



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CENTRO DE SALUD DE POLONUEVO
NIT: 802.004.549 - 9

TABULACION DE

Nombre del coordinador: Melissa Charris Vargas

Servicio: sistema de informacion y atencion al usuario

FECHA DE PQRS	APERTURA	USUARIO	IDENTIFICACION	EPS	CANTIDAD
7/7/2022	7/07/2022 ENTREGADA EN OFICINA GUSTAVO MASS	SHIRLEY SALCEDO	22570567	NUEVA EPS	1
	8/07/2022 GUSTAVO MASS	N/A	N/A	N/A	0
7/8/2022	8/07/2022 GUSTAVO MASS	HILARIS PINEDA CHARRIS	1002143191	NUEVA EPS	1
	15/07/2022 MELISSA CHARRIS VARGAS	N/A	N/A	N/A	0
	22/07/2022 GUSTAVO MASS	N/A	N/A	N/A	0
7/29/2022	29/07/2022 GUSTAVO MASS	YURANIS QUINTERO	1046812974	NUEVA EPS	1

PQRS ESE CENTRO DE SALUD DE POLONUEVO

version: 2022

SIAU

TESTIGO	CONSECUTIVO DE PQRS	FECHA DE RESPUESTA	A QUIEN VA DIRIGIDA	TIPO				ESTADO
				P	Q	R	S	
GUSTAVO MASS SOLANO E. OFICINA	1	7/20/2022	URGENCIAS	P	Q	R	S	FINALIZADO
LAUREN CASTRO CC 1046818185	2	N/A	N/A	P	Q	R	S	ABIERTA
DUVIS ESCOBAR VARELA CC 22568888	3	N/A	MINGO DE LA ROSA (MEDICO URGENCIAS)	P	Q	R	S	NO RESPONDIDA
CRISTINA OROZCO CC 22570744	4	N/A	N/A	P	Q	R	S	ABIERTA
YORLENIS CAMARGO CC 1046815749	5	N/A	N/A	P	Q	R	S	ABIERTA
DAIRANA MARTES ORELLANO CC 1002143330	6	SOLUCIONADO MISMO DIA	DAYANA TEJEDA (JEFE PYP)	P	Q	R	S	FINALIZADO



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CENTRO DE SALUD DE POLONUEVO
NIT: 802.004.549 - 9

TABULACION DE

Nombre del coordinador: Melissa Charris Vargas

Servicio: sistema de informacion y atencion al usuario

FECHA DE PQRS	APERTURA	USUARIO	IDENTIFICACION	EPS	CANTIDAD
8/8/2022	16/08/2022 GUSTAVO MASS	EDINSON FAINEETE	72277738	NUEVA EPS	1
8/8/2022	16/08/2022 GUSTAVO MASS	NO IDENTIFICACO	NO IDENTIFICACO	NO IDENTIFICADO	1
8/8/2022	10/08/2022 ENTREGA EN OFICINA GUSTAVO MAS	EDWIN VILORIA	72306040	NUEVA EPS	1
8/17/2022	19/08/2022 GUSTAVO MASS	NEYLA BORNACELLI	1046813574	NUEVA EPS	1
8/24/2022	26/08/2022 GUSTAVO MASS	DINA LUZ RACEDO	1046815183	NUEVA EPS	1

PQRS ESE CENTRO DE SALUD DE POLONUEVO

version: 2022

SIAU

TESTIGO	CONSECUTIVO DE PQRS	FECHA DE RESPUESTA	A QUIEN VA DIRIGIDA	TIPO				ESTADO
				P	Q	R	S	
MARTHA CELEDON CC 22569955	1	7/25/2022	ERIKA GUTIERREZ (MEDICO URGENCIAS)	P	Q	R	S	FINALIZADO
MARTHA CELEDON CC 22569955	2	7/25/2022	DAYANA TEJEDA (JEFE PYM)	P	Q	R	S	FINALIZADO
GUSTAVO MASS E. OFICINA	3	7/25/2022	ODONTOLOGIA	P	Q	R	S	FINALIZADO
MILAGRO VARGAS ORELLANO CC22569717	4	8/30/2022	DAYANA TEJEDA (JEFE PYM)	P	Q	R	S	EN DESARROLLO
NOILYS DE LA ROSA CC 1046813651	5	9/5/2022	KENIA ROMERO (MEDICO GENERAL)	P	Q	R	S	FINALIZADO



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CENTRO DE SALUD DE POLONUEVO
NIT: 802.004.549 - 9

TABULACION DE

Nombre del coordinador: Melissa Charris Vargas

Servicio: sistema de informacion y atencion al usuario

FECHA DE PQRS	APERTURA	USUARIO	IDENTIFICACION	EPS	CANTIDAD
8/29/2022	2/09/2022 GUSTAVO MASS	CARMIÑA ESCORCIA GALLEGO	22570923	CAJACOPI	1
9/1/2022	2/09/2022 GUSTAVO MASS	DAYANA DIAZ MORA	1046816394	CAJACOPI	1
	9/09/2022 GUSTAVO MASS	N/A	N/A	N/A	0
	16/09/2022 GUSTAVO MASS	N/A	N/A	N/A	0
9/23/2022	23/09/2022 MELISSA CHARRIS	Madeline Villa Ortega	1046815632	Nueva Eps	1

PQRS ESE CENTRO DE SALUD DE POLONUEVO

version: 2022

SIAU

TESTIGO	CONSECUTIVO DE PQRS	FECHA DE RESPUESTA	A QUIEN VA DIRIGIDA	TIPO				ESTADO
				P	Q	R	S	
MARIA GONZALEZ ORTEGA CC 1007220306	1	9/12/2022	ODONTOLOGIA	P	Q	R	S	FINALIZADO
MARIA GONZALEZ ORTEGA CC 1007220306	2	9/12/2022	KENIA ROMERO (MEDICO GENERAL)	P	Q	R	S	FINALIZADO
AYRIN PADILLA ARCON CC 1047041024	3	N/A	N/A	P	Q	R	S	ABIERTA
LUZMILA SOLANO CC 1046813057	4	N/A	N/A	P	Q	R	S	ABIERTA
Sugeidys Polo Navarro CC 1046818322	5	10/10/2022	Luis Palma (Portero urgencia)	P	Q	R	S	FINALIZADO



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CENTRO DE SALUD DE POLONUEVO
NIT: 802.004.549 - 9

TABULACION DE

Nombre del coordinador: Melissa Charris Vargas

Servicio: sistema de informacion y atencion al usuario

FECHA DE PQRS	APERTURA	USUARIO	IDENTIFICACION	EPS	CANTIDAD
9/30/2022	7/10/2022 MELISSA CHARRIS	Vivian Jimenez	1046814229	Nueva Eps	1
10/5/2022	7/10/22 MELISSA CHARRIS	Mayli Navarro Castro	1046815644	Nueva Eps	1
10/10/2022	ENTREGADA DIRECTAMENTE AL TRABAJADOR DAIMER MURIEL	Damaris Rolong Cerpa	1046816943	Nueva Eps	1
	14/10/2022 DUVAN CERVANTES	N/A	N/A	N/A	0
	21/10/2022 MELISSA CHARRIS	N/A	N/A	N	0
	28/10/2022 MELISSA CHARRIS	N/A	N/A	N	0

PQRS ESE CENTRO DE SALUD DE POLONUEVO

version: octubre 2022

SIAU

TESTIGO	CONSECUTIVO DE PQRS	FECHA DE RESPUESTA	A QUIEN VA DIRIGIDA	TIPO				ESTADO
				P	Q	R	S	
Dunellar Orellano Pineda CC 22569134	1	10/12/2022	Medardo Gonzalez (Medico urgencia)	P	Q	R	S	FINALIZADO
Dunellar Orellano Pineda CC 22569134	2	10/10/2022	Dayana Tejeda (Jefe pym)	P	Q	R	S	FINALIZADO
Daimer Muriel (Aux enfermeria urgencias)	3	10/20/2022	Marcio Rodriguez (Medico urgencia)	P	Q	R	S	NO RESPONDIDA
CLARA DE LEON CC 22569345	4	N/A	N/A	P	Q	R	S	ABIERTA
ESPERANZA CARPINTERO CC 22512265	5	N/A	N/A	P	Q	R	S	ABIERTA
MARGOTT RAMIREZ CC 32390455	6	N/A	N/A	P	Q	R	S	ABIERTA



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CENTRO DE SALUD DE POLONUEVO
NIT: 802.004.549 - 9

TABULACION DE

Nombre del coordinador: Melissa Charris Vargas

Servicio: sistema de informacion y atencion al usuario

FECHA DE PQRS	APERTURA	USUARIO	IDENTIFICACION	EPS	CANTIDAD
	4/11/2022 MELISSA CHARRIS VARGAS	N/A	N/A	N/A	0
11/9/2022	11/11/2022 MELISSA CHARRIS VARGAS	GLORIA CARO	22569860	NUEVA EPS	1
	18/11/2022 MELISSA CHARRIS VARGAS	N/A	N/A	N/A	0
	25/11/2022 MELISSA CHARRIS VARGAS	N/A	N/A	N/A	0

PQRS ESE CENTRO DE SALUD DE POLONUEVO

version: octubre 2022

SIAU

TESTIGO	CONSECUTIVO DE PQRS	FECHA DE RESPUESTA	A QUIEN VA DIRIGIDA	TIPO				ESTADO
				P	Q	R	S	
ANGEL RODRIGUEZ SARABIA PPT 5497417	1	N/A	N/A	P	Q	R	S	FINALIZADO
NEIDER CUENTAS HERNANDEZ CC 1002142918	2	11/21/2022	ANGELA ROA (HIGIENISTA)	P	Q	R	S	FINALIZADO
LUCILA ROJAS CC 1090984857	3	N/A	N/A	P	Q	R	S	FINALIZADO
CAMPO DE ORELLANO CC 7427771	4	N/A	N/A	P	Q	R	S	FINALIZADO



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CENTRO DE SALUD DE POLONUEVO
NIT: 802.004.549 - 9

TABULACION DE

Nombre del coordinador: Melissa Charris Vargas

Servicio: sistema de informacion y atencion al usuario

FECHA DE PQRS	APERTURA	USUARIO	IDENTIFICACION	EPS	CANTIDAD
	2/12/2022 MELISSA CHARRIS VARGAS	N/A	N/A	N/A	0
	9/12/2022 MELISSA CHARRIS VARGAS	N/A	N/A	N/A	0
12/14/2022	16/12/2022 MELISSA CHARRIS VARGAS	LUZ GARCIA OROZCO	1046813053	COOSALUD	1
	23/12/2022 MELISSA CHARRIS VARGAS	N/A	N/A	N/A	0
	30/12/2022 DUVAN CERVANTES CANTILLO	N/A	N/A	N/A	0

PQRS ESE CENTRO DE SALUD DE POLONUEVO

version: octubre 2022

SIAU

TESTIGO	CONSECUTIVO DE PQRS	FECHA DE RESPUESTA	A QUIEN VA DIRIGIDA	TIPO				ESTADO
				P	Q	R	S	
LINA OROZCO ESCORCIA CC 104821477	1	N/A	N/A	P	Q	R	S	FINALIZADO
DALIANA CASTRO CC 1002143251	2	N/A	N/A	P	Q	R	S	FINALIZADO
ELVIRA BAENA PALMA CC 22566976	3		DAYANA TEJEDA (JEFE ENFERMERIA)	P	Q	R	S	NO RESPONDIDA
ANGREIDYS PEREZ PEREZ CC 1128186536	4	N/A	N/A	P	Q	R	S	FINALIZADO
BRENDA CORTEZ CARRILLO CC 1046773634	5	N/A	N/A	P	Q	R	S	FINALIZADO



Nombre del Coordinador: ALMA CERVANTES PEDROZA

AREA: SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION A USUARIOS (SIAU) VIGENCIA 2024

FECHA DE PQRS	TIPO DOC	IDENTIFICACION	NOMBRES Y APELLIDOS	DIRECCION	TELEFONO
1/12/2024	CC	22569872	MARISELA SOLANO PADILLA	CL 7 No. 4-74	3045843854
2/19/2024	CC	45586198	JUDITH OQUENDO	CL 8 No. 14-94	3052864308
2/15/2024	CC	1002142676	DENIS FERRER CABARCAS	CL 6 No. 12-45	
2/6/2024	CC	1043588139	JULIANA IBAÑEZ MORON	CL 8B NO. 14-73	3242373975
3/8/2024	CC	34257889	GLADYS LUGO	K 7 No. 8-58	3005602988
3/14/2024	CC	3741757	FILADELFO ALGARIN	CL 8 No. 9-118	3017565855
4/30/2024	CC	22570875	TANIA CERVANTES PEDROZA	K 14 No. 4-175	3013551192
4/22/2024	CC	1046812933	LEYUSMIS ALVARADO	CL 8B No. 14-10	3006936233
5/16/2024	CC	22568755	LUZ ELENA VARGAS ARCON	CL 8 No. 2-43	3046580522

4/23/2024	CC	1046815882	YANETH BECERRA	K 10A No. 2-05	3004512935
4/26/2024	CC	32811394	NATIVIDAD MARTES ARCON	K 12 No. 4-56	3116678502
7/31/2024	CC	1046812139	MARCHENA, MADRE MENOR DILAN VAF	CL 8 No. 15-144	3006328085
09/08/20214	CC	8663495	ABADIA MENDEZ GIL	CL 7 No. 12-02	3053385719
8/26/2024	CC	8663495	ABADIA MENDEZ GIL	CL 7 No. 12-02	3053385719
8/26/2024	CC	32744780	LUISA ALVARADO CABALLERO	K 12 No. 4-64	32242531465
8/29/2024	CC	22566435	ESTEBANA PEREZ ORTEGA	CL 8 No. 13-26	3164242592
9/6/2024	CC	1046816468	ENIS TORRES ROLONG	VDA SAN PABLO	3001303852
9/2/2024	CC	3743058	ARIS ELICIO PALMA IGLESIAS	CL 2 No. 8-79	3015202040
11/14/2024	CC	1046814609	DARLIS PADILLA CUETO	K 11 No. 8-102	3017946638

ESTADO PQRSF ESE CENTRO DE SALUD DE POLONUEVO

EPS	CORREO ELECTRONICO	TOPICO	AREA	TRAMITE
NUEVA EPS	marisolano0721@gmail.com	INCONFORMIDAD HORARIO DE ASIGNACION DE CITA MEDICA	CONSULTA EXTERNA	SE PROCEDIO A REUNIRNOS CON EL MEDICO, AUXILIAR Y PERSONAL ATENCION AL USUARIO
NUEVA EPS		INCONFORMIDAD SERVICIO DE FACTURACION ESTABA VIENDO REVISTA	FACTURACION C. EXTERNA	SE PROCEDIO A REFERIR DICHA QUEJA AL JEFE DE FACTURACION
NUEVA EPS	deniferrerc09@gmail.com	MAL PROCEDIMIENTO MEDICO, PARA TRATAR CASO SOSPECHOSO DE DENGUE	URGENCIAS	SE PROCEDE A REFERIR A COORDINACION MEDICA, PARA DAR TRAMITE A RESPUESTA
CAJACOPI	Julianaibañez615@gmail.com	2 horas esperando para atencion y funcionario contesto con groseria	P y M	SE PROCEDE A REFERIR A COORDINACION DE P y M, PARA DAR TRAMITE A RESPUESTA
NUEVA EPS	gladyslugo@gmail.com	Reprogramacion programa de Crecimiento y Desarrollo.	P y M	SE PROCEDE A REFERIR A COORDINACION DE P y M, PARA DAR TRAMITE A RESPUESTA
NUEVA EPS	noryismass13@gmail.com	No lo dejaron ingresar al serv. De urgencias por que la ESE estaba en Paro	URGENCIAS	SE PROCEDE A REFERIR JEFE INMEDIATO DE PORTERIA, PARA DAR TRAMITE A RESPUESTA
NUEVA EPS	taniacervantesp3@gmail.com	No le dieron el formulario de Medicamentos de control especial, para entrega de medicamentos	SERVICIO CRONICOS	SE PROCEDE A REFERIR A GERENCIA, PARA COMPRA DE LOS FORMULARIOS Y DAR TRAMITE A RESPUESTA
NUEVA EPS	leyusmisalvarado@gmail.com	MAL PROCEDIMIENTO MEDICO, PARA TRATAR CASO SOSPECHOSO DE DENGUE	URGENCIAS	SE PROCEDE A REFERIR A COORDINACION MEDICA, PARA DAR TRAMITE A RESPUESTA
NUEVA EPS	vargasarconluzele@gmail.com	NO HABIA PAPEL PARA REALIZAR EKG	URGENCIAS	SE PROCEDE A REFERIR A GERENCIA, PARA COMPRA DE LOS ROLLOS DE PAPEL PARA REALIZAR LOS EKG Y DAR TRAMITE A
				SE PROCEDE A REFERIR A COORDINACION DE

