Gobernación de Cundinamarca

PROMOCION DEL DESARROLLO DE SALUD PARTICIPACION Y ATENCION AL CIUDADANO EN SALUD (OPACS)

CONSOLIDACION MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

RESPONSABLE:	LAURA CAMILA BUITRAGO BULLA	CORREO:	ZPSIAU.LIDER@HUS.ORG.CO								
MUNICIPIO QUE REPORTA	ZIPAQUIRÁ	NOMBRE DEL HOSPITAL QUE REPORTA	ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO LA SAMARITANA- UNIDAD FUNCIONAL	MES:	OCTUBRE	AÑO:	2024	TELEFONO:	(601)4077075		

NOMBRE INSTITUCIÓN QUIEN RECIBE LA PQRSDF	MUNICIPIO	TIPO PQRSDF	MEDIO DE PRESENTACION DE LA PQRSDF	NUMERO DE RADICADO DE ENTRADA	FECHA DE RADICACIÓN DE PQRSDF DD/MM/AÑO	ENTIDAD OBJETO DE LA PQRS			
						ENTIDAD OBJETO DE LA PORSDF	EN CASO DE SER IPS	NATURALEZA	NOMBRE
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	QUEJA	CORREO	202416121	1/10/2024	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	QUEJA	BUZON	202416156	3/10/2024	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	BUZON	202416158	3/10/2024	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	BUZON	202416161	3/10/2024	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	QUEJA	BUZON	202416162	3/10/2024	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	FELICITACION	BUZON	202416165	04/102024	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	FELICITACION	BUZON	202416163	3/10/2024	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	QUEJA	BUZON	202416214	10/10/2024	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	FELICITACION	BUZON	202416217	10/10/2024	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	BUZON	202416218	10/10/2024	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	FELICITACION	BUZON	202416219	10/10/2024	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	QUEJA	CORREO	202416291	18/10/2024	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	BUZON	202416308	21/10/2024	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	BUZON	202416309	21/10/2024	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	FELICITACION	BUZON	202416319	21/10/2024	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	FELICITACION	BUZON	202416320	21/10/2024	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	QUEJA	BUZON	202416322	21/10/2024	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	BUZON	202416324	21/10/2024	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	BUZON	202416354	24/10/2024	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	FELICITACION	BUZON	202416358	24/10/2024	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	PERSONAL	202416366	25/10/2024	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	CORREO	202416390	28/10/2024	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	QUEJA	PERSONAL	202416392	28/10/2024	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	CORREO	202416373	28/10/2024	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	QUEJA	BUZON	202416400	29/10/2024	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	BUZON	202416424	31/10/2024	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional

NUMERO DE RADICADO DE ENTRADA	DESCRIPCION DE LA PQRSDF	EJES TEMÁTICOS	CLASIFICACION DE LA PQRSDF	MEDIO DE NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA UTILIZADO	FECHA RESPUESTA	NUMERO DE RADICADO DE RESPUESTA	NOMBRE DE QUIEN EMITIO LA RESPUESTA	CARGO	RESULTADO FINAL DE LA PQRS	RESARCIMIENTO AL USUARIO	OBSERVACIONES
202416121	DERECHO DE PETICION // Se comunica la Sra. Claudia Patricia Pulgarin Castillo con C.C	Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atencion en el servicio de	SEGURIDAD	CORREO	8/10/2024	202416121	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE	
202416156	buenos dias por medio de la presente es para una queja sobre el medico que me atendió el dia	Sugiere mejorar la calidad d la atencion que ofrece el personal medico	HUMANIZACION	CARTELERA	17/10/2024	202416156	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE	
202416158	quiero manifestar mi informidad referente al suceso ocurrido el dia 01/10/24 en el transcurso	Falta de calidez y trato amable	HUMANIZACION	CARTELERA	11/10/2024	202416158	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE	
202416161	las chicas de facturación son muy groseras y no dejan hablar	Falta de calidez y trato amable	HUMANIZACION	CARTELERA	7/10/2024	202416161	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE	
202416162	el dia 2 de octubre del 2024 mi abuelo jose pedraza de 91 años con amputación de pierna	Falta de calidez y trato amable	HUMANIZACION	PERSONAL	8/10/2024	202416162	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE	
202416165	felicita al servicio	NO APLICA	NO APLICA	PERSONAL	3/10/2024	202416165	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	INVITAR AL USUARIO A SEGUIR UTILIZANDO LOS SERVICIOS DE LA	
202416163	extiendo mi felicitaciona la señora consuelo fajardo por su calidad hunana calidez	NO APLICA	NO APLICA	PERSONAL	3/10/2024	202416163	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	INVITAR AL USUARIO A SEGUIR UTILIZANDO LOS SERVICIOS DE LA	
202416214	El dia 10 de octubre a las 7:12 am tome el turno PF16 para facturar unos exámenes para mi	Sugiere mejorar la calidad en atencion que ofrece el personal administrativo,	HUMANIZACION	CORREO	1/10/2024	202416214	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE	
202416217	felicita al servicio	NO APLICA	N.A	CORREO	10/10/2024	202416217	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	INVITAR AL USUARIO A SEGUIR UTILIZANDO LOS SERVICIOS DE LA	
202416218	RECLAMO	Sugiere mejorar a calidad de la atencion ofrece el personal	HUMANIZACION	CARTELERA	11/10/2024	202416218	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE	
202416219	Felicita al servicio	NO APLICA	N.A	CORREO	10/10/2024	202416219	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	INVITAR AL USUARIO A SEGUIR UTILIZANDO LOS SERVICIOS DE LA	
202416291	La Secretaria de Salud de Zipaquira desde el Servicio de Atención al Ciudadano por radicado	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal medico	SEGURIDAD	CORREO		202416291	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	ABIERTA		
202416308	No hay odontologo, ni jefe de enfermeria diariamente cuando muchos usuarios	Demora en la asignación de citas medicas y/o procedimientos en	OPORTUNIDAD	CORREO		202416308	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	ABIERTA		
202416309	Señora Astrid Viviana Cote refiere: Me parece el colmo que vengo de la vereda lilíria	Falta de insumos y/o elemntos medicos y/o quirurgicos para obtener	ACCESIBILIDAD	CARTELERA		202416309	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	ABIERTA		
202416319	Felicita al servicio	NO APLICA	N.A	CARTELERA	21/10/2024	202416319	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	INVITAR AL USUARIO A SEGUIR UTILIZANDO LOS SERVICIOS DE LA	
202416320	Felicita al servicio	NO APLICA	N.A	CORREO	21/10/2024	202416320	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	INVITAR AL USUARIO A SEGUIR UTILIZANDO LOS SERVICIOS DE LA	
202416322	El dia de hoy 18 de octubre 2024 con cita e psiquiatria con el doctor habrahan Noma a la	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal medico	HUMANIZACION	CARTELERA		202416322	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	ABIERTA		
202416324	La señora de la caja del primer piso	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal medico	HUMANIZACION	CARTELERA		202416324	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	ABIERTA		
202416354	Octubre 22/2024 El servicio es pésimo los doctores contestan	Octubre 22/2024 El servicio es pésimo los doctores	HUMANIZACION	CARTELERA	5/11/2024	202416354	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE	
202416358	felicita al servicio	NO APLICA	N.A	CORREO	24/10/2024	202416358	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	INVITAR AL USUARIO A SEGUIR UTILIZANDO LOS SERVICIOS DE LA	
202416366	Pedi cita via telefonica y me la asignaron mal porque era una cita de 40 minutos y solo me la	Sugerencia o inconformismo en pagina webo medio	CONTINUIDAD	CORREO	24/10/2024	202416366	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE	
202416390	De manera atenta me remito a ustedes para poner en conocimiento el siguiente caso: El	Validacion de valores presuntamente mal cobrados	ACCESIBILIDAD	CORREO	5/11/2024	202416390	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE	
202416392	La señora de la ventanilla 7 no me quiso cancelar la cita de psiquiatría que tenia a las 8 am la	Falta de cvalidez y trato amable	HUMANIZACION	CORREO	5/11/2024	202416392	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE	
202416373	Solicito se realice la investigación sobre el medico y la intervención que se me realizo en el	Reclamo cuyo argumento del ususario es que no ha sentido mejoria en su	SEGURIDAD	CORREO		202416373	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	ABIERTA		
202416400	Buenos dias a continuación quiero exponer una queja al servicio de neonatos puesto que mi	Sugiere mejorará la calidad de la atencion que ofrece el personal de	HUMANIZACION	CARTELERA	25/10/2024	202416400	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE	
202416424	Muy lento el servicio de facturacion casi 3 horas el llamado del turno para facturar pésimo	Demora en el proceso de facturacion (lab,Rx consulta externa hospitalizacion,	OPORTUNIDAD	CARTELERA	5/11/2024	202416424	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE	