

	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 CUARTO 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 octubre – noviembre - diciembre, 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 OCTUBRE – NOVIEMBRE – DICIEMBRE

SERVICIOS	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	PETICIÓN	DENUNCIA
URGENCIAS	9	0	0	0	0
VIGILANCIA	11	0	0	1	1
FACTURACIÓN	11	2	1	2	0
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	1	0	0	0	0
ENFERMERÍA	10	0	0	0	1
PEDIATRÍA (HOSPITALIZACIÓN)	1	0	0	0	0
USUARIO	4	0	0	0	0
CIRUGÍA	1	0	0	0	0
CIRUGÍA PLASTICA	1	0	0	0	0
MANTENIMIENTO	1	0	0	0	0
GINECOOBSTETRICIA	2	0	0	0	0
ORTOPEDÍA (CONSULTA EXTERNA)	2	0	0	0	0
RADIOLOGÍA	2	0	0	0	0
BIOMEDICO	2		0	0	0
PSIQUIATRÍA (CONSULTA EXTERNA)	1	0	0	0	0
GASTROENTEROLOGÍA (CONSULTA EXTERNA)	2	0	0	0	0
HOSPITALIZACIÓN	2	0	0	0	0
ORIENTADORA AMIGABLE (CONSULTA EXTERNA)	2	0	0	0	0
PEDIATRÍA (CONSULTA EXTERNA)	1	0	0	0	0
SALA DE PARTOS	1	0	0	0	0
ARCHIVO HISTORIAS CLINICAS	0	0	0	2	0
NUTRICIÓN (CONSULTA EXTERNA)	0	1	0	0	0

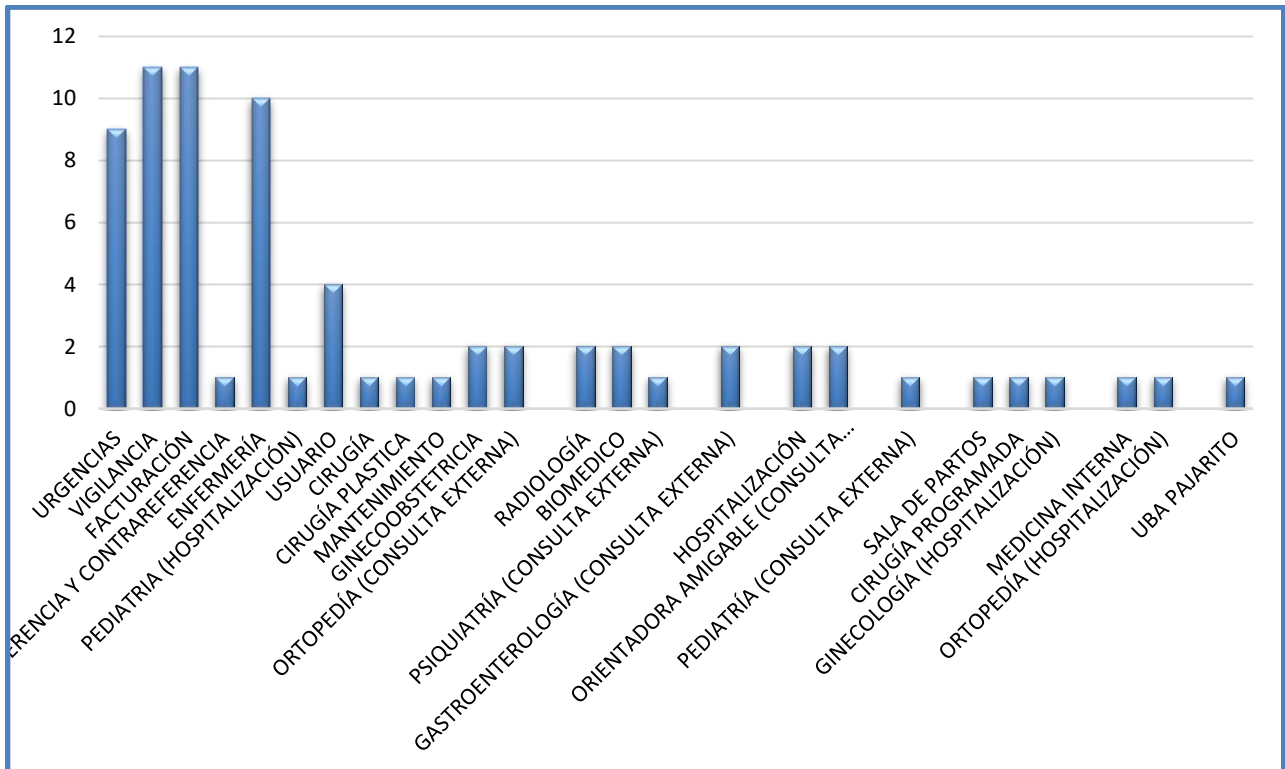
“PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA”

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 2 de 5	

CIRUGÍA PROGRAMADA	1	0	0	0	0
GINECOLOGÍA (CONSULTA EXTERNA)	1	0	0	0	0
MEDICINA INTERNA	1	0	0	0	0
ORTOPEDÍA (HOSPITALIZACIÓN)	1	0	0	0	0
UBA PAJARITO	1	0	0	0	0
DISPENSADOR DE ALIMENTOS	0	0	0	1	0
SERVICIOS GENERALES	0	0	0	1	0
TOTAL	72	3	1	7	2

GRAFICA DE PQRSDF CUARTO TRIMESTRE, AÑO 2023



“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 3 de 5

QUEJAS MES DE OCTUBRE

QUEJAS MES DE OCTUBRE					
SERVICIOS	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	PETICIÓN	DENUNCIA
URGENCIAS	7	0	0	0	0
VIGILANCIA	3	0	0	0	1
FACTURACIÓN	7	1	1	1	0
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	1	0	0	0	0
ENFERMERÍA	4	0	0	0	1
PEDIATRÍA (HOSPITALIZACIÓN)	1	0	0	0	0
USUARIO	1	0	0	0	0
CIRUGÍA	1	0	0	0	0
CIRUGÍA PLÁSTICA	1	0	0	0	0
MANTENIMIENTO	1	0	0	0	0
GINECOOBSTETRICIA	1	0	0	0	0
ORTOPEDIA (CONSULTA EXTERNA)	1	0	0	0	0
RADIOLOGÍA	1	0	0		0
SERVICIOS GENERALES	0	0	0	1	0
ARCHIVO HISTORIAS CLÍNICAS	0	0	0	1	0
TOTAL	30	1	1	3	2

QUEJAS MES DE NOVIEMBRE

QUEJAS MES DE NOVIEMBRE			
SERVICIOS	QUEJAS	PETICIÓN	RECLAMO
BIOMÉDICO	2	0	0
ORTOPEDIA (CONSULTA EXTERNA)	1	0	0
PSIQUIATRÍA (CONSULTA EXTERNA)	1	0	0
ENFERMERÍA (CONSULTA EXTERNA)	1	0	0
USUARIOS	2	0	0
FACTURACIÓN	3	1	1
GASTROENTEROLOGÍA (CONSULTA EXTERNA)	2	0	0

"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

GINECOLOGÍA	1	0	0
HOSPITALIZACIÓN	1	0	0
ORIENTADORA AMIGABLE (CONSULTA EXTERNA)	1	0	0
PEDIATRÍA (CONSULTA EXTERNA)	1	0	0
RADIOLOGÍA	1	0	0
SALA DE PARTOS	1	0	0
URGENCIAS	2	0	0
VIGILANCIA	4	0	0
ARCHIVO HISTORIA CLÍNICA	0	1	0
NUTRICIÓN (CONSULTA EXTERNA)	0	0	1
TOTAL	24	2	2

QUEJAS MES DE DICIEMBRE

QUEJAS Y PETICIONES MES DE DICIEMBRE		
SERVICIOS	QUEJAS	PETICIÓN
CIRUGÍA PROGRAMADA (CONSULTA EXTERNA)	1	0
DISPENSADOR DE ALIMENTOS	0	1
ENFERMERÍA	5	0
FACTURACIÓN	1	0
GINECOLOGÍA (CONSULTA EXTERNA)	1	0
HOSPITALIZACIÓN	1	0
MEDICINA INTERNA	1	0
ORIENTADORA AMIGABLE (CONSULTA EXTERNA)	1	0
ORTOPEDÍA	1	0
UBA PAJARITO	1	0
USUARIO	1	0
VIGILANCIA	4	1
TOTAL	18	2

