	PERSONERIA DISTRITAL DECARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓ N (d-m-a): 4/09/2020

Fecha: 25 de Septiembre de 2024
RESPONSABLE DEL INFORME: HAIDER BALLESTAS
PROCESO O SUBPROCESO: DERECHOS HUMANOS:

NOMBRE USUARIO: Rocio Baldiris
C. C: 45.454.851
DIRECCIÓN:
TELEFONO: USUARIO
TELEFONO FAMILIAR: HORA DE VISITA:
ASUNTO:
EPS: Mutual Ser UBICACIÓN DE LA IPS: Clinica Crecer

DESCRIPCION DE LA QUEJA: Paciente se queja por demora en asignación de cita lleva 30 días llamando y aun no logra obtener la cita

SOLUCIÓN: Se llega directamente a las instalaciones y se logra obtener la cita solicitada.

AIMÁGENES DE SOPORTE:

HAIDER BALLESTAS
FUNCIONARIO DE LA PERSONERIA

Rocio Baldiris
QUEJOSO

	PERSONERIA DISTRITAL DECARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

Fecha: 25 de Septiembre de 2024
RESPONSABLE DEL INFORME: HAIDER BALLESTAS
PROCESO O SUBPROCESO: DERECHOS HUMANOS:

NOMBRE USUARIO: Rocio Baldiris
C. C: 45.454.851
DIRECCIÓN:
TELEFONO: USUARIO
TELEFONO FAMILIAR: HORA DE VISITA:
ASUNTO:
EPS: Mutual Ser UBICACIÓN DE LA IPS: clinica Crear

DESCRIPCION DE LA QUEJA: Paciente se queja por demora en asignación de citas lleva 30 días llamando y aun no logra obtener la cita

SOLUCIÓN: Se llega directamente a las instalaciones y se logra obtener la cita solicitada.

AIMÁGENES DE SOPORTE:

HAIDER BALLESTAS
FUNCIONARIO DE LA PERSONERIA

Rocio Baldiris
QUEJOSO

	PERSONERIA DISTRITAL DECARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

Fecha: 19 de Septiembre
RESPONSABLE DEL INFORME: HAIDER BALLESTAS
PROCESO O SUBPROCESO: DERECHOS HUMANOS:

NOMBRE USUARIO: Daniel Urriola
C. C: 73.131.041
DIRECCIÓN:
TELEFONO: USUARIO
TELEFONO FAMILIAR: HORA DE VISITA:
ASUNTO:
EPS: UBICACIÓN DE LA IPS: clinica Higea

DESCRIPCION DE LA QUEJA: Paciente tuvo un accidente de transito solicita asignación de fecha para cirugía ya que lleva 25 días esperando y aun no le resuelven

SOLUCIÓN: Médicos informan que la demora es por la espera de los resultados que arroje la Valoración del Ortopeda

AIMÁGENES DE SOPORTE:

HAIDER BALLESTAS
FUNCIONARIO DE LA PERSONERIA

Daniel Urriola
QUEJOSO



Powered by CamScanner

PERSONERIA	PERSONERIA DISTRITAL DECARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

Fecha: 21 de Sept de 2024
RESPONSABLE DEL INFORME: HAIDER BALLESTAS
PROCESO O SUBPROCESO: DERECHOS HUMANOS:

NOMBRE USUARIO: Angelica Ramirez
C. C: 45 287. 618
DIRECCIÓN:
TELEFONO: USUARIO
TELEFONO FAMILIAR: HORA DE VISITA:
ASUNTO:
EPS: UBICACIÓN DE LA IPS: Maternidad Rafael C.

DESCRIPCION DE LA QUEJA: Paciente Solicita Colaboracion ya que no cuenta con los recursos económicos para cancelar el co pago solicitado para Cancelar

SOLUCIÓN: Se habla con la trabajadora Social y se logra la realizacion de un descuento que se ajuste a la Solvencia económica del paciente

AIMÁGENES DE SOPORTE:

HAIDER BALLESTAS
FUNCIONARIO DE LA PERSONERIA

QUEJOSO



Powered by CamScanner

	PERSONERIA DISTRITAL DECARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

Fecha: 21 de Septiembre
RESPONSABLE DEL INFORME: HAIDER BALLESTAS
PROCESO O SUBPROCESO: DERECHOS HUMANOS:

NOMBRE USUARIO: Nestor Noel Alvarez
C. C: 73.388.601
DIRECCIÓN:
TELEFONO: USUARIO
TELEFONO FAMILIAR: HORA DE VISITA:
ASUNTO: Queja
EPS: Sura UBICACIÓN DE LA IPS: Salud del Caribe

DESCRIPCION DE LA QUEJA: familiar del paciente se queja por demora en la autorizacion de los medicamentos que urgen ya que el paciente es diabetico.

