

Moniquirá, 17 de febrero del 2026

Notificación por aviso de respuesta a usuarios anónimos-PQRS.

Respetados usuarios,

Teniendo en cuenta las quejas depositadas en el buzón de sugerencias ubicado en la sede centro, las salas de espera de Consulta Externa, Urgencias, Ginecología, Hospitalización, por Ventanilla Única y en la página web institucional, y dado que dichas comunicaciones no contienen datos personales que permitan emitir una respuesta directa a los usuarios.

Nos permitimos informar que las respuestas de las PQRSDF interpuestas de forma anónima serán notificadas por aviso siendo publicadas en la página WEB institucional, así como en la cartela informativa de la ESE la cual queda localizada en el primer piso costado izquierdo, por el termino de cinco (05) días hábiles, con el objetivo de dar respuesta a las PQRSDF interpuestas en la ESE y dando cumplimiento a la normatividad establecida en cuanto a término de respuesta (ley 1755 de 2015) y forma de notificación.

Mediante el presente aviso se notifica la respuesta dada a las siguientes PQRSDF:

FECHA	RADICADO
2026-01-02	202603310442562
2026-01-04	202603310442552
2026-01-07	202603310442582
2026-01-07	202603310442542
2026-01-19	202603310446572
2026-01-21	202603310446552
2026-01-23	202603310446542
2026-01-23	202603310446582
2026-01-28	202603310448622
2026-01-29	202603310448592
2026-01-30	202603310448582

En constancia firman.


KARIN MILENA GAMBA FERRUCHO
Subgerente Científica


ARMANDO TIBADUZZA VARGAS
Subgerente Administrativo


YURI CAROLA GOMEZ GONZÁLEZ
Líder de Experiencia al Usuario



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: 02 Enero / 2025 MES: Enero AÑO: 2025

NOMBRE PROFESIONAL:

NOMBRE DEL

PACIENTE:

José Luis Ruiz VardEPS DEL PACIENTE: MANAGERDOCUMENTO DE IDENTIDAD: 7186290

TIPO DE ASUNTO:

Area de UrgenciasExperiencia al usuario?

LUGAR DE ATENCIÓN:

Urgencias Hospital ManaguaQUEJA: ☐ RECLAMO: ☐ SUGERENCIAS: ☒ DENUNCIA: ☐

DESCRIBA EL ASUNTO:

Se requiere muy respetuosamente que el uso del
Bono de pago, hay mucho desperdicio de agua
y esto perjudica para el uso de los pacientes y
compromisos que visita esta EPS. Ya que
debemos de la gerente Montza es una buena
gestora en sus procesos.

Gracias.Afectuamente
José Luis Ruiz Vard
02.7186290 ruc

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 REPETO QUE MERECE LOS TRABAJADORES DE LA SALUD Y GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES DE LOS USUARIOS.



FORMATO DE QUEJAS Y RECLAMOS A PACIENTES

PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

SUBPROCESO EXPERIENCIA DEL USUARIO

CÓDIGO: 002

GIU-F-6

VERSIÓN

V1-2022

PERMÍTANOS ESCUCHARLO

FECHA: DÍA: _____ MES: _____ AÑO: _____

NOMBRE PROFESIONAL:

NOMBRE DEL

PACIENTE:

EPS DEL PACIENTE:

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____

TIPO DE ASUNTO:

LUGAR DE ATENCIÓN:

QUEJA: _____ RECLAMO: _____ SUGERENCIAS: _____ DENUNCIA: _____

DESCRIBA EL ASUNTO:

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.

HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E.
"CRECEMOS PARA CUIDAR TU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 2026-01-13

SEÑOR (A):

JOSE LUIS RUIZ SORA

Cédula de Ciudadanía 7186290

REF. Respuesta queja con numero de radicado **PQRS-2601038**

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el día 2026-01-02 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 Angie Tatiana Mahecha Bueno del servicio involucrado, informando lo siguiente:

Agradecemos de manera especial su sugerencia y el tono respetuoso de su comunicación, la cual nos permite identificar oportunidades de mejora en nuestras instalaciones y procesos.

Frente a lo manifestado, se realizó el traslado de la observación al área responsable de Servicios Generales, con el fin de verificar las condiciones de aseo y el uso adecuado del agua, y adoptar las acciones correctivas necesarias para garantizar espacios limpios, seguros y adecuados para el uso de los pacientes y sus acompañantes.

Así mismo, valoramos el reconocimiento realizado a la gestión institucional, el cual será socializado con la Gerencia, reiterando el compromiso permanente con la mejora continua y el bienestar de quienes visitan esta E.S.E.

Agradecemos su interés y aporte para el fortalecimiento de nuestros servicios.

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 Refuerzo de las rondas de inspección y verificación por parte de lo auxiliares de experiencia del usuario y el proceso de higiene

hospitalaria, con énfasis en el estado de aseo, funcionamiento de sanitarios y control del uso del agua en las áreas de mayor afluencia de usuarios.

Tatiana Mahecha B.

Angie Tatiana Mahecha Bueno

LÍDER DE EXPERIENCIA DEL USUARIO

Hospital Regional de Moniquirá

Original firmado



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: Enero 4 MES: _____ AÑO: 2026

NOMBRE PROFESIONAL: _____

NOMBRE DEL
PACIENTE: _____

EPS DEL PACIENTE: _____

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____

TIPO DE ASUNTO: _____

LUGAR DE ATENCIÓN: _____

QUEJA: _____ RECLAMO: _____ SUGERENCIAS: ☒ DENUNCIA: _____

DESCRIBA EL ASUNTO: Teniendo en cuenta el
gran volumen de pacientes en el
servicio de Urgencias y el escaso
número de personal médico para
atender es necesario aumentar
el número de médicos porque la
atención se extiende hasta 5 horas
y más.

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

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.



PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

SUBPROCESO EXPERIENCIA DEL USUARIO

CODIGO:

GIU-F-6

VERSIÓN

V1-2022

PERMÍTANOS ESCUCHARLO

08/01/2016
BUTEN CLO

NOMBRE PROFESIONAL:

NOMBRE DEL
PACIENTE:

EPS DEL PACIENTE:

DOCUMENTO DE IDENTIDAD:

TIPO DE ASUNTO:

LUGAR DE ATENCIÓN:

QUEJA: _____ RECLAMO: _____ SUGERENCIAS: _____ DENUNCIA: _____

DESCRIBA EL ASUNTO:

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.

HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRÁ E.S.E
"CRECEMOS PARA CUIDAR TU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 2026-01-14

SEÑOR (A):

ANONIMO

REF. Respuesta queja con numero de radicado **PQRS-2601039**

Respetuoso saludo;

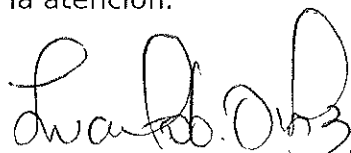
Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el día 2026-01-04 en la cual manifiesta su inconformidad con la atención brindada por el área de Urgencias. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por Iván Fernando Ortiz Roldán del servicio involucrado, informando lo siguiente:

El Hospital realiza de manera permanente el seguimiento y análisis de los tiempos de atención en el servicio de urgencias, con el objetivo de garantizar una atención oportuna, segura y de calidad a todos los usuarios. De forma continua se evalúan los procesos y la asignación de talento humano, priorizando siempre la atención según la condición clínica de cada paciente, conforme al sistema de triage.

No obstante, durante el inicio del año se presentó un incremento significativo en la demanda de atención asociado a la población flotante y a las festividades de la temporada, lo cual generó una afluencia de usuarios que superó de manera transitoria la capacidad instalada del servicio, impactando los tiempos de espera en algunos turnos.

A pesar de esta situación, el Hospital mantuvo la prestación del servicio sin interrupciones y con priorización clínica adecuada, enfocándose en brindar atención con los mayores estándares de calidad posibles dentro de las condiciones operativas del momento. Adicionalmente, estas situaciones son analizadas en los comités institucionales correspondientes para implementar acciones de mejora orientadas a optimizar la oportunidad en la atención.

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 Analisis en los comités institucionales correspondientes para implementar acciones de mejora orientadas a optimizar la oportunidad en la atención.



