

17/10/2025	Buena	Ignat Mandiano	732 965-4242 whatsapp	Quipa	Quero denunciar una queja sin ánimo de hacerle daño a nadie, pero lo cual deberían de estar de cambiar por ejemplo. No es justo que un enfermo dure tres días para cambiar una sábanas, tan poco recibir una sala de invernadero sin cortina en sala y baño y lo poco sin aire acondicionado. Usé el se mejana en enfermo que la enfermera no todas se que está en la noche cuando uno busca para conseguir algo de para que sea que uno está hablando y se bueren nada más. No quiero que se repitan con nadie pero su respectivo supervisor debe hablar con ellos.	Cuadros de Enfermería	División de Enfermería	28/10/2025	04/11/2025	31/10/2025	No recibí una respuesta satisfactoria en que tiempo para solucionar, pero como me quedé con las dudas y no me aclararon sobre el cambio de las sábanas y el uso de la cortina, pedimos disculpas.	En proceso	Numero de quejas: Favor gestionar respecto al mantenimiento	12/11/2025	18	24-oct 25-oct 26-oct
17/10/2025	Buena	Ignat Mandiano	732 965-4242 whatsapp	Quipa	Quiero denunciar una queja sin ánimo de hacerle daño a nadie, pero lo cual deberían de estar de cambiar por ejemplo. No es justo que un enfermo dure tres días para cambiar una sábanas, tan poco recibir una sala de invernadero sin cortina en sala y baño y lo poco sin aire acondicionado. Usé el se mejana en enfermo que la enfermera no todas se que está en la noche cuando uno busca para conseguir algo de para que sea que uno está hablando y se bueren nada más. No quiero que se repitan con nadie pero su respectivo supervisor debe hablar con ellos.	Comitè	Planificación	28/10/2025	04/11/2025	31/10/2025	Respecto de Honoraria. Pedimos disculpas, estamos en muy momento para poder solucionar de la manera que nos interesa. Inicialmente se nos dio un error en el cambio de la misma.	En proceso	Numero de quejas: Favor gestionar respecto al mantenimiento	12/11/2025	18	24-oct 25-oct 26-oct
17/10/2025	Buena	Ignat Mandiano	732 965-4242 whatsapp	Quipa	Quiero denunciar una queja sin ánimo de hacerle daño a nadie, pero lo cual deberían de estar de cambiar por ejemplo. No es justo que un enfermo dure tres días para cambiar una sábanas, tan poco recibir una sala de invernadero sin cortina en sala y baño y lo poco sin aire acondicionado. Usé el se mejana en enfermo que la enfermera no todas se que está en la noche cuando uno busca para conseguir algo de para que sea que uno está hablando y se bueren nada más. No quiero que se repitan con nadie pero su respectivo supervisor debe hablar con ellos.	Tratamiento Humanitario	División de Enfermería	28/10/2025	04/11/2025	31/10/2025	Respecto de Honoraria. Nos gustaría tener más información en que tiempo para poder solucionar, pero como me quedé con las dudas y no me aclararon sobre el cambio de las sábanas y el uso de la cortina, pedimos disculpas y agradecer a todos los que colaboraron con el cambio de las sábanas y el uso de la cortina, pedimos disculpas.	En proceso	Numero de quejas: Favor gestionar respecto al mantenimiento	12/11/2025	18	24-oct 25-oct 26-oct
17/10/2025	Buena	Maria Bajano	809 742380	Quipa	Quiero denunciar una queja sin ánimo de hacerle daño a nadie, pero lo cual deberían de estar de cambiar por ejemplo. No es justo que un enfermo dure tres días para cambiar una sábanas, tan poco recibir una sala de invernadero sin cortina en sala y baño y lo poco sin aire acondicionado. Usé el se mejana en enfermo que la enfermera no todas se que está en la noche cuando uno busca para conseguir algo de para que sea que uno está hablando y se bueren nada más. No quiero que se repitan con nadie pero su respectivo supervisor debe hablar con ellos.	Tiempo de Espera	Facturación Laboratorio	28/10/2025	04/11/2025	31/10/2025	Se le hizo un llamado de atención a todos los colaboradores del área, y nos comprometimos a mejorar cada día la calidad del servicio brindado.	En proceso	Numero de quejas: Favor gestionar respecto al mantenimiento	12/11/2025	18	24-oct 25-oct 26-oct
17/10/2025	Buena	Sin contacto	sin contacto	Felicidad	Mi vida da buen servicio	Motivación	División de Servicio Usuario	28/10/2025	04/11/2025	31/10/2025	Gracias por externalizar sus felicitaciones, estamos para servir siempre.	En proceso	Numero de quejas: Favor gestionar respecto al mantenimiento	12/11/2025	18	24-oct 25-oct 26-oct
17/10/2025	Buena	Maria Bajano	809 742380	Felicidad	Después de haber estado en el hospital, me siento muy bien, pero me gustaría que se mejorara el servicio de atención al usuario. Me gustaría que se mejorara el servicio de atención al usuario.	Motivación	División de Servicio Usuario	28/10/2025	04/11/2025	31/10/2025	Gracias por externalizar sus felicitaciones, estamos para servir siempre.	En proceso	Numero de quejas: Favor gestionar respecto al mantenimiento	12/11/2025	18	24-oct 25-oct 26-oct
17/10/2025	Buena	Sin contacto	sin contacto	Felicidad	El trabajo de Midef estuvo excelente	Motivación	División de Servicio Usuario	28/10/2025	04/11/2025	31/10/2025	Gracias por externalizar sus felicitaciones, estamos para servir siempre.	En proceso	Numero de quejas: Favor gestionar respecto al mantenimiento	12/11/2025	18	24-oct 25-oct 26-oct
17/10/2025	Buena	Angela Martinez	82982627	Felicidad	Primera vez que un enfermo que me atendió me atendió muy bien, me gustó mucho el servicio.	Motivación	División de Servicio Usuario	28/10/2025	04/11/2025	31/10/2025	Gracias por externalizar sus felicitaciones, estamos para servir siempre.	En proceso	Numero de quejas: Favor gestionar respecto al mantenimiento	12/11/2025	18	24-oct 25-oct 26-oct
17/10/2025	Buena	Luis Ferrera	829603194	Felicidad	La atención es excelente, muy buena la atención y la información necesaria sobre el tratamiento.	Motivación	División de Servicio Usuario	28/10/2025	04/11/2025	31/10/2025	Gracias por externalizar sus felicitaciones, estamos para servir siempre.	En proceso	Numero de quejas: Favor gestionar respecto al mantenimiento	12/11/2025	18	24-oct 25-oct 26-oct
17/10/2025	Buena	Rosal de la Cruz	829538563	Felicidad	Se espera lo mejor de este lugar, porque es muy eficiente en su trabajo y atención con mucho cariño a los pacientes.	Motivación	División de Servicio Usuario	28/10/2025	04/11/2025	31/10/2025	Gracias por externalizar sus felicitaciones, estamos para servir siempre.	En proceso	Numero de quejas: Favor gestionar respecto al mantenimiento	12/11/2025	18	24-oct 25-oct 26-oct
17/10/2025	Buena	Luis Ferrera	sin contacto	Felicidad	Es la mejor atención que he recibido, muy buena la atención y la información necesaria sobre el tratamiento.	Motivación	División de Servicio Usuario	28/10/2025	04/11/2025	31/10/2025	Gracias por externalizar sus felicitaciones, estamos para servir siempre.	En proceso	Numero de quejas: Favor gestionar respecto al mantenimiento	12/11/2025	18	24-oct 25-oct 26-oct
17/10/2025	Buena	Luis Ferrera	sin contacto	Felicidad	Es la mejor atención que he recibido, muy buena la atención y la información necesaria sobre el tratamiento.	Motivación	División de Servicio Usuario	28/10/2025	04/11/2025	31/10/2025	Gracias por externalizar sus felicitaciones, estamos para servir siempre.	En proceso	Numero de quejas: Favor gestionar respecto al mantenimiento	12/11/2025	18	24-oct 25-oct 26-oct
17/10/2025	Buena	Maria Bajano	809 742380	Quipa	Quiero denunciar una queja sin ánimo de hacerle daño a nadie, pero lo cual deberían de estar de cambiar por ejemplo. No es justo que un enfermo dure tres días para cambiar una sábanas, tan poco recibir una sala de invernadero sin cortina en sala y baño y lo poco sin aire acondicionado. Usé el se mejana en enfermo que la enfermera no todas se que está en la noche cuando uno busca para conseguir algo de para que sea que uno está hablando y se bueren nada más. No quiero que se repitan con nadie pero su respectivo supervisor debe hablar con ellos.	Motivación	División de Servicio Usuario	28/10/2025	04/11/2025	31/10/2025	Gracias por externalizar sus felicitaciones, estamos para servir siempre.	En proceso	Numero de quejas: Favor gestionar respecto al mantenimiento	12/11/2025	18	24-oct 25-oct 26-oct
17/10/2025	Buena	Yvett Bino	8094139166	Felicidad	Gracias a todos los que me atendieron, muy buena la atención y la información necesaria sobre el tratamiento.	Motivación	División de Servicio Usuario	28/10/2025	04/11/2025	31/10/2025	Gracias por externalizar sus felicitaciones, estamos para servir siempre.	En proceso	Numero de quejas: Favor gestionar respecto al mantenimiento	12/11/2025	18	24-oct 25-oct 26-oct



