



Hospital Regional de
Sogamoso
Empresa Social del Estado



INFORME DE PQRSDF DEL MES DE FEBRERO 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 2° piso, Cirugía programada, Medicina interna, Coordinación calidad, Uci neonatal, Radiología.

PQRSDF POR SERVICIOS MES DE FEBRERO

SERVICIOS	QUEJAS	SUGERENCIAS	RECLAMOS	FELICITACIONES
HOSPITALIZACION GINECO-OBSTETRICIA	0	0	0	4
SALA DE PARTOS	0	0	0	13
HOSPITALIZACIÓN PEDIATRÍA	0	0	0	7
FISIATRÍA	0	0	0	4
CONSULTA EXTERNA	4	0	0	0
URGENCIAS	1	0	0	0
MEDICINA INTERNA	0	0	0	18
UCI NEONATAL	0	0	0	9
SERVICIOS GENERALES	1	0	0	0
TOTAL	6	0	0	55

GRAFICA DE PQRSDF

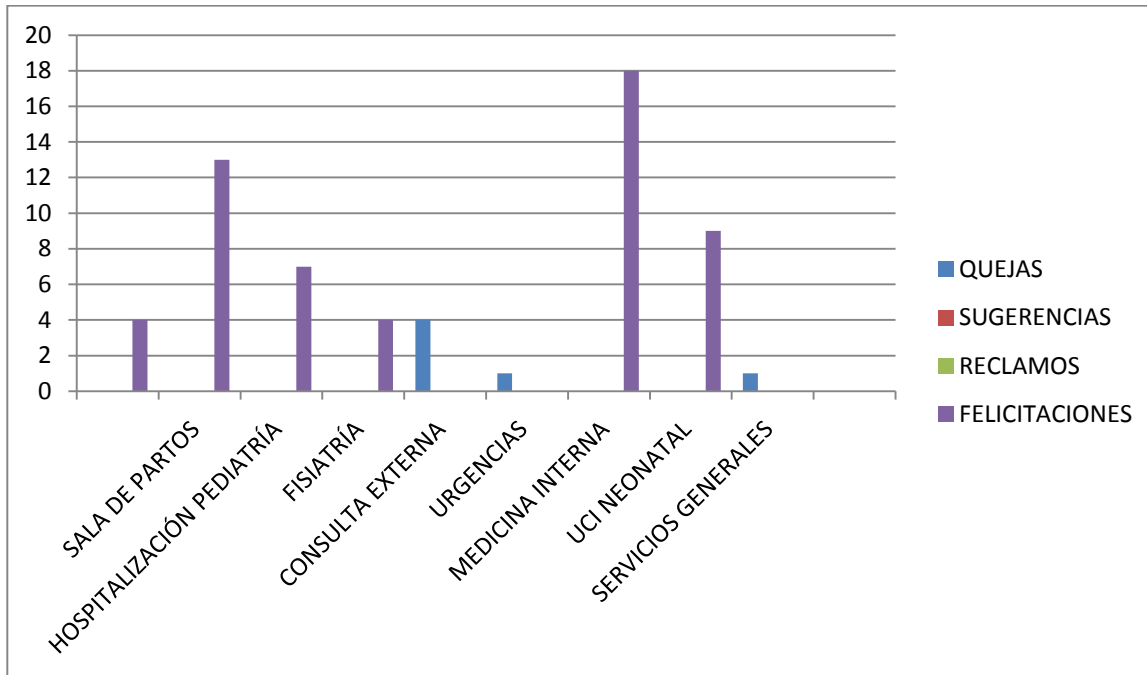
"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA"

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

Correo electrónico: atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

www.hospitalsogamoso.gov.co



MOTIVOS DE QUEJAS

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
CONSULTA EXTERNA	4	Mala atención y trato verbal por parte de auxiliar de enfermería, Álvaro(1). Mala atención y humanización por parte de la funcionaria Nayibe Patiño (1). Falta de oportunidad, Paciente refiere que no hubo pertinencia y mejoría en la atención prestada por parte del médico Mauricio Hernández (1). por parte de la funcionaria Nayibe Patiño (1)
URGENCIAS	1	Paciente refiere mala atención y pertinencia por parte del personal médico, refiere que dieron impresión diagnóstica de Covid - 19, se toma como triage IV y se da salida para cita prioritaria
SERVICIOS GENERALES	1	No hay aseo adecuado en baño de habitación de ginecobstetricia

TOTAL 6

“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



FELICITACIONES

SERVICIOS	FELICITACIONES
HOSPITALIZACION GINECO-OBSTETRICIA	4
SALA DE PARTOS	13
HOSPITALIZACIÓN PEDIATRÍA	7
FISIATRÍA	4
MEDICINA INTERNA	18
UCI NEONATAL	9
TOTAL	55

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	N°
PRESENCIAL(buzones)PQRSDF	61
CORREO ELECTRONICO	0
TOTAL PQRSDF	61

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



Hospital Regional de
Sogamoso
Empresa Social del Estado



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	3	5.45%
B	OPORTUNIDAD	1	1.81%
C	PERTINENCIA	2	3.63%
	TOTAL	6	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.

DIAS DE RESPUESTAS	TIEMPOS DE RESPUESTA CANTIDAD DE SOLICITUDES	%RESPUESTA POR RANGO DE TIEMPO
0 a 5 días	3	5.45%
0 a 10 días	1	1.81%
0 a 15 días	2	3.63%
TOTAL QUEJAS	6	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