



INFORME DE PQRSDF DEL MES DE SEPTIEMBRE 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 Septiembre 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 |
|------------------------|-----------|-------------|----------------|
| GINECOLOGIA | 1 | 3 | 49 |
| CONSULTA EXTERNA | 4 | 2 | 34 |
| RECIEN NACIDOS | 0 | 1 | 33 |
| PROGRAMACION CIRUGIA | 0 | 0 | 8 |
| SALA DE PARTOS | 0 | 0 | 4 |
| SALAS DE CIRUGIA | 0 | 2 | 3 |
| FISIATRIA | 0 | 0 | 2 |
| CALL CENTER | 8 | 0 | 2 |
| VIGILANCIA | 0 | 0 | 1 |
| MEDICINA INTERNA | 0 | 0 | 1 |
| FACTURACION | 5 | 0 | 0 |
| URGENCIAS | 2 | 0 | 0 |
| 2 PISO HOSPITALIZACION | 2 | 0 | 0 |
| TOTAL | 22 | 8 | 137 |

“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



QUEJAS

| AREAS | QUEJAS | MOTIVOS |
|------------------------|-----------|--|
| URGENCIAS | 2 | Se quejan por la demora en la atención. |
| CONSULTA EXTERNA | 4 | *Demora en la atención(3) |
| | | *programan citas y no hay consultorio(1) |
| CALL CENTER | 8 | *Demora para contestar el teléfono(6) |
| | | *Mala actitud de colaboradoras(2) |
| FACTURACION | 5 | Falta de humanización y demora en la atención personal de cajas. |
| GINECOLOGIA | 1 | Falta de humanización médico especialista. |
| HOSPITALIZACION 2 PISO | 2 | Falta de información a familiares. |
| TOTAL | 22 | |

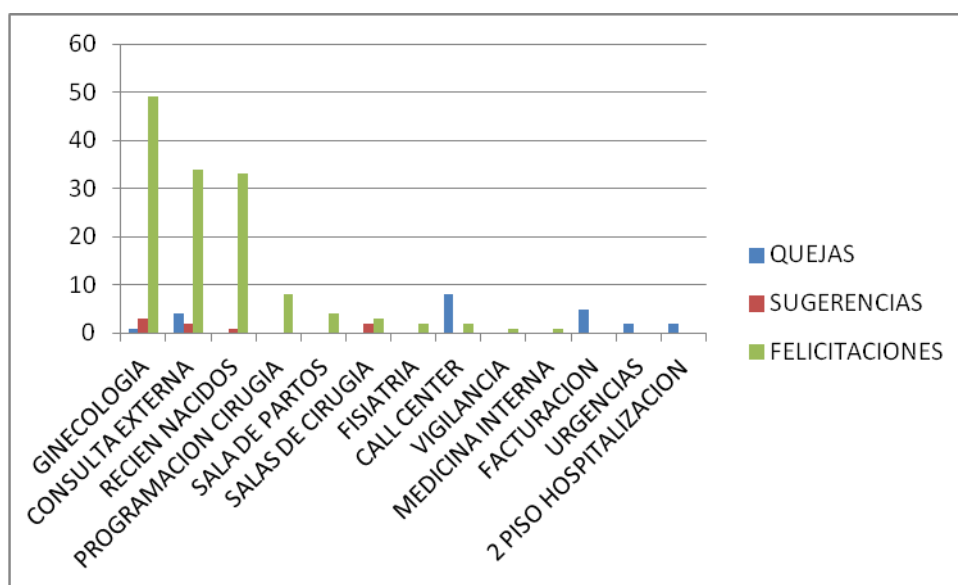
SUGERENCIAS

El total de Sugerencias fueron **8** y se evidencia que **2** de ellas estaba dirigido a que se pudiese cambiar el horario de la oficina de cirugía programada para atención la cual ya fue resuelta, otras **2** que hubiese otra es tratar de cumplir con las horas asignadas de consultas, **2** poder unificar los criterios de lactancia materna, **1** dar la información sobre costos de los servicios, y la ultima no descuidar el aseo de las ventanas de los consultorios.



FELICITACIONES

Como se puede observar el servicio de Ginecología fue el más felicitado en este mes, ésta vez seguido de Consulta Externa y el área de Recién nacidos, vale resaltar el trabajo en equipo donde se refleja cada día en la satisfacción de los usuarios que de la mano Médicos Especialistas, Jefes de Enfermería, 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 | TOTAL | PORCENTAJE |
|---|----------------------|-----------|------------|
| A | INFORMACION | 2 | 9% |
| B | HUMANIZACION Y TRATO | 9 | 40% |
| c | OPORTUNIDAD | 11 | 51% |
| | TOTAL | 22 | |

| CANALES DE PQRSDF | N° |
|---------------------|-----------|
| PRESENCIAL(buzones) | 22 |

TOTAL

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