



CONOLIDADO DE PQRS Y FELICITACIONES

CELENO	06-1471
WISSON	2
WENKHA	23000
PÁGINA 1 DE 2	

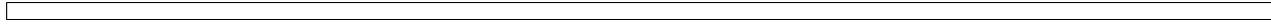
N°	FECHA	RADICADO	U S U A R I O	MOTIVO DE LAS MANIFESTACIONES DE LOS PQRS Y FELICITACIONES	PQRS Y FELICITACIONES	EPS	TIPO DE CORRESPONDENCIA	SEDE	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	RADICADO DE RESPUESTA	RESPUESTA	Oportunidad en la atención	DÍAS TRANSCURRIDOS DE RESPUESTA
1	3/2/2021	01-SIAU-001303-E-2020	WYANA FERNANDA VILLADA ROSERO	Quien se queja por la demora en la atencion	Quejas	Comfamiliar del Huila	Buzón	Grañas	Consulta Externa	2021/03/10	01-SIAU-001121-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al	Oportunidad en la atención	8
2	3/2/2021	01-SIAU-001304-E-2020	LUIS ERNESTO ZAPATA	Quien se queja por la demora en la atencion	Reclamos	Medimas	Buzón	Canaima	Urgencias	2021/03/10	01-SIAU-001117-S-2021	En atención a reclamo presentado por usted, la oficina de atención al	Oportunidad en la atención	8
3	3/2/2021	01-SIAU-001305-E-2020	LAUREN LIZETH JORGE MEJIA	Quien se queja por la demora en la atencion	Quejas	Comfamiliar del Huila	Buzón	Canaima	Urgencias	2021/03/05	01-SIAU-000974-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al	Oportunidad en la atención	3
4	3/2/2021	01-SIAU-001306-E-2020	EDNA ROCIO PINTO SERRATO	Quien se queja por la demora en la atencion	Quejas	Comfamiliar del Huila	Buzón	Canaima	Urgencias	2021/03/10	01-SIAU-001126-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al	Oportunidad en la atención	8
5	3/2/2021	01-SIAU-001307-E-2020	JUDITH SANCHEZ GONZALEZ	Quien Reclama porque el televisor estaba dañado	Reclamos	AIC	Buzón	Canaima	Hospitalización	2021/03/10	01-SIAU-001130-S-2021	En atención al reclamo presentado por usted, la oficina de atención al	Oportunidad en la atención	8
6	3/2/2021	01-SIAU-001308-E-2020	ELIZABETH QUMBAYA ESCOBAR	Quien Reclama porque no habia television en la habitacion	Reclamos	Comfamiliar del Huila	Buzón	Canaima	Hospitalización	2021/03/10	01-SIAU-001124-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al	Oportunidad en la atención	8
7	3/2/2021	01-SIAU-001309-E-2020	YIMI FABIAN ANDRADE VEGA	Quien se queja por la atencion del Doc. JAIRO DARIO CUENCA	Quejas	AIC	Buzón	Palmas	Consulta Externa	2021/03/06	01-SIAU-001042-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al	Actitud	4
8	3/2/2021	01-SIAU-001310-E-2020	JUAN FELIPE GARCIA	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Comparta	Buzón	Canaima	Hospitalización	2021/03/06	01-SIAU-001003-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	4
9	3/2/2021	01-SIAU-001311-E-2020	EDITH JOHANA RAMIREZ MONTOYA	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Comfamiliar del Huila	Buzón	Canaima	Hospitalización	2021/03/06	01-SIAU-001002-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	4
10	3/2/2021	01-SIAU-001312-E-2020	CLAUDA ANAYIBE LEMUS VALENCIANO	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Sanitas	Buzón	Canaima	Hospitalización	2021/03/06	01-SIAU-000998-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	4
11	3/2/2021	01-SIAU-001313-E-2020	JUANA LETICIA TORRE PEREZ	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Comfamiliar del Huila	Buzón	Canaima	Hospitalización	2021/03/06	01-SIAU-000997-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	4
12	3/2/2021	01-SIAU-001314-E-2020	JUDITH SANCHEZ GONZALEZ	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Comparta	Buzón	Canaima	Hospitalización	2021/03/06	01-SIAU-000996-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	4
13	3/2/2021	01-SIAU-001315-E-2020	ANA QUILIA MARTINEZ OVIEDO	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Medimas	Buzón	Canaima	Hospitalización	2021/03/06	01-SIAU-001006-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	4
14	3/2/2021	01-SIAU-001316-E-2020	KIARA MARBEL RAMIREZ BAUTISTA	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Medimas	Buzón	Canaima	Hospitalización	2021/03/06	01-SIAU-001004-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	4
15	3/2/2021	01-SIAU-001317-E-2020	JHON EDINSON BARRERO CABRERA	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Sanitas	Buzón	Canaima	Hospitalización	2021/03/06	01-SIAU-001013-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	4
16	3/2/2021	01-SIAU-001318-E-2020	RAMIRO LOZADA TOVAR	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Comfamiliar del Huila	Buzón	Canaima	Hospitalización	2021/03/06	01-SIAU-001011-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	4
17	3/2/2021	01-SIAU-001319-E-2020	ELIZABETH QUMBAYA ESCOBAR	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Comfamiliar del Huila	Buzón	Canaima	Hospitalización	2021/03/06	01-SIAU-001010-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	4
18	3/2/2021	01-SIAU-001320-E-2020	OSCAR GABRIEL MANIECHA NOY	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion y el servicio prestado por los alimentos	Felicitaciones	Medimas	Buzón	Canaima	Hospitalización	2021/03/06	01-SIAU-001008-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	4
19	3/2/2021	01-SIAU-001321-E-2020	LUZ MARRNA ROJAS ROJAS	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Comfamiliar del Huila	Buzón	Canaima	Hospitalización	2021/03/06	01-SIAU-001007-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	4
20	3/3/2021	01-SIAU-001355-E-2020	ALVARO SANCHEZ CACHAYA	Quien se queja por la demora en el traslado y sin comer nada	Reclamos	Comfamiliar del Huila	Corno electrónico	Canaima	Urgencias	2021/03/10	01-SIAU-001120-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al	Oportunidad en la atención	7
21	3/9/2021	01-SIAU-001524-E-2020	JAQUELINE RODRIGUEZ CUENCA	Quien se queja por oportunidad en la atencion	Quejas	AIC	Buzón	Eduardo Santos	Consulta Externa	2021/03/13	01-SIAU-001193-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al	Accesibilidad	4
22	3/9/2021	01-SIAU-001525-E-2020	LUZ MILA CABRERA	Quien se queja porque le cancelaron la cita porque tenia sintomas respiratorios	Quejas	Comfamiliar del Huila	Buzón	Eduardo Santos	Consulta Externa	2021/03/13	01-SIAU-001188-S-2021	En atención a la queja presentada por usted Luz Mila, la oficina de	Oportunidad en la atención	4

