



FORMATO DE SEGUIMIENTO Y CIERRE A LAS PQRS
CARMEN MONTES CABALLERO -1129575793

FECHA DE RECEPCION: 03 de Abril 2023

Radicación: 03 de Abril 2023, SIAU

Motivo de la PQRSF: Queja

Inconformismo por la demora en entrega de resultados de RX.

Fecha de la Queja: 03 de Abril 2023

Recurrente: SI No X

ACCIONES DE MEJORA PLANTEADAS

Notificación a subdirección científica, para su conocimiento y de respuesta a esta queja, radicada en la dependencia SIAU.

RESPUESTA FINAL: Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por subdirección científica, coordinadora del especialista involucrado en la PQRS, informando lo siguiente:

Para la **ESE HOSPITAL REGIONAL DE II NIVEL DE SAN MARCOS**. Es de vital importancia garantizar la integridad en la atención de nuestros usuarios; del mismo modo, es importante que nuestro personal garantice la entrega de estos resultados en los tiempos estipulados para evitar se presenten estos inconvenientes, tomamos con preocupación su inconformidad toda vez que somos una institución garante de los derechos del paciente por tal motivo como medida ante la situación se dialogó con el Radiólogo, con el fin buscar solución ante los eventos presentados y así evitar estos inconvenientes.

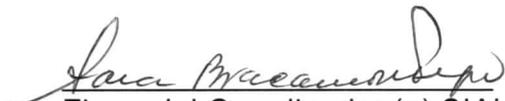
Esta institución vela por el mejoramiento de los procesos, en pro de garantizar una atención digna y oportuna, por lo anterior ofrecemos nuestras más sinceras disculpas por la forma en la que pudo sentirse, lamentamos esta insatisfacción generada, del mismo modo nos comprometemos a realizar el seguimiento pertinente y tomar las conductas que correspondan con el fin de evitar que casos como el suyo se repitan.



CIERRE QUEJA: Agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

Esta queja fue cerrada con respuesta por celular.

FECHA: 10 de Abril de 2023


Firma del Coordinador (a) SIAU

Firma del usuario

San Marcos, 10 de Abril de 2023

Doctora
SARA BRACAMONTE PUPO
Coordinadora SIAU
ESE Hospital Regional San Marcos

Asunto: Respuesta PQRS N-09-Q 09

En atención al asunto de la referencia, por medio de la presente damos respuesta a la notificación dejada en la dependencia SIAU, por la usuaria **CARMEN MONTES CABALLERO**, en donde se queja por la demora en la entrega de los resultados de examen de RX.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por subdirección científica, coordinadora del especialista involucrado en la PQRS, informando lo siguiente:

Para la **ESE HOSPITAL REGIONAL DE II NIVEL DE SAN MARCOS**. Es de vital importancia garantizar la integridad en la atención de nuestros usuarios; del mismo modo, es importante que nuestro personal garantice la entrega de estos resultados en los tiempos estipulados para evitar se presenten estos inconvenientes, tomamos con preocupación su inconformidad toda vez que somos una institución garante de los derechos del paciente por tal motivo como medida ante la situación se dialogó con el Radiólogo, con el fin buscar solución ante los eventos presentados y así evitar estos inconvenientes.

Esta institución vela por el mejoramiento de los procesos, en pro de garantizar una atención digna y oportuna, por lo anterior ofrecemos nuestras más sinceras disculpas por la forma en la que pudo sentirse, lamentamos esta insatisfacción generada, del mismo modo nos comprometemos a realizar el seguimiento pertinente y tomar las conductas que correspondan con el fin de evitar que casos como el suyo se repitan.



