



Hospital Regional de  
Sogamoso  
Empresa Social del Estado



## INFORME DE PQRSDF DEL MES DE DICIEMBRE 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

Hospitalización Gineco-obstetricia, Sala de partos, pediatría, Consulta externa, Fisiatría, Hospitalización Pediatría, Consulta externa, Urgencias, Facturación, Hospitalización 2° piso, Cirugía programada, Medicina interna, Coordinación calidad, Uci neonatal, Radiología.

### PQRSDF POR SERVICIOS MES DE NOVIEMBRE

SERVICIOS	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
HOSPITALIZACION GINECO-OBSTETRICIA	1	0	11
SALA DE PARTOS	0	0	20
HOSPITALIZACIÓN PEDIATRÍA	0	0	3
CONSULTA EXTERNA	2	0	4
URGENCIAS	3	0	0
MEDICINA INTERNA	1	0	17
RADIOLOGÍA	2	0	0
GESTIÓN DOCUMENTAL	1	0	0
VIGILANCIA	2	0	0
UCI NEONATAL	0	0	12
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>67</b>

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

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

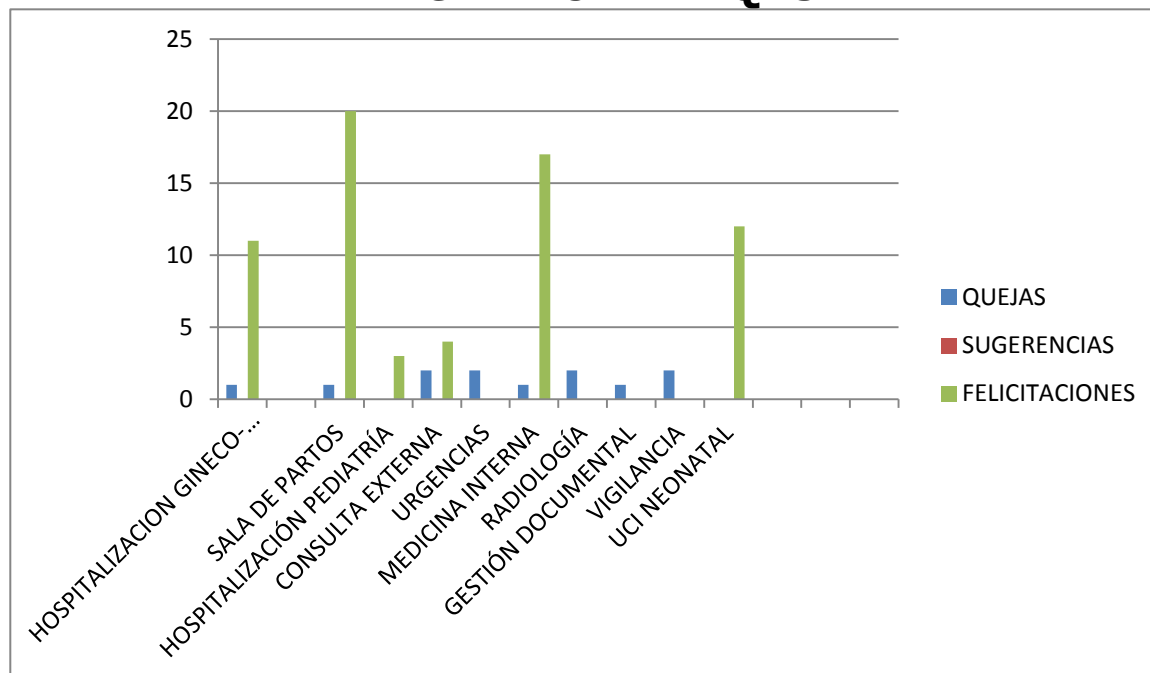
Correo electrónico: [atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

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



## GRAFICA DE PQRSDF



## MOTIVOS DE QUEJAS

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
HOSPITALIZACIÓN GINECO-OBSTETRICIA	1	Mala atención y al paciente por parte de la jefe Elisa
CONSULTA EXTERNA	2	Paciente refiere burlas y maltrato por parte de pacientes y personal institucional en consulta externa (1). Pertinencia en la atención por parte de Giovanna Alvarado cajera consulta externa (1).
URGENCIAS	3	Falta de humanización con paciente en el servicio de urgencias por parte de facturación de urgencias (1). No hay oportunidad en la atención a usuarios priorizados en el servicio de urgencias (1). Maltrato y falta de humanización por parte del servicio de urgencias (1).
GESTIÓN DOCUMENTAL	1	No hay oportunidad en la entrega de historia clínica por parte del servicio de gestión documental.
VIGILANCIA	1	Maltrato y falta de humanización por parte del servicio de vigilancia en el área de urgencias (1). Maltrato y falta de humanización por parte del servicio de vigilancia en el área de urgencias.
MEDICINA INTERNA	1	Paciente refiere que no hubo oportunidad para realizar examen de colonoscopia en los tiempos estipulados en habitación 508.

**“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)



RADIOLOGÍA

2

No hay oportunidad en la atención por parte del personal de radiología (1). Pertinencia en la atención en el servicio de radiología (1).

**TOTAL****12**

## FELICITACIONES

	FELICITACIONES
HOSPITALIZACION GINECO-OBSTETRICIA	11
SALA DE PARTOS	20
HOSPITALIZACIÓN PEDIATRÍA	3
CONSULTA EXTERNA	4
URGENCIAS	0
MEDICINA INTERNA	17
RADIOLOGÍA	0
GESTIÓN DOCUMENTAL	0
VIGILANCIA	0
UCI NEONATAL	12
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>

Como se observa en la tabla de Felicitaciones el servicio de Hospitalización de Ginecología y Medicina interna en esta oportunidad fue el más felicitado seguido de sala de partos y Consulta externa, 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](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 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](mailto:atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

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



<b>CANALES DE PQRSDF</b>	<b>N°</b>
PRESENCIAL(buzones)PQRSDF	79
CORREO ELECTRONICO	0
<b>TOTAL PQRSDF</b>	<b>79</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	HUMANIZACION	7	58.33%
B	OPORTUNIDAD	3	25%
C	PERTINENCIA	2	16.66%
	<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</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 realizan 4 aperturas durante el mes y el tiempo de respuesta empieza desde el momento de la apertura.

	<b>TIEMPOS DE RESPUESTA</b>	
<b>DIAS DE RESPUESTAS</b>	<b>CANTIDAD DE SOLICITUDES</b>	<b>%RESPUESTA POR RANGO DE TIEMPO</b>
0 a 5 días	3	25%
0 a 10 días	7	58.33%
0 a 15 días	2	16.66%
<b>TOTAL QUEJAS</b>	<b>23</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)



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](mailto:atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

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