



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado



## INFORME DE PQRSDF DEL MES DE JUNIO 2021

### 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 de mejora correspondientes.

### AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO

Rehabilitación, Consulta Externa, Urgencias, salas de cirugía, Pediatría, Uci recién nacidos, Ginecología, Medicina Interna, Laboratorio Clínico y Patología, Radiología.

### PQRSDF POR SERVICIOS

SERVICIOS	QUEJAS	FELICITACIONES
HOSPITALIZACION GINECO-OBSTETRICIA	0	8
SALA DE PARTOS	0	5
UCI NEONATAL	0	6
FISIATRIA	0	1
PEDIATRIA CONSULTA EXTERNA	1	0
HOSPITALIZACION PEDIATRIA	2	1
CONSULTA EXTERNA	3	1
URGENCIAS	2	0
HOSPITALIZACION MEDICINA INTERNA	4	0
FACTURACION	10	1
PATOLOGIA Y LABORATORIO	1	0
VIGILANCIA	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>23</b>

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

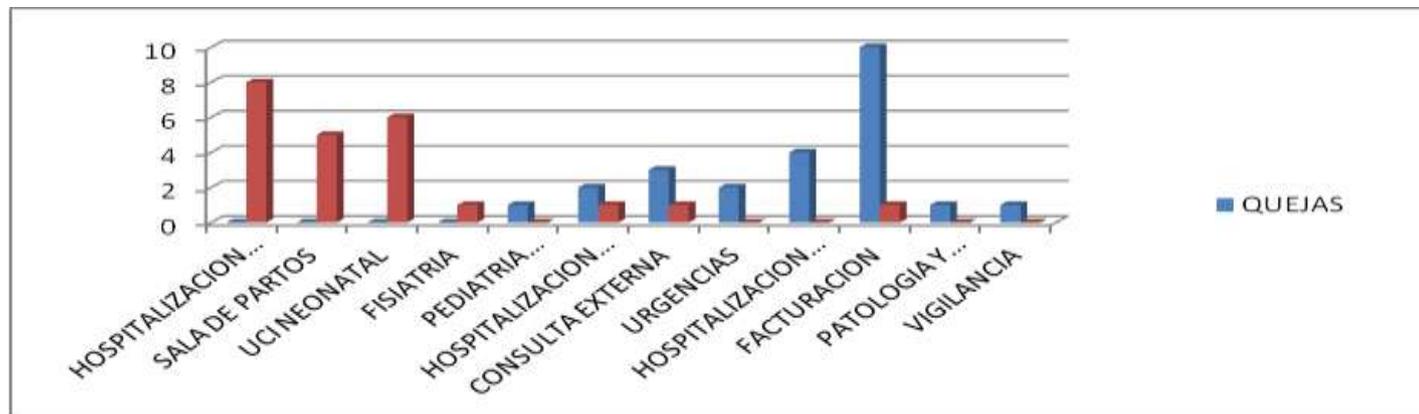
Dirección: Calle 8 N. 11ª – 43. Call Center: 7730474

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

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

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

## GRAFICA DE PQRSDF



## MOTIVOS DE QUEJAS

AREAS	QUEJAS	MOTIVOS
HOSPITALIZACION MEDICINA INTERNA	4	Falta de humanización por parte del servicio de enfermería
PEDIATRIA CONSULTA EXTERNA	1	Hacen referencia a la mala atención y poca amabilidad de parte del especialista.
HOSPITALIZACION PEDIATRIA	2	Equivocación de aplicación de un medicamento.
CONSULTA EXTERNA	3	Demora en la atención del especialista (2) no ubican consultorios para procedimientos (1)
URGENCIAS	2	Hacen referencia a la falta de humanización atención de medico de triage
FACTURACION	10	Falta de humanización en cajas de facturación de consulta externa (5) demora en la atención de facturación (5)
LABORATORIO	1	Falta de humanización en la atención
VIGILANCIA	1	Falta de humanización por parte de vigilancia

**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](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



## FELICITACIONES

SERVICIOS	FELICITACIONES
HOSPITALIZACION GINECO-OBSTETRICIA	8
SALA DE PARTOS	5
UCI NEONATAL	6
FISIATRIA	1
HOSPITALIZACION PEDIATRIA	1
CONSULTA EXTERNA	1
FACTURACION	1
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>

Como se observa en la tabla de Felicitaciones el servicio de Hospitalización de Ginecología y Obstetricia en esta oportunidad fue el más felicitado seguido de UCI neonatal y sala de partos a los cuales los usuarios han exaltado tanto el trabajo de Médicos especialistas, enfermería y servicios de alimentación y servicios generales.

## 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.

CANALES DE PQRSDF	Nº
PRESENCIAL(buzones)PQRSDF	46
CORREO ELECTRONICO	1
<b>TOTAL PQRSDF</b>	<b>47</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



## 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:

	CRITERIOS DE CALIDAD	Nº	PORCENTAJE
A	HUMANIZACION	14	58.3%
B	PERTINENCIA	2	8.3%
C	OPORTUNIDAD	8	33.4
	<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

## TIEMPOS DE RESPUESTAS DE PQRSDF

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 Junio solo 1 de ellas se recibió por correo y se respondió el mismo día, se realizan 4 aperturas durante el mes y el tiempo de respuesta empieza desde el momento de la apertura.

	TIEMPOS DE RESPUESTA	
DIAS DE RESPUESTAS	CANTIDAD DE SOLICITUDES	%RESPUESTA POR RANGO DE TIEMPO
0 a 5 días	2	8.3%
0 a 10 días	2	8.3%
0 a 15 días	20	83.4%
<b>TOTAL QUEJAS</b>	<b>24</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, caracterizándonos por la calidad de la atención y pensando en la salud del usuario y el bienestar de su familia.

## **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)