

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
		VERSIÓN: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES	FECHA: 19/06/2019
	FORMATO	PÁGINA 1 de 5

INFORME DE PQRSDF – SEGUNDO TRIMESTRE, AÑO 2024

La oficina de Atención al Usuario (SIAU), presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y felicitaciones -PQRSDF- recibidas y atendidas por este servicio a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre los meses de abril – mayo - junio, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta y realizar los planes de mejora efectivos para cada servicio.

PQRSDF POR SERVICIO DE ABRIL – MAYO - JUNIO

<i>SERVICIOS</i>	<i>PETICIONES</i>	<i>QUEJAS</i>	<i>SUGERENCIA</i>	<i>FELICITACIONES</i>
<i>CIRUGÍA (HOSPITALIZACIÓN)</i>	0	2	0	0
<i>CIRUGÍA PLASTICA (CONSULTA EXTERNA)</i>	0	1	0	0
<i>CIRUGÍA VASCULAR (CONSULTA EXTERNA)</i>	0	1	0	0
<i>ENFERMERÍA (GINECOOBSTETRICIA)</i>	0	1	0	0
<i>FACTURACIÓN</i>	1	8	1	0
<i>FACTURACIÓN (CONSULTA EXTERNA)</i>	0	25	0	0
<i>FACTURACIÓN (URGENCIAS)</i>	0	1	0	0
<i>FACTURACIÓN (MEDICINA INTERNA)</i>	0	1	0	0
<i>ORTOPEDÍA (CONSULTA EXTERNA)</i>	1	2	1	0
<i>PEDIATRÍA (CONSULTA EXTERNA)</i>	0	4	1	42
<i>MEDICINA INTERNA (CONSULTA EXTERNA)</i>	0	1	0	0
<i>REHABILITACIÓN</i>	0	1	0	0
<i>URGENCIAS</i>	0	9	0	5
<i>USUARIOS</i>	0	2	0	0
<i>VIGILANCIA</i>	0	13	3	0
<i>FISIATRÍA (CONSULTA EXTERNA)</i>	0	0	0	23
<i>GINECOOBSTETRICIA</i>	0	0	0	3
<i>HOSPITALIZACIÓN</i>	0	0	0	2
<i>SALA DE PARTOS</i>	0	1	0	50
<i>UCI NEONATAL</i>	0		0	90
<i>CIRUGÍA PROGRAMADA</i>	0	1	0	0
<i>ENFERMERÍA (CONSULTA EXTERNA)</i>	0	2	0	0
<i>ENFERMERÍA (URGENCIAS)</i>	0	3	0	0

“PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA”

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474

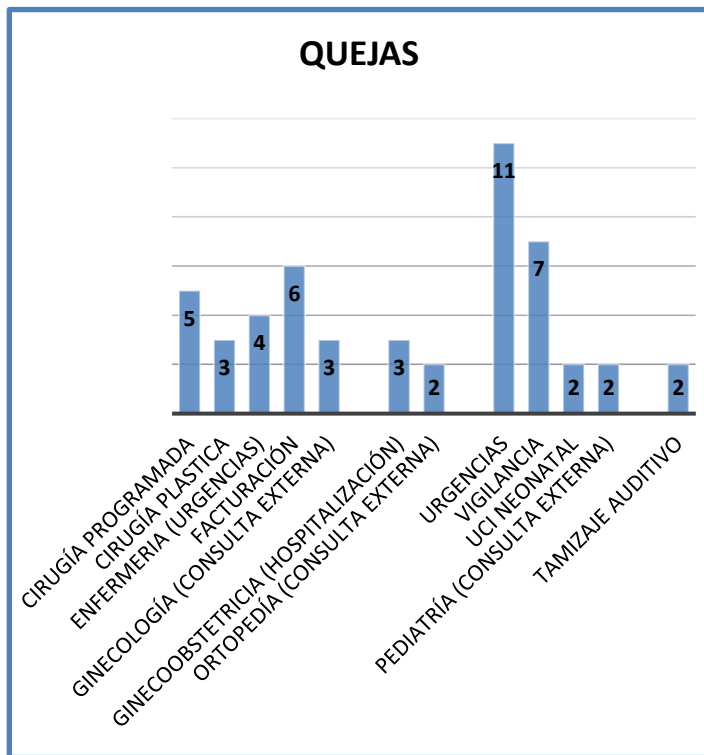
Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E			CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
				VERSIÓN: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES			FECHA: 19/06/2019
	FORMATO			PÁGINA 2 de 5

<i>GINECOLOGÍA (CONSULTA EXTERNA)</i>	0	1	0	0
<i>ORIENTADORA AMIGABLE (HOSPITALIZACIÓN)</i>	0	1	0	0
<i>PSIQUIATRÍA</i>	0	2	0	0
<i>UROLOGÍA</i>	0	1	0	0
<i>LABORATORIO</i>	0	0	0	1
<i>MEDICINA INTERNA</i>	0	0	0	16
<i>PEDIATRÍA (HOSPITALIZACIÓN)</i>	0	0	0	12
<i>ENFERMERÍA (MEDICINA INTERNA)</i>	0	1	0	0
<i>TERAPIA OCUPACIONAL</i>	0	0	0	5
<i>TOTAL</i>	2	85	6	249
342				

GRAFICA DE PQRSDF SEGUNDO TRIMESTRE, AÑO 2024



“PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA”

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474
 Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
		VERSIÓN: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES	FECHA: 19/06/2019
	FORMATO	PÁGINA 3 de 5

QUEJAS MES DE ABRIL

<i>SERVICIOS</i>	<i>QUEJAS</i>	<i>SUGERENCIA</i>	<i>FELICITACIONES</i>
CIRUGÍA (HOSPITALIZACIÓN)	1	0	0
CIRUGÍA PLÁSTICA (CONSULTA EXTERNA)	1	0	0
CIRUGÍA VASCULAR (CONSULTA EXTERNA)	1	0	0
ENFERMERÍA (GINECOBSTERICIA)	1	0	0
FACTURACIÓN	5	0	0
ORTOPEDIA	1	0	0
PEDIATRÍA (CONSULTA EXTERNA)	1	0	7
REHABILITACIÓN	1	0	0
URGENCIAS	3	0	0
USUARIOS	2	0	0
VIGILANCIA	5	2	0
FISIATRÍA (CONSULTA EXTERNA)	0	0	5
GINECOBSTERICIA	0	0	2
HOSPITALIZACIÓN	0	0	2
SALA DE PARTOS	0	0	9
UCI NEONATAL	0	0	13
TOTAL	22	2	38

QUEJAS MES DE MAYO

<i>SERVICIOS</i>	<i>QUEJAS</i>	<i>SUGERENCIA</i>	<i>FELICITACIONES</i>
CIRUGÍA PROGRAMADA	1	0	0
ENFERMERÍA (CONSULTA EXTERNA)	2	0	0
ENFERMERÍA (URGENCIAS)	2	0	0
FACTURACIÓN	3	0	0
FACTURACIÓN (CONSULTA EXTERNA)	15	0	0
FACTURACIÓN (URGENCIAS)	1	0	0

“PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA”

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474

Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
			VERSIÓN: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES		FECHA: 19/06/2019
	FORMATO		PÁGINA 4 de 5


GINECOLOGÍA (CONSULTA EXTERNA)	1	0	0
ORIENTADORA AMIGABLE (HOSPITALIZACIÓN)	1	0	0
ORTOPEDIA (CONSULTA EXTERNA)	1	1	0
PEDIATRÍA (CONSULTA EXTERNA)	1	1	18
PSIQUIATRÍA	2	0	0
SALA DE PARTOS	1	0	0
URGENCIAS	4	0	1
UROLOGÍA	1	0	0
VIGILANCIA	6	1	0
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

QUEJAS MES DE JUNIO

SERVICIOS	PETICIÓN	QUEJAS	SUGERENCIA	FELICITACIONES
FACTURACIÓN	1	0	1	0
ORTOPEDIA (CONSULTA EXTERNA)	1	0	0	0
CIRUGÍA (HOSPITALIZACIÓN)	0	1	0	0
ENFERMERÍA (MEDICINA INTERNA)	0	1	0	0
ENFERMERÍA (URGENCIAS)	0	1	0	0
FACTURACIÓN (CONSULTA EXTERNA)	0	10	0	0
FACTURACIÓN (MEDICINA INTERNA)	0	1	0	0
MEDICINA INTERNA (CONSULTA EXTERNA)	0	1	0	0
PEDIATRÍA (CONSULTA EXTERNA)	0	2	0	17

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474
 Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co
 Facebook: Hospital Soğamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E			CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
				VERSIÓN: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES			FECHA: 19/06/2019
	FORMATO			PÁGINA 5 de 5
URGENCIAS	0	2	0	4
VIGILANCIA	0	2	0	0
FISIATRÍA (CONSULTA EXTERNA)	0	0	0	6
GINECOOBSTETRICIA	0	0	0	1
MEDICINA INTERNA	0	0	0	4
SALA DE PARTOS	0	0	0	9
TERAPIA OCUPACIONAL	0	0	0	5
UCI NEONATAL	0	0	0	33
TOTAL	2	21	1	79

MOTIVOS DE QUEJAS MES DE ABRIL

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
Cirugía (Hospitalización)	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A PACIENTE ANGELA ACEVEDO QUIEN TENÍA PROGRAMADA CIRUGÍA
Cirugía Plástica (Consulta Externa)	1	PRESUNTA FALTA DE PERTINENCIA POR PARTE DE LA DRA. LILIANA BLANCO
Cirugía Vasculár (Consulta Externa)	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL SERVICIO DE CIRUGÍA VASCULAR
Enfermería (Ginec Obstetricia)	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE GINECOOBSTETRICIA.
Facturación	5	<ul style="list-style-type: none"> • PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL PERSONAL DE FACTURACIÓN DE CONSULTA EXTERNA (3) • PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITA POR GASTROENTEROLOGÍA • PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA BRIGIT MORENO ROSAS
Ortopedia	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL DR LUIS LIBARDO PEALEZ HACIA MENOR DE EDAD DURANTE LA ATENCIÓN
Pediatría (Consulta Externa)	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL DR. OSVALDO SANCHEZ, PEDIATRA DE CONSULTA EXTERNA AL GENERAR MAL TRATO EMOCIONAL Y PSICOLÓGICO HACIA MADRE DE PACIENTE (RECÉN NACIDO)
Rehabilitación	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA ADRIANA DEL PILAR, TERAPIA FÍSICA, AL REFERIRSE DE MANERA DESCORTES HACIA EL MENOR DE EDAD

“PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA”

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474
 Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE



HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E

CÓDIGO: D-GCOM-FT-001

VERSIÓN: 01

COMUNICACIONES OFICIALES

FECHA: 19/06/2019

FORMATO

PÁGINA 6 de 5

<i>Urgencias</i>	3	<ul style="list-style-type: none">• PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL SERVICIO DE URGENCIAS• PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN (2)
<i>Usuarios</i>	2	<ul style="list-style-type: none">• FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL USUARIO FABIAN EDGARDOSUAREZ HACIA LA FUNCIONARIA LEIDY GARAVITO, ASEGURAMIENTO.• PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL USUARIO DIEGOFERNANDO ANGARITA HACIA MEDICO DE URGENCIAS
Vigilancia	5	<ul style="list-style-type: none">• PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA LUZ FANNY CARDENAS HACIA FAMILIAR DE PACIENTE (3)• PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS (JAIRO ACEVEDO - NELSON VELASQUEZ) AL NO PERMITIR EL INGRESO DE UN FAMILIAR DE UN PACIENTE MENOR DE EDAD• PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL FUNCIONARIO VALESQUEZ HACIA EL FAMILIAR DE LA PACIENTE
ÁREAS	SUGERENCIA	MOTIVOS
<i>Vigilancia</i>	2	<ul style="list-style-type: none">• PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA DEISY RODRIGUEZ HACIA FAMILIAR• PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA AURA HACIA PACIENTE

MOTIVOS DE QUEJAS MES DE MAYO

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	<p>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)</p> <p>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)</p>
Enfermería (Urgencias)	2	<p>PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA JEFE LINA RODRIGUEZ AL REFERIRSE DE MANERA AMENAZANTE Y DESCORTES HACIA PACIENTE (1)</p> <p>PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL SERVICIO DE ENFERMERIA (1)</p>

“PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA”

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474

Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE



HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E

CÓDIGO: D-GCOM-FT-001

VERSIÓN: 01

COMUNICACIONES OFICIALES

FECHA: 19/06/2019

FORMATO

PÁGINA 7 de 5

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

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.

