



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



INFORME DE PQRSDF DEL MES DE MARZO 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 Marzo 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
FACTURACION	5	0	0
CONSULTA EXTERNA	3	0	1
PEDIATRIA CONSULTA EXTERNA	3	0	2
HOSPITALIZACION PEDIATRIA	1	0	4
SALAS DE CIRUGIA	1	0	0
HOSPITALIZACION GINECO-OBSTETRICIA	0	0	14
FISIATRIA	0	0	5
SALA DE PARTOS	0	0	2
UCI NEONATAL	0	0	15
URGENCIAS	1	0	1
VIGILANCIA	2	0	0
RADIOLOGIA	2	0	0
SERVICIOS GENERALES	0	1	0
SIAU	0	0	1
CIRUGIA PROGRAMADA	0	0	3
HOSPITALIZACION MEDICINA INTERNA	0	1	4
TOTAL	18	2	52

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

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

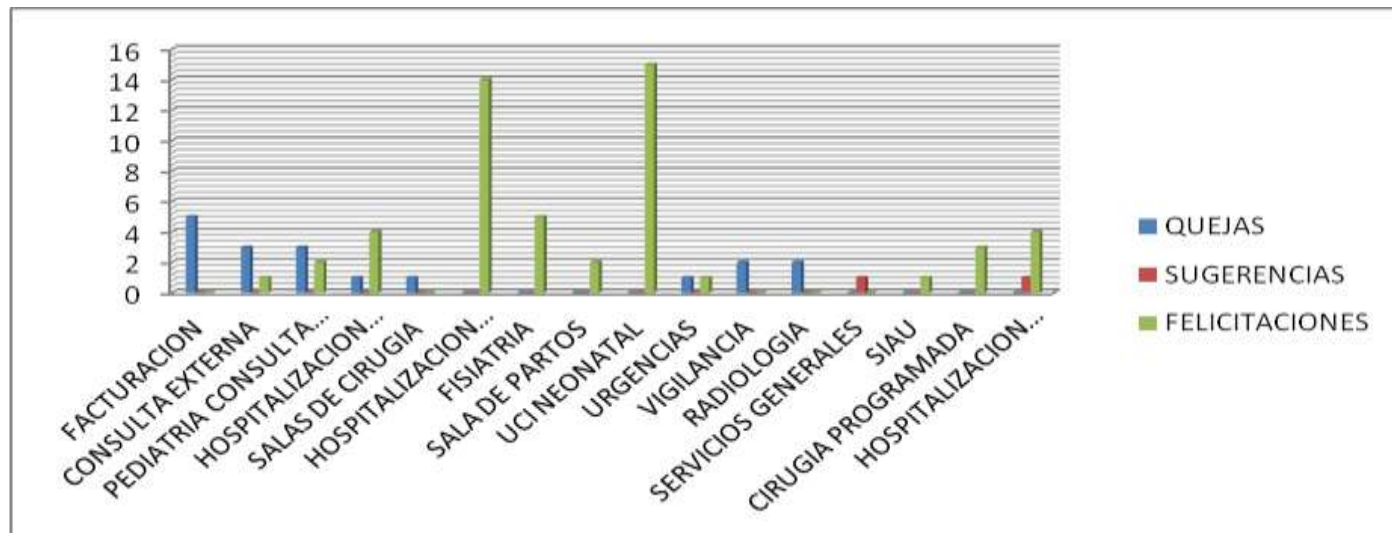
Correo electrónico: atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

www.hospitalsogamoso.gov.co



GRAFICA DE PQRSDF



MOTIVOS DE QUEJAS

AREAS	QUEJAS	MOTIVOS
FACTURACION	5	*3 falta de humanización y demora en la atención cajas de C.E. *2 para call center por la falta de oportunidad de citas medicas.
CONSULTA EXTERNA	3	*2 Falta de humanización, mala atención de enfermería C.E. * 1 por la demora en la atención de Especialista.
PEDIATRIA C.E.	3	*3 falta de humanización por parte de Pediatra.
HOSPITALIZACION PEDIATRIA	1	*Falta de humanización y trato por parte de Jefe de enfermería.
AYUDAS DIAGNOSTICAS	2	*2 Demora en la atención de toma ecografías.
URGENCIAS	1	*Falta de humanización y demora en la atención.
VIGILANCIA	2	*Falta de humanización por parte de 2 colaboradores del área.
SALAS DE CIRUGIA	1	*Falta de humanización y trato por parte de enfermería.
TOTAL	18	

“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

Se reciben (2) sugerencias, una por parte de un usuario hace referencia al momento de la salida de Hospitalización se realice de manera más amable y rápida se le hace saber al paciente el trámite que conlleva cada salida de nuestros usuarios, la otra es con respecto a la limpieza de sillas de espera en consulta externa, se habla con el líder de servicios generales quienes realizan seguimiento para mejoras en el servicio.

FELICITACIONES

SERVICIOS	FELICITACIONES	MOTIVO
HOSPITALIZACION GINECO-OBSTETRICIA	14	Va dirigido al servicio en general, médicos enfermeras, jefes de enfermería, médicos internos, servicios generales y alimentación
UCI NEONATAL	15	Va dirigido al servicio en general, médicos enfermeras, jefes de enfermería, médicos internos
HOSPITALIZACION PEDIATRIA	4	Va dirigido al servicio en general, médicos enfermeras, jefes de enfermería, médicos internos.
HOSPITALIZACION MEDICINA INTERNA	4	Va dirigido al servicio en general, médicos enfermeras, jefes de enfermería, médicos internos.
FISIATRIA	5	Felicitan al Dr. Hernández excelente atención y humanización.
SALA DE PARTOS	2	Excelente atención
PEDIATRIA CONSULTA EXTERNA	2	Excelente atención de la Dra. Pediatra
GINECOLOGIA CONSULTA EXTERNA	1	Excelente atención por parte de Ginecóloga
SIAU	1	Excelente atención por parte de Orientadora.
URGENCIAS	1	Buen servicio en general
CIRUGIA PROGRAMADA	3	Excelente atención
TOTAL	52	

“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



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 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	72
TOTAL PQRSDF	72

CRITERIOS

Los **critérios** 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°
HUMANIZACION	12
OPORTUNIDAD	6
TOTAL	18

“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



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 Marzo todas las PQRDF fue encontradas en el buzón de cada servicio y se realizan 2 aperturas 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	%RESPUESTA POR RANGO DE TIEMPO
	CANTIDAD DE SOLICITUDES	
0 a 5 días	3	11%
0 a 10 días	4	27%
0 a 15 días	11	62%
TOTAL QUEJAS	18	100%

Se realizo 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

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

www.hospitalsogamoso.gov.co