



Hospital Regional de  
Sogamoso  
Empresa Social del Estado



## INFORME DE PQRSDF DEL MES DE NOVIEMBRE 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 2º piso, Cirugía programada, Medicina interna, Coordinación calidad, Uci neonatal, Radiología.

### PQRSDF POR SERVICIOS MES DE NOVIEMBRE

	QUEJAS	SUGERENCIA	RECLAMO	FELICITACIONES
HOSPITALIZACION GINECO-OBSTETRICIA	1	0	0	10
SALA DE PARTOS	0	0	0	9
HOSPITALIZACIÓN PEDIATRÍA	3	0	1	4
PEDIATRÍA CONSULTA EXTERNA	0	0	0	1
FISIATRÍA	0	0	0	3
CONSULTA EXTERNA	4	2	0	1
URGENCIAS	8	0	0	1
LABORATORIO	0	0	0	1
CIRUGÍA PROGRAMADA	0	0	0	2
MEDICINA INTERNA	2	3	0	15
RADIOLOGÍA	1	0	0	0
GINECOLOGÍA CONSULTA EXTERNA	2	0	0	0
VIGILANCIA	1	0	0	0
UCI NEONATAL	0	0	0	8
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>55</b>

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

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

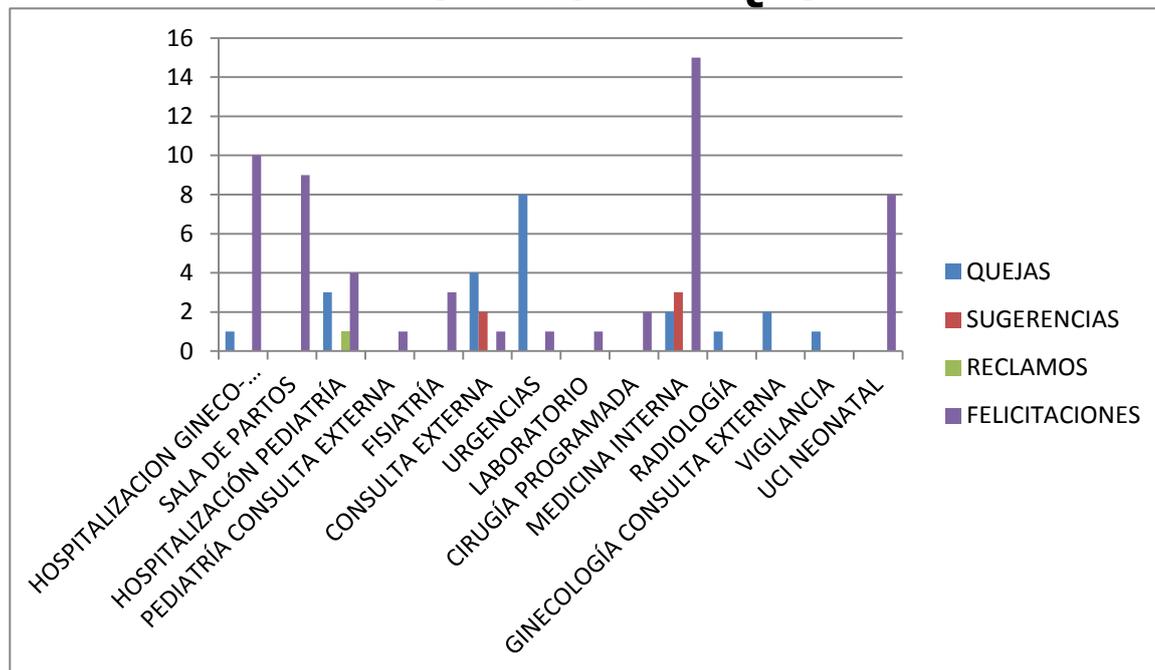
Correo electrónico: [atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

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



## GRAFICA DE PQRSDF



## MOTIVOS DE QUEJAS

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
HOSPITALIZACION GINECO-OBSTETRICIA	1	Queja a la doctora Adriana del pilar por presunto mal proceder en parto
PEDIATRIA CONSULTA EXTERNA	1	Mala atención y humanización por parte del doctor Oswaldo Sánchez, pediatra consulta externa.
HOSPITALIZACIÓN DE PEDIATRIA	3	Queja a la doctora Páez por humanización y trato a familiar de paciente en el servicio de pediatría (1). Queja a doctora Adriana Fonseca por mal trato y humanización al paciente en el servicio de pediatría (1). Queja por maltrato y humanización por parte de personal de enfermería de pediatría.
CONSULTA EXTERNA	4	Queja a jefe Helena por falta de oportunidad y trato al paciente (1). Queja a funcionarias de facturación caja 3 y 4 por no colaborar con necesidad de usuario que realizó funcionaria de caja 2 (1). No hay información oportuna a la paciente para acceder al servicio de salud (1). Falta de oportunidad por solicitud de examen médico (1).
GINECOLOGIA CONSULTA EXTERNA	2	Queja a doctor Hernán Pérez por presunto caso de mala atención y humanización en el servicio de ginecología. (1) Maltrato verbal por parte de paciente de coosalud por presunto mal procedimiento (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)



URGENCIAS	8	Maltrato verbal y humanización por parte de la doctora de triage y enfermero Parra (1). Queja a personal de enfermería por no generar cuidado a paciente en el área de observación (1). Queja por presunta falta de oportunidad en la atención a paciente en triage de urgencias (1). Queja a funcionaria de facturación del servicio de urgencias por maltrato y humanización al paciente. Oportunidad en la atención a paciente en el servicio de urgencias (1). Atención inoportuna, pertinencia y humanización por parte del servicio de urgencias a paciente adulto mayor (1). Maltrato y falta de humanización por parte de la doctora de triage (1). Queja a la funcionaria Brigith Moreno por falta de humanización y maltrato en el servicio de facturación de urgencias.
VIGILANCIA	1	Queja para Héctor Vázquez de vigilancia por maltrato y humanización a usuario.
MEDICINA INTERNA	2	Maltrato y humanización por parte del personal de auxiliar de enfermería de 5° piso. (1) No hay preferencia para servicio de adulto mayor y personal de enfermería deshumanizado (1).
RADIOLOGÍA	1	Oportunidad para el agendamiento y procedimiento de exámenes médicos por parte del servicio de radiología

**TOTAL 23**

## FELICITACIONES

	FELICITACIONES
HOSPITALIZACION GINECO-OBSTETRICIA	10
SALA DE PARTOS	9
HOSPITALIZACIÓN PEDIATRÍA	4
FISIATRÍA	3
CONSULTA EXTERNA	1
MEDICINA INTERNA	15
LABORATORIO	1
UCI NEONATAL	8
PEDIATRÍA CONSULTA EXTERNA	1
URGENCIAS	1
CIRUGPIA PROGRMADA	2
<b>TOTAL</b>	<b>55</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)



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.

CANALES DE PQRSDF	N°
PRESENCIAL(buzones)PQRSDF	84
CORREO ELECTRONICO	0
<b>TOTAL PQRSDF</b>	<b>84</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	14	60.86%
B	OPORTUNIDAD	7	30.43%
C	PERTINENCIA	2	8.69%
	<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

## TIEMPOS DE RESPUESTAS 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](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



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.

TIEMPOS DE RESPUESTA		
DIAS DE RESPUESTAS	CANTIDAD DE SOLICITUDES	%RESPUESTA POR RANGO DE TIEMPO
0 a 5 días	5	54%
0 a 10 días	15	27.3%
0 a 15 días	3	18.9%
<b>TOTAL QUEJAS</b>	<b>23</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)