



INFORME DE PQRSDF DEL MES DE AGOSTO 2020

La oficina de 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 el 1 al 31 de Agosto de 2020, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta y realizar los mejores y efectivos planes de mejora en cada servicio

| AREAS | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | FELICITACIONES |
|---------------------|------------|-----------|----------|-------------|----------------|
| RECIEN NACIDOS | 0 | 0 | 0 | 2 | 22 |
| PROGRAMACION | 0 | 0 | 0 | 2 | 4 |
| URGENCIAS | 0 | 3 | 0 | 1 | 4 |
| FACTURACION | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 |
| CONSULTA EXTERNA | 0 | 3 | 0 | 1 | 5 |
| SALAS DE CIRUGIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| GINECOLOGIA | 0 | 1 | 0 | 0 | 17 |
| MEDICINA INTERNA | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| SERVICIOS GENERALES | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| REHABILITACION | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| TOTAL | 0 | 11 | 0 | 7 | 56 |

“BRINDAMOS SERVICIOS CON CALIDAD Y CALIDEZ... PENSANDO EN SU SALUD”

Dirección: Calle 8 N. 11ª – 43. Teléfonos: 7702201 – 7722202 - 7702203 Fax: 7726048

Correo electrónico: atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co

www.hospitalsogamoso.gov.co



QUEJAS

| AREAS | QUEJAS | MOTIVOS |
|---------------------|--------|---|
| URGENCIAS | 3 | 3 de las cuales se refieren a la mala Actitud del personal de enfermería y vigilancia |
| CONSULTA EXTERNA | 3 | Falta de Humanización. |
| GINECOLOGIA | 1 | Falta de Humanización e información |
| SERVICIOS GENERALES | 1 | Actitud grosera de una colaboradora a otra |
| MEDICINA INTERNA | 1 | Se aplico un medicamento que la paciente no toleraba |
| FACTURACION | 2 | Actitud poco amable personal de cajas de Facturación consulta externa. |

11

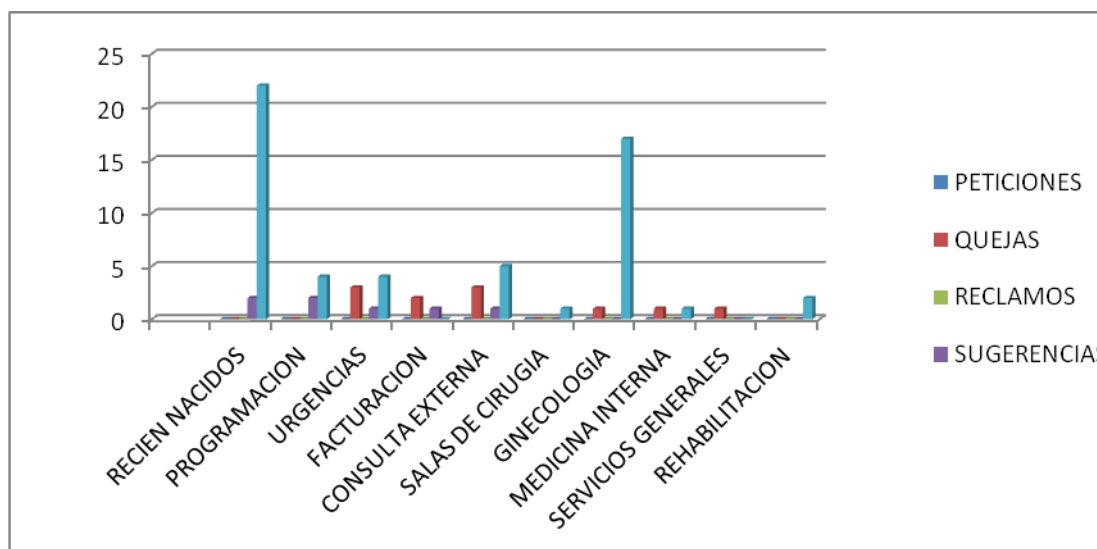
SUGERENCIAS

El total de Sugerencias fueron 7 y se evidencia que 2 de ellas estaba dirigido a que se pudiese cambiar el horario de la oficina de cirugía programada para atención hasta las 4 o 5pm, otras 2 que hubiese la posibilidad de tener sencillo en cajas de facturación de consulta externa, otra es tratar de cumplir con las horas asignadas de consultas y otra hace referencia a poder dar malas noticias de manera más amable, otra es sugieren mas protocolos de covid 19.



FELICITACIONES

Como se puede observar el servicio de recién nacidos sigue siendo el más Felicitado, esta vez seguido de Ginecología, estos servicios a pesar de la pandemia no ha cesado de obtener excelentes resultados en sus atenciones y se refleja cada día en la satisfacción de los usuarios que de la mano Médicos Especialistas, Jefes de Enfermería y enfermeras, así como personal de servicio generales, personal de alimentación y el personal administrativo trabajan por un mismo fin y es el Brindar servicio con calidad y calidez pensando en la salud del usuario.



“BRINDAMOS SERVICIOS CON CALIDAD Y CALIDEZ... PENSANDO EN SU SALUD”

Dirección: Calle 8 N. 11ª – 43. Teléfonos: 7702201 – 7722202 - 7702203 Fax: 7726048

Correo electrónico: atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co

www.hospitalsogamoso.gov.co



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado
COMITE PQRSF



CRITERIOS DE CALIDAD

| | CRITERIOS | N° QUEJA | TOTAL | PORCENTAJE |
|---|----------------------|---|-----------|-------------|
| A | INFORMACION | 2088 | 1 | 9% |
| B | HUMANIZACION Y TRATO | 2137-2139-2140-2081-2141-2135-2098-2094-2095-2096 | 10 | 91.0% |
| | TOTAL | | 11 | 100% |

| CANALES DE PQRSDF | N° |
|---------------------|-----------|
| PRESENCIAL(buzones) | 11 |
| TOTAL | 11 |

Se realizaron dos comités de PQRSDF en el mes, 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, fruto de esto se ve reflejado en las Felicitaciones que mes a mes van creciendo.

OFICINA DE SIAU

Hospital Regional de Sogamoso

“BRINDAMOS SERVICIOS CON CALIDAD Y CALIDEZ... PENSANDO EN SU SALUD”

Dirección: Calle 8 N. 11ª – 43. Teléfonos: 7702201 – 7722202 - 7702203 Fax: 7726048

Correo electrónico: atenciónalusuario@hospitalsogamoso.gov.co

www.hospitalsogamoso.gov.co