

### INFORME MENSUAL DE PQRSF- MES DE FEBRERO DE 2020

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 PQRSF	COORDINADOR ENCRAGADO
FEB001	SAN FRANCISCO	2020/01/26	2020/01/30	DISLENY MONTEL	URGENCIAS	LLEVAMOS MAS DE 5 HORAS ESPERANDO QUE ATIENDAN NO DAN RESPUESTA SI ME VAN A LLAMAR O NO . SE LE PREGUNTA AL VIGILANTE Y RESPONDE DE FORMA GROSERA	QUEJA	30/01/2020	5/02/2020	4	RFEB001	ME PERMITO INFORMARLE QUE DEBIDO A LOS CIERRES DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS DE LA CLINICA MEDIMAS Y MEDICADIZ Y EL CIERRE TOTAL DE LA CLINICA MINERVA LOS SERVICIOS DE URGENCIAS DE LA RED PUBLICA COMO EL FEDERICO LLERAS ACOSTA Y ELHOSPITAL SAN FRANCISCO SE HAN VISTO CON UN ALTO NUMERO DE SOLICITUDES DE ATENCION PARA PODER DAR OPORTUNIDAD SE HA INICIADO LA CLASIFICACION INICIAL (TRIAGE) PARA DAR OPORTUNIDAD DE ATENCION SEGUN SU CLASIFICACION REALIZADA	DR. SANCHEZ
FEB002	SAN FRANCISCO	2020/01/26	2020/01/30	ANDERSON JIMENEZ	URGENCIAS	LLEVAMOS 5 HORAS Y 30 MIN EN SALA DE ESPERA CON UNA PERSONA DE DENGUE Y CADA VEZ QUE LE PREGUNTAMOS AL VIGILANTE NUÑEZ NONON DA RESPUESTA ES GROSERO	QUEJA	30/01/2020	5/02/2020	4	RFEB002	ME PERMITO INFORMARLE QUE DEBIDO A LOS CIERRES DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS DE LA CLINICA MEDIMAS Y MEDICADIZ Y EL CIERRE TOTAL DE LA CLINICA MINERVA LOS SERVICIOS DE URGENCIAS DE LA RED PUBLICA COMO EL FEDERICO LLERAS ACOSTA Y ELHOSPITAL SAN FRANCISCO SE HAN VISTO CON UN ALTO NUMERO DE SOLICITUDES DE ATENCION PARA PODER DAR OPORTUNIDAD SE HA INICIADO LA CLASIFICACION INICIAL (TRIAGE) PARA DAR OPORTUNIDAD DE ATENCION SEGUN SU CLASIFICACION REALIZADA	DR. SANCHEZ
FEB003	SAN FRANCISCO	2020/01/28	2020/01/31	GILBERTO RUIZ CARMONA	MEDICO	LAS CITAS MEDICAS QUE DAN LOS FACTURADORES NO SON RESPETADAS POR LOS MEDICOS EN LA MAYORIA DE LAS VECES PARA EL DIA DE HOY HE TENIDO 40 MIN DE RETRASO , DONDE LA DOCTORA MARTHA PATRICIA RUIZ NO SE ENCONTRABA EN SU CONSULTORIO NI SI QUIERA A LA HORA ESPECIFICA	QUEJA	31/01/2020	T	T	T	EN TRAMITE	DR.ZAMBRANO
FEB004	CIMA	2020/01/27	2020/01/30	WIELSON BAQUERO	MANTENIMIENTO	POR FAVOR UN VENTILADOR PARA LAS ENFERMERAS	QUEJA	30/01/2020	T	T	T	EN TRAMITE	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
FEB005	CIMA	2020/01/27	2020/01/30	JOAQUIN URUELA	MANTENIMIENTO	SOLICITO UN VENTILADOR PARA EL CONSULTORIO DE LA DRA SANDRA POR LA TARDE	QUEJA	30/01/2020	T	T	T	EN TRAMITE	JAIME
FEB006	CIMA	2020/01/27	2020/01/30	MARIA NORY P CASTRO	MANTENIMIENTO	POR FAVOR COLOCAR UN VENTILADOR AL CONSULTORIO MEDICO	QUEJA	30/01/2020	T	T	T	EN TRAMITE	JAIME
FEB007	JARDIN	2020/01/29	2020/01/30	EDWIN ANDRES ORTIZ BERNAL	ENFERMERIA	HE VENIDO VARIAS VECES DE ESTA SEMANA Y HE PEDIDO PERMISO EN MI TRABAJO PERO NO ME ATIENDE Y QUE EL NIÑO NO TIENE LA EDAD PARA EL CONTROL Y NO ESTA EN EL RANGO EN EL SISTEMA Y LO NECESITO PARA EL CONTROL DE FAMILIAS QUE ME SOLUCINEN	QUEJA	30/01/2020	T	T	T	EN TRAMITE	JEFE DORA
FEB008	SAN FRANCISCO	2020/01/18	2020/01/30	ANONIMO	URGENCIAS	LA PRIORIDAD SEGÚN LOS DERECHOS SON LOS NIÑOS ADULTOS Y EMBARAZADAS ESTOS DERECHOS NO LOS TIENEN EN CUENTA EN SAN FRANCISCO DE NIÑOS DE MESES NO LOS TIENEN EN CUENTA EN URGENCIAS YA QUE TIENEN QUE ESPERAR 3 O 4 HORAS PARA QUE LOS ATIENDAN	QUEJA	30/01/2020	5/02/2020	4	RFEB008	ME PERMITO INFORMARLE QUE DEBIDO A LOS CIERRES DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS DE LA CLINICA MEDIMAS Y MEDICADIZ Y EL CIERRE TOTAL DE LA CLINICA MINERVA LOS SERVICIOS DE URGENCIAS DE LA RED PUBLICA COMO EL FEDERICO LLERAS ACOSTA Y EL HOSPITAL SAN FRANCISCO SE HAN VISTO CON UN ALTO NUMERO DE SOLICITUDES DE ATENCION PARA PODER DAR OPORTUNIDAD SE HA INICIADO LA CLASIFICACION INICIAL (TRIAGE) PARA DAR OPORTUNIDAD DE ATENCION SEGUN SU CLASIFICACION REALIZADA	DR. SANCHEZ
FEB009	CIMA	2020/01/29	2020/01/30	DANIELA ALEJANDRA LEAÑO	ENFERMERIA	ME DIRIJO A USTEDES CON EL FIN DE SABER CUALES SON LOS HORARIOS DE LA ENFERMERA YA QUE MUCHAS VECES UNO TIENEN QUE SACAR CITA DE CONTROL Y DESARROLLO Y CITOLOGIAS Y NUNCA ESTA LA ENFERMERA NADIE NOS DA RAZON EN EL BARRIO LA CIMA NECESITAMOS	QUEJA	30/01/2020	13/02/2020	10	RFEB009	EN TRAMITE	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
						UNA ENFERMERA QUE ESTE EN LA MAÑANA Y EN LA TARDE O QUE DEJE UN HORARIO MUCHAS GRACIAS							
FEB010	CIMA	2020/01/30	2020/01/30	ANONIMO	MANTENIMIENTO	MI SUGERENCIA ES QUE POR FAVOR FUMIGUEN EL CONSULTORIO HAY MUCHO ZANCUDO Y ADEMAS COLOQUE UN VENTILADOR HACE MUCHISIMO CALOR GRACIAS	SUGERENCIA	30/01/2020	T	T	T	EN TRAMITE	JAIME
FEB011	SALADO	2020/01/29	2020/01/30	MARTA CORRALES	CITAS	LA PRESENTE PARA PEDIRLE EL FAVOR QUE LA SRA QUE DA CITAS EN EL SALADO POR QUE LLEGA TARDE TODOS LOS DIAS SI TENGO ENTENDIDO QUE EL HORARIO ES A LAS 7 AM NO A LAS 7 Y 30 AM Y MADRUGAMOS DESDE LAS 3 AM Y HAY MUCHO ADULTO MAYOR Y FUERA DE ESO LLEGA DE MAL GENIO Y QUIERO PREGUNTAR CUANDO VUELVE EL CONTAC CENTER PUES ES MUY NECESARIO	QUEJA	30/12/2019	T	T	T	EN TRAMITE	DHO
FEB012	SAN FRANCISCO	2020/01/30	2020/01/30	MARIA AMPARO SERRANO Y LEIDY MILENA CUELLAR	USUARIO	QUE LA SRA ANGI ESTEFANI HERNANDEZ MESA IDENTIFICADA CON CCN 1033798239 LLEGO AL SERVICIO DE URGENCIAS . SE VERIFICA CON FOSYGA Y APRECE ACTIVA EN FAMISANAR EPS CONTIBUTIVO SIN COMPENSADOS . SE LLAMA A LA EPS Y LA SRA ESTA SUSPENDIDA POR MORA DEL MES DE JULIO DEL AÑO 2019 SE LE EXPLICA AL ACOMPAÑANTE Y SE INFORMA QUE COMO ESTA SUSPENDIDA DEBE PAGAR PARTICULAR O DIRIGIRSE A LA TRABAJADORA SOCIAL PARA UN ESTUDIO SOCIOECONOMICO EL SR SE EXALTA Y ES GROSERO TOMA FOTO DE LAS AUXILIARES DE FACTURACION	QUEJA	30/01/2020	T	T	T	EN TRAMITE	LUIS HUMBERTO
FEB013	URIBE-BOSQUE	2020/02/03	2020/02/03	ORLANDO ORTIZ BERNAL	SERVICIOS GENERALES	LA SRA GLORIA FANDIÑO DE SERVICIOS GENERALES EN EL CENTRO DE SALUD EL BOSQUE FUI A UNA CITA Y ME CULPO DE UN ROBO DE UN CELULAR YO SOY PACIENTE HEPILEPTICO Y ELLA NO VOLVIO A DEJAR QUE ME ATIENDAN EN EL CENTRO DE SALUD	QUEJA	3/02/2020	T	T	T	EN TRAMITE	DHO
FEB014	SALADO	2020/01/30	2020/02/03	CALIXTO OSUNA	ENFERMERIA	VINE A TOMAR LA TENSION Y ME COBRAN \$2900 HABLE CON EL DOCTOR DIOGENES Y ME DIJO QUE NO DEBIAN COBRARME	QUEJA	03/02/2020	T	T	T	EN TRAMITE	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 PQRSD	COORDINADOR ENCRAGADO
FEB015	PICALÉÑA	2020/01/31	2020/02/03	JOSE FERNANDO BERMUDEZ	MANTENIMIENTO	PARA SOLICITAR QUE POR FAVOR HAGAN REPARAR EL SANITARIO QUE ESTA AL SERVICIO DE LO USUARIOS	QUEJA	03/02/2020	T	T	T	EN TRAMITE	JAIME
FEB016	SAN FRANCISCO	2020/01/26	2020/01/30	PAULA ANDREA LLANOS ARANGO	VIGILANCIA	EL CELADOR IBÁÑEZ ES GROSERO A LA HORA RESPONDE PREGUNTAS SOBRE EL SERVICIO, SE METE EN LA VIDA PRIVADA DE LOS USUARIOS Y DESEA HASTA LA MUERTE A FAMILIARES DE LOS AFECTADOS	QUEJA	30/01/2020	12/02/2020	9	RFEB016	PEDIMOS DISCULPAS POR LA INCONFORMIDAD QUE LE PUDO HABER GENERADO ESTA SITUACION TAMBIEN LE INFORMAMOS QUE EL GUARDA QUE ESTA UBICADO EN LA PUERTE DE URGENCIAS SOLO DEBE REMITIRSE A DAR INFORMACION SOBRE SI YA SE ENCUENTRAN LOS RESULTADOS DE LOS EXAMENES DE LABORATORIO, O HACER LLAMADO AL PACIENTE CUANDO SEA SU TURNO Y DAR INFORMACION A LO QUE LOS EDICOS INDIQUEN	ANGELA
FEB017	SAN FRANCISCO	2020/02/03	2020/02/03	ANA DILSA ORTIZ OLIVEROS	URGENCIAS	EN ESTE MOMENTO SIENDO LAS 11 Y 45 AM ME RECIBIO LA AUXILIAR DIANA VARON LA CUAL ME CANALIZO Y ME PUSO TRATAMIENTO PERO ANTES DE ESO ME DIJO Q ME QUITARA LAS PERTENENCIAS ARETES Y MI ARGOLLA DE MATRIMONIO, PASADOS UNOS MINUTOS VI SOLO LOS ARETES CABE AGREGAR QUE NADIE MAS INGRESO SE PERDIO LAS PERSONAS APROVECHAN EL ESTADO EN QUE UNO SE ENCUENTRA VINE A BUSCAR UN BUEN SERVICIO Y MIRA	QUEJA	3/02/2020	T	T	T	EN TRAMITE	JEFE MERCEDES
FEB018	SAN FRANCISCO	2020/01/27	2020/01/27	GLADYS MILLAN PARRA	FARMACIA	NO ME QUIEREN ENTREGAR LOS MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA ASSALUD POR QUE NO ESTA ESPECIFICA LA ENFERMEDAD	QUEJA	27/01/2020	3/02/2020	5	RFEB018	SEÑORES COMPARTA DE ACUERDO AL ASUNTO DE REFERENCIA ME PERMITO ENVIAR QUEJAS RADICADAS EN EL BUZON DE SUGERENCIAS DE LA INSTITUCION QUE SON COMPETENCIA DE SU EPS YA QUE SON INCONFORMIDADES QUE SE PRESENTAN FRENTE AL SERVICIO DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS	COMPARTA
FEB019	SAN FRANCISCO	2020/01/28	2020/01/28	MARIA OFIR SALAZAR	FARMACIA	FUI A LA FARMACIA DE COMPARTA Y NO ME ENTREGAN LOS MEDICAMENTOS POR QUE NO TIENE ESPECIFICADO LOS DIAGNOSTICOS EN LA FORMULA FUI A LA USI Y ME DICEN QUE EN LA ORDEN NO SALEN TODOS LOS DIAGNOSTICOS QUE ME PIDEN PARA RECLAMAR LOS MEDICAMENTOS	QUEJA	28/01/2020	3/02/2020	4	RFEB018	SEÑORES COMPARTA DE ACUERDO AL ASUNTO DE REFERENCIA ME PERMITO ENVIAR QUEJAS RADICADAS EN EL BUZON DE SUGERENCIAS DE LA INSTITUCION QUE SON COMPETENCIA DE SU EPS YA QUE SON INCONFORMIDADES QUE SE PRESENTAN FRENTE AL SERVICIO DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS	COMPARTA

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
FEB020	20 DE JULIO	2020/02/03	2020/02/03	AMPARO BARRETO RODRIGUEZ	ODONTOLOGIA	MALA ATENCION DE ODONTOLOGIA	QUEJA	3/02/2020	3/02/2020	1	RFEB020	SE HICIERON LAS RESPECTIVAS INVESTIGACIONES ACERCA DEL CASO Y EL USUARIO NO ESTA REGISTRADO EN LA AGENDA DE LA DRA ANDREA MENDEZ QUIEN ES ODONTOLOGA Y ATIENDE EN EL CENTRO DE SALUD DEL 20 DE JULIO EN CAMBIO SE CONSTATO ATENCION EL DIA 5 DE DIC DE 2019 ENCONTRANDO QUE DURANTE LA CITA SE LE REALIZO LO REQUERIDO DE ACUERDO CON EL DIAGNOSTICO PRESENTADO	EDNA
FEB021	JARDIN	2020/02/05	2020/02/06	YINA ALEXANDRA RAMIREZ	CITAS	PEDI CITA EN EL SAN FCO Y NO ME DIERON INFORMACION SOBRE LA DOCUMENTACION QUE DEBIA ENTREGAR EN EL CENTRO DE SALUD Y PIDO CITA ODONTOLOGICA PARA MI HIJA PERO NO APARECE NO ES JUSTO MADRUGAR Y DEDICAR TIEMPO PARA QUE DESPUES NO LO ATIENDAN	QUEJA	6/02/2020	8/02/2020	T	T	EN TRAMITE	DHO
FEB022	SAN FRANCISCO	2020/01/31	2020/02/06	BETSY JASMIN SANCHEZ	MEDICO	MUY MALA ATENCION POR EL DOCTOR WILLIAM CARDOSO	QUEJA	6/02/2020	12/02/2020	6		DE MANERA ATENTA LE INFORMO QUE LA INSTITUCION ACTUALMENTE ADELANTA ACTIVIDADES DE EDUCACION REALCIONADAS CON LA HUMANIZACION DE LA ATENCION DE LOS SERVICIOS DE SALUD CON EL FIN DE BRINDAR DE FORMA DIGNA Y RESPETUOSA A LA TENCION DE NUESTROS USUARIO	DR.ZAMBRANO
FEB023	TOPACIO	2020/02/06	2020/02/06	ALEXANDRA RAMIREZ	MEDICO	LA DRA PRIETO SIERRA NE ATENDIO HACE UN AÑO Y NO MOSTRO INTERES EN LO QUE LE DIJE ELLA DIJO QUE ESO NO ES NADA Y QUE ME APLICARA LIMON Y CREMA DENTAL EN ESE MOMENTO YO NO TENIA PEPITAS BLANCAS EN LOS LABIOS HASTA AHORA DECIDI PONER LA QUEJA	QUEJA	6/02/2020	12/02/2020	6		ME PERMITO INFROMARLE QUE SE SE REALIZARAN LOS TRAMITES PERTINENTES PARA ACLARAR EL INCONVENIETE PRESENTADO DURANTE SU ATENCION CON LA PROFESIONAL EN MENCION	DR.ZAMBRANO
FEB024	SAN FRANCISCO	2020/02/02	2020/02/06	DEYANIRA CASTILLO	RX	PACIENTE ADULTO MAYOR CON DISCAPACIDAD VALORADA POR URGENCIAS NECESITA RX AL LLEGAR AL LUGAR QUE LOS TOMA NO HAY NADIE EN VENTANILLA LA SRA ESTA EN SUS 2 HORAS DE ALMUERZO DEBEN DEJAR A ALGUIEN DE REEMPLAZO	QUEJA	6/02/2020	13/02/2020	6		SE REALIZARON LAS GESTIONES PERTINENTES DIRECTAMENTE CON EL OPERADOR DEL SERVICIO Y SE TOMARO LOS CORRECTIVOS NECESARIOS PERTINENTES EL SERVICIO LAS 24 Y EN LA ACTUALIDAD SE PRESTA CONTINUAMENTE	DR. ZAMBRANO
FEB025	CHAPETON	2020/01/24	2020/02/06	ANONIMO	MEDICO	SOLICITO DEJAR AL MEDICO ANDRES BERNAL YA QUE ES UN BUEN MEDICO EXCELENTE PERSONA	FELICITACION	6/02/2020	6/02/2020	F	RFEB025	SE PUBLICA FELICITACION	DR. ZAMBRANO

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
FEB026	FRANCIA	2020/02/06	2020/02/06	ARBOLEDA GALVIS	CITAS	LLEGUE A LAS 6 AM Y ME ATENDIERON A LAS 6 Y 15 AM OJALA SIGA ASI	FELICITACION	6/02/2020	6/02/2020	F	RFE026	SE PUBLICA FELICITACION	ADAN
FEB027	SAN FRANCISCO	2020/01/30	2020/02/06	MARIA DEL CARMEN MUÑOZ JIMENEZ	URGENCIAS	EN MI NOMBRE DOY MIS AGRADECIMIENTOS POR LA ATENCION PRESTADA EL DIA 30 DE ENERO DE 2020 POR EL PERSONAL DE SEGURIDAD EL SR ENCIZO POR SU AMABILIDAD Y BUENA ORIENTACION AL IGUAL QUE LE DOCTOR JUAN PABLO AGRADEZCO DE ANTEMANO Y FELICITO POR TAN BUENA LABOR	FELICITACION	6/02/2020	6/02/2020	F	RFE027	SE PUBLICA FELICITACION	ADAN
FEB028	SAN FRANCISCO	2020/02/05	2020/02/06	ANA DORIS MENDEZ LOPEZ	ATENCION AL USUARIO	FELICITACIONES POR BIEN ATENDIDOS MUCHAS GRACIAS	FELICITACION	6/02/2020	6/02/2020	F	RFE028	SE PUBLICA FELICITACION	ADAN
FEB029	SAN FRANCISCO	2020/01/30	2020/02/06	YUDY ELENA ZAPATA	URGENCIAS	FELICITO POR LA ATENCION PRESTADA EL DIA 30/01/2020, DADAS POR EL GUARDA DE SEGURIDAD Y EL DR JUAN PABLO	FELICITACION	6/02/2020	6/02/2020	F	RFE029	SE PUBLICA FELICITACION	ADAN
FEB030	SAN FRANCISCO	2020/02/02	2020/02/06	LUIS ENRIQUE ACOSTA	URGENCIAS	EL SERVICIO DE JORDAN 8 ETAPA ES EXCELENTE LOS ENFERMEROS SUS SECRETARIAS Y LOS DOCTORES Y EN EL HOSPITAL SAN FRANCISCO	QUEJA	6/02/2020	6/02/2020	1	RFE030	SE PUBLICA FELICITACION	ADAN
