



LABORATORIO CLINICO NAIRIZ LTDA
SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Vigente desde:
01/11/2012
Código:CM-FR-01
Revisión: 03

FECHA RECIBO (dd/mm/aa)	TIPO					NOMBRE USUARIO O CLIENTE	DOCUMENTO IDENTIDAD	TELEFONO	DESCRIPCION DE LA PQFS	FECHA DE RESPUESTA	DIAS EN SER RESPONDIDA	TRATAMIENTO -SOLUCION DECISION E IMPLEMENTACION DE MEJORA	PROCEDE ACCION CORRECTIVA O		RESPONSABLE	
	P	Q	S	F	SI								NO			
12/11/21				1		Maria del Pilar Rivera de Castro	28650545	3106182698	En el cubículo 2 Yaneth Ospita, su atención fue excelente					x		COORDINADOR DE LABORATORIO
03/11/21				1		Jose Gonzalo Burgos	5983825	no registra	Cubículo 2 Respuestas y amable					x		COORDINADOR DE LABORATORIO
04/11/21				1		Ledy Carolina Mora	1016008693	3223917904	Buena atención de Yaneth Ospita cubículo 3, clara en la información y muy amable desde el saludo.					x		COORDINADOR DE LABORATORIO
10/11/21				1		Maria Ramirez	41746358	3208042202	Felicitaciones por la información que proporciona la encargada de los exámenes					x		COORDINADOR DE LABORATORIO
18/11/21				1		Cristian Camilo Aparicio	1032416033	3175735219	Es un servicio muy bueno, no hay queja alguna, felicitaciones y al personal por su amabilidad.					x		COORDINADOR DE LABORATORIO
24/11/21				1		Victor Prada	93128508	3146833627	Cubículo 1, Yuleth, buena atención.					x		COORDINADOR DE LABORATORIO
16/11/21				1		Ines Maria Cardona Rodriguez	1005754845	3134866423	El servicio es muy bueno y gracias por cuidarnos siempre de la mejor forma contra el covid.					x		COORDINADOR DE LABORATORIO
13/11/21				1		Gloria Diaz	65691982	3208108042	Permitir la toma de muestra de glicemia con carga de glucosa en casa por comodidad para la toma de la segunda muestra.					x		COORDINADOR DE LABORATORIO
08/11/21				1		Maria Blanes Martinez	24367931	3146589075	Dar cita telefónica para evitar largas filas					x		COORDINADOR DE LABORATORIO
30/11/21				1		Mariela Martinez	1110536790	321403317	San muy amables y atienden de manera oportuna.					x		COORDINADOR DE LABORATORIO
30/11/21				1		No registra	No registra	no registra	Me siento a gusto con el servicio prestado.					x		COORDINADOR DE LABORATORIO
10/11/21				1		Alejandro Oyida Capera	14213198	3183381818	Que los resultados se entreguen en el mismo sitio donde nos atendieron centro comercial la quinta, nombre cita enfermera para ayudar a tomar los exámenes para agilizar la atención o servicios.					x		COORDINADOR DE LABORATORIO
09/12/21	1					Marina bermudez	20312965	3222688361	Solicita mediante carta que se le atienda en la sede Cádiz pues en la sede de la Quinta se le dificulta subir a escaleras eléctricas y no puede usar el ascensor pues sufre de claustrofobia en alto grado.	21/01/2022				x		COORDINADOR DE LABORATORIO
16/12/21		1				MARIA ALEJANDRA ARAGON MORENO	1005911153	3173169175	Inconformidad porque considera que hubo preferencias del personal en la atención de toma de muestras	13/01/2022	16			x		COORDINADOR DE LABORATORIO
16/12/21		1				JUANA JANETH GARCIA GARZON	65712808	3134393693	Mucha demora en toma de muestras de glicemia pre y post prandial	13/01/2022	16			x		COORDINADOR DE LABORATORIO
10/12/21				1		Kelly Amezcua	1007056766	323442026	Muy buena atención por parte del personal					x		COORDINADOR DE LABORATORIO
10/12/21				1		Vicente Emilio Lozano	93083152	3112588628	Que la atención a los usuarios sea más rápida, pues estar de pie más de dos horas afecta a las personas.					x		COORDINADOR DE LABORATORIO
10/12/21				1		Edna Lucia Gómez Uribe	65712976	3143319175	Qué mejoren la atención vía telefónica para tener la información oportunamente y más cuando se viene de municipio.					x		COORDINADOR DE LABORATORIO
