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

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

PQRSDF POR SERVICIOS MES DE JULIO

SERVICIOS	QUEJAS	FELICITACIONES
URGENCIAS	16	5
RAYOS X	1	0
CONSULTA EXTERNA	4	5
SEGUNDO PISO	0	2
CIRUGIA	2	0
PEDIATRIA HOSPITALIZACION	1	25
UCI - NEONATAL	0	13
GINECO-OBSTETRICIA	0	2
MEDICINA INTERNA	2	2
VIGILANCIA	6	0
FACTURACION	5	0
ENFERMERIA	3	3
SERVICIOS GENERALES	2	0
USUARIOS	2	0
COCINA	1	0
FARMACIA	1	0
VACUNACION	1	0
ORIENTADORA AMIGABLE	0	2
TOTAL	47	59

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

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

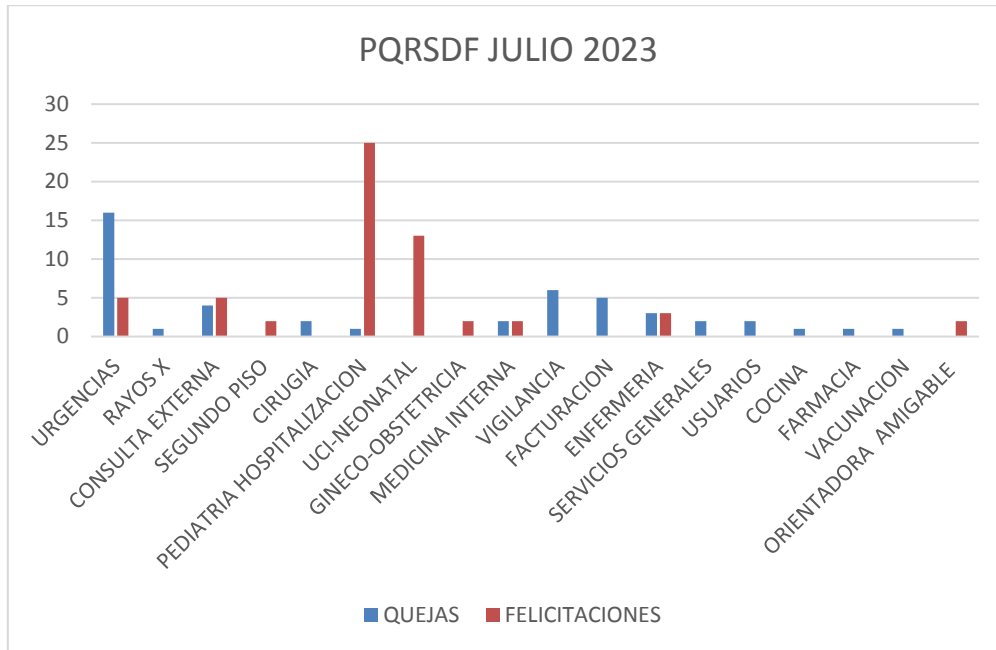
Correo electrónico: atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

www.hospitalsogamoso.gov.co



GRAFICA DE PQRSDF JULIO 2023



MOTIVOS DE QUEJAS JULIO 2023

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
URGENCIAS	16	<p>(3). Queja por presunta falta de oportunidad en la atención a adulto mayor por parte del servicio de urgencias</p> <p>(3). Queja por presunta falta de oportunidad en la atención a pacientes menores de edad servicio de urgencias</p> <p>(1). Queja por presunta falta de oportunidad en la atención por parte del servicio de Cirugía plástica en el servicio de Urgencias.</p> <p>(3). Queja por presunta falta de humanización en el trato hacia el paciente por parte del Pediatra Omar Oliveros Morales</p> <p>(1). Queja por presunta falta de Oportunidad en la valoración por parte de Ginecología</p> <p>(1). Queja por presunta falta de Humanización en el trato hacia el paciente, comentarios inadecuados por parte del</p>

"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

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

www.hospitalsogamoso.gov.co



HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.

CÓDIGO: D-GDC-FT-034

VERSIÓN: 02

INFORME DE GESTIÓN GENERAL

FECHA: 16/11/2022

FORMATO

PÁGINA 3 de 5

		<p>Pediatra William Silva</p> <p>(1). Queja por presunta falta de Humanización en el trato hacia familiar del paciente por parte de la Doctora Derly Sánchez.</p> <p>(1). Queja por presunta falta de infraestructura en sillas de Urgencias, sillas de ruedas en mal estado.</p> <p>(1). Queja por presunta falta de humanización por parte de la Doctora Camila Forero en la recepción del TRIAGE.</p> <p>(1). Queja por presunta falta de Humanización en el trato hacia el paciente por parte de la Doctora Erika Jaime en el servicio de Urgencias.</p>
RAYOS X	1	<p>(1). Queja al servicio de Radiología por presunta falta de oportunidad en la realización de toma de radiografía.</p>
CIRUGIA	2	<p>(1). Queja por presunta falta de oportunidad en la prestación del servicio del segundo piso. Demora en la atención.</p> <p>(1). Queja por presunta falta de Humanización por parte del servicio con paciente, quien necesitaba silla de Ruedas.</p>
CONSULTA EXTERNA	4	<p>(1). Queja por presunta falta de oportunidad en la atención por parte del servicio de anestesiología en consulta externa Doctor González</p> <p>(1). Queja por presunta falta de Humanización en el trato a paciente</p> <p>(1). Queja por presunta falta de oportunidad en la atención por parte del servicio de Cirugía en consulta externa.</p> <p>(1). Queja por presunta falta de Humanización por parte de pediatría por parte del Dr Oswaldo Sánchez.</p>
PEDIATRIA HOSPITALIZACION	1	<p>(1). Queja por presunta falta de oportunidad en la valoración por parte de pediatría, demora en la atención</p>
MEDICINA INTERNA	2	<p>(1). Queja por presunta falta de oportunidad en la realización de la epicrisis del egreso de los pacientes.</p> <p>(1). Queja por presunta falta de humanización en el trato hacia el familiar del paciente 528, por parte del Doctor Alfonso Rodríguez</p>
VIGILANCIA	6	<p>(1). Queja por presunta falta de humanización en el trato por parte de vigilante Rodríguez.</p> <p>(2). Queja por presunta falta de Humanización por parte de Vigilante Luz Fanny cárdenas</p> <p>(1). Queja por presunta falta de humanización en el trato hacia el usuario por parte de Yeraldine Cadral.</p> <p>(1). Queja por presunta falta de humanización en el trato</p>


"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

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

www.hospitalsogamoso.gov.co

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

		<p>hacia los pacientes por parte del servicio de vigilancia en general</p> <p>(1). Queja por presunta falta de humanización en el trato hacia adulto mayor por parte de vigilantes Deisy Rodríguez y Luz Fanny Cárdenas.</p>
FACTURACION	5	<p>(1). Presunta falta de oportunidad en la entrega de historias clínicas.</p> <p>(1). Presunta falta de Oportunidad en la entrega de excedente de pago por parte de facturación.</p> <p>(1). Presunta falta de oportunidad en la comunicación de procesos de devoluciones de pago, cuando el paciente no se encuentra afiliado.</p> <p>(1). Queja por presunta falta de oportunidad en la asignación de citas, no se toma en cuenta maternas.</p> <p>(1). Queja por presunta de oportunidad falta de personal en la caja de asignación de citas</p>
ENFERMERIA	3	<p>(2). Queja por presunta falta de oportunidad por parte del servicio de enfermería, dado que se les olvida suministrar los medicamentos</p> <p>(1). Queja por presunta falta de humanización en el trato y colaboración hacia pacientes.</p>
SERVICIOS GENERALES	2	<p>(1). Queja por presunta falta de Oportunidad en la prestación del servicio por parte de servicios generales</p> <p>(1) Queja por presunta falta de Oportunidad en la señalización de realización de aseo en los baños</p>
USUARIOS	1	<p>(1). Queja por presunta falta de humanización por parte de paciente hacia Doctor Iván Londoño.</p>
COCINA	1	<p>(1). Queja por presunta falta de Pertinencia en la preparación de los alimentos.</p>

TOTAL: 44 QUEJAS
MOTIVOS DE QUEJAS UBA BUSBANZA JULIO 2023

AREA	QUEJA	MOTIVO
USUARIO	1	(1). Queja por presunta falta de humanización con funcionarios de UBA
VACUNACION	1	(1). Queja por presunta falta de humanización en el trato hacia los pacientes en la aplicación de vacunas
FARMACIA	1	(1). Queja por presunta falta de Oportunidad en la


"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

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

www.hospitalsogamoso.gov.co

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

		dispensación de medicamentos.
--	--	-------------------------------

Total: 3 Quejas

TOTAL QUEJAS 47 QUEJAS

FELICITACIONES

SERVICIOS	FELICITACIONES
PEDIATRIA	25
UCI NEONATAL	13
URGENCIAS	5
CONSULTA EXTERNA	5
ENFERMERIA	3
SEGUNDO PISO	2
GINECO- OBSTETRICIA	2
MEDICINA INTERNA	2
ORIENTADORA AMIGABLE- SIAU	2
TOTAL	59

Como se observa en la tabla de Felicitaciones el servicio de PEDIATRIA 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


"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

Facebook: Hospital Soğamoso ESE

www.hospitalsogamoso.gov.co

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

CANALES DE PQRSDF

Los canales de comunicación para Pqrsdf son a través del correo electrónico 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	104
CORREO ELECTRONICO	2
TOTAL, PQRSDF	106

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	OPORTUNIDAD	25	53,19 %
B	HUMANIZACION	19	40,42%
	INFRAESTRUCTURA	2	4,25%
	PERTINENCIA	1	2,12
	TOTAL	47	100 %


“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

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

www.hospitalsogamoso.gov.co

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	CÓDIGO: D-GDC-FT-034
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE GESTIÓN GENERAL	FECHA: 16/11/2022
	FORMATO	PÁGINA 7 de 5

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.

DIAS DE RESPUESTAS	TIEMPOS DE RESPUESTA	
	CANTIDAD DE SOLICITUDES	%RESPUESTA POR RANGO DE TIEMPO
0 a 5 días	8	17,02 %
0 a 10 días	9	19,14 %
0 a 15 días	30	63,82 %
TOTAL, QUEJAS	47	100%

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 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

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

www.hospitalsogamoso.gov.co

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	CÓDIGO: D-GDC-FT-034
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE GESTIÓN GENERAL	FECHA: 16/11/2022
	FORMATO	PÁGINA 8 de 5


“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

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

www.hospitalsogamoso.gov.co

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	CÓDIGO: D-GDC-FT-034
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE GESTIÓN GENERAL	FECHA: 16/11/2022
	FORMATO	PÁGINA 9 de 5

“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

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

www.hospitalsogamoso.gov.co