HOSPITAL REGIONAL
DE II NIVEL DE **SAN MARCOS** ESE

Agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

Siempre a sus órdenes,

CANDELARIA MORENO
Subdirectora Científica (E)

San Marcos, 03/04/2023

OS -009 SIAU

Jefe
CANDELARIA MORENO CALDERA
Subdirectora Científica (E)
Hospital Regional San Marcos

Asunto: Notificación de Queja

Por medio de la presente le manifiesto que en la dependencia de SIAU, dejo por escrito en el formato de PQRS una queja, interpuesta por la usuaria **CARMEN MONTES CABALLERO**, deja constancia soportada por el acta de la dependencia **N-09-Q 09**.

Por todo lo anterior siendo usted responsable de área donde se presenta la no conformidad, le notifico dicha insatisfacción, para iniciar la investigación pertinente y definir las acciones correctivas que se requieran y así de esta manera evitar que estos hechos vuelvan a ocurrir.

Anexo: Copia de la queja el día 03 de Abril de 2023

Atentamente;



SARA BRACAMONTE PUPO
Coordinadora SIAU

FORMATO DE RECEPCION Y TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Señor usuario si después de haber recibido algún servicio o acompaño a alguien a nuestra institución y desea presentar una queja, petición, sugerencia o felicitación, por favor diligencie el siguiente formato:

Marque con una (x) a que etnia o tipo de población pertenece usted:

ROOM O GITANO ___ ENANO ___ ADULTO MAYOR ___ EN CONDICION DE DISCAPACIDAD ___ VICTIMA DEL CONFLICTO ___ INDÍGENA ___ AFRODESCENDIENTE ___

Radicación N°. 079 - Hora: ___ Fecha de Recepción: 03/04/2023 - SIAU
Forma de Recepción: Personal: ___ Telefónica: ___ Escrita: ___ Remitida

INFORMACION BÁSICA DEL USUARIO

Nombre completo del Usuario: Carmen Fuentes Caballero
Tipo y Número de Identificación: 1.129575793 Teléfono: 322-8902818
Dirección: Vereda Candalaria Entidad: Coosalud Correo electrónico: ___

Solicitud de información: Sugerencia ___ Felicitación ___ Reclamo ___ Queja X.

MOTIVO DE LA PETICIÓN, QUEJA Y RECLAMO:

Fallas en la prestación del servicio: ___
Demora en atención: ___
No atención: ___
Trato inadecuado por parte del personal: ___
¿Otro ___ cuál? ___

Descripción del caso: Demora en la entrega de los resultados 3 veces viniendo y sin entregarlo.
Se espera que se mejore el sistema porque no es viable que uno venga desde lejos y no estén los resultados en la fecha acordada

Carmen Fuentes
Firma del usuario

Laura Macaena
Firma del Coordinador(a) SIAU

**FORMATO DE SEGUIMIENTO Y CIERRE A LAS PQRS
MARIA REINO PASTRANA -1104410515**

FECHA DE RECEPCION: 20 de Abril 2023

Radicación: 21 de Abril 2023, Correo Institucional

Motivo de la PQRSF: Queja

Inconformismo para el agendamiento de cita (Telefonica-Whatsapp)

Fecha de la Queja: 20 de Abril 2023

Recurrente: SI No X

ACCIONES DE MEJORA PLANTEADAS

RESPUESTA FINAL: Por medio de la presente acusamos recibo de la queja, radicada por usted el 20 de abril del presente año por medio del correo institucional, en la que nos manifestó su inconformismo para el agendamiento de cita médica por celular y WhatsApp: Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el coordinador del servicio involucrado, informando:

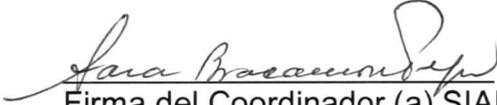
Teniendo en cuenta la importancia de su relato, se realizó retroalimentación referente al caso presentado, respecto a su observación sobre la actitud del servicio, se revisó lo sucedido con el colaborador involucrado, seguido de retroalimentación sobre claves del buen servicio, haciendo énfasis en que el agendamiento de citas se dan en la medida que la programación de las mismas lo permita., así mismo se recordaron la importancia de la adherencia a los protocolos institucionales y la oportunidad en la atención brindada al paciente y su familia.

Nos disculpamos por la situación presentada y agradecemos sus observaciones ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

CIERRE QUEJA: Manifestamos nuestro compromiso institucional de garantizar una atención digna y oportuna a los usuarios que demanden y requieran de nuestros servicios.

Esta queja fue cerrada con respuesta por celular.

FECHA: 25 de Abril de 2023


Firma del Coordinador (a) SIAU

Firma del usuario

San Marcos, 25/04/2023

Señora

MARIA REINO PASTRANA

Usuaría

San Marcos-Sucre

Asunto: Respuesta a PQRS N-09-Q 10

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja, radicada por usted el 20 de abril del presente año, en la que nos manifestó su inconformismo para el agendamiento de cita médica por celular y WhatsApp: Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el coordinador del servicio involucrado, informando:

Teniendo en cuenta la importancia de su relato, se realizó retroalimentación referente al caso presentado, respecto a su observación sobre la actitud del servicio, se revisó lo sucedido con el colaborador involucrado, seguido de retroalimentación sobre claves del buen servicio, haciendo énfasis en que el agendamiento de citas se dan en la medida que la programación de las mismas lo permita., así mismo se recordaron la importancia de la adherencia a los protocolos institucionales y la oportunidad en la atención brindada al paciente y su familia.

Esta institución vela por el mejoramiento de los procesos, en pro de garantizar una atención digna y oportuna, por lo anterior ofrecemos nuestras más sinceras disculpas por la forma en la que pudo sentirse frente al caso presentado.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio, agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

Atentamente


SARA BRACAMONTE PUPO
Trabajadora Social



SIAU Hospital Regional San Marcos <siau@esehospitalregionalsanmarcos.gov.co>

Fwd: Notificación nuevo PQRDS de: Maria asunto: Citas médica. Via. Telefónica. Y whatsapp

1 mensaje

Q#10

Subgerencia Científica Hospital Regional San Marcos
<subgerencia@esehospitalregionalsanmarcos.gov.co>
Para: SIAU Hospital Regional San Marcos <siau@esehospitalregionalsanmarcos.gov.co>

21 de abril de 2023,
11:02

----- Forwarded message -----

De: **GERENCIA HOSPITAL REGIONAL San Marcos ESE** <gerencia@esehospitalregionalsanmarcos.gov.co>
Date: jue, 20 abr 2023 a las 9:26
Subject: Fwd: Notificación nuevo PQRDS de: Maria asunto: Citas médica. Via. Telefónica. Y whatsapp
To: Subgerencia Científica Hospital Regional San Marcos <subgerencia@esehospitalregionalsanmarcos.gov.co>, Calidad Hospital Regional San Marcos <calidad@esehospitalregionalsanmarcos.gov.co>

FARIEL EMIRO MEDINA DUQUE
GERENTE

HOSPITAL REGIONAL DE II NIVEL DE SAN MARCOS ESE
"Por una atención digna y oportuna"

----- Forwarded message -----

De: **Notificaciones HRSM San Marcos E.S.E** <noreponder@esehospitalregionalsanmarcos.gov.co>
Date: jue, 20 abr 2023 a las 9:03
Subject: Notificación nuevo PQRDS de: Maria asunto: Citas médica. Via. Telefónica. Y whatsapp
To: Hospital San Marcos E.S.E <contacto@esehospitalregionalsanmarcos.gov.co>

Información PQRD**Nombre:** Maria**Documento:** 1104410515**Teléfono:** 3145722041**Email:** toyareino_.08@outlook.com**Tipo Solicitud:** Queja**Asunto:** Citas médica. Via. Telefónica. Y whatsapp

Mensaje: Cordial. Saludo. Muy. Bueno días. Me dirijo a usted. Por. Medio de. Este. Mensaje. Para. Colocar una. Queja ya. Que. Cómo. Entidad prestadora. De. Servicio. De. Salud. Me. Parece. Injusto. Que. Que. Los. Funcionarios. Coloqué. Un. Número. De celular. Y WhatsApp. Que no. Van. A. Contestar. Ya. Que. Uno. Se. Cansa. De. Marcar. Y. Suena. Descolgado. Los. Pacientes. Necesita. Una. Cita. Con. Especialista. Y. No responde. Si no van a. Dar. Citas. Por. Celular. Por. Favor. Donde. Números. Que. No. Van. A. Solucionar. Las. Necesidades. Del. Paciente.,. Me. Parece. Que. Es inhumano. Ya. Que. Hemos personas. Que trabajamos. Y. No podemos. Dirigirnos hasta. Las instalaciones. Del. Hospital. En todas las. Entidades de salud de. Las. Ciudades. Responden. Las. Llamadas. Por. Favor. Mejoren. Su. Servicio. San marco. Lo. Necesita. Que. Sean. Mas. Humanos. Muchas gracias

Comunicaciones - San Marcos E.S.E

--

Siempre a su disposición,

CANDELARIA MORENO CALDERA

Subdirectora Científica

FORMATO DE SEGUIMIENTO Y CIERRE A LAS PQRS
MARIA ELENA OVIEDO -1102844859

FECHA DE RECEPCION: 25 de Abril 2023

Radicación: 25 de Abril 2023, SIAU

Motivo de la PQRSF: Queja

Inconformidad por la demora en la atención, en el servicio de ecografías, por parte del profesional en turno.

Fecha de la Queja: 25 de Abril 2023

Recurrente: SI No X

ACCIONES DE MEJORA PLANTEADAS

Notificación a subdirección científica, para su conocimiento y de respuesta a esta queja, radicada en la dependencia SIAU.

RESPUESTA FINAL: En atención al asunto de la referencia, por medio de la presente damos respuesta a la notificación dejada en la dependencia SIAU, por la usuaria **MARIA ELENA OVIEDO**, en donde se queja de la demora en la atención, por parte del profesional en turno. (Radiólogo).

El caso fue analizado, informándole que actualmente se realizan actividades de seguimiento a los tiempos de atención a los especialistas en turno, y se están implementando medidas para agilizar los procesos y minimizar el impacto en los tiempos de espera de pacientes y familiares, con énfasis en las claves mínimas de buen servicio y atención oportuna

Su inconformidad fue tenida en cuenta por el servicio involucrado, se hizo retroalimentación al personal del área en cuanto a la importancia de la adherencia a los protocolos institucionales y la oportunidad en la atención al paciente y su familia.

Toda manifestación recibida se convierte en una oportunidad de mejora para nuestros procesos, reiteramos que nuestro compromiso en la ESE, es trabajar en el mejoramiento continuo, para poder brindar a nuestros usuarios una atención humanizada, oportuna, segura y de calidad.



CIERRE QUEJA: Ratificamos el compromiso del hospital en el mejoramiento permanente de los procesos asistenciales, que se reflejen en la seguridad de la atención y satisfacción de los pacientes

Esta queja fue cerrada con respuesta por celular.

FECHA: 03 de Mayo de 2023


Firma del Coordinador (a) SIAU

Firma del usuario

San Marcos, 03 de mayo de 2023

Doctora
SARA BRACAMONTE PUPO
Coordinadora SIAU
ESE Hospital Regional San Marcos

Asunto: Respuesta PQRS N-09-Q 11

En atención al asunto de la referencia, por medio de la presente damos respuesta a la notificación dejada en la dependencia SIAU, por la usuaria **MARIA ELENA OVIEDO**, en donde se queja de la demora en la atención, por parte del profesional en turno. (Radiólogo).

