



Hospital Regional  
de Sogamoso  
Empresa Social del



## INFORME DE PQRSDF DEL MES DE SEPTIEMBRE 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, Consulta externa, Urgencias, Facturación, Medicina interna, Uci neonatal.

## PQRSDF POR SERVICIOS MES DE SEPTIEMBRE

|                                    | QUEJAS    | SUGERENCIAS | PETICIONES | FELICITACIONES |
|------------------------------------|-----------|-------------|------------|----------------|
| HOSPITALIZACION GINECO-OBSTETRICIA | 1         | 0           | 0          | 8              |
| HOSPITALIZACIÓN PEDIATRÍA          | 0         | 0           | 0          | 6              |
| CONSULTA EXTERNA                   | 4         | 0           | 0          | 3              |
| URGENCIAS                          | 6         | 0           | 0          | 0              |
| MEDICINA INTERNA                   | 2         | 0           | 0          | 4              |
| UCI NEONATAL                       | 0         | 1           | 0          | 13             |
| PEDIATRÍA CONSULTA EXTERNA         | 1         | 0           | 0          | 1              |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>14</b> | <b>0</b>    | <b>0</b>   | <b>35</b>      |

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

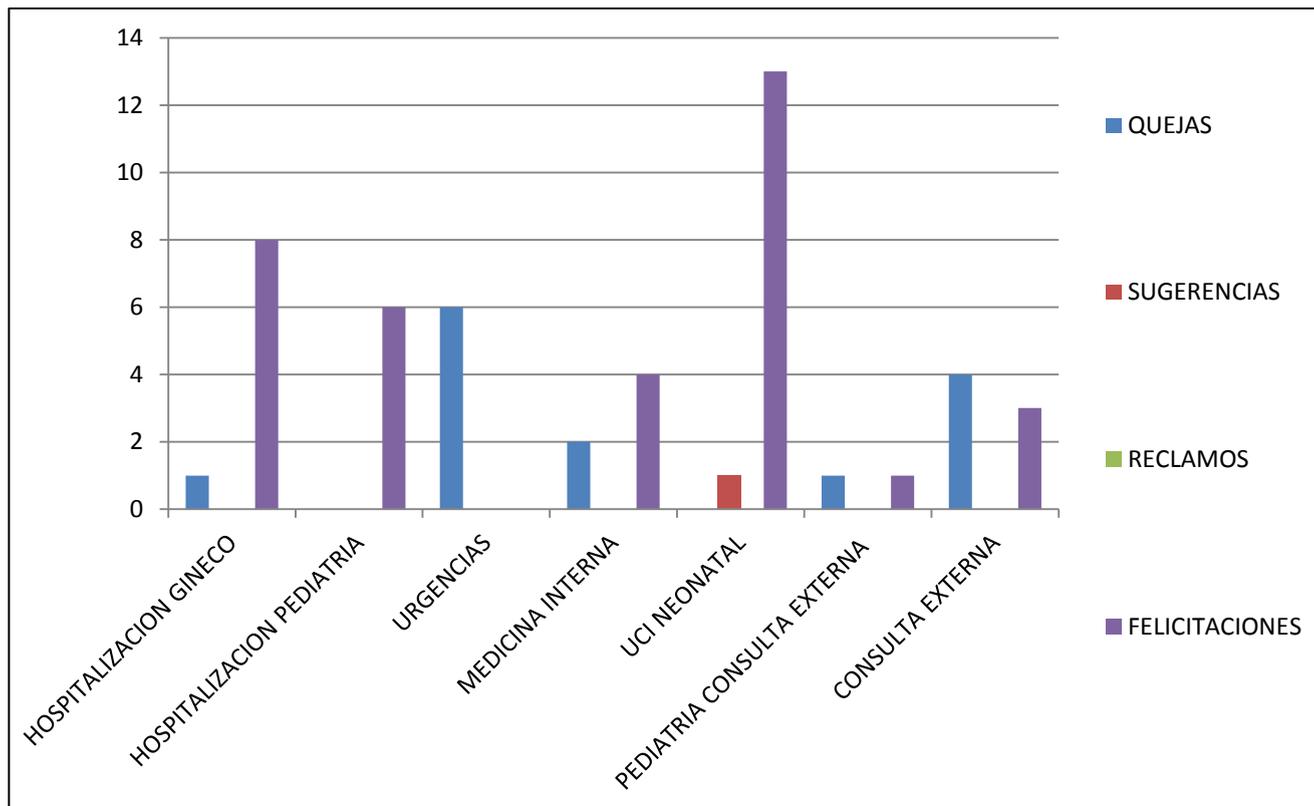
Dirección: Calle 8 N. 11<sup>a</sup> - 43. Call Center:  
7730474 Correo electrónico:

[atenciónalusuario@hospital.sogamoso.gov.co](mailto:atenciónalusuario@hospital.sogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE



## GRAFICA DE PQRSDF SEPTIEMBRE



## MOTIVOS DE QUEJAS

| ÁREAS            | QUEJAS | MOTIVOS   |
|------------------|--------|---|
| URGENCIAS        | 6      | Presunta falta de oportunidad en valoración en la atención en el servicio de urgencias (2). Presunta falta de humanización y oportunidad en el servicio de urgencias (4)  |
| CONSULTA EXTERNA | 4      | .Queja Dermatología por falta de oportunidad en el servicio, los médicos llegan tarde , es irrespetar al paciente dado que los médicos llegan 40 minutos tarde (1).Queja Ginecología Dra Adriana del pilar F ,falta de humanización ,se refiere a la paciente de forma grosera.(1).Queja Psiquiatría Derly Sánchez por falta de humanización en el servicio, divulgación confidencial a acudiente, pésima atención (1).Queja para urología por falta de oportunidad en el servicio de consulta, tener en cuenta pacientes en camilla, sean atendidos también como prioridad |

