

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	CÓDIGO: D-GDC-FT-034
	INFORME DE GESTIÓN GENERAL	VERSIÓN: 02
	FORMATO	FECHA: 16/11/2022
		PÁGINA 1 de 5

## INFORME DE PQRSDF DEL MES DE DICIEMBRE 2022

### 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

Hospitalización Gineco-obstetricia, Sala de partos, pediatría, Consulta externa, Fisiatría, Hospitalización Pediatría, Consulta externa, Urgencias, Facturación, Hospitalización 2º piso, Cirugía programada, Medicina interna, Coordinación calidad, Uci neonatal, Radiología.

## PQRSDF POR SERVICIOS MES DE DICIEMBRE

SERVICIOS	QUEJAS	SUGERENCIAS	PETICIONES	FELICITACIONES
CONSULTA EXTERNA	4	0	0	0
CIRUGIA	1	0	0	1
URGENCIAS	13	0	0	1
FACTURACION URGENCIAS	1	0	0	0
MEDICINA INTERNA	0	0	0	2
GINECO - OBSTETRICIA	1	0	0	1
UCI – NEONATAL	0	0	0	12
PEDIATRIA	1	0	0	25
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>42</b>

## GRAFICA DE PQRSDF

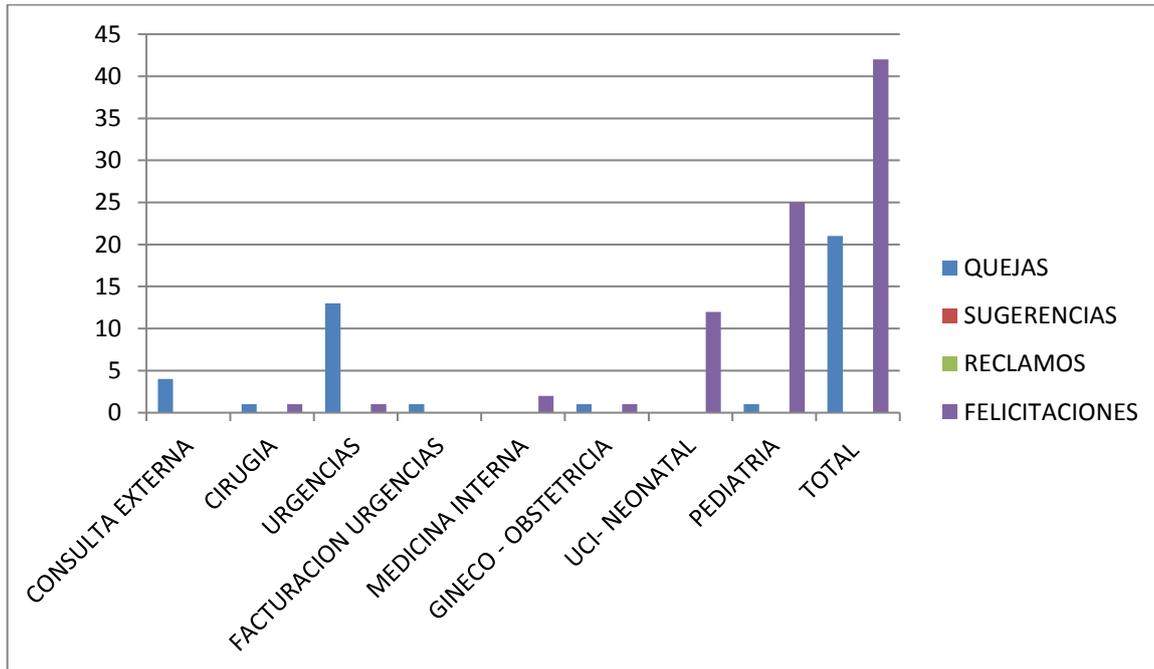
**“PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA”**

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

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
CONSULTA EXTERNA	4	3 Quejas por demora en la atención servicio de consulta externa ortopedia Javier Montero, 1 queja ginecología demora en la atención, presunta falta de Oportunidad
URGENCIAS	13	Queja presunta falta de oportunidad mujeres gestantes (1),falta de humanización medico de triage, paciente permanece en sala 3 horas sin ninguna atención , sin ni siquiera toma de signos ( ese Tópaga ). Queja después de formulados los medicamentos pasa 1 hora y no llaman. Queja presunta falta de humanización practica de IVE mal trato por parte de enfermería, y ginecólogo, Queja atención en la noche, poco personal medico sin haber tanto paciente (1). Queja enfermería, mas de 2 horas para canalizar un paciente2 niños “,sin haber casi pacientes y tampoco las enfermeras se encuentran en sala de procedimientos . 3 quejas vigilancia falta de humanización y queja por espacio encerrado , se presentan intercambio de olores , no hay espacio diferente para urgencias de los niños y adultos. Queja falta de oportunidad en la atención a los niños , realizar triage oportuno . 5 Quejas por falta de Oportunidad en atención en Triage.
CIRUGIA	1	Queja el dia 21/11/2022 tenia programada cirugía a las 11 am y lo alista la enfermera flor a las 8 : 30 am , lo dejo en un pasillo al

**“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)

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>CÓDIGO:</b> D-GDC-FT-034
		<b>VERSIÓN:</b> 02
	<b>INFORME DE GESTIÓN GENERAL</b>	<b>FECHA:</b> 16/11/2022
	<b>FORMATO</b>	<b>PÁGINA 3 de 5</b>

		parecer por una hora, se cancelo la cirugía le llamaron la atención a la enfermera , lo llevo a la habitación le tiro sus cosas de forma grosera además ignoro peticiones del paciente
GINECO-OBSTETRICIA	1	Queja ANA FLOR ALBA LIMAS , queja doctor Iván londoño me sugiero cirugía laser para una verruga, yo estaba programada para una cesárea
PEDIATRIA	1	Falta de Humanización, mi hijo Jhon se quemó y le hicieron curaciones sin aplicarle nada para el dolor (1)
FACTURACIÓN URGENCIAS	1	Queja al servicio de facturación en consulta externa por falta de oportunidad, humanización y pertinencia en la atención (1). Queja al servicio de facturación en consulta externa por falta de oportunidad, humanización en la atención (1)

**TOTAL 21**

## FELICITACIONES

SERVICIOS	FELICITACIONES
PEDIATRIA	25
UCI - NEONATAL	12
GINECO – OBSTETRICIA	1
CIRUGIA	1
URGENCIAS	1
MEDICINA INTERNA	2
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>

Como se observa en la tabla de Felicidades el servicio de Hospitalización de Pediatría en esta oportunidad fue el más felicitado seguido de Uci – Neonatal , los cuales han sido exaltados por los beneficiarios del servicio 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.

**“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 E.S.E.	CÓDIGO: D-GDC-FT-034
	INFORME DE GESTIÓN GENERAL	VERSIÓN: 02
	FORMATO	FECHA: 16/11/2022
		PÁGINA 4 de 5

CANALES DE PQRSDF	N°
PRESENCIAL(buzones)PQRSDF	63
CORREO ELECTRONICO	0
<b>TOTAL PQRSDF</b>	<b>63</b>

## 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	N°	PORCENTAJE
A	HUMANIZACION	10	47%
B	OPORTUNIDAD	11	52%
	<b>TOTAL</b>	<b>21</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, se realizó 1 apertura durante el mes y el tiempo de respuesta empieza desde el momento de la apertura.

DIAS DE RESPUESTAS	TIEMPOS DE RESPUESTA CANTIDAD DE SOLICITUDES	%RESPUESTA POR RANGO DE TIEMPO
0 a 5 días	2	14.8%
0 a 10 días	1	22.2%
0 a 15 días	17	62.9%
<b>TOTAL QUEJAS</b>	<b>20</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)

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>CÓDIGO:</b> D-GDC-FT-034
		<b>VERSIÓN:</b> 02
	<b>INFORME DE GESTIÓN GENERAL</b>	<b>FECHA:</b> 16/11/2022
	<b>FORMATO</b>	<b>PÁGINA 5 de 5</b>

Se realizó 2 mesas técnicas de PQRSDF en el mes de Diciembre, en la 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)