

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
		VERSIÓN: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES	FECHA: 19/06/2019
	FORMATO	PÁGINA 1 de 9

INFORME DE PQRSDF DEL MES DE OCTUBRE, 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.
- Servicios Hospitalarios (Ginecoobstetricia, Sala de partos, pediatría, medicina interna, uci neonatal, enfermería y radiología).
- Consulta Externa especializada.
- Procesos de apoyo administrativo (Facturación y vigilancia).

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.
- Se consolida la información a través de buzones donde se debe diligenciar y depositas la PQRSDF en el formato D-AUS-FT-001, que se encuentra disponible junto a cada uno de ellos.

“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

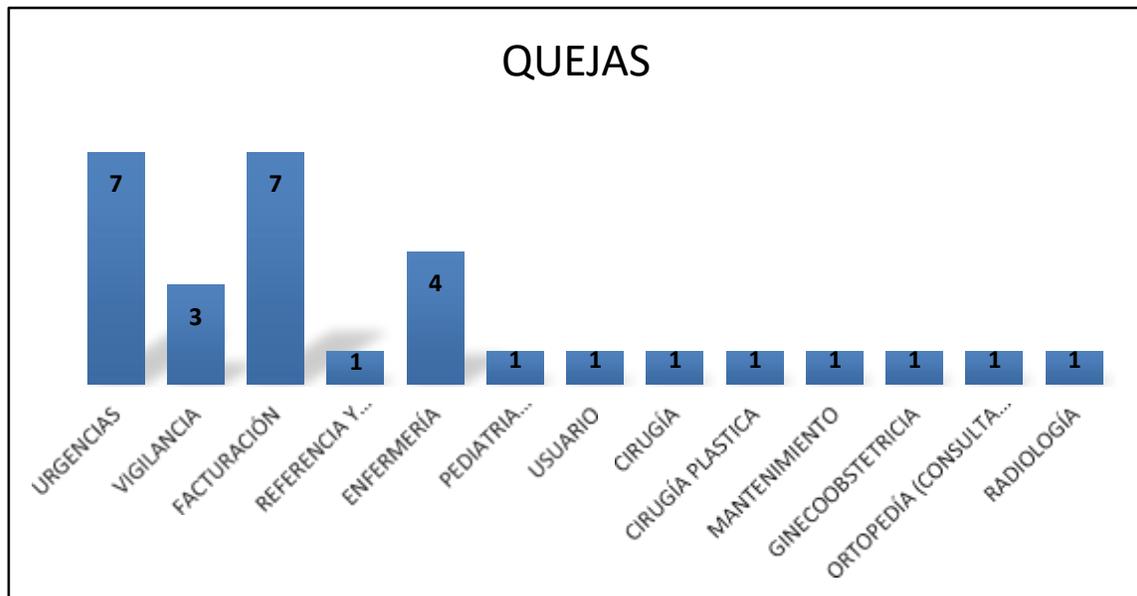
	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
	COMUNICACIONES OFICIALES	VERSIÓN: 01
	FORMATO	FECHA: 19/06/2019
		PÁGINA 2 de 9

INFORME

QUEJAS

QUEJAS MES DE OCTUBRE	
SERVICIOS	QUEJAS
URGENCIAS	7
VIGILANCIA	3
FACTURACIÓN	7
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	1
ENFERMERÍA	4
PEDIATRIA (HOSPITALIZACIÓN)	1
USUARIO	1
CIRUGÍA	1
CIRUGÍA PLASTICA	1
MANTENIMIENTO	1
GINECOOBSTETRICIA	1
ORTOPEDIA (CONSULTA EXTERNA)	1
RADIOLOGÍA	1
TOTAL	30

Se obtienen 30 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 facturación, seguida el servicio de urgencias.



