

20/12/2024.

El día 20 de diciembre entre con mi hija menor de edad. siendo los 5:45 de la tarde donde fue atendida por la doctora. luna maría castro y me atendo a la niña y a medio de la consulta me dijo señora si esta gravando bene lo que esta gravando y no es así a ningún momento yo la estaba grabando ni ma, faltaba le respondi y ella me dijo si me estaba, gravando y yo no me pude muy indispuesta y con mucho dolor cabeza y tengo todo mi derecho de exigir mis derechos como paciente: me parece una persona monita como lo fue ella con mi go en la ciudad de accident de mi hija Tania stephany roberto soler

Att = Yphany leub's Guevar
Cee 1054671066.



202503310351632

No. 202503310351632

Fecha Radicado: 09-JAN-2025 06:4

Destino: SIAU

Remitente:

Anexos: . Folios: 1.



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 10 de Enero de 2025

Doctor

JULIÁN SILVA

Líder Urgencias

Hospital Regional de Moniquirá

Moniquirá Boyacá

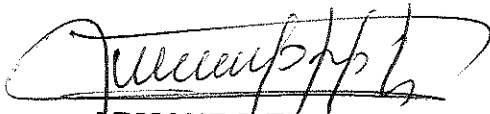
REF: Traslado de queja

Teniendo en cuenta la queja depositada en el buzón de sugerencia ubicado en la sala de espera de consulta externa, urgencias, hospitalización y/o ventanilla única, interpuesta por **YOHAN**, me permito remitir copia de la misma para su respectivo trámite.

Por lo anterior es importante tener la respuesta de la queja, en un tiempo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del recibido del mismo.

Agradezco su atención y pronta respuesta

Cordialmente,



ARMANDO TIBADUIZA
Subgerente Administrativo



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
“COMPROMETIDOS CON SU SALUD”

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 2025-01-17

SEÑOR (A):

YOHAN

Cédula de Ciudadanía 1054671866

REF. Respuesta queja con numero de radicado **PQRS-2501002**

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el día 2025-01-17 en la cual manifiesta su inconformidad con la atención brindada por el área de Urgencias. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por Julian Mauricio Silva Jimenez del servicio involucrado, informando lo siguiente:

Se realiza revisión del caso junto con los médicos de urgencias implicados en la atención del caso se consdiera que se presta una atención diligente y pertinente desde el punto de vista médico, la Dra Lina Castro manifiesta que no fue grosera al sugerirle a la familair de la usuaria no grabarlos ante la sospecha de este hecho, sin embargo se observó una actitud descompuesta por parte de la familiar de la paciente, se ofrece una excusa en caso de que se haya presentado un mal entendido durante el proceso de comunicación entre médico y paciente.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios, se han implementado las siguientes estrategias Continuamos implementando estrategias para comunicación asertiva y mejorando nuestra capacidad de infraestructura y talento humano en salud en el servicio de urgencias con el fin de agilizar los tiempos de revaloración, mejorar la relación médico paciente y propiciar una atención oportuna, humana e integral a nuestros usuarios.

Julian Mauricio Silva Jimenez

Calle 4 A N° 9-101 Barrio Ricaurte - Teléfono (8) 7282630 -7281746 -7282854

Correo electrónico: contactenos@hrm.gov.co Página WEB: www.hrm.gov.co



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
“COMPROMETIDOS CON SU SALUD”

NIT. 891.800.395-1

Coordinador de urgencias

Hospital Regional de Moniquirá

Calle 4 A N° 9-101 Barrio Ricaurte - Teléfono (8) 7282630 -7281746 -7282854

Correo electrónico: contactenos@hrm.gov.co Página WEB: www.hrm.gov.co

CÓDIGO:

GIL-F-12

VERSIÓN:

V1:2022

PERMITANOS ESCUCHARLO

FECHA: DÍA: 20/12/2024 MES: 12 AÑO: 2024
NOMBRES Y APELLIDOS: SARA TOLIA SAAVEDRA
EPS: COPI DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 24.198.369
MEDIO POR EL QUE DESEA RECIBIR LA RESPUESTA: _____
TELÉFONO: X CORREO ELECTRÓNICO: _____
TIPO DE ASUNTO: MEDIO DE TURNO
LUGAR DE ATENCIÓN: HOSPITAL
PETICIÓN: X QUEJA: _____ RECLAMO: _____ SUGERENCIAS: _____
FELICITACIÓN: _____ DENUNCIA: _____

DESCRIBA EL ASUNTO:

MEDICO SEBASTIAN CUÁNDO LA ESTABA ATENDIENDO
LA PACIENTE SARA TOLIA SAAVEDRA PARA, ESTABA CON
UN COMPORTAMIENTO MALINADO SIN UTILIZAR
SUS PRINCIPIOS PROFESIONALES AMENAZANDO POR
LOS OPERACIONES A LA PACIENTE QUE NO LA DEJA
ATENDER POR NO, MOVILIZA LA PIERNA 12 RUERDA
LEVANTANDO LA VOZ HA PACIENTE 82 AÑOS
ESEA INRESPECTANDO, COMO SI NO FUERA
SER HUMANO LA PACIENTE SINTIO HUMILLADA
POR MEDICO TURNO, LA PACIENTE EMPERZO
LLORAR MEDICO NO A QUIZO ATENDER. JALIO
CONVULSION.

EXIGIMOS RESPECTO POR LOS
DAÑOS MAYORES. EL MEDICO
SEBASTIAN CONVULSION 2.
HUMILLO ESTA PACIENTE.

SI DESEA TAMBIÉN PUEDE PRESENTAR SU QUEJA DIRECTAMENTE EN LA OFICINA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO O VENTANILLA
UNICA.

CABE RESALTAR QUE LA RAZÓN DE SER DE TODA ENTIDAD DE SALUD SON LOS USUARIOS POR LO TANTO AGRADECEMOS SU
FELICITACIÓN, SUGERENCIA, QUEJA O RECLAMO Y LA TENDREMOS EN CUENTA PARA BRINDAR UNA MEJOR ATENCIÓN.



202503310351542

No. 202503310351542

Fecha Radicado: 09-JAN-2025 05:5

Destino: SIAU

Remitente: SARA TULIA SAAVEDRA

Anexos: . Folios: 1.



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 10 de Enero de 2025

Doctor

JULIÁN SILVA

Líder Urgencias

Hospital Regional de Moniquirá

Moniquirá Boyacá

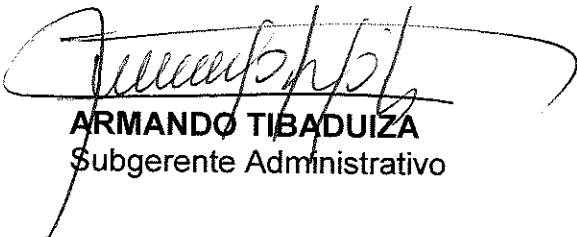
REF: Traslado de queja

Teniendo en cuenta la queja depositada en el buzón de sugerencia ubicado en la sala de espera de consulta externa, urgencias, hospitalización y/o ventanilla única, interpuesta por **SARA TULIA SAAVEDRA**, me permito remitir copia de la misma para su respectivo trámite.

Por lo anterior es importante tener la respuesta de la queja, en un tiempo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del recibido del mismo.

Agradezco su atención y pronta respuesta

Cordialmente,



ARMANDO TIBADUIZA
Subgerente Administrativo



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
“COMPROMETIDOS CON SU SALUD”

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 2025-01-17

SEÑOR (A):

SARA TULIA SAAVEDRA

Cédula de Ciudadanía 24178369

REF. Respuesta queja con numero de radicado **PQRS-2501004**

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el día 2025-01-17 en la cual manifiesta su inconformidad con la atención brindada por el área de Urgencias. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por Julian Mauricio Silva Jimenez del servicio involucrado, informando lo siguiente:

Se realiza revisión del caso junto con los médicos de urgencias implicados en la atención del caso, quienes refieren que hubo mal entendido en el momento del examen físico de la paciente, ya que en el momento de realizar maniobras para verificar signos de radiculopatía la paciente se queja, lo cual es normal durante este examen, a lo cual el familiar agrade verbalmente al médico tratante, así mismo empuja al médico, por lo cual se tuvo que romper la relación médico-paciente, hechos que quedan consignados en la historia clínica de la paciente. Se ofrece una excusa en caso de que se haya presentado un mal entendido durante el proceso de comunicación entre médico y paciente, sin embargo se recalca la importancia de los deberes del paciente y familiares, esto es, respeto por el personal médico.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios, se han implementado las siguientes estrategias Continuamos implementando estrategias para comunicación asertiva y mejorando nuestra capacidad de infraestructura y talento humano en salud en el servicio de urgencias con el fin de agilizar los tiempos de revaloración, mejorar la relación médico paciente y propiciar una atención oportuna, humana e integral a nuestros usuarios.

Calle 4 A N° 9-101 Barrio Ricaurte - Teléfono (8) 7282630 -7281746 -7282854

Correo electrónico: contactenos@hrm.gov.co Página WEB: www.hrm.gov.co



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Julian Mauricio Silva Jimenez
Coordinador de urgencias
Hospital Regional de Moniquirá

Calle 4 A N° 9-101 Barrio Ricaurte - Teléfono (8) 7282630 -7281746 -7282854

Correo electrónico: contactenos@hrm.gov.co Página WEB: www.hrm.gov.co



HOSPITAL REGIONAL DE MONQUIRA E.S.E
FORMATO DE QUEJAS Y RECLAMOS A PACIENTES

PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO
SUBPROCESO EXPERIENCIA DEL USUARIO

CÓDIGO: GIU-F-6 VERSIÓN V1-2022

PERMÍTANOS ESCUCHARLO

FECHA: DÍA: 30-01-2024 MES: AÑO:
NOMBRE PROFESIONAL:
NOMBRE DEL PACIENTE:
EPS DEL PACIENTE: DOCUMENTO DE IDENTIDAD:
TIPO DE ASUNTO:
LUGAR DE ATENCIÓN:
QUEJA: RECLAMO: SUGERENCIAS: X DENUNCIA:

DESCRIBA EL ASUNTO:

Sugiero cambio de Marquesina
de la sala de Facturacion
es demasiado el CALOR
calor en esta sala

Constanza Romero
cel 3213691876

SI DESEA TAMBIÉN PUEDE PRESENTAR SU QUEJA DIRECTAMENTE EN LA OFICINA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO O VENTANILLA ÚNICA.

CABE RESALTAR QUE EL OBJETIVO DEL PRESENTE DOCUMENTO ES VELAR POR EL RESPETO QUE MERECEAN LOS TRABAJADORES DE LA SALUD Y GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES DE LOS USUARIOS.

Buzon 2

9 Enero



202503310351512

No. 202503310351512

Fecha Radicado: 09-JAN-2025 05:4

Destino: SIAU

Remitente: ANONIMO

Anexos: . Folios: .



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"
NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 10 de Enero de 2025

Ingeniero
JAIRO GONZALEZ
Líder de recursos físicos
Hospital Regional de Moniquirá
Moniquirá Boyacá

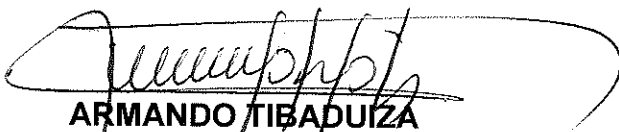
REF: Traslado de sugerencia

Teniendo en cuenta la sugerencia depositada en el buzón de sugerencia ubicado en la sala de espera de consulta externa, urgencias y hospitalización, interpuesta por **CONSTANZA ROMERO**, me permito remitir copia de la misma para su respectivo trámite.

Por lo anterior es importante tener la respuesta de la sugerencia, en un tiempo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del recibido del mismo.

Agradezco su atención y pronta respuesta

Cordialmente,



ARMANDO TIBADUIZA
Subgerente Administrativo



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 2025-02-03

SEÑOR (A):

ANONIMO

REF. Respuesta queja con numero de radicado **PQRS-2501006**

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el día 2025-01-17 en la cual manifiesta su inconformidad con la atención brindada por el área de Infraestructura y aseo. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por Jairo Antonio Gonzalez Diaz del servicio involucrado, informando lo siguiente:

Deseándole éxitos en sus labores diarias, el Hospital Regional de Moniquirá se disculpa con usted por los inconvenientes presentados durante su estancia en la institución, de la misma forma le informamos que su opinión es muy importante para nosotros.

De acuerdo a su solicitud le informamos que en días anteriores el hospital regional de Moniquirá radico proyecto para la "ADECUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA PARA EL HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRÁ ESE-DEPARTAMENTO DE BOYACÁ", el cual tiene como objetivo el cambio de todas las cubiertas de la entidad, con gran beneplácito le informamos que este proyecto ya fue viabilizado el 21 de octubre de 2024 y que en los próximos días se espera que el ministerio de salud y protección social realice el desembolso de los recursos para así iniciar el proceso de contratación y posterior cambio de todas las cubiertas del hospital lo que garantizara una temperatura más amigable en la sala de espera de consulta externa y en las demás áreas del hospital.

Se anexa el concepto técnico de viabilidad, esperamos con esto haber dado respuesta a su inquietud.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de

Calle 4 A N° 9-101 Barrio Ricaurte - Teléfono (8) 7282630 -7281746 -7282854

Correo electrónico: contactenos@hrm.gov.co Página WEB: www.hrm.gov.co



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

mejoramiento en beneficio de todos los usuarios, se han implementado las siguientes estrategias Control y verificación de las salas de espera.

Jairo Antonio Gonzalez Diaz

JEFE DE RECURSOS FISICOS

Hospital Regional de Moniquirá

Calle 4 A N° 9-101 Barrio Ricaurte - Teléfono (8) 7282630 -7281746 -7282854

Correo electrónico: contactenos@hrm.gov.co Página WEB: www.hrm.gov.co

NIT 891.800.395-1

FORMATO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACION

Su comentario será leído por nuestra gerencia, le agradecemos que diligencie la totalidad de los datos

FECHA		
DIA	MES	AÑO
05	01	2025

NOMBRES Y APELLIDOS DEL USUARIO	
DOCUMENTO DE IDENTIDAD	
DIRECCION	
TELÉFONO/CELULAR	
AFILIACION O EPS	
CORREO ELECTRONICO	
LUGAR DE ATENCION	Urgencias

QUEJA		RECLAMO		SUGERENCIA	X	FELICITACION
-------	--	---------	--	------------	---	--------------

ESCRIBA SU COMENTARIO

Es injusto que una vez ingresado el paciente que viene
contido de otro municipio al servicio de (comunicación) examinar
hagan esperar a la tripulación, con el argumento de que tienen
que llevar el paciente al tar, aun sabiendo que el tar esta
ocupado hace mas de 1h con otros pacientes y hay la dispo-
nibilidad de camillas para que el paciente pueda esperar de manera
mas cómoda y no en la de la ambulancia, hasta que haya
disponibilidad del tar.

Autorizo al HOSPITAL REGIONAL DE MONTELIBA E.S.E.

Autorizo al HOSPITAL REGIONAL DE MONQUIRA E.S.E, para el manejo de mis datos personales

Revisó: Dr. Luis Carlos Olarte Contreras – Gerente HRM
Elaboró: Experiencia del Usuario/21-06-2021



202503310351582

No. 202503310351582

Fecha Radicado: 09-JAN-2025 06:0

Destino: SIAU

Remitente: ANONIMO

Anexos: . Folios: 1.



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 10 de Enero de 2024

Doctor

JULIÁN SILVA

Líder Urgencias

Hospital Regional de Moniquirá

Moniquirá Boyacá

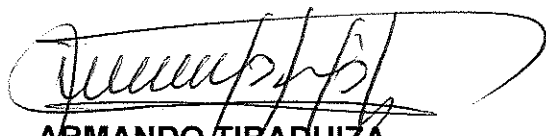
REF: Traslado de queja

Teniendo en cuenta la queja depositada en el buzón de sugerencia ubicado en la sala de espera de consulta externa, urgencias, hospitalización y/o ventanilla única, interpuesta por **ANONIMO 202503310351582**, me permito remitir copia de la misma para su respectivo trámite.

Por lo anterior es importante tener la respuesta de la queja, en un tiempo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del recibido del mismo.

Agradezco su atención y pronta respuesta

Cordialmente,



ARMANDO TIBADUIZA
Subgerente Administrativo



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 2025-02-04

SEÑOR (A):

ANONIMO

REF. Respuesta queja con numero de radicado **PQRS-2501029**

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el día 2025-01-20 en la cual manifiesta su inconformidad con la atención brindada por el área de Urgencias. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por Julian Mauricio Silva Jimenez del servicio involucrado, informando lo siguiente:

Se realiza revisión del caso sin poder realizarse un seguimiento dado que los datos del paciente no son registrados en la PQR.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios, se han implementado las siguientes estrategias Continuamos implementando estrategias para comunicación asertiva y mejorando nuestra capacidad de infraestructura y talento humano en salud en el servicio de urgencias con el fin de agilizar los tiempos de revaloración, mejorar la relación médico paciente y propiciar una atención oportuna, humana e integral a nuestros usuarios.

Julian Mauricio Silva Jimenez

Coordinador de urgencias

Hospital Regional de Moniquirá

Calle 4 A N° 9-101 Barrio Ricaurte - Teléfono (8) 7282630 -7281746 -7282854

Correo electrónico: contactenos@hrm.gov.co Página WEB: www.hrm.gov.co

Moniquito 13 Enero 2025

Luisa F

Buzon 1

Es una falta de respeto llegar a una cita programada y no ser atendido, como paciente se programa el tiempo pidiendo permisos laborales y demás que haremos, POR FAVOR avisar para el reagendamiento de la cita no jueguen con el tiempo de la gente.

En mi caso Si lo jefe encargada ^(toma citología) tuvo su calamidad es entendible pero la gran mayoría de jefes de enfermería e incluso laboratorio Clínico deben estar capacitados para la toma de este examen que es un examen de p y p. por lo cual no deben de haber este tipo de problemas, y no hacer la toma porque solo una persona en todo el hospital sabe del procedimiento en toma de citologías.

cordialmente

Judy Rodríguez

CC 1049637444



202503310357072

No. 202503310357072

Fecha Radicado: 30-JAN-2025 03:1

Destino: SIAU

Remitente: leidy rodriguez

Anexos: Folios: 1

HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E.

891800395-1

Fecha Actual : lunes, 13 enero 2025

PLAN DE MANEJO EXTERNO SERVICIOS

CONSULTA EXTERNA WEB

N° Historia Clínica: 1055524714

N° Folio: 28

Folio Asociado: 23

DATOS PERSONALES

Nombre Paciente: EMILY VELANDIA

Identificación: 1055524714

Sexo: Femenino

Fecha Nacimiento: 21/junio/2010 Edad Actual: 14 Años / 6 Meses / 23 Días

Estado Civil: Casado

Dirección: CENTRO

Teléfono: 3219831467

Procedencia: MONIQUIRA

Ocupación:

DATOS DE AFILIACIÓN

Entidad: CAJACOPI EPS SAS

Plan Beneficios: CAJACOPI EPS SAS -CAPITA SUBSIDIADO

DATOS DEL INGRESO

Responsable:

Teléfono Resp:

Dirección Resp:

N° Ingreso: 707046 Fecha: 13/01/2025 8:11:15 a. m.

Finalidad Consulta: Otra

Causa Externa: Promocion y mantenimiento de la salud intervenciones individuales

DIAGNOSTICO

Z003 - EXAMEN DEL ESTADO DE DESARROLLO DEL ADOLESCENTE

LISTADO DE EXÁMENES		AREA SERVICIO: 7340	APOYO DIAGNÓSTICO LABORATORIO CLÍNICO	
CODIGO	DESCRIPCION		CANTIDAD	ESTADO
902207	HEMOGRAMA I (HEMOGLOBINA HEMATOCRITO Y LEUCOGRAMA) MANUAL		1	Rutinario
OBSERVACIONES:				

Total Ítems: 1

Medico: OSORIO GONZALEZ ADRIANA DEL PILAR

Especialidad: 389 - MEDICINA GENERAL

Nombre reporte : HCRPReporteDBase

Página 1/1

40047908

LICENCIADO A: [HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E.] NIT [891800395-1]



HOSPITAL REGIONAL DE MONQUIRA E.S.E
"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"
NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 03 de Febrero de 2025

Señor:

LUISA FERNANDA RODRIGUEZ

Líder de Agendamiento

Moniquirá Boyacá

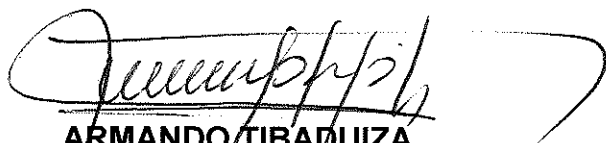
REF: Traslado de Queja

Teniendo en cuenta la queja depositada en el buzón de sugerencia ubicado en la sala de espera de consulta externa, urgencias, hospitalización y ventanilla única, interpuesta por **LEIDY RODRIGUEZ**, me permito remitir copia de la misma para su respectivo trámite.

Por lo anterior es importante tener la respuesta de la queja, en un tiempo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del recibido del mismo.

Agradezco su atención y pronta respuesta

Cordialmente,



ARMANDO TIBADUIZA
Subgerente Administrativo



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
“COMPROMETIDOS CON SU SALUD”

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 2025-02-14

SEÑOR (A):

LEIDY RODRIGUEZ

Cédula de Ciudadanía 1049638449

REF. Respuesta queja con numero de radicado **PQRS-2502042**

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el día 2025-02-05 en la cual manifiesta su inconformidad con la atención brindada por el área de Agendamiento. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por Luisa Natalia Forero Pinzón del servicio involucrado, informando lo siguiente:

Lamentamos sinceramente los inconvenientes causados por la cancelación de su cita para la toma de citología sin previo aviso. Entendemos la importancia de este procedimiento y la frustración que puede generar no haber sido informada a tiempo. Queremos ofrecerle nuestras más sinceras disculpas por esta situación. Estamos revisando nuestros procesos de comunicación para garantizar que este tipo de inconvenientes no se repitan en el futuro y que todos nuestros usuarios reciban la información necesaria con la debida antelación.

Nos gustaría agendar una nueva cita para la toma de su citología en el momento que le resulte más conveniente. Para ello, por favor no dude en ponerse en contacto con nosotros a través de nuestros diferentes canales de agendamiento ya sea presencial, call center (3330333708), pagina web o WhatsApp (3204561792), y estaremos encantados de asistirle de manera prioritaria.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios, se han implementado las siguientes estrategias se establece plan de mejora y protocolo para cancelacion oportuna de agendas.

Calle 4 A N° 9-101 Barrio Ricaurte - Teléfono (8) 7282630 -7281746 -7282854

Correo electrónico: contactenos@hrm.gov.co Página WEB: www.hrm.gov.co



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

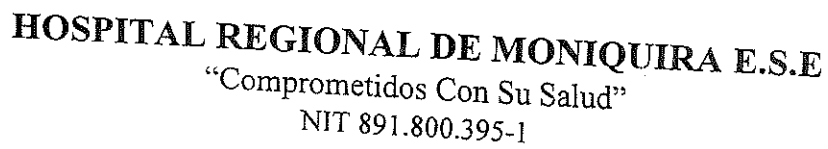
Luisa Natalia Forero Pinzón

Líder de agendamiento

Hospital Regional de Moniquirá

Calle 4 A N° 9-101 Barrio Ricaurte - Teléfono (8) 7282630 -7281746 -7282854

Correo electrónico: contactenos@hrm.gov.co Página WEB: www.hrm.gov.co



Su comentario será leído por nuestra gerencia, le agradecemos que diligencie la totalidad de los datos

NOMBRES Y APELLIDOS DEL USUARIO	
DOCUMENTO DE IDENTIDAD	
DIRECCION	
TELEFONO/CELULAR	
AFILIACION O EPS	
CORREO ELECTRONICO	
LUGAR DE ATENCION	Urgencias

ESCRIBA SU COMENTARIO

Autorizo al HOSPITAL REGIONAL DE MONQUIRA E.S.E, para el manejo de mis datos personales

Revisó: Dr. Luis Carlos Olarte Contreras – Gerente HRM
Elaboró: Experiencia del Usuario/21-06-2021



202503310364612

No. 202503310364612

Fecha Radicado: 25-FEB-2025 02:5

Destino: SIAU

Remitente: ANONIMO

Anexos: . Folios: 1.



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 21 de Febrero de 2025

Doctor

JULIÁN SILVA

Líder Urgencias

Hospital Regional de Moniquirá

Moniquirá Boyacá

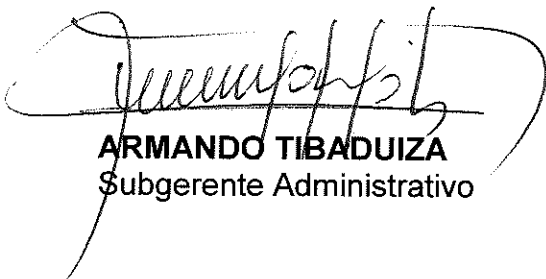
REF: Traslado de queja

Teniendo en cuenta la queja depositada en el buzón de sugerencia ubicado en la sala de espera de consulta externa, urgencias, hospitalización y/o ventanilla única, interpuesta por **ANONIMO**, me permito remitir copia de la misma para su respectivo trámite.

Por lo anterior es importante tener la respuesta de la queja, en un tiempo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del recibido del mismo.

Agradezco su atención y pronta respuesta

Cordialmente,



ARMANDO TIBADUIZA
Subgerente Administrativo



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
“COMPROMETIDOS CON SU SALUD”

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 2025-05-19

SEÑOR (A):

ANONIMO

REF. Respuesta queja con numero de radicado **PQRS-2502088**

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el día 2025-02-27 en la cual manifiesta su inconformidad con la atención brindada por el área de Urgencias. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por Aleyda Solanye Triana Ramirez del servicio involucrado, informando lo siguiente:

Reciba un cordial saludo. Lamentamos sinceramente la experiencia que nos ha compartido respecto al servicio recibido en el área de urgencias. Entendemos su inconformidad y reconocemos la importancia de brindar una atención no solo oportuna, sino también humana, empática y respetuosa.

Le agradecemos por tomarse el tiempo de manifestar su opinión, ya que sus comentarios son fundamentales para identificar oportunidades de mejora.

Nuestro compromiso es garantizar que todos los usuarios sean tratados con dignidad, calidez y profesionalismo. Reiteramos nuestras disculpas por los inconvenientes causados y quedamos atentos a cualquier información adicional que desee compartir.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios, se han implementado las siguientes estrategias. Continuamos implementando estrategias para comunicación asertiva y mejorando nuestra capacidad de infraestructura y talento humano en salud en el servicio de urgencias con el fin de agilizar los tiempos de revaloración, mejorar la relación médico paciente y propiciar una atención oportuna, humana e integral a nuestros usuarios.

Calle 4 A N° 9-101 Barrio Ricaurte - Teléfono (8) 7282630 -7281746 -7282854

Correo electrónico: contactenos@hrm.gov.co Página WEB: www.hrm.gov.co



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Aleyda Solanye Triana Ramirez

LÍDER DE EXPERIENCIA DEL USUARIO

Hospital Regional de Moniquirá

Calle 4 A N° 9-101 Barrio Ricaurte - Teléfono (8) 7282630 -7281746 -7282854

Correo electrónico: contactenos@hrm.gov.co Página WEB: www.hrm.gov.co

Revisó: Dr. Luis Carlos Olarte Contreras – Gerente HRM
Elaboró: Experiencia del Usuario/21-06-2021



202503310364662

No. 202503310364662

Fecha Radicado: 25-FEB-2025 03:2

Destino: SIAU

Remitente: ANONIMO

Anexos: . Folios: 1.



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 21 de Febrero de 2025

Doctor

JULIÁN SILVA

Líder Urgencias

Hospital Regional de Moniquirá

Moniquirá Boyacá

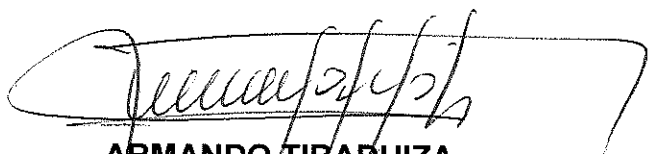
REF: Traslado de queja

Teniendo en cuenta la queja depositada en el buzón de sugerencia ubicado en la sala de espera de consulta externa, urgencias, hospitalización y/o ventanilla única, interpuesta por **GABRIELINA**, me permito remitir copia de la misma para su respectivo trámite.

Por lo anterior es importante tener la respuesta de la queja, en un tiempo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del recibido del mismo.

Agradezco su atención y pronta respuesta

Cordialmente,



ARMANDO TIBADUIZA
Subgerente Administrativo



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 2025-03-07

SEÑOR (A):

GABRIELINA

REF. Respuesta queja con numero de radicado **PQRS-2502091**

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el día 2025-02-27 en la cual manifiesta su inconformidad con la atención brindada por el área de Urgencias. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por Julian Mauricio Silva Jimenez del servicio involucrado, informando lo siguiente:

En relación con su queja presentada respecto a la atención brindada a su familiar de 65 años en el servicio de urgencias, queremos ofrecerle una respuesta clara y respetuosa, luego de realizar la revisión correspondiente de la historia clínica y los procedimientos institucionales.

Lamentamos profundamente cualquier situación que haya generado inconformidad durante la estancia del paciente en nuestras instalaciones. En cuanto a los puntos mencionados:

Retiro voluntario del paciente: Efectivamente, se registró el retiro voluntario del paciente por decisión de su familiar responsable, conforme a lo estipulado en los derechos del paciente y en la normativa institucional. Este procedimiento fue debidamente documentado en la historia clínica, incluyendo la explicación de los riesgos que implica abandonar el servicio antes del alta médica.

Medicamentos de uso crónico: Entendemos la importancia del suministro continuo de medicamentos para patologías crónicas. No obstante, en el servicio de urgencias, la prioridad es la estabilización del paciente y el manejo de situaciones agudas. En algunos casos, los medicamentos de uso habitual se reanudan cuando el paciente es admitido en un área de hospitalización o cuando el médico tratante lo considere clínicamente indicado.

Calle 4 A N° 9-101 Barrio Ricaurte - Teléfono (8) 7282630 -7281746 -7282854

Correo electrónico: contactenos@hrm.gov.co Página WEB: www.hrm.gov.co



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
“COMPROMETIDOS CON SU SALUD”

NIT. 891.800.395-1

Alimentación durante la estancia: De acuerdo con los protocolos médicos, la administración de alimentación depende de la condición clínica del paciente, las órdenes médicas y el tiempo de permanencia. Si hubo alguna omisión o demora, ofrecemos disculpas sinceras. Reforzaremos con nuestro equipo de salud la importancia de informar oportunamente a los familiares sobre estos aspectos.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios, se han implementado las siguientes estrategias Agradecemos que haya expresado su inquietud, ya que esto nos permite mejorar continuamente nuestros procesos y brindar una atención más humana y segura. Si desea ampliar esta información o presentar alguna solicitud formal, lo invitamos a comunicarse con nuestra Oficina de Atención al Usuario.

Julian Mauricio Silva Jimenez

Coordinador de urgencias

Hospital Regional de Moniquirá

Calle 4 A N° 9-101 Barrio Ricaurte - Teléfono (8) 7282630 -7281746 -7282854

Correo electrónico: contactenos@hrm.gov.co Página WEB: www.hrm.gov.co

Arcabuco, febrero 7/2025

Señor
Director
Hospital Regional Moniquirá

Cordial Saludo

Yo, Magda Inés Cortés Poveda, con. cc. N- 401019.761 de Tunja, residente en Arcabuco (Boy). Comedidamente me dirijo a Usted con el fin de presentar Queja Formal contra la profesional Katherine Camargo.

El día 9 de Enero de 2025, me hicieron una cirugía por un prolapso vaginal y me dieron control en 15 días.

El 31 de Enero de 2025 tenía el control pos-operatorio a las 11:40 A.M., y por inconvenientes en la vía Arcabuco-Moniquirá, llegué tarde.

HECHOS:

Una vez llegué al Hospital, me demoré en facturar y me dijeron que tenía que hablar con la Doctora porque ya se había pasado la hora.

Me dirigí a la Doctora y muy amablemente le pedí el favor que me atendiera ya que no tenía pacientes, y me dijo que NO, que estaba esperando el paciente de las 12:40 y a las 1:00 tenía que estar en otro sitio. Le comenté que era urgente, que había tenido sangrado, que me esperaba de últimas, pero no quiso, que debía sacar nuevamente citas.

Me agendaron para una cita prioritaria. El Martes 4 de Enero me llamaron para la cita, y cuando les dije que había perdido una el viernes por un trancón en la cumbre, me dijeron "ya la llamamos," colgaron y no volvieron a llamar. Me llamaron del Número 3106291985, a las 3:40 p.m.

Entiendo las políticas de los profesionales, pero en igualdad de condiciones, cuando dichos profesionales llegan tarde por cualquier circunstancia, nosotros atendemos la espera y no argumentamos nada en contra de ellos.

Hago llegar dicha queja con el propósito de mejorar la atención algo tan vital como es la salud.

Agradezco la atención prestada.

Atte. Magda I. Cortés P.
C.C. 401019.761 Tunja



202503310364862

No. 202503310364862

Fecha Radicado: 25-FEB-2025 04:2

Destino: SIAU

Remitente: MAGDA CORTES

Anexos: . Folios: 1.



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 21 de Febrero del 2025.

Doctor

FABIO ULISES CRISTANCHO

Líder Consulta Externa

Hospital Regional de Moniquirá

Moniquirá Boyacá

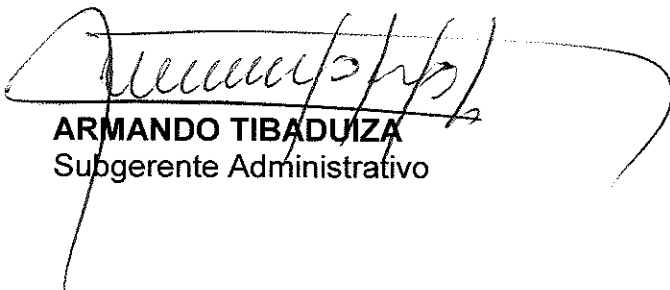
REF: Traslado de queja

Teniendo en cuenta la queja depositada en el buzón de sugerencia ubicado en la sala de espera de consulta externa, urgencias, hospitalización y/o ventanilla única, interpuesta por **MAYDA CORTES**, me permito remitir copia de la misma para su respectivo trámite.

Por lo anterior es importante tener la respuesta de la queja, en un tiempo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del recibido del mismo.

Agradezco su atención y pronta respuesta

Cordialmente,



ARMANDO TIBADUIZA
Subgerente Administrativo



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
“COMPROMETIDOS CON SU SALUD”

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 2025-03-19

SEÑOR (A):

MAYDA CORTES

Cédula de Ciudadanía 40019761

REF. Respuesta queja con numero de radicado **PQRS-2502108**

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el día 2025-02-27 en la cual manifiesta su inconformidad con la atención brindada por el área de Consulta externa. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por Fabio Ulises Cristancho Alvarez del servicio involucrado, informando lo siguiente:

En atención a su queja, lamentamos los inconvenientes presentados con la atención de su cita médica programada a las 11:40 a. m. Entendemos que debido a problemas viales llegó con retraso y que, al dirigirse a la profesional de salud, esta le indicó que no podía atenderla por compromisos previamente establecidos en otro sitio.

Adicionalmente, lamentamos la situación ocurrida durante el intento de reprogramación, en la cual, según refiere, tras confirmar la nueva cita, la comunicación fue interrumpida sin recibir respuesta clara.

Ofrecemos disculpas por los inconvenientes generados y por cualquier trato inadecuado que haya percibido. Se escalará este caso al área correspondiente para su análisis, y nos aseguraremos de brindarle una solución adecuada y oportuna. Estaremos contactándola nuevamente para confirmar la reprogramación de su cita de forma definitiva.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios, se han implementado las siguientes estrategias Verificación y control del sistema de agendamiento

Calle 4 A N° 9-101 Barrio Ricaurte - Teléfono (8) 7282630 -7281746 -7282854

Correo electrónico: contactenos@hrm.gov.co Página WEB: www.hrm.gov.co



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
“COMPROMETIDOS CON SU SALUD”

NIT. 891.800.395-1

Fabio Ulises Cristancho Alvarez

LÍDER DE CONSULTA EXTERNA

Hospital Regional de Moniquirá

Calle 4 A N° 9-101 Barrio Ricaurte - Teléfono (8) 7282630 -7281746 -7282854

Correo electrónico: contactenos@hrm.gov.co Página WEB: www.hrm.gov.co



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
“COMPROMETIDOS CON SU SALUD”

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 2025-03-18

SEÑOR (A):

ROBINSON TORRES

Cédula de Ciudadanía 91013980

REF. Respuesta queja con numero de radicado **PQRS-2503140**

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el día 2025-03-17 en la cual manifiesta su inconformidad con la atención brindada por el área de Observación . Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por Julian Mauricio Silva Jimenez del servicio involucrado, informando lo siguiente:

Agradecemos su sugerencia respecto a la necesidad de contar con un médico urólogo de manera permanente en el servicio de observación. Valoramos profundamente las opiniones de nuestros pacientes, ya que nos permiten identificar áreas de mejora en la atención que brindamos.

Actualmente, nuestro servicio de observación cuenta con un equipo médico capacitado para atender de manera integral las urgencias y, en caso de requerirse, se realiza la interconsulta con el especialista en urología, quien acude según la disponibilidad y la urgencia del caso.

No obstante, tomaremos en cuenta su recomendación y la canalizaremos al área correspondiente para su evaluación, con el objetivo de seguir fortaleciendo la calidad y oportunidad en la atención médica.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios, se han implementado las siguientes estrategias Fortalecer la atención médica en el servicio de observación mediante la mejora del acceso y oportunidad en la atención urológica.

Calle 4 A N° 9-101 Barrio Ricaurte - Teléfono (8) 7282630 -7281746 -7282854

Correo electrónico: contactenos@hrm.gov.co Página WEB: www.hrm.gov.co



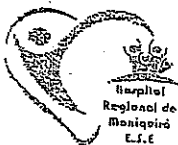
HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
“COMPROMETIDOS CON SU SALUD”

NIT. 891.800.395-1

Julian Mauricio Silva Jimenez
Coordinador de urgencias
Hospital Regional de Moniquirá

Calle 4 A N° 9-101 Barrio Ricaurte - Teléfono (8) 7282630 -7281746 -7282854

Correo electrónico: contactenos@hrm.gov.co Página WEB: www.hrm.gov.co



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
FORMATO DE QUEJAS Y RECLAMOS A PACIENTES

PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO
SUBPROCESO EXPERIENCIA DEL USUARIO

CÓDIGO:

GIU-F-6

VERSIÓN

V1-2022

PERMÍTANOS ESCUCHARLO

FECHA: DÍA: 7 MES: 03 AÑO: 2025
NOMBRE PROFESIONAL: Robinson Torres
NOMBRE DEL PACIENTE: Robinson Torres
EPS DEL PACIENTE: Nueva EPS DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 91013980
TIPO DE ASUNTO: observación
LUGAR DE ATENCIÓN: Moniquira
QUEJA: RECLAMO: SUGERENCIAS: * DENUNCIA:

DESCRIBA EL ASUNTO:

Me encuentro satisfecho con la atención, la comida es muy buena, lo único malo es que no hay un equipo permanente, por lo que la falta de especialistas dificulta los diagnósticos y la adecuada medicación.

SI DESEA TAMBIÉN PUEDE PRESENTAR SU QUEJA DIRECTAMENTE EN LA OFICINA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO O VENTANILLA ÚNICA.

CABE RESALTAR QUE EL OBJETIVO DEL PRESENTE DOCUMENTO ES VELAR POR EL RESPETO QUE MERECE LOS TRABAJADORES DE LA SALUD Y GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES DE LOS USUARIOS.



202503310370722

No. 202503310370722

Fecha Radicado: 13-MAR-2025 08:5

Destino: SIAU

Remitente: ROBINSON TORRES

Anexos: . Folios: 1.



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 14 de Marzo de 2025

Doctor

JULIÁN SILVA

Líder Urgencias

Hospital Regional de Moniquirá

Moniquirá Boyacá

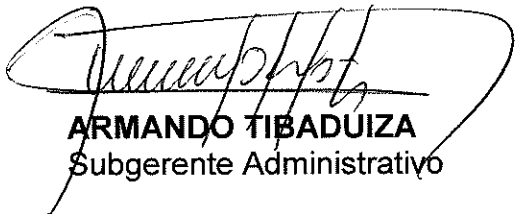
REF: Traslado de sugerencia

Teniendo en cuenta la queja depositada en el buzón de sugerencia ubicado en la sala de espera de consulta externa, urgencias, hospitalización y/o ventanilla única, interpuesta por **ROBINSON TORRES**, me permito remitir copia de la misma para su respectivo trámite.

Por lo anterior es importante tener la respuesta de la queja, en un tiempo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del recibido del mismo.

Agradezco su atención y pronta respuesta

Cordialmente,



ARMANDO TIBADUIZA
Subgerente Administrativo



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
FORMATO DE QUEJAS Y RECLAMOS A PACIENTES

PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO
SUBPROCESO EXPERIENCIA DEL USUARIO

CÓDIGO:

GIU-F-6

VERSIÓN

V1-2022

PERMÍTANOS ESCUCHARLO

FECHA: DÍA: 7 MES: 03 AÑO: 2025
NOMBRE PROFESIONAL: _____
NOMBRE DEL PACIENTE: Jorge Octavio Vargas
EPS DEL PACIENTE: _____ DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 91518740
TIPO DE ASUNTO: Sugerencia
LUGAR DE ATENCIÓN: Urgencias
QUEJA: _____ RECLAMO: _____ SUGERENCIAS: ☒ DENUNCIA: _____

DESCRIBA EL ASUNTO:

Que debería haber especialistas
todo el tiempo.
En mi caso Neurocirujano.