QUEJAS MOTIVOS USUARIOS			
Actitud	8	Oportunidad en la atención	24
Seguridad del paciente	0	Sugerencia	0
Accesibilidad	1	Atencion	0
CENTRO DE SALUD		N° 7	

23	3/9/2021	01-SIAU-001526-E-2020	LYDA CECILIA LUGO RODRIGUEZ	Quien se queja por oportunidad en la atencion	Quejas	Cooemeva	Buzón	Palmas	Urgencias	2021/03/15	01-SIAU-001218-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al	Oportunidad en la atención	6
24	3/9/2021	01-SIAU-001527-E-2020	LEIDY TATIANA CAPERA FELANTANA	Quien se queja por oportunidad en la atencion	Reclamos	Confamiliar del Hulta	Buzón	Grañaras	Urgencias	2021/03/13	01-SIAU-001196-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al	Oportunidad en la atención	4
25	3/9/2021	01-SIAU-001528-E-2020	ROLANDO PUENTES CADEDO	Quien se queja por oportunidad en la atencion	Reclamos	No registra	Buzón	canaima	Urgencias	2021/03/16	01-SIAU-001237-S-2021	En atención a la sugerencia presentada por usted, la oficina de	Oportunidad en la atención	7
26	3/9/2021	01-SIAU-001529-E-2020	MARGOTH PRIETO GONZALES	Quien sugiere por la falta de iluminación afuera del area respiratoria	Sugerencias	No registra	Buzón	canaima	Consulta Externa	2021/03/16	01-SIAU-001238-S-2021	En atención a la sugerencia presentada por usted, la oficina de	Oportunidad en la atención	7
27	3/9/2021	01-SIAU-001530-E-2020	NELSON DELGADO VANEAS	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de urgencias	Felicitaciones	No registra	Buzón	Palmas	Consulta Externa	2021/03/11	01-SIAU-001148-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted,	Felicitaciones	2
28	3/9/2021	01-SIAU-001531-E-2020	DANIEL HUMBERTO FALLA RIVAS	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de urgencias	Felicitaciones	Medimas	Buzón	Grañaras	Urgencias	2021/03/11	01-SIAU-001148-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted,		2
29	3/9/2021	01-SIAU-001532-E-2020	LEIDY PATRICIA MARTINEZ MUÑOZ	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Confamiliar del Hulta	Buzón	Siete de Agosto	Consulta Externa	2021/03/11	01-SIAU-001149-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted,	Felicitaciones	2
30	3/9/2021	01-SIAU-001533-E-2020	RUBIELA CRUZ GONZALES	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Aic	Buzón	Siete de Agosto	Consulta Externa	2021/03/11	01-SIAU-001150-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted,	Felicitaciones	2
31	3/9/2021	01-SIAU-001534-E-2020	ROSA BELLA IBÁÑEZ GOMEZ	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Confamiliar del Hulta	Buzón	Canaima	Consulta Externa	2021/03/11	01-SIAU-001151-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted,	Felicitaciones	2
32	3/9/2021	01-SIAU-001535-E-2020	MARIA YESENIA TRUJILLO CONDE	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Medimas	Buzón	Canaima	Hospitalizacion	2021/03/11	01-SIAU-001152-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted,	Felicitaciones	2
33	3/9/2021	01-SIAU-001536-E-2020	ANDRES FELIPE DEVA MEDINA	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Sisben	Buzón	Canaima	Hospitalizacion	2021/03/11	01-SIAU-001153-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted,	Felicitaciones	2
34	3/9/2021	01-SIAU-001537-E-2020	MARIA CRISTINA SALAZAR PINZÓN	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Policia Nacional	Buzón	Canaima	Hospitalizacion	2021/03/11	01-SIAU-001154-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted,	Felicitaciones	2
35	3/9/2021	01-SIAU-001538-E-2020	SANDRA LUJANA VALENZUELA BOCANEGRA	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Nueva EPS	Buzón	Canaima	Hospitalizacion	2021/03/11	01-SIAU-001155-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted,	Felicitaciones	2
36	3/9/2021	01-SIAU-001539-E-2020	EDWIN MAURICIO CHARRY CHARRY	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Confamiliar del Hulta	Buzón	Canaima	Hospitalizacion	2021/03/11	01-SIAU-001156-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted,	Felicitaciones	2
37	3/9/2021	01-SIAU-001540-E-2020	DYLAN EDUARDO CERQUERA VARON	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Confamiliar del Hulta	Buzón	Canaima	Hospitalizacion	2021/03/11	01-SIAU-001157-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted,	Felicitaciones	2
38	3/9/2021	01-SIAU-001541-E-2020	MARTHA LUCIA PERDOMO	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Confamiliar del Hulta	Buzón	Canaima	Hospitalizacion	2021/03/11	01-SIAU-001158-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted,	Felicitaciones	2
39	3/9/2021	01-SIAU-001543-E-2020	LEIDY JHOANA OYUNE ROJAS	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Nueva EPS	Buzón	Canaima	Hospitalizacion	2021/03/11	01-SIAU-001159-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted,	Felicitaciones	2
40	3/9/2021	01-SIAU-001544-E-2020	MARIA LIDA OROZCO LEON	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Emsasanar	Buzón	Canaima	Hospitalizacion	2021/03/11	01-SIAU-001160-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted,	Felicitaciones	2
41	3/9/2021	01-SIAU-001546-E-2020	JHON FREDY	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Sanidad Militar	Buzón	Canaima	Hospitalizacion	2021/03/11	01-SIAU-001163-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted,	Felicitaciones	2
42	3/15/2021	01-SIAU-001687-E-2020	ALEXA TAMAYO CARDOZO	Quien se queja por oportunidad en la atencion por parte de la Psicologa DOLLY CAVEDES	Quejas	Confamiliar del Hulta	Correo electrónico	Grañaras	Consulta Externa	2021/03/18	01-SIAU-001306-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al	Actitud	3
43	3/16/2021	01-SIAU-001734-E-2020	MARTHA CARDENAS MURCIA	Quien se queja por oportunidad en la atencion	Quejas	Medimas	Buzón	Canaima	Urgencias	2021/03/23	01-SIAU-001349-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al	Oportunidad en la atención	7
44	3/16/2021	01-SIAU-001735-E-2020	MARIA FERNANDA RAMIREZ	Quien se queja por oportunidad en la atencion	Quejas	Medimas	Buzón	Palmas	Urgencias	2021/03/25	01-SIAU-001391-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al	Oportunidad en la atención	9
45	3/16/2021	01-SIAU-001736-E-2020	LUZ ANGELA DIAZ HURTADO	Quien se queja por oportunidad en la atencion en farmacia	Sugerencias	AIC	Buzón	Grañaras	Consulta Externa	2021/03/20	01-SIAU-001335-S-2021	En atención a la sugerencia presentada por usted, la oficina de	Oportunidad en la atención	4