"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

MOTIVOS DE QUEJAS MES DE OCTUBRE


ÁREAS	MOTIVOS
URGENCIAS	<p>QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN AL PACIENTE (1).</p> <p>QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN AL PACIENTE (1)</p> <p>QUEJA POR FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL DR. CASTILLO, MÉDICO DE URGENCIAS (1)</p> <p>QUEJA POR FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE ENFERMERA DEL TURNO DEL DÍA 07-10-2023 (1)</p> <p>QUEJA POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN AL PACIENTE QUE REMITEN DESDE LAS AMBULANCIAS (1)</p> <p>QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN AL PACIENTE POR PARTE DEL DR. CESAR FELIPE PATIÑO (1)</p> <p>QUEJA POR FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL DR. FABIORODRÍGUEZ, MÉDICO GENERAL DEL SERVICIO DE URGENCIAS (1)</p>
VIGILANCIA	<p>QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN, DIRIGIDA AL SERVICIO DE VIGILANCIA, NO REPORTA FUNCIONARIO AL CUAL SE REFIERE (1).</p> <p>QUEJA A LA FUNCIONARIA FANNY CÁRDENAS, POR PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN HACIA FAMILIAR DE PACIENTE (1)</p> <p>QUEJA POR FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA FANNY CÁRDENAS (1)</p>
FACTURACIÓN	<p>QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS, DIFÍCIL ACCESO CON LA LÍNEA DE ATENCIÓN PARA SOLICITAR CITAS, EL COMPUTADOR NO TOMA LAS EXTENSIONES O DE LO CONTRARIO LA LÍNEA NO ES CONTESTADA (1)</p> <p>QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS A PERSONA ADULTA MAYOR (1)</p> <p>QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN EN EL SERVICIO AL PACIENTE Y FAMILIAR (1)</p> <p>QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE FUNCIONARIA DE FACTURACIÓN HACIA PACIENTE (1)</p> <p>QUEJA A LA CAJA 3 DE FACTURACIÓN POR FALTA DE HUMANIZACIÓN, DE IGUAL MANERA USUARIO SUGIERE MÁS PERSONAL A LA HORA DE FACTURAR (1)</p> <p>QUEJA AL SERVICIO DE FACTURACIÓN POR PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS A PERSONA ADULTA MAYOR (1)</p> <p>OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS (1)</p>
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	<p>QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD A LA HORA DE SOLICITAR AMBULANCIA PARA EL TRASLADO DE UN PACIENTE (1)</p>
ENFERMERÍA	<p>QUEJA POR FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL JEFE DE ENFERMERÍA DEL TURNO DE DÍA 04-10-2023 ENTRE EL HORARIO DE 7 Ó 8 PM (1)</p> <p>QUEJA A LA FUNCIONARIA MARCELA, AUXILIAR DE ENFERMERÍA POR PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN (1)</p> <p>QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA PATRICIA LÓPEZ, ENFERMERA DEL SERVICIO DE CIRUGÍA (1) QUEJA POR FALTA DE OPORTUNIDAD A LA FUNCIONARIA OFELIA ORDUZ, ENFERMERA DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA, AL NO RESPETAR EL ORDEN DE LOS TURNOS (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 6 de 5
PEDIATRÍA (HOSPITALIZACIÓN)	QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL DR. LUIS FERNANDO GORDON (1)		
USUARIO	QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN A LA SEÑORA ALEXANDRA OJEDA FAMILIAR DEL PACIENTE JAIRO ANTONIO OJEDA QUIEN SE ENCONTRABA HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA EN LA CAMA 237, AL REFERIRSE DE MANERA POCO ASERTIVA HACIA LA DRA. MARÍA ISABEL GRISALES, COORDINADORA DE HOSPITALIZACIÓN (1)		
CIRUGÍA	QUEJA AL SERVICIO DE SALA DE CIRUGÍA POR PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN Y EN LA MUESTRA TOMADA AL PACIENTE ÉDISON STIVEN CERÓN (1)		
CIRUGÍA PLÁSTICA	QUEJA POR FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA DRA. LILIANABLANCO CIRUGÍA PLÁSTICA (1)		
MANTENIMIENTO	FALTA DE INFRAESTRUCTURA EN EL ASCENSOR AL NO FUNCIONAR EL TIMBRE (1)		
GINECOOBSTETRICIA	SUGERENCIA AL SERVICIO DE GINECOOBSTETRICIA, CON EL FIN DE FACILITAR ALMOHADAS EN LAS HABITACIONES (1)		
ORTOPEDIA (CONSULTA EXTERNA)	QUEJA AL DR. MONTERO, MEDICO ORTOPEDISTA, POR PRESUNTA FALTA DE PERTINENCIA EN LA ATENCIÓN (1)		
RADIOLOGÍA	QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN AL PACIENTE DANNA VALENTINA GARCÍA (1)		

