



Hospital Regional de
Sogamoso
Empresa Social del Estado



INFORME DE PQRSDF DEL MES DE ABRIL 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 MARZO

	QUEJAS	SUGERENCIAS	RECLAMOS	FELICITACIONES
HOSPITALIZACION GINECO-OBSTETRICIA	0	0	0	6
PEDIATRÍA CONSULTA EXTERNA	2	0	0	0
SALA DE PARTOS	1	0	0	8
URGENCIAS	5	0	0	0
MEDICINA INTERNA	0	0	0	6
UCI NEONATAL	0	0	0	24
RADIOLOGÍA	0	0	1	0
FACTURACIÓN CONSULTA EXTERNA	11	0	0	0
GINECOLOGÍA CONSULTA EXTERNA	2	1	0	0
VENTANILLA ÚNICA	0	1	0	0
ORTOPEDIA CONSULTA EXTERNA	1	0	0	0
PSIQUIATRÍA	1	0	0	0
CIRUGÍA PROGRAMADA	2	0	0	0
SIAU	1	0	0	1
COORDINACIÓN LABORAMOS	1	0	0	0
TOTAL	27	1	1	45

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

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

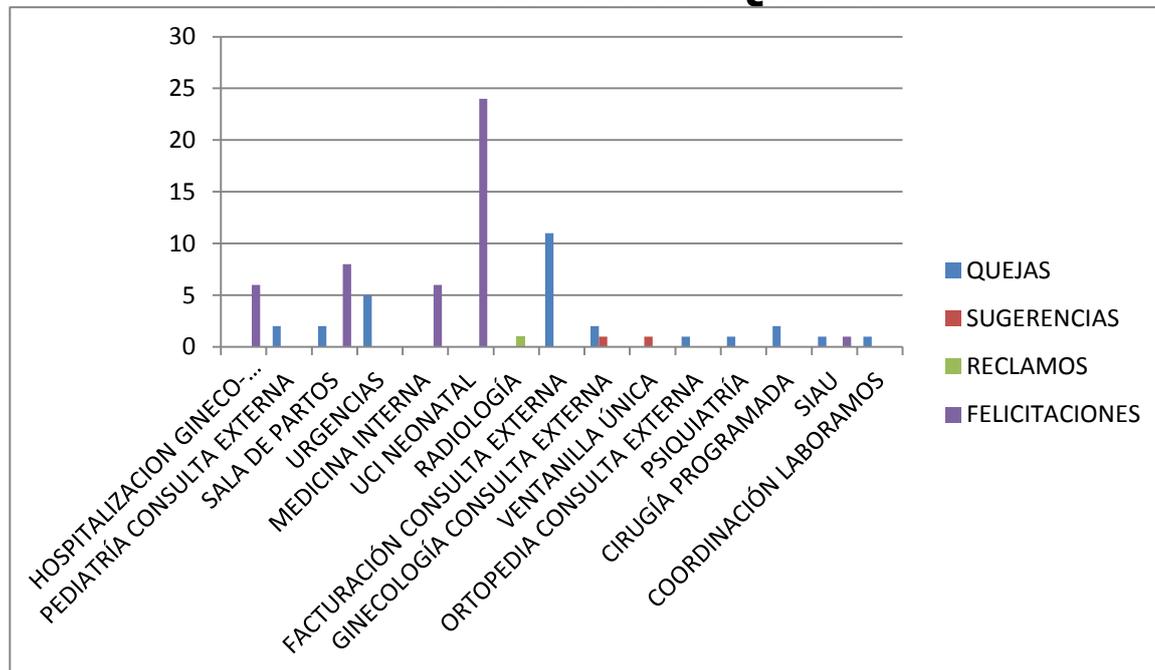
Correo electrónico: atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

www.hospitalsogamoso.gov.co



GRAFICA DE PQRSDF



MOTIVOS DE QUEJAS

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
PEDIATRÍA CONSULTA EXTERNA	2	Queja por falta de humanización y buen trato por parte del Dr. Sánchez en pediatría consulta externa.
SALA DE PARTOS	1	Pertinencia en la atención por la Dra. Páez en la atención en sala de partos. (1).
URGENCIAS	5	No hubo pertinencia y oportunidad en la atención en el servicio de urgencias (3). No hay oportunidad en la atención a población prioritaria (2).
COORDINACIÓN LABORAMOS	1	Queja a coordinadora de empresa laboramos por trato y humanización a trabajadores
GINECOLOGÍA CONSULTA EXTERNA	2	Falta de oportunidad en la atención en el servicio de ginecología en consulta externa (2).
ORTOPEDIA CONSULTA EXTERNA	1	Falta de oportunidad en la atención por parte del Doctor Manuel Torres (1)
FACTURACIÓN CONSULTA EXTERNA	11	Queja al servicio de facturación en consulta externa por falta de oportunidad en la atención y falta de humanización al usuario en las cajas 1,2 y 4 (11)

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

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

Correo electrónico: atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

www.hospitalsogamoso.gov.co



Hospital Regional de
Sogamoso
Empresa Social del Estado



CIRUGÍA PROGRAMADA	2	Queja a la funcionaria Nayibe Patiño por maltrato y humanización al paciente (2)
PSIQUIATRÍA	1	Mala atención y trato por parte de la psiquiatra Derly Sánchez a paciente y familiar.
SIAU	1	No hay información oportuna a los usuarios.

TOTAL 27

FELICITACIONES

SERVICIOS	FELICITACIONES
HOSPITALIZACIÓN GINECO-OBSTETRICIA	6
SALA DE PARTOS	8
SIAU	1
MEDICINA INTERNA	6
UCI NEONATAL	24
TOTAL	45

Como se observa en la tabla de Felicitaciones el servicio de Hospitalización de Ginecología y Obstetricia en esta oportunidad fue el más felicitado seguido de sala de partos y Hospitalización de Pediatría, 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 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.

CANALES DE PQRSDF	Nº
PRESENCIAL(buzones)PQRSDF	74
CORREO ELECTRONICO	0
TOTAL PQRSDF	74

“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

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

www.hospitalsogamoso.gov.co



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	Nº	PORCENTAJE
A	HUMANIZACION	16	69.2%
B	OPORTUNIDAD	8	29.6%
C	PERTINENCIA	3	11.1%
	TOTAL	27	100%

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, en relación con el mes de ENERO sólo 2 de ellas se recibió por correo y se respondió el mismo día, se realizan 4 aperturas durante el mes y el tiempo de respuesta empieza desde el momento de la apertura.

	TIEMPOS DE RESPUESTA	
DÍAS DE RESPUESTAS	CANTIDAD DE SOLICITUDES	%RESPUESTA POR RANGO DE TIEMPO
0 a 5 días	4	14.8%
0 a 10 días	6	22.2%
0 a 15 días	17	62.9%
TOTAL QUEJAS	27	100%

Se realizó 1 mesa técnica de PQRSDF en el mes, 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

“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

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

www.hospitalsogamoso.gov.co



Hospital Regional de
Sogamoso
Empresa Social del Estado



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

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

www.hospitalsogamoso.gov.co