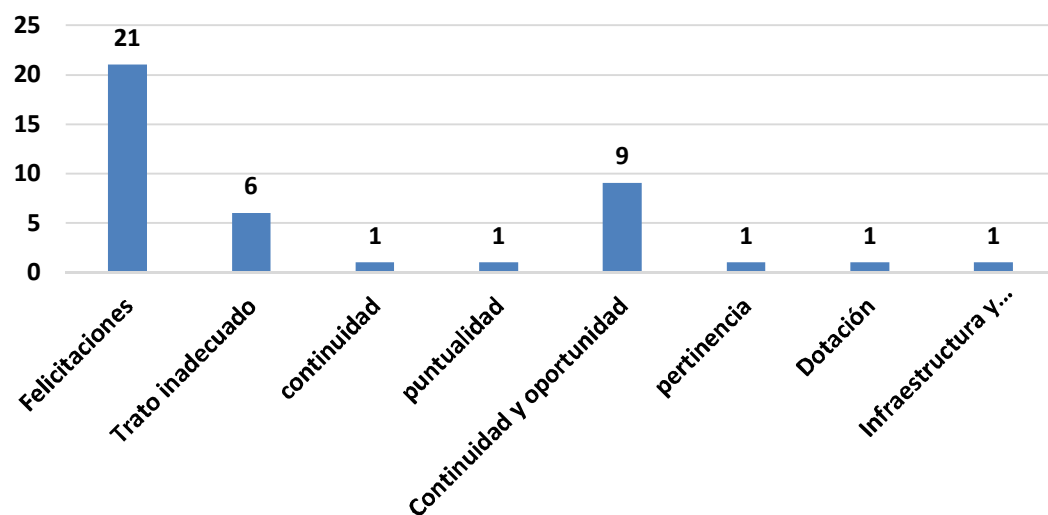


Etiquetas de fila	Cuenta de ATRIBUTO DE CALIDAD VULNERADO
Felicitaciones	21
Trato inadecuado	6
continuidad	1
puntualidad	1
Continuidad y oportunidad	9
pertinencia	1
Dotación	1
Infraestructura y ambiente fisico	1
Total general	41

c

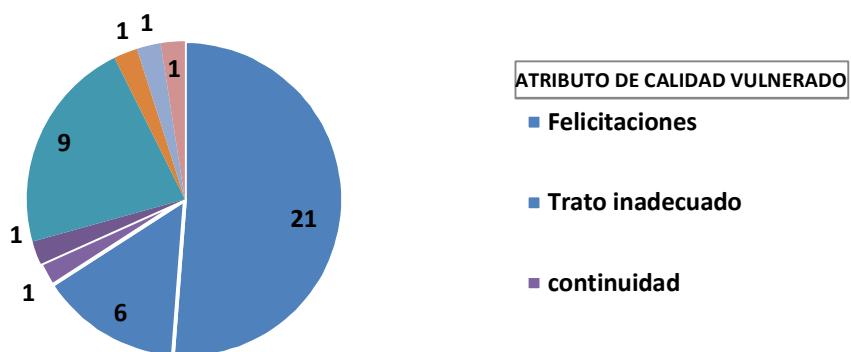
Cuenta de ATRIBUTO DE CALIDAD VULNERADO

Total

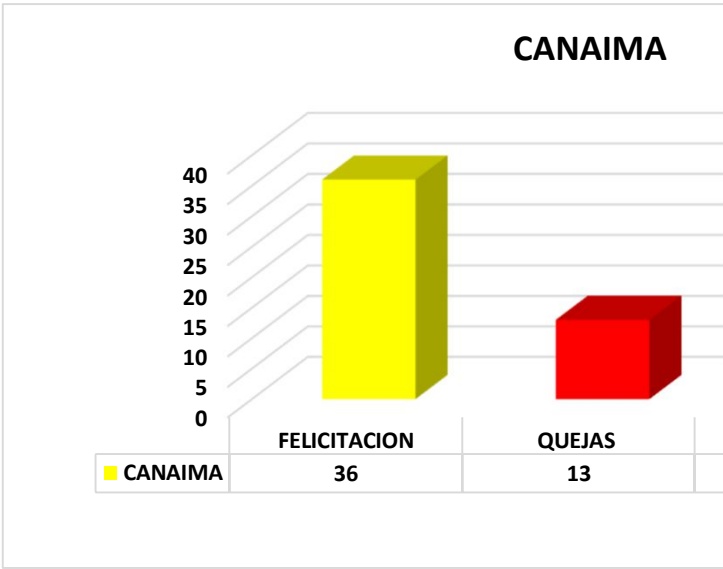


Cuenta de ATRIBUTO DE CALIDAD VULNERADO

Total



CEDE	FELICITACION	QUEJAS
CANAIMA	36	13



RECLAMOS	TOTAL
1	50





FORMATO

CONSOLIDADO DE PQRS Y FELICITACIONES

N°	FECHA	RADICADO	U S U A R I O	MOTIVO DE LAS MANIFESTACIONES DE LOS PQRS Y FELICITACIONES	#CELULAR TELEFONO	PQRS Y FELICITACIONES	EPS	Mediode accesibilidad	SEDE	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	RADICADO DE RESPUESTA	ATRIBUTO DE CALIDAD VULNERADO	DÍAS TRANSCURRIDOS DE RESPUESTA
1	12/3/2021	01-SIAU-007891-E-2021	ANA JUDITH CHARRY FIERRO	Quien se queja por errores de registro en mi carnet de vacunacion y la demora prolongada para corregir dicho error.	NO APLICA	queja	sanitas	correo electronico	Canaima	Vacunacion	12/10/2021	01-SIAU-005219-E-2021	pertinencia	7
2	12/7/2021	01-SIAU-007956-E-2021	DILAN JESUS FIERRO LOPEZ	Quien se queja por la funcionaria LILIANA MARTINEZ, me responde quiere la cita si o no, o sino vayase, pues obvio mi hijo necesita la cita es un niño de 2 años.	3208497714	queja	Confamiliar del Hulla	Buzon consulta externa	Granjas	medicina general CE	12/10/2021	01-SIAU-005217-E-2021	Trato inadecuado	3
3	12/7/2021	01-SIAU-007957-E-2021	ANONIMO	Quien reclama el mal trato de la funcionaria IVON VANESA IPUZ secretaria de la jefe de zona norte, tiene una mala actitud, es malgeniada con todos desde los aseadores, vigilantes y auxiliares, no podemos divulgar nuestro nombre porque permanecemos amenazados por la amistad que tiene ella con la subgerente.	NO APLICA	reclamo	No Registra	Buzon consulta externa	Granjas	medicina general CE	12/20/2021	01-SIAU-005168-E-2021	Trato inadecuado	13
4	12/7/2021	01-SIAU-007958-E-2021	ANONIMO GRANJAS	Quien reclama el mal servicio de ambulancia nos asignaron una ambulancia ida y vuelta que solo nos dejo como perros y nos volvieron a dejar a la EPS.	NO APLICA	reclamo	No Registra	Buzon urgencias	Granjas	Urgencias	12/21/2021	01-SIAU-005167-E-2021	Continuidad y oportunidad	14
5	12/7/2021	01-SIAU-007961-E-2021	CELESTE AYALA SALDAÑA	Quien se queja porque tenia cita con la pediatra SANDRA MILENA y para mi sorpresa me habian cancelado la cita porque ella no asistio y no me visaron me parece una falta de respeto	3043560610	queja	Confamiliar del Hulla	Buzon consulta externa	IPC	Pediatría	12/21/2021	01-SIAU-005167-E-2022	Continuidad y oportunidad	14
