



FORMATO DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES - AÑO 2024

PROCESO SIAU

CÓDIGO: 3.1.2 P01 F02  
 VERSIÓN: 1  
 FECHA: Jun. 23 de 2021

Nro.	FECHA DE LA PQRSDF	Nro. DE ACTA	NOMBRE DEL PETICIONARIO	TIPO ID	Nro: ID	EPS	DETALLE	TIPO	MOTIVO	FECHA DEL ENVIO AL RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	FECHA DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO	MEDIO POR EL CUAL SE EMITE LA RESPUESTA	ESTADO DE LA RESPUESTA	ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA
1	13/02/2024	7	LIDA AMPARO RODRIGUEZ PEÑA	C.C	23376968	NUEVA EPS	<a href="#">Queja</a>	Queja	3. Insatisfacción por problemas de salud no resueltos	19/02/2024	<a href="#">Respuesta</a>	<a href="#">Correo electronico</a>	Resuelta	Explicar a los usuarios que cuando vengan por el servicio de prioritaria deben venir con buena disponibilidad de tiempo y tener mucha paciencia ya que por prioritaria siempre hay pacientes y que tambien se van atendiendo según la gravedad del caso, ya que hay unos casos mas prioritarios que otros.	COMITÉ
2	11/03/2024	10	BERTILDE CASTELLANOS ARIZA	C.C	23375767	COOSALUD	<a href="#">Queja</a>	Queja	1. Oportunidad en la Atención	19/03/2024	<a href="#">Respuesta</a>	<a href="#">Correo electronico</a>	Resuelta	En caso de la paciente que interpone la queja, se evidencia que se le han prestado los servicios oportunamente asi como se evidencia en salud virtual, es un poco confuso que alguien aun recibiendo los servicios interpoga quejas diciendo que no a tenido oportunidad	COMITÉ
3	11/03/2024	10	OFELIA RODRIGUEZ ANTONIO	C.C	23443080	NUEVA EPS	<a href="#">Queja</a>	Queja	1. Oportunidad en la Atención	19/03/2024	<a href="#">Respuesta</a>	<a href="#">Correo electronico</a>	Resuelta	En caso de la paciente que interpone la queja, se evidencia que se le han prestado los servicios oportunamente asi como se evidencia en salud virtual, es un poco confuso que alguien aun recibiendo los servicios interpoga quejas diciemdo que no a tenido oportunidad	COMITÉ

4	1/04/2024	14	BRENDA LORENA PARRA MORENO	C.C.	1033787929	COOSALUD	<a href="#">Queja</a>	Queja	1. Oportunidad en la Atención	19/04/2024	<a href="#">Respuesta</a>	<a href="#">Correo electronico</a>	Resuelta	Se estan tomando medidas para garantizar que nuestros suministros médicos estén completamente abastecidos en todo momento y que nuestro personal esté debidamente capacitado para manejar emergencias de manera efectiva y oportuna.	GERENCIA-COMITÉ
5	1/04/2024	14	NUBIA YANETH PERALTA MURCIA	C.C	23376900	COOSALUD	<a href="#">Queja</a>	Queja	1. Oportunidad en la Atención	19/04/2024	<a href="#">Respuesta</a>	<a href="#">Correo electronico</a>	Resuelta	Diariamente, la gerente y la regente ha realizado las llamadas pertinentes a DISCOLMEDICA con fin de agilizar el proceso y realizando la petición en varias ocasiones al ente que ADQUIERE LOS MEDICAMENTOS con el fin de brindar la mejor atención posible, a la fecha ya se han entregado los medicamentos a la paciente.	GERENCIA-COMITÉ
6	APERTURA DEL MES DE MAYO	18	YAQUELINE GONZALEZ LAITON	N/A	N/A	NUEVA EPS	<a href="#">Reclamo</a>	Reclamo	5. Dispensación de Medicamentos	N/A	<a href="#">N/A</a>	<a href="#">N/A</a>	N/A	En su momento se hizo el requerimiento verbal a Discolmedica el cual es el encargado del suministro de medicamentos de la Nueva EPS. Explicar al Usuario que en la E.S.E por su contrato unicamente dispensa los medicamento que el proveedor que tiene la EPS suministra oportunamente.	GERENCIA-COMITÉ
7	APERTURA DEL MES DE MAYO	18	ANOMINA	N/A	N/A	N/A	<a href="#">Sugerencia</a>	Sugerencia	6. Inatencion y/o cancelacion de citas	N/A	<a href="#">N/A</a>	<a href="#">N/A</a>	N/A	Se coloca a disposición de los Usuarios mas canales para la asignación de citas tanto medicas como odontologicas ( whatsapp y correo electronico)	GERENCIA-COMITÉ

8	APERTURA DEL MES DE MAYO	18	ANOMINA	N/A	N/A	N/A	<a href="#">Felicitación</a>	Felicitación	4. Trato recibido por el personal de la ESE	N/A	<a href="#">N/A</a>	<a href="#">N/A</a>	N/A	Agradecer y exaltar la labor y compromiso de los funcionarios felicitados.	GERENCIA-COMITÉ
9	APERTURA DEL MES DE MAYO	18	ANOMINA	N/A	N/A	N/A	<a href="#">Felicitación</a>	Felicitación	4. Trato recibido por el personal de la ESE	N/A	<a href="#">N/A</a>	<a href="#">N/A</a>	N/A	Agradecer y exaltar la labor y compromiso de los funcionarios felicitados.	GERENCIA-COMITÉ
10	APERTURA DEL MES DE MAYO	18	ANOMINA	N/A	N/A	N/A	<a href="#">Felicitación</a>	Felicitación	4. Trato recibido por el personal de la ESE	N/A	<a href="#">N/A</a>	<a href="#">N/A</a>	N/A	Agradecer y exaltar la labor y compromiso de los funcionarios felicitados.	GERENCIA-COMITÉ
11	28/06/2024	19	MARIA ELOISA RUIZ BUITRAGO	C.C.	23375778	COOSALUD	<a href="#">Queja</a>	Queja	1. Oportunidad en la Atención	28/06/2024	<a href="#">Respuesta</a>	<a href="#">Correo electronico</a>	Resuelta	Explicar a los usuarios los servicios que estan habilitados y ofertados en la E.S.E. Que los profesionales en el servicio de prioritaria brindan su atención según triage.	COMITÉ