



FORMATO DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, FELICITACIONES Y DENUNCIAS - AÑO 2025

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

PROCESO SIAU

Nro.	FECHA DE LA PQRSDF	Nro. DE ACTA	NOMBRE DEL PETICIONARIO	TIPO IDENTIFICACIÓN	Nro: IDENTIFICACION	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	9/01/2025	2	LEOMAR PAEZ GONZALEZ	C.C	23376734	NUEVA EPS	Sugerencia	Sugerencia	3. Insatisfacción por problemas de salud no resueltos.	10/01/2025	Respuesta	Correo electrónico	Resuelta	Dar a conocer inmediatamente las inconformidades (sugerencias) expresadas por los Usuarios a las Cogestoras de las EPSS que prestan sus servicios en el Municipio. Lo anterior con el fin que sean dadas a conocer a sus superiores. Sugerirles que mantengan actualizados directorios de las Instituciones a las cuales remiten a sus afiliados.	GERENCIA-COMITÉ
2	13/01/2025	2	YOLANDA PATRICIA DUARTE GOMEZ	C.C	1069258470	NUEVA EPS	Felicitación	Felicitación	4. Trato recibido por el personal de la ESE	14/01/2025	Respuesta	Correo electrónico	Resuelta	Agradecer, incentivar, motivar y exaltar la labor y compromiso de los funcionarios felicitados.	GERENCIA-COMITÉ
3	13/01/2025	2	MARIA LUCERO DUARTE CAÑÓN	C.C	46680350	NUEVA EPS	Felicitación	Felicitación	4. Trato recibido por el personal de la ESE	14/01/2025	Respuesta	Correo electrónico	Resuelta	Agradecer, incentivar, motivar y exaltar la labor y compromiso de los funcionarios felicitados.	GERENCIA-COMITÉ
4	28/01/2025	2	ORLEN MARTINEZ PATERNINA	C.C	33701126	NUEVA EPS	Sugerencia	Sugerencia	1. Oportunidad en la Atención	29/01/2025	Respuesta	Correo electrónico	Resuelta	La E.S.E cuenta con las siguientes opciones para agendamiento de citas: Presencial, telefónica, whatsapp y redes sociales (Facebook). Para el servicio de medicina pueden agendar o si el motivo de consulta No puede esperar para ser agendado pueden venir por el servicio de prioritaria para que les presten el servicio con oportunidad.	GERENCIA-COMITÉ
5	12/02/2025	3	MARCOLINO CRUZ CORTES	C.C	7275044	NUEVA EPS	Felicitación	Felicitación	4. Trato recibido por el personal de la ESE	13/02/2025	Respuesta	Correo electrónico	Resuelta	Agradecer, incentivar, motivar y exaltar la labor y compromiso de los funcionarios felicitados.	GERENCIA-COMITÉ
6	19/02/2025	4	MARTHA CONSUELO GARCIA LAMPREA	C.C	41785415	NUEVA EPS	Felicitación	Felicitación	4. Trato recibido por el personal de la ESE	20/02/2025	Respuesta	Correo electrónico	Resuelta	Agradecer, incentivar, motivar y exaltar la labor y compromiso de los funcionarios felicitados.	GERENCIA-COMITÉ

7	20/02/2025	4	BUENAVEJEZ	NIT	901595805-3	N/A	Felicitación	Felicitación	4. Trato recibido por el personal de la ESE	21/02/2025	Respuesta	Correo electronico	Resuelta	Agradecer, incentivar,motivar y exaltar la labor y compromiso de los funcionarios felicitados.	GERENCIA-COMITÉ
8	28/03/2025	6	MABEL ANDREA PINILLA BALLEEN	C.C	1002403261	NUEVA EPS	Felicitación	Felicitación	4. Trato recibido por el personal de la ESE	29/03/2025	Respuesta	Correo electronico	Resuelta	Agradecer, incentivar,motivar y exaltar la labor y compromiso de los funcionarios felicitados.	GERENCIA-COMITÉ
9	28/03/2025	6	DUBAN ESTEBAN PINILLA BALLEEN	C.C	1051184145	NUEVA EPS	Felicitación	Felicitación	4. Trato recibido por el personal de la ESE	29/03/2025	Respuesta	Correo electronico	Resuelta	Agradecer, incentivar,motivar y exaltar la labor y compromiso de los funcionarios felicitados.	GERENCIA-COMITÉ
10	21/04/2025	8	MARCO FIDEL PAEZ PERAZA	C.C	4065989	NUEVA EPS	Felicitación	Felicitación	4. Trato recibido por el personal de la ESE	22/04/2025	Respuesta	Correo electronico	Resuelta	Agradecer, incentivar,motivar y exaltar la labor y compromiso de los funcionarios y servicios felicitados.	GERENCIA-COMITÉ
11	21/04/2025	8	MARIA FLORINDA SIERRA ORTIZ	C.C	23375221	NUEVA EPS	Felicitación	Felicitación	4. Trato recibido por el personal de la ESE	22/04/2025	Respuesta	Correo electronico	Resuelta	Agradecer, incentivar,motivar y exaltar la labor y compromiso de los funcionarios y servicios felicitados.	GERENCIA-COMITÉ
12	29/04/2025	8	LUZ DARY ANGEL RODRIGUEZ	C.C	1012349431	NUEVA EPS	Sugerencia	Sugerencia	3. Insatisfacción por problemas de salud no resueltos.	30/04/2025	Respuesta	Correo electronico	Resuelta	Dar a conocer inmediatamente las inconformidades (sugerencias) expresadas y plasmada por los Usuarios al Profesional del servicio para que de manera asertiva y oportuna de su respuesta.	GERENCIA-COMITÉ
13	30/04/2025	8	LUZ DARY ANGEL RODRIGUEZ	C.C	1012349431	NUEVA EPS	Queja	Queja	1. Oportunidad en la Atención	30/04/2025	Respuesta	Correo electronico	Resuelta	Informales y recordarle a los usuarios que la ESE cuenta con dos Profesionales de medicina. Uno presta sus servicios en citas apartadas y el otro en consulta prioritaria. El día del incidente ocurrió una urgencia vital donde el medico y la auxiliar por la gravedad del usuario salieron inmediatamente con el paciente de remisión para el hospital de Chiquinquirá.	GERENCIA-COMITÉ
14	7/05/2025	9	ELIAS RIÑO SANCHEZ	C.C	3048707	NUEVA EPS	Queja	Queja	1. Oportunidad en la Atención	7/05/2025	Respuesta	Correo electronico	Resuelta	La E.S.E desde el año pasado a mediados del mes de Abril implemento dos días de atención para paciente crónico (primer miércoles y primer jueves de cada mes). Los que deseen pasar al servicio de odontología también lo pueden hacer ese mismo día. Se presta los servicios en jornada continua en horas de la mañana; lo anterior con el fin de no demorar a los pacientes. Los pacientes que tienen la fórmula vigente pasan a la farmacia a solicitar los medicamentos; y los pacientes que necesitan reformulación pasan con el médico para que les preste la atención.	GERENCIA-COMITÉ
15	14/05/2025	9	IDALY PARRA AREVALO	C.C	23443672	NUEVA EPS	Felicitación	Felicitación	4. Trato recibido por el personal de la ESE	14/05/2025	Respuesta	Correo electronico	Resuelta	Agradecer, incentivar,motivar y exaltar la labor y compromiso de los funcionarios felicitados.	GERENCIA-COMITÉ

16	14/05/2025	10	NURY STELA MONROY SIERRA	C.C	23493641	NUEVA EPS	Felicitación	Felicitación	4. Trato recibido por el personal de la ESE	14/05/2025	Respuesta	Correo electronico	Resuelta	Agradecer, incentivar,motivar y exaltar la labor y compromiso de los funcionarios y servicios felicitados.	GERENCIA-COMITÉ
17	28/05/2025	10	LUCERO RAMIREZ MORATO	C.C	1051184808	NUEVA EPS	Felicitación	Felicitación	4. Trato recibido por el personal de la ESE	28/05/2025	Respuesta	Correo electronico	Resuelta	Agradecer, incentivar,motivar y exaltar la labor y compromiso de los funcionarios y servicios felicitados.	GERENCIA-COMITÉ
18	30/05/2025	10	MARIA ELISA PEÑA FORERO	C.C	23494772	NUEVA EPS	Sugerencia	Sugerencia	7.Solicitud de información.(que la Nueva eps coloque una impresora en la oficina)	30/05/2025	Respuesta	Correo electronico	Resuelta	Dar a conocer inmediatamente a la Nueva Eps las inconformidades (sugerencias) expresadas y plasmada por los Usuarios; con el fin que la EPS de una pronta solución.	GERENCIA-COMITÉ
19	10/06/2025	11	ANONIMO	N/A	N/A	N/A	Queja	Queja	4. Trato recibido por el personal de la ESE	11/06/2025	Respuesta	Correo electronico	Resuelta	Informar a los usuarios que la ESE adquirio en los ultimos del mes de abril un Software de facturación donde viene parametrizados los valores de los servicios según la normatividad vigente. Pero la ESE decido ajustar algunos valores por particular. Tales Como: Consulta de medicina a (30.000) y otras a (20,000) como son terapia física, terapia respiratoria, nutrición etc...	GERENCIA-COMITÉ
20	10/06/2025	11	BRUNO FAJARDO BAEZ	C.C	1053611612	NUEVA EPS	Felicitación	Felicitación	4. Trato recibido por el personal de la ESE	10/06/2025	Respuesta	Correo electronico	Resuelta	Agradecer, incentivar,motivar y exaltar la labor y compromiso de los funcionarios y servicios felicitados.	GERENCIA-COMITÉ
21	15/06/2025	11	ANONIMO	N/A	N/A	N/A	Queja	Queja	1. Oportunidad en la Atención	15/06/2025	Respuesta	Correo electronico	Resuelta	agendamiento de citas es de 7 a 12 am y de 1 a pm. Que durante el transcurso del día se responde el teléfono ya sea llamada convencional, whatsapp o	GERENCIA-COMITÉ
22	16/06/2025	11	NATHALY RINCON CORTES	C.C	N/A	N/A	Felicitación	Felicitación	4. Trato recibido por el personal de la ESE	16/06/2025	Respuesta	Correo electronico	Resuelta	Agradecer, incentivar,motivar y exaltar la labor y compromiso de los funcionarios y servicios felicitados.	GERENCIA-COMITÉ
23	17/06/2025	12	LUZ MARY MURCIA	C.C	35221722	NUEVA EPS	Felicitación	Felicitación	4. Trato recibido por el personal de la ESE	17/06/2025	Respuesta	Correo electronico	Resuelta	Agradecer, incentivar,motivar y exaltar la labor y compromiso de los funcionarios y servicios felicitados.	GERENCIA-COMITÉ
24	27/06/2025	12	LUCERO RAMIREZ MORATO	C.C	1051184808	NUEVA EPS	Felicitación	Felicitación	4. Trato recibido por el personal de la ESE	27/06/2025	Respuesta	Correo electronico	Resuelta	Agradecer, incentivar,motivar y exaltar la labor y compromiso de los funcionarios y servicios felicitados.	GERENCIA-COMITÉ