



CONVENCIO

CONSOLIDADO DE PQRS Y FELICITACIONES

CONVENCIO	01-0001
SECCION	1
SECCION	00001
SECCION	00001

N°	FECHA	RADICADO	USUARIO	MOTIVO DE LAS MANIFESTACIONES DE LOS PQRS Y FELICITACIONES	PQRS Y FELICITACIONES	EPS	TIPO DE CORRESPONDENCIA	SEDE	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	RADICADO DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACIÓN	DÍAS TRANSCURRIDOS DE RESPUESTA
1	1/5/2021	01-SIAU-000055-E-2020	HERNANDO RAMIREZ	Quien sugiere arreglar la parte del afrente donde se reclama los medicamentos	Sugerencias	Comfamiliar del Hulla	Buzón	Eduardo Santos	Consulta Externa	2021/01/07	01-SIAU-000051-S-2021	Cordial saludo: En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención	Accesibilidad	2
2	1/5/2021	01-SIAU-000052-E-2020	JACON SEBASTIAN LOSADA BARRIOS	Quien sugiere que elijo estudiar computacion	Sugerencias	Comfamiliar del Hulla	Buzón	Palmas	Consulta Externa	2021/01/07	01-SIAU-000058-S-2021	En atención a sugerencia presentada por usted, la oficina de	Oportunidad en la atención	2
3	1/5/2021	01-SIAU-000053-E-2020	JACON SEBASTIAN LOSADA BARRIOS	Quien sugiere que es colombiano y vive con la abuela	Sugerencias	Comfamiliar del Hulla	Buzón	Palmas	Consulta Externa	2021/01/07	01-SIAU-000057-S-2021	En atención a sugerencia presentada por usted, la oficina de	Oportunidad en la atención	2
4	1/5/2021	01-SIAU-000051-E-2020	JACON SEBASTIAN LOSADA BARRIOS	Quien sugiere que por norma exigida por la EPS se le realiza consulta al menor Samuel Andres Losada	Sugerencias	Comfamiliar del Hulla	Buzón	Palmas	Consulta Externa	2021/01/07	01-SIAU-000056-S-2021	En atención a sugerencia presentada por usted, la oficina de	Oportunidad en la atención	2
5	1/5/2021	01-SIAU-000054-E-2020	GERMAN MONTENEGRO	Quien se queja por la demora en la atención	Quejas	Comfamiliar del Hulla	Buzón	Canaima	Urgencias	2021/01/13	01-SIAU-000145-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención	Oportunidad en la atención	8
6	1/5/2021	01-SIAU-000050-E-2020	YANETH QUINTERO CEPEDA	Quien se queja por que ingreso al servicio con el usuario Luis Alberto Araque y la señora de servicios generales le informo que por hoy no podía pasar	Quejas	Sanitas	Buzón	Palmas	Urgencias	2021/01/08	01-SIAU-000097-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención	Oportunidad en la atención	3
7	1/5/2021	01-SIAU-000058-E-2020	JOSE HERMINZUL CEDENO DIAZ	Manifestacion de felicitaciones por la atención prestada por el equipo del area de hospitalización	Felicitaciones	Aic	Buzón	Canaima	Hospitalización	2021/01/08	01-SIAU-000090-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted, la oficina de atención	Felicitaciones	3
8	1/5/2021	01-SIAU-000065-E-2020	YECID GUERRA LOZANO	Manifestacion de felicitaciones por la atención prestada por la visita domiciliaria	Felicitaciones	No registra	Buzón	Canaima	Hospitalización	2021/01/08	01-SIAU-000092-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted, la oficina de atención	Felicitaciones	3
9	1/5/2021	01-SIAU-000064-E-2020	SANDRA MILENA BUSTOS BARRERO	Manifestacion de felicitaciones por la atención prestada por el equipo del area de hospitalización	Felicitaciones	Comfamiliar del Hulla	Buzón	Canaima	Hospitalización	2021/01/08	01-SIAU-000093-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted, la oficina de atención	Felicitaciones	3
10	1/5/2021	01-SIAU-000056-E-2020	LUZ NANCY PERDOMO	Manifestacion de felicitaciones por la atención prestada por el Dr. Julio Cesar Dussan	Felicitaciones	Comfamiliar del Hulla	Buzón	Canaima	Consulta Externa	2021/01/08	01-SIAU-000091-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted, la oficina de atención	Felicitaciones	3
11	1/5/2021	01-SIAU-000062-E-2020	ANGIE BRYI CABRERA BURBANO	Manifestacion de felicitaciones por la atención prestada por el equipo del area de hospitalización	Felicitaciones	Comfamiliar del Hulla	Buzón	Canaima	Hospitalización	2021/01/08	01-SIAU-000086-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted, la oficina de atención	Felicitaciones	3
12	1/5/2021	01-SIAU-000061-E-2020	HENRRY MORA HERNANDEZ	Manifestacion de felicitaciones por la atención prestada por el equipo del area de hospitalización	Felicitaciones	Comfamiliar del Hulla	Buzón	Canaima	Hospitalización	2021/01/08	01-SIAU-000087-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted, la oficina de atención	Felicitaciones	3
13	1/5/2021	01-SIAU-000059-E-2020	AYDE PATRICIA CASTRO	Manifestacion de felicitaciones por la atención prestada por el equipo del area de hospitalización	Felicitaciones	Medinas	Buzón	Canaima	Hospitalización	2021/01/08	01-SIAU-000089-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted, la oficina de atención	Felicitaciones	3
14	1/5/2021	01-SIAU-000060-E-2020	EDNA ROCIO CASTILLO	Manifestacion de felicitaciones por la atención prestada por el equipo del area de hospitalización	Felicitaciones	Comfamiliar del Hulla	Buzón	Canaima	Hospitalización	2021/01/08	01-SIAU-000088-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted, la oficina de atención	Felicitaciones	3
15	1/5/2021	01-SIAU-000063-E-2020	JUAN MANUEL ANGEL VARGAS	Manifestacion de felicitaciones por la atención prestada por el equipo del area de hospitalización	Felicitaciones	Comfamiliar del Hulla	Buzón	Canaima	Hospitalización	2021/01/08	01-SIAU-000084-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted, la oficina de atención	Felicitaciones	3
16	1/6/2021	01-SIAU-000091-E-2020	EPS SANTAS	Quien se queja por que el usuario Juan Sebastian Contreras al ingresar al servicio fue demandada la atención	Quejas	Sanitas	Correo electrónico	Pagina Web	Urgencias	2021/01/15	01-SIAU-000200-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención	Oportunidad en la atención	9
17	1/6/2021	01-SIAU-000082-E-2020	RUBEN ANDRES GOMEZ ARANGO	Quien se reclama por que el usuario Ruben Andres Gomez ingreso a que le tomaran la prueba del Cov-19 y en la historia clínica no le dieron incapacidad	Reclamos	Sanitas	Correo electrónico	Pagina Web	Urgencias	2021/01/15	01-SIAU-000198-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención	Oportunidad en la atención	9
18	1/7/2021	01-SIAU-000095-E-2020	RENE VITOVIZ	Quien solicita el resultado del examen del COVI-20	Sugerencias	Sanitas	Correo electrónico	Pagina Web	Consulta Externa	2021/01/08	01-SIAU-000096-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención	Accesibilidad	1
19	1/8/2021	01-SIAU-000130-E-2020	ANGIE LORENA ROJAS LEON	Quien solicita una cita con medico general para seguimiento de COVI-19	Sugerencias	Aic	Correo electrónico	Pagina Web	Consulta Externa	2021/01/15	01-SIAU-000198-S-2021	En atención a sugerencia presentada por usted, la oficina de	Oportunidad en la atención	7
20	1/8/2021	01-SIAU-000141-E-2020	IVAN PERDOMO GUZMAN	Quien se queja porque no hay servicio odontológico permanente	Quejas	Aic	Buzón	San Luis	Consulta Externa	2021/01/15	01-SIAU-000197-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de	Accesibilidad	7
21	1/12/2021	01-SIAU-000186-E-2020	HERNANDO OVIEDO POLO	Quien se queja por que tiene conocimiento de un usuario que viene presentado regularidades	Quejas	Medinas	Buzón	IPC	Urgencias	2021/01/18	01-SIAU-000206-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención	Oportunidad en la atención	6
22	1/12/2021	01-SIAU-000181-E-2020	LUZ MARINA QUEVEDO GONZALEZ	Quien sugiere que cuando los usuarios se tomen la prueba de COVI-19 desinfecten las sillas	Sugerencias	Nueva Eps	Buzón	Palmas	Urgencias	2021/01/15	01-SIAU-000201-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención	Oportunidad en la atención	3

QUEJAS MOTIVOS USUARIOS			
Actitud	2	Oportunidad en la atención	27
Seguridad del paciente	0	Sugerencia	0
Accesibilidad	5	Atención	0
CENTRO DE SALUD		N° 7	

23	1/12/2021	01-SIAU-000187-E-2020	ALRIO RAMIREZ	Quien sugiere por la demora en la atencion	Sugerencias	Confamiliar del Hula	Buzón	IPC	Urgencias	2021/01/15	01-SIAU-000203-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención	Oportunidad en la atención	3
24	1/12/2021	01-SIAU-000182-E-2020	ANONIMO-PALMAS	Quien se queja por el incumplimiento hacia la desicion demagante de colocar a una auxiliar de enfermeria	Quejas	No registra	Buzón	Palmas	Urgencias	2021/01/15	01-SIAU-000202-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención	Oportunidad en la atención	3
25	1/12/2021	01-SIAU-000184-E-2020	MELIDA GARCIA MEDINA	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Nueva Eps	Buzón	Palmas	Consulta Externa	2021/01/18	01-SIAU-000212-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	6
26	1/12/2021	01-SIAU-000185-E-2020	TATIANA DUSSAN PEÑA	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de urgencias	Felicitaciones	No registra	Buzón	Palmas	Urgencias	2021/01/18	01-SIAU-000214-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	6
27	1/12/2021	01-SIAU-000180-E-2020	EMILIA INES MENDEZ RUIZ	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de consulta externa	Felicitaciones	Confamiliar del Hula	Buzón	Canaima	Consulta Externa	2021/01/18	01-SIAU-000221-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	6
28	1/12/2021	01-SIAU-000175-E-2020	YHONY ORLANDO BERMUDEZ GUTIERREZ	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por los auxiliares de enfermeria Sandro Fortuna castillo, Ewain Angulo Caldon y el Dr. Leandro Fabian Herrera	Felicitaciones	No registra	Buzón	Caimi	Urgencias	2021/01/18	01-SIAU-000215-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	6
29	1/12/2021	01-SIAU-000176-E-2020	JORGE VARGAS TRUJILLO	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por la auxiliar de enfermeria Alexandra Murcia	Felicitaciones	Confamiliar del Hula	Buzón	Grañjas	Urgencias	2021/01/18	01-SIAU-000216-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	6
30	1/12/2021	01-SIAU-000197-E-2020	HERNANDO OVIEDO POLO	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de urgencias y el personal de vigilancia	Felicitaciones	Medimas	Buzón	IPC	Urgencias	2021/01/18	01-SIAU-000217-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	6
31	1/12/2021	01-SIAU-000178-E-2020	MARIA ALEJANDRA GUZMAN BENJUMEA	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por la auxiliar de enfermeria Deigo Fierro	Felicitaciones	Confamiliar del Hula	Buzón	Canaima	Hospitalizacion	2021/01/18	01-SIAU-000219-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	6
32	1/12/2021	01-SIAU-000177-E-2020	JUAN CARLOS MARROQUIN NAVERO	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Medimas	Buzón	Palmas	Hospitalizacion	2021/01/18	01-SIAU-000220-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	6
33	1/12/2021	01-SIAU-000183-E-2020	DANNA MAREL CONDE PERDOMO	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por la auxiliar de enfermeria Magaly Lozada	Felicitaciones	No registra	Buzón	Palmas	Consulta Externa	2021/01/18	01-SIAU-000209-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted	Felicitaciones	6
34	1/14/2021	01-SIAU-000230-E-2020	NENSER IPUZ	Quien reclam por la fla que debe hacer para reclamar medicamentos	Redamos	No registra	Correo electrónico	Pagina Web	Urgencias	2021/01/22	01-SIAU-000306-S-2021	En atención a la solicitud presentada por usted, la oficina de	Accesibilidad	8
35	1/18/2021	01-SIAU-000277-E-2020	GERMAN RICARDO BAUTISTA SILVA	Quien reclama que tubo teleconsulta con el Dr. Ricardo Polania Peña y me envío remision para urologia	Redamos	Confamiliar del Hula	Correo electrónico	Pagina Web	Consulta Externa	2021/01/25	01-SIAU-000315-S-2021	En atención a reclamo presentada por usted, la oficina de	Actitud	7
36	1/18/2021	01-SIAU-000280-E-2020	ASMESALUD-ERIKA BIANETH SANTIAGO	Queja interpuesta por el caso de Jose Adan Quimbaya	Quejas	Amesalud	Correo electrónico	Pagina Web	Consulta Externa	2021/01/22	01-SIAU-000307-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención	Oportunidad en la atención	4
37	1/19/2021	01-SIAU-000318-E-2020	JAON SEBASTIAN LOSADA BARRIOS	Quien sugiere mercados con la administracion	Sugerencias	Confamiliar del Hula	Buzón	Palmas	Consulta Externa	2021/01/22	01-SIAU-000311-S-2021	En atención a sugerencia presentada por usted, la oficina de	Oportunidad en la atención	3
38	1/19/2021	01-SIAU-000316-E-2020	LUISA MARIA TRUJILLO AMEZQUITA	Quien se queja por que ingreso al servicio y no la atendieron	Quejas	Medimas	Buzón	Grañjas	Consulta Externa	2021/01/28	01-SIAU-000372-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención	Oportunidad en la atención	9
39	1/19/2021	01-SIAU-000320-E-2020	SANDRA MILENA BETANCOUR SUAREZ	Quien reclama que el Dr. Jairo Dario Cuenca se nego atender a mi hijo de 11 años	Reclamos	Confamiliar del Hula	Buzón	Palmas	Consulta Externa	2021/01/22	01-SIAU-000310-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención	actitud	3
40	1/19/2021	01-SIAU-000313-E-2020	MAGDALENA HOME VICTORIA	Quien sugiere que en el centro de salud debe haber una silla de ruedas	Sugerencias	Confamiliar del Hula	Buzón	Siete de Agosto	Consulta Externa	2021/01/22	01-SIAU-000313-S-2021	En atención a sugerencia presentada por usted, la oficina de	Oportunidad en la atención	3
41	1/19/2021	01-SIAU-000317-E-2020	OLGA LOSADA BARRIOS	Quien reclama por que ingreso al servicio y observe un violador de salud ocupacional	Redamos	Confamiliar del Hula	Buzón	Palmas	Consulta Externa	2021/01/22	01-SIAU-000312-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención	Oportunidad en la atención	3
42	1/19/2021	01-SIAU-000324-E-2020	ANA MARIA GARCES MOLINA	Quien se queja por que falla mas personal en el servicio	Quejas	Confamiliar del Hula	Buzón	IPC	Urgencias	2021/01/25	01-SIAU-000320-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención	Oportunidad en la atención	6
43	1/19/2021	01-SIAU-000312-E-2020	ANONIMO-EDUARDO SANTOS	Quien sugiere que la ley es para todos	Sugerencias	No registra	Buzón	Eduardo Santos	Consulta Externa	2021/01/22	01-SIAU-000309-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención	Oportunidad en la atención	3
44	1/19/2021	01-SIAU-000319-E-2020	AMPARO MORENO	Quien sugiere cuando asigne una cita sean cincoos	Sugerencias	Aic	Buzón	Palmas	Consulta Externa	2021/01/22	01-SIAU-000308-S-2021	En atención a sugerencia presentada por usted	Oportunidad en la atención	3
45	1/19/2021	01-SIAU-000322-E-2020	OLIVER PINILLA BUSTOS	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitaciones	Confamiliar del Hula	Buzón	Canaima	Hospitalizacion	2021/01/26	01-SIAU-000327-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted		

46	1/19/2021	01-SIAU-000321-E-2020	BERNARDO RODRIGUEZ	Manifestación de felicitaciones por la atención prestada por el equipo del área de hospitalización	Felicitaciones	Medimas	Buzón	Canaima	Hospitalización	2021/01/26	01-SIAU-000326-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted, Cordial saludo.		
47	1/19/2021	01-SIAU-000315-E-2020	CARMENZA GUTIERREZ CUCHIMA	Manifestación de felicitaciones por la atención prestada por el Dr. Carlos Andres Morje pediatra	Felicitaciones	Comfamiliar del Hulla	Buzón	Canaima	Consulta Externa	2021/01/25	01-SIAU-000322-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted, Cordial saludo.		
48	1/21/2021	01-SIAU-000373-E-2020	NATALIA YASNO MARTINEZ	Quien reclama que laboro hasta el 31 de Diciembre de 2020 y no le han cancelado	Reclamos	Comfamiliar del Hulla	Correo electrónico	Pagina Web	Consulta Externa	2021/01/28	01-SIAU-000371-S-2021	En atención a la solicitud presentada por usted, la oficina de atención.	Accesibilidad	7
49	1/26/2021	01-SIAU-000464-E-2020	SANDRA MILENA HERNANDEZ	Quien sugiere que ingreso al servicio y no fue atendida	Sugerencias	Salud	Buzón	Palmas	Urgencias	2021/01/29	01-SIAU-000384-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención.	Oportunidad en la atención	3
50	1/26/2021	01-SIAU-000462-E-2020	JENNIFER MORA CANO	Quien se queja por que ingreso con su hija Gabriela Gaudencio Mora y la atención fue demorada	Quejas	Salud Total	Buzón	Canaima	Urgencias	2021/02/02	01-SIAU-000421-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención.	Oportunidad en la atención	7
51	1/26/2021	01-SIAU-000459-E-2020	LILIA LOMBO GUPENDO	Quien se queja por que ingreso al servicio y no le asignaron una cita de odontología	Quejas	Comfamiliar del Hulla	Buzón	Palmas	Consulta Externa	2021/01/29	01-SIAU-000379-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención.	Oportunidad en la atención	3
52	1/26/2021	01-SIAU-000463-E-2020	INGRID KATERINE HERNANDEZ LOSANO	Quien se queja por que le reasignaron una cita al menor Jose Hurtatis y no lo llamaron	Quejas	Comfamiliar del Hulla	Buzón	Palmas	Consulta Externa	2021/01/29	01-SIAU-000386-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención.	Oportunidad en la atención	3
53	1/26/2021	01-SIAU-000460-E-2020	ADRIANA PATRICIA HERMOZA PALOMARES	Quien se queja porque paso a preguntar por el resultado de los laboratorios y la auxiliar le contesto de mala gana	Quejas	Comfamiliar del Hulla	Buzón	Siete de Agosto	Consulta Externa	2021/01/29	01-SIAU-000388-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención.	Oportunidad en la atención	3
54	1/26/2021	01-SIAU-000461-E-2020	BEATRIZ QUIROGA SANCHEZ	Quien se queja por la promotora de salud de la vereda palacino	Quejas	Comfamiliar del Hulla	Buzón	Vegalarga	Consulta Externa	2021/01/29	01-SIAU-000394-S-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención.	Oportunidad en la atención	3
55	1/26/2021	01-SIAU-000467-E-2020	BLANCA MRYAM MORENO RODRIGUEZ	Manifestación de felicitaciones por la atención prestada por la adlir de enfermería Mayerli Montes	Felicitaciones	Comfamiliar del Hulla	Buzón	Palmas	Urgencias	2021/01/29	01-SIAU-000390-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted, Cordial saludo.	Felicitaciones	3
56	1/26/2021	01-SIAU-000465-E-2020	KAROL DAYANA CHAVEZ RIVERA	Manifestación de felicitaciones por la atención prestada por el Dr. Julio Cesar Dussan	Felicitaciones	Comfamiliar del Hulla	Buzón	Canaima	Consulta Externa	2021/01/29	01-SIAU-000392-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted, Cordial saludo.	Felicitaciones	3
57	1/26/2021	01-SIAU-000466-E-2020	ABEL ENRIQUE ARIAS	Manifestación de felicitaciones por la atención prestada por el equipo del área de hospitalización	Felicitaciones	Comfamiliar del Hulla	Buzón	Canaima	Hospitalización	2021/01/29	01-SIAU-000391-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted, Cordial saludo.	Felicitaciones	3
58	1/26/2021	01-SIAU-000468-E-2020	ALBA VIVIANA ORTIZ GONZALEZ	Manifestación de felicitaciones por la atención prestado por la Dra. Karina Lozano Trujillo, las auxiliares de enfermería Ruth Baicue y la jefe enfermera Diana Marcela Yara	Felicitaciones	Comfamiliar del Hulla	Buzón	Grañas	Urgencias	2021/01/29	01-SIAU-000389-S-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted, Cordial saludo.	Felicitaciones	3
59	1/26/2021	01-PYP-000507-E-2020	CARMEN ELISA PEA BENAVIDEZ	Quien solicita una cita de consulta externa	Sugerencias	No registra	Correo electrónico	Pagina Web	Consulta Externa	2021/02/01	01-SIAU-000405-S-2021	En atención a sugerencia presentada por usted, la oficina de	Oportunidad en la atención	4

(1)  
(2)  
ESE. CARMEN EMLIA OSPINA

	FORMATO		CÓDIGO	SIU-S2-F1
	CONSOLIDADO DE PQRS Y FELICITACIONES		VERSIÓN	5
			VIGENCIA	2/3/2021
			PÁGINA 2 DE 2	

#### INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR EL FORMATO "CONSOLIDADO DE PQRS Y FELICITACIONES"

**OBJETIVO:** Realizar el registro pertinente de todas las manifestaciones de PQRS a través de la apertura del buzón y de las quejas recibidas en oficina de atención al usuario, con el fin de hacer seguimiento a fondo de las mismas.

**ALCANCE:** Aplica para el funcionario auxiliar administrativo de SIAU o quien haga de sus veces.

*Para el diligenciamiento correcto del formato tenga en cuenta lo siguiente:*

**No.:** Registrar el número consecutivo del total de manifestaciones de peticiones, quejas ,reclamos , sugerencias y felicitaciones halladas en la apertura de buzones y de las quejas recibidas.

**FECHA:** Registrar el día, mes y año de cada una de las manifestaciones de peticiones, quejas,reclamos,sugerencias y felicitaciones halladas en la apertura de buzones.

**RADICADO:** Registrar el numero de radicado suministrado en el momento de recepcionar la solicitud de PQRS.

**USUARIO:** Registrar el nombre completo del usuario quien presento la manifestaciones de peticiones, quejas,reclamos,sugerencias y felicitaciones en el buzón.

**CONSOLIDADO DE PQRS Y FELICITACIONES** Registrar el tipo de manifestación que se halló en el buzón de peticiones, quejas , reclamos sugerencias y felicitaciones.

**PQRS Y FELICITACIONES** Registrar el tipo de manifestaciones generada por el usuario de acuerdo al caso (Petición, queja , reclamo ,sugerencia, felicitaciones).

