



Hospital Regional de  
Sogamoso  
Empresa Social del Estado



## INFORME DE PQRSDF DEL MES DE OCTUBRE 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 OCTUBRE

	QUEJAS	RECLAMO	FELICITACIONES
HOSPITALIZACION GINECO-OBSTETRICIA	5	0	18
SALA DE PARTOS	0	0	17
HOSPITALIZACIÓN PEDIATRÍA	0	0	3
PEDIATRÍA CONSULTA EXTERNA	8	0	0
FISIATRÍA	0	0	1
CONSULTA EXTERNA	5	1	6
URGENCIAS	9	0	0
FACTURACIÓN	2	0	0
CIRUGÍA PROGRAMADA	2	0	0
MEDICINA INTERNA	2	0	18
CIRUGÍA PLÁSTICA CONSULTA EXTERNA	1	0	0
CIRUGÍA PEDIÁTRICA CONSULTA EXTERNA	1	0	0
GINECOLOGÍA CONSULTA EXTERNA	1	0	0
SERVICIOS GENERALES	1	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>1</b>	<b>63</b>

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

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

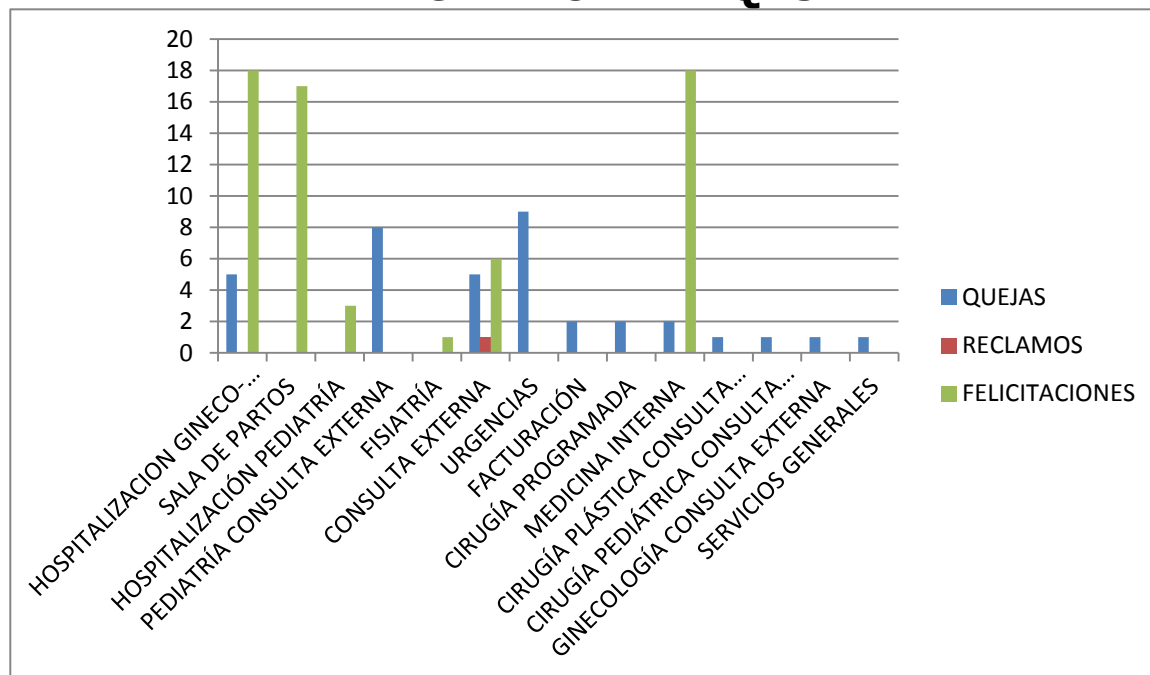
Correo electrónico: [atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co)

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	5	Mal trato y humanización por parte de la jefe Juana, provocando llanto e inestabilidad emocional. (1) Mal trato y humanización por parte de la jefe Gladys Rodríguez, además mal proceder en canalización generando dolor a la paciente. (1) Mal trato y humanización por parte de la auxiliar Elisa a paciente de cuarto piso. (1) El personal de enfermería no atiende de manera oportuna el malestar de la paciente. La paciente se encuentra débil y con vértigo y no se genera ayuda. (1) Queja a enfermera Claudia Quijano por mal trato y humanización al paciente y familiares en el servicio de Ginecobstetricia 4° piso. (1)
PEDIATRIA CONSULTA EXTERNA	8	Mala atención y humanización por parte del doctor Oswaldo Sánchez, pediatra consulta externa. (6). Falta de humanización y trato físico al paciente por dolor en sus extremidades inferiores, por parte del doctor Oswaldo. (1) Falta de oportunidad para la atención al paciente por parte de la doctora Paola. (1)
CIRUGIA PLASTICA CONSULTA EXTERNA	1	Falta de humanización y trato físico al paciente por dolor en el retiro de vendaje por parte de la doctora Liliana Blanco.
CONSULTA EXTERNA	5	Queja para la auxiliar Helena Hernández por maltrato 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](mailto:atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

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



		humanización al beneficiario. (1) Queja de la trabajadora Flor debido a paciente Jessika que generó malos tratos por no ser atendida. (1) Mal servicio y humanización por parte de Erika encargada de citas (2). Mala atención y demora en el ingreso en la encuesta covid. La auxiliar Flor atiende de mala manera al paciente. (1)
SERVICIOS GENERALES	1	Mala atención por parte de servicios generales en el área de Ginecología.
GINECOLOGÍA CONSULTA EXTERNA	1	Falta de oportunidad atención al paciente por parte de la doctora Diana Alarcón
CIRUGÍA PEDIÁTRICA CONSULTA EXTERNA	1	Queja por falta de oportunidad en la atención por parte del doctor Rubio.
URGENCIAS	9	Mal trato y humanización al paciente de urgencias por parte del doctor de triage Andrés Ramos. (1) Queja por falta de oportunidad en la atención por parte del médico de triage. (1) Pertinencia en el mal suministro de medicamento y canalización del paciente, mala atención al paciente por auxiliar de enfermería. (1) Queja a la jefe encargada en el turno del 02/10 por no suministrar a tiempo el medicamento ordenado por el profesional. (1) Doctora Andrea Montaña refiere que familiar de paciente, Maribel Cabal realiza malos comentarios, groseros y denigrantes, por supuesto mal proceder de la profesional. (1) Maltrato y humanización de beneficiaria a trabajadora del hospital. (1) Queja por supuesto mal procedimiento y negligencia de la doctora Andrea Montaña, se adjunta historia clínica. (1) Maltrato y humanización por parte de la doctora de triage al referirse de mala manera la paciente en el turno del 24/10/2021. (1) Maltrato y humanización por parte de doctora Madelein Castro por exámenes que generaron malestar a paciente de 3 años por supuesto código verde.
FACTURACIÓN	2	Uso inadecuado de los elementos de bioseguridad. (tapabocas) "le dio tos y no uso gel ni alcohol" caja 1 consulta externa. (1) Mal servicio y humanización por parte de Erika encargada de citas. (1)
MEDICINA INTERNA	2	Queja a auxiliar de enfermería de turno por mal procedimiento en canalización y no hay limpieza inmediata de sangre en el piso. (1) Mala atención y humanización por parte de enfermero del 5° piso. (1)
CIRUGÍA PROGRAMADA	2	Maltrato por parte de la usuaria al funcionaria Nayibe Patiño (1). Queja por maltrato y humanización por parte de la funcionaria Nayibe Patiño. (1)

**TOTAL 37**

## FELICITACIONES

**"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



SERVICIOS	FELICITACIONES
HOSPITALIZACION GINECO-OBSTETRICIA	18
SALA DE PARTOS	17
HOSPITALIZACIÓN PEDIATRÍA	3
FISIATRÍA	1
CONSULTA EXTERNA	6
MEDICINA INTERNA	18
<b>TOTAL</b>	<b>63</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.

CANALES DE PQRSDF	N°
PRESENCIAL(buzones)PQRSDF	101
CORREO ELECTRONICO	0
<b>TOTAL PQRSDF</b>	<b>101</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:

**“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>CRITERIOS DE CALIDAD</b>	<b>N°</b>	<b>PORCENTAJE</b>
A	HUMANIZACION	23	62.16%
B	OPORTUNIDAD	7	18.91%
C	PERTINENCIA	7	18.91%
	<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, 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.

	<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	20	54%
0 a 10 días	10	27.3%
0 a 15 días	7	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)