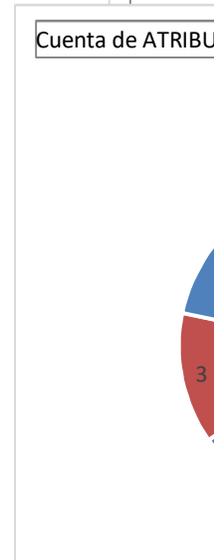
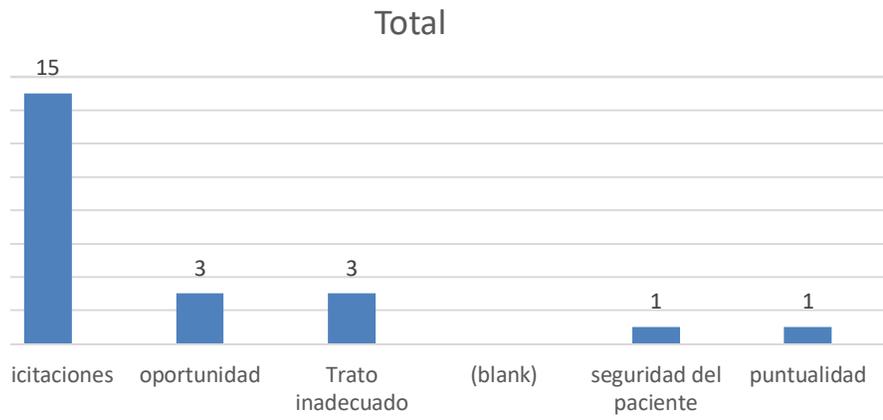


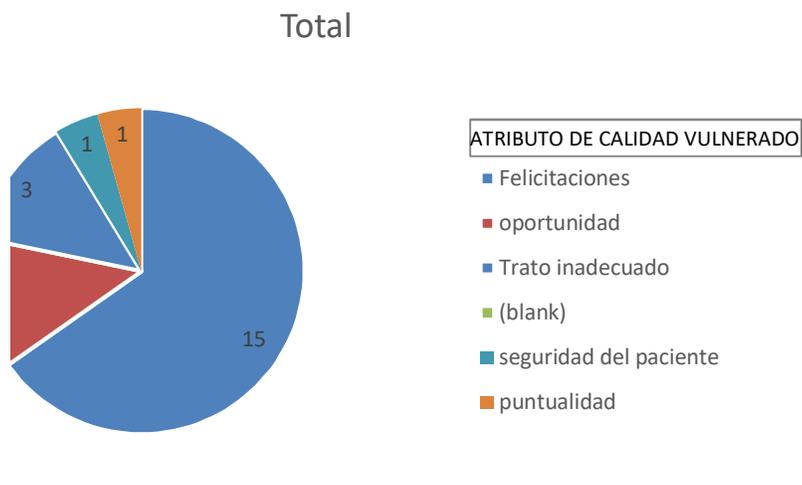
Etiquetas de fila	Cuenta de ATRIBUTO DE CALIDAD VULNERADO
Felicidades	15
oportunidad	3
Trato inadecuado (en blanco)	3
seguridad del paciente	1
puntualidad	1
<b>Total general</b>	<b>23</b>



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	Mediodes accesibilidad	SEDE	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	RADICADO DE RESPUESTA	RESPUESTA	ATRIBUTO DE CALIDAD VULNERADO	DÍAS TRANSCURRIDOS DE RESPUESTA
1	8/10/2021	01-SIAU-005181-E-2021	JOSE MARIA ORTIZ BENAVIDEZ	Manifestacion de felicitaciones por la atencion prestada por la pediatra SANDRA MILENA MEDINA del area de Consulta externa, por su atencion y amabilidad.	Felicitation	No Registra	Buzon consulta externa	Canaima	Pediatría	8/17/2021	01-SIAU-004288-E-2021	Cordial saludo: En cuanto a las felicitaciones:	Felicitaciones	7
2	8/17/2021	01-SIAU-005311-E-2021	LUZ DARY ROJAZ GUTIERREZ	Manifestacion de felicitaciones por la medica JESSICA ANDREA PEREZ, por su paciencia, dedicacion y amor hacia sus pacientes, el buen trato a los demas dice mucho de las personas y le pido a Dios continúe así.	Felicitation	Medimas	Buzon consulta externa	Siete de agosto	medicina general CE	8/25/2021	01-SIAU-004293-E-2021	En cuanto a las felicitaciones	Felicitaciones	8
3	8/17/2021	01-SIAU-005312-E-2021	ARGENIS CRUZ MOLINA	Quien se queja porque antes la atendian en palmas y ahora me trasladaron para el centro y hay dias que no tengo para el pasaje, quiero que me atiendan en el carmen emilia de las palmas.	reclamo	Confamiliar del Huila	Buzon consulta externa	Palmas	medicina general CE	8/26/2021	01-SIAU-004182-E-2021	En atención a la sugerencia presentada por usted, la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la Subsecretaría de Subservicio Cuidado.	accesibilidad	8
4	8/17/2021	01-SIAU-005313-E-2021	MARIA DORIS DUQUE QUINTERO	Quien se queja porque antes la atendian en palmas y ahora me trasladaron para el confamiliar del centroquero que me atienden en el carmen emilia de las palmas ya que no tengo para el pasaje y es mas comodo para las citas medicas.	reclamo	Confamiliar del Huila	Buzon consulta externa	Palmas	medicina general CE	8/26/2021	01-SIAU-003947-E-2021	Cordial saludo: En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención	accesibilidad	9
5	8/17/2021	01-SIAU-005314-E-2021	FANNY LOZADA BARRIOS	Quien se queja porque dan lumbos para nada, porque solo abren ingresos y se demoran en facturar, el servicio ha desmejorado negativamente.	queja	Confamiliar del Huila	Buzon consulta externa	Palmas	Facturacion	8/26/2021	01-SIAU-003944-E-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la Subsecretaría de Subservicio Cuidado.	oportunidad	9
6	8/24/2021	01-SIAU-005461-E-2021	LUDY	Quien se queja por el DOCTOR DIEGO HERRERA porque no me atendio la consulta medica, porfavor cambien ese medico gracias.	reclamo	Confamiliar del Huila	Buzon consulta externa	Eduardo Santos	medicina general CE	9/2/2021	01-SIAU-003945-E-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la Subsecretaría de Subservicio Cuidado.	oportunidad	9
7	8/24/2021	01-SIAU-00562-E-2021	LINA PAOLA MOSQUERA CAIDEDO	Quien se queja porque llego a las 03:00 pm y abrio ingreso para solicitar el servicio de crecimiento y desarrollo, eran las 04:40 pm cuando la jefe me informa que no se habia abierto, denunció a la persona de la ventanilla de los ingresos que esta incapacitada para ese puesto.	queja	Confamiliar del Huila	Buzon consulta externa	Eduardo Santos	Facturacion	9/2/2021	01-SIAU-003945-E-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al usuario envió su inconformidad al jefe de planta quien aporto de cambiar el servicio.	oportunidad	9
8	8/24/2021	01-SIAU-005463-E-2021	ANY GABRIELA MOSQUERA VARGAS	Quien se queja por la del TRIAGE, porque mi hermano estaba tan enfermo que no podia caminar solo, ella me dice que mi hermano estaba demasiado grande y que el podia entrar solo, sabiendo que el estaba que se caia del dolor.	queja	Confamiliar del Huila	Buzon urgencias	Granjas	Urgencias	9/2/2021	01-SIAU-003945-E-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la Subsecretaría de Subservicio Cuidado.	Trato inadecuado	9
9	8/24/2021	01-SIAU-005464-E-2021	CLAUDIA MERCEDES GUTIERREZ HORTA	Quien se queja porque llama al Call center y le colocan una grabacion, que perdida de tiempo, casualmente telefono fijo no tengo, vivo lejos, mejoren su caidad laboral por el bien de nosotros.	queja	Confamiliar del Huila	Buzon consulta externa	Palmas	SIAU	9/2/2021	01-SIAU-004286-E-2021	En atención a la queja presentada por la señora Octavio Francisco Tique Hincapié, la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la Subsecretaría de Subservicio Cuidado.	oportunidad	9
10	8/24/2021	01-SIAU-005615-E-2021	JAIME FRANCISCO SUAREZ VASQUEZ	Quien se queja porque hay mucha demora, desde las 05:00 pm me atendieron y me dijeron que viniera por los resultados de laboratorios a las 08:30 pm y llevo mas de dos horas esperando y habemos muchas personas en el sitio de urgencias, por eso cada dia hay mas personas contagiadas.	queja	Confamiliar del Huila	Buzon urgencias	Canaima	Urgencias	9/2/2021	01-SIAU-004287-E-2021	En atención a la queja presentada por usted, la oficina de atención al usuario envió su inconformidad a la Subsecretaría de Subservicio Cuidado.	oportunidad	9

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

	<b>FORMATO</b>		CÓDIGO	SIU-S2-F1
	<b>CONSOLIDADO DE PQRS Y FELICITACIONES</b>		VERSIÓN	5
			VIGENCIA	23/2021
			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 de 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>