

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	CÓDIGO: D-GDC-FT-034
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE GESTIÓN GENERAL	FECHA: 16/11/2022
	FORMATO	PÁGINA 1 de 6

INFORME DE PQRSDF DEL MES DE MAYO, AÑO 2024

OBJETIVO

Reunir la información obtenida en la apertura de cada buzón y la recepción de las mismas que tienen los usuarios al momento de acudir a cualquiera de los servicios de la institución.

ALCANCE

Conocer la percepción del usuario con respecto a los servicios prestados en la institución. Incluye la recepción de la petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitaciones, el trámite de la misma y la implementación de acciones correctivas, preventivas y planes de mejora correspondientes.

AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO

- Servicio de Urgencias.
- Usuarios
- Servicios Hospitalarios (Ginecoobstetricia, Sala de partos, pediatría, uci neonatal, enfermería y radiología).
- Consulta Externa especializada.
- Procesos de apoyo administrativo (Facturación, vigilancia, Asesora en lactancia materna).

METODO

- Diariamente se tramitan las peticiones, quejas y reclamos, sugerencias y denuncias, a través de la oficina de Atención al Usuario, buzones de sugerencias ubicados en los diferentes servicios de la entidad, página web de la entidad y por correo electrónico. Así mismo, cada dos días se realiza la apertura de buzones.
- Se recibe y se realiza el trámite de las PQRSDF obtenidas en cada una de las aperturas de buzones.
- Se realiza trámite de peticiones, quejas, reclamo, sugerencias y denuncias según la resolución interna N° 168 de 2020, Hospital Regional de Sogamoso E.S.E, ante la mesa técnica de PQRSDF y comité de ética hospitalaria y de la investigación.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	CÓDIGO: D-GDC-FT-034
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE GESTIÓN GENERAL	FECHA: 16/11/2022
	FORMATO	PÁGINA 2 de 6

INFORME GENERAL PQRSDF MES DE MAYO, AÑO 2024

ERVICIOS	QUEJAS	SUGERENCIA	FELICITACIONES
Cirugía Programada	1	0	0
Enfermería (Consulta Externa)	2	0	0
<i>Enfermería (urgencias)</i>	2	0	0
Facturación	3	0	0
Facturación (Consulta Externa)	15	0	0
Facturación (Urgencias)	1	0	0
	1	0	0
Ginecología (Consulta Externa)			
Orientadora amigable (hospitalización)	1	0	0
	1	1	0
Ortopedia (Consulta Externa)			
Pediatría (Consulta Externa)	1	1	18
	2	0	0
Psiquiatría			
Sala de Partos	1	0	0
	4	0	1
Urgencias			
Urología	1	0	0
	6	1	0
Vigilancia			
Fisiatría	0	0	12
Laboratorio	0	0	1
Medicina Interna	0	0	12
Pediatría (Hospitalización)	0	0	12
Sala de Partos	0	0	32
Uci Neonatal	0	0	44
TOTAL	42	3	132



HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.

CÓDIGO: D-GDC-FT-034

INFORME DE GESTIÓN GENERAL

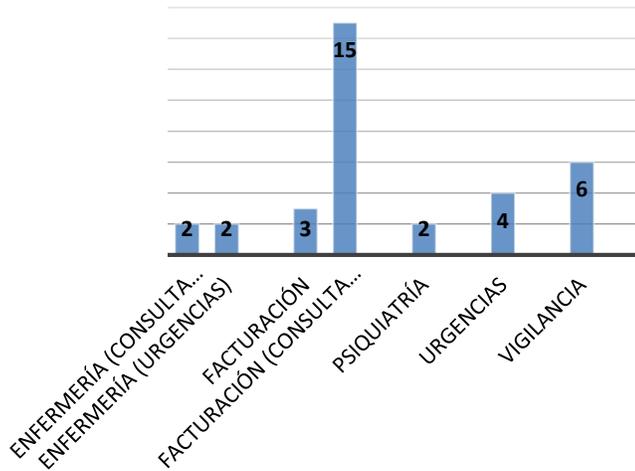
VERSIÓN: 02

FORMATO

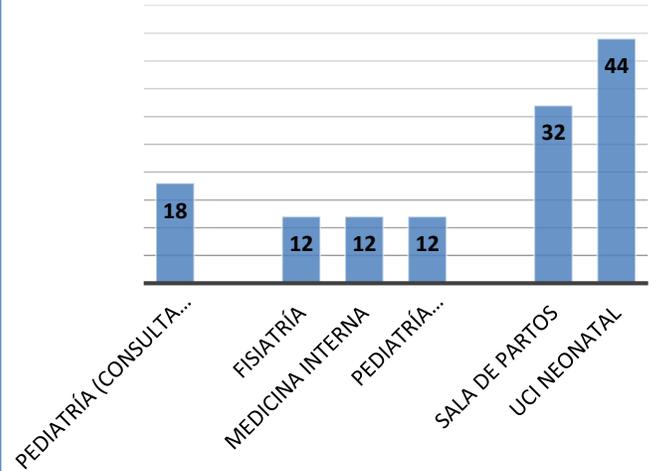
FECHA: 16/11/2022

PÁGINA 3 de 6

QUEJAS



FELICITACIONES



MOTIVO DE PQRSD MES DE MAYO, AÑO 2024

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
Cirugía programada	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL SERVICIO DE CIRUGÍA PROGRAMADA, MENCIONANDO QUE TENÍA PROGRAMADA CIRUGÍA EL DÍA 21/05/2024 Y FUE ATENDIDA 5 HORAS DESPUES
Enfermería (Consulta Externa)	2	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA OFELIA ORDUZ, ENFERMERA DE CONSULTA EXTERNA, QUIEN DE MANERA DESCORTES TOMA LOS SIGNOS DE MANERA INADECUADA Y DESINTERESADA (1) PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA OFELIA ORDUZ, ENFERMERA DE CONSULTA EXTERNA, QUIEN REALIZO MASAJES VIOLENTOS GENERANDOLE DOLOR Y MALESTAR EN EL VIENTRE (1)
Enfermería (Urgencias)	2	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA JEFE LINA RODRIGUEZ AL REFERIRSE DE MANERA AMENAZANTE Y DESCORTES HACIA PACIENTE (1) PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL SERVICIO DE ENFERMERIA (1)
Facturación	3	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITA POR EL SERVICIO DE ORTOPEDIA (1) PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS MEDICAS (2)
Facturación (Consulta Externa)	15	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS MEDICAS (12) PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITA POR FISIATRÍA (1) PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LAS FUNCIONARIAS MARTHA ROZO Y LEIDY MACIAS AL REFERIRSE MANERA DESCORTES HACIA PACIENTE (1) PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA NICOL DEL SERVICIO DE FACTURACIÓN (1)
Facturación (Urgencias)	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA FACTURACIÓN PARA EGRESOS HOSPITALARIOS



HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.

