



## INFORME DE PQRSDF DEL MES DE JUNIO 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 30 de Junio 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

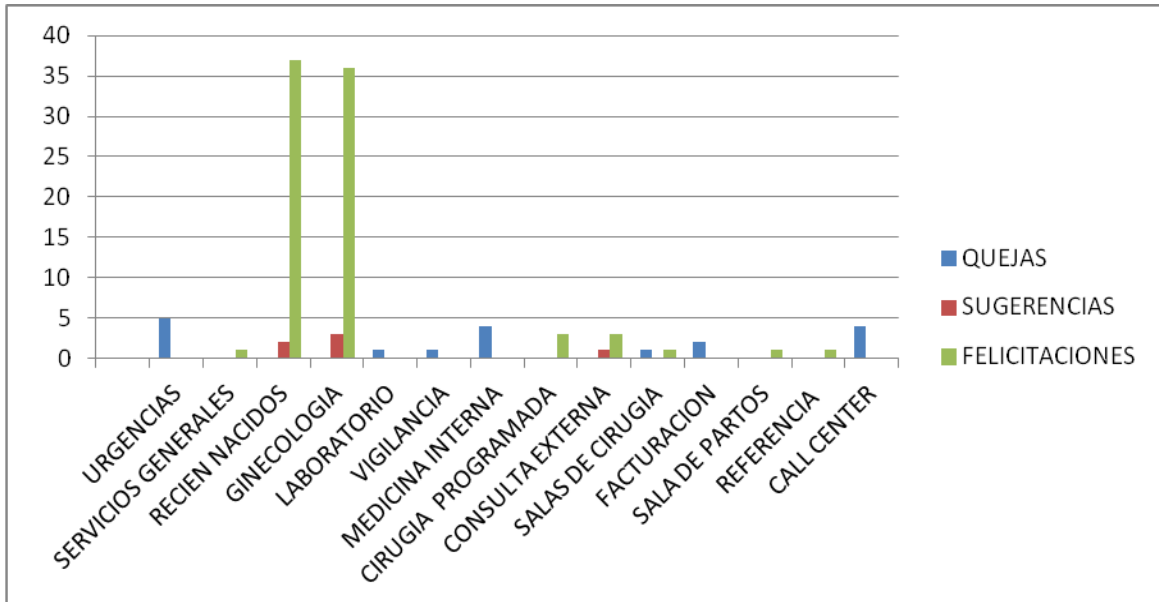
AREAS	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
URGENCIAS	5	0	0
SERVICIOS GENERALES	0	0	1
RECIEEN NACIDOS	0	2	37
GINECOLOGIA	0	3	36
LABORATORIO	1	0	0
VIGILANCIA	1	0	0
MEDICINA INTERNA	4	0	0
CIRUGIA PROGRAMADA	0	0	3
CONSULTA EXTERNA	0	1	3
SALAS DE CIRUGIA	1	0	1
FACTURACION	2	0	0
SALA DE PARTOS	0	0	1
REFERENCIA	0	0	1
CALL CENTER	4	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>83</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)



### CRITERIOS DE CALIDAD

Criterio	Descripción	Código	Cantidad	Porcentaje
<b>A</b>	OPORTUNIDAD	1883-1880-1859-1858	4	22.2%
<b>B</b>	PERTINENCIA	1836	1	5.5%
<b>C</b>	HUMANIZACION Y TRATO	1837-1855-1857-1882-1884-1881-1932-1933-1934-1935-1936-1937-1938	13	72.3%
<b>TOTAL</b>			<b>18</b>	<b>100%</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)



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
COMITE PQRSF



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.

Se sigan realizando capacitaciones en Humanización de los servicios y re inducción en toda la entidad, asimismo se tratan de fortalecer aquellas áreas de más afluencia de usuarios.

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

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