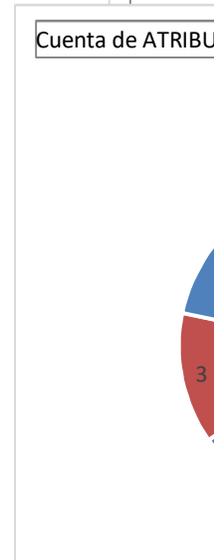
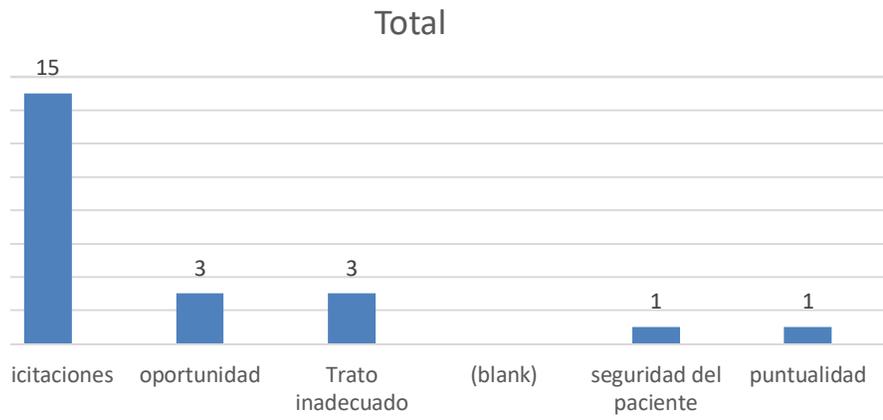


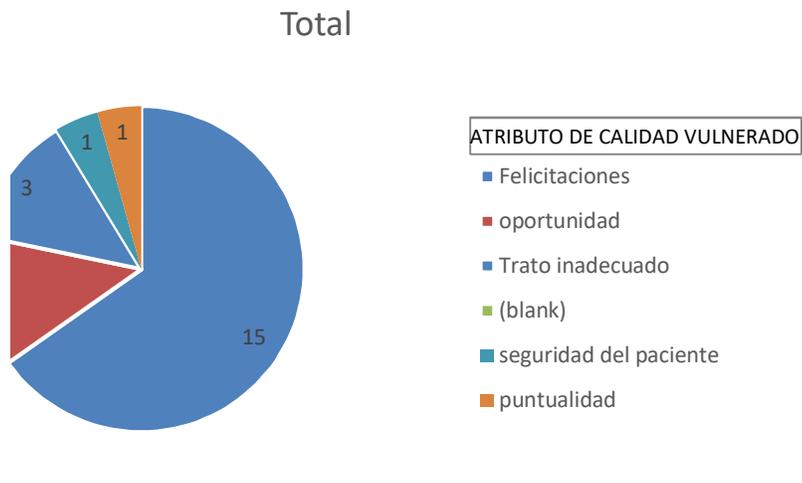
Etiquetas de fila	Cuenta de ATRIBUTO DE CALIDAD VULNERADO
Felicidades	15
oportunidad	3
Trato inadecuado (en blanco)	3
seguridad del paciente	1
puntualidad	1
Total general	23



