

CONSOLIDACION MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO																		
RESPONSABLE:	LAURA CAMILA BUITRAGO BULLA		CORREO:	ZPSIAU.LIDER@HUS.ORG.CO														
MUNICIPIO QUE	ZIPAQUIRÁ		NOMBRE DEL	HOSPITAL UNIVERSITARIO LA SAMARITANA- UNIDAD FUNC		MES:	ENERO	AÑO:	2025		TELEFONO:	[601]4077075						

NOMBRE INSTITUCIÓN QUIEN RECIBE	MUNICIPIO	TIPO PQRSDF	MEDIO DE PRESENTACION DE LA	NUMERO DE RADICACION DE ENTRADA	FECHA DE RADICACION DE PQRSDF	ENTIDAD OBJETO DE LA PQRS			DESCRIPCION DE LA PQRSDF	EJES TEMÁTICOS	CLASIFICACION DE LA PQRSDF	MEDIO DE NOTIFICACION DE RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	NUMERO DE RADICADO DE RESPUESTA	NOMBRE DE QUIEN EMITIO LA RESPUESTA	CARGO	RESULTADO FINAL DE LA PQRS	RESARCIMIENTO AL USUARIO	OBSERVACIONES
						EN CASO DE SER	NATURALEZA	NOMBRE											
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	FELICITACION	BUZON	202516939	2/01/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	los felicitó al personal de enfermería muy buena atención el turno de hoy 30-12/2024 mañana y tarde nos atendieron muy bien muchas gracias	NO APLICA	NO APLICA	PERSONAL	2/01/2025	202516939	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	INVITAR AL USUARIO A SEGUIR UTILIZANDO LOS SERVICIOS DE LA INSTITUCIÓN.
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	FELICITACION	BUZON	202516941	2/01/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	muy buena la atención hacen su labor con mucho amor y carisma y logran determinar el problema desde la raíz sigan así y feliz año nuevo	NO APLICA	NO APLICA	PERSONAL	2/01/2025	202516941	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	INVITAR AL USUARIO A SEGUIR UTILIZANDO LOS SERVICIOS DE LA INSTITUCIÓN.
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	BUZON	202516950	2/01/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	considero que coser 5 puntos no necesita que el paciente deba quedarse todo un día y mas aun cuan no hay pacientes nos hacen esperar 45 para ingresar luego 45 para limpiar la herida luego 45 para colocar puntos luego 1 hora para inyectar el antibiótico.	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal de enfermeria auxiliar de enfermeria, enfermero camilleros tecnicos de rx.	CONTINUIDAD	PERSONAL	8/01/2025	202516950	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA QUEJIA.
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	QUEJA	personal	202516962	4/01/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	Después de haber sido atendido en urgencias es un paciente en condición de discapacidad le realizan el triaje espere al llamado como como llamaban a pacientes que llegaron después de él me acerqué y le pregunté a una enfermera de que turno estaba ella me dice que de segundas al ver que seguían llamando al consultorio y no llamaban a él me acerqué nuevamente a preguntar y ya la historia no estaba le pregunto a un doctor y él me dice que pregunte en todos a quién tiene la historia de mi hijo al llegar al consultorio cuando la doctora Valeria Diaz miró debajo del teclado del computador y ahí estaba al preguntarle el por qué no había llamado ella me mira y dice si la tengo yo doy la espalda y de repente la volteo a mirar y me está haciendo muecas al verla le dije perdón	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal medico	CONTINUIDAD	CORREO	10/01/2025	202516962	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA QUEJIA.
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	SUGERENCIA	BUZON	202516974	7/01/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	Buen día; Observación: Implementar los desechables vajijas biodegradables para alimentos y cancelar los de icopor, para proteger el medio ambiente.	NO APLICA	NO APLICA	CARTELETA	10/01/2025	202516974	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	INFORMANDO SOBRE LA RESPUESTA A SU REQUERIMIENTO.
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	CORREO	202516987	8/01/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	Retraso en la atención médica: A pesar de la orientación telefónica una vez reportado el accidente laboral de mi funcionaria nos refiere que debe asistir a la ips hospital Funcional la Samaritana de Zipaquirá, la atendió el médico y revisó físicamente y diagnóstico sin hacerle ningún tipo de examen. La médico la remitió por consulta externa prioritaria. Mi funcionaria sigue con problemas de salud debido al accidente además hubo una demora considerable en la asignación de una consulta médica y esta es la hora y ella no ha podido que la vea un médico porque no hay citas prioritarias y mientras el estado de salud de la funcionaria sigue empeorando Les solicito su amable atención al asunto.	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal medico	OPORTUNIDAD	CORREO	17/01/2025	202516987	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA QUEJIA.

ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	QUEJA	PERSONAL	202517000	10/01/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	llegamos al consultorio del doctor Daniel teníamos cita a las 11 am hoy de 10 de enero y el Doctor pregunto que hacíamos hay de mala gana le respondíamos que el abuelo tenía desde el mes de noviembre el parpado del ojo izquierdo caído el dijo que el no tenía nada que ver con eso que hay no era le explique que el abuelo tiene tratamiento d por vida y el doctor Daniel todo grosero me insulto y dijo nuevamente que hacíamos hay que los medicamentos ya los tenía to le dije que si una va al medico era porque se sintió mal dijo que no entendía que hacíamos hay nos grito y me levante y me salí le dije que yo había itraído al abuelo para que el nos gritara..	Falta de calidez y Trato Amable.	HUMANIZACION	CORREO	27/01/2025	202517000	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA QUEJA.
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	FELICITACION	BUZON	202517018	13/01/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	Agradecemos y felicitamos la valiosa labor que han realizado la calidez y el compromiso muy solidario y humanitario hacen que la hospitalización dentro de lo difícil que puede ser, sea llevadera. Gracias a cada uno de los integrantes del equipo medico y de apoyo. Gracias al enfermero gustavo Garcia muy comprometido con su labor..	NO APLICA	NO APLICA	PERSONAL	13/01/2025	202517018	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	INVITAR AL USUARIO A SEGUIR UTILIZANDO LOS SERVICIOS DE LA INSTITUCIÓN.
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	QUEJA	PERSONAL	202517020	13/01/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	Yo Omar Julián Pulido identificado con cédula de ciudadanía 107 56 77 294 de Zipaquirá acudiente de mi pareja Karen Natalia Benoy Forero identificada con cédula es una ciudadanía 1070 3080 78 de Cagua ella entra el 12 de enero del presente año por una fractura en la mano en la revisión del día de hoy un camillero de nombre Omar Silva al subir a la ambulancia volteó la camilla y la dejó caer del lado del brazo haciéndole un hematoma en la cara, ruego a ustedes se les haga una investigación en su contra de su funcionario ya que fue muy grosero y altanero.	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería,aux de enfermería, enfermeras,camilleros, técnicos de rayos x.	SEGURIDAD	CORREO	27/01/2025	202517020	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA QUEJA.
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	PETICION	PAGINA WEB	202517031	15/01/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	Asignar una cita ya que llevo comunicándome desde diciembre y no se a logrado	NO APLICA	NO APLICA	CORREO	16/01/2025	202517031	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	INFORMANDO SOBRE LA RESPUESTA A SU REQUERIMIENTO.

ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	CORREO	202517064	17/01/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	Asunto: queja presunta vulneración derechos del paciente cordial saludo la personería municipal en ejercicio de sus funciones constitucionales y legales especialmente las conferidas en la ley 136 de 1994 y 15 51 del 2012 nos permitimos trasladar la queja del usuario Daniel malagón identificado con cédula de ciudadanía número 80 540 005 de zipaquirá en contra de la unidad funcional E. S.E. La samaritana el hecho que origina la queja ocurrió el día domingo 12 de enero de 2025 entre las 10 a.m y 11 a.m cuando ingresó al hospital El padre de su cuñado con un cuadro cardiaco de alta gravedad susceptible de provocar un infarto inminente, el usuario informa que la atención y el trato por parte de	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarías, vigilantes	HUMANIZACION	CORREO	27/01/2025	202517064	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA QUEJA.
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	FELICITACION	BUZON	202517076	20/01/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	Altamente agradecidos excelente servicio y equipo humano excelentes profesionales muchas gracias	NO APLICA	NO APLICA	CARTELERIA	20/01/2025	202517076	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	INVITAR AL USUARIO A SEGUIR UTILIZANDO LOS SERVICIOS DE LA INSTITUCIÓN.
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	QUEJA	BUZON	202517078	20/01/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	el día 19/01/2025 siendo las 10+15 ingresó con mi hija salome al servicio de urgencias por el doctor inteno de cabeza se realiza todo el proceso el doctor , la doctora del consultorio 1 la cual en el omento se encontraba pegada al celular sin atender pacientes y me responde toca que la atiende el medico que la asignaron que ella no tenia porque atenderla,...	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal medico	ACCESIBILIDAD	CORREO	27/01/2025	202517078	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA QUEJA.
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	QUEJA	BUZON	202517083	20/01/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ingrese al servicio de urgencias por dolor en articulación de tobillo izquierdo el cual el manejo fue toma de RX y laboratorios el cual al momento de tomar la muestra se me informa que soy trasladado a el hospital regional el cual no me parece ya que el hospital debe de tener donde hacer el procedimiento...	Falta de calidez y Trato Amable.	CONTINUIDAD	CORREO	27/01/2025	202517083	Dra ANA CAROLINA SERNA RUBIO	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA QUEJA.
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	QUEJA	BUZON	202517133	23/01/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	Queremos dejar una queja del doctor jairo bastidas ya que nos parece una falta de respeto su forma de atender los pacientes (ñños prematuros) llegando 2 después de estar en los consultorios de plan canguro, llega y atiende algunos niños que están en la sala de forma poco profesional sin revisarlos como debería ser ya que ni siquiera retira el pañal para ver como están sus genitales,...	Falta de calidez y Trato Amable.	CONTINUIDAD							
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	BUZON	202517195	30/01/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	llegue a las 4 pm y son las 10.00 pm y no me han atendido tengo muchísimo dolor en la columna vertebral y casi no puedo caminar por favor ayudemen	Demora en la asignacion de citas medicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otre.	CONTINUIDAD							

ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	BUZON	202517201	30/01/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	El día 29 de enero vine a urgencias con mi hijo a las 2:30 pm después de casi 12 horas de estar en sala me doy cuenta que la atención de este hospital y sus funciones es la de garantizar que tengan los usuarios una experiencia desastrosa,...	Demora en la asignación de citas medicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	CONTINUIDAD								
---	-----------	---------	-------	-----------	------------	-----	----------	---------	---	---	---	-------------	--	--	--	--	--	--	--	--