

INFORME MENSUAL DE PQRSF- MES DE ENERO 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
EN001	SAN FRANCISCO	27/12/2019	2/01/2020	PAOLA ANDREA CORREA PALMA	URGENCIAS	ENTRANDO A URGENCIAS A LAS 3 Y 22 PM SIENDO LAS 8 Y 50 PM ME DIERON ATENCION PARA SOLO ENVIARME UNA MUESTRA DE ORINA TENIENDO DOLOR BAJITO BOMITO Y YA DESIDRATADA, PARALA TOMA DEL EXAMEN TAMBIEN UNA DEMORAYA 20 MINUTOSY NO METIAN LLAMADOSIENDO UN FORMATO PQRSFNO TENDRIAN QUE SER EN FORMATOS RECICLABLE O POR LO MENOS NO CON DATOS PERSONALES TENER MAS CUIDADO	QUEJA	2/01/2020	10/01/2020	6	REN001	DEBIDO AL CIERRE DE LA CLINICA TOLIMA DE LA ATENCION A LA SALA DE PARTOS Y DEL SERVICIO GINECOOBSTRETICIA,EL HOSPITAL SAN FRANCISCOVIENE INTENTANDO DAR OPORTUNIDAD A ESTOS USUARIOS QUE QUEDARON SIN SERVICIO, PERO MIENTRAS SE LOGRA CONSEGUIR MAS PERSONAL PARA REFORZAR LOS SERVICIOS Y DEBIDO A FECHA DE FINAL DE AÑO NO HA SIDO POSIBLE REALIZAR UN CUBRIMIENTO TOTAL DEL SERVICIO,POR LO QUE SOLICITAMOS SU COMPRENCIONEN ARAS DE PODER BRINDAR UN SERVICIO MAS OPORTUNO	DR. SANCHEZ
EN002	SAN FRANCISCO	28/12/2019	2/01/2020	EDELMIRA VILLA	URGENCIAS	SOY PACIENTE DELA EPS MEDIMAS Y AQUÍ EN EL SAN FRANCISCO SIEMPRE HE VENIDO A LA USI CON BUENOS MEDICOS Y ATENCION PERO HOY ME PARECIO DEL MAL GUSTO QUE DESPUES DE TRES HORAS ESPERAR PARA UNA FORMULA POR FAVOR TRATAR DE ACOMODAR QUE LOS PACIENTES QUE YA HAYA VISTO EL DOCTOR LO DEMOREN MENOS PUENTO QUE DE LAS 4 PM ESTOY ACA Y SON LAS 10 Y NO ME A PODIDO LLEVAR LA FORMULA	QUEJA	2/01/2020	10/01/2020	6	REN002	DEBIDO AL ALTO VOLUMEN DE USUARIOS EN EL SERVICIO DE URGENCIAS, LA IMPRESORA HA ESTADO FALLANDO A PESAR DEL MANEJO POR PARTE DE SISTEMAS LO QUE HA IDENTIFICADO LA EXPEDICION DE FORMULAS , ESPERANDO PRONTAMENTE LA COLOCACION DE UNAS NUEVAS IMPRESORAS PARA AGILIZAR EL SERVICIO	DR. SANCHEZ
EN003	SAN FRANCISCO	20/12/2019	7/01/2020	EDWAR ARLEY LOPEZ	URGENCIAS	TENIENDO EN CUENTA LA LABOR DESEMPEÑADA POR EL PERSONAL EN GENERAL, DEMUESTRAN SU PROFESIONALISMO ETICA Y VOCACION PARA CON LA COMUNIDAD MIL FELICITACIONES	FELICITACION	7/01/2020	10/01/2020	F	REN003	ME PERMITO DARLE LAS GRACIAS POR TOMARSE UN POCO DE SU TIEMPO EN VER LAS COSAS POSITIVAS DEL SERVICIO A PESAR DEL ALTO VOLUMEN MANEJADO , ESPERANDO PODER SEGUIR BRINDANDO LO MEJOR EN PROCURA DE LA RECUPERACION DE SU SALUD	DR. SANCHEZ
EN004	JARDIN	27/12/2019	2/01/2020	RUBIELA CARRIDO	CITAS	PEDI CITA MEDICA AL 2670333 Y ME DIERON ODONTOLOGIA FALTA DE CONCENTRACION	QUEJA	2/01/2020	4/01/2020	2	REN004	ME PERMITO INFORMARLE QUE SE ESTAN HACIENDO LOS TRAMITES ADTIVOS PARA NUEVAMENTE INICIAR CON EL CANAL TELEFONICO Y PAG WEB PARA LA ASIGNACION DE CITAS	LABORATORIO

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
EN005	SAN FRANCISCO	26/12/2019	2/01/2020	LINA MARLEN USME GUALTEROS	PARTOS	ME ENCUENTRO EN ESTADO DE EMBARAZO Y TENGO AMENAZA DE ABORTO Y ME TIENEN DESDE LAS 5 AM Y NO ME HAN ATENDIDO ME ENCUENTRO EN EL HOSPITAL SAN FRANCISCO	QUEJA	02/01/2020	2/01/2020	1	REN005	EL DIA 21 DE DICIEMBRE A LAS 12 Y 59 PM LA USUARIA HACE APERTURA DE SOLICITUD DE ATENCION EN EL AREA DE URGENCIAS LA USUARIA SE PRESENTA EN EL SEGUNDO PISO CON LA FACTURA Y LA ENTREGA AL PERSONAL DE ENFERMERIA QUIENES IDAGAN EL ESTADO PARA HACER ENTRADA DE EMERGENCIA Y SOLICITAR A LAS PERSONAS TOMAR ASIENTO EN LA SALA DE ESPERASE NOTIFICA EL MEDICO DE CONSULTORIO, SE REALIZA LA CONSULTA A LAS 4 Y 21 PM LA CUAL CONSUTA POR PRESENTAR SANGRADO LAVE, EL CUAL SE PRESENTO POSTERIORA LA REALIZACION DE UN FROTIS VAJINAL. EN LA VALORACION MEDICA SE REALIZA TACTO VAJINALE EVIDENCIA SANGRADO ESCASO, CUELLO LARGO POSTERIOR CERRADO NO HAY MAL OLORES SE HACE DIAGNOSTICO DE EMBARAZO DE 6.6 SEMANAS Y SE DAN ORDENES PARA TOMAS DE LABORATORIO Y ECOGRAFIA . EL DIA 22 DE DICIEMBRE EL GINECOLOGO HACE ECOGRAFIA Y CONFIRMA EMBARAZO DE LOCALIZACION DESCONOCIDA Y DESCRIBE DIAGNOSTICO DE AMENAZA DE ABORTO EL DIA 22 A LAS 2 Y 41 REVALORA EL MEDICO GENERAL EL DEPORTE DE ECOGRAFIA , SE SOLICITA GONADOTROFINA CORIOMICA EN 72 HORAS Y SE DA INCAPACIDAD POR 7 DIAS	DR. SANCHEZ
EN006	SAN FRANCISCO	10/01/2020	10/01/2020	NARLY CAROLINA CELIS GARZON	MEDICO	MALA ATENCION POR PARTE DEL PERSONAL MEDICO , ADEMAS DE SER GROSEROS Y NEGLIGENTES	QUEJA	10/01/2020	10/01/2020	1	REN006	DENTRO DEL SOFTWARE QUE SE MANEJA EN LA INSTITUCION NO SE EVIDENCIA REGISTRO ALGUNO DE ATENCION DE LA SRA, POR LO CUAL SE COMUNICO VIA TELEFONICA A LA MISMA QUIEN QUEDO DE DIRIGIRSE A LA OFICINA DE SIAU PARA AMPLIAR LA INFORMACION	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
EN007	SAN FRANCISCO	7/01/2020	7/01/2020	ANGIE DISNEY MURILLO	URGENCIAS	SE ENCUENTRA HOSPITALIZADA EN LA USI SAN FCO E INDICA QUE LA ATENCION NO ES LA ADECUADA	QUEJA	07/01/2020	7/01/2020	1	REN007	REALIZANDO REVISION DE LA HISTORIA CLINICA ES POSIBLE DETERMINAR QUE LA PACIENTE INGRESA CON UN DIAGNOSTICO DE DOLOR LUMBAR, INFECCION EN VIAS URINARIAS , CON 27.2 SEMANAS DE GESTACION Y EN MANEJO PSICOLOGICO POR ANSIEDAD INGRESO EL DIA 27 DE DIC CON INDICACION DE HOSPITALIZACION Y MANEJO DE ANTIBIOTICOY TRASLADADA A HOSPITALIZACION 3 PISO EN DONDE ES ATENDIDA POR UN MEDICO GRAL Y EL PERSONAL DE ENFERMERIA, EL DIA 30 DIC FUE TRASLADADA EN AMBULANCIA INSTITUCIONAL A CONSULTORIO DE CADIZ A CITA POR CONSULTA EXTERNA CON GINECOLOGA , AL INGRESAR EL PACIENTE REFIERE DESEOS DE RETIRARSE DE LA INSTITUCION Y FIRMA RETIRO VOLUNTARIO. AL MOMENTO DE HOSPITALIZACION NO SE CONTABA CON GINECO, SIENDO VALORADA POR MEDICO GRAL.	MERCEDES
EN008	SAN FRNACISCO	30/12/2019	30/12/2019	MARTHA CECILIA MENDOZA	LABORATORIO	LLEGO A REGISTRAR MI EXAMNE EN URGENCIAS Y PASO AL LABORATORIO 11 Y 35 AM DEL DIA 29 DIC Y LA SRITA QUE TOMA LOS EXAMNES ME PUSO A ESPERAR CASI 30 MIN Y ME LLAMA A SACAR EL EXAMEN LO HIZO DE MALA GANA LUEGO QUE ME RETIRE DEL HOSPITAL SE ME EMPEZO A DORMIR EL BRAZO Y SE ME INFLAMO LA VENA ME DEVOLVI Y ELLA ME DIJO Q ESO NO ERA NADA Y ME PUSE HIELO, EN LA NOCHE INGRESE A URGENCIAS Y EL MEDICO ME DIJO QUE ELLA ME LASTIMO EL BRAZO Y FUE BRUSCA	QUEJA	30/12/2019	T	T	T	EN TRAMITE	LABORATORIO
EN009	GAVIOTA	18/12/2019	30/12/2019	LUZ MERY RIOS	CITAS	LES PIDO SEAN MAS JUSTOS CON LOS USUARIOS A MI ME PASO ASISTI A UNA CITA A LAS 7 Y 45 SM LLEGO A REGISTRARME FALTANDO 20 MIN ME DICEN QUE YA HABIA SIDO BLOQUEADA Y NO ME ATIENDEN	QUEJA	18/12/2019	28/01/2020	7		QUEREMOS DARLE A CONOCER QUE YA HAN SIDO TOMADAS LAS MEDIDAS Y CORRECTIVOS NECESARIOS QUE PERMITAN MEJORAR DE MANERA PERMANENTE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS Y ANTE TODO LA ATENCION AL USUARIO	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 PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO
EN010	SALADO	19/12/2019	30/12/2019	EDILBERTO RUBIO	MEDICO	MI QUEJA ES CONTRA EL MEDICO LEONIDAS SALAZAR QUIEN NO QUISO ATENDERME DIJO QUE ME LLAMO Y YO NO INGRESE SABRIENDO QUE TENIAMOS 3 CITAS SEGUIDAS MI ESPOSA, MI HIJO Y LA MIA , EL JEFE DE ENFERMEROS Y DEMAS PERSONAL DICEN QUE A EL NO LO QUIEREN NO ES APTO PARA LA SOCIEDAD	QUEJA	30/12/2019	2/01/2020	3	REN0010	SE REQUIERE DE FORMA ESCRITA AL DOCTOR LEONIDAS	ZAMBRANO
EN011	SAN FRANCISCO	30/12/2019	30/12/2019	MARIA RUTH DUARTE	CITAS	LAS ANOMALIAS QUE SE VIENEN PRESENTANDO CON EL HORARIO DE LAS CITAS ASIGNADAS POR EL CONTAC CENTER Y MAL COORDINADOS CON EL HOSPITAL PARA LA ATENCION MEDICA	QUEJA	30/12/2019	4/01/2020	3	REN011	ME PERMITO INFORMARLE QUE SE ESTAN HACIENDO LOS TRAMITES ADTIVOS PARA NUEVAMENTE INICIAR CON EL CANAL TELEFONICO Y PAG WEB PARA LA ASIGNACION DE CITAS	ZAMBRANO
EN012	DELICIAS	19/12/2019	31/12/2019	ANONIMO	SERVICIOS GENERALES	CAMBIO DE SERVICIO DE ASEO	QUEJA	31/12/2019	T	T	T	EN TRAMITE	DHO
EN013	SUR	17/12/2019	31/12/2019	YAMILETH RUBIO	MEDICO	EL DOCTOR QUE ME ATENDIO NO ES FORMAL ALEXANDER MORA NO ME HA QUERIDO MANDAR EXAMENES	QUEJA	31/12/2019	T	T	T	EN TRAMITE	DHO
EN014	GAITAN	7/01/2020	7/01/2020	DIANA PAOLA BOHORQUEZ	ATENCION AL USUARIO	ME ENCONTRABA REALIZANDO CONSULTA CUANDO FUI AGREDIDA VERBALMENTE POR EL FLIAR GUSTAVO HIGUERA TENIAN UNA CITA A LAS 5 Y 30 PM Y FUE ATENDIDA LA PCTE A LAS 5 Y 40 PM POR ATRASO DE CONSULTA DADO QUE TUVE QUE HACER MIPRES ADEMÁS NO ESTABA FACTURADA	QUEJA	03/01/2020	5/01/2020	2	REN13	SE ENVIA QUEJA A LA RESPECTIVA ESP PARA SU TRAMITE Y PRONTA RESPUESTA	SIAU
EN015	SAN FRANCISCO	20/12/2019	7/01/2020	ANONIMO	GINECOLOGIA	HACEMOS UNA SOLICITUD QUE PERMANEZCA UN GINECOLOGO POR QUE LLEVO 6 HORAS ESPERANDO QUE ME ATIENDA AQUÍ HAY VARIAS EMBARAZADAS ESPERANDO QUE LLEGUE	QUEJA	07/01/2020	10/01/2020	3	REN0015	A PARTIR DEL 1 DE ENERO CONTAMOS CON LAS 24 H LOS 7 DIAS , DE 2 MEDICOS GRALES PARA LA ATENCION DE LAS USUARIAS GINECOLOGICAS Y OBSTETRICAS Y DEL GINECOLOGO SE CUENTA CON 12 HORAS DIARIAS LOS 7 DIAS PARA LA VALORACION DE LAS USUARIOS QUE POR SU CONDICION LO REQUIERAN	MERCEDES
ENE016	SAN FRNACISCO	19/12/2019	7/01/2020	NUBIA ISABEL VELASQUEZ	FACTURACION	UNO VIENE A FACTURAR Y LOS DEVUELVEN POR QUE NO ES LA HORA QUE LO DEJEN FACTURAR Y NO LO PONGAN APERDER EL TIEMPO	QUEJA	07/01/2020	28/01/2020	15		QUEREMOS DARLE A CONOCER QUE YA HAN SIDO TOMADAS LAS MEDIDAS Y CORRECTIVOS NECESARIOS QUE PERMITAN MEJORAR DE MANERA PERMANENTE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS Y ANTE TODO LA ATENCION AL USUARIO	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 PQRS	COORDINADOR ENCRAGADO
ENE017	CIMA	26/12/2019	7/01/2020	OLGA LUCIA RUEDA ROJAS	ODONTOLOGIA	MAS COLABORACION PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD QUE NO LOS HAGAN ESPERAR Y LOS ATIENDAN A TIEMPO Y DISCULPA POR LLEGAR 7 MIN	QUEJA	7/01/2020	28/01/2020	15		EL PROCESO DE DHO CONSIDERA QUE NO ES PROCEDENTE DAR TRAMITE YA QUE ESTO DEBE SER VALORADO POR EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA	DHO
ENE018	SAN FRANCISCO	20/12/2019	7/01/2020	YURI LORENA TORRES	GINECOLOGIA	SE SOLICITA GINECOLOGO LAS 24 H EN URGENCIAS DE MATERNIDAD	QUEJA	07/01/2020	10/01/2020	3	REN018	A PARTIR DEL 1 DE ENERO CONTAMOS CON LAS 24 H LOS 7 DIAS , DE 2 MEDICOS GRALES PARA LA ATENCION DE LAS USUARIAS GINECOLOGICAS Y OBSTETRICAS Y DEL GINECOLOGO SE CUENTA CON 12 HORAS DIARIAS LOS 7 DIAS PARA LA VALORACION DE LAS USUARIOS QUE POR SU CONDICION LO REQUIERAN	MERCEDES
ENE019	SAN FRANCISCO	4/12/2019	8/01/2020	ALIX MARQUEZ	MANTENIMIENTO	DEBERIAN HABER BAÑOS EN LA SALA DE ESPERA	QUEJA	8/01/2020	T	T	T	EN TRAMITE	JAIME
ENE020	CIMA	8/01/2020	9/01/2020	KELLIN BERMUDEZ	ENFERMERIA	DESDE EL AÑO PASADO ME HICE LA CITOLOGIA Y HE VENIDO VARIAS VECES A RECLAMARLA Y NO HA SIDO POSIBLE QUE ME LA ENTREGUEN Y EL DIA DE HOY 8 DE ENERO NO ESTA NI LA ENFERMERA MUY MALO EL SERVICIO	QUEJA	8/01/2020	9/01/2020	1	T	EN TRAMITE	JEFE DORA
ENE021	JARDIN	13/01/2020	13/01/2020	LEIDY LORENA MOSQUERA	CITAS	SIEMPRE QUE VOY LAS SRITAS DE FACTURACION NO ME ATIENDEN , DICEN QUE NO APAREZCO EN BASE DE DATOS Y ES GROSERA VENGO ATENCION AL USUARIO Y SI APAREZCO EN BASE DE DATOS	QUEJA	13/01/2020	28/01/2020	10		QUEREMOS DARLE A CONOCER QUE YA HAN SIDO TOMADAS LAS MEDIDAS Y CORRECTIVO NECESARIOS QUE PERMITAN MEJORARA DE MANERA PERMANENTE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS Y ANTE TODO LA ATENCION AL USAURI	DHO
ENE022	SALADO	8/01/2020	13/01/2020	JULIO EDWAR VELASQUEZ	ENFERMERIA	10 AM LLEGUE CON MI HIJO Y LA SRA MUY CRECIDA POR SU CARGO DICE COMO SI ELLA MADRUGARA NO ME ATIENDE POR QUE ELLA TERMINA A LAS 12	QUEJA	13/01/2020	T	T	T	EN TRAMITE	JAIME
ENE023	SALADO	25/12/2011 9	13/01/2020	MARIA INES PEDRAZA	URGENCIAS	LLEVO A MI HIJA A URGENCIAS Y POR SALIR DE AFAN NO LLEVE LA CEDULA DE ELLA , LA SECRETARIA ES MAL GENIADA Y NO ATIENDE A MI HIJA HASTA NO LLEVAR LA CEDULAY DESPUES DE 50 MIN ME LA ATIENDE	QUEJA	13/01/2019	15/01/2020	2	REN0023	ME PERMITO INFORMARLE QUE SE ESTAN REALIZANDO LOS TRAMITES PERTINENTES CON LA RESPECTIVA NOTIFICACION AL AREA ENCARGADA , CON EL FIN DE CORREGIR LAS FALENCIAS PRESENTADAS Y DE ESTA MANERA PODER OFRECER NUESTROS SERVICIOS CON CALIDAD	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
ENE024	SAN FRANCISCO	30/12/2019	13/01/2020	MARY LUZ MURILLO	ATENCION AL USUARIO	JHON ESTEBAN CERQUERA TUVO AGRESION VERBAL CON EL PERSONAL DE SALUD POR QUE S ELE INDICA QUE SE DEBIA AJUSTAR LA DOSIS DEL MEDICAMENTO Y ESPERAR COMO EVOLUCIONABA , A LO QUE EL PACTE RESPONDE LEVANTANDO LA VOZ , POR LO CUAL ME SENTI INTIMIDADA Y HAN SIDO EL PACTE Y SU ACOMPAÑANTE GROSEROS CON EL FACTURADOR	QUEJA	13/01/2020	15/01/2020	2	REN024	SE ENVIA QUEJA A LA RESPECTIVA ESP PARA SU TRAMITE Y PRONTA RESPUESTA	SIAU
ENE025	JORDAN 2 ETAPA	14/01/2020	14/01/2020	AMPARO JARAMILLO	MEDICO	TENIA CITA A LAS 10 Y 45 AM Y SON LAS 11 AM Y NO NOS HAN ATENDIDO ADEMAS DE ESO EL SR QUE DA LAS CITAS SE RETIRA DE SU TRABAJO ANTES DEL HORARIO	QUEJA	14/01/2020	15/01/2020	1	REN0025	ME PERMITO INFORMAR QUE DE UNA VEZ REVISADA LA AGENDA MEDICA SE COONFIRMA QUE LA CITA LA TENIA PROGRAMADA PARA EL DIA 14 DE ENERO A LAS 11 Y 15 AM , NO PARA LAS 10 Y 45 AM CO USTED LO MANIFIESTA, UNA VEZ ASIGNADA LA CITA SE LE INFORMA AL PACIENTE QUE DEBE ESTAR 20 MIN ANTES PARA QUE TENGA TIEMPO DE FACTURAR, PERO PARA SER ATENDIDO A LA HORA ASIGNADA	DHO/ ZAMBRANO
ENE026	JORDAN 8 ETAPA	10/01/2020	14/01/2020	CARLOS ALBERTO VARON	FARMACIA	DEBEN DE ARREGLAR LAS INSTALACIONES CON SILLAS Y UN BUEN ESPACIO PARA QUE EL USUARIO QUE SOLICITA MEDICAMENTOS DE LA NUEVA EPS SE SIENTAN COMODOS Y NO SE ESTRECEN	QUEJA	14/01/2020	17/01/2020	3	REN0026	LA ENTIDAD DE ACUERDO A LO ANTERIOR Y OREVIENDO LAS DIFICULTADES EXITENTES RELACIONADAS CON LOS ESPACIOS Y EL AUMENTO SIGNIFICATIVO DE USUARIOS DE NUEVA EPS PARA E MES DE ENERO YA HABIA CONSIDERADO CON EL CONTRATISTA LA APERTURA DE UN NUEVO PUNTO DE DESPACHO	CATALINA
ENE027	SAN FRANCISCO	8/01/2020	10/01/2020	YULIETH CUERTA	URGENCIAS	LLEGUE 2 PM Y ERAN LAS 6 PM LA ATENCION MUY DEMORADA EL VIGILANTE CON SOLO RISAS Y NO ATIENDE NI DA LA INFORMACION PERTINENTE LOS MEDICOS UN BURLEZCO HACEN MAÑA EN EL CONSULTORIO Y NO ATIENDEN AL USUARIO RAPIDO	QUEJA	8/01/2019	20/01/2020	1	REN0027	EL CIERRE DE VARIOS ESTABLECIMIENTOS QUE PRESTAN LOS SERVICIOS DE URGENCIAS , UN NUMERO MUY GRANDE DE REGIMEN CONTRIBUTIVO BUSCAN ATENCION AL SAN FRANCISCO DEL PRIMER NIVEL , OCASIONANDO UN ALTO NUMERO DE SOLICITUDES DE ATENCION	SANCHEZ
ENE028	SAN FRANCISCO	8/01/2020	8/01/2020	DANIELA TORRES	URGENCIAS	MUCHA NEGLIGENCIA POR URGENCIAS NO HAY PRIORIDAD NI PARALOS NIÑOS NI PARA MAYORES	QUEJA	8/01/2020	20/01/2020	8	REN0028	DURANTE LAS NOCHES QUEDAN EN EL AREA DE URGENCIAS 2 MEDICOS LAS 12 HORAS Y 3 APOYOS DE 7 A 12 DE LA NOCHE, LO QUE SUCEDE ES QUE UNO DE LOS MEDICOS DEBE DE ESTAR PENDIENTE DE LOS USUARIOS QUE SE ENCUENTREN EN OBSERVACION	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
ENE029	SAN FRANCISCO	8/01/2020	8/01/2020	ALIRIO PARRA	URGENCIAS	SIENDO LAS 7 Y 15 AM INGRESO UN PACIENTE A LA CUAL PRESENTA AL PARECER INFARTO Y NO HAY AYUDA POR PARTE DE FUNCIONARIO DEL HOSPITAL PARA EL INGRESO , SIN EMBARGO SI HABIA 2 GUARDAS DE SEGURIDAD QUE SE ENTERARON DEL CASO PERO HICIERON CASO OOMISO A COLABORAR AL PCTE, RESUMEN MUY REGULAR EL SERVICIO PRESTADO	QUEJA	8/01/2020	20/01/2020	8	REN0029	LOS VIGILANTES DEBEN DE PERMANECER EN SUS PUESTOS DE TRABAJO REALIZANDO SU FUNCION CUAL ES LA DE BRINDAR SEGURIDAD, PERO SI PUEDEN DIRECCIONAR A DONDE SE ENCUENTRAN LAS SILLAS DE RUEDA Y LAS CAMILLAS PARA APOYAR EN EL INGRESO DE ESTOS USUARIOS	SANCHEZ
ENE030	SAN FRANCISCO	13/01/2020	13/01/2020	URIEL LOZADA ACOSTA	URGENCIAS	COMO ES POSIBLE QUE A LA 1 AM SOLO TENGA UN MEDICO ATENDIENDO EL SERVICIO DE URGENCIAS	QUEJA	13/01/2020	20/01/2020	8	REN030	DEBIDO AL CIERRE DE LA CLINICA TOLIMA DE LA ATENCION A LA SALA DE PARTOS Y DEL SERVICIO GINECOOBSTRETICIA,EL HOSPITAL SAN FRANCISCOVIENE INTENTANDO DAR OPORTUNIDAD A ESTOS USUARIOS QUE QUEDARON SIN SERVICIO, PERO MIENTRAS SE LOGRA CONSEGUIR MAS PERSONAL PARA REFORZAR LOS SERVICIOS Y DEBIDO A FECHA DE FINAL DE AÑO NO HA SIDO POSIBLE REALIZAR UN CUBRIMIENTO TOTAL DEL SERVICIO,POR LO QUE SOLICITAMOS SU COMPRENCIONEN ARAS DE PODER BRINDAR UN SERVICIO MAS OPORTUNO	SANCHEZ
ENE031	SAN FRANCISCO	13/01/2020	14/01/2020	MARIA DEL CARMEN FARO S	URGENCIAS	FELICITACIONES POR EL SERVICIO , PERO NO ESTOY DE ACUERDO CON EL TRASLADO DEL PCTE YA QUE EL HOSPITAL NO CONTABA CON EL SERVICIO DE PEDIATRIA Y SE TRASLADO A LA CLINICA TOLIMA , CUADREN LOS SERVICIOS QUE NECESITAN	SUGERENCIA	14/01/2020	17/01/2020	3	RENE0031	EL TRASLADO DE SU FLIAR HACIA LA CLINICA TOLIMA POR TAL MOTIVO LE INFORMAMOS QUE LA USI ESE ES UN PRESTADOR DE NIVEL I DE COMPLEJIDAD Y QUE AL DARSE CONDICIONES DEL PCTE REQUERIA HOSPITALIZACION Y VALORACION PERMANENTE DE LOS ESPECIALISTAS DEBE SER ENVIADO A UN NIVEL DE MAYOR COMPLEJIDAD Y PARA ESTE CASO LA CLINICA TOLIMA ES LA CONTRATADA POR SU EPS PARA OFRECER ESTAS CONDICIONES	MERCEDES

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
ENE032	SAN FRANCISCO	16/01/2020	20/01/2020	KELLY CRISTINA GARZON	URGENCIAS	INGRESE CON MI HIJO A URGENCIAS EL DIA 16 DE ENERO SOBRE LAS 15 EN FACTURACION ME ENVIAN HACER RUNA FILA EXTENSA, MIENTRAS QUE MI HIJO ESTA CON INSUFICIENCIA RESPIRATORIA SEVERA, LE EXPLICO ESTO A LA FUNCIONARIA Y DE MANERA MUY GROSERA ME ENVIA DE NUEVO HACER LA FILA QUE NO PROGRESAPOR QUE ELLA SE ENCUENTRA EN CHARLA AMENA CON LA COMPAÑERA DE CUBICULO , EL VIGILANTE LE PIDO QUE ME LO PASE A TRAIJE ESTE DE MANERA DESPOTA ME ENVIA A ESPERAR EL TURNO MI HIJO VOMITA Y EL VIGILANTE DICE QUE ES SHOW	QUEJA	16/01/2020	28/01/2020	7		QUEREMOS DARLE ACONOCER QUE REALIZADOS LOS DESCARGOS DE LOS AUXILIARES DE FACTURACION EN EL TURNO DE 2.00 PM A 6:00PM DEL DIA 16 DE ENERO DEL PRESENTE QUIENES MANIFIESTAN CUMPLIR CON LOS PROTOCOLOS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA LA ATENCION DE USUARIOS EN EL SERVICIO DE URGENCIAS Y QUE PARA ESTOS CASOS DEBEN REALIZAR SU INGRESO O REGISTRO EN EL SISTEMA EN LA VENTANILLA DE FACTURACION PARA QUE POSTERIORMENTE PUEDAN SER LLAMADOS A VALORACION O TRIAGE POR EL PERSONAL ASISTENCIAL	DHO
ENE033	FRANCIA	14/01/2020	17/01/2020	YOLANDA CASTILLO	CITAS	POR FAVOR TENER EN CUENTA EL SERVICIO DE ASIGNAR CITAS Y ENCUENTREN UNA SOLUCION PARA QUE LAS PERSONAS QUE REQUIERAN EL SERVICIO ESTEN AGUSTO CON EL SERVICIO	QUEJA	17/01/2020	28/01/2020	6		QUEREMOS DARLE ACONOCER QUE YA HAN SIDO TOMADAS LAS MEDIDAS Y CORRECTIVOS NECESARIOS QUE PERMITAN MEJORAR DE MANERA PERMANENTE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS Y ANTE TODO LA ATENCION AL USUARIO	DHO
ENE034	FRANCIA	14/01/2020	17/01/2020	GILBERTO CALDERON	CITAS	PONER UN DISPOSITIVO PARA EL ORDEN DEL TURNO QUE LLEGAMOS A SOLICITAR CITAS	SUGERENCIA	17/01/2020	28/01/2020	6		QUEREMOS DARLE ACONOCER QUE YA HAN SIDO TOMADAS LAS MEDIDAS Y CORRECTIVOS NECESARIOS QUE PERMITAN MEJORAR DE MANERA PERMANENTE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS Y ANTE TODO LA ATENCION AL USUARIO	DHO
ENE035	JORDAN 8 ETAPA	17/01/2020	17/01/2020	EDER BETANCUR	CITAS	PONGO QUEJA DE LA SRITA DE LAS CITAS MEDICO GRAL HACE LO QUE SE LE DA LA GANA CON LOS USUARIOS PARA PODER DAR CITAS ES GROSERA Y NO RESPETA EL ORDEN Y A MI SIEMPRE ME NIEGA LAS CITAS	QUEJA	17/01/2020	28/01/2020	6		QUEREMOS DARLE ACONOCER QUE YA HAN SIDO TOMADAS LAS MEDIDAS Y CORRECTIVOS NECESARIOS QUE PERMITAN MEJORAR DE MANERA PERMANENTE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS Y ANTE TODO LA ATENCION AL USUARIO	DHO
REN036	BOSQUE	16/01/2020	17/01/2020	GINETH BEJARANO	SISTEMAS	CASI SIEMPRE NO HAY SISTEMA SOY UNA PERSONA QUE TRABAJA Y DEBOP CUMPLIR CON UN HORARIO POR LO TANTO DURO PARA SOLICITAR CITAS LO CUAL ME AFECTA PORQUE ES EL SITIO MAS CERCANO	RECLAMO	17/01/2020	T	T	T	EN TRAMITE	SISTEMAS

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
REN037	SALADO	14/01/2020	15/01/2020	LUZ MARINA BARRETO	CITAS	POR FAVOR LES ENCARGO COLOCAR UN TELEFONO DONDE UNO PUEDA PERDIR LAS CITAS LLEVO 3 DIAS MADRUGANDO PARA PEDIR LA CITA PARA MEDICO GENBERAL SE TERMINANRON LA EPS DONDE ESTAB ME ENVIARON A LA NUEVA EPS SON UNA PERSONA DE 66 AÑOS Y NECESITO URGENTE EMPESAR EL TYRATAMIENTO CON LOS ESPECIALISTAS HACE 8 MESE ME ATROPELLO UNA MOTO, TEMGP CITA CON EL ORTOPEDISTA Y NEUROLOGO DE VERDAD NECESITO ESTOS SERVICIOS, ESTOY CON FAJA ORITECTORA DE ABDOMEN, GRACIAS POR SU ATENCION PRESTADA, DOY MIS AGRADECIMIENTOS	QUEJA	15/01/2020	20/01/2020	3	REN0037	SE ESTAN REALIZANDO LOS TRAMITES ADTIVOS PARA NUEVAMENTE INICIAR CON EL CANAL TELEFONICO Y PAG WEB PARA LA ASIGNACION DE CITAS	
REN038	SALADO	15/01/2020	16/01/2020	PEDRO MARTINEZ MURILLO	CITAS	EXIGIMOS PONER EN FUNCIONAMEINTO LA LIENA TELEFONICA O ADICIONAR LAS QUE SENA NECESARIAS YA QUE SIEMPRE QUE SE LLAMA NUNCA CONTESTAN ESTE SERVICIO LO NECESITAMOS USURAIOS QUE VIVIMOS EN EL CAMPO	QUEJA	17/01/2020	20/01/2020	1	REN0038	SE ESTAN REALIZANDO LOS TRAMITES ADTIVOS PARA NUEVAMENTE INICIAR CON EL CANAL TELEFONICO Y PAG WEB PARA LA ASIGNACION DE CITAS	
REN039	SALADO	15/01/2020	16/01/2020	JUAN ANTONIO BEDOYA	CITAS	FAVOR QUE NOS ASIGNEN NUMERO TELEFONOCO DE UNA UNIDAD MEDICA PARA LLAMAR PERO QUE CONTESTAN PARA PODER PEDIR CITA	PETICION	16/01/2020	20/01/2020	2	REN0039	SE ESTAN REALIZANDO LOS TRAMITES ADTIVOS PARA NUEVAMENTE INICIAR CON EL CANAL TELEFONICO Y PAG WEB PARA LA ASIGNACION DE CITAS	
REN040	SALADO	15/01/2020	16/01/2020	SESILIA	CITAS	POR FAVOR PONGAN TELEFONO PARA PEDIR CITA	QUEJA	16/01/2020	20/01/2020	2	REN0040	SE ESTAN REALIZANDO LOS TRAMITES ADTIVOS PARA NUEVAMENTE INICIAR CON EL CANAL TELEFONICO Y PAG WEB PARA LA ASIGNACION DE CITAS	
REN041	SALADO	15/01/2020	16/01/2020	ALIRIO MARTINEZ OLIVEROS	CITAS	POR FAVOR SE PIDE QUE COLOQUEN LINEAS TELEFONICAS PARA EVOTAR ESAS FILAS EN LAS HORAS DE LA MANAÑAS Y NO SE ALCANZAN A RECLAMAR FICHA PARA TODAS LA CITAS MEDICAS Y TAMBIEN POARA EVITAR TANTO COLADO	PETICION	16/01/2020	20/01/2020	2	REN0041	SE ESTAN REALIZANDO LOS TRAMITES ADTIVOS PARA NUEVAMENTE INICIAR CON EL CANAL TELEFONICO Y PAG WEB PARA LA ASIGNACION DE CITAS	
REN042	SALADO	15/01/2020	16/01/2020	ROBERTO FALLA TORRES	CITAS	POR FAVOR PONGAN EL TELEFONO PARA POER PEDIR CITA	PETICION	16/01/2020	20/01/2020	2	REN0042	SE ESTAN REALIZANDO LOS TRAMITES ADTIVOS PARA NUEVAMENTE INICIAR CON EL CANAL	

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
												TELEFONICO Y PAG WEB PARA LA ASIGNACION DE CITAS	
REN043	SALADO	15/01/2020	16/01/2020	LILIANA MORALES	CITAS	PONERLE CUIDADO QUE PERSONAS JOVENES VIENE Y COGEN LOS PUESTOS Y LOS VENDEN SE GANAN A DIARIO 30 O 40 MIL DIARIOS VENDIENDO LOS PUESTOS Y UNO QUE NECESITA LA ANTENCON EN SALUD NO CONSIGUE FICHA.	PETICION	16/01/2020	20/01/2020	2	REN0043	SE ESTAN REALIZANDO LOS TRAMITES ADTIVOS PARA NUEVAMENTE INICIAR CON EL CANAL TELEFONICO Y PAG WEB PARA LA ASIGNACION DE CITAS	
REN044	SALADO	14/01/2020	15/01/2020	JOSE LABRADOR RIVERA	CITAS	HE VENIDO A PEDIR FICHA Y NO HE PODIDO AHECERME A ELLO HE VENIDO EN LA TARDE, EL PROBLEMA QUE TENGO ME URGE QUE ME DEN UNA FICHA EL PROBLEMA ES EN LA PROSTATA ME DUELE MUCHO POR FAVOR COLOCAR TELEFONO	SUGERENCIA	15/01/2020	20/01/2020	3	REN0044	SE ESTAN REALIZANDO LOS TRAMITES ADTIVOS PARA NUEVAMENTE INICIAR CON EL CANAL TELEFONICO Y PAG WEB PARA LA ASIGNACION DE CITAS	
REN045	20 DE JULIO	14/01/2020	15/01/2020	ARNULFO TRUJILLO	ATENCION AL USUARIO	POR EL BUEN TRATO Y LA ATENCION PRESTADA POR TODOS LOS FUNCIONARIOS NUNCA HABIA RECIBIDO UN TRATO COMO EL DEL CENTRO DE SALUD DEL 20 DE JULIO	FELICITACION	21/01/2020	NA	F	NA	NA	
REN046	JORDAN VIII ETAPA	16/01/2020	21/01/2020	EDGAR ALFREDO CASTILLO	CITAS	HE SOLICITADO VARIAS VECES CITAS MEDICA EXTERNA UNA POR TELEFONO Y NO CONTESTAN PARA ASIGNAR CITAS, ME DIRIGI A LA USI NOMBRADA ANTERIORMENTE PARA SOLICITAR LA CITA POR EL TELEFONO DE CITA PRIORITARIA, LA SEÑORA DE FACTURACION ME COMUNICA QUE LA CITAS SON DESDE LAS 6:20 AM MOTIVO POR EL CUAL NO PUEDO ASISTIR POR TEMAS LABORALES YA QUE LA EMPRESA NO ME DA PERMISO DE PEDIR CITA EN UN DIA LABORAL	PETICION	21/01/2020	22/01/2020	2	REN45	SE ESTAN REALIZANDO LOS TRAMITES ADTIVOS PARA NUEVAMENTE INICIAR CON EL CANAL TELEFONICO Y PAG WEB PARA LA ASIGNACION DE CITAS	
REN047	JORDAN VIII ETAPA	21/01/2020	21/01/2020	PATRICIA BENITEZ	CITAS	CON EL SISTEMA DE PEDIR CITAS EN LA USI POR MEDIO DE FICHAS POR FAVOR LOS USUARIOS QUREMOS QUE SE VUELVA AL TELEFONO Y QU EMAPLIEN EL CALL CENTER Y POR FAVOR QUE NECESITAMOS MAS MEDICOS QUE SOMOS MUCHOSY MEDICOS MUY POCOS	PETICION	21/01/2020	22/01/2020	2	REN46	SE ESTAN REALIZANDO LOS TRAMITES ADTIVOS PARA NUEVAMENTE INICIAR CON EL CANAL TELEFONICO Y PAG WEB PARA LA ASIGNACION DE CITAS	

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
REN048	SAN FRANCISCO	17/01/2020	21/01/2020	ERIKA XIMENA POLANIA	URGENCIAS	SE SUGIERE QUE LAS PERSONAS QUE NO SEAN DE URGENCIAS SE LES ASIGNE UNA CITA PRIORITARIA, DE ESTA FORMA SI SE GARANTIZA LA PRESTACION DEL SERVICIO CON CALIDAD Y A LA ESPERA DE MAS DE DOS HORAS POR UN SERVICIO DE SALUD QUE SE ALGO INTORELABLE PARA EL PACIENTE SEGUN LA LEVEDAD	SUGERENCIA	23/01/2020	24/01/2020	1	REN0048	EL CIERRE DE VARIOS ESTABLECIMIENTOS QUE PRESTAN LOS SERVICIOS DE URGENCIAS , UN NUMERO MUY GRANDE DE REGIMEN CONTRIBUTIVO BUSCAN ATENCION AL SAN FRANCISCO DEL PRIMER NIVEL , OCASIONANDO UN ALTO NUMERO DE SOLICITUDES DE ATENCION	
REN049	SAN FRANCISCO	17/01/2020	23/01/2020	YULI ASTRID BARRETO	URGENCIAS	MUCHA DEMORA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	QUEJA	23/01/2020	24/01/2020	1	REN0049	EL CIERRE DE VARIOS ESTABLECIMIENTOS QUE PRESTAN LOS SERVICIOS DE URGENCIAS , UN NUMERO MUY GRANDE DE REGIMEN CONTRIBUTIVO BUSCAN ATENCION AL SAN FRANCISCO DEL PRIMER NIVEL , OCASIONANDO UN ALTO NUMERO DE SOLICITUDES DE ATENCION	
REN050	SAN FRANCISCO		23/01/2020	ANONIMO	URGENCIAS	LOS FELICITAMOS PORQUE UNO LLEGA A URGENCIAS A LA UNA DE LA TARDE Y SALE A LAS DIEZ DE LA NOCHE, ESTO ES EL PASEO DE LA MUERTE AQUIE NADIE SE PREOCUPA POR LA SALUD DE UNO, SI LE TOCA PAGAR TODO PARA QUE USTEDES SE HAGAN LO QUE TRABAJAN AQUI SE MUERE UNO ESPRANDO UNA ATENCION	SUGERENCIA	23/01/2020	24/01/2020	1	REN0050	EL CIERRE DE VARIOS ESTABLECIMIENTOS QUE PRESTAN LOS SERVICIOS DE URGENCIAS , UN NUMERO MUY GRANDE DE REGIMEN CONTRIBUTIVO BUSCAN ATENCION AL SAN FRANCISCO DEL PRIMER NIVEL , OCASIONANDO UN ALTO NUMERO DE SOLICITUDES DE ATENCION	
REN051	SUR	23/01/2020	23/01/2020	MARIA PRIMITIVA CAMACHO	LABORATORIO	ME ACERQUE A LA USI DEL SUR A LA TOMA DE UNOS EXAMENES, PASE LOS PAPELES DE LA ORDEN DE LOS EXAMENES PERO LA SEÑORITA DEL LABORATORIO QUE NO ERA POSIBLE HACER LOS EXAMENES PRIMERO QUE NO ES POSIBLE PORQUE ERA DE SALUD VIDA Y YA OTRO DOCTOR LO HABOA ENVIADO PERO ESOS EXAMENES ERAN DIFERENTES	QUEJA	23/01/2020	T	T	T	EN TRAMITE	

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
REN052	SAN FRANCISCO	18/01/2020	23/01/2020	MARGARITA LOPEZ	LABORATORIO	INMGRESO A ENTREGAR UNA MUESTRA DE ORINA Y LA ENFERMERA CRITINA DICE QUE DBO MARCARLA PERO NO ME PRESTA EL LAPICERO, ME ACRECO A LA VIGILANTE QUIEN ME DICE QUE EN EL LABORATORIO AL MENOS DEBEN PRESTARME UN LAPICERO Y ELLA MISMA VA Y LE PIDE A LA ENFERMERA QUE LO PRESTE PORQUE NO ES JUNTO QUE LOS PACIENTES SALGAN A BUSCAR UN LAPICERO Y ME PARECE QYE TIENE RAZON, ESTA NOCHE ES COMPLICADO ADEMAS UNO EFERMO PASANDO LA CALLE HASTA LA FARMACIA SOLO PORQUE LA SEÑORA CRISTINA NO QUIERE PRESTAR A MARCAR MUESTRAS ACLARO QUE EN EL CRUCE DE PALABRAS ENTRE ELLA Y LA VIGILANTE OMAIRA ESTA LE DICE QUE ELLA EN LA UNICA ENFERMERA QUE DEVUELVE LOS PACIENTES Y QUE NO LE PARECE QUE ESTO ESTE BIEN	QUEJA	23/01/2020	T	T	T	EN TRAMITE	
REN053	SAN FRANCISCO	23/01/2020	23/01/2020	CONSUELO GARZON	MEDICO	FELICITO AL DOCTOR CASASBUENAS POR LA COLABORACION A MUCHAS PERSONAS, PEROSNAS COMO EL MUY POCAS, CALIFICACION DE 1 A 10 - 10 PARQ EL DOCTOR CASASBUENAS PERDONEN LA ORTOGRAFIA	FELICITACION	23/01/2020		F	F	F	F
REN054	SAN FRANCISCO	22/01/2020	23/01/2020	EVA ENCISO	VIGILANCIA	SOLICITE UNA SILLA DE RUEDAS PARA UNA PACIENTE DE 83 AÑOS EL VIGILANTE LEONARDO ENCISO ME NEGÓ EL SERVICIO HABIENDO 7 SILLAS DESOCUPADAS	QUEJA	22/01/2020	2/02/2020	15		SE HA REALIZADO LA SOLICITUD DE SILLA DE RUEDAS APOYO HOSPITALARIO DEBIDO QUE EN EL MOMENTO SOLO CONTAMOS PARA EL SERVICIO DE URGENCIAS CON 3 SILLAS 2 DE ADULTO 1 PARA NIÑOS CON EL FIN DE SUMINISTRAR ALOS USUARIOS EQUIPOS QUE GARANTICEN LÑA MOVILIDAD SEGURA DE NUESTROS UASUARIOS EN NUESTRO SERVICIO DE URGENCIAS ASI COMO TAMBIEN LA PLICACION DE PROTOCOLOS DE LIMPIEZA Y DESIFECCION DE NUESTROS EQUIPOS POR PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERIA	JEFE MONICA

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
REN055	SAN FRANCISCO	17/01/2020	23/01/2020	HORTENCIA JIMENEZ	ENFERMERIA	EL DIA DE HOY TRAJE A MI ESPOSO A URGENCIAS Y EL TIENE 92 AÑOS NO PUEDE CAMINAR MUCHO LE MANDARON UNA RADIOGRAFIA Y ME PRESTARON UNA SILLA DE RUEDAS LA CUAL ESTABA NO SOLO VIEJA SINO DAÑADA EN EL ESPALDAR, A MI SEÑOR MARIDO HECTOR SIERRA NO PUEDE RECOSTARSE PUES SI LO HACE SE CAE, Y ME PARECE QUE NO DEBERIAN PERMITIR QUE LOS PACIENTES UTILICEN ES CLASE DE SILLAS TENIENDO EN CUENTA QUE ME TOCO ROGAR PARA QUE ME LA PRESTARAN	QUEJA	23/01/2020	2/02/2020	15		SE HA REALIZADO LA SOLICITUD DE SILLA DE RUEDAS APOYO HOSPITALARIO CON EL FIN DE PROPORCIONAR A LOS USUARIOS EQUIPOS QUE GARANTICEN LA MOVILIDAD SEGURA DE NUESTROS USUARIOS EN NUESTRO SERVICIO DE URGENCIAS ASI COMO TAMBIEN LA PLICACION DE PROTOCOLOS DE LIMPIEZA Y DESIFECCION DE NUESTROS EQUIPOS POR PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERIA	JEFE MONICA
REN056	LA CIMA	15/01/2020	23/01/2020	JUAN FRANKLIN VILLEGAS	MEDICO	LA MEDICA SANDRA MONEDERO NO ME HIZO LA CITA DE CONTROL DEL JOVEN A MI HIJO QUE PORQUE TENIA QUE LLENAR MUCHAS COSAS Y LA CITA FUE FACTURADA PARA EL CONTROL DEL JOVEN, LA MEDICA AGREGA QUE DEBI PEDIR DOBLE CITA Y LE PREGUNTE AL FACTURADOR Y DICE QUE ES SOLO UNA CITA POR FAVOR PONGANSE DE ACUERDO	QUEJA	23/01/2020	T	T	T	EN TRAMITE	
REN057	JORDAN VIII ETAPA	14/01/2020	23/01/2020	EVELIO	FARMACIA	FUI A RECALAMR UNOS MEDICAMENTOS A LA FARMACIA DE COMPARTA Y NO ME LOS ENTREGARON PORQUE NO LLEVABA AL FRENTE DE CADA MEDIOCAMNETO EL NOMBRE DE LA ENFERMEDAD PARA LA QUE SIRVE Y ME ENVIARON AL HOSPITAL SAN FRANCISCO Y ME DICEN QUE NO SE PUEDE PORQUE LA FORMULA VIENE DE COMPUTADOR PORQUE NADIE ME RESUEVE EL PROBLEMA ENTONCES QUE TENEMOS QUE HACER PORQUE COMPARTA PONEN TANTOS PEROS PARA LA ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS A NOSOTROS SIEMPRE NOS HAN NEGADO LOS MEDICAMENTOS	QUEJA	23/01/2020	T	T	T	EN TRAMITE	

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
REN058	SAN FRANCISCO	17/01/2020	23/01/2020	OFELIA RODRIGUEZ	FARMACIA	ME ACERQUE A RECLAMAR LOS MEDICAMENTOS DE MI AC SALUD DE COMPARTA Y ALLI ME INFORMARON QUE PARA LA ENTREGA DE LA FORMULA TENIA QUE IR CON IDENTIFICACION DE TODOS LOS DIAGNOSTICOS. ME ACERQUE LA OFICINA DE COORDINACION MEDICA DE LA USI PARA QUE ME INFORMARN QUE EL SISTEMA NO ARROJA LA CANTIDAD DE DIAGNOSTICOS, ESPRO QUE SOLUCIONENJ ESTE INCOMVENIENTE QUE PONEN A VOLTEAR AL PACIENTE	QUEJA	23/01/2020	T	T	T	EN TRAMITE	
REN059	SAN FRANCISCO	22/01/2020	23/01/2020	JULIETH SABOGAL	MEDICO	INGRESE AMI HIJA EL DIA 21/01/2020 POR SALA DE PARTO Y EL MEDICO ME LA REVISO LE MANDO UNOS EXAMENES JUNTO CON LA ECOGRAFIA Y RESULTA QUE NOS MANDARON PARA INGRESAR EL DIA 22/01/2020AS LAS 7 AM PARA UNA ECOGRAFIA TRASVAGINAL CERVICOMETRIA E INGRESAMOS A LAS 7 ALL UNP Y EL DOCTOR NOS DIJO QYE NO LA HACIA QUE FUERAMOS AL SEGUNDO PISO A LA SALA DE PARTOS QUE EL GINEOLOGO LA HACIA Y FUIMOS PARA ALLA Y SALIO LA ENFERMERA Y DIJO QUE TOICABA ESPRAR QYE LLEGARA EL GINECOLOGO Y ESPRAMOS PARA QUE DESPUES DE TRES HORAS O CUATRO HORAS QUE EL GINECOLOGO YA SE IBA QUE PASARAMOS A LAS DOS DE LA TARDE OTRA VEZ Y ME PARECE UNA FALTA DE RESPETO QUE DESPUES DE HACERNOS ESPRAR TANTO NOS DIGAN QUE VOLVAMOS A DESPUES, NO ME PARECE MI HIJA TIENE 16 AÑOS Y 34 SEMANA DE GESTACION, HA ESTADO CON CONTRACCIONES Y NO ME PARECE QUE ME PONGAN A VOLTEAL ASI DE ESA MANERA CON ELLA, ESO ES UNA FALTA DE RESPETO QUE NO SEAN CONCIENTES DE LAS CIRCUNSTANCIAS PARA NOSOTROS LOS SERES HUMANOS	QUEJA	23/01/2020	T	T	T	EN TRAMITE	

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
REN060	SUR	22/01/2020	23/01/2020	NURI ANDREA ARANGO	VIGILANCIA	SE SOLICITA CAMBIO DE VIGILANTE POR MOTIVODE CORRUPCION DE VENTA EN LA USI DEL SUR DE FICHA PARA LA CITA MEDICA A LAS AFUERAS DEL HOSPITAL SE SOLICITA CAMBIO DE VIGILANTE POR CULPA DE EL, EL SISTEMA MEDICO ENTRO LA CORRUPCION	QUEJA	23/01/2020	23.01.20	12/02/2020	8	DE ACUERDO A SU QUEJA PEDIMOS DISCULPAS POR LA INCOMODIDAD QUE LE PUDO HABER GENERADO ESTA SITUACION TAMBIEN SE REALIZO LA INVESTIGACION DEL CASO Y NO SE EVIDENCIO LO REAL DE LA QUEJA INTERPUEST POR USTED SIN EMBARGO ESTAMOA RALIZANDO LA INVESTIGACIONES ANONIMAS POR QUE DE ESTAR PRESSESNTANDOSE ESTA SITUACION EL VIGILANTE SERA RETIRADO DEL SERVICIO	ANGELA
REN061	SUR	21/01/2020	23/01/2020	VIVIANA RODRIGUEZ	VIGILANCIA	NOS ENCONTRAMOS CON LAS QUEJAS QDE QUE LOS USUSRIOS QUE EL SEÑOR VIGILANTE VENDE ALS FICHAS A 2000 PESOS Y LA DEMAS GENTE SE QUEDA SIN FICHAS, UN SEÑOR PO LA FILA DICRIENDO QUE LAS ENCARGAMOS AL VIGILANTE	QUEJA	23/01/2020	23/02/2020	12/02/2020	8	DE ACUERDO A SU QUEJA PEDIMOS DISCULPAS POR LA INCOMODIDAD QUE LE PUDO HABER GENERADO ESTA SITUACION TAMBIEN SE REALIZO LA INVESTIGACION DEL CASO Y NO SE EVIDENCIO LO REAL DE LA QUEJA INTERPUEST POR USTED SIN EMBARGO ESTAMOA RALIZANDO LA INVESTIGACIONES ANONIMAS POR QUE DE ESTAR PRESSESNTANDOSE ESTA SITUACION EL VIGILANTE SERA RETIRADO DEL SERVICIO	ANGELA
REN062	SUR	17/01/2020	23/01/2020	JUAN CARLOS ARJONA	LABORATORIO	ESTOY DESDE LAS 5 DE LA MAÑANA PARA EXAMENES DE LABORATORIO ME TOMAN LA PRIMERA MUESTRA A LAS 7 AM Y ESTOY HASTA LA 9:06 AM Y ME DICEN QUE NO ME TOMAN LA SEGUNDA PORQUE NO ME ANUNCIE CUENDO ELLOS DEBEN LLAMAR LA PERSONA PARA LA SEGUNDA MUESTRA Y SE ENOJAN Y LO HACEN RESPONSABLE A UNO MISMO DE LOS RESULTADOS CUANDO ELLOS SON LOS PROPIAMENTE RESPONSABLES, PONER ATENCION A ESTE TEMA PORQUE SI ASI ES CON UN ANCIANO, LO ATIENDE MEJOR A UNO EL VIGILANTE QUE TIENE MEJORES RELACIONES HUMANAS.	QUEJA	23/01/2020	T	T	T	EN TRAMITE	

