



INFORME DE PQRSDF DEL MES DE OCTUBRE, 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.
- Se recibe 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, el cual es socializado mediante el Comité de Ética Hospitalaria y de la Investigación.



INFORME GENERAL PQRSDF MES DE OCTUBRE, AÑO 2024

SERVICIOS	PETICIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	DENUN CIA	FELICITACIONES
<i>Cirugía Programada</i>	0	0	0	0	0
<i>Cirugía (Hospitalización)</i>	0	0	1	0	0
<i>Archivo Historias Clínicas</i>	0	0	0	0	0
<i>Cirugía Plástica (Consulta Externa)</i>	0	11	0	0	0
<i>Enfermería (Ginecoobstetricia)</i>	0	2	1	0	4
<i>Enfermería (Urgencias)</i>	0	2	0	0	2
<i>Facturación</i>	0	6	0	0	0
<i>Hospitalización</i>	0	2	0	0	1
<i>Laboratorio</i>	0	1	0	0	0
<i>Uci Neonatal</i>	0	1	1	0	36
<i>Urgencias</i>	0	3	0	0	1
<i>Vigilancia</i>	0	3	0	0	0
<i>Orientadoras Amigables</i>	0	0	0	0	28
<i>Pediatría (Consulta Externa)</i>	0	0	0	0	25
<i>Fisiatría (Consulta Externa)</i>	0	0	0	0	7
<i>Cardiología (Consulta Externa)</i>	0	1	0	0	0
<i>Gastro (Consulta Externa)</i>	0	5	0	0	0
<i>Urología (Consulta Externa)</i>	0	2	0	0	0
<i>Ginecología (Consulta Externa)</i>	0	3	0	0	1
<i>Personal de Aseo</i>	0	0	1	0	0
<i>Dermatología (Consulta Externa)</i>	0	0	1	0	0
TOTAL	0	42	5	0	105
152					



MOTIVO DE PQRSD MES DE OCTUBRE AÑO 2024

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
Enfermería (Ginecoobstetricia)	2	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACION EN EL TRATO, EN EL MOMENTO DE TRABAJO DE PARTO POR PARTE DE LAS ENFERMERAS.1. PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACION POR PARTE DE LA DOCTORA MORALES.1.
Cirugía Plástica (Consulta Externa)	11	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DE LA DRA. LILIANA BLANCO, CIRUJANA PLASTICA, AL NO ATENDER EN LOS HORARIOS PROGRAMADOS Y TENER TRATO DESCORTES CON LOS USUARIOS.
Urología (Consulta Externa)	2	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SER ATENDIDO POR EL ESPECIALISTA DR. UROLOGO A LA HORA CITADA. 2.
Cardiología (Consulta Externa)	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SER ATENDIDO A LA HORA DE LA CITA.
Ginecología (Consulta Externa)	3	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SER ATENDIDA POR EL ESPECIALISTA EN GINECOLOGIA.
Enfermería (Urgencias)	2	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACION POR FALTA DE ATENCIÓN, MAL TOMA DE DATOS POR ESTAR EN EL CELULAR Y NO PRESTAR ATENCION, OCURRIDO EN URGENCIAS. (1) PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN EN URGENCIAS POR PARTE DEL ENFERMERO ÁLVARO, QUIEN SE DIRIGE DE MANERA DESCORTÉS AL PACIENTE (1)
Gastro – Endoscopias (Consulta Externa)	5	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD PARA QUE EL DOCTOR DE GASTRO ATIENDIERA A LA HORA AGENDADA.5.
Facturación	6	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL SERVICIO DE FACTURACIÓN AL NO GARANTIZAR RESPUESTA OPORTUNA FRENTE A LA INFORMACION DE COPAGO.1. PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA, DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DE CONSULTA EXTERNA AL REFERIRSE DE MANERA DESCORTÉS HACIA PACIENTE.2. PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR DEMORA EN FACTURACIÓN TENIENDO FICHA PRIORITARIA.1. PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACION POR PARTE DEL JEFE MIGUEL GOMEZ A LA AUXILIAR DE FACTURACION.1 PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACION POR PARTE DE FUNCIONARIO DE FACTURACIÓN.1.
Hospitalización	2	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACION POR PARTE DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACION TRATO DESCONSIDERADO Y DISCRIMINATORIO POR PARTE DEL SERVICIO.1. PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA JEFE DE PISO DOS JEFE PIEDAD, QUIEN SE DIRIGE DE MANERA IRRESPECTUOSA Y NO UTILIZANDO TONO Y LENGUAJE ADECUADO, DEVOLVIENDO LA PACIENTE A OBSRVACION, CUANDO YA SE HABIA SUBIDO A PISO.
Laboratorio	1	POSIBLE FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SER ATENDIDO EN EL SERVICIO DE LABORATORIO.
Uci Neonatal	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA DRA. NAYDU, PEDIATRA
Urgencias	3	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD AL NO RALIZAR PROCEDIMIENTO Y GENERAR EL COBRO DE PROCEDIMIENTO NO REALIZADO. (1). PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR DEMORA EN ATENCIÓN EN URGENCIAS (1) PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR REMISIÓN DE URGENCIAS A ORTOPEDIA CON DEMORA DE MAS DE 12 HORAS (1)
Vigilancia	3	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACION POR PARTE DEL SERVICIO DE VIGILANCIA



ÁREAS	SUGERENCIA	MOTIVOS
Cirugía (Hospitalización)	1	SE SUGIERE EL ASEO SE HAGA EN HORARIOS QUE NO HAYA TANTOS USUARIOS
Personal de Aseo	1	SE SUGIERE QUE EL ASEO SE HAGA EN HORAS QUE NO HAYA GRAN CANTIDAD DE USUARIOS, Y QUE NO SE HAGA TIRANDO BALDADOS DE AGUA EN EL PISO.
Dermatología (Consulta Externa)	1	QUE SE ATIENDA A LOS USUARIOS EN EL HORARIO ASIGANDO.
Enfermería (Ginecoobstetricia)	1	SUGIEREN MEJORAR EL SERVICIO DEL BAÑO DEL 4 PISO
Uci Neonatal	1	SE SUGIERE ACONDICIONAR LA SALA CON SILLAS MÁS CÓMODAS

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	114
PRESENCIAL SIAU	33
CORREO ELECTRONICO	5
TOTAL	152

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	18	28.1 %
OPORTUNIDAD	42	65.6 %
PERTINENCIA	3	4,7 %
INFRAESTRUCTURA	1	1,6 %
TOTAL	64	100 %

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	42	65.6%
0 a 10 días	18	28.1 %
0 a 15 días	4	6.3 %
TOTAL	64	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 y sus familias.

Atentamente,

YURI MARCELA VARGAS TABARES
Líder Atención al Usuario – Psicóloga
Hospital Regional de Sogamoso E.S.E