Iván Fernando Ortiz Roldán

LÍDER DE URGENCIAS

Hospital Regional de Moniquirá

Original firmado



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 Enero MES: Enero AÑO: 2026

NOMBRE PROFESIONAL: _____

NOMBRE DEL PACIENTE: Raissy Lorena Cadena

EPS DEL PACIENTE: Murza EPS

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____

TIPO DE ASUNTO: Cita Médica

LUGAR DE ATENCIÓN: Hospital de Moniquira

QUEJA: X RECLAMO: _____ SUGERENCIAS: _____ DENUNCIA: _____

DESCRIBA EL ASUNTO:

Me asignaron esta ficha para asignación de cita y espere dos horas.

Para que me dijeran que no hubieran citas ya. Porque no lo dijeron cuando tome el fichero.

No llevan control de citas que hay. Hacen perder el tiempo.

Oferta y Demanda

Que desorden. Coloque queja en SIC y salud.

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 MERECEN LOS TRABAJADORES DE LA SALUD Y GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES DE LOS USUARIOS.

1033 104425B2*

DOI: 10.1002/1094-4258

DOI: 10.1002/for

1. $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{1}{x} = \infty$

* Patrick H. PEARSON

[illegible]

08/01/26
BURN CC CC

HOSPITAL REGIONAL DE MONQUIRÁ E.S.E
“CRECEMOS PARA CUIDAR TU SALUD”

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 2026-01-13

SEÑOR (A):

DEISY LORENA CADENA

Cédula de Ciudadanía .

REF. Respuesta queja con numero de radicado **PQRS-2601036**

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el día 2026-01-07 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 Anguie Tatiana Mahecha Bueno del servicio involucrado, informando lo siguiente:

Lamentamos sinceramente los inconvenientes presentados y el tiempo de espera generado durante el proceso de asignación de su cita. Comprendemos la molestia ocasionada al no recibir una orientación oportuna desde el momento en que se le entregó la ficha, situación que afecta la experiencia del usuario.

Frente a lo manifestado, informamos que el área correspondiente realizó la verificación del caso, identificando oportunidades de mejora en el control de la oferta y demanda de citas, así como en la información brindada al usuario al momento de la entrega de turnos. Esta situación ha sido socializada con el personal responsable, con el fin de fortalecer la comunicación, mejorar la organización del proceso y evitar tiempos de espera innecesarios.

No obstante lo anterior, una vez verificada la información en nuestro sistema, se evidencia que la paciente Deisy Lorena Cadena ya cuenta con cita asignada en el servicio de Medicina General para el día 15 de enero a las 11:40 a. m., garantizando así el acceso al servicio solicitado.

Agradecemos que haya puesto en conocimiento esta situación, ya que sus observaciones nos permiten implementar acciones de mejora para brindar una atención más oportuna y ordenada.

Reiteramos nuestro compromiso con la prestación de un servicio de salud con calidad, oportunidad y trato humanizado.

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 Fortalecimiento de la orientación al usuario, garantizando que, al momento de la entrega de fichas o turnos, el personal brinde información clara, completa y oportuna sobre tiempos estimados de atención y posibles contingencias.


Angie Tatiana Mahecha Bueno

LÍDER DE EXPERIENCIA DEL USUARIO

Hospital Regional de Monquirá

Original firmado



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: 02 MES: 01 AÑO: 2026

NOMBRE PROFESIONAL:

ADRIANA RINCON

NOMBRE DEL

PACIENTE: TANIA YIBEL MEJIA RUEDA

EPS DEL PACIENTE: COODSAUD

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 110119346

TIPO DE ASUNTO:

CURACION CLINICA DE AERIDIA

LUGAR DE ATENCIÓN:

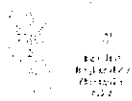
QUEJA: X RECLAMO: SUGERENCIAS: DENUNCIA:

DESCRIBA EL ASUNTO:

EL MOTIVO DE MI INCONFORMIDAD CON LA JEFE QUE ME REALIZO LA CURACION DE MI MAMITO FUE UN RITO BRUJA, CON LA FORMA DE REALIZAR LA CURACION Y NO ME ATENDIO EL LUNES QUE ERA EL DIA ME HIZO JOLVER AVENIR, TENIENDO QUE DESPLAZAR DE MUY LEJOS, WANDO TERMINA LA CURACION ME DICE QUE TENGO QUE SACARME ESE LECHE, O JINO ESO YA A SEGUIR ASI, PICAQ ENTONCES PASO MI INCONFORMIDAD PARA QUE ELA NO ME VUELVA A REALIZAR LA CURACION, JINO SEA EL JEFE HOMBRE QUE INICIO MIS CURACIONES, QUIEN TIENE CUIDADO Y NO ME BRINDA TRANQUILIDAD, CON LA CURACION Y NO COMO LA JEFE ADRIANA LA VECESADO JALU DE MI WAAACION Y CON MUCHO DOLOR DE LO MALTRATADA QUE QUEDE, TUVE QUE TOMAR DROGA DEL DOLOR POR MUCHOS DIAS POR LA SITUACION.

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 REPETO QUE MERECEN LOS TRABAJADORES DE LA SALUD Y GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES DE LOS USUARIOS.



003310442542*

003310442542

003310442542

003310442542

003310442542

003310442542

08/01/2026
RUBEN C. C.

HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
"CRECEMOS PARA CUIDAR TU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 2026-01-27

SEÑOR (A):

TANIA YISEL MESA RUEDA

Cédula de Ciudadanía 1101179346

REF. Respuesta queja con numero de radicado **PQRS-2601041**

Respetuoso saludo;

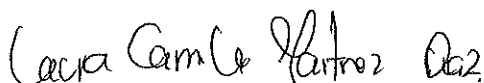
Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el día 2026-01-07 en la cual manifiesta su inconformidad con la atención brindada por el área de Consulta externa. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por Laura Camila Martinez Diaz del servicio involucrado, informando lo siguiente:

Agradecemos que haya puesto en nuestro conocimiento su inconformidad respecto a la atención recibida durante la curación de su mastitis. Lamentamos profundamente el dolor, la incomodidad y la angustia que usted manifiesta haber experimentado, así como la percepción de un trato poco respetuoso durante el procedimiento.

Para nuestra institución, el trato digno, la comunicación respetuosa y la atención humanizada son principios fundamentales en la prestación de los servicios de salud, especialmente en procedimientos que generan dolor o vulnerabilidad en el paciente.

La situación fue revisada con la profesional responsable de la atención, realizándose la respectiva retroalimentación y el refuerzo de la Política de Humanización, el trato digno, la comunicación asertiva y la atención segura. De igual manera, se tendrá en cuenta su solicitud de que las curaciones continúen siendo realizadas por el profesional que venía atendiéndola, siempre que la disponibilidad del servicio lo permita, buscando garantizarle una atención en un entorno de confianza y tranquilidad. Agradecemos que haya expresado su experiencia, ya que esto nos permite fortalecer nuestros procesos de mejora y brindar un mejor servicio a nuestros 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. Se realiza retroalimentación a la profesional sobre la Política de Humanización, Trato Digno y Comunicación Asertiva, enfatizando la importancia de mantener una atención empática, respetuosa y cordial, así como una comunicación clara y oportuna con los usuarios y sus familias, orientada a fortalecer la confianza, prevenir inconformidades y garantizar una experiencia positiva durante la prestación del servicio.



Laura Camila Martínez Díaz

COORDINADOR DE ENFERMERÍA

Hospital Regional de Moniquirá

Original firmado

Alba Mariáfi va gracias Por su colaboración

	HOSPITAL REGIONAL DE MONQUIRÁ E.S.E	CÓDIGO:
	FORMATO DE FELICITACIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS	GU-E-F-002
	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL AL USUARIO	VERSIÓN:
	SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO	V02-2025

PERMÍTANOS ESCUCHARLO

FECHA: DÍA: ENERO Martes 19 MES: ENERO 19 AÑO: 2006
 NOMBRES Y APELLIDOS: _____
 EPS: COLSALUD DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
 MEDIO POR EL QUE DESEA RECIBIR LA RESPUESTA: millanables-faltas
 TELÉFONO: NO TENGO CORREO ELECTRÓNICO: NO TENGO
 TIPO DE ASUNTO: _____
 LUGAR DE ATENCIÓN: Lirio de Cica
 PETICIÓN: BUENA QUEJA: _____ RECLAMO: NO SUGERENCIAS: NO
 FELICITACIÓN: SI DENUNCIA: NO

DESCRIBA EL ASUNTO: por las obras de cabeza obra de quesos

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.



202603310446572

No. 202603310446572

Fecha Radicado: 26-JAN-2026 03:2

Destino: SIAU

Remitente: ALBA MARIATINA

Anexos: . Folios: 1.

23/01/2026
Duran
Hernandez
(4)

Día Mes Año

www.coopprofesores.com

Buenas tardes,

Quiero dejar constancia de la mala atención de la médico general Dayana Isabel Gallo Cruz, quien el día de la cita fue a preguntar al siguiente consultorio 3 veces para hacerme la consulta, no sabía como tratarme ni que formular. Si es una médico rural que la pongan detrás de un médico de urgencias para que se familiarice pero no en citas medicina general ya que lo difícil que es conseguir una cita para que la profesional no tenga idea de como tratar y formular al paciente.

y para colmo de males le llevo otra paciente que había atendido en horas de la mañana y le entrego historia clínica de otro paciente.

de muy mal gusto ser atendido por alguien tan inesperto

Se le agradece al hospital tener en cuenta rurales para medicina general ya que uno busca personal capacitado para la salud

Gracias por leerme
Radicalo # 202603704465552

20/01/2023



Coopprofesores®



www.coopprofesores.com

23/01/2026
BUZON CC (2)



Coopprofesores®

HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRÁ E.S.E
"CRECEMOS PARA CUIDAR TU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 2026-01-28

SEÑOR (A):

ANONIMO

REF. Respuesta queja con numero de radicado **PQRS-2601076**

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el día 2026-01-21 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 Marcelo Marino Martinez del servicio involucrado, informando lo siguiente:

Revisada la documentación correspondiente, se evidencia que la Dra. Dayyna Isabel Gallo Cruz inició su vinculación con el Hospital Regional de Moniquirá E.S.E. el 9 de septiembre de 2025, a través de la empresa de servicios temporales Servicios y Asesorías, contando con agendamiento de pacientes a partir del 15 de septiembre de 2025. Es importante precisar que la profesional se encontraba en su primera experiencia laboral, al ser recién egresada, situación que pudo implicar un proceso natural de adaptación y fortalecimiento de competencias clínicas. En este contexto, la eventual interrupción de la consulta para realizar interconsultas con profesionales de mayor experiencia obedecería a una actuación responsable, orientada a garantizar una atención segura y acorde con las buenas prácticas médicas. Posteriormente, la Dra. Gallo Cruz presentó su renuncia voluntaria al cargo, motivada por su ingreso a la universidad para continuar su formación académica en el posgrado de Medicina Familiar, razón por la cual se encuentra desvinculada de la institución desde el 7 de enero de 2026. Desde la institución se reconoce que el ejercicio profesional implica una curva de aprendizaje, especialmente en las primeras etapas laborales, la cual se fortalece progresivamente con la práctica, la supervisión y el acompañamiento, siempre en beneficio de la calidad y seguridad de la atención brindada a 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 Fortalecer el proceso acompañamiento y supervisión clínica de los profesionales recién vinculados, con el fin de consolidar competencias clínicas, garantizar la seguridad del paciente y mejorar la experiencia del usuario.

Marcelo Marino Martinez
LÍDER DE CONSULTA EXTERNA
Hospital Regional de Monquirá
Original firmado


VIGILADO Supersalud

DD MM AA

Buenas Tardes

EL DIA 5 ENERO DEL PRESENTE AÑO 2026 ACUDÍ A CITA MÉDICA GENERAL CON LA DOCTORA MYRIAM TERESA SILVA RUIZ, QUIEN SE MEGO A ATENDER MIS PETICIONES MÉDICAS, DICIENDOME QUE SOLO LE PODIA CONSULTAR "UNA SOLA COSA" QUE SI TENIA MÁS DE UNA CONSULTA, SACARA OTRA CITA, COSA QUE PUNTO ME HABIA PASADO, PORQUE LOS MÉDICOS ANTERIORES ME ENVIABAN MIS EXÁMENES DE ROTINA, MEDICAMENTOS Y REMISION A ESPECIALISTAS SI LO REQUERIA SIN NINGUN PROBLEMA.

YO SOY PENSIONADA Y EL SERVICIO EN EL HOSPITAL ES MANOJILLOSO, PERO ESTA MÉDICO DAME INFORMACION QUE YO E CUANTAS VECES LA VISITE SI NO LA CALIDAD DE LA ATENCION.

SALI DE CONSULTA CON UNA SOLA SOBREVIVENCIA Y VOLUVERO A LLAMAR A URG SI LOGRO UNA CITA Y ME PUEDAN ATENDER AHORA SI DE MANERA CORRECTA

AGRADEZCO AL HOSPITAL Y LES RECOMIENDO A LOS MÉDICOS QUE USO QUE SON VARIOS, QUE PROCUREN ATENDER LA SÓLECTUDE PEDIDAS DESDE LA PRIMERA VEZ, YA QUE ES MUY DIFÍCIL UNA CITA POR CONSULTA.

MUCHAS GRACIAS

Radicado # 20260330446542/26-1.

DD MM AA

23/01/2020
BON
CE (2)

[illegible]

HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E.
"CRECEMOS PARA CUIDAR TU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 2026-01-27

SEÑOR (A):

ANONIMO

Cédula de Ciudadanía NA

REF. Respuesta queja con numero de radicado **PQRS-2601070**

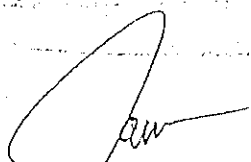
Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el día 2026-01-23 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 Marcelo Marino Martinez del servicio involucrado, informando lo siguiente:

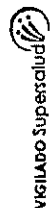
Dado que la queja es anónima, no fue posible conocer de primera mano con la historia clínica, que fue lo que sucedió con dicha paciente. No obstante, lo anterior, como la usuaria manifiesta que es pensionada, se contactaron a dos pacientes mayores que tuvieron consulta ese día. La Sra. María Alejandrina Sáenz de Espinoza, con C.C. No 23.778.639 de 70 años y la paciente Alcira Villamil robles de 67 años identificada con C.C. No 4.172.611, sin que ninguna de ellas admitiera haber estado inconforme con la consulta o haber tenido algún inconveniente con la Dra. Silva.

Igualmente se interrogó a la Dra. Silva para conocer si recordaba algún caso en el que ella hubiera dicho que solo podía atender por una sola cosa y manifestó que en ocasiones cuando el paciente viene a consulta prioritaria derivada de triage, se focaliza la atención al principal motivo de consulta presentado en urgencias.

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 comunicación con los pacientes remitidos de triage a consulta prioritaria, con el fin de gestionar adecuadamente sus expectativas, garantizando una atención oportuna y segura.



Marcelo Marino Martinez
LÍDER DE CONSULTA EXTERNA
Hospital Regional de Moniquirá
Original firmado



JEFE KARIN QUE LE PASO CONTRATANDO
A LA TONO, NO HACE BUENA
REHABILITACION CON LOS PACIENTES
ES POR HACERLOS, SE DEMORA DE
5 a 10 minutos. INTERCONSULTA DONDE
LA ANTERIOR FONDO ERA 20 MINUTOS.
Y EN HOSPITALIZACION O OTRO
SERVICIO ES LO MISMO QUE RH
ES ESO Y MENOS DE ESA AREA
QUE LOS PACIENTES SE TIENEN
QUE REHABITAR PARA PODER
COMER SOLO QUIERE PAPILLA
ES MUY MEDIOCRE - SE NOTA
QUE ES POR CUMPLIR Y YA NO
HAY NADA DE AMOR NI ENTREGA
LOS MISMOS MEDICOS DICEN.



202603310446582

No. 202603310446582

Fecha Radicado: 26-JAN-2026 03:2

Destino: SIAU

Remitente: SD

Anexos: . Folios: 1.

23/01/2026
BURN 160700-
240000 CUY

HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRÁ E.S.E
"CRECEMOS PARA CUIDAR TU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 2026-02-04

SEÑOR (A):

ANONIMO

REF. Respuesta queja con numero de radicado **PQRS-2601073**

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el día 2026-01-23 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 Yesica Tatiana Torres Torres del servicio involucrado, informando lo siguiente:

Con respecto a la queja recibida, informamos que no fue posible identificar al paciente al que se hace referencia, toda vez que esta fue presentada de manera anónima. En el marco de nuestro compromiso con la mejora continua, se realizó la verificación de los pacientes atendidos en la fecha señalada y se estableció comunicación con ellos, sin que se manifestaran inconformidades frente al servicio recibido.

