



INFORME DE PQRSDF DEL MES DE ENERO 2021

La oficina de 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 el 1 al 30 de Enero de 2021, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta y realizar los mejores y efectivos planes de mejora en cada servicio.

PQRSDF POR SERVICIOS

SERVICIOS	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
RECIEN NACIDOS	0	1	18
CONSULTA EXTE	9	1	16
PROGRAMACION DE CIRUGIA	0	0	8
PEDIATRIA	0	0	7
FISIATRIA	0	0	2
GINECOLOGIA	0	0	3
MEDICINA INTERNA	2	1	1
UCI ADULTOS	0	0	1
VIGILANCIA	0	0	1
URGENCIAS	2	0	0
LABORATORIO	1	0	0
SIAU	2	0	0
FACTURACION	4	0	0
TOTAL	20	3	57

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

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

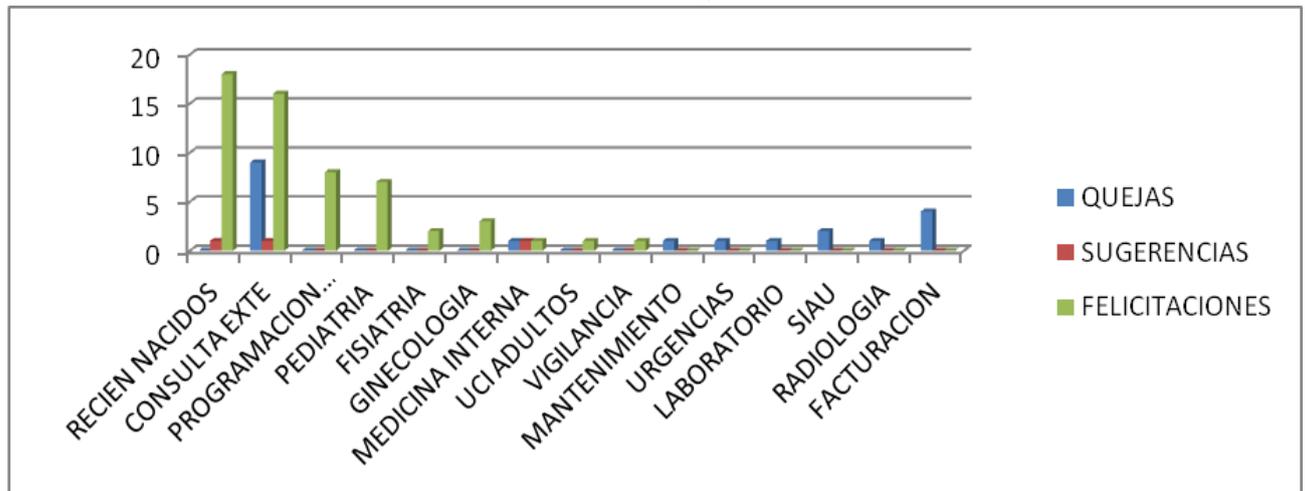
Correo electrónico: atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

www.hospitalsogamoso.gov.co



GRAFICA DE PQRSDF



MOTIVOS DE QUEJAS

AREAS	QUEJAS	MOTIVOS
URGENCIAS	2	Se quejan por la demora en la atención.
CONSULTA EXTERNA	9	*Demora en la atención(2)
		*Falta de humanización de especialistas(5)
		Quejas para auxiliar(1) y usuario solicitando cardiólogo(1)
LABORATORIO	1	*Mala actitud de colaboradoras(1)
FACTURACION	4	Falta de humanización y demora en la atención personal de call center
MEDICINA INTERNA	2	Falta de humanización de enfermera y jefe
FICHAS	1	Trato poco amable a usuaria
CIRUGIA PROGRAMADA	1	Trato poco amable a usuaria
TOTAL	20	

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

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

Correo electrónico: atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

www.hospitalsogamoso.gov.co



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



SUGERENCIAS

El total de Sugerencias fueron halladas 3:

*El usuario pide que desde el hospital se proporcione todos los elementos de protección personal al ingreso de los familiares en el área de UCI, se explica e informa a los familiares que a esta área se debe ingresar con protección desechable cada vez que sea necesario.(1)

*Solicita un usuario realizar las consultas con especialistas a la hora señalada, por parte del líder de consulta externa se realiza seguimiento al horario de las citas medicas de los profesionales.(2)

FELICITACIONES

AREAS	FELICITACIONES	MOTIVOS
RECIENTE NACIDOS	18	Va dirigido al servicio en general, médicos enfermeras, jefes de enfermería, médicos internos, servicios generales y alimentación.
GINECOLOGIA	3	Va dirigido al servicio en general, médicos enfermeras, jefes de enfermería, médicos internos, servicios generales y alimentación.
CONSULTA EXTERNA	16	Va dirigido auxiliares de enfermería del servicio de monitoreo, Pediatría y el servicio en general.
PROGRAMACION DE CIRUGIA	8	Felicitan a la Sra. Nayibe Patiño por su buen servicio y amabilidad.
REHABILITACION	2	Agradecen la excelente atención del Dr. Mauricio Hernández Fisiatra.
PEDIATRIA	7	Va dirigido al servicio en general, médicos enfermeras, jefes de enfermería, médicos internos.
MEDICINA INTERNA	1	Va dirigido al servicio en general, médicos enfermeras, jefes de enfermería, médicos internos, servicios generales y alimentación
UCI ADULTO	1	Felicitan por la eficiencia del servicio.
VIGILANCIA	1	Felicitan al servicio por su amabilidad
TOTAL	57	

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

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

Correo electrónico: atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

www.hospitalsogamoso.gov.co



ATRIBUTOS DE CALIDAD

ITEM	ATRIBUTOS	No.	PORCENTAJE
A	Humanización y trato	14	70%
B	Accesibilidad	3	15%
C	Información	2	10%
D	Instalaciones	1	5%
	TOTAL	20	100%

CANALES DE PQRSDF

CANALES DE PQRSDF	N°
PRESENCIAL(buzones)	20

Se realizó 1 mesa técnica de PQRSDF en el mes, es necesario precisar que el Hospital Regional de Sogamoso implementa de forma permanente planes de mejora encaminados a la prestación adecuada de los servicios de salud que colmen las expectativas de nuestros usuarios, fruto de esto se ve reflejado en las Felicitaciones que mes a mes van creciendo.

OFICINA DE SIAU

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

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

Correo electrónico: atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

www.hospitalsogamoso.gov.co