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	ZIPAQUIRA	NOMBRE DEL HOSPITAL QUE REPORTA	ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO LA SAMARITANA- UNIDAD FUNCIONAL	MES:	JUNIO	AÑO:	2025	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				DESCRIPCION DE LA	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
						ENTIDAD OBJETO DE LA PQRSDF	EN CASO DE SER IPS	NATURALEZA	NOMBRE											
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	QUEJA	CORREO ELECTRONICO	202518587	03/06/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	No hay capacidad de atención para los	Demora en el proceso de facturación (laboratorio clinico rx..	OPORTUNIDAD	CORREO	45818	202518587	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	INVITAR AL USUARIO A SEGUIR UTILIZANDO LOS SERVICIOS DE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	QUEJA	BUZON	202518602	03/06/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	Quiero expresar mi inconformidad del dia 31	Demora en el llamado de enfermeria	OPORTUNIDAD	CORREO	45828	202518602	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	BUZON	202518603	03/06/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	Mas de medio hora haciendo fila con la	Demora en le proceso de facturación	OPORTUNIDAD	CORREO	45818	202518603	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	SUGERENCIA	BUZON	202518604	03/06/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	Me gustaria sugerir que las puertas de los años,	NO APLICA	NO APLICA	CORREO	45818	202518604	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	INVITAR AL USUARIO A SEGUIR UTILIZANDO LOS SERVICIOS DE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	QUEJA	BUZON	202518605	03/06/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	Consulto por un dolor intenso en le dedo índice	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece le perosnal de	HUMANIZACION	CORREO	2506/25	202518605	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	INFORMANDO SOBRE LA RESPUESTA A SU REQUERIMIENTO.	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	QUEJA	PRESENCIAL	202518624	05/06/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	Queja presentada hoy 6 de junio del 2025 ante la	Sgiere mejorar la calidad de la atencion que ofrece el personal	HUMANIZACION	CORREO	45814	202518624	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	FELICITACION	CORREO ELECTRONICO	202518645	06/06/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	Cordial saludo,	NO APLICA	NO REGISTRA	CORREO	45814	202518645	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	CORREO ELECTRONICO	202518646	06/06/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	Cordial saludo,	Causas externa al hus	NO APLICA	CORREO	45839	202518646	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	BUZON	202518662	09/06/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	Buenos dias presento mi queja por el mal servicio	Demora y /o presuntas fallas en el proceso de atención de urgencias	OPORTUNIDAD	CORREO	45820	202518662	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	FELICITACION	BUZON	202518664	09/06/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	Gracias a todos por la atención .Excelente ,	NO APLICA	NO APLICA	CORREO	45786	202518664	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	PRESENCIAL	202518694	12/06/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	Yo como paciente llego a facturar a las 6:30 a.m	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal de	HUMANIZACION	CORREO	45828	202518694	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	BUZON	202518706	12/06/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	20 de mayo 2025 hora: 4.45 ingreso	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece le personal de	SEGURIDAD	CORREO	TRAMITE	202518706	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	ABIERTA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	QUEJA	PRESENCIAL	202518711	12/06/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	Solicitud arreglo historia clínica. En excursión de	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal	CONTINUIDAD	CORREO	TRAMITE	202518711	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	P. INFORMACION	CORREO ELECTRONICO	202518719	13/06/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	De manera atenta me remito a ustedes para	NA	NA	CORREO	45834	202518719	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	INFORMANDO SOBRE LA RESPUESTA A SU REQUERIMIENTO.	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	QUEJA	PAGINA WEB	202518723	16/06/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	Solicito se informe al paciente a su acudiente	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal	OPORTUNIDAD	CORREO	45834	202518723	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	QUEJA	PRESENCIAL	202518732	16/06/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	El dia de hoy 16 de junio en portería de visitas y	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal	HUMANIZACION	CORREO	TRAMITE	202518732	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	QUEJA	BUZON	202518735	13/06/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	El dia 13 de junio a las 5:15am	Demora y/o presuntas fallas en el proceso de atencion en el servicio de	OPORTUNIDAD	CORREO	45839	202518735	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	INFORMANDO SOBRE LA RESPUESTA A SU REQUERIMIENTO.	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	PAGINA WEB	202518742	17/06/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	El equipo de enfermeria del piso 3 a partir del día	Demra en la atecnión la llamado de enfermeria en hospitalización	OPORTUNIDAD	CORREO	45834	202518742	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	PRESENCIAL	202518747	17/06/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	Hola buenas tardes mi queja se refiere a las	Inconformidada en le servicio de hoteleria hospitalaria	NO APLICA	CORREO	TRAMITE	202518747	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	INFORMANDO SOBRE LA RESPUESTA A SU REQUERIMIENTO.	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	QUEJA	BUZON	202518767	19/06/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	La doctora mando una orden para una alza y a	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal	OPORTUNIDAD	CORREO	45828	202518767	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	INFORMANDO SOBRE LA RESPUESTA A SU REQUERIMIENTO.	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	FELICITACION	BUZON	202518768	24/06/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	En primer lugar los felicito por el personal	NO APLICA	NO APLICA	CORREO	45827	202518768	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	BUZON	202518772	24/06/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	En segundo lugar: mi padre fue ingresado por	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal	CONTINUIDAD	CORREO	TRAMITE	202518772	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	BUZON	202518773	19/06/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	Hoy y varias veces he llegado o salido de citas	Demora en la asignación de las citas	ACCESIBILIDAD	CORREO	TRAMITE	202518773	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	FELICITACION	BUZON	202518774	19/06/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	Muy bien la atención fue de muy buen agrado.	NA	NA	CORREO	45827	202518774	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	ABIERTA		
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	BUZON	202518775	19/06/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	Siempre que llego con una emergencia siempre	Demora en le proceso de facturación	CONTINUIDAD	CORREO	45834	202518775	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	PRESENCIAL	202518781	20/06/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	El día de hoy madrugue a tomarme los	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal	ACCSIBILIDAD	CORREO	45839	202518781	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	QUEJA	BUZON	202518800	24/06/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	Mi queja principalmente , el día anterior 19 de	Posibles novedades de seguridad del paciente durante le proceso de	SEGURIDAD	CORREO	45834	202518800	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	BUZON	202518801	24/06/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	Lamentablemente el servicio de urgencias , a	Demora y/o presuntas fallas en el proceso de atencion en el servicio de	OPORTUNIDAD	CORREO	45834	202518801	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	FELICITACION	BUZON	202518802	24/06/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	El servicio excelente con buena atención y	NA	NA	CORREO	45828	202518802	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	QUEJA	BUZON	202518805	24/06/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	El dia martes 17 de junio me dirigí a portería de	Falta de calidez y trato amable del personal administrativo	HUMANIZACION	CORREO	45824	202518805	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	QUEJA	BUZON	202518808	24/06/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad	El dia 16 de junio fui hacer cambio de turno en el momento de	Falta de calidez y trato amable del personal administrativo	HUMANIZACION	CORREO	TRAMITE	202518808	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	ABIERTA		
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	QUEJA	BUZON	202518817	25/06/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad	Mi madre una adulta mayor Carmen Elisa Rios Santana de 85 años fue	Falta de calidez y trato amable del personal administrativo	HUMANIZACION	CORREO	TRAMITE	202518817	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	ABIERTA		
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	FELCITACION	PRESENCIAL	202518818	25/06/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	Por otra parte agradezco enormemente al grupo	NA	NA	CORREO	45833	202518818	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	ABIERTA		
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	QUEJA	PRESENCIAL	202518855	28/06/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	Señores hospital zipaquirá reciban un	Inconformidad con la atención que brinda el personal de enfermeria	HUMANIZACION	CORREO	TRAMITE	202518885	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	ABIERTA		