



## INFORME DE PQRSDF DEL MES DE SEPTIEMBRE 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 SEPTIEMBRE

	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
HOSPITALIZACION GINECO-OBSTETRICIA	1	1	49
SALA DE PARTOS	2	0	30
PEDIATRÍA CONSULTA EXTERNA	2	0	1
FISIATRÍA	0	0	2
HOSPITALIZACION PEDIATRIA	0	0	6
CONSULTA EXTERNA	6	0	0
URGENCIAS	5	0	0
FACTURACIÓN	2	0	1
HOSPITALIZACIÓN 2° PISO	0	0	1
CIRUGÍA PROGRAMADA	0	0	2
MEDICINA INTERNA	2	0	1
COORDINACIÓN CALIDAD	0	0	1
UCI NEONATAL	0	0	3
RADIOLOGÍA	3	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>97</b>

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

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

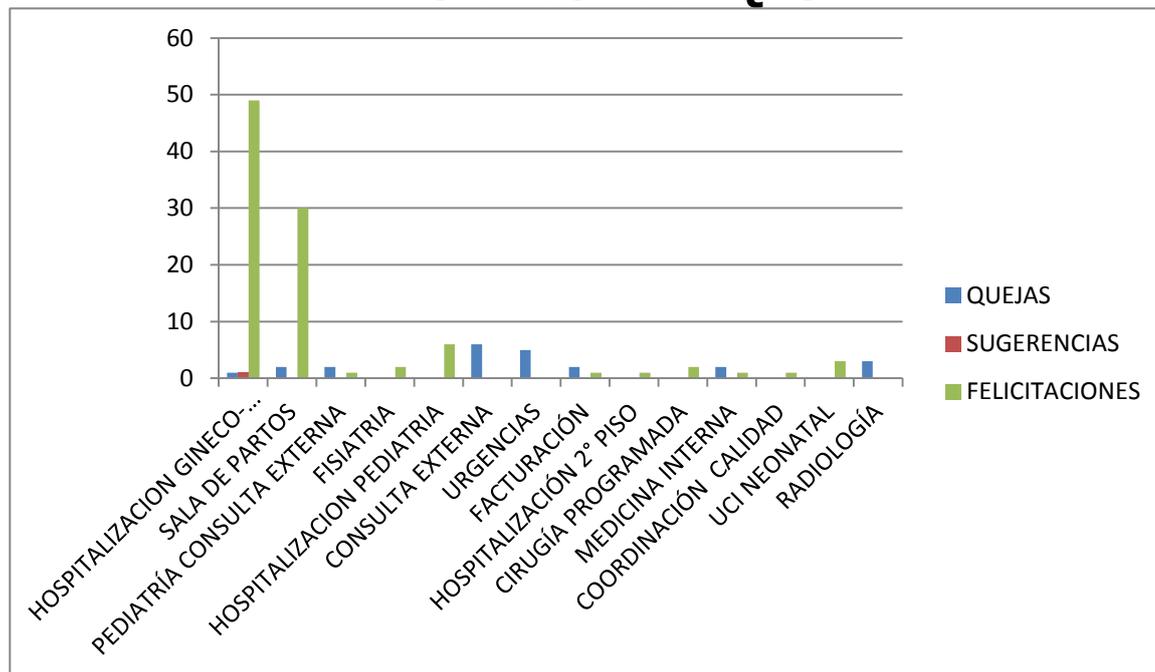
Correo electrónico: [atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co)

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	Se reporta queja sobre supuesta negligencia por parte del personal de turno en el cual no atienden un código rojo y no realizan los cuidados necesarios de la paciente.
PEDIATRIA CONSULTA EXTERNA	2	Mal trato y falta de humanización del doctor Oswaldo Sánchez, pediatra y no responde a las inquietudes de la madre del paciente. (2)
SALA DE PARTOS	2	Queja al personal de sala de partos por trato inadecuado y falta de humanización a mamás en trabajo de parto. Negligencia por parte del personal de sala de partos por espera de 2 horas para lectura de resultados.
CONSULTA EXTERNA	6	Queja por falta de oportunidad en la atención por parte del Doctor Ramón Márquez en el servicio de urología en consulta externa. - No se encuentra el personal a la hora fijada para retiro de puntos. - Se atiende 2 horas y media después en el servicio de ginecología. - Familiares de paciente groseros con el personal. - Mala atención y humanización por parte de la jefe de consulta externa
URGENCIAS	5	No hay atención oportuna en el servicio de urgencias por el área de ortopedia, ya que se da salida con malestar físico y no se revisa el área afectada. - Oportunidad en la atención por más de 6 horas de espera (2). - Servicio de enfermería dejan pacientes solos más de media hora por tomar tinto. Oportunidad por parte del servicio de urgencias por la atención.
FACTURACION	2	Mal trato y falta de humanización en el servicio de facturación. - Queja para Brenda Avella por mal trato y falta de humanización al paciente.

**"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)



MEDICINA INTERNA	2	Maltrato y falta de humanización por parte de la Dra. Fabiola López (cirugía) - No se atiende a la hora establecida por el cirujano pediatra Dr. Rubio
RADIOLOGÍA	3	No se atiende a la hora establecida en el servicio de radiología con más de dos horas de espera para la atención. - Falta de cumplimiento del Doctor Archila a la hora de atención de la cita. - Maltrato y falta de humanización al paciente por parte del técnico de radiología Fabián Pinto.

**TOTAL 23**

## FELICITACIONES

SERVICIOS	FELICITACIONES
HOSPITALIZACIÓN GINECO-OBSTETRICIA	49
SALA DE PARTOS	30
PEDIATRÍA CONSULTA EXTERNA	1
FISIATRIA	2
HOSPITALIZACION PEDIATRIA	6
CITUGÍA PROGRAMADA	2
FACTURACIÓN	1
HOSPITALIZACIÓN 2º PISO	1
UCI NEONATAL	3
COORDINACIÓN CALIDAD	1
MEDICINA INTERNA	1
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>

Como se observa en la tabla de Felicidades 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

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)



CANALES DE PQRSDF	N°
PRESENCIAL(buzones)PQRSDF	90
CORREO ELECTRONICO	0
<b>TOTAL PQRSDF</b>	<b>121</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	10	43.4%
C	OPORTUNIDAD	13	56.5%
	<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.

DIAS DE RESPUESTAS	TIEMPOS DE RESPUESTA CANTIDAD DE SOLICITUDES	%RESPUESTA POR RANGO DE TIEMPO
0 a 5 días	6	26%
0 a 10 días	4	17.3%
0 a 15 días	13	56.52%
<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)