de ATRIBUTO DE CALIDAD VULNERADO



ATRIBUTO DE CALIDAD VULNERADO





FORMATO
CONSOLIDADO DE PQRS Y FELICITACIONES

N°	FECHA	RADICADO	USUARIO	MOTIVO DE LAS MANIFESTACIONES DE LOS PQRS Y FELICITACIONES	PQRS Y FELICITACIONES	EPS	Método accesibilidad	SEDE	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	RADICADO DE RESPUESTA	RESPUESTA	ATRIBUTO DE CALIDAD VULNERADO	DÍAS TRANSCURRIDOS DE RESPUESTA
1	7/13/2021	01-SIAU-004580-E-2021	JOSE IGNACIO CABARGAS GUERRA	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitacion	Confamiliar del Hulla	Buzon hospitalizacion	Canaima	Hospitalizacion	7/19/2021	01-SIAU-004288-E-2021	Cordial saludo: En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted cordial saludo.	Felicitaciones	6
2	7/13/2021	01-SIAU-004581-E-2021	CONSUELO ADRADE RODRIGUEZ	Manifestacion de felicitaciones por el MEDICO JOSE DANIEL CHARRY, se porto muy amable y respetuoso, me atiendo muy bien en general excelente.	Felicitacion	Medimas	Buzon consulta externa	Canaima	medicina general CE	7/19/2021	01-SIAU-004293-E-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted cordial saludo.	Felicitaciones	6
3	7/13/2021	01-SIAU-004590-E-2021	FLORA GONZALEZ	Manifestacion de felicitaciones por el MEDICO CRISTIAN CAMILO CONDE, por su buen atencion, que fue excelente, por todo lo que me dijo, me voy contenta y satisfecha.	Felicitacion	Confamiliar del Hulla	Buzon consulta externa	Eduardo Santos	medicina general CE	7/19/2021	01-SIAU-004293-E-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted cordial saludo.	Felicitaciones	6
4	7/13/2021	01-SIAU-004591-E-2021	CONSUELO SOTO DE RIVERA	Manifestacion de felicitaciones por el servicio de observacion, excelente remision rapida, los enfermeros y medicos muy buenos.	Felicitacion	No Registra	Buzon consulta externa	Eduardo Santos	medicina general CE	7/19/2021	01-SIAU-004293-E-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted cordial saludo.	Felicitaciones	6
5	7/21/2021	01-SIAU-004730-E-2021	YOLANDA GUTIERREZ DE ROJAS	Manifestacion de felicitaciones por el MEDICO FERMIN LEGUIZAMO, por su buen atencion, una total satisfacion y agradecimiento por el excelente servicio.	Felicitacion	No Registra	Buzon consulta externa	Siete de agosto	medicina general CE	7/26/2021	01-SIAU-004293-E-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted cordial saludo.	Felicitaciones	5
6	7/21/2021	01-SIAU-004731-E-2021	ADONIS MORA AVENDAÑO	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitacion	Medimas	Buzon hospitalizacion	Canaima	Hospitalizacion	7/26/2021	01-SIAU-004287-E-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted cordial saludo.	Felicitaciones	5
7	7/21/2021	01-SIAU-004732-E-2021	DIANA MARIA URBANO NANEZ	Manifestacion de felicitaciones por el MEDICO JULIO CESSAR DUSAN y a la FUNCIONARIA AMANDA QUISENO de atencion al usuario, por sus buenas labores, al Medico por ser una persona muy dedicada a sus pacientes excelente.	Felicitacion	Confamiliar del Hulla	Buzon consulta externa	Canaima	medicina general CE	7/26/2021	01-SIAU-004287-E-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted cordial saludo.	Felicitaciones	5
8	7/21/2021	01-SIAU-004732-E-2021	DIANA MARIA URBANO NANEZ	Manifestacion de felicitaciones por el MEDICO JULIO CESSAR DUSAN y a la FUNCIONARIA AMANDA QUISENO de atencion al usuario, por sus buenas labores, al Medico por ser una persona muy dedicada a sus pacientes excelente.	Felicitacion	Confamiliar del Hulla	Buzon consulta externa	Canaima	SIAU	7/26/2021	01-SIAU-004287-E-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted cordial saludo.	Felicitaciones	5
9	7/21/2021	01-SIAU-004733-E-2021	NURY EDITH ANGARITA GONZALEZ	Manifestacion de felicitaciones por el MEDICO CRISTIAN FERNANDO MAYA, por la buena atencion que presta a los niños, que Dios lo bendiga.	Felicitacion	Confamiliar del Hulla	Buzon consulta externa	Canaima	Pediatría	7/26/2021	01-SIAU-004287-E-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted cordial saludo.	Felicitaciones	5
10	7/27/2021	01-SIAU-004846-E-2021	LIDUVINA TORRES DE ZEA	Manifestacion de felicitaciones por la funcionaria AMANDA QUISENO, de atencion al usuario por su excelente atencion y gran sentido de pertenencia, por priorizar al adulto mayor y me busco al medico Julio Cesar el cual tambien es muy amable.	Felicitacion	Medimas	Buzon consulta externa	Canaima	SIAU	8/2/2021	01-SIAU-003945-E-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted cordial saludo.	Felicitaciones	6
11	7/27/2021	01-SIAU-004847-E-2021	FAUSTINO RAMOS SANCHEZ	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitacion	Medimas	Buzon hospitalizacion	Canaima	Hospitalizacion	8/2/2021	01-SIAU-003945-E-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted cordial saludo.	Felicitaciones	6
12	7/27/2021	01-SIAU-004848-E-2021	MIGUEL ALBERTO AROCA IPUZ	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitacion	Confamiliar del Hulla	Buzon hospitalizacion	Canaima	Hospitalizacion	8/2/2021	01-SIAU-003945-E-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted cordial saludo.	Felicitaciones	6
13	7/27/2021	01-SIAU-004849-E-2021	GILBERTO MARIA PORTILLO VELASQUEZ	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitacion	Confamiliar del Hulla	Buzon hospitalizacion	Canaima	Hospitalizacion	8/2/2021	01-SIAU-003945-E-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted cordial saludo.	Felicitaciones	6
14	7/27/2021	01-SIAU-004850-E-2021	YESICA ALEXANDRA PERDOMO VARGAS	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por el equipo del area de hospitalizacion	Felicitacion	NuevaEPS	Buzon hospitalizacion	Canaima	Hospitalizacion	8/2/2021	01-SIAU-003945-E-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted cordial saludo.	Felicitaciones	6
15	7/27/2021	01-SIAU-004867-E-2021	IVONNE SILVA	Manifestacion de felicitaciones por La Ese Carmen Emilia Ospia y en especial a los funcionarios, medicos, enfermeros y el personal encargado del proceso de vacunacion que se lleva a cabo en el Parque de La Musica, por buena organizacion y excelente atencion.	Felicitacion	Confamiliar del Hulla	web_ticket	Canaima	Vacunacion	8/2/2021	01-SIAU-003945-E-2021	En cuanto a las felicitaciones recibidas por usted cordial saludo.	Felicitaciones	6
16	7/2/2021	01-SIAU-004361-E-2021	LINA NAIRELY ESPINOSA PAREDES	Quien se queja debido al mal manejo del servicio por parte de urgencias en la sede Canaima, principalmente el mal servicio del vigilante de turno del 01 de julio del 2021, JORGE ANDRES PARRA quien invita a mi hermano a los golpes, tengo gravacion sobre ello.	queja	NuevaEPS	web_ticket	Canaima	Urgencias	7/15/2021	01-SIAU-004182-E-2021	En atención a la sugerencia presentada por usted, la oficina de atención al usuario envió su información al jefe de programa centro de control de calidad. Cordial saludo.	Trato inadecuado	13
17	7/6/2021	01-SIAU-004418-E-2021	GLORIA ELCY CUBIEDES JAVELA	Quien se queja al evidenciar que en la sala de espera, no hay separacion de los pacientes respiratorios de los pacientes de otras patologías y mucha aglomeracion de personas	queja	No Registra	Buzon urgencias	Palmas	Urgencias	7/8/2021	01-SIAU-003947-E-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de cordial saludo.	seguridad del paciente	2
18	7/6/2021	01-SIAU-004425-E-2021	YENIT PLAZA GOMEZ	Quien se queja porque trajo a su bebe a vacunar, y la FUNCIONARIA FANNY y su compañeras fueron muy ofensivas, me dijo que no me metiera donde no me importa.	queja	Medimas	Buzon consulta externa	Granjas	Vacunacion	7/8/2021	01-SIAU-003944-E-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al usuario envió su información al jefe de programa centro de control de calidad. Cordial saludo.	Trato inadecuado	2
19	7/6/2021	01-SIAU-004427-E-2021	ALBERTH CENDALES MORENO	Quien se queja por el cambio de turno de los medicos, no llaman a los pacientes y hacen sino mirar los celulares de arriba hacia abajo y no atienden los pacientes.	queja	No Registra	Buzon urgencias	Granjas	Urgencias	7/8/2021	01-SIAU-003945-E-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de cordial saludo.	oportunidad	2
20	7/13/2021	01-SIAU-004576-E-2021	TANIA GORETY LOSADA RINCON	Quien se queja por el MEDICO HEIDY JOSE ROMERO, quien a pacudi dos veces por urgencias y las 2 ocasiones me ha atendido el y ha estado durmiendo y los pacientes se exaltan de esperar y reclaman y así lo despiertan las enfermeras.	queja	Medimas	Buzon urgencias	Canaima	Urgencias	7/20/2021	01-SIAU-003945-E-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al usuario envió su información al jefe de programa centro de control de calidad. Cordial saludo.	puntualidad	7
21	7/13/2021	01-SIAU-004578-E-2021	CONSUELO DEL ROSARIO HERRARA	Quien se queja porque llevo a urgencias, debido a lesiones fuertes y hay mucha demora en la atencion.	queja	Confamiliar del Hulla	Buzon urgencias	Canaima	Urgencias	7/20/2021	01-SIAU-003945-E-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de cordial saludo.	oportunidad	7
22	7/19/2021	01-SIAU-004706-E-2021	LINA MARIA RIVAS (SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL)	Quien el usuario Octavio Francisco Tique, se queja por la FUNCIONARIA MARTHA CASILIMA, le nego la cita de medicina general por ser contributivo.	queja	Confamiliar del Hulla	correo electronico	Cagan	medicina general CE	7/27/2021	01-SIAU-004286-E-2021	En atención a la queja presentada por la señor Octavio Francisco.	oportunidad	8