12/12/21		1				No registra	No registra	no registra	El personal que toma las muestras a domicilio sea más dóciles, no suministra la información pronta de las condiciones en que debe estar el paciente al tomar la muestra, las equivocaciones o falencias debe asumirla quien toma la muestra no el usuario.					x		COORDINADOR DE LABORATORIO
13/12/21				1		Nelson Soto Prada	14202064	3012058087	En la fila de espera nos entregaron turno preferencial, como consideración por la edad, y estado del paciente, gracias, en el cubículo 2 fui atendido por Yaneth Ospita, explicaciones de manera clara el procedimiento y se mostró considerada y respetuosa por el paciente.					x		COORDINADOR DE LABORATORIO
16/12/21				1		No registra	No registra	no registra	El cómo que personas que saben que tienen que llegar temprano llegan tarde por exámenes especializados, si saben que tienen ese tipo de examen que madruguen, personas que se madrugamos nos dejen de últimas.					x		COORDINADOR DE LABORATORIO
17/12/21				1		Rosa Victoria Gómez	51830820	3006342235	Sería muy higiénico contar con papel higiénico y toallas para manos, jabón, por qué cobren el envío por correo de los resultados si para ustedes es más económico?					x		COORDINADOR DE LABORATORIO
13/12/21				1		Elvira Carrillo Muñillo	65553912	3213040844	Los usuarios de los municipios o provincias tener prioridad.					x		COORDINADOR DE LABORATORIO
13/12/21				1		Olga Lucia Vidal	36261985	3142820275	Deben mejorar o más bien que halla asignación de citas para no tener que esperar afuera para la toma de la muestra.					x		COORDINADOR DE LABORATORIO
13/12/21				1		Catherine Alencio	1110175935	No registra	Vaneza Diaz, excelente profesional, muy buena atención y es muy cordal, siempre esta dispuesta a cualquier pregunta se la explica.					x		COORDINADOR DE LABORATORIO
13/12/21				1		Aleida Gonzalez	38224315	3127231141	Trato bastante humano, agil, felicitaciones.					x		COORDINADOR DE LABORATORIO
13/12/21				1		Oscar Ricardo Lozano Escobar	5983794	3124874480	Felicitaciones por humanizar el servicio respecto de situaciones que surgen de mi modo como usuario.					x		COORDINADOR DE LABORATORIO
17/12/21				1		Jessica Canero	1110583829	3012902227	Buena todo, quizás algo de rapidez hace falta					x		COORDINADOR DE LABORATORIO
17/12/21				1		Mariely Rodríguez Lozano	28903377	3102250470	Yaneth Ospita, excelente la atención					x		COORDINADOR DE LABORATORIO
17/12/21				1		Maribel Ruiz	65732851	3103387452	Dios la bendiga por su excelente servicio.					x		COORDINADOR DE LABORATORIO
29/12/21				1		Beatriz Elena Quintero	65812112	3172684021	La atención excelente					x		COORDINADOR DE LABORATORIO
29/12/21				1		Adriana Rocío Bonilla	28968596	311294677	Deberían estar con antelación que no recibían los exámenes los miércoles, porque solo sabía que era hasta el jueves y pierde uno el viaje, además lo del acompañante tampoco lo sabía.					x		COORDINADOR DE LABORATORIO
24/12/21				1		Carlos Antonio Orozco Rodan	93372963	3153955941	Há mejorado bastante el orden de atención					x		COORDINADOR DE LABORATORIO
24/12/21				1		Aracely Torres de Sara	28705945	3142981224	Los felicitó porque el tiempo de atención es excelente, atención excelente, instalaciones correctas					x		COORDINADOR DE LABORATORIO

MES	Peticiones	Quejas o Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	No. Dias promedio en ser respondidas las quejas o reclamos
ENERO	0	0	0	5	0
FEBRERO	0	2	0	4	1
MARZO	0	0	13	0	0
ABRIL	0	0	5	0	1
MAYO	0	0	23	18	7
JUNIO	1	0	4	0	2
JULIO	0	0	3	0	2
AGOSTO	0	0	8	18	3
SEPTIEMBRE	0	0	9	12	3
OCTUBRE	0	1	4	12	0
NOVIEMBRE	0	0	3	10	0
DICIEMBRE	1	3	7	11	16
TOTAL PERIODO	2	34	94	117	0

0,40% 14% 38% 48%

TOTAL PQFS - Felicitaciones presentadas por los usuarios en el Año 2021

