

Moniquirá, mayo 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.

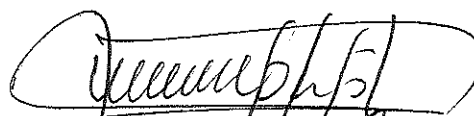
Nos permitimos informar que las respuestas de las PQRSDF interpuestas de forma anónima serán notificadas por aviso siendo publicadas en la página WEB institucional, así como en la cartela informativa de la ESE la cual queda localizada en el primer piso costado izquierdo, por el termino de cinco (05) 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
2026-05-02	202603310480712
2026-05-04	202603310480722
2026-05-07	202603310480682
2026-05-10	2026033104822432

En constancia firman.

  
**KARIN MILENA GAMBA FERRUCHO**  
Subgerente Científica

  
**ARMANDO TIBADUIZA VARGAS**  
Subgerente Administrativo

  
**YURY CAROLA GÓMEZ GONZÁLEZ**  
Líder de Experiencia al Usuario



Con respecto Sugiero  
dejar un aragon para  
Secar el piso del baño  
habitacion 32 33 34  
35, ya que el Sanitorio  
al evacuar el agua  
Se sale por la base del  
Sanitorio, al desnivel  
del piso parece que  
está para las habitación  
y no para el desague,  
El piso mojado o con  
pozo de agua es riesgo



**\*202603310480682\***

No. 202603310480682

Fecha Radicado: 07-MAY-2026 04:2

Destino: SIAU

Remitente:

Anexos: . Folios: 1.

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

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 2026-05-15

**SEÑOR (A):**

**ANONIMO 7 05 2026**

**REF.** Respuesta queja con numero de radicado **PQRS-2605378**

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el día 2026-05-07 en la cual manifiesta su inconformidad con la atención brindada por el área de Hospitalización. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por Jairo Antonio Gonzalez Diaz del servicio involucrado, informando lo siguiente:

Ofrecemos disculpas por la situación presentada y agradecemos sinceramente la observación realizada, ya que este tipo de reportes nos permiten identificar oportunidades de mejora y actuar de manera oportuna para garantizar la seguridad y bienestar de pacientes, familiares y funcionarios. Frente a lo informado, se coordinarán de manera inmediata las acciones necesarias, incluyendo el apoyo del personal de servicios generales para el secado del área y la revisión técnica de los sanitarios y del desnivel del piso en las habitaciones mencionadas, con el propósito de prevenir nuevos incidentes y disminuir el riesgo por acumulación de agua. Agradecemos su comprensión y quedamos atentos a cualquier novedad o situación adicional que requiera nuestra intervención.

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 realizará el retiro de la taza del inodoro para efectuar revisión técnica, raspado y verificación del nivel del desagüe, con el fin de identificar la causa de la acumulación de agua y garantizar el adecuado funcionamiento del sistema sanitario.



*Crecemos para  
cuidar tu Salud!*

**Jaime Antonio Gonzalez Diaz**

**JEFE DE RECURSOS FISICOS**

**Hospital Regional de Moniquirá**

**Original firmado**



**VIGILADO Supersalud**

Moniquira 10 Mayo. 2026.

Para: Hospital Regional de Moniquira

Motivo:

Muy respetuosamente me dirijo a ustedes.  
para manifestar mi inconformidad. con la.  
especialidad de oftalmología. por que nos  
llaman para adelantar la cita y si uno  
no puede asistir a la hora que ellos  
dicen, nos quedamos sin la cita  
(adr) agradezco su comprensión

Atentamente.

Usuario de Oftalmología.



\*202603310482432\*

No. 202603310482432  
Fecha Radicac: 14-MAY-2026 05:2  
Destino: SIAU  
Remitente: SD  
Anexos: . Folios: 1.

14/05/2026  
BIZON DE  
CONSULTA EXICOM  
C2

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

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 2026-05-20

**SEÑOR (A):**

**ANONIMO 10 05 2026**

Cédula de Ciudadanía .

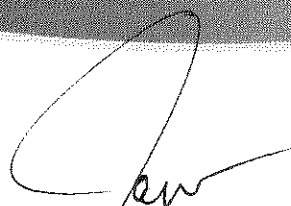
**REF.** Respuesta queja con numero de radicado **PQRS-2605429**

Respetuoso saludo;


Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el día 2026-05-10 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:

En atención a la manifestación presentada por un usuario del servicio de oftalmología, ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados frente al cambio de horario de la cita inicialmente asignada. Comprendemos que, una vez programada una cita, los usuarios organizan sus actividades personales, laborales y desplazamientos de acuerdo con la fecha y hora establecidas, por lo que una modificación inesperada puede generar afectaciones y molestias. De acuerdo con la situación expuesta, se evidenció que el cambio de agenda realizado ocasionó la pérdida de la cita, debido a que el usuario no contaba con la disponibilidad para asistir en el nuevo horario propuesto. Lamentamos la percepción negativa generada y agradecemos que esta situación haya sido puesta en conocimiento, ya que permite fortalecer los procesos de atención y agendamiento.

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 Socializar con la Subgerencia Científica las situaciones relacionadas con modificaciones de agendas realizadas al servicio de oftalmología, con el fin de revisar el impacto que estas generan en los usuarios y fortalecer el cumplimiento de los procesos institucionales de agendamiento.



**Marcelo Marino Martinez**  
**LÍDER DE CONSULTA EXTERNA**  
**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: 02 de Mayo MES: Mayo AÑO: 2026  
 NOMBRES Y APELLIDOS: Mavir Astrid Acosta Hernández  
 EPS: Noeva EPS DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 105770610  
 MEDIO POR EL QUE DESEA RECIBIR LA RESPUESTA: Correo electrónico  
 TELÉFONO: \_\_\_\_\_ CORREO ELECTRÓNICO: mavir2805@gmail.com  
 TIPO DE ASUNTO: Queja Por demoras en el servicio de facturación atención  
 LUGAR DE ATENCIÓN: Sede Principal (Facturación) Prioritaria  
 PETICIÓN: \_\_\_\_\_ QUEJA: X RECLAMO: \_\_\_\_\_ SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_  
 FELICITACIÓN: \_\_\_\_\_ DENUNCIA: \_\_\_\_\_

DESCRIBA EL ASUNTO:

Me permito presentar queja formal por los hechos ocurridos el día de hoy 02/05/2026 en el Área de facturación para la realización de exámenes de laboratorio. Ingrese a las instalaciones con ficha de facturación F46 siendo la 7:03 am debido a complicaciones en el transporte (Nos varamos), sin embargo cuando llegar avanzaba por la ficha F26 pensando no estoy tan distante, siendo las 8:18 am la atención apenas avanzaba por la ficha No. F32, para esta hora yo ya me había acercado a facturación en dos ocasiones a presentar porque no avanzaba y me respondieron que estaban atendiendo facturación de otras asignadas, esto fue en el modulo trece (13), generando falta de claridad frente a los criterios de prioridad teniendo en cuenta que me encuentro en Gestación (Embarazo) dicha prioridad no fue garantizada oportunamente, viendome obligada a recurrir a otro modulo de facturación (Modulo 8) explicando mi caso y reforzando mi tipo de examen entre otros más (curva de prueba de tolerancia a la glucosa 3 muestras, 1 cada hora). Gracias a Dios esta funcionaria entendió mi caso y me atendió. Solicito respetuosamente: Se revisen y Mejoren los tiempos de atención en el Área de facturación (Para exámenes de Sangre ya que exigen ayuno y Preparación). Criterios de Prioridad y Cumplimiento en Atención Preferencial.

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.

Agradecemos de Antemano la atención prestada a la presente y quedo atento a la respuesta correspondiente

*Mavir Astrid Acosta Hernández*



**\*202603310480712\***

No. 202603310480712  
Fecha Radicado: 07-MAY-2026 04:4  
Destino: SIAU  
Remitente: ASTRID AGUILAR  
Anexos: . Folios: 1.