23	7/21/2021	01-SIAU-004726-E-2021	BLANCA MAYERLY MUÑOZ SOLAROS	Quien se queja por la FUNCIONARIA LUZ ADRIANA DIAZ, fue grosera solo por preguntarle algo, que ella no tenia 5 manos y me grito que si tenia afan me llevara a mi hermano a otro alto.	queja	Confamiliar del Huila	Buzon urgencias	Canaima	Urgencias	7/27/2021	01-SIAU-004287-E-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de Cordial Salud.	Trato inadecuado	6
24	7/21/2021	01-SIAU-004727-E-2021	JHOAN SEBASTIAN SALCEDO ZAMORA	Quien se queja porque el FUNCIONARIO DUVAN TAFUR, de facturación no le abrió el ingreso a tiempo y me hizo perder la cita.	queja	Confamiliar del Huila	Buzon consulta externa	IPC	Facturación	7/27/2021	01-SIAU-004288-E-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de Cordial Salud.	oportunidad	6
25	7/21/2021	01-SIAU-004728-E-2021	MARIA ANGELICA LOPEZ FLOREZ	Quien se queja porque cuando saco cita para su hijo le dijeron una hora, pero cuando fue al centro de salud ya se la habian cambiado, manifiesta no jugar con el tiempo de los usuarios.	queja	Medimas	Buzon consulta externa	Granjas	medicina general CE	7/28/2021	01-SIAU-004292-E-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de Cordial Salud.	oportunidad	7
26	7/21/2021	01-SIAU-004729-E-2021	CINDY DANIELA CORDOBA BERMEJO	Quien se queja porque le han dado citas anteriormente y nunca habia pagado nada, y esta vez me salen conque tengo que pagar todas las citas que habia sacado.	queja	Salud Total	Buzon consulta externa	Eduardo Santos	Facturación	7/28/2021	01-SIAU-004293-E-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de Cordial Salud.	oportunidad	7
27	7/27/2021	01-SIAU-004843-E-2021	NINI JOHANA SALCEDO GARCIA	Quien se queja porque la JEFE ANA ELCY, insinuo con sus palabras un robo de EPP, involucrandola a ella y a la empresa para la cual trabaja, ya que dice que los vigilantes son los que manejan las llaves de los consultorios	queja	Confamiliar del Huila	correo electronico	Canaima	medicina general CE	8/4/2021	01-SIAU-004510-E-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al usuario	Trato inadecuado	8
28	7/27/2021	01-SIAU-004844-E-2021	PAULA MARCELA OSORIO ZAPATA	Quien se queja por mala atención en el servicio de urgencias	queja	Confamiliar del Huila	Buzon urgencias	Canaima	Urgencias	8/4/2021	01-SIAU-004511-E-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al usuario	oportunidad	8
29	7/27/2021	01-SIAU-004845-E-2021	ALEXANDER CORTEZ MONTEALEGRE	Quien se queja por el mal servicio de urgencias	queja	Confamiliar del Huila	Buzon urgencias	Canaima	Urgencias	8/4/2021	01-SIAU-004489-E-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al usuario	oportunidad	8
30	7/27/2021	01-SIAU-004851-E-2021	ELIZABETH DONOSO FIERRO	Quien se queja por LA ODONTOLOGA CAROLINA VARGAS, no la atiende de buena manera y cuando pasa con ella no le calza bien la muela.	queja	AIC	Buzon consulta externa	Eduardo Santos	Odontología	7/29/2021	01-SIAU-004352-E-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de Cordial Salud.	Trato inadecuado	2
31	7/27/2021	01-SIAU-004853-E-2021	JULIETA BURBANO VALDERRAMA	Quien se queja porque no estan atendiendo las urgencias odontologicas, venimos con dolor de muela inaguantable y siempre es lo mismo no nos atienden.	queja	Confamiliar del Huila	Buzon consulta externa	Granjas	Odontología	7/29/2021	01-SIAU-004355-E-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de Cordial Salud.	oportunidad	2
32	7/27/2021	01-SIAU-004854-E-2021	MARIO ENRIQUE SCARPETA LOZANO	Quien se queja por la Auxiliar encargada de recolectar los folletos de entrada, le nego el acceso a la cita medica y dijo que era sospechosa de sintomas de Covid-19.	queja	Confamiliar del Huila	Buzon consulta externa	Granjas	medicina general CE	8/4/2021	01-SIAU-004512-E-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al usuario	oportunidad	8
33	7/27/2021	01-SIAU-004855-E-2021	BETTY CUENCA AVILEZ	Quien se queja porque en facturación me tuvieron de aquí para haya dandome mal la información y venia con mi madre de 78 años, la cual no esta para que este en esa situación.	queja	AIC	Buzon urgencias	Granjas	Facturación	8/4/2021	01-SIAU-004509-E-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al usuario	oportunidad	8

atributo	Medio_accesibilidad	Tipo_PQRSF	EPS	SEDE
accesibilidad	Buzon consulta externa	Peticion	Comfamiliar d	Canaima
oportunidad	Buzon farmacia	queja	Medimas	IPC
continuidad	Buzon urgencias	reclamo	AIC	Palmas
seguridad del paciente	Buzon hospitalizacion	sugerencia	Cooमेva	Siete de agos
pertinencia	web_ticket	felicitacion	Famisanar	Granjas
puntualidad	correo electronico	solicitud	NuevaEPS	Eduardo Sant
Trato inadecuado	verbal	otro	Sanitas	Fortalecillas
Infraestructura	Secretaria De Salud		No Registra	Vega Larga
Dotaci3n			Salud Total	San Luis
Uso inadecuado de EPP				Caguan
inseguridad				Chapinero
Felicitaciones				Aipecito

SERVICIO

Farmacia

Urgencias

Hospitalizacion

Laboratorio

Imagenologia

Odontologia

SIAU

medicina general CE

Facturacion

Psicologia

Pediatría

Vacunacion

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

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.

CLASIFICACIÓN :

DÍAS TRANSCURRIDOS DE RESPUESTA QUEJAS MOTIVOS USUARIO: 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.
 Registrar la totalidad de cada clasificación establecida. (Actitud, Atención, Felicitaciones, Oportunidad en la atención ,Seguridad al paciente)

SEDE: Registrar el N° de manera mensual de las manifestaciones de PQRS y felicitaciones por cada 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 GESTIÓN DE MANIFESTACIONES DE PQRS Y FELICITACIONES a CONSOLIDADO DE PQRS Y FELICITACIONES 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

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