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
REN063	SUR	23/01/2020	24/01/2020	MAGNOLIA PENAGOS	VIGILANCIA	NECESITAMOS LINEAS DE TANEACION PARA EL USUARIO PARA LA USI DEL SUR PORQUE NOS CONTARON QUE EL VIGILANTE VENDE LAS FICHAS EN EL TRANCURSO DEL DIA Y CUANDO SOLICITAMOS LAS FICHAS AL OTRO DIA ESTAN VENDIDAS EL MISMO LAS REPARTE POR ESTE MOTIVO NECESITAMOS ENCARECIDAMENTE LINEAS NUEVAMENTE GRACIAS POR SU RESPUESTA	PETICION	24/01/2020	24/01/2020	12/02/2020	8	DE ACUERDO A SU QUEJA PEDIMOS DISCULPAS POR LA INCOMODIDAD QUE LE PUDO HABER GENERADO ESTA SITUACION TAMBIEN SE REALIZO LA INVESTIGACION DEL CASO Y NO SE EVIDENCIO LO REAL DE LA QUEJA INTERPUEST POR USTED SIN EMBARGO ESTAMOA RALIZANDO LA INVESTIGACIONES ANONIMAS POR QUE DE ESTAR PRESSENTANDOSE ESTA SITUACION EL VIGILANTE SERA RETIRADO DEL SERVICIO	
REN064	SUR	21/01/2020	22/01/2020	HERMIDEZ ALDANA SUAREZ	CITAS	POR FAVOR SOLICITAMOS LINEAS DE ATENCION DE CITAS MEDICAS LLEGAMOS A ALS 4 DE LA MAÑANA Y A LAS 7 DE LA MAÑANA NO ENTREGAN FICHAS	RECLAMO	24/01/2020	24/01/2020	26/01/2020	2	SE ESTAN REALIZANDO LOS TRAMITES ADTIVOS PARA NUEVAMENTE INICIAR CON EL CANAL TELEFONICO Y PAG WEB PARA LA ASIGNACION DE CITAS	
REN065		21/01/2020	22/01/2020	EDELMIRA PEÑA	CITAS	SOLICITAMOS CITAS MEDICAS PARA PODER SACAR CITAS MEDICAS	RECLAMO	22/01/2020	24/01/2020	26/01/2020	2	SE ESTAN REALIZANDO LOS TRAMITES ADTIVOS PARA NUEVAMENTE INICIAR CON EL CANAL TELEFONICO Y PAG WEB PARA LA ASIGNACION DE CITAS	
REN066	SUR	23/01/2020	24/01/2020	JHON JAIRO PENAGOS	CITAS	ME DISCULPO POR TENER QUE DAR UNA QUEJA SOLICITO LIENA DE ATENCION PARA CITAS MEDICAS LLEVO 3 DIAS MADRUGANDO Y NO HE PODIDO SACAR CITA POR CORRUPCION DEL VIGILANTE REPARTIENDO FICHAS, SOLICITO LINEA DE ATENCION PARA NO MADRUGAR, TENGO UNA NIÑA DE 2 AÑOS Y MADRUGO CON ELLA PUDIENDO HACERLA DESDE MI TRABAJO	QUEJA	24/01/2020	24/01/2020	26/01/2020	2	SE ESTAN REALIZANDO LOS TRAMITES ADTIVOS PARA NUEVAMENTE INICIAR CON EL CANAL TELEFONICO Y PAG WEB PARA LA ASIGNACION DE CITAS	
REN067	SUR			SANDRA LILIANA VELANDIA	CITAS	GRACIAS DE NUEVO SEÑOR ALCALDE POR INHABILITAR LAS LINEAS PARA SOLICITAR LAS CITAS, SOY SANDRA LILIANA VELANDIA CEDULA NO 38,361,818 DE IBAGUE A CAUSA DE QUE NO HAY NUMERO FIJO PARA LA LLAMADA TENGO QUE MADRUGAR CON MI HIJA DE 2 AÑOS A LAS 4 DE MAÑANA PARA QUE DEN UNA FICHA MEDICA LE PEDIMOS AL NUEVO ALCALDE QUE HABILITE NUEMRO DE LLAMADA YA QUE DESDE EL TRABAJO O LA CASA PODRE ACCEDER A UNA CITA MEDICA, RECUERDE SEÑOR ALCALDE QUE LOS	QUEJA		24/01/2020	26/01/2020	2	SE ESTAN REALIZANDO LOS TRAMITES ADTIVOS PARA NUEVAMENTE INICIAR CON EL CANAL TELEFONICO Y PAG WEB PARA LA ASIGNACION DE CITAS	

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
						IBAGUEREMOS LO SENTAMOS EN LA SILLA DE LA ALCALDIA							
REN068	SUR	20/01/2020	21/01/2020	JOHANA PENAGOS	CITAS	SOLICITAMOS LINEAS DE ATENCION PARA LAS CITAS MEDICAS YA QUE LAS MADRES CON NIÑOS PEQUEÑOS ABUELOS TIENEN QUE EXPONERSE A LAS 4 AM PARA UNA FICHA, NO MAS CON NIÑOS FALTANDO AL TRABAJO POR UNA CITA MEDICA, GRACIAS POR ESCUCHARNOS Y ESPERAMOS PRONTA SOLUCION	RECLAMO	21/01/2020	24/01/2020	26/01/2020	2	SE ESTAN REALIZANDO LOS TRAMITES ADTIVOS PARA NUEVAMENTE INICIAR CON EL CANAL TELEFONICO Y PAG WEB PARA LA ASIGNACION DE CITAS	
REN069	PICALAÑA	24/01/2020	27/01/2020	MARTHA TOVAR	SERVICIOS GENERALES	SUGIERO QUE AL FRENTE DEL CENTRO DE SALUD DEBE ESTAR ASEADO Y NO COMO ESTA DE SUCIO POR LO PAJARITO SQUE HACEN SUS NECESIDADES, DEBE ESTAR EN PERFECTO ASEO PERO ESTA MUY SUCIO	SUGERENCIA	27/01/2020	T	T	T	EN TRAMITE	
REN070	SALADO	21/01/2020	27/01/2020	ZURY XIOMARA ESPITIA	MEDICO	DESPUES DE MAS DE DOS HORAS DE ESPERA PARA QUE HAGAN LA LECTURA DE UNOS EXAMENES NO ME HAN PASADO Y ATIENDEN A UNA PERSONA QUE ACABA DE LLEGAR SIMPLEMENTE PORQUE ES AMIGA DE LOS MEDICOS A SABIENDAS QUE HAY UNA ORDEN DE LLEGADA	QUEJA	27/01/2020	T	T	T	EN TRAMITE	
REN071				ANONIMO	CITAS	ME QUEJO PORQUE SILICITO UNA FICHA UNO HACE FILA Y SOLO REPARTEN 20 FICHA Y SI NO ALCANZA PIERDE LA ESPRA EN LA FILA	QUEJA	27/01/2020	27/01/2020	26/01/2020	2	SE ESTAN REALIZANDO LOS TRAMITES ADTIVOS PARA NUEVAMENTE INICIAR CON EL CANAL TELEFONICO Y PAG WEB PARA LA ASIGNACION DE CITAS	

Cordialmente,

CAROLINA BLANCO

Auxiliar SIAU