	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 MARZO 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 MARZO 2023

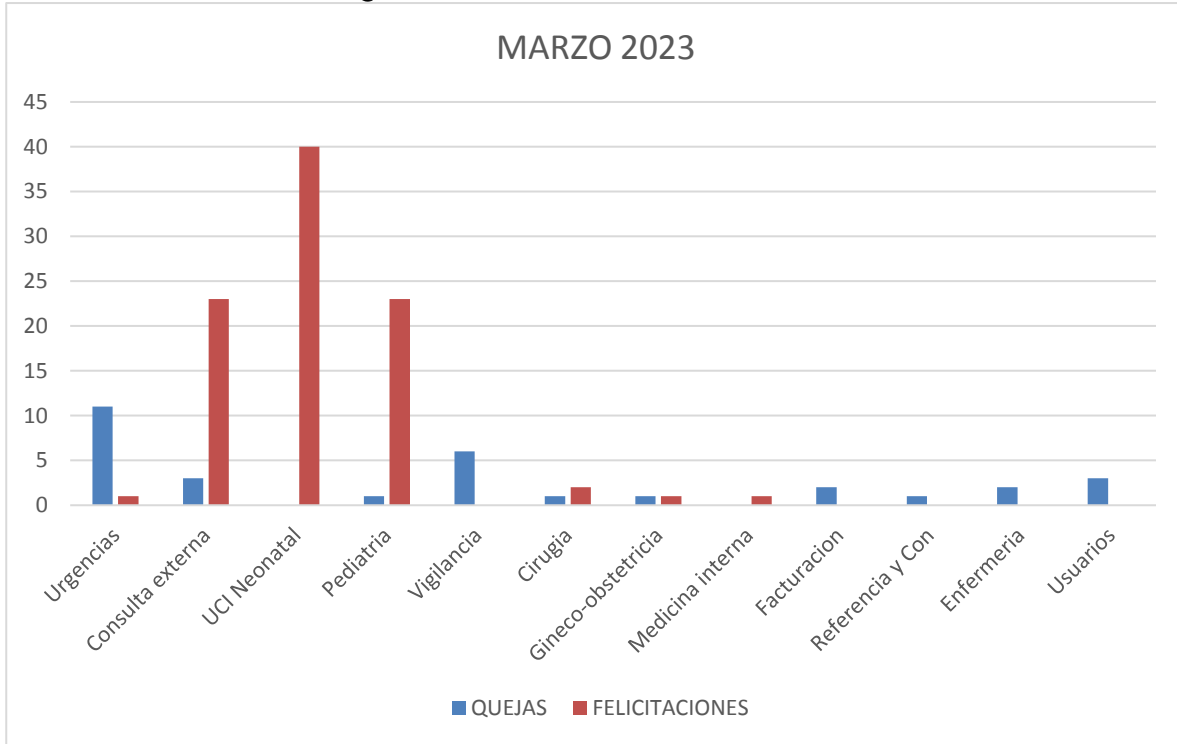
SERVICIOS	QUEJAS	SUGERENCIAS	PETICIONES	FELICITACIONES
URGENCIAS	15	0	0	1
CONSULTA EXTERNA	4	0	0	23
CIRUGIA	1	0	0	2
UCI NEONATAL	0	0	0	40
PEDIATRIA	1	3	0	23
GINECO-OBSTETRICIA	1	0	0	1
MEDICINA INTERNA	1	0	1	1
FACTURACION	2	0	0	0
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	1	0	0	0
LABORATORIO	1	0	0	0
ENFERMERIA	2	0	0	0
VIGILANCIA	6	0	0	0
USUARIOS	3	0	0	0
TOTAL	38	3	1	91

“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 PQRS




MOTIVOS DE QUEJAS MARZO 2023

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
URGENCIAS	15	Queja por presunta falta de oportunidad en la atención en el servicio de Urgencias, priorización en atención a los bebés, niños, adulto mayor y gestantes (10) Queja por presunta falta de Humanización en la atención recibida por parte del personal médico en el área de Urgencias (5)
CONSULTA EXTERNA	4	Queja por presunta falta de Oportunidad en la atención por parte del Dr Edgar Rubio (1) Queja por presunta falta de Oportunidad en la atención por parte del Dr Talero. (1) Queja consulta externa, servicio de enfermería por presunta falta de humanización en la atención (1) Queja por presunta falta de oportunidad en la atención por Consulta de Ortopedista (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
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

Vigilancia	6	Queja servicio de Vigilancia en la Zona de Parqueadero, por presunta falta de oportunidad en la Zona de Discapacidad (1). Queja servicio de vigilancia por parte del señor Fernando Fuentes, por presunta falta de Humanización. (1) Queja por presunta falta de Humanización en la atención del servicio por parte de Vigilancia Fanny Cárdenas y Nancy Rodríguez (3) Queja por presunta falta de Humanización en la atención del servicio por parte de Vigilancia el día 25 de Marzo del 2023, en la portería Central. (1)
Facturación	2	Queja servicio de Facturación hacia Adriana marcela chaparro Ríos, por presunta falta de Humanización en la atención del servicio (1). Queja servicio de Facturación Modulo 3, por presunta falta de Humanización en la atención del servicio (1)
Usuarios	3	Queja hacia usuarios por presunta falta de Humanización hacia el personal médico. (2) Queja hacia usuario por exhibicionismo frente a paciente de la cama 202. (1)
Cirugía	1	Queja por presunta falta de humanización por parte del Dr. Luis Eduardo Becerra (1)
Pediatría	1	Queja por presunta falta de humanización hacia personal de enfermería en el proceso de retiro de vendaje (1)
Gineco-Obstetricia	1	Queja por presunta falta de oportunidad en la alimentación para personas diabéticas (1)
Referencia y Contra referencia	1	Queja por presunta Falta de Oportunidad en la atención del servicio, donde me negaron una copia, me solicitan documentos que demuestren parentesco con el paciente tuve que pedir certificado o registro de nacimiento. (1)

TOTAL : 34

“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

MOTIVOS DE QUEJAS UBA PAJARITO

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
LABORATORIO	1	Queja por presunta falta de oportunidad en la atención en el servicio de Toma de Laboratorios (1)
ENFERMERIA	2	Queja por presunta falta de Humanización en la atención por parte de la Auxiliar Laura Munévar. (1)

TOTAL: 3


MOTIVOS DE QUEJAS UBA BUSBANZA

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
UBA BUSBANZA	1	Queja por presunta falta de Humanización en la atención del servicio por parte de la señora Lilia Barrera (1)

TOTAL : 1

“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

FELICITACIONES

SERVICIOS	FELICITACIONES
UCI - NEONATAL	40
HOSPITALIZACION PEDIATRIA	23
CONSULTA EXTERNA	23
CIRUGIA	2
GINECO- OBSTETRICIA	1
MEDICINA INTERNA	1
URGENCIAS	1
TOTAL	91

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 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	127
CORREO ELECTRONICO	2
TOTAL, PQRSDF	129

“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

CRITERIOS

Los criterios seleccionados deben permitir medir aquellos factores relevantes del entorno que Puedan 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	22	57,89 %
B	OPORTUNIDAD	16	42,10 %
	TOTAL	38	100 %

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.


	TIEMPOS DE RESPUESTA	
DIAS DE RESPUESTAS	CANTIDAD DE SOLICITUDES	%RESPUESTA POR RANGO DE TIEMPO
0 a 5 días	6	15,78 %
0 a 10 días	15	39,47 %
0 a 15 días	17	44,73 %
TOTAL, QUEJAS	38	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, así mismo se garantiza unaprestación 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: atenciónalusuario@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