



## INFORME DE PQRSDF DEL MES DE DICIEMBRE 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 Diciembre 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

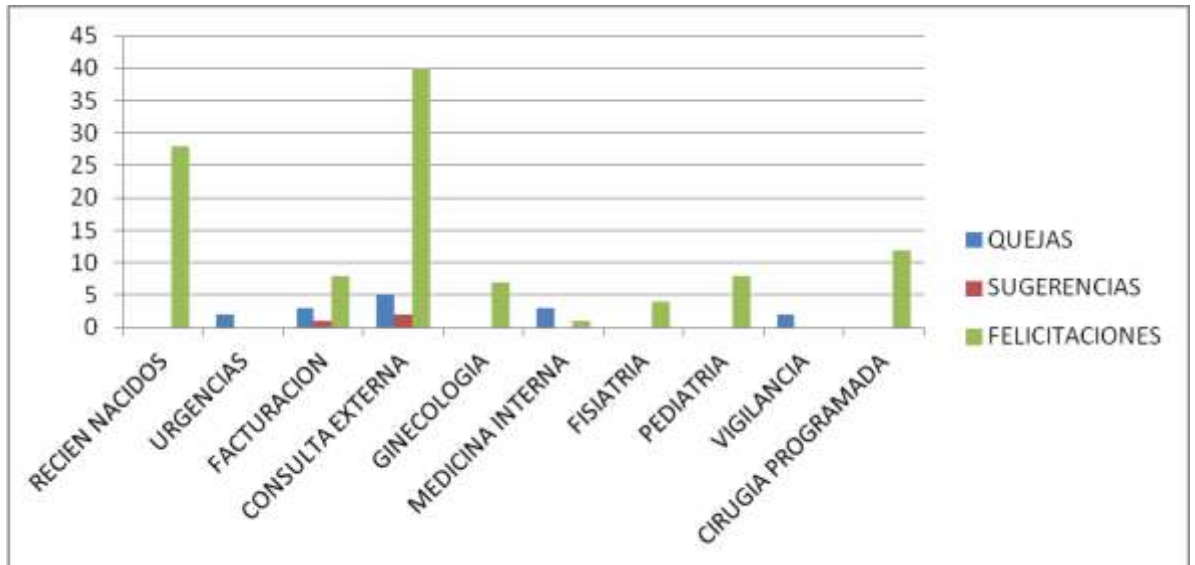
SERVICIOS	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
RECIEN NACIDOS	0	0	28
URGENCIAS	2	0	0
FACTURACION	3	1	8
CONSULTA EXTERNA	5	2	40
GINECOLOGIA	0	0	7
MEDICINA INTERNA	3	0	1
FISIATRIA	0	0	4
PEDIATRIA	0	0	8
VIGILANCIA	2	0	0
CIRUGIA PROGRAMADA	0	0	12
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>108</b>

**“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](mailto:atenciónalusuario@hospitalsogamoso.gov.co)

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



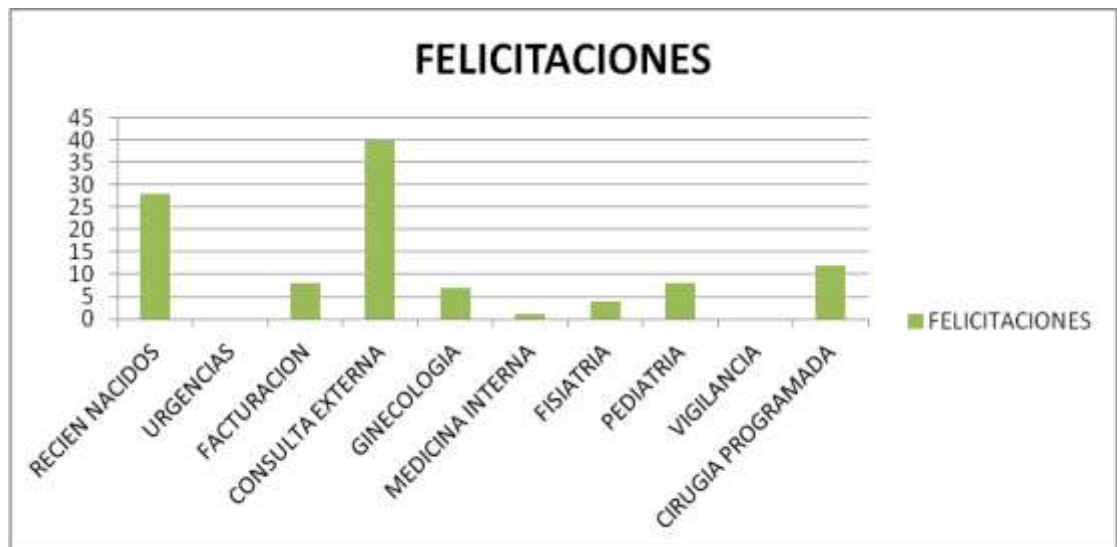
## QUEJAS

AREAS	QUEJAS	MOTIVOS
URGENCIAS	2	Demora en la atención y resultados.
CONSULTA EXTERNA	5	Falta humanización de Médico Pediatra y demora atención.
MEDICINA INTERNA	3	Falta de humanización.
VIGILANCIA	2	Son quejas que se refieren al falta de información.
FACTURACION	3	Falta de humanización y demora en atención de call center.
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	



## FELICITACIONES

Como se puede observar el servicio de consulta externa fue el más Felicitado por la excelente atención de enfermería y médicos especialistas, esta vez seguido de área de recién nacidos, 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, así mismo resaltamos la labor de cirugía programada y el servicio de Pediatría.





Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
COMITE PQRSF



### CRITERIOS DE CALIDAD

	CRITERIOS	TOTAL	PORCENTAJE
A	OPORTUNIDAD	4	27%
B	INFORMACION	1	6%
C	HUMANIZACION Y TRATO	10	67%
	<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

CANALES DE PQRSDF	N°
PRESENCIAL(buzones)	15
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

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

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