MOTIVOS DE QUEJAS MES DE NOVIEMBRE

ÁREAS	MOTIVOS
BIOMÉDICO	FALTA DE INFRAESTRUCTURA EN LA BASCULA Y CALIBRACIÓN DEL 4° PISO (2)
ORTOPEDIA (CONSULTA EXTERNA)	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR EL SERVICIO DE ORTOPEDIA, INDICANDO QUE EL ESPECIALISTA LLEGO UNA HORA POSTERIOR A LA CITA PROGRAMADA DE LA USUARIA (1)
PSIQUIATRÍA (CONSULTA EXTERNA)	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR LA ESPECIALISTA DERLY SANCHEZ, PSIQUIATRÍA (1)
ENFERMERÍA (CONSULTA EXTERNA)	QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DE LA AUXILIAR DE CONSULTA EXTERNA, QUIEN SE ENCONTRABA ATENDIENDO EN EL CONSULTORIO DE GINECOLOGÍA (1)
USUARIOS	QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN A LA FUNCIONARIA SANDRA SALAMANCA, AUXILIAR DE LA AMBULANCIA DE MONGUA (1) FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA USUARIA MARTHA JOYA, AL

“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

	REFERIRSE DE MANERA INADECUADA A LA FUNCIONARIA OFELIA ORDUZ, ENFERMERA DE CONSULTA EXTERNA (1)
FACTURACIÓN	FALTA DE OPORTUNIDAD A LA HORA DE FACTURAR DEBIDO A QUE SOLO HAYUNA PERSONA ASIGNANDO CITAS (2) FALTA DE OPORTUNIDAD A LA HORA DE FACTURAR SALIDAD EN EL 5° PISO(1)
GASTROENTEROLOGÍA (CONSULTA EXTERNA)	FALTA DE OPORTUNIDAD A LA HORA DE LA REALIZACIÓN DE UN EXAMEN, EL CUAL SE DAÑO LA HERRAMIENTA (1) FALTA DE OPORTUNIDAD A LA HORA DE LA REALIZACIÓN DE UN EXAMEN, EL CUAL SE DAÑO LA HERRAMIENTA (SE SOLTO LA GUAYA DE COLONOSCOPIA) (1)
GINECOLOGÍA	FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL SERVICIO DE GINECOLOGÍA (1)
HOSPITALIZACIÓN	QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN APACIENTE (1)
ORIENTADORA AMIGABLE (CONSULTA EXTERNA)	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL SERVICIO DE DIGITURNO AL NO REALIZAR LA ENTREGA DE LA FICHA (1)
PEDIATRÍA (CONSULTA EXTERNA)	FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL DR. OSWALDO SANCHEZ, PEDIATRA AL NO PERMITIR QUE SE LE EXPLICARÁ LAS RAZONES POR LAS CUALES SE HABIA SOLICITADO LA CITA, REFIRIENDO QUE EL HABLABA EN ESPAÑOL, Y SE REFIRIÓ DE MANERA ARROGANTE (1)
RADIOLOGÍA	FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA PERSONA QUE RECEPCIONA ENCAJA DE RADIOLOGÍA AL REFERIRSE DE UNA MANERA GROSERA (1)
SALA DE PARTOS	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DE LA DRA. ANA MILENA PAEZ BENITEZ (1)
URGENCIAS	FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL MEDICO DE TRIAGE HACIA MENOS DE EDAD (4 MESES) INDICÁNDOLE QUE EL PEDIATRA SE ENCONTRABA EN CESARIA, SIN EMBARGO, LA USUARIA REFIRIÓ QUE DICHA VERSIÓN DEL MEDICO ERA INCORRECTA (1) FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL DR. EDGAR CASTILLO, MEDICO DE URGENCIAS AL REFERIRSE DE MANERA DESCORTES HACIA LA PACIENTE MARÍA DE LOS ANGELES CUTA (1)
VIGILANCIA	FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA FANNY CARDENAS AL REFERIRSE DE MANERA GROSERA A AUXILIAR DE LA AMBULANCIA (2) FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA FANNY CARDENAS, AL REFERIRSE DE MANERA GROSERA, CONDUCTOR REFIRIÓ "NO ES LA PERSONA INDICADA PARA ESTAR EN ESE PUESTO" (1) FALTA DE HUMANIZACIÓN AL SERVICIO DE VIGILANCIA AL NO PERMITIR EL INGRESO A FAMILIAR DE PACIENTE QUE SE ENCONTRABA EN OBSERVACIÓN(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 8 de 5

