



**INFORME PQRSF SEGUNDO SEMESTRE 2024
HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ ESE
2025**



**HOSPITAL ESPECIAL
DE CUBARÁ**
Empresa Social del Estado
NIT. 826.002.304-1



INFORME PQRSF SEGUNDO SEMESTRE 2024 ASESOR CONTROL INTERNO

Durante el segundo semestre de la vigencia 2024, se realizó apertura semanal del buzón de PQRSF y revisión de las mismas incluyendo su gestión y respuesta; a continuación, se relacionan las PQRSF allegadas a los buzones.

El Hospital Especial de Cubará ESE cuenta con Oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, la cual se encuentra a cargo de PROFESIONAL EN PSICOLOGIA asignada para ese roll desde el mes de agosto 2024, que vela por que se dé el mejor trato a los usuarios de acuerdo a los atributos de calidad, que se tenga continuidad, oportunidad, pertinencia, accesibilidad, y seguridad.

Para el segundo semestre del año 2024 se atendieron Dos (2) Peticiones, Tres (3) Quejas, Dos (2) Reclamos, Dos (2) Sugerencias, (2) Dos Felicitaciones. Los procesos o áreas que tuvieron quejas son:

- Toma de muestras de laboratorio clínico
- Consulta Externa Medicina General
- Admisiones
- SIAU
- Consulta Externa Vacunación
- Consulta Externa de Especialidades
- Radiología e Imágenes Diagnosticas

NOTA: En las tablas relacionadas a continuación, en la columna “Descripción” se transcribe al pie de la letra sin ninguna alteración incluyendo los errores de ortografía, para su distinción se escribirá en el documento con tipo de letra cursiva y entre comillas.

PETICIONES

CONSECUTIVO	FECHA DE PQRSF	AREA O SERVICIO	DESCRIPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA PQRSF	Tiempo en días hábiles de respuesta
1	6/08/2024	Toma de muestras de laboratorio clínico	<i>"Se sugiere colocar otra persona más para la toma de exámenes, pues una sola no es suficiente y hay muchos pacientes y de esta manera más usuarios van a tener la oportunidad de asistir a toma de muestras y no va haber tanta demora. gracias"</i>	SIN SOPORTE DE RESPUESTA	NC



2	26/11/2024	Consulta Externa Medicina General	"Solicito que dejen más médicos para la atención ya que solo dejan 1 y no es suficiente para toda la población, me acerque a las 9:40 y ya no hay citas por falta de personal médico en turno de atención. Blanco Eddaly Rosales Bohórquez"	9/12/2024	9
---	------------	--------------------------------------	--	-----------	---

QUEJAS

CONSECUTIVO	FECHA DE PQRSF	AREA O SERVICIO	DESCRIPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA PQRSF	Tiempo en días hábiles de respuesta
1	18/10/2024	Admisiones	Documentos adjuntos en carpeta de gestión de buzón de PQRSF no evidencian la queja relacionada en la apertura del día 18 de octubre de 2024, se constata correo de traslado de SIAU al área de facturación y correo de respuesta de parte de facturación del día 28 de octubre de 2024, más no se evidencia soporte de respuesta formal de la queja.	No se puede determinar	NC
2	7/11/2024	SIAU	"Falta de presencia del SIAU en su puesto de trabajo y más atención al usuario = mejorar"	19/11/2024	8
3	18/12/2024	Consulta Externa Vacunación	"El día de hoy estuve en el hospital y no fue posible las vacunas para la niña Aira Valentina Montalvo Moreno de 5 años de edad por lo que no pude cumplirle a nueva eps que me llamaron vía celular Yexica Moreno"	7/01/2024	12

RECLAMOS

CONSECUTIVO	FECHA DE PQRSF	AREA O SERVICIO	DESCRIPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA PQRSF	Tiempo en días hábiles de respuesta
1	30/08/2024	Consulta Externa de Especialidades	"El día 24 de agosto 2024 mi cuñada recibe una llamada de la Sra Nayibe diciendo que la cita era para las 8:00 am de sábado 24-2024 y que había plazo hasta el mediodía para asistir a la cita programada. Y ella nos la agendo para el día 25/08/2024 a las 8:00 am y sin explicar el cambio; ya que vivimos lejos del hospital a 2 horas y aparte no hay señal constante para uno poderse comunicar. Esta cita es de carácter urgente para mi salud y no deberían de hacer estos cambios de un momento a otro. Neyla Lizarazo C Esposa de Usuario"	6/09/2024	7



SUGERENCIAS

CONSECUTIVO	FECHA DE PQRSF	AREA O SERVICIO	DESCRIPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA PQRSF	Tiempo en días hábiles de respuesta
1	24/07/2024	Consulta Externa Medicina General	<p>"La falta de más atención médica teniendo en cuenta cuando se sacan los exámenes a inicio de semana y manifiestan entregarlos para la siguiente semana.</p> <p>A sabiendas de que se entregan al día siguiente y no esperar</p> <p>Una semana para la entrega si hay más actividades administrativas asignar un médico para eso.</p> <p>Gracias"</p>	8/08/2024	9
2	6/08/2024	Toma de muestras de laboratorio clínico	<p>"Se necesita que por favor coloquen a otra persona más en la toma de exámenes, hay muchos usuarios y no fluye la cola</p> <p>Colocando 2 auxiliares en la toma de muestras se van a beneficiar más usuarios y no va haber tanta demora para pasar, Estoy desde las 8:15 y ya son las 9:17 una hora esperando me parece mucho tiempo.</p> <p>Gracias"</p>	SIN SOPORTE DE RESPUESTA	NC

FELICITACIONES

CONSECUTIVO	FECHA DE PQRSF	AREA O SERVICIO	DESCRIPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA PQRSF	Tiempo en días hábiles de respuesta
1	6/09/2024	Radiología e Imágenes Diagnosticas	Para felicitar al Doctor Libardo, Radiólogo del Hospital Cubará por su buen servicio, disponibilidad para ayudar al paciente, buen trato, buena energía, paciente, respetuosa, y sobre todo excelente radiólogo, sabe realizar perfectamente su trabajo, especialmente el trato con los niños, muy satisfecha con el servicio prestado con el Doctor Libardo.	12/09/2024	4
2	18/10/2024	Radiología e Imágenes Diagnosticas	<p>"Excelente servicio, muy amable, muy sincero, da buenos consejos para tener una buena calidad de vida. 10/10 Por más personas así en el hospital</p> <p>Andrea Cáceres"</p>	12/09/2024	2



INFORME PQRSF II SEMESTRE 2024

DEFINICIONES

- **Petición de Información:** Solicitud que tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad del Hospital.
- **Consulta:** Solicitud mediante la cual se solicita un concepto del Hospital sobre un caso o asunto de su competencia.
- **Queja:** Manifestación mediante la cual se pone en conocimiento del Ministerio de Salud y Protección Social conductas inadecuadas por parte de sus funcionarios en el ejercicio de su cargo.
- **Reclamo:** Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento del Ministerio de Salud y Protección Social deficiencias en la prestación de los servicios que ofrece la entidad.
- **Sugerencia:** Es una recomendación o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la entidad.
- **Término de respuesta:** Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, tienen un tiempo máximo y oportuno de respuesta de 15 días hábiles.

CANALES DE ATENCIÓN

El Hospital cuenta con diferentes canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad.

Canal Escrito: Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal (empresas de mensajería), radicación personal, correo electrónico, formulario electrónico dispuesto en la página web, buzón de sugerencias.

Canal Presencial: Permite el contacto directo con la oficina de SIAU, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o recibir la misma de manera verbal adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

Canal Telefónico: Medio de comunicación verbal a través del cual los grupos de valor pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que serán atendidas por la oficina de SIAU, instancia que adelantará el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

Canal Virtual: Medio de comunicación digital que consta de la página web Institucional, la cual cuenta con un enlace para formular peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones a través del enlace (Ver anexo):

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeAxZr5v8xsjjO0bQzPOQYGVpc279jBbLWQKE8kMIUon0SdS/w/viewform>



PQRSF

 ¡Tu opinión es importante para nosotros!

Escanea este código QR y accede al Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Felicitaciones (PQRSF).

Tu voz nos ayuda a mejorar nuestros servicios y a brindarte la mejor atención posible.

¡Gracias por tu confianza!



HALLAZGOS:

- Se evidencia **PETICIÓN** de fecha 06/08/2024 sin soporte de respuesta en la carpeta de apertura de Buzón de PQRSF.
- Se evidencia **QUEJA** del 18/10/2024 donde no se evidencia respuesta: Documentos adjuntos en carpeta de gestión de buzón de PQRSF no evidencian la queja relacionada en la apertura del día 18 de octubre de 2024, se constata correo de traslado de SIAU al área de facturación y correo de respuesta de parte de facturación del día 28 de octubre de 2024, más no se evidencia soporte de respuesta formal de la queja.
- Se evidencia **SUGERENCIA** para el servicio de Toma de Muestras de Laboratorio Clínico del día 06/08/2024 sin soporte de respuesta formal al usuario.

CONCLUSIONES

- Se evidencia que los usuarios están usando con más frecuencia los canales de atención dispuestos por el Hospital Especial de Cubará ESE, articulado a través de la Oficina SIAU.
- Las PQRSF recepcionadas en los buzones de sugerencias dispuestos en las áreas de Urgencias, Consulta Externa y Hospitalización, nos han permitido realizar acciones de mejora en aras de una mejor prestación de servicios con relación a la oportunidad y accesibilidad de los usuarios.



RECOMENDACIONES

- Se recomienda si por alguna razón no se puede contestar dentro de los 15 días hábiles se debe realizar una notificación al usuario solicitando tiempo extra (definiendo cuánto tiempo más se va a demorar la respuesta).
- Todas las respuestas de las PQRSF deben tener respuesta formal obligatoria y deben ir firmadas.
- Las actas de Apertura de Buzón deben ir firmadas por todas las partes
- Cuando se recepcionen quejas que no son de nuestra competencia, se deben remitir a la entidad implicada, para que ellos den el trámite pertinente y se le da a conocer al usuario mediante comunicación que por competencia a quien fue trasladada.
- Realizar charlas y/o capacitaciones de atención al usuario y/o Humanización del Servicio.
- Promoción del área de SIAU dando a conocer el servicio en radio, y redes sociales.
- Se sugiere continuar con el trabajo articulado entre la oficina SIAU y la Alianza de Usuarios para el desarrollo de actividades como apertura de Buzón y realización de encuestas de satisfacción.

Realizado por:

Ernesto Díaz Contreras
ERNESTO DÍAZ CONTRERAS
Asesor de Control Interno
Hospital Especial de Cubará ESE

INFORME PQRSF SEGUNDO SEMESTRE 2024
HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARA ESE
2025



HOSPITAL ESPECIAL
DE CUBARÁ
Empresa Social del Estado
NIT. 826.002.304-1

“Uniendo esfuerzos por la salud”

ANEXOS



PAGINA WEB

<https://hospitalespecialcubara.gov.co/>
PQRSF

HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ
Empresa Social del Estado
NIT. 826.002.304-1

Inicio La Institucion Atencion al Ciudadano Transparencia y Acceso a la Informacion Noticias **AGENDA TU CITA**

Somos un Hospital Intercultural

Brindamos servicios de atención en salud de baja y mediana complejidad.

Noticias

¡Atención!
Desde el Hospital Especial de Cubará ESE, invitamos a toda nuestra comunidad Cubarenses a participar en la construcción del Plan Anticorrupción vigencia 2025.
Fecha: 28 de enero 2025
Hora: 8:00 a.m.
Lugar: Auditorio HEC
"Uniendo esfuerzos por la salud"

¡Participa en la construcción del Plan Anticorrupción 2025!
Tu participación es fundamental para fortalecer la transparencia y ...

Leer más

Publicado el: 27 de enero de 2025

Las sonrisas de nuestros niños fueron las protagonistas
Leer más

Juntos trabajamos por una salud integral y el bienestar de
Leer más

Ver todas las noticias

NUESTROS TRAMITES DIGITALES

PQRSF
¡Tu opinión es importante para nosotros!
Escanea este código QR y accede al Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF).
Tu voz nos ayuda a mejorar nuestros servicios y a brindarte la mejor atención posible.
¡Gracias por tu confianza!

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
Tu opinión es muy importante para nosotros.
En el Hospital Especial de Cubará, nos esforzamos cada día por ofrecerte la mejor atención. Por eso, queremos conocer tu experiencia para seguir mejorando nuestros servicios.
Escanea el código QR y comparte con nosotros tu opinión en nuestro encuesta de satisfacción.
¡Tu opinión nos ayuda a crecer!

Resultados Exámenes de laboratorio
HORARIO DE ATENCIÓN DE LUNES A VIERNES
De 10:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

Oficina de Atención al Usuario o por WhatsApp
322 6843683
solo debes enviarnos los siguientes datos:
Nombre del paciente y Número de identificación

Link para el reporte de PQRSF:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeAxZr5v8xsjjO0bQzPQYGVpc279jBbLWQKE8kMIUon0SdS/viewform>



PQRS

controlinterno@hospitalcubara.gov.co [Cambiar cuenta](#)



Se registrarán el nombre, la foto y el correo electrónico asociados con tu Cuenta de Google cuando subas archivos y envíes este formulario

Los archivos que se suban se compartirán fuera de la organización a la que pertenecen.

* Indica que la pregunta es obligatoria

Tipo de Solicitud

Elegir ▾

Fecha

Fecha

dd/mm/aaaa 📅

Nombre y Apellido *

Tu respuesta _____

Numero de identificación *

Tu respuesta _____

Genero

Masculino

Femenino



REGISTRO FOTOGRAFICO
Segundo semestre 2024











ACTA No. 26

CIUDAD: Cubará
FECHA: 05-07-24
LUGAR: A. E. C.

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	CEDULA	CARGO/OCCUPACION
Blanca Pararone Coboria	33516191	SIAU
Adriana Acuedo	1094387307	Técnica Salud Pública
Cayanacha Bocota	33516059	Traductora "Pic"
Morly Contreras Perea	1094128457	Testigo

Objetivo:

Revisar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) entregadas por nuestros usuarios a través del buzón de sugerencias de la ESE Hospital Especial de Cubará, para proceder con su trámite, dando una oportuna respuesta en los términos establecidos en la normatividad vigente.

Siendo las 9:00 AM horas del día 05 de 07 de 2024, se procede con la apertura del buzón de Institucional, para hacer el registro de las PQRSF recibidas por este medio en el transcurso de la semana comprendida entre el 29 de 06 al 5 de 07 de 24, en presencia del (los) testigo(s) que suscribirán la presente Acta.

Se verifica el contenido del buzón, y se procede a clasificar, contar, foliar y registrar las PQRSF depositadas él, incluyendo las que tengan datos completos e incompletos.

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	REGISTRO	
		COMPLETAS	SIN DATOS
Peticiones	—		
Quejas	—		
Reclamos	—		
Sugerencias	—		
Felicitaciones	—		
TOTAL	—		

Una vez identificadas las PQRSF que tienen datos completos o por lo menos la información mínima para dar respuesta al ciudadano o anónimas, se registran en esta acta y se direcciona hacia la Oficina SIAU para su respectivo trámite según normatividad.



Con la información recolectada en el buzón, se procede de la siguiente manera:

Esta acta de apertura de buzón, se archivará en la Subserie Documental Actas de Apertura de Buzón de Sugerencias (expediente que reposa durante la vigencia en curso en el Archivo de Gestión de la Oficina SIAU).

