

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
		VERSIÓN: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES	FECHA: 19/06/2019
	FORMATO	PÁGINA 1 de 5

INFORME DE PQRSDF – PRIMER TRIMESTRE, AÑO 2024

La oficina de Atención al Usuario (SIAU), presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y felicitaciones -PQRSDF- recibidas y atendidas por este servicio a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre los meses de enero – febrero - marzo, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta y realizar los planes de mejora efectivos para cada servicio.

PQRSDF POR SERVICIO DE ENERO – FEBRERO - MARZO

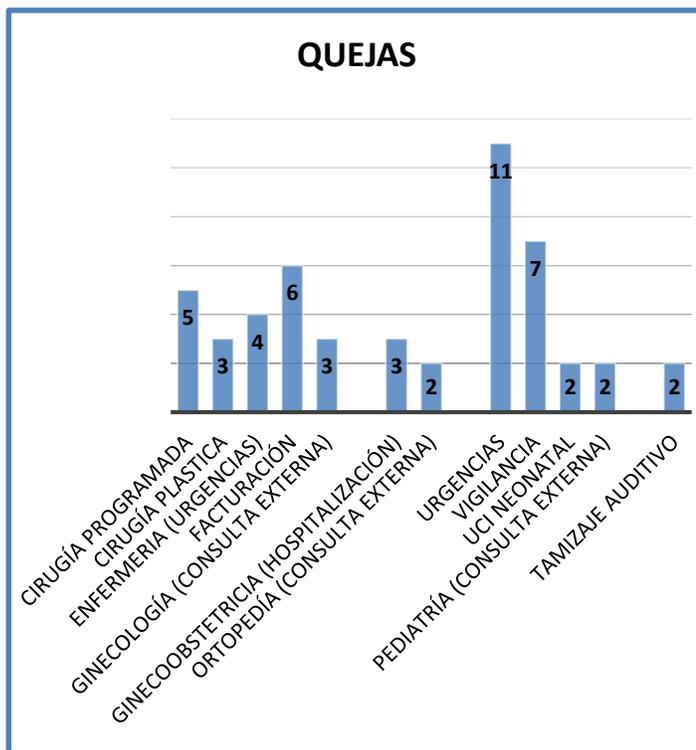
SERVICIOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIONES
<i>CIRUGÍA PROGRAMADA</i>	1	5	1	0	0	0
<i>CIRUGÍA (HOSPITALIZACIÓN)</i>	0	1	0	0	0	1
<i>CIRUGÍA PLASTICA</i>	0	3	0	0	0	0
<i>ENFERMERÍA</i>	0	1	0	0	0	0
<i>ENFERMERIA (CIRUGÍA)</i>	0	1	0	0	0	0
<i>ENFERMERIA (GINECOLOGÍA)</i>	0	1	0	0	0	0
<i>ENFERMERIA (PEDIATRÍA)</i>	0	1	0	0	0	1
<i>ENFERMERIA (SALA DE PARTOS)</i>	0	1	0	0	0	0
<i>ENFERMERIA (URGENCIAS)</i>	0	4	0	1	0	1
<i>FACTURACIÓN</i>	2	6	0	0	0	2
<i>GINECOLOGÍA (CONSULTA EXTERNA)</i>	0	3	0	0	0	0
<i>GINECOOBSTETRICIA (HOSPITALIZACIÓN)</i>	0	3	0	0	0	4
<i>ORTOPEDÍA (CONSULTA EXTERNA)</i>	0	2	0	0	0	0
<i>ORTOPEDÍA (URGENCIAS)</i>	0	1	0	0	0	0
<i>PATOLOGÍA</i>	0	1	0	0	0	0
<i>RADIOLOGÍA</i>	0	1	0	0	0	0
<i>URGENCIAS</i>	0	11	2	1	0	2
<i>USUARIO</i>	0	1	0	0	0	0
<i>VIGILANCIA</i>	0	7	0	0	0	0
<i>ENFERMERÍA (HOSPITALIZACIÓN)</i>	0	0	0	1	0	0
<i>UCI NEONATAL</i>	0	2	0	1	0	68
<i>SALA DE PARTOS</i>	0	1	0	1	0	29
<i>VIGILANCIA</i>	0	0	0	0	1	0

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



<i>USUARIO</i>	0	0	0	0	1	0
<i>ASESORA DE LACTANCIA MATERNA</i>	0	0	0	0	0	1
<i>FISIATRÍA (CONSULTA EXTERNA)</i>	0	0	0	0	0	1
<i>PSICOLOGÍA</i>	0	0	0	0	0	2
<i>PEDIATRÍA (CONSULTA EXTERNA)</i>	1	2	0	0	0	18
<i>TERAPIA OCUPACIONAL</i>	0	0	0	0	0	2
<i>TAMIZAJE AUDITIVO</i>	0	2	0	0	0	0
<i>TRABAJO SOCIAL</i>	0	1	0	0	0	0
<i>LIDER CONSULTA EXTERNA</i>	0	0	0	0	0	2
<i>MEDICINA INTERNA</i>	0	0	0	0	0	1
<i>HOSPITALIZACIÓN</i>	0	1	0	0	0	2
<i>SUBGERENCIA CIENTIFICA (JUNTA MEDICA)</i>	1	0	0	0	0	0
<i>SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA</i>	0	0	0	1	0	0
<i>NUTRICIÓN</i>	0	0	0	0	0	1
TOTAL	5	63	3	6	2	138

GRAFICA DE PQRSDF PRIMER TRIMESTRE, AÑO 2024



	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
		VERSIÓN: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES	FECHA: 19/06/2019
	FORMATO	PÁGINA 3 de 5

QUEJAS MES DE ENERO

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
ORTOPEDIA (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

"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 5

QUEJAS MES DE FEBRERO

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

QUEJAS MES DE MARZO

SERVICIOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
CIRUGÍA PLASTICA (Consulta externa)	0	1	0	0	0
CIRUGÍA PLASTICA (Urgencias)	0	1	0	0	0
CIRUGÍA PROGRAMADA	0	3	0	0	0
ENFERMERÍA (Urgencias)	0	3	0	1	1

“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
					PÁGINA 5 de 5

FORMATO					
FACTURACIÓN	1	1	0	0	2
GINECOLOGÍA (Consulta Externa)	0	1	0	0	0
HOSPITALIZACIÓN	0	1	0	0	2
ORTOPERÍA (Consulta Externa)	0	1	0	0	0
PEDIATRÍA (Consulta Externa)	0	1	0	0	10
URGENCIAS	0	6	1	0	0
VIGILANCIA	0	1	0	0	0
SUBGERENCIA CIENTIFICA (Junta Medica)	1	0	0	0	0
PEDIATRÍA (Consulta Externa)	1	0	0	0	0
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA (rampas para el área de laboratorio)	0	0	0	1	0
CIRUGÍA (2° Piso)	0	0	0	0	1
ENFERMERÍA (Pediatria)	0	0	0	0	1
NUTRICIÓN (Hospitalización)	0	0	0	0	1
PSICOLOGÍA (Consulta Externa)	0	0	0	0	1
SALA DE PARTOS	0	0	0	0	4
UCI NEONATAL	0	0	0	0	14
TOTAL	3	20	1	2	37

MOTIVOS DE QUEJAS MES DE ENERO

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 PLASTICA	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.

“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



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
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 PÚBLICO
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 REFIRIÓ QUE DICHO FUNCIONARIO LA AGREDE FÍSICAMENTE➤ 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-GCOM-FT-001

VERSIÓN: 01

COMUNICACIONES OFICIALES

FECHA: 19/06/2019

FORMATO

PÁGINA 7 de 5

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 CLAUDIAQUIJANO, AL REFERIRSE DE MANERA INAPROPIADA HACIA LA USUARIA
UCI NEONATAL	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD, REFERENTE AL HORARIO DE VISITAS TANTO DELA 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

MOTIVOS DE QUEJAS MES DE FEBRERO

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)
GINECOLOGÍA (CONSULTA EXTERNA)	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL DR. IVAN LONDOÑO (1)

"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 5**

GINECOOBSTETRICIA	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A MATERNA (1)
ORTOPEDÍA (URGENCIAS)	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)
PEDIATRÍA (CONSULTA EXTERNA)	1	QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE HUMNIZACIÓN POR PARTE DEL DR. OSWALDO SANCHEZ, PEDIATRA, AL REFERISRE DE MANERA DESCORTTES CON EL FAMILIAR DEL PACIENTE (1)
SALA DE PARTOS	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE SALA DE PARTOS (1)
TAMIZAJE AUDITIVO	2	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE TAMIZAJE AUDITIVO (2)
TRABAJO SOCIAL	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DE LA DRA. LAURA CAMILA, TRABAJADORA SOCIAL (1)
UCI NEONATAL	2	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL REGISTRO DE DATOS EN HISTORIA CLINICA (2)
URGENCIAS	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)
VIGILANCIA	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)
ÁREAS	RECLAMO	MOTIVOS
URGENCIAS	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)
ÁREAS	SUGERENCIA	MOTIVOS
URGENCIAS	1	SUGIEREN MEJORAR LA OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN (1)
SALA DE PARTOS	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)

“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 5

MOTIVOS DE QUEJAS MES DE MARZO

ÁREAS	PETICIÓN	MOTIVOS
PEDIATRÍA (Consulta Externa)	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL DR. OSVALDO SANCHEZ
FACTURACIÓN	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS CON EL ESPECIALISTA DE DERMATOLOGÍA
SUBGERENTE CIENTIFICA (Junta Medica)	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PROGRAMACIÓN DE JUNTA DE MEDICOS, LA CUAL SE TENÍA PROGRAMADO EL DÍA 29/02/2024, NO OBSTANTE, LE FUE INFORMADO AL USUARIO QUE SE DEBIA REPROGRAMAR
ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
CIRUGÍA PLASTICA (Consulta Externa)	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A PACIENTE
CIRUGÍA PLASTICA (Urgencias)	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA DRA. LILIANA BLANCO, CIRUJANA PLASTICA
CIRUGÍA PROGRAMADA	3	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITA PARA PROCEDIMIENTO QUIRURGICO (3)
ENFERMERÍA (Urgencias)	3	<ul style="list-style-type: none"> ➤ PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA SANDRA CHOCONTA ➤ PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A MENOR DE EDAD, DEMORA EN ADMINISTRACIÓN DE MEDICAMENTOS ➤ PRESUNTA FALTA DE HUAMNIZACIÓN POR PARTE DE LA AUXILIAR DE ENFERMERÍA BLANCA NIEVES ROJAS AL REFERIRSE DE MANERA INADECUADA A PACIENTE (MENOR DE EDAD)
FACTURACIÓN	1	PRESUNTA FALTA DE PERTINENCIA HACIA LA USUARIO AL NO CONTAR CON LA CAPACIDAD DE PAGO
GINECOLOGÍA	1	FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL SERVICIO DE GINECOLOGIA
HOSPITALIZACIÓN	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CAMA, MENCIONA QUE LAS CAMAS NO SON TAN AMPLIAS PARA UNA MENOR DE EDAD DE TALLA 1.50 MTS
ORTOPEDÍA (Consulta Externa)	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL DR. PELAEZ, AL REFERIRSE DE MANERA DESCORTES HACIA PACIENTE
PEDIATRÍA (Consulta Externa)	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL DR. OSVALDO SANCHEZ, PEDIATRA AL REFERIRSE DE MANERA DESCORTES E INADECUADA HACIA LA PACIENTE DE 2 AÑOS Y ACOMPAÑANTE (MADRE)
URGENCIAS	6	<ul style="list-style-type: none"> ➤ PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA DRA. ERIKA JAIME ➤ PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL SERVICIO DE URGENCIAS HACIA GESTANTE

“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 10 de 5**

		<ul style="list-style-type: none">➤ PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A PACIENTE (2)➤ PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL DR. GUILLERMO CHAPARRO, MEDICO DE URGENCIAS➤ PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL DR. LAIMER GARCIA CRUZ, AL REFERIRSE DE MANERA DESCORTES HACIA EL PACIENTE
VIGILANCIA	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL FUNCIONARIO DANIEL, VIGILANCIA
ÁREAS	RECLAMO	MOTIVOS
URGENCIAS	1	QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA DRA. MARÍA CAMILA FORERO, MEDICO GENERAL DE URGENCIAS AL AMENAZAR AL FAMILIAR DE UN MENOR DE EDAD CON REMITIR LA POLICIA A LA INSTITUCIÓN
ÁREAS	SUGERENCIA	MOTIVOS
ENFERMERÍA (Urgencias)	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DE ENFERMERIA AL MOMENTO DE CANALIZAR A UN MENOR DE EDAD
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	SOLICITUD DE RAMPAS DE ACCESO AL SERVICIO DE LABORATORIO

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	179
Presencial SIAU	26
Correo Electrónico	12
TOTAL	217

“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 11 de 5

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	14	17,72 %
0 a 10 días	13	16,45 %
0 a 15 días	52	65,82 %
TOTAL	79	100 %

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	35	44,30 %
OPORTUNIDAD	41	51,8 %
INFRAESTRUCTURA	1	1,26 %
PERTINENCIA	2	2,53 %
TOTAL	79	100 %



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