



SECRETARIA DE SALUD DE CUNDINAMARCA

MATRIZ PARA CONSOLIDACIÓN DE PQRS

OFICINA DE PARTICIPACION Y ATENCION AL CIUDADANO

MUNICIPIO	SOACHA	MES	TRIMESTRE	AÑO	2017
-----------	--------	-----	-----------	-----	------

NOMBRE INSTITUCIÓN DONDE SE ORIGINÓ LA PQRS	MUNICIPIO	TIPO PQRS	NUMERO DE RADICADO DE PQRS DD/MMAÑO	FECHA DE SOLICITUD DE PQRS DD/MMAÑO	FECHA DE RADICADO DE PQRS DD/MMAÑO	DATOS DEL PETICIONARIO (A)					DATOS DEL AFECTADO			ENTIDAD OBJETO DE LA PQRS	EN CASO DE SER IPS	DESCRIPCION BREVE DE LA PQRS	CLASIFICACION DE LA PQRS	FECHA RESPUESTA	NOMBRE DE QUIEN EMITIO LA RESPUESTA	CARGO	RESULTADO FINAL DE LA PQRS			RESARCIMIENTO AL USUARIO
						APELLIDO / NOMBRE	IDENTIFICACION N (CEDULA)	DIRECCION	MUNICIPIO	TELEFONO(S) DE CONTACTO	NOMBRE/APELLIDO	No DE IDENTIFICACION	RELACION CON QUIEN PUSO LA QUEJA								CERRO	TRASLADO	RESUELTA	
Hospital Mario Galitán Yanguas	Soacha	QUEJA	0.1	2017/01/05	2017/01/05	FUNCIONARIOS DE ODONTOLOGIA	NO REPORTA	NO REPORTA	Soacha	NO REPORTA	NO REPORTA	FUNCIONARIOS	IPS	HOSPITAL	INCONFORMIDAD EN EL MAL COMPORTAMIENTO DE LA USUARIA NUBIA CASALLAS LOPEZ DE LA EPS CONVISA.	HUMANIZACION	2017/01/05	SIAU	SIAU		X	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.		
Hospital Mario Galitán Yanguas	Soacha	QUEJA	0.2	2016/12/30	2017/01/06	NUBIA PATRICIA BEJARANO	52467957	NO REPORTA	Soacha	3023329550	NUBIA PATRICIA BEJARANO	52467957	USUARIA	IPS	HOSPITAL	INCONFORMIDAD POR LA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION POR PARTE DEL MEDICO GENERAL DOCTOR GERMAN GUILLELMO TORRES	OPORTUNIDAD	2017/01/10	MANUEL MENDIETA	SUBGERENTE CIENTIFICO		X	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
Hospital Mario Galitán Yanguas	Soacha	QUEJA	0.3	2016/01/16	2017/01/19	HECTOR ALONO NEUTA	80499524	NO REPORTA	Soacha	3209568265	HECTOR ALONO NEUTA	80499524	USUARIO	IPS	HOSPITAL	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION INADECUADA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DEL PROFESIONAL MEDICO GABRIEL EDUARDO TORRES GONZALEZ	HUMANIZACION	2017/01/19	WALDETRUDES AGUIRRE	SUBGERENTE CIENTIFICA		X	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
Hospital Mario Galitán Yanguas	Soacha	QUEJA	0.4	2017/01/20	2017/01/25	MARIA BELTRAN	41690964	NO REPORTA	Soacha	3114791532	MARIA BELTRAN	41690964	USUARIA	IPS	HOSPITAL	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION INADECUADA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DEL PROFESIONAL MEDICO SERGIO BAUTISTA.	HUMANIZACION	2017/02/03	MAURIO ABRIL - WALDETRUDES AGUIRRE	COORDINADOR DE URGENCIAS - SUBGERENTE CIENTIFICA		X	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
Hospital Mario Galitán Yanguas	Soacha	QUEJA	0.5	2017/01/27	2017/01/27	SERGIO TULIO PEREZ	19173085	CLL 63 SUR # 78 - 21	Soacha	3132868752	SERGIO TULIO PEREZ	19173085	USUARIO	IPS	HOSPITAL	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION INADECUADA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DEL FUNCIONARIO MANUEL TORRES DE FACTURACION PRIMER PHO EN CONSULTA EXTERNA.	HUMANIZACION	2017/02/03	ANGEL CUSTODIO QUINTERO	SUBGERENTE ADMINISTRATIVO		X	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
Hospital Mario Galitán Yanguas	Soacha	QUEJA	0.6	2017/01/30	2017/01/30	LUIZ ADRIANA DUARTE BALAGUERA	NO REPORTA	NO REPORTA	Soacha	NO REPORTA	MARIA DEL CARMEN CARO BARBOSA	51753241	FUNCIONARIA	IPS	HOSPITAL	INCONFORMIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE LA DOCTORA KATERINA COZMEZ	OPORTUNIDAD	2017/02/01	ALEXANDRA GONZALEZ	COORDINADORA DE CONSULTA EXTERNA	X		Pendiente para respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
Centro de salud Granada	Granada	QUEJA	0.7	2017/01/24	2017/02/02	YAMILE ROZO	442312	CRA 14 # 9 - 21	Soacha	3112713239	CESAR REINOSO	NO REPORTA	HUJO	IPS	CENTRO DE SALUD	INCONFORMIDAD ANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE LA DOCTORA KATERINA COZMEZ	HUMANIZACION	2017/02/09	EDNA JIMENEZ	SUBGERENTE COMUNITARIA		X	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
Hospital Mario Galitán Yanguas	Soacha	QUEJA	0.8	2017/02/03	2017/02/03	FLOR RUIZ	NO REPORTA	NO REPORTA	Soacha	NO REPORTA	FLOR RUIZ	NO REPORTA	FUNCIONARIA	IPS	HOSPITAL	INCONFORMIDAD FRENTE AL COMPORTAMIENTO DE LA PACIENTE ROSA AMELIA DIAZ BENEFICARIA DE LA EPS FARMASANA	HUMANIZACION	2017/02/06	SIAU	SIAU		X	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
Hospital Mario Galitán Yanguas	Soacha	QUEJA	0.9	2017/02/03	2017/02/03	ESTEFANIA CASADIEGO	1015422605	TRANS 59B # 128 A - 21	Soacha	3186270553	ESTEFANIA CASADIEGO	1015422605	FUNCIONARIA	IPS	HOSPITAL	INCONFORMIDAD FRENTE AL COMPORTAMIENTO DEL PACIENTE JOSE MIGUEL MANCIPER ACTIVO CON LA EPS NUBIA EPS.	HUMANIZACION	2017/02/06	SIAU	SIAU		X	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
Hospital Mario Galitán Yanguas	Soacha	QUEJA	10	2017/02/01	2017/02/03	EDITH GIOVANNY VASUS	52095911	CRA 18 # 9 A - 89	Soacha	3187107573	EDITH GIOVANNY VASUS	52095911	USUARIA	IPS	HOSPITAL	INCONFORMIDAD ANTE LA ATENCION PRESTADA POR LA FUNCIONARIA RESPONSABLE DE REALIZAR LA ORIENTACION Y FILTRO A LOS USUARIOS.	HUMANIZACION	2017/02/13	WALDETRUDES AGUIRRE	SUBGERENTE CIENTIFICA		X	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
Hospital Mario Galitán Yanguas	Soacha	QUEJA	11	2017/02/10	2017/02/13	SANDRA BALLEN	NO REPORTA	NO REPORTA	Soacha	7305500	EDITH VASUS	52095911	USUARIA	IPS	HOSPITAL	INCONFORMIDAD ANTE LA ATENCION PRESTADA POR LA FUNCIONARIA RESPONSABLE DE REALIZAR LA ORIENTACION Y FILTRO A LOS USUARIOS.	HUMANIZACION	2017/02/14	WALDETRUDES AGUIRRE	SUBGERENTE CIENTIFICA		X	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
Hospital Mario Galitán Yanguas	Soacha	FELICITACION	12	2017/02/13	2017/02/15	EMMA MONTERO	39701705	NO REPORTA	Soacha	NO REPORTA	EMMA MONTERO	39701705	USUARIA	IPS	HOSPITAL	FELICITACION POR LA PRESTACION DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL.	FELICITACIONES	2017/02/15	SIAU	SIAU		X	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
Hospital Mario Galitán Yanguas	Soacha	QUEJA	13	2017/02/14	2017/02/14	CLAUDIA AGUDELO	1128454079	NO REPORTA	Soacha	3016360234	CLAUDIA AGUDELO	1128454079	USUARIA	IPS	HOSPITAL	INCONFORMIDAD POR LA ATENCION RECIBIDA POR PARTE DE LA FACTURADORA KANAWA AMAYA.	HUMANIZACION	2017/02/14	ANGEL QUINTERO	SUBGERENTE ADMINISTRATIVO		X	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
Hospital Mario Galitán Yanguas	Soacha	QUEJA	14	2017/02/12	2017/02/15	ADRIANA CANTOR MUNAR	NO REPORTA	NO REPORTA	Soacha	3106739183	LUISA ESCOBAR	1000778063	HUJA	IPS	HOSPITAL	INCONFORMIDAD POR LA ATENCION INADECUADA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA PROFESIONAL LORENA RUBIO.	HUMANIZACION	2017/02/17	MAURICIO ABRIL - WALDETRUDES AGUIRRE	COORDINADOR DE URGENCIAS - SUBGERENTE CIENTIFICA		X	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
Hospital Mario Galitán Yanguas	Soacha	FELICITACION	15	2017/02/15	2017/02/15	PADRE TITO Y FAMILIA	NO REPORTA	NO REPORTA	Soacha	NO REPORTA	PADRE TITO Y FAMILIA	NO REPORTA	USUARIO	IPS	HOSPITAL	FELICITACIONES POR LA PRESTACION DEL SERVICIO DE URGENCIAS EN EL HOSPITAL.	FELICITACIONES	2017/02/15	SIAU	SIAU		X	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
Hospital Mario Galitán Yanguas	Soacha	QUEJA	16	2017/02/16	2017/02/16	GENZEL ARIAS	1073671764	CRA 10 # 16 - 45	Soacha	3005870014	GENZEL ARIAS	1073671764	FUNCIONARIO	IPS	HOSPITAL	INCONFORMIDAD POR EL COMPORTAMIENTO DEL SEÑOR JOSE MANUEL PACACIRA IBANEZ DE LA EPS ECOPONDO.	HUMANIZACION	2017/02/20	SIAU	SIAU		X	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
Hospital Mario Galitán Yanguas	Soacha	QUEJA	17	2017/02/17	2017/02/20	TATIANA VARGAS CALDERON	NO REPORTA	NO REPORTA	Soacha	3057210028	MARIA TRINIDAD BELTRAN	41690964	USUARIA	IPS	HOSPITAL	INCONFORMIDAD POR LA ATENCION PRESTADA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS POR EL DOCTOR SERGIO VASUS.	HUMANIZACION	2017/02/20	MAURICIO ABRIL	COORDINADOR DE URGENCIAS		X	Pendiente para respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
Hospital Mario Galitán Yanguas	Soacha	QUEJA	18	2017/01/20	2017/02/20	ANDREA SANCHEZ	1030544418	NO REPORTA	Soacha	7123472	ANDREA SANCHEZ	1030544418	USUARIA	IPS	HOSPITAL	INCONFORMIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE LA JEFF YENNY GONZALEZ.	HUMANIZACION	2017/02/20	EDNA JIMENEZ	SUBGERENTE COMUNITARIA		X	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
Hospital Mario Galitán Yanguas	Soacha	QUEJA	19	2017/01/20	2017/02/20	YUSTHINI SAMAR MONSALVE	1024533658	NO REPORTA	Soacha	3108144404	YUSTHINI SAMAR MONSALVE	1024533658	USUARIA	IPS	HOSPITAL	INCONFORMIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE LA JEFF YENNY GONZALEZ.	HUMANIZACION	2017/02/20	EDNA JIMENEZ	SUBGERENTE COMUNITARIA		X	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
Hospital Mario Galitán Yanguas	Soacha	QUEJA	20	2017/02/21	2017/02/21	SENDY QUINTERO	52496752	CLL 5A # 6 BIS - 43	Soacha	3143538068	HUJO DE SENDY QUINTERO	NO REPORTA	HUJO	IPS	HOSPITAL	INCONFORMIDAD POR LA ATENCION INADECUADA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE URGENCIAS DEL PROFESIONAL DE ORTODONCIA GABRIEL TORRES	HUMANIZACION	2017/02/22	MAURICIO ABRIL	COORDINADOR DE URGENCIAS		X	Pendiente para respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
Hospital Mario Galitán Yanguas	Soacha	RECLAMO	21	2017/02/08	2017/02/23	SANDRA BALLEN	NO REPORTA	NO REPORTA	Soacha	NO REPORTA	JOSE LISARDY CUBILLOS	5846187	USUARIO	IPS	HOSPITAL	INCONFORMIDAD ANTE EL ACCESO DE LA ASIGNACION DE CITA DE UROLOGIA.	ACCESIBILIDAD	2017/02/23	SIAU	SIAU		X	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
Hospital Mario Galitán Yanguas	Soacha	FELICITACION	22	2017/02/24	2017/02/24	RUTH GALINDO	NO REPORTA	NO REPORTA	Soacha	NO REPORTA	RUTH GALINDO	NO REPORTA	USUARIA	IPS	HOSPITAL	FELICITACIONES POR LA PRESTACION DEL SERVICIO DE CAFUR.	FELICITACIONES	2017/02/27	SIAU	SIAU		X	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
Hospital Mario Galitán Yanguas	Soacha	QUEJA	23	2017/02/14	2017/02/24	DIANA BEDOYA	NO REPORTA	NO REPORTA	Soacha	8066515	MARGARITA VILLEGAS	51608201	FAMILIAR	IPS	HOSPITAL	INCONFORMIDAD ANTE EL REQUERIMIENTO DE NUEVA IMPRESION DE ORDENES MEDICAS.	PERTINENCIA	2017/02/28	MILENA CANTOR	SUPERVISORA CONTRATO DE ORTOPEdia		X	Pendiente para respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
Hospital Mario Galitán Yanguas	Soacha	RECLAMO	24	2017/02/21	2017/02/27	MAYERLY PORRAS	39725694	CLL 10 # 2 - 78	Soacha	3102786839	HUJO DE MAYERLY PORRAS	NO REPORTA	HUJO	IPS	HOSPITAL	INCONFORMIDAD ANTE LOS TRAMITES Y REQUERIMIENTOS POR SOLICITUD DE RESUMEN DE HISTORIA CLINICA DEL HUJO.	PERTINENCIA	2017/02/27	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO CENTRAL		X	Pendiente para respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
Hospital Mario Galitán Yanguas	Soacha	QUEJA	25	2017/03/02	2017/03/06	CINDY CORONADO	NO REPORTA	NO REPORTA	Soacha	3133398550	CINDY CORONADO	NO REPORTA	USUARIA	IPS	HOSPITAL	INCONFORMIDAD ANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE LA AUXILIAR DE OFTALMOLOGIA.	HUMANIZACION	2017/03/21	WALDETRUDES AGUIRRE	SUBGERENTE CIENTIFICA		X	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
Hospital Mario Galitán Yanguas	Soacha	QUEJA	26	2017/02/19	2017/03/03	ANONIMA	NO REPORTA	NO REPORTA	Soacha	NO REPORTA	ANONIMA	NO REPORTA	ANONIMA	IPS	HOSPITAL	INCONFORMIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE FACTURACION EN CONSULTA 3 DE SALUD DE URGENCIAS.	HUMANIZACION	2017/03/22	ANGEL QUINTERO	SUBGERENTE ADMINISTRATIVO		X	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