7/05/2026  
DUEÑO DE  
CONSULTA EXTERNA  
(2)

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

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 2026-05-20

**SEÑOR (A):**

**MAVIR ASTRID AVILAR HERNANDEZ**

Cédula de Ciudadanía 1057710610

**REF.** Respuesta queja con numero de radicado **PQRS-2605381**

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el día 2026-05-02 en la cual manifiesta su inconformidad con la atención brindada por el área de Facturación. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por Herney Jovanny Cuevas Morales del servicio involucrado, informando lo siguiente:

Ofrecemos disculpas por la situación presentada y por los inconvenientes que esta experiencia pudo ocasionar. En atención a su manifestación, informamos que el caso fue validado con la funcionaria implicada, realizando la respectiva retroalimentación sobre los protocolos de atención al usuario establecidos en el Hospital, los cuales están orientados a fortalecer la humanización en la atención, el respeto, el buen trato y la comunicación asertiva, con el propósito de brindar una experiencia cálida y satisfactoria a pacientes y familiares durante su estancia en nuestra institución. Asimismo, la colaboradora continuará en seguimiento por parte del área de Talento Humano, con el fin de fortalecer continuamente las competencias relacionadas con la atención y orientación al usuario. Lamentamos no haber cumplido de manera satisfactoria con sus expectativas de servicio y agradecemos sinceramente sus observaciones, ya que estas nos permiten identificar oportunidades de mejora y continuar implementando acciones encaminadas al fortalecimiento de la calidad y humanización en la atención brindada a todos 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 Fortalecer la sensibilización al personal sobre atención



*Creemos para  
cuidar tu Salud!*

humanizada, comunicación asertiva y orientación clara a los usuarios frente a los procesos administrativos y tiempos de atención, promoviendo un trato respetuoso y empático durante la prestación del servicio.

  
**Herney Jovanny Cuevas Morales**

**LIDER DE FACTURACION Y RADICACION**

**Hospital Regional de Manizales**

**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: 01 MES: 05 AÑO: 2026  
NOMBRES Y APELLIDOS: Thomathan Enrique Gelvez  
EPS: \_\_\_\_\_ DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 1091804695  
MEDIO POR EL QUE DESEA RECIBIR LA RESPUESTA: Mala atencion  
TELÉFONO: \_\_\_\_\_ CORREO ELECTRÓNICO: \_\_\_\_\_  
TIPO DE ASUNTO: Queja  
LUGAR DE ATENCIÓN: \_\_\_\_\_  
PETICIÓN: \_\_\_\_\_ QUEJA:  RECLAMO: \_\_\_\_\_ SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_  
FELICITACIÓN: \_\_\_\_\_ DENUNCIA: \_\_\_\_\_

DESCRIBA EL ASUNTO:

Buen dia la verdad mi respuesta.  
Muy mala la atencion con mi padre.  
me voy desesionado Medicos y enfermeras  
Ni preguntan por el paciente por favor  
mejorar la actitud con los demas  
pacientes? Muchas gracias.

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.



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

NIT. 891.800.395-1

Moniquirá, 2026-05-18

**SEÑOR (A):**

**JHONATHAN ENRRIQUE GELVEZ ACOMPAÑANTE**

Cédula de Ciudadanía 1091804695

**REF.** Respuesta queja con numero de radicado **PQRS-2605382**

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el día 2026-05-04 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:

En atención a la manifestación presentada a través del buzón de sugerencias y quejas, en la cual expresa inconformidad con la atención brindada a su padre en el servicio de urgencias, nos permitimos informar que lamentamos la percepción negativa generada durante su experiencia en nuestra institución. Para el Hospital, la atención humanizada, el respeto y la comunicación con los pacientes y sus familias constituyen pilares fundamentales en la prestación de los servicios de salud. Por ello, situaciones relacionadas con la percepción de falta de información, acompañamiento o actitud del personal son tomadas con total seriedad y son objeto de seguimiento institucional. Teniendo en cuenta que en la comunicación no se registran datos específicos del paciente, fecha de atención o detalles adicionales que permitan identificar plenamente el caso para realizar una verificación puntual, la observación será socializada con el personal asistencial y de apoyo del servicio de urgencias, reforzando la importancia de mantener una comunicación clara, empática y permanente con los pacientes y sus familiares, incluso en escenarios de alta demanda y complejidad asistencial. Agradecemos su observación, ya que este tipo de comentarios contribuyen al fortalecimiento de nuestros procesos de mejoramiento continuo y calidad 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 Sensibilizar al personal frente al trato humanizado, la atención preferencial y la comunicación asertiva, promoviendo una atención respetuosa, empática y centrada en las necesidades de los usuarios y sus familias.



**Iván Fernando Ortiz Roldán**

**LÍDER DE URGENCIAS**

**Hospital Regional de Moniquirá**

**Original firmado**