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

Dirección: Calle 8 N. 11<sup>a</sup> - 43. Call Center:

7730474 Correo electrónico:

[atenciónalusuario@hospital.sogamoso.gov.co](mailto:atenciónalusuario@hospital.sogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE



|                            |   |   |
|----------------------------|---|---|
| MEDICINA INTERNA           | 2 | Queja enfermera Gladys por falta de humanización en el servicio (1) Queja Auxiliar Gladys Pérez, falta de humanización en el servicio , grosera y altanera con el paciente. |
| GINECOBSTETRICIA           | 1 | Queja , Petición y Sugerencia para solicitar anestesia en proceso de pre parto y contracciones dado a que la madre le es muy doloroso                                       |
| PEDIATRIA CONSULTA EXTERNA | 1 | Queja a Dr. Oswaldo Sánchez por falta de humanización en el servicio, irrespeto a las creencias de los pacientes  |

## PQRSDF UBA PAJARITO

| ÁREAS               | QUEJAS | MOTIVOS   |
|---------------------|--------|---|
| CONSULTA EXTERNA    | 1      | La paciente indica que la doctora María Forero, afirma que la paciente Jeny Martínez la trato mal, pero ella explica y afirma que en ningún momento se hizo debido hecho  |
| AUXILIAR ENFERMERIA | 1      | La usuaria especifica que la auxiliar de enfermería, Natalia Chaparro no cumple con su trabajo y se la pasa riendo.   |
| FACTURACION-Citas   | 1      | La trabajadora en misión auxiliar del área de facturación Mireya Ávila ante una Queja afirma que el usuario, llamo para recomendar y pedir ayuda para que atendieran a un familiar de inmediato   |
| URGENCIAS           | 1      | El paciente Edward David, afirma que asistió a Urgencias al Hospital Regional de Sogamoso, pero el médico de turno no lo considero como una urgencia. El paciente se devuelve para el municipio de Pajarito para que lo atiendan por urgencias                          |
| CITOLOGIA           | 1      | La señora Erika Silva, interpone una Queja especificando que, durante una jornada de toma de citologías, se demoraron en atender a diferentes mujeres, eran ya las 6:11 pm y aun no les prestaban el servicio   |
| LABORATORIO         | 1      | La señora Erika Silva especifica, dentro de su Queja, que la toma de muestras de laboratorio clínico, no cuenta con las mejores condiciones como por ejemplo un único punto y única profesional para la realización de la toma de muestras ocasionando demoras y demás. |

## PQRSDF UBA BUSBANZA

| ÁREAS                   | SUGERENCIA | MOTIVOS   |
|-------------------------|------------|---|
| ENTREGA DE MEDICAMENTOS | 1          | Usuario hace referencia a la entrega de medicamentos con letra legible a personas adultos mayores |

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

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

7730474 Correo electrónico:

[atenciónalusuario@hospital.sogamoso.gov.co](mailto:atenciónalusuario@hospital.sogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE



Hospital Regional  
de Sogamoso  
Empresa Social del



## FELICITACIONES

| SERVICIOS                          | FELICITACIONES |
|------------------------------------|----------------|
| HOSPITALIZACION GINECO-OBSTETRICIA | 8              |
| HOSPITALIZACION PEDIATRIA          | 6              |
| CONSULTA EXTERNA                   | 3              |
| PEDIATRIA CONSULTA EXTERNA         | 1              |
| MEDICINA INTERNA                   | 4              |
| UCI NEONATAL                       | 13             |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>35</b>      |

Como se observa en la tabla de Felicitaciones el servicio de Uci Neonatal ,Hospitalización Gineco-Obstetricia y Hospitalización pediatría 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](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.

| CANALES DE PQRSDF          | Nº        |
|----------------------------|-----------|
| PRESENCIAL (buzones)PQRSDF | 55        |
| CORREO ELECTRONICO         | 2         |
| <b>TOTAL, PQRSDF</b>       | <b>57</b> |

**“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](mailto:atencionalusuario@hospital.sogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE



## 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 | Nº       | PORCENTAJE  |
|---|----------------------|----------|-------------|
| A | HUMANIZACION         | 4        | 66.6%       |
| B | OPORTUNIDAD          | 1        | 16.6%       |
| C | PERTINENCIA          | 1        | 16.6%       |
|   | <b>TOTAL</b>         | <b>6</b> | <b>100%</b> |

## 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 Septiembre, se realizan 4 aperturas durante el mes,( 2 aperturas en Sogamoso, 1 apertura en UBA - Busbanza,1 apertura en UBA- Pajarito) incluyendo y el tiempo de respuesta empieza desde el momento de la apertura.

|                     | TIEMPOS DE RESPUESTA    |                                |
|---------------------|-------------------------|--------------------------------|
| DIAS DE RESPUESTAS  | 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%                           |
| <b>TOTAL QUEJAS</b> | <b>6</b>                | <b>100%</b>                    |

Se realizó 1 mesa técnica de PQRSDF en el mes, en la cual 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.

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

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

7730474 Correo electrónico:

[atenciónalusuario@hospital.sogamoso.gov.co](mailto:atenciónalusuario@hospital.sogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE



Hospital Regional  
de Sogamoso  
Empresa Social del



## **OFICINA DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU – Hospital Regional Sogamoso**

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

Dirección: Calle 8 N. 11<sup>a</sup> - 43. Call Center:  
7730474 Correo electrónico:

[atenciónalusuario@hospital.sogamoso.gov.co](mailto:atenciónalusuario@hospital.sogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE