INFANTE, POR LO QUE DE INMEDIATO SE INFORMO A LA OFICINA DE TALENTO HUMANO DE LA INSTITUCION, QUIEN TOMO LOS CORRECTIVOS NECESARIOS ACERCA DEL CASO	EDNA	24/12/2019
DIC022	CLARITA BOTERO	10/12/2019	10/12/2019	OLGA HELENA GOMEZ	INFRAESTRUCTURA	EL PUESTO DE SALUD ESTA ABANDONADO POR USTEDES QUE PASA CON EL ARREGLO ESTA QUE SE CAE SEÑORES POR FAVOR AYUDEN A LA COMUNIDAD ES INJUSTO OJO	QUEJA	10/12/2019					JAIME	25/12/2019
DIC023	CLARITA BOTERO	10/12/2019	10/12/2019	ALIRIA	MANTENIMIENTO	POR FAVOR QUE HAGAN ALGO POR ARREGLAR PORQUE SE NOS VA A CAER Y SOLO TENEMOS ESTE MEDIO PARA QUE TENGAN EN CUENTA Y SE NOS ESTA CAYENDO POR LA HUMENDAD Y NO HAY BAÑO ESTA UNA PROXIMA	QUEJA	10/12/2019					JAIME	25/12/2019
DIC024	CLARITA BOTERO	10/12/2019	10/12/2019	SANDRA BARCO OSPINA	MANTENIMIENTO	QUERAMOS QUE NO NOS DEJEN ACABAR CON EL PUESTO YA QUE ESTA EN PESIMAS CONDICIONES Y SE ESTA CAYENDO POR LA HUMENDAD ESTA EN RIESGO LA HUMENDAD Y NO CONTANDO TAMPOCO CON BAÑO TODO ESTA EN MAL ESTADO GRACIAS POR SU ATENCION	QUEJA	10/12/2019					JAIME	25/12/2019
DIC025	CLARITA BOTERO	10/12/2019	10/12/2019	BLANCA LUNA	MANTENIMIENTO	EL PUESTO DE SALUD SE ENCUENTRA BIEN DE ASEO LA PLANCAH DEL PUESTO DE SALUD ESTA PARA CAERSE EL SERVICIO DE BAÑO NESTA EN MALA ESTADO LO MISMO LA PINTURA	QUEJA	12/11/2019					JAIME	27/11/2019
DIC026	RICAUARTE	06/12/2019	6/12/2019	GUILHERMO GUERRERO	FACTURACION	QUEJA CONTRA LA FUNCIONARIA DE FACTURACION DE LA USI RICAUARTE POR EL MAL TRATO HACIA MI ESPOSA Y YO Y SE TOMEN LAS MEDIDAS CORRECTIVAS	QUEJA	6/12/2019					JAIME	21/12/2019
DIC027	SAN FRANCISCO	28/11/2019	3/12/2019	SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL	ATENCION AL USUARIO	SE LE BRINDE INFORMACION DE ACUERDO A LA ATENCION QUE SE LE HA BRINDADO AL MENOR VENEZOLANO KREIBERLY DAMIAN GELYS MATERAN	QUEJA	3/12/2019	3/12/2019	0	RDIC027	SE LE INFORMA QUE EL MENOR FUE ATENDIDO EN URGENCIAS EL DIA 6 DE MAYO DE 2019 Y SE ADJUNTA HISTORIA CLINICA	ATENCION AL USUARIO	

RADICADO OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIENTO
DIC028	SAN FRANCISCO	12/12/2019	12/12/2019	OBEIDA DIAZ PARRA	CITOLOGIA	LE HAGAN UN LLAMADO DE ATENCION YA QUE LA PERSONA QUE ME REALIZO LA CITOLOGIA FUE MUY BRUSCA , CASI UNA SEMANA QUE NO ME PODIA SENTAR	QUEJA	12/12/2019					JEFE DORA	
DIC029	LA CIMA	5/12/2019	5/12/2019	LUZ ERIKA OLGUIN	ENFERMERIA	ARREGLEN EL SERVICIO DE ENFERMERIA ES MUY LAMENTABLE TENER QUE VENIR Y QUE NO ESTE LA ENFERMERA , SON MUCHOS LOS NIÑOS QUE SE ESTAN ATRASANDO EN VACUNAS	QUEJA	5/12/2019					JEFE DORA	
DIC030	SAN FRNACISCO	10/12/2019	10/12/2019	JAZMIN E ZARATE	MEDICO	SOLICITO ATENCION A LOS PACIENTES DE ACUERDO A LOS HORARIOS ASI COMO LE PIDEN AL USUARIO LLEGAR TEMPRANO A FACTURAR TAMBIEN A LOS MEDICOS PARA ATENDER	QUEJA	10/12/2019					ZAMBRANO	
DIC031	RICAUARTE	10/12/2019	10/12/2019	LIGIA ARANOS	FARMACIA	COMO ES POSIBLE YO VENIR DE LEJOS Y NO ME QUISIERON DESPACHAR LOS MEDICAMENTOS	QUEJA	10/12/2019					ZAMBRANO	
DIC032	SAN FRANCISCO	11/12/2019	11/12/2019	PEDRONEL MORANO	HOSPITALIZACION	MUY BUEN SERVICIO EXCELENTE GRACIAS	FELICITACIONES	NA	NA	NA	NA	NA	DR SANCHEZ	
DIC033	SAN FRANCISCO	11/12/2019	11/12/2019	SANDRA BELTRAN	HOSPITALIZACION	EL SERVICIO ES MUY BUENO LAS ENFERMERAS SON MUY FORMALES Y RESPETUOSAS	FELICITACIONES	NA	NA	NA	NA	NA	DR SANCHEZ	
DIC034	SAN FRANCISCO	5/12/2019	5/12/2019	MABEL CARDOSO	HOSPITALIZACION	MUY BIEN ATENDIDOS MI PADRE FUE HOSPITALIZADO LOS MEDICOS Y LAS ENFERMERAS EXCELENTE	FELICITACIONES	NA	NA	NA	NA	NA	DR SANCHEZ	
DIC035	SAN FRANCISCO	12/12/2019	12/12/2019	DEYANIRA OSORIO	MANTENIMIENTO /ASEO	EL MAL ESTADO EN QUE SE ENCUENTRAN LAS SILLAS DE RUEDAS EL DESASEO , TODO LLENO DE SANGRE	QUEJA	12/12/2019	2/01/2020	21	DIC0035	ES GRATO PARA NUESTRA INSTITUCION CONTAR CON USUARIOS COMO USTE QUE A TRAVES DE SUS MANIFESTACIONES ESCRITAS REFERENTES A LA PERCEPCION DEL SERVICIO RECIBIDO Y UTILIZADO LOS BUZONES DE CALIDAD CONTRIBUYE AL FORTALECIMIENTO DE NUESTRO SERVICIO , SE HA RELAZADO LA SOLICITUD DE SILLAS DE RUEDAS A APOYO HOSPITALARIO CON EL FIN DE PROPORCIONAR A LOS USUARIOS EQUIPOZ DQUE GARANTICE LA MOVILIDAD SEGURA DE NUESTROS USUARIOS EN NUESTRO SERVICIO DE URGENCIAS ASI COMO ATMBIEN LA APLICACION DE PROTOCOLOS DE LIMPIEZA Y DESIFECCION DE NUESTROS EQUIPOS POR APRTAE DEL PERSONAL DE ENFERMERIA	JAIME /DHO ANGELA	
DIC036	SAN FRANCISCO	10/12/2019	10/12/2019	GOBERNACION	VACUNACION	NIEGAN EL SERVICIO DE VACUNAS A UN NIÑO DE 1 AÑO DE EDAD QUE POR QUE ATIENDEN NO MAS LOS MARTES Y JUEVES	QUEJA	10/12/2019	12/12/2019	2	RDIC036	SEGÚN LA QUEJA EN MENCION OFRECEMOS DISCULPAS TODA VEZ QUE NO HABIA BIOLOGO , DEBIDO A QUE POR SER PRINCIPIO DE MES NOS ENCONTRABAMOS A LA ESPERA DE LA LLEGADA DEL PEDIDO QUE SE HABIA REALIZADO DIAS ANTES A LO OCURRIDO	JEFE DORA	
DIC037	SAN FRANCISCO	13/12/2019	13/12/2019	LEIDY MILENA CUELLAR	MAL COMPOR TAMIENTO DE USUARIO S	USUARIOS SOLICITA URGENCIAS Y PASAN A VENTANILLA PERO ESTABAN SUSPENDIDOS SE LES INFORMA QUE POR PARTICULAR PODIAN SER ATENDIDOS SE ENOJAN EMPIEZAN A TRATAR MAL A LOS FUNCIONARIOS Y OTROS PACIENTES Y SE VAN	QUEJA	13/12/2019					SIAU	
DIC038	CLARITA BOTERO	17/12/2019	17/12/2019	ANA ISABEL BETANCOURT	MANTENIMIENTO	ARREGLEN EL ESTABLECIMIENTO , SE ENCUENTRAN EN MUY MALAS CONDICIONES PARA EL SERVICIO DE LA COMUNIDAD	QUEJA	17/12/2019					JAIME	
DIC039	CLARITA BOTERO	17/12/2019	17/12/2019	ANGIE KATHERINE MORENO	MANTENIMIENTO	EL BAÑO NO SIRVE Y LA PARED ESTA QUE SE CAE	QUEJA	17/12/2019				-	JAIME	
DIC040	CLARITA BOTERO	17/12/2019	17/12/2019	DIANA PAOLA OLIVAR	MANTENIMIENTO	SE NOS VA A CAER EL PUESTO DE SALUD EL TECHO Y LOS BAÑOS ESTAN DAÑADOS	QUEJA	17/12/2019					JAIME	

RADICADO OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIENTO
DIC041	SAN FRANCISCO	17/12/2019	17/12/2019	RUBY MANCERA	PARTOS	EL HOSPITAL DEBERIA TENER MAS MEDICOS QUE ATIENDAN LAS MATERNAS Y AGILIZAR LA ATENCION	QUEJA	17/12/2019	26/12/2019	9	RDIC0041	POR MEDIO D ELA PRESE3NTE LE DAMOS LOS AGRDECIMIENTOS POR SU QUEJA EN LA CUAL NOS EEXPRESAS LA DEMORA EN LA ATENCION EN SLAA DE PARTOS POR NO DISPONIBILIDAD DE MEDICO LE NOTIFICO QUE A PARTIR DEL DIA 20 DE DICIEMBRE YA SE DISPONE DE 2 MEDICOS GENERALS POR TURNO Y EN ESPERA QUE SU PROXIMA ATENCION SEA LA MEJOR EXPERIENCIAS DE SU VIDA	JEFE MERCEDES	
DIC042	SAN FRANCISCO	17/12/2019	17/12/2019	CLAUDIA PATRICIA RINCON	FACTURACION	LA QUEJA ES PARA LA FUNCIONARIA DE FACTURACION DE PYP LEIDY BOCANEGRA ES GROSERA SIEMPRE ESTA D EMAL GENIO Y NO DA UNA BUENA INFORMACION	QUEJA	18/12/2019					DR SANCHEZ	
DIC043	SAN FRANCISCO	14/12/2019	14/12/2019	DANIEL YESID MURILLO	URGENCIAS	EL MOTIVO ES MUY MALA ATENCION POR PARTE DEL MEDICO MUCHA DEMORA	QUEJA	18/12/2019	26/12/2019	8	RDIC043	Primero agradecerles por tomarse el tiempo para hacernos llegar sus sugerencias quejas reclamos y felicitaciones. Tienen toda la razón cuando indican que hay demora en la atención en las diferentes unidades de la ciudad de Ibagué, pero esto es debido al cierre de múltiples áreas de urgencias en la ciudad lo que hace que haya una mayor congestión tanto en el Federico Lleras como en el San Francisco y las diferentes unidades de salud (sur, Jordán y Salado). En el Hospital San Francisco estamos realizando clasificación inicial para poder brindar una atención oportuna a los usuarios que así lo ameritan y los que no son verdaderas urgencias son atendidos, pero hay que esperar cierto tiempo debido a la congestión de los servicios de urgencias en la ciudad.	DR SANCHEZ	
DIC044	SAN FRANCISCO	18/12/2019	18/12/2019	ACOSTA MENDOZA	URGENCIAS	EN EL HOSPITAL SAN FRANCISCO ES MUY MAL SERVICIO DE LOS MEDICOS Y ENFERMERAS PONEN A LOS PACIENTES A ESPERAR HORAS PARA EL SERVICIO NO ES EXCELENTE	QUEJA	18/12/2019	26/12/2019	8	RDIC044	De acuerdo a su inconformidad radicada en el buzón de sugerencias de la Unidad de Salud de Ibagué me permito informar que se envió al coordinador encargado el cual no informa lo siguiente: Primero agradecerles por tomarse el tiempo para hacernos llegar sus sugerencias quejas reclamos y felicitaciones. Tienen toda la razón cuando indican que hay demora en la atención en las diferentes unidades de la ciudad de Ibagué, pero esto es debido al cierre de múltiples áreas de urgencias en la ciudad lo que hace que haya una mayor congestión tanto en el Federico Lleras como en el San Francisco y las diferentes unidades de salud (sur, Jordán y Salado). En el Hospital San Francisco estamos realizando clasificación inicial para poder brindar una atención oportuna a los usuarios que así lo ameritan y los que no son verdaderas urgencias son atendidos, pero hay que esperar cierto tiempo debido a la congestión de los servicios de urgencias en la ciudad. Esperando que haya un pronunciamiento de la comunidad en contra del cierre progresivo de sitios de atención de urgencias, pero ante las autoridades encargadas del control la vigilancia y la inspección de las EPS. Aprovechamos la oportunidad para invitarlo a que continúe utilizando los buzones de calidad para entregarle a la institución su percepción del servicio, ya que la Unidad de Salud de Ibagué USI E.S.E tiene el gran compromiso de lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus usuarios. Con el fin de brindarle una mejor atención, ponemos a su disposición de los siguientes canales de comunicación.	DR SANCHEZ	

RADICADO OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	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	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO	FECHA DE VENCIMIENTO
DIC045	SAN FRANCISCO	18/12/2019	18/12/2019	ANONIMO	URGENCIAS	MI SUGERENCIA ES QUE LLAMEN MAS RAPIDO A LOS PACIENTES	SUGERENCIA	18/12/2019	26/12/2019	8	RDIC045	El servicio de traige (clasificación inicial), es un procedimiento que se realiza en el servicio de urgencias para poder dar oportunidad a los usuarios con patologías verdaderamente urgentes de ser atendidos con prioridad y aquellos en los cuales su patología no revista ninguna gravedad ser atendidos posteriormente o en la consulta prioritaria o por consulta externa	DR SANCHEZ	
DIC046	SAN FRANCISCO	16/12/2019	16/12/2019	ANGELA LIZCANO	VIGILANCIA	MI INCONFORMIDAD ES CON LOS VIGILANTES YA QUE NO HACEN SU TRABAJO COMO TIENE QUE SER	QUEJA	16/12/2019					ANGELA	
DIC047	RICAUARTE	17/12/2019	17/12/2019	JUAN DAVID MADRIAL	MEDICO	TENIA CITA A LAS 10 Y 40 AM Y ERAN LAS 12 Y 30 Y NADA QUE LLAMABAN EL NIÑO ES ESPECIAL	QUEJA	18/12/2019	2/01/2020	15		EN REALCION A SU QUEJA RESPECTO A LA ATENCION MEDICA EN LA UNIDAD INTERMEDIA SUR CON EL PROPOSITO DE PRECISAR DATOS IMPORTNATES AMABLEMENTE LE SOLICITO NOS FACILITE EL NOMBRE DEL MEDICO CON QUIEN TENIA LA CITA PARA ELLO DEBE PONERSE EN CONTACTO CON LA OFICINA DEL ATENCION AL USUARIO AL 2739595 EXT 131 PARA QUE DE FORMA VERBAL O ESCRITA NOS SUMINISTRE LA INFORMACION NECESARIA PARA DAR INICIO A LAS AVERIGUACIONES PERTINENTES CON EL FIN DE CORRIGIR LAS FALENCIA PRESENTADAS Y ASI PODER MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCION BRINDANDO UN SERVICIO AGIL Y OPORTUNO	ZAMBRANO	
DIC048	TOPACIO	17/12/2019	17/12/2019	FERNANDO MORENO	MEDICO Y ENFERMERIA	LA ATENCION ES EFICIENTE EL PERSONAL ES MUY ATENTO	FELICITACIONES	17/12/2019	NA	NA	NA	NA	DR ZAAMBRANO	
DIC049	RICAUARTE	17/12/2019	17/12/2019	EDNA TERESA SANDOVAL	LABORATORIO	NO ME QUISIERON RECIBIR EL EXAMEN DE MI HIJA SABRIENDO QUE VENGO DEL CAMPO LLEGUE A LAS 8 Y 40 AM Y QUE SOLO RECIBEN HASTA LAS 7 Y 30 AM	QUEJA	17/12/2019					LABORATORIO	

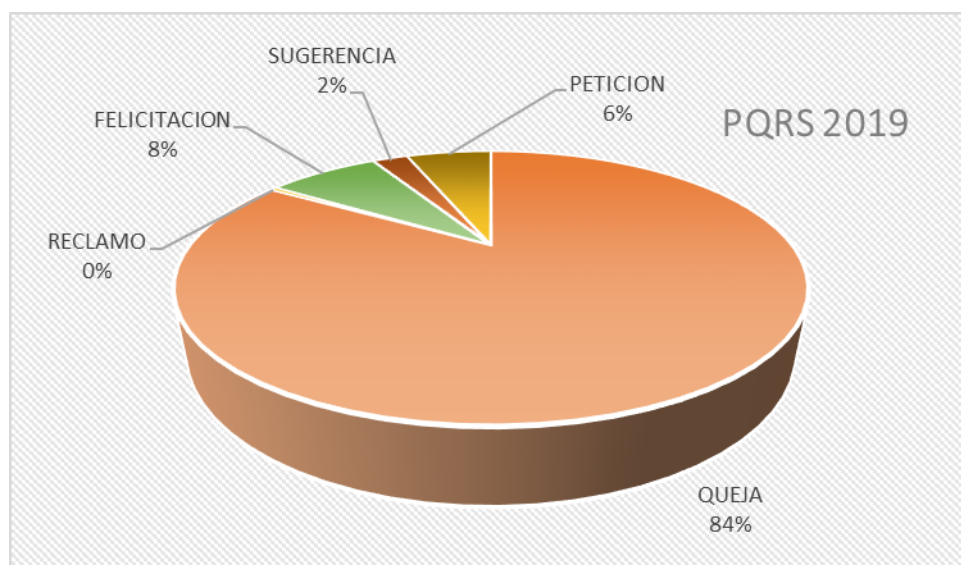
Fuente: oficina de SIAU

PQRSF RECIBIDA DE ENERO A DICIEMBRE DE 2019

MES	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION	TOTAL
ENERO	64	0	6	5	4	79
FEBRERO	73	0	5	0	5	83
MARZO	134	0	9	1	1	145
ABRIL	34	0	2	0	8	44
MAYO	84	1	10	3	6	104
JUNIO	59	0	4	3	3	69
JULIO	54	1	8	2	2	67
AGOSTO	57	0	5	1	10	73
SEPTIEMBRE	47	0	4	3	3	57
OCTUBRE	70	0	5	2	8	85
NOVIEMBRE	44	1	3	0	1	49
DICIEMBRE	37	1	7	2	2	49
TOTAL	757	4	68	22	53	904

Fuente: Oficina de SIAU

De acuerdo a la tabla anterior se presentaron de enero a Diciembre de 2019, 904 PQRSF, dentro de las cuales se presentaron 68 felicitaciones, 757 quejas, 4 reclamos, 22 sugerencias y 53 peticiones.



MES	OPORTUNAS			SIN CONTESTADOR	FELICITACIONES	TOTAL PQRS MES
	OPORTUNAS	< 15 DIAS EXTEMPORANEAS < 15 DIAS	> 15 DIAS EXTEMPORANEAS > 15 DIAS			
JULIO	20	18	25	2	8	73
AGOSTO	23	15	26	2	6	72
SEPTIEMBRE	24	18	8	3	4	57
OCTUBRE	29	22	27	2	5	85
NOVIEMBRE	21	3	20	1	4	49
DICIEMBRE	15	5	21	2	6	49
TOTAL	132	81	127	12	33	352

Fuente: oficina de SIAU

De acuerdo a la Tabla anterior se presentaron durante el semestre de julio a Diciembre de 2019, 352 PQRSF, dentro de las cuales se presentaron 33 felicitaciones. A su vez, se contestaron oportunamente 132, extemporáneas menor a 15 días 81, extemporáneas mayor a 15 días 127 y no se les ha dado respuesta a 12 peticiones.

MOTIVO DE PQRS	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
CALIDAD EN LA ATENCION DE ASIGNACION DE CITAS	7	12	9	20	7	2	57
CALIDAD EN LA ATENCION DE ENFERMERIA	0	10	2	18	1	1	32
CALIDAD EN LA ATENCION MEDICA	12	15	11	8	14	5	65
CALIDAD EN LA ATENCION EN LABORATORIO	4	11	7	0	3	2	27
CALIDAD EN LA ATENCION DE URGENCIAS	18	2	7	10	9	9	55
CALIDAD EN LA ATENCION DE FACTURACION	3	4	4	4	3	5	23
CALIDAD EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA	7	6	6	1	1	2	23
CALIDAD EN EL SERVICIO FARMACIA	0	1	1	2	0	1	5
CALIDAD EN EL SERVICIO IMAGNES DIAGNOSTICAS	0	2	2	3	0	0	7
CALIDAD EN EL SERVICIO VIGILANCIA	0	2	2	1	0	1	6
CALIDAD EN EL SERVICIO GENERAL	0	0	0	1	0	0	1
CALIDAD EN EL SERVICIO DE PROMOCION Y PREVENION	6	0	0	4	2	5	17
CALIDAD EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION	0	1	0	1	0	(PARTOS)1	2
CALIDAD EN EL SERVICIO DE ASEO	0	0	0	1	0	0	1
CALIDAD EN EL SERVICIO ADMINISTRATIVO	0	0	0	0	0	0	0
AGRESION A FUNCIONARIOS	0	0	0	4	0	0	0
CALIDAD EN INFRAESTRUCTURA (MANTENIMIENTO)	2	2	2	2	6	9	23
TOTAL	59	68	53	80	46	42	348

De acuerdo a la Tabla anterior el mayor numero de quejas se presentó por calidad en atención médica con 65 quejas, seguido por asignación de citas con 57 quejas, atención urgencias con 55 quejas y atención de facturación, atención en el servicio de odontología e infraestructura con 23 quejas cada una.

CONCLUSIONES:

1. Continúan presentándose quejas de los usuarios sobre prestación del servicio, además se está respondiendo de manera extemporánea, y a la fecha se encuentran aún peticiones sin responder desde el mes de julio de 2019, lo cual es muy grave porque peticiones sin respuesta o contestadas de manera extemporánea, constituye falta disciplinaria, según Capítulo II, art. 31 Ley 1755 de 2015.

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. 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 mejoramientos y los seguimientos a esos planes suscritos por los líderes de procesos, subprocesos y colaboradores.
2. Realizar seguimiento mensual por parte del Coordinador de Calidad, comité de Calidad, Coordinador Médico, líderes de los procesos involucrados y Comité de Control Interno Disciplinario.
3. Tomar medidas para mejorar el proceso de las áreas en que los usuarios se presentan inconformes con la atención del Servicio.
4. Realizar encuestas de evaluación a **todos** los usuarios que utilicen el servicio en las áreas de que se presentan mayor número de quejas con el fin de evaluar y mejorar la calidad en la atención.

5. Se sugiere que se cuente con la presencia del jefe de Control Interno en algunas de las aperturas de los buzones.
6. 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.
7. Darle tratamiento a través del comité de Ética Hospitalaria, atender y canalizar las quejas sobre la prestación de los servicios de salud de la institución
8. 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.**
9. Contar con atención preferencial, de acuerdo a Decreto 19 de enero 10 de 2012, artículo 13.

“Los buenos líderes deben primero ser buenos servidores”

Robert Greenleaf

Cordialmente,


ORLANDO ALFARO GALEANO
Contratista Apoyo gestión, Planeación
y Control Interno


OLGA ESPERANZA GONZALEZ CUELLAR
Asesor de Control Interno