


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

INFORME DE PQRSDF DEL MES DE JUNIO 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 JUNIO 2023

| SERVICIOS | QUEJAS | FELICITACIONES |
|----------------------------|-----------|----------------|
| URGENCIAS | 2 | 2 |
| ENFERMERIA | 1 | 1 |
| USUARIOS | 3 | 0 |
| MANTENIMIENTO | 1 | 0 |
| FACTURACION | 4 | 0 |
| ARCHIVO HISTORIAS CLINICAS | 1 | 0 |
| CONSULTA EXTERNA | 10 | 3 |
| PATOLOGIA | 1 | 0 |
| PEDIATRIA HOSPITALIZACION | 2 | 23 |
| UCI NEONATAL | 0 | 16 |
| GINECO- OBSTETRICIA | 0 | 1 |
| MEDICINA INTERNA | 1 | 3 |
| VIGILANCIA | 6 | 0 |
| TOTAL | 32 | 49 |


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

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

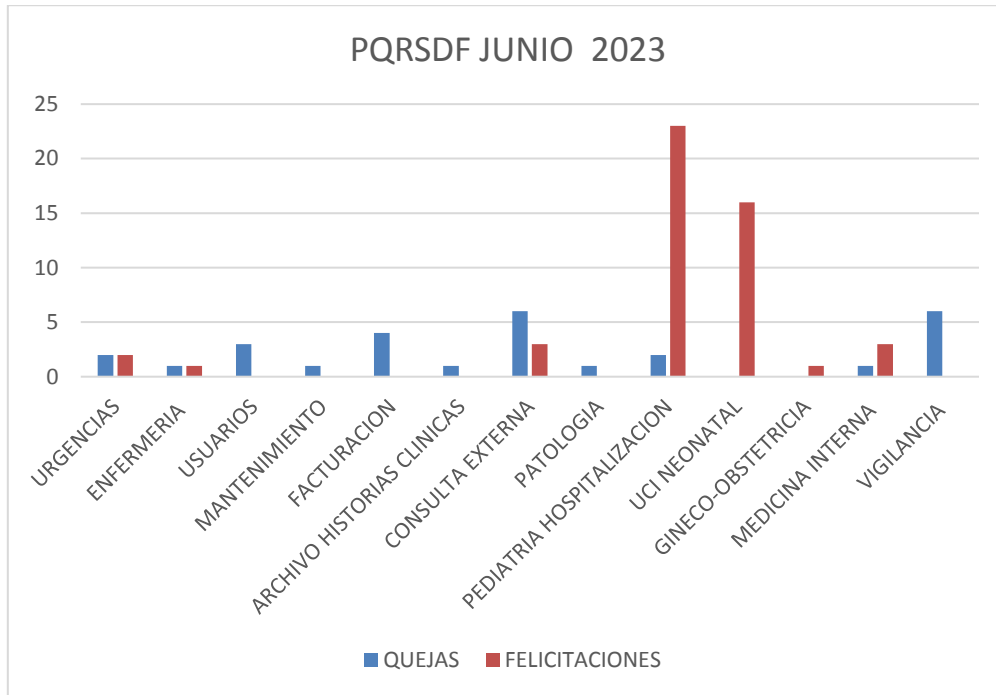
Correo electrónico: atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co

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 2 de 5 |

GRAFICA DE PQRSDF JUNIO 2023



MOTIVOS DE QUEJAS JUNIO 2023

| ÁREAS | QUEJAS | MOTIVOS |
|---------------|--------|--|
| URGENCIAS | 2 | (1). Queja por presunta falta de humanización por presunta falta de Humanización por parte del Dr Jorge Sierra en Urgencias. (1). Queja por presunta falta de Oportunidad en la prestación de la ambulancia en el servicio de Urgencias |
| ENFERMERÍA | 1 | (1). Queja por presunta falta de Humanización por parte de la enfermera Jackeline Rivera |
| USUARIOS | 3 | (3). Queja por presunta falta de humanización por parte de los pacientes y familiares hacia personal médico y administrativo |
| Mantenimiento | 1 | (1). Queja por presunta falta de infraestructura, sillas en el servicio de Urgencias y hospitalización |
| | 4 | (2). Queja por presunta falta de Oportunidad en el servicio de Facturación (1). Queja por presunta falta de Humanización por parte de |

| | | |
|--|---|-----------------------------|
|  | 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 |

| | | |
|----------------------------|----|---|
| Facturación | | funcionaria en el servicio de Facturación (1) Queja al servicio de Call center por presunta falta de oportunidad en asignación de citas |
| ARCHIVO HISTORIAS CLINICAS | 1 | (1) .Queja por presunta falta de Humanización por parte de funcionaria Nayibe Patiño en Archivo historias Clínicas |
| CONSULTA EXTERNA | 10 | (5) . Quejas por presunta falta de Humanización por parte del Dr. Oswaldo Sánchez (2) . Queja por presunta falta de Oportunidad en la atención por parte del Dr. Iván Londoño con gestante de 38 semanas. (1) . Queja por Presunta falta de Humanización por parte de la Dr., Derly Sánchez Psiquiatría (1) . Queja por presunta falta de Oportunidad en la atención por parte del Ortopedista en consulta Externa (1) .Queja por presunta falta de Oportunidad en la Toma de colonoscopia. |
| PATOLOGIA | 1 | (1) . Queja por presunta falta de Oportunidad en la atención por parte del servicio de Patología. |
| PEDIATRIA HOSPITALIZACION | 2 | (2) . Queja por presunta falta de Humanización en el trato con el paciente por parte del Dr. pediatra Fernando Gordom |
| MEDICINA INTERNA | 1 | (1) .Queja por presunta falta de Humanización por parte del Dr. Moreno medico internista y Dr. Ortopedista Ricardo Roa |
| VIGILANCIA | 6 | (2) . Quejas por presunta falta de oportunidad en la atención por parte del servicio de Vigilancia Hospitalización (1) . Queja a Deisy Rodríguez por presunta falta de Humanización en la atención a usuaria (1) . Queja a Vigilante Velázquez por presunta falta de Humanización en el trato hacia familiares de Paciente. (1) . Queja a Vigilante Luz Fanny Cárdenas por presunta falta de humanización con familiares del paciente. (1) . Queja por presunta falta de Humanización por parte del servicio de Vigilancia con familiares del paciente |

TOTAL: 32 QUEJAS


“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 |

FELICITACIONES

| SERVICIOS | FELICITACIONES |
|---------------------------|----------------|
| HOSPITALIZACION PEDIATRIA | 23 |
| UCI | 16 |
| CONSULTA EXTERNA | 3 |
| MEDICINA INTERNA | 3 |
| URGENCIAS | 2 |
| ENFERMERIA | 1 |
| GINECO- OBSTETRICIA | 1 |
| TOTAL | 49 |

Como se observa en la tabla de Felicitaciones el servicio de HOSPITALIZACION 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.

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 | 79 |
| CORREO ELECTRONICO | 2 |
| TOTAL, PQRSDF | 81 |


“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 5 de 5 |

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 | Nº | PORCENTAJE |
|---|-----------------------------|-----------|-------------------|
| A | HUMANIZACION | 17 | 53,12 % |
| B | OPORTUNIDAD | 14 | 43,75 % |
| | INFRAESTRUCTURA | 1 | 3,12 % |
| | TOTAL | 32 | 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 6 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 | 6 | 18,75 % |
| 0 a 10 días | 9 | 28,12 % |
| 0 a 15 días | 17 | 53,12 % |
| TOTAL, QUEJAS | 32 | 100% |

Se realizó 1 mesa técnica de PQRSDF en el mes de JUNIO , 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

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 |


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

Dirección: Calle 8 N. 11^a – 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