Gobernación de CUNDINAMARCA

PROMOCION DEL DESARROLLO DE SALUD
PARTICIPACION Y ATENCION AL CIUDADANO EN SALUD OPACS
CONSOLIDACION MENSUAL DE PQRSDF EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO Y MUNICIPIOS

CUNDINAMARCA unidos podemos más

RESPONSABLE:	TECNICO LYDA RUBIO		CORREO:	hzrsiau.tecnico @hus.org.co	TELÉFONO:	4077075 ext 2717
MUNICIPIO	ZIPAQUIRA	MES	MARZO	AÑO	2024	

ESE, IPS O CENTRO DE SALUD QUE RECIBE LA QUEJA	NOMBRE INSTITUCIÓN DONDE SE ORIGINÓ LA PQRS	MUNICIPIO	TIPO PQRS	MEDIO DE PRESENTACION DE LA PQRS	NUMERO DE RADICADO DE ENTRADA	FECHA DE SOLICITUD DE PQRS DD/MM/AÑO	FECHA DE RADICADO DE PQRS DD/MM/AÑO	ENTIDAD OBJETO DE LA PQRS	EN CASO DE SER IPS	DATOS DEL PRESTADOR NATURALEZA	DATOS DEL PRESTADOR NOMBRE	DATOS DEL PRESTADOR MUNICIPIO/ VEREDA	DESCRIPCION BREVE DE LA PQRS	EJES TEMÁTICOS	CLASIFICACION DE LA PQRS	MEDIO DE NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA UTILIZADO	FECHA RESPUESTA	NUMERO DE RADICADO DE RESPUESTA	NOMBRE DE QUIEN EMITIO LA RESPUESTA	CARGO	RESULTADO FINAL DE LA PQRS CERRO	RESULTADO FINAL DE LA PQRS TRASLADO	RESULTADO FINAL DE LA PQRS RESUELTA	RESARCIMIENTO AL USUARIO	OBSERVACIONES
HRZ	HRZ	Zipaquirá	ION DE DOCUMEN	PAGINA WEB	202413832	01/03/24	08/03/24	SANITAS	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	Necesito este documento de referencia y contra-referencia para poder seguir con mi tratamiento en otra entidad ya que en este hospital no hay el especialista que necesito para mi recuperación después de un accidente que tránsito que sufrí en el mes de enero	Otras causas	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	05/03/24	202413832	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	RECLAMO	BUZON	202413826	01/03/24	08/03/24	COOSALUD	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	como familiar de Adriana Páez no recibí información del estado de salud de mi esposa, el 27 de febrero ella ingreso a cirugía a la 1pm desde ese momento no tuve ningún tipo de información sobre la evolución de la cirugía los únicos que podían informar algo eran los guardas que con respeto atendían la solicitud pero desconocían sobre el avance de la cirugía que le practicaron a mi esposa hasta las 9:30pm ella la subieron a habitación 608b y pude saber que estaba bien debí ir a buscar un medico para que me diera información de la cirugia en conclusión desde la 1 hasta las 10 obtuve respuesta de la cirugía de mi esposa 9 horas de angustia como oportunidad de mejora recomiendo evaluar los canales de comunicación entre profesional de la salud y familiar del paciente.	Falta de comunicación y/o informacion medica a la familia del paciente hospitalizado o en urgencias.	OPORTUNIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	05/03/24	202413826	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	SUGERENCIA	BUZON	202413828	01/03/24	08/03/24	NUEVA EPS	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	teniendo en cuentas el tiempo que se usa en la solicitud de citas y facturación se evidencia la necesidad de cambiar el tiempo anticipado para los usuarios llegar a facturar y a solicitud seria de mucha utilidad para el servicio hacer gestión para un digiturno por orden y dar prioridad a los adulto mayor, embarazadas y niños en brazos	Otras causas	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	06/03/24	202413828	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	RECLAMO	BUZON	202413831	01/03/24	08/03/24	NO REGISTRA	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	el día de hoy 26 de febrero me paso que me dieron una orden medica y me dicen en la cruz verde que no se le podía entregar al paciente ya que es un niño de 2 años y me dirijo acá al hospital para que la cambien por solución y no recibí ninguna ayuda la dra dice que si que se la den así en pastas o tabletas y fui de nuevo a la cruz verde el cual me vuelve a revocar a decir que no que allá no le pueden dar esas pastas que deben cambiar la orden medica que sea adecuada para el bebe que no están autorizados para dar ese medicamento así, entonces vuelvo al hospital con mi hijo enfermo, paseando de allá para acá y de acá para allá y el medicamento ya se lo debería estar dando, le dieron de alta a mi hijo el sábado 26 desde las 11 de la noche y el domingo no le di el medicamento porque no atienden y hoy tampoco me entregan el medicamento por que esta mal la orden, y no me dan solución.	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal medico.	OPORTUNIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	08/03/24	202413831	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	SUGERENCIA	PAGINA WEB	202413834	01/03/24	08/03/24	FAMISANAR	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	implementar un sistema que sea mas rápida la facturación o rips mas ágil o colocar mas personal para facturación, malo ese sistema tecnológico en una en una institución tan grande	Otras causas	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	08/03/24	202413834	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	D. PETICION	PRESENCIAL	202413844	01/03/24	08/03/24	FAMISANAR	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	el 26 de diciembre de 2023 ingresa al hospital regional..... se adjunta derecho de petición	Otras causas	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	08/03/24	202413844	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	QUEJA	BUZON	202413866	04/03/24	11/03/24	COMPENSAR	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	asista al servicio con un estado de salud delicado y se presentes las siguientes condiciones 1 ingresa con dificultad de mantenerse solo, dolor de cabeza, nauseas, dolor en el cotado izquierdo de la caja torácica diarrea por caída fuerte 2 se tardaron un hora y 3 minutos en llamarlo a valoración de triage, 3 al pasar desafortunadamente como no se podía sostener solo lo acompañe y la doctora nos recibe con una actitud grosera y desobligarte informo todos los síntomas, la del computador y la doctora solamente le levanta la camisa al paciente toma la tensión y al escuchar diarrea dice de manera despectiva eso debe ser una gastroenteritis obviando toda la sintomatología existente nos pide retirarnos del consultorio y ni siquiera informa que clase de triage arroja la mala valoración 4 la vuelven a llamar hacer una muestra coprológica y emiten resultado de cuadro de diarrea y motivo de consulta diarrea como es posible que sin radiografía y sin tener en cuenta que el motivo del ingreso por urgencias fue por una caída, la profesional es una grosera y le falta calidad en el	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal medico.	HUMANIZACION	CORREO ELECTRÓNICO	12/03/24	202413866	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	RECLAMO	BUZON	202413868	04/03/24	11/03/24	SURA	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	Primero que ingrese el 28 de febrero en horas de la tarde me atendió una doctora de triage muy amable y después de eso no vi mas médicos a menos que yo misma me acercara a los consultorios para preguntar por el seguimiento de mi caso de lo contrario ellos no se acercaron a mi, toco casi que exigir que ordenaras medicamento para el dolor, segundo me tienen en el cuarto de las camillas, sillas de ruedas, y limpieza en una camilla que nunca le cambiaron las sabanas y donde se evidencia presencia de mosquitos tercero no tengo uso de baño y me veo obligada a usar el baño donde ingresan pacientes familiares sin limite de personas ósea un mundo de gente, cuarto que tristeza que siendo profesionales de salud no tengamos el mas mínimo sentido de humanización y siendo un hospital universitario le estemos enseñando este mal servicio a nuestros futuros médicos.	Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atencion en el servicio de urgencias : triage, consulta,apertura de HC, etc	OPORTUNIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	05/03/24	202413868	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	QUEJA	BUZON	202413870	04/03/24	11/03/24	SURA	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	en las horas de la noche luego de pasar por triage gracias a la jefe Sandra barrera fue atendida de manera rápida tenia dolor abdominal y vomito cuncho de café en el servicio de urgencias fue atendida en la noche la valoraron y líquidos al otro día fue valorada por medicina interna, cirugía general quienes dicen que le dan salida a pesar de continuar vomitando y con el dolor a petición mía la dejan y le cambian el medicamento del vomito pero aun así no dejo de vomitar, me tocaba cada rato ir al stand de enfermería porque se le acababan los líquidos, y eso les molestaba le colocaron oxigeno a 3 litros y que esperáramos una ecografía abdominal que nunca se hizo el día 26 el cirujano dice que le van hacer una laparotomía a las 8am y la pasaron hasta las 5:15 salió de eso a las 2am y llego a piso, dos auxiliares la reciben no se presentan ni nada a las 5:40am me dirijo a mi mama no despierta, se descompenso estaba sin oxigeno en piso nadie paso hacer ronda mi mami resulta en uci y la bajaron hasta las 8:15am es inaudito triste impotente tantos errores en una atención pondré la queja formal porque	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal de enfermeria, Aux de enfermeria, enfermeras, camilleros, tecnicos de Rx.	OPORTUNIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	15/03/24	202413870	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	FELICITACION	BUZON	202413871	04/03/24	11/03/24	SURA	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	por mi paso por este hospital quedo decepcionada y triste como se ha perdido esa humanización hacia las otras personas, entre por urgencias, luego a piso y a uci y en todos los servicios vi que están es por un salario, les falta controlar personas para que sirvan en el peor momento de una familia, quiero felicitar al guarda de seguridad por su amabilidad por ese carisma hacia las personas, hacia los familiares ojala pueda recompensarle su buen actuar y que esta empresa siga recibiendo personas así. señor WILMER FERNEY RODRIGUEZ SERVISION	FELICITACION	FELICITACION	CORREO ELECTRÓNICO	05/03/24	202413871	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	

HRZ	HRZ	Zipaquirá	FELICITACION	BUZON	202413872	04/03/24	11/03/24	SURA	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	Quiero extender una gran felicitación a clara Rocio quien desde su cargo de servicio al cliente logro satisfacer mis necesidades dando a conocer mi inconformismo y de manera amable conseguir una solución a mi inquietud, de todo corazón muchas gracias Rocio por tu gran entrega y ayuda	FELICITACION	FELICITACION	CORREO ELECTRÓNICO	05/03/24	202413872	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	ION DE DOCUMEN	PAGINA WEB	202413865	04/03/24	11/03/24	FAMISANAR	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	3123634500 en el cual tampoco me contestan, y necesito agendar una ecografia obstetrica con detalle anatomico, siento que me estan vulnerando el derecho a recibir atención medica, por favor mejorar el servicios de agendamiento de citas por que a la fecha aun no le logrado sacar la cita, o facilitar un numero telefonico el cual este habilitado al publico y no apagado o suspendido, gracias.	Dificultad en la comunicación telefonoca para la asignacion de la citas: call center, gastro, neumo, Rx, cardiologia, etc.	ACCESIBILIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	11/03/24	202413865	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	RECLAMO	CORREO ELECTRÓNICO	202413886	06/03/24	13/02/24	SALUD TOTAL	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	Se siente inconforme con la atención que se esta prestando ya qyue han sido negligentes, los procedimientos que se estan relizando son demorados ...	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal medico.	OPORTUNIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	07/03/24	202413886	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	QUEJA	BUZON	202413903	07/03/24	14/03/24	POLICIA NACIO	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	Buen día el día de hoy 6 marzo 24 asistí a una cita que tenia programada con ortopedia y traumatologia la cual estaba agendado para las 2:20pm son las 3:30pm y no he sido atendida por este motivo pongo la queja ya que no puedo esperar mas debo retirarme por cuestiones de trabajo, sugiero que si las citas son agendadas con anterioridad se cumplan en los tiempos estipulados ya que los pacientes tambien tenemos compromisos y cosas importantes que hacer por eso se agenda la cita, Dr Christian Ortopedia	Demora en la atencion de las citas programadas para consulta y / o procedimientos en consultorio.	OPORTUNIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	12/03/24	202413903	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	RECLAMO	BUZON	202413905	07/03/24	14/03/24	NUEVA EPS	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	bastante deficiente en ocasiones muy pasados de tono cuando se les pide un favor de algun servicio(baño, cambio de pañal, o cama) el viernes 1 de marzo en el turno de la noche ya para la madrugada el turno de la noche se le solicito a una auxiliar la ayuda para el traslado de mi mama al baño y la respuesta de la señorita fue "yo no me voy a fregar la espalda por levantar un paciente" en ese mismo momento la persona cuidadora de mi mama le toco junto con la paciente de al lado colocar una silla para llevarla el dia 5 marzon se le pidio nuevamente el favor de solo ayudarla a pasar al baño y contestaron que tocaba hasta las 8 ya que antes habian hecho eso lo mas indignante es que hayan colocado en el reporte que la parte auxiliar habia bañado a mi mama y habian cambiado los tendidos cosa que hasta ahora las 5:30 pm no lo han hecho ademas el turno de auxiliar daniel es muy atrevido ya que hablan mal del paciente y a los familiares de manera golpeada el manifesto que estaba enfermo y si es asi no es culpa de los pacientes, el hospital deberia verificar que tipo de personal es el que esta contratando, aquí no	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal de enfermeria, Aux de enfermeria, enfermeras, camilleros, tecnicos de Rx.	HUMANIZACION	CORREO ELECTRÓNICO	15/03/24	202413905	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	QUEJA	BUZON	202413901	07/03/24	14/03/24	NUEVA EPS	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	mañana por un fuerte dolor en la cintura pelvico y abdominal después de los exámenes requeridos me dan de alta con sedantes y medicamentos para el dolor debo consultar nuevamente el domingo 25 febrero en la noche dado que mis condiciones empeoraron me hospitalizaron con un dx de una infección urinaria avanzada y fuerte, inician tratamiento antibiótico en observación mientras salen los resultados del urocultivo, evidencio que el suministro de los medicamentos antibiótico y para el dolor no me son suministrados en los horarios establecidos y según se requiere y me causa gran indignación al ver que cuando requiere mis medicamentos causaba disgusto y hasta burlas del personal de enfermería constantemente me daban respuestas como ya le digo a la jefe y la jefe " tengo muchos pacientes para atender" el equipo constantemente detenía el suministro y pasaron horas enteras antes de que una auxiliar asistiera mi ayuda, mi mayor sorpresa fue cuando me trasladaron a piso 4 norte que era una situación normalizada lo que me obligo a ponerme en pie y solicitar	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal de enfermeria, Aux de enfermeria, enfermeras, camilleros, tecnicos de Rx.	OPORTUNIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	15/03/24	202413901	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	RECLAMO	BUZON	202413921	07/03/24	14/03/24	SANITAS	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	se ingresa a servicio se tiene una atención rápida pero se demoran 3 horas para dar la boleta de salida después de la orden medica y luego la atención de las enfermeras y medicas es bastante grosera - urgencias obstetricia	Demora en la salida del paciente hospitalizado por falta de epicrisis, certificados de defuncion, nacido vivo etc.	OPORTUNIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	15/03/24	202413921	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	QUEJA	BUZON	202413906	07/03/24	14/03/24	NO REGISTRA	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	me sentí vulnerada en mi derecho a una atención digna por parte de la dra Andrea Maestre Aragón su respuesta y revisión me pareció mediocre con falta de profesionalismo considero importante se revise el trato de la profesional con los pacientes, sus respuesta me dejaron insatisfecha y no dio solución a absolutamente nada, le manifesté mis antecedentes médicos y los ignoro	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal medico.	OPORTUNIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	15/03/24	202413906	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	QUEJA	BUZON	202413902	07/03/24	14/03/24	COOSALUD	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	el 5 de marzo llegue al hospital con mi hija wendy de 6 años la cual iba remitida para ortopedia llegamos a las 8:30 am eran las 10:30am y no me atendían pase y pregunte a los hospitalarios y me dijeron que aun faltaba mucho para atenderla les dije que si no podían darme salida voluntaria y me dijeron que no que eso era maltrato infantil les dije que mas maltrato era tener la niña sin comida desde la noche anterior y que no me la atendieran me dijeron que llamaban a trabajo social, me senté a esperar y luego de media hora salió el especialista Arbelaez Marin David Ernesto la cual quise explicarle lo que me habían dicho en el otro hospital y el me contesto que le importaba 5 lo que me habían dicho en el otro hospital y comenzaron a gritarme el y las hospitalarias, me senti mal al ver que no atendieron a mi hija y al ver la poca ética profesional que tienen ya que eso no se hace	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal medico.	OPORTUNIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	12/03/24	202413902	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	PETICION	PAGINA WEB	202413923	08/03/24	15/03/24	SALUD TOTAL	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	Necesito saber si en el hospital regional de zipaquira hacen el examen. TACAR me dicen q es como una tomografía de pulmones ella es de salud total necesito saber si lo hacen hay x la eps ya que me comunico x WhatsApp y en la página y no me da la opción de esta información y se me dificulta ir personalmente hasta allá gracias	Causas externas a la institución.	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	12/03/24	202413923	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	QUEJA	BUZON	202413928	11/03/24	18/03/24	SOAT	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	vine por un accidente de transito y la funcionaria me dice que me tengo que esperar pero me hablo de forma grosera y altanera en la ventanilla de urgencias, me vulneran mis derechos. anyi arevalo	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarias,vigilantes.	HUMANIZACION	CORREO ELECTRÓNICO	15/03/24	202413928	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	QUEJA	BUZON	202413929	11/03/24	18/03/24	NUEVA EPS	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	ingrese por un fuerte dolor en el pecho luego de un amplio periodo de tiempo con diarrea en triage se definio mi calisifación 4 por lo que no debia ser atendido por urgencias todo lo anterior es aceptable sin embargo el triage fue emitido a las 6:36pm por el medico Gustavo Adolfo altamar castro y no fue comunicado si no hasta las 12am debiendo permanecer durante 6 horas en el hospital con espasmos estomacales y dolor en el cuerpo sin atención por negligencia del medico.	Demora en resolucion de patologia del paciente hospitalizado o en urgencias	OPORTUNIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	15/03/24	202413929	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	QUEJA	BUZON	202313930	11/03/24	18/03/24	SURA	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	el día 8 de marzo ingrese a mi hijo Nicolás con un cuadro severo de dolor abdominal y vomitando sangre y el doctor cortes Jhon Sebastian lo atendió y no le presto el servicio pertinente y en su totalidad fuera de eso le medica una medicina que no era para el y de esa forma se le complico y me toco regresarlo a las 6 am de nuevo al hospital y el medico que lo atendió me dijo que esa medicina la descontinuaron que no era para el, le agradecemos la atención y mas control en cuanto a sus practicantes y profesionales	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal medico.	OPORTUNIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	15/03/24	202313930	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	

