



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



INFORME DE PQRSDF DEL MES DE AGOSTO 2021

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

Rehabilitación, Consulta Externa, Urgencias, salas de cirugía, Pediatría, Uci recién nacidos, Ginecología, Medicina Interna, Laboratorio Clínico y Patología, Radiología.

PQRSDF POR SERVICIOS MES DE AGOSTO

SERVICIOS	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
HOSPITALIZACION GINECO-OBSTETRICIA	2	2	33
SALA DE PARTOS	0	0	21
PEDIATRÍA CONSULTA EXTERNA	1	0	1
FISIATRIA	0	0	1
HOSPITALIZACION PEDIATRIA	1	0	10
JEFE DE CONSULTA EXTERNA	2	0	0
URGENCIAS	1	0	0
FACTURACIÓN	5	0	0
HOSPITALIZACIÓN 2° PISO	1	0	0
CIRUGÍA PROGRAMADA	0	0	1
ENFERMERÍA REANIMACIÓN	1	0	0
COORDINACIÓN DE URGENCIAS	0	1	0
VALORACIÓN POR CIRUGÍA	1	0	0
VIGILANCIA	0	0	2
CIRUGÍA PLÁSTICA	1	0	0
PSIQUIATRÍA	0	0	1
RADIOLOGÍA	1	0	0
TOTAL	17	3	70

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

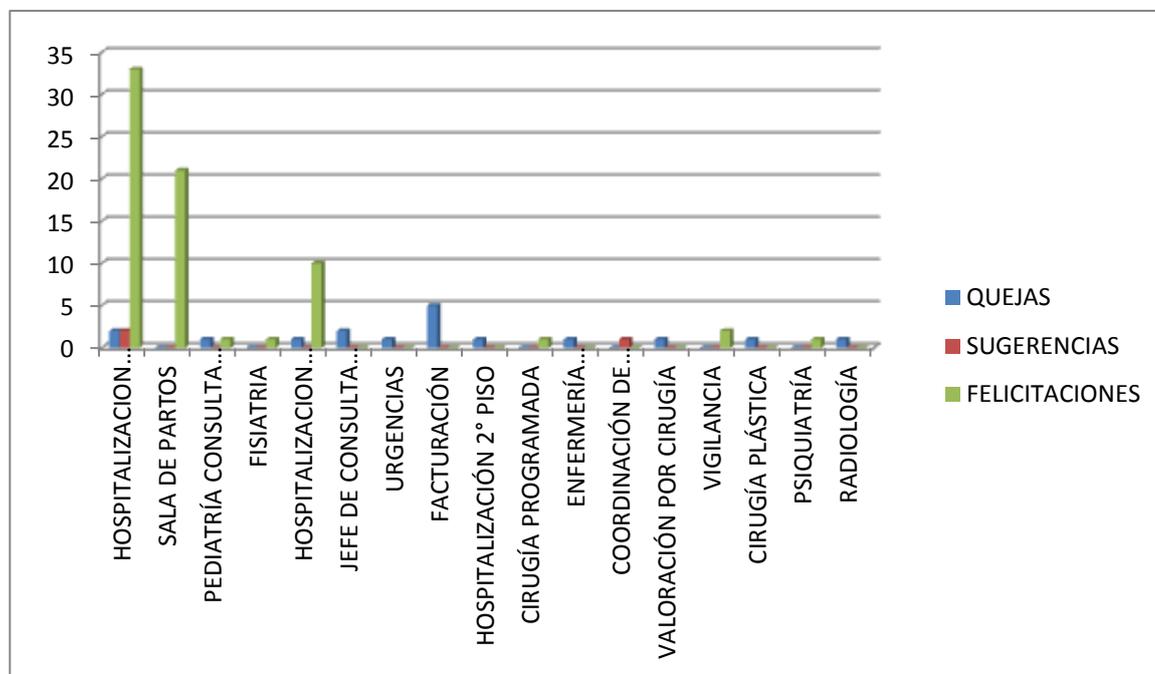
Dirección: Calle 8 N. 11ª – 43. Call Center: 7730474

Correo electrónico: atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

www.hospitalsogamoso.gov.co

GRAFICA DE PQRSDF



MOTIVOS DE QUEJAS

AREAS	QUEJAS	MOTIVOS
HOSPITALIZACIÓN GINECO-OBSTETRICIA	2	Hace referencia a dos quejas por mala atención y humanización por parte de la Auxiliar Ofelia.
PEDIATRÍA CONSULTA EXTERNA	1	La paciente refiere que no hay oportunidad de atención por parte del Dr. Oswaldo.
HOSPITALIZACIÓN PEDIATRÍA	1	Esta queja hace referencia a una Jefe de turno que no atendió la urgencia debido a supuesta respuesta que debía enviar la EPS del paciente.
JEFE DE CONSULTA EXTERNA	2	Hace referencia a 2 quejas a la jefe Helena por mal trato y humanización al paciente.
URGENCIAS	1	La beneficiaria hace referencia a mal trato y humanización al paciente en el servicio de urgencias no respiratorias.
FACTURACIÓN	5	Una queja remitida por mal trato y humanización por parte de la caja 1 de consulta externa (1), falta de oportunidad y buen trato en las cajas de consulta externa (2), Pertinencia en el uso del celular en facturación de 4° piso (1), falta de oportunidad para dar citas en el call center (1)
HOSPITALIZACIÓN 2° PISO	1	Queja a la jefe Evelyn romero por falta de humanización y trato adecuado a 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

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

www.hospitalsogamoso.gov.co



ENFERMERÍA REANIMACIÓN	1	Malos comentarios para el servicio de laboratorio por parte de la jefe Lorena López de reanimación.
VALORACIÓN POR CIRUGÍA	1	Queja al doctor Walter Rincón debido a que presuntamente no quiere realizar cirugía al paciente ya que el diagnóstico es complejo y amerita el procedimiento.
CIRUGÍA PLÁSTICA	1	Mala expresión y trato del profesional con el paciente.
RADIOLOGÍA	1	Retraso de 40 minutos del profesional de ecografías para atender al paciente.

TOTAL 17

FELICITACIONES

SERVICIOS	FELICITACIONES
HOSPITALIZACION GINECO-OBSTETRICIA	33
SALA DE PARTOS	21
PEDIATRÍA CONSULTA EXTERNA	1
FISIATRIA	1
HOSPITALIZACION PEDIATRIA	10
CITUGÍA PROGRAMADA	1
VIGILANCIA	2
PSIQUIATRÍA	1
TOTAL	70

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 UCI neonatal, 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.

“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



CANALES DE PQRSDF	N°
PRESENCIAL(buzones)PQRSDF	90
CORREO ELECTRONICO	0
TOTAL PQRSDF	90

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	N°	PORCENTAJE
A	HUMANIZACION	10	58.8%
B	PERTINENCIA	4	23.5%
C	OPORTUNIDAD	5	29.6%
D	INFORMACIÓN	1	5.8%
	TOTAL	20	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 Junio solo 1 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.

DIAS DE RESPUESTAS	TIEMPOS DE RESPUESTA CANTIDAD DE SOLICITUDES	%RESPUESTA POR RANGO DE TIEMPO
0 a 5 días	2	11.7%
0 a 10 días	2	11.7%
0 a 15 días	13	76.4%
TOTAL QUEJAS	26	100%

"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



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 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