

	<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</b> 1 de 6

## **INFORME DE PQRSDF DEL MES DE AGOSTO, 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. Incluyela 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.
- Se recepciona 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, el cual es socializado mediante el Comité de Ética Hospitalaria y de la Investigación.

	<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</b> 2 de 6

## INFORME GENERAL PQRSDF MES DE AGOSTO, AÑO 2024

<b>SERVICIOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>FELICITACIONES</b>
<i>Cirugía</i>	1	3
<i>Cirugía Plástica</i>	1	0
<i>Enfermería (Consulta Externa)</i>	1	0
<i>Facturación</i>	4	0
<i>Ginecoobstetricia</i>	1	4
<i>Medicina Interna</i>	0	4
<i>Ortopedia (Consulta Externa)</i>	1	0
<i>Pediatría</i>	0	4
<i>Pediatría (Consulta Externa)</i>	2	7
<i>Sala de Partos</i>	1	0
<i>Servicios Generales</i>	0	1
<i>Uci Neonatal</i>	0	17
<i>Urgencias</i>	3	1
<i>Vigilancia</i>	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>42</b>
<b>58</b>		

	<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 6</b>

## MOTIVO DE PQRSD MES DE AGOSTO, AÑO 2024

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
<i>Cirugía</i>	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA YULY MORALES, AUXILIAR DE ENFERMERÍA DEL 2° PISO AL REFERIRSE DE MANERA AGRESIVA HACIA PACIENTE, TOMANDOLE LOS BRAZOS DE MANERA BRUSCA, CANALIZANDO Y REALIZANDO INTENTOS FALLIDOS.
<i>Cirugía Plástica (Hospitalización)</i>	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA DRA. LILIANA BLANCO, CIRUJANA PLASTOCA AL REFERIRSE DE MANERA DESCORTES HACIA PACIENTE REFIRIENDO "ES SORDA O QUE, YA LE DIJE".
<i>Enfermería Consulta Externa</i>	1	PRESUNTA FALTA DE PERTINENCIA POR PARTE DE LA AUXILIAR DE ENFERMERÍA DEL CONSULTORIO No. 3, QUIEN REALIZO PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE BOLSA DE Sonda MAL HECHO OCASIONANDOLE AL USUARIO DOLOR Y SALIDA DE LIQUIDO, EL CUAL POR COMPLICACIONES DECIDE ACERCARSE AL SERVICIO DE URGENCIAS.
<i>Facturación (Consulta Externa)</i>	4	<p>PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD A LA HORA DE FACTURAR CITAS MEDICAS, SUGIEREN MÁS PERSONAL EN DICHA AREA CON EL FIN DE AGILIZAR EL PROCESO. (2).</p> <p>PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD A USUARIA GESTANTE QUIEN TENÍA PROGRAMADA CITA DE OBSTETRICIA EL DÍA 29/07/2024 A LAS 11: A.M, LA CUAL RECIBE UNA LLAMADA TELEFONICA DONDE LE INFORMAN QUE SE RE PROGRAMA A LAS 03:00 P.M. SITUACIÓN QUE LE GENERO MALESTAR TODA VEZ QUE RESIDE EN EL MUNICIPIO DE SANTA ROSA DE VITERBO. (1).</p> <p>PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR EL SERVICIO DE FACTURACIÓN TODA VEZ QUE LA USUARIA REFIRIÓ QUE TENÍA PROGRAMADA CITA DE ECOGRAFIA EL DÍA 06/08/2024, NO OBSTANTE, USUARIO REFIRIÓ HABER LLEGADO 2 MINUTOS TARDE A FACTURAR, EL CUAL LE INFORMAN QUE DEBIA RE PROGRAMAR CITA. (1)</p>
<i>Ginecoobstetricia</i>	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA AL NO REALIZAR EL METODO DE PLANIFICACIÓN A LA PACIENTE DURANTE LA ESTANCIA HOSPITALARIA
<i>Ortopedia (Consulta Externa)</i>	2	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL DR. LIBARDO PELAEZ, AL REFERIRSE CON ACTITUD TOSCA HACIA FAMILIAR GENERANDO MALESTAR DURANTE LA ATENCIÓN.
<i>Pediatría (Consulta Externa)</i>	2	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL DR. OSVALDO SANCHEZ, PEDIATRÍA AL REFERIRSE DE MANERA DESCORTES HACIA FAMILIA DE PACIENTE MENOR DE EDAD. (2)
<i>Sala de Partos</i>	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR EL SERVICIO DE SALA DE PARTOS AL NO GARANTIZAR UNA ATENCIÓN OPTIMA Y OPORTUNA A LA USUARIA LEIDY ANDREA BARON, QUIEN REFIRIÓ QUE SU BEBÉ NACIO EN LA HABITACIÓN.
<i>Urgencias</i>	3	<p>PRESUNTA FALTA DE PERTINENCIA POR PARTE DEL DR. ARTURO CONGOTE, USUARIA REFIRIÓ QUE POSTERIOR HABERLE SOLICITADO EXAMENES Y RADIOGRAFIAS DE OIDO LE DA SALIDA, SITUACIÓN QUE LE GENERO MALESTAR A LA USUARIA.</p> <p>PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DE LA FUNCIONARIA ROCIO PINZÓN, AUXILIAR DE ENFERMERÍA QUIEN APLICA AMPICILINA AL PACIENTE JOSÉ ANTONIO ALFONSO, SIN PERCARTARSE QUE EL PACIENTE ERA ALERGICO A DICHO MEDICAMENTO, FAMILIAR QUIEN EN LA QUEJA RECEPCIONADA REFIRIÓ QUE EL PACIENTE FUE INTUBADO Y MUERE.</p> <p>PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR EL SERVICIO DE URGENCIAS, REFIRIENDO QUE DESPUES DE LA ESPERA EL MEDICO TRATANTE LE INFORMA QUE LE DA SALIDA Y QUE SU INGRESO NO HABIA SIDO UNA URGENCIAS.</p>
<i>Vigilancia</i>	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL FUNCIONARIO FUENTES, POR SU MALA ATENCIÓN QUIEN NO PERMITE EL INGRESO DE FAMILIAR

	<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</b> 4 de 6

## **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>
<b>BUZÓN</b>	56
<b>PRESENCIAL SIAU</b>	2
<b>TOTAL</b>	<b>58</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>CLASIFICACIÓN DE QUEJAS POR FACTOR DE CALIDAD</b>		
<b>CRITERIOS DE CALIDAD</b>	<b>No.</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>HUMANIZACIÓN</b>	6	37,5 %
<b>OPORTUNIDAD</b>	8	50 %
<b>PERTINENCIA</b>	2	12,5 %
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100 %</b>

## **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

<b>TIEMPOS DE RESPUESTA</b>		
<b>DIAS DE RESPUESTAS</b>	<b>CANTIDAD DE SOLICITUDES</b>	<b>% RESPUESTA POR RANGO DE TIEMPO</b>
<b>0 a 5 días</b>	7	43,7 %
<b>0 a 10 días</b>	6	37,5 %
<b>0 a 15 días</b>	3	18,7 %
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

	<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 6</b>

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  
 TRABAJADORA SOCIAL  
 U. Juan de los Rios 1534-03-1  
 Esp. Educación Superior, acción  
 Para la Primera Infancia

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