

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	CÓDIGO: D-GDC-FT-034
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE GESTIÓN GENERAL	FECHA: 16/11/2022
	FORMATO	PÁGINA 1 de 6

INFORME DE PQRSDF DEL MES DE ENERO, 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. 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 trámite 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.



HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.

CÓDIGO: D-GDC-FT-034

VERSIÓN: 02

INFORME DE GESTIÓN GENERAL

FECHA: 16/11/2022

FORMATO

PÁGINA 2 de 6

INFORME GENERAL PQRSDF MES DE ENERO, AÑO 2024

SERVICIOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIONES
CIRUGÍA PROGRAMADA	1	0	1	0	0	0
CIRUGÍA (HOSPITALIZACIÓN)	0	1	0	0	0	0
CIRUGÍA PLASTICA	0	1	0	0	0	0
ENFERMERÍA	0	1	0	0	0	0
ENFERMERIA (URGENCIAS)	0	1	0	0	0	0
FACTURACIÓN	0	3	0	0	0	0
GINECOLOGÍA (CONSULTA EXTERNA)	0	1	0	0	0	0
GINECOOBSTETRICIA (HOSPITALIZACIÓN)	0	2	0	0	0	3
ORTOPEDÍA (CONSULTA EXTERNA)	0	1	0	0	0	0
PATOLOGÍA	0	1	0	0	0	0
RADIOLOGÍA	0	1	0	0	0	0
URGENCIAS	0	3	0	0	0	1
USUARIO	0	1	0	0	0	0
VIGILANCIA	0	3	0	0	0	0
ENFERMERÍA (HOSPITALIZACIÓN)	0	0	0	1	0	0
UCI NEONATAL	0	0	0	1	0	17
VIGILANCIA	0	0	0	0	1	0
USUARIO	0	0	0	0	1	0
ASESORA DE LACTANCIA MATERNA	0	0	0	0	0	1
FISIATRÍA (CONSULTA EXTERNA)	0	0	0	0	0	1
PEDIATRÍA (CONSULTA EXTERNA)	0	0	0	0	0	7
TERAPIA OCUPACIONAL	0	0	0	0	0	2
TOTAL	1	20	1	2	2	32

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	CÓDIGO: D-GDC-FT-034
	INFORME DE GESTIÓN GENERAL	VERSIÓN: 02
	FORMATO	FECHA: 16/11/2022
		PÁGINA 3 de 6



MOTIVO DE PQRSDF MES DE ENERO, AÑO 2024

ÁREAS	PETICIÓN	MOTIVOS
CIRUGÍA PROGRAMADA	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL AREA DE CIRUGÍA PROGRAMADA
ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
CIRUGÍA (HOSPITALIZACIÓN)	1	PRESUNTA FALTA DE HUAMNIZACIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERIA HACIA PACIENTE CON DX B24X
CIRUGÍA PLÁSTICA	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA DRA. LILIANA BLANCO, AL REFERIRSE DE MANERA INADECUADA HACIA LA ENFERMERA AURA CHAPARRO
ENFERMERÍA (GINECOOBSTETRICIA)	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE ENFERMERÍA DEL 4° PISO.
ENFERMERÍA (URGENCIAS)	1	QUEJA POR PRESENTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA ENFERMERA JACKELIN, QUIEN SE ENCONTRABA PRESTANDO SUS SERVICIOS EN EL AREA DE URGENCIAS



HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.

CÓDIGO: D-GDC-FT-034

VERSIÓN: 02

INFORME DE GESTIÓN GENERAL

FECHA: 16/11/2022

FORMATO

PÁGINA 4 de 6

FACTURACIÓN	3	<ul style="list-style-type: none">➤ QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA JULIETH HUERFANO HACIA LA USUARIA DANIELA➤ PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL AREA DE FACTURACIÓN REFERENTE A SALIDAS DE PACIENTES➤ PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA DE LA CAJA # 1
GINECOLOGÍA (CONSULTA EXTERNA)	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DE LA DRA. DIANA CAROLINA ALARCÓN
GINECOOBSTETRICIA (HOSPITALIZACIÓN)	2	<ul style="list-style-type: none">➤ PRESUNTA FALTA DE PERTINENCIA AL NO GARANTIZAR DURANTE LA ESTANCIA HOSPITALARIA (PAPEL HIGIENICO - TOALLAS PARA MANOS)➤ PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DE LA DRA. ADRIANA DEL PILAR, POR PRESUNTA FALTA DE PRAXIS EN LA ATENCIÓN A PACIENTE
ORTOPEDÍA (CONSULTA EXTERNA)	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD HACIA EL DR. JAVIER ORLANDO MONTERO, ORTOPEDISTA, REFERENTE A LA ATENCIÓN AL NO PERMITIR QUE LA USUARIA COMENTARA MOTIVOS DE CONSULTA
PATOLOGÍA	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN AL PUBLICO
RADIOLOGÍA	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE RADIOLOGÍA
URGENCIAS	3	<ul style="list-style-type: none">➤ PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL DR. CONGOTE, MEDICO DE URGENCIAS HACIA LA PACIENTE, AL CUESTIONAR MOTIVO DE INGRESO Y SINTOMATOLOGÍA➤ PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL DR. COGOTE, MEDICO DE URGENCIAS AL NO DAR LECTURA DEL TAC, DEJANDO A LA PACIENTE EN ESPERA DE 3 HORAS➤ PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A MENOR DE EDAD
USUARIO	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE USUARIO HACIA LA FUNCIONARIA DE ENFERMERIA
VIGILANCIA	3	<ul style="list-style-type: none">➤ QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL VIGILANTE CABRAL HACIA LA USUARIA DANIELA, QUIEN REFERIÓ QUE DICHO FUNCIONARIO LA AGREDE FISICAMENTE➤ QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL FUNCIONARIO FUENTES AL REFERIRSE DE MANERA INADECUADA HACIA PACIENTE Y FAMILIAR➤ QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL FUNCIONARIO RODRIGUEZ AL REFERIRSE DE MANERA INADECUADA HACIA PACIENTE Y FAMILIAR

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	CÓDIGO: D-GDC-FT-034
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE GESTIÓN GENERAL	FECHA: 16/11/2022
	FORMATO	PÁGINA 5 de 6

ÁREAS	RECLAMO	MOTIVOS
CIRUGÍA PROGRAMADA (CONSULTA EXTERNA)	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL SERVICIO DE CIRUGÍA PROGRAMADA EN LA ASIGNACIÓN DE PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS
ÁREAS	SUGERENCIA	MOTIVOS
ENFERMERÍA (HOSPITALIZACIÓN)	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA ENFERMERA CLAUDIA QUIJANO, AL REFERIRSE DE MANERA INAPROPIADA HACIA LA USUARIA
UCI NEONATAL	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD, REFERENTE AL HORARIO DE VISITAS TANTO DE LA MADRE COMO PADRE DEL RECIEN NACIDO
ÁREAS	DENUNCIA	MOTIVOS
VIGILANCIA	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL SERVICIO DE VIGILANCIA AL PERMITIR QUE EL PACIENTE EGRESARÁ SIN ACOMPAÑANTE
USUARIA	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA USUARIA CLAUDIA CUIDA HACIA LA DRA. ADRIANA DEL PILAR

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	45
PRESENCIAL SIAU	12
CORREO ELECTRÓNICO	1
TOTAL	58

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:

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	CÓDIGO: D-GDC-FT-034
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE GESTIÓN GENERAL	FECHA: 16/11/2022
	FORMATO	PÁGINA 6 de 6

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS POR FACTOR DE CALIDAD		
CRITERIOS DE CALIDAD	No.	PORCENTAJE
HUMANIZACION	14	53,8 %
OPORTUNIDAD	11	42,3 %
PERTINENCIA	1	3,8 %
TOTAL	26	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	4	15,3 %
0 a 10 días	2	7,6 %
0 a 15 días	20	76,9 %
TOTAL	26	100%

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.



Laura Camila Molina Rojas
Trabajadora Social
U. Juan de los Rios 1902405-1
Esp. Educación e Información
Para La Primera Infancia

Nombre: Laura Camila Molina Rojas

Cargo: Líder Atención al Usuario – Trabajadora Social
Hospital Regional de Sogamoso E.S.E