INFORME PQRSD

MUNICIPIO: _ARMENIA_____

IPS: _CARDIOLOGOS DEL CAFÉ S.A.S _____

VIGENCIA: _SEGUNDO SEMESTRE 2022_____

NÚMERO DE CONSULTAS CIUDADANAS RECIBIDAS: _22_____

SEMESTRE I

Abiertas __0____

Cerradas _7_____

SEMESTRE II

Abiertas _0_____

Cerradas 22_____

CONSULTAS CIUDADANAS POR POBLACIÓN	
TIPO DE POBLACIÓN	**CANTIDAD**
ADOLECENTES	0
EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD	0
EMBARAZADA	0
MADRE CABEZA DE HOGAR	0
NIÑA(O)	0
TERCERA EDAD	0
AFRO DESCENDIENTE	0
INDÍGENA	0
LGBTI	0
POBLACION RECLUSA	0
VICTIMAS CONFLICTO ARMADO	0
VICTIMAS TP TRATA DE PERSONAS	0
VICTIMA VIF VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	0
RETORNADOS	0
EXTRANJEROS	0
N/A	0
N/R NO REGISTRA	0
OTRO	22
TOTAL	**22**

ENTIDAD

EAPB: 0
IPS: 0
ESE: 0
Otro: Cual: 22 Usuarios

Motivo de la PQRSD:
- incumplimiento de la cita por parte del especialista
- demora en prestación del servicio
- demora en resultado de exámenes
- demora en prestación del servicio
- demora en asignación de citas
- insatisfacción con el personal de enfermería
- Mala atención por parte del personal de recepción

Que tramites se adelantaron frente a los PQRSD que ingresaron a la institución (Información general).
- el especialista continuo con la jornada medica ya que los pacientes se encontraban en la sala de espera
- se modificaron los horarios en tema de atención
- se realizó seguimiento con el especialista el mismo día para entrega de resultados
- se realizaron acciones internas para evitar demora en los tiempos de atención
- se realizaron acciones internas para la contratación del cirujano cardiovascular
- Se reforzo la buena actitud del personal durante la atención al usuario
- Se hizo un llamado de atención al personal de recepción para que así realice su respectiva mejora

Dificultades presentadas:
- cancelación de cita médica debido a calamidad familiar presentada al especialista
- problemas con equipo computo donde se descargan los exámenes
- demora en lectura por parte del especialista
- la especialista se desplaza desde la cuidad de Pereira presentando demora en el tiempo de llegada estipulado
- el especialista por motivos de traslado desde otra ciudad no pudo prestar más sus servicios en nuestra entidad
- adelantamiento de agenda por falta de pacientes
- no se evidencio

Acciones de mejora:

- Adelantar horario de atención.
- revisión y mantenimiento del equipo computo
- entrega de resultado en el mismo día
- acciones de mejora para el personal medico
- contratación de nuevo especialista
- generar correctivos en actitudes no acordes en una actitud
- Capacitación al personal de recepción en la mejora de atención al usuario

NOMBRE DEL RESPONSABLE _Angie Vanesa Romero _____

CARGO DEL RESPONSABLE _Auxiliar SIAU_____

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por: Nebio Jairo Londoño Buitrago	Revisado por: Nebio Jairo Londoño Buitrago	Aprobado por: Jorge Hernán Zapata Botero
Cargo: Director de Gestión Estratégica y apoyo al Sistema (E)	Cargo: Director de Gestión Estratégica y apoyo al Sistema (E)	Cargo: Secretario de Salud (E)