

**E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS 2019**

Número radicado	Fecha radicado	Teléfono	Personal	Correo	Buzón	Nombre y apellidos	EPS	Motivo de la PQRS	Servicio	Clasificación	Fecha de respuesta	Promedio en días	Evaluación de la queja	Investigación de la queja	Solución de la queja	Información al reclamante	Cierre de la queja
1	4/01/2019	3102219232			X	MARIA NATALIA PAREDES	NR	No es un metodo adecuado el Whatsapp, porque no contestan y hay quienes no lo saben manejar. Por favor den una solucion pronta y oportuna.	Citas Medicas	Queja	10/01/2019	6	Oportunidad	SE SOCIALIZO CON LA SUBGERENCIA Y EL MEDICO CORRESPONDIENTE	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
2	9/01/2019	NR			X	DANIELA TRIANA MARIN	NR	Para llamar a las citas medicas tienen muy mal personal no tienen paciencia son muy groseras a la hora de responder alguna inquietud y lo que hace es colgar la llamada ni siquiera supe con quien me comunique.	Citas Medicas	Queja	15/01/2019	6	Oportunidad	SE SOCIALIZO CON LA SUBGERENCIA Y EL MEDICO CORRESPONDIENTE	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
3	15/01/2019	3228467787			X	DUVERNEY ARIAS	COMFAMILIAR	El día martes 15 fue ingresado el paciente Duverney a Urgencias a las 6 y 30 A.M. fue enviado al servicio de ecografías y fue atendido 12 horas después a las 7 y 30 P.M. El paciente vive lejos del casco urbano de La Plata. Gracias por su atención.	Urgencias. Ecografías.	Queja	21/01/2019	6	Oportunidad	SE SOCIALIZO CON LA SUBGERENCIA Y EL MEDICO CORRESPONDIENTE Y AUDITORIA DE CALIDAD.	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
4	22/01/2019	3105066939			x	LIBIA SANCHEZ MEDINA	NUEVA EPS	Negligencia por parte de la auxiliar de enfermería a la hora de canalizar a mi hijo Lian Alejandro de 2 años quien a la hora de sacarlo lo entregan con la mano inflamada y morada mostrando el doble tamaño de su normalidad sin dar alguna razón.	Ginecología	Queja	29/01/2019	7	Oportunidad	SE SOCIALIZO CON EL EQUIPO DE CITAS MEDICAS, SUBGERENCIA Y AUDITORIA DE CALIDAD	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
5	6/01/2018	3114432040			X	LORENA FLOREZ BARRETO	NUEVA EPS	Fui valorada por el doctor Merchan quien ordeno el procedimiento legrado, retiro de DIU y biopsia y el procedimiento me lo realizó una persona diferente a la que llevaba mi caso.	urgencias	Queja	23/01/2019	6	Oportunidad	FUE SOCIALIZADA CON SUBGERENCIA Y AUDITORIA DE CALIDAD	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
6	29/02/2019	3126674031			x	ANYI CEBALLES	NR	Mucha demora a la hora de tramitar una salida aparte de ello las enfermeras son muy bruscas a la hora del trato a los pacientes. Por favor mejorar el servicio.	urgencias	Queja	4/02/2019	6	Oportunidad	FUE SOCIALIZADA CON SUBGERENCIA Y AUDITORIA DE CALIDAD	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
7	1/02/2019	NR			X	ANONIMA	NR	Me quejo porque no hay medicamentos que curen nuestras dolencias definitivamente y los que no tenemos recursos nos toca ir a comprar medicamentos a la farmacia cuando en el hospital debían atendernos rápidamente para no enfermarnos y con las citas no se pueden sacar por teléfono. Queremos soluciones que paso con el juntos cambiaremos tus temores en amor y vida.	NR	Queja	4/02/2019	4	Oportunidad	FUE SOCIALIZADA CON SUBGERENCIA Y AUDITORIA DE CALIDAD	RTA SATISFACTORIA	PUBLICADA EN CARTELERA POR SER ANONIMA	Cerrada con base a respuesta

8	1/02/2019	NR		X	ANONIMA	NR	La atencion iniciando desde porteria es deshumanizada no manejan la cordialidad en especial con la gente del campo. En caja hace falta amabilidad y alguien que explique adecuadamente y lo mas importante amablemente los pasos a seguir o ruta dependiendo del procedimiento. Educar en valores primero.	NR	Queja	4/02/2019	4	PERTINENCIA	FUE SOCIALIZADA CON SUBGERENCIA Y AUDITORIA DE CALIDAD	RTA SATISFACTORIA	PUBLICADA EN CARTELERIA POR SER ANONIMA	Cerrada con base a respuesta
9	13/02/2019	3123908753		X	NINI JOHANNA VEJAR VARGAS	EMCOSALUD	Hoy en la atencion recibida en facturacion caja 3 por la señorita ALEIDA CUCHIMBA RAMIREZ, fue muy negligente de su parte, teniendo en cuenta que como funcionaria del hospital ella debe brindarle una mejor atencion a los pacientes embarazadas, ser prioridad en atender y no fue asi sino por el contrario me hizo realizar una fila como de 20 personas. ademas cuando llegue a facturar no reviso sino que dijo no la recibo porque no esta autorizada. Me hizo ir dos veces a emcosalud estando autorizada la cita. finalmente me atendio a las 8 y 15 estando desde las 6 y media y eso porque otro funcionario intervino. la señorita de la caja 3 tampoco me quiso dar su nombre cuando es su deber darlo a conocer a los pacientes.	FACTURACION CONSULTA EXTERNA	Queja	19/02/2019	6	PERTINENCIA	SE SOCIALIZA CON LA SUBGERENCIA QUIENES SON LOS ENCARGADOS DE REALIZAR EL TRAMITE PERTINENTE.	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
10	16/02/2019	3105665175		X	ANA LUCIA SANDOVAL VITOVIZ	EMCOSALUD	Presento mi inconformismo y doy fe de que hoy sabado entramos con mi hija a las seis pasada el hospital no estaba congestionado fue muy rapido en recibirnos pero en el cambio de turno si no soportamos los consultorios desocupados a las 8 y media y si haciendo pedidos de hamburguesas a domicilio y comiendo y la gente sin ser atendida son las 9 y 38 y aun seguimos esperando. La enfermeras nos dicen que estan muy ocupados pero hemos estado atentos y observando que hacen, es muy indignante que en horas laborales en los 3 consultorios no vengan a atender despues de estar cenados. Igual sucedio en rayos x la niña que nos llevaba demorada poco atenta y descortez. Seria de gran ayuda un curso de atencion al enfermo. La paciencia tiene limites por Dios.	URGENCIAS	Queja	19/02/2019	3	PERTINENCIA	SE SOCIALIZA CON LA SUBGERENCIA QUIENES SON LOS ENCARGADOS DE REALIZAR EL TRAMITE PERTINENTE.	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta

11	20/02/2019	NR		x	MARGARITA ROSA PERDOMO ORTIZ	NR	Soy paciente que ingreso a urgencias debido a un sangrado vaginal de mas de 2 dias el servicio de urgencias no es para urgencias ingrese a las 3 y 20 p.m y escribo a las 7 y 25 y no he tenido atencion puedo estarme desangrando y no hacen nada no permitan que esto suceda estan jugando con la salud nuestra y podemos estar en peligro de muerte, esto que escribo es para que tomen medidas correctivas y tengan una atencion mas humana. Sepan priorizar las urgencias puede que salga de esta pero sino es irresponsabilidad absoluta de ustedes mi salud en sus manos.	Ginecoobstetricia	Queja	26/02/2019	4	PERTINENCIA	SE SOCIALIZA CON LA SUBGERENCIA QUIENES SON LOS ENCARGADOS DE REALIZAR EL TRAMITE PERTINENTE.	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
12	20/02/2019	3146382527		x	HEIDY NATALIA MUSE RIVERA	MEDIMAS	Espera prolongada por mas de una hora para la cita programada me parece una falta de respeto y mas estando uno en estado de gestacion. Pero si es uno el que se demora cinco minutos no lo atienden o le cancelan la cita	Ginecologia y obstetricia.	Queja	26/02/2019	6	Oportunidad	FUE SOCIALIZADA CON SUBGERENCIA Y AUDITORIA DE CALIDAD	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
13	13/02/2019	3116117715		x	MARIA LID MUÑOZ MUÑOZ	NUEVA EPS	Que por favor coloquen un ventilador grande en consulta externa como es teja plastica pasa el sol muy fuerte. De igual manera sugiero que las personas que hacen el llamado a los consultorios lo hagan de manera clara ya que no se les entiende nada.	consulta externa	Sugerencia	26/02/2019	13	SEGURIDAD	FUE SOCIALIZADA CON SUBGERENCIA Y AUDITORIA DE CALIDAD	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
14	25/02/2019	3203779238		X	JORGE ALBAN PARRA	COMFAMILIAR	No pude facturar temprano por haber mucha gente de manera que el medico internista me atendio de ultimo porque le habian llegado todos los pacientes	consulta externa	queja	5/03/2019	8	Oportunidad	FUE SOCIALIZADA CON SUBGERENCIA Y AUDITORIA DE CALIDAD	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
15	26/02/2019	8370543		x	JOSE FDO RAMIRES	ECOOPSOS	El 26 de febrero los vigilantes me agredieron porque no realice el tramite para el egreso de urgencias.	urgencias	Queja	5/03/2019	7	PERTINENCIA	FUE SOCIALIZADA CON SUBGERENCIA Y AUDITORIA DE CALIDAD	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
16	27/02/2019	NR		x	ELIANA MENDEZ	AIC	Este escrito es para darles a conocer la mala atencion de la señorita aleida que se enoja porque me adelantaron la cita cosa que yo no tengo la culpa y hace comentarios. Luego no me facturo la otra cita que tenia. Felicito a la señorita Dayana porque si sabe hacer su trabajo.	consulta externa	Queja	5/03/2019	6	PERTINENCIA	FUE SOCIALIZADA CON SUBGERENCIA Y AUDITORIA DE CALIDAD	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
17	27/02/2019	NR		x	ALIZ MOSCOAO	COMFAMILIAR	Tenia cita a las 5 y 20 y me dijeron que internista se habia ido cona señora de 84 años del campo	consulta externa	Queja	5/03/2019	5	Oportunidad	FUE SOCIALIZADA CON SUBGERENCIA Y AUDITORIA DE CALIDAD	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta

18	24/02/2019	3138477719		x	ZORAIDA NAYIRI DIAZ	ASMETSALUD	He gastado 40 minutos intentando solicitar una cita y me es imposible llevo 3 días.	Citas Medicas	Queja	5/03/2019	6	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
19	28/02/2019	NR		x	ANTONIO ROJAS	CAFESALUD	Que servicio tan malo los medicos les interesa irsen a almorzar hacen la siesta y de ultimo dejan los pacientes que mal no hubieran estudiado para esto la prioridad son los pacientes.	NR	Queja	5/03/2019	5	PERTINENCIA	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
20	28/02/2019	NR		x	DIDIER ALFONSO FORERO	NUEVA EPS	He llegado a las 6 y 30 con mi mujer que sufre de asma y rinitis ha llegado con las fosas nasales totalmente tapadas y solo la revisan y nos dicen que esta respirando perfectamente por lo tanto no la atienden y los medicos muy tranquilos de un lado para otro.	Urgencias	Queja	12/03/2019	10	PERTINENCIA	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
21	2/03/2019	NR		x	ELVIRA TORRES	MEDIMAS	Llegue con el paciente a las 6 y10 de la mañana eran las 7 y no lo habian atendido por cambio de turno. El paciente hipertenso y con dolor en el cuerpo.	Urgencias	Queja	12/03/2019	10	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LA COORDINADORA DE LABORATORIO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
22	3/03/2019	3184845699		X	ARGENIS LEIVA	NR	Hace dos semanas estoy intentando sacar una cita me dicen espere y me hacen esperar mas de 5 minutos y me cuelgan.	Citas Medicas	Queja	12/03/2019	9	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
23	4/03/2019	NR		x	ROSA ELENA SANCHEZ	NUEVA EPS	Me fue programada cita a las 9 y 30 del día 4 de marzo, razon por la cual asisti una hora antes como lo indican. Sin embargo siendo las 12 y 30 del día y no ha sido posible la atencion del examen para el cual fui programada. Y la comunicación que me fue suministrada fue que habian pacientes represados sin embargo fui citada y cumplí con mi horario de asistencia. Favor programar cuando realmente puedan atender a los pacientes.	Ecografias	Queja	12/03/2019	8	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
24	5/03/2019	3103064276		x	WILMER JARAMILLO	NUEVA EPS	Se facturo 2:00 P.M para pediatria con el fin de cumplir cita a la 3 son las 4 y no han realizado el llamado tengan en cuenta que son niños menores de 2 años y no hacer esperar tanto.	consulta externa	Queja	12/03/2019	7	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
25	5/03/2019	3118670517		x	SATURNINA HERNANDEZ	NUEVA EPS	Para sacar cita por telefono es muy dispendioso no contestan el celular y lo dejan esperando horas y que esta ocupado la grabacion repite y repite lo mismo eso no es calidad.	Citas Medicas	Queja	12/03/2019	7	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
26	5/03/2019	3203592820		x	CLAUDIA HERNANDEZ	MEDIMAS	Los telefonos que dan nunca contestan. Mal servicio.	Citas Medicas	Queja	12/03/2019	7	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta

27	7/03/2019	3124166980		X	CLAUDIA MILETH PAJOY	ECOOPSOS	Llevo 5 dias llamando para sacar citas y nunca contestan se pasan los 25 minutos y solo suena la grabacion primero se acaban los minutos a que contesten.	Citas Medicas	Queja	12/03/2019	5	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
28	8/03/2019	NR		X	ANONIMA	NR	Mi inconformidad la tengo con la doctora Vanessa puesto que como personal medico considero que le falta mucha pero mucha calidad humana, como es posible que despues de esperarla a que volviera a retomar su labor despues de almorzar dos horas. No recuerdo la hora en la que me atendio y termina su turno cuando que sorpresa no habia llenado mi historia clinica otra demora mas. Por favor atencion con calidad mas para las embarazadas.	Urgencias	Queja	12/03/2019	4	PERTINENCIA	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
29	12/03/2019	NR		X	PAOLA ANDREA YASNO	NR	De que sirve madrugar sino llaman por orden de ficha sino por orden de entrega de papeles. No estoy de acuerdo	consulta externa	Queja	18/03/2019	6	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
30	15/03/2019	NR		x	ANONIMA	aic	Pongan orden en los turnos con fichas o de alguna forma porque los que no madrugan se cuelean	laboratorio	Queja	18/03/2019	3	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
31	11/03/2019	3156347629		x	CARMEN LIGIA RODRIGUEZ	COMFAMILIAR	Para felicitar a la señora Mayerli Puyo por su amabilidad y buena atencion. Y tambien para colocar una queja con las personas dan las citas por telefono que no escuchan a la gente para poder explicarles el servicio que solicitan y asi ella puedan brindar la informacion correcta.	talento humano (Felicitaciones) Citas medicas (Queja)	Queja	18/03/2019	7	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
32	12/03/2019	NR		X	YERLI COMETA LOPEZ	MEDIMAS	Me permito referirme a ustedes señores duncionarios del hospital que nosotros como pacientes tenemos derechos. Mi queja es que me encuentro desde las 3:00 P.M y hasta la hora 4 y 20 no me han atendido a la niña y otros usuarios que llegaron despues lo atendieron primero.	Urgencias	Queja	18/03/2019	6	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
33	18/03/2019	3132616061		x	MARIA DE LOS ANGELES MOSQUERA	NR	Dificultad para sacar citas medicas	consulta externa	Queja	27/03/2019	9	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	NO	Cerrada con base a respuesta
34	19/03/2019	3168351391		X	EDUIN OIDOR	NR	Dificultad para sacar citas medicas	consulta externa	Queja	27/03/2019	8	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
35	20/03/2019	3103412961		X	ELIA MARIA CALDON	COMFAMILIAR	Demora en la atencion en el servicio.	Urgencias	Queja	27/03/2019	7	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta

36	20/03/2019	3124243843		X	YOLANDA ROJAS GUTIERREZ	MEDIMAS	Permitir el ingreso de acompañante	Urgencias	Queja	27/03/2019	7	PERTINENCIA	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
37	26/03/2019	3208545638		X	AIMER CALAMBAS	NR	Demora en la atencion	Urgencias	Queja	2/04/2019	6	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
38	26/03/2019	NR		X	VICTOR MANUEL ORTIZ URUEÑA	COMFAMILIAR	Demora en la atencion	Consulta externa Pediatría	Queja	2/04/2019	6	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
39	27/03/2019	3114897378		X	LUZ MIRIAN OTECA CAMPOS	AIC	Demora en la atencion en el servicio de laboratorio	Consulta externa laboratorio	Queja	2/04/2019	5	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
40	1/04/2019	3134202029		x	URBANO LOPEZ ARIAS	MEDIMAS	Denunciar la falta de atencion en citas medicas dan numeros 3 aparecen fuera de servicio y 3 ocupados	Consulta externa	Queja	8/04/2019	7	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
41	2/04/2019	NR		x	RAUL ROJAS LOSADA	NR	El dia 2 de abril a las 4 y 15 aparece en la pantalla no logan no logan descanso o sea que nadie estaba atendiendo perdi todo el tiempo con la grabacion.	Consulta externa	Queja	9/04/2019	7	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
42	3/04/2019	NR		X	EMMA QUINTERO	NR	No es posible sacar citas de manera telefonica	Consulta externa	Queja	15/04/2019	12	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
43	12/04/2019	3202214835		x	CARMELIA CHAMBO	COMFAMILIAR	Imposible sacar citas de manera telefonica	Consulta externa	Queja	15/04/2019	3	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta

44	12/04/2019	3196117080			x	ALEJANDRO WILLIS	NR	Mejorar las condiciones del parqueadero donde no obstruya ni entradas ni salidas de los vehiculos ofrezcan un servicio valorado que contraste con sus valores corporativos vision y vision	URGENCIAS PARQUEADERO	Sugerencia	22/04/2019	10	Accesibilidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
45	26/04/2019	3114923292			X	HENRY GONZALEZ	COMFAMILIAR	Esperamos por mas de hora y media y no fue posible ser atendido. La cita estaba programada para las 3:00 P.M	CONSULTA EXTERNA	Queja	29/04/2019	3	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