HRZ	HRZ	Zipaquirá	SUGERENCIA	BUZON	202413931	11/03/24	18/03/24	SANITAS	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	el día de hoy me encuentro en sala de espera con un familiar evidencias la molestia de algunos empleados de este hospital por la falta de sus pagos por lo que veo y es injusto ya que también tengo un familiar empleado de la salud y allá si le pagan puntual no me gustaría que tuviera que pasar esta situación tengan en cuenta que si los empleados son felices nos prestan mejor atención ya que la motivación de los empleados son sus pagos por el trabajo que desempeñan	Causas externas a la institución.	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	12/03/24	202413931	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	RECLAMO	BUZON	202413932	11/03/24	18/03/24	SANITAS	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	yo diego Alejandro sarmiento cepeda cc1075659497 manifiesto la inconformidad por parte de la eps sanitas ya que llevo 10 días hospitalizado esperando una autorización para cirugía o remisión y no recibo respuesta alguna se verifica en varias ocasiones en el sistemas por parte del hospital y la respuesta es que no hay autorización es información errónea me parece una falta de respeto conmigo y ante esto dejo constancia si presento anomalías en mi estado de salud o cirugía responsabilizo a la eps Sanitas	Demora en la programacion de cirugia: Ambulatorias y de Hospitalizacion.	OPORTUNIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	15/03/24	202413932	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	SUGERENCIA	BUZON	202413935	11/03/24	18/03/24	POLICIA NACIO	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	Hago esta felicitación por la nueva organización en la fila de atención a las ventanillas, se respeta el espacio entre pacientes y no hay tanta gente acumulada fue una buena solución para la atención de los pacientes, y como sugerencia solicito p0or favor que utilicen bien el tapabocas ya que no es para las orejas, es para cubrir boca y nariz adicional activar los micrófonos que se tienen siempre para poder escucharlos con claridad ya que algunos funcionarios activan el micrófono pero no lo usan o no se acercan al mismo	Causas externas a la institución.	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	19/03/24	202413935	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	FELICITACION	BUZON	202413937	11/03/24	18/03/24	NO REGISTRA	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	La señorita Rocio hizo un excelente trabajo me ayudo rápidamente con mis necesidades, ayudándome con documentos he hizo llamadas que facilitaron mi estadía, su profesionalismo y paciencia son reconocidos con mucha gratitud	FELICITACION	FELICITACION	CORREO ELECTRÓNICO	19/03/24	202413937	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	PETICION	PRESENCIAL	202413947	12/03/24	19/03/24	POLICIA NACIO	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	Solicita respetuosamente orfenar aa quien corresponda se brinbde la infromacion acreca dle protocolo de quien tien la potestad de la ate4nción y retiro de material posquirurgico inavsivo como lo es el clavo k, en mi caso concreto	Causas externas a la institución.	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	13/03/24	202413947	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	RECLAMO	BUZON	202413966	14/03/24	21/03/24	SALUD TOTAL	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	me parece terrible que un hospital regional tenga un servicio tan pésimo en el área de urgencias es terrible ver como tienen los pacientes en sillas como animales especialmente adultos mayores de la tercera edad y niños deberían tener organización y no hacer o causar mas daño o traumas a los pacientes de los que están, si no cuentan con el especialista en horario nocturno al menos ya que no tienen el espacio deberían medir el nivel de gravedad y permitir al paciente salir al menos para que descanse bien y citarlos a primera hora cuando los pueda ver el especialista me encantaría que tomaran conciencia y no traten a las personas como animales no hay ni habitaciones, ni camillas ni especialistas.	Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atencion en el servicio de urgencias : triage, consulta,apertura de HC, etc	OPORTUNIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	26/03/24	202413966	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	QUEJA	BUZON	202413967	14/03/24	21/03/24	NO REGISTRA	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	hoy en la tarde la jefe de turno de día no le coloco los medicamentos y le mande a decir con los auxiliares de turno y también con una de los de la noche y también hizo caso omiso y no se los coloco su nombre es jefe maroly y el jefe de turno de la noche dijo que el no le podía colocarle eso porque el no sabia que era pues tenia razón en eso pero los pacientes no pueden pagar los errores de los trabajadores, en observación ya había sucedido algo parecido entre turnos, gracias por su atención 405b	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal de enfermeria, Aux de enfermeria, enfermeras, camilleros, tecnicos de Rx.	OPORTUNIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	19/03/24	202413967	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	QUEJA	BUZON	202413969	14/03/24	21/03/24	NO REGISTRA	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	queja por la mala y demorada atención en urgencias viernes 8 marzo no me atendieron lunes 11 de marzo tampoco me atendieron me iban a realizar una endoscopia y que no habia especialista en gastroenterologia miercoles 13 entro a las 7:30am demorada la atención pero por fin me realizan la endoscopia gracias a la oportuna ayuda y colaboración de la señora Rocio suarez de atencion al usuario que se preocupa por los pacientes para ser atendidos	Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atencion en el servicio de urgencias : triage, consulta,apertura de HC, etc	OPORTUNIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	26/03//24	202413969	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	RECLAMO	BUZON	202413970	14/03/24	21/03/24	NUEVA EPS	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	el día 11 de marzo vine a solicitar cita para terapia ocupacional integral no me dejaron entrar porque las citan solo las daban en la tarde eran las 11:30 y adicional no había agenda hasta el miércoles y en la tarde vine nuevamente el miércoles a la 1 y me dice que no hay agenda hasta después del 15 de marzo solicito dar información confiable ya que el desplazamiento desde Sesquilé representa tiempo y dinero, información niña de atención al usuario	Falta de informacion y orientacion al usuario durante el proceso de atencion.	OPORTUNIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	19/03/24	202413970	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	CION DE INFORMA	BUZON	202413988	15/03/24	22/03/24	NUEVA EPS	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	febrero por dolor lumbar que no cede a analgésicos fue diagnosticada con fractura en 3 vertebras y orden de remisión para unidad de neurología el viernes 8 de marzo presento evento de perdida de conocimiento súbito por lo cual requiero traslado a uci previo entubación en reanimación debido a sus antecedentes de anemia hemolítica autoinmune y trombo embolismo pulmonar el medico intensivista conceptúa que requiere angiotac el cual según explica era el único examen que se pudiera realizar en el hus que arrojara un dx o mostrara cual fue la causa del evento. ese diagnostico es sumamente urgente ya que de ello depende la vida de mi madre sin embargo a pesar de haber sido realizado el 8 marzo a las 9:30pm solo fue entregado el reporte de radiología hasta el martes 12 de marzo es decir hoy y no obstante la demora fue leído como una tomografía de tórax examen que no corresponde al realizado y que por lo tanto no aporta la información esperada al medico tratante para que el pueda determinar la causa del problema de salud y la conducta a seguir, solicito la lectura correcta del examen angiotac URGENTE.	Causas externas a la institución.	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	20/03/24	202413988	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	QUEJA	PAGINA WEB	202413989	15/03/24	22/03/24	NO REGISTRA	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	La bacterióloga Jenny González, ha sido demasiado grosera verbalmente, grita, y crea controversia entre los grupos y equipos, no le gusta procesar las orinas, se queja cuando se le dejan orinas para procesamiento, en el horario laboral hace uso de sus audífonos no escucha cuando uno le habla, todo desea que se le alcance y no pide el favor, hemos tenido varios inconvenientes debido a su falta de respeto con varias de las auxiliares, en ocasiones cambia su actitud y tiene ciclos de cambio de humor.	Falta de calidez y trato amable.	HUMANIZACION	AVISO	19/03/24	202413989	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	PETICION DE INF	PAGINA WEB	202414007	18/03/24	26/03/24	FAMISANAR	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	Yo soy donante y desde un principio lo he hecho con el hospital universitario la samaritana en ubate cundinamarca pero me cambié de lugar de residencia y quisiera obtener información sobre las jornadas para donar sangre en donde vivo	Causas externas a la institución.	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	20/04/24	202414007	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	QUEJA	BUZON	202414014	18/03/24	26/03/24	SURA	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	el señor celador del área de ginecología no me dejo ingresar a estar con mi hijo de 13 años dijo que en el área de ginecología no había acompañamiento le dije es menor de edad, y dijo no, me pusieron a caminar de un lado a otro sin dejarme estar con ella el celador me dijo que yo no podía entrar así como si fuera la sala de mi casa lo cual le pedí disculpa me dijo y me mostro que había señalización de golpear le dije perdón no lo vi y tengo afán de estar con ella y de recibir información de ella que dijo que ya me averiguaba pero que yo no podía ingresar (celador Venegas infante Raúl y rodríguez barriga Diana)	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarias,vigilantes.	OPORTUNIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	27/03/24	202414014	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	

HRZ	HRZ	Zipaquirá	QUEJA	BUZON	202414020	18/03/24	26/03/24	NUEVA EPS	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	llegue viajando del municipio de tausa 9:15am y le dije por favor mi esposo esta sca desde ayer es tan amable me deja entrar y me pregunto si traia alimentos le dije que no igual me revisa la maleta y no traia nada me dijo espere afuera y no me dejo ingresar hasta las 11:20 ahí esperando es una persona inhumana yo vengo de lejos por lo menos déjeme entrar a sala de espera pero me dejo afuera. portera apellido Rozo	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarias,ogitantes.	OPORTUNIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	26/03/24	202414020	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	QUEJA	BUZON	202414021	18/03/24	26/03/24	SANITAS	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	la inconformidad en dos ocasiones la primera traje a mi hija con una migraña severa y la atención en ventanilla facturación de urgencias es muy mala ya que ellos como funcionarios deben de saber que los pacientes tienen derechos de saber que los pacientes tienen derechos en la ventanilla 3 hay una señora de pelo corto amba del hombro piel blanca y teniendo ya la salida de mi hija espere mas de una hora para la boleta de salida me acerco le pregunto que si por favor se demora ya que la niña no ha comido nada desde muy temprano porque estaba en el colegio y ella me contesta que si lengo afán que pague por particular es triste como en este prestigioso hospital haya gente asi trabajando sin valores y respaldo por los demás, y también me paso con mi hijo Jhon alejandro real de 8 años la atención en ventanilla terrible deberian tener gente humana y capacitada para atender publico.	Falta de calidez y trato amable.	HUMANIZACION	CORREO ELECTRÓNICO	26/03/24	202414021	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	PETICION DE INF	PAGINA WEB	202414023	19/03/24	27/03/24	NUEVA EPS	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	Agendacion de cita	Causas externas a la institución.	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	20/03/24	202414023	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	PETICION DE INF	PAGINA WEB	202414023	19/03/24	27/03/24	FAMISANAR	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	al comunicarme para solicitar cita par junta quirurgica, informan No disponibilidad de agenda, desde 9 de febrero se esta solicitando la cita sin lograr asignacion, la urgencia es por que el medico indica que tengo un carcinoma y la junta es pasar definir tratamiento. anexo copia historia clinica, orden medica y autorización del servicio	Causas externas a la institución.	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	26/03/24	202414023	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	QUEJA	PRESENCIAL	202414063	22/03/24	03/03/24	FAMISANAR	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	El dia de hoy la doctora Yahuiara cirujana pediátrica llega a la habitación de mi hijo y me dice que porque el dia de ayer le di comida cuando ella me lo recibió en el traslado que el niño no podia comer yo como mama le doy de comer a las 5:20pm y llegan y me dicen que le van hacer una resonancia que no podia comer, las chicas muy decentes me dicen que no le de nada mas asi lo hice y el dia de hoy llega la doctora y me dice que si esta mi niño de suerte le hacen el examen luego toca esperar el reporte para mirar cirugía y que lo programen pero como se fin de semana ella no lo va hacer y que si esta de buenas hasta el martes o miércoles lo operan porque ella se va de vacaciones el jueves y dice que no le de de comer y me le traen desayuno no soy fan mostrarles para saber que ella es la que le autoriza si come o no, solicito si es posible que otra doctora atiende a mi hijo para la cirugía	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal medico.	HUMANIZACION	CORREO ELECTRÓNICO	27/03/24	202414063	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	PETICION	PAGINA WEB	202414085	26/03/24	04/03/24	NUEVA EPS	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	desde el dia 13 de marzo en valoración medica me ordenaron valoración Prioritari por dermatologia por diagnostico de "Pesquisa para Riesgos Cardiovasculares "lesión y sangrado de ciclo", el medico manifiesto que esta valoración es URGENTE, pero al comunicarme via telefonica con el hospital informan NO DISPONIBILIDAD DE CITAS, por tanque acudi a la Personeria municipio de suesca y adjunto derecho de petición para asignación de cita.	Causas externas a la institución.	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	27/03/24	202414085	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	RECLAMO	BUZON	202414104	26/03/24	04/03/24	SANITAS	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	mala la atención por urgencias demoran mucho para atender al paciente y fuera de eso para completar dan la salida (al medico) y en recepción lo demoran el doble para autorizar que salga, porque no agilizan la salida ya que es bueno para despejar la sala lo antes posible	Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atencion en el servicio de urgencias : triage, consulta,apertura de HC, etc	OPORTUNIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	TRAMITE	202414104	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	QUEJA	BUZON	202414105	26/03/24	04/03/24	SALUD TOTAL	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	solicite cita con ortopedista control y me la habian agendado para el 15 de marzo se comunican vía telefónicas de la central de citas para cancelarla porque se le habia presentado una novedad al doctor, entonces me reagendaron para el 22 de marzo siendo las 7:30 am me presente a facturar y me dispuse a esperar en llamado del medico siendo las 10sam se acerca una funcionaria y me dice que mi cita esta mal agendada porque eva para acá el hospital regional y la reagendaron para bogota tuve que pedir permiso en el trabajo para asistir y que por errores de agendamiento no me presten el servicio. y ademas ahora no hay agenda y necesito el servicio urgente.	No atencion de citas programadas para consulta, examenes, procedimientos, de consulta externa y radiologia.	OPORTUNIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	TRAMITE	202414105	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	RECLAMO	PAGINA WEB	202414110	27/03/24	05/03/24	NO REGISTRA	HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	Me encuentro como acompañante de un paciente que está en cirujía ambulatoria, llevo 5 horas esperando algún tipo de información y pregunto y me dicen que no dan información hasta que el médico autorice, pero 5 horas pasa una vaecctomía y no dicen si el paciente está bien o mal o si se presentó algo, nada uno como acompañante tiene derecho a saber cómo está el paciente	Falta de informacion y orientacion al usuario durante el proceso de atencion.	ACCESIBILIDAD	AVISO	TRAMITE	202414110	DR. JAIRO CASTRO	DIRECTOR GENERAL	X			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	

OBJETIVO	Establecer una herramienta para mantener debidamente organizado el sistema de trámite de peticione elaboración del plan de mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud.	
REPORTE	Cinco (5) primeros días del mes. Se reporta mes vencido	
RESPONSABLE	Coordinador SIAU. Cabe señalar que la institución debe garantizar la oportunidad, continuidad y comp	
CORREO	La matriz se debe ser cargada en el micrositio de la "oficina de participación y atención ciudadana en salud" en el siguiente link	http://www.cundinamarca.gov.co/Home/S somos/assecresalud
TELÉFONO Y CORREO DE CONTACTO	749 17 77	**CORREO:** participacionsalud@cundinamarca.gov.co

VARIABLES

ESE, IPS O CENTRO DE SALUD QUE RECIBE LA QUEJA	Hace referencia a la entidad que recepciona la queja.
NOMBRE INSTITUCIÓN DONDE SE ORIGINÓ LA PQRS	Hace referencia a la entidad donde se presenta la situación.
MUNICIPIO	Seleccione conforme a la lista despleglable.

TIPO PQRS	Seleccione conforme a la lista despleglable. PETICIÓN: Solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servi QUEJA: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica Entidad en desarrollo de sus funciones. RECLAMO: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurí servicios ofrecidos por la Entidad. SUGERENCIA: Se refiere a la acción de presentar ideas relacionadas con el mejoramiento en la prest FELICITACIÓN: Es la manifestación que expresa el agrado con respecto a la atención de un funciona
MEDIO DE PRESENTACION DE LA PQRS	Seleccione el medio por el cual fue interpuesta la PQRS: Escrita, Personal, Telefónica, Página Web, C
NUMERO DE RADICADO DE ENTRADA	Hace referencia al código de radicado que debe asignar el SIAU o SAC conforme a los consecutivos c
FECHA DE SOLICITUD DE PQRS DD/MM/AÑO	Corresponde a la fecha en que el usuario presenta la PQRS Ingrese la fecha acorde a la guía: Primero Día Ej. 01, 11 … Segundo Mes Ej. 03, 12 Tercero Año Ej. 2
FECHA DE RADICADO DE PQRS DD/MM/AÑO	Corresponde a la fecha en que la PQRS es radicada en la entidad Ingrese la fecha acorde a la guía: Primero Día Ej. 01, 11 … Segundo Mes Ej. 03, 12 Tercero Año Ej. 2
DATOS DEL PETICIONARIO	Hace referencia a la persona que interpone la PQRS, puede ser la misma afectada u otra que interpor Si los datos son incompletos utilice mecanismos alternativos que le permitan obtener la información ne
DATOS DEL AFECTADO	Corresponde de manera directa a la persona que fue afectada
ENTIDAD OBJETO DE LA PQRS	Corresponde a la entidad a la que se interpone la PQRS. Elija acorde a la lista desplegable
EN CASO DE SER IPS	Si en la anterior seleccionó IPS elija entre las opciones: Hospital, Centro de Salud, Clínica, Profesiona
DATOS DEL PRESTADOR	Permite detallar aspectos de la entidad a la que se interpone la PQRS como son su naturaleza, nombr

DESCRIPCION BREVE DE LA PQRS	Detalle el contenido de la PQRS.
EJE TEMÁTICO	Acorde a las PQRS presentadas, puede establecer una categoria que de cuenta de los temas con ma
CLASIFICACION DE LA PQRS	Elija acorde a la lista desplegables. Corresponden a la clasifcación conforme a los indicadores de calic Accesibilidad: Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Oportunidad: Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se pr relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda, y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los ser Seguridad: Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías, basada evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias Pertinencia: Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, de acuerdo con la potenciales. Continuidad: Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una s humanizacizacion
MEDIO DE NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA UTILIZADO	Teniendo en cuenta que se debe contar con la evidencia frente a la recepción de la respuesta por part Personal, Aviso que aplica en los casos de anónimos.
FECHA DE RESPUESTA	Hace referencia a la fecha en que fue generada la respuesta
NUMERO DE RADICADO DE RESPUESTA	Da cuenta del radicado que soporta la respuesta y la fecha en que fue recibida por el usuario
NOMBRE DE QUIEN EMITIO LA RESPUESTA	Escriba el nombre del funcionario que firma la respuesta
CARGO	Describa el cargo del funcionario que firma la respuesta

RESULTADO FINAL DE LA RESPUESTA	CERRÓ: Se cierra cuando el caso no procede o no aplica ya sea por: Datos incompletos del peticiona tácito o expreso (El usuario desiste de continuar con el proceso y lo manifesta de manera escrita o ve TRASLADO: Si la entidad a quien dirige la PQRS no es competente, informará al peticionario y hará la RESUELTA: Cuando se realizó la gestión y trámite correspondiente generando una respuesta final al
RESARCIMIENTO AL USUARIO	Rrecursos y estrategias necesarias para resarcir a los usuarios que presenten insatisfacción o inconfo Seleccione conforme a las opciones de la lista desplegable
OBSERVACIONES	Si requiere ampliar información utilice esté espacio

NOTA	No se deben modificar la información ni variables contenidas en la matriz

OCION DEL DESARROLLO DE SALUD
' ATENCION AL CIUDADANO EN SALUD OPACS

E PQRSDF EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO Y MUNICIPIOS

es, quejas, reclamos y solicitudes, el cual adicionalmente, debe servir de insumo para la

pletitud de la información.

ecretariasEntidades.gc/Secretariadesalud/SecretariadesaludDespliegue/ascontenido/asquienes_
_quienesestrucorgydirec/csecresalud_quienesestrucorgyparticipacionsocial

cio a o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la ídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los tación de los servicios y/o al desempeño de funciones rio y/o servicio de la IPS.
Correo electrónico.
que tenga definidos.
014
014
ne la solicitud: Ej. Madre del afectado, conyuge. ecesaria para que la respuesta al usuario sea efectiva.
l Independiente u Otro
re, Municipio y si es necesario la vereda donde se encuentra ubicada.

yor recurrencia (Ej. Barreras administrativas, entrega de medicamentos …)

dad
l Sistema General de Seguridad Social en Salud.
esenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se

vicios.
as en evidencia científicamente probada, que propenden minimizar el riesgo de sufrir un

a evidencia científica, y sus efectos secundarios son menores que los beneficios

secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.

te del usuario. Elija acorde a la lista desplegable: Correo escrito, Correo electrónico,

rio, Ausencia de datos de tiempo, modo y lugar de la PQRS interpuesta o desistimiento
erbal)
a remisiión a la entidad correspondiente
usuario

rmidad por la prestación de los servicios y a mejorar los procesos de la organización.