

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>CÓDIGO:</b> D-GDC-FT-034
	<b>INFORME DE GESTIÓN GENERAL</b>	<b>VERSIÓN:</b> 02
	<b>FORMATO</b>	<b>FECHA:</b> 16/11/2022
		<b>PÁGINA</b> 1 de 5

## INFORME DE PQRSDF DEL MES DE FEBRERO 2023

### 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, Uci neonatal, Radiología.

### PQRSDF POR SERVICIOS MES DE FEBRERO

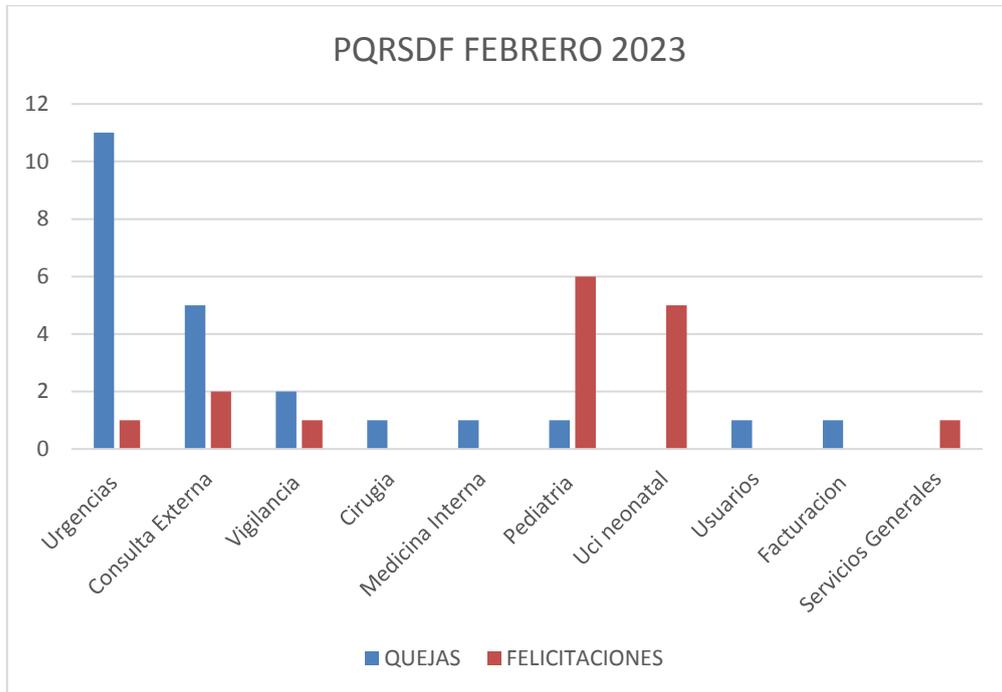
SERVICIOS	QUEJAS	FELICITACIONES
URGENCIAS	11	1
CONSULTA EXTERNA	5	2
VIGILANCIA	2	1
MEDICINA INTERNA	1	0
PEDIATRIA	1	6
UCI NEONATAL	0	5
CIRUGIA	1	0
USUARIOS	1	0
FACTURACION	1	0
SERVICIOS GENERALES	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>16</b>

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

Dirección: Calle 8 N. 11<sup>a</sup> – 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>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>CÓDIGO:</b> D-GDC-FT-034
	<b>INFORME DE GESTIÓN GENERAL</b>	<b>VERSIÓN:</b> 02
	<b>FORMATO</b>	<b>FECHA:</b> 16/11/2022
		<b>PÁGINA</b> 2 de 5

### GRAFICA DE PQRSDF



### MOTIVOS DE QUEJAS FEBRERO 2023

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
URGENCIAS	11	Queja por presunta falta de oportunidad en la atención en el servicio de Urgencias, priorización en atención a las gestantes (11)
CONSULTA EXTERNA	5	Queja Dr. Oswaldo Sánchez por presunta falta de Humanización en el trato con el paciente (1). Queja Dr. Hernán Pérez por presunta falta de humanización con Gestante (1). Queja servicio de enfermería y vigilancia en el servicio de pediatría (1) Queja Dr. Raúl castro urología por presunta falta de oportunidad en la atención del servicio. (1) Queja Dr. Becerra ortopedista por presunta Falta de Oportunidad en la atención del servicio (1)
VIGILANCIA	2	Queja vigilante Daniel Amaya, por presunta falta de Humanización en el trato con familiares de paciente en hospitalización (1) Queja vigilancia por presunta falta de Humanización en el área de Urgencias (1)

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

Dirección: Calle 8 N. 11ª – 43. Call Center: 7730474 Correo electrónico: [atenciónalusuario@hospitalsogamoso.gov.co](mailto:atenciónalusuario@hospitalsogamoso.gov.co)  
Facebook: Hospital Sogamoso ESE  
[www.hospitalsogamoso.gov.co](http://www.hospitalsogamoso.gov.co)

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>CÓDIGO:</b> D-GDC-FT-034
		<b>VERSIÓN:</b> 02
	<b>INFORME DE GESTIÓN GENERAL</b>	<b>FECHA:</b> 16/11/2022
	<b>FORMATO</b>	<b>PÁGINA 3 de 5</b>

MEDICINA INTERNA	1	Queja a Usuario , por presunta falta de humanización y trato hacia personal de enfermería .(1)
Pediatría	1	Queja Por presunta falta de Oportunidad en la administración de los medicamentos por parte de Enfermería (1)
Cirugía	1	Queja por presunta falta de Humanización en el trato con paciente del servicio de Cirugía (1)
Usuarios	1	Queja a Usuario paciente cama 529, Turno 21-01-2023, paciente se torna grosera y despectiva. Falta de Humanización en el trato con el personal de enfermería (1)
Facturación	1	Queja por presunta falta de Oportunidad en el servicio de facturación Urgencias, al momento de entregar la boleta de salida (1)

**TOTAL: 23**

#### MOTIVOS DE QUEJAS UBA PAJARITO

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
LABORATORIO	4	Queja por presunta falta de oportunidad en la atención en el servicio de Toma de Laboratorios (4)
CONSULTA EXTERNA	1	Queja por presunta falta de Oportunidad en la atención del servicio de Consulta Externa (1)
SERVICIO DE AMBULANCIA	1	Queja por presunta falta de Oportunidad en la atención del servicio de ambulancia (1)
FACTURACION	1	Queja por presunta falta de Oportunidad en la atención del servicio de Facturación (1)
CONTROL Y CRECIMIENTO	1	Queja por presunta falta de Oportunidad en la atención de crecimiento y Desarrollo. (1)

**TOTAL: 8**

**“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>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>CÓDIGO:</b> D-GDC-FT-034
		<b>VERSIÓN:</b> 02
	<b>INFORME DE GESTIÓN GENERAL</b>	<b>FECHA:</b> 16/11/2022
	<b>FORMATO</b>	<b>PÁGINA 4 de 5</b>

### MOTIVOS DE QUEJAS UBA BUSBANZA

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
UBA BUSBANZA	1	Queja por presunta falta de oportunidad en la atención por parte de los servicios de Sanitas (1)

**TOTAL: 1**

### FELICITACIONES

SERVICIOS	FELICITACIONES
HOSPITALIZACIÓN PEDIATRÍA	6
UCI - NEONATAL	5
CONSULTA EXTERNA (PEDIATRIA)	2
URGENCIAS	1
VIGILANCIA	1
SERVICIOS GENERALES	1
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

Como se observa en la tabla de Felicitaciones el servicio de Hospitalización Pediatría fue el más felicitado, seguido de UCI -NEONATAL, 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	48
CORREO ELECTRONICO	2
<b>TOTAL, PQRSDF</b>	<b>50</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)

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>CÓDIGO:</b> D-GDC-FT-034
		<b>VERSIÓN:</b> 02
	<b>INFORME DE GESTIÓN GENERAL</b>	<b>FECHA:</b> 16/11/2022
	<b>FORMATO</b>	<b>PÁGINA 5 de 5</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:

	<b>CRITERIOS DE CALIDAD</b>	<b>N°</b>	<b>PORCENTAJE</b>
A	OPORTUNIDAD	17	53,12 %
B	HUMANIZACION	15	46,87 %
	<b>TOTAL</b>	<b>32</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, se realizó 1 apertura durante el mes y el tiempo de respuesta empieza desde el momento de la apertura.

<b>DIAS DE RESPUESTAS</b>	<b>TIEMPOS DE RESPUESTA CANTIDAD DE SOLICITUDES</b>	<b>%RESPUESTA POR RANGO DE TIEMPO</b>
0 a 5 días	6	17,64 %
0 a 10 días	13	38,23 %
0 a 15 días	15	44,11 %
<b>TOTAL, QUEJAS</b>	<b>34</b>	<b>100 %</b>

Se realizó 1 mesa técnica de PQRSDF en el mes de ENERO, en el 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, así mismo se garantiza una prestación de todos los servicios de manera presencial 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)

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>CÓDIGO:</b> D-GDC-FT-034
		<b>VERSIÓN:</b> 02
	<b>INFORME DE GESTIÓN GENERAL</b>	<b>FECHA:</b> 16/11/2022
	<b>FORMATO</b>	<b>PÁGINA 6 de 5</b>

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

Dirección: Calle 8 N. 11<sup>a</sup> – 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)