MOTIVOS DE QUEJAS MES DE DICIEMBRE

ÁREAS	MOTIVOS
CIRUGÍA PROGRAMADA (CONSULTA EXTERNA)	QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA PROGRAMADA
ENFERMERÍA	FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL PERSONAL EN ESPECIAL DE LA JEFE DE TURNO DEL DÍA 29/11/2023 HACIA LA ATENCIÓN A PACIENTE ADULTO MAYOR (1) PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD A PACIENTE DE LA HABITACIÓN 506, REFIRIÓ QUE NO LE ESTABAN REALIZANDO CURACIONES DURANTE SU HOSPITALIZACIÓN (1) PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA JESSICA ALARCON, ENFERMERA, AL REFERIRSE DE MANERA INADECUADA HACIA EL PACIENTE (2) QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN DE MEDICAMENTOS (1)
FACTURACIÓN (CONSULTA EXTERNA)	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITA (1)
GINECOLOGÍA (CONSULTA EXTERNA)	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DE LA DRA FONSECA, HACIA PACIENTE (1)
HOSPITALIZACIÓN	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN AL SERVICIO EN GENERAL (1)
MEDICINA INTERNA	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DE LA DRA. LUISA FERNANDA CUENCA, MEDICINA INTERNA AL NO ATENDER A LA PACIENTE POR LLEGAR 13 MINUTOS TARDE (1)
ORTOPEDÍA	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA FALTA DE INFORMACIÓN HACIA LA USUARIA (1)
UBA PAJARITO	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL DR. RONALD ESTIBEN FERNANDEZ, MEDICO RURAL DE LA UBA PAJARITO (1)
ORIENTADORA AMIGABLE (CONSULTA EXTERNA)	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL SERVICIO DE DIGITURNO AL NO REALIZAR LA ENTREGA DE LA FICHA (1)
USUARIO	FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL USUARIO DANIEL MARIÑO MARTINEZ HACIA EL PERSONAL DE SALUD (1)
VIGILANCIA	FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL FUNCIONARIO FUENTES LA CUAL GENEREO AMENAZAS HACIA PACIENTE (1) PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL FUNCIONARIO HECTOR VELAZQUEZ AL REFERIRSE HACIA EL PACIENTE DE UNA MANERA INADECUADA (1) FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE VIGILANCIA (2).

“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

**FELICITACIONES MES OCTUBRE**

FELICITACIONES MES DE OCTUBRE	
SERVICIOS	FELICITACIONES
FACTURACIÓN(CALL CENTER)	1
CIRUGÍA	2
CONSULTA EXTERNA(PEDIATRÍA)	2
ENFERMERIA	1
GINECOOBSTRETICIA	3
MEDICINA INTERNA	1
PEDIATRÍA	1
PSICOLOGÍA	2
SALA DE PARTOS	1
TERAPIA OCUPACIONAL	3
UCI NEONATAL	29
VIGILANCIA	2
TOTAL	48

FELICITACIONES MES NOVIEMBRE

FELICITACIONES MES DE NOVIEMBRE	
SERVICIOS	FELICITACIONES
ENFERMERIA	1
FACTURACIÓN	1
ASESORA DE LACTANCIA MATERNA	2
PEDIATRÍA (CONSULTA EXTERNA)	2
PSICOLOGÍA	1
TERAPIA FISICA	1
TERAPIA OCUPACIONAL	4
UCI NEONATAL	35
URGENCIAS	1
VIGILANCIA	2
TOTAL	50

"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

FELICITACIONES MES DICIEMBRE

FELICITACIONES MES DE DICIEMBRE	
SERVICIOS	FELICITACIONES
PEDIATRÍA (CONSULTA EXTERNA)	1
UBA PAJARITO	1
UCI NEONATAL	23
VIGILANCIA	1
TOTAL	26

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	153
Presencial SIAU	48
Correo Electrónico	8
TOTAL	209

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	21,17 %
0 a 10 días	11	12,94 %
0 a 15 días	56	65,88 %
TOTAL	85	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

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

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	41	48.23 %
OPORTUNIDAD	37	43,52 %
INFRAESTRUCTURA	4	4,70 %
PERTINENCIA	3	3,52 %
TOTAL	85	100 %



Laura Camila Molina Rojas
Líder Atención al Usuario - Trabajadora Social
Hospital Regional De Sogamoso ESE

“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