



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado



## INFORME DE PQRSDF DEL MES DE ABRIL 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 31 de Abril 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	FELICITACIONES
PEDIATRIA CONSULTA EXTERNA	4	6
HOSPITALIZACION 4 PISO GINECO-OBSTETRICIA	0	3
UCI RECIEN NACIDOS	0	3
CIRUGIA PROGRAMADA	0	2
HOSPITALIZACION 5 PISO	1	1
URGENCIAS	1	1
FACTURACION	3	0
VIGILANCIA	1	0
CONSULTA EXTERNA	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>16</b>

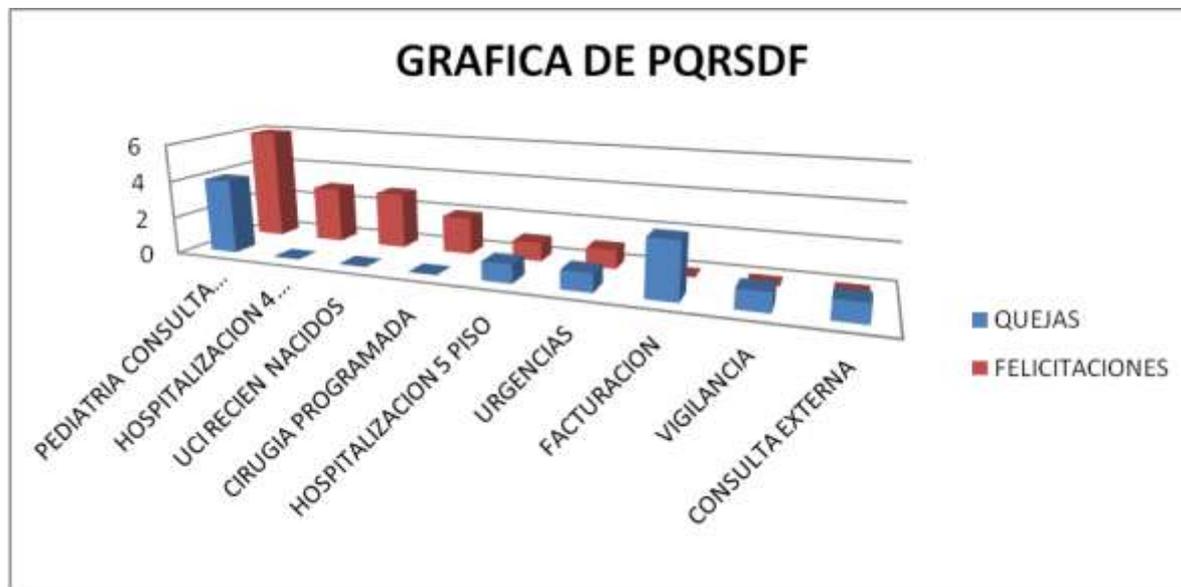
**“PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA”**

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

Correo electrónico: [atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

[www.hospitalsogamoso.gov.co](http://www.hospitalsogamoso.gov.co)



## MOTIVOS DE QUEJAS

AREAS	QUEJAS	MOTIVOS
FACTURACION	3	*3 falta de humanización y demora en la atención cajas de C.E.
CONSULTA EXTERNA	1	*1 Falta de oportunidad en cita con especialista.
PEDIATRIA C.E.	4	*4 falta de humanización por parte de Pediatra.
HOSPITALIZACION MEDICINA INTERNA	1	*Falta de humanización y trato por parte de Jefe de enfermería y enfermeras.
URGENCIAS	1	*Demora en la atención.
VIGILANCIA	1	*Falta de humanización.
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	

**“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](mailto:atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

[www.hospitalsogamoso.gov.co](http://www.hospitalsogamoso.gov.co)



## SUGERENCIAS

Durante este mes no se recibió ninguna sugerencia por parte de los usuarios.

## FELICITACIONES

SERVICIOS	FELICITACIONES
PEDIATRIA CONSULTA EXTERNA	6
HOSPITALIZACION 4 PISO GINECO-OBS	3
UCI RECIEN NACIDOS	3
CIRUGIA PROGRAMADA	2
HOSPITALIZACION 5 PISO	1
URGENCIAS	1
FACTURACION	0
VIGILANCIA	0
CONSULTA EXTERNA	0
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

## CRITERIOS DE CALIDAD

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:

	CRITERIOS DE CALIDAD	N°	PORCENTAJE
A	HUMANIZACION	8	73%
B	OPORTUNIDAD	3	27%
	<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**"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](mailto:atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

[www.hospitalsogamoso.gov.co](http://www.hospitalsogamoso.gov.co)



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado



## CANALES DE PQRSDF

Los canales de comunicación para Pqrsdf son a través del correo electrónico [atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co](mailto: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 pagina oficial de la entidad y canales telefónicos 7730474 ext.107 y el celular 3118312922. Además se han dispuesto de buzones (12) en los diferentes servicios de la institución, asimismo la oficina del Siau

CANALES DE PQRSDF	N°
PRESENCIAL(buzones)PQRSDF	24
CORREO ELECTRONICO	3
<b>TOTAL PQRSDF</b>	<b>27</b>

La oficina de Siau realiza seguimiento de las PQRSDF teniendo en cuenta el tiempo de respuesta según el medio por el cual fue allegado cada instrumento, en relación con el mes de Abril todas las PQRSDF y se realizó 1 apertura durante el mes, hay que tener en cuenta que el tiempo de respuesta tiene que ver con el medio en la cual se recibieron.

DIAS DE RESPUESTAS	TIEMPOS DE RESPUESTA CANTIDAD DE SOLICITUDES	%RESPUESTA POR RANGO DE TIEMPO
0 a 15 días	11	100%
<b>TOTAL QUEJAS</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**“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](mailto:atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

[www.hospitalsogamoso.gov.co](http://www.hospitalsogamoso.gov.co)



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado



Se realizó 1 mesa técnica de PQRSDF en el mes de lo cual 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, asimismo se garantiza una prestación de todos los servicios de manera presencial en consulta externa para las citas Especializadas, de igual manera la atención de Urgencias Respiratorias y generales así como la de Hospitalización, se actualiza la carta de trato digno y se difunde de manera permanente los derechos y deberes en salud desde el sonido interno, programa radial y rota folio.

## **OFICINA DE SIAU**

HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO.

***“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](mailto:atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

[www.hospitalsogamoso.gov.co](http://www.hospitalsogamoso.gov.co)