



INFORME DE PQRSDF DEL MES DE FEBRERO 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 Febrero 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
UCI NEONATAL	0	0	8
CONSULTA EXTERNA	8	0	6
PROGRAMACION DE CIRUGIA	0	0	4
PEDIATRIA C.E	3	0	6
PEDIATRIA	0	0	2
REHABILITACION	2	0	4
GINECOLOGIA	0	1	4
MEDICINA INTERNA	4	0	0
SALA DE PARTO	1	0	0
ECOGRAFIAS	1	0	0
URGENCIAS	1	0	0
LABORATORIO	1	0	0
UBAS PAJARITO	0	2	3
RADIOLOGIA	1	0	0
FACTURACION	2	0	0
TOTAL	24	3	37

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

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

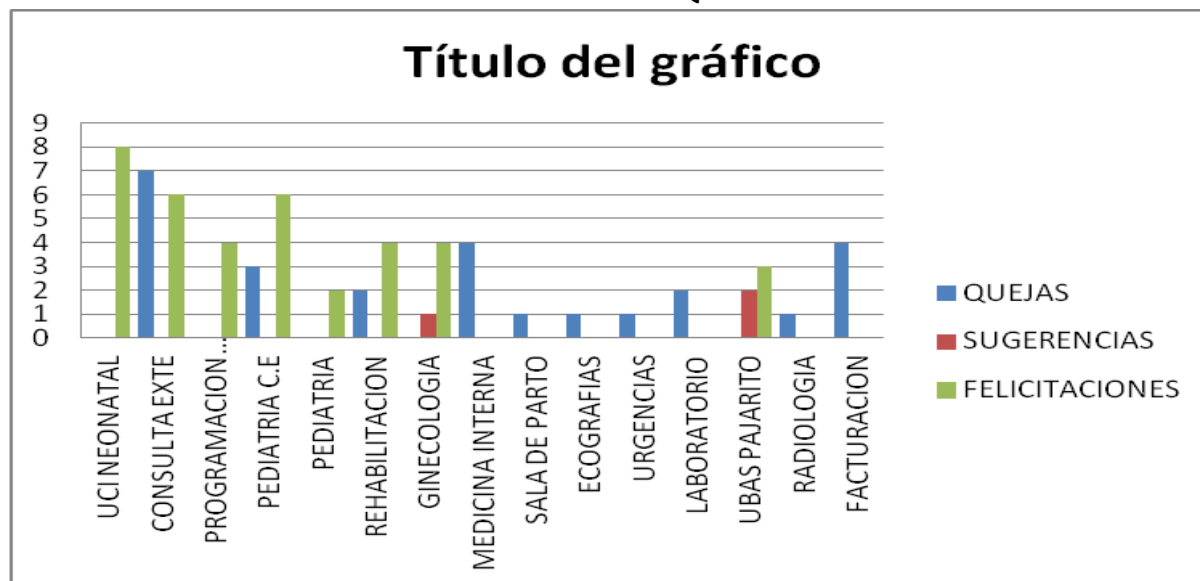
Correo electrónico: atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

www.hospitalsogamoso.gov.co



GRAFICA DE PQRSDF



MOTIVOS DE QUEJAS

AREAS	QUEJAS	MOTIVOS
URGENCIAS	1	Usuaría no estuvo conforme con la atención.
CONSULTA EXTERNA	8	*Demora en la atención(2) *Espera larga en la realización de monitoreo (5)
LABORATORIO	1	*No se entregaron resultados de laboratorio, paciente viene lejos.
FACTURACION	2	Falta de humanización y demora en la atención personal de call center (2)
MEDICINA INTERNA	4	Falta de humanización de enfermera y jefe
RADIOLOGIA	1	Trato poco amable a usuaria
SALA DE PARTOS	1	Falta de humanización de personal que atendió
REHABILITACION	2	Se refieren a que atención fue muy escasa y el tiempo dedicado breve
PEDIATRIA CONSULTA EXTERNA	3	Las quejas todas se refieren a la falta de humanización y trato por parte del Especialista
ECOGRAFIAS	1	La usuaria dice que la ecografía no fue realizada de manera correcta.
TOTAL	24	

“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



SUGERENCIAS

La sugerencia del servicio de Ginecología es realizar capacitaciones de humanización, y las Sugerencias de la Uba pajarito se refieren a la adecuación de un buen sistema de lavado de manos

FELICITACIONES

AREAS	FELICITACIONES	MOTIVOS
UCI NEONATAL	8	Va dirigido al servicio en general, médicos enfermeras, jefes de enfermería, médicos internos, servicios generales y alimentación.
CONSULTA EXTERNA	6	Va dirigido auxiliares de enfermería del servicio de monitoreo, Pediatría y el servicio en general.
PROGRAMACION DE CIRUGIA	4	Felicitan a la Sra. Nayibe Patiño por su buen servicio y amabilidad.
PEDIATRIA C.E	6	Felicitan a la Sra. Nayibe Patiño por su buen servicio y amabilidad.
PEDIATRIA	2	Va dirigido al servicio en general, médicos enfermeras, jefes de enfermería, médicos internos, servicios
REHABILITACION	4	Agradecen la excelente atención del Dr. Mauricio Hernández Fisiatra.
GINECOLOGIA	4	Va dirigido al servicio en general, médicos enfermeras, jefes de enfermería, médicos internos, servicios generales y alimentación
UBAS PAJARITO	3	Califican el servicio en general como excelente.
TOTAL	37	

"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



ATRIBUTOS DE CALIDAD

ITEM	ATRIBUTOS	No.	PORCENTAJE
A	ACCESIBILIDAD	1	4%
B	HUMANIZACION	11	46%
C	OPORTUNIDAD	12	50%
	TOTAL	24	100%

CANALES DE PQRSDF

CANALES DE PQRSDF	N°
PRESENCIAL(buzones)	60
CORREO	4
TOTAL PQRSDF	64

Se realizo 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