

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
	COMUNICACIONES OFICIALES	VERSIÓN: 01
	FORMATO	FECHA: 19/06/2019
		PÁGINA 1 de 7

## INFORME DE PQRSDF DEL MES DE SEPTIEMBRE, AÑO 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 planes de mejora correspondientes.

### AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO

- Servicio de Urgencias.
- Servicios Hospitalarios (Ginecoobstetricia, Sala de partos, pediatría, medicina interna, uci neonatal, enfermería y radiología).
- Consulta Externa especializada.
- Procesos de apoyo administrativo (Facturación y vigilancia).

### 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.
- Se consolida la información a través de buzones donde se debe diligenciar y depositar la PQRSDF en el formato D-AUS-FT-001, que se encuentra disponible junto a cada uno de ellos.

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

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474  
 Fax: 7726048 [www.hospitalsogamoso.gov.co](http://www.hospitalsogamoso.gov.co)  
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E</b>	<b>CÓDIGO:</b> D-GCOM-FT-001
		<b>VERSIÓN:</b> 01
	<b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>	<b>FECHA:</b> 19/06/2019
	<b>FORMATO</b>	<b>PÁGINA 2 de 7</b>

## INFORME

### QUEJAS

<b>QUEJAS MES DE SEPTIEMBRE</b>	
<b>SERVICIOS</b>	<b>QUEJAS</b>
FACTURACIÓN	5
CIRUGÍA PLÁSTICA (HOSPITALIZACIÓN)	1
CONSULTA EXTERNA	1
CONSULTA EXTERNA (DERMATOLOGÍA)	1
CONSULTA EXTERNA (ORTOPEDÍA)	2
CONSULTA EXTERNA (PEDIATRÍA)	1
CONSULTA EXTERNA (UROLOGÍA)	1
ENFERMERÍA	8
CONSULTA EXTERNA (MAXILOFACIAL)	1
MEDICINA INTERNA	1
RADIOLOGÍA	1
UCI NEONATAL	2
URGENCIAS	2
VIGILANCIA	2
USUARIO	2
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>

Se obtienen 31 manifestaciones de inconformidad con el trato y falta de oportunidad hacia los usuarios y su familia, donde el servicio con mayor número de quejas es enfermería, seguida el servicio de Facturación por falta de oportunidad en la asignación de citas presenciales y de manera telefónica.

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

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474  
 Fax: 7726048 [www.hospitalsogamoso.gov.co](http://www.hospitalsogamoso.gov.co)  
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE



### MOTIVOS DE QUEJAS MES DE SEPTIEMBRE, AÑO 2023

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
<b>FACTURACIÓN</b>	5	Queja por presunta falta de oportunidad en la atención para asignación de citas de manera presencial y telefónicamente <b>(5)</b>
<b>CIRUGÍA PLÁSTICA (HOSPITALIZACIÓN)</b>	1	Queja a la Dra. Liliana blanco, cirugía plástica, por presunta falta de humanización y trato digno hacia el paciente y su familia <b>(1)</b>
<b>CONSULTA EXTERNA</b>	1	Queja por presunta falta de humanización en el trato hacia familiar de paciente por parte de jefe Zulma y enfermera Luz Ariza <b>(1)</b>
<b>CONSULTA EXTERNA (DERMATOLOGÍA)</b>	1	Queja por presunta falta de oportunidad en la atención por parte de servicio de dermatología en consulta externa <b>(1)</b>
<b>CONSULTA EXTERNA (ORTOPEDIA)</b>	2	Queja por falta de oportunidad en la atención por parte del Dr. moreno, ortopedista, indicando que el médico no lo atendió en el momento de la consulta <b>(1)</b>

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

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

Fax: 7726048 [www.hospitalsogamoso.gov.co](http://www.hospitalsogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE



HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E

CÓDIGO: D-GCOM-FT-001

VERSIÓN: 01

COMUNICACIONES OFICIALES

FECHA: 19/06/2019

FORMATO

PÁGINA 4 de 7

		Queja por presunta falta de humanización por parte del funcionario Javier Orlando montero quien durante la valoración se tornó con actitud grosera <b>(1)</b>
<b>CONSULTA EXTERNA (PEDIATRÍA)</b>	1	Queja por presunta falta de humanización por parte del Dr. Oswaldo Sánchez, pediatra quien se dirigió de forma hostil hacia la familiar de la paciente. manifestó que la queja la adjunta hasta el día 29 de septiembre debido a que el día de la atención se encontraba descompensada por la atención que recibió <b>(1)</b>
<b>CONSULTA EXTERNA (UROLOGÍA)</b>	1	Queja por falta de humanización por parte del Dr. Raúl Alfonso castro, urólogo al dirigirse de una manera despectiva hacia la paciente <b>(1)</b>
<b>CONSULTA EXTERNA (MAXILOFACIAL)</b>	1	Queja debido a mala praxis en el procedimiento quirúrgico <b>(1)</b>
<b>ENFERMERIA</b>	8	Queja por presunta falta de oportunidad en el trato hacia paciente por parte del servicio de enfermería <b>(1)</b> Queja por falta de oportunidad en la atención en la toma de medicamentos y exámenes solicitados por el medico <b>(1)</b> Queja por falta de humanización por parte del personal de enfermería, no brindan datos de la funcionaria <b>(1)</b> Queja por presunta falta de oportunidad en la atención y perdida de muestra fecal <b>(1)</b> Queja por presunta falta de oportunidad por parte de enfermería referente a la aplicación de medicamentos <b>(1)</b> Queja por presunta falta de oportunidad en la atención por parte del servicio de enfermería en urgencias <b>(1)</b> Queja por presunta falta de humanización en el trato por parte de jefe María teresa <b>(1)</b> Queja al personal de enfermería que administro una dosis de más del medicamento formulado por el especialista <b>(1)</b>
<b>MEDICINA INTERNA</b>	1	Queja por falta de humanización hacia una persona adulta mayor <b>(1)</b>
<b>RADIOLOGÍA</b>	1	queja por falta de humanización por parte de la funcionaria Adriana Guauque, del área de radiología <b>(1)</b>
<b>UCI NEONATAL</b>	2	queja por presunta falta de humanización en el trato hacia familiar de paciente en uci neonatal <b>(1)</b> queja por presunta falta de humanización en el trato por parte de la Dra. Naydu Vanegas pediatra con familiar de paciente en uci neonatal <b>(1)</b>
<b>URGENCIAS</b>	2	Queja por presunta falta de oportunidad en la atención por parte del servicio de urgencias por parte de médicos Jorge sierra y Jesús

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

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

Fax: 7726048 [www.hospitalsogamoso.gov.co](http://www.hospitalsogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E</b>	<b>CÓDIGO:</b> D-GCOM-FT-001
		<b>VERSIÓN:</b> 01
	<b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>	<b>FECHA:</b> 19/06/2019
	<b>FORMATO</b>	<b>PÁGINA 5 de 7</b>

		Camacho <b>(1)</b> Queja por presunta falta de humanización en el trato hacia paciente en el servicio de urgencias por parte de medico Javier castellanos <b>(1)</b>
<b>VIGILANCIA</b>	2	Queja por falta de humanización por parte de la funcionaria Fanny cárdenas <b>(1)</b> Queja a la funcionaria Fanny cárdenas, de vigilancia por falta de humanización y trato inadecuado hacia familiar de un paciente <b>(1)</b>
<b>USUARIOS</b>	2	Queja por presunta falta de humanización por parte de usuario hacia medico doctor Iván Londoño <b>(1)</b> Queja por presunta falta de humanización por parte de usuario hacia medico doctor Iván Londoño <b>(1)</b>

## FELICITACIONES

<b>FELICITACIONES MES DE SEPTIEMBRE</b>	
<b>SERVICIOS</b>	<b>FELICITACIONES</b>
FACTURACIÓN (CALL CENTER)	1
CIRUGÍA (HOSPITALIZACIÓN)	1
CONSULTA EXTERNA (PEDIATRÍA)	6
HOSPITALIZACIÓN (PEDIATRÍA)	4
PSICOLOGÍA	1
TERAPIA FISICA	2
TERAPIA OCUPACIONAL	6
UCI NEONATAL	26
URGENCIAS	4
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>

De acuerdo a los hallazgos obtenidos a partir de la apertura de buzón del mes de septiembre, se obtuvieron 51 felicitaciones, donde se destacan los servicios de Uci Neonatal.

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

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

Fax: 7726048 [www.hospitalsogamoso.gov.co](http://www.hospitalsogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E</b>	<b>CÓDIGO:</b> D-GCOM-FT-001
		<b>VERSIÓN:</b> 01
	<b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>	<b>FECHA:</b> 19/06/2019
	<b>FORMATO</b>	<b>PÁGINA 6 de 7</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.

CANALES DE PQRSDF	N°
Buzón	69
Presencial SIAU	10
Correo Electrónico	3
<b>TOTAL</b>	<b>82</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:

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS POR FACTOR DE CALIDAD		
CRITERIOS DE CALIDAD	No.	PORCENTAJE
Humanización	16	51.6 %
Oportunidad	15	48.3 %
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100 %</b>

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

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474  
 Fax: 7726048 [www.hospitalsogamoso.gov.co](http://www.hospitalsogamoso.gov.co)  
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
	COMUNICACIONES OFICIALES	VERSIÓN: 01
	FORMATO	FECHA: 19/06/2019
		PÁGINA 7 de 7

## 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	11	35.4 %
0 a 10 días	2	6.4 %
0 a 15 días	18	58.0%
<b>TOTAL</b>	<b>31</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, así mismo 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 ATENCIÓN AL USUARIO**  
HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO ES.E.

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

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474  
Fax: 7726048 [www.hospitalsogamoso.gov.co](http://www.hospitalsogamoso.gov.co)  
Facebook: Hospital Sogamoso ESE