PROMOCION DEL DESARROLLO DE SALUD PARTICIPACION Y ATENCION AL CIUDADANO EN SALUD (OPACS)

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 REPORTA	UNIDAD FUNCIONAL DE ZIPAQUIRA	NOMBRE DEL HOSPITAL QUE REPORTA	ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO LA SAMARITANA- UNIDAD FUNCIONAL	MES:	FEBRERO	AÑO:	2025	TELEFONO:	(601)4077075

NOMBRE INSTITUCIÓN QUIEN RECIBE LA PQRSDF	MUNICIPIO	TIPO PQRSDF	MEDIO DE PRESENTACION DE LA PQRSDF	NUMERO DE RADICADO DE ENTRADA	FECHA DE RADICACIÓN DE PQRSDF DD/MM/AÑO	ENTIDAD OBJETO DE LA PQRS: ENTIDAD OBJETO DE LA PQRSDF	EN CASO DE SER IPS	NATURALEZA	NOMBRE	DESCRIPCION DE LA PQRSDF	EJES TEMÁTICOS	CLASIFICACION DE LA PQRSDF	MEDIO DE NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA UTILIZADO	FECHA RESPUESTA	NUMERO DE RADICADO DE RESPUESTA	NOMBRE DE QUIEN EMITIO LA RESPUESTA	CARGO	RESULTADO FINAL DE LA PQRS	RESARCIMIENTO AL USUARIO	OBSERVACIONES
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	CORREO	202517230	03/02/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	Buenos días. Por favor me puede	Validacion de valores presuntamente mal cobrados	ACCESIBILIDAD	CORREO	12/02/2025	202517230	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	BUZON	202517280	06/02/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	ESTAMOS DESDE LA UNA DE LA TARDE Y NO	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal	ACCESIBILIDAD	CARTELERA	24/02/2025	202517280	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	BUZON	202517282	07/02/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	En ventanilla no atienden bien se le pasan hablando	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal	HUMANIZACION	CARTELERA	11/02/2025	202517282	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	FELICITACIÓN	BUZON	202517278	06/02/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	Felicitación a coordinador de urgencias saber	NO APLICA	NO APLICA	N.A	06/02/2025	202517278	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	INVITAR AL USUARIO A SEGUIR UTILIZANDO LOS SERVICIOS DE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	QUEJA	PAGINA WEB	202517259	06/02/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	La presente es para informar lo sucedido el	Reclamo por hotelería: falta de agua caliente, daño en tv aseo deficiente en	HUMANIZACION	CARTELERA	11/02/2025	202517259	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	BUZON	202517308	10/02/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	COMEDIDAMENTE SOLICITO TOMAR	Incumplimiento horario de atencion al publico en aras del HUS	ACCESIBILIDAD	CORREO	17/02/2025	202517308	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	BUZON	202517310	10/02/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	ME GUSTRARIA SUGERIR	Incumplimiento horario de atencion al publico en aras del HUS	ACCESIBILIDAD	CORREO	12/02/2025	202517310	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	PETICION	BUZON	202517311	10/02/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	PIDO EL FAVOR QU ME AYUDEN A QUE ME	NO APLICA	NO APLICA	CORREO	19/02/2025	202517311	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	INFORMANDO SOBRE LA RESPUESTA A SU REQUERIMIENTO.	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	QUEJA	PAGINA WEB	202517316	12/02/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	el pasado sabado 8 de febrero mi hijo asistió por	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal	PERTINENCIA	CARTELERA	15/02/2025	202517316	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	QUEJA	CORREO	202517317	12/02/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	Respetados señores: Por medio de la presente,	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal	CONTINUIDAD	CARTELERA	03/03/2025	202517317	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	CORREO	202517323	12/02/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	DENUNCIA POR NEGLICENCIA MEDICA MI	Posibles novedades de seguridad clinica durante el proceso de atencion	SEGURIDAD	CORREO	14/02/2025	202517323	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	PAGINA WEB	202517326	13/02/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	Tienen un sistema para dar citas y	Incumplimiento horario de atencion al publico en aras del HUS	ACCESIBILIDAD	CARTELERA	17/02/2025	202517326	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	FELICITACIÓN	BUZON	202517331	13/02/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	Dar gracias al jefe Andres y a su equipo a la	NO APLICA	NO APLICA	N.A	13/02/2025	202517331	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	INVITAR AL USUARIO A SEGUIR UTILIZANDO LOS SERVICIOS DE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	FELICITACIÓN	BUZON	202517335	13/02/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	Gracias la estadia de mi compañero en este	NO APLICA	NO APLICA	N.A	13/02/2025	202517335	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	INVITAR AL USUARIO A SEGUIR UTILIZANDO LOS SERVICIOS DE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	BUZON	202517336	13/02/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	Mi denuncia es porque llego con mi padre a las	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal	ACCESIBILIDAD	CORREO	03/03/2025	202517336	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	BUZON	202517339	13/02/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	Mi hijo ingresa el 11/02/2025 a las 11:30	Demora en el proceso de facturacion labo clinico,Rx,consulta externa	CONTINUIDAD	CORREO	17/02/2025	202517339	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	QUEJA	BUZON	202517380	17/0272025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	Fui atendido por el dr Numa (PSIQUIARTIA) muy	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal de	HUMANIZACION	CORREO	19/02/2025	202517380	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	PERSONALMENTE	202517384	17/02/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	Lunes 17 de Febrero 2025 Mi hijo tiene cita con la	Incumplimiento horario de atencion al publico en aras del HUS	ACCESIBILIDAD	CORREO	21/02/2025	202517384	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	QUEJA	PAGINA WEB	202517379	17/02/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	abia la mama de Sara, sentí que la señora	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal de	HUMANIZACION	CORREO	18/02/2025	202517379	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	CORREO ELECTRONICO	202517409	20/02/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	Como paciente particular, el día de ayer martes 18	No atencion de citas programadas para consultas, examenes,	ACCESIBILIDAD	CORREO	24/02/2025	202517409	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	CORREO ELECTRONICO	202517419	20/02/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	ME ENCONTRABA EN EL HOSPITAL ESPERANDO	No atencion de citas programadas para consultas, examenes,	ACCESIBILIDAD	CARTELERA	24/02/2025	202517419	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	CORREO ELECTRONICO	202517421	20/02/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	MADRE DE HECTOR ARMANDO GARZON CON	Perdida de elementos personales del usuario.	NO APLICA	CARTELERA	24/02/2025	202517421	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	BUZON	202517429	20/02/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	mui mala atension	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal	HUMANIZACION	CARTELERA	26/02/2025	202517429	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	BUZON	202517431	20/02/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	No atienden rapido nunca hay sistema Solo metidas	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal	CONTINUIDAD	CARTELERA	24/02/2025	202517431	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	BUZON	202517433	20/02/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	El dia 14-04-2025 y 19-02-2025 fui devuelta ya que	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal	ACCESIBILIDAD	CARTELERA	24/02/2025	202517433	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	BUZON	202517434	20/02/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	ME ENCONTRABA EN EL HOSPITAL ESPERANDO	No atencion de citas programadas para consultas, examenes,	ACCESIBILIDAD	CORREO	24/02/20256	202517434	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	BUZON	202517458	24/02/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	no me pudieron atender ayer porque daban 35	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal	ACCESIBILIDAD						ABIERTA		
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	FELICITACIÓN	BUZON	202517461	24/02/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	Miercoles 12-02-05 Un agradecimiento muy	NO APLICA	NO APLICA	CARTELERA	24/02/2025	202517461	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	INVITAR AL USUARIO A SEGUIR UTILIZANDO LOS SERVICIOS DE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	BUZÓN	202517464	24/02/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	Una Critica Constructiva con Respecto al Dr que	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal	CONTINUIDAD						ABIERTA		
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	FELICITACIÓN	BUZON	202517469	24/02/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	Agradecer por los servicios recibidos y su	NO APLICA	NO APLICA	N.A	24/02/2025	202517469	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	INVITAR AL USUARIO A SEGUIR UTILIZANDO LOS SERVICIOS DE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	PAGINA WEB	202517473	25/02/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	Solicito se me atienda no aguanto el dolor y no me	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal	ACCESIBILIDAD	CARTELERA	26/02/2025	202517473	Dra ANA CAROLINA SERNA	COORDINADORA GENERAL	CERRADA	RESPUESTA PERSONALIZADA DIRIGIDA AL USUARIO QUE INTERPONE LA	
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	CORREO ELECTRONICO	202517496	26/02/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	EL DIA DE HOY LLEGAMOS APROXIMADAMENTE A	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal	OPORTUNIDAD						ABIERTA		
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	BUZON	202517524	27/02/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	Claudia Ramirez Vanegas Hija de Maria Luisa	Reclamo por hotelería: falta de agua caliente, daño en tv aseo deficiente en	NO APLICA						ABIERTA		
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	QUEJA	CORREO ELECTRONICO	202517513	27/02/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	El dia de hoy siendo aproximadamente las	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal	ACCESIBILIDAD						ABIERTA		
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	BUZON	202517533	27/02/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	Recomiendo mejorar la alimentación es muy	Demora en el suministro de en urgencias y hospitalizacion	NO APLICA						ABIERTA		
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	BUZON	202517539	28/02/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	pido el favor la alimentación a las 7:30	Demora en el suministro de en urgencias y hospitalizacion	NO APLICA						ABIERTA		
ESE Hospital Universitario La Samaritana Unidad Funcional	ZIPAQUIRÁ	RECLAMO	BUZON	202517544	28/02/2025	IPS	HOSPITAL	PUBLICA	ESE Hospital Universitario La	Yo Diana Marcela Gomez Franco identifica con	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal	ACCESIBILIDAD						ABIERTA		