

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
		VERSIÓN: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES	FECHA: 19/06/2019
	FORMATO	PÁGINA 1 de 5

INFORME DE PQRSDF DEL PRIMER TRIMESTRE, AÑO 2023

La oficina de Atención al Usuario (SIAU), presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y felicitaciones -PQRSDF- recibidas y atendidas por este servicio a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre los meses de Enero- Febrero y Marzo 2023 , con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta y realizar los planes de mejora efectivos para cada servicio.

PQRSDF POR SERVICIOS ENERO-FEBRERO- MARZO

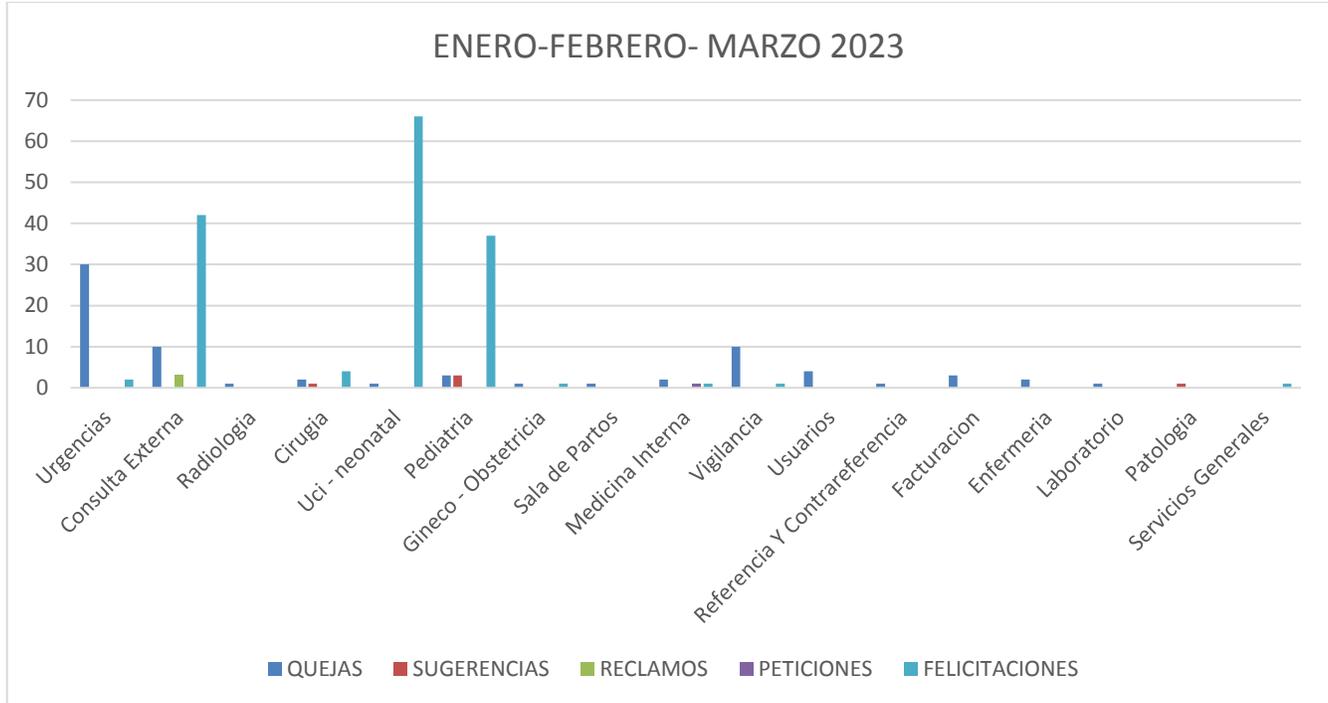
SERVICIOS	QUEJAS	SUGERENCIAS	RECLAMOS	PETICIONES	FELICITACIONES
URGENCIAS	30	0	0	0	2
CONSULTA EXTERNA	10	0	3	0	42
RADIOLOGIA	1	0	0	0	0
CIRUGIA	2	1	0	0	4
UCI NEONATAL	1	0	0	0	66
PEDIATRIA	3	3	0	0	37
GINECO-OBSTETRICIA	1	0	0	0	1
SALA DE PARTOS	1	0	0	0	0
MEDICINA INTERNA	2	0	0	1	1
VIGILANCIA	10	0	0	0	1
USUARIOS	4	0	0	0	0
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	1	0	0	0	0
FACTURACION	3	0	0	0	0
ENFERMERIA	2	0	0	0	0
LABORATORIO	1	0	0	0	0
PATOLOGIA	0	1	0	0	0
SERVICIOS GENERALES	0	0	0	0	1
TOTAL	72	5	3	1	155

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

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474
 Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
	COMUNICACIONES OFICIALES	VERSIÓN: 01
	FORMATO	FECHA: 19/06/2019
		PÁGINA 2 de 5

GRAFICA DE PQRSDF TERCER TRIMESTRE, 2022



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

Calle 8 N. 11^a – 43 Call Center: 7730474
 Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
		VERSIÓN: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES	FECHA: 19/06/2019
	FORMATO	PÁGINA 3 de 5

QUEJAS MES DE ENERO 2023

SERVICIOS	QUEJAS	SUGERENCIAS	RECLAMOS	FELICITACIONES
CONSULTA EXTERNA	1	0	3	17
CIRUGIA	0	1	0	0
2 PISO HOSPITALIZACION	0	0	0	2
URGENCIAS	4	0	0	0
UCI - NEONATAL	1	0	0	21
RADIOLOGIA	1	0	0	0
HOSPITALIZACION PEDIATRIA	1	0	0	8
SALA DE PARTOS	1	0	0	0
PATOLOGIA	0	1	0	0
VIGILANCIA	2	0	0	0
TOTAL	11	2	3	48

QUEJAS MES DE FEBRERO 2023

SERVICIOS	QUEJAS	FELICITACIONES
URGENCIAS	11	1
CONSULTA EXTERNA	5	2
VIGILANCIA	2	1
MEDICINA INTERNA	1	0
PEDIATRIA	1	6
UCI NEONATAL	0	5
CIRUGIA	1	0
USUARIOS	1	0
FACTURACION	1	0
SERVICIOS GENERALES	0	1
TOTAL	23	16

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474
 Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
		VERSIÓN: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES	FECHA: 19/06/2019
	FORMATO	PÁGINA 4 de 5

QUEJAS 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

MOTIVOS DE QUEJAS MES ENERO 2023

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
CONSULTA EXTERNA	4	(1). Queja para Registro Civil, por confusión en la Hemoclasificación al momento de proporcionar el Registro de Nacido Vivo. (Presunta falta de Pertinencia) (3) Reclamos presunta falta de oportunidad en la atención del servicio, demora en la atención
CIRUGIA	1	(1). Sugerencia Pendón en escalera, cambiar palabra "Teta"
URGENCIAS	4	(3) Quejas por presunta Falta de Oportunidad en la atención en el servicio de urgencias, falta de Personal. (1) Queja Dar. Sebastián Hernández, por Presunta Falta de Humanización
UCI NEONATAL	1	(1). Queja presunta falta de Oportunidad en la atención Dra. Peditra Andrea Montaña Castro

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474
 Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
			VERSIÓN: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES		FECHA: 19/06/2019
	FORMATO		PÁGINA 5 de 5
RADIOLOGIA	1	(1) Queja servicio de Rayos X, por presunta falta de oportunidad en la atención	
HOSPITALIZACION PEDIATRIA	1	(1) Queja servicio de Vigilancia, por presunta falta de humanización	
SALA DE PARTOS	1	(1) Queja presunta falta de oportunidad en la atención por parte de la Ginecóloga Adriana del Pilar Fonseca	
PATOLOGIA	1	(1). Sugerencia horario jornada continua para la atención hacia los Usuarios	
VIGILANCIA	3	(2) Quejas Vigilancia por presunta falta de Humanización en la atención con los Usuarios y funcionario de la Institución	

TOTAL : 11 QUEJAS

MOTIVO QUEJAS MES FEBRERO 2023

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
URGENCIAS	11	Queja por presunta falta de oportunidad en la atención en el servicio de Urgencias, priorización en atención a las gestantes (11)
CONSULTA EXTERNA	5	Queja Dr. Oswaldo Sánchez por presunta falta de Humanización en el trato con el paciente (1) . Queja Dr. Hernán Pérez por presunta falta de humanización con Gestante (1) .Queja servicio de enfermería y vigilancia en el servicio de pediatría (1) Queja Dr. Raúl castro urología por presunta falta de oportunidad en la atención del servicio. (1) Queja Dr. Becerra ortopedista por presunta Falta de Oportunidad en la atención del servicio (1)
VIGILANCIA	2	Queja vigilante Daniel Amaya, por presunta falta de Humanización en el trato con familiares de paciente en hospitalización (1) Queja vigilancia por presunta falta de Humanización en el área de Urgencias (1)
MEDICINA INTERNA	1	Queja a Usuario , por presunta falta de humanización y trato hacia personal de enfermería .(1)
Pediatría	1	Queja Por presunta falta de Oportunidad en la administración de los medicamentos por parte de Enfermería (1)

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474
 Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
			VERSIÓN: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES		FECHA: 19/06/2019
	FORMATO		PÁGINA 6 de 5
Cirugía	1	Queja por presunta falta de Humanización en el trato con paciente del servicio de Cirugía (1)	
Usuarios	1	Queja a Usuario paciente cama 529, Turno 21-01-2023 ,paciente se torna grosera y despectiva. Falta de Humanización en el trato con el personal de enfermería (1)	
Facturación	1	Queja por presunta falta de Oportunidad en el servicio de facturación Urgencias, al momento de entregar la boleta de salida (1)	

TOTAL : 23 QUEJAS

MOTIVO DE QUEJAS UBA PAJARITO MES FEBRERO 2023

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
LABORATORIO	4	Queja por presunta falta de oportunidad en la atención en el servicio de Toma de Laboratorios (4)
CONSULTA EXTERNA	1	Queja por presunta falta de Oportunidad en la atención del servicio de Consulta Externa (1)
Servicio de Ambulancia	1	Queja por presunta falta de Oportunidad en la atención del servicio de ambulancia (1)
FACTURACION	1	Queja por presunta falta de Oportunidad en la atención del servicio de Facturación (1)
Control y crecimiento	1	Queja por presunta falta de Oportunidad en la atención de crecimiento y Desarrollo. (1)

MOTIVO DE QUEJAS UBA BUSBANZA MES FEBRERO 2023

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
UBA BUSBANZA	1	Queja por presunta falta de oportunidad en la atención por parte de los servicios de Sanitas (1)

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474
 Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
		VERSIÓN: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES	FECHA: 19/06/2019
	FORMATO	PÁGINA 7 de 5

MOTIVO DE QUEJAS MES MARZO 2023

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
URGENCIAS	15	<p>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)</p> <p>Queja por presunta falta de Humanización en la atención recibida por parte del personal médico en el área de Urgencias (5)</p>
CONSULTA EXTERNA	4	<p>Queja por presunta falta de Oportunidad en la atención por parte del Dr Edgar Rubio (1)</p> <p>Queja por presunta falta de Oportunidad en la atención por parte del Dr Talero. (1)</p> <p>Queja consulta externa, servicio de enfermería por presunta falta de humanización en la atención (1)</p> <p>Queja por presunta falta de oportunidad en la atención por Consulta de Ortopedista (1)</p>
Vigilancia	6	<p>Queja servicio de Vigilancia en la Zona de Parqueadero, por presunta falta de oportunidad en la Zona de Discapacidad (1).</p> <p>Queja servicio de vigilancia por parte del señor Fernando Fuentes, por presunta falta de Humanización. (1)</p> <p>Queja por presunta falta de Humanización en la atención del servicio por parte de Vigilancia Fanny Cárdenas y Nancy Rodríguez (3)</p> <p>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)</p>
Facturación	2	<p>Queja servicio de Facturación hacia Adriana marcela chaparro Ríos, por presunta falta de Humanización en la atención del servicio (1).</p> <p>Queja servicio de Facturación Modulo 3, por presunta falta de Humanización en la atención del servicio (1)</p>
Usuarios	3	<p>Queja hacia usuarios por presunta falta de Humanización hacia el personal médico. (2)</p> <p>Queja hacia usuario por exhibicionismo frente a paciente de la cama 202. (1)</p>

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

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

Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
			VERSIÓN: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES		FECHA: 19/06/2019
	FORMATO		PÁGINA 8 de 5

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: 38

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)

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474
 Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
		VERSIÓN: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES	FECHA: 19/06/2019
	FORMATO	PÁGINA 9 de 5

FELICITACIONES ENERO 2023

SERVICIOS	FELICITACIONES
UCI NEONATAL	21
CONSULTA EXTERNA	17
HOSPITALIZACION PEDIATRIA	8
2 PISO HOSPITALIZACION	2
TOTAL	48

FELICITACIONES, MES DE FEBRERO

SERVICIOS	FELICITACIONES
HOSPITALIZACIÓN PEDIATRÍA	6
UCI - NEONATAL	5
CONSULTA EXTERNA (PEDIATRIA)	2
URGENCIAS	1
VIGILANCIA	1
SERVICIOS GENERALES	1
TOTAL	16

FELICITACIONES, MES DE MARZO

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

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474
 Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
		VERSIÓN: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES	FECHA: 19/06/2019
	FORMATO	PÁGINA 10 de 5

Los canales de comunicación para PQRSDF son a través de los 14 buzones de sugerencias, ubicados en las diferentes dependencias de la Institución y en las UBAS (Pajarito – Busbanza), correo electrónico atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co, a través de la oficina de SIAU del Hospital Regional de Sogamoso, la página oficial de la entidad y canales telefónicos 7730474 ext.107 y el celular 3118312922.

CANALES DE PQRSDF	N° PQRSDF
BUZONES DE SUGERENCIA	224
PRESENCIAL (Oficina Atención al Usuario)	6
CORREO ELECTRÓNICO	6
TOTAL	236

% de Quejas con Respuesta en el Término de Ley 15 (días) después de la apertura de buzón.				
Formul a	Enero	Febrero	Marzo	Total, III Trimestre
# de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles	11	23	38	72
# de Peticiones recibidas en el período	11	23	38	72
% Cumplimiento	100%	100%	100%	100%

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
	COMUNICACIONES OFICIALES	VERSIÓN: 01
	FORMATO	FECHA: 19/06/2019
		PÁGINA 11 de 5

CRITERIOS

Los **critérios** seleccionados deben permitir medir aquellos factores relevantes del entorno que puedan afectar a la **Salud** y el bienestar de los usuarios y sus familias, se clasificaron así:

<i>CRITERIOS</i>	<i>CANTIDA D</i>	<i>PORCENTAJE</i>
HUMANIZACIÓN	38	52,05 %
OPORTUNIDAD	32	44,44 %
PERTINENCIA	2	2,77 %
TOTAL	72	100%

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

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474
 Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE