



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



INFORME DE PQRSDF DEL MES DE MAYO 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	SUGERENCIA	FELICITACIONES
HOSPITALIZACION GINECO-OBSTETRICIA	6	0	14
SALA DE PARTOS	0	0	5
UCI NEONATAL	0	0	9
FISIATRIA	0	0	5
PEDIATRIA CONSULTA EXTERNA	6	0	2
HOSPITALIZACION PEDIATRIA	1	0	2
CONSULTA EXTERNA	5	0	1
URGENCIAS	1	0	1
HOSPITALIZACION MEDICINA INTERNA	1	0	1
FACTURACION	11	2	0
PATOLOGIA Y LABORATORIO	2	0	0
CIRUGIA PROGRAMADA	1	0	0
SERVICIOS GENERALES	0	1	0
SERVICIO DE ALIMENTACION	1	0	0
TOTAL	35	3	40

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

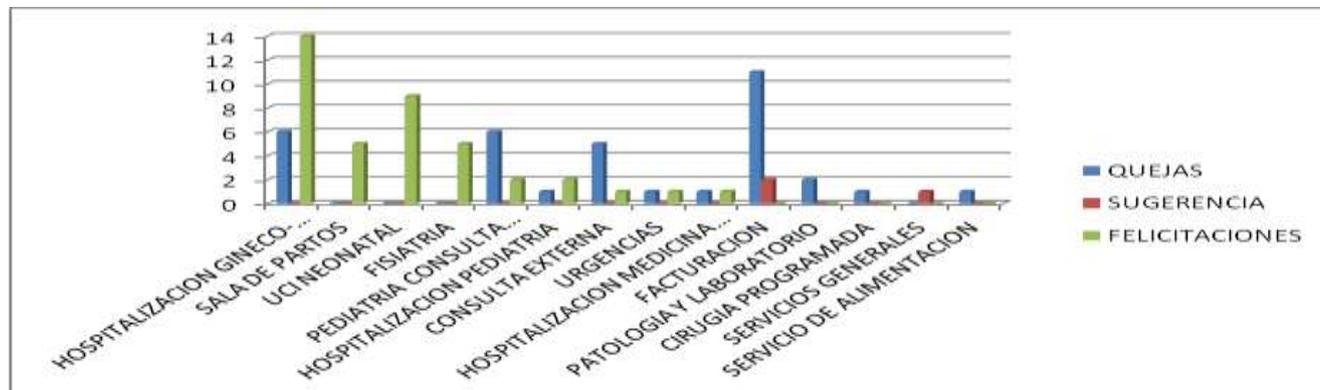
Dirección: Calle 8 N. 11ª – 43. Call Center: 7730474

Correo electrónico: atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

www.hospitalsogamoso.gov.co

GRAFICA DE PQRSDF



MOTIVOS DE QUEJAS

AREAS	QUEJAS	MOTIVOS
HOSPITALIZACION GINECO-OBSTETRICIA	6	Falta de humanización por parte de enfermeras Ofelia y Elisa.
PEDIATRIA CONSULTA EXTERNA	6	Hacen referencia a la mala atención y poca amabilidad de parte del especialista.
HOSPITALIZACION PEDIATRIA	1	La queja se refiere a la falta de humanización por parte de enfermería 3 piso.
CONSULTA EXTERNA	4	Se refiere a falta de humanización de paciente adulto mayor que llega tarde y medico no quiere atender (2) no ubican consultorios para procedimientos.
URGENCIAS	1	Hace referencia a la demora en la atención en general.
HOSPITALIZACION MEDICINA INTERNA	1	Falta de humanización del servicio de enfermería
FACTURACION	11	Falta de humanización en cajas de facturación de consulta externa (6) demora en la atención de facturación (3) entrega de historia clínica equivocada (1) mala asignación de cita médica (1)
SERVICIO DE ALIMENTACION	1	Falta de humanización persona que realiza entrega de alimentos.
PATOLOGIA Y LABORATORIO	2	Demora en la atención.
SALAS DE CIRUGIA	1	Falta de humanización por parte de enfermera de salas.
CIRUGIA PROGRAMADA	1	No hay oportunidad de citas con anestesia para una cirugía

TOTAL 35

"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

Durante este mes se recibieron 3 sugerencias, 2 de ellas hacen referencia a la posibilidad de mas personas para facturación en horas de la mañana.
La otra sugerencia es que se provea de implementos de aseo en Hospitalización.

FELICITACIONES

SERVICIOS	FELICITACIONES
HOSPITALIZACION GINECO-OBSTETRICIA	14
SALA DE PARTOS	5
UCI NEONATAL	9
FISIATRIA	5
PEDIATRIA CONSULTA EXTERNA	2
HOSPITALIZACION PEDIATRIA	2
CONSULTA EXTERNA	1
URGENCIAS	1
HOSPITALIZACION MEDICINA INTERNA	1
TOTAL	40

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 Sala de Partos y UCI neonatal lo cual caracteriza a esta entidad por ser una institución IAMII, de resaltar el trabajo que de manera continua prestan estos servicios con calidad humana y pensando en la salud del usuario y de sus familias.

“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	Nº
PRESENCIAL(buzones)PQRSDF	76
CORREO ELECTRONICO	2
TOTAL PQRSDF	78

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	20	57%
B	INFORMACION	1	3%
C	OPORTUNIDAD	14	40%
	TOTAL	35	100%

“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 Mayo solo 2 de ellas se recibieron por correo y se respondieron el mismo día, se realizan 2 aperturas durante el mes.

DÍAS DE RESPUESTAS	TIEMPOS DE RESPUESTA CANTIDAD DE SOLICITUDES	%RESPUESTA POR RANGO DE TIEMPO
0 a 5 días	2	6 %
0 a 10 días	25	72%
0 a 15 días	8	22%
TOTAL QUEJAS	35%	100%

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

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

www.hospitalsogamoso.gov.co