

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

## INFORME DE PQRSDF DEL MES DE FEBRERO, 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.

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>CÓDIGO:</b> D-GDC-FT-034
		<b>VERSIÓN:</b> 02
	<b>INFORME DE GESTIÓN GENERAL</b>	<b>FECHA:</b> 16/11/2022
	<b>FORMATO</b>	<b>PÁGINA 2 de 6</b>

### INFORME GENERAL PQRSDF MES DE FEBRERO, AÑO 2024

SERVICIOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
<i>FACTURACIÓN</i>	1	0	0	0	0
<i>CIRUGÍA PROGRAMADA</i>	0	2	0	0	0
<i>ENFERMERÍA (CIRUGÍA)</i>	0	1	0	0	0
<i>ENFERMERÍA (GINECOLOGÍA)</i>	0	1	0	0	0
<i>ENFERMERÍA (PEDIATRÍA)</i>	0	1	0	0	0
<i>ENFERMERÍA (SALA DE PARTOS)</i>	0	1	0	0	0
<i>FACTURACIÓN</i>	0	2	0	0	0
<i>GINECOLOGÍA (CONSULTA EXTERNA)</i>	0	1	0	0	0
<i>GINECOOBSTETRICIA</i>	0	1	0	0	1
<i>ORTOPEDÍA (URGENCIAS)</i>	0	1	0	0	0
<i>PEDIATRÍA (CONSULTA EXTERNA)</i>	0	1	0	0	1
<i>SALA DE PARTOS</i>	0	1	0	1	25
<i>TAMIZAJE AUDITIVO</i>	0	2	0	0	0
<i>TRABAJO SOCIAL</i>	0	1	0	0	0
<i>UCI NEONATAL</i>	0	2	0	0	37
<i>URGENCIAS</i>	0	2	1	1	1
<i>VIGILANCIA</i>	0	3	0	0	0
<i>LIDER CONSULTA EXTERNA</i>	0	0	0	0	2
<i>MEDICINA INTERNA</i>	0	0	0	0	1
<i>PSICOLOGÍA</i>	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>69</b>



HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.

CÓDIGO: D-GDC-FT-034

INFORME DE GESTIÓN GENERAL

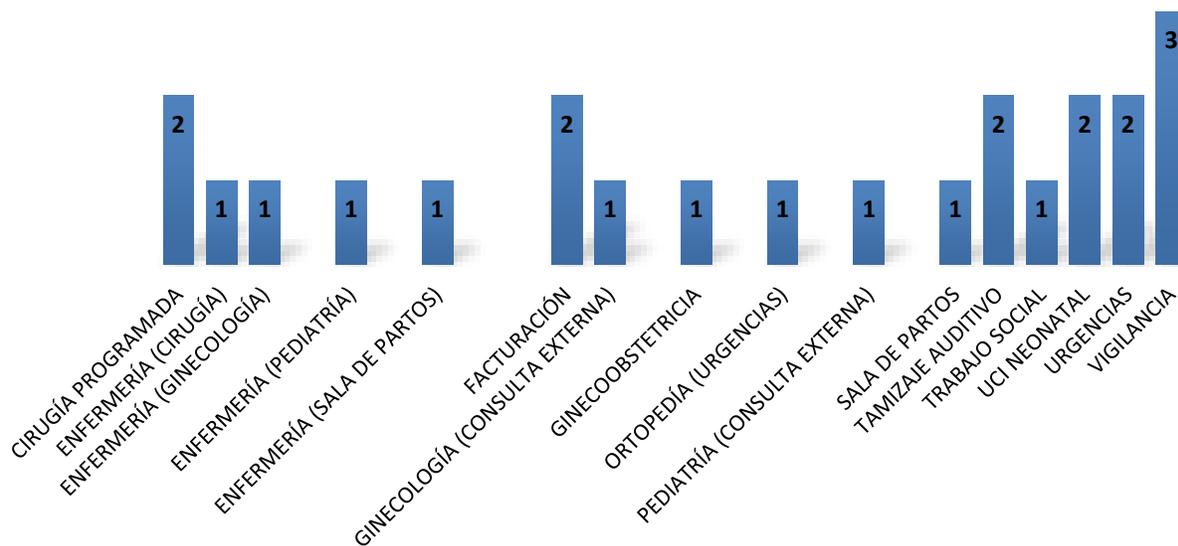
VERSIÓN: 02

FORMATO

FECHA: 16/11/2022

PÁGINA 3 de 6

### QUEJAS



### MOTIVO DE PQRSD MES DE FEBRERO, AÑO 2024

ÁREAS	PETICIÓN	MOTIVOS
FACTURACIÓN	1	USUARIA SOLICITA SEA ASIGNADA CITA CON EL MEDICO ESPECIALISTA EN GINECOLOGÍA DE MANERA OPORTUNA DEBIDO A SU DIAGNOSTICO (1)
ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
CIRUGÍA PROGRAMADA	2	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE FICHA DE CIRUGÍA PROGRAMADA (1) PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LAS FUNCIONARIAS DE CIRUGÍA PROGRAMADA AL REFERIRSE DE MANERA INADECUADA HACIA EL USUARIO (1)
ENFERMERÍA (CIRUGÍA)	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SEGUNDO PISO (CIRUGÍA) (1)
ENFERMERÍA (GINECOLOGÍA)	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA JEFE GLAGYS, AL REFERIRSE DE MANERA DESCORTES HACIA LA PACIENTE (1)
ENFERMERÍA (PEDIATRÍA)	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL TERCER PISO (1)
ENFERMERÍA (SALA DE PARTOS)	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA ENFERMERA EDILMA DEL SERVICIO DE SALA DE PARTOS (1)
FACTURACIÓN	2	QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE FACTURACIÓN DE CONSULTA EXTERNA, ESPECIFICAMENTE HACIA LA FUNCIONARIA DE LA CAJA # 1 (1) QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD A LA HORA DE FACTURAR UNA MUESTRA DE PATOLOGÍA (1)

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>		<b>CÓDIGO:</b> D-GDC-FT-034
			<b>VERSIÓN:</b> 02
	<b>INFORME DE GESTIÓN GENERAL</b>		<b>FECHA:</b> 16/11/2022
	<b>FORMATO</b>		<b>PÁGINA 4 de 6</b>

<b>GINECOLOGÍA (CONSULTA EXTERNA)</b>	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL DR. IVAN LONDOÑO (1)
<b>GINECOOBSTETRICIA</b>	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A MATERNA (1)
<b>ORTOPEDÍA (URGENCIAS)</b>	1	SE REALIZÓ TRAZABILIDAD A LA PACIENTE MARGY ORTIZ JIMÉNEZ IDENTIFICADA CON CÉDULA DE CIUDADANÍA NO. 27.957.104 QUIEN INGRESÓ AL SERVICIO DE URGENCIAS EL DÍA 11/02/2024 CON POSTERIOR EGRESO A SOLICITUD DE LA PACIENTE Y ACOMPAÑANTE QUIENES SOLICITARON SALIDA VOLUNTARIA (DEBIDO A QUE LA PACIENTE NO CONTABA CON ACOMPAÑANTE DURANTE LA ESTANCIA HOSPITALARIA) SEGÚN REFIRIÓ LA SEÑORA LYDA GRANADOS (ACOMPAÑANTE DURANTE EL INGRESO), ACOMPAÑANTE REFIRIÓ HABER RECIBIDO UNA ATENCIÓN INADECUADA POR PARTE DEL DR. JAVIER ORLANDO MONTERO, ORTOPEDISTA (1)
<b>PEDIATRÍA (CONSULTA EXTERNA)</b>	1	QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL DR. OSWALDO SANCHEZ, PEDIATRA, AL REFERIRSE DE MANERA DESCORTTES CON EL FAMILIAR DEL PACIENTE (1)
<b>SALA DE PARTOS</b>	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE SALA DE PARTOS (1)
<b>TAMIZAJE AUDITIVO</b>	2	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE TAMIZAJE AUDITIVO (2)
<b>TRABAJO SOCIAL</b>	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DE LA DRA. LAURA CAMILA, TRABAJADORA SOCIAL (1)
<b>UCI NEONATAL</b>	2	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL REGISTRO DE DATOS EN HISTORIA CLINICA (2)
<b>URGENCIAS</b>	2	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL SERVICIO DE URGENCIAS (1) PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DEL DÍA 22/02/2024, POR PARTE DEL PROFESIONAL DE SALUD HACIA LA ATENCIÓN DE UN PACIENTE ADULTO MAYOR DE 85 AÑOS (1)
<b>VIGILANCIA</b>	3	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA FANY CARDENAS, VIGILANCIA (1) PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL FUNCIONARIO DANIEL HACIA EL FAMILIAR DE LA PACIENTE DE LA CAMA 220 (1) FALTA DE HUMANIZACIÓN A LA FUNCIONARIA DE LA PORTERIA (NO BRINDA NOMBRE) (1)
<b>ÁREAS</b>	<b>RECLAMO</b>	<b>MOTIVOS</b>
<b>URGENCIAS</b>	1	AGRADECEN LA GRAN LABOR QUE DESEMPEÑAN LAS ENFERMERAS, JEFES DE ENFERMERIA, MEDICOS Y TERAPEUTAS, POR SU IDONEIDAD QUE TIENEN HACIA LOS RECIEN NACIDOS (1)
<b>ÁREAS</b>	<b>SUGERENCIA</b>	<b>MOTIVOS</b>
<b>URGENCIAS</b>	1	SUGIEREN MEJORAR LA OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN (1)
<b>SALA DE PARTOS</b>	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LOS INTERNOS QUE ESTUVIERON EL DÍA 14/02/2024 EN EL TURNO DE LAS 07:00 PM, EN EL SERVICIO DE SALA DE PARTOS (1)

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

### **CANALES DE PQRSDF**

Los canales de comunicación para **PQRSDF** son a través del correo electrónico [atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co](mailto: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.

<b>CANALES DE PQRSDF</b>	<b>N°</b>
<b>BUZÓN</b>	86
<b>PRESENCIAL SIAU</b>	7
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	3
<b>TOTAL</b>	<b>96</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:

<b>CLASIFICACIÓN DE QUEJAS POR FACTOR DE CALIDAD</b>		
<b>CRITERIOS DE CALIDAD</b>	<b>No.</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>HUMANIZACION</b>	11	40,74 %
<b>OPORTUNIDAD</b>	16	59,25
<b>TOTAL</b>	<b>27</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

<b>TIEMPOS DE RESPUESTA</b>		
<b>DIAS DE RESPUESTAS</b>	<b>CANTIDAD DE SOLICITUDES</b>	<b>% RESPUESTA POR RANGO DE TIEMPO</b>
<b>0 a 5 días</b>	6	15,3 %
<b>0 a 10 días</b>	4	7,6 %
<b>0 a 15 días</b>	17	76,9 %
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

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



Laura Camila Molina Rojas  
 TRABAJADORA SOCIAL  
 U. Juan de los Rios 1924-2021  
 Esp. Educación e Investigación  
 Para La Primería Infancia

---

**Nombre:** Laura Camila Molina Rojas

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