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474

Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE



HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E

CÓDIGO: D-GCOM-FT-001

VERSIÓN: 01

COMUNICACIONES OFICIALES

FECHA: 19/06/2019

FORMATO

PÁGINA 8 de 5

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, ORTOPELISTA

MOTIVOS DE QUEJAS MES DE JUNIO

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
Cirugía (Hospitalización)	1	PRESUNTA FALTA DE PERTINENCIA EN LA DIETA DE PACIENTE DE LA CAMA 204
Enfermería (Medicina Interna)	1	PRESUNTA FALTA DE HUMNAIZACIÓN POR PARTE DEL SERVICIO DE ENFERMERIA AL MOMENTO DE CANALIZAR A PACIENTE ADULTA MAYOR

Enfermería (Urgencias)	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL SERVICIO DE AUXILIAR DE ENFERMERÍA AL NO ADMINITRAR EL MEDICAMENTO QUE REQUERIA UN MENOR DE 3 AÑOS
Facturación (Consulta Externa)	10	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS MEDICAS (9) PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LAS FUNCIONARIAS DE LA CAJA # 1 Y # 2 (1)
Facturación (Medicina Interna)	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA BRIGIT MORENO, DEL AREA DE FACTURACIÓN
Medicina Interna (Consulta Externa)	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA DRA. LUISA FERNANDA CUENCA, MEDICINA INTERNA

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474

Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
			VERSIÓN: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES		FECHA: 19/06/2019
	FORMATO		PÁGINA 9 de 5

<i>Pediatría (Consulta Externa)</i>	2	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL DR. OSVALDO SANCHEZ, PEDIATRA, AL REFERIRSE DE MANERA DESCORTES HACIA FAMILIAR DE PACIENTE MENOR DE EDAD (2)
<i>Urgencias</i>	2	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL DR. FREDY HUMBERTO ALARCON, MEDICO DE URGENCIAS AL NO SUBIR LA NOTA PARA AUTORIZACIÓN DE MEDICAMENTOS (1) PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN HACIA PACIENTE ADULTA MAYOR DE 87 AÑOS, USUARIO REFIERE "DESPUES DE 11 HORAS DE ESPERA, LA HISTORIA PASA POR 3 MEDICOS DIFERENTES (1)
<i>Vigilancia</i>	2	PRESEUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA JANETH ANGARITA, VIGILANCIA AL NO PERMITIRLE EL INGRESO AL FAMILIAR, DADA LA CONDICIÓN DE SALUD DEL ADULTO MAYOR (1) PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE VIGILANCIA, SUGIEREN SE FORTALEZCA EN EL SERVICIO EL TRATO DIGNO HACIA EL PACIENTE Y FAMILIARES (1)

ÁREAS	PETICIÓN	MOTIVOS
<i>Facturación</i>	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE JUNTA MEDICA CON ESPECIALISTA DE GINECOLOGÍA
<i>Ortopedia (Consulta Externa)</i>		PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL DR. RICARDO ROA Y DR. LIBARDO PELAEZ.
ÁREAS	SUGERENCIA	MOTIVOS
<i>Facturación</i>	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITA POR EL ESPECIALISTA

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	313
Presencial SIAU	23
Correo Electrónico	6
TOTAL	342

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474
 Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
		VERSIÓN: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES	FECHA: 19/06/2019
	FORMATO	PÁGINA 10 de 5

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	29	31,1 %
0 a 10 días	45	48,3 %
0 a 15 días	19	20,4 %
TOTAL	93	100 %

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	40	43,0 %
OPORTUNIDAD	48	51,6 %
PERTINENCIA	5	5,3 %
TOTAL	93	100 %



Laura Camila Molina Rojas
 Líder Atención al Usuario - Trabajadora Social
 Hospital Regional De Sogamoso ESE

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474
 Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE