



SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS
Nit. 890001006-8
QUIMBAYA - QUINDIO

00 331-30.01

INFORME PRIMER TRIMESTRE PQRSF DEL AÑO 2019

No	Fecha de recepción	Fecha de solución	Dependencia o proceso	Quien tramita la Queja	Motivo de la Queja	EPS	Medio utilizado	Satisfacción en la Respuesta
01	04 ENERO	25 ENERO	Coordinadora Medica	Kelly Johana Valdés Tabares	Inconformidad por que no fue atendida a la hora estipulada para la cita.	Asmet Salud Subsidiado	Escrito	1
02	05 ENERO	22 ENERO	Coordinadora Salud Publica	Jenifer Tatiana Marin Romero	Inconformidad por que no fue atendida a la hora estipulada para la cita.	Medimas Subsidiado	Escrito	4
03	05 ENERO	22 ENERO	Coordinadora Salud Publica	Lucelly Mejia Salazar	Inconformidad por que no fue atendida a la hora estipulada para la cita.	Asmet Salud Subsidiado	Escrito	4
04	05 ENERO	22 ENERO	Coordinadora Salud Publica	Gylbey González Q.	Inconformidad por que no fue atendida a la hora estipulada para la cita.	Asmet Salud Subsidiado	Escrito	4
05	16 ENERO	22 ENERO	Coordinadora Medica	Marco Antonio Orosco	Inconformidad por que no le contestan el teléfono para sacar las citas.	Medimas Subsidiado	Escrito	5
06	19 ENERO	28 ENERO	Coordinadora Medica	María Olga Gómez Mulcue	Inconformidad con la atención de la facturadora y el doctor en servicio de odontología	Medimas Subsidiado con movilidad a contributivo	Escrito	-
07	22 ENERO	23 ENERO	Coordinadora Medica	Diana Marcela Giraldo Botero	Inconformidad por que no le contestan el teléfono para sacar las citas.	Medimas Subsidiado	Escrito	3



SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS
Nit. 890001006-8
QUIMBAYA - QUINDIO

No	Fecha de recepción	Fecha de solución	Dependencia o proceso	Quien tramita la Queja	Motivo de la Queja	EPS	Medio utilizado	Satisfacción en la Respuesta
08	22 ENERO	22 ENERO	Coordinadora Salud Publica	Nueva EPS	Felicitaciones y reconocimiento a la institución por el compromiso con la gestión del riesgo de los afiliados en los programas	Particular	Escrito	5
09	25 ENERO	28 ENERO	Coordinadora Medica	Blanca Nubia Martínez	Inconformidad por que no le contestan el teléfono para sacar las citas.	Medimas Subsidiado	Escrito	-
10	01 FEBRERO	04 FEBRERO	Coordinadora Medica	María Elena Aguirre Trujillo	Inconformidad con la medico quien no le presto el servicio aun sabiendo que la señora tenia cita con ella.	Medimas Subsidiado	Escrito	5
11	04 FEBRERO	04 FEBRERO	Coordinadora Urgencias	Xiomara Toro Alvarado	Felicitaciones por la atención brindada a sus hijos, en el servicio de Urgencias	S.O.S Contributivo	Correo electrónico	5
12	11 FEBRERO		Coordinadora Urgencias	Gloria Gomez	Se manifiesta inconformidad por parte de la auxiliar de enfermería Gloria Gómez quien se siente agredida verbalmente por la señora María Eucaris Blandon Usuaría de la nueva EPS	Particular	Escrito	-
13	11 FEBRERO	11 FEBRERO	Coordinadora Urgencias	Luz Stella López Galeano	Felicitaciones por la atención dada a sus hijos en el servicio de Urgencias	Nueva EPS Contributivo	Escrito	5



SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESUS
 Nit. 890001006-8
 QUIMBAYA - QUINDIO

No	Fecha de recepción	Fecha de solución	Dependencia o proceso	Quien tramita la Queja	Motivo de la Queja	EPS	Medio utilizado	Satisfacción en la Respuesta
14	13 FEBRERO		Coordinadora Medica	Damaris Alzate	Inconformidad con la asignación de citas con fichas	Medimas Subsidiado	Buzón	-
15	13 FEBRERO		Coordinadora Medica	Jhon Edison Castaño	Inconformidad por demora en la atención de la cita por consulta externa	Medimas Contributivo	Buzón	-
16	13 FEBRERO		Coordinadora Urgencias	Luis Carlos Labrador Valencia	Inconformidad por demora en la atención en el servicio de Urgencias	Asmet Salud Subsidiado	Buzón	-
17	13 FEBRERO		Coordinadora Urgencias	Daniela Ríos	Inconformidad con la atención del portero Carlos en el servicio de Urgencias	Asmet Salud Subsidiado	Buzón	-
18	20 FEBRERO		Coordinadora Urgencias	Bertha Pinilla Pinilla	Felicitaciones por el trato tan humano y de excelente calidad en la sala de urgencias.	S.O.S Contributivo	Escrito	5
19	21 FEBRERO		Coordinadora Medica	Blanca Rico Espinoza	Inconformidad en la atención en citas prioritarias, mucha demora en la atención.	Asmet Salud Subsidiado	Escrito	4
20	01 MARZO		Coordinadora Medica	Martha Cecilia Guzmán	Inconformidad con el servicio de urgencias por la demora en la atención a su hija en estado de embarazo, donde perdió el bebe.	Asmet Salud Subsidiado	Escrito	1



SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS
Nit. 890001006-8
QUIMBAYA - QUINDIO

No	Fecha de recepción	Fecha de solución	Dependencia o proceso	Quien tramita la Queja	Motivo de la Queja	EPS	Medio utilizado	Satisfacción en la Respuesta
21	06 MARZO		Coordinadora Medica	María Rubiola Hernández	Inconformidad con la atención en citología ya que la jefe no le presto la atención que requería ya que era una paciente con una cirugía de rodilla, lo que le impedía estar en posición adecuada para la revisión.	S.O.S Contributivo	Escrito	1
22	13 MARZO		Líder De Farmacia	Margoth Jaramillo R.	Inconformidad por la atención recibida por parte de las facturadoras de farmacia	Cosmitet Contributivo	Escrito	-
23	20 MARZO		Líder De Farmacia	Alba Lucia Osorio Hincapié	Inconformidad por la atención recibida por parte de las facturadoras de farmacia	Cosmitet Contributivo	Escrito	2

JONATHAN CASTAÑO HERRERA
Coordinador SIAU