FEB031	SAN FRANCISCO	2020/01/30	2020/01/30	LUIS CARLOS CHACON	ATENCION AL USUARIO	QUIERO FELICITAR DE UNA MANERA ESPECIAL AL DR HECTOR DUQUE POR ESA LABOR QUE HA VENIDO DESEMPEÑANDO COMO ORIENTADOR EN LAS OFICINAS DONDE SOLICITAMOS CITAS	FELICITACION	6/02/2020	6/02/2020	F	RFE031	SE PUBLICA FELICITACION	ADAN

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
FEB032	SAN FRANCISCO	2020/02/05	2020/02/06	MARIA STEFANY BRAVO FERNANDEZ	ENFERMERIA	EL MOTIVO POR EL CUAL SE ESTAN VULNERANDO LOS DERECHOS A MI HIJA CRISTAL ROMERO POR PARTE DE LA ENFERMERA DE ESE CENTRO DE SALUD MI HIJA TENIA CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EL DIA 22 DE ENERO Y HASTA LA FECHA DE HOY NO SE HA PODIDO REALIZAR POR LA IRRESPONSABILIDAD DE ENFERMERA SI ASISTE 2 DIAS POR SEMANA ES MUCHO	QUEJA	06/02/2020	13/02/2020	5	RFEB032	LA AUXILIAR ESTA TRABAJANDO EN HORARIO DE 10 AM A 4 PM EN ESTE TIEMPO REALIZA LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS SIN EMBARGO NOS PERMITIMOS PEDIR EXCUSAS ESTAMOS ATENTOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE LE BRINDA CADA UNO DEL PERSONAL DE LA USI	JEFE DORA
FEB033	SAN FRANCISCO	2020/02/05	2020/02/06	JAN EMANUEL	ENFERMERIA	YO MADRE DEL NIÑO JAN EMANUEL NECESITO SABER CUANOD ESTA LA ENFERMERA O EL MEDICO POR QUE ME DAN CITAS Y NUNCA ESTAN	QUEJA	6/02/2020	13/02/2020	5	RFEB033	LA AUXILIAR ESTA TRABAJANDO EN HORARIO DE 10 AM A 4 PM EN ESTE TIEMPO REALIZA LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS SIN EMBARGO NOS PERMITIMOS PEDIR EXCUSAS ESTAMOS ATENTOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE LE BRINDA CADA UNO DEL PERSONAL DE LA USI	JEFE DORA
FEB034	SUR	2020/01/28	2020/02/06	MARTHA P RUIZ	USUARIO	SOLICITO SE SUGIERA NO DAR UN HORARIO DIFERENTE AL ASIGNADO A LOS PACIENTES YA QUE ELLOS INSISTEN Y DEBEN ATENDERSE A LA HORA ASIGNADA MI QUEJA ES CONTRA EL USUARIO GILBERTO RUIZ QUIEN DE MANERA GROSERA Y OFENSIVA Y HASTA AMENAZANTE INGRESO A CONSULTA	QUEJA	6/02/2020	25/02/2020	13	RFEN034	SE REMITE COPIA DE LA PQRSD A LA NUEVA EPS MANIFESTANDO LA AGRESION QUE TUVO UNO DE NUESTROS FUNCIONARIOS EN FORMAL VERBAL CON USUARIO AFILIADO A LA NUEVA EPS EL SR GILBERTO RUIZ CC 6008078	AGRESION A FUNCIONARIO
FEB035	GAVIOTA	2020/02/07	2020/02/10	JULIO CESAR ARIAS	FACTURACION	LA RECEPCIONISTA NO ES ORDENADA Y NO ACEPTA UN RECLAMO	QUEJA	06/02/2020	T	T	T	EN TRAMITE	DHO
FEB036	GAITAN	2020/02/06	2020/02/06	MICHELLE CARRILLO	CITAS	ME HICIERON ASISTIR A UNA CITA LA CUAL SOLICITE EL MARTES 4 FEB 2020 Y NO APARECIA EN EL SISTEMA	QUEJA	6/02/2020	T	T	T	EN TRAMITE	DHO

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
FEB037	BELLO HORIZONTE	2020/02/06	2020/02/17	PILAR FRANCO	CITAS	LA NIÑA QUE AGENDA LA CITA LE HACE FALTA ATENCION AL CLIENTE AGILIDAD AMABILIDAD	QUEJA	17/02/2020	T	T	T	EN TRAMITE	DHO/ LUIS HUMBERTO
FEB038	FRANCIA	2020/02/13	2020/02/14	OFELIA OYUELA SANCHEZ	MANTENIMIENTO	COM OSUGERENCIA POR FAVOR CUANDO ESTEN HACEINDO ARREGLOS DE PINTURAS SE DEBERIA NO PRESTAR EL SERVICIO	SUGERENCIA	14/02/2020	T	T	T	EN TRAMITE	JAIME
FEB039	CIMA	2020/02/11	2020/02/17	MARGARITA ROSA RIAÑO	MANTENIMIENTO	ES PARA SOLICITAR VENTILADOR EN EL CONSULTORIO DE LOS MEDICOS PUES EL CALOR ES MUCHO	QUEJA	17/02/2020	T	T	T	EN TRAMITE	JAIME
