

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

## INFORME DE PQRSDF DEL MES DE DICIEMBRE, AÑO 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 planes de mejora correspondientes.

### AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO

- Servicio de Urgencias.
- Usuarios
- Servicios Hospitalarios (Ginecoobstetricia, Sala de partos, pediatría, medicina interna, uci neonatal, enfermería y radiología).
- Consulta Externa especializada.
- Procesos de apoyo administrativo (Facturación, vigilancia, archivo historias clínicas).

### 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. Así mismo, cada dos días se realiza la apertura de buzones.
- Se recepciona y se realiza el trámite de las PQRSDF obtenidas en cada una de las aperturas de buzones.
- Se realiza tramite de peticiones, quejas, reclamo, sugerencias y denuncias según la resolución interna N° 168 de 2020, Hospital Regional de Sogamoso E.S.E, ante la mesa técnica de PQRSDF y comité de ética hospitalaria y de la investigación.

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

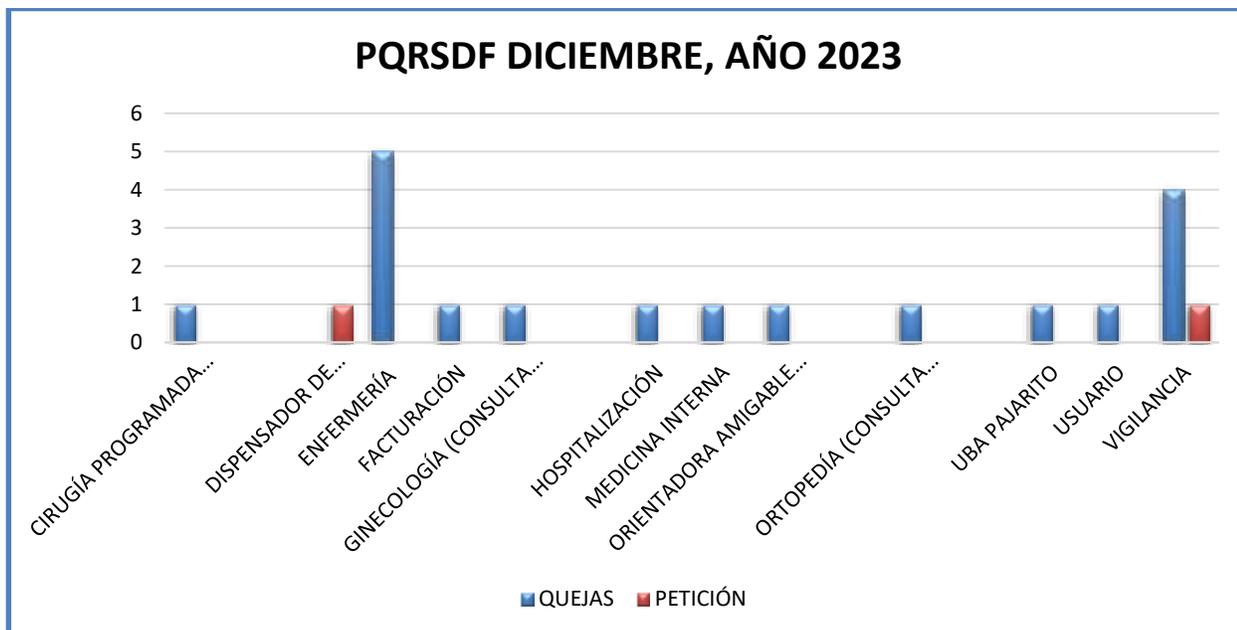
Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474  
 Fax: 7726048 [www.hospitalsogamoso.gov.co](http://www.hospitalsogamoso.gov.co)  
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE

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

### INFORME

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
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>2</b>

Se obtienen 20 manifestaciones de inconformidad con el trato y falta de oportunidad hacia los usuarios y su familia, donde el servicio con mayor número de quejas es enfermería, seguida el servicio de vigilancia.



“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](http://www.hospitalsogamoso.gov.co)  
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE

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

### MOTIVOS DE QUEJAS MES DE DICIEMBRE, AÑO 2023

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
<b>CIRUGÍA PROGRAMADA (CONSULTA EXTERNA)</b>	1	QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA PROGRAMADA
<b>ENFERMERÍA</b>	5	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)
<b>FACTURACIÓN (CONSULTA EXTERNA)</b>	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITA (1)
<b>GINECOLOGÍA (CONSULTA EXTERNA)</b>	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DE LA DRA FONSECA, HACIA PACIENTE (1)
<b>HOSPITALIZACIÓN</b>	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN AL SERVICIO EN GENERAL (1)
<b>MEDICINA INTERNA</b>	1	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)
<b>ORTOPEDÍA</b>	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA FALTA DE INFORMACIÓN HACIA LA USUARIA (1)
<b>UBA PAJARITO</b>	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL DR. RONALD ESTIBEN FERNANDEZ, MEDICO RURAL DE LA UBA PAJARITO (1)
<b>ORIENTADORA AMIGABLE (CONSULTA EXTERNA)</b>	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL SERVICIO DE DIGITURNO AL NO REALIZAR LA ENTREGA DE LA FICHA (1)
<b>USUARIO</b>	1	FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL USUARIO DANIEL MARIÑO MARTINEZ HACIA EL PERSONAL DE SALUD (1)
<b>VIGILANCIA</b>	4	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](http://www.hospitalsogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

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

SERVICIOS	PETICIÓN
<b>VIGILANCIA</b>	FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL FUNCIONARIO FUENTES LA CUAL GENREO AMENAZAS HACIA PACIENTE (1)
<b>DISPENSARIO DE ALIMENTOS</b>	VENTA DE ALIMENTOS NO SALUDABLES (1)

## FELICITACIONES

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

De acuerdo a los hallazgos obtenidos a partir de la apertura de buzón del mes de diciembre, se obtuvieron 26 felicitaciones, donde se destaca el servicio de Uci Neonatal.

## CANALES DE PQRSDF

Los canales de comunicación para **PQRSDF** son a través del correo electrónico [atencionalusuario@hospitalsoyamoso.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalsoyamoso.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°
<b>BUZÓN</b>	34
<b>PRESENCIAL SIAU</b>	11
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	1
<b>TOTAL</b>	46

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

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474  
 Fax: 7726048 [www.hospitalsoyamoso.gov.co](http://www.hospitalsoyamoso.gov.co)  
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE

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

### 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
<b>HUMANIZACION</b>	11	55%
<b>OPORTUNIDAD</b>	8	40%
<b>PERTINENCIA</b>	1	5%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100 %</b>

### 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	7	35 %
0 a 10 días	2	10 %
0 a 15 días	11	55 %
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

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.

Atentamente,



**Laura Camila Molina Rojas**  
Líder Atención al Usuario – Trabajadora Social  
HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.

*“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](http://www.hospitalsogamoso.gov.co)  
Facebook: Hospital Sogamoso ESE