



REGISTRO DIARIO DE PQRS RECEPCIONADAS POR LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO 2.013

Código:

Versión: 1

Fecha: Marzo de 2013

Pagina:

Consecutivo	Fecha de la Queja	Medio de recepción	Nombre del Reclamante	Nombre del usuario	Población Especial	EAPB	Categoría del Problema	Servicio	Solución Inmediata (Cual?)	Trasladado a:	Fecha límite de respuesta	Oficio y fecha de respuesta	Corrección realizada (cual?)	Evaluación de la Satisfacción
PQR 052	11/07/12	ESCRITA	José Andrés Sanchez Zapata	IDEM	No	Emsa narr	Insatisfacción con la Atención	Hospitalización	No	Coordinadora Enfermería	24/07/13	Rad. 078 26-07-13	Acta de Descargos, memorando	Altamente Satisfecho
PQR 053	16/07/13	VERBAL	Yuliana Narvaez	Antonio de Jesús Giraldo	Adulto Mayor	Cafesalud	OTRA Mucho Ruido Cerca del Servicio	Hospitalización	No	Subgerente Administrativo	03/08/13	Rad. 019 30-08-13	Se imparte orden de considerar mejor el sitio adecuado para llevar a cabo este tipo de actividades institucionales	Satisfecha
PQR 054	03/07/13	ESCRITA	María Elvia Villa	IDEM	No	Emsa narr	Fallas Administrativas	Facturación	No	Coordinadora Facturación	01/08/13	Rad. 011 22-08-13	Proximamente asignación de citas para toma de laboratorio	Satisfecha
PQR 055	05/07/13	Buzón	Raul Hidalgo Velez	Sebastián Hidalgo M.	Menor de Edad	Emsa narr	Fallas Administrativas	Facturación	No	Coordinadora Facturación	24/07/13	Rad. 012 22-08-13	Facturar Terapias en Caja 1 a.m. Y Caja 3 y 4 p.m. A traves de llamado como la consulta	Sin evaluación – Al llamar su número de celular se va a buzón
PQR 056	05/07/13	ESCRITA	Claudia Marulanda	IDEM	No	Saludcoop	Insatisfacción con la Atención	Radiología	No	Subgerente Científico	24/07/13	Rad. 006 17-08-13	Se han fijado compromisos para mejorar la atención al usuario y la puntualidad	Sin Evaluación - La ponente fue visitada en diferentes fechas y

HOSPITAL DEPARTAMENTAL
CENTENARIO DE SEVILLA

														nunca hay nadie.
PQR 057	16/07/13	Buzón	Nini Johana Ortiz	IDEM	No	Emsa nar	Fallas Administrativas	Facturación	No	Coordinadora Facturación	03/08/13	Rad. 013 22-08-13	Se da nueva instrucción de hacer verificación de listado de citas y dar una adecuada información, evitando retrasos y barreras en la atención	Sin evaluación – Al llamar se va a buzón
PQR 058	19/07/13	VERBAL	Margoth Valenciana	IDEM	No	Emsa nar	Fallas Administrativas	Archivo	No	Subgerente Administrativo	08/08/13	Rad. 005 22-08-13	Se presentan disculpas y se compensa	Altamente Satisfecho
PQR 059	04/07/13	VERBAL	Adela Muñoz Velez	Alicia Perez de M.	Adulto Mayor	Emsa nar	Trato Inadecuado	Facturación	No	Coordinadora Facturación	23/07/13	Rad. 014 22-08-13	Se fijan compromisos para mejorar la atención y se capacitará sobre servicio al cliente	Sin Evaluación – La dirección no fue encontrada y el número telefónico que registra se encuentra apagado
PQR 060	01/07/13	ESCRITA	Jorge Elicece C.	IDEM	No	No Registrada	Varios	Varios	No	Varios	18/07/13	Sin Respuesta	No es posible tomar acciones correctivas por falta de precisión de la queja y el quejoso no se presentó para ampliar la información	No aplica
PQR 061	26/07/13	ESCRITA	Janeth Medina	Jenny Alexandra Sanchez	Discapacidad	EAPB	Demora en la atención	Facturación		Coordinadora Facturación	20/08/13	Rad. 015 22-08-13	Atención Infediata en las Cajas ó en la Oficina de Facturación	Altamente Satisfecho
PQR 062	29/07/13	VERBAL	Jorge Eliecer Cardona	María Judith Cardona Raigosa	Adulto Mayor	Emsa nar	Insatisfacción con la Atención	Medicina Interna – Dra. Castiblanco	Si	Subgerente Cientifico	16/08/13	Rad.0005 17-08-13	Corrección del Registro en la Base de datos Se asigna Nueva cita con Otro Internista	Satisfecho