FEB040	SAN FRANCISCO	2020/02/10	2020/02/17	ANONIMO	MANTENIMIENTO	EL MEGAFONO ES MALO NO SE ENTIENDE CUANDO LLAMAN AL PACIENTE	QUEJA	17/02/2020	28/02/2020	8	RFEB040	ME PERMITO INFORMARLE QUE CUANDO ES LLAMADO A TRAVES DEL MICROFONO Y NO RESPONDE AL VIGILANTE REALIZA DE VIVA VOZ MINIMO TRES LLAMADOS POSTERIORMENTE	JAIME
FEB041	SAN FRANCISCO	2020/02/17	2020/02/17	ANONIMO	CITAS	ME PARECE QUE LOS SEÑORES VIGILANTES SEAN LOS QUE MANEJAN LAS CITAS Y NO LOS DOCTORES CORRUPOTOS LOS QUE MANDAN SON LOS CELADORES MAS NO LOS MEDICOS	QUEJA	17/02/2020	25/02/2020	8	RFEB041	LOS VIGILANTES DE LA PUERTA DE LA ENTRADA DE ATENCION MEDICA DE URGENCIAS SON LOS ENCARGADOS DE LA VIGILANCIA DE LOS USUARIOS QUE INGRESAN QUE SON LLAMADOS POR LOS MEDICOS O PARAMEDICOS PARA VALORACION O REALIZACION DE PROCEDIMIENTOS ELLOS COLABORAN RECIBIENDO LAS HOJAS DE LA ADMISION DEL SERVICIO POR PARTE DE LA FACTURACION	ANGELA MURILLO



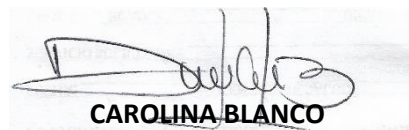
RADICADO OFICINA PQR	CENTRO DE SALUD	FECHA DE LA QUEJA	FECHA DE RADICADO OFICINA PQR	NOMBRE USUARIO	SERVICIO INVOLUCRADO	DESCRIPCION DE LA QUEJA	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y/O FELICITACION	FECHA DE RADICADO AL COORDINADOR	FECHA DE RESPUESTA	INDICADOR DE OPORTUNIDAD	NUMERO DE RADICACION RESPUESTA PQR	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO
FEB042	SAN FRANCISCO	2020/02/11	2020/02/17	ANONIMO	URGENCIAS	UNA SRA DE 90 AÑOS ESPERANDO SER ATENDIDA EN URGENCIAS LLEGARON A LAS 10 PM Y NOS ATENDIERON A LAS 12 M NO HAY PRIORIDAD EXIGIMOS MAS HUMANIZACION CON LOS ANCIANOS	QUEJA	17/02/2020	25/02/2020	8	RFEB042	ME PERMITO INFORMAR QUE PARA REALIZAR ESTA LABOR DE VALORACION OPORTUNA SE ENCUENTRA UN MEDICO EN EL AREA DE CLASIFICACION O TRIAGE QUIEN DETERMINA EL TIPO DE URGENCIA QUE PRESENTA EL USUARIO SI SE CLASIFICA COMO TRIAGE 1 ES ATENDIDO EN FORMA INMEDIATA, SI ES 2 SE ATENDERA EN EL TIEMPO DE 20 A 30 MIN Y SI ES 3 PUEDE ESPERAR HASTA TRES HORAS PARA SER ATENDIDO PUES NO CORRE PELIGRO SU VIDA EN FORMA INMEDIATA SIEMPRE SE TIENE EN CUENTA A MENORES, EMBARAZADAS Y ADULTOS MAYORES	DR. SANCHEZ
FEB043	SAN FRANCISCO	2020/02/11	2020/02/17	ANONIMO	URGENCIAS	VINE AL SERVICIO DE URGENCIAS CON MI SRA MADRE DE 90 AÑOS CON DOLOR AL ORINAR Y MALESTAR EN EL UERPO EN DOS HORAS ESTARIAN LOS RESULTADOS DE LOS EXAMNES DE ORINA Y SANGRE SE MANANECIO Y MI MADRE NADA QUE LA LLAMAN PIENSO QUE EL SERVICIO ES MALO Y NO HAY PRIORIDAD EXIGIMOS HUMANIDAD CON LOS ANCIANOS	QUEJA	17/02/2020	25/02/2020	8	RFEB043	ME PERMITO INFORMAR QUE PARA REALIZAR ESTA LABOR DE VALORACION OPORTUNA SE ENCUENTRA UN MEDICO EN EL AREA DE CLASIFICACION O TRIAGE QUIEN DETERMINA EL TIPO DE URGENCIA QUE PRESENTA EL USUARIO SI SE CLASIFICA COMO TRIAGE 1 ES ATENDIDO EN FORMA INMEDIATA, SI ES 2 SE ATENDERA EN EL TIEMPO DE 20 A 30 MIN Y SI ES 3 PUEDE ESPERAR HASTA TRES HORAS PARA SER ATENDIDO PUES NO CORRE PELIGRO SU VIDA EN FORMA INMEDIATA SIEMPRE SE TIENE EN CUENTA A MENORES, EMBARAZADAS Y ADULTOS MAYORES	DR. SANCHEZ
FEB044	TOPACIO	2020/02/11	2020/02/17	RUTH SERRANO Y OTROS	LABORATORIO	DE LA MANERA MAS ATENTA Y RESPETUOSA LE SOLICITAMOS A USTEDES EL REEMPLAZO DE LAS ENFERMERAS CUANDO SALEN A VACACIONES YA QUE LAS MUESTRAS NECESIDADES Y DERECHOS NO TRAMITAN Y ARREGLEN EL CONTAC CENTER	QUEJA	17/02/2020	T	T	T	EN TRAMITE	LABORATORIO
FEB045	SAN FRANCISCO	2020/02/13	2020/02/14	FREDY RODRIGUEZ CASTILLO	CITAS	INCONFORMIDAD CON LA ENTREGA DE FICHAS . SOLICITA RESPETO FRENTE AL HORARIO DE LA ENTREGA DE LAS MISMAS DICEN QUE A LAS 7 AM OTRAS VECES QUE A LAS 3 O 4 PM	QUEJA	14/02/2020	T	T	T	EN TRAMITE	DHO/ LUIS HUMBERTO

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
FEB046	SAN FRANCISCO	2020/01/27	2020/01/29	FERNAN SANCHE G	FACTURACION	SOLICITA NO SE COBRE POR LA ATENCION DE URGENCIAS DE LA HIJA CAROL NATALIA SANCHEZ QUIEN INGRESO A URGENCIAS DE SAN FRANCISCO , MANIFIESTAN QUE NO PUEDE INGRESAR POR LA EPS SI NO POR PARTICULAR	QUEJA	29/01/2020	13/02/2020	11	RFEB045	SE COMENTA AL USUARIO QUE EN EL MOMENTO DE INGRESAR A URGENCIAS SE ENCONTRABA SUSPENDIDO POR MORA DE LA EPS SALUD TOTAL Y SE LE INFORMO SE LLAMO A LA EPS PERO NOS COMENTA QUE A LA FECHA DEBE EL PAGO A SALUD Y SE COMENTA AL SEÑOR ACCEDIENDO AL INGRESO POR PARTICULAR	LUIS HUMBERTO
FEB047	SUR	2020/02/18	2020/02/20	EDNA MARIMAR BELTRAN	LABORATORIO	HE VENIDO DOS VECES A EXAMNES Y ME DICEN QUE NO POR QUE LLEGO A LAS 7 Y 15 AM SOLO ME HACE GASTAR PASAJES Y YO NO TENGO TANTA PLATA Y TENGO DOS HIJOS	QUEJA	20/02/2020	T	T	T	EN TRAMITE	LABORATORIO
FEB048	SAN FRANCISCO	2020/02/20	2020/02/20	WILSON HERRERA MOLINA	CITAS	VINE A SACAR CITAS ERA EL NUMERO 604 Y ANTES HABIA UNA SRA DE TURNO 603 SOLICITE A UN FUNCIONARIO QUE POR QUE NO SE ME DABAN LAS CITAS Y ERA POR QUE TENIAN QUE SER PRESENCIAL LAS DOS CITAS CUANDO LLEGO EL TURNO 603 Y UN FUNCIONARIO ME DIJO QUE CUANDO ME LLAMARAN PERO ME DI CUENTA QUE EL SER ROBERTO BEDOYA FUE ATENDIDO EN MEDIO DE NOSOTROS SIN HAVRT VOLS	QUEJA	20/02/2020	T	T	T	EN TRAMITE	JEFE ADAN

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
FEB049	JARDIN	2020/02/18	2020/02/20	MARIA DE LOS ANGELES M	MEDICO	HABLAN POR TELEFONO Y NO ATIENDEN LAS PERSONAS ESTANDO EN CONSULTA	QUEJA	20/02/2020	20/02/2020	1		ME PERMITO INFORMARLE QUE SE DIO TRASLADO A SU QUEJSA AL PROFESIONAL MEDICO CON EL PROPOSITO DE IMPLEMENTAR MEDIDAS CORRECTIVAS DEL CASO ORIENTADOS A LA RESTRICCION DEL USO DEL TELEFONO MOVIL DURANTE EL PROCESO DE ATENCION	DR. ZAMBRANO
FEB050	CIMA	2020/02/20	2020/02/20	ALEXANDRA REMIREZ NAGLES	MEDICO	LA DRA MONEDERO ATENDIO A MARIA NELSY NAGLES Y POR ERROR SE EQUIVOCO EN EL DIAGNOSTICO COLOCO ESQUIZOFRENIA Y ES TRASTORNO BIPOLAR. AL OTRO DIA FUI A Q ME CORRIGIERA Y NO ME GUSTO LA ACTITUD	QUEJA	20/02/2020	28/02/2020	8		ME PERMITO INFORMARLE QUE SE DIO TRASTALADO SU QUEJA AL PROFESIONAL MEDICA CON EL PROPOSITO DE IMPLEMENTAR MEDIDAS CORRECTIVAS DEL CASO ORIENTADOS A MEJORAR EL TRATO DURANTE LA ACTIVIDAD ASISTENCIAL A LOS USUARIOS	DR. ZAMBRANO
FEB051	JORDAN VIII ETAPA	2020/02/17	2020/02/20	LUZ ENITH ARIZA	URGENCIAS	CUANDO LLEGUE A QUE ATENDIERAN MI HIJA EL MEDICO NI SALUDA Y NO ME DICE EL DIAGNOSYICO	QUEJA	20/02/2020	28/02/2019	5		ME PERMITO INFORMARLE QUE SE DIO TRASLADO A SU QUEJSA AL PROFESIONAL MEDICO CON EL PROPOSITO DE IMPLEMENTAR MEDIDAS CORRECTIVAS DEL CASO ORIENTADOS A MEJORAR EL TRATO DURANTE LA ACTIVIDAD ASISTENCIAL A LOS USUARIOS	DR.ZAMBRANO