NUEVA EPS	kochybecerra01@gmail.com	MODALIDAD ENTREGA DE CITAS PARA LABORATORIOS	LABORATORIO CLINICO	CALIDAD, PARABUSCAR ESTRATEGIAS PARA EL CAMBIO DE MODALIDAD DE LAS
NUEVA EPS	jhonjaimemartes@hotmail.com	NO HAY REACTIVOS PARA REALIZAR EXAMEN DE CREATININA	LABORATORIO CLINICO	SE PROCEDE A REFERIR A GERENCIA, PARA COMPRA DE LOS REACTIVOS Y DAR TRAMITE A RESPUESTA
NUEVA EPS	21vargascintia@gmail.com	MAL PROCEDIMIENTO MEDICO, PARA TRATAR CASO SOSPECHOSO DE DENGUE	URGENCIAS	SE PROCEDE A REFERIR A COORDINACION MEDICA, PARA DAR TRAMITE A RESPUESTA
NUEVA EPS	nevis.mendez@gmail.com	MAL PROCEDIMIENTO MEDICO, PARA TRATAR CASO DE CAIDA	URGENCIAS	SE PROCEDE A REFERIR A COORDINACION MEDICA, PARA DAR TRAMITE A RESPUESTA
NUEVA EPS	nevis.mendez@gmail.com	MAL PROCEDIMIENTO MEDICO, PARA TRATAR CASO DE CAIDA	URGENCIAS	SE PROCEDE A REFERIR A COORDINACION MEDICA, PARA DAR TRAMITE A RESPUESTA
NUEVA EPS	luisaalvarado@gmail.com	ENTREGA DE CITAS LABORATORIO + MISION Y VISION DE LA ESE	LABORATORIO CLINICO	SE PROCEDE A REFERIR A COORDINACION DE CALIDAD, PARA BUSCAR ESTRATEGIAS PARA EL CAMBIO DE MODALIDAD DE LAS
NUEVA EPS	personeriamunicipalpolonuevo@gmail.com	REPROGRAMACION DE CITAS CONTROL DE HTA	SIAU	SE PROCEDE A REVISAR TODA LA INFORMACION REFERENCIADA Y SE LE DA VISITA DOMICILIARIA EN UN TERMINO DE 24 HORAS
CAJACOPI	luisalfonsotovarmejia8@gmail.com	ATENCION SERVICIO DE URGENCIAS	COORDINACION MEDICA	SE PROCEDE A REFERIR A COORDINACION MEDICA, PARA DAR TRAMITE A RESPUESTA
NUEVA EPS	aris_e_palma Iglesias@hotmail.com	ATENCION SERVICIO DE URGENCIAS	COORDINACION MEDICA	SE PROCEDE A REFERIR A COORDINACION MEDICA, PARA DAR TRAMITE A RESPUESTA
NUEVA EPS	jhonpadillacueto1234@hotmail.com	ATENCION SERVICIO CONTROL PRENATAL	COORDINACION MEDICA	SE PROCEDE A REFERIR A COORDINACION MEDICA, PARA DAR TRAMITE A RESPUESTA

	FORMATO DE REGISTRO PQRSF
	SIAU



MEDIO UTILIZADO	TIPO				ESTADO
PERSONALMENTE	P	Q	R	S	FINALIZADO
BUZON DE SUGERENCIAS	P	Q	R	S	FINALIZADO
PERSONALMENTE	P	Q	R	S	FINALIZADO
BUZON DE SUGERENCIAS	P	Q	R	S	FINALIZADO
	PERSONALMENTE	P	Q	R	S
PERSONALMENTE	P	Q	R	S	FINALIZADO
PERSONERIA MUNICIPAL	P	Q	R	S	FINALIZADO
PERSONALMENTE	P	Q	R	S	FINALIZADO
SIAU - NUEVA EPS	P	Q	R	S	FINALIZADO

BUZON DE SUGERENCIAS	P	Q	R	S	FINALIZADO
BUZON DE SUGERENCIAS	P	Q	R	S	FINALIZADO
REDES SOCIALES	P	Q	R	S	FINALIZADO
REDES SOCIALES	P	Q	R	S	FINALIZADO
REDES SOCIALES	P	Q	R	S	FINALIZADO
BUZON DE SUGERENCIAS	P	Q	R	S	FINALIZADO
PERSONERIA MUNICIPAL	P	Q	R	S	FINALIZADO
PERSONALMENTE	P	Q	R	S	FINALIZADO
PERSONALMENTE	P	Q	R	S	FINALIZADO
PERSONALMENTE	P	Q	R	S	FINALIZADO

DE REGISTRO DE PQRSD-F