**EPS:** Registrar la entidad prestadora de salud a la que pertenece el usuario.

**TIPO DE CORRESPONDENCIA:** Seleccionar el tipo de correspondencia según el caso (Correo electrónico y/o buzón).

**SEDE:** Seleccionar el centro de salud donde se recepcionan las manifestaciones de las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones.

**SERVICIO:** Registrar el nombre del servicio en el que se presento la manifestación las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

**FECHA DE RESPUESTA:** Registrar el día, mes y año en que se presentara la respuesta de las manifestación las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

**RADICADO DE RESPUESTA** Registrar el Número de radicado con la que se envía la respuesta de la PQRS manifestada por el usuario.

**RESPUESTA:** Registrar la respuesta de la manifestación de peticiones, quejas,reclamos,sugerencias y felicitaciones entregada por el jefe de zona y el funcionario implicado. Para dar la respuesta definitiva al usuario.

**CLASIFICACIÓN :** Registrar la inconformidad que presenta en usuario que se presenta de la siguiente manera :  
 Actitud: Registrar la actitud que tiene el funcionario hacia el paciente.  
 Atención: Registre la capacidad de percepción del funcionario hacia el usuario  
 Felicitaciones: Registre la satisfacción del usuario hacia el servicio.  
 Oportunidad en la atención : Registre la efectividad oportuna del servicio hacia el usuario.  
 Sugerencia : Registre la opinión del usuario en cuando a acciones de mejora que se puedan presentar en la ESE. Carmen Emilia Ospina.  
 Seguridad al paciente :Registre el evento adverso que presenta el usuario.

**DÍAS TRANSCURRIDOS DE RESPUESTA** Registrar la totalidad de tiempo transcurrido desde la fecha de ingreso hasta la fecha de respuesta de la manifestación de peticiones, quejas , reclamos, solicitudes y felicitaciones.

**QUEJAS MOTIVOS** Registrar la totalidad de cada clasificación establecida. (Actitud, Atención, Felicitaciones, Oportunidad en la atención ,Seguridad al paciente)

**USUARIO:** Registrar el N° de manera mensual de las manifestaciones de PQRS y felicitaciones por cada sede.

**SEDE:**

(.1) Registrar el nombre completo del líder del proceso SIAU.

(.2) Registrar el cargo contractual del líder del proceso SIAU.

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción del cambio	Fecha de aprobación
2	Modificación del documento.	5/17/2012
3	Modificación del documento: Se fusiona con el formato SIU-S2-F4-V2 ya que contienen los mismos ítems para poder consolidar la información, adicionalmente se incorporaron los campos de clasificación, efectividad, quejas motivos usuarios con el fin obtener una mejora continua para la implementación del mismo. Se cambia el nombre " Gestión de manifestaciones apertura de buzones " por " Gestión de manifestaciones de PQRS y felicitaciones .	4/12/2019
4	Modificación del documento: 1. Se cambia el nombre del documento de <b>GESTIÓN DE MANIFESTACIONES DE PQRS Y FELICITACIONES</b> a <b>CONSOLIDADO DE PQRS Y FELICITACIONES</b> 2.Se adiciona las celdas de Radicado, Días transcurridos de respuesta y radicado de respuestas. Esto se realiza con el objetivo de un mejoramiento continuo en el proceso de Sistemas de información y atención al usuario, para la implementación en la certificación ISO 9001-2015 de laboratorio clínico.	12/13/2019
5	Modificación del documento: Se modifica documento con el fin de dar cumplimiento a requerimientos del área de Control Interno y así mismo obtener una mejora continua en el subproceso: "Sistema de Información y Atención al Usuario". Se realizaron los siguientes ajustes: 1. Actualización de vigencia. 2.Incorporación del ítem: "Tipo de correspondencia".	2/3/2021

Nombre: Leidy Catalina Gómez Calderón. Contratista área Sistema de Información y Atención al Usuario.		
Nombre: Evelyn Karolina García Polanco. Contratista área Garantía de la Calidad.	Nombre: Irma Susana Bermúdez Acosta. Contratista área Garantía de la Calidad.	Nombre: José Antonio Muñoz Paz. Cargo: Gerente.
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>