



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

CONSECUTIVO
ASIGNADO

170

Nombre (s) y Apellidos Completos:

Gloria Perez

Dirección:

H2 A casa A. Apt. de la Sabana

Correo Electrónico:

ginezperez58@gmail.com

C.C.

Teléfono:

316 6429700

Celular:

Fecha de la solicitud:

Marzo 8 - 2020

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:

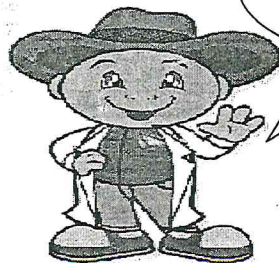
- Demora en la entrega de las historias clínicas. Luego de realizado el examen de endoscopia y colonoscopia porque no había médico en el área de cirugía, entonces las enfermeras tuvieron que pedirle al favor a los doctores del área de hospitalización para que las elaboraran.

- Que la entrega de las historias y eficientes las hagan en el orden que se van haciendo los exámenes porque según dijeron eran 3 horas de recepción luego del examen pero despacharon los últimos que salieron de los procedimientos sobre la 1 de la tarde y los primeros 9 salieron de procedimientos a la 9 de la mañana, eran los 1 de la tarde y nada que entregaban las historias.

- La atención de las enfermeras muy buena.

- El error fue que no había médico en el área de cirugía.

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

	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, 13 de marzo de 2020

Enfermera

MARIBEL CANTOR

Líder cirugía

Hospital San Vicente de Arauca E.S.E

PQRS-168; 169; 170

GIU-242-2020

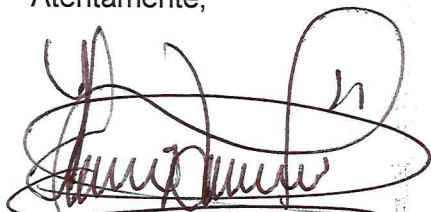
Referencia: Notificación PQRS

Cordial saludo

Por medio de la presente me permito presentarle los PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias), referidos por los siguientes usuarios del servicio de Cirugía: **PAOLA CRISTINA PICON**, identificada con C.C No **37.334.249**; **ELOISA HERNANDEZ**, identificada con C.C No **68.307.212** y **GLORIA PEREZ**.

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).

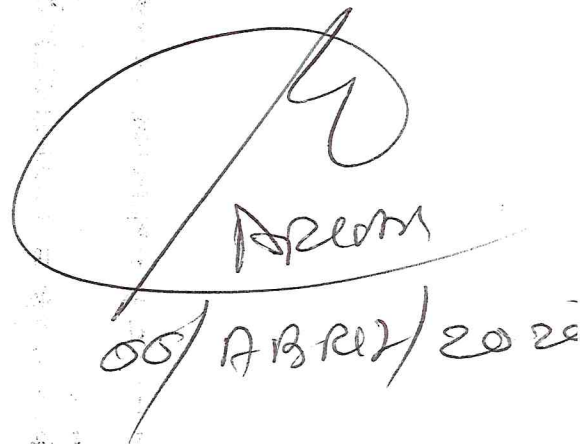
Atentamente;



YORKIN JAIMES MORENO

Líder GIU

E.S.E Hospital San Vicente de Arauca



Anexo formato de registro PQRS.

Anexo formato plan de mejora

CX

1103606

Arauca, 14 de abril del 2020

Señor
YORKIN JAIMES MORENO
Líder GIU
HSV
Ciudad

Cordial saludo:

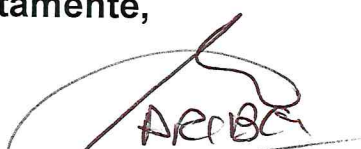
Me permito enviar respuesta a las quejas 168-169-170 presentadas en el servicio de cirugía.

Se presenta demora en los egresos cuando se programan procedimientos de colonoscopia y endoscopia en volumen de usuarias y se van realizando la documentación de egresos una vez se realiza su procedimiento.

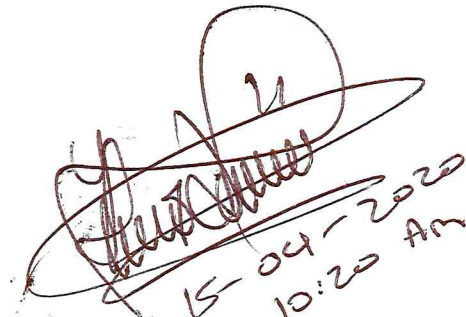
Por lo tanto, se tuvo en cuenta las quejas para realizar plan de mejoramiento con relación.

Se programara en menos volumen de usuarias para evitar la no conformidad.

Atentamente,



MARIBEL CANTOR CHAVEZ
Enfermera cx



15-04-2020
10:20 Am

"El Cambio Sigue Su Marcha"

Trabajando Por La Salud Del Pueblo Araucano



PQR No:

Abil, 07/02/2022

[illegible]

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO		
NUMERO DE ACTIVIDADES	% DE CUMPLIMIENTO	
Completas	Completas	
En Desarrollo	En Desarrollo	
No Iniciadas	No Iniciadas	
Total de Acciones	Total de Acciones	

Responsible Supervision

CONVENCIONES	
TIPO DE ACCIÓN:	Acción Correctiva (AC), Acción Preventiva (AP)
ESTADO:	Se califica el grado de avance de la acción propuesta:
Cumple:	Cuando la acción se cumple en la primera fecha de cumplimiento estipulada.
En desarrollo:	Cuando la acción no se ha cumplido en la fecha estipulada pero ya se inició la acción
No iniciada:	Cuando al momento de la visita no se ha iniciado la acción.