"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 9

QUEJAS MES DE OCTUBRE	
SERVICIOS	RECLAMO
FACTURACIÓN	1
TOTAL	1

QUEJAS MES DE OCTUBRE	
SERVICIOS	SUGERENCIA
FACTURACIÓN	1
TOTAL	1

QUEJAS MES DE OCTUBRE	
SERVICIOS	DENUNCIA
ENFERMERÍA	1
VIGILANCIA	1
TOTAL	2

QUEJAS MES DE OCTUBRE	
SERVICIOS	PETICIONES
SERVICIOS GENERALES	1
FACTURACIÓN	1
ARCHIVO HISTORIAS CLINICAS	1
TOTAL	3

“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 9

MOTIVOS DE QUEJAS MES DE OCTUBRE, AÑO 2023

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
URGENCIAS	7	<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. Fabio rodríguez, médico general del servicio de urgencias (1)</p>
VIGILANCIA	3	<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	7	<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 a 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 usuaria 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	1	<p>Queja por presunta falta de oportunidad a la hora de solicitar ambulancia para el traslado de un paciente (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 5 de 9
ENFERMERÍA	4	<p>Queja por falta de humanización por parte del jefe de enfermería del turno de día 04-10-2023 entre el horario de 7 o 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)</p> <p>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>	
PEDIATRÍA (HOSPITALIZACIÓN)	1	Queja por presunta falta de humanización por parte del Dr. Luis Fernando Gordon (1)	
USUARIO	1	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	1	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	1	Queja por falta de humanización por parte de la Dra. Liliana blanco, cirugía plástica (1)	
MANTENIMIENTO	1	Falta de infraestructura en el ascensor al no funcionar el timbre (1)	
GINECOOBSTETRICIA	1	Sugerencia al servicio de ginecoobstetricia, con el fin de facilitar almohadas en las habitaciones (1)	
ORTOPEDIA (CONSULTA EXTERNA)	1	Queja al Dr. montero, medico ortopedista, por presunta falta de pertinencia en la atención (1)	
RADIOLOGÍA	1	Queja por presunta falta de oportunidad en la atención al paciente Danna Valentina García (1)	
TOTAL			30

“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 9

QUEJAS MES DE OCTUBRE		
SERVICIOS	RECLAMO	MOTIVO
FACTURACIÓN	1	Reclamo por presunta falta de humanización en el servicio al no contar con el buen servicio y atención de la persona que asigna cita
TOTAL	1	1

QUEJAS MES DE OCTUBRE		
SERVICIOS	SUGERENCIA	MOTIVO
FACTURACIÓN	1	Sugerencia por falta de oportunidad en el servicio con el fin de designar una persona más que asigne citas medicas
TOTAL	1	1

QUEJAS MES DE OCTUBRE		
SERVICIOS	DENUNCIA	MOTIVO
ENFERMERÍA	1	Denuncia hacia la jefe de turno del día 19 de octubre de 2023, con respecto a la falta de oportunidad en la atención a menor de edad
VIGILANCIA	1	Presunta falta de humanización por parte de los funcionarios Daniel y Fanny, de vigilancia
TOTAL	2	2

QUEJAS MES DE OCTUBRE		
SERVICIOS	PETICIONES	MOTIVO
SERVICIOS GENERALES	1	Petición por falta de pertinencia al no contar con papel higiénico en el servicio de laboratorio
FACTURACIÓN	1	Oportunidad en la asignación de citas por ginecología
ARCHIVO HISTORIAS CLINICAS	1	Presunta falta de oportunidad en la entrega de historia clinica a paciente
TOTAL	3	3

“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**

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

De acuerdo a los hallazgos obtenidos a partir de la apertura de buzón del mes de octubre, se obtuvieron 48 felicitaciones, donde se destaca el servicio de Uci neonatal.



"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 9

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	59
PRESENCIAL SIAU	21
CORREO ELECTRÓNICO	5
TOTAL	85

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	19	51 %
INFRAESTRUCTURA	2	4 %
OPORTUNIDAD	14	38 %
PERTINENCIA	2	5 %
Total	37	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

“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 9 de 9

TIEMPOS DE RESPUESTA		
DIAS DE RESPUESTAS	CANTIDAD DE SOLICITUDES	% RESPUESTA POR RANGO DE TIEMPO
0 a 5 días	10	27.0 %
0 a 10 días	1	2.7 %
0 a 15 días	26	70.2 %
TOTAL	37	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 y necesidades de nuestros usuarios, caracterizándonos por la calidad de la atención y pensando en la salud del usuario y el bienestar de su familia.



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