PQR 063	18/07/13	BUZON	José Iván Zuleta	Carlos Arturo Zuleta	Adulto Mayor	Emssanar	Trato Inadecuado	Facturación	No	Coordinadora Facturación	01/08/13	Rad. 016 22-08-13	Modificación de Horarios de Atención y Llamado de Atención Verbal	Altamente Satisfecho
PQR 064	19/07/13	VERBAL	Sandra Milena Gonzalez	IDEM	No	Cafesalud	Demora en la atención	Radiología	No	Subgerente Cientifico	08/08/13	Rad. 009 17-08-13	Se han fijado compromisos para mejorar la atención al usuario y la puntualidad	Sin Evaluación – La ponente no responde el celular
PQR 065	21/07/13	BUZON	María Victoria Orujela Cano	Luz Mery Cano de Orjuela	No	Emssanar	Fallas Administrativas	Urgencias	No	Subgerente Administrativo	08/08/13	Rad. 021 30-08-13	Cambio de directriz impartida. Se permitirá ingreso de acompañante despues de la 10 de la noche	Sin Evaluación - La ponente ya no reside en esta casa
PQR 066	21/07/13	BUZON	Diana Patricia Suaza	IDEM	No	Emssanar	Fallas Administrativas	Urgencias	No	Subgerente Administrativo	08/08/13	Rad. 022 30-08-13	Cambio de directriz impartida. Se permitirá ingreso de acompañante despues de la 10 de la noche	Sin Evaluación - La ponente ya no reside en esta casa
PQR 067	01/08/13	VERBAL	Jacinto Andres Riaño	Luis Felipe Riaño Zapata	Menor de Edad	Emssanar	Insatisfacción con la Atención	Urgencias Dr. Martinez	No	Subgerente Cientifico	21/08/13	Rad. 010 21-08-13	Se recuerda la responsabilidad en seguir estrictamente las directrices institucionales en la atención de pacientes	Satisfecho
PQR 068	01/08/13	VERBAL	María Fernanda Taborda	Olga Alzate Arboleda	Adulto Mayor	Emssanar	Insatisfacción con la Atención	Urgencias	No	Coordinadora Enfermería	14/08/13	Rad.0083 01-08-13	Reinducción de Funciones y Competencias	Medianamente Satisfecho
PQR 069	02/08/13	VERBAL	Luz Miriam Restrepo	IDEM	No	Emssanar	Insatisfacción con la Atención	Laboratorio	Si	Subgerente Cientifico	22/08/13	Rad. 008 17-08-13	Recuerda a los funcionarios de laboratorio la importancia de aportar una información oportuna y suficiente	05/10/13

PQR 070	06/08/13	VERBAL	Rubiela Echeverry Bonilla	IDEM	Adulto Mayor	Saludcoop	Fallas Administrativas	Facturación	Si	Coordinadora Facturación	26/08/13	Rad. 017 22-08-13	Se implantará nueva instrucción de realizar la Verificación de listados de citas	Sin Evaluación – No contesta el número telefónico que registra
PQR 071	29/07/13	ESCRITA	José Herbey Carvajal Rodas	IDEM	No	Saludcoop	Demora en la atención	Central de Citas	No	Subgerente Científico	16/08/13	Rad. 00067 17-08-13	Oficio informando de lo sucedido a la entidad Contratista	No aplica – Se llama al ponente para verificar dirección y manifiesta que no esta interesado en respuesta alguna
PQR 072	01/08/13	BUZON	Tania Paulin Aristizabal	Consuelo Hernandez	No	Cafesalud	Trato Inadecuado	Facturación Hospitalización	No	Coordinadora Facturación	21/08/13	24/08/2013 Correo	Se fijan compromisos para mejorar la atención y se capacitará sobre servicio al cliente	Sin Evaluación - La ponente llamada en diferentes fechas y no ha revisado el correo.
PQR 073	03/08/13	ESCRITA	Eyder Criollo Villarreal	IDEM	No	Cafesalud	Demora en la atención	Consulta Externa	No	Subgerente Científico	23/08/13	Sin Respuesta	Con la información escasa disponible, no se puede realizar investigación precisa, analisis situacional, ni tomar acciones directivas	No aplica

PQR 074	30/08/13	VERBAL	Flor Elba Amariles G	IDEM	No	Cafesalud	Insatisfacción con la Atención	Facturación	No	Subgerente Administrativo	18/09/13	AUN SIN RESPUESTA	En Proceso	En Proceso
PQR 075	02/09/13	VERBAL	Ana Milena Gonzalez L.	Alberto Gonzalez López	Adulto Mayor	Nv. EPS	Insatisfacción con la Atención	Consulta Externa	No	Subgerente Científico	19/09/13	Rad. 027 19-09-13	Se recuerda la importancia de prestar un servicio con oportunidad, trato respetuoso y digno. Se compromete a ello	Satisfecha
PQR 076	03/09/13	VERBAL	Carmen Rosa Cuartas G.	IDEM	No	Emsanar	Insatisfacción con la Atención	Consulta Externa	No	Subgerente Científico	19/09/13	Rad. 026 19-09-13	Se recuerda la importancia de prestar un servicio con oportunidad, trato respetuoso y digno. Se compromete a ello	Satisfecha
PQR 077	03/09/13	BUZON	Varios (12)	IDEM	No	No Registrada	Demora en la atención	Facturación	No	Coordinadora Facturación	20/09/13	Rad. 023 18-09-13	Retomar sistema de llamado	Satisfechos
PQR 078	05/09/13	VERBAL	Virginia Giraldo	IDEM	No	No Registrada	Deficiencia en la Información	Urgencias	No	Coordinadora Enfermería	13/09/13	Rad. 0122 05-09-13	Con la información escasa disponible, no se puede realizar investigación precisa, análisis situacional, ni tomar acciones directivas	Medianamente Satisfecho
PQR 079	27/08/13	ESCRITA	Maykells Palacio Mercado	IDEM	No	No Registrada	Insatisfacción con la Atención	Urgencias	No	Subgerente Científico	13/09/13	AUN SIN RESPUESTA	Sin correctivos, no es claro el motivo de la queja y no se pudo realizar contacto con la Usuaría	Sin Evaluación
PQR 080	04/09/13	ESCRITA	José Raul Valencia	IDEM	Adulto Mayor	Cafesalud	Insatisfacción con la Atención	Consulta Externa	No	Subgerente Científico	14/09/13	Rad. 025 19-09-13	Se recuerda la importancia de prestar un servicio con oportunidad, trato respetuoso y digno. Se compromete a ello	Satisfecho
PQR 081	06/09/13	ESCRITA	Sandra Ximena Muñoz L.	Granario de J. Ospina	Adulto Mayor	Emsanar	Demora en la atención	Consulta Externa	No	Subgerente Científico	24/09/13	Rad. 024 19-09-13	Se recuerda la importancia de prestar un servicio con oportunidad, trato respetuoso y digno. Se compromete a ello	Satisfecha
PQR 082	06/09/13	VERBAL	Olga Lucia Marquez O.	María Agripina Ospina B.	Adulto Mayor	S.O.S	Trato Inadecuado	Consulta Especialista (M.I)	No	Subgerente Científico	24/09/13	Rad. 040 29-10-13	Se recuerda sobre la importancia que en el Hospital damos a la atención cordial y humanizada	Medianamente Satisfecho

PQR 083	19/09/13	VERBAL	Wilmar Alonso Ortiz A.	Alba Fabiola Ramos	Embarazada	Cafesalud	Insatisfacción con la Atención	Ginecología	No	Subgerente Científico	05/10/13	Rad. 042 29-10-13	No hubo falla en la atención. La decisión de parto normal, inducción o cesárea depende de las condiciones clínicas.	Sin Evaluación, paciente de vereda, no vino a recoger la respuesta
PQR 084	19/09/13	VERBAL	Gloria Stella Cruz Montoya	Pablo Cesar Uribe Gutierrez	No	Cafesalud	Insatisfacción con la Atención	Urgencias	No	Subgerente Científico	05/10/13	Rad. 043 29-10-13	No hubo error en la atención. Paciente presenta mejoría después del tratamiento	Medianamente Satisfecho
PQR 085	29/09/13	VERBAL	Jessica Fernanda Cifuentes	IDEM	No	No Registrada	Insatisfacción con la Atención	Unidad de Correspondencia	No	Subgerente Administrativo	15/10/13	AUN SIN RESPUESTA	En Proceso	En Proceso
PQR 086	07/09/13	BUZON	Clara Eugenia Pino C.	IDEM	No	Emssanar	Deficiencia en la Información	Facturación	No	Coordinadora Facturación	23/09/13	Rad. 039 11-10-13	Llamado de atención a facturadores de C. Ext., por no informar acerca del proceso para facturar Terapia Física.	Satisfecha
PQR 087	02/10/13	VERBAL	Jose Aldemar Marulanda	IDEM	No	Emssanar	Deficiencia en la Información	Central de Citas	Si	Subgerente Científico	21/10/13	Rad. 041 29-10-13	Se dan instrucciones de mantener agenda abierta y si se terminan se asignan para el día siguiente	Satisfecho
PQR 088	04/10/13	VERBAL	Senelia Taborda	IDEM	Adulto Mayor	Emssanar	Trato Inadecuado	Radiología	No	Subgerente Científico	23/10/13	Rad. 088 20-11-13	Se hace llamado de atención sobre las políticas hospitalarias de una atención	Satisfecha
PQR 089	05/10/13	VERBAL	Marisol Castillo Cárdenas	IDEM	Embarazada	Vinculada	Insatisfacción con la Atención	Central de Citas	Si	Subgerente Científico	24/10/13	Rad. 002 17-01-14	Se hace llamado de atención y se recuerda los principios básicos de la atención	Medianamente Satisfecho
PQR 090	07/10/13	VERBAL	William Rivas Cardona	Irene García	No	Cosmiter	Trato Inadecuado	Nutricionista	No	Subgerente Científico	25/10/13	Rad. 048 20-11-13	Funcionaria presenta disculpas y aclara que su intención no era la de agredir a nadie	Satisfecho

PQR 091	17/10/13	VERBAL	Julian Eduardo Tabares	IDEM	No	Cafesalud	Trato Inadecuado	Facturacion	No	Coordinadora Facturacion	05/11/13	Rad. 050 26-11-13	Recuerda a los facturadores que deben de brindar información adecuada y veraz a	
PQR 092	17/10/13	VERBAL	Diana Milteh Palacios	IDEM	No	Emsa nar	Insatisfacción con la Atención	Centro Salud El Lago	No	Coordinadora Enfermería	05/11/13	Rad. 2525 24-10-13	Se oficia a funcionaria para que se acoja a las directrices y normas institucionales	Satisfecha
PQR 093	21/10/13	VERBAL	Yesit Fabiola Quiceno Sabogal	IDEM	No	Emsa nar	Insatisfacción con la Atención	Urgencias	No	Subgerente Cientifico	08/11/13	Rad. 044 29-10-13	No hubo problema en el proceso. Sinembargo se hace énfasis a los médicos y jefes de enfermería de Urgencias en la importancia de una comunicación clara precisa y sencilla	Medianamente Satisfecho
PQR 094	26/10/13	VERBAL	Ana Judith Díaz Cortez	IDEM	No	Emsa nar	Insatisfacción con la Atención	PS. Cumbarco	No	Coordinadora Enfermería	15/11/13	Rad. 161 20-11-13	Compromisos adquiridos por la funcionaria	Satisfecha
PQR 095	14/11/13	BUZON	William Hurtado	IDEM	No	No Registrada	Demora en la atención	Urgencias	No	Subgerente Cientifico	19/11/13	Rad. 049 20-11-13	Recordar al personal médico y de enfermería, que se debe llamar al Médico disponible, cuando la oportunidad supere los treinta minutos con más de tres pacientes en espera o cuando a juicio del médico de turno considere.	Satisfecho
PQR 096	05/12/13	VERBAL	Maria Rubiela Galeano	Ana Cristina Arias Lopez	No	Emsa nar	Insatisfacción con la Atención	Psicologia	No	Subgerente Cientifico	23/12/13	Rad. 004 13-01-14	Se recuerda nuestra política de atención con respeto, dignidad y humanidad con los pacientes y sus acompañantes	Satisfecha
PQR 097	06/12/13	VERBAL	Francisco Javier Valencia	Juan Jose Valencia	SI	Cafesalud	Insatisfacción con la Atención	Urgencias	No	Subgerente Cientifico	24/12/13	Rad. 005 14-01-14	Se recuerda nuestra política institucional en la atención de los menores con oportunidad e integralidad	Medianamente Satisfecho
PQR 098	15/12/13	ESCRITA	Jessica Juliana Martinez Grisales	IDEM	No	Cafesalud	Insatisfacción con la Atención	Urgencias	No	Sin Traslado	03/01/13	Sin Respuesta	Con la información escasa disponible, no se puede realizar investigación precisa, análisis situacional, ni tomar acciones correctivas	No aplica