

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

## INFORME DE PQRSDF DEL SEGUNDO TRIMESTRE, AÑO 2023

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 Abril – Mayo y Junio 2023, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta y realizar los planes de mejora efectivos para cada servicio.

### PQRSDF POR SERVICIOS ABRIL – MAYO - JUNIO

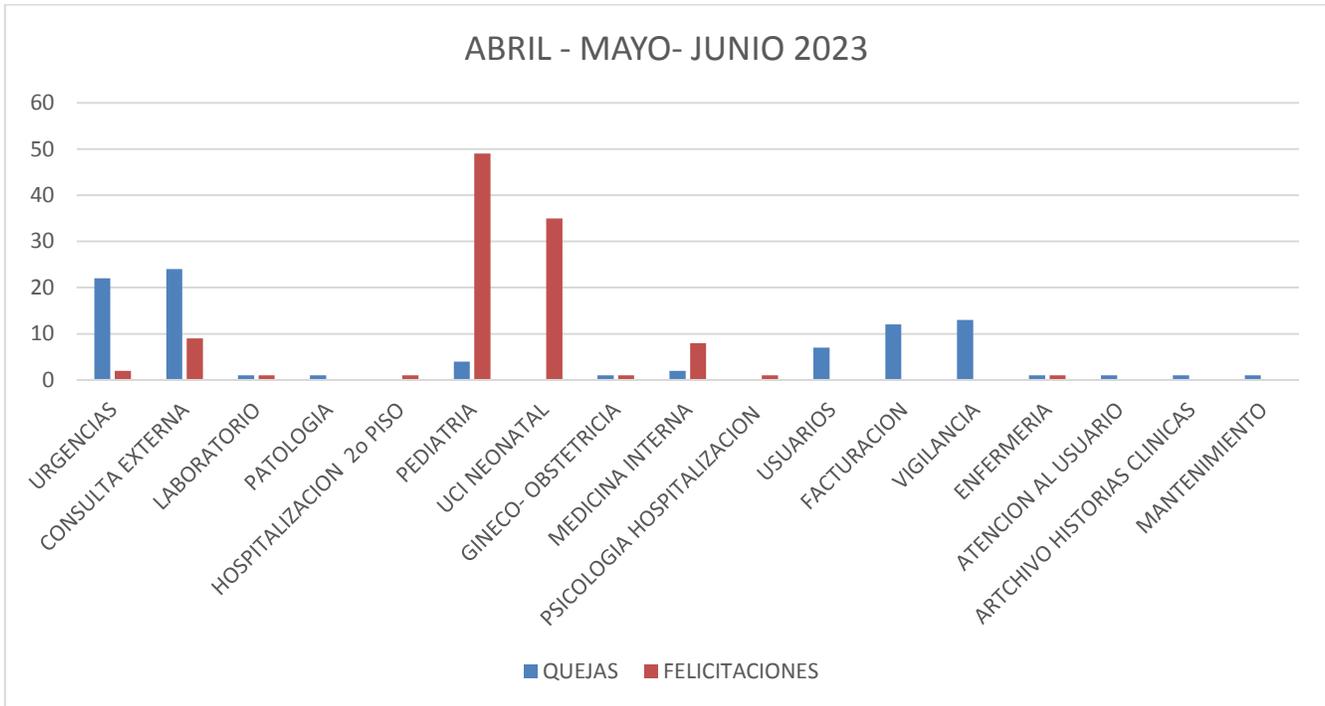
<i>SERVICIOS</i>	<i>QUEJAS</i>	<i>FELICITACIONES</i>
URGENCIAS	22	2
CONSULTA EXTERNA	24	9
LABORATORIO	1	1
PATOLOGIA	1	0
HOSPITALIZACION 2 PISO	0	1
PEDIATRIA	4	49
UCI NEONATAL	0	35
GINECO- OBSTETRICIA	1	1
MEDICINA INTERNA	2	8
PSICOLOGIA HOSPITALIZACION	0	1
USUARIOS	7	0
FACTURACION	12	0
VIGILANCIA	13	0
ENFERMERIA	1	1
ATENCIÓN AL USUARIO	1	0
ARCHIVO HISTORIAS CLINICAS	1	0
MANTENIMIENTO	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>108</b>

“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](http://www.hospitalsogamoso.gov.co)  
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E</b>	<b>CÓDIGO:</b> D-GCOM-FT-001
	<b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01
	<b>FORMATO</b>	<b>FECHA:</b> 19/06/2019
		<b>PÁGINA</b> 2 de 5

### GRAFICA DE PQRSDF SEGUNDO TRIMESTRE, 2023



### QUEJAS MES DE ABRIL 2023

SERVICIOS	QUEJAS	FELICITACIONES
URGENCIAS	11	0
CONSULTA EXTERNA	6	1
HOSPITALIZACION SEGUNDO PISO	0	1
PEDIATRIA	1	10
UCI NEONATAL	0	12
GINECO- OBSTETRICIA	1	0
MEDICINA INTERNA	0	3
VIGILANCIA	3	0
USUARIOS	2	0
FACTURACION	1	0
CALL CENTER	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>27</b>

“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](http://www.hospitalsogamoso.gov.co)  
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE

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

### QUEJAS MES DE MAYO 2023

SERVICIOS	QUEJAS	FELICITACIONES
URGENCIAS	9	1
LABORATORIO	1	1
CONSULTA EXTERNA	8	5
PEDIATRIA	1	16
UCI NEONATAL	0	7
MEDICINA INTERNA	1	2
FACTURACION	6	0
VIGILANCIA	4	0
USUARIOS	2	0
SIAU	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>32</b>

### QUEJAS MES DE JUNIO 2023

SERVICIOS	QUEJAS	FELICITACIONES
URGENCIAS	2	2
ENFERMERIA	1	1
USUARIOS	3	0
MANTENIMIENTO	1	0
FACTURACION	4	0
ARCHIVO HISTORIAS CLINICAS	1	0
CONSULTA EXTERNA	10	3
PATOLOGIA	1	0
PEDIATRIA HOSPITALIZACION	2	23
UCI NEONATAL	0	16
GINECO- OBSTETRICIA	0	1
MEDICINA INTERNA	1	3
VIGILANCIA	6	0
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>49</b>

*"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](http://www.hospitalsogamoso.gov.co)  
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E</b>	<b>CÓDIGO:</b> D-GCOM-FT-001
		<b>VERSIÓN:</b> 01
	<b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>	<b>FECHA:</b> 19/06/2019
	<b>FORMATO</b>	<b>PÁGINA 4 de 5</b>

### MOTIVOS DE QUEJAS MES ABRIL 2023

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
URGENCIAS	11	(10). Queja por presunta falta de oportunidad en la atención en el servicio de Urgencias (1). Queja por presunta falta de oportunidad en la atención por parte de Psiquiatría
CONSULTA EXTERNA	6	(3). Queja por presunta falta de Humanización en la atención por parte del Dr. Pediatra Oswaldo Sánchez. (1). Queja por presunta falta de Oportunidad en la atención por parte del Doctor Javier Montero Ortopedista (1). Queja por presunta falta de Oportunidad en la atención por parte del servicio de Monitoreo. (1). Queja por presunta falta de oportunidad en la atención en el servicio de ecografías por parte de la Auxiliar
PEDIATRIA	1	(1). Queja por presunta falta de humanización con el trato hacia el paciente.
GINECO-OBSTETRICIA	1	(1). Queja por presunta falta de humanización hacia el paciente en sala de partos
VIGILANCIA	3	(3). Queja por presunta falta de humanización en el servicio de urgencias por parte de vigilancia
USUARIO	2	( 2). Queja a Usuario por presunta falta de humanización con el trato hacia el personal medico
Facturación	1	(1). Queja por presunta falta de Humanización en el servicio de facturación del 4 piso por parte de Brigitte
Call CENTER citas	1	(1). Queja por presunta falta de oportunidad en la atención para asignación de citas

**TOTAL: 26 QUEJAS ABRIL**

“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](http://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 5

### MOTIVO QUEJAS MES MAYO 2023

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
URGENCIAS	9	<p>(4). Queja por presunta falta de oportunidad en la atención del servicio de Urgencias a menores de edad y a personas de la tercera edad</p> <p>(1) Queja por presunta falta de Humanización en la atención en el servicio de urgencias.</p> <p>(1) Queja por presunta falta de oportunidad en la atención a menor de edad, por parte del pediatra Gordon en Urgencias</p> <p>(1) Queja por presunta falta de Humanización en la atención por parte de la psiquiatra Derly Sánchez.</p> <p>(1) Queja por presunta falta de oportunidad en el servicio de ginecología de Urgencias</p> <p>(1) Queja por presunta falta de oportunidad en la atención a paciente menor de edad por parte del Dr. Edgar castillo</p>
LABORATORIO	1	(1). Queja por presunta falta de oportunidad, en la toma de exámenes de laboratorio
CONSULTA EXTERNA	8	<p>(1). Queja por presunta falta de Humanización en el servicio de pediatría por parte del Dr. Oswaldo Sánchez</p> <p>(1). Queja por presunta falta de Oportunidad en la atención por parte del Dr. Iván Londoño.</p> <p>(1). Queja por presunta falta de oportunidad, en la atención por el servicio de ortopedia</p> <p>(1). Queja por presunta falta de Oportunidad en la atención por parte del Dr. Hernán Pérez</p> <p>(2). Queja por presunta falta de Humanización en la atención por parte de Psiquiatría Dra. Derly Sánchez</p> <p>(1). Queja por presunta falta de Oportunidad en la atención por parte del Servicio de Maxilofacial.</p> <p>(1). Queja por presunta falta de humanización en la toma de elementos personales a paciente</p>
PEDIATRIA	1	(1). Queja por presunta falta de oportunidad en la atención a menor de edad por parte del Pediatra Fernando Gordom.
MEDICINA INTERNA	1	(1) .Queja por presunta falta de infraestructura, dotación de sillas en las habitaciones para familiares de pacientes.
FACTURACION	5	(5). Quejas por presunta falta de Oportunidad en la atención de facturación
USUARIOS	2	(2). Quejas por presunta falta de humanización en el trato hacia el personal medico

“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](http://www.hospitalsogamoso.gov.co)  
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E</b>	<b>CÓDIGO:</b> D-GCOM-FT-001
		<b>VERSIÓN:</b> 01
	<b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>	<b>FECHA:</b> 19/06/2019
	<b>FORMATO</b>	<b>PÁGINA 6 de 5</b>

VIGILANCIA	4	(4) Quejas por presunta falta de Humanización en el servicio de Urgencias y Hospitalización por parte del servicio de Vigilancia.
SIAU	1	(1). Queja por presunta falta de oportunidad en la orientación a usuarios respecto a diversos trámites en la entrada del hospital
CALL CENTER	1	(1). Queja por presunta falta de oportunidad en el momento de llamar y sacar una cita

## TOTAL 33 Quejas

### MOTIVO QUEJAS MES JUNIO 2023

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
URGENCIAS	2	(1). Queja por presunta falta de humanización por presunta falta de Humanización por parte del Dr Jorge Sierra en Urgencias. (1). Queja por presunta falta de Oportunidad en la prestación de la ambulancia en el servicio de Urgencias
ENFERMERÍA	1	(1). Queja por presunta falta de Humanización por parte de la enfermera Jackeline Rivera
USUARIOS	3	(3). Queja por presunta falta de humanización por parte de los pacientes y familiares hacia personal médico y administrativo
MANTENIMIENTO	1	(1). Queja por presunta falta de infraestructura, sillas en el servicio de Urgencias y hospitalización
FACTURACIÓN	4	(2). Queja por presunta falta de Oportunidad en el servicio de Facturación (1). Queja por presunta falta de Humanización por parte de funcionaria en el servicio de Facturación (1) Queja al servicio de Call center por presunta falta de oportunidad en asignación de citas
ARCHIVO HISTORIAS CLINICAS	1	(1). Queja por presunta falta de Humanización por parte de funcionaria Nayibe Patiño en Archivo historias Clínicas
	10	(5). Quejas por presunta falta de Humanización por parte del Dr. Oswaldo Sánchez (2). Queja por presunta falta de Oportunidad en la atención

*"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](http://www.hospitalsogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E</b>	<b>CÓDIGO:</b> D-GCOM-FT-001
		<b>VERSIÓN:</b> 01
	<b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>	<b>FECHA:</b> 19/06/2019
	<b>FORMATO</b>	<b>PÁGINA 7 de 5</b>

CONSULTA EXTERNA		<p>por parte del Dr. Iván Londoño con gestante de 38 semanas.</p> <p>(1). Queja por Presunta falta de Humanización por parte de la Dr., Derly Sánchez Psiquiatría</p> <p>(1). Queja por presunta falta de Oportunidad en la atención por parte del Ortopedista en consulta Externa</p> <p>(1). Queja por presunta falta de Oportunidad en la Toma de colonoscopia.</p>
PATOLOGIA	1	<p>(1). Queja por presunta falta de Oportunidad en la atención por parte del servicio de Patología.</p>
PEDIATRIA HOSPITALIZACION	2	<p>(2). Queja por presunta falta de Humanización en el trato con el paciente por parte del Dr. pediatra Fernando Gordom</p>
MEDICINA INTERNA	1	<p>(1). Queja por presunta falta de Humanización por parte del Dr. Moreno médico Internista y Dr. Ortopedista Ricardo Roa</p>
VIGILANCIA	6	<p>(2). Quejas por presunta falta de oportunidad en la atención por parte del servicio de Vigilancia Hospitalización</p> <p>(1). Queja a Deisy Rodríguez por presunta falta de Humanización en la atención a usuaria</p> <p>(1). Queja a Vigilante Velázquez por presunta falta de Humanización en el trato hacia familiares de Paciente.</p> <p>(1). Queja a Vigilante Luz Fanny Cárdenas por presunta falta de humanización con familiares del paciente.</p> <p>(1). Queja por presunta falta de Humanización por parte del servicio de Vigilancia con familiares del paciente</p>

**TOTAL QUEJAS 32**

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E</b>	<b>CÓDIGO:</b> D-GCOM-FT-001
	<b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01
	<b>FORMATO</b>	<b>FECHA:</b> 19/06/2019
		<b>PÁGINA</b> 8 de 5

### FELICITACIONES MES ABRIL 2023

SERVICIOS	FELICITACIONES
UCI NEONATAL	12
PEDIATRIA	10
MEDICINA INTERNA	3
CONSULTA EXTERNA	1
HOSPITALIZACION SEGUNDO PISO	1
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>

### FELICITACIONES, MES MAYO 2023

SERVICIOS	FELICITACIONES
PEDIATRIA HOSPITALIZACION	16
UCI NEONATAL	7
CONSULTA EXTERNA	5
PSICOLOGIA HOSPITALIZACION 5 PISO	1
URGENCIAS	1
LABORATORIO	1
ENFERMERIA Y SERVICIOS GENERALES	1
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>

### FELICITACIONES, MES DE JUNIO 2023

SERVICIOS	FELICITACIONES
HOSPITALIZACION PEDIATRIA	23
UCI	16
CONSULTA EXTERNA	3
MEDICINA INTERNA	3
URGENCIAS	2
ENFERMERIA	1
GINECO- OBSTETRICIA	1
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>

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

Calle 8 N. 11<sup>a</sup> – 43 Call Center: 7730474  
 Fax: 7726048 [www.hospitalsogamoso.gov.co](http://www.hospitalsogamoso.gov.co)  
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E</b>	<b>CÓDIGO:</b> D-GCOM-FT-001
		<b>VERSIÓN:</b> 01
	<b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>	<b>FECHA:</b> 19/06/2019
	<b>FORMATO</b>	<b>PÁGINA 9 de 5</b>

Los canales de comunicación para PQRSDF son a través de los 14 buzones desugerencias, ubicados en las diferentes dependencias de la Institución y en las UBAS (Pajarito – Busbanza ), correo electrónico [atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co), a través de la oficina de SIAU del Hospital Regional de Sogamoso, la página oficial de la entidad y canales telefónicos 7730474 ext.107 y el celular 3118312922.

<b>CANALES DE PQRSDF</b>	<b>N° PQRSDF</b>
BUZONES DE SUGERENCIA	187
PRESENCIAL (Oficina Atención al Usuario)	6
CORREO ELECTRÓNICO	6
<b>TOTAL</b>	<b>199</b>

<b>% de Quejas con Respuesta en el Término de Ley 15 (días) después de la apertura de buzón.</b>				
<b>Formula</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Total, II Trimestre</b>
# de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles	26	33	32	<b>91</b>
# de Peticiones recibidas en el período	26	33	32	<b>91</b>
<b>% Cumplimiento</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### CRITERIOS

Los **critérios** seleccionados deben permitir medir aquellos factores relevantes del entorno que puedan afectar a la **Salud** y el bienestar de los usuarios y sus familias, se clasificaron así:

<b>CRITERIOS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
HUMANIZACIÓN	45	49,45 %
OPORTUNIDAD	45	49,45 %
INFRAESTRUCTURA	1	1.09 %
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>

“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](http://www.hospitalsogamoso.gov.co)  
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE