



Hospital Regional
de Sogamoso
Empresa Social del



NFORME DE PQRSDF DEL MES DE OCTUBRE

2022

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 de mejora correspondientes.

AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO

Hospitalización Gineco-obstetricia, Sala de partos, pediatría, Consulta externa, Hospitalización Pediatría, Urgencias, Facturación, Medicina interna, Uci neonatal.

PQRSDF POR SERVICIOS MES DE OCTUBRE

SERVICIOS	QUEJAS	SUGERENCIAS	PETICIONES	FELICITACIONES
HOSPITALIZACION GINECO-OBSTETRICIA	1	0	0	9
SALA DE PARTOS	2	0	0	1
HOSPITALIZACIÓN PEDIATRÍA	1	2	0	14
UCI - NEONATAL	0	0	0	7
URGENCIAS	13	0	0	1
MEDICINA INTERNA	2	0	0	3
CONSULTA EXTERNA	6	0	0	1
PEDIATRÍA CONSULTA EXTERNA	0	0	0	1
FACTURACION PEDIATRIA	1	0	0	0
CIRUGIA	1	0	0	1
ASEO	2	0	0	0
USUARIOS	1	0	0	0
TOTAL	30	0	0	38

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

Dirección: Calle 8 N. 11ª - 43. Call Center: 7730474

Correo electrónico:

atencionalusuario@hospital.sogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE



Hospital Regional
de Sogamoso
Empresa Social del



GRAFICA DE PQRSDF



MOTIVOS DE QUEJAS

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
URGENCIAS	13	Falta de oportunidad en la prestación del servicio de Urgencias (8). Falta de Humanización por parte del servicio de Facturación en Urgencias (1) Falta de humanización en la prestación del servicio de urgencias (4)
SALA DE PARTOS – Ginecología	1	Falta de humanización en el trato con la paciente por parte del Dr . Hernán Pérez. (1) falta de Oportunidad , paciente en estado de gestación llega a las 3 y es atendida a las 7 y 30 para monitoreo , ya cuando el liquido amniótico se había salido.
HOSPITALIZACIÓN PEDIATRÍA	3	Falta de Humanización por parte de Pediatría el día 26 de septiembre, peditra tosca con familiar del paciente. (1) Falta de Oportunidad en la atención. falta de humanización en el trato por parte de la Jefe Juana (1)
MEDICINA INTERNA	2	Queja suministro de los medicamentos por parte de las Auxiliares y no de los familiares. (1). Queja Auxiliar Lilia Fajardo por agresión física y verbal con paciente en estado de Coma.
CONSULTA EXTERNA	6	Queja Auxiliar Enfermera Ofelia, falta de Humanización en el trato a pacientes de la tercera edad (1). Falta de oportunidad en la atención por parte del Ginecólogo. (1) Queja Dra Deisy Colmenares falta de humanización (1) .Queja Dr Hernán Pérez por demora en la atención de consulta externa más de 1 hora . (3)
HOSPITALIZACION GINECOBSTETRICIA	1	Queja falta de asesoramiento lactancia materna (1)
SALA DE CIRUGIA	1	Queja Servicio de Cirugía, no le realizaron curación le dieron salida a las 24 horas, y regresa nuevamente por infección de los puntos (1)
ASEO	2	Queja servicio de Aseo , falta de Cumplimiento del aseo ,no realización de limpieza en la Habitación. (1).

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

Dirección: Calle 8 N. 11ª - 43. Call Center: 7730474

Correo electrónico:

atencionalusuario@hospital.sogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE



Hospital Regional
de Sogamoso
Empresa Social del



QUEJAS A USUARIOS	1	Queja hacia la usuaria MONICA DUQUINO, paciente quien desde su ingreso se encuentra molesto , poco colaborador al interrogatorio, se trata de realizar abordaje pero la paciente no contesta las preguntas
-------------------	---	--

TOTAL 30

FELICITACIONES

SERVICIOS	FELICITACIONES
HOSPITALIZACION PEDIATRIA	14
HOSPITALIZACION GINECO-OBSTETRICIA	9
UCI NEONATAL	7
MEDICINA INTERNA	3
SALA DE PARTOS	1
URGENCIAS	1
CONSULTA EXTERNA	1
CIRUGIA	1
PEDIATRIA CONSULTA EXTERNA	1
TOTAL	38

Como se observa en la tabla de Felicidades el servicio de HOSPITALIZACION PEDIATRIA Y HOSPITALIZACION GINECO- OBSTETRICIA en esta oportunidad fueron los más felicitados, los cuales han sido exaltados por los beneficiarios del servicio tanto el trabajo de Médicos especialistas, enfermería y servicios de alimentación y servicios generales.

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.

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

Dirección: Calle 8 N. 11ª - 43. Call Center: 7730474

Correo electrónico:

atencionalusuario@hospital.sogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE



Hospital Regional
de Sogamoso
Empresa Social del



CANALES DE PQRSDF	N°
PRESENCIAL (buzones)PQRSDF	68
CORREO ELECTRONICO	0
TOTAL, PQRSDF	68

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:

	CRITERIOS DE CALIDAD	N°	PORCENTAJE
A	OPORTUNIDAD	16	53,33%
B	HUMANIZACION	14	46,66%
	TOTAL	30	100%

TIEMPOS DE RESPUESTAS DE PQRSDF

La oficina de Siau realiza seguimiento de las PQRSDF teniendo en cuenta el tiempo de respuesta según el medio por el cual fue allegado cada instrumento, en relación con el mes de Octubre, se realizan 4 aperturas durante el mes y el tiempo de respuesta empieza desde el momento de la apertura.

DIAS DE RESPUESTAS	TIEMPOS DE RESPUESTA CANTIDAD DE SOLICITUDES	%RESPUESTA POR RANGO DE TIEMPO
0 a 5 días	0	0
0 a 10 días	0	0%
0 a 15 días	6	100%
TOTAL QUEJAS	6	100%

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

Dirección: Calle 8 N. 11ª - 43. Call Center: 7730474

Correo electrónico:

atencionalusuario@hospital.sogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE



Hospital Regional
de Sogamoso
Empresa Social del



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, asimismo se garantiza una prestación de todos los servicios de manera presencial en consulta externa para las citas Especializadas, de igual manera la atención de Urgencias Respiratorias y generales así como la de Hospitalización, caracterizándonos por la calidad de la atención y pensando en la salud del usuario y el bienestar de su familia.

OFICINA DE SIAU

HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO.

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

Dirección: Calle 8 N. 11ª - 43. Call Center: 7730474

Correo electrónico:

atencionalusuario@hospital.sogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE