



**FORMATO DE SEGUIMIENTO Y CIERRE A LAS PQRS  
LINA MARIA SANTOFIMIO USECHE -110512815**

**FECHA DE RECEPCION:** 09 de Junio 2023

**Radicación:** 09 de Junio 2023, SIAU

**Motivo de la PQRSF:** Queja

Inconformidad con los funcionarios que me atendieron en el servicio de cirugía, por acostarme en una camilla sucia, limpieza de los genitales con alcohol, en la recuperación no me colocaron el medicamento que la especialista había indicado, y por el trato inhumano con que me respondieron.

**Fecha de la Queja:** 09 de Junio 2023

**Recurrente:** SI  No X

**ACCIONES DE MEJORA PLANTEADAS**

Notificación a la Coordinadora del servicio de Cirugía, para su conocimiento y de respuesta a esta queja, radicada en la dependencia SIAU.

**RESPUESTA FINAL:** La paciente ingresa al servicio de cirugía para realizarse un procedimiento **RETIRO DE IMPLANTE SUBDERMICO + INSERCION DE DISPOSITIVO INTRAUTERINO – DIU**; realizado por la doctora Rossana Chancin. En la descripción relatada por la paciente antes mencionada respondo sus puntos puntuales.

“Al ingresar al servicio de cx la enfermera me hizo acostar en una camilla sucia llena yeso” las camillas quirúrgicas se cubre con un plástico transparente que en el fondo se cubre con talco, que lo evidenciado por la paciente no fue yeso, ella al momento solo manifestó que si le ponía una sábana y la Aux circulante Mirna Garrido le manifiesta que a esas camillas no se les pone sabana solo el plástico que está limpio; Nunca manifestó inconformidad por lo blanco al fondo de la camilla.

“Al hacerme la limpieza en los genitales la hizo con alcohol” La limpieza se hace con jabón quirúrgico al finalizar la cirugía se limpia la paciente con solución salina frotada con una compresa y se limpia las piernas sucias de sangre con la compresa con alcohol para evitar olor a sarna dicho procedimiento al finalizar lo hace la instrumentadora quirúrgica Yaneth Tovar.

“Al pasar a recuperación la enfermera me dijo esta es su salida se puede ir, al revisar las indicaciones veo que no me había colocado ni líquido, ni medicamento para el dolor” en la sala de recuperación no se le entrego la salida, la paciente se entregó al área de quirúrgica a la auxiliar Silveria Vega quien entrega los papeles.

En la indicación efectivamente decía dipirona 2gra iv, auxiliar de recuperación Karol Yoly evidencia que la paciente es alergia a las hioscina + dipirona quien le



pregunta a la ginecóloga de turno y dice verdad no colocar nada; la paciente dentro del área ni al momento de descanalizar refirió dolor.

Cuando ve las indicaciones es que le dice auxiliar de quirúrgica que tenía dolor y por q no le colocaron la dipirona ella le respondió que eso lo colocan dentro del quirófano.

En lo anterior se explica por qué no se colocó la dipirona

Adjunto historia clínica que lo describe y lista de chequeo de cirugía segura aplicada antes del procedimiento a la paciente.

**CIERRE QUEJA:** Como jefe de quirófano en nombre todo el equipo si hicimos actuaciones que no fue del agrado de la paciente nombrada le pedido disculpa nunca fue con intención de afectarla mental ni emocionalmente; siempre atendemos con la mejor actitud y mostramos lo mejor de cada uno para así impactar en la recuperación de cada uno de nuestros pacientes.

Esta queja fue cerrada con respuesta por celular.

**FECHA:** 16 de Junio de 2023

  
Firma del Coordinador (a) SIAU

\_\_\_\_\_  
Firma del usuario





San Marcos, 16/06/2023

SIAU.

**SARA BRACAMONTE PUPO.**

Coordinadora SIAU.

**Asunto: Respuesta de la queja**

Por medio de la presente le relato lo sucedido con la paciente **LINA MARIA SANTOFIMIO USECHE.**

La paciente ingresa al servicio de cirugía para realizarse un procedimiento **RETIRO DE IMPLANTE SUBDERMICO + INSERCION DE DISPOSITIVO INTRAUTERINO – DIU**; realizado por la doctora Rossana Chancin.

En la descripción relatada por la paciente antes mencionada respondo sus puntos puntuales.

“Al ingresar al servicio de cx la enfermera me hizo acostar en una camilla sucia llena yeso” las camillas quirúrgicas se cubre con un plástico transparente que en el fondo se cubre con talco, que lo evidenciado por la paciente no fue yeso, ella al momento solo manifestó que si le ponía una sábana y la Aux circulante Mirna Garrido le manifiesta que a esas camillas no se les pone sabana solo el plástico que está limpio; Nunca manifestó inconformidad por lo blanco al fondo de la camilla.

“Al hacerme la limpieza en los genitales la hizo con alcohol” La limpieza se hace con jabón quirúrgico al finalizar la cirugía se limpia la paciente con solución salina frotada con una compresa y se limpia las piernas sucias de sangre con la compresa con alcohol para evitar olor a sarna dicho procedimiento al finalizar lo hace la instrumentadora quirúrgica Yaneth Tovar.

“Al pasar a recuperación la enfermera me dijo esta es su salida se puede ir, al revisar las indicaciones veo que no me había colocado ni líquido, ni medicamento para el dolor” en la sala de recuperación no se le entrego la salida, la paciente se entregó al área de quirúrgica a la aux Silveria Vega quien entrega los papeles. En la indicación efectivamente decía dipirona 2gr iv, aux de recuperación Karol Yoly evidencia que la paciente es alergia a las hioscina + dipirona quien le pregunta a la ginecóloga de turno y dice verdad no colocar nada; la paciente dentro del área ni al momento de descanalizar refirió dolor.



Cuando ve las indicaciones es que le dice aux de quirúrgica que tenía dolor y por q no le colocaron la dipirona ella le respondió que eso lo colocan dentro del quirófano.

En lo anterior se explica por qué no se colocó la dipirona

Adjunto historia clínica que lo describe y lista de chequeo de cirugía segura aplicada antes del procedimiento a la paciente.

Como jefe de quirófano en nombre todo el equipo si hicimos actuaciones que no fue del agrado de la paciente nombrada le pedido disculpa nunca fue con intención de afectarla mental ni emocionalmente; siempre atendemos con la mejor actitud y mostramos lo mejor de cada uno para así impactar en la recuperación de cada uno de nuestros pacientes.

ATT



Laura María Alían Montiel

Jefe de quirófano



**E. S. E. HOSPITAL REGIONAL DE II NIVEL - SAN MARCOS**

Nít: 800191643-6Nít: 800191643-6 Cód. Habilitación: 707080033101Cód.

Habilitación: 707080033101

Dirección: CLL 22 No 20-22Dirección: CLL 22 No 20-22 Teléfono: 2955670Teléfono: 2955670

**INFORMACIÓN GENERAL**

Fecha de Impresión: 16/06/2023 14:16

Fecha de Atención: 08/06/2023 15:40

Impreso por: mamanchego

Centro de atención: 01 - E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE II NIVEL - SAN MARCOS

Admisión: AD504880

Paciente: CC 1110512815 - LINA MARIA SANTOFIMIO USECHE

Sexo: F

Fecha de Nacimiento: 02/07/1991

Edad: 31 año(s), 11 mes(es) 6 día(s)

Estado Civil: Soltero

Religión:

Creencia:

Carnet:

Régimen: 1 - Contributivo

Nivel: 1

Dirección: PABLO SEXTO

Lugar: San marcos Sucre

Teléfono: 3133446022

Ocupación: 999: No Declara Ocupación

Acompañante: -

Parentesco Acomp.:

Teléfono Acomp.:

Dirección Acomp.:

Responsable: EDUIN

Parentesco Resp.:

Teléfono Resp.: 3133446022

Dirección Resp.: PABLO SEXTO

Médico Tratante: LEONARDO MARTIN ENSUNCHO BARCENAS

Especialidad: MEDICINA GENERAL

Administradora: MUTUAL SER E.S.S EPS S

Tipo Vinculación:  
Cotizante**HISTORIA CLÍNICA HOSPITALIZACIÓN****DATOS DE LA CONSULTA**

Motivo de consulta: ME VAN A OPERAR

Enfermedad actual: PACIENTE PROGRAMADA PARA EXTRACCION DE JADELL Y COLOCACION DE DIU.

**ANTECEDENTES**

Personales: NO

Familiares: NO

Alérgicos: ALERGICA A LA HIOSCINA + DIPIRONA.

Quirúrgicos: NO

**GINECOLÓGICOS**

Menarquia:

Gestación: 0

Vivos:

Última menstruación:

Paridad: 0

Último parto:

Aborto: 0

Citología:

Cesárea:

**REVISIÓN POR SISTEMA**

Sistema	Estado	Observación
Estado de conciencia	0 Normal	
Piel y mucosa	0 Normal	
Cabeza,cara y cuero cabelludo	0 Normal	
Cuello	0 Normal	
Órganos de los sentidos	0 Normal	
Tórax	0 Normal	
Respiratorio	0 Normal	
Cardíaco	0 Normal	
Vascular periféricos	0 Normal	
Abdomen	0 Normal	
Perianal	0 Normal	
Región inguinal	0 Normal	
Genitales	0 Normal	
Extremidades	0 Normal	
Sist. nerv. central	0 Normal	
Sist. nerv. periférico	0 Normal	
Sistema linfático	0 Normal	
Sist. osteo - articular	0 Normal	

**EXAMEN FÍSICO**





San Marcos, 06/06/2023

OS -009 SIAU

Jefe  
**LAURA ALEAN ACOSTA**  
Coordinadora Cirugía  
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 **LINA MARIA SANTOFIMIO USECHE**, deja constancia soportada por el acta de la dependencia N-09-Q 13.

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 09 de Junio de 2023

Atentamente;

**SARA BRACAMONTE PUPO**  
Coordinadora SIAU

CC. Subgerencia Científica.  
CC. Coordinadora de Enfermeras

*Julia*  
10/06/2023  
*Lory Garrido*  
09/06/2023  
*Romy*  
13/06/2023





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 \_\_\_

*Radicado en SIAO*

Radicación N°. Q#13 Hora: 4:10pm Fecha de Recepción: 09/06/2023  
Forma de Recepción: Personal: \_\_\_ Telefónica: \_\_\_ Escrita: \_\_\_ Remitida

### INFORMACION BÁSICA DEL USUARIO

Nombre completo del Usuario:

Lina María Santofimio Useche

Tipo y Número de Identificación: M10512815 Teléfono: 2124930296

Dirección: Cra 24 # 22 C 15 Correo electrónico: Useche26@hotmail.es

Entidad: Mutual Ser

Solicitud de información: Sugerencia \_\_\_ Felicitación \_\_\_ Reclamo X Queja X

### MOTIVO DE LA PETICIÓN, QUEJA Y RECLAMO:

Fallas en la prestación del servicio: X

Demora en atención: \_\_\_

No atención: X

Trato inadecuado por parte del personal: X

¿Otro \_\_\_ cuál? Enfermería

Descripción

del caso: Al ingresar al servicio de ex la enfermera me hizo acostar en una camilla sucia llena de lodo, al hacerme la limpieza genital la hizo con alcohol.  
Al pasar a recuperación la enfermera me dijo esta es su sábila se puede ir, al revisar las indicaciones veo que no me habían colocado ni líquido ni el medicamento para el dolor. Le pregunté a la enfermera y me dijo que eso era en cirugía que yo me podría ir el trato en el hospital es inhumano

Firma del usuario

Lina Santofimio

Firma del Coordinador(a) SIAU

Lina Procamerino





**FORMATO DE SEGUIMIENTO Y CIERRE A LAS PQRS**  
**RAFAEL EMIRO PEREZ GAIBAO -1102119523**

**FECHA DE RECEPCION:** 21 de Junio 2023

**Radicación:** 21 de Junio 2023, SIAU

**Motivo de la PQRSF:** Queja

Inconformidad por la demora en la atención, por parte del profesional en turno.  
(Pediatra).

**Fecha de la Queja:** 21 de Junio 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, el cual informa: La pediatra en turno de la consulta externa del día 21 de junio de 2023, no pudo presentarse a tiempo para atender a los menores que tenían su cita, ya que se encontraba en el servicio de urgencias atendiendo a los pacientes que se necesitaban su valoración.

Actualmente 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 tomada 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.

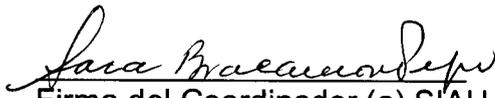




**CIERRE QUEJA:** Agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

Esta queja fue cerrada con respuesta por celular.

**FECHA:** 22 de Junio de 2023

  
Firma del Coordinador (a) SIAU

\_\_\_\_\_  
Firma del usuario



San Marcos, 22 de Junio de 2023

Doctora  
**SARA BRACAMONTE PUPO**  
Coordinadora SIAU  
ESE Hospital Regional San Marcos

Asunto: Respuesta PQRS N-09-Q 15

En atención al asunto de la referencia, por medio de la presente damos respuesta a la notificación dejada en la dependencia SIAU, por el usuario **RAFAEL EMIRO PEREZ GAIBAO**, en donde se queja por la demora en la atención, por parte del profesional en turno. (Pediatra).

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por subdirección científica, coordinadora del especialista involucrado en la PQRS, el cual informa: La pediatra en turno de la consulta externa del día 21 de junio de 2023, no pudo presentarse a tiempo para atender a los menores que tenían su cita, ya que se encontraba en el servicio de urgencias atendiendo a los pacientes que se necesitaban su valoración.

Actualmente 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.

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, 21/06/2023

OS -009 SIAU

Doctor  
**EDGAR VILLERA LOBO**  
Coordinador Medico  
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 **RAFAEL EMEIRO PEREZ GAIBAO**, deja constancia soportada por el acta de la dependencia N-09-Q 15.

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 21 de Junio de 2023

Atentamente;

**SARA BRACAMONTE PUPO**  
Coordinadora SIAU

CC. Subgerencia Científica.





**FORMATO DE RECEPCION Y TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

Señor usuario si después de haber recibido algún servicio o acompañamiento 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 \_\_\_ INDIGENA \_\_\_  
AFRODESCENDIENTE \_\_\_

*Radicado SIAU*

Radicación N°: *Q#15* Hora: *10:45* Fecha de Recepción: *21/06/2023*  
Forma de Recepción: Personal:  Telefónica: \_\_\_ Escrita: \_\_\_ Remitida

**INFORMACION BÁSICA DEL USUARIO**

Nombre completo del Usuario: *Rafael Duró Peier Caiboo*

Tipo y Número de Identificación: *1102119523* Teléfono: *3218771981*

Dirección: \_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_  
*rafalpeierm@Hotmail.onEntidad: coguapi*

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: \_\_\_

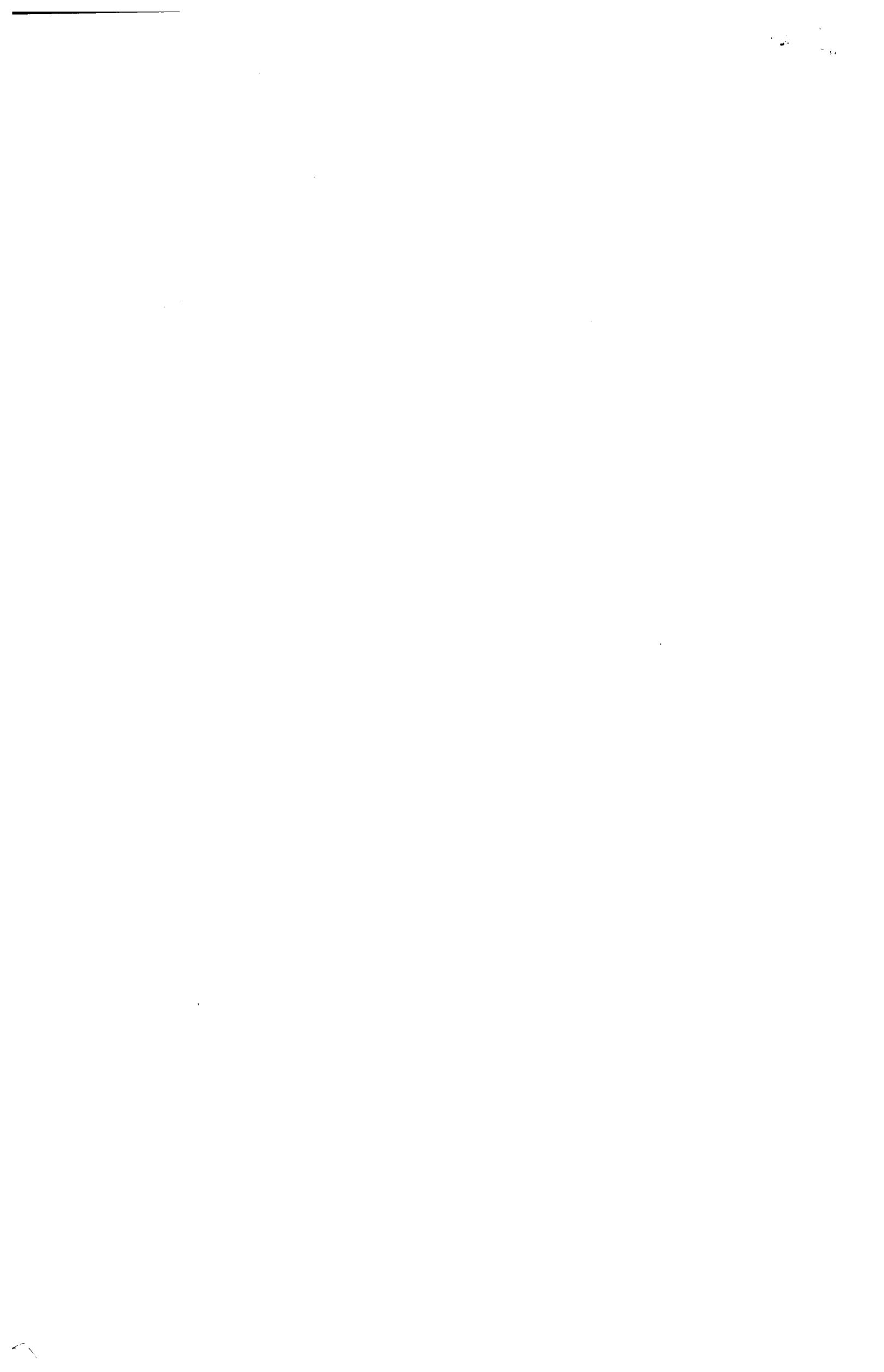
¿Otro  cuál? \_\_\_

Descripción caso: *Coordinación con los especialistas por consultas externas con niños como pacientes.* del

*Se me presenta cita médica con especialista a mi niño y la cita para las 8 AM y siendo las 10:40 AM aún no lo he llamado. Seguiremos programar la cita a la hora indicada. al momento de oportuno la cita*

*Rafael Peier*  
Firma del usuario

*Lara Procamuro*  
Firma del Coordinador(a) SIAU



**FORMATO DE SEGUIMIENTO Y CIERRE A LAS PQRS**  
**DARY SUAREZ MARTINEZ -34943727**

**FECHA DE RECEPCION:** 21 de Junio 2023

**Radicación:** 21 de Junio 2023, SIAU

**Motivo de la PQRSF:** Queja

Inconformidad por Trato inadecuado por parte de un profesional (Medico General), en turno en el servicio de Urgencias

**Fecha de la Queja:** 21 de Junio 2023

**Recurrente:** SI  No X

**ACCIONES DE MEJORA PLANTEADAS**

Notificación al Coordinador Médico, 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 Médico quien solicita explicación y descargo al Médico General, doctora Elsy Contreras, quien manifiesta en su escrito: El paciente ingresa desde la madrugada con dolor abdominal que se irradia a región lumbar, con manejo inicial de analgésicos donde cuyo dolor mejora levemente, por la evolución del dolor el paciente continua en observación para ver evolución de este mismo, se le indican varios exámenes y valoración por cirujano general, este profesional en nuestra institución tiene que cumplir múltiples actividades en las cuales involucra la valoración en el servicio de urgencias, consulta externa y realizar cirugías que se derivan de la urgencia por lo que en ocasiones la atención del mismo para valorar los pacientes en el servicio de urgencias es un poco prolongada, el especialista valora el paciente en horas de la tarde con todo sus respectivos exámenes incluyendo una ecografía con lo que se realiza diagnostico de un dolor abdominal secundario a una apendicitis aguda y no un cólico renal como se había pensado inicialmente al ingresar al servicio por lo que esta indicado el no consumir ningún tipo de alimento porque atrasaría la realización de dicha cirugía. Al parecer dicho altercado es por la no valoración temprana por el cirujano del paciente y la de insistir de consumir alimentos por dicho paciente ya que no se podía por la patología que presentaba.

Este tipo de eventos se nos presentan por desinformación en ocasiones y también por la actitud reciproca de los pacientes y los profesionales de la salud; ante esto lamentamos estos sucesos y estamos y estamos mejorando en el servicio con la contratación de una Trabajadora Social, que nos ayuda a informar y educar a nuestros usuarios en los diferentes procesos que tiene el hospital en la atención de los pacientes y con la capacitación por parte de la psicóloga de la institución

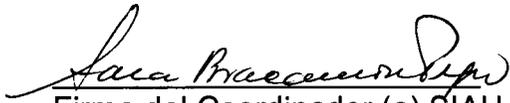


con charlas de educación de la atención humanizada por parte de los profesionales de la salud de nuestra institución.

**CIERRE QUEJA:** Agradecemos de su valiosa colaboración por reportarnos y expresar su inconformidad, para así seguir mejorando la atención a nuestros usuarios.

Esta queja fue cerrada con respuesta por celular.

**FECHA:** 26 de Junio de 2023

  
Firma del Coordinador (a) SIAU

\_\_\_\_\_  
Firma del usuario



San Marcos; Sucre 26 de junio de 2023

Sra. SARA BRACAMONTE PUPO

Coordinadora SIAU Hospital San Marcos.

Asunto: respuesta a queja 09-Q 14

Luego del relato escrito por familiar del paciente Miguel Suarez el cual fue atendido en el servicio de urgencias de esta institución el 19 de junio del presente año, en el que se involucra a la Dra. Elsi Contreras; la información entregada por la profesional; con un altercado con el familiar de dicho paciente por la forma del trato hacia ella, el paciente ingresa desde la madrugada con dolor abdominal que se irradia a región lumbar, con manejo inicial de analgésicos donde cuyo dolor mejora levemente, por la evolución del dolor el paciente continua en observación para ver evolución de este mismo, se le indican múltiples exámenes y valoración por cirujano general, este profesional en nuestra institución tiene que cumplir múltiples actividades en las cuales involucra la valoración en urgencias, consulta externa y realizar cirugías que se derivan de la urgencia por lo que en ocasiones la atención del mismo para valorar en la urgencia es un poco prolongada, el especialista valora el paciente en horas de la tarde con todos sus respectivos exámenes incluyendo una ecografía con lo que se realiza diagnóstico de un dolor abdominal secundario a una apendicitis aguda y no un cólico renal como se había pensado inicialmente al ingresar al servicio por lo que está indicado el no consumir ningún tipo de alimento porque atrasaría la realización de dicha cirugía. Al parecer dicho altercado es por la no valoración temprana por el cirujano del paciente y la de insistir de consumir alimentos por dicho paciente ya que no se podía por la patología que presentaba.

Este tipo de eventos se nos presentan por desinformación en ocasiones y también por la actitud reciproca de los pacientes y los profesionales de la salud; ante esto lamentamos estos sucesos y estamos mejorando en el servicio con la contratación de una trabajadora social que nos ayuda informar y educar a nuestros usuarios en los diferentes procesos que tiene el hospital en la atención de los pacientes y con la capacitación por parte del servicio de psicología de la institución con charlas de educación de la atención humanizada por parte de los profesionales de la salud de nuestra institución.

Agradecemos de su valiosa colaboración por reportarnos y expresar su inconformidad, para así seguir mejorando la atención a nuestros usuarios.



EDGAR N. VILLERA LOBO  
Coordinador Médico Urgencias Hospital Regional San Marcos





San Marcos, 21/06/2023

OS -009 SIAU

Doctor  
**EDGAR VILLERA LOBO**  
Coordinador Medico  
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 **DARY SUAREZ MARTINEZ**, deja constancia soportada por el acta de la dependencia N-09-Q 14.

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 21 de Junio de 2023

Atentamente;

**SARA BRACAMONTE PUPO**  
Coordinadora SIAU

CC. Subgerencia Científica.





**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°. 014 Hora: \_\_\_ Fecha de Recepción: 21/06/2023  
Forma de Recepción: Personal:  Telefónica: \_\_\_ Escrita: \_\_\_ Remitida

**INFORMACION BÁSICA DEL USUARIO**

Nombre completo del Usuario:

Dany Suarez Martinez

Tipo y Número de Identificación: 34.943727 Teléfono: 3009386538

Dirección: Barrio Susa Correo electrónico: \_\_\_

Entidad: AS

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 caso: Yo frage con mi hermano con un dolor del  
y era una apendicitis el medico que estaba  
de turno lo recibió muy bien pero la  
doctora eleg. fue muy grosera con mi  
hermana el le preguntó que pasa con el porque  
el egreso a la 1 de la mañana y eran las 3  
de la tarde y el no descansaba con ese dolor y  
ella fue muy grosera ella lo gritó y le dijo  
que quieres q. yo bala a bostón el Sirigano  
ella no tenía q. contestar esto es decirlo con el muy fuerte.

x Dany Suarez  
Firma del usuario

Jana Procc...  
Firma del Coordinador(a) SIAU