GERENCIA CALIDAD
DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Fecha de entrada	Vicio atendido	Nombre del usuario	Correo electrónico	Tipo (Queja/Felicitación)	Descripción	Categoría	Área responsable	Fecha de envío	Fecha de vencimiento	Fecha de respuesta	Plan de acción:	Estatus	Respuesta de usuario	Fecha de llamada al usuario	Respuestas a tiempo (15 días hábiles)	Días tardados
28/10/2025	Redes Sociales	San Miguel Diaz Fajal	juanmiguel.diaz13@gmail.com	Felicitación	Me dirijo a ustedes en nombre de la familia de Shablon Diaz Ferrer, quien recientemente fue paciente en su distinguido centro médico, el incart, para tratarse una operación de cáncer en un pulmón. Queremos expresar nuestro más sincero y profundo agradecimiento por la atención brindada, el buen trato y el	Motivación	Dirección INCART	29/10/2025	31/10/2025	31/09/2025	No llena de satisfacción saber que la atención brindada al señor Shablon Diaz Ferrer cumplió con sus expectativas y que, en un momento tan delicado, nuestro equipo pudo ofrecerle el acompañamiento humano y profesional que merece.	Cerrado	Gestionar respuesta del usuario vía el departamento de mercado.	12/11/2025	12	10-hov
31/10/2025	Buena	Yoni Ventura	8093798837	Queja	La habitación 411 tiene problemas con el aire yo llegue el día 8/10/2025 y voy respirando al aire desde que llegue no hacen nada.	Confort	Filmsa Filgas	04/11/2025	12/11/2025	12/10/2025	En relación al aire acondicionado la sección de Mantenimiento ha estado trabajando adecuadamente para solucionar la contaminación del aire pero hay funciones al 100%. Pedimos disculpa por los inconvenientes.	En proceso	Contra la Dra. Ardeny Gil Ventura, quien quedo darle el mensaje	12/11/2025	3	10-hov
31/10/2025	Buena	sin contacto	sin contacto	Queja	Dios bendiga. Una persona que facturo en la mañana y se le sin desayunar porque el recibo de biopsia sea a partir de las 2:00 pm, se cerramos.	Tiempo de Espera	Sección de Radiología e Imágenes	04/11/2025	12/11/2025	05/11/2025	Los pacientes que vinieron el viernes 31 de octubre, fueron aquellos que se suspendieron por la tormenta Meta. La Radiología intervinieron esa día, pero el envío ese viernes para atenderlos. A todos se les dijo verbalmente y esa escrito en el material informativo que deben comer para evitar males.	Cerrado	No tiene número de contacto.	12/11/2025	6	10-hov
31/10/2025	Buena	Fernanda Vidally Mesa	8298977219	Queja	La queja es que le ponen una fecha para la entrega de resultados, le dan un número de teléfono para confirmar si están listos y es difícil comunicarse con este departamento.	Comunicación e Información	Sección de Laboratorio de Anatomía Patológica	04/11/2025	12/11/2025	04/11/2025	Lamentablemente no contamos con control telefónico para manejo de llamadas.	En proceso	ok, gracias.	12/11/2025	4	10-hov
31/10/2025	Buena	Sandrais Vicente	8293386602	Felicitación	Muy buena experiencia con dos personas que ahí tienen vocación para servir. Tienen capacidad de la enfermera Jimenez y la Dra. Jennifer Lopez. Excelente atención.	Motivación	División de Emergencias y Urgencias	04/11/2025	12/11/2025	04/11/2025	Gracias por exterior sus felicitaciones estamos para servir siempre	Cerrado	Muchísimas gracias	12/11/2025	4	10-hov
31/10/2025	Buena	Norma Reyes	8098148595	Felicitación	Excelente servicio del señor Jansel Carvajal supervisor de servicio al cliente queremos más personas como el	Motivación	División de Servicio de Atención al Usuario	04/11/2025	12/11/2025	12/10/2025	Gracias por exterior sus felicitaciones estamos para servir siempre	Cerrado	Teléfono asignado	12/11/2025	4	10-hov
31/10/2025	Buena	sin contacto	sin contacto	Queja	Me dirijo a ustedes en nombre de la familia de Shablon Diaz Ferrer, quien recientemente fue paciente en su distinguido centro médico, el incart, para tratarse una operación de cáncer en un pulmón. Queremos expresar nuestro más sincero y profundo agradecimiento por la atención brindada, el buen trato y el	Disponibilidad de Recursos Médicos	Sección de Farmacia y Almacén de Medicamentos	04/11/2025	12/11/2025	07/11/2025	La Dirección del Hospital tiene todas las intenciones de adquirir los medicamentos necesarios, pero debe seguir los procedimientos necesarios para poder comprar con la rapidez que se requiere. Esperamos sea lo antes posible.	En proceso	No tiene número de contacto.	12/11/2025	4	10-hov
31/10/2025	Buena	Bernival de la Cruz	8294465625	Queja	Mayor el servicio que SENASA brinda en cuanto al medicamento, es que un medicamento para suministrarle a un paciente se debe buscar al mismo tiempo para suministrarlo en el futuro, de otro modo que desde el inicio deberían enviar los medicamentos, o sea la cantidad que se necesita cuando haga falta en uno, el otro lo suministre, no poner al paciente a coger lucha.	Disponibilidad de Recursos Médicos	Sección de Farmacia y Almacén de Medicamentos	04/11/2025	12/11/2025	07/11/2025	La Dirección del Hospital tiene todas las intenciones de adquirir los medicamentos necesarios, pero debe seguir los procedimientos necesarios para poder comprar con la rapidez que se requiere. Esperamos sea lo antes posible.	En proceso	Teléfono asignado	12/11/2025	4	10-hov
31/10/2025	Buena	Juan Mariné	8097895902	Felicitación	Si entrega de resultados un trato muy amable la persona que me atendió. Nombre Natali.	Motivación	División de Servicio de Atención al Usuario	04/11/2025	12/11/2025	31/10/2025	Gracias por exterior sus felicitaciones estamos para servir siempre	Cerrado	Teléfono asignado	12/11/2025	4	10-hov



12/11/2025
GERENTE GENERAL
DIRECCIÓN DE CALIDAD
DESARROLLO

10-hov

31/10/2025	Buena	Efréido Barrios	sin contacto	Felicitación	Toda bien	Medicación	Preención y Atención temprana	04/11/2025	12/11/2025	04/11/2025	Muy agradecido de que nos hicieron llegar su satisfacción de los servicios recibidos. Es parte de la institución que los mismos sean brindados con calidad y humanidad	Cerrado	No tiene número de contacto.	12/11/2025	10-nov
31/10/2025	Buena	Henrietta	829720407	Felicitación	Excelente, muy diligente en la programación de las citas según nuestra necesidad.	Medicación	División de Servicio de Atención al Usuario	04/11/2025	12/11/2025	04/11/2025	Gracias por atender sus felicitaciones, estamos para servir siempre	Cerrado	Muchas gracias, por siempre ser tan atentos.	12/11/2025	10-nov
31/10/2025	Buena	Jennyry	809822233	Felicitación	Para mi gusto fue un excelente servicio	Medicación	Preención y Atención temprana	04/11/2025	12/11/2025	04/11/2025	Muy agradecido de que nos hicieron llegar su satisfacción de los servicios recibidos. Es parte de la institución que los mismos sean brindados con calidad y humanidad	Cerrado	Me siento super bien con el trato recibido.	12/11/2025	10-nov
31/10/2025	Buena	Luisa Ana Martínez Pacheco	8492091229	Felicitación	Las enfermeras buen servicio, los doctores llegan bien temprano.	Medicación	Preención y Atención temprana	04/11/2025	12/11/2025	04/11/2025	Muy agradecido de que nos hicieron llegar su satisfacción de los servicios recibidos. Es parte de la institución que los mismos sean brindados con calidad y humanidad	Cerrado	Varias llamadas sin obtener respuesta.	12/11/2025	10-nov
31/10/2025	Buena	Luisa Ana Martínez Pacheco	8492091229	Felicitación	Las enfermeras buen servicio, los doctores llegan bien temprano. Gracias a Dios.	Medicación	División de Enfermería	04/11/2025	12/11/2025	04/11/2025	Las enfermeras buen servicio, los doctores llegan bien temprano. Gracias a Dios.	Cerrado	Varias llamadas sin obtener respuesta	12/11/2025	10-nov
31/10/2025	Buena	Servicio Niños	8299150196	Queja	Cuando se presenta un paciente, preguntar que desea hacer o dejar que el paciente hable antes de mandarlo a tomar un ticket de turno. Otra cosa dar las informaciones completas ya que una tiene que preguntar demorado. Fu a tomar una cita con estudios de fonografía. Antes de que yo hablara (con mis doceritos a mano) me dijo Junior tome un ticket. Lo tome. Después de un largo rato pregunte a otros pacientes y me dijo que no debo tomar ticket para cada simplemente va y le pide. Fu donde Junior otra vez y le dije que deseaba una cita y me dirigió a su consultorio del lado (un momento)	Comunicación e Información	División de Servicio de Atención al Usuario	04/11/2025	12/11/2025	04/11/2025	Respecto a su comentario, agradezco por exponer su queja. En las oficinas antes para tomar citas se debe tomar un turno para mantener el orden pero como hay más tiempo delante puede pasar dentro a la ventanilla. De todas maneras estamos hablando con los colaboradores de el area.	En proceso	Muchas gracias por la respuesta	12/11/2025	10-nov
31/10/2025	Buena	Diana Gonzalez	199/diagonalea03@gmail.com	Queja	Al ser un centro de salud no deben permitir que tanto los pacientes como el personal administrativo ocupen en las salas de espera y en sus pasillos de trabajo.	Higiene	Dirección (ICART)	04/11/2025	12/11/2025	10/11/2025	Es preocupante tener que esperar tanto para permanecer dentro de un hospital y mucho menos en el área de consultas. Estamos tomando los correctivos de lugar empujando un memorándum que ningún empleado debe de comer en los salidas de n hospital. Y los pacientes tiene una cáterena al igual que los empleados para el mismo servicio	En proceso	Gracias por tomar la sugerencia	12/11/2025	10-nov
31/10/2025	Buena	Ulpija González	193/Ulpijagonzalez03@gmail.com	Queja	La falta de higiene en las salas de espera	Higiene	División de Hospitalaria	04/11/2025	12/11/2025	04/11/2025	Gracias por su comentario, el cual compartire el informe que paso parte del problema se debe a situaciones que se han presentado luego de haberse realizado un turno de trabajo	En proceso	Gracias	12/11/2025	10-nov
31/10/2025	Buena	Sim contacto	sin contacto	Felicitación	No cambiar a la Joven de primer piso, muy amable, simpática y chévere	Motivación	División de Servicio de Atención al Usuario	04/11/2025	12/11/2025	04/11/2025	Gracias por exponer sus felicitaciones, estamos para servir siempre	Cerrado	No tiene número de contacto	12/11/2025	10-nov
31/10/2025	Buena	Agronomo	8297133040	Felicitación	Brinda un buen servicio a la información general del hospital y dirigió al paciente la Joven a atender	Motivación	División de Servicio de Atención al Usuario	04/11/2025	12/11/2025	04/11/2025	Gracias por exponer sus felicitaciones, estamos para servir siempre	Cerrado	Varias llamadas sin obtener respuesta.	12/11/2025	10-nov
31/10/2025	Buena	Jorge Rodríguez	8498025110	Felicitación	La señora Robles tuvo muy buen servicio al cliente, le doy un 10 de 10	Motivación	División de Servicio de Atención al Usuario	04/11/2025	12/11/2025	04/11/2025	Gracias por exponer sus felicitaciones, estamos para servir siempre	Cerrado	Varias llamadas sin obtener respuesta.	12/11/2025	10-nov

GERENCIA DE CALIDAD
DIRECCIÓN PLANIFICACION Y DESARROLLO



31/10/2025	Buena	Alfonso Chavez	839053515	Felicitación	La chica de atención al usuario muy amable y cumplió con todas la atención al usuario, tiene nuestras expectativas, amablemente y con mucho cariño.	Motivación	División de Servicio al Usuario	04/11/2025	12/11/2025	07/11/2025	Gracias por extender sus felicitaciones estamos para servir siempre	Cerrado	Gracias	12/11/2025	10-nov
31/10/2025	Buena	Maritza Melo	216/ Maritza_Melo@hotmail.com	Queja	Deben tener un sistema por selección para que las personas puedan verificar su turno.	Conflicto	Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación	04/11/2025	12/11/2025	12/11/2025	Queremos informarle que ya estamos trabajando en la implementación del sistema de selección para que las personas puedan verificar su turno de forma más rápida y eficiente. Estamos a la espera de la instalación por parte de los proveedores. Agradecemos su paciencia y comprensión mientras finalizamos este proceso.	En proceso	Ok, gracias.	12/11/2025	10-nov
31/10/2025	Buena	sin contacto	sin contacto	Felicitación	Quiero hacer notar mi profunda agradecimiento y el buen trato y atención que me otorgaron en la mañana en la clínica Mariela Duran R. del INCART de lo que estoy muy agradecido en mis días. Muchas gracias.	Motivación	Departamento Médico	04/11/2025	12/11/2025	04/11/2025	Muchas Gracias, tenemos un compromiso de servicio, estamos recibiendo las felicitaciones la Dra Mariela Duran	Cerrado	No tiene número de contacto.	12/11/2025	10-nov
31/10/2025	Buena	Sania Sarto	849353689	Felicitación	Dana Reynoso muy bien.	Motivación	División de Servicio de Atención al Usuario	04/11/2025	12/11/2025	04/11/2025	Gracias por extender sus felicitaciones estamos para servir siempre	Cerrado	Vistas llamadas sin obtener respuesta.	12/11/2025	10-nov
31/10/2025	Buena	sin contacto	sin contacto	Felicitación	En agradecimiento a un buen servicio recibido por Dariana Reynoso por su amabilidad, cooperación, eficiente desempeño y atención disponibilidad.	Motivación	División de Servicio de Atención al Usuario	04/11/2025	12/11/2025	04/11/2025	Gracias por extender sus felicitaciones estamos para servir siempre	Cerrado	No tiene número de contacto.	12/11/2025	10-nov
31/10/2025	Buena	Felipe Zornilla	825729820	Queja	Control de cita grey muy poco empílica. Como paciente en mi experiencia me llama que yo no era la de la edad que estaba vista y la forma en que se dirige a uno es muy arrogante. Aquí los vemos se por atención de cáncer lo menos que necesitamos es empatía y respeto.	Trato Inhumano	División de Servicio de Atención al Usuario	04/11/2025	12/11/2025	04/11/2025	Gracias por extender su apoyo, pedimos disculpas por la misma, estamos trabajando con dicha colaboradora sobre el trato humano.	Cerrado	Teléfono pagado	12/11/2025	10-nov
31/10/2025	Buena	sin contacto	sin contacto	Felicitación	Quiero dejar constancia de mi agradecimiento a la excelente empresa Elia por haberme dispensado su buen trato y atención a mi persona. Estoy totalmente agradecido. Muy amable.	Motivación	División de Servicio de Atención al Usuario	04/11/2025	12/11/2025	04/11/2025	Gracias por extender sus felicitaciones estamos para servir siempre	Cerrado	No tiene número de contacto.	12/11/2025	10-nov
31/10/2025	Buena	sin contacto	sin contacto	Queja	Por favor poner ticket en la pantalla en la pantalla para que la muchacha de facturación no tenga que hablar tanto.	Conflicto	Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación	04/11/2025	12/11/2025	10/11/2025	Queremos informarle que ya estamos trabajando en la implementación del sistema de tickets para la pantalla. El proceso se encuentra en etapa de pruebas y próximamente estaremos a la espera de la instalación por parte de los proveedores. Agradecemos su paciencia y comprensión mientras finalizamos este proceso.	En proceso	Ok, gracias.	12/11/2025	10-nov
07/11/2025	Buena	Juan Gonzalez Jimeno	823967286	Felicitación	Me siento a gusto con el servicio brindado por parte de las personas que me han dado el acceso a la visita al paciente y sido un servicio excelente estoy totalmente agradecido por su excelente trabajo.	Motivación	Unidad de Citas e Ingresos	12/11/2025	19/11/2025	14/11/2025	Gracias por extender sus felicitaciones estamos para servir siempre	Cerrado	Ok, gracias.	17/11/2025	10-nov
07/11/2025	Buena	Emilia Caballero	3024/emiliacab1982@gmail.com	Queja	Necesitamos los tratamientos de quimio oncológicos, ya que tenemos los costos y sumos del bolsillo que no se pagan según.	Conflicto	Dirección INCART	12/11/2025	19/11/2025	19/11/2025	Si plan de acción	Cerrado	No tiene número de contacto.	17/11/2025	10-nov
07/11/2025	Buena	sin contacto	sin contacto	Queja	hospital como este debe caer un sistema y no poder atender a sus pacientes, sabiendo que hay muchos pacientes que vienen desde muy lejos me parece pésimo la organización del hospital, por otra parte pésimo la atención no pueden usarles dejar que esta gente	Comunicación e Información	Dirección INCART	12/11/2025	19/11/2025	14/11/2025	Nos gustaría que fuera más detallada la guía para proceder dar respuesta. Calidad. Esta queja no tiene número de contacto	En proceso		17/11/2025	10-nov
07/11/2025	Buena	Cynthia Perez	829423131/candilperez131@gmail.com	Queja	Cuando llegas al centro no hay enfermeras para atender los pacientes por favor organizar mejor el área de emergencia los pacientes que llegan aquí están muy dedicados de salud. Favor de contratar más personal.	Tempo de Espera	División de Emergencia	12/11/2025	19/11/2025	16/11/2025	Las enfermeras se mantienen rotando en diferentes cubículos, se hizo un llamado de atención para que cuando se nueva una de las enfermeras otra pueda estar en el stand o en recepción	En proceso	Vistas llamadas sin obtener respuesta.	17/11/2025	10-nov
07/11/2025	Buena	Rafael Contreras	sin contacto	Sugerencia	Colocar por favor muebles más cómodos ya que la espera en imágenes y radiología es de 5 horas y un paciente con dolor es muy feo.	Conflicto	Planta Física	12/11/2025	19/11/2025	14/11/2025	El área de imágenes cuenta con los asientos necesarios, pero si se esta trabajando con mejor el tiempo de espera para las áreas de imágenes y radiología, vemos presentado falta en los equipos y por eso se prolonga el tiempo de espera, y los equipos están operativos	En proceso	Ok, gracias.	17/11/2025	10-nov
14/11/2025	Buena	Luis Arivi Ariles	849060370	Queja	Son muy lentas duran hasta 20 minutos con una persona. Que sean más ágiles.	Tempo de Espera	facturación y atención al usuario	24/11/2025	01/12/2025	12/12/2025	Estamos en espera de la entrada de nuevos colaboradores para poder completar el personal y dar respuesta oportuna a los usuarios	En proceso		17/11/2025	10-nov

incart INSTITUCIÓN VENEZOLANA DE CUIDADO INTEGRAL DEL PACIENTE

DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

GERENTE GENERAL

17/11/2025

10-nov

14/11/2025	Buzón	Sin contacto	sin contacto	Queja	Mal servicio, demoran demasiado.	Tiempo de Espera	Reclamación primer nivel	24/11/2025	01/12/2025	01/12/2025	Estamos en espera de la entrada de nuevos colaboradores para poder completar el personal y dar respuesta oportuna a los usuarios.	En proceso	Varias llamadas sin obtener respuesta	01/12/2025	12	10-nov
14/11/2025	Buzón	Sin contacto	sin contacto	Felicitación	Ella Robles atiende a los pacientes muy bien elabora muy bien su trabajo, vale la pena trabajar con una persona así.	Motivación	División de Servicio de Atención al Usuario	24/11/2025	01/12/2025	01/12/2025	Gracias por extender sus felicitaciones, las estamos compartiendo con la colaboradora.	Cerrado	No tiene número de contacto	01/12/2025	12	10-nov
14/11/2025	Buzón	Lourdes Iturbalena Masero	8295629317	Queja	Disponer de un área específica (empleo) de información al usuario.	comfort	División de Servicio de Atención al Usuario	24/11/2025	01/12/2025	01/12/2025	Gracias por la queja, nuestra estructura ya han sido diseñadas descando a los espacios	Cerrado	Varias llamadas sin obtener respuesta.	17/12/2025	24	10-nov
14/11/2025	Buzón	Lourdes Iturbalena Masero	8295629317	Queja	Revisar la limpieza de los baños, suministro de papel, jabón líquido y condiciones físicas de los inodoros.	Limpieza	División de Hospitalaria	24/11/2025	01/12/2025	01/12/2025	Gracias por su comentario, el cual compartimos, le informo que gran parte del problema se debe a situaciones que se han presentado fuera de nuestro alcance, cuando todo se normalice estaremos brindando un mejor servicio.	En proceso	Varias llamadas sin obtener respuesta.	17/12/2025	24	10-nov
14/11/2025	Buzón	Lourdes Iturbalena Masero	8295629317	Queja	Eficientar el área de llamadas para indicar a los pacientes cuando no va o su cambio de día.	Comunicación e información	División de Servicio de Atención al Usuario	24/11/2025	01/12/2025	01/12/2025	Comenzamos con un manual disponible para realizar las llamadas de las consultas que son atendidas ya sea por líneas médicas de los Doctores o especialistas o centros de llamadas, muchos de las quejas que presentas no son en la llamada cuando se trata de consultas.	Cerrado	Varias llamadas sin obtener respuesta.	18/12/2025	25	10-nov
14/11/2025	Buzón	Lourdes Iturbalena Masero	8295629317	Sugerencia	Crear un formulario con más opciones vía web en línea para optimizar.	comfort	División de Servicio de Atención al Usuario	24/11/2025	01/12/2025	01/12/2025	Gracias por la sugerencia, lo estamos tomando en consideración	En proceso	Varias llamadas sin obtener respuesta.	18/12/2025	25	10-nov
14/11/2025	Buzón	Lourdes Iturbalena Masero	8295629317	Queja	Que la atención en consulto ginecológica tenga calidad humana, sea integral traer de que los médicos, enfermeras, pasante y demás personal del área de citas no olviden que la razón de ser de esta institución es el bienestar del paciente.	Tono Humanitario	Departamento Médico	24/11/2025	01/12/2025	01/12/2025	Saludo, agradecemos nos hiciera llegar esta información. Estamos haciendo el personal a formación para mejorar su trato humanitario.	En proceso	Varias llamadas sin obtener respuesta.	18/12/2025	25	10-nov
14/11/2025	Buzón	Lourdes Iturbalena Masero	8295629317	Sugerencia	Sugerencia: revisar el plan de gestión Adm. Desde la base involucrar a todo el personal a modular la vida, valores de este tipo de institución.	comfort	Departamento Médico	24/11/2025	01/12/2025	01/12/2025	Saludo, agradecemos la sugerencia y trabajaremos en modular un plan de referencia y asistencia.	En proceso	Varias llamadas sin obtener respuesta.	18/12/2025	25	10-nov
14/11/2025	Buzón	Sin contacto	sin contacto	Felicitación	Muy buen servicio, responsable y veta Elia Robles.	Motivación	División de Servicio de Atención al Usuario	24/11/2025	01/12/2025	01/12/2025	Gracias por extender sus felicitaciones, las estamos extendiendo con la colaboradora.	Cerrado	Varias llamadas sin obtener respuesta.	27/11/2025	10	10-nov
14/11/2025	Buzón	Sin contacto	sin contacto	Felicitación	Elia Robles, excelente trabajadora tiene paciencia con los pacientes, le habla bien, felicitades.	Motivación	División de Servicio de Atención al Usuario	24/11/2025	01/12/2025	01/12/2025	Gracias por extender sus felicitaciones, las estamos extendiendo con la colaboradora.	Cerrado	No tiene número de contacto.	27/11/2025	10	10-nov
14/11/2025	Buzón	Milma Vasquez	01/milmaonfam11@gmail.com	Queja	Hola, soy paciente de incart, me siento satisfecha por los servicios que he recibido en el centro, pero noto que ya no es lo mismo desde cuando comencé a venir aquí, me preocupa que en el futuro colapsa porque sería catastrófico para todos los pacientes que hay aquí. Espero que todos los problemas que hoy están se solucionen por el bien de todos. Por ejemplo: -mucha encuesta el momento que necesito, y tiempo que desplazarme otro hospital para conseguirlo. -los lavamanos en su mayoría están fuera de servicio. - Falta de empatía de algunos empleados.	Disponibilidad de Insumos Médicos	Sesión de Farmacia y Atención de Medicamentos	24/11/2025	01/12/2025	01/12/2025	La Dirección del Hospital tiene todas las inversiones de adquirir los medicamentos faltantes, pero debe agotar los procedimientos necesarios para proceder con la compra. Esperamos sea lo antes posible	En proceso	Varias llamadas sin obtener respuesta.	18/12/2025	25	10-nov
14/11/2025	Buzón	Milma Vasquez	01/milmaonfam11@gmail.com	Queja	Hola, soy paciente de incart, me siento satisfecha por los servicios que he recibido en el centro, pero noto que ya no es lo mismo desde cuando comencé a venir aquí, me preocupa que en el futuro colapsa porque sería catastrófico para todos los pacientes que hay aquí. Espero que todos los problemas que hoy están se solucionen por el bien de todos. Por ejemplo: -mucha encuesta el momento que necesito, y tiempo que desplazarme otro hospital para conseguirlo. -los lavamanos en su mayoría están fuera de servicio. - Falta de empatía de algunos empleados.	Comfort	Plano Física	24/11/2025	01/12/2025	01/12/2025	Plano Física: Los llamamos fuera de servicio. Se hizo realizado los requerimientos de los espacios para su espacio y cambio de los centros de atención, pero no se ha podido hacer el cambio de los centros de atención, lo que nos está afectando la atención de despacho y en reducir a la falta de empatía de algunos empleados. Esperamos sea lo antes posible.	En proceso	Varias llamadas sin obtener respuesta.	18/12/2025	25	10-nov



GERENCIA CIUDAD
 DIRECCION PLANIFICACION Y DESARROLLO



REPORTE DE QUEJA, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES CORRESPONDIENTE AL MES DE NOVIEMBRE 2025

14/11/2025	Buñón	Melina Vazquez	021. museumofindia1@gmail.com	Queja	Hola, soy paciente de Incart, me siento satisfecha por los servicios que he recibido en el centro, pero noto que ya no es lo mismo desde cuando comenzó a venir aquí mi precocista que en el futuro colapsa porque sería catastrófico para todos los pacientes que hay aquí. Espero que todos los problemas que hoy están se solucionen por el bien de todos. Por ejemplo, -nunca encuentran el medicamento que necesito, y tengo que desplazarme otro hospital para conseguirlo. -los medicamentos en su mayoría están fuera de servicio. -Falta de empatía de algunos empleados.	Trajo Humanitario	División de Servicio Humano	24/11/2025	01/12/2025	09/12/2025	En relación al Trajo Humanitario estamos programando capacitaciones que todo humanitario en el mundo debe tener, ya sea que sea un trabajador de servicio o como de deber de haber a un paciente. En relación a los baños se incluyó en el PACC del 2025 los insumos necesarios para abastecer los baños y poderlos poner operativos. En relación a los medicamentos los procesos administrativos estarán mejorados a los estándares, pero ya hay algún medicamento que está a la espera del depósito.	En proceso	Verás llamadas sin obtener respuesta.	18/12/2025	25	10-nov	
14/11/2025	Buñón	sin contacto	sin contacto	Felicitación	Excelente muy buena, me gusta ser reconocido por su gran trabajo. Excelente servicio, seriedad día a día.	Motivación	División de Servicio al Usuario	24/11/2025	01/12/2025	27/11/2025	Gracias por externar sus felicitaciones, se las felicito a la colaboradora.	Cerrado	Verás llamadas sin obtener respuesta.	27/11/2025	10	10-nov	
21/11/2025	Buñón	sin contacto	sin contacto	Queja	Que tiene que traer el área de laboratorio, porque la asistente y la que da los tubos, traían muy mal a los pacientes y me gustaría que mejorara esa parte del servicio a los pacientes.	Trajo Humanitario	División de Servicio al Usuario	25/11/2025	02/12/2025	29/11/2025	Se está ofreciendo a los colaboradores una capacitación en trajo humanitario y en calidad del servicio, con el objetivo de brindar y mejorar la excelencia en la atención y en los servicios de salud.	Cerrado	No sé de número de contacto.	27/11/2025	5	10-nov	
21/11/2025	Buñón	Selenia de la Rosa	8097061303	Felicitación	Bueno, para mi hijo Alejandro es uno de los que mejor trata a los pacientes.	Motivación	División de Servicio al Usuario	25/11/2025	02/12/2025	27/11/2025	Gracias por externar sus felicitaciones, las estamos enviando con la colaboradora.	Cerrado	No tiene número de contacto.	18/12/2025	20	10-nov	
21/11/2025	Buñón	Selenia de la Rosa	8097061303	Queja	Muy mala la facturación	Tiempo de Espera	Facturación Laboratorio	25/11/2025	02/12/2025	27/11/2025	Estamos en espera de la entrada de nuevos colaboradores para poder completar el personal y dar respuesta oportuna a los usuarios.	En proceso	ok, gracias.	17/12/2025	18	10-nov	
21/11/2025	Buñón	Chucha Infante	8297965304	Queja	No estamos conforme, la facturación muy lenta.	Tiempo de Espera	Facturación Laboratorio	25/11/2025	02/12/2025	02/12/2025	Estamos en espera de la entrada de nuevos colaboradores para poder completar el personal y dar respuesta oportuna a los usuarios.	En proceso	Excelente	17/12/2025	19	10-nov	
21/11/2025	Buñón	Carmen Luisa Castillo	809597866	Queja	Facturación del laboratorio muy lento.	Tiempo de Espera	Facturación Laboratorio	25/11/2025	02/12/2025	01/12/2025	Estamos en espera de la entrada de nuevos colaboradores para poder completar el personal y dar respuesta oportuna a los usuarios.	En proceso	Esta bien, gracias.	17/12/2025	19	10-nov	
21/11/2025	Buñón	Maria F	sin contacto	Queja	Muy mala facturación, firmas atenuadas	Tiempo de Espera	Facturación Laboratorio	25/11/2025	02/12/2025	01/12/2025	Estamos en espera de la entrada de nuevos colaboradores para poder completar el personal y dar respuesta oportuna a los usuarios.	En proceso	Conozco al Sr. Polanco quien dice ser su esposo y quedó en pasar el mensaje.	02/12/2025	7	10-nov	
21/11/2025	Buñón	Mercedes Hernandez	sin contacto	Queja	Yo estoy muy descontento con el servicio de la facturación porque el servicio es muy mala, no quieren atender a la persona se la pasan haciendo como. Deben trabajar rápido en facturación es muy lento.	Tiempo de Espera	Facturación Laboratorio	25/11/2025	02/12/2025	01/12/2025	Estamos en espera de la entrada de nuevos colaboradores para poder completar el personal y dar respuesta oportuna a los usuarios.	En proceso	No tiene número de contacto.	09/12/2025	9	10-nov	
21/11/2025	Buñón	Luis Alberto del Carmen	8293148017	Queja	Este es un centro que merece tiempos rápidos por lo que me gustaría que se le de el mantenimiento de servicios con la mayor operatividad posible, para que se mantenga en la mejor condición posible. Observar algunas deficiencias en emergencia, como por ejemplo, unos sacos llenos de arena, en otros sacos de la sala de pinzas y M.	Conflicto	Parque Física	25/11/2025	02/12/2025	01/12/2025	los sacos con arena en el piso, es producto de la tormenta que se edita para estar la entrada de agua por las cunillas de las paredes. Así, se ha requerido la pintura para la limpieza de las paredes. Gracias por la queja.	En proceso	No tiene número de contacto.	18/12/2025	20	10-nov	
21/11/2025	Buñón	Nelson Peña	8293971941	Felicitación	Felicitar al departamento de facturación a la Sra. Wilquiña por ser tan empática con los pacientes.	Motivación	Facturación Laboratorio	25/11/2025	02/12/2025	01/12/2025	Estamos pasando las felicitaciones a la colaboradora, agradecerlos de ser reconocimiento.	En proceso	Gracias por comentar mi queja	17/12/2025	10	10-nov	
21/11/2025	Buñón	sin contacto	sin contacto	Queja	Facturación muy lenta	Motivación	División de Emergencias y Urgencias	25/11/2025	02/12/2025	02/12/2025	Gracias por externar sus felicitaciones estamos para servir siempre.	Cerrado	Verás llamadas sin obtener respuesta.	17/12/2025	19	10-nov	
21/11/2025	Buñón	sin contacto	sin contacto	Queja	Facturación muy lenta	Tiempo de Espera	Facturación Laboratorio	25/11/2025	02/12/2025	01/12/2025	Este proceso de la alta médica no depende solamente de facturación, también hay otras que involucran a más de realizar factura proceso, cabe destacar que cada área por donde pasa el record se toma su tiempo para que cuando llegue a facturación está lo más completo posible.	En proceso	No tiene número de contacto.	09/12/2025	8	10-nov	
21/11/2025	Buñón	sin contacto	sin contacto	Felicitación	Facturación muy lenta	Motivación	Dirección INCART	25/11/2025	02/12/2025	01/12/2025	Gracias por externar sus felicitaciones.	Cerrado	No tiene número de contacto.	18/12/2025	9	10-nov	
21/11/2025	Buñón	Hernandez	8295329369	Queja	El servicio de poner a cada uno muy atropado, frena al consultorio de Brevedad	Trajo humanitario	División de Servicio al Usuario	25/11/2025	02/12/2025	27/11/2025	Se está ofreciendo a los colaboradores una capacitación en trajo humanitario y en calidad del servicio con el objetivo de brindar y mejorar la excelencia en la atención y en los servicios de salud.	Cerrado	No tiene número de contacto.	18/12/2025	20	10-nov	

DIRECCION PLANIFICACION Y CONTROL

18/12/2025

21/11/2025	Buñin	Carolina Cordero R.	sin contacto	Queja	La facturación debería hacer más temprano los seguros privados cuando en ocasiones para la cobertura. El giro del perfil de cita con la doctora en la mañana se había marchado a la hora que incurir, uno como paciente se siente importante.	Tiempo de Espera	División de Facturación y Seguro Médico	25/11/2025	02/12/2025	02/11/2025	Estamos en espera de la entrada de nuevos colaboradores para poder completar el personal y dar respuestas oportunas a los usuarios.	En proceso	Teléfono pagado	09/12/2025	1	10-nov
21/11/2025	Buñin	Melissa Mejía Sando	8299604831	Felicitación	La cita que atendió ahora es una persona muy amable, competente, no he tenido problemas con ella, es muy buena persona, Mildred.	Motivación	División de Servicio de Atención al Usuario	25/11/2025	02/12/2025	27/11/2025	Gracias por extender sus felicitaciones, las estamos extendiendo con la colaboración.	Cerrado	No tiene número de contacto	18/12/2025	20	10-nov
21/11/2025	Buñin	Luis Novas	sin contacto	Felicitación	Para mí el señor Alejandro es un excelente señor en este hospital su atención es algo fuera de serie, mucha amabilidad y respeto en las filas, ahora y sus oportuna aquí dentro del hospital, que Dios lo bendiga y le permita seguir ayudando a tanta gente.	Motivación	División de Servicio de Atención al Usuario	25/11/2025	02/12/2025	27/11/2025	Gracias por extender sus felicitaciones, las estamos extendiendo con la colaboración.	Cerrado	ok, gracias	27/11/2025	5	10-nov
21/11/2025	Buñin	Eduvina Escalante Z/mroquema13914@	sin contacto	Queja	La sugerencia es darle una charla sobre las prácticas que se atienden en el hospital INCART, más una persona mejor o cuando eritas de dudas, siempre al señor de nombre Alejandro.	Tiempo de Espera	División de Servicio de Atención al Usuario	25/11/2025	02/12/2025	27/11/2025	Se está ofreciendo a los colaboradores una capacitación en trato humano y en calidad del servicio, con el objetivo de fortalecer y afianzar la excelencia en la atención y en los servicios de salud.	Cerrado	No tiene número de contacto	18/12/2025	20	10-nov
21/11/2025	Buñin	Sin contacto	sin contacto	Felicitación	Alejandro el día de la recepción es muy amable y me ayudó con mucho amor. Para mí es un empleado muy servicial, amable con toda la empresa del mundo.	Motivación	División de Servicio de Atención al Usuario	25/11/2025	02/12/2025	27/11/2025	Gracias por extender sus felicitaciones, las estamos extendiendo con la colaboración.	Cerrado	Con respecto al Sr. Mario Guzman nuevo de la señora quedo en sobre el manual.	27/11/2025	5	10-nov
21/11/2025	Buñin	Maritza Delgado	8094208704	Felicitación	Para mí Alejandro es una de las personas más dedicadas en su trabajo siempre temprano y dispuesto a dar lo mejor de sí mismo.	Motivación	División de Servicio de Atención al Usuario	25/11/2025	02/12/2025	27/11/2025	No tiene número de contacto	Cerrado	No tiene número de contacto	19/12/2025	21	10-nov
21/11/2025	Buñin	Yohani Carvajal	8097578175	Felicitación	Ella Robles me ofreció muy buen servicio, buena chica, muy amable, dedicada y muy amable en su área ayuda bastante, poca persona me ayudaron pero esa chica me ayudó. La recomendaría solo por el servicio de ella.	Motivación	Sección de Laboratorio de Anatomía Patológica	25/11/2025	02/12/2025	27/11/2025	Gracias por extender sus felicitaciones, las estamos extendiendo con la colaboración.	Cerrado	Gracias a ustedes por el excelente servicio	18/12/2025	20	10-nov
21/11/2025	Buñin	Nancy Brito	8298645206	Queja	Los resultados de las biopsias duran demasiado tiempo para el resultado y aun así se suma el tiempo agregado porque aun no salen los resultados, me das para entregar más resultados. ¡Mucha mejoría!	Tiempo de Espera	División de Servicio de Atención al Usuario	25/11/2025	02/12/2025	02/12/2025	Se está desarrollando un plan para agilizar la entrega de los resultados, los estamos ofreciendo por la falta de mannos, las condiciones climatológicas (tempestad) y la avería eléctrica. Los casos urgentes se están priorizando.	En proceso	ok, gracias.	18/12/2025	20	10-nov
21/11/2025	Buñin	Bertha Sando	8298873339	Felicitación	Queremos Alejandro es un hombre responsable con su trabajo.	Motivación	División de Servicio de Atención al Usuario	25/11/2025	02/12/2025	27/11/2025	Gracias por extender sus felicitaciones, las estamos extendiendo con la colaboración.	Cerrado	Acto de lugar del licert que me entregaron los resultados. Muchas gracias	18/12/2025	20	10-nov
21/11/2025	Buñin	Multi Atendidos	0002000000	Queja	Venimos a ser centro el día de hoy a perder el tiempo, porque los empleados de acá no nos tratan adecuadamente. Hablan de forma ineducada e irrespetuosa y además no presentan una justificación a su incompetencia. Si necesitan cambiar de personal haganlo. La salud de la persona está en manos de gente irresponsable y que no valoran el tiempo de los ciudadanos. Nadie puede reparar la perdida de hoy.	Tiempo de Espera	Facturación Imágenes	25/11/2025	02/12/2025	27/11/2025	Estamos en espera de la entrada de nuevos colaboradores para poder completar el personal y dar respuestas oportunas a los usuarios.	En proceso	Varias llamadas sin obtener respuestas	18/12/2025	20	10-nov
21/11/2025	Buñin	Raimona Marrero	8097095845	Felicitación	Alejandro es un hombre serio y capaz, no le hace daño a nadie.	Motivación	División de Servicio de Atención al Usuario	25/11/2025	02/12/2025	27/11/2025	Gracias por extender sus felicitaciones, las estamos extendiendo con la colaboración.	Cerrado	Varias llamadas sin obtener respuestas	18/12/2025	20	10-nov
21/11/2025	Buñin	Bertha Sando	8099901849	Felicitación	Alejandro es una persona que hace un buen trabajo, muy servicial.	Motivación	División de Servicio de Atención al Usuario	25/11/2025	02/12/2025	27/11/2025	Gracias por extender sus felicitaciones, las estamos extendiendo con la colaboración.	Cerrado	Varias llamadas sin obtener respuestas	18/12/2025	20	10-nov
21/11/2025	Buñin	Bertha Sando	sin contacto	Queja	Mucho más hay que poder seguir mejorando. Si se puede mejorar el tratamiento de todo y no solo en la sala, yo necesito que por favor nos ayuden.	Disponibilidad del Servicio	División de Radiología	25/11/2025	02/12/2025	04/12/2025	Las salas que se han venido presentando se deben principalmente a un problema general en el suministro eléctrico, lo que ocasiona daños y la quema de bases de los aparatos médicos. Estamos a la espera de la llegada de las piezas de reemplazo por parte del proveedor.	Cerrado	Esta bien, gracias	02/12/2025	7	10-nov

incart
 DIRECCION PLAIN
 02/12/2025

21/11/2025	Buén	Segunda Mejía	sin contacto	Queja	He tenido mala experiencia con la red y, lo necesito con urgencia. Siempre la maquina está cambiando y me indica que ya más me quedo con 2 y se resuelve la maquina que me la dan con problemas, por lo que problema es de la base. Favor de agilar este proceso rápidamente.	Disponibilidad del Servicio	División de Rendimiento	25/11/2025	02/12/2025	02/12/2025	02/12/2025	Las fallas que se han venido presentando se deben principalmente a un problema general en el suministro eléctrico, lo que ocasiona daños a la quema de piezas de los aceleradores lineales. Estamos a la espera de la llegada de las piezas de reemplazo por parte del proveedor.	En proceso	No tiene número de contrato	01/12/2025	5	10-nov
21/11/2025	Buén	Tisa Rodríguez	8099939105	Felicitación	Para mí Alejandro es una persona que hace su trabajo muy bien, pone orden y es puntual.	Motivación	División de Servicio de Atención al Usuario	25/11/2025	02/12/2025	27/11/2025	02/12/2025	Gracias por extemar sus felicitaciones, las estaremos extemando con la colaboradora.	Cerrado	No tiene número de contacto	18/12/2025	30	10-nov
21/11/2025	Buén	Victor Guzman	8097069229	Felicitación	Dis: he bendijo mi familia se que va a pasar con los pacientes que están recibiendo quinta radio y tratamiento que van junto. Hago cosas semana que no recibo el tratamiento, necesito una respuesta y validar las personas. Por favor traten de dar una respuesta.	Disponibilidad del Servicio	División de Radioterapia	25/11/2025	02/12/2025	01/12/2025	02/12/2025	Las fallas que se han venido presentando se deben principalmente a un problema general en el suministro eléctrico, lo que ocasiona daños a la quema de piezas de los aceleradores lineales. Estamos a la espera de la llegada de las piezas de reemplazo por parte del proveedor.	En proceso	Es una persona que conoce orden en la mañana y muy educado	18/12/2025	20	10-nov
21/11/2025	Buén	Victor Guzman	8097069229	Felicitación	Buena para mí Alejandro es una persona muy respetuosa y responsable y eficiente.	Motivación	División de Servicio de Atención al Usuario	25/11/2025	02/12/2025	27/11/2025	02/12/2025	Gracias por extemar sus felicitaciones, las estaremos extemando con la colaboradora.	Cerrado	ok, está bien.	18/12/2025	20	10-nov
21/11/2025	Buén	Regina Mejía	8295987688	Felicitación	Para mí Alejandro es una persona honesta y cordal, hace su trabajo bien.	Motivación	División de Servicio de Atención al Usuario	25/11/2025	02/12/2025	27/11/2025	02/12/2025	Gracias por extemar sus felicitaciones, las estaremos extemando con la colaboradora.	Cerrado	ok, gracias.	18/12/2025	20	10-nov
21/11/2025	Buén	Elizabeth Mejía	13591 montecarlo@gr	Queja	Soy la Uda, Elizabeth Montero Periodista de la Salud y Docente Educativa y me senti muy indignada con la joven Elsa por la falta de empatía, respeto y humildad cuando me dijo que había un buñón que podía reportarla, no se si es hijo del Director de esta hospital o del Presidente de la Republica que tiene luz verde para maltratar verbalmente a las personas. La joven Elsa Robles me acerque a ella mientras atendida a una persona solo para hacerle una pregunta y me contestó de una forma enojada y me contorne cuando termine, separe y se fue al baño. Entendi que tenía una situación y eso es normal pero a su regreso fui ignorada por ella y nunca me preguntó que deseaba. Tiene que proteger al ver a otras personas acercarse como lo hice y no recibieron el mismo trato de falta del respeto, por lo que pido un llamado de atención y sugiero capacitación permanente de formación humana y atención al usuario. Los demás personas me han dado un trato digno y respetuoso desde la entrada hasta la salida.	Trato humanitario	División de Servicio de Atención al Usuario	25/11/2025	02/12/2025	27/11/2025	02/12/2025	Se estuvo investigando el caso y se le hizo un llamado de atención verbal (además excusas por el mal trato recibido).	Cerrado	ok, gracias.	18/12/2025	20	10-nov
21/11/2025	Buén	sin contacto	sin contacto	Felicitación	Quiero agradecer los cambios que están haciendo en el área de pediatría, gracias por los telefonos, y los sermones, pero todavía quedan muchas cosas que mejorar por ej. Necesitamos nuevas electoras en las habitaciones y también necesitamos un camillero para esta rea, por favor.	Motivación	Dirección INCART	25/11/2025	02/12/2025	02/12/2025	02/12/2025	Gracias por extemar sus felicitaciones.	Cerrado	Van a llamarle sin obtener respuesta.	09/12/2025	9	10-nov
21/11/2025	Buén	María del Hielu	8092544774	Felicitación	Para mí Alejandro es una persona responsable con su trabajo.	Motivación	División de Servicio de Atención al Usuario	25/11/2025	02/12/2025	27/11/2025	02/12/2025	Gracias por extemar sus felicitaciones, las estaremos extemando con la colaboradora.	Cerrado	No tiene número de contacto	18/12/2025	30	10-nov
21/11/2025	Buén	Marta Delgado	8094208704	Felicitación	Para mí Jairo Brito es una persona responsable en su trabajo, con valores y educación, humillitario y dedicado en su trabajo.	Motivación	División de Servicio de Atención al Usuario	25/11/2025	02/12/2025	27/11/2025	02/12/2025	Gracias por extemar sus felicitaciones, las estaremos extemando con la colaboradora.	Cerrado	No tiene número de contacto	18/12/2025	30	10-nov
21/11/2025	Buén	sin contacto	8298873399	Queja	Más comunicación con la gente de radioterapia cuando hay problemas	Motivación	División de Radioterapia	25/11/2025	02/12/2025	02/12/2025	02/12/2025	Las fallas que se han venido presentando se deben principalmente a un problema general en el suministro eléctrico, lo que ocasiona daños a la quema de piezas de los aceleradores lineales. Estamos a la espera de la llegada de las piezas de reemplazo por parte del proveedor.	En proceso	Para mí Jairo Brito es una persona responsable en su trabajo, con valores y educación, humillitario y dedicado en su trabajo.	18/12/2025	20	10-nov
21/11/2025	Buén	Mariamela Perez	8299723543	Felicitación	Alejandro es una persona muy eficiente y buena en su trabajo	Motivación	División de Servicio de Atención al Usuario	25/11/2025	02/12/2025	27/11/2025	02/12/2025	Gracias por extemar sus felicitaciones, las estaremos extemando con la colaboradora.	Cerrado	Van a llamarle sin obtener respuesta.	18/12/2025	30	10-nov



21/11/2025	Personal	Dasler Arías	8096273097	Queja	La Srta. Dasler Arías hija expresó el malestar presentado por ella y su padre por parte de la Dra. Ceballos y la enfermera (de pelo corto canoso) el día 07 de noviembre, presentaron una actitud agresiva y grosera para contestar y la enfermera le cerró la puerta en la cara cuando ella intentó entrar al consultorio del doctora La Dra. Ceballos expresó que ella estaba cansada, que tenía muchos pacientes, que deben contratar más médicos, que vaya a otro médico que hay muchos oncólogos disponibles.	Trazo Humanitario	Oncoología Médica	25/11/2025	02/12/2025	24/11/2025	Correspondiente a enfermedad, conversamos con la supervisora del área de consulta para investigar lo sucedido.	En proceso	No tiene número de contacto	18/12/2025	20	10-hor	
21/11/2025	Personal	Dasler Arías	8096273098	Queja	La Srta. Dasler Arías hija expresó el malestar presentado por ella y su padre por parte de la Dra. Ceballos y la enfermera (de pelo corto canoso) el día 07 de noviembre, presentaron una actitud agresiva y grosera para contestar y la enfermera le cerró la puerta en la cara cuando ella intentó entrar al consultorio del doctora La Dra. Ceballos expresó que ella estaba cansada, que tenía muchos pacientes, que deben contratar más médicos, que vaya a otro médico que hay muchos oncólogos disponibles.	Trazo Humanitario	División de Enfermería	25/11/2025	02/12/2025	09/12/2025	Recomendamos que todo se por el bienestar del paciente, no puede estar expuesto unos horas, más en el área de UCI	Cerrado	Teléfono bloqueado	18/12/2025	20	10-hor	



