

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES																
II TRIMESTRE AÑO 2026																
DATOS GENERALES DEL USUARIO Y AREA A LA QUE VA DIRIGIDA LA COMUNICACION																
#	NOMBRE DE USUARIO QUE RADICA LA PQRS	documento	NOMBRE DEL AFECTADO	IDENTIFICACION	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO O DIRECCION	EPS	FECHA DE RECIBIDO	CANAL DE INGRESO DE LA PQRSF	MOTIVO PPAL DE LA PQRS	AREA DE ORIGEN DE LA PQRS	JEFE DE AREA	NOMBRE DEL FUNCIONARIO A QUE VA DIRIGIDA LA PQRS			
252026	pablo	n uribe	32	992				6/04/2026	Pagina Web	Solicitud de documentos (corte de cuenta soat)	administrativa	diego angel	facturacion urg			
262026	Anor		no	a	no	a	no registra	no registra	no registra	no registra	10/04/2026	B.S	Agradecimiento por buena atecion	asistencial medico	juan pablo cordoba	Dr jose luis silva
272026	familia	año	no	a	no	a	no registra	no registra	no registra	no registra	10/04/2026	B.s	Agradecimiento y Felicitacion por la buena atencion y profesionalismo	asistencial hopsitalizacion	Juan Pablo Cordoba	enfermeria medicos y gerencia
282026	Albe	azar	no	a	no	a	no registra	no registra	santaa isabel		17/04/2026	B:S	Agradecimiento por la buena atencion	asistecial hospitalizacion	Carmen Mosquera	Liliana Escobar
292026	Jhon Gil	iven	4208	3	616	segovia	soat	27/04/2026	supersalud (Nueva eps)	Percepcion de barreras d atencion e inoportunidad en atencion	asistencial/admini strativa	Juan Pablo Cordoba	urgencias			
302026	anor		no	a	no	a	no registra	no registra	no registra	no registra	30/04/2026	B.S	Agradeciemioto y felicitacin por la buena atencion	asistencial vacunacion	Carmen Mosquera	Vacunacion
312026	anor		no	a	no	a	no registra	no registra	no registra	no registra	30/04/2026	B.S	Tiempo de espera prolongado, se sugiere mas apoyo de otra funcionara en el servicio	asistencial vacunacion	Carmen Mosquera	Vacunacion
322026	anor		no	a	no	a	no registra	no registra	no registra	no registra	30/04/2026	B.S	Tiempo de espera prolongado en atencion a cita programada	asistencial medico	Juan Pablo Cordoba	c. e
332026	Rosa	Cano	3	880		rocaprofe1954@gmail.com		30/04/2026	B.S	Agradecimiento y felicitacion por la buena atencional del personal que labora en la Ese	asistencial/admini strativo	gerencia	todo el personal			

342026	Anor		no	a	no	a	no registra	no registra	no registra	no registra	30/04/2026	B.S.SI	Agradeecimieto y felicitacion por la buena atencion	administrativo	Diego Angel	facturacion urg
352026	Anor		no	a	no	a	no registra	no registra	no registra	no registra	30/04/2026	B.S.SI	Agradeecimieto y felicitacion por la buena atencion	administrativo	Diego Angel	facturacion urg
362026	Anor		no	a	no	a	no registra	no registra	no registra	no registra	30/04/2026	B.S.SI	agradeecimieto y felicitacion por la buena atencion	administrativo	Diego Angel	facturacion urg
372026	Marle Arrut	uñoz			0232	3	616		marle1430@hotmail.com		6/05/2026	WEB	agradecimiento y felicitacion por la exceleente atencion	asistencial nutricion	Juan Pablo Cordoba	nutricionista
382026	Lucer Alvar	riaga				jes sal	io	3605718	alvaarezlucero76@gmail.com		6/05/2026	Correo gerencia	Agradecimiento y felicitacion por la exceleente atencion	asisteencial mdico enfermeria	Juan Pablo Cordoba	medicos/enfermria
392026	María urreg	ba			4945	3	452			coosalud	8/05/2026	B.S	Agradecimiento y feelicitacion por la buena atencion	Asistencia medicos y enfermeras	Juan Pablo Cordoba-yidys garcias	medicos y enfermras
402026	dora	erez			5195	3	634		las brisas	coosalud	8/05/2026	B.S	Agradecimiento y feelicitacion por la buena atencion	Administrativa caja-SIAU	Natalia perez	remana saldarriga y monica morales
412026	Darly	ea			0506	3	038				8/05/2026	B.S	Agradecimiento y feelicitacion por la buena atencion	Asistencial enfermeria	Yidys Garcia	Karen Gomez
422026	Sary Vele	dra			2704	3	706			nueva eps	8/05/2026	B.S	Agradecimiento y felicitacion por la buena atencion. Solicitud de continuidad de funcionaria en centro de salud	Administrativa facturacion	Diego angel	Disney Duque
432026	Yake	belaez				3	814		la cruzada		8/05/2026	B.S.C	Agradecimiento y felicitacion /solicitud de continuidad de funcionaria	Asistencial enfermeria	Maria Jose Rodriguez	Daniela Rojas
442026	Yenn	epo				3	400		la cruzada		8/05/2026	B.S.C	Agradecimiento y felicitacion /solicitud de continuidad de funcionaria	Asistencial/admini strativo	Diego angel, maria jose r	Daniela Rojas
452026	Sanc	doño			9338	3	730		la cruzada		8/05/2026	B.S.C	Percepcion de barreras de atencion, asignacion de cita centro salud cruzada	Asistencial/admini strativo	Diego angel, maria jose r	facturacion/enfermeria
462026	Elizab	arin				3	429		la cruzada		8/05/2026	B.S.C	por buna atencion y solicitud de continuidd de la funcionaria en el centro de salud	Asistencial enfermeria	Maria Jose Rodriguez	Daniela Rojas
472026	Jhon	ua				3	410		la cruzada		9/05/2026	B.S.C	por buna atencion y solicitud de continuidd de la funcionaria en el centro de salud	Asistencial enfermeria	Maria Jose Rodriguez	Daniela Rojas

482026	Eileen Carc			9074	3	588	catalinacrdena816@gmail.com	coosalud	12/05/2026	Supersalud/eps	Percepcion de barreras de atencion. ("falta de insumos odontologicos")	Asistencial odontologia	Alejandro Restrepo	servio odontologico
492025	Doris Cast			8125	3	360	dorisdoris162@gmail.com	coosaud	14/05/2026	SIAU	Percepcion de barreras de atencion. (fallas en proceso de atencion toma de laboratorios)	Asistencial administrativa	maria jose Rodriguez /Diego fernando angel	enfermeria/ facturacion
502026	Anon		no		no	no registra	no registra	no registra	22/05/2026	B.S	agradecimiento por la buena atencion de auxiliar facturcion y celaduria	asistencial/admnistrativa	Diego Angel / Consalud	camila cossio y Paola
512026	Beatr			75023	3	301		coosalud	22/05/2026	B.S.C	Solicitud de continuidad de funcioanria en centro de salud la cruzada. Por buena atencion	asistencial	Juan Pablo Cordoba	Daniela Rojas
522026	Herna	hao		05843		415	henaonando70@gmail.com	coosalud	22/05/22026	B.S.	Percepcion de barreras de atencion. Cita programada y la ESE solo atecnio urencias por programacion de jornada institucional	asistencial	Juan pablo cordoba	Nutricionista admisiones
532026	Coosa		eps		Ma Ro	1038541240	epatino@coosalud.com	coosalud	27/05/2026	correo	Solicitud de asignacion de cita fisioterapia	asistencial	Juan pablo cordoba	Fisioterapia
542026	Anon		no		no		no registra	No registra	27/05/2026	WEB	Percepcion de actitud y/o trato inadecuado profesionales: medicos y enfermeras	asistencial	Juan pablocordoba	Urgencias
552026	Mnue	anda		95224	Val Tol	146920472	3233443298	Nueva eps	1/06/2026	SIAU	Percepcion de mala atencion y falta de empatia (paciente menor de edad)	asistencial medico	juan pablo cordoba	Milena Restrepo
562026	Orlan Bedo	sus an		40256			35074200332	coosalud	1/06/2026	WEB	Agradecimiento y felicitacion por la buena atencion de medicos y enfermas	asistencial med/enf	juan pablo cordoba	urgencias y hopsitalizacion
572026	Astric						aspaloto@hotmail.com		5/06/2026	B:S	Implementar fichos para atencion en servicio de transcripcion de formulas.	asistencial	juan pablo cordoba	transcripcion
582026	Anon		no		no		no registra		5/06/2026	BS	Falta de empatia, llegue tarde de la vereda y no me quisieron vacunar las niñas	asistencial	carmen mosquera	vacunacion
592026	Herna	hao		55843			3024611415		5/06/2026	BS	felicitacions por la buena atencion	5/06/2026	Juan pablo cordoba	personal asistencial y nutricion

602026	Jennifer [REDACTED]ez	[REDACTED] 4314	Mt [REDACTED]rid		3209354966	jenniferjiovanna12@gmail.com	coosalud	10/062026	WEB	Agradecimiento y felicitacion por idoneidad, profesionalismo y alidad humana	asistencial	Juan pablo cordoba	Hospitalizacion
--------	-----------------------	-----------------	------------------	--	------------	--	----------	-----------	-----	--	-------------	--------------------	-----------------

PQRS EXTERNAS

42026	Tatiana [REDACTED]eda sura	30 [REDACTED] 2-	A [REDACTED] E		9562	tarboledag@sura.com	16/04/2026	correo	Correo	SOLICITUD DE SERVICIOS DE ALTA COMPLEGIDAD	NO RESPONSABILIDAD ESE		
52026	NUEVA [REDACTED]	[REDACTED]	A [REDACTED] S		837	yaysa.maturana@nuevaeps.com.co	18/06/2026	correo	Correo	solicitud servicios no ofertados en la ESE (potenciales auditivos)	NO RESPONSABILIDAD ESE		
612026	SIAU HSVPREMEDIOS	[REDACTED]	[REDACTED]				COOSALUD	22/06/2026	Correo	trato inadecuado paciente - profesional. No aceptacion de clasificacion de triaje y no aceptacion de cita prioritaria. Usuarua agresiva, amenzante e insultante.	asistencial	juan pablo cordoba	subdireccion cientifica

DATOS PROPIOS DE LA PQRS

TIPO DE COMUNICACIÓN					FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA A USUARIO	PLAN DE MEJORAMIENTO			MEDIO UTILIZADO PARA LA RESPUESTA AL USUARIO	DÍAS TRANSCURRIDOS EN EL TRÁMITE	RESPUESTA OPORTUNA				ESTADO DE LA COMUNICACIÓN	SATISFACCIÓN DE RESPUESTA			
P	Q	R	S	F			SI	NO	N/A			SI	NO	tte	sin Rpta		SI	NO	Respon de	N/A
1					6/04/2026	se procede con envio de documentacion solicitada a hospital pablo tobon uribe			1	correo	1	1				cerrado				1
				1	10/04/2026	se notifica a los interesados y se publica en cartelera SIAU			1	escrita y cartelera	1	1				cerrada				1
				1	10/04/2026	se notifica a los interesados y se publica en cartelera SIAU			2	escrita y cartelera	1	1				cerrada				1
				1	20/04/2026	se notifica a los interesados y se publica en cartelera SIAU			1	escrita y cartelera	1	1				cerrada				1
		RS			30/04/2026	Se explico proceso de atencion a paciente, donde se brindo atencion integral. Sin embargo paciente solicita alta voluntaria y se le dan a conocer las respectivas recomendaciones medica. Se pone a disposicion nuestros ervicios en caso que el usuario requiera atencione sposteriores			1	correo electronico	3	1				cerrada	1			
				1	4/05/2026	Se notifica a los interesados y se publica en cartelera SIAU			1	escrita y cartelera	1	1				cerrada				1
				1	7/05/2026	no se identifica el usuario, lo que hace que no pueda detectarse la causa generadora, sin embargo se continuara con el plan de capacitaciones institucional en cuanto a comunicación asertiva y cumplimiento de horarios asignados.	1			escrita y cartelera	5	1				cerrada				1
	1				8/05/2026	no se identifica el usuario, lo que hace que no pueda detectarse la causa generadora, sin embargo se continuara con el plan de capacitacione institucional en cuanto a comunicación asertiva y cumplimiento de horarios asignados.	1			escrita y cartelera	5	1				cerrada				1
				1	4/05/2026	se notifica a los interesados y se publica en cartelera SIAU			1	escrita y cartelera	1	1				cerrada				1

				1	4/05/2026	se notifica a los interesados y se publica en cartelera SIAU				2	escrita y cartelera	1	1				cerrada				1
				1	4/05/2026	se notifica a los interesados y se publica en cartelera SIAU				3	escrita y cartelera	1	1				cerrada				1
				1	4/05/2026	se notifica a los interesados y se publica en cartelera SIAU				4	escrita y cartelera	1	1				cerrada				1
				1	6/05/2026	se notifica a los interesados y se publica en cartelera SIAU				5	escrita y cartelera	1	1				cerrada				1
				1	6/05/2026	se notifica a los interesados y se publica en cartelera SIAU				6	escrita y cartelera	1	1				cerrada				1
				1	8/05/2026	se notifica a los interesados y se publica en cartelera SIAU				0	escrita y cartelera	1	1				cerrada				1
				1	8/05/2026	se notifica a los interesados y se publica en cartelera SIAU				1	escrita y cartelera	1	1				cerrada				1
				1	8/05/2026	se notifica a los interesados y se publica en cartelera SIAU				2	escrita y cartelera	1	1				cerrada				1
				1	8/05/2026	Se notifica a los interesados y se publica en cartelera SIAU				3	escrita y cartelera	1	1				cerrada				1
				1	8/05/2026	Se notifica a los interesados y se publica en cartelera SIAU. se explica a usuario la renuncia de la funcionaria a la ESE, debido a temas personales				4	escrita y cartelera	1	1				cerrada	1			
				1	8/05/2026	Se notifica a los interesados y se publica en cartelera SIAU. se explica a usuario la renuncia de la funcionaria a la ESE, debido a temas personales				5	escrita y cartelera	1	1				cerrada	1			
			1		21/05/2026	se piden disculpas a usuaria, se reanuda agendamiento de citas a pte, no se encuentra cita agendada en el mes de abril. Se pone a disposicion el agendamiento en caso que la suuaria aun requiera la cita realcionada.	1				whatsap	8	1				cerrada	1			
				1	8/05/2026	Se notifica a los interesados y se publica en cartelera SIAU. se explica a usuario la renuncia de la funcionaria a la ESE, debido a temas personales				1	Escrita y cartelera	1	1				cerrada	1			
				1	8/05/2026	Se notifica a los interesados y se publica en cartelera SIAU. se explica a usuario la renuncia de la funcionaria a la ESE, debido a temas personales				2	Escrita y cartelera	1	1				cerrada	1			

		RS			15/05/2026	Se procedio a agendar cita a paciente. Se envia respuesta a coosalud y usuaria	1		correo	1	1				cerrada	1				
	1				21/05/2026	Se piden disculpas a la paciente, se indaga sobre lo ocurrido a funcionarias, se detectan fallas en proeso de atencion, se genera plan de mejora.	1		wwhasap	4	1				cerrada	1				
				1	25/05/2026	Se notifica a los interesados y se publica en cartelera SIAU			1 cartelera y escrita	2	1				cerrada					1
				1	27/05/2026	se explica a usuario la renuncia de la funcionaria a la ESE, debido a temas personales			1 whatsapp	4	1				cerrada	1				
	1				26/05/2026	Se brinda informacin sobre actividad institucional programada para el dia mencionado, se piden disculpas por las molestias ocasionadas y se generra plan de mejora	1		whatsap	3	1				cerrada	1				
1					27/05/2026	Se procede a solicitar autorizacion a la eps para servicio de fisioterapia, se agenda cita a paciente.			1 correo	1	1				cerrada	1				
	1				28/06/2026	no se logra evidenciar datos de usuario ni fecha de atecnion. Se socializa inconformidad con personall aistencial y se notifica repuesta aonima en cartelera			1 cartelera	2	1				cerrada					1
	1												1							
				1	1/06/2026	se notifica a interesado y se publica en cartelera informativa SIAU			1 escrita y cartelera	1	1				cerrada					-1
				1										1						
	1				11/06/2026	no se logra evidenciar datos especificos de la atencion, ni datos de usuario para corroborar informacion. Sin embargo se socializa con el perosnal de vacunacion y se toman medidas coresrectivas para futuras atenciones.			cartelera	5	1									1
				1	5/06/2026	se notifica a interesado y se publica en cartelera informativa SIAU			1 escrita y cartelera	1	1				cerrada					1

				1	10/06/2026	se notifica a interesado y se publica en cartelera informativa SIAU				1	escrita y cartelera	1	1				cerrada	11			23
2	7	2	2	23																	

		RS				16/04/2026	se informa a EPS sobre nivel de atencion de nuestra ESE y se anexa portafolio de servicios reportado en el REPS			1	Correo electronico	1				CERRADA
		1				19/06/2026	se informa a la eps informacion de no prestacion del servicio y se ajuntoua portafolio dee servicios ofertados por la institucion en el RESP			1	COREO					CERRADA
		1				24/06/2026	EPS, comprometida a educacion a usauria en Derechos y Deberes de paciente y la importancia del buen trato profesional-pacnte -profesional			1						CERRADA