	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>CÓDIGO:</b> D-GDC-FT-034
		<b>VERSIÓN:</b> 02
	<b>INFORME DE GESTIÓN GENERAL</b>	<b>FECHA:</b> 16/11/2022
	<b>FORMATO</b>	<b>PÁGINA 1 de 5</b>

## INFORME DE PQRSDF DEL TERCER 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 julio – agosto - septiembre, 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 JULIO – AGOSTO – SEPTIEMBRE

SERVICIOS	QUEJAS
URGENCIAS	25
RADIOLOGÍA	3
CONSULTA EXTERNA	13
CIRUGÍA (HOSPITALIZACIÓN)	2
PEDIATRÍA (HOSPITALIZACIÓN)	3
UCI NEONATAL	2
GINECOOBSTETRICIA	3
MEDICINA INTERNA	4
VIGILANCIA	11
FACTURACIÓN	18
ENFERMERÍA	11
SERVICIOS GENERALES	2
USUARIO	5
SERVICIOS DE ALIMENTOS	1
FARMACIA	1
VACUNACIÓN	1
SALA DE PARTOS	1
CIRUGÍA PROGRAMADA	3
MANTENIMIENTO	2
CIRUGÍA PLÁSTICA (HOSPITALIZACIÓN)	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@hospitalsogamoso.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

[www.hospitalsogamoso.gov.co](http://www.hospitalsogamoso.gov.co)



HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.