SOLUCIÓN: Se habla con la trabajadora Social y se logra la autorizacion y entrega de medicamentos

AIMÁGENES DE SOPORTE:

HAIDER BALLESTAS
FUNCIONARIO DE LA PERSONERIA

Nestor Alvarez
QUEJOSO


EPS
sura
I.P.S Salud del Caribe S.A

	PERSONERIA DISTRITAL DECARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

Fecha: 21 de Sept 2024
RESPONSABLE DEL INFORME: HAINER BALLESTAS
PROCESO O SUBPROCESO: DERECHOS HUMANOS:

NOMBRE USUARIO: Orelis Vargas
C. C: 45 471.601
DIRECCIÓN:
TELEFONO: USUARIO 3163566663
TELEFONO FAMILIAR: HORA DE VISITA:
ASUNTO: Visita
EPS: UBICACIÓN DE LA IPS: Hospital Universitario

DESCRIPCION DE LA QUEJA: Se realiza Seguimiento a la paciente ya que viene trasladada por intermediación de la personería desde el puesto de Salud de la Candelaria

SOLUCIÓN: Se le brinda la atención requerida y se realizan los exámenes pertinentes para dar el diagnostico y proceder con el tratamiento a la paciente

AIMÁGENES DE SOPORTE:

HAINER BALLESTAS
FUNCIONARIO DE LA PERSONERIA

Orelis Vargas
QUEJOSO


ES

	PERSONERIA DISTRITAL DECARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

Fecha: 19 de Sept de 2024
RESPONSABLE DEL INFORME: HAINER BALLESTAS
PROCESO O SUBPROCESO: DERECHOS HUMANOS:

NOMBRE USUARIO: Cesar Cano
C. C: 1.051.823.478
DIRECCIÓN:
TELEFONO: USUARIO 3014723402
TELEFONO FAMILIAR: HORA DE VISITA:
ASUNTO: Queja
EPS: UBICACIÓN DE LA IPS: Clinica Higea

DESCRIPCION DE LA QUEJA: Paciente se queja por demora en asignacion de cirugia ya que presenta fracturas en brazo y pierna

SOLUCIÓN: Se habla con atencion al usuario y explican que estan a la espera de los insumos necesarios para realizar la cirugia

AIMÁGENES DE SOPORTE:

HAINER BALLESTAS
FUNCIONARIO DE LA PERSONERIA

Cesar Cano
QUEJOSO

	PERSONERIA DISTRITAL DECARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

Fecha: 16 de Septiembre de 2024
RESPONSABLE DEL INFORME: HAINER BALLESTAS
PROCESO O SUBPROCESO: DERECHOS HUMANOS:

NOMBRE USUARIO: Jorge Enrique Caballero
C. C:
DIRECCIÓN:
TELEFONO: USUARIO
TELEFONO FAMILIAR:
HORA DE VISITA:
ASUNTO: Queja
EPS: Sanitas
UBICACIÓN DE LA IPS:

DESCRIPCION DE LA QUEJA: Usuario de queja por mala atención en las oficinas de la entidad; ya que está solicitando autorización para unos procedimientos y a la fecha no lo han realizado

SOLUCIÓN: Se habla con el funcionario encargado quien nos explica que la demora es por fallas en el sistema

AIMÁGENES DE SOPORTE:

HAINER BALLESTAS
FUNCIONARIO DE LA PERSONERIA

Jorge Caballero
QUEJOSO


EPS Sanitas
Centro Médico
DUSTER

	PERSONERIA DISTRITAL DECARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

Fecha: 16 de Septiembre de 2024
RESPONSABLE DEL INFORME: HAIDER BALLESTAS
PROCESO O SUBPROCESO: DERECHOS HUMANOS:

NOMBRE USUARIO: Rogelina Ayala
C. C:
DIRECCIÓN:
TELEFONO: USUARIO
TELEFONO FAMILIAR: HORA DE VISITA:
ASUNTO:
EPS: UBICACIÓN DE LA IPS:

DESCRIPCION DE LA QUEJA: Usuario Solicita ayuda para mejora de Vivienda ya que es una persona adulto mayor que vive con un hijo discapacitado y no tienen a quien recurrir

SOLUCIÓN: Se contacta a gestión de riesgo con quien se empieza a realizar lo respectivo para conseguir la ayuda requerida

AIMÁGENES DE SOPORTE:

HAIDER BALLESTAS — FUNCIONARIO DE LA PERSONERIA

Rogelina A. — QUEJOSO

2:35 • 88 %

EXT-AMC-24-0100392

Recibidos

notificaci... 2:00 p. m.

para mí

Estimado (a): ROKELINA AYALA GARCIA, su solicitud con el asunto SOLICITUD DE AYUDA Y VISITA TECNICA PARA VALORACION, ha sido registrada satisfactoriamente.

Se ha generado el siguiente código de radicado y contraseña:

Código de radicado: EXT-AMC-24-0100392

Contraseña: 46984829



PERSONERIA	PERSONERIA DISTRITAL DECARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

Fecha: 20 de Sept. 2024
RESPONSABLE DEL INFORME: HAINER BALLESTAS
PROCESO O SUBPROCESO: DERECHOS HUMANOS:

NOMBRE USUARIO: Arleyda Ortega Ramos
C. C: 33101757.
DIRECCIÓN: Piedra de Bolivar
TELEFONO: USUARIO
TELEFONO FAMILIAR: HORA DE VISITA:
ASUNTO:
EPS: Coosalud UBICACIÓN DE LA IPS: Provida

DESCRIPCION DE LA QUEJA: Paciente Se queja por demora en autorizacion de procedimiento para poder practicale o Tener claro el diagnostico y proceder con el tratamiento

SOLUCIÓN: Se logro la autorizacion para realizar los rayos X al paciente

AIMÁGENES DE SOPORTE:

HAINER BALLESTA
FUNCIONARIO DE LA PERSONERIA

Arleyda O.
QUEJOSO



Powered by CamScanner

	PERSONERIA DISTRITAL DECARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

Fecha: 17 de Septiembre
RESPONSABLE DEL INFORME: HAINER BALLESTAS
PROCESO O SUBPROCESO: DERECHOS HUMANOS:

NOMBRE USUARIO: Ometia del Carmen San Juan
C. C: 45.447.733
DIRECCIÓN:
TELEFONO: USUARIO
TELEFONO FAMILIAR: HORA DE VISITA:
ASUNTO: Demora en la atención
EPS: UBICACIÓN DE LA IPS: San Jose de Torres

DESCRIPCION DE LA QUEJA: Familiar de la paciente se queja y demora en la atención a persona de la tercera edad que llega con fuerte dolor abdominal y manifestando no haber mejorado hace 2 días

SOLUCIÓN: Se habla con la trabajadora Social y se consigue prorrogar la atención a la paciente y de esa Vez se agiliza la tramita para la hospitalización

AIMÁGENES DE SOPORTE:

HAINER BALLESTAS — FUNCIONARIO DE LA PERSONERIA

Ometia San Juan — QUEJOSO


URGENCIAS
AMBULANCIA

	PERSONERIA DISTRITAL DECARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

Fecha: 18 de Septiembre de 2024
RESPONSABLE DEL INFORME: HAIDER BALLESTAS
PROCESO O SUBPROCESO: DERECHOS HUMANOS:

NOMBRE USUARIO: Estella Montemoza
C. C: 1143375125
DIRECCIÓN:
TELEFONO: USUARIO 3226447815
TELEFONO FAMILIAR: HORA DE VISITA:
ASUNTO: demora en procedimiento
EPS: UBICACIÓN DE LA IPS: San José de Tolúes

DESCRIPCION DE LA QUEJA: Familiar se queja por demora en el ingreso a la unidad de cuidados intensivos ya que la paciente se encontraba en delicado estado de salud

SOLUCIÓN: Se consigue ubicar a la paciente en la unidad ya que al momento de hacer presencia, el personal medico ya estaba agilizando todo lo necesario para ingresado, pero su familiar se encontraba bastante desesperado.

AIMÁGENES DE SOPORTE:

HAIDER BALLESTAS
FUNCIONARIO DE LA PERSONERIA

QUEJOSO


URGENCIAS
TAM

PERSONERIA	PERSONERIA DISTRITAL DECARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

Fecha: 30 de Sept de 2024
RESPONSABLE DEL INFORME: HALDER BALLESTAS
PROCESO O SUBPROCESO: DERECHOS HUMANOS:

NOMBRE USUARIO: Jicel Arrio Rodriguez
C. C: 1047918195
DIRECCIÓN:
TELEFONO: USUARIO
TELEFONO FAMILIAR: HORA DE VISITA:
ASUNTO:
EPS: UBICACIÓN DE LA IPS: Gestión Salud

DESCRIPCION DE LA QUEJA: Paciente presenta inconvenientes en la suma a pagar por concepto de copago por servicios prestados en gestión Salud

SOLUCIÓN: Se habla con la encargada y se realiza acuerdo de pago, y se firma la Salida del paciente.

AIMÁGENES DE SOPORTE:

HALDER BALLESTAS
FUNCIONARIO DE LA PERSONERIA

QUEJOSO