Hospital Mario Galitán Yanguas	Soacha	QUEJA	27	2017/02/24	2017/03/03	CLARA BELTRAN	NO REPORTA	NO REPORTA	Soacha	3106772111	TANIA CAROLINA CASTANEDA	NO REPORTA	HUJA	IPS	HOSPITAL	INCONFORMIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE LA PROFESIONAL EN ORTODONCIA LUZ HELENA MARTINEZ ANTE SU HUJA TANIA CAROLINA CASTANEDA.	HUMANIZACION	2017/03/21	WALDETRUDES AGUIRRE	SUBGERENTE CIENTIFICA		X	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
Hospital Mario Galitán Yanguas	Soacha	SUGERENCIA	28	2017/03/07	2017/03/14	MANUEL LEAL	17075150	NO REPORTA	Soacha	NO REPORTA	MANUEL LEAL	17075150	USUARIO	IPS	HOSPITAL	SOLICITUD QUE EN PROXIMAS ELECCIONES PARA ELEGIR A UN DIRECTOR DE ASOCIACION DE USUARIOS DE LA INSTITUCION SEA UNA PERSONA EMPLEADA.	HUMANIZACION	2017/03/14	SIAU ASOCIARIOS	SIAU ASOCIARIOS		X	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
Hospital Mario Galitán Yanguas	Soacha	QUEJA	29	2017/03/06	2017/03/06	AZUCENA JAIMES SANTAMARIA	51818546	NO REPORTA	Soacha	3209641639	AZUCENA JAIMES SANTAMARIA	51818546	USUARIA	IPS	HOSPITAL	INCONFORMIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE LA FUNCIONARIA GIOVANA GUTIERREZ FACTURADORA DEL AREA DE CONSULTA EXTERNA.	HUMANIZACION	2017/03/21	DIEGO CASAGUA	COORDINADOR DE FACTURACION		X	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
Hospital Mario Galitán Yanguas	Soacha	QUEJA	30	2017/03/23	2017/03/24	FRANCY JACKELINE MEDINA PEÑA	36496472	DIAGONAL 28 # 2A - 20	Soacha	30074937031	FRANCY JACKELINE MEDINA PEÑA	36496472	USUARIA	IPS	HOSPITAL	INCONFORMIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO RESPECTO AL MEDICO CIRUJANO FERNANDO MONROY.	HUMANIZACION	2017/04/08	ALEXANDRA GONZALEZ - NOHEMY ORJUELA	COORDINACION CONSULTA EXTERNA - SIAU		X	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
Hospital Mario Galitán Yanguas	Soacha	QUEJA	31	2017/03/27	2017/03/27	MARY LUZ HERNANDEZ	NO REPORTA	CARRERA 13 G # 26 - 06 SUR	Soacha	3241419952	MARY LUZ HERNANDEZ	NO REPORTA	USUARIA	IPS	HOSPITAL	INCONFORMIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DEL DOCTOR GUERRERO.	HUMANIZACION	2017/03/27	WALDETRUDES AGUIRRE	SUBGERENTE CIENTIFICA		X	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
Hospital Mario Galitán Yanguas	Soacha	QUEJA	32	2017/03/29	2017/03/29	ANA BEATRIZ LOPEZ	NO REPORTA	CALLE 10 # 4 - 60	Soacha	9016274	ANA BEATRIZ LOPEZ	NO REPORTA	USUARIA	IPS	HOSPITAL	INCONFORMIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE LA FUNCIONARIA ELVIA DE FACTURACION 2 PAGO.	HUMANIZACION	2017/03/29	ANGEL QUINTERO	SUBGERENTE ADMINISTRATIVO		X	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
Hospital Mario Galitán Yanguas	Soacha	RECLAMO	33	2017/03/30	2017/03/30	HENRRY RIVERA	1122677985	CRA 15 B # 16 - 26 SUR	Soacha	3144248674	MARIA GABRIELINA MANCERA	41210902	PROGENTORA	IPS	HOSPITAL	INCONFORMIDAD ANTE TRAMITES PARA SOLICITUD DE DISEÑO DOMICILIARIO DE LA SEÑORA MARIAMANUELA DANILO EN PRESENCIA DE LA MISMA CON CANCELACION DEL OXIGENO TUMANTE 16070.	PERTINENCIA	2017/03/30	WALDETRUDES AGUIRRE	SUBGERENTE CIENTIFICA		X	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
Hospital Mario Galitán Yanguas	Soacha	SUGERENCIA	34	2017/03/29	2017/03/31	GUSTAVO CASTIBLANCO	11210175	NO REPORTA	Soacha	3168884608	GUSTAVO CASTIBLANCO	11210175	USUARIO	IPS	HOSPITAL	POSIBILIDAD DE UTILIZAR TECNOLOGIA (TELEFONO, E-MAIL, WHATSAPP) PARA SOLICITUD DE CITAS.	ACCESIBILIDAD	2017/03/31	WALDETRUDES AGUIRRE	SUBGERENTE CIENTIFICA		X	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	
Hospital Mario Galitán Yanguas	Soacha	RECLAMO	35	2017/03/27	2017/03/31	BLANCA GARCIA SUAREZ	NO REPORTA	CENTRO FEMENINO ESPECIAL JOSE JOAQUIN VARGAS	Soacha	7250910	EUDORA PUNTES CARRILLO	39668824	INSTITUCIONALIZADA	IPS	HOSPITAL	INCONFORMIDAD POR LA PRESTACION DEL SERVICIO EN EL AREA DE URGENCIAS HACIA LA PACIENTE EUDOGA PUNTES.	PERTINENCIA	2017/03/31	WALDETRUDES AGUIRRE	SUBGERENTE CIENTIFICA		X	Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.	



**SECRETARIA DE SALUD DE CUNDINAMARCA
MATRIZ PARA CONSOLIDACIÓN DE PQRS
DIRECCION DESARROLLO DE SERVICIOS
INSTRUCTIVO**

OBJETIVO	Establecer una herramienta para mantener debidamente organizado el sistema de trámite de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, el cual adicionalmente, debe servir de insumo para la elaboración del plan de mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud.
REPORTE	Cinco (5) primeros días del mes. Se reporta mes vencido
RESPONSABLE	Coordinador SIAU. Cabe señalar que la institución debe garantizar la oportunidad, continuidad y completitud de la información.
CORREO	La matriz se debe reportar al correo <i>participacionsocialsalud@cundinamarca.gov.co</i>
TELÉFONO DE CONTACTO	749 17 77

VARIABLES

ESE, IPS O CENTRO DE SALUD QUE RECIBE LA QUEJA	Hace referencia a la entidad que recepciona la queja
NOMBRE INSTITUCIÓN DONDE SE ORIGINÓ LA PQRS	Hace referencia a la entidad donde se presenta la situación
MUNICIPIO	Seleccione conforme a la lista desplegable
TIPO PQRS	<p>Seleccione conforme a la lista desplegable.</p> <p>PETICIÓN: Solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio</p> <p>QUEJA: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.</p> <p>RECLAMO: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.</p> <p>SUGERENCIA: Se refiere a la acción de presentar ideas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los servicios y/o al desempeño de funciones</p> <p>FELICITACIÓN: Es la manifestación que expresa el agrado con respecto a la atención de un funcionario y/o servicio de la IPS</p>
MEDIO DE PRESENTACION DE LA PQRS	Seleccione el medio por el cual fue interpuesta la PQRS: Escrita, Personal, Telefónica, Página Web, Correo electrónico
NUMERO DE RADICADO DE ENTRADA	Hace referencia al código de radicado que debe asignar el SIAU conforme a los consecutivos que tenga definidos.
FECHA DE SOLICITUD DE PQRS DD/MM/AÑO	Corresponde a la fecha en que el usuario presenta la PQRS Ingrese la fecha acorde a la guía: Primero Día Ej. 01, 11 ... Segundo Mes Ej. 03, 12 Tercero Año Ej. 2014
FECHA DE RADICADO DE PQRS DD/MM/AÑO	Corresponde a la fecha en que la PQRS es radicada en la entidad Ingrese la fecha acorde a la guía: Primero Día Ej. 01, 11 ... Segundo Mes Ej. 03, 12 Tercero Año Ej. 2014



