

	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 ABRIL 2023

### 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 ABRIL

SERVICIOS	QUEJAS	FELICITACIONES
URGENCIAS	11	0
CONSULTA EXTERNA	6	1
HOSPITALIZACION SEGUNDO PISO	0	1
PEDIATRIA	1	10
UCI NEONATAL	0	12
GINECO- OBSTETRICIA	1	0
MEDICINA INTERNA	0	3
VIGILANCIA	3	0
USUARIOS	2	0
FACTURACION	1	0
CALL CENTER	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>27</b>

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

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

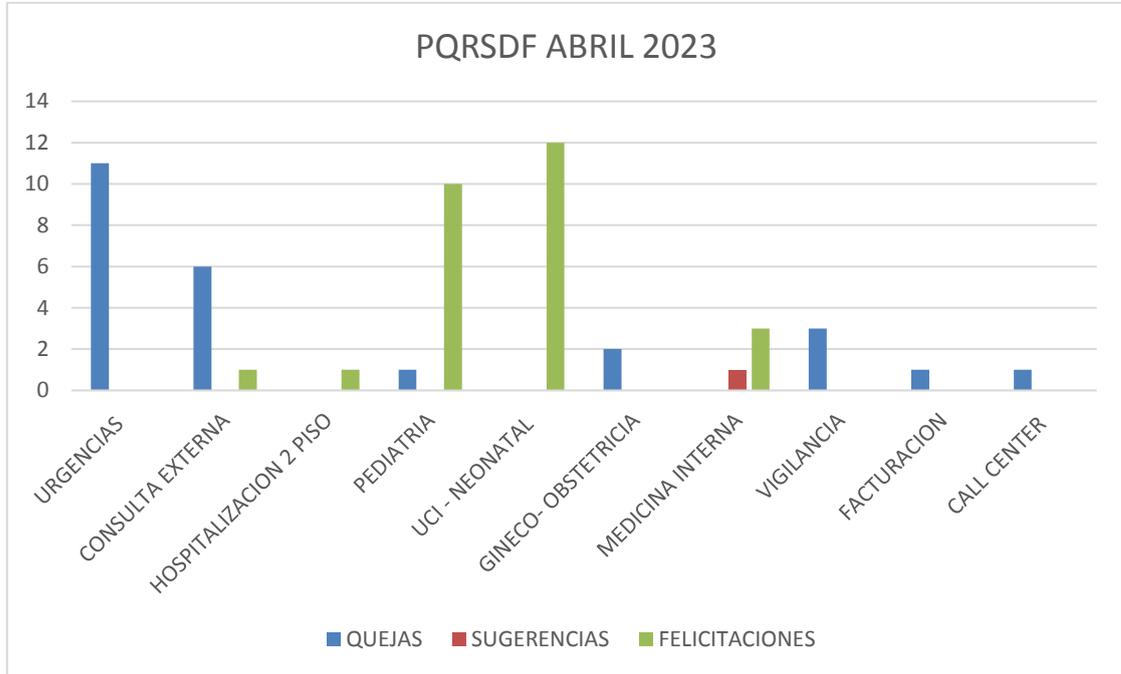
Correo electrónico: [atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

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



## GRAFICA DE PQRSDF



## MOTIVOS DE QUEJAS MES DE ABRIL 2023

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
URGENCIAS	11	(10). Queja por presunta falta de oportunidad en la atención en el servicio de Urgencias (1). Queja por presunta falta de oportunidad en la atención por parte de Psiquiatría
CONSULTA EXTERNA	6	(3). Queja por presunta falta de Humanización en la atención por parte del Dr. Pediatra Oswaldo Sánchez . (1). Queja por presunta falta de Oportunidad en la atención por parte del Doctor Javier Montero Ortopedista (1). Queja por presunta falta de Oportunidad en la atención por parte del servicio de Monitoreo. (1). Queja por presunta falta de oportunidad en la atención en el servicio de ecografías por parte de la Auxiliar
PEDIATRIA	1	(1). Queja por presunta falta de humanización con el trato hacia el paciente.

**"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>INFORME DE GESTIÓN GENERAL</b>	<b>VERSIÓN:</b> 02
	<b>FORMATO</b>	<b>FECHA:</b> 16/11/2022
		<b>PÁGINA 3 de 5</b>

<b>GINECO-OBSTETRICIA</b>	<b>1</b>	<b>(1).</b> Queja por presunta falta de humanización hacia el paciente en sala de partos
<b>VIGILANCIA</b>	<b>3</b>	<b>(3).</b> Queja por presunta falta de humanización en el servicio de urgencias por parte de vigilancia
<b>USUARIO</b>	<b>2</b>	<b>( 2).</b> Queja a Usuario por presunta falta de humanización con el trato hacia el personal medico
<b>Facturación</b>	<b>1</b>	<b>(1).</b> Queja por presunta falta de Humanización en el servicio de facturación del 4 piso por parte de Brigitte
<b>Call CENTER citas</b>	<b>1</b>	<b>(1).</b> Queja por presunta falta de oportunidad en la atención para asignación de citas

**TOTAL: 26**

## FELICITACIONES

<b>SERVICIOS</b>	<b>FELICITACIONES</b>
UCI NEONATAL	12
PEDIATRIA	10
MEDICINA INTERNA	3
CONSULTA EXTERNA	1
HOSPITALIZACION SEGUNDO PISO	1
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>

Como se observa en la tabla de Felicitaciones el servicio de UCI – NEONATAL fue el más felicitado, seguido de PEDIATRIA los cuales han sido exaltados por los beneficiarios del servicio tanto el trabajo de Médicos especialistas, enfermería y servicios de alimentación y servicios generales

**“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>INFORME DE GESTIÓN GENERAL</b>	<b>VERSIÓN:</b> 02
	<b>FORMATO</b>	<b>FECHA:</b> 16/11/2022
		<b>PÁGINA 4 de 5</b>

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

<b>CANALES DE PQRSDF</b>	<b>N°</b>
PRESENCIAL (Buzones)PQRSDF	49
CORREO ELECTRONICO	4
<b>TOTAL, PQRSDF</b>	<b>53</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:

	<b>CRITERIOS DE CALIDAD</b>	<b>N°</b>	<b>PORCENTAJE</b>
A	OPORTUNIDAD	13	50 %
B	HUMANIZACION	13	50 %
	<b>TOTAL</b>	<b>26</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>

## 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.

TIEMPOS DE RESPUESTA		
DIAS DE RESPUESTAS	CANTIDAD DE SOLICITUDES	%RESPUESTA POR RANGO DE TIEMPO
0 a 5 días	5	19.23 %
0 a 10 días	8	30.76 %
0 a 15 días	13	50 %
<b>TOTAL, QUEJAS</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

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 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)

	<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 6 de 5</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 7 de 5</b>

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

Dirección: Calle 8 N. 11<sup>a</sup> – 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)