La Oficina SIAU estará a cargo de la gestión de las PQRSF así mismo de la recepción y radicación de la respuesta y la entrega al ciudadano. Una vez finalice el trámite se archiva en el expediente respectivo la solicitud con su respuesta en Gestión documental.

Para constancia se firma a las 9:10 AM horas, quienes intervinieron:

Alber Tarazona C.
Responsable Apertura de Buzón
Cargo SIAU

Adriana Acaredo
Testigo
Cargo/Ocupación

Laymacha Bécota
Testigo
Cargo/Ocupación

Mindy Yordiel Contreras Rca.
Testigo
Cargo/Ocupación

Proyectó: Nury Arenales SIAU
Aprobó: Ernesto Díaz Control Interno



Con la información recolectada en el buzón, se procede de la siguiente manera:

Esta acta de apertura de buzón, se archivará en la Subserie Documental Actas de Apertura de Buzón de Sugerencias (expediente que reposa durante la vigencia en curso en el Archivo de Gestión de la Oficina SIAU).

La Oficina SIAU estará a cargo de la gestión de las PQRSF así mismo de la recepción y radicación de la respuesta y la entrega al ciudadano. Una vez finalice el trámite se archiva en el expediente respectivo la solicitud con su respuesta en Gestión documental.

Para constancia se firma a las 7:30 pm horas, quienes intervinieron:

Bether Parolina Obispo
Responsable Apertura de Buzón
Cargo SIAU

Lody A. Machado
Testigo
Cargo/Ocupación

Ernesto Díaz
Testigo
Cargo/Ocupación jefe

Manoely Pineda
Testigo
Cargo/Ocupación Testigo

Proyectó: Nury Arenales SIAU
Aprobó: Ernesto Díaz Control Interno



ACTA No. 28

CIUDAD: Cubará
FECHA: 26-07-24
LUGAR: H.E.C.

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	IDENTIFICACION	CARGO/OCCUPACION
Esther Yacazona C.	33526191	SIAU
Ernesto Diaz	88033957	ACI
Evelin Morcospita	1234090995	Médico
Alara Flores E.	33526082	Testigo

Objetivo:

Revisar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) entregadas por nuestros usuarios a través del buzón de sugerencias de la ESE Hospital Especial de Cubará, para proceder con su trámite, dando una oportuna respuesta en los términos establecidos en la normatividad vigente.

Siendo las 10:15 AM horas del día 26 de 07 de 2024, se procede con la apertura del buzón de Institucional, para hacer el registro de las PQRSF recibidas por este medio en el transcurso de la semana comprendida entre el 13 de 07 al 26 de 07 de 2024, en presencia del (los) testigo(s) que suscribirán la presente Acta.

Se verifica el contenido del buzón, y se procede a clasificar, contar, foliar y registrar las PQRSF depositadas él, incluyendo las que tengan datos completos e incompletos.

TIPO DE SOLICITUD	REGISTRO	
	COMPLETOS	SIN DATOS
Felicitaciones	1	
Quejas	1	
Reclamos	1	
Sugerencias	1	
Felicitaciones	1	
OTRO	1	

Una vez identificadas las PQRSF que tienen datos completos o por lo menos la información mínima para dar respuesta al ciudadano o anónimas, se registran en esta acta y se direcciona hacia la Oficina SIAU para su respectivo trámite según normatividad.



HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ

Empresa Social del Estado
NIT: 876.003.004-1

VIGILADO
Supersolud
Caja de Remesas de Cuentas de Depósito
Caja de Remesas de Cuentas de Depósito

SIU SIAU. Nuestro Compromiso

Con la información recolectada en el buzón, se procede de la siguiente manera:

Esta acta de apertura de buzón, se archivará en la Subserie Documental Actas de Apertura de Buzón de Sugerencias (expediente que reposa durante la vigencia en curso en el Archivo de Gestión de la Oficina SIAU).

La Oficina SIAU estará a cargo de la gestión de las PQRSF así mismo de la recepción y radicación de la respuesta y la entrega al ciudadano. Una vez finalice el trámite se archiva en el expediente respectivo la solicitud con su respuesta en Gestión documental.

Para constancia se firma a las 10:25 AM horas, quienes intervinieron:

Ethor Tatarona Gómez
Responsable Apertura de Buzón
Cargo SIAU

Testigo
Cargo/Ocupación

Delia Velásquez R.
Testigo
Cargo/Ocupación

Alcira Flores G.
Testigo
Cargo/Ocupación

Proyectó: Nury Arenales SIAU
Aprobó: Ernesto Díaz Control Interno

	Sistema Integrado de Garantía de Calidad			
	Formato de Quejas y Sugerencias			
	Proceso SIAU			
CÓDIGO	AP-SIA-FO-01	VERSIÓN	0	Página 1 de 1

FECHA Y NÚMERO DE RADICACION (Para diligenciar por la Entidad)

No de solicitud _____ FECHA 24 de Julio HORA 9: AM

VIA DE RECEPCIÓN QUEJA

Escrita: Verbal: _____ Telefónica: _____

INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE (DILIGENCIAR POR EL USUARIO)

NOMBRE DEL USUARIO _____
TIPO DE DOCUMENTO _____ NUMERO _____
DIRECCIÓN _____ BARRIO _____
TELÉFONO _____
NOMBRE DEL FUNCIONARIO COMPROMETIDO _____
CARGO _____ SERVICIO _____

Motivo de la Queja, Sugerencia, o Felicitación. Explíqueme brevemente la situación que se le presentó

DIA _____ MES _____ AÑO _____

PETICIÓN _____ QUEJA _____ RECLAMO _____ SUGERENCIA _____ FELICITACIÓN _____

Desarrollo de los hechos:

La falta de mas atención médica
teniendo en cuenta cuando
se hacen los exámenes a inicio
de semana y manifiestan en traerlos
para la siguiente semana.

A veces de que se entregan
el día siguiente. y no esperar
una semana para la entrega

por mas actividades administrativas
Asignar un médico para eso
gracias

FIRMA DEL USUARIO

Cubará Boyacá, 8 de Agosto del 2024

Señor
ANONIMO
Usuaría
ESE Hospital Especial de Cubará

Cordial saludo.

De antemano como usuario de nuestros servicios le agradecemos realizar el uso del buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS) y de esta manera ejercer sus derechos.

Para el Hospital Especial de Cubará ESE es importante la opinión de sus usuarios en todo lo relacionado con la prestación de servicios, ya que las PQRSF hacen parte de los insumos para el mejoramiento continuo de la Institución.

A continuación, se expone la sugerencia realizada, la cual fue escrita el día 24 de julio de 2024:

INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE (OBLIGATORIO PARA EL USUARIO)

TEMA Y NÚMERO DE RADICACIÓN (P.E. / GUBERNACIÓN DE BOYACÁ)

NO. DE RADICACIÓN: *24 de julio* HORA: *9: AM*

FECHA DE RECEPCIÓN QUEJA

FORMA: ESCRITA VERBAL TELEFÓNICA

INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE (OBLIGATORIO PARA EL USUARIO)

NOMBRE DEL USUARIO: _____

DIRECCIÓN: *MIRAFLORES* CIUDAD: *CUBARÁ*

TÉLEFONO: _____

TIPO DE RADICACIÓN: QUEJA RECLAMO SUGERENCIA FELICITACIÓN

Motivo de la queja, petición o reclamo: *Exponer un inconveniente administrativo en el Hospital*

FECHA: *24* MES: *JULIO* AÑO: *2024*

DIRECCIÓN: *CUBARÁ* DEPARTAMENTO: *BOYACÁ* MUNICIPIO: *CUBARÁ*

Descripción de los hechos:

*La falta de más afiliaos médicos
genera en el consultorio cuando
se hacen los exámenes a inicio
de la mañana y manifestar en horas
para la siguiente mañana.
A las tardes de que se es forzar
al día siguiente y se repite
cada semana para la entrega
de más actividades administrativas
requerir un médico para eso
gracias*

Desde la oficina del Sistema de Información al Usuario SIAU, extendemos y pedimos excusas por los inconvenientes causados, se estableció una agenda que se pudiera cubrir las necesidades de las consultas para el programa Renta Ciudadana, por la gran afluencia de usuarios para dicha actividad.

Infórmale que a partir del 26 de julio ya se reintegró la Doc. Angie Archila y la médica rural quien inicia su labor a partir del 1 de agosto esto con el fin de mejorar los servicios para la población. De parte del Hospital Especial de Cubará ESE, nos comprometemos a mejorar nuestro servicio con relación a las especialidades médicas ofertadas.

Por último, la invitamos a continuar usando los canales de información de la ESE, sus observaciones nos permiten crecer y mejorar.

Sin otro Particular

Atentamente,



EDWIN GIOVANI QUINTERO TELLÉZ
Gerente
ESE Hospital Especial de Cubará



ACTA No. 29

CIUDAD: Cubará
 FECHA: 02/08-24
 LUGAR: H.E.C.

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	CEDULA	CARGO/OCCUPACION
Esther Tarrona C.	33516191	SI-AU
Adriana Acvedo	109436777	Salud Pública
Enith Leal	60447363	A. Facturación
Raymacha Bocota	1148654473	TAFD

Objetivo:

Revisar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) entregadas por nuestros usuarios a través del buzón de sugerencias de la ESE Hospital Especial de Cubará, para proceder con su trámite, dando una oportuna respuesta en los términos establecidos en la normatividad vigente.

Siendo las 11:15 AM horas del día 02 de 08 de 2024, se procede con la apertura del buzón de Institucional, para hacer el registro de las PQRSF recibidas por este medio en el transcurso de la semana comprendida entre el 27 de 07 al 2 de 08 de 2024, en presencia del (los) testigo(s) que suscribirán la presente Acta.

Se verifica el contenido del buzón, y se procede a clasificar, contar, foliar y registrar las PQRSF depositadas él, incluyendo las que tengan datos completos e incompletos.

TIPO DE SOLICITUD	REGISTRO	
	TOTAL	COMPLETOS
Felicitaciones	—	—
Quejas	—	—
Reclamos	—	
Sugerencias	—	
Eliminaciones	—	
TOTAL	—	

Una vez identificadas las PQRSF que tienen datos completos o por lo menos la información mínima para dar respuesta al ciudadano o anónimas, se registran en esta acta y se direcciona hacia la Oficina SI-AU para su respectivo trámite según normatividad.



Con la información recolectada en el buzón, se procede de la siguiente manera:

Esta acta de apertura de buzón, se archivará en la Subserie Documental Actas de Apertura de Buzón de Sugerencias (expediente que reposa durante la vigencia en curso en el Archivo de Gestión de la Oficina SIAU).

La Oficina SIAU estará a cargo de la gestión de las PQRSF así mismo de la recepción y radicación de la respuesta y la entrega al ciudadano. Una vez finalice el trámite se archiva en el expediente respectivo la solicitud con su respuesta en Gestión documental.

Para constancia se firma a las 17:25AM horas, quienes intervinieron::

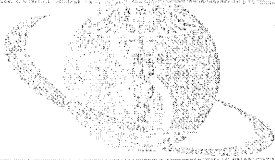
Elber Torres Bóris
Responsable Apertura de Buzón
Cargo SIAU

Adriana Acuña
Testigo T.S.P
Cargo/Ocupación

Znith Leal Boitrago
Testigo Factoración
Cargo/Ocupación

Cayomachá Bécota
Testigo
Cargo/Ocupación

Proyectó: Nury Arenales SIAU
Aprobó: Ernesto Díaz Control Interno



ACTA No. 30

CIUDAD: Cubará
FECHA: 8-8-24
LUGAR: H.E.C.

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	CEDULA	CARGO/OCCUPACION
Esther Tarazona Cobarrá	33516191	SIAU
Evelin Velazquez	134090995	Medico
Adriana Acevedo	1094367917	Tcc. Salud Pública
Bisio Kubo Cobarrá		Testigo

Objetivo:

Revisar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) entregadas por nuestros usuarios a través del buzón de sugerencias de la ESE Hospital Especial de Cubará, para proceder con su trámite, dando una oportuna respuesta en los términos establecidos en la normatividad vigente.

Siendo las 4:25pm horas del día 8 de 8 de 2024, se procede con la apertura del buzón de Institucional, para hacer el registro de las PQRSF recibidas por este medio en el transcurso de la semana comprendida entre el 3 de 08 al 8 de 08 de 24, en presencia del (los) testigo(s) que suscribirán la presente Acta.

Se verifica el contenido del buzón, y se procede a clasificar, contar, foliar y registrar las PQRSF depositadas él, incluyendo las que tengan datos completos e incompletos.

TIPO DE SOLICITUD	REGISTRO		SINDICIOS
	TOTAL	COMPLETAS	
Peticiones	1		
Quejas	-		
Reclamos	-		
Sugerencias	1		
Felicitaciones	-		
TOTAL	2		

Una vez identificadas las PQRSF que tienen datos completos o por lo menos la información mínima para dar respuesta al ciudadano o anónimas, se registran en esta acta y se direcciona hacia la Oficina SIAU para su respectivo trámite según normatividad.



Con la información recolectada en el buzón, se procede de la siguiente manera:

Esta acta de apertura de buzón, se archivará en la Subserie Documental Actas de Apertura de Buzón de Sugerencias (expediente que reposa durante la vigencia en curso en el Archivo de Gestión de la Oficina SIAU).

La Oficina SIAU estará a cargo de la gestión de las PQRSF así mismo de la recepción y radicación de la respuesta y la entrega al ciudadano. Una vez finalice el trámite se archiva en el expediente respectivo la solicitud con su respuesta en Gestión documental.

Para constancia se firma a las 4:35 horas, quienes intervinieron:



Etha Toranzo C.
Responsable Apertura de Buzón
Cargo SIAU

Evelin Velasquez R.
Testigo
Cargo/Ocupación médica general

Adriane Araez
Testigo
Cargo/Ocupación

Silvia Kubo Cobano
Testigo
Cargo/Ocupación

Proyectó: Nury Arenales SIAU
Aprobó: Ernesto Díaz Control Interno

	Sistema Integrado de Garantía de Calidad			 VICEDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD DE ATENCIÓN
	Formato de Quejas y Sugerencias			
	Proceso SIAU			
CÓDIGO	AP-SIA-FO-01	VERSIÓN	0	Página 1 de 1

FECHA Y NÚMERO DE RADICACION (Para diligenciar por la Entidad)

No de solicitud _____ FECHA _____ HORA _____

VIA DE RECEPCIÓN QUEJA

Escrita: _____ Verbal: _____ Telefónica: _____

INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE (DILIGENCIAR POR EL USUARIO)

NOMBRE DEL USUARIO _____
 TIPO DE DOCUMENTO _____ NUMERO _____
 DIRECCIÓN _____ BARRIO _____
 TELÉFONO _____
 NOMBRE DEL FUNCIONARIO COMPROMETIDO _____
 CARGO _____ SERVICIO _____

Motivo de la Queja, Sugerencia, o Felicitación. Explíqueme brevemente la situación que se le presentó

DIA 06 MES 08 AÑO 2024



PETICIÓN QUEJA _____ RECLAMO _____ SUGERENCIA _____ FELICITACIÓN _____

Desarrollo de los hechos:

Se sugiere colocar otra persona más para la toma de exámenes, pues una sola no es suficiente y hay muchos pacientes y de esta manera más usuarios van a tener la oportunidad de asistir a toma de medicinas y no va haber tanta demora.

Gracias.