**SECRETARIA DE SALUD DE CUNDINAMARCA
MATRIZ PARA CONSOLIDACIÓN DE PQRS
DIRECCION DESARROLLO DE SERVICIOS
INSTRUCTIVO**

OBJETIVO	Establecer una herramienta para mantener debidamente organizado el sistema de trámite de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, el cual adicionalmente, debe servir de insumo para la elaboración del plan de mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud.
REPORTE	Cinco (5) primeros días del mes. Se reporta mes vencido
RESPONSABLE	Coordinador SIAU. Cabe señalar que la institución debe garantizar la oportunidad, continuidad y completitud de la información.
CORREO	La matriz se debe reportar al correo <i>participacionsocialsalud@cundinamarca.gov.co</i>
TELÉFONO DE CONTACTO	749 17 77

VARIABLES

DATOS DEL PETICIONARIO	conyuge. Si los datos son incompletos utilice mecanismos alternativos que le permitan obtener la información necesaria para que la respuesta al usuario sea efectiva.
DATOS DEL AFECTADO	Corresponde de manera directa a la persona que fue afectada
ENTIDAD OBJETO DE LA PQRS	Corresponde a la entidad a la que se interpone la PQRS. Elija acorde a la lista desplegable
EN CASO DE SER IPS	Si en la anterior seleccionó IPS elija entre las opciones: Hospital, Centro de Salud, Clínica, Profesional Independiente u Otro
DATOS DEL PRESTADOR	Permite detallar aspectos de la entidad a la que se interpone la PQRS como son su naturaleza, nombre, Municipio y si es necesario la vereda donde se encuentra ubicada.
DESCRIPCION BREVE DE LA PQRS	Detalle el contenido de la PQRS.
EJE TEMÁTICO	Acorde a las PQRS presentadas, puede establecer una categoróa que de cuenta de los temas con mayor recurrencia (Ej. Barreras administrativas, entrega de medicamentos ...)



**SECRETARIA DE SALUD DE CUNDINAMARCA
MATRIZ PARA CONSOLIDACIÓN DE PQRS
DIRECCION DESARROLLO DE SERVICIOS
INSTRUCTIVO**

OBJETIVO	Establecer una herramienta para mantener debidamente organizado el sistema de trámite de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, el cual adicionalmente, debe servir de insumo para la elaboración del plan de mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud.
REPORTE	Cinco (5) primeros días del mes. Se reporta mes vencido
RESPONSABLE	Coordinador SIAU. Cabe señalar que la institución debe garantizar la oportunidad, continuidad y completitud de la información.
CORREO	La matriz se debe reportar al correo <i>participacionsocialsalud@cundinamarca.gov.co</i>
TELÉFONO DE CONTACTO	749 17 77

VARIABLES

CLASIFICACION DE LA PQRS	<p>Elija acorde a la lista desplegable. Corresponden a la clasificación conforme a los indicadores de calidad</p> <p>Accesibilidad: Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.</p> <p>Oportunidad: Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda, y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.</p> <p>Seguridad: Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías, basadas en evidencia científicamente probada, que propenden minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias</p> <p>Pertinencia: Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, de acuerdo con la evidencia científica, y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.</p> <p>Continuidad: Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.</p>
MEDIO DE NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA UTILIZADO	Teniendo en cuenta que se debe contar con la evidencia frente a la recepción de la respuesta por parte del usuario. Elija acorde a la lista desplegable: Correo escrito, Correo electrónico, Personal, Aviso que aplica en los casos de anónimos.
FECHA DE RESPUESTA	Hace referencia a la fecha en que fue generada la respuesta
NUMERO DE RADICADO DE RESPUESTA	Da cuenta del radicado que soporta la respuesta y la fecha en que fue recibida por el usuario
NOMBRE DE QUIEN EMITIO LA RESPUESTA	Escriba el nombre del funcionario que firma la respuesta
CARGO	Describa el cargo del funcionario que firma la respuesta



**SECRETARIA DE SALUD DE CUNDINAMARCA
MATRIZ PARA CONSOLIDACIÓN DE PQRS
DIRECCION DESARROLLO DE SERVICIOS
INSTRUCTIVO**

OBJETIVO	Establecer una herramienta para mantener debidamente organizado el sistema de trámite de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, el cual adicionalmente, debe servir de insumo para la elaboración del plan de mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud.
REPORTE	Cinco (5) primeros días del mes. Se reporta mes vencido
RESPONSABLE	Coordinador SIAU. Cabe señalar que la institución debe garantizar la oportunidad, continuidad y completitud de la información.
CORREO	La matriz se debe reportar al correo <i>participacionsocialsalud@cundinamarca.gov.co</i>
TELÉFONO DE CONTACTO	749 17 77

VARIABLES

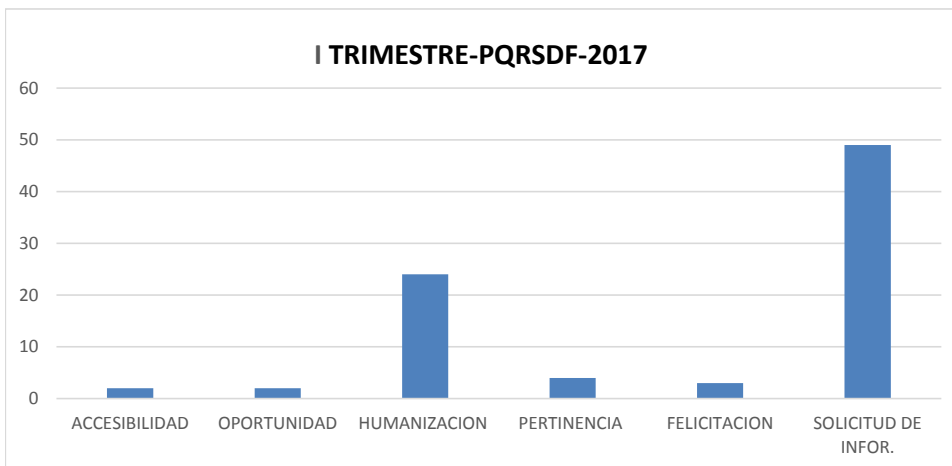
RESULTADO FINAL DE LA RESPUESTA	CERRÓ: Se cierra cuando el caso no procede o no aplica ya sea por: Datos incompletos del peticionario, Ausencia de datos de tiempo, modo y lugar de la PQRS interpuesta o desistimiento tácito o expreso (El usuario desiste de continuar con el proceso y lo manifiesta de manera escrita o verbal) TRASLADO: Si la entidad a quien dirige la PQRS no es competente, informará al peticionario y hará la remisión a la entidad correspondiente RESUELTA: Cuando se realizó la gestión y trámite correspondiente generando una respuesta final al usuario
RESARCIMIENTO AL USUARIO	Recursos y estrategias necesarias para resarcir a los usuarios que presenten insatisfacción o inconformidad por la prestación de los servicios y a mejorar los procesos de la organización. Seleccione conforme a las opciones de la lista desplegable
OBSERVACIONES	Si requiere ampliar información utilice este espacio
NOTA	No se deben modificar la información ni variables contenidas en la matriz



**SECRETARIA DE SALUD DE CUNDINAMARCA
ANÁLISIS DECONSOLIDACIÓN DE PQRS
OFICINA DE PARTICIPACION Y ATENCION AL CIUDADANO**



I TRIMESTRE -2017		
MOTIVO	NUMERO DE QUEJAS	PORCENTAJE
ACCESIBILIDAD	2	2.38%
OPORTUNIDAD	2	2.38%
HUMANIZACION	24	28.57%
PERTINENCIA	4	4.76%
FELICITACION	3	3.57%
SOLICITUD DE INFOR.	49	58.3%
TOTAL	84	100%



Accesibilidad. Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Oportunidad. Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda, y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.

Seguridad. Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías, basadas en evidencia científicamente probada, que propenden minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

Pertinencia. Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, de acuerdo con la evidencia científica, y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.

Continuidad. Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.

La Sede Hospital Mario Gaitán Yanguas registra 84 manifestaciones equivalente a 2 por accesibilidad equivalente a 2,38%, 2 por oportunidad equivalente a 2,38%, 4 por pertinencia equivalente 4,76%, 24 por Humanizacion equivalente a 28,57% , 3 de felicitaciones equivalentes al 3,57% , 49 de informacion equivalen 58,3% del total de las manifestaciones presentadas por los usuarios.

HOSPITAL MARIO GAITAN YANGUAS
PQRS VIA / E - MAIL MES I TRIMESTRE 2017

Nº	FECHA RECIBIDO	E-MAIL / CONTACTO	MOTIVO	FECHA DE RESPUESTA
1	2017/01/10	ivi.gomez@gmail.com	Solicitud de informacion de vacante en medicina.	2017/01/11
2	2017/01/10	yamile51453@gmail.com	solicitud de informacion para insercion y extraccion de implante subdermico.	2017/01/11
3	2017/01/11	nanachano@hotmail.com	Solicitud de cita por otorrino paciente residente en Mosquera.	2017/01/11
4	2017/01/11	bussinesmtr@gmail.com	Solicitud de Informacion para sacar cita de oftalmologia.	2017/01/11
5	2017/01/11	marange105118@gmail.com	Solicitud de informacion de urgencia oftalmologica de la Nueva EPS.	2017/01/11
6	2017/01/12	jackys8a74@gmail.com	Informacion cita primera vez odontologia especializada.	2017/01/12
7	2017/01/16	yei_son-13@hotmail.com	Informacion seguridad social, paciente con VIH.	2017/01/18
8	2017/01/18	yulymartinez120@gmail.com	Solicitud de servicios medicos (ultrasonografia)	2017/01/18
9	2017/01/18	yei_son-13@hotmail.com	Solicitud de ayuda ante perdida de documentos.	2017/01/19
10	2017/01/23	diana.sanchezp@hotmail.com	Inconformidad por la atencion brindada en la ext. 1125	2017/01/27
11	2017/01/23	marimba580@hotmail.com	Solicitud de informacion de red de Ips Comparta Bogota.	2017/01/27
12	2017/01/25	nathalymapa@hotmail.com	Envio de hoja de vida.	2017/01/27
13	2017/01/25	nathalymapa@hotmail.com	Envio de hoja de vida.	2017/01/27
14	2017/02/02	andrearincon344@gmail.com	Solicitud de cita por medicina general.	2017/02/02
15	2017/02/06	karenlopez-1985@hotmail.com	Solicitud de informacion entrega hoja de vida.	2017/02/06
16	2017/02/07	daniperez98@gmail.com	Solicitud de cita por medicina general materna.	2017/02/07
17	2017/02/07	alissongambo16@gmail.com	Solicitud de trabajo como auxiliar de enfermeria.	2017/02/07
18	2017/02/09	jejudiro89@gmail.com	Solicitud de referencias laborales.	2017/02/09
19	2017/02/10	jejudiro89@gmail.com	Solicitud de referencias laborales.	2017/02/10
20	2017/02/10	juliana121115@outlook.es	Solicitud de informacion para Control prenatal primera vez.	2017/02/10
21	2017/02/12	fabiola619@hotmail.com	Solicitud de informacion red de atencion Ips.	2017/02/13
22	2017/02/12	juliana121115@outlook.es	Solicitud de cita para iniciar Control prenatal primera vez.	2017/02/13
23	2017/02/15	luissabogal.aj@gmail.com	Solicitud de informacion pruebas VIH	2017/02/16
24	2017/02/15	fabiola619@hotmail.com	Solicitud de informacion prestacion de servicios.	(13/02/2017) reenvio
25	2017/02/20	vanbes1@hotmail.com	Solicitud laboral para instrumentadora quirurgica	2017/02/20
26	2017/02/27	lizebelt@gmail.com	Inconformidad por no contestar la linea de citas telefonicas	2017/02/27
27	2017/02/27	alvarezparranury@hotmail.com	Solicitud de informacion de consulta por la especialidad de cardiologia.	2017/02/27
28	2017/03/05	jeka11.velasco@hotmail.com	informacion de oferta laboral	2017/03/06
29	2017/03/06	mejia9763@gmail.com	informacion vacantes de auxiliar de enfermeria	2017/03/06
30	2017/03/06	ladino188@hotmail.com	solicitud de ambulancia	2017/03/06
31	2017/03/06	willi_raca@hotmail.com	informacion cita medica con sisben	2017/03/06
32	2017/03/06	fundemacong@yahoo.es	atencion prioritaria para tratamiento medico	2017/03/06

HOSPITAL MARIO GAITAN YANGUAS
PQRS VIA / E - MAIL MES I TRIMESTRE 2017

Nº	FECHA RECIBIDO	E-MAIL / CONTACTO	MOTIVO	FECHA DE RESPUESTA
33	2017/03/07	adrisarate15@gmail.com	solicitud reseña historica del hospital.	2017/03/09
34	2017/03/08	adrisarate15@gmail.com	solicitud reseña historica del hospital.	2017/03/09
35	2017/03/13	colletionger@hotmail.com	solicitud de informacion Nn	2017/03/15
36	2017/03/13	angelmilgomes@gmail.com	solicitud de informacion vacuna fiebre amarilla	2017/03/15
37	2017/03/21	karinaurrego3@gmail.com	cita para odontologia	2017/03/21
38	2017/03/21	lopezpamela970@gmail.com	cita prioritaria	2017/03/21
39	2017/03/22	enaranjo@forteco.com.co	cita por neurologia	2017/03/23
40	2017/03/22	chatica222@hotmail.com	hoja de vida para nuevo hospital	2017/03/23
41	2017/03/24	miguelandrescordoba@hotmail.com	informacion sobre vacantes	2017/03/24
42	2017/03/25	sandraviviana88@gmail.com	Solicitud de informacion sobre la vacuna de la fiebre amarilla.	2017/03/28
43	2017/03/27	luzmcontrerasa21@gmail.com	Solicitud de informacion sobre asignacion de citas.	2017/03/30
44	2017/03/28	yayitasharon1904@gmail.com	Solicitud de informacion para la atencion con la Eps Famisanar.	2017/03/30
45	2017/03/29	jannethhuila@gmail.com	Inconformidad en la atencion por urgencia.	2017/03/30
46	2017/03/29	Caipac58@gmail.com	Solicitud de informacion para cita de crecimiento y desarrollo.	2017/03/30
47	2017/03/29	Caipac58@gmail.com	Solicitud de informacion para cita de crecimiento y desarrollo.	2017/03/30
48	2017/03/30	Caipac58@gmail.com	Solicitud de informacion sobre horarios de atencion en promocion y prevencion.	2017/03/30
49	2017/03/30	jannethhuila@gmail.com	Solicitud para atencion en urgencias.	2017/03/30