SI DESEA TAMBIÉN PUEDE PRESENTAR SU QUEJA DIRECTAMENTE EN LA OFICINA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO O VENTANILLA ÚNICA.

CABE RESALTAR QUE EL OBJETIVO DEL PRESENTE DOCUMENTO ES VELAR POR EL RESPETO QUE MERECEEN LOS TRABAJADORES DE LA SALUD Y GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES DE LOS USUARIOS.



202503310370752

No. 202503310370752

Fecha Radicado: 13-MAR-2025 09:0

Destino: SIAU

Remitente: JORGE OCTAVIO VARGAS

Anexos: . Folios: 1.



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 14 de Marzo de 2025

Doctor

JULIÁN SILVA

Líder Urgencias

Hospital Regional de Moniquirá

Moniquirá Boyacá

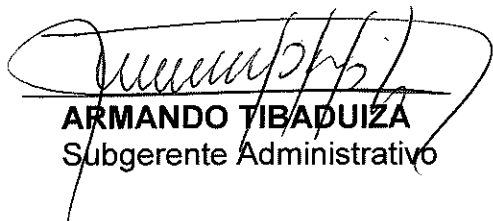
REF: Traslado de sugerencia

Teniendo en cuenta la queja depositada en el buzón de sugerencia ubicado en la sala de espera de consulta externa, urgencias, hospitalización y/o ventanilla única, interpuesta por **JORGE OCTAVIO VARGAS**, me permito remitir copia de la misma para su respectivo trámite.

Por lo anterior es importante tener la respuesta de la queja, en un tiempo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del recibido del mismo.

Agradezco su atención y pronta respuesta

Cordialmente,



ARMANDO TIBADUIZA
Subgerente Administrativo



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
“COMPROMETIDOS CON SU SALUD”

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 2025-03-18

SEÑOR (A):

JORGE OCTAVIO VARGAS

Cédula de Ciudadanía 91518140

REF. Respuesta queja con numero de radicado **PQRS-2503143**

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el día 2025-03-18 en la cual manifiesta su inconformidad con la atención brindada por el área de Urgencias. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por Julian Mauricio Silva Jimenez del servicio involucrado, informando lo siguiente:

Entendemos plenamente su preocupación respecto a la disponibilidad continua de especialistas como neurocirujanos, nuestro compromiso es ofrecer atención médica segura, oportuna y de calidad a todos nuestros pacientes, y valoramos cada sugerencia que contribuya a mejorar nuestros servicios.

Si bien nos esforzamos por contar con una red de especialistas altamente capacitados, la disponibilidad permanente de ciertas especialidades depende de factores como la demanda, la complejidad de los casos, y la organización de los turnos médicos de forma eficiente y sostenible. No obstante, en situaciones de urgencia, nuestro equipo está preparado para realizar las derivaciones y coordinaciones necesarias con el fin de garantizar la atención especializada que cada caso requiera.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios, se han implementado las siguientes estrategias Tomaremos muy en cuenta su observación en nuestros procesos de evaluación continua. Agradecemos nuevamente su comentario, ya que nos ayuda a identificar oportunidades de mejora para brindar un servicio cada vez más completo.

Calle 4 A N° 9-101 Barrio Ricaurte - Teléfono (8) 7282630 -7281746 -7282854

Correo electrónico: contactenos@hrm.gov.co Página WEB: www.hrm.gov.co



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
“COMPROMETIDOS CON SU SALUD”

NIT. 891.800.395-1

Julian Mauricio Silva Jimenez
Coordinador de urgencias
Hospital Regional de Moniquirá

Calle 4 A N° 9-101 Barrio Ricaurte - Teléfono (8) 7282630 -7281746 -7282854

Correo electrónico: contactenos@hrm.gov.co Página WEB: www.hrm.gov.co



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
FORMATO DE FELICITACIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES,
DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL AL USUARIO
SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO

CÓDIGO:

GIU-F-12

VERSIÓN:

V1:2022

PERMÍTANOS ESCUCHARLO

FECHA: DÍA: 01 MES: 04 AÑO: 2025

NOMBRES Y APELLIDOS: _____

EPS: Nueva EPS DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____

MEDIO POR EL QUE DESEA RECIBIR LA RESPUESTA: _____

TELÉFONO: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____

TIPO DE ASUNTO: _____

LUGAR DE ATENCIÓN: _____

PETICIÓN: ☒ QUEJA: _____ RECLAMO: _____ SUGERENCIAS: _____

FELICITACIÓN: _____ DENUNCIA: _____

DESCRIBA EL ASUNTO:

Que Falla en el sistema de WhatsApp, llamadas y página web. No sirve el servicio nunca está habilitado para atender. Presencia de 3 horas que esperamos para que le digan que no está la atención habilitada, deberían al momento de sacar el turno informar que no hay atención con eso no hacen esperar todo ese tiempo para que le digan que no, un mejor servicio para los usuarios mejora la calidad.

SI DESEA TAMBIÉN PUEDE PRESENTAR SU QUEJA DIRECTAMENTE EN LA OFICINA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO O VENTANILLA ÚNICA.

Agendamiento



202503310375882

No. 202503310375882

Fecha Radicado: 04-APR-2025 03:2

Destino: SIAU

Remitente: ANONIMO

Anexos: . Folios: 1.



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 04 de Abril de 2025

Doctora:

LUISA NATALIA FORERO

Líder de Agendamiento

Moniquirá Boyacá

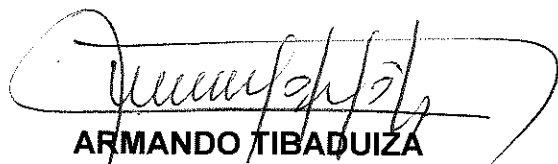
REF: Traslado de PETICION

Teniendo en cuenta la queja depositada en el buzón de sugerencia ubicado en la sala de espera de consulta externa, urgencias, hospitalización y ventanilla única, interpuesta por **ANONIMO-2**, me permito remitir copia de la misma para su respectivo trámite.

Por lo anterior es importante tener la respuesta de la queja, en un tiempo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del recibido del mismo.

Agradezco su atención y pronta respuesta

Cordialmente,



ARMANDO TIBADUIZA
Subgerente Administrativo



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
“COMPROMETIDOS CON SU SALUD”

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 2025-05-19

SEÑOR (A):

ANONIMO-2

REF. Respuesta queja con numero de radicado **PQRS-2504189**

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el día 2025-04-09 en la cual manifiesta su inconformidad con la atención brindada por el área de Agendamiento. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por Aleyda Solanye Triana Ramirez del servicio involucrado, informando lo siguiente:

Lamentamos profundamente los inconvenientes que ha experimentado con los canales de agendamiento y la atención presencial. Entendemos lo frustrante que resulta esperar por varias horas solo para recibir la información de que no hay agenda disponible.

Agradecemos que nos haya comunicado esta situación, ya que sus observaciones son muy valiosas para mejorar nuestro servicio. Hemos tomado nota de su sugerencia respecto a informar con anticipación sobre la disponibilidad de agenda al momento de entregar la ficha. Elevaremos este comentario al área correspondiente para evaluar e implementar mejoras en nuestros procesos de atención.

Nuestro compromiso es brindarle un servicio más eficiente y transparente. Le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas y esperamos poder ofrecerle una mejor experiencia en el futuro.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios, se han implementado las siguientes estrategias Garantizar el funcionamiento continuo y eficiente de los canales de agendamiento (web, teléfono, app).

Calle 4 A N° 9-101 Barrio Ricaurte - Teléfono (8) 7282630 -7281746 -7282854

Correo electrónico: contactenos@hrm.gov.co Página WEB: www.hrm.gov.co



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Aleyda Solanye Triana Ramirez

LÍDER DE EXPERIENCIA DEL USUARIO

Hospital Regional de Moniquirá

Calle 4 A N° 9-101 Barrio Ricaurte - Teléfono (8) 7282630 -7281746 -7282854

Correo electrónico: contactenos@hrm.gov.co Página WEB: www.hrm.gov.co

DEWALT

Red: 10377142
11/4/2023

Domingo 5 de
Abril

Las personas
que portan
de urgencias
mal atendidas

mal geridos
no así Fabra
necesitamos

que sea mejor
Atención

SOLIDEZ GARANTIZADA:

 **DEWALT** Colombia



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 14 de Abril de 2025

Ingeniero
JAIRO GONZALEZ
Líder de recursos físicos
Hospital Regional de Moniquirá
Moniquirá Boyacá

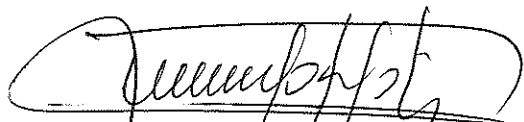
REF: Traslado de queja

Teniendo en cuenta la sugerencia depositada en el buzón de sugerencia ubicado en la sala de espera de consulta externa, urgencias y hospitalización, interpuesta por **ANONIMO-5/04/2025**, me permito remitir copia de la misma para su respectivo trámite.

Por lo anterior es importante tener la respuesta de la sugerencia, en un tiempo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del recibido del mismo.

Agradezco su atención y pronta respuesta

Cordialmente,



ARMANDO TIBADUIZA
Subgerente Administrativo



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 2025-04-28

SEÑOR (A):

ANONIMO-5-04-2025

REF. Respuesta queja con numero de radicado **PQRS-2504192**

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el día 2025-04-16 en la cual manifiesta su inconformidad con la atención brindada por el área de Vigilancia . Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por Jairo Antonio Gonzalez Diaz del servicio involucrado, informando lo siguiente:

Buenos dias, de antemano le pedimos disculpas por los inconvenientes presentados, su queja es muy importante para nosotros y por lo mismo vamos a remitir la queja a la empresa prestadora del servicio e vigilancia para que tome las medidas correspondientes, sin embargo, nosotros como institución también realizaremos un seguimiento riguroso a la atención de los usuarios.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios, se han implementado las siguientes estrategias Retroalimentación de trato humanizado para nuestros usuarios.

Jairo Antonio Gonzalez Diaz

JEFE DE RECURSOS FISICOS

Hospital Regional de Moniquirá

Calle 4 A N° 9-101 Barrio Ricaurte - Teléfono (8) 7282630 -7281746 -7282854

Correo electrónico: contactenos@hrm.gov.co Página WEB: www.hrm.gov.co



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
FORMATO DE FELICITACIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES,
DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL AL USUARIO
SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO

CÓDIGO:

GIU-F-12

VERSIÓN:

V1:2022

PERMÍTANOS ESCUCHARLO

FECHA: DÍA: 09-4-28 MES: 04 AÑO: 28
NOMBRES Y APELLIDOS: _____
EPS: corobim pmd DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
MEDIO POR EL QUE DESEA RECIBIR LA RESPUESTA: _____
TELÉFONO: 3064444 CORREO ELECTRÓNICO: _____
TIPO DE ASUNTO: _____
LUGAR DE ATENCIÓN: _____
PETICIÓN: _____ QUEJA: _____ RECLAMO: _____ SUGERENCIAS: _____
FELICITACIÓN: _____ DENUNCIA: _____

DESCRIBA EL ASUNTO:

deberían de tener respeto por
las personas que se du
están oyer en el ospital
creamos que todo el mundo
estaba con dudas de echo.

todo un director de ospital
permitiendo se me jante
bollo. todos los
pacientes merecemos respeto

[Handwritten signature]

SI DESEA TAMBIÉN PUEDE PRESENTAR SU QUEJA DIRECTAMENTE EN LA OFICINA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO O VENTANILLA ÚNICA.

CABE RESALTAR QUE LA RAZÓN DE SER DE TODA ENTIDAD DE SALUD SON LOS USUARIOS POR LO TANTO AGRADECEMOS SU FELICITACIÓN, SUGERENCIA, QUEJA O RECLAMO Y LA TENDREMOS EN CUENTA PARA BRINDAR UNA MEJOR ATENCIÓN.

[Handwritten signature]



202503310377212

No. 202503310377212

Fecha Radicado: 11-APR-2025 01:0

Destino: SIAU

Remitente: anonimo

Anexos: . Folios: 1.



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 14 de Abril de 2025

Doctor

JULIÁN SILVA

Líder Urgencias

Hospital Regional de Moniquirá

Moniquirá Boyacá

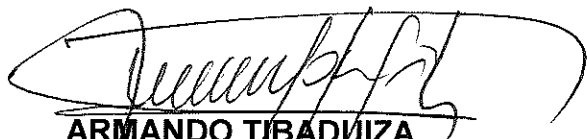
REF: Traslado de queja

Teniendo en cuenta la queja depositada en el buzón de sugerencia ubicado en la sala de espera de consulta externa, urgencias, hospitalización y/o ventanilla única, interpuesta por **ANONIMO-25/04/2025**, me permito remitir copia de la misma para su respectivo trámite.

Por lo anterior es importante tener la respuesta de la queja, en un tiempo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del recibido del mismo.

Agradezco su atención y pronta respuesta

Cordialmente,



ARMANDO TIBADUIZA
Subgerente Administrativo



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 2025-04-21

SEÑOR (A):

ANONIMO-25-04-2025

REF. Respuesta queja con numero de radicado **PQRS-2504198**

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el día 2025-04-21 en la cual manifiesta su inconformidad con la atención brindada por el área de Urgencias. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por Julian Mauricio Silva Jimenez del servicio involucrado, informando lo siguiente:

No es posible realizar una revisión del caso para contestar de manera formal la queja ya que los datos suministrados en la PQR son insuficientes para evaluar la calidad de la atención en el software Dinámica y dar respuesta a la queja de la usuaria.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios, se han implementado las siguientes estrategias Continuamos implementando estrategias para comunicación asertiva y mejorando nuestra capacidad de infraestructura y talento humano en salud en el servicio de urgencias con el fin de agilizar los tiempos de revaloración, mejorar la relación médico paciente y propiciar una atención oportuna, humana e integral a nuestros usuarios.

Julian Mauricio Silva Jimenez

Coordinador de urgencias

Hospital Regional de Moniquirá

Calle 4 A N° 9-101 Barrio Ricaurte - Teléfono (8) 7282630 -7281746 -7282854

Correo electrónico: contactenos@hrm.gov.co Página WEB: www.hrm.gov.co