CÓDIGO: D-GDC-FT-034

VERSIÓN: 02

INFORME DE GESTIÓN GENERAL

FECHA: 16/11/2022

FORMATO

PÁGINA 4 de 6

Ginecología (Consulta Externa)	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA DRA. TORRES, GINECOLOGA DE ECOGRAFIA QUIEN SE HA REFERIDO DE MANERA DESPECTIVA HACIA EL AREA DE FACTURACIÓN
Orientadora amigable (hospitalización)	1	PRESUNTA FALTA DE PERTINENCIA POR PARTE DE LA FUNCIONARIA ALBA YANETH JIMENEZ AL NO BRINDAR INFORMACIÓN CORRECTA AL PACIENTE
Ortopedia (Consulta Externa)	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL ESPECIALISTA DE ORTOPEDIA, MENCIONO LA USUARIA CITA PROGRAMADA A LA 1:30 AM Y FUE ATENDIDA A LAS 04:00 PM
Pediatría (Consulta Externa)	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL DR. LUIS FERNANDO GORDON, AL REFERIRSE DE MANERA DESCORTES HACIA PACIENTE
Psiquiatría	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA DRA. DERLY SANCHEZ, PSIQUIATRA AL REFERIRSE DE MANERA DESCORTES A PACIENTE (2)
Sala de Partos	1	PRESEUNTA FALTA DE PERTINENCIA FRENTE A LA INFORMACIÓN QUE SE LE BRINDA AL FAMILIAR DE LA PACIENTE QUIEN SE ENCONTRABA EN SALA DE PARTOS
Urgencias	4	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DE LA DRA. LAURA MARTINEZ PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DE LA DRA. CAMILA FORERO PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DEL TRIAGE PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A MENOR DE EDAD
Urología	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL DR. OSCAR OJEDA CASTAÑEDA, UROLOGO.
Vigilancia	6	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA FANY CARDENAS, VIGILANCIA (5) QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DE LA FUNCIONARIA BLANCA PÓNGUTA, AL NO BRINDAR LE INFORMACIÓN A FAMILIAR DE PACIENTE DE LA CAMA 429

ÁREAS	RECLAMO	MOTIVOS
Psiquiatría	1	FAMILIAR NO ESTA DE ACUERDO CON EL TRATAMIENTO FARMACOLOGICO QUE LE BRINDO LA DRA. DERLY, PSIQUIATRA A PACIENTE
ÁREAS	SUGERENCIA	MOTIVOS
Vigilancia	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA FANY CARDENAS, VIGILANCIA
Pediatría (Consulta Externa)	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL DR. OSVALDO SANCHEZ, PEDIATRA AL REFERIRSE DE MANERA INADECUADA A LA MADRE DE RECIEN NACIDO
Ortopedia (Consulta Externa)	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL DR. LIBARDO PELAEZ, ORTOPEDISTA

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	CÓDIGO: D-GDC-FT-034
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE GESTIÓN GENERAL	FECHA: 16/11/2022
	FORMATO	PÁGINA 5 de 6

CANALES DE PQRSDF

Los canales de comunicación para **PQRSDF** son a través del correo electrónico atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co o través del correo de ventanilla única dispuesta por el Hospital Regional de Sogamoso, a través de la página de Facebook, y la página oficial de la entidad y canales telefónicos 7730474 ext.107 y el celular 3118312922.

CANALES DE PQRSDF	N°
BUZÓN	167
PRESENCIAL SIAU	9
CORREO ELECTRÓNICO	1
TOTAL	177

CRITERIOS

Los criterios seleccionados deben permitir medir aquellos factores relevantes del entorno que puedan afectar a la salud y el bienestar de los usuarios y sus familias, para este mes se clasificaron así:

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS POR FACTOR DE CALIDAD		
CRITERIOS DE CALIDAD	No.	PORCENTAJE
HUMANIZACIÓN	17	37.7 %
OPORTUNIDAD	25	55.5 %
PERTINENCIA	3	6.6 %
TOTAL	45	100 %

TIEMPOS DE RESPUESTAS DE PQRSDF

La oficina de Atención al Usuario, realiza seguimiento de las PQRSDF teniendo en cuenta el tiempo de respuesta según el medio por el cual fue allegado cada instrumento

TIEMPOS DE RESPUESTA		
DIAS DE RESPUESTAS	CANTIDAD DE SOLICITUDES	% RESPUESTA POR RANGO DE TIEMPO
0 a 5 días	10	22.20 %
0 a 10 días	28	62.2 %
0 a 15 días	7	15.5 %
TOTAL	45	100%

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	CÓDIGO: D-GDC-FT-034
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE GESTIÓN GENERAL	FECHA: 16/11/2022
	FORMATO	PÁGINA 6 de 6

Es necesario precisar que el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E implementa de forma permanente planes de mejora encaminados a la prestación adecuada de los servicios de salud que colmen las expectativas de nuestros usuarios.



Laura Camila Molina Rojas
U. Juan de los Rios 1300001
Esp. Educación Superior
Para La Primera Infancia

Laura Camila Molina Rojas
Líder Atención al Usuario – Trabajadora Social
Hospital Regional de Sogamoso E.S.E