46	24/04/2019	3207651034			X	MERLY NUÑEZ TRUJILLO	AIC	Inconformidad de algunos usuarios de la aic, por la atencion recibida en el servicio de ginecobastricia.	GINECOOBSTETRICIA	Queja	29/04/2019	5	PERTINENCIA	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
47	30/04/2019	NR			X	LINA MARIA ARTUNDUAGA	NR	Demora en la atencion en el servicio de urgencias. Expresa su inconformidad porque el doctor salas le manifesto que habian casos prioritarios y que debian esperar el turno	URGENCIAS	Queja	6/05/2019	6	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
48	3/05/2019	3134111535			X	ETELVINA ROA	NUEVA EPS	Inconformidad porque le dice a uno que llame a partir del 29 para sacar las citas. Llama uno y que no han dado agenda. No deben hacer esto. Debian dejar ventanilla abierta a ver si mejora el servicio.	CITAS MEDICAS	Queja	6/05/2019	3	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
49	30/04/2019	3206681180			X	LUIS ANTONIO GARCIA	NR	Dos dias tratando de sacar una cita para una ecografia de tejidos blandos siendo imposible la coimunicacion. El caso lo reporte a la superintendencia de salud.	CITAS MEDICAS	Queja	6/05/2019	6	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta

50	30/04/2019	3118217701			X	ELIZABETH HERNANDEZ	ASMETSALUD	Inconformidad por la dificultad para sacar citas medicas. O no contestan o dejan todo el tiempo una grabacion. Deberian poner mas recepcionistas.	CITAS MEDICAS	Queja	30/05/2019	6	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
51	2/05/2019	NR			X	MIGUEL ANGEL ALVAREZ	NR	Mal servicio de la atencion telefonica, no responden se van los 20 minutos con la operadora. Ya llevo mas de 4 dias pidiendo que repondan para unas terapias que necesito	CITAS MEDICAS	Queja	2/05/2019	4	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
52	3/05/2019	3105531755			X	YESICA LORENA CASAS VARGAS	NR	La señora Natacha es muy malgeniada cuando se llama a solicitar las citas Imposible sacar citas de manera telefonica	CITAS MEDICAS	Queja	3/05/2019	3	PERTINENCIA	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
53	6/05/2019	3114344184			X	ELICERIO PEREZ	AIC	Imposible sacar citas de manera telefonica	CITAS MEDICAS	Queja	7/05/2019	1	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
54	7/05/2019	NR			X	ANONIMA	NR	Llega niño picado por alacran y no lo atienden rapido pura negligencia con los niños.	URGENCIAS	Queja	7/05/2019	7	PERTINENCIA	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
55	25/04/2019	3115117715			X	MARIA LID MUÑOZ MUÑOZ	NUEVA EPS	Dificultad para sacar citas medicas. Debian asignar una persona que agende las citas personalmente cuando se viene al hospital.(Al entrevistar a la paciente manifiesta que se equivoco al colocar la fecha ya que esto sucedió fue el 7 de Mayo de 2019)	CITAS MEDICAS	Queja	14/05/2019	7	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
56	14/05/2019	3174350276			x	ELKIN MERA	NR	Demora al egreso de los pacientes hay que tener en cuenta que todos no vivimos aquí mismo.	Egresos no especifica servicio.	Queja	21/05/2019	7	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
57	16/05/2019	3115718808			X	DIANA KATHERINE PEREZ	MEDIMAS	Muy mala la atencion en el servicio de Urgencias si no se esta sangrando o muriendo no es urgencia por favor doctores y enfermeras muy mala la atencion gracias por la atencion prestada.	URGENCIAS	Queja	21/05/2019	5	PERTINENCIA	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta

58	18/05/2019	3138111809			X	CAROLINA COLLAZOS	NUEVA EPS	Al momento de sacar la cita me dan una hora y para la atencion resultado que era otra	CITAS MEDICAS	Queja	21/05/2019	3	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
59	18/05/2019	NR			X	SANDRA	COMFAMILIAR	Muy mala la atencion de los medicos. Llevo dos horas esperando y ellos encerrados hablando.	URGENCIAS	Queja	21/05/2019	3	PERTINENCIA	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
60	20/05/2019	3123082495			X	OSCAR RAMIRO VEGA	MUTUAL SER	Mucha demora para atenderme y cuando me atendio a las mil quinientas medio me reviso como en dos minutos a los afanes y no me explico lo que tenia estoy muy inconforme porque no era lo que esperaba.	OTORRINOLARINGOLOGIA	Queja	21/05/2019	1	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
