

PROMOCION DEL DESARROLLO DE SALUD PARTICIPACION Y ATENCION AL CILIDADANO EN SALUD (OPACS).





FSPONSARI F	TECNICO I YOU	S DI IDIO	CORREO	AMOUNT TROUT ONLY ONLY ON	TELÉFONO:	4077075	EVT 1717	1														
MUNICIPIO	ZIPAQUIRA		ABRIL	AÑO	2024	4077075	LX1 2717															
								_														
ESE, IPS O CENTRO DE SALUD QUE RECIBE LA QUEJA	NOMBRE INSTITUCIÓN DONDE SE ORIGINÓ LA PORS	MUNICIPIO	TIPO PORS	MEDIO DE PRESENTACION DE LA PORS	NUMERO DE RADICADO DE ENTRADA	FECHA DE SOLICITUD DE PORS DOMMAÑO	FECHA DE RADICADO DE PORS DOMMAÑO	OBJETO DE EN CASO DE SER PS	NATURALEZA DATOS	S DEL PRESTADOR NOMBRE	MUNICIPIO/ VEREDA	DESCRIPCION BREVE DE LA PQRS	EJES TEMÁTICOS	CLASIFICACION DE LA P	MEDIO DE PORS NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA UTILIZADO	FECHA RESPUESTA	NUMERO DE RADICADO DE RESPUESTA	NOMERE DE QUEN EMTID LA RESPUESTA	CARGO	RESULTADO FINAL DE LA PORS	RESARCIMENTO AL USUARIO	OBSERVACIONES
107	167	Zinamini	RECLAMO	au ritoni	20241136	01/04/24	DOMMANO DSD4/24	NO RECISTRA HOSPITAL			ZPACLIRA.	Quero por esse medio mannesiar mi	Falla de calidez y trato amable.	HI IMANIZACION	DRRED ELECTRONICO	06/04/24	202414136	CASTRO	CENTRAL	_	Respuesta personalizada diricida al usuario que interpone la quela.	
HRZ	HRZ	Zpaquirá	OUEA	BUZUN	20241130	01/04/24	0604/24	RALLID TOTAL HOSPITAL	PUBLICO	HRZ HRZ	ZPAQUEA	orizondia, deade el momento del controlen	Falla de calidez y trato amable.	HUMANIZACION HUMANIZACION	DRRED ELECTRONICO	16/04/24	202414130	CASTRO	GENERAL		Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.  Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la quela.	
H97	H92 H97	_	OUEJA OUEJA	PACINA WER	20414137	01/04/24	05/04/24	ENBTICULAR HOSPITAL	PUBLICO	PRG2	ZIPACHIRA	dempo de espera de 40 minutos a una hora y	Demora en el proceso de facturacion (lab	OPORTUNDAD	DRRED ELECTRONICO	15/04/24	202414137	DIC SHIPO	DRECTOR	^		
HRZ	HRZ	Zipaquirá							PUBLICO	HRZ HRZ	ZIPAQUIRA	el servicio está lleno de personas mayores y ventanil no me recbieron pago con tarjeta ni	clinico. Rx. consulta externa. Demora en el proceso de facturación (lab			09/04/24	200414130	CASTRO	DIRECTOR	x	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
			RECLAMO	PAGNA WEB	202414151	03/04/24	07/04/24	NO REGISTRA HOSPITAL	PUBLICO	HRZ		otros métodos de pago me parece terrible que deparon caer, resene un rematoma en todo su	clinico. Rx. consulta externa. Posibles novedades de seguridad clinica durante	OPORTUNIDAD	CARTELERA	09/04/24	202414151	DIC SHIPD	DRECTOR	×	Respuesta personalizada drigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	RECLAMO	PAGINA WEB	202414162	03/04/24	07/04/24	NUEVA EPS HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZPAQURA	medio lado. Por su codicion medica tiene se sososs se se asigne una nacissoon a sa	el proceso de atencion al paciente.  Causas externas a la institución.	SEGURIDAD	ORREO ELECTRONICO	12/04/24	202414162	CASTRO	GENERAL	x	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	PETICION	PAGNA WEB	202414170	04/04/24	08/04/24	FAMISANAR HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZPAQURA	paciente ya que ella infreso por posible usuario activo según ADRES con la	DESCRIPTION ASSESSMENT OF A STREET OF THE ST	NO APLICA	ORREO ELECTRONICO	09/04/24	202414170	CASTRO DR. JARO	GENERAL DRECTOR	x	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	RECLAMO	CORREO ELECTRONICO	202414174	05/04/24	09/04/24	SERVISALUD HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZPAQURA	entidad #MAGISTERIO El servicio de	pacientes hospitalizados: exemenes, interconsultas, noncedimientos eir	OPORTUNIDAD	ORREO ELECTRONICO	09/04/24	202414174	CASTRO	CENERAL	x	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
H97	H97	Zinamini	RECLAMO	PRESENCIAL	202414184	05/04/24	09/04/24	POLICIA NACIOHOSPITAL	BURLICO.	wer	ZPACHIRA	conformidad con los resultados de los	alencion en el servicio de urgencias : trage,	CECRTUNDAD	ORREO ELECTRONICO	1001004	202414184	DR JARO CASTRO	DRECTOR		Respuesta personalizada dirigida al usuario que inferpone la quela.	
				P TOLUMENT					russico	100		me parece mucho tiempo esperando	Causes externas a la institución.			120424	200414104	DR JARO	DRECTOR	_		
HRZ	HRZ	Zipaquirá	SUGERENCIA	BUZON	202414215	08/04/24	15/04/24	SALUD TOTAL HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	respuesta de eximenea y procedimientos de Rocio Suarez por su dediecación , atención	Cabas Garries 2 to respective	NO APLICA	ORREO ELECTRONICO	19/04/24	202414215	CASTRO DR JARO	GENERAL DRECTOR	x	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	FELICITACION	BUZON	202414217	08/04/24	15/04/24	SANITAS HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	y colaboración con los pacientes, estamos	FELICITACION	FELICITACION	ORREO ELECTRONICO	08/04/24	202414217	CASTRO	CENERAL	x	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
H97	H97	Zipaguirá	EELICITACION	at (200)	202414214	08/04/24	15/04/24	FAMIRANAR HORRITAI	PUBLICO	Later T	ZIPAQUIRA	de enfermeria , observación, atención al usuario, or todos los cuidados, su	FELICITACION	FELICITACION	OBBEO ELECTRONICO	neinen.	200414214	DR JARO CASTRO	DRECTOR GENERAL		Respuesta personalizada drigida al usuario que interpone la queja.	
				and the same of th						100.		paciente para bañarla y como no requiere	organe majorar is casosa en is asencion que ofrece el personal de enfermeria. Aux de			000024	202414214	DR JARO	DRECTOR	_		
HRZ	HRZ	Zipaquirá	RECLAMO	BUZON	202414209	08/04/24	15/04/24	NUEVA EPS HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	acompañante permanente por la edad 21058419de ubate solicito respuestasobre	selameria selameras camileros lecricos de	OPORTUNIDAD	ORREO ELECTRONICO	25/04/24	202414209	CASTRO PEDRO NEL	GENERAL GESTOR	x	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	QUEJA	PRESENCIAL	202414198	08/04/24	15/04/24	NO REGISTRA HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	una cala de dientes de mi mamá Omaira	Perdida de elementos personales del usuario.	SEGURIDAD	ORREO ELECTRONICO	15/04/24	202414198	RODRIGUEX	ASISTENCIAL	×	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zinamini	OUT IN	DACRIA MIN	202414213	09/04/24	150404	NO RECISTRA HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIDACKIRA	me alento inconforme con el trato del paicologo mi enfermedad ha sido may difficil.	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal medico.	H IMANIZACION	ORREO ELECTRONICO	26/04/24	200414212	PEDRO NEI	GESTOR	¥	Bearcusta personalizada dirinida al causario mus internona la musia	
H97	H97	Zinamini	PETICION	PRESENCIAL	202414218	0904/24	15/04/24	PARTICULAR HOSPITAL	BURLICO.	MICT	ZIPACUIRA	Solicita deuritarion de dinem	Causas edemas a la institución.	NO APLICA	ORREO ELECTRONICO	15/04/24	202414218	PEDBO NEL	ARRETURNON	v	Respuesta personalizada drigida al usuario que interpone la queja.	
H97	H97	Zinamini	DOCUMENTOS		202414210	0904/24	15/04/24	NUEVA EPS HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZPACURA	Suence dies, de manera respessosa me narmin animies su armine colaboración con	Causas edemas a la institución.	NO APLICA	DRRED ELECTRONICO	16/04/24		PEDRO NEL	GESTUR	2	Bearquesta personalizada diripida al usuario que interpone la queja.	
