



FORMATO DE SEGUIMIENTO Y CIERRE A LAS PQRS
YAJAIRA DEL CARMEN VERGARA RICARDO -50711273

FECHA DE RECEPCION: 15 de Agosto 2023
Radicación: 15 de Agosto 2023, SIAU

Motivo de la PQRSF: Queja

Inconformidad por la pérdida de un ficho y maltrato verbal por parte de una funcionaria en el servicio de citas.

Fecha de la Queja: 15 de Agosto 2023
Recurrente: SI No X

ACCIONES DE MEJORA PLANTEADAS

Notificación al Coordinador, 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 el Coordinador y la funcionaria involucrada en el caso, llegando a la conclusión, que a pesar de que usted manifiesta que su ficho se lo votaron se le asigno su cita ese mismo día, no creo necesario colocar una PQR, porque usted fue escuchada y atendida de inmediato por **TRABAJO SOCIAL y LA JEFE DE CONSULTA EXTERNA**, dando prioridad a su inconformidad.

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 el trato adecuado a nuestros usuarios, tomamos con preocupación su inconformidad toda vez que somos una institución garante de los derechos del usuario.

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 el trato adecuado a nuestros usuarios, tomamos con preocupación su inconformidad toda vez que somos una institución garante de los derechos del usuario

El Hospital promueve el trato digno y humanizado a nuestros usuarios y servidores, por lo tanto, se queda en el compromiso de dar las explicaciones siempre precisas y clara a nuestros usuarios, a fin de tener la seguridad de que el usuario comprende y entiende la información que brindemos



CIERRE QUEJA: Esta institución vela por el mejoramiento de los procesos, en pro de garantizar una atención digna y oportuna.

Esta queja fue cerrada con respuesta por celular.

FECHA: 23 de Agosto de 2023


Firma del Coordinador (a) SIAU

Firma del usuario



San Marcos, 23 de agosto 2023

Doctora
SARA BRACAMONTE PUPO
Coordinadora SIAU
ESE Hospital Regional San Marcos

Damos respuesta a la queja interpuesta ante la oficina de SIAU por la señora **YAJAIRA DEL CARMEN VERGARA RICARDO**, identificada CC. con número de N° 50711273, quien manifiesta su inconformidad por la pérdida de un ficho y maltrato verbal por parte de una funcionaria en el servicio de citas.

A pesar de que usted manifiesta que su ficho se lo votaron se le asigno su cita ese mismo día, no creo necesario colocar una PQR, porque usted fue escuchada y atendida de inmediato por **TRABAJO SOCIAL** y **LA JEFE DE CONSULTA EXTERNA**, dando prioridad a su inconformidad.

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 el trato adecuado a nuestros usuarios, tomamos con preocupación su inconformidad toda vez que somos una institución garante de los derechos del usuario.

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 el trato adecuado a nuestros usuarios, tomamos con preocupación su inconformidad toda vez que somos una institución garante de los derechos del usuario

El Hospital promueve el trato digno y humanizado a nuestros usuarios y servidores, por lo tanto, se queda en el compromiso de dar las explicaciones siempre precisas y clara a nuestros usuarios, a fin de tener la seguridad de que el usuario comprende y entiende la información que brindemos

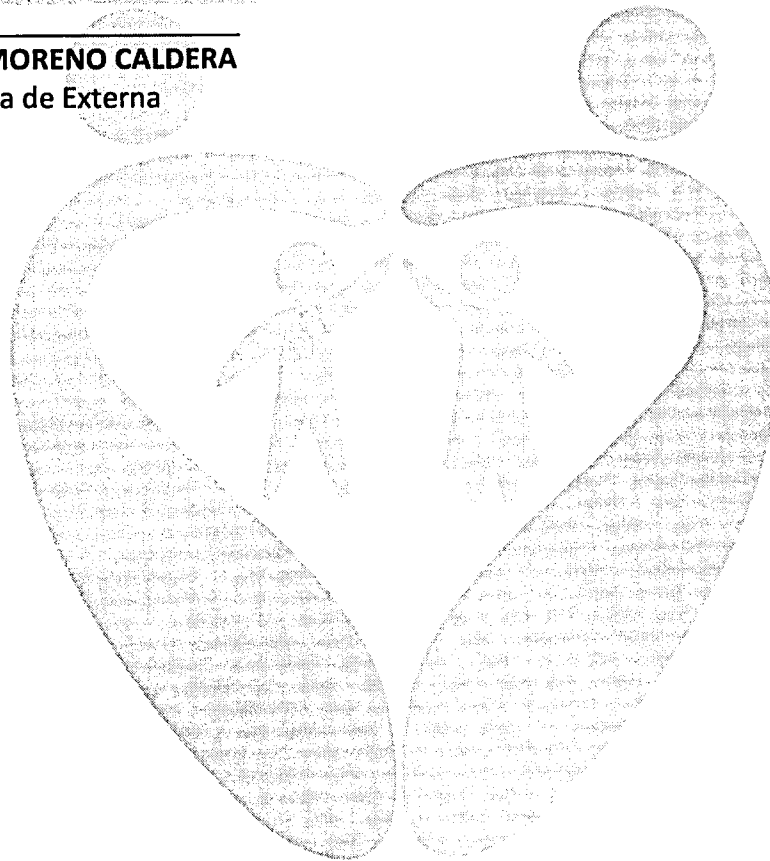
Esta institución vela por el mejoramiento de los procesos, en pro de garantizar una atención digna y oportuna.

Agradecemos su atención

Cordialmente,

Can delaria Moreno Caldera

CANDELARIA MORENO CALDERA
Jefe de Consulta de Externa





San Marcos, 16/08/2023

OS -009 SIAU

Señora
LIA SIERRA DIAZGRANADOS
Coordinadora de Citas
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 el usuario **YAJAIRA DEL CARMEN VERGARA RICARDO** deja constancia soportada por el acta de la dependencia N-09-Q 18.

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 15 de agosto de 2023

Atentamente;

SARA BRACAMONTE PUPO
Coordinadora SIAU

Para: Yania Ricardo



HOSPITAL REGIONAL
DE II NIVEL DE SAN MARCOS ESE

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°. 15/08/2023 Hora: ___ Fecha de Recepción: 15/08/2023
Forma de Recepción: Personal: Telefónica: ___ Escrita: ___ Remitida

INFORMACION BÁSICA DEL USUARIO

Nombre completo del Usuario:

Yajaira del Carmen Vergara Ricardo

Tipo y Número de Identificación: 30.711.223 Teléfono: 3146713641

Dirección: 7 de junio Correo electrónico: Vergara.ricardo.y@gmail.com Entidad: Hospital Regional (San Marcos)

Solicitud de información: Sugerencia ___ Felicitación ___ Reclamo ___ Queja

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: Yo fui a apurar dos citas yo caí dos fichas como siempre, entonces la muchacha me pidió el otro ficho, yo le di el 34 y aparte la cita de pediatría con el otro ficho el 72 ella procedió a volarme el ficho, y niña tu cuando ella separa me voló el ficho me intrato el palabras, y me insulto y me dijo que no me iba a partur, la cita parece que estuvieran tratando con animales en vez de personas.

Yajaira
Firma del usuario

[Firma]
Firma del Coordinador(a) SIAU