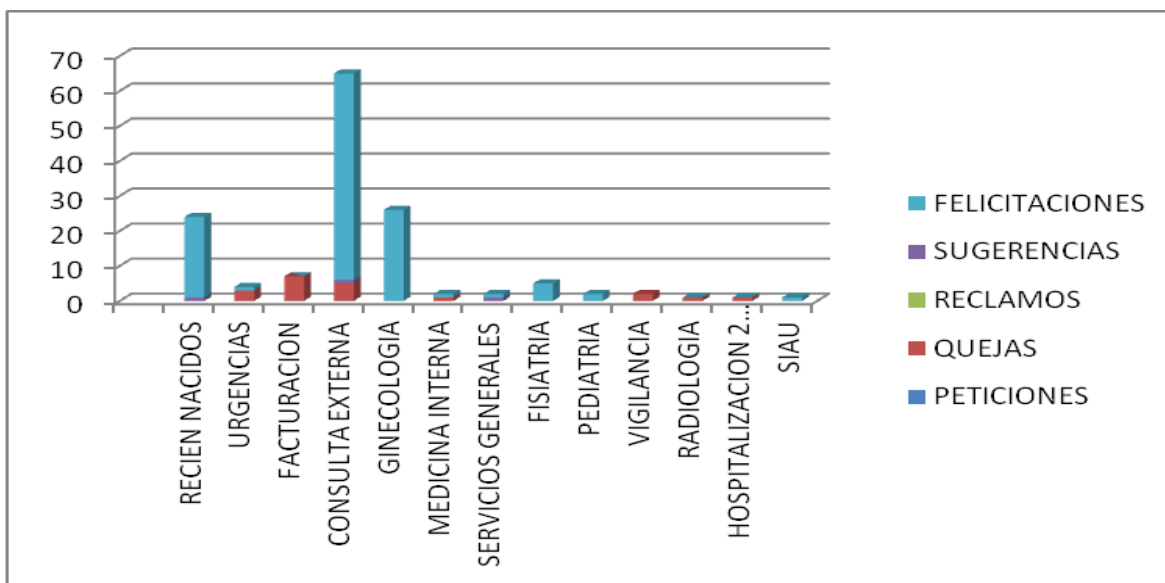




## INFORME DE PQRSDF DEL MES DE OCTUBRE 2020

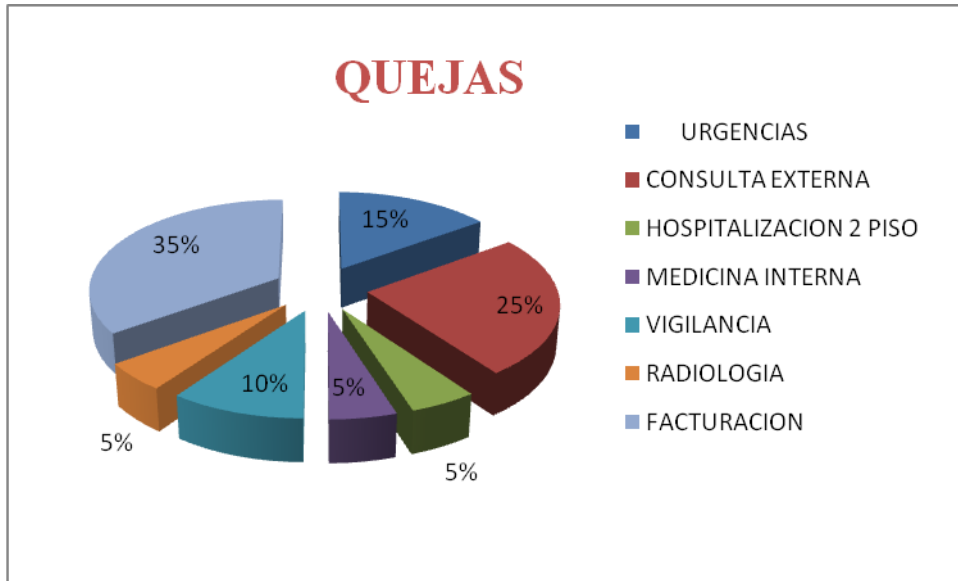
La oficina de SIAU presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y felicitaciones -PQRSDF- recibidas y atendidas por este servicio a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 al 31 de Octubre de 2020, con el fin de 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	1	23
URGENCIAS	0	3	0	0	1
FACTURACION	0	7	0	0	0
CONSULTA EXTERNA	0	5	0	1	59
GINECOLOGIA	0	0	0	0	26
MEDICINA INTERNA	0	1	0	0	1
SERVICIOS GENERALES	0	0	0	1	1
FISIATRIA	0	0	0	0	5
PEDIATRIA	0	0	0	0	2
VIGILANCIA	0	2	0	0	0
RADIOLOGIA	0	1	0	0	0
HOSPITALIZACION 2 PISO	0	1	0	0	0
SIAU	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>119</b>



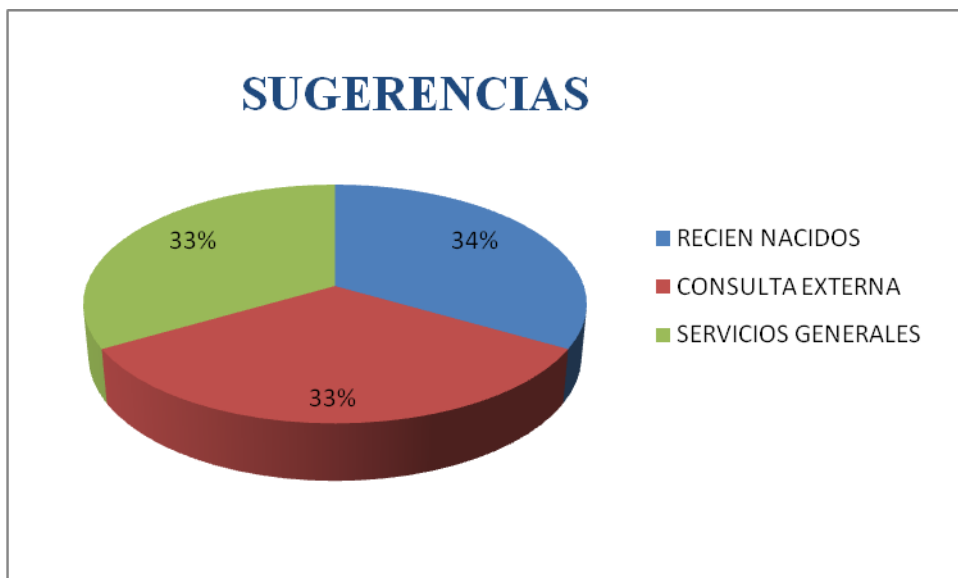
**QUEJAS.**

AREAS	QUEJAS	MOTIVOS
URGENCIAS	3	*1 Por demora de ambulancia de otro municipio. *2 demora atención menor de edad.
CONSULTA EXTERNA	5	*3 Demora en la atención del especialista *2 Falta de consultorio para atención
HOSPITALIZACION 2 PISO	1	Falta de Humanización e información
MEDICINA INTERNA	1	Falta de Humanización de enfermería
VIGILANCIA	2	Falta de humanización
RADIOLOGIA	1	Falta de humanización y demora en el servicio
FACTURACION	7	*5 Actitud poco amable personal de cajas *2 Demora y falta humanización call center



**SUGERENCIAS.**

AREAS	SUGERENCIA
RECIEN NACIDOS	1
CONSULTA EXTERNA	1
SERVICIOS GENERALES	1

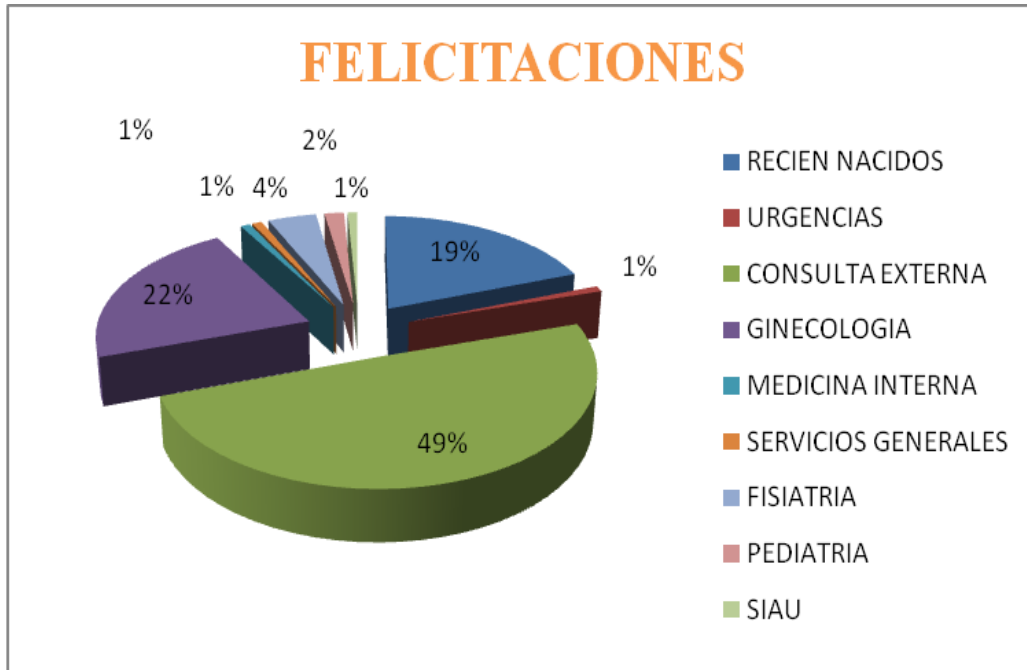




El total de Sugerencias fueron 3 y se evidencia que 2 de ellas se refiere a la posibilidad que salga la hora y nombre del médico especialista en la factura de Consulta externa, el día siguiente del comité de PQRSDF se realizó la acción de mejora y se ve reflejada en la factura, la otra sugerencia es para el personal de servicios generales que se pueda realizar limpieza segura en el consultorio de Ecografía de consulta externa, se envió sugerencia a la empresa de aseo para su socialización.

### FELICITACIONES.

AREAS	FELICITACIONES	MOTIVOS
RECIENTES NACIDOS	23	Va dirigido al servicio en general, médicos enfermeras, jefes de enfermería, médicos internos, servicios generales y alimentación.
URGENCIAS	1	Felicitan al servicio por su amabilidad.
CONSULTA EXTERNA	59	Va dirigido auxiliares de enfermería del servicio de monitoreo, Pediatría y el servicio en general.
GINECOLOGIA	26	Va dirigido al servicio en general, médicos enfermeras, jefes de enfermería, médicos internos, servicios generales y alimentación.
MEDICINA INTERNA	1	Felicitan al servicio por su amabilidad.
SERVICIOS GENERALES	1	Va dirigido al servicio en general.
FISIATRIA	5	Agradecen la excelente atención del Dr. Mauricio Hernández Fisiatra.
PEDIATRIA	2	Va dirigido al servicio en general, médicos enfermeras, jefes de enfermería, médicos internos.
SIAU	1	Felicitan al servicio por su amabilidad.



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 Ginecología y el 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.

### CRITERIOS DE CALIDAD

	CRITERIOS	TOTAL	PORCENTAJE
<b>A</b>	OPORTUNIDAD	10	50%
<b>B</b>	HUMANIZACION Y TRATO	10	50%
	<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
COMITE PQRSF



<b>CANALES DE PQRSDF</b>	<b>N°</b>
PRESENCIAL(buzones)	20
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

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.

LIDER SIAU-TRABAJADORA SOCIAL  
LAURA CAMILA MOLINA ROJAS

AUXILIAR ADMINISTRATIVO  
EDDY CARRILLO DELGADO