	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 6

INFORME DE PQRSDF DEL MES DE JUNIO, AÑO 2024

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 planes de mejora correspondientes.

AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO

- Servicio de Urgencias.
- Usuarios
- Servicios Hospitalarios (Ginecoobstetricia, Sala de partos, pediatría, uci neonatal, enfermería y radiología).
- Consulta Externa especializada.
- Procesos de apoyo administrativo (Facturación, vigilancia, Asesora en lactancia materna).

METODO

- Diariamente se tramitan las peticiones, quejas y reclamos, sugerencias y denuncias, a través de la oficina de Atención al Usuario, buzones de sugerencias ubicados en los diferentes servicios de la entidad, página web de la entidad y por correo electrónico. Así mismo, cada dos días se realiza la apertura de buzones.
- Se recepciona y se realiza el trámite de las PQRSDF obtenidas en cada una de las aperturas de buzones.
- Se realiza trámite de peticiones, quejas, reclamo, sugerencias y denuncias según la resolución interna N° 168 de 2020, Hospital Regional de Sogamoso E.S.E, ante la mesa técnica de PQRSDF y comité de ética hospitalaria y de la investigación.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	CÓDIGO: D-GDC-FT-034
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE GESTIÓN GENERAL	FECHA: 16/11/2022
	FORMATO	PÁGINA 2 de 6

INFORME GENERAL PQRSDF MES DE JUNIO, AÑO 2024

SERVICIOS	PETICION	QUEJAS	SUGERENCIA	FELICITACIONES
Facturación	1	0	1	0
Ortopedia (Consulta Externa)	1	0	0	0
Cirugía (Hospitalización)	0	1	0	0
Enfermería (Medicina Interna)	0	1	0	0
Enfermería (Urgencias)	0	1	0	0
Facturación (Consulta Externa)	0	10	0	0
Facturación (Medicina Interna)	0	1	0	0
Medicina Interna (Consulta Externa)	0	1	0	0
Pediatría (Consulta Externa)	0	2	0	17
Urgencias	0	2	0	4
Vigilancia	0	2	0	0
Fisiatría (Consulta Externa)	0	0	0	6
Ginecoobstetricia	0	0	0	1
Medicina Interna	0	0	0	4
Sala de Partos	0	0	0	9
Terapia Ocupacional	0	0	0	5
Uci Neonatal	0	0	0	33
TOTAL	2	21	1	79



HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.

CÓDIGO: D-GDC-FT-034

VERSIÓN: 02

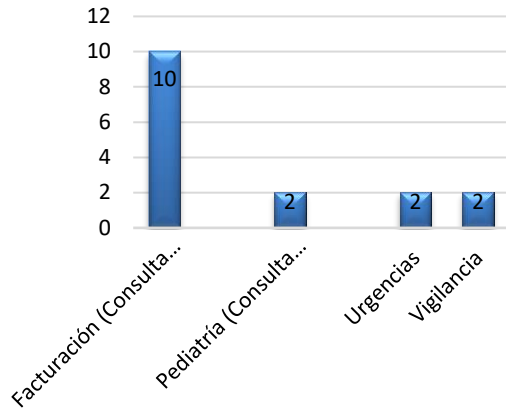
INFORME DE GESTIÓN GENERAL

FECHA: 16/11/2022

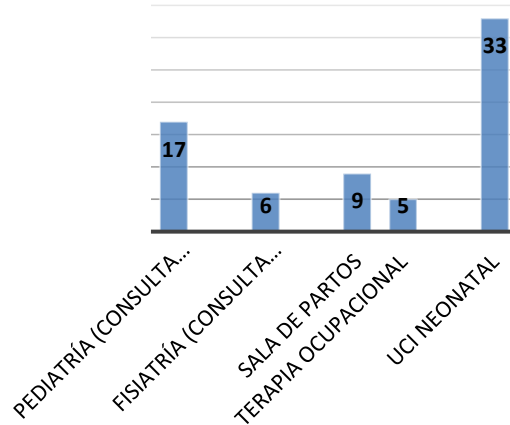
FORMATO

PÁGINA 3 de 6

QUEJAS



FELICITACIONES



MOTIVO DE PQRSD MES DE JUNIO, AÑO 2024

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
<i>Cirugía (Hospitalización)</i>	1	PRESUNTA FALTA DE PERTINENCIA EN LA DIETA DE PACIENTE DE LA CAMA 204
<i>Enfermería (Medicina Interna)</i>	1	PRESUNTA FALTA DE HUMNAIZACIÓN POR PARTE DEL SERVICIO DE ENFERMERIA AL MOMENTO DE CANALIZAR A PACIENTE ADULTA MAYOR
<i>Enfermería (Urgencias)</i>	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL SERVICIO DE AUXILIAR DE ENFERMERÍA AL NO ADMINSTRAR EL MEDICAMENTO QUE REQUERIA UN MENOR DE 3 AÑOS
<i>Facturación (Consulta Externa)</i>	10	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS MEDICAS (9) PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LAS FUNCIONARIAS DE LA CAJA # 1 Y # 2 (1)
<i>Facturación (Medicina Interna)</i>	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA BRIGIT MORENO, DEL AREA DE FACTURACIÓN
<i>Medicina Interna (Consulta Externa)</i>	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA DRA. LUISA FERNANDA CUENCA, MEDICINA INTERNA
<i>Pediatría (Consulta Externa)</i>	2	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL DR. OSVALDO SANCHEZ, PEDIATRA, AL REFERIRSE DE MANERA DESCORTES HACIA FAMILIAR DE PACIENTE MENOR DE EDAD (2)
<i>Urgencias</i>	2	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL DR. FREDY HUMBERTO ALARCON, MEDICO DE URGENCIAS AL NO SUBIR LA NOTA PARA AUTORIZACIÓN DE MEDICAMENTOS (1) PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN HACIA PACIENTE ADULTA MAYOR DE 87 AÑOS, USUARIO REFIERE "DESPUES DE 11 HORAS DE ESPERA, LA HISTORIA PASA POR 3 MEDICOS DIFERENTES (1)

**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 6**

<i>Vigilancia</i>	2	PRESEUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA JANETH ANGARITA, VIGILANCIA AL NO PERMITIRLE EL INGRESO AL FAMILIAR, DADA LA CONDICIÓN DE SALUD DEL ADULTO MAYOR (1) PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE VIGILANCIA, SUGIEREN SE FORTALEZCA EN EL SERVICIO EL TRATO DIGNO HACIA EL PACIENTE Y FAMILIARES (1)
-------------------	---	--

ÁREAS	PETICIÓN	MOTIVOS
<i>Facturación</i>	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE JUNTA MEDICA CON ESPECIALISTA DE GINECOLOGÍA
<i>Ortopedia (Consulta Externa)</i>		PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL DR. RICARDO ROA Y DR. LIBARDO PELAEZ.
ÁREAS	SUGERENCIA	MOTIVOS
<i>Facturación</i>	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITA POR EL ESPECIALISTA

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°
BUZÓN	94
PRESENCIAL SIAU	8
CORREO ELECTRÓNICO	1
TOTAL	103

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:

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS POR FACTOR DE CALIDAD		
CRITERIOS DE CALIDAD	No.	PORCENTAJE
HUMANIZACIÓN	40	43,0 %
OPORTUNIDAD	48	51,6 %
PERTINENCIA	5	5,3 %
TOTAL	93	100 %

	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 6

TIEMPOS DE RESPUESTAS DE PQRSDF

La oficina de Atención al Usuario, realiza seguimiento de las PQRSDF teniendo en cuenta el tiempo de respuesta según el medio por el cual fue allegado cada instrumento

TIEMPOS DE RESPUESTA		
DIAS DE RESPUESTAS	CANTIDAD DE SOLICITUDES	% RESPUESTA POR RANGO DE TIEMPO
0 a 5 días	18	75 %
0 a 10 días	6	25 %
0 a 15 días	0	0 %
TOTAL	24	100%

Es necesario precisar que el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E implementa de forma permanente planes de mejora encaminados a la prestación adecuada de los servicios de salud que colmen las expectativas de nuestros usuarios.



Laura Camila Molina Rojas
 Líder Atención al Usuario – Trabajadora Social
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E