FEB052	SAN FRANCISCO	2020/02/18	2020/02/21	MARYURY GARCIA	URGENCIAS	EL DOMINGO 16 DE FEBRERO TRAJE A MI HIJA DESMAYADA Y SUFRE DE PROBLEMAS DE MIGRAÑA DIEGO FDO PARAMO LE DICE QUE NO TIENE NADA Y LA MANDA A LA CASA	QUEJA	21/02/2020	25/02/2020	2	RFEB052	LA SRA EN MENCION NO TIENE CEDULA DE IDENTIFICACION Y QUIEN MANIFIESTA SU NO CONFORMIDAD CON LA ATENCION REALIZADA POR EL DOCTOR DIEGO PARAMO PERO DESAFORTUNADAMENTE NO INDICA EL NOMBRE DEL PACIENTE NI NUMERO DE DOCUMENTO PARA PODER REALIZAR LA VERIFICACION EN EL SISTEMA	DR. SANCHEZ
FEB053	JARDIN	2020/02/18	2020/02/20	JULIO CESAR GIRALDO	MEDICO	ENTRE A CONSULTA CON EL MEDICO DE LA TARDE RODRIGO Y SE PUSO HABLAR POR TELEFONO UN PROMEDIO DE 1 HORA Y NO NOS ATENDIA	QUEJA	23/01/2020	28/02/2019	5		ME PERMITO INFORMARLE QUE SE DIO TRASLADO A SU QUEJSA AL PROFESIONAL MEDICO CON EL PROPOSITO DE IMPLEMENTAR MEDIDAS CORRECTIVAS DEL CASO ORIENTADOS A LA RESTRICCION DEL USO DEL TELEFONO MOVIL DURANTE EL PROCESO DE ATENCION	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 PQRSD	COORDINADOR ENCRAGADO
FEB054	SAN FRANCISCO	2020/02/17	2020/02/21	MAYRA VILLAMIL	USUARIO	LA AUXILIAR DE FACTURACION SE VIO AGREDIDA VERBALMENTE POR EL USUARIO DIDIER MADRIGAL QUIEN LA OFENDIO POR NO DARLE CITA EN EL MOMENTO Y NO DESPUES DE ATENDER TRES ADULTOS MAYORES EL ES UN SR CON DISCAPACIDAD Y SE IBA ATENDER	QUEJA	20/02/2020	21/02/2020	1	RFEB054	SE ENVIO TRASLADO DE PQRS A LA RESPECTIVA EPS DEL USAURIO PARA QUE SE TOMEN MEDIDAS RESPECTIVA FRENTE A LA AGRESION A LA MISION MEDICA	DR.ZAMBRANO
FEB055	VILLA MARLEN	2020/02/12	2020/02/21	SAMUEL MURCIA	ENFERMERIA	SOLICITO INFORMACION SI TIEN VACUNA PARA EL AÑO Y LA ENFERMERA NO ME BRINDA INFORMACION	QUEJA	22/01/2020	T	T	T	EN TRAMITE	
FEB056	LA GAVIOTA	2020/02/24	2020/02/24	ANONIMO	CITAS	AL TELEFONO QUE LLAMAMOS PARA CANCELAR UNA CITA NO CONTESTAN TENEMOS QUE ESTAR A LAS 6 AM Y EMPIZAN A DAR CITAS A LAS 9 AM COMO SOY UNA PERSONA DE LA TERCERA EDAD	QUEJA	24/02/2020	24/02/2020	1	RFEB056	ME PERMITO INFORMAR QUE SE ESTAN REALIZANDO LOS TRAMITES ADMINISTRATIVOS PARA NUEVAMENTE INICIAR CON EL CANAL TELEFONICO Y LA PAGINA WEB COMO CANALES DE ASIGNACION DE CITAS	
FEB057	SAN FRANCISCO	2020/02/17	2020/02/21	RUBEN PEREZ OSPINA	CITAS	FELICITACIONES POR EL BUEN SERVICIO PERO SUGERENCIA QUE FAVOR UTILIZAR INTERNET PARA CITAS , CHAT Y POR TELEFONO	SUGERENCIA	21/02/2020	24/02/2020	1	RFEB057	ME PERMITO INFORMAR QUE SE ESTAN REALIZANDO LOS TRAMITES ADMINISTRATIVOS PARA NUEVAMENTE INICIAR CON EL CANAL TELEFONICO Y LA PAGINA WEB COMO CANALES DE ASIGNACION DE CITAS	
FEB058	FRANCIA	2020/02/24	2020/02/24	LUIS ARTURO N. GOMEZ	FARMACIA	,ME DIRIGI A LA FARMACIA Y ME DEVOLVIERON POR QUE EN LA ORDEN NO LLEVABA LOS DIAGNOSTICOS PARA CADA MEDICAMENTO	QUEJA	24/02/2020	24/02/2020	1	RFEB058	SEÑORES COMPARTA DE ACUERDO AL ASUNTO DE REFERENCIA ME PERMITO ENVIAR QUEJAS RADICADAS EN EL BUZON DE SUGERENCIAS DE LA INSTITUCION QUE SON COMPETENCIA DE SU EPS YA QUE SON INCONFORMIDADES QUE SE PRESENTAN FRENTE AL SERVICIO DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS	

**Cordialmente,**



**CAROLINA BLANCO**

Auxiliar SIAU