CÓDIGO: D-GDC-FT-034

VERSIÓN: 02

INFORME DE GESTIÓN GENERAL

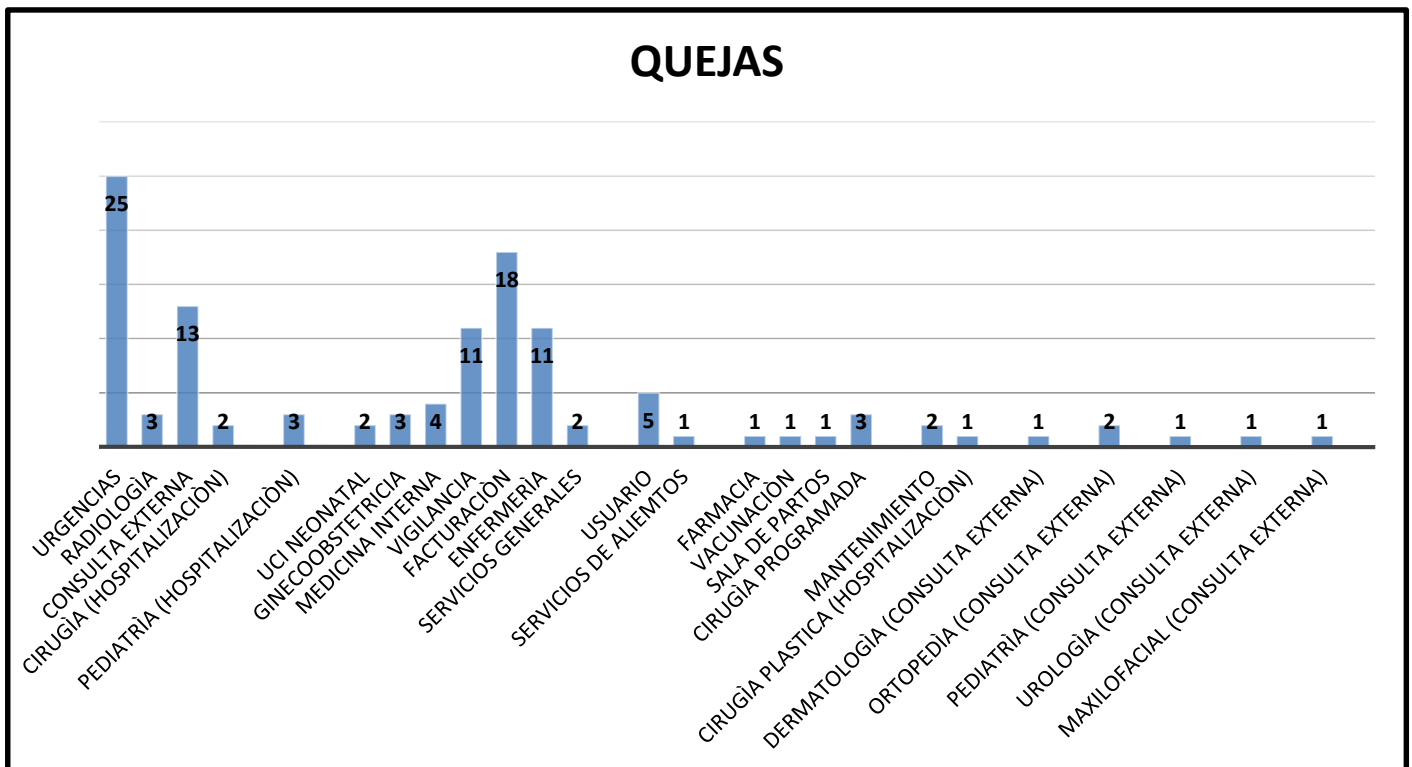
FECHA: 16/11/2022

FORMATO

PÁGINA 2 de 5

DERMATOLOGÍA (CONSULTA EXTERNA)	1
ORTOPEDIA (CONSULTA EXTERNA)	2
PEDIATRÍA (CONSULTA EXTERNA)	1
UROLOGÍA (CONSULTA EXTERNA)	1
MAXILOFACIAL (CONSULTA EXTERNA)	1
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>

### GRAFICA DE PQRSDF TERCER TRIMESTRE, AÑO 2023



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

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

Correo electrónico: [atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

[www.hospitalsogamoso.gov.co](http://www.hospitalsogamoso.gov.co)



HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.

CÓDIGO: D-GDC-FT-034

VERSIÓN: 02

INFORME DE GESTIÓN GENERAL

FECHA: 16/11/2022

FORMATO

PÁGINA 3 de 5

### QUEJAS MES DE JULIO

SERVICIOS	QUEJAS
URGENCIAS	16
RAYOS X	1
CONSULTA EXTERNA	4
CIRUGIA	2
PEDIATRIA HOSPITALIZACION	1
MEDICINA INTERNA	2
VIGILANCIA	6
FACTURACION	5
ENFERMERIA	3
SERVICIOS GENERALES	2
USUARIOS	2
COCINA	1
FARMACIA	1
VACUNACION	1
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>

### QUEJAS MES DE AGOSTO

SERVICIOS	QUEJAS
URGENCIAS	7
RADIOLOGÍA	1
CONSULTA EXTERNA	8
SALA DE PARTOS	1
PEDIATRIA HOSPITALIZACION	2
GINECOOBSTETRICIA	3
MEDICINA INTERNA	1
FACTURACION	8
VIGILANCIA	3
CIRUGIA PROGRAMADA	3
MANTENIMIENTO	2
USUARIO	1
<b>TOTAL</b>	<b>40</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@hospitalsogamoso.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

[www.hospitalsogamoso.gov.co](http://www.hospitalsogamoso.gov.co)

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>CÓDIGO:</b> D-GDC-FT-034
		<b>VERSIÓN:</b> 02
	<b>INFORME DE GESTIÓN GENERAL</b>	<b>FECHA:</b> 16/11/2022
	<b>FORMATO</b>	<b>PÁGINA 4 de 5</b>

### QUEJAS MES DE SEPTIEMBRE

SERVICIOS	QUEJAS
FACTURACIÓN	5
CIRUGÍA PLÁSTICA (HOSPITALIZACIÓN)	1
CONSULTA EXTERNA	1
CONSULTA EXTERNA (DERMATOLOGÍA)	1
CONSULTA EXTERNA (ORTOPEDIA)	2
CONSULTA EXTERNA (PEDIATRÍA)	1
CONSULTA EXTERNA (UROLOGÍA)	1
ENFERMERÍA	8
CONSULTA EXTERNA (MAXILOFACIAL)	1
MEDICINA INTERNA	1
RADIOLOGÍA	1
UCI NEONATAL	2
URGENCIAS	2
VIGILANCIA	2
USUARIO	2
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>

### MOTIVOS DE QUEJAS MES DE JULIO

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
URGENCIAS	16	<p>Queja por presunta falta de oportunidad en la atención a adulto mayor por parte del servicio de urgencias <b>(3)</b></p> <p>Queja por presunta falta de oportunidad en la atención a pacientes menores de edad servicio de urgencias <b>(3)</b></p> <p>Queja por presunta falta de oportunidad en la atención por parte del servicio de Cirugía plástica en el servicio de Urgencias <b>(1)</b></p> <p>Queja por presunta falta de humanización en el trato hacia el paciente por parte del Pediatra Omar Oliveros Morales <b>(1)</b></p> <p>Queja por presunta falta de Oportunidad en la valoración por parte de Ginecología <b>(1)</b></p> <p>Queja por presunta falta de Humanización en el trato hacia el paciente, comentarios inadecuados por parte del pediatra William Silva <b>(1)</b></p>


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

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

Correo electrónico: [atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

[www.hospitalsogamoso.gov.co](http://www.hospitalsogamoso.gov.co)

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>CÓDIGO:</b> D-GDC-FT-034
		<b>VERSIÓN:</b> 02
	<b>INFORME DE GESTIÓN GENERAL</b>	<b>FECHA:</b> 16/11/2022
	<b>FORMATO</b>	<b>PÁGINA 5 de 5</b>

		<p>Queja por presunta falta de Humanización en el trato hacia familiar del paciente por parte de la Doctora Derly Sánchez <b>(1)</b></p> <p>Queja por presunta falta de infraestructura en sillas de Urgencias, sillas de ruedas en mal estado <b>(2)</b></p> <p>Queja por presunta falta de humanización por parte de la Doctora Camila Forero en la recepción del TRIAGE <b>(1)</b></p> <p>Queja por presunta falta de Humanización en el trato hacia el paciente por parte de la Doctora Erika Jaime en el servicio de Urgencias <b>(2)</b></p>
<b>RADIOLOGÍA</b>	1	Queja al servicio de Radiología por presunta falta de oportunidad en la realización de toma de radiografía <b>(1)</b>
<b>CIRUGÍA</b>	2	<p>Queja por presunta falta de oportunidad en la prestación del servicio del segundo piso. Demora en la atención <b>(1)</b></p> <p>Queja por presunta falta de Humanización por parte del servicio con paciente, quien necesitaba silla de Ruedas <b>(1)</b></p>
<b>CONSULTA EXTERNA</b>	4	<p>Queja por presunta falta de oportunidad en la atención por parte del servicio de anestesiología en consulta externa Doctor González <b>(1)</b></p> <p>Queja por presunta falta de Humanización en el trato a paciente <b>(1)</b></p> <p>Queja por presunta falta de oportunidad en la atención por parte del servicio de Cirugía en consulta externa <b>(1)</b></p> <p>Queja por presunta falta de Humanización por parte de pediatría por parte del Dr. Oswaldo Sánchez <b>(1)</b></p>
<b>PEDIATRIA HOSPITALIZACION</b>	1	Queja por presunta falta de oportunidad en la valoración por parte de pediatría, demora en la atención <b>(1)</b>
<b>MEDICINA INTERNA</b>	2	<p>Queja por presunta falta de oportunidad en la realización de la epicrisis del egreso de los pacientes <b>(1)</b></p> <p>Queja por presunta falta de humanización en el trato hacia el familiar del paciente 528, por parte del Doctor Alfonso Rodríguez <b>(1)</b></p>
<b>VIGILANCIA</b>	6	<p>Queja por presunta falta de humanización en el trato por parte de vigilante Rodríguez <b>(1)</b></p> <p>Queja por presunta falta de Humanización por parte de Vigilante Luz Fanny cárdenas <b>(2)</b></p> <p>Queja por presunta falta de humanización en el trato hacia el usuario por parte de Yeraldine Cadral <b>(1)</b></p> <p>Queja por presunta falta de humanización en el trato</p>

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

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

Correo electrónico: [atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

[www.hospitalsogamoso.gov.co](http://www.hospitalsogamoso.gov.co)

	<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>

		<p>hacia los pacientes por parte del servicio de vigilancia en general <b>(1)</b></p> <p>Queja por presunta falta de humanización en el trato hacia adulto mayor por parte de vigilantes Deisy Rodríguez y Luz Fanny Cárdenas <b>(1)</b></p>
<b>FACTURACION</b>	5	<p>Presunta falta de oportunidad en la entrega de historias clínicas <b>(1)</b></p> <p>Presunta falta de Oportunidad en la entrega de excedente de pago por parte de facturación <b>(1)</b></p> <p>Presunta falta de oportunidad en la comunicación de procesos de devoluciones de pago, cuando el paciente no se encuentra afiliado <b>(1)</b></p> <p>Queja por presunta falta de oportunidad en la asignación de citas, no se toma en cuenta maternas <b>(1)</b></p> <p>Queja por presunta de oportunidad falta de personal en la caja de asignación de citas <b>(1)</b></p>
<b>ENFERMERIA</b>	3	<p>Queja por presunta falta de oportunidad por parte del servicio de enfermería, dado que se les olvida suministrar los medicamentos <b>(2)</b></p> <p>Queja por presunta falta de humanización en el trato y colaboración hacia pacientes <b>(1)</b></p>
<b>SERVICIOS GENERALES</b>	2	<p>Queja por presunta falta de Oportunidad en la prestación del servicio por parte de servicios generales <b>(1)</b></p> <p>Queja por presunta falta de Oportunidad en la señalización de realización de aseo en los baños <b>(1)</b></p>
<b>USUARIOS</b>	2	<p>Queja por presunta falta de humanización por parte de paciente hacia Doctor Iván Londoño <b>(2)</b></p>
<b>SERVICIO DE ALIMENTOS</b>	1	<p>Queja por presunta falta de Pertinencia en la preparación de los alimentos <b>(1)</b></p>
<b>FARMACIA</b>	1	<p>Queja a funcionaria de ventanilla al no prestar la cara durante la solicitud del medicamento <b>(1)</b></p>
<b>VACUNACIÓN</b>	1	<p>Se sugiere amabilidad a la hora de la aplicación de la vacuna, siendo un menor de edad el paciente <b>(1)</b></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](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</b> 7 de 5