 FIRMA DEL USUARIO

	Sistema Integrado de Garantía de Calidad			 MINISTERIO DE SALUD Sistema Integrado de Garantía de Calidad
	Formato de Quejas y Sugerencias			
	Proceso SIAU			
CÓDIGO	AP-SIA-FO-01	VERSIÓN	0	Página 1 de 1

FECHA Y NÚMERO DE RADICACION (Para diligenciar por la Entidad)

No de solicitud _____ FECHA _____ HORA _____

VIA DE RECEPCIÓN QUEJA

Escrita: _____ Verbal: _____ Telefónica: _____

INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE (DILIGENCIAR POR EL USUARIO)

NOMBRE DEL USUARIO _____

TIPO DE DOCUMENTO _____ NUMERO _____

DIRECCIÓN _____ BARRIO _____

TELÉFONO _____

NOMBRE DEL FUNCIONARIO COMPROMETIDO _____

CARGO _____ SERVICIO _____

Motivo de la Queja, Sugerencia, o Felicitación. Explíqueme brevemente la situación que se le presentó

DIA 06 MES 08 AÑO 2014

PETICIÓN _____ QUEJA _____ RECLAMO _____ SUGERENCIA FELICITACIÓN _____

Desarrollo de los hechos:

Se necesita que por favor coloquen a otra persona más en la toma de exámenes, hay muchos usuarios y no fluye la cola. Colocando 2 auxiliares en la toma de muestras se van a beneficiar más usuarios y no va haber tanta demora para pasar, estoy desde las 8:15 y ya son las 9:17 una hora esperando me parece mucho tiempo

FIRMA DEL USUARIO

Gracias





ACTA No. 31

CIUDAD: Cubara Boyaca
 FECHA: 16-08-2024
 LUGAR: ESE.

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	CEDULA	CARGO/OCCUPACION
<u>Benita Marcela Martinez Ortiz</u>	<u>1090401199</u>	<u>Usuario</u>
<u>Rosalba Gil Barrantes</u>	<u>1005307106</u>	<u>Aux. Administrativo.</u>
<u>Paola D. Mojallon Sanchez.</u>	<u>1098819773</u>	<u>Platación</u>
<u>Darlin Irbeth Alvarez O</u>	<u>1094274700</u>	<u>Darlin Alvarez</u>

Objetivo:

Revisar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) entregadas por nuestros usuarios a través del buzón de sugerencias de la ESE Hospital Especial de Cubará, para proceder con su trámite, dando una oportuna respuesta en los términos establecidos en la normatividad vigente.

Siendo las 4:00 horas del día 16 de 08 de 2024, se procede con la apertura del buzón de Institucional, para hacer el registro de las PQRSF recibidas por este medio en el transcurso de la semana comprendida entre el 12 de 08 al 16 de 08 de 2024, en presencia del (los) testigo(s) que suscribirán la presente Acta.

Se verifica el contenido del buzón, y se procede a clasificar, contar, foliar y registrar las PQRSF depositadas él, incluyendo las que tengan datos completos e incompletos.

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	REGISTRO	
		COMPLETAS	INCOMPLETAS
Peticiones	11	11	0
Quejas	11	11	0
Reclamos	11	11	0
Sugerencias	11	11	0
Felicitaciones	1	1	0
TOTAL		11	0

Una vez identificadas las PQRSF que tienen datos completos o por lo menos la información mínima para dar respuesta al ciudadano o anónimas, se registran en esta acta y se direcciona hacia la Oficina SIAU para su respectivo trámite según normatividad.



Con la información recolectada en el buzón, se procede de la siguiente manera:

Esta acta de apertura de buzón, se archivará en la Subserie Documental Actas de Apertura de Buzón de Sugerencias (expediente que reposa durante la vigencia en curso en el Archivo de Gestión de la Oficina SIAU).

La Oficina SIAU estará a cargo de la gestión de las PQRSF así mismo de la recepción y radicación de la respuesta y la entrega al ciudadano. Una vez finalice el trámite se archiva en el expediente respectivo la solicitud con su respuesta en Gestión documental.

Para constancia se firma a las _____ horas, quienes intervinieron:

Darlyn Izbeth Alcaide

Responsable Apertura de Buzón
Cargo SIAU

[Signature]

Testigo
Cargo/Ocupación Aux. Administrativo

Paula N. Mogolán

Testigo Asesor de Planeación
Cargo/Ocupación

Lucera Marcela Martínez Ortiz

Testigo
Cargo/Ocupación

Proyectó: Nury Arenales SIAU
Aprobó: Ernesto Díaz Control Interno



ACTA No. 32

CIUDAD: Cubara Boyaca
FECHA: 23 - AGOSTO - 2024
LUGAR: Cubara ESE

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	CÉDULA	CARGO/OCUPACIÓN
<u>Dailin Elizabeth Alvarez</u>	<u>10014214478</u>	<u>SIAU</u>
<u>KAREN YADILY GUERRERO</u>	<u>1094273840</u>	<u>NUTRICIONISTA DIETISTA</u>
<u>Robinson Darian Alvarez M</u>	<u>7094867317</u>	<u>-</u>
<u>Emilio Luis Contreras</u>	<u>880339517</u>	<u>ACL</u>

Objetivo:

Revisar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) entregadas por nuestros usuarios a través del buzón de sugerencias de la ESE Hospital Especial de Cubará, para proceder con su trámite, dando una oportuna respuesta en los términos establecidos en la normatividad vigente.

Siendo las 4:00 horas del día viernes 23 de 08 de 2024, se procede con la apertura del buzón de Institucional, para hacer el registro de las PQRSF recibidas por este medio en el transcurso de la semana comprendida entre el 19 de 08 al 23 de 08 de 2024, en presencia del (los) testigo(s) que suscribirán la presente Acta.

Se verifica el contenido del buzón, y se procede a clasificar, contar, foliar y registrar las PQRSF depositadas él, incluyendo las que tengan datos completos e incompletos.

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	REGISTRO	
		COMPLETAS	SIN DATOS
Peticiones	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>
Quejas	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>
Reclamos	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>
Sugerencias	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>
felicitaciones	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>
TOTAL			

Una vez identificadas las PQRSF que tienen datos completos o por lo menos la información mínima para dar respuesta al ciudadano o anónimas, se registran en esta acta y se direcciona hacia la Oficina SIAU para su respectivo trámite según normatividad.

NO.	NOMBRE COMPLETO	CÉDULA	DIRECCION	TELEFONO	E-MAIL



**HOSPITAL ESPECIAL
DE CUBARÁ**
Empresa Social del Estado
NIT. 826.002.304-1

VIGILADO
Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 4502870 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional: 018000910353

Su Salud Nuestro Compromiso

Con la información recolectada en el buzón, se procede de la siguiente manera:

Esta acta de apertura de buzón, se archivará en la Subserie Documental Actas de Apertura de Buzón de Sugerencias (expediente que reposa durante la vigencia en curso en el Archivo de Gestión de la Oficina SIAU).

La Oficina SIAU estará a cargo de la gestión de las PQRSF así mismo de la recepción y radicación de la respuesta y la entrega al ciudadano. Una vez finalice el trámite se archiva en el expediente respectivo la solicitud con su respuesta en Gestión documental.

Para constancia se firma a las _____ horas, quienes intervinieron:

Darlin Izbeth Alvarez

Responsable Apertura de Buzón
Cargo SIAU

Ernesto Díaz Contreras

Testigo Acl
Cargo/Ocupación

KAREN GUERRERO

Testigo
Cargo/Ocupación NUTRICIONISTA DIETISTA

Daniam Gilvez

Testigo
Cargo/Ocupación

Proyectó: Nury Arenales SIAU
Aprobó: Ernesto Díaz Control Interno



ACTA No. 33

CIUDAD: Cubara Boyacá
FECHA: 30-08-2024
LUGAR: ESE HEC.

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	CÉDULA	CARGO/OCUPACIÓN
<u>Aide Milene López D</u>	<u>68'249977</u>	<u>Alianza Usuarios</u>
<u>Juliana Velasco Duarte</u>	<u>1.115.721.636</u>	<u>USUARIO</u>
<u>Ernesto Pina Contreras</u>	<u>88033957</u>	<u>ACI</u>
<u>Darwin Inebeth Alvarez</u>	<u>1009427478</u>	<u>SIAU</u>

Objetivo:

Revisar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) entregadas por nuestros usuarios a través del buzón de sugerencias de la ESE Hospital Especial de Cubará, para proceder con su trámite, dando una oportuna respuesta en los términos establecidos en la normatividad vigente.

Siendo las 3:47 horas del día viernes 30 de 08 de 2024, se procede con la apertura del buzón de Institucional, para hacer el registro de las PQRSF recibidas por este medio en el transcurso de la semana comprendida entre el 26 de Agosto al 30 de Agosto de 2024, en presencia del (los) testigo(s) que suscribirán la presente Acta.

Se verifica el contenido del buzón, y se procede a clasificar, contar, foliar y registrar las PQRSF depositadas él, incluyendo las que tengan datos completos e incompletos.

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	REGISTRO	
		COMPLETAS	SIN DATOS
Peticiones	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>
Quejas	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>
Reclamos	<u>1</u>		
Sugerencias	<u>—</u>		
felicitaciones	<u>—</u>		
TOTAL	<u>1</u>		

Una vez identificadas las PQRSF que tienen datos completos o por lo menos la información mínima para dar respuesta al ciudadano o anónimas, se registran en esta acta y se direcciona hacia la Oficina SIAU para su respectivo trámite según normatividad.

NO.	NOMBRE COMPLETO	CÉDULA	DIRECCIÓN	TELÉFONO	E-MAIL
<u>1</u>	<u>Rodolfo Velandía V</u>	<u>9466945</u>		<u>3225285525</u>	



Con la información recolectada en el buzón, se procede de la siguiente manera:

Esta acta de apertura de buzón, se archivará en la Subserie Documental Actas de Apertura de Buzón de Sugerencias (expediente que reposa durante la vigencia en curso en el Archivo de Gestión de la Oficina SIAU).

La Oficina SIAU estará a cargo de la gestión de las PQRSF así mismo de la recepción y radicación de la respuesta y la entrega al ciudadano. Una vez finalice el trámite se archiva en el expediente respectivo la solicitud con su respuesta en Gestión documental.

Para constancia se firma a las 3:48 horas, quienes intervinieron:

Dailen Lilbeth Alvarez

Responsable Apertura de Buzón
Cargo SIAU

Ernesto Díaz Contreras

Testigo 880339517
Cargo/Ocupación ACI

Johana Velasco D.

Testigo
Cargo/Ocupación USUARIO

Testigo
Cargo/Ocupación

Proyectó: Nury Arenales SIAU
Aprobó: Ernesto Díaz Control Interno

	Sistema Integrado de Garantía de Calidad			
	Formato de Quejas y Sugerencias			
	Proceso SIAU			
CÓDIGO	AP-SIA-FO-01	VERSIÓN	0	Página 1 de 1

FECHA Y NÚMERO DE RADICACION (Para diligenciar por la Entidad)

No de solicitud _____ FECHA 30-Agosto -2024. HORA 11:39

VIA DE RECEPCIÓN QUEJA

Escrita: Verbal: _____ Telefónica: _____

INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE (DILIGENCIAR POR EL USUARIO)

NOMBRE DEL USUARIO Rodolfo Nelandia Vera

TIPO DE DOCUMENTO cc NUMERO 9466945.

DIRECCIÓN Curbará Boy. BARRIO _____

TELÉFONO 322528 5529.

NOMBRE DEL FUNCIONARIO COMPROMETIDO Nayibe

CARGO _____ SERVICIO Especialización
Siquiatría

Motivo de la Queja, Sugerencia, o Felicitación. Explíquelo brevemente la situación que se le presentó

DIA 25 MES Agosto 2024.

PETICIÓN _____ QUEJA _____ RECLAMO SUGERENCIA _____ FELICITACIÓN _____

Desarrollo de los hechos:

El día 24 Agosto 2024 mi cuñada recibe una llamada de la Sra Nayibe diciendo que la cita era para las 8:00 am. de sábado 24-2024 y que había plazo hasta el mediodía para asistir a la cita programada. Y ella nos la agendó para el día 25-08-24 a las 8:00 am. y sin explicar el cambio; ya q̄ vivimos lejos del hospital a 2 horas y aparte no hay señal constante para uno poderse comunicar. Esta cita es de carácter urgente para mi salud y no deberían de hacer estos cambios de un momento a otro.

FIRMA DEL USUARIO

Nayla Lizcano C.
Esposa del usuario.





Cubará Boyacá, 06 de septiembre de 2024

Señora
NEYLA LIZARAZO
Usuaría
ESE Hospital Especial de Cubará

Cordial saludo.

De antemano como usuario de nuestros servicios le agradecemos realizar el uso del buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS) y de esta manera ejercer sus derechos.

Para el Hospital Especial de Cubará ESE es importante la opinión de sus usuarios en todo lo relacionado con la prestación de servicios, ya que las PQRSF hacen parte de los insumos para el mejoramiento continuo de la Institución.

A continuación, se expone el reclamo realizado el día 30 de agosto de 2024 de forma escrita:

Sistema Integrado de Garantía de Calidad			
Formato de Quejas y Sugerencias			
Proceso SIAU			
CÓDIGO	AF-SIA-FG-01	VERSION	0
			Página 1 de 1

FECHA Y NÚMERO DE RADICACIÓN (Para diligenciar por la Entidad)
 No de solicitud _____ FECHA 30-Agosto -2024 HORA 11:39

VIA DE RECEPCIÓN QUEJA
 Escrita: Verbal: _____ Telefónica: _____

INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE (DILIGENCIAR POR EL USUARIO)
 NOMBRE DEL USUARIO Rodrigo Nelandia Vera
 TIPO DE DOCUMENTO cc NÚMERO 9466945
 DIRECCIÓN Cubará Boy BARRIO _____
 TELÉFONO 322.528.5528
 NOMBRE DEL FUNCIONARIO COMPROMETIDO Nayibe
 CARGO _____ SERVICIO Especialización
Otorrinolaringología

Motivo de la Queja, Sugerencia, o Felicitación. Explique brevemente la situación que se le presentó.
 DIA 25 MES Agosto 2024.
 PETICIÓN QUEJA RECLAMO SUGERENCIA FELICITACIÓN

Desarrollo de los hechos:
El día 24 Agosto 2024 mi cuñada recibe una llamada de la Srta Nayibe diciendo que la cita era para las 8:00 am de sábado 24-2024 y que había plaza hasta el mediodía para asistir a la cita programada, y ella nos la agendó para el día 25-08-24 a las 8:00 am y sin explicar el cambio; ya qe vivimos lejos del hospital a 2 horas y aparte no hay señal constante para uno poderse comunicar. Esta cita es de carácter urgente para mi salud y no deberían de hacer estos cambios de un momento a otro.

FIRMA DEL USUARIO
Nayla Lizarazo C.
 Esposa del usuario.



HOSPITAL ESPECIAL
DE CUBARÁ
Empresa Social del Estado
NIT. 826.002.304-1

"Uniendo esfuerzos por la salud"


Desde la oficina del Sistema de Información al Usuario SIAU, Agradecemos sinceramente que se haya tomado el tiempo para comunicarse con nosotros y compartir su experiencia. Lamentamos saber que no ha estado satisfecha con el proceso de la cita con especialista, nos permitimos informarle que nos encontramos a espera de la asignación de la agenda con la especialista del área de psiquiatría, de antemano brindarle una disculpa por el cambio repentino debido a la reprogramación de la profesional en el último instante.

De parte del Hospital Especial de Cubará ESE, nos comprometemos a mejorar nuestro servicio con relación a las especialidades médicas ofertadas.

Por último, la invitamos a continuar usando los canales de información de la ESE, sus observaciones nos permiten crecer y mejorar.

Sin otro Particular

Atentamente,


DARLIN LIZBETH ALVAREZ
Líder SIAU
ESE Hospital Especial de Cubará

Consulta 14 de sep.
por psiquiatría



ACTA No. 39A

CIUDAD: Cubara - Boyacá
 FECHA: 06-09-2024
 LUGAR: HEC

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	CÉDULA	CARGO/OCUPACIÓN
Lisseth Myrthy Sierra F	1094266 D0	Liber SST.
FABIO TELERIS BARRERA	9.466 04j	FABIO TELERIS B.
Rosalba GA BAUTISTA	7605308186	
Blanca NIEVES Alvarado	68 246865	Blanca Nieves Alvarado

Objetivo:

Revisar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) entregadas por nuestros usuarios a través del buzón de sugerencias de la ESE Hospital Especial de Cubará, para proceder con su trámite, dando una oportuna respuesta en los términos establecidos en la normatividad vigente.

Siendo las 4⁰⁰ horas del día viernes 06 de 09 de 2024, se procede con la apertura del buzón de Institucional, para hacer el registro de las PQRSF recibidas por este medio en el transcurso de la semana comprendida entre el 02 de 09 al 06 de 09 de 2024, en presencia del (los) testigo(s) que suscribirán la presente Acta.

Se verifica el contenido del buzón, y se procede a clasificar, contar, foliar y registrar las PQRSF depositadas él, incluyendo las que tengan datos completos e incompletos.

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	REGISTRO	
		COMPLETAS	SIN DATOS
Peticiones	—	—	—
Quejas	—	—	—
Reclamos	—	—	—
Sugerencias	—	—	—
felicitaciones	1		
TOTAL			

Una vez identificadas las PQRSF que tienen datos completos o por lo menos la información mínima para dar respuesta al ciudadano o anónimas, se registran en esta acta y se direcciona hacia la Oficina SIAU para su respectivo trámite según normatividad.

NO.	NOMBRE COMPLETO	CÉDULA	DIRECCIÓN	TELÉFONO	E-MAIL
1	Dennise Veas	3818130	Boyacá		



Con la información recolectada en el buzón, se procede de la siguiente manera:

Esta acta de apertura de buzón, se archivará en la Subserie Documental Actas de Apertura de Buzón de Sugerencias (expediente que reposa durante la vigencia en curso en el Archivo de Gestión de la Oficina SIAU).

La Oficina SIAU estará a cargo de la gestión de las PQRSF así mismo de la recepción y radicación de la respuesta y la entrega al ciudadano. Una vez finalice el trámite se archiva en el expediente respectivo la solicitud con su respuesta en Gestión documental.

Para constancia se firma a las _____ horas, quienes intervinieron:

Darlin Izabeth A.

Responsable Apertura de Buzón

Cargo SIAU S.T.

JV 22

Testigo

Cargo/Ocupación

Jeseli Sierra

Testigo



Cargo/Ocupación Lider SST.

[Signature]

Testigo

Cargo/Ocupación

Proyectó: Nury Arenales SIAU
Aprobó: Ernesto Díaz Control Interno

	Sistema Integrado de Garantía de Calidad		 VIGILADO Supersalud Línea de Atención al Usuario 6500970 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910333	
	Formato de Quejas y Sugerencias			
	Proceso SIAU			
CÓDIGO	AP-SIA-FO-01	VERSIÓN	0	Página 1 de 1

FECHA Y NÚMERO DE RADICACION (Para diligenciar por la Entidad)

No de solicitud _____ FECHA _____ HORA _____

VIA DE RECEPCIÓN QUEJA

Escrita: Verbal: _____ Telefónica: _____

INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE (DILIGENCIAR POR EL USUARIO)

NOMBRE DEL USUARIO Denisse Veas
 TIPO DE DOCUMENTO PPT NUMERO 3818130
 DIRECCIÓN Vereda El Royota BARRIO V. Royota
 TELÉFONO 3227730104 EPS _____
 NOMBRE DEL FUNCIONARIO COMPROMETIDO Libardo
 CARGO Radiólogo SERVICIO Rayos X

Motivo de la Queja, Sugerencia, o Felicitación. Expliqué brevemente la situación que se le presentó

DIA 06 MES 09 AÑO 24

PETICIÓN _____ QUEJA _____ RECLAMO _____ SUGERENCIA _____ FELICITACIÓN

Desarrollo de los hechos:

Para felicitar al Doctor Libardo, radiólogo del hospital cubará por su buen servicio, disponibilidad para ayudar al paciente, buen trato, buena energía, paciente, respetuoso, y sobre todo excelente radiólogo, sabe realizar perfectamente su trabajo, especialmente el trato con los niños. Muy satisfecha con el servicio prestado con el Doctor Libardo



FIRMA DEL USUARIO



Cubará Boyacá, 12 de septiembre de 2024

Señora
DENNIS VEAS
Usuaría
ESE Hospital Especial de Cubará

Cordial saludo.

De antemano como usuaria de nuestros servicios le agradecemos realizar el uso del buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS) y de esta manera ejercer sus derechos.

Para el Hospital Especial de Cubará ESE es importante la opinión de sus usuarios en todo lo relacionado con la prestación de servicios, ya que las PQRSF hacen parte de los insumos para el mejoramiento continuo de la Institución.

A continuación, se expone la felicitación realizada el día 06 de septiembre de 2024 de forma escrita:

Formulario de Quejas y Sugerencias		Proceso SIAU	
CÓDIGO	AP-SIA-FO-01	Versión	0
Página 1 de 1			

FECHA Y NÚMERO DE RADICACION (Para diligenciar por la Entidad)

No de solicitud _____ FECHA _____ HORA _____

VIA DE RECEPCIÓN QUEJA

Escrita: Verbal: _____ Telefónica: _____

INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE (DILIGENCIAR POR EL USUARIO)

NOMBRE DEL USUARIO Denisse Veas

TIPO DE DOCUMENTO PPT NUMERO 3318130

DIRECCIÓN Vereda El Royota BARRIO V. Royota

TELÉFONO 3229930104 EPS _____

NOMBRE DEL FUNCIONARIO COMPROMETIDO Libardo

CARGO Radiólogo SERVICIO Rayos X

Motivo de la Queja, Sugerencia, o Felicitación. Explíquelo brevemente la situación que se le presentó

DIA 06 MES 09 AÑO 24

PETICIÓN _____ QUEJA _____ RECLAMO _____ SUGERENCIA _____ FELICITACIÓN

Desarrollo de los hechos:

Para felicitar al Doctor Libardo, radiólogo del hospital cubará por su buen servicio, disponibilidad para ayudar al paciente, buen trato, buena energía, paciente, respetuoso, y sobre todo excelente radiólogo, sabe realizar perfectamente su trabajo, especialmente el trato con los niños. Muy satisfecha con el servicio prestado con el Doctor Libardo

[Firma]
FIRMA DEL USUARIO



HOSPITAL ESPECIAL
DE CUBARÁ
Empresa Social del Estado
NIT. 826.002.304-1

“Uniendo esfuerzos por la salud”

Desde la oficina del Sistema de Información al Usuario SIAU, Agradecemos sinceramente que se haya tomado el tiempo para comunicarse con nosotros y compartir su experiencia. Nos complace saber que recibió un excelente servicio por parte del Dr. Libardo, quien forma parte del área de Radiología del Hospital Especial de Cubará.

Por último, la invitamos a continuar usando los canales de información de la ESE, sus observaciones nos permiten crecer y mejorar.

Sin otro Particular

Atentamente,

Darlin Lizbeth Alvarez
DARLIN LIZBTEH ALVAREZ
Líder SIAU
ESE Hospital Especial de Cubará



ACTA No. 35

CIUDAD: Cubará - Boyacá
FECHA: 13-09-2024
LUGAR: ESE-HGI

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	CÉDULA	CARGO/OCUPACION
Rosalba Gil Bautista	7003309186	Aux Administrativo
Dailen Izbeth Alcaleg	1009214978	SIAU - Psicóloga
Daniela Becerra		

Objetivo:

Revisar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) entregadas por nuestros usuarios a través del buzón de sugerencias de la ESE Hospital Especial de Cubará, para proceder con su trámite, dando una oportuna respuesta en los términos establecidos en la normatividad vigente.

Siendo las 4^{as} horas del día viernes 13 de 09 de 2024, se procede con la apertura del buzón de Institucional, para hacer el registro de las PQRSF recibidas por este medio en el transcurso de la semana comprendida entre el 9 de 09 al 13 de 09 de 2024, en presencia del (los) testigo(s) que suscribirán la presente Acta.

Se verifica el contenido del buzón, y se procede a clasificar, contar, foliar y registrar las PQRSF depositadas él, incluyendo las que tengan datos completos e incompletos.

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	REGISTRO	
		COMPLETAS	SIN DATOS
Peticiones	—	—	—
Quejas	—	—	—
Reclamos	—	—	—
Sugerencias	—	—	—
felicitaciones	—	—	—
TOTAL	—	—	—

Una vez identificadas las PQRSF que tienen datos completos o por lo menos la información mínima para dar respuesta al ciudadano o anónimas, se registran en esta acta y se direcciona hacia la Oficina SIAU para su respectivo trámite según normatividad.

NO.	NOMBRE COMPLETO	CÉDULA	DIRECCIÓN	TELÉFONO	E-MAIL



**HOSPITAL ESPECIAL
DE CUBARÁ**
Empresa Social del Estado
NIT. 826.002.304-1

VIGILADO
Supersalud
Línea de Atención al Usuario 0500370 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional 018000912383

Su Salud Nuestro Compromiso

Con la información recolectada en el buzón, se procede de la siguiente manera:

Esta acta de apertura de buzón, se archivará en la Subserie Documental Actas de Apertura de Buzón de Sugerencias (expediente que reposa durante la vigencia en curso en el Archivo de Gestión de la Oficina SIAU).

La Oficina SIAU estará a cargo de la gestión de las PQRSF así mismo de la recepción y radicación de la respuesta y la entrega al ciudadano. Una vez finalice el trámite se archiva en el expediente respectivo la solicitud con su respuesta en Gestión documental.

Para constancia se firma a las _____ horas, quienes intervinieron:

Responsable Apertura de Buzón
Cargo

Testigo SIAU.
Cargo/Ocupación

Testigo
Cargo/Ocupación

Testigo
Cargo/Ocupación

Proyectó: Nury Arenales SIAU
Aprobó: Ernesto Díaz Control Interno



ACTA No. 36

CIUDAD: Cubara-Boyacu
FECHA: 20-09-2024
LUGAR: ESE.

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	CEDULA	CARGO/OCUPACION
Darlin Irbeth Alcaez O	1004244178	SIAU - Psicóloga.
Roda Dayany Mogollón Sánchez	1098319273	Asesor Planeación
María del Pilar Moreno	1090407635	Asesor
Rosalba Gil Bautista	1005308186	

Objetivo:

Revisar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) entregadas por nuestros usuarios a través del buzón de sugerencias de la ESE Hospital Especial de Cubará, para proceder con su trámite, dando una oportuna respuesta en los términos establecidos en la normatividad vigente.

Siendo las 4⁰⁰ horas del día viernes 20 de 09 de 2024, se procede con la apertura del buzón de Institucional, para hacer el registro de las PQRSF recibidas por este medio en el transcurso de la semana comprendida entre el 16 de 09 al 20 de 09 de 2024, en presencia del (los) testigo(s) que suscribirán la presente Acta.

Se verifica el contenido del buzón, y se procede a clasificar, contar, foliar y registrar las PQRSF depositadas él, incluyendo las que tengan datos completos e incompletos.

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	REGISTRO	
		COMPLETAS	SIN DATOS
Peticiones	—	—	—
Quejas	—	—	—
Reclamos	—	—	—
Sugerencias	—	—	—
felicitaciones	—	—	—
TOTAL			

Una vez identificadas las PQRSF que tienen datos completos o por lo menos la información mínima para dar respuesta al ciudadano o anónimas, se registran en esta acta y se direcciona hacia la Oficina SIAU para su respectivo trámite según normatividad.

NO.	NOMBRE COMPLETO	CÉDULA	DIRECCIÓN	TELÉFONO	E-MAIL



**HOSPITAL ESPECIAL
DE CUBARÁ**
Empresa Social del Estado
NIT. 826.002.304-1

VIGILADO
Supersalud
Línea de Atención al Usuario 6500370 • Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional 019002910353

Su Salud Nuestro Compromiso

Con la información recolectada en el buzón, se procede de la siguiente manera:

Esta acta de apertura de buzón, se archivará en la Subserie Documental Actas de Apertura de Buzón de Sugerencias (expediente que reposa durante la vigencia en curso en el Archivo de Gestión de la Oficina SIAU).

La Oficina SIAU estará a cargo de la gestión de las PQRSF así mismo de la recepción y radicación de la respuesta y la entrega al ciudadano. Una vez finalice el trámite se archiva en el expediente respectivo la solicitud con su respuesta en Gestión documental.

Para constancia se firma a las _____ horas, quienes intervinieron:

Dalín Irbeth Alcaez

Responsable Apertura de Buzón
Cargo SIAU - Psicóloga.

Pablo P. Mogollón Sánchez

Testigo
Cargo/Ocupación

Miriam del Pilar Moreno.

Testigo
Cargo/Ocupación

[Firma]

Testigo
Cargo/Ocupación

Proyectó: Nury Arenales SIAU
Aprobó: Ernesto Díaz Control Interno



ACTA No. 38

CIUDAD: Cubara
FECHA: 29-09-2024
LUGAR: HEC

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	CÉDULA	CARGO/OCUPACIÓN
<u>Darwin Elizabeth Alcaide</u>	<u>409427478</u>	<u>Darwin Alcaide</u>
<u>Erasto Vilas Contreras</u>	<u>88033957</u>	<u>Asesor de Control Interno</u>
<u>Marcos Steven Duroga Chacón</u>	<u>1005065144</u>	
<u>Rosalba Gil Bautista</u>	<u>1005303186</u>	<u>Aux Administrativo</u>

Objetivo:

Revisar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) entregadas por nuestros usuarios a través del buzón de sugerencias de la ESE Hospital Especial de Cubará, para proceder con su trámite, dando una oportuna respuesta en los términos establecidos en la normatividad vigente.

Siendo las 40 horas del día viernes 27 de 09 de 2024, se procede con la apertura del buzón de Institucional, para hacer el registro de las PQRSF recibidas por este medio en el transcurso de la semana comprendida entre el 23 de 09 al 27 de 09 de 2024, en presencia del (los) testigo(s) que suscribirán la presente Acta.

Se verifica el contenido del buzón, y se procede a clasificar, contar, foliar y registrar las PQRSF depositadas él, incluyendo las que tengan datos completos e incompletos.

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	REGISTRO	
		COMPLETAS	SIN DATOS
Peticiones	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>
Quejas	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>
Reclamos	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>
Sugerencias	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>
felicitaciones	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>
TOTAL			<u>—</u>

Una vez identificadas las PQRSF que tienen datos completos o por lo menos la información mínima para dar respuesta al ciudadano o anónimas, se registran en esta acta y se direcciona hacia la Oficina SIAU para su respectivo trámite según normatividad.

NO.	NOMBRE COMPLETO	CÉDULA	DIRECCIÓN	TELÉFONO	E-MAIL



Con la información recolectada en el buzón, se procede de la siguiente manera:

Esta acta de apertura de buzón, se archivará en la Subserie Documental Actas de Apertura de Buzón de Sugerencias (expediente que reposa durante la vigencia en curso en el Archivo de Gestión de la Oficina SIAU).

La Oficina SIAU estará a cargo de la gestión de las PQRSF así mismo de la recepción y radicación de la respuesta y la entrega al ciudadano. Una vez finalice el trámite se archiva en el expediente respectivo la solicitud con su respuesta en Gestión documental.

Para constancia se firma a las _____ horas, quienes intervinieron:

Carlin Alcaez,
Responsable Apertura de Buzón
Cargo

Ernesto Díaz C
Testigo
Cargo/Ocupación ACI

Flavio Amogga
Testigo
Cargo/Ocupación Usuario

Rosalba Gu Bantista
Testigo
Cargo/Ocupación Aux. Adm. Inter. Serv.

Proyectó: Nury Arenales SIAU
Aprobó: Ernesto Díaz Control Interno



ACTA No. 38

CIUDAD: Cubara Boyaca
 FECHA: 4-20-2024
 LUGAR: ESF - HEC

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	CÉDULA	CARGO/OCUPACIÓN
Rosaba Gil Bautista	1003303186	Dux Administrativo
Carmen Blanca Rencan	33.516.106	
Flana Heceob Beniel	1013216081	Enfermera
Darla Alvarez Ordaz	1099279778	Darla Alvarez

Objetivo:

Revisar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) entregadas por nuestros usuarios a través del buzón de sugerencias de la ESE Hospital Especial de Cubará, para proceder con su trámite, dando una oportuna respuesta en los términos establecidos en la normatividad vigente.

Siendo las 4:00 horas del día viernes 04 de 10 de 2024, se procede con la apertura del buzón de Institucional, para hacer el registro de las PQRSF recibidas por este medio en el transcurso de la semana comprendida entre el 30 de 09 al 04 de 10 de 2024, en presencia del (los) testigo(s) que suscribirán la presente Acta.

Se verifica el contenido del buzón, y se procede a clasificar, contar, foliar y registrar las PQRSF depositadas él, incluyendo las que tengan datos completos e incompletos.

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	REGISTRO	
		COMPLETAS	SIN DATOS
Peticiones	—		
Quejas	—	—	—
Reclamos	—	—	—
Sugerencias	—	—	—
felicitaciones	—	—	—
TOTAL	0		

Una vez identificadas las PQRSF que tienen datos completos o por lo menos la información mínima para dar respuesta al ciudadano o anónimas, se registran en esta acta y se direcciona hacia la Oficina SIAU para su respectivo trámite según normatividad.

NO.	NOMBRE COMPLETO	CÉDULA	DIRECCIÓN	TELÉFONO	E-MAIL
—	—	—			
—	—	—			
	—	—			



Con la información recolectada en el buzón, se procede de la siguiente manera:

Esta acta de apertura de buzón, se archivará en la Subserie Documental Actas de Apertura de Buzón de Sugerencias (expediente que reposa durante la vigencia en curso en el Archivo de Gestión de la Oficina SIAU).

La Oficina SIAU estará a cargo de la gestión de las PQRSF así mismo de la recepción y radicación de la respuesta y la entrega al ciudadano. Una vez finalice el trámite se archiva en el expediente respectivo la solicitud con su respuesta en Gestión documental.

Para constancia se firma a las _____ horas, quienes intervinieron:

Darlin Alcaez O

Responsable Apertura de Buzón
Cargo SIAU

Janet Feeds B
Testigo Enfermera.
Cargo/Ocupación

Coman A Sanguin
Testigo
Cargo/Ocupación

[Firma]
Testigo Asn Administrativo
Cargo/Ocupación

Proyectó: Nury Arenales SIAU
Aprobó: Ernesto Díaz Control Interno



ACTA No. 38

CIUDAD: Cubara Boyaca
 FECHA: 9-10-2024
 LUGAR: ESE - HEL

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	CÉDULA	CARGO/OCUPACIÓN
Rosalba Gil Bactiza	1005303186	AUX Administrativo
Carmen Alicia Riquelme	33.516.106	
Yana Hernandez Bernal	1043016081	Enfermera
Darlin Izuel Alvarez	10 99279778	Darlin Alvarez

Objetivo:

Revisar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) entregadas por nuestros usuarios a través del buzón de sugerencias de la ESE Hospital Especial de Cubará, para proceder con su trámite, dando una oportuna respuesta en los términos establecidos en la normatividad vigente.

Siendo las 4:00 horas del día viernes de 10 de 2024, se procede con la apertura del buzón de Institucional, para hacer el registro de las PQRSF recibidas por este medio en el transcurso de la semana comprendida entre el 7 de 10 al 11 de 10 de 2024, en presencia del (los) testigo(s) que suscribirán la presente Acta.

Se verifica el contenido del buzón, y se procede a clasificar, contar, foliar y registrar las PQRSF depositadas él, incluyendo las que tengan datos completos e incompletos.

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	REGISTRO	
		COMPLETAS	SIN DATOS
Peticiones	—	—	
Quejas	—	—	
Reclamos	—	—	
Sugerencias	—	—	
felicitaciones	—	—	
TOTAL	0	—	

Una vez identificadas las PQRSF que tienen datos completos o por lo menos la información mínima para dar respuesta al ciudadano o anónimas, se registran en esta acta y se direcciona hacia la Oficina SIAU para su respectivo trámite según normatividad.

NO.	NOMBRE COMPLETO	CÉDULA	DIRECCIÓN	TELÉFONO	E-MAIL
—	—	—	—	—	
	—	—	—	—	



Con la información recolectada en el buzón, se procede de la siguiente manera:

Esta acta de apertura de buzón, se archivará en la Subserie Documental Actas de Apertura de Buzón de Sugerencias (expediente que reposa durante la vigencia en curso en el Archivo de Gestión de la Oficina SIAU).

La Oficina SIAU estará a cargo de la gestión de las PQRSF así mismo de la recepción y radicación de la respuesta y la entrega al ciudadano. Una vez finalice el trámite se archiva en el expediente respectivo la solicitud con su respuesta en Gestión documental.

Para constancia se firma a las _____ horas, quienes intervinieron:

Darlen Inbalda A.
Responsable Apertura de Buzón
Cargo SIAU

Caracas A. Rincón.
Testigo
Cargo/Ocupación

Blanca B.
Testigo
Cargo/Ocupación Enfermera.

[Firma]
Testigo Aux Administrativo
Cargo/Ocupación

Proyectó: Nury Arenales SIAU
Aprobó: Ernesto Díaz Control Interno



ACTA No. 39 40

CIUDAD: Cubara Boyaca
FECHA: 18-10-2024
LUGAR: ESE - HEC

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	CÉDULA	CARGO/OCUPACIÓN
Rosalba Gil Bautista	1005303186	Aux Administrativo
Carimen Mera Pardo	33.516.106	Usuario
Martha Beatriz Bernal	1843216581	Enfermera
Darlin Lisseth Alorez	109727788	Lider SIAU

Objetivo:

Revisar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) entregadas por nuestros usuarios a través del buzón de sugerencias de la ESE Hospital Especial de Cubará, para proceder con su trámite, dando una oportuna respuesta en los términos establecidos en la normatividad vigente.

Siendo las 4:00 horas del día viernes 18 de 10 de 2024, se procede con la apertura del buzón de Institucional, para hacer el registro de las PQRSF recibidas por este medio en el transcurso de la semana comprendida entre el 14 de 10 al 18 de 10 de 2024, en presencia del (los) testigo(s) que suscribirán la presente Acta.

Se verifica el contenido del buzón, y se procede a clasificar, contar, foliar y registrar las PQRSF depositadas él, incluyendo las que tengan datos completos e incompletos.

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	REGISTRO	
		COMPLETAS	SIN DATOS
Peticiones	—		
Quejas	1	Admisiones	
Reclamos	—		
Sugerencias	—		
felicitaciones	1	Pagos X.	
TOTAL	2		

Una vez identificadas las PQRSF que tienen datos completos o por lo menos la información mínima para dar respuesta al ciudadano o anónimas, se registran en esta acta y se direcciona hacia la Oficina SIAU para su respectivo trámite según normatividad.

NO.	NOMBRE COMPLETO	CÉDULA	DIRECCIÓN	TELÉFONO	E-MAIL
1	Andrea Caceres	1093791648	Boyaca	3146858297	



Con la información recolectada en el buzón, se procede de la siguiente manera:

Esta acta de apertura de buzón, se archivará en la Subserie Documental Actas de Apertura de Buzón de Sugerencias (expediente que reposa durante la vigencia en curso en el Archivo de Gestión de la Oficina SIAU).

La Oficina SIAU estará a cargo de la gestión de las PQRSF así mismo de la recepción y radicación de la respuesta y la entrega al ciudadano. Una vez finalice el trámite se archiva en el expediente respectivo la solicitud con su respuesta en Gestión documental.

Para constancia se firma a las _____ horas, quienes intervinieron:

Darlin Izbeth A.

Responsable Apertura de Buzón
Cargo SIAU

[Firma]

Testigo Enfermera
Cargo/Ocupación



[Firma]

Testigo
Cargo/Ocupación

[Firma]

Testigo AUX Admistrativo
Cargo/Ocupación

Proyectó: Nury Arenales SIAU
Aprobó: Ernesto Díaz Control Interno

	Sistema Integrado de Garantía de Calidad			 VIGILADO Supersalud Línea de Atención al Usuario 0500970 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910393
	Formato de Quejas y Sugerencias			
	Proceso SIAU			
CÓDIGO	AP-SIA-FO-01	VERSIÓN	0	Página 1 de 1

FECHA Y NÚMERO DE RADICACION (Para diligenciar por la Entidad)

No de solicitud _____ FECHA 18-10-2024 HORA 7:45

VIA DE RECEPCIÓN QUEJA

Escrita: Verbal: _____ Telefónica: _____

INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE (DILIGENCIAR POR EL USUARIO)

NOMBRE DEL USUARIO Andrea Cáceres
TIPO DE DOCUMENTO CC NUMERO 1093791648
DIRECCIÓN V. Bujabá BARRIO Bujabá
TELÉFONO 3146858297 EPS Coosalud
NOMBRE DEL FUNCIONARIO COMPROMETIDO Libardo
CARGO PAYOS X SERVICIO Radiología

Motivo de la Queja, Sugerencia, o Felicitación. Explíqueme brevemente la situación que se le presentó

DIA 18 MES 10 AÑO 24

PETICIÓN _____ QUEJA _____ RECLAMO _____ SUGERENCIA _____ FELICITACIÓN

Desarrollo de los hechos:

Excelente servicio, muy amable, muy sincero, da buenos consejos para tener una buena calidad de vida. 10/10 por más personal así en el hospital. ☺

ANDREA CÁCERES.

FIRMA DEL USUARIO



Cubará Boyacá, 22 de octubre de 2024

Señora
ANDREA CACERES
Usuaría
ESE Hospital Especial de Cubará

Cordial saludo.

De antemano como usuaria de nuestros servicios le agradecemos realizar el uso del buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS) y de esta manera ejercer sus derechos.

Para el Hospital Especial de Cubará ESE es importante la opinión de sus usuarios en todo lo relacionado con la prestación de servicios, ya que las PQRSF hacen parte de los insumos para el mejoramiento continuo de la Institución.

A continuación, se expone la felicitación realizada el día 18 de octubre de 2024 de forma escrita:

Hospital Especial de Cubará		Formulario de Quejas y Sugerencias		Proceso SIAU	
AP-ETIA-FO-01	0	Página 1 de 1			
FECHA Y NÚMERO DE RADICACION (Para diligenciar por la Entidad)					
No de solicitud	FECHA	18-10-2024		HORA 7:45	
VIA DE RECEPCIÓN QUEJA					
Escrita: <input checked="" type="checkbox"/> Verbal: <input type="checkbox"/> Telefónica: <input type="checkbox"/>					
INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE (DILIGENCIAR POR EL USUARIO)					
NOMBRE DEL USUARIO <u>Andrea Caceres</u>					
TIPO DE DOCUMENTO <u>CC</u> NUMERO <u>4243791648</u>					
DIRECCIÓN <u>Boyacá</u> BARRIO <u>Boyacá</u>					
TELÉFONO <u>314 685 8297</u> EPS <u>Cooperad</u>					
NOMBRE DEL FUNCIONARIO COMPROMETIDO <u>Libarda</u>					
CARGO <u>RENOS R</u> SERVICIO <u>Endología</u>					
Motivo de la Queja, Sugerencia, o Felicitación. Explique brevemente la situación que se le presentó					
DIA <u>18</u> MES <u>10</u> AÑO <u>24</u>					
PETICIÓN <input type="checkbox"/> QUEJA <input type="checkbox"/> RECLAMO <input type="checkbox"/> SUGERENCIA <input type="checkbox"/> FELICITACIÓN <input checked="" type="checkbox"/>					
Desarrollo de los hechos:					
<u>Excelente servicio, muy amable, muy sincero, da buenos consejos para tener una buena calidad de vida. 10/10 por mas personal así en el hospital. ☺</u>					
ANDREA CACERES.					
FIRMA DEL USUARIO					



HOSPITAL ESPECIAL
DE CUBARÁ
Empresa Social del Estado
NIT. 828.002.304-1

“Uniendo esfuerzos por la salud”

Desde la oficina del Sistema de Información al Usuario SIAU, Agradecemos sinceramente que se haya tomado el tiempo para comunicarse con nosotros y compartir su experiencia. Nos complace saber que recibió un excelente servicio por parte del Dr. Libardo, quien forma parte del área de Radiología del Hospital Especial de Cubará.

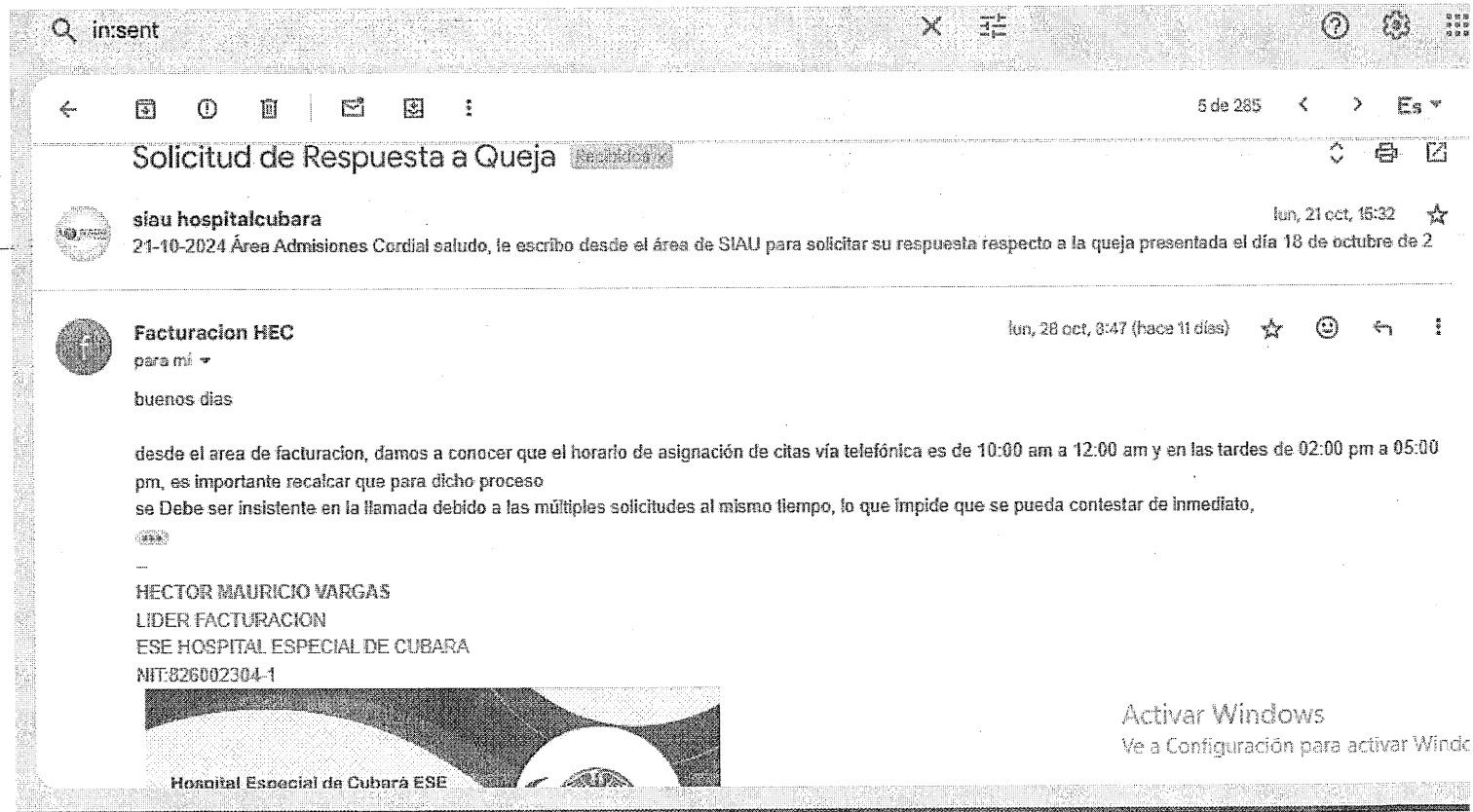
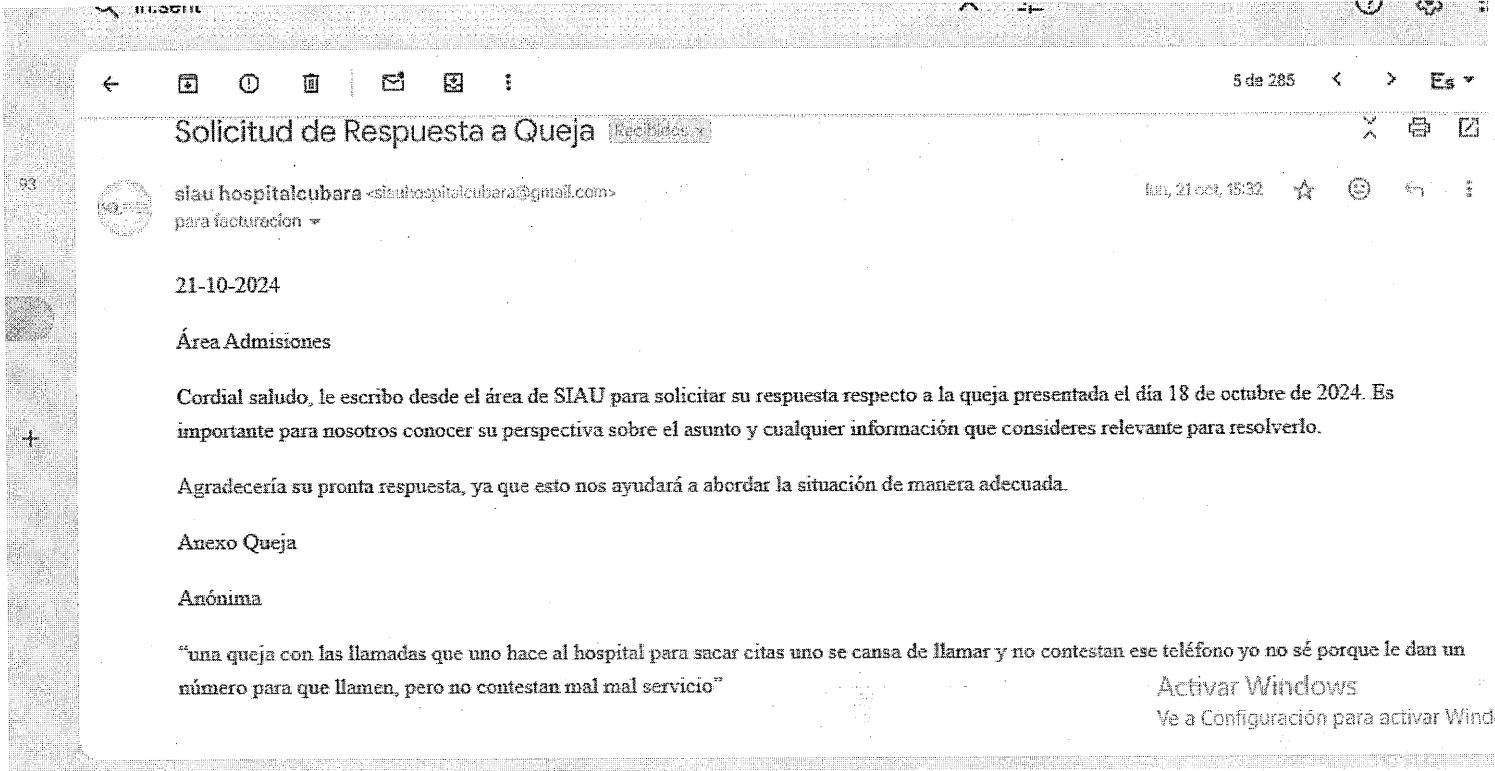
Por último, la invitamos a continuar usando los canales de información de la ESE, sus observaciones nos permiten crecer y mejorar.

Sin otro Particular

Atentamente,

Darlin Libbeth Alvarez

DARLIN LIZBTEH ALVAREZ
Líder SIAU
ESE Hospital Especial de Cubará





ACTA No. ~~39~~ 4041

CIUDAD: Cubara Boyacá
FECHA: 25-10-2024
LUGAR: ESE - HEC

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	CÉDULA	CARGO/OCUPACION
<u>Daniel Isabella Alvarez</u>	<u>1094274738</u>	<u>COORD SIAU</u>
<u>Ernesto Van Carreras</u>	<u>88033957</u>	<u>ACI</u>
<u>Angi Manvela Valencia C</u>	<u>1007197465</u>	<u>Usuario</u>
<u>Rosalba Gil Bautista</u>	<u>2005303180</u>	<u>UX Administrativo</u>

Objetivo:

Revisar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) entregadas por nuestros usuarios a través del buzón de sugerencias de la ESE Hospital Especial de Cubará, para proceder con su trámite, dando una oportuna respuesta en los términos establecidos en la normatividad vigente.

Siendo las ~~4:00~~ horas del día viernes 25 de 10 de 2024, se procede con la apertura del buzón de Institucional, para hacer el registro de las PQRSF recibidas por este medio en el transcurso de la semana comprendida entre el 21 de 10 al 25 de 10 de 2024, en presencia del (los) testigo(s) que suscribirán la presente Acta.

Se verifica el contenido del buzón, y se procede a clasificar, contar, foliar y registrar las PQRSF depositadas él, incluyendo las que tengan datos completos e incompletos.

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	REGISTRO	
		COMPLETAS	SIN DATOS
Peticiones	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>
Quejas	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>
Reclamos	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>
Sugerencias	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>
felicitaciones	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>
TOTAL	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>

Una vez identificadas las PQRSF que tienen datos completos o por lo menos la información mínima para dar respuesta al ciudadano o anónimas, se registran en esta acta y se direcciona hacia la Oficina SIAU para su respectivo trámite según normatividad.

NO.	NOMBRE COMPLETO	CÉDULA	DIRECCIÓN	TELÉFONO	E-MAIL
<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>
<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>
<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>
<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>
<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>



**HOSPITAL ESPECIAL
DE CUBARÁ**
Empresa Social del Estado
NIT. 826.002.304-1

VIGILADO
Supersalud
Línea de Atención al Usuario 8500370 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional 018000915303

Su Salud Nuestro Compromiso

Con la información recolectada en el buzón, se procede de la siguiente manera:

Esta acta de apertura de buzón, se archivará en la Subserie Documental Actas de Apertura de Buzón de Sugerencias (expediente que reposa durante la vigencia en curso en el Archivo de Gestión de la Oficina SIAU).

La Oficina SIAU estará a cargo de la gestión de las PQRSF así mismo de la recepción y radicación de la respuesta y la entrega al ciudadano. Una vez finalice el trámite se archiva en el expediente respectivo la solicitud con su respuesta en Gestión documental.

Para constancia se firma a las _____ horas, quienes intervinieron:

Davlin Izbeth Alvarez O,
Responsable Apertura de Buzón
Cargo C.O.F.E. SIAU.

Ernesto Díaz Cartagena
Testigo 88033957
Cargo/Ocupación

Angie M. Valencia Cardona
Testigo
Cargo/Ocupación Testigo.

[Firma]
Testigo
Cargo/Ocupación Aux Administrativo

Proyectó: Nury Arenales SIAU
Aprobó: Ernesto Díaz Control Interno



ACTA No. 41

CIUDAD: Cubará Boyacá
 FECHA: 09-NOV-2024
 LUGAR: E.E.

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	CEDULA	CARGO/OCUPACION
Devlyn Izbeth Alcazar	1004244738	SIAU.
Rosalba Gil Bautista	1005303186	Aux Administrativo
William Perez	13906771	USUARIO
Ernesto Juan Contreras	88033957	ACI

Objetivo:

Revisar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) entregadas por nuestros usuarios a través del buzón de sugerencias de la ESE Hospital Especial de Cubará, para proceder con su trámite, dando una oportuna respuesta en los términos establecidos en la normatividad vigente.

Siendo las 400 horas del día viernes 01 de 11 de 2024, se procede con la apertura del buzón de Institucional, para hacer el registro de las PQRSF recibidas por este medio en el transcurso de la semana comprendida entre el 28 de 10 al 01 de 11 de 2024, en presencia del (los) testigo(s) que suscribirán la presente Acta.

Se verifica el contenido del buzón, y se procede a clasificar, contar, foliar y registrar las PQRSF depositadas él, incluyendo las que tengan datos completos e incompletos:

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	REGISTRO	
		COMPLETAS	SIN DATOS
Peticiones	—	—	—
Quejas	—	—	—
Reclamos	—	—	—
Sugerencias	—	—	—
felicitaciones	—	—	—
TOTAL			

Una vez identificadas las PQRSF que tienen datos completos o por lo menos la información mínima para dar respuesta al ciudadano o anónimas, se registran en esta acta y se direcciona hacia la Oficina SIAU para su respectivo trámite según normatividad.

NO.	NOMBRE COMPLETO	CÉDULA	DIRECCIÓN	TELÉFONO	E-MAIL



**HOSPITAL ESPECIAL
DE CUBARÁ**
Empresa Social del Estado
NIT. 826.002.304-1

VIGILADO
Supersalud
Línea de Atención al Usuario 8500970 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional 018000910352

Su Salud Nuestro Compromiso

Con la información recolectada en el buzón, se procede de la siguiente manera:

Esta acta de apertura de buzón, se archivará en la Subserie Documental Actas de Apertura de Buzón de Sugerencias (expediente que reposa durante la vigencia en curso en el Archivo de gestión de la Oficina SIAU).

La Oficina SIAU estará a cargo de la gestión de las PQRSF así mismo de la recepción y radicación de la respuesta y la entrega al ciudadano. Una vez finalice el trámite se archiva en el expediente respectivo la solicitud con su respuesta en gestión documental.

Para constancia se firma a las _____ horas, quienes intervinieron:

Darlen Izberth Aceroz
Responsable Apertura de Buzón
Cargo

William Perez
Testigo USUARIO
Cargo/Ocupación

Rosalba Gil Bautista
Testigo
Cargo/Ocupación

Ernesto Pizarro Contreras
Testigo ACI
Cargo/Ocupación

Proyectó: Nury Arenales SIAU
Aprobó: Ernesto Díaz Control Interno



ACTA No. 43

CIUDAD: Cubara Boyaca
 FECHA: HEE 08-11-2024
 LUGAR: HEC

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	CÉDULA	CARGO/OCCUPACION
Darlin Irbeth Alvarez O.	1004124128	Darln. Alvarez.(SIAU)
Dilma Becerra Moreno	1007545442	Comunicadora Social
-Adriana Beerra Jimena	1009105950	Amma de Casa-
-Cecilia Gil Barranta	100530318	Aux ADMINISTRATIVO

Objetivo:

Revisar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) entregadas por nuestros usuarios a través del buzón de sugerencias de la ESE Hospital Especial de Cubará, para proceder con su trámite, dando una oportuna respuesta en los términos establecidos en la normatividad vigente.

Siendo las 10 horas del día viernes 08 de 11 de 2024, se procede con la apertura del buzón de Institucional, para hacer el registro de las PQRSF recibidas por este medio en el transcurso de la semana comprendida entre el 4 de 11 al 08 de 11 de 2024, en presencia del (los) testigo(s) que suscribirán la presente Acta.

Se verifica el contenido del buzón, y se procede a clasificar, contar, foliar y registrar las PQRSF depositadas él, incluyendo las que tengan datos completos e incompletos.

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	REGISTRO	
		COMPLETAS	SIN DATOS
Peticiones	—		
Quejas	1	AREA SIAU.	
Reclamos	—		
Sugerencias	—		
felicitaciones	—		
TOTAL			

Una vez identificadas las PQRSF que tienen datos completos o por lo menos la información mínima para dar respuesta al ciudadano o anónimas, se registran en esta acta y se direcciona hacia la Oficina SIAU para su respectivo trámite según normatividad.

NO	NOMBRE COMPLETO	CÉDULA	DIRECCIÓN	TELÉFONO	E-MAIL
1					



**HOSPITAL ESPECIAL
DE CUBARÁ**
Empresa Social del Estado
NIT. 826.002.304-1

VIGILADO
Supersalud
Línea de Atención al Usuario 8200370 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional 018000915383

Su Salud Nuestro Compromiso

Con la información recolectada en el buzón, se procede de la siguiente manera:

Esta acta de apertura de buzón, se archivará en la Subserie Documental Actas de Apertura de Buzón de Sugerencias (expediente que reposa durante la vigencia en curso en el Archivo de Gestión de la Oficina SIAU).

La Oficina SIAU estará a cargo de la gestión de las PQRSF así mismo de la recepción y radicación de la respuesta y la entrega al ciudadano. Una vez finalice el trámite se archiva en el expediente respectivo la solicitud con su respuesta en Gestión documental.

Para constancia se firma a las _____ horas, quienes intervinieron:

Dalén Izbeth Alcaez

Responsable Apertura de Buzón
Cargo

Adriana Becerra



Testigo
Cargo/Ocupación

Resalva Gil Bectra

Testigo por Administrativo
Cargo/Ocupación

[Firma]
Testigo
Cargo/Ocupación

Proyectó: Nury Arenales SIAU
Aprobó: Ernesto Díaz Control Interno

	Sistema Integrado de Garantía de Calidad		 VIGILADO Supersalud <small>Línea de Atención al Usuario 8500370 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000010363</small>
	Formato de Quejas y Sugerencias		
Proceso SIAU			
CÓDIGO	AP-SIA-FO-01	VERSIÓN	0
			Página 1 de 1

FECHA Y NÚMERO DE RADICACION (Para diligenciar por la Entidad)

No de solicitud 01 FECHA 07/11/2024 HORA 8:37 AM

VIA DE RECEPCIÓN QUEJA

Escrita: Verbal: Telefónica:

INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE (DILIGENCIAR POR EL USUARIO)

NOMBRE DEL USUARIO Sergio Kubo Cobarca
TIPO DE DOCUMENTO CC NUMERO 7007545582
DIRECCIÓN Comunidad Cobarca BARRIO Vereda Fatima
TELÉFONO 3134129034 EPS No EPS
NOMBRE DEL FUNCIONARIO COMPROMETIDO ~~Productor~~ SIAU
CARGO Productor SERVICIO _____

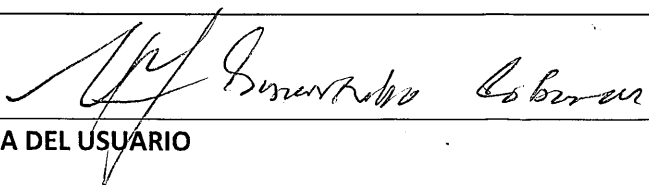
Motivo de la Queja, Sugerencia, o Felicitación. Explíquese brevemente la situación que se le presentó

DIA 07 MES 11 AÑO 2024

PETICIÓN QUEJA RECLAMO SUGERENCIA FELICITACIÓN

Desarrollo de los hechos:

Por falta de presencia del SIAU en su
puesto de trabajo y mas atención al
usuario = mejorar


FIRMA DEL USUARIO



Cubará Boyacá, 19 de noviembre de 2024

Señor

SISARKUBO COBARIA

Usaria

ESE Hospital Especial de Cubará

Cordial saludo.

De antemano como usuario de nuestros servicios le agradecemos realizar el uso del buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS) y de esta manera ejercer sus derechos.

Para el Hospital Especial de Cubará ESE es importante la opinión de sus usuarios en todo lo relacionado con la prestación de servicios, ya que las PQRSF hacen parte de los insumos para el mejoramiento continuo de la Institución.

A continuación, se expone la queja realizada el día 07 de noviembre de 2024 de forma escrita:

Sistema Integrado de Garantía de la Calidad		Versión Superadora	
Formulario de Quejas y Sugerencias		Página 1 de 1	
Doc ID	AP-SIA-FO-01	VERSIÓN	0

FECHA Y NÚMERO DE RADICACIÓN (Para diligenciar por la Entidad)
 No de solicitud: 01 FECHA: 07/11/2024 HORA: 8:37 AM

VIA DE RECEPCIÓN QUEJA
 Escrita: Verbal: Telefónica:

INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE (DILIGENCIAR POR EL USUARIO)
 NOMBRE DEL USUARIO: Sisarkubo Cobaría
 TIPO DE DOCUMENTO: CC NÚMERO: 7007545507
 DIRECCIÓN: Comunidad Cobaría BARRIO: Vivera Padilla
 TELÉFONO: 3134127034 EPS: H. EPS
 NOMBRE DEL FUNCIONARIO COMPROMETIDO: Trabajador SERVICIO: SIAU
 CARGO: Trabajador

Motivo de la Queja, Sugerencia, o Felicitación. Explique brevemente la situación que se le presentó.
 DIA: 07 MES: 11 AÑO: 2024
 PETICIÓN: QUEJA: RECLAMO: SUGERENCIA: FELICITACIÓN:

Desarrollo de los hechos:
Por falta de presencia del SIAU en su
puesto de trabajo y más atención al
usuario = mejorar

Sisarkubo Cobaría
 FIRMA DEL USUARIO



HOSPITAL ESPECIAL
DE CUBARÁ
Empresa Social del Estado
NIT. 826.002.304-1

"Uniendo esfuerzos por la salud"

Desde la oficina del Sistema de Información al Usuario SIAU, Agradecemos sinceramente que se haya tomado el tiempo para comunicarse con nosotros y compartir su experiencia.

En referencia a su solicitud, Agradecemos mucho su comentario y lamentamos los inconvenientes ocasionados. Queremos informarle que la persona encargada del área de atención al usuario en ese momento se encontraba realizando una ronda en el área de urgencias, lo que ocasionó que no estuviera disponible en el momento en el que usted llegó.

Lamentamos la situación y nos comprometemos a seguir mejorando para brindarte el mejor servicio posible.

Sin otro Particular

Atentamente,

Darlin Lizbeth Alvarez

DARLIN LIZBTEH ALVAREZ
Líder SIAU
ESE Hospital Especial de Cubará



ACTA No. 44

CIUDAD: Cubara Boyaca
 FECHA: 15-11-2024
 LUGAR: HEC.

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	CÉDULA	CARGO/OCUPACIÓN
Dilma Alvarez	1002279729	SIAO - PSICOLOGA
Dilma Becerra	1007545242	Comunicadora J
Roberto Silva Torres	63518495	USUARIO
Rosalba Gal Buitrago	1005303186	AUX ADMINISTRATIVA

Objetivo:

Revisar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) entregadas por nuestros usuarios a través del buzón de sugerencias de la ESE Hospital Especial de Cubará, para proceder con su trámite, dando una oportuna respuesta en los términos establecidos en la normatividad vigente.

Siendo las 4:00 horas del día viernes 15 de 11 de 2024, se procede con la apertura del buzón de Institucional, para hacer el registro de las PQRSF recibidas por este medio en el transcurso de la semana comprendida entre el 11 de 11 al 15 de 11 de 24, en presencia del (los) testigo(s) que suscribirán la presente Acta.

Se verifica el contenido del buzón, y se procede a clasificar, contar, foliar y registrar las PQRSF depositadas él, incluyendo las que tengan datos completos e incompletos.

TIPO DE SOLICITUD	REGISTRO		
	TOTAL	COMPLETAS	SIN DATOS
Peticiones	—	—	—
Quejas	—	—	—
Reclamos	—	—	—
Sugerencias	—	—	—
felicitaciones	—	—	—
TOTAL	—	—	—

Una vez identificadas las PQRSF que tienen datos completos o por lo menos la información mínima para dar respuesta al ciudadano o anónimas, se registran en esta acta y se direcciona hacia la Oficina SIAU para su respectivo trámite según normatividad.

NO.	NOMBRE COMPLETO	CÉDULA	DIRECCIÓN	TELÉFONO	E-MAIL



Su Salud Nuestro Compromiso

Con la información recolectada en el buzón, se procede de la siguiente manera:

Esta acta de apertura de buzón, se archivará en la Subserie Documental Actas de Apertura de Buzón de Sugerencias (expediente que reposa durante la vigencia en curso en el Archivo de Gestión de la Oficina SIAU).

La Oficina SIAU estará a cargo de la gestión de las PQRSF así mismo de la recepción y radicación de la respuesta y la entrega al ciudadano. Una vez finalice el trámite se archiva en el expediente respectivo la solicitud con su respuesta en Gestión documental.

Para constancia se firma a las _____ horas, quienes intervinieron:

Darlen Leobeth Alcaraz
Responsable Apertura de Buzón
Cargo ~~Asesor~~ SIAU

Dilma Becerra
Testigo
Cargo/Ocupación

Yelenda Silva Torre
Testigo USUARIO
Cargo/Ocupación

[Firma]
Testigo DUX Administrativo
Cargo/Ocupación

Proyectó: Nury Arenales SIAU
Aprobó: Ernesto Díaz Control Interno



ACTA No. 45

CIUDAD: Cubará - Boyacá
 FECHA: 22-11-2024
 LUGAR: HEC.

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	CÉDULA	CARGO/OCUPACION
Darlen (Beth) Alvarez	709724128	SIAU - Psicol-ge
Rosaly Gil Bautista	1005803186	Aux Administrativo.
Imaby Irma Antonimar Pérez	10262986	Asuavia.
Dilma Berena Moreno	1009548442	Comunicadora social

Objetivo:

Revisar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) entregadas por nuestros usuarios a través del buzón de sugerencias de la ESE Hospital Especial de Cubará, para proceder con su trámite, dando una oportuna respuesta en los términos establecidos en la normatividad vigente.

Siendo las 4:00 horas del día viernes 22 de 11 de 2024, se procede con la apertura del buzón de Institucional, para hacer el registro de las PQRSF recibidas por este medio en el transcurso de la semana comprendida entre el 18 de 11 al 22 de 11 de 2024, en presencia del (los) testigo(s) que suscribirán la presente Acta.

Se verifica el contenido del buzón, y se procede a clasificar, contar, foliar y registrar las PQRSF depositadas él, incluyendo las que tengan datos completos e incompletos.

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	REGISTRO	
		COMPLETAS	SIN DATOS
Peticiones	1	—	—
Quejas	—	—	—
Reclamos	—	—	—
Sugerencias	—	—	—
felicitaciones	—	—	—
TOTAL	1		

Una vez identificadas las PQRSF que tienen datos completos o por lo menos la información mínima para dar respuesta al ciudadano o anónimas, se registran en esta acta y se direcciona hacia la Oficina SIAU para su respectivo trámite según normatividad.

NO.	NOMBRE COMPLETO	CÉDULA	DIRECCIÓN	TELÉFONO	E-MAIL
1	Eddy Rosales	63393948	—	31943975548	—



**HOSPITAL ESPECIAL
DE CUBARÁ**
Empresa Social del Estado
NIT. 826.002.304-1

VIGILADO
Supersalud
Línea de Atención al Usuario 8200870 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional 018000912582

Su Salud Nuestro Compromiso

Con la información recolectada en el buzón, se procede de la siguiente manera:

Esta acta de apertura de buzón, se archivará en la Subserie Documental Actas de Apertura de Buzón de Sugerencias (expediente que reposa durante la vigencia en curso en el Archivo de Gestión de la Oficina SIAU).

La Oficina SIAU estará a cargo de la gestión de las PQRSF así mismo de la recepción y radicación de la respuesta y la entrega al ciudadano. Una vez finalice el trámite se archiva en el expediente respectivo la solicitud con su respuesta en Gestión documental.

Para constancia se firma a las _____ horas, quienes intervinieron:



Darlin Alcaez O
Responsable Apertura de Buzón
Cargo SIAU

Rosalba Gil Bautista
Testigo Aux Administrativo
Cargo/Ocupación

Lyma Villanueva Pérez
Testigo
Cargo/Ocupación usuaria.

Dalma Becerra
Testigo
Cargo/Ocupación

Proyectó: Nury Arenales SIAU
Aprobó: Ernesto Díaz Control Interno

	Sistema Integrado de Garantía de Calidad			 <small>VIGILADO Supersoluci</small> <small>Línea de Atención al Usuario 8500870 Bogotá</small> <small>Línea Gratuito Nacional 01800911038</small>
	Formato de Quejas y Sugerencias			
	Proceso SIAU			
CÓDIGO	AP-SIA-FO-01	VERSIÓN	0	Página 1 de 1

FECHA Y NÚMERO DE RADICACION (Para diligenciar por la Entidad)

No de solicitud _____ FECHA 20-11-2024 HORA 9:48

VIA DE RECEPCIÓN QUEJA

Escrita: Verbal: _____ Telefónica: _____

INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE (DILIGENCIAR POR EL USUARIO)

NOMBRE DEL USUARIO Blanca Edelvy Rosales Bohórquez
 TIPO DE DOCUMENTO Y NUMERO 63393918
 DIRECCIÓN _____ BARRIO Barrio Jardín
 TELÉFONO 3193975548 EPS Nuevo EPS
 NOMBRE DEL FUNCIONARIO COMPROMETIDO P
 CARGO _____ SERVICIO _____

Motivo de la Queja, Sugerencia, o Felicitación. Expliqué brevemente la situación que se le presentó

DIA 20 MES 11 AÑO 2024

PETICIÓN QUEJA _____ RECLAMO _____ SUGERENCIA _____ FELICITACIÓN _____

Desarrollo de los hechos:

Solicito que dejen mas medicos para la o
atencions ya que solo dejan d y no
es suficiente para toda la poblacion.
me acerque a las 9:40 y ya no hay
 citas por falta de personal medico
en turno de atención.

Blanca Edelvy Rosales
 FIRMA DEL USUARIO



Cubará Boyacá, 09 de diciembre de 2024

Señora
BLANCA EDY ROLY
 Usuaría
 ESE Hospital Especial de Cubará

Cordial saludo.

De antemano como usuario de nuestros servicios le agradecemos realizar el uso del buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS) y de esta manera ejercer sus derechos.

Para el Hospital Especial de Cubará ESE es importante la opinión de sus usuarios en todo lo relacionado con la prestación de servicios, ya que las PQRSF hacen parte de los insumos para el mejoramiento continuo de la Institución.

A continuación, se expone la petición realizada el día 26 de noviembre de 2024 de forma escrita:

Sistema Integrado de Garantía de Calidad			
Formato de Quejas y Sugerencias			
Proceso SIAU			
CODIGO	AP-SIAU-FO-07	VERSION	0
FECHA Y NÚMERO DE RADICACION (Para diligenciar por la Entidad)			Página 1 de 1
No de solicitud	FECHA 26-11-2024	HORA 9:48	
VIA DE RECEPCIÓN QUEJA			
Escribir <input checked="" type="checkbox"/> Verbal <input type="checkbox"/> Telefónica <input type="checkbox"/>			
INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE (DILIGENCIAR POR EL USUARIO)			
NOMBRE DEL USUARIO	Blanca Edy Roly Bonique		
TIPO DE DOCUMENTO	Y NUMERO 62893918		
DIRECCIÓN	BARRIO Pajaro Jardi		
TÉLEFONO	39373548 EPS Nuevo EPS		
NOMBRE DEL FUNCIONARIO COMPROMETIDO	0		
CARGO	SERVICIO		
Motivo de la Queja, Sugerencia, o Felicitación. Explique brevemente la situación que se le presenta			
DIA 26 MES 11 AÑO 2024			
PETICIÓN <input checked="" type="checkbox"/> QUEJA <input type="checkbox"/> RECLAMO <input type="checkbox"/> SUGERENCIA <input type="checkbox"/> FELICITACIÓN <input type="checkbox"/>			
Desarrollo de los hechos:			
Solicito que dejen mas medicos para la atención ya que solo dejan 1 y no es suficiente para toda la población. me acerque a las 9:40 y ya no hay citas por falta de personal medico en turno de atención.			
Blanca Edy Roly FIRMA DEL USUARIO			



HOSPITAL ESPECIAL
DE CUBARÁ
Empresa Social del Estado
NIT. 828.002.304-1

"Uniendo esfuerzos por la salud"

Desde la oficina del Sistema de Información al Usuario SIAU, Agradecemos sinceramente que se haya tomado el tiempo para comunicarse con nosotros y compartir su experiencia.

En referencia a su solicitud, me permito informarle que, como medida de mejora, a partir del mes de agosto del presente año se contrató un médico adicional con el fin de dar mayor oportunidad en la atención de medicina General en el servicio de consulta externa del Hospital, sin embargo, debido a situaciones propias de la Institución y del mismo personal médico, se han presentado ausencias de última hora lo cual ha afectado la prestación de consulta externa, dichas ausencias, se están supliendo y para el mes de diciembre se acomodaron los turnos del personal de tal forma que no se presenten nuevamente.

Por último, la invitamos a continuar usando los canales de información de la ESE, sus observaciones nos permiten crecer y mejorar.

Sin otro Particular

Atentamente,

Darlin Lizbeth Alvarez

DARLIN LIZBTEH ALVAREZ
Líder SIAU
ESE Hospital Especial de Cubará



ACTA No. 46

CIUDAD: Cubará B.
 FECHA: 29-11-24
 LUGAR: HEC

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	CÉDULA	CARGO/OCUPACIÓN
Daniel Inebeth Alcazar	1091299778	SIAU - Psicólogo
Mariemela Camperos Silva	1049347528	Aux Enfermería
Rosalba Gil Becerra	1005303186	Aux Administrativo

Objetivo:

Revisar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) entregadas por nuestros usuarios a través del buzón de sugerencias de la ESE Hospital Especial de Cubará, para proceder con su trámite, dando una oportuna respuesta en los términos establecidos en la normatividad vigente.

Siendo las 4:00 horas del día viernes 29 de 11 de 24, se procede con la apertura del buzón de Institucional, para hacer el registro de las PQRSF recibidas por este medio en el transcurso de la semana comprendida entre el 25 de 11 al 29 de 11 de 24, en presencia del (los) testigo(s) que suscribirán la presente Acta.

Se verifica el contenido del buzón, y se procede a clasificar, contar, foliar y registrar las PQRSF depositadas él, incluyendo las que tengan datos completos e incompletos.

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	REGISTRO	
		COMPLETAS	SIN DATOS
Peticiones	—	—	—
Quejas	—	—	—
Reclamos	—	—	—
Sugerencias	—	—	—
felicitaciones	—	—	—
TOTAL			

Una vez identificadas las PQRSF que tienen datos completos o por lo menos la información mínima para dar respuesta al ciudadano o anónimas, se registran en esta acta y se direcciona hacia la Oficina SIAU para su respectivo trámite según normatividad.

NO.	NOMBRE COMPLETO	CÉDULA	DIRECCIÓN	TELÉFONO	E-MAIL



Su Salud Nuestro Compromiso

Con la información recolectada en el buzón, se procede de la siguiente manera:

Esta acta de apertura de buzón, se archivará en la Subserie Documental Actas de Apertura de Buzón de Sugerencias (expediente que reposa durante la vigencia en curso en el Archivo de Gestión de la Oficina SIAU).

La Oficina SIAU estará a cargo de la gestión de las PQRSF así mismo de la recepción y radicación de la respuesta y la entrega al ciudadano. Una vez finalice el trámite se archiva en el expediente respectivo la solicitud con su respuesta en Gestión documental.

Para constancia se firma a las _____ horas, quienes intervinieron:

Diana Inebeth A.
Responsable Apertura de Buzón
Cargo SIAU

Testigo
Cargo/Ocupación

Marianella Campos Silva
Testigo USUARIA
Cargo/Ocupación

[Firma]
Testigo DUX ADMINISTRATIVO
Cargo/Ocupación

Proyectó: Nury Arenales SIAU
Aprobó: Ernesto Díaz Control Interno



ACTA No. 47

CIUDAD: Cubara Boyaca
FECHA: 06-12-2024
LUGAR: HEC

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	CÉDULA	CARGO/OCUPACIÓN
FIGUERA CAJA	1049396956	Testigo
Olivera Rincón Magallón	1090407348	Testigo
Arnold de la Rosa	1047502096	Testigo
Darlen Liberta Alcahel	1094214778	SIAC

Objetivo:

Revisar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) entregadas por nuestros usuarios a través del buzón de sugerencias de la ESE Hospital Especial de Cubará, para proceder con su trámite, dando una oportuna respuesta en los términos establecidos en la normatividad vigente.

Siendo las 400 horas del día viernes 06 de 12 de 2024, se procede con la apertura del buzón de Institucional, para hacer el registro de las PQRSF recibidas por este medio en el transcurso de la semana comprendida entre el 02 de 12 al 2024 de 06 de 12, en presencia del (los) testigo(s) que suscribirán la presente Acta.

Se verifica el contenido del buzón, y se procede a clasificar, contar, foliar y registrar las PQRSF depositadas él, incluyendo las que tengan datos completos e incompletos.

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	REGISTRO	
		COMPLETAS	SIN DATOS
Peticiones	—	—	—
Quejas	—	—	—
Reclamos	—	—	—
Sugerencias	—	—	—
felicitaciones	—	—	—
TOTAL			

Una vez identificadas las PQRSF que tienen datos completos o por lo menos la información mínima para dar respuesta al ciudadano o anónimas, se registran en esta acta y se direcciona hacia la Oficina SIAU para su respectivo trámite según normatividad.

NO.	NOMBRE COMPLETO	CÉDULA	DIRECCIÓN	TELÉFONO	E-MAIL



Su Salud Nuestro Compromiso

Con la información recolectada en el buzón, se procede de la siguiente manera:

Esta acta de apertura de buzón, se archivará en la Subserie Documental Actas de Apertura de Buzón de Sugerencias (expediente que reposa durante la vigencia en curso en el Archivo de Gestión de la Oficina SIAU).

La Oficina SIAU estará a cargo de la gestión de las PQRSF así mismo de la recepción y radicación de la respuesta y la entrega al ciudadano. Una vez finalice el trámite se archiva en el expediente respectivo la solicitud con su respuesta en Gestión documental.

Para constancia se firma a las _____ horas, quienes intervinieron:

Darlin Izbeth Alvarez.
Responsable Apertura de Buzón
Cargo ~~400~~ SIAU.

Glenya Esperanza Rincón M.
Testigo
Cargo/Ocupación Testigo

Fina Caia
Testigo ~~+es~~ testigo
Cargo/Ocupación

Arnold de la Rosa
Testigo
Cargo/Ocupación Testigo

Proyectó: Nury Arenales SIAU
Aprobó: Ernesto Díaz Control Interno



ACTA N° 49

CIUDAD: Celava Boyacá
 FECHA: 13-12-2024
 LUGAR: HEC.

ASISTENTE:

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	CÉDULA	CARGO/OCUPACIÓN
Dania Irbeth Alvarez	1094234238	SIAU.
Caridad Cubarrá C	33.516.311	Usuario
Erasto Rincón Contreras	88033957	AU

Objetivo:

Revisar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) entregadas por nuestros usuarios a través de la página web de PQRSF de la ESE Hospital Especial de Cubará, para proceder con su trámite, dando una oportuna respuesta en los términos establecidos en la normatividad vigente.

Siendo las 4:00 horas del día 13 de 12 2024, se procede con la apertura de la página web del buzón de Institucional, para hacer el registro de las PQRSF recibidas por este medio.

Se verifica el contenido del formulario de la página web, y se procede a registrar las PQRSF inscritas en él, incluyendo las que tengan datos completos e incompletos.

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	REGISTRO	
		COMPLETAS	SIN DATOS
Peticiones	11	11	0
Quejas	11	11	0
Reclamos	11	11	0
Sugerencias	11	11	0
felicitaciones	11	11	0
TOTAL	11	11	0

Una vez identificadas las PQRSF que tienen datos completos o por lo menos la información mínima para dar respuesta al ciudadano o anónimas, se registran en esta acta y se direcciona hacia la Oficina SIAU para su respectivo trámite según normatividad.

NO.	NOMBRE COMPLETO	CÉDULA	DIRECCION	TELÉFONO	E-MAIL



Esta acta de apertura de buzón, se archivará en la Subserie Documental Actas de Apertura de Buzón de Sugerencias (expediente que reposa durante la vigencia en curso en el Archivo de Gestión de la Oficina SIAU).

La Oficina SIAU estará a cargo de la gestión de las PQRSF así mismo de la recepción y radicación de la respuesta y la entrega al ciudadano. Una vez finalice el trámite se archiva en el expediente respectivo la solicitud con su respuesta en Gestión documental.

Para constancia se firma a las _____ horas, quienes intervinieron:

Dulce Irabeth A.
Responsable Apertura de Buzón
Cargo SIAU.

Caridad Cidame C.
Responsable Apertura de Buzón
Cargo USUARIO

Ernesto Dim Contreras
Responsable Apertura de Buzón
Cargo ACI

Responsable Apertura de Buzón
Cargo



ACTA N° 30

CIUDAD: Cubana Boyacá
FECHA: 27-12-2024
LUGAR: HEC.

ASISTENTE:

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	GEDULA	CARGO/OCUPACION
<u>Julia Alvarez Ojeda</u>	<u>309427478</u>	<u>SIAU.</u>
<u>Caridad Cobana c.</u>	<u>33516311</u>	<u>W. Guardo</u>
<u>Laura Mariana Regua</u>	<u>116793068</u>	<u>funcionaria Almacén</u>

Objetivo:

Revisar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) entregadas por nuestros usuarios a través de la página web de PQRSF de la ESE Hospital Especial de Cubará, para proceder con su trámite, dando una oportuna respuesta en los términos establecidos en la normatividad vigente.

Siendo las 4:00 horas del día 27 de 12 2024, se procede con la apertura de la página web del buzón de Institucional, para hacer el registro de las PQRSF recibidas por este medio.

Se verifica el contenido del formulario de la página web, y se procede a registrar las PQRSF inscritas en él, incluyendo las que tengan datos completos e incompletos.

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	REGISTRO	
		COMPLETAS	SIN DATOS
Peticiones	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>
Quejas	<u>1</u>	<u>—</u>	<u>—</u>
Reclamos	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>
Sugerencias	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>
felicitaciones	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>
TOTAL	<u>1</u>		

Una vez identificadas las PQRSF que tienen datos completos o por lo menos la información mínima para dar respuesta al ciudadano o anónimas, se registran en esta acta y se direcciona hacia la Oficina SIAU para su respectivo trámite según normatividad.

NO.	NOMBRE COMPLETO	GEDULA	DIRECCIÓN	TELÉFONO	E-MAIL
	<u>Mexica Moreno.</u>				



Esta acta de apertura de buzón, se archivará en la Subserie Documental Actas de Apertura de Buzón de Sugerencias (expediente que reposa durante la vigencia en curso en el Archivo de Gestión de la Oficina SIAU).

La Oficina SIAU estará a cargo de la gestión de las PQRSF así mismo de la recepción y radicación de la respuesta y la entrega al ciudadano. Una vez finalice el trámite se archiva en el expediente respectivo la solicitud con su respuesta en Gestión documental.



Para constancia se firma a las _____ horas, quienes intervinieron:

Dorlin Alcaez
Responsable Apertura de Buzón
Cargo SIAU

Caridad Ceballos Ceballos
Responsable Apertura de Buzón
Cargo USCARO

Laura Deliana Peguera
Responsable Apertura de Buzón
Cargo Funcionaria Almacén

Responsable Apertura de Buzón
Cargo

	Sistema Integrado de Garantía de Calidad			 VIGILADO Superintendencia de Salud Línea de Atención al Usuario 8000870 Bogotá Línea Garantía Nacional 01995081003
	Formato de Quejas y Sugerencias			
	Proceso SIAU			
CÓDIGO	AP-SIA-FO-01	VERSIÓN	0	Página 1 de 1

FECHA Y NÚMERO DE RADICACION (Para diligenciar por la Entidad)

No de solicitud _____ FECHA 18-12-24 HORA _____

VIA DE RECEPCIÓN QUEJA

Escrita: Verbal: _____ Telefónica: _____

INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE (DILIGENCIAR POR EL USUARIO)

NOMBRE DEL USUARIO Yesika Moreno
TIPO DE DOCUMENTO _____ NUMERO 1116780890
DIRECCIÓN Los Bancos BARRIO _____
TELÉFONO _____ EPS _____
NOMBRE DEL FUNCIONARIO COMPROMETIDO _____
CARGO _____ SERVICIO _____

Motivo de la Queja, Sugerencia, o Felicitación. Explíqueme brevemente la situación que se le presentó

DIA _____ MES _____ AÑO _____

PETICIÓN _____ QUEJA _____ RECLAMO _____ SUGERENCIA _____ FELICITACIÓN _____

Desarrollo de los hechos:

El día de hoy estove en el Hospital y no fue posible las vacunas para la Niña Eira Valentina Montalvo Moreno de 5 años de edad por lo que no pude cumplirle de Nueva EPS que me llamaron vía celular

Yesika Moreno
FIRMA DEL USUARIO



Cubará Boyacá, 7 de enero de 2025

Señora
YESIKA MORENO
Usuaría
ESE Hospital Especial de Cubará

Cordial saludo.

De antemano como usuario de nuestros servicios le agradecemos realizar el uso del buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS) y de esta manera ejercer sus derechos.

Para el Hospital Especial de Cubará ESE es importante la opinión de sus usuarios en todo lo relacionado con la prestación de servicios, ya que las PQRSF hacen parte de los insumos para el mejoramiento continuo de la Institución.

A continuación, se expone la queja realizada el día 18 de diciembre de 2024 de forma escrita:

Sistema Integrado de Garantía de Calidad		VIGILADO SUPERINTENDENTE	
Formato de Quejas y Sugerencias		Versión 0	
Proceso SIAU		Página 1 de 1	
CÓDIGO	AP-SIA-FC-01	VERSIÓN	0

FECHA Y NÚMERO DE RADICACION (Para diligenciar por la Entidad)
No de solicitud _____ FECHA 18-12-24 HORA _____

VIA DE RECEPCIÓN QUEJA
Escrita: Verbal: _____ Telefónica: _____

INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE (DILIGENCIAR POR EL USUARIO)
NOMBRE DEL USUARIO Yesika Moreno
TIPO DE DOCUMENTO 1 NÚMERO 116780890
DIRECCIÓN Los Bancos BARRIO _____
TELÉFONO _____ EPS _____
NOMBRE DEL FUNCIONARIO COMPROMETIDO _____
CARGO _____ SERVICIO _____

Motivo de la Queja, Sugerencia, o Felicitación. Explique brevemente la situación que se le presentó
DÍA _____ MES _____ AÑO _____
PETICIÓN _____ QUEJA _____ RECLAMO _____ SUGERENCIA _____ FELICITACIÓN _____

Desarrollo de los hechos:
El día de hoy estuve en el Hospital y no fue posible las vacunas para la niña Flora Valentina y lo tal vez Moreno de 5 años de edad por lo que no pudo cumplirle la vacuna GPS que me llamaron vía celular

Yesika Moreno
FIRMA DEL USUARIO



**HOSPITAL ESPECIAL
DE CUBARÁ**
Empresa Social del Estado
NIT. 826.002.304-1

“Uniendo esfuerzos por la salud”

Desde la oficina del Sistema de Información al Usuario SIAU, Agradecemos sinceramente que se haya tomado el tiempo para comunicarse con nosotros y compartir su experiencia.

En referencia a su solicitud, me permito informarle que, ese día la persona encargada del área tuvo que desplazarse para ayudar al especialista en la realización de ecografías, debido a la ausencia de otro trabajador. Esto nos obligó a suplir ambas necesidades de manera simultánea, lo que pudo afectar la atención brindada. Lamentamos profundamente esta situación y estamos trabajando para evitar que se repita en el futuro. Por último, la invitamos a continuar usando los canales de información de la ESE, sus observaciones nos permiten crecer y mejorar.

Sin otro Particular

Atentamente,

Darlin Lizbeth Alvarez

DARLIN LIZBTEH ALVAREZ
Líder SIAU
ESE Hospital Especial de Cubará