El caso fue analizado, informándole que actualmente se realizan actividades de seguimiento a los tiempos de atención a los especialistas en turno, y se están implementando medidas para agilizar los procesos y minimizar el impacto en los tiempos de espera de pacientes y familiares, con énfasis en las claves mínimas de buen servicio y atención oportuna

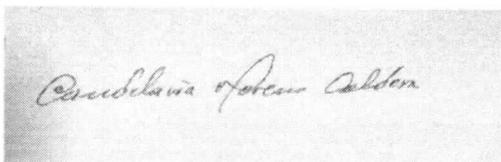
Su inconformidad fue tenida en cuenta por el servicio involucrado, se hizo retroalimentación al personal del área en cuanto a la importancia de la adherencia a los protocolos institucionales y la oportunidad en la atención al paciente y su familia.

Toda manifestación recibida se convierte en una oportunidad de mejora para nuestros procesos, reiteramos que nuestro compromiso en la ESE, es trabajar en el mejoramiento continuo, para poder brindar a nuestros usuarios una atención humanizada, oportuna, segura y de calidad.

Ratificamos el compromiso del hospital en el mejoramiento permanente de los procesos asistenciales, que se reflejen en la seguridad de la atención y satisfacción de los pacientes

Agradecemos su atención

Cordialmente,



CANDELARIA MORENO
Subdirectora Científica (E)

San Marcos, 25/04/2023

OS -009 SIAU

Jefe

CANDELARIA MORENO CALDERA

Subdirectora Científica (E)

Hospital Regional San Marcos

Asunto: Notificación de Queja

Por medio de la presente le manifiesto que en la dependencia de SIAU, dejo por escrito en el formato de PQRS una queja, interpuesta por la usuaria **MARIA ELENA OVIEDO**, deja constancia soportada por el acta de la dependencia N-09-Q 11.

Por todo lo anterior siendo usted responsable de área donde se presenta la no conformidad, le notifico dicha insatisfacción, para iniciar la investigación pertinente y definir las acciones correctivas que se requieran y así de esta manera evitar que estos hechos vuelvan a ocurrir.

Anexo: Copia de la queja el día 25 de Abril de 2023

Atentamente;



SARA BRACAMONTE PUPO
Coordinadora SIAU



FORMATO DE RECEPCION Y TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Señor usuario si después de haber recibido algún servicio o acompañamiento a alguien a nuestra institución y desea presentar una queja, petición, sugerencia o felicitación, por favor diligencie el siguiente formato:

Marque con una (x) a que etnia o tipo de población pertenece usted:

ROOM O GITANO ___ ENANO ___ ADULTO MAYOR ___ EN CONDICION DE DISCAPACIDAD ___ VICTIMA DEL CONFLICTO ___ INDÍGENA ___ AFRODESCENDIENTE ___

Radicación N°. 0411 Hora: ___ Fecha de Recepción: 25/04/2023
Forma de Recepción: Personal: ___ Telefónica: ___ Escrita: ___ Remitida

INFORMACION BÁSICA DEL USUARIO

Nombre completo del Usuario:

María Elena Oviedo

Tipo y Número de Identificación: 7102844859 Teléfono: 3135848663

Dirección: La Unión - Sucre Correo electrónico: ___

LA Unión Sucre Entidad: NPS

Solicitud de información: Sugerencia ___ Felicitación ___ Reclamo ___ Queja vergo de la

MOTIVO DE LA PETICIÓN, QUEJA Y RECLAMO:

Fallas en la prestación del servicio: ___

Demora en atención: ___

No atención: ___

Trato inadecuado por parte del personal: ___

¿Otro ___ cuál? ___

unión sucre ha pacer me una ecografía estoy desde las 7 de la mañana y son las 2 y media y no me han atendido el carro me del de so

Descripción

caso: Mi nombre es María Oviedo fue mal servicio.

Ofrecen muy mal servicio son las 2:30 de la tarde.

María Elena Oviedo
Firma del usuario

Laura Bracamonte
Firma del Coordinador(a) SIAU