



Hospital Regional de  
Sogamoso  
Empresa Social del Estado



## INFORME DE PQRSDF DEL MES DE JULIO 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, Hospitalización Pediatría, Consulta externa, Urgencias, Facturación, Medicina interna, Uci neonatal.

## PQRSDF POR SERVICIOS MES DE JULIO

SERVICIOS	QUEJAS	SUGERENCIAS	PETICIONES	FELICITACIONES
HOSPITALIZACION GINECO-OBSTETRICIA	1	1	0	1
HOSPITALIZACIÓN PEDIATRÍA	0	1	0	1
URGENCIAS	4	0	0	0
MEDICINA INTERNA	2	1	0	1
UCI NEONATAL	0	0	0	10
PEDIATRÍA CONSULTA EXTERNA	0	0	0	6
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>19</b>

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

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

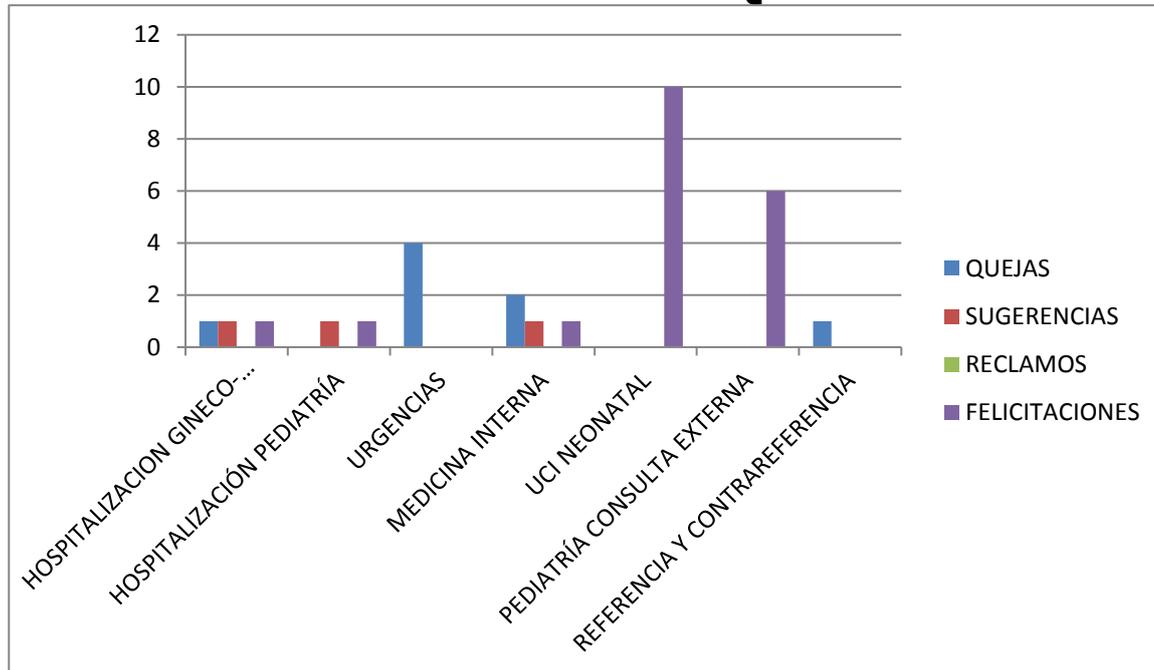
Correo electrónico: [atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

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



## GRAFICA DE PQRSDF



## MOTIVOS DE QUEJAS

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
GINECOBSTERICIA	1	Humanización en el servicio por parte del servicio de enfermería
URGENCIAS	4	Presunta falta de oportunidad y pertinencia en la atención en el servicio de urgencias a población prioritaria (1), Presunta falta de oportunidad y pertinencia en la atención en el servicio de urgencias (1). Presunta falta de humanización en el servicio por parte de médico internista (1) Queja en el servicio de facturación de urgencias por falta de humanización (1)
MEDICINA INTERNA	2	Presunta falta de humanización en el servicio por parte del servicio de enfermería (1). Queja a Dra. Blanco por falta de humanización en procedimiento a paciente.
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	1	Presunta falta de pertinencia para proceso de remisión.

**TOTAL 8**

## FELICITACIONES

SERVICIOS	FELICITACIONES
HOSPITALIZACION GINECO-OBSTETRICIA	1
HOSPITALIZACION PEDIATRIA	1

**"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



MEDICINA INTERNA	1
UCI NEONATAL	10
PEDIATRÍA CONSULTA EXTERNA	6
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

Como se observa en la tabla de Felicitaciones el servicio de Hospitalización de Medicina interna y Uci Neonatal en esta oportunidad fue el más felicitado seguido de Ginecobstetricia, 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 página oficial de la entidad y canales telefónicos 7730474 ext.107 y el celular 3118312922.

CANALES DE PQRSDF	N°
PRESENCIAL(buzones)PQRSDF	31
CORREO ELECTRONICO	0
<b>TOTAL PQRSDF</b>	<b>31</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:

	CRITERIOS DE CALIDAD	N°	PORCENTAJE
A	HUMANIZACION	5	62.5%
B	OPORTUNIDAD	2	25%

**“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



C	PERTINENCIA	1	12.5%
	<b>TOTAL</b>	<b>8</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, en relación con el mes de julio, 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	50%
0 a 10 días	3	37.5%
0 a 15 días	1	12.5%
<b>TOTAL QUEJAS</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

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)