

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

IV TRIMESTRE 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 DIRECCIO	EPS	FECHA DE RECIBIDO	CANAL DE INGRESO DE LA	MOTIVO PPAL DE LA PQRS	AREA DE ORIGEN DE LA PQRS	JEFE DE AREA	NOMBRE DEL FUNCIONARIO A QUE VA DIRIGIDA LA PQRS
1682024	Yarlin Agudelo Benitez		3045890276	palocabildo	coosalud	3/10/2024	B,S	Percepcion de tiempo de espera prolongado	asistencial medico	Juan Pablo Cordoba	Katherine acuña
1692024	Nancy Jimenez	1038542394	31689482	7 de agosto	Sumimedical	3/10/2024	B,S	No recurso para toma de deabetes en consulta de control de deabetes. (el medico Debe acompañar el paciente hasta urgencias	asistencial medico	Juan Pablo Cordoba	Vanessa Bermudez
1702024	Claudia Perez		31698521061	Sta Lucia		3/10/2024	B,S	agradecimientos por su ayuda en atencion		asiste/admini	tatiana y laboratorio
1712024	evenide gaviria		1038540900	los ahorcados		3/10/2024	B,S	Agradecimeinto por su empatia y buena atencion	asistencial medico	Juan Pablo Cordoba	carlos adrian manco
1722024	Teresa Gil	32212259	3104304087	tamarindo	coosalud	3/10/2024	B.s	percepcion de tiempo de espera prolongado pym	asistencial pym	carmen mosquera	aux enf
1732024	Wendy Gomez	100740839	3126720821	7 de agosto	nueva eps	3/10/2024	B.S	Percepcion de tiempo de espera prolongado en servicio de urgencias	asistencial medico	Juan Pablo Cordoba	urgencias
1742024	Liliana Crolina Barrientos					4/10/2024	B.S	Tiempo de espera prolongado	asistencial pym	carmen mosquera	PYM
1752024	Marina Gonzalez Perez	22233369		gabo19967731@gmail.com		16/10/2024	B.S	No entrega oportuna de medicamento de control (nifedipino/atorvastatina)	asistencial farmacia	maria alejandra guevara	Farmacia

1842024	Maira cardenas	10399682379	3207323162		sura	23/10//2024	Secretaria salud	Percepcion de trato y/o actitud inadecuada profesional paciente	yidis garcia	asistencial enfermeria	Viviana Duque
1852024	Luz -maira Ramirez	1147256	3158920901		coosalud	28/10/2024	siau	Percepcion de trato no adecuado y pertinencia/negligencia medica	asistencial medico	Juan pablo cordoba	Urgencias Dr Luis -miguel mejia
1862024	Claudia ramirez	32211209	3206868202		coosalud	8/11/2024	B.S.C	Agradecimiento y felicitacion por buena atencion y trato humanizado	asistencial/administ	elizabeth chaverra, eduin gutierrezalejan dro rpo	fisioterapia, facturacion y odontologia
1872024	Johan madrigal	no registra				8/11/2024	B.S.C	Percepcion de trato y/o actitud inadecuada profesional paciente	asistencial enf pym	carmen mosquera	enfermeria
1882024	Lilia tovar	1085049507	7			9/11/2024	B.S.C	Agradecimiento y felicitacion por buena atencion y trato humanizado	asistencial enf pym	carmen mosquera	enfermeria
1892024	Gloria restrepo	32210866		30185226		10/11/2024	B.S.C	Agradecimiento y felicitacion por buena atencion y trato humanizado	asitencail fisio	corporacion	fisioterapeutas
1902024	Jose evedia						B.S.C	Falta de ventilacion	administrativa	diana misas	Centro de salud cruzada
1912025	Arturo ciro						B.S.C	Falta de ventilacion	administrativa	diana misas	Centro de salud cruzada
1922024	ANONIMO	no registra	no registra	no registra	no registra	7/11/2024	B.S	Dificil acceso a citas medicas (no contestan el telefono)	administrativa	Elizabet chaverra	asignacion de citas
1932024	Diana Bedoya	1001474157		3116691949		8/11/2024	B.S	Dificil acceso a citas medicas (no contestan el telefono)	administrativa	Elizabet chaverra	asignacion de citas
1942024	Daisy Suley perez	43890331		3134406070	coosalud	29/11/2024	B.S	Percepcion de mala atencion	asistencail med/enf	Juan pablo cordoba y yidis garcia	urgencias
1952024	Eduviges roqueme	34835587				29/11/2024	B.S	Percepcion de trato y/o actitud inadecuada profesional paciente	asistencial medico	juan pablo cordoba	c. med

asist/odontología		2			2		2		
No competencia de la									
asist/RX	1				1		1		
asiste/fisio				1	1		1		
total	7	20	2	8	37	19	12	6	

CANALES DE INGRESO PQRSD-F		
	IVTRIMESTRE	
SIAU	3	8%
Gerencia	1	3%
SEC. SALUD Y S.A.C	1	3%
BUZON SUGERENCIAS	28	76%
WEB	3	8%
CORREO ELECTRON	1	3%
CONX SAVIA		0%
DIRECCION SECCIONAL		0%
SUPERSALUD		0%
Total	37	100%

GLOBAL 2024	
17	8%
2	1%
4	2%
164	82%
8	4%
3	1%
1	0%
	0%
2	1%
201	100%

MOTIVOS GENERADORES DE PQRSD IV TRIMESTRE 2024					
MOTIVOS GENERADORES DE PQRSD	IV Trim 2024			III TRIM	
Percepcion de tiempo de espera prolongado	8	22%	≡	8	17%
Percepcion de actitud o trato inadecuado	4	11%	↓	8	17%
Dificil acceso a lineas telefonicas	6	16%	↑	5	11%
Pecepcion de mala atencion	2	5%	↓	5	11%
Percepcion de pertinencia y/o negligencia medica/		0%	↓	2	4%
percepcion de barreras de atencion	2	5%	↓	3	6%
felicitacion por buena atencion	6	16%		13	28%
exceso de calor centro de salud	2	5%			
inoportunidad en entrega de medicamento	2	5%			
otras	5	14%		3	6%
total comunicaciones	37	100%		47	100%

agradecimientos	50	25%
percepcion de Tiempo de Espera prolongado	31	15%
percepcion de trato y/o actitud inadecuada (per	27	13%
dificil acceso a citas medicas	15	7%

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 OPORTUNA				ESTADO DE LA COMUNICACIÓN
P	Q	R	S	F			SI	NO	N/A			SI	NO	tte	sin Rpt	
		1			18/12/2024	se agradece comunicacion, se verifica tiempo de esper el cual se evidencia que esta dentro d elos tiempos pertinnetes. Se explica apciente clasificacion de triaje.			1	whatsap	sup 15		1		finalizado	
		1			18/12/2024	Se explica apciente que en las consultas de riesgo RCV, no se realizan paraclínicos, tampoco que la glucometria haga parte de la la consulta externa. En este caso la medic actuo de manera voluntaria en e idonea redireccioandola al servicio de urgencia.			1	correo	sup 15		1		finalizado	
				1	3/10/2024	Se publica en cartelera SIAU	1			correo	1	1			finalizado	
				1	3/10/2024	Se publica en cartelera SIAU	1			correo	2	1			finalizado	
		1			18/12/2024	Se piden disculpas a usuria por los inconvenienes ocasionados. Se organizan horarios especificos en els ervicio	1			cartelera	sup 15		1		finalizado	
		1			18/12/2021	se piden disculpas por la percpeccion que tuvo del sericio. Se genera compromiso de la prioridad en la atencion de acuerdo a clasifiacion triaje.		1		correo	supe 14		1		finalizado	
		1			19/12/2024	se agradece la presentacion d ela inconformidad y se toman correctivos, estableciendo horarios especificos de toma seriada de presion arterial.	1			cartelera	sup 15		1		finalizado	
1					16/10/2024	Se resuelve la necesidad del usuario. Se le inofmra sobre la entrega de sus medicamentos y se genera pan de mejora	1		1	conexión savia y correo	1	1			finalizado	

	1				1/11/2024	se recibe contrarrespuesta por parte de la Secretaria de Slud de Rmeedios, donde presentan recomendaciones en el tema de acompañantes a menores de edad. Se da a conser al area asistencial.	1		correo	6	1				finalizado
	1				30/11/2024	Se brinda solucion a la necesidad de la paciente la cual ingresa a programa de riesgo y se deriban atenciones posteriores		1	telefonica	sup 15		1			finalizado
				1	10/11/2024	se notifica a los interesados y se palsa en cartelera inofmrativa SIAU			1 cartelera	1	1				finalizado
	1				18/12/2024	Se iden disculpas a paciente se dialoga con auxiliar de enfermeria y se generen compromisos	1		cartelera	sup 15			1		finalizado
				1	9/11/2024	Se notifica a los interesados y se palsa en cartelera inofmrativa SIAU			0 cartelera	1	1				finalizado
				1	10/11/2024	Se notifica a los interesados y se palsa en cartelera inofmrativa SIAU			1 cartelera	1	1				finalizado
			1										1		pdte
			1										1		pdte
	1				25/11/2024	se piden disculpas a usuario por las molestias ocasionadas y se inofmra sobre etrategias de mejoraa	1		cartelera	10	1				finalizado
	1				26/11/2024	se piden disculpas a usuario por las molestias ocasionadas y se inofmra sobre etrategias de mejoraa	1		whatsap	10	1				finalizado
	1				9/12/2024	Se solicita a usuaria ampliacion de datos de paiente relacionado en la infconformidad, para poder proceder con el tramite pertinente						1			pendiente rpta de usauria a solictud
	1				3/12/2024	Se piden disculpas a usuaria por la eprepcion del servicio brindado por el medico, se inofmra que medico ya no lanora par auetsra institucion. Se genera plan de mejora	1		Whatsap	2	1				finaliado

	1				6/10/2024	Se acepta el error cometido por una practicante del servicio. Se resalta que el error fue susanado y se genera plan de mejora	1		Whatsap	4	1				finalizado
	1				13/12/2024	Se piden disculpas por la percepción negativa del servicio, se dialoga con funcionarias sobre trato humanizado y se genera plan de mejora	1		whatsap	3	1				fianlizado
	1													1	
	1													1	
	1													1	
	1													1	
1														1	
1					18/12/2024	se brinda respuesta a usuario a travez de correo electronico			1 correo	1	1				finalizado
7	21		2	7							22	8	7		