

PE+B4:AE8TICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES

AÑO 2024



DATOS GENERALES DEL USUARIO Y AREA A LA QUE VA DIRIGIDA LA COMUNICACION

#	NOMBRE DE USUARIO QUE RADICA LA PQRS	IDENTIFICACION	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO O DIRECCION	EPS	FECHA DE RECIBIDO	CANAL DE INGRESO DE LA PQRSF	MOTIVO PPAL DE LA PQRS	AREA DE ORIGEN DE LA PQRS	JEFE DE AREA	FUNCIONARIO A QUE VA DIRIGIDA LA PQRS
1212024	Yesenia mosquera	43973911	3042154134	mosquerpereeye@senia@gmail.com	coosalud	02/07/2024	SIAU	Percepcion de mala atencion y actitud inadecuada auxiliar de enfermeria en proceso de Remision. Inconfidad en referencia de paciente a otro nivel de atencion	Asistencial enfermeria	Yidis Garcia/ andres giraldo	Enfer/Remisi
1222024	Dora emilce solano	60434335	3208439383		coosalud	03/07/2024	siau	Percepcion trato y/o actitud inadecuada profesional paciente	Asistencial medica	Andres giraldo	Medico
1232024	Anonimo	no registra	no registra	no registra	no registra	no registra	B.S	Percepcion de mala atencion, actitud y/o trato inadecuado profesional paciente	Asistencial medico	Andres garcia	Dra estefania
1242024	Anonimo	no registra	no registra	no registra	no registra	no registra	B.S	Se enojan porque se les toca el timbre, y no me atendieron porque discuti con una enfermra	Asistencial enfermeria	Yidis Garcia	enfermeia
1252024	Anonimo	no registra	no registra	no registra	no registra	no registra	B.S	Percepcion de tiempo de espera prolongado en servicio de urgencias	Asistencial medico	andres Garcia	Personal medico
1262024	Zully uribe	no registra	no registra	no registra	no registra	no registra	B.S	Agradecimiento por la buena atencion	Asisetncial enfermeria	Yidys Garcia	Viviana duque
1272024	Leandro palacio	1038543304	3207635937		coosalud	11/07/2024	B.S	Agradecimiento por buena atencion	Administrativa facturacion	Elizabet chaverra	Laura correa

1282024	Eugenia Echavarria	32563730	31244467025		coosalud	10/07/2024	B.S	Barreras de atencion que generan dificl acceso llamadas telefonicas (no contestan el tel)	Administrativa facturacion	Elizabet chaverra	Lineas telef
1292024	Mildredis espinosa	1007374481	3217270930		coosalud	10/07/2024	B.S	Agradecimiento por buena atencion	Administrativa facturacion	Elizabet chaverra	Diana zapata
1302024	Wendy gomez	1007408319	3126720821		Nueva eps	10/07/2024	B.S	Percepcion de trato y/o actitud inadecuada profesional paciente	Asisteencial medico	Andres garcia	Paulina Betancur
1312024	Oneida Rua	32210456	3206936039			10/07/2024	B.S	Percepcion de mala atencioon y/o negligencia medica	Asistencial medico	Andres Giraldo	Dra estefania
1322024	Diana Jaramillo	no registra			No registra	10/07/20224	B.S	Percepcion de mal servicio y negligencia por parte de auxiliar enfermeria	Asistencial enfermeria	Yidys garcia	Aux enfermeria
1332024	Dayana Restrepo	1007835468	3126338427		Coosalud	24/07/2024	B.S. C	Percepcion de falta de calidad humana (carisma y actitud) a la medica	Asistencial medico	Andres Giraldo	Estefania Garcia
1342024	David Zea	71081268	3137041805		Savia salud	24/07/2024	B.S	Barreas de atencion enfermeria, (ausente del centro de Salud) por desarrollo de otras actividades	Asistencial enfermeria	yudis mojica	Uxiliar centro salud cruzada
1352024	Rosa elvia arenas	21454222	3107298049		coosalud	24/07/2024	Supersalud	Dificil acceso a citas mdicas (solicitud de asignacion de cita medicina general)	Administrativa/asi stenc	Elizabet chaverra	Asignacion Citas
1362024	Diana marcela Salazar	1026131628	3116486603		nueva eps	25/07/2024	Secretaria salud	Percepcion de no respuesta de la ESE en referencia y contrareferencia de paciente quien asumio alta voluntaria a raiz de no cama, sin embargo la EPS se comunca con ella posterior a su alta voluntaria informandole sobre la barrera de comunicacion con la ESe	Asistencial	Yidis Garcia	Referencia y contrarefeerencia
1372024	Anonimo	no registra	no registra	no registra	no registra	26/07/2024	B.S	Agradecimiento por caldiad humana y buena atencion	Asisetncial medico	Andres Giraldo	Albeiro Barrios y Vanesa Bermudez

1382024	Anonimo	no registra	no registra	no registra	no registra	27/07/2024	B.S	Agradecimiento por caldiad humana y buena atencion	Asisetncial medico	Andres Giraldo	Vanesa Bermudez
1392024	Marleny Quintana	no registra	3105904313		Savia salud	26/07/2024	B.S	Dificil acceso a llamadas telefonicas para citas medicas	Administrativo facturacion	Elizabet chaverra	admisiones llamadas
1402024	Paula andrea Florez	1006595462	3219364130	el retiro	nueva eps		B.S	Tiempo de espera porlongado mas percpeccion de no atencion preferenciala personas en condicion de discapacidad	asistencial medico	Andres Giraldo	urgencias
1412024	luis Angel	no registra	no registra	no registra	nueva eps	26/07/2024	B.S	Tiempo de espera prolongado en el servicio y cuando atienden solo envian acetaminofen	Asistencial medico	Andres Giraldo	Urgencias
1422024	coraima rodriguez	no registra	no registra	no registra	nueva eps	26/07/2024	B.S	Agradecimiento por buena atencion	asistencial vacuacion	Yudis Mojica	Zuleima y manuela
1432024	anonimo	no registra	no registra	no registra	nueva eps	27/07/2024	B.S	Percepcion de mala atencion y/o actitud inadecuada	administ admision	Elizabet chaverra	Admision
1442024	Maria Eugenia m		3104273550	no registra	nueva eps	2/08/202	B.S	Percepcion de tiempo de espera prolongado por falta de informacion	administ admision	Elizabet chaverra	Admision
1452024	Alehandr F Viana	1038543390	3206529002	vereda belen	Coosalud	13/08/2024	B.S C	Sugerencia de facilidad de asignacion de citas (Whatsap). La comunicacion es muy dificil	Administrativa facturacion	Elizabet chaverra	Entro de salud cruzada
1462024	Nhora Aricapa	32118947	3195796105	tres y media	Coosalud	13/08/2024	B.S C	Percepcion de tiempo de espera prolongado en asignacion de cita para fisioterapia	Administrativa facturacion	Elizabet chaverra	Centro de salud cruzada
1472024	anonimo	no registra	no registra	Santa isabel	No registra	27/08/2024	B.S	Percepcion de tiempo de espera prolongado que conlleva a no atencion	Asistencial medico	Juan pablo cordoba	Urgencias

1482024	liliana londoño	no registra	no registra	Santa isabel	No registra	28/08/2024	B.S	agradecimiento por la buena atencion y el mejoramiento continuo	todo el personal	Diana misas	Empleados y admon
1492024	Gilma Gonzalez	32211326	3247157256	sat isabel	savia salud	28/08/2024	B.S.S	agradecimiento al personal de salud de santa isabel	asistencial enfermeria	Yudis mojica	Enfermera y priscila
1502024	M mery Pulgarin	1038541390	3237353095	sat isabel	savia salud	28/08/2024	B.S.S	agrdecimiento a enfermera del centro de salud por su amabilidad y buena atencion	asistencial enfermeria	Yudis mojica	Aux enfermeria
1512024	Manuela Mejia	no registra	no registra	Santa isabel	No registra	27/08/2024	B.S.S	Agradecimiento por buena atencion y amabilidad	asistencial enfermeria	Yudis Mojica	Priscila delgado
1522024	Manuela Mejia	no registra	no registra	Santa isabel	No registra	28/08/2024	B.S.S	Agradecimiento por buena atencion y amabilidad	asistencial enfermeria	Yudis Mojica	Priscila delgado
1532024	rosalba urrego	42794945	3226390130	Santa isabel	Coosalud	29/08/2024	B.S.S	Agradecimiento por la buena atencion en centro de salud	Gerencia y empleados	Diana misas	Todo el personal
1542024	carmen estarda	21945710	3237719038	Santa isabel	Coosalud	28/08/2024	B.S.S	solicitud de enviar al centro de salud al doctor juan camilo por su buena atencion	Asistencial medico	juan pablo cordoba	Juan camilo Morales
1552024	Dairo Antonio Agudelo	3424324	3145352053	taraza	SOAT	27/08/2024	B.S	Funcionario de factuaracion no se encuentra en puesto de trabajo	Administrativo	Elizabet chaverra	Func facturacion
1562024	Dairo Antonio Agudelo	3424324	3145352053	taraza	SOAT	28/08/2024	B.S	Mejorar el Buzon de Sugerencias, colocar reloj y llevar promedio de espera en triaje	Adminstrativa	Eduin gutierrez	Urgencias
1572024	Gilma Gonzalez	no registra	no registra	no registra	no registra	28/08/2024	B.S	Personal muy inexpertos y desatentos. Resaltan la labor de auxiliares de enfermeria ana julia y viviana duque	Asistencial	Yidis Garcia	Personal enfermeria
1582024	Personal de urgencias					04/09/2024	B.S	Percepcion de actitud inadecuada funcionaria de bomberos remedios	Asistencial externa	Comandante bomberos	enfermera bomberos

1592024	MARIA martinez	no registra	no registra	no registra	no registra	04/09/2024	B.S	Perepcion de Barrera de atencion (no lavado de oidos)	Asistencial med/enfer	Yidis garcia y Juan Pablo cordoba	urgencias
1602024	Jaidy daniela lopez	112784335	3186698891	la cruzada	coosalud	27/08/2024	web	Dificil acceso a citas odontologicas	aistencial odonatologia	Alejandro restrepo	Odontologia
1612024	Marcos pirococa	79871645	31325488693	las negras	aic	17/07/2024/09/2024	web	Percepcion de trato y/o actitud inadecuada profesional paciente	asistencial medico	Juan pablo cordoba	Paulina betancur
1622024	Luis alfonso Macias	108544637			Nueva eps	28/08/224 - 06/09/2024	web	Dificil acceso a cita de medician general	administrativa	Elizabet chaverra	Admisiones
1632024	Abby vega castrillon	1013370730	3218302036		Savia salud	09/09/2024	correo	Cita de medicina general (fallo de tutela a eps)	administrativa	Elizabet chaverra	facturacion
1642024	Olga Llano	21634793	3209257868	la cruzada		17/09/2024	B.S.C	Se sugiere asignacion de citas telefonicamente	administrativa	Diana misas	gerencia y admon
1652024	David Brand					17/09/2024	B.S.C	Agradecimiento por su buena atencion	administrativa	Elizabet chaverra	facturacion
1662024	Luz estela ortiz	43557593	5211299	medelin	soat	24/09/2024 (13/09/2024)	pagina Web	Solicitud de historia de occiso por accidente de transito	administrativa	Martha Galviz	Archivo Clinico
1672024	Gabriel arteaga guzman	1127913386			soat	30/09/2024	siau	percepcion de pertinencia y/o negligencia medica	asistencial medico	juan pablo cordoba	med turno

MOTIVOS GENERADORES DE PQRSD III TRIMESTRE 2024						
MOTIVOS GENERADORES DE PQRSD			III Trim 2024		II TRIM	
Percepcion de tiempo de espera prolongado	8	17%	↑	8	11%	
Percepcion de actitud o trato inadecuado	8	17%	↑	9	12%	
Dificil acceso a lineas telefonicas	5	11%	↑	7	10%	

Pecepcion de mala atencion	5	11%	↑	6	8%
Percepcion de pertinencia y/o negligencia medica/ etica	2	4%	↓	1	1%
percepcion de barreras de atencion	3	6%			
otras	3	6%			0%
felicitacion por buena atencion	13	28%		33	45%
total comunicaciones	47	100%		64	88%

II Trim		
Peticiones	5	7%
Quejas	22	30%
Reclamaciones	0	0%
sugerencias	13	18%
felicitaciones	33	45%
total	73	100%



III TRIMESTRE 2024	III trimestre	
Peticiones	7	15%
Quejas	21	45%
Reclamaciones	0	0%
sugerencias	6	13%
felicitaciones	13	28%
TOTAL	47	100%

II trim	
	7%
	30%
	0%
	18%
	45%
	100%

POR AREAS II Trim		
Administrativa	8	11%
asistenciales	60	82%
asiste/admón.	5	7%
TOTAL	73	100%

por areas III trimestre		
Administrativa	18	38%
asistenciales	29	62%
asiste/admón.		0%
total	47	100%

II trimestre	
	11%
	82%
	7%
	100%

Indicador de Oportunidad de Respuesta III trir

con oportu	31	66%
con respu	12	24%
en tramite	1	2%
en tramite	1	2%
sin respues	2	4%

CANALES DE INGRESO PQRS-D-F III TRIMESTRE		
SIAU	4	9%
Gerencia		0%
SEC. SALUD Y S.A.C	1	2%
BUZON SUGERENCIAS	37	79%
WEB	3	6%
CORREO ELECTRON	1	2%
CONX SAVIA		0%
DIRECCION SECCIONAL		0%
SUPERSALUD	1	2%
Total	47	100%

II TRIMESTRE	
7	10%
1	1%
	0%
63	86%
1	1%
1	1%
	0%
	0%
	0%
73	100%

AREA	p	Q	R	S	F	TOTAL	Rta oport	Rpta No op	en tte	sin resp
asistencial medico		10		2	2	14	10	3	1	
asistencial Enfermeria		4			1	5	1	3		1
asist med/enferme		2				2	1	1		
asistencial PYM		1			5	6	5	1		
Asistencial laboratorio										
administrativa	1					1	1			
Administrativas	0			2	2	4	2	1	1	
Facturacion	4	4		2	3	13	10	3		
adm/asistencial										
asist/farmacia										
asiste/Vacunacion										
asist/odontol	1					1	1			
No competen	1					1				1
total	7	21		6	13	47	31	12	2	2

DATOS PROPIOS DE LA PQRS

TIPO DE COMUNICACIÓN					FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA A USUARIO	PLAN DE MEJORAMIENTO			MEDIO UTILIZADO PARA LA RESPUESTA AL USUARIO	DÍAS TRANSCURRIDOS EN EL TRAMITE DE RESPUESTA	RESPUESTA OPORTUNA				ESTADO DE LA COMUNICACIÓN
P	Q	R	S	F			SI	NO	N/A			SI	NO	tte	sin Rpta	
	1				05/09/2024	se piden disculpas a usuaria por los inconvenientes presentados en el proceso de remision de su paciente. Se explica proceso de remision.		1		correo	sup 15		1			finalizado
	1				22/07/2024	Se piden disculpas a usuaria por la percepcion negativa del servicio y del trato profesional. Se infomra sobre plan de mejora y llamado de atencion ala medica en mencion	1			whatsap	sup 15		1			finalizado
	1				18/07/2024	Se piden disculpas a usuaria por la percepcion negativa del servicio y del trato profesional. Se infomra sobre plan de mejora y llamado de atencion ala medica en mencion	1			cartelera	10	1				finalizado
	1				26/08/2024	Se piden disculaps a usuario anonimo por la percepcion que tuvo con els ervicio, se explica proceso de triaje y se establece plan de mejora	1			cartelera	sup 15		1			finalizado
			1		16/07/2024	Se explica ausuaria proceso de triaje y causas que pueden generar espera prolongada	1			whatsap	8	1				finalizado
				1	11/07/2024	Se da a conocer al interesa y se publica en cartelera durante 15 dias			1	cartelera	1	1				finalizado
				1	11/07/2024	Se da a conocer al interesa y se publica en cartelera durante 15 dias			1	cartelera	1	1				finalizado

				1	25/07/2024	Se piden disculpas a usauria por las barreras de comunicaci3n percibidas, se infomra que desde la ESE se estna tomando las medidas para subsanar la situacion	1		personal	12		1			finalizado
				1	11/07/2024	Se da a conocer al interesa y se publica en cartelera durante 15 dias		1	cartelera	1	1				finalizado
				1	22/07/2024	Se piden disculpas por la percepcion de trato inadecuado y se infomra sobre medidas correctivas con la medica en mencion	1		correo	1					
				1	22/07/2024	Se brindan disculpas a paciente por la percpcion negativa del servicio y se informa sobre plan de mejora	1		cartelera	1					finalizado
				1	26/08/2024	Se piden disculpas a paciente, se acepta su sugerencias y es tomada para plan de mejora institucional	1		whatsap	sup 15		1			finalizado
				1	29/07/2024	Se odrecen disculpas por la percepcion con la doctora tratante. Se genera plan de mejora	1		whatsap		3	1			finalizado
				1	20/08/2024	Se brindo informacion a usuario del porque la auxiliar no esta diariamente en el centro de salud. Igualmente se genero plan de mejora	1		whatsap	sup 15		1			finalizado
				1	25/07/2024	Se da respuesta a la necesidad de saud de la paciente. Cita agendada e infmrada a pcte		1	correo		1	1			finalizado
				1	26/08/2024	se piden disculpas por la situacion percibida, se agradece comunicacion, se explico proceso de comunicacion con la EPS para la respectiva remision.		1	whatsap	sup 15		1			finalizado
				1	25/07/2024	Se notifica a los interesados, se plasma en cartelera SIAU durante 15 dias		1	personal		1	1			finalizado

				1	28/08/2024	se notifica a los interesados y se palsa en cartelera			1			1				finalizado
				1	28/08/2024	se notifica a los interesados y se palsa en cartelera										
				1	28/08/2024	se notifica a los interesados y se palsa en cartelera										
				1	28/08/2024	se notifica a los interesados y se palsa en cartelera										
				1	28/08/2024	se notifica a los interesados y se palsa en cartelera										
				1	28/08/2024	se notifica a los interesados y se plasma en cartelera			1			1				finalizado
				1	12/09/2024	se agradece la comunciacion de la usuaria en resaltar la labor de un galeno. Se inoforma que medico ya no labora para nuestra institucion, se esta trabajando para garantizar la buena atencion por parte de nuestro personal.	1			whatsap		12		1		finalizado
				1	17/09/2024	con el dato reportado por usuario, no se evidneocio atencion alguna l mencionado paciente, si embargo, se genera plan de mejora	1			correo		sup 15		1		
				1	18/09/2024	se agradece la sugerencia y se solicita cambio del Buzon que se encuentra averiado	2			correo		sup 15		1		finalizado
				1												sin rpta
				1		se notifica al equipo asistencail que se dio traslado de inconformidad a cuerpo de bomberos voluntarios										no se recibio respuesta por aprte del cuerpo de bombero voluntarios de remedios

