



INFORME DE PQRSDF - TERCER TRIMESTRE, AÑO 2024

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 julio – agosto - septiembre, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta y realizar los planes de mejora efectivos para cada servicio.

PQRSDF POR SERVICIO DE JULIO – AGOSTO - SEPTIEMBRE

SERVICIOS	PETICIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIONES
<i>Cirugía</i>	1	3	0	0	3
<i>Cirugía Programada</i>	1	1	0	0	0
<i>Cirugía Plástica (Consulta Externa)</i>	0	3	0	0	0
<i>Ortopedia (Consulta Externa)</i>	0	1	0	0	0
<i>Consulta Externa</i>	0	1	0	0	0
<i>Enfermería (Medicina Interna)</i>	0	1	0	0	0
<i>Enfermería (Ginecoobstetricia)</i>	0	1	0	0	1
<i>Enfermería (Consulta Externa)</i>	0	1	0	0	0
<i>Enfermería (Urgencias)</i>	0	3	0	0	0
<i>Facturación (Consulta Externa)</i>	1	10	0	0	0
<i>Facturación (Urgencias)</i>	0	3	0	0	0
<i>Ginecología (Consulta Externa)</i>	0	2	0	0	0
<i>Ginecobstetricia</i>	0	1	0	0	4
<i>Hospitalización</i>	0	1	0	0	0
<i>Sala de Partos</i>	0	1	0	0	0
<i>Usuario</i>	0	1	0	0	0
<i>Pediatría (Consulta Externa)</i>	0	6	0	0	33
<i>Pediatría</i>	0	0	0	0	4
<i>Servicios Generales</i>	0	0	0	0	1
<i>Radiología</i>	0	3	0	0	0



<i>Urgencias</i>	1	10	2	1	2
<i>Vigilancia</i>	0	4	0	0	1
<i>Fisiatría</i>	0	0	0	0	7
<i>Medicina Interna</i>	0	0	0	0	13
<i>Uci Neonatal</i>	0	1	0	0	54
<i>Archivo Historias Clínicas</i>	1	0	0	0	0
<i>Laboratorio</i>	0	2	0	0	0
<i>Orientadoras Amigables</i>	0	0	0	0	7
TOTAL	5	60	2	1	130
198					

QUEJAS MES DE JULIO

SERVICIOS	PETICION	QUEJAS	SUGERENCIA	FELICITACIONES
<i>Cirugía</i>	0	1	0	0
<i>Cirugía Plástica (Consulta Externa)</i>	0	1	0	0
<i>Consulta Externa</i>	0	1	0	0
<i>Enfermería (Medicina Interna)</i>	0	1	0	0
<i>Enfermería (Urgencias)</i>	0	1	0	0
<i>Facturación (Consulta Externa)</i>	1	6	0	0
<i>Facturación (Urgencias)</i>	0	2	0	0
<i>Ginecología (Consulta Externa)</i>	0	2	0	0
<i>Usuario</i>	0	1	0	0
<i>Pediatría (Consulta Externa)</i>	0	4	0	0
<i>Radiología</i>	0	3	0	0
<i>Urgencias</i>	1	3	1	1
<i>Vigilancia</i>	0	1	0	0
<i>Fisiatría</i>	0	0	0	7



Medicina Interna	0	0	0	9
Pediatría (Consulta Externa)	0	0	0	15
Uci Neonatal	0	0	0	15
TOTAL	2	27	1	47
77				

MOTIVO DE QUEJAS MES DE JULIO

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
<i>Cirugía</i>	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA DRA. MARTHA LOPEZ, CIRUJANA
<i>Cirugía Plástica (Consulta Externa)</i>	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA DRA. LILIANA BLANCO, CIRUJANA PLASTICA QUIEN DE MANERA GROSERA SE DIRIGE HACIA EL PACIENTE Y SU FAMILIA
<i>Consulta Externa</i>	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA
<i>Enfermería (Medicina Interna)</i>	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA ROSA, AUXILIAR DE ENFERMERIA
<i>Enfermería (Urgencias)</i>	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA APLICACIÓN DE MEDICAMENTOS Y RESPECTIVOS PROCEDIMIENTOS
<i>Facturación (Consulta Externa)</i>	6	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGACIÓN DE CITAS MEDICAS (2) PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD A LA HORA DE FACTURAR, SOLICITAN MAS PERSONAL CON EL FIN DE AGILIZAR EL PROCESO (2) PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD A LA HORA DE SOLICITAR TERAPIAS FISICAS, SUGIEREN QUE EN EL MOMENTO DE SOLICITAR SE LE GARANTICEN LAS SESIONES QUE CORRESPONDEN (1) PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA NICOL MARTINEZ, DEL AREA DE FACTURACIÓN DE CONSULTA EXTERNA AL REFERRISE DE MANERA DESCORTES HACIA PACIENTE (1)
<i>Facturación (Urgencias)</i>	2	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA DIANA DEL AREA DE FACTURACIÓN QUIEN SE REFIERE DE MANERA DESCORTES HACIA EL PERSONAL (2)
<i>Ginecología (Consulta Externa)</i>	2	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DE LA DRA. ADRIANA DEL PILAR FONSECA, GINECOLOGA PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL DR. MARIÑO, TODA VEZ QUE LA USUARIA TENÍA PROGRAMADA ECOGRAFIA A LAS 07:00 AM Y FUE ATENDIDA A LAS 09:00 A.M



<i>Usuario</i>	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL FAMILIAR DE LA PACIENTE MARÍA JOSE PULIDO HACIA EL PERSONAL ASISTENCIAL GENERANDO AGRESIÓN VERBAL Y FISICA HACIA EL URGENCIOLOGO
<i>Pediatría (Consulta Externa)</i>	4	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL DR. OSVALDO SANCHEZ, PEDIATRÍA AL REFERIRSE DE MANERA DESCORTES HACIA FAMILIA DE PACIENTE MENOR DE EDAD (4)
<i>Radiología</i>	3	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR EL SERVICIO DE RADIOLOGÍA AL NO PERCATARSE DEL CATETER DE LA PACIENTE LA CUAL GENERO INFLAMACIÓN DEL BRAZO (1) PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL FUNCIONARIO FERNANDO DEL AREA DE ECOGRAFIA AL REFERRISE DE MANERA DESCORTES HACIA PACIENTE (1) PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA KAREN, AL NO BRINDAR LA INFORMACIÓN CORRECTA A LA USUARIA (1)
<i>Urgencias</i>	3	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DE LA DRA. MIRIAM BUITRAGO, HACIA PACIENTE DE 78 AÑOS DE EDAD AL NO REALIZAR DE MANERA OPORTUNA LA REVALORACIÓN (1) PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL DR. RAFAEL MESA, AL DARLE EGRESO A LA PACIENTE LINA SANTA MARÍA GALLEGO, TODA VEZ QUE EM MEDICO ANTERIOR HABIA SOLICITADO HOSPITALIZACIÓN A LA USUARIA (1) PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR EL SERVICIO DE URGENCIAS (1)
<i>Vigilancia</i>	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIOANRIA RODRIGUEZ QUIEN NO BRINDA INFORMACIÓN DE LA MEJOR MANERA, SOLICITA SE LE REALICE CAPACITACIÓN SOBRE EL TRATO HACIA PACIENTES
ÁREAS	PETICIÓN	MOTIVOS
<i>Facturación (Consulta Externa)</i>	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA CON LA ESPECIALIDAD DE ESOFAGOGASTRIDUODENOSCOPIA
<i>Urgencias</i>	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD PPOR PARTE DEL DR. JAVIER MONTERO, ORTOPEDIA AL NO GARANTIZAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS A MENOR DE EDAD
ÁREAS	SUGERENCIA	MOTIVOS
<i>Urgencias</i>	1	SOLICITO SE PRIORICE LA ATENCIÓN DE AMBULANCIA DE MANERA OPORTUNA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS



QUEJAS MES DE AGOSTO

SERVICIOS	QUEJAS	FELICITACIONES
<i>Cirugía</i>	1	3
<i>Cirugía Plástica</i>	1	0
<i>Enfermería (Consulta Externa)</i>	1	0
<i>Facturación</i>	4	0
<i>Ginecoobstetricia</i>	1	4
<i>Medicina Interna</i>	0	4
<i>Ortopedia (Consulta Externa)</i>	1	0
<i>Pediatría</i>	0	4
<i>Pediatría (Consulta Externa)</i>	2	7
<i>Sala de Partos</i>	1	0
<i>Servicios Generales</i>	0	1
<i>Uci Neonatal</i>	0	17
<i>Urgencias</i>	3	1
<i>Vigilancia</i>	1	1
TOTAL	16	42
	58	

MOTIVOS DE QUEJAS MES DE AGOSTO

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
<i>Cirugía</i>	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA YULY MORALES, AUXILIAR DE ENFERMERÍA DEL 2° PISO AL REFERIRSE DE MANERA AGRESIVA HACIA PACIENTE, TOMANDOLE LOS BRAZOS DE MANERA BRUSCA, CANALIZANDO Y REALIZANDO INTENTOS FALLIDOS.
<i>Cirugía Plástica (Hospitalización)</i>	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA DRA. LILIANA BLANCO, CIRUJANA PLASTOCA AL REFERIRSE DE MANERA DESCORTES HACIA PACIENTE REFIRIENDO "ES SORDA O QUE, YA LE DIJE".



<i>Enfermería Consulta Externa</i>	1	PRESUNTA FALTA DE PERTINENCIA POR PARTE DE LA AUXILIAR DE ENFERMERÍA DEL CONSULTORIO No. 3, QUIEN REALIZO PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE BOLSA DE SONDA MAL HECHO OCASIONANDOLE AL USUARIO DOLOR Y SALIDA DE LIQUIDO, EL CUAL POR COMPLICACIONES DECIDE ACERCARSE AL SERVICIO DE URGENCIAS.
<i>Facturación (Consulta Externa)</i>	4	<p>PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD A LA HORA DE FACTURAR CITAS MEDICAS, SUGIEREN MÁS PERSONAL EN DICHA AREA CON EL FIN DE AGILIZAR EL PROCESO. (2).</p> <p>PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD A USUARIA GESTANTE QUIEN TENÍA PROGRAMADA CITA DE OBSTETRICIA EL DÍA 29/07/2024 A LAS 11: A.M, LA CUAL RECIBE UNA LLAMADA TELEFONICA DONDE LE INFORMAN QUE SE RE PROGRAMA A LAS 03:00 P.M. SITUACIÓN QUE LE GENERO MALESTAR TODA VEZ QUE RESIDE EN EL MUNICIPIO DE SANTA ROSA DE VITERBO. (1).</p> <p>PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR EL SERVICIO DE FACTURACIÓN TODA VEZ QUE LA USUARIA REFIRIÓ QUE TENÍA PROGRAMADA CITA DE ECOGRAFIA EL DÍA 06/08/2024, NO OBSTANTE, USUARIO REFIRIÓ HABER LLEGADO 2 MINUTOS TARDE A FACTURAR, EL CUAL LE INFORMAN QUE DEBIA RE PROGRAMAR CITA. (1)</p>
<i>Ginecoobstetricia</i>	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA AL NO REALIZAR EL METODO DE PLANIFICACIÓN A LA PACIENTE DURANTE LA ESTANCIA HOSPITALARIA
<i>Ortopedia (Consulta Externa)</i>	2	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL DR. LIBARDO PELAEZ, AL REFERIRSE CON ACTITUD TOSCA HACIA FAMILIAR GENERANDO MALESTAR DURANTE LA ATENCIÓN.
<i>Pediatría (Consulta Externa)</i>	2	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL DR. OSVALDO SANCHEZ, PEDIATRÍA AL REFERIRSE DE MANERA DESCORTES HACIA FAMILIA DE PACIENTE MENOR DE EDAD. (2)
<i>Sala de Partos</i>	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR EL SERVICIO DE SALA DE PARTOS AL NO GARANTIZAR UNA ATENCIÓN OPTIMA Y OPORTUNA A LA USUARIA LEIDY ANDREA BARON, QUIEN REFIRIÓ QUE SU BEBÉ NACIO EN LA HABITACIÓN.
<i>Urgencias</i>	3	<p>PRESUNTA FALTA DE PERTINENCIA POR PARTE DEL DR. ARTURO CONGOTE, USUARIA REFIRIÓ QUE POSTERIOR HABERLE SOLICITADO EXAMENES Y RADIOGRAFIAS DE OIDO LE DA SALIDA, SITUACIÓN QUE LE GENERO MALESTAR A LA USUARIA.</p> <p>PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DE LA FUNCIONARIA ROCIO PINZÓN, AUXILIAR DE ENFERMERÍA QUIEN APLICA AMPICILINA AL PACIENTE JOSÉ ANTONIO ALFONSO, SIN PERCARTARSE QUE EL PACIENTE ERA ALERGICO A DICHO MEDICAMENTO, FAMILIAR QUIEN EN LA QUEJA RECEPCIONADA REFIRIÓ QUE EL PACIENTE FUE INTUBADO Y MUERE.</p> <p>PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR EL SERVICIO DE URGENCIAS, REFIRIENDO QUE DESPUES DE LA ESPERA EL MEDICO TRATANTE LE INFORMA QUE LE DA SALIDA Y QUE SU INGRESO NO HABIA SIDO UNA URGENCIAS.</p>
<i>Vigilancia</i>	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL FUNCIONARIO FUENTES, POR SU MALA ATENCIÓN QUIEN NO PERMITE EL INGRESO DE FAMILIAR



QUEJAS MES DE SEPTIEMBRE

SERVICIOS	PETICIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIONES
<i>Cirugía Programada</i>	1	1	0	0	0
<i>Cirugía (Hospitalización)</i>	1	1	0	0	0
<i>Archivo Historias Clínicas</i>	1	0	0	0	0
<i>Cirugía Plástica (Consulta Externa)</i>	0	1	0	0	0
<i>Enfermería (Ginecoobstetricia)</i>	0	1	0	0	1
<i>Enfermería (Urgencias)</i>	0	2	0	0	0
<i>Facturación</i>	0	1	0	0	0
<i>Hospitalización</i>	0	1	0	0	0
<i>Laboratorio</i>	0	2	0	0	0
<i>Uci Neonatal</i>	0	1	0	0	22
<i>Urgencias</i>	0	4	1	1	0
<i>Vigilancia</i>	0	2	0	0	0
<i>Orientadoras Amigables</i>	0	0	0	0	7
<i>Pediatría (Consulta Externa)</i>	0	0	0	0	11
TOTAL	3	17	1	1	41
63					

MOTIVOS DE QUEJAS MES DE SEPTIEMBRE

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
<i>Cirugía</i>	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD AL NO GARANTIZAR UN PROCEDIMIENTO QUIRURGICO A USUARIA
<i>Cirugía Plástica (Consulta Externa)</i>	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DE LA DRA. LILIANA BLANCO, CIRUJANA PLASTICA, AL NO ATENDER EN LOS HORARIOS PROGRAMADOS
<i>Cirugía Programada</i>	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD A LA HORA DE PROGRAMAR PROCEDIMIENTO QUIRURGICO, TODA VEZ, QUE EL PACIENTE CONTABA CON 15 HORAS DE AYUNO.
<i>Enfermería</i>	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA TOMA DE PRUEBA DE TAMIZAJE A MENORES DE EDAD
<i>Enfermería (Urgencias)</i>	2	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA AL REFERIRSE DE MANERA DESCORTES HACIA PACIENTES (1) PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DE LA FUNCIONARIA LAURA VIVIANA



		OCHOA, AUXILIAR DE ENFERMERÍA AL NO APLICAR LOS MEDIDAS DE IMPLEMENTOS DE BIOSEGURIDAD PARA EL CAMBIO DE CATETER (1)
Facturación	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL SERVICIO DE FACTURACIÓN AL NO GARANTIZAR RESPUESTA OPORTUNA FRENTE A CITA CON LA DRA. DERLY SANCHEZ
Hospitalización	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL PERSONAL ASISTENCIAL
Laboratorio	2	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL FUNCIONARIO NELSON, AUXILIAR DE LABORATORIO QUIEN DE MANERA GROSERA RECIBE LAS MUESTRAS DE LABORATORIO, GENERANDO MAL AMBIENTE LABORAL (2)
Uci Neonatal	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA DRA. NAYDU, PEDIATRA
Urgencias	4	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL DR. JEAN PAUL AL PRESENTAR DESINTERES POR SINTOMATOLOGIA DE PACIENTE (CANCER DE COLOR ESTADÍO 4 CON METASTASIS EN HIGADO Y GLANGEO) SITUACIÓN QUE LE GENERO AFECTACIÓN EMOCIONAL AL NO RECIBIR UN TRATAMIENTO ACORDE A SU CONDICIÓN DE SALUD (1). PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DE LA DRA. DIANA PEÑARETE POR LA ATENCIÓN BRINDADA AL USUARIO LUIS ALEJANDRO CARDENAS EL DÍA 25/08/2024 EN EL SERVICIO DE URGENCIAS, MANIFESTANDO HABER DURADO 35 MINUTOS HABLANDO POR CECULAR SIN REALIZAR LA ATENCIÓN Y PRAXIS PERTINENTE (1) PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A MENOR DE 6 MESES DE EDAD, EL CUAL NO FUE VALORADO POR EL ESPECIALISTA DE PEDIATRÍA TODA VEZ QUE NO FUE INTERCONSULTADO POR EL SERVICIO (1) PRESUNTA FALTA DE PERTINENCIA AL COLOCAR DATOS QUE NO CORRESPONDEN EN LA HISTORIA CLINICA (1)
Vigilancia	2	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL SERVICIO DE VIGILANCIA, AL NO PERMITIR QUE INGRESARA EL ESPOSO DE LA PACIENTE, TODA VEZ, QUE EN EL PISO YA SE ENCONTRABA UN FAMILIAR (1) SOLICITUD DE VIDEO POR PRESUNTA AGRESIÓN FISICA GENERADA POR EL PERSONAL DE VIGILANCIA HACIA FAMILIAR DE PACIENTE MENOR DE EDAD (1)
ÁREAS	PETICIÓN	MOTIVOS
Cirugía Programada	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR EL SERVICIO DE GINECOLOGÍA DEL AREA DE CIRUGÍA PROGRAMADA
Cirugía (Hospitalización)	1	PACIENTE DEL SERVICIO DE CIRUGÍA SUGIERE COLOCAR ESPEJOS EN LOS BAÑOS
Archivo Historias Clínicas	1	SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA COMPLETA, TODA VEZ, QUE FUE SOLICITADA EL DÍA 13/09/204 QUIEN MENCIONO QUE NO REGISTRA LAS ANOTACIONES DE CIRUGÍA REALIZADA.
ÁREAS	SUGERENCIA	MOTIVOS
Urgencias	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA DEMORA DE LA ATENCIÓN, REFIRIENDO "DICEN QUE DEBEMOS ESPERAR 2 HORAS Y YA VAN 5 HORAS".
AREAS	DENUNCIA	MOTIVOS
Urgencias	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA DRA. ESTEFANIA LASSO AL NO PERMITIR EL INGRESO DE UN FAMILIA A PACIENTE DE LA TERCERA DE EDAD CON POBLACIÓN INDIGENA



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°
<i>BUZÓN</i>	169
<i>PRESENCIAL SIAU</i>	17
<i>CORREO ELECTRONICO</i>	12
TOTAL	198

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
<i>HUMANIZACIÓN</i>	32	47,05 %
<i>OPORTUNIDAD</i>	32	47,05 %
<i>PERTINENCIA</i>	3	4,41 %
<i>INFRAESTRUCTURA</i>	1	1,47 %
TOTAL	68	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	32	47,05 %
0 a 10 días	24	35,29 %
0 a 15 días	12	17,6 %
TOTAL	68	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,

Laura Camila Molina Rojas
TRABAJADORA SOCIAL
U. Juan de los Rios 2014-2015-1
Esp. Educación y Promoción
Para La Primera Infancia

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