

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GTD/2-REG-017
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 01
	COMUNICADO	FECHA: 30/07/2014

TRD-100.41.29

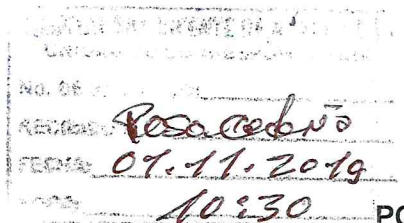
Arauca, 01 de noviembre de 2019

Doctora

OFELIA ALVARADO OLIVO

Líder Facturación

Hospital San Vicente de Arauca E.S.E



PQRS-116

GIU-173-2019

Referencia: Notificación PQRS

Cordial saludo;

Por medio de la presente me permito presentarle los PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias), referidos por el señor **GILDARDO GUZMAN CEPEDA**, identificado con C.C No **68.294.102** del día 21 de octubre de 2019.

Por lo anterior solicito dar respuesta al presente PQRS, formulando junto con ella el respectivo plan de mejora, teniendo en cuenta que se debe hacer a la mayor brevedad posible (4 días a partir de radicado el PQRS).

Atentamente;

YORKIN JAIMES MORENO

Líder GIU

E.S.E Hospital San Vicente de Arauca

Anexo formato de registro PQRS.

Anexo plan de mejoramiento

C.C TIGERS JOB LTDA



SAN VICENTE DE ARACUA E.S.E.

CONSECUTIVO
ASIGNADO

116

REGISTRO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y COMENTARIOS POSITIVOS DE LOS USUARIOS

Nombre (s) y Apellidos Completos: Gildardo Guzmán Cepeda
Dirección: CRA. 10 #19-67. Pami. La Amena
Correo Electrónico: 8125902@gmail.com C.C. 9.465.633
Teléfono: 317371 5569 Celular: ~~888~~ 3213988782
Fecha de la solicitud: Oct. 31/19

IDENTIFICACIÓN POBLACIONAL

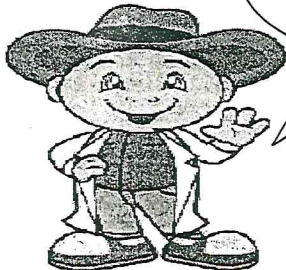
Marque con una X el tipo de población al que pertenezca:

Niños ☐ Adulto ☒ Adulto Mayor ☐ Embarazada ☐ Indígena ☐ Fuerzas Militares ☐

Por favor describa su solicitud (petición, queja o reclamo) o su sugerencia o comentario positivo:

Soy un paciente que ingrese el 28 de octubre/19 por urgencias por un cuadro litiasis renal y me asignaron la camilla 16 en el pasillo para observación. el día 29 de 10 a 11 de la noche Ingrese un paciente de nombre Rosmir a la camilla 17 al lado mio. al parecer este paciente es recurrente en entrada al hospital por urgencia y que ala paste resulto ser un ladrón, pues me saco de mi bolso el 30 a las 9 y 10 de noche la cartera con dinero. y posteriormente se abandono el hospital sin que los vigilantes lo hayan requisado esto lo hago para advertir sobre la seguridad de los pacientes que se encuentran enfermos para tener mas cuidado en el ingreso de esta clase de pacientes y lo tengan vigilado o advertir a los pacientes que lo rodean.

Gracias por su atención y Espero sus comentarios por si de lo contrario me tiene q' queja directamente a la superalud.



Por favor diligencie los
datos completamente con
el fin de dar solución
oportuna.

Sus peticiones, quejas, reclamos,
sugerencias y comentarios positivos son de
gran valor para nosotros!. Continuamos
trabajando para atender sus necesidades y
expectativas.

informacion_usuario@hospitalsanvicente.gov.co

CÓDIGO: GAC/1-REG-004

VERSIÓN: 03

FECHA: 22/10/2014

hosp

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: GGC- REG-006
	PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO		VERSION: 01
	SUBPROCESO GESTION GARANTIA DE CALIDAD-GGC		FECHA: 26/03/2012
	REGISTRO CONSTANCIA DE REUNIÓN Y/O INTERVENCIÓN		

FECHA:	dd	mm	aaaa	Hora Inicio	Hora Finalización	Lugar de Reunión:
	25	11	2019	10 am		Subdirección Administrativa
Quien lidera la actividad:	Ofelia Alvarado Olivo					Cargo:
						Subdirectora Adm.

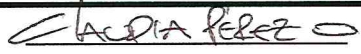
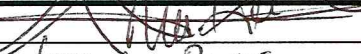
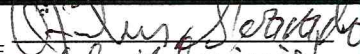
PROCESOS Y PERSONAL PARTICIPANTE	
PROCESO(S) PARTICIPANTE(S)	Juridica, Recursos Fisicos y Subd. Adm.
PERSONAL PARTICIPANTE	
☐ Líder (es)	☐ Profesionales del (los) Proceso(s)
☐ Personal Técnico/Tecnólogo	☐ Personal Auxiliar o de apoyo

OBJETIVOS
hacer Revisión Solicitud de 25 noviembre y 01 noviembre

RELACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS
Se reunió en Subdirección Adm. el cual se revisa Comunicación por parte de Adriana Patricia Vanegas, por parte Juridica Alexander, lider recursos fisicos Claudia y Dra Ofelia, el cual decidimos llamar a la jefe Quapacha que nos oriente que pacientes ingresaron y hace revision Segumiente en vista de verificar que si el usuario es recurrente en el ingreso. De igual manera se verifica solicitud del dia 01 de noviembre por parte del señor Gilardo Guzman Cepeda, con el fin de tomar medidas que disminuyan el riesgo de nuevos casos similares en la institución.

RELACIÓN DE COMPROMISOS Y/O TAREAS PENDIENTES
hacer revision de camaras para verificar los pacientes. revisar los usuarios de ingreso de verificar los casos especificos

Fecha acordada para próxima reunión	No Aplica ☐	Observaciones
Se tomó y anexa lista de asistencia	SI ☐ NO ☐	

En constancia de lo anterior firman:		
FIRMA:  NOMBRE: CLAUDIA PEREZ CARGO: lider R. fisicos PROCESO:	FIRMA:  NOMBRE: alexander rivera CARGO: juridica PROCESO:	FIRMA:  NOMBRE: Ofelia Alvarado CARGO: Subd. Administ. PROCESO:
FIRMA: _____ NOMBRE: _____ CARGO: _____ PROCESO: _____	FIRMA: _____ NOMBRE: _____ CARGO: _____ PROCESO: _____	FIRMA: _____ NOMBRE: _____ CARGO: _____ PROCESO: _____



INSTITUTO
SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.

REGISTRO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y COMENTARIOS POSITIVOS DE LOS USUARIOS

ESPACIO PARA SER DILIGENCIADO ÚNICAMENTE POR LA INSTITUCIÓN

Clasificación de la solicitud:

Petición

☒

Sugerencia

☐

Reclamo

☐

Queja

☒

Comentario
Positivo

☐

SOLUCIÓN DE LA SOLICITUD

Fecha de la solución: 25-11-19

Funcionario Responsable: Yorkin Jáimes Moreno

Descripción de la solución:

Se procede a dar respuesta a la pqr 116
instaurada por el usuario Gildardo Guzmán
Cepeda, a través de la página web de
la institución.

RETROALIMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN AL USUARIO

Funcionario Responsable:

Fecha de la Retroalimentación:

Nombre del usuario o de la persona a la
que se le retroalimenta la solución:

Observaciones:

CÓDIGO: GAC/1-REG-004

VERSIÓN: 03

FECHA: 22/10/2014