61	29/05/2019	3162415080			X	JUSTINIANO MIRANDA	NUEVA EPS	Llegue con mi sra madre a las 8 y 45 P.M para un chequeo que si fuera eficiente el servicio no se haria tan demorado. Es necesario y urgente una toma de exámenes en horas nocturnas cuando se pueden hacer en el día? No se informa al paciente como esta el procedimiento.	URGENCIAS	Queja	5/06/2019	6	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
62	31/05/2019	3102641794			X	GENARO UNI GARZON	COMFAMILIAR	No contestan el celular. Vivo en el campo.	Citas Medicas	Queja	5/06/2019	5	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
63	4/06/2019	3204644437				ANDERSON TOLEDO PINTO	NR	Me toco esperar mucho tiempo para que me tomaran un rayos x debido a que el tecnico encargado de tomar la placa fue llamado a cirugía para toma de placa alla. No me la pude tomar debido a que debia trabajar y viajar a la ciudad de Neiva.	RAYOS X	Queja	5/06/2019	1	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
64	1/06/2019	3207134830			X	ROSA ROBAYO RAVE	ECOOPSOS	Muy demorada la salida no hay informacion para que el familiar este esperando turno o gestionando la salida. Lo dejan sin estimar las necesidades del paciente.	PEDIATRIA FACTURACION	Queja	11/06/2019	10	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
65	1/06/2019	3103077411			X	ANDREA DEL PILAR CUCHIMBA	MEDIMAS	Lo siguiente es para pedir el favor de habilitar las lineas telefonicas las cuales nos dan para pedir cita ya que es imposible comunicarnos pues yo soy del campo y necesito urgente cita con el urologo y ortopedia . Les agradezco tengan en cuenta a nosotros los campesinos.	CITAS MEDICAS	Queja	11/06/2019	10	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
66	3/06/2019	3202033290			X	RODRIGO PEREZ	NUEVA EPS	No contestestan los numeros de citas.	CITAS MEDICAS	Queja	11/05/2019	8	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
67	6/06/2019	3203440004			X	BLANCA RAMIREZ	COMFAMILIAR	Mucha demora en atender y en salidas	URGENCIAS	Queja	11/05/2019	5		SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta

68	6/06/2019	3115323349			X	ROMEL JURADO BRAVO	NR	La atencion es demasiado regular en cuanto al tiempo que tiene que esperar un paciente para ser atendido por el medico de turno. No se tiene en cuenta la atencion prioritaria a los pacientes de la tercera edad. El caso de atencion es a mi señora madre maria del rosario bravo de jurado de 85 años afiliada a comfamiliar huila.	URGENCIAS	Queja	11/05/2019	5	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
69	7/06/2019	3158867963			X	MAURICIO VALENCIA	NUEVA EPS	Estoy inconforme con la atencion en el momento de dar la salida de los pacientes mucha demora para que entreguen la salida.	URGENCIAS	Queja	11/06/2019	4	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
70	7/06/2019	NR				EDNA PAOLA SANABRIA	ASMETSALUD	Manifiesta su inconformidad con el sistema adoptado para la asignacion de citas	CITAS MEDICAS	Queja	13/06/2019	6	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
71	7/06/2019	NR				CARLOS PUYO	NR	Informa inconformidad de dos usuarios por el sistema adoptado para la asignacion de citas medicas.	CITAS MEDICAS	Queja	13/06/2019	6	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
72	12/06/2019	NR			X	ANONIMA	NUEVA EPS	Le cancele el servicio con un billete de \$50.000 y la sra aleida cuchimba me contesto de mala manera que no tenia vueltas que no podia hacer nada. Se supone que el hospital debe contar con vueltas ya que yo no soy la unica paciente que paga la cuota moderadora.	FACTURACION CONSULTA EXTERNA	Queja	18/06/2019	6	Pertinencia	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
73	19/06/2019	NR			X	ANONIMA	NR	Demora en la atencion de pacientes. Medicos de turno realizan charlas extensas entre ellos sin valorar pacientes que requieren atencion.	URGENCIAS	Queja	26/06/2019	7	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
74	25/06/2019	NR			X	CLAUDIA PEÑA	NUEVA EPS	Se le sugiere a quien le corresponda de manera muy respetuosa plantear un sistema de asignacion de citas presenciales, ya que por whatsapp le contestan a uno a los 15 dias para luego decir que la vuelva a solicitar de nuevo a fin de mes. Y las 4 líneas nunca contestan	CITAS MEDICAS	Queja	26/06/2019	1	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
75	18/06/2019	NR			X	ANDREA ROJAS	NUEVA EPS	Llamo a pedir citas y como siempre el servicio es pesimo. Nunca hay citas y si contestan dicen que abren agenda tal día y cuando vengo resulta que no hay citas. Ya metiene aburrida la llamader por favor hagan algo o denle solucion a los inconvenientes que tienen.	CITAS MEDICAS	Queja	26/06/2019	8	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
76	25/06/2019	3134189905			X	FABIO SERRATO	MEDIMAS	No contestan telefonos. Y necesito una cita urgente de cirugia	CITAS MEDICAS	Queja	26/06/2019	1	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
77	26/06/2019	3209184155			X	FRANCY ELENA SUAREZ	NUEVA EPS	Ingreso al aservicio de urgencias a las 4: 00 P.M, y son las 6 y 39 y no me han atendido porque no hay sistema. La sugerencia es tener un plan B para que puedan solucionar el impase.	URGENCIAS	Queja	3/07/2019	7	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta

78	26/06/2019	NR		X	YESICA AMESQUITA PERDOMO	COMFAMILIAR	Ingrese a las 4 y 30 P.M al servicio de urgencias y y siendo las 6 y 40 no he recibido atencion por parte de medicina general el sistema caido. Sugiero tener un plan B al momento de que esto suceda ya que se acumulan los pacientes. El servicio es pesimo al tener que esperar mas de dos horas.	URGENCIAS	Queja	3/07/2019	7	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
79	2/07/2019	3163897939		X	GUILLERMO TRUJILLO	NR	Llego al servicio en dia de fiesta y no me dan la salida porque la trabajadora social no esta para que solucionen mi salida ya que solamente ella la puede solucionar.	URGENCIAS	Queja	3/07/2018	1	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
80	26/06/2019	NR		X	VILLALBA QUINCHOA MUÑOZ	EMCOSALUD	Durante dos semanas he llamado y no contestan el celular. Muy mal servicio la salud no es una mercancia es un derecho de los colombianos.	CITAS MEDICAS	Queja	3/07/2019	7	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
81	5/07/2019	NR		X	MARLY VELASCO	NR	Llegue unos minutos tarde (20) minutos me dicen que me atienden de ultima, pero la cita anterior a esta a las 4 P.M llego cumplida y la atendieron a las 5.	CONSULTA EXTERNA	Queja	9/07/2019	4	Pertinencia	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
82	15/07/2019	3123163656		X	ANA BEATRIZ ARGUELLO	MEDIMAS	Mi queja es ingrese a las 12 y 40 al hospital con mi hija enferma y son las 2 y 40 y no me han atendido y uno ve medicos que entran, salen y regresan al rato del consultorio. El servicio de urgencias muy malo. Deberian prestar un mejor servicio a los pacientes mas humanos.	URGENCIAS	Queja	16/07/2019	1	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
83	16/07/2019	3203445558		X	ANGELA RAMIREZ ALVAREZ	NR	Hay cuatro numeros de celular para asignar las citas y solo uno funciona los demas suenan apagados todo el dia (correo de voz)	CITAS MEDICAS	Queja	16/07/2019	0	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
84	12/07/2019	3128647560		X	YURI F. SAENZ	ECOOPSOS	Lo que pasa es que dan cinco numeros de telefono para sacar una cita y ninguno contesta uno espera y espera y nada y ya despues no suena como apagado y uno viene personalmente y le dicen a uno que si estan prendidos los telefonos y entonces quien se le cree.	CITAS MEDICAS	Queja	16/07/2019	4	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
85	15/07/2019	3105188630		X	DIANA MARIX SALCEDO	AIC	Desde la semana pasada no me he podido comunicar. Finalmente llego y aunque no atienden personalmente la trabajadora social logra sacar la cita.	CITAS MEDICAS	Queja	16/07/2019	1	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
86	16/07/2019	3162210750		X	ROQUE FERNANDEZ RAMOS	NR	Cuando se llama para pedir la cita queda uno esperando que le contesten y es imposible poder comunicarse. Dura uno gastando minutos y no puede comunicarse. Por favor mejorar el servicio para quedar satisfecho.	CITAS MEDICAS	Queja	16/07/2019	1	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
87	12/07/2019	NR		X	DIANA LOSADA	MEDIMAS	Traen las meriendas muy dulces y las bebidas frias el cual le hacia daño a mis hijos por una virosis de vias respiratorias	PEDIATRIA SERVICIO DE ALIMENTOS	Queja	16/07/2019	4		SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
88	15/07/2019	3162830397		X	MARIA NANCY FERNANDEZ	COMFAMILIAR	A mi madre Maria Nancy Fernandez le dieron la salida a las 12 paso toda la tarde y no se realizo el proceso le dieron la salida a la 18 y 30 P.M (6 y 30). El facturador 6 horas para realizar el tramite.	HOSPITALIZACION SALIDAS	Queja	16/07/2019	1	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta

89	19/07/2019	3203727485			X	DENIS YICELA	COMFAMILIAR	Medicina interna que no sirve para nada.	CONSULTA EXTERNA	Queja	23/07/2019	4	PERTINENCIA	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
90	19/07/2019	3224529783			X	RICHARD CASTRO SANCHEZ	ECOOPSOS	Vinimos de pacarni a una ecografia de la niña que era a las y 15 y se retardo la toma. Para tener en cuenta el horario ya que es una niña que debía tener la vejiga llena	CONSULTA EXTERNA	Queja	23/07/2019	4	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
91	19/07/2019	NR			X	ALDEMAR SANCHEZ	AIC	Mi pregunta es porque dan unos numeros para las citas ningun numero contestan somos del campo y no tenemos nada de señal y muy complicado en ese caso que podemos hacer.	CITAS MEDICAS	Queja	23/07/2019	4	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
92	19/07/2019	3122772878			X	GERARDO CORTES	ECOOPSOS	Nos dieron cita para oftalmologia a las 11 de la mañana hoy 19 de julio de 2019 vinimos a facturar y que habia sido a las 9 Por favor cuando den las citas verificar que si anotaron bien hora y dia de la cita.	CITAS MEDICAS	Queja	23/07/2019	4	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
93	16/07/2019	3229162058			X	ELIZABETH GONZALEZ MARTINEZ	ASMETSALUD	Para solicitar una cita oftalmologica llamamos y los cel aparecen apagados y estan ocupados necesitamos una pronta solucion gasta uno minutos para llamar y desde el mes de mayo estamos para sacar la cita y siempre dicen llamen a principio de mes	CITAS MEDICAS	Queja	23/07/2019	7	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
94	17/07/2019	3228874397			X	LUISA FDA BASTIDAS CARDOZO	COMFAMILIAR	No contestan los telefonos estan fuera de servicio y no me fue posible sacar una cita de urologia para un pos operatorio. Vine presencial y ya no habian citas.	CITAS MEDICAS	Queja	23/07/2019	6	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
95	18/07/2019	3108031563			X	ANA ELIDA DAZA	NR	Necesito saber porque no es posible de que me devuelvan un deposito que realice por una cita presentando los papeles. (se realizo devolucion una vez se proceso la informacion)	FACTURACION CONSULTA EXTERNA	Queja	23/07/2019	5	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
96	18/07/2019	NR			X	DIANA DIAZ	COMFAMILIAR	Demora en la atencion en el servicio de Ginecoobstetricia	GINECOOBSTETRICIA	Queja	23/07/2019	5	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
97	19/07/2019	3112029140			x	FRANCY LUZ POLANCO	NUJEVA EPS	No hay privacidad para el paciente en la toma de ecografias. En el caso mio ingresaron dos personas empleadas del hospital y tienen que verlo a uno casi desnudo	ECOGRAFIAS	Queja	30/07/2019	11	Pertinencia	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
98	22/07/2019	NR			X	NORA YINETH RAMIREZ	ECOOPSOS	Me presento a ginecologia por mi estado gestante me remiten a urgencias por el estado gripal que tenia.	GINECOOBSTETRICIA	Queja	30/07/2019	8	Pertinencia	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
99	26/07/2019	NR			X	LUISA MARIN DE MONCADA	NR	El jefe hernan alexander coloco una sonda de manera brusca e inadecuada.	HOSPITALIZACION	Queja	30/07/2019	4	Pertinencia	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
100	28/07/2019	3118470082			X	ADRIANA COMETA	ECOOPSOS	Mejorar el servicio de citas por llamadas. Se ofrecen 5 numeros y por ninguna linea se obtiene el servicio	CITAS MEDICAS	Queja	6/08/2019	9	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta
101	29/07/2019	3125072068			X	SANDRA MILENA RAMIREZ	ECOOPSOS	Inconformidad servicio de Ginecoobstetricia puesto que teniendo autorizado mi pomeoi el dia del parto pase mis papeles y me dijeron que eso no se podia ya que debía ir una semana despues a programar la fecha.	GINECOOBSTETRICIA	Queja	6/08/2019	10	Oportunidad	SOCIALIZADA CON LIDERES DE PROCESO AUDITORA DE CALIDAD Y SUBGERENCIA	RTA SATISFACTORIA	SI	Cerrada con base a respuesta