46	3/16/2021	01-SIAU-001737-E-202	ADRIANA MARIA TORRES	Quien se queja por la inferencia de la usuaria	Quejas	consulta externa	Buzón	Sede de Agosto	Consulta Externa	2021/03/19	01-SIAU-001315-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al Cordial Saludo.	Oportunidad en la atención	3
47	3/16/2021	01-SIAU-001738-E-202	OLGA CARRASCO PUENTES	Quien se queja por oportunidad en la atención por el medico VLADIMIR GOMEZ en urgencias	Quejas	AIC	Buzón	Granjas	Urgencias	2021/03/18	01-SIAU-001308-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al Cordial Saludo.	Actitud	2
48	3/16/2021	01-SIAU-001739-E-202	ANA MARIA ARIAS	Quien se queja por oportunidad en la atención	Quejas	Sanitas	Buzón	Granjas	Vacunacion	2021/03/24	01-SIAU-001368-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al Cordial Saludo.	Oportunidad en la atención	8
	3/16/2021	01-SIAU-001740-E-202	ANDRADE	Quien se queja por la mala atención del vigilante	Quejas	No registra	Buzón	Granjas	Consulta Externa	2021/03/25	01-SIAU-001392-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al Cordial Saludo.	actitud	9
49	3/16/2021	01-SIAU-001741-E-202	GILMA ROMERO	Quien se queja por el DOC ADAULFO CABRERA	Quejas	AIC	Buzón	Canaima	Consulta Externa	2021/04/03	01-SIAU-001463-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al Cordial Saludo.	Actitud	18
50	3/16/2021	01-SIAU-001742-E-202	ANONIMO	Quien se queja por oportunidad en la atención	Reclamos	No registra	Buzón	Canaima	Urgencias	2021/03/23	01-SIAU-001347-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al Cordial Saludo.	Actitud	7
51	3/16/2021	01-SIAU-001743-E-202	FELICINDA ALMARIO DE ARDLA	Quien se queja por la auxiliar ANGIE RAMIREZ del triage	Quejas	Confamiliar del Hulta	Buzón	Canaima	Urgencias	2021/04/03	01-SIAU-001459-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al Cordial Saludo.	Actitud	18
52	3/16/2021	01-SIAU-001744-E-202	EDISSON JAVIER CRUZ CASTRO	Manifestación de felicitaciones por la atención prestada por el equipo del área de hospitalización	Felicitaciones	Medimas	Buzón	Canaima	Hospitalización	2021/03/17	01-SIAU-001265-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted Cordial Saludo.	Felicitaciones	1
53	3/16/2021	01-SIAU-001745-E-202	ANONIMO	Manifestación de felicitaciones por la atención prestada por el equipo del área de hospitalización	Felicitaciones	No registra	Buzón	Palmas	Urgencias	2021/03/17	01-SIAU-001285-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted Cordial Saludo.	Felicitaciones	1
54	3/16/2021	01-SIAU-001746-E-202	LIZ DARIS ROJAZ GUTIERREZ	Manifestación de felicitaciones por la atención prestada por el equipo del área de hospitalización	Felicitaciones	No registra	Buzón	Palmas	Urgencias	2021/03/17	01-SIAU-001282-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted Cordial Saludo.	Felicitaciones	1
55	3/16/2021	01-SIAU-001747-E-202	HERNANDO QUEZADA TRUJILLO	Manifestación de felicitaciones por la atención prestada por el equipo del área de hospitalización	Felicitaciones	No registra	Buzón	Palmas	Urgencias	2021/03/17	01-SIAU-001281-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted Cordial Saludo.	Felicitaciones	1
56	3/16/2021	01-SIAU-001748-E-202	GILMA ROMERO	Manifestación de felicitaciones por la atención prestada por el equipo del área de hospitalización	Felicitaciones	AIC	Buzón	Canaima	Consulta Externa	2021/03/17	01-SIAU-001263-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted Cordial Saludo.	Felicitaciones	1
57	3/16/2021	01-SIAU-001749-E-202	MARIA DEL ROSARIO RO ROA	Manifestación de felicitaciones por la atención prestada por el equipo del área de hospitalización	Felicitaciones	Confamiliar del Hulta	Buzón	Canaima	Hospitalización	2021/03/17	01-SIAU-001258-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted Cordial Saludo.	Felicitaciones	1
58	3/16/2021	01-SIAU-001750-E-202	DIEGO ALEJANDRO GAITAN ALVAREZ	Manifestación de felicitaciones por la atención prestada por el equipo del área de hospitalización	Felicitaciones	Confamiliar del Hulta	Buzón	Canaima	Hospitalización	2021/03/17	01-SIAU-001280-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted Cordial Saludo.	Felicitaciones	1
59	3/16/2021	01-SIAU-001751-E-202	JULIAN MAURICIO SANTOFIMIO RAMIREZ	Manifestación de felicitaciones por la atención prestada por el equipo del área de hospitalización	Felicitaciones	Nueva EPS	Buzón	Canaima	Hospitalización	2021/03/17	01-SIAU-001278-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted Cordial Saludo.	Felicitaciones	1
60	3/16/2021	01-SIAU-001754-E-202	YANETH YATE BURGOS	Manifestación de felicitaciones por la atención prestada por el equipo del área de hospitalización	Felicitaciones	Amesalud	Buzón	Canaima	Hospitalización	2021/03/17	01-SIAU-001256-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted Cordial Saludo.	Felicitaciones	1
61	3/16/2021	01-SIAU-001757-E-202	ALBERT CHILLAMBO CORTÉZ	Manifestación de felicitaciones por la atención prestada por el equipo del área de hospitalización	Felicitaciones	Emasanan	Buzón	Canaima	Hospitalización	2021/03/17	01-SIAU-001273-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted Cordial Saludo.	Felicitaciones	1
62	3/16/2021	01-SIAU-001760-E-202	KARLA JIVIANA LOMBANO	Manifestación de felicitaciones por la atención prestada por el equipo del área de hospitalización	Felicitaciones	Confamiliar del Hulta	Buzón	Canaima	Hospitalización	2021/03/17	01-SIAU-001271-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted Cordial Saludo.	Felicitaciones	1
63	3/16/2021	01-SIAU-001761-E-202	FARID PUENTES	Manifestación de felicitaciones por la atención prestada por el equipo del área de hospitalización	Felicitaciones	Confamiliar del Hulta	Buzón	Canaima	Hospitalización	2021/03/17	01-SIAU-001270-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted Cordial Saludo.	Felicitaciones	1
64	3/23/2021	01-SIAU-001902-E-202	JULY ALEXANDRA DIAZ SOACHA	Quien se queja por oportunidad en la atención	Quejas	No registra	Buzón	Palmas	Urgencias	2021/04/03	01-SIAU-001461-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al Cordial Saludo.	Oportunidad en la atención	11
65	3/23/2021	01-SIAU-001903-E-202	LETICIA ARAUJO GALINDO	Quien sugiere por la mala señal del televisor	Sugerencias	comeva	Buzón	Canaima	Hospitalización	2021/03/24	01-SIAU-001369-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al Cordial Saludo.	Oportunidad en la atención	1
66	3/23/2021	01-SIAU-001904-E-202	LUDVIA NARVAEZ RAMIREZ	Quien sugiere no hay televisión en la habitación	Sugerencias	Medimas	Buzón	Canaima	Hospitalización	2021/04/03	01-SIAU-001461-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al Cordial Saludo.	Oportunidad en la atención	11
67	3/23/2021	01-SIAU-001905-E-202	JOSE ISRAEL CARDOSO LUJARA	Quien se queja por la atención del DOC ADAULFO CABRERA	Quejas	AIC	Buzón	Canaima	Consulta Externa	2021/04/03	01-SIAU-001462-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al Cordial Saludo.	Actitud	11
68	3/23/2021	01-SIAU-001906-E-202	INGRYD JULIETH MURILLO TAMAYO	Quien se queja por oportunidad en la atención	Quejas	Confamiliar del Hulta	Buzón	Canaima	Consulta Externa	2021/04/03	01-SIAU-001464-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al Cordial Saludo.	Oportunidad en la atención	11

69	3/23/2021	01-SIAU-001907-E-202	BLANCA JULIETH CEBALLOS ODOMPO	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	No registra	Buzón	Palmas	Urgencias	2021/04/03	01-SIAU-001438-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	11
70	3/23/2021	01-SIAU-001908-E-202	LEONARDO FABIO PUEENTES	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Medimas	Buzón	Palmas	Dermatologia	2021/04/03	01-SIAU-001439-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	11
71	3/23/2021	01-SIAU-001909-E-202	MARLY AMPARO RODRIGUEZ CASTRILLON	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por la enfermera MAYERLY	Felicitaciones	Medimas	Buzón	Palmas	Urgencias	2021/04/03	01-SIAU-001440-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	11
72	3/23/2021	01-SIAU-001910-E-202	MARIA ELCY MUÑOZ	Quien se queja por la mala atencion de ANYIE La del stage.	Quejas	alc	Buzón	Canaima	Urgencias	2021/04/03	01-SIAU-001465-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Oportunidad en la atención	11
73	3/23/2021	01-SIAU-001911-E-202	LETICIA ARALJO GALINDO	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	comeva	Buzón	Canaima	Hospitalizacion	2021/04/03	01-SIAU-001441-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	11
74	3/23/2021	01-SIAU-001912-E-202	LUDIVA NARVAEZ RAMIREZ	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Medimas	Buzón	Canaima	Hospitalizacion	2021/04/03	01-SIAU-001442-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	11
75	3/23/2021	01-SIAU-001915-E-202	ESTEFANIA CORDOBA SANTOS	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Comfamiliar del Huila	Buzón	Canaima	Hospitalizacion	2021/04/03	01-SIAU-001443-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	11
76	3/23/2021	01-SIAU-001916-E-202	ANA VICENTA MURCIA	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Medimas	Buzón	Canaima	Hospitalizacion	2021/04/03	01-SIAU-001444-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	11
77	3/23/2021	01-SIAU-001917-E-202	SEBAS LOSADA CARDONA	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Comfamiliar del Huila	Buzón	Canaima	Hospitalizacion	2021/04/03	01-SIAU-001445-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	11
78	3/23/2021	01-SIAU-001918-E-202	HUBER HUMBERTO JIMENES SEPULVEDA	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Comfamiliar del Huila	Buzón	Canaima	Hospitalizacion	2021/04/03	01-SIAU-001446-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	11
79	3/23/2021	01-SIAU-001919-E-202	ANYELA DANIELA CASTRO GOMEZ	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Comfamiliar del Huila	Buzón	Canaima	Hospitalizacion	2021/04/03	01-SIAU-001447-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	11
80	3/23/2021	01-SIAU-001920-E-202	JUDITH AMPARO PIÑEROS SOLARIS	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Comfamiliar del Huila	Buzón	Canaima	Hospitalizacion	2021/04/03	01-SIAU-001448-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	11
81	3/23/2021	01-SIAU-001921-E-202	MARISOL HERNANDEZ PERAFAN	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	No registra	Buzón	Canaima	Hospitalizacion	2021/04/03	01-SIAU-001449-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	11
82	3/23/2021	01-SIAU-001922-E-202	HECTOR FABIAN CORDOBA LENA	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Nueva EPS	Buzón	Canaima	Hospitalizacion	2021/04/03	01-SIAU-001450-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	11
83	3/23/2021	01-SIAU-001923-E-202	PAULA ANDREA LUCANO TRUJILLO	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Comfamiliar del Huila	Buzón	Canaima	Hospitalizacion	2021/04/03	01-SIAU-001451-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	11
84	3/23/2021	01-SIAU-001924-E-202	MARIA ALEXANDRA CHACON	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Comfamiliar del Huila	Buzón	Canaima	Hospitalizacion	2021/04/03	01-SIAU-001452-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	11
85	3/23/2021	01-SIAU-001925-E-202	JHON FREDY MENDEZ RANGEL	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Medimas	Buzón	Canaima	Hospitalizacion	2021/04/03	01-SIAU-001453-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	11
86	3/23/2021	01-SIAU-001926-E-202	TIMOTEO TOLEDO MOSQUERA	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Comfamiliar del Huila	Buzón	Canaima	Hospitalizacion	2021/04/03	01-SIAU-001454-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	11
87	3/23/2021	01-SIAU-001927-E-202	ARLETH CONDE GARZON	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Comfamiliar del Huila	Buzón	Canaima	Urgencias	2021/04/03	01-SIAU-001455-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	11
88	3/23/2021	01-SIAU-001928-E-202	LIBARDO AROCA CHAVARRO	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	No registra	Buzón	Granjas	Urgencias	2021/04/03	01-SIAU-001456-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	11
89	3/23/2021	01-SIAU-001929-E-202	ROSARIO CHAUX TOVAR	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Sanitas	Buzón	Granjas	Consulta Externa	2021/04/03	01-SIAU-001457-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	11
90	3/23/2021	01-SIAU-001930-E-202	DIEGO FERNANDO QUIRÓNEZ	Quien se queja por la mala actitud de la usuaria	Quejas	Sanitas	Buzón	Palmas	Consulta Externa	2021/04/03	01-SIAU-001458-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al	Oportunidad en la atención	11
91	3/23/2021	01-SIAU-001931-E-202	ESPERANZA	Quien se queja por el mal servicio en urgencias	Quejas	No registra	Buzón	Palmas	Urgencias	2021/03/26	01-SIAU-001422-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al	Oportunidad en la atención	3



	FORMATO		CÓDIGO	SIU-S2-F1
	CONSOLIDADO DE PQRS Y FELICITACIONES		VERSIÓN	5
			VIGENCIA	23/2021
			PÁGINA 2 DE 2	

INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR EL FORMATO "CONSOLIDADO DE PQRS Y FELICITACIONES"

OBJETIVO: Realizar el registro pertinente de todas las manifestaciones de PQRS a través de la apertura del buzón y de las quejas recibidas en oficina de atención al usuario, con el fin de hacer seguimiento a fondo de las mismas.

ALCANCE: Aplica para el funcionario auxiliar administrativo de SIAU o quien haga de sus veces.

Para el diligenciamiento correcto del formato tenga en cuenta lo siguiente:

No.: Registrar el número consecutivo del total de manifestaciones de peticiones, quejas ,reclamos , sugerencias y felicitaciones halladas en la apertura de buzones y de las quejas recibidas.

FECHA: Registrar el día, mes y año de cada una de las manifestaciones de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones halladas en la apertura de buzones.

RADICADO: Registrar el numero de radicado suministrado en el momento de recepcionar la solicitud de PQRS.

USUARIO: Registrar el nombre completo del usuario quien presento la manifestaciones de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en el buzón.

CONSOLIDADO DE PQRS Y FELICITACIONES Registrar el tipo de manifestación que se halló en el buzón de peticiones, quejas , reclamos sugerencias y felicitaciones.

PQRS Y FELICITACIONES Registrar el tipo de manifestaciones generada por el usuario de acuerdo al caso (Petición, queja , reclamo ,sugerencia, felicitaciones).

EPS: Registrar la entidad prestadora de salud a la que pertenece el usuario.

TIPO DE CORRESPONDENCIA: Seleccionar el tipo de correspondencia según el caso (Correo electrónico y/o buzón).

SEDE: Seleccionar el centro de salud donde se recepcionan las manifestaciones de las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones.

SERVICIO: Registrar el nombre del servicio en el que se presento la manifestación las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

FECHA DE RESPUESTA: Registrar el día, mes y año en que se presentara la respuesta de las manifestación las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

RADICADO DE RESPUESTA Registrar el Número de radicado con la que se envía la respuesta de la PQRS manifestada por el usuario.

RESPUESTA: Registrar la respuesta de la manifestación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones entregada por el jefe de zona y el funcionario implicado. Para dar la respuesta definitiva al usuario.

CLASIFICACIÓN : Registrar la inconformidad que presenta en usuario que se presenta de la siguiente manera :
 Actitud: Registrar la actitud que tiene el funcionario hacia el paciente.
 Atención: Registre la capacidad de percepción del funcionario hacia el usuario.
 Felicitaciones: Registre la satisfacción del usuario hacia el servicio.
 Oportunidad en la atención : Registre la efectividad oportuna del servicio hacia el usuario.
 Sugerencia : Registre la opinión del usuario en cuando a acciones de mejora que se puedan presentar en la ESE. Carmen Emilia Ospina.
 Seguridad al paciente :Registre el evento adverso que presenta el usuario.

DÍAS TRANSCURRIDOS DE RESPUESTA Registrar la totalidad de tiempo transcurrido desde la fecha de ingreso hasta la fecha de respuesta de la manifestación de peticiones, quejas , reclamos, solicitudes y felicitaciones.

QUEJAS MOTIVOS Registrar la totalidad de cada clasificación establecida. (Actitud, Atención, Felicitaciones, Oportunidad en la atención ,Seguridad al paciente)

USUARIO: Registrar el N° de manera mensual de las manifestaciones de PQRS y felicitaciones por cada sede.

SEDE:

(.1) Registrar el nombre completo del líder del proceso SIAU.

(.2) Registrar el cargo contractual del líder del proceso SIAU.

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción del cambio	Fecha de aprobación
2	Modificación del documento.	5/17/2012
3	Modificación del documento: Se fusiona con el formato SIU-S2-F4-V2 ya que contienen los mismos ítems para poder consolidar la información, adicionalmente se incorporaron los campos de clasificación, efectividad, quejas motivos usuarios con el fin de obtener una mejora continua para la implementación del mismo. Se cambia el nombre " Gestión de manifestaciones apertura de buzones " por " Gestión de manifestaciones de PQRS y felicitaciones .	4/12/2019
4	Modificación del documento: 1. Se cambia el nombre del documento de GESTIÓN DE MANIFESTACIONES DE PQRS Y FELICITACIONES a CONSOLIDADO DE PQRS Y FELICITACIONES 2. Se adiciona las celdas de Radicado, Días transcurridos de respuesta y radicado de respuestas. Esto se realiza con el objetivo de un mejoramiento continuo en el proceso de Sistemas de información y atención al usuario, para la implementación en la certificación ISO 9001-2015 de laboratorio clínico.	12/13/2019
5	Modificación del documento: Se modifica documento con el fin de dar cumplimiento a requerimientos del área de Control Interno y así mismo obtener una mejora continua en el subproceso: "Sistema de Información y Atención al Usuario". Se realizaron los siguientes ajustes: 1. Actualización de vigencia. 2. Incorporación del ítem: "Tipo de correspondencia".	2/3/2021

<p>Nombre: Leidy Catalina Gómez Calderón. Contratista área Sistema de Información y Atención al Usuario.</p>		
<p>Nombre: Evelyn Karolina García Polanco. Contratista área Garantía de la Calidad.</p>	<p>Nombre: Irma Susana Bermúdez Acosta. Contratista área Garantía de la Calidad.</p>	<p>Nombre: José Antonio Muñoz Paz. Cargo: Gerente.</p>
Elaboró	Revisó	Aprobó