### MOTIVOS DE QUEJAS MES DE AGOSTO

AREAS	QUEJAS	MOTIVO
<b>URGENCIAS</b>	7	<p>Queja Por Presunta Falta De Humanización en el Trato Hacia EIPaciente En El Área De Observación Urgencias. <b>(1)</b></p> <p>Queja Por Presunta Falta De Humanización En El Trato Hacia EIPaciente Por Parte De La Psiquiatra Derly Sánchez. <b>(1)</b></p> <p>Queja Por Presunta Falta De Humanización en el Trato HaciaPaciente En El Servicio De Urgencias. <b>(1)</b></p> <p>Queja Por Presunta Falta De Humanización Por Parte De DoctoraBarrera En el Trato Hacia La Paciente. <b>(1)</b></p> <p>Queja Por Presunta Falta De Oportunidad En La Atención A Bebes En El Servicio De Urgencias. <b>(1)</b></p> <p>Queja Por Presunta Falta De Humanización Por Parte Del Pediatra Luis Fernando Gordon en Urgencias. <b>(1)</b></p> <p>Queja Por Presunta Falta De Humanización en el trato hacia elpaciente Por Parte De Medico Erika Jaime En Urgencias. <b>(1)</b></p>
<b>RADIOLOGÍA</b>	1	<p>Queja Por Presunta Falta De Humanización en el Trato Hacia EIPaciente Por Parte Del Doctor Archila. <b>(1)</b></p>
<b>CONSULTA EXTERNA</b>	8	<p>Queja Por Presunta Falta De Humanización Por Parte delPediatra Oswaldo Sánchez en Consulta Externa. <b>(1)</b></p> <p>Queja Por Presunta Falta De Oportunidad en La Atención PorParte De Ginecología, Doctor Iván Londoño. <b>(1)</b></p> <p>Queja Por Presunta Falta De Humanización Por Parte De LaJefe Zulma Ríos Por Presunta Falta de Humanización Ante Inquietud De Usuario. <b>(1)</b></p> <p>Queja Por Presunta Falta De Humanización en el Procedimientode Retiro De Puntos Por Parte de Dr. Mesa Avella Diego Humberto A Paciente De 6 Años. <b>(1)</b></p> <p>Queja por presunta falta de humanización en el trato de la paciente en la realización de toma de ecografía. <b>(1)</b></p> <p>Queja por presunta falta de oportunidad en la atención por parte de cirujana Liliana blanco. <b>(1)</b></p> <p>Queja por presunta falta de oportunidad en la atención hacia el paciente por parte del urólogo Raúl Alfonso Castro Valderrama. <b>(1)</b></p> <p>Queja Por Presunta Falta De Oportunidad En La Atención Prestada Por La Pediatra Naydu Vanegas el día 29 de agosto de2023. <b>(1)</b></p>
<b>SALA DE PARTOS</b>	1	<p>Queja por presunta falta de humanización hacia paciente ensala de partos por parte de médico de turno y enfermeras, comentarios inadecuados. <b>(1)</b></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](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 8 de 5</b>

<b>PEDIATRIA HOSPITALIZACION</b>	2	Queja por presunta falta de oportunidad en las salidas, por parte de Pediatría, demora en subir las notas. <b>(1)</b> Queja Por Presunta Falta De Humanización Por Parte De Pediatría Y Médicos Internos. <b>(1)</b>
<b>GINECO- OBSTETRICIA</b>	3	Queja por presunta falta de Humanización en el trato hacia la paciente en el momento de realizar los tactos. <b>(1)</b> Queja por presunta falta de oportunidad en profesional encargada de tema de lactancia materna. <b>(1)</b> Queja por presunta falta de oportunidad en la asesoría por Lactancia Materna por parte de las enfermeras. <b>(1)</b>
<b>MEDICINA INTERNA</b>	1	Queja por presunta falta de humanización en el trato hacia paciente por parte de Dr. Julián Martínez y Dra. Luisa cuenca, Medicina Interna. <b>(1)</b>
<b>FACTURACION</b>	8	Queja por presunta falta de humanización en el trato hacia paciente por parte de funcionaria Melisa de facturación urgencias. <b>(1)</b> Queja por presunta falta de oportunidad en la asignación de citas presenciales y por Call center. <b>(3)</b> Queja por presunta falta de oportunidad en la asignación de citas. <b>(1)</b> Queja por presunta falta de oportunidad en la atención por parte del servicio de facturación. <b>(1)</b> Queja por presunta falta de humanización por parte de Jefe de facturación. <b>(1)</b> Queja por presunta falta de oportunidad en la atención de cita maxilofacial. <b>(1)</b>
<b>VIGILANCIA</b>	3	Queja por presunta falta de humanización en el trato hacia familiar del paciente por parte del servicio de vigilancia. <b>(1)</b> Queja por presunta falta de humanización en el trato por parte de vigilante Luz Fanny Cárdenas. <b>(1)</b> Queja por presunta falta de humanización en el trato por parte de vigilante fuentes hacia familiar de paciente. <b>(1)</b>
<b>CIRUGIA PROGRAMADA</b>	3	Queja por presunta falta de oportunidad en la atención de las citas. <b>(2)</b> Queja por presunta falta de humanización en el trato hacia paciente por parte de Liliana león de cirugía programada. <b>(1)</b>
<b>MANTENIMIENTO</b>	2	Queja por presunta falta de infraestructura en el servicio de urgencias. <b>(1)</b> Queja por presunta falta de oportunidad y acceso a una cafetería para los acompañantes de los pacientes. <b>(1)</b>
<b>USUARIOS</b>	1	Queja por presunta falta de humanización en el trato hacia personal médico Luisa Cuenca Médico internista. <b>(1)</b>



	<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</b> 9 de 5

## MOTIVOS DE QUEJAS MES DE SEPTIEMBRE

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVO
<b>FACTURACIÓN</b>	5	Queja por presunta falta de oportunidad en la atención para asignación de citas de manera presencial y telefónicamente <b>(5)</b>
<b>CIRUGÍA PLÁSTICA (HOSPITALIZACIÓN)</b>	1	Queja a la Dra. Liliana Blanco, cirugía plástica, por presunta falta de humanización y trato digno hacia el paciente y su familia <b>(1)</b>
<b>CONSULTA EXTERNA</b>	1	Queja por presunta falta de humanización en el trato hacia familiar de paciente por parte de jefe Zulma y enfermera Luz Ariza <b>(1)</b>
<b>CONSULTA EXTERNA (DERMATOLOGÍA)</b>	1	Queja por presunta falta de oportunidad en la atención por parte de servicio de dermatología en consulta externa <b>(1)</b>
<b>CONSULTA EXTERNA (ORTOPEDIA)</b>	2	Queja por falta de oportunidad en la atención por parte del Dr. Moreno, ortopedista, indicando que el médico no lo atendió en el momento de la consulta <b>(1)</b> Queja por presunta falta de humanización por parte del funcionario Javier Orlando Montero quien durante la valoración se tornó con actitud grosera <b>(1)</b>
<b>CONSULTA EXTERNA (PEDIATRÍA)</b>	1	Queja por presunta falta de humanización por parte del Dr. Oswaldo Sánchez, pediatra quien se dirigió de forma hostil hacia la familiar de la paciente. manifestó que la queja la adjunta hasta el día 29 de septiembre debido a que el día de la atención se encontraba descompensada por la atención que recibió <b>(1)</b>
<b>CONSULTA EXTERNA (UROLOGÍA)</b>	1	Queja por falta de humanización por parte del Dr. Raúl Alfonso Castro, urólogo al dirigirse de una manera despectiva hacia el paciente <b>(1)</b>
<b>CONSULTA EXTERNA (MAXILOFACIAL)</b>	1	Queja debido a mala praxis en el procedimiento quirúrgico <b>(1)</b>



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

<b>ENFERMERIA</b>	8	Queja por presunta falta de oportunidad en el trato hacia paciente por parte del servicio de enfermería (1) Queja por falta de oportunidad en la atención en la toma de medicamentos y exámenes solicitados por el medico (1) Queja por falta de humanización por parte del personal de enfermería, no brindan datos de la funcionaria (1) Queja por presunta falta de oportunidad en la atención y pérdida de muestra fecal (1) Queja por presunta falta de oportunidad por parte de enfermería referente a la aplicación de medicamentos (1) Queja por presunta falta de oportunidad en la atención por parte del servicio de enfermería en urgencias (1) Queja por presunta falta de humanización en el trato por parte de jefe María teresa (1) Queja al personal de enfermería que administro una dosis de más del medicamento formulado por el especialista (1)
<b>MEDICINA INTERNA</b>	1	Queja por falta de humanización hacia una persona adulta mayor (1)
<b>RADIOLOGÍA</b>	1	queja por falta de humanización por parte de la funcionaria Adriana Guauque, del área de radiología (1)
<b>UCI NEONATAL</b>	2	queja por presunta falta de humanización en el trato hacia familiar de paciente en uci neonatal (1) Queja por presunta falta de humanización en el trato por parte de la Dra. Naydu Vanegas pediatra con familiar de paciente en uci neonatal (1)
<b>URGENCIAS</b>	2	Queja por presunta falta de oportunidad en la atención por parte del servicio de urgencias por parte de médicos Jorge sierra y Jesús Camacho (1) Queja por presunta falta de humanización en el trato hacia paciente en el servicio de urgencias por parte de medico Javier castellanos (1)
<b>VIGILANCIA</b>	2	Queja por falta de humanización por parte de la funcionaria Fannycárdenas (1) Queja a la funcionaria Fanny cárdenas, de vigilancia por falta de humanización y trato inadecuado hacia familiar de un paciente (1)
<b>USUARIOS</b>	2	Queja por presunta falta de humanización por parte de usuario hacia medico doctor Iván Londoño (1) Queja por presunta falta de humanización por parte de usuario hacia medico doctor Iván 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](http://www.hospitalsogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

**FELICITACIONES MES JULIO**

SERVICIOS	FELICITACIONES
PEDIATRIA	25
UCI NEONATAL	13
URGENCIAS	5
CONSULTA EXTERNA	5
ENFERMERIA	3
SEGUNDO PISO	2
GINECOOBSTETRICIA	2
MEDICINA INTERNA	2
ORIENTADORA AMIGABLE	2
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>

**FELICITACIONES MES AGOSTO**

SERVICIOS	FELICITACIONES
PEDIATRIA HOSPITALIZACION	29
UCI - NEONATAL	23
CONSULTA EXTERNA	6
URGENCIAS	3
GINECO- OBSTETRICIA	3
SALA DE PARTOS	2
MEDICINA INTERNA	1
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>

**FELICITACIONES MES SEPTIEMBRE**

SERVICIOS	FELICITACIONES
FACTURACIÓN (CALL CENTER)	1
CIRUGÍA (HOSPITALIZACIÓN)	1
CONSULTA EXTERNA (PEDIATRÍA)	6
HOSPITALIZACIÓN (PEDIATRÍA)	4
PSICOLOGÍA	1
TERAPIA FISICA	2

*"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 12 de 5</b>
	TERAPIA OCUPACIONAL	6
	UCI NEONATAL	26
	URGENCIAS	4
	<b>TOTAL</b>	<b>51</b>

### 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	N°
Buzón	276
Presencial SIAU	9
Correo Electrónico	10
<b>TOTAL</b>	<b>295</b>

### 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	27	22.8 %
0 a 10 días	20	16.9 %
0 a 15 días	71	60.1 %
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100 %</b>

### 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:

*“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 13 de 5</b>

<b>CLASIFICACIÓN DE QUEJAS POR FACTOR DE CALIDAD</b>		
<b>CRITERIOS DE CALIDAD</b>	<b>No.</b>	<b>PORCENTAJE</b>
HUMANIZACIÓN	56	47.4 %
OPORTUNIDAD	57	48.3 %
INFRAESTRUCTURA	4	3.38 %
PERTINENCIA	1	0.84 %
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100 %</b>



Laura Camila Molina Rojas  
 U. JOSÉ MARÍA BARRANCO  
 Esp. Educación y Capacitación  
 Para La Primera Infancia

**Laura Camila Molina Rojas**  
 Líder Atención al Usuario - Trabajadora Social  
 Hospital Regional De Sogamoso ESE