



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
12	21/08/2024	22	YEIMY CATHERINE RODRIGUEZ CASTELLANOS	C.C.	1051184259	NUEVA EPS	<a href="#">Queja</a>	Queja	3. Insatisfacción por problemas de salud no resueltos	30/08/2024	<a href="#">Respuesta</a>	<a href="#">Correo electronico</a>	Resuelta	Se le explica a la usuaria que es importante tomar las recomendaciones medicas del profesional que presta la atención por la adquerencia al tratamiento.	GERENTE-COMITÉ
13	26/09/2024	25	JENNY ANGELICA RINCON GONZALEZ	C.C	33700472	NUEVA EPS	<a href="#">Queja</a>	Queja	1. Oportunidad en la Atención	7/10/2024	<a href="#">Respuesta</a>	<a href="#">Correo electronico</a>	Resuelta	Se informa a los usuarios que la jornada de salud que se realizo (26/09/2024) era programada para personas del casco urbano; pero llego muchas personas de las veredas y por la distancia de muchas de ellas se presto el servicio por orden de llegada en jornada de la mañana en el cual se presto el servicio a (±) 80 personas.	COMITÉ
14	15/10/2024	26	BLANCA CECILIA MORENO	C.C	20624928	NUEVA EPS	<a href="#">Queja</a>	Queja	3. Insatisfacción por problemas de salud no resueltos	6/11/2024	<a href="#">Respuesta</a>	<a href="#">Correo electronico</a>	Resuelta	Se informa a la usuaria que se realizo llamado a la usuaria que se realizo llamado a la EPS junto con ella a la Empresa Odontoclinica para que se cumpla el protocolo de contrarremision en caso de no poder realizar el tratameinto preescrito por el profesional de Odontologia de la ESE lo anterior con el fin de garantizar comodidad para los Pacientes.	COMITÉ

15	APERTURA DEL MES DE NOVIEMBRE	29	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="#">Correo electronico</a>	N/A	Agradecer y exaltar la labor y compromiso de los funcionarios felicitados. Proclamarlos como los trabajadores del mes.	GERENTE - COMITÉ
----	-------------------------------	----	---------	-----	-----	-----	------------------------------	--------------	---	-----	---------------------	------------------------------------	-----	--	------------------