Aun así, reconocemos la importancia de cada manifestación de nuestros usuarios y entendemos que toda percepción merece ser atendida. Por ello, se continuará fortaleciendo el seguimiento y acompañamiento al personal, con énfasis en el trato respetuoso, empático y humanizado, garantizando una atención oportuna y de calidad para todos nuestros usuarios. Agradecemos la comunicación realizada, ya que nos permite reforzar nuestras acciones de mejora y reiteramos nuestro compromiso con una atención centrada en el bienestar y la dignidad de las personas.

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 Fortalecimiento del seguimiento y trato humanizado, mediante sensibilización continua del personal, refuerzo de la escucha activa y el

respeto al usuario, y monitoreo permanente de la atención, con el fin de prevenir inconformidades y garantizar una experiencia de atención digna y oportuna.



Yesica Tatiana Torres Torres

LIDER PROCESO APOYO TERAPEUTICO Y REHABILITACION

Hospital Regional de Monquirá

Original firmado

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E.	CÓDIGO:
	FORMATO DE FELICITACIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS	GU-E-F-002
	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL AL USUARIO	VERSIÓN:
	SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO	V02-2025

PERMÍTANOS ESCUCHARLO

FECHA: DÍA: 28 MES: 10:50 AÑO: 2026
 NOMBRES Y APELLIDOS: Elver forero Briceño
 EPS: NOEVA DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 5695904
 MEDIO POR EL QUE DESEA RECIBIR LA RESPUESTA: _____
 TELÉFONO: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____
 TIPO DE ASUNTO: _____
 LUGAR DE ATENCIÓN: _____
 PETICIÓN: _____ QUEJA: _____ RECLAMO: _____ SUGERENCIAS: _____
 FELICITACIÓN: X DENUNCIA: _____

DESCRIBA EL ASUNTO:

Urgencias Servicio
EXCELENTE están listos en
cuanto llega el paciente en
ambulatorio.

cuando llega el paciente por
enfermedad lo hacen lo mejor
posible.

muchas gracias

ELVER FORERO BRICEÑO

Vereda: canoas y San Rafael
Pajales (Cajiguira)

3186661266

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.



202603310448622

No. 202603310448622

Fecha Radicado: 30-JAN-2026 02:2

Destino: SIAU

Remitente: ELVER FORERO BRICEÑO

Anexos: 1. Folios: 1.

30/1/2026
ELVER FORERO BRICEÑO
(6)

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E	CÓDIGO:
	FORMATO DE FELICITACIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS	GU-E-F-002
	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL AL USUARIO	VERSIÓN:
	SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO	V02-2025

PERMÍTANOS ESCUCHARLO

FECHA: DÍA: 29 MES: Enero AÑO: 2026
 NOMBRES Y APELLIDOS: Edwin Velasquez
 EPS: Fambanán 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:

Informo que hoy 29 de Enero 2026, tengo lista
 agenda de medicina interna a las 7:am y hasta el
 momento son las 7:42 am y el medico de
 medicina interna NO a llegado. y tampoco hay
 con quien uno pueda solucionar. o saben que paso.
 con el retraso. ya que uno como paciente tambien
 se agenda en su tiempo de actividades, se solicita
 un mejor trato en el tiempo programado. Gracias
 Nota: Despues de la espera llego a las 8:26 am dando
 todavia no me llamo a consulta, llamo a las 8:30 am
 para la consulta.

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.

29/01/2026
Buzon CC (1)



202603310448592

No. 202603310448592

Fecha Radicado: 30-JAN-2026 02:1

Destino: SIAU

Remitente: EDWIN VELAZQUEZ

Anexos: 1, Folios: 1.

HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
"CRECEMOS PARA CUIDAR TU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 2026-02-08

SEÑOR (A):

EDWIN VELASQUEZ

REF. Respuesta queja con numero de radicado **PQRS-2601085**

Respetuoso saludo;

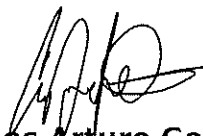
Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el día 2026-01-29 en la cual manifiesta su inconformidad con la atención brindada por el área de Consulta externa. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por Carlos Arturo Gonzalez Ojeda del servicio involucrado, informando lo siguiente:

Nos permitimos informarle que la demora presentada en la atención obedeció a dificultades en el desplazamiento del profesional de salud desde su lugar de residencia hasta el sitio de trabajo, ocasionadas por problemas viales en la ruta Tunja-Moniquirá, situación que resulta ajena a la prestación directa del servicio por parte de la institución. Esta novedad fue informada oportunamente al supervisor del contrato, conforme a los procedimientos establecidos. Lamentamos sinceramente los inconvenientes que esta situación pudo haberle generado y agradecemos su comprensión. Desde la institución reiteramos nuestro compromiso con la mejora continua, la oportunidad en la atención y el respeto por nuestros usuarios, por lo cual se continuará realizando seguimiento a este tipo de eventos con el fin de fortalecer las acciones preventivas y minimizar su impacto.

Agradecemos su comunicación, la cual contribuye al mejoramiento de nuestros procesos, y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que desee manifestar.

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 Sensibilización al personal asistencial y administrativo sobre la importancia de la comunicación clara, empática y oportuna con los

usuarios, especialmente cuando se presenten situaciones ajenas a la institución que puedan afectar la atención programada.



Carlos Arturo Gonzalez Ojeda

MEDICO ESPECIALISTA-MEDICINA INTERNA

Hospital Regional de Moniquirá

Original firmado

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E	CÓDIGO:
	FORMATO DE FELICITACIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS	GU-E-F-002
	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL AL USUARIO	VERSIÓN:
	SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO	V02-2025

PERMÍTANOS ESCUCHARLO

FECHA: DÍA: Enero MES: Enero AÑO: 2026
 NOMBRES Y APELLIDOS: ROSARIO
 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: x

DESCRIBA EL ASUNTO:

La oficina de clínicas de heridas (curación)
 las dos personas que trabajan en ese lugar
 tanto el hombre como la mujer pareciera
 que son los dueños de la
 oficina y ya que son personas despatas
 y de falta de relaciones humanas parecen
 que se alimentan con jugo de limón
 con vinagre

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.

29/01/2026
Bona C. C. C.



202603310448582

No. 202603310448582

Fecha Radicado: 30-JAN-2026 02:1

Destino: SIAU

Remitente: ANONIMO

Anexos: , Folios: 1.

HOSPITAL REGIONAL DE MONQUIRÁ E.S.E
"CRECEMOS PARA CUIDAR TU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 2026-02-17

SEÑOR (A):

ROSARIO

REF. Respuesta queja con numero de radicado **PQRS-2601081**

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el día 2026-01-30 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 Laura Camila Martínez Díaz del servicio involucrado, informando lo siguiente:

Hemos recibido su comunicación relacionada con la atención brindada en la oficina de la Clínica de Heridas. Agradecemos sinceramente que haya compartido su percepción, ya que este tipo de manifestaciones nos permite identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad de nuestros procesos de atención y servicio al usuario.

Para la institución es muy importante comprender con mayor claridad la situación presentada. Por ello, de manera respetuosa, agradecemos nos pueda ampliar la información, indicándonos con qué paciente se presentó el hecho, el día y la fecha de la atención, así como otros detalles relevantes que nos permitan contextualizar la actitud percibida por parte del personal.

Desde la institución promovemos de manera permanente un trato respetuoso, humano y empático hacia todos nuestros pacientes y sus familias. En este sentido, la situación descrita será revisada con el equipo correspondiente, con el fin de verificar lo ocurrido y, de ser necesario, adoptar las acciones orientadas a la mejora continua del servicio.

Reiteramos nuestro compromiso con una atención digna, cálida y de calidad, y agradecemos su confianza al permitirnos conocer su experiencia.

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 realizó retroalimentación con el personal del servicio, resaltando la importancia de brindar una atención respetuosa, empática y humanizada, acorde con los valores institucionales y el enfoque de atención centrada en el usuario. Durante el espacio se socializó la situación reportada, promoviendo la reflexión sobre la comunicación asertiva, el trato digno y la sensibilidad frente a las necesidades de los pacientes y sus familias, como elementos fundamentales para garantizar una experiencia de atención segura y de calidad.


Laura Camila Martínez Díaz

COORDINADOR DE ENFERMERÍA

Hospital Regional de Monquirá

Original firmado