H92	H92 H97		OUEM	PAGRANED	202414210	10/04/24	1504/24	NO RECISTRA HOSPITAL	PUBLICO	PIPGE	ZPAQUEA	неполяя дле плиям едоро се пописко се	Derrora en la afencion de las citas programadas	OPORTUNDAD	DRRED ELECTRONICO	10/04/24	202414210	DOCTOR	GESTOR	^		
HRZ HRZ	HRZ HRZ	Zipaquirá	EEI ICITACION	BUZON	202414283	10/04/24	16/04/24	NO REGISTRA HOSPITAL	PUBLICO	HRZ HRZ	ZIPAQUIRA	MTA se niega a gestionar mi proceso o	para consulta y / o procedimientos en EFE ICITACION	OPORTUNIDAD FELICITACION	CORREO ELECTRONICO	25/04/24		PEDRO NEL PEDRO NEL		×	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
				BUZON						HIZ		magnifica la stención de la foncaudiología, buen	Causas edemas a la institución.			12/04/24		DOCTOR	GESTOR	x	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	SUGERENCIA	BUZON	202414289	10/04/24	16/04/24	NO REGISTRA HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZPAQURA	de la cardiera del tren o la peatonal de la sevo 15 casa trasanco de que me asencia un	Demora en la practica de actividades clínicas a	NO APLICA	CORREO ELCTRONICO	25/04/24	202414289	PEDITO NELL	ASISTENCIAL GESTOR	x	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá		BUZON	202414276	10/04/24	16/04/24	NO REGISTRA HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	oftalmólogo por urgencias vivo a 4 horas de	pacientes hospitalizados: examenes, Sugiere mejorar la calidad en la atención que	OPORTUNIDAD	ORREO ELECTRONICO	25/04/24		PEDRO NEL	GESTUR	x	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	QUEJA	PAGINA WEB	202414258	10/04/24	16/04/24	COMPENSAR HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZPAQURA	siguientes documentos; 1. "Historis Clínica	ofrece el personal medico. Suglere mejorar la calidad en la atencion que	OPORTUNIDAD	ORREO ELECTRONICO	30/04/24		PEDRO NEL		x	Respuesta personalizada drigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	RECLAMO	PAGINA WEB	202414311	15/04/24	22/04/24	FAMISANAR HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZPAQURA	Rice Monroy cc 21109193 five Bevada	ofrece el personal medico.  Sugiere melorar la calidad en la atención que	OPORTUNIDAD	ORREO ELECTRONICO	TRAMITE	202414311	PEDRO NEL	ASISTENCIAL	x	Respuesta personalizada drigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	QUEJA	BUZON	202414318	15/04/24	22/04/24	FAMISANAR HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZPAQURA	ginecologia parte de observación del día 13	oftens at necessary administration, furbanations	HUMANIZACION	ORREO ELECTRONICO	25/04/24	202414318	PEDRO NEL	ASISTENCIAL	x	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	QUEJA	CORREO ELECTRONICO	202414315	15/04/24	22/04/24	NUEVA EPS HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZPAQURA	Universitario De La Samaritana Usuario	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal medico. Sugiere mejorar la calidad en la atención que	OPORTUNIDAD	ORREO ELECTRONICO	19/04/24	202414315	PEDRO NEL	ASISTENCIAL	x	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	RECLAMO	BUZON	202414316	15/04/24	22/04/24	COMPENSAR HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZPAQURA	encontró personal medico ni de enfermenta	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal de enfermeria. Aux de Dificultad en la comunicación telefonoca para la	OPORTUNIDAD	ORREO ELECTRONICO	19/04/24	202414316	PEDRO NEL	ASISTENCIAL	×	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	QUEJA	PAGINA WEB	202414322	16/04/24	23/04/24	SEGUROS LA BHOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZPAQUIRA	larna la funcionaria Helany Fagua del número 3144093767 a informanme que tengo cita con	Dificultad en la comunicación telefonoca para la asignación de la citax: cell center, gastro.	OPORTUNIDAD	ORREO ELECTRONICO	25/04/24	202414322	PEDRO NEL	ASISTENCIAL	x	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	RECLAMO	PRESENCIAL	202414337	16/04/24	23/04/24	SALUD TOTAL HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	reclamo va que el dia de hoy 02 de abril del	asignacion de la citax: call center, gastro, Entrega equivocada al paciente de reportes de	SEGURIDAD	ORREO ELECTRONICO	TRAMITE	202414337	PEDRO NEL	ASISTENCIAL	x	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la quela.	
HR7	H97	Zipaquirá	D PETICION	PAGNA WEB	202414343	17/04/24	24/04/24	SANITAS HOSPITAI	PUBLICO	H97	ZIPACHIRA	que se éntrégue de manerá escres ta respuesta a este derecho de petición. 2.	examenes, reporte de historia clínica etc. Demora en la practica de actividades clínicas a pacientes hospitalizados: examenes.	OPORTUNIDAD	ORREO ELECTRONICO	30/04/24	202414343	PEDRO NEI	ASISTENCIAL	¥	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaguirá	OUEA	PRESENCIAL	202414353	17/04/24	24/04/24	COLSANITAS HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPACUIRA	inconformidad con la atencion de enfermeria		H IMANIZACION	ORREO ELECTRONICO	25/04/24	202414363	PEDRO NEL	ASISTENCIA	×	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
MAT .	187	Zipaquirá	OUEJA	PTESENUAL	202414353	17/04/24	24/04/24	NO RECISTRA HOSPITAL	PUBLICO .	H97	ZIPACHIRA		Sugiere mejorar la calidad en la atencion que	HIMANIZACION	ORREO ELECTRONICO	25/04/24		PEDRO NEL			Respuesta personalizada drigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá Zipaquirá	CHEM	BUZUN	202414309	1804/24	25/04/24	NUEVA EPS HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	TRACURA	diego martinez es una persona inhumana a gineccioga en mención al entrar a la consulta empezó a agredir verbalmente a la	ofrece el personal de enfermeria. Aux de Sugiere mejorar la calidad en la atención que	HUMANIZACION	ORREO ELECTRONICO	25/04/24		PEDRO NEL PEDRO NEL			Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.  Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la quela.	
HRZ.	HISZ.			BUZON				NUEVA EPS HOSPITAL	PUBLICO	H97	AFALUEO		Demora en la atencion de los servicios de			25/04/24		DECREO NEL	OEDT OR	^		
TEG.	TECL	Zipaquirá	RECLAMO	BUZON	202414372	18/04/24	25/04//24	DEGO TOTAL HOSPITAL	PUBLICO		ZIPAQUIRA	tiempo a las personas por falta de carisma colaboración y amabilidad deselindole	radiología, lab clínico. Banco de sanore	OPORTUNIDAD	ORREO ELECTRONICO	2010424	200414072	PEDITO NELL	TATALLES AND ADDRESS OF THE PARTY OF THE PAR	x	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	FELICITACION	BUZON	202414379	18/04/24	25/04/24	NO REGISTRA HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	muchas bendiciones y éxitos perspia ocupacional con el tratamiento a manos	FELICITACION	FELICITACION	ORREO ELECTRONICO	19/04/24		PEDRO NEL		x	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	FELICITACION	BUZON	202414380	18/04/24	25/04/24	NO REGISTRA HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	de la terapista la Doctora Sandra Lucia Navas a el dia 5 de apris ingreso mi rigo Jonan	FELICITACION Posibles novedades de seguridad clínica durante	FELICITACION	ORREO ELECTRONICO	19/04/24		PEDRO NEL		×	Respuesta personalizada drigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	QUEJA	BUZON	202414374	18/04/24	25/04/24	SURA HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZPAQURA	vallejo por accidente en la rodilla a lo cual la comencia en la por la cramana monica	el proceso de afencion al paciente. Sugiere mejorar la calidad en la atencion que	OPORTUNIDAD	ORREO ELECTRONICO	30/04/24		PEDRO NEL		×	Respuesta personalizada drigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	QUEJA	BUZON	202414378	18/04/24	25/04/24	SALUD TOTAL HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZPAQURA	Schmidth para ecografía de hombro el cual	ofrece el personal medico.	HUMANIZACION	ORREO ELECTRONICO	TRAMITE			ASISTENCIAL	×	Respuesta personalizada drigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	RECLAMO	PRESENCIAL	202414351	18/04/24	25/04/24	NUEVA EPS HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZPAQURA	cita por que el dia 8 de marzo tenia cita de 2	No atencion de citas programadas para consulta, examenas, procedimientos, de Officultad en la comunicación telefonoca para la	OPORTUNIDAD	ORREO ELECTRONICO	TRAMITE	202414381	PEDRO NEL	ASISTENCIAL.	x	Respuesta personalizada drigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	RECLAMO	PAGNA WEB	202414376	19/24/24	26/04/24	NUEVA EPS HOSPITAL	PUBLICO	HPZ	ZPAQURA	una nasolaringoscopia, ya que por telefono	asignacion de la citax: call center, gastro.	OPORTUNIDAD	ORREO ELECTRONICO	TRAMITE	202414376	PEDRO NEL	ASISTENCIAL	x	Respuesta personalizada drigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	QUEJA	PAGNA WEB	202414371	19/04/24	26/04/24	NO REGISTRA HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	am ingreso al servicio de urgencias por	Demors y / o presuntas fatas en el proceso de atencion en el servicio de urgencias : triage,	HUMANIZACION	ORREO ELECTRONICO	TRAMITE	202414371	PEDRO NEL	ASISTENCIAL	×	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	1
HRZ	HRZ	Zipaquirá	QUEJA	PRESENCIAL	202414395	19/04/24	26/04/24	NO REGISTRA HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZPAQURA	claro la palabra respeto hacia los ayudantes	Falta de calidez y trato amable.	HUMANIZACION	CARTELERA	25/04/24	202414395	PEDRO NEL	ASISTENCIAL	×	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	l
HRZ	HRZ	Zipaguirá	FELICITACION	BUZON	202414423	22/04/24	29/04/24	NUEVA EPS HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	mi hija por estar pendiente y mas que todo a dos enfermeras a la selfora Harbel que	FELICITACION	FELICITACION	ORREO ELECTRONICO	23/04/24		PEDRO NEL		×	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	1
H97	H97	Zipaquirá	OUEA	RI IZON	202414421	22/04/24	29/04/24	FAMIRANAR HORRITAL	PUBLICO	H97	ZIPAQUIRA	cuando se peda erravor de que el me poda hacer el favor de incresar gara pedir	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que	H IMANIZACION	DRRED ELECTRONICO	25/04/24	202414421		ASISTENCIAL	¥	Respuesta personalizada drigida al usuario que interpone la queja.	1
HRZ HRZ	H97	Zipaquira	RECLAMO	BUZON	202414418	22/04/24	29/04/24	NUEVA EPS HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPACHIRA	de abril a las 7:15pmcon mucho dolor sir poder comer por dos das y amarillo todo e	ofrece el personal administrativo, facturadores. Demors en la practica de actividades clínicas a	OPORTUNIDAD	ORREO ELECTRONICO	TRAMTE		PEDRO NEL PEDRO NEL		Ţ,	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.  Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la quela.	l
HRZ HRZ	H92 H97		OUEA	PACINA WER	202414410	22/04/24	29/04/24	NO RECISTRA HOSPITAL	PUBLICO	100	ZIPACHIRA	poder comer por dos das y amando todo e con mispatre que estada en una camisa en el	pacientes hospitalizados: exemenes, Causas externas a la institución.	NO APLICA	CARTELERA		202414410	DOCTOR		î l		i
HRZ HRZ	HRZ HRZ	Zipaquirá Zipaquirá	OUEJA OUEJA	PAGNA WEB BUZON	202414410	22/04/24	29/04/24	COMPENSAR HOSPITAL	PUBLICO	HRZ HRZ	ZIPAQUIRA	Tenendo en cuenta la sugerencia emisica	Surjeya majorar la calidad en la alercina mus	NO APLICA HUMANIZACION	ORREO ELECTRONICO	25/04/24		PEDRO NEL PEDRO NEL		-	Respuesta personalizada drigida al usuario que interpone la queja.	i
										res2		por usted, deade el área de ingenieria or personar de organizas recusar na	ofrece el personal administrativo, facturadores, Sugiere mejorar la calidad en la atención que		CONTRACTO					^	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	ł
HRZ	HRZ	Zipaquirá	RECLAMO	PRESENCIAL	202414441	24/04/24	29/04/24	NUEVA EPS HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	felicitación por su compromiso y quen regularua los precios de la caresena	ofrece el personal de enfermeria. Aux de	OPORTUNIDAD	ELECTRONICO	TRAMITE	202414441		ASISTENCIAL GEST UR	x	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
HRZ	HRZ	Zipaquirá	RECLAMO	BUZON	202414471	25/04/24	30/05/24	NO REGISTRA HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	ya que hay productos que son el 1000/1000	Causas externas a la institución. Demora v./ o presumas tasas en el proceso de	NO APLICA	ELECTRONICO	TRAMITE		PEDRO NEL		×	Respuesta personalizada drigida al usuario que interpone la queja.	l
HRZ HRZ	HRZ HRZ	Zipaquirá Zipaquirá	RECLAMO OUE NA	BUZON	202414466	25/04/24	30/05/24	SANITAS HOSPITAL		HRZ HRZ	ZIPAQUIRA	tienen demorada y en enfermeria pido la	stoppie repail residende un enviención que	URGENCIAS	ELECTRONICO ELECTRONICO	TRAMITE	202414466		ASISTENCIAL ASISTENCIAL	×	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	ł
HRZ HRZ	HRZ HRZ	Zipaquirá Zipaquirá	OUEJA OUEJA	BUZON DRESENCIAL	202414465	25/04/24	30/05/24	NUEVA EPS HOSPITAL NO REGISTRA HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIPAQUIRA	atención hacia mi hijo ya que es un bebe inconformidad por reprogramacion de cita	No atencion de citas programadas para	OPORTUNIDAD	ELECTRONICO	TRAMITE			ASISTENCIAL ASISTENCIAL	Ŷ	Respuesta personalizada drigida al usuario que interpone la queja. Respuesta personalizada drigida al usuario que interpone la queja.	l
HRZ	HRZ	Zipaquirá	PETICION	PAGNA WEB	202414463	26/04/24	02/05/24	NUEVA EPS HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZPAQURA	con resultado, ya que intento descargarlas	Causas edemas a la institución.	NO APLICA	ELECTRONICO	TRAMITE			ASISTENCIAL		Respuesta personalizada drigida al usuario que interpore la queja.	1
HRZ	HRZ	Zipaquirá	FELITACION	BUZON	202414440	29/04/24	07/05/24	NO REGISTRA HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZPAQURA		FELICITACION Sugare reprist is caused on as associon que	FELICITACION	ELECTRONICO	29/04/24	202414440	PEDRO NEL	ASISTENCIAL	x	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	]
HRZ	HRZ	Zipaquirá	QUEJA	PRESENCIAL	202414502	29/0424		NO REGISTRA HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZPAQURA	lenguaje, que me programo la auxiliar de	oftens at necessal administrative, factoristicus	OPORTUNIDAD	ELECTRONICO	TRAMITE			ASISTENCIAL.		Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	l
								MUSEUM SING HOSPITAL	PUBLICO	HRZ	ZIDAOLIBIA				ELECTRONICO				ARISTENCIAL			





## **CONSOLIDACION MENSUAL DI**

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 com							
CORREO	La matriz se de partic	http://www.cundinamarca.gov.co/Home/S somos/assecresalud						
TELÉFONO Y CORREO DE CONTACTO	749 17 77	7 77 CORREO: participacionsalud@cundinamarca.gov.co						
	-	VAR	IABLES					
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
	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						
	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 parl Personal, Aviso que aplica en los casos de anónimos.						
	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						

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
Rrecursos y estrategias necesarias para resarcir a los usuarios que presenten insatisfacción o inconfo Seleccione conforme a las opciones de la lista desplegable
Si requiere ampliar información utilice esté espacio

## 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.
SecretariasEntidades.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.
2014
<u>!</u> 014
ne la solicitud: Ej. Madre del afectado, conyuge. ecesaria para que la respuesta al usuario sea efectiva.
I Independiente u Otro
re, Municipio y si es necesario la vereda donde se encuentra ubicada.

yor recurrencia (Ej. Barreras administrativas, entrega de medicamentos)
yor rocarronola (2). Barrorae aarriiniloraarvae, erin ega ae mealearrientee)
bak
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
as en evidencia dientinoamente probada, que propenden minimizar el nesgo de sum 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,
te dei dadano. Enja acorde a la lista despiegable. Correo escrito, Correo electrorneo,

rio, Ausencia de datos de tiempo, modo y lugar de la PQRS interpuesta o desistimiento rbal) a remisiión a la entidad correspondiente usuario
rmidad por la prestación de los servicios y a mejorar los procesos de la organización.