

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	CÓDIGO: D-GDC-FT-034
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE GESTIÓN GENERAL	FECHA: 16/11/2022
	FORMATO	PÁGINA 1 de 6

INFORME DE PQRSDF DEL MES DE JULIO, AÑO 2024

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 planes de mejora correspondientes.

AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO

- Servicio de Urgencias.
- Usuarios
- Servicios Hospitalarios (Ginecoobstetricia, Sala de partos, pediatría, uci neonatal, enfermería y radiología).
- Consulta Externa especializada.
- Procesos de apoyo administrativo (Facturación, vigilancia, Asesora en lactancia materna).

METODO

- Diariamente se tramitan las peticiones, quejas y reclamos, sugerencias y denuncias, a través de la oficina de Atención al Usuario, buzones de sugerencias ubicados en los diferentes servicios de la entidad, página web de la entidad y por correo electrónico. Así mismo, cada dos días se realiza la apertura de buzones.
- Se recibe y se realiza el trámite de las PQRSDF obtenidas en cada una de las aperturas de buzones.
- Se realiza trámite de peticiones, quejas, reclamo, sugerencias y denuncias según la resolución interna N° 168 de 2020, Hospital Regional de Sogamoso E.S.E, ante la mesa técnica de PQRSDF y comité de ética hospitalaria y de la investigación.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	CÓDIGO: D-GDC-FT-034
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE GESTIÓN GENERAL	FECHA: 16/11/2022
	FORMATO	PÁGINA 2 de 6

INFORME GENERAL PQRSDF MES DE JULIO, AÑO 2024

SERVICIOS	PETICION	QUEJAS	SUGERENCIA	FELICITACIONES
<i>Cirugía</i>	0	1	0	0
<i>Cirugía Plástica (Consulta Externa)</i>	0	1	0	0
<i>Consulta Externa</i>	0	1	0	0
<i>Enfermería (Medicina Interna)</i>	0	1	0	0
<i>Enfermería (Urgencias)</i>	0	1	0	0
<i>Facturación (Consulta Externa)</i>	1	6	0	0
<i>Facturación (Urgencias)</i>	0	2	0	0
<i>Ginecología (Consulta Externa)</i>	0	2	0	0
<i>Usuario</i>	0	1	0	0
<i>Pediatría (Consulta Externa)</i>	0	4	0	0
<i>Radiología</i>	0	3	0	0
<i>Urgencias</i>	1	3	1	1
<i>Vigilancia</i>	0	1	0	0
<i>Fisiatría</i>	0	0	0	7
<i>Medicina Interna</i>	0	0	0	9
<i>Pediatría (Consulta Externa)</i>	0	0	0	15
<i>Uci Neonatal</i>	0	0	0	15
TOTAL	2	27	1	47
77				

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	CÓDIGO: D-GDC-FT-034
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE GESTIÓN GENERAL	FECHA: 16/11/2022
	FORMATO	PÁGINA 3 de 6

MOTIVO DE PQRSD MES DE JULIO, AÑO 2024

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
<i>Cirugía</i>	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA DRA. MARTHA LOPEZ, CIRUJANA
<i>Cirugía Plástica (Consulta Externa)</i>	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA DRA. LILIANA BLANCO, CIRUJANA PLASTICA QUIEN DE MANERA GROSERA SE DIRIGE HACIA EL PACIENTE Y SU FAMILIA
<i>Consulta Externa</i>	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA
<i>Enfermería (Medicina Interna)</i>	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA ROSA, AUXILIAR DE ENFERMERIA
<i>Enfermería (Urgencias)</i>	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA APLICACIÓN DE MEDICAMENTOS Y RESPECTIVOS PROCEDIMIENTOS
<i>Facturación (Consulta Externa)</i>	6	<p>PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGACIÓN DE CITAS MEDICAS (2)</p> <p>PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD A LA HORA DE FACTURAR, SOLICITAN MAS PERSONAL CON EL FIN DE AGILIZAR EL PROCESO (2)</p> <p>PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD A LA HORA DE SOLICITAR TERAPIAS FISICAS, SUGIEREN QUE EN EL MOMENTO DE SOLICITAR SE LE GARANTICEN LAS SESIONES QUE CORRESPONDEN (1)</p> <p>PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA NICOL MARTINEZ, DEL AREA DE FACTURACIÓN DE CONSULTA EXTERNA AL REFERRISE DE MANERA DESCORTES HACIA PACIENTE (1)</p>
<i>Facturación (Urgencias)</i>	2	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA DIANA DEL AREA DE FACTURACIÓN QUIEN SE REFIERE DE MANERA DESCORTES HACIA EL PERSONAL (2)
<i>Ginecología (Consulta Externa)</i>	2	<p>PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DE LA DRA. ADRIANA DEL PILAR FONSECA, GINECOLOGA</p> <p>PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL DR. MARIÑO, TODA VEZ QUE LA USUARIA TENÍA PROGRAMADA ECOGRAFIA A LAS 07:00 AM Y FUE ATENDIDA A LAS 09:00 A.M</p>
<i>Usuario</i>	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL FAMILIAR DE LA PACIENTE MARÍA JOSE PULIDO HACIA EL PERSONAL ASISTENCIAL GENERANDO AGRESIÓN VERBAL Y FISICA HACIA EL URGENCIOLOGO
<i>Pediatría (Consulta Externa)</i>	4	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL DR. OSVALDO SANCHEZ, PEDIATRÍA AL REFERIRSE DE MANERA DESCORTES HACIA FAMILIA DE PACIENTE MENOR DE EDAD (4)
<i>Radiología</i>	3	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR EL SERVICIO DE RADIOLOGÍA AL NO PERCATARSE DEL CATETER DE LA PACIENTE LA CUAL GENERO INFLAMACIÓN DEL BRAZO (1)



HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.

CÓDIGO: D-GDC-FT-034

VERSIÓN: 02

INFORME DE GESTIÓN GENERAL

FECHA: 16/11/2022

FORMATO

PÁGINA 4 de 6

		PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL FUNCIONARIO FERNANDO DEL AREA DE ECOGRAFIA AL REFERRISE DE MANERA DESCORTES HACIA PACIENTE (1) PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA KAREN, AL NO BRINDAR LA INFORMACIÓN CORRECTA A LA USUARIA (1)
<i>Urgencias</i>	3	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DE LA DRA. MIRIAM BUITRAGO, HACIA PACIENTE DE 78 AÑOS DE EDAD AL NO REALIZAR DE MANERA OPORTUNA LA REVALORACIÓN (1) PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL DR. RAFAEL MESA, AL DARLE EGRESO A LA PACIENTE LINA SANTA MARÍA GALLEGO, TODA VEZ QUE EM MEDICO ANTERIOR HABIA SOLICITADO HOSPITALIZACIÓN A LA USUARIA (1) PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR EL SERVICIO DE URGENCIAS (1)
<i>Vigilancia</i>	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA RODRIGUEZ QUIEN NO BRINDA INFORMACIÓN DE LA MEJOR MANERA, SOLICITA SE LE REALICE CAPACITACIÓN SOBRE EL TRATO HACIA PACIENTES

ÁREAS	PETICIÓN	MOTIVOS
<i>Facturación (Consulta Externa)</i>	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA CON LA ESPECIALIDAD DE ESOFAGOGASTRIDUODENOSCOPIA
<i>Urgencias</i>	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD PPOR PARTE DEL DR. JAVIER MONTERO, ORTOPEDIA AL NO GARANTIZAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS A MENOR DE EDAD
ÁREAS	SUGERENCIA	MOTIVOS
<i>Urgencias</i>	1	SOLICITO SE PRIORICE LA ATENCIÓN DE AMBULANCIA DE MANERA OPORTUNA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS

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 página oficial de la entidad y canales telefónicos 7730474 ext.107 y el celular 3118312922.

CANALES DE PQRSDF	N°
BUZÓN	63
PRESENCIAL SIAU	7
CORREO ELECTRÓNICO	7
TOTAL	77

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	CÓDIGO: D-GDC-FT-034
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE GESTIÓN GENERAL	FECHA: 16/11/2022
	FORMATO	PÁGINA 5 de 6

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:

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS POR FACTOR DE CALIDAD		
CRITERIOS DE CALIDAD	No.	PORCENTAJE
HUMANIZACIÓN	17	56,66 %
OPORTUNIDAD	13	43,33
TOTAL	30	100 %

TIEMPOS DE RESPUESTAS DE PQRSDF

La oficina de Atención al Usuario, realiza seguimiento de las PQRSDF teniendo en cuenta el tiempo de respuesta según el medio por el cual fue allegado cada instrumento

TIEMPOS DE RESPUESTA		
DIAS DE RESPUESTAS	CANTIDAD DE SOLICITUDES	% RESPUESTA POR RANGO DE TIEMPO
0 a 5 días	16	53,33 %
0 a 10 días	12	40%
0 a 15 días	2	6,66 %
TOTAL	30	100%

Es necesario precisar que el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E implementa de forma permanente planes de mejora encaminados a la prestación adecuada de los servicios de salud que colmen las expectativas de nuestros usuarios y su familia.

Atentamente,



Laura Camila Molina Rojas
Líder Atención al Usuario – Trabajadora Social
Hospital Regional de Sogamoso E.S.E