

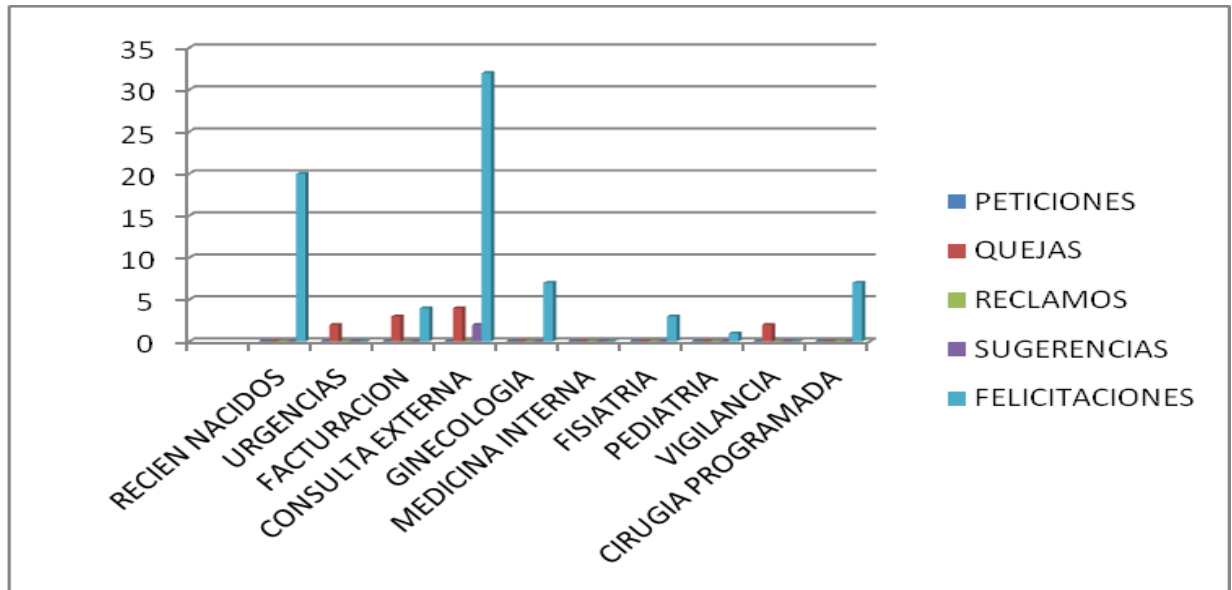


## INFORME DE PQRSDF DEL MES DE NOVIEMBRE 2020

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 Noviembre 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	0	20
URGENCIAS	0	2	0	0	0
FACTURACION	0	3	0	0	4
CONSULTA EXTERNA	0	4	0	2	32
GINECOLOGIA	0	0	0	0	7
MEDICINA INTERNA	0	0	0	0	0
FISIATRIA	0	0	0	0	3
PEDIATRIA	0	0	0	0	1
VIGILANCIA	0	2	0	0	0
CIRUGIA PROGRAMADA	0	0	0	0	7
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>74</b>

**“SEGUIMOS AVANZANDO, NUESTRA”**



## QUEJAS

AREAS	QUEJAS	MOTIVOS
URGENCIAS	2	*2 demora atención menor de edad.
CONSULTA EXTERNA	4	*3 mala atención de Especialista (pediatra) *1 Falta de consultorio para atención de citología
VIGILANCIA	2	*2 Falta de humanización
FACTURACION	3	*3 Demora y falta humanización cajas de facturación consulta externa
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	

**“SEGUIMOS AVANZANDO, NUESTRA”**



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
COMITE PQRSDF



## SUGERENCIAS

El total de Sugerencias fueron 2 y se evidencia que 1 de ellas se refiere a la posibilidad de un baño en el área de consulta externa para las personas con discapacidad, ésta sugerencia se llevo al comité de PQRSDF donde se planteo esta sugerencia y queda en manos de la parte administrativa gestionar este requerimiento tal importante en la inclusión.

La otra sugerencia se refiere a no dejar solo el servicio de consulta externa al medio día.

## FELICITACIONES

Como se puede observar el servicio de consulta externa fue el más Felicitado por la excelente atención de enfermería y médicos especialistas, seguido del servicio 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.

**“SEGUIMOS AVANZANDO, NUESTRA”**

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 PQRSDF



### CRITERIOS DE CALIDAD

	CRITERIOS	TOTAL	PORCENTAJE
A	OPORTUNIDAD	3	27%
B	HUMANIZACION Y TRATO	8	73%
	<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

CANALES DE PQRSDF	N°
PRESENCIAL(buzones)	11
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

Se realizo 1 comité 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

**“SEGUIMOS AVANZANDO, NUESTRA”**

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)