6	12/7/2021	01-SIAU-007962-E-2021	EDID GONZALES ANDRADE	Quien se queja por la pediatra SANDRA MILENA, porque me atendio a la hora que no era mas tarde, y paso por encima de mio otra paciente que si habia llegado tarde sabiendo que yo si llegue temprano.	3147797430	queja	Confamiliar del Hulla	Buzon consulta externa	IPC	Pediatría	12/21/2021	01-SIAU-005167-E-2021	puntualidad	14
7	12/14/2021	01-SIAU-008108-E-2021	ANONIMO	Quien se queja por el Radiologo se cree la mama del mundo, me engaña sin ningun respeto, ni por mi edad ni por mi genero femenino tiene respeto.	NO APLICA	queja	No Registra	Buzon consulta externa	Canaima	Imagenologia	12/21/2021	01-SIAU-005498-E-2021	Trato inadecuado	7
8	12/14/2021	01-SIAU-008109-E-2021	MELISA TATIANA VARGAS SALDAÑA	Quien se queja por los facturadores MARTHA CRUZ Y SEBASTIAN MEDINA, por la mala informacion brindada acerca de unos laboratorios y perdo tiempo y dinero haciendo la gestion	314520249	queja	Confamiliar del Hulla	Buzon consulta externa	Canaima	Facturacion	12/21/2021	01-SIAU-005220-E-2021	Continuidad y oportunidad	7
9	12/14/2021	01-SIAU-008110-E-2021	YANETH CONDE	Quien se queja porque todas las veces que he venido aca a canaima a la entrega de medicamentos es superdemorado, casi imposible, asi sea medio dia pierdo uno el tiempo	NO APLICA	queja	Medimas	Buzon farmacia	Canaima	Farmacia	12/20/2021	01-SIAU-005499-E-2021	Continuidad y oportunidad	6
10	12/14/2021	01-SIAU-008111-E-2021	PAOLA ANDREA COLLAZOS ALDANA	Quien se queja porque tenia dos citas programadas de sus dos hijos y se las cancelaron y no le avisaron, entiendo que tengan falencias pero mi tiempo es valioso, perdi un día de trabajo.	311828995-3203782426	queja	Confamiliar del Hulla	Buzon consulta externa	Eduardo Santos	medicina general CE	12/20/2021	01-SIAU-005499-E-2021	Continuidad y oportunidad	6
11	12/14/2021	01-SIAU-008112-E-2021	ANONIMO	Quien se queja porque en verdad la amabilidad y la caridad no es su lema, lo de ustedes es la mentira y la union para atender mal. A los medicos sin criterio lo manejan los auxiliares de enfermeria y el vigilante es un alcahuete.	NO APLICA	queja	No Registra	Buzon urgencias	Palmas	medicina general CE	12/20/2021	01-SIAU-005499-E-2021	Trato inadecuado	6
12	12/14/2021	01-SIAU-008113-E-2021	JOAN SEBASTIAN LOZADA BARRIOS	Quien sugiere la entrega de tapabocas, es salud publica no todos tenemos lo pueden hacer por medio de la farmacia como recurso.	3213420313-3142765710	queja	Confamiliar del Hulla	Buzon urgencias	Palmas	medicina general CE	12/20/2021	01-SIAU-005499-E-2021	Dotación	6
13	12/14/2021	01-SIAU-008114-E-2021	KERLY YANETH GOMEZ ORTEGA	Quien reclama porque acudo con mi esposo a urgencias y el medico nos atendio y le formulo medicamentos y un procedimiento y tuvimos que esperar demaciado tiempo y nada que nos atendian para el procedimiento.	3173905759-8706225	reclamo	No Registra	Buzon urgencias	IPC	Urgencias	12/20/2021	01-SIAU-005499-E-2022	Continuidad y oportunidad	6
14	12/20/2021	01-SIAU-008237-E-2021	CARLOS ANDRES FAJARDO	Quien se queja porque le aplicaron la primera dosis y aun no han subido a la pagina de mi vacuna el proceso y perdio el carnet y necesita hacer aplicar la segunda dosis.	NO APLICA	queja	No Registra	web_ticket	Canaima	Vacunacion	12/30/2021	01-SIAU-005499-E-2022	Continuidad y oportunidad	10
15	12/21/2021	01-SIAU-008306-E-2021	DIANA PATRICIA ORTIZ HERRERA	Quien sugiere solicitar que en el baño de mujeres no hay un buen servicio sabiendo que estamos en tiempo de pandemia, pido porfavor poner papel higienico y otras cosas mas, perdonen la molestia.	3223002439	sugerencia	Medimas	Buzon urgencias	Canaima	Urgencias	12/29/2021	01-SIAU-005499-E-2023	Infraestructura y ambiente fisico	8
16	12/21/2021	01-SIAU-008322-E-2021	EDILSA ORTIZ	Quien hace peticion para que le entreguen los medicamentos de los tres meses de una vez, para no estar viniendo mensualmente por ellos porque vive lejos y se le dificulta	3223809249	peticion	Confamiliar del Hulla	Buzon consulta externa	Palmas	Farmacia	12/22/2021	01-SIAU-005499-E-2024	continuidad	1
17	12/21/2021	01-SIAU-008325-E-2021	YURY ANGELICA HENAO	Quien se queja por el servicio de RX, mucha demora para la toma, la orden dada desde 03:07pm y son las 06:00 pm y no me la han tomado mucha demora.	3156569460	queja	No Registra	Buzon urgencias	IPC	Imagenologia	12/22/2021	01-SIAU-005499-E-2025	Continuidad y oportunidad	1
18	12/21/2021	01-SIAU-008326-E-2021	LISETH BARRERA	Quien se queja por los funcionarios de farmacia que se le pasan pegados al celular y haciendo cosas que no tienen que ver con su trabajo, lo que hace que la gente se moleste y tenga que esperar mas de lo habitual	3107657422	queja	Medimas	Buzon farmacia	IPC	Farmacia	12/23/2021	01-SIAU-006426-E-2026	Continuidad y oportunidad	2
19	12/21/2021	01-SIAU-008329-E-2021	GEMA ALVAREZ	Quien se queja por la DOC ASTRID CASTILLO, del consultorio 7, me atendio pesimo, deberia de tener etica pero no la conoce espero tomen medidas en el asunto.	3124848721	queja	Confamiliar del Hulla	Buzon consulta externa	Granjas	medicina general CE	12/27/2021	01-SIAU-005499-E-2027	Trato inadecuado	6

20	12/21/2021	01-SIAU-008331-E-2021	LUCELYS BOLAÑOS	Quien se queja por el mal servicio del auxiliar de enfermería grosero en la atención en el momento del cierre muy grosero, no explico como se debe realizar el proceso de cierre asumiendo que yo no conosco el proceso.	3215033311	queja	sanitas	Buzon urgencias	Granjas	medicina general CE	1/3/2022	01-SIAU-005499-E-2028	Trato inadecuado	13
21	12/7/2021	01-SIAU-007963-E-2021	LEONOR RICO LOPEZ	Manifestacion de felicitaciones para la AUXILIAR LILIANA MARTINEZ MENDEZ, es una persona amable muy colaboradora, una excelente persona.	NO APLICA	felicitacion	Comfamiliar del Hulla	Buzon consulta externa	Granjas	medicina general CE	12/21/2021	01-SIAU-005499-E-2029	Felicitaciones	14
22	12/7/2021	01-SIAU-007964-E-2021	JENNY PAOLA RODRIGUEZ SANCHEZ	Manifestacion de felicitaciones para la Jefe SANDRA PATRICIA JIMENEZ por ser una persona tan amable y carismatica y onfiable, es una magnifica doctora que brinda confianza y seguridad	3125171369	felicitacion	Comfamiliar del Hulla	Buzon consulta externa	Eduardo Santos	medicina general CE	12/21/2021	01-SIAU-005499-E-2030	Felicitaciones	14
23	12/7/2021	01-SIAU-007965-E-2021	REINI MOSQUERA TORRES	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de urgencias en especial el medico LEANDRO FABIAN BARRERA, persona con una calidad humana excelente, un excelente profesional.	3105370977	felicitacion	Medimas	Buzon urgencias	IPC	medicina general CE	12/21/2021	01-SIAU-005499-E-2031	Felicitaciones	14
24	12/21/2021	01-SIAU-008301-E-2021	DERMY MARIANA GUTIERREZ HERRERA	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	3227638877	felicitacion	Comfamiliar del Hulla	Buzon hospitalizacion	Canaima	Hospitalizacion	12/30/2021	01-SIAU-005499-E-2032	Felicitaciones	9
25	12/21/2021	01-SIAU-008304-E-2021	ARLEY SILVA BOTOCHÉ	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	3138822939	felicitacion	No Registra	Buzon urgencias	Canaima	Urgencias	12/30/2021	01-SIAU-005499-E-2033	Felicitaciones	9
26	12/21/2021	01-SIAU-008301-E-2021	DERMY MARIANA GUTIERREZ HERRERA	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	3227638877	felicitacion	Comfamiliar del Hulla	Buzon hospitalizacion	Canaima	Hospitalizacion	12/30/2021	01-SIAU-005499-E-2034	Felicitaciones	9
27	12/21/2021	01-SIAU-008302-E-2021	LEIDY DIANA PARRA	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	3124917674	felicitacion	Comfamiliar del Hulla	Buzon hospitalizacion	Canaima	Hospitalizacion	12/30/2021	01-SIAU-005499-E-2035	Felicitaciones	9
28	12/21/2021	01-SIAU-008303-E-2021	PATRICIA CANO BAUTISTA	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	3156562459	felicitacion	Medimas	Buzon hospitalizacion	Canaima	Hospitalizacion	12/30/2021	01-SIAU-005499-E-2036	Felicitaciones	9
29	12/21/2021	01-SIAU-008305-E-2021	KATHERINE ARANZAZU	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	NO APLICA	felicitacion	No Registra	Buzon hospitalizacion	Canaima	Hospitalizacion	12/30/2021	01-SIAU-005499-E-2037	Felicitaciones	9
30	12/21/2021	01-SIAU-008307-E-2021	RODRIGO CESPEDES PUENTES	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	3123681937	felicitacion	No Registra	Buzon hospitalizacion	Canaima	Hospitalizacion	12/30/2021	01-SIAU-005499-E-2038	Felicitaciones	9
31	12/21/2021	01-SIAU-008309-E-2021	LORENA ANDREA PASCUAS FIGUEROA	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	3113049203	felicitacion	NUEVA EPS	Buzon hospitalizacion	Canaima	Hospitalizacion	12/30/2021	01-SIAU-005499-E-2039	Felicitaciones	9
32	12/21/2021	01-SIAU-008310-E-2021	ASLAN JESUS CANACUE IGUIRA	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	3213718853	felicitacion	Medimas	Buzon hospitalizacion	Canaima	Hospitalizacion	12/30/2021	01-SIAU-005499-E-2040	Felicitaciones	9
33	12/21/2021	01-SIAU-008312-E-2021	ANDRES FELIPE NARANJO	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	3232200948	felicitacion	Comfamiliar del Hulla	Buzon hospitalizacion	Canaima	Hospitalizacion	12/30/2021	01-SIAU-005499-E-2041	Felicitaciones	9
34	12/21/2021	01-SIAU-008313-E-2021	CLADIA MILENA SOTO	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	3508917532	felicitacion	Comfamiliar del Hulla	Buzon hospitalizacion	Canaima	Hospitalizacion	12/30/2021	01-SIAU-005499-E-2042	Felicitaciones	9
35	12/21/2021	01-SIAU-008314-E-2021	RUBEN DARIO VALENZUELA GUTIERREZ	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	3017014095	felicitacion	No Registra	Buzon hospitalizacion	Canaima	Hospitalizacion	12/30/2021	01-SIAU-005499-E-2043	Felicitaciones	9
36	12/21/2021	01-SIAU-008315-E-2021	ANONIMO	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	3112294116	felicitacion	No Registra	Buzon hospitalizacion	Canaima	Hospitalizacion	12/30/2021	01-SIAU-005499-E-2044	Felicitaciones	9
37	12/21/2021	01-SIAU-008316-E-2021	DAVIN REINE NINCO CALDERON	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	3155691006	felicitacion	sanitas	Buzon hospitalizacion	Canaima	Hospitalizacion	12/30/2021	01-SIAU-003777-S-2026	Felicitaciones	9
38	12/21/2021	01-SIAU-008317-E-2021	JOSE FARITH SUAZA	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	3222415155	felicitacion	Comfamiliar del Hulla	Buzon hospitalizacion	Canaima	Hospitalizacion	12/30/2021	01-SIAU-003778-S-2026	Felicitaciones	9
39	12/21/2021	01-SIAU-008318-E-2021	MAGALY HOYOS	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	3214090030	felicitacion	Comfamiliar del Hulla	Buzon hospitalizacion	Canaima	Hospitalizacion	12/30/2021	01-SIAU-003779-S-2026	Felicitaciones	9
40	12/21/2021	01-SIAU-008323-E-2021	MARTHA RUT ENDO	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	3132547489	felicitacion	No Registra	Buzon hospitalizacion	Canaima	Hospitalizacion	12/30/2021	01-SIAU-003780-S-2026	Felicitaciones	9
41	12/21/2021	01-SIAU-008328-E-2021	JAKELINE SANTANILLA	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por la DOC ESMERALDA por su buen servicio de calidad y su oportuna atencion, odontologos como ella es que necesitamos en nuestros centros de salud.	9757620	felicitacion	No registra	Buzon consulta externa	Granjas	Odontologia	12/30/2021	01-SIAU-003781-S-2026	Felicitaciones	9



atributo	Medio_accesibilidad	Tipo_PQRSF	EPS	SEDE
accesibilidad	Buzon consulta externa	Peticion	Comfamiliar d	Canaima
oportunidad	Buzon farmacia	queja	Medimas	IPC
continuidad	Buzon urgencias	reclamo	AIC	Palmas
seguridad del paciente	Buzon hospitalizacion	sugerencia	Coomeva	Siete de agos
pertinencia	web_ticket	felicitacion	Famisanar	Granjas
puntualidad	correo electronico	solicitud	NuevaEPS	Eduardo Sant
Trato inadecuado	verbal	otro	Sanitas	Fortalecillas
Infraestructura y ambiente fisico	Secretaria De Salud	Verbal	No Registra Salud Total	Vega Larga San Luis Caguan
Dotación				Chapinero
Uso inadecuado de EPP				Aipequito
inseguridad en integridad fisica o en las pertenecias				
Continuidad y oportunidad				
Felicitaciones				

SERVICIO	PERSONAL INVOLUCRADO
Farmacia	Medico
Urgencias	Enfermero jefe
Hospitalizacion	Auxiliar de enfermeria
Laboratorio	personal de imagenologia
Imagenologia	personal de vigilancia
Odontologia	personal de facturación
SIAU	personal del laboratorio clinico
medicina general CE	personal de farmacia
Facturacion	personal de aseo
Psicologia	Odontologo
Pediatría	Auxiliar de odontologia
	Higienista oral
Vigilancia	Personal de area administrativa
Vacunacion	

	FORMATO		CÓDIGO	SIU-S2-F1
	CONSOLIDADO DE PQRS Y FELICITACIONES		VERSIÓN	5
			VIGENCIA	2/3/2021
			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 número de radicado suministrado en el momento de recepcionar la solicitud de PQRS.

USUARIO: Registrar el nombre completo del usuario quien presente 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 presente 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 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

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