



## Informe de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) del año 2020

### OBJETIVO

Reunir la información obtenida en la apertura de cada buzón y la recepción de las mismas que tienen los usuarios al momento de acudir a cualquiera de los servicios de la institución.

### ALCANCE

Conocer la percepción del usuario con respecto a los servicios prestados en la institución. Incluye la recepción de la petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitaciones, el trámite de la misma y la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora correspondientes.

### AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO

Rehabilitación, Consulta Externa, Facturación, Urgencias, segundo piso Hospitalización, salas de cirugía, Pediatría, Recién Nacidos, Ginecología, salas de partos, Medicina Interna, Laboratorio Clínico y Patología, Radiología.

### METODO:

1. Obtener la información a partir de la apertura de buzones y trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones centralizadas a través de la oficina del SIAU.
2. Clasificar la información obtenida en cada una de las aperturas de buzones de sugerencias y trámite de las mismas.
4. Consolidar la información obtenida durante todo el año por medio de actas e informes mensuales presentados en los comités internos del Hospital y publicados en la página del Hospital.

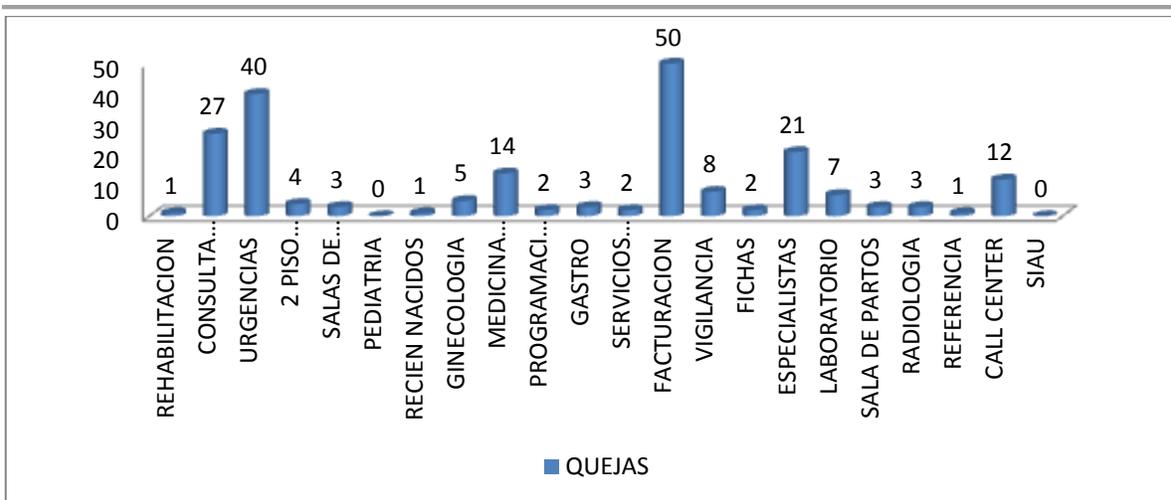
### TOTAL DE PQRSF AÑO 2020

SERVICIOS	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
REHABILITACION	1	0	33
CONSULTA EXTERNA	27	15	199
URGENCIAS	40	5	7
2 PISO HOSPITALIZACION	4	0	5
SALAS DE CIRUGIA	3	2	23
PEDIATRIA	0	0	21
RECIEN NACIDOS	1	22	313
GINECOLOGIA	5	17	349
MEDICINA INTERNA	14	0	8
PROGRAMACION DE CIRUGIA	2	2	48
GASTRO	3	3	7
SERVICIOS GENERALES	2	1	2



FACTURACION	50	2	8
VIGILANCIA	8	0	1
FICHAS	2	0	0
ESPECIALISTAS	21	0	22
LABORATORIO	7	0	2
SALA DE PARTOS	3	1	22
RADIOLOGIA	3	0	0
REFERENCIA	1	0	1
CALL CENTER	12	0	2
SIAU	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>209</b>	<b>70</b>	<b>1074</b>

### **GRAFICA DE QUEJAS**



Como se observa en la grafica los servicios con la mayor cantidad de Quejas por la demora y la falta de humanización priman en Facturación de Consulta Externa, seguido el servicio de Urgencias por la demora en la atención, vale resaltar que esta ultima por motivos de pandemia se tuvo que realizar cambios en la planta física para poder cubrir el servicio y dar cumplimiento en la atención a todos los usuarios que se acercan al Hospital diariamente.

Como planes de mejora e consulta externa se cambiaron los horarios de las colaboradoras para dar una mejor afluencia de los usuarios.

Los procesos de atención del servicio de urgencias se les están haciendo seguimiento para mejorar continuamente la atención tanto en oportunidad como en pertinencia.

El hospital está haciendo un esfuerzo para lograr mejorar tiempos de respuesta en el Servicio de urgencias, por esta razón este tipo de quejas y reclamos, los asumimos como Oportunidades para evaluar donde tenemos falencias, para intervenirlas y corregirlas.

**PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD...TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA**

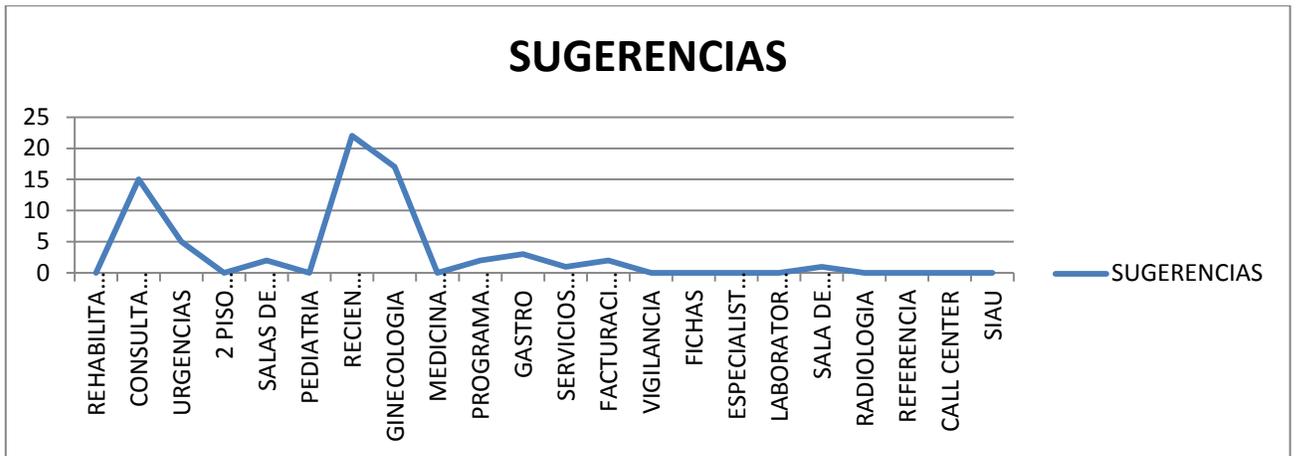
Calle 8 N. 11ª – 43 Teléfonos: 7730474

Página: [www.hospitalsogamoso.gov.co](http://www.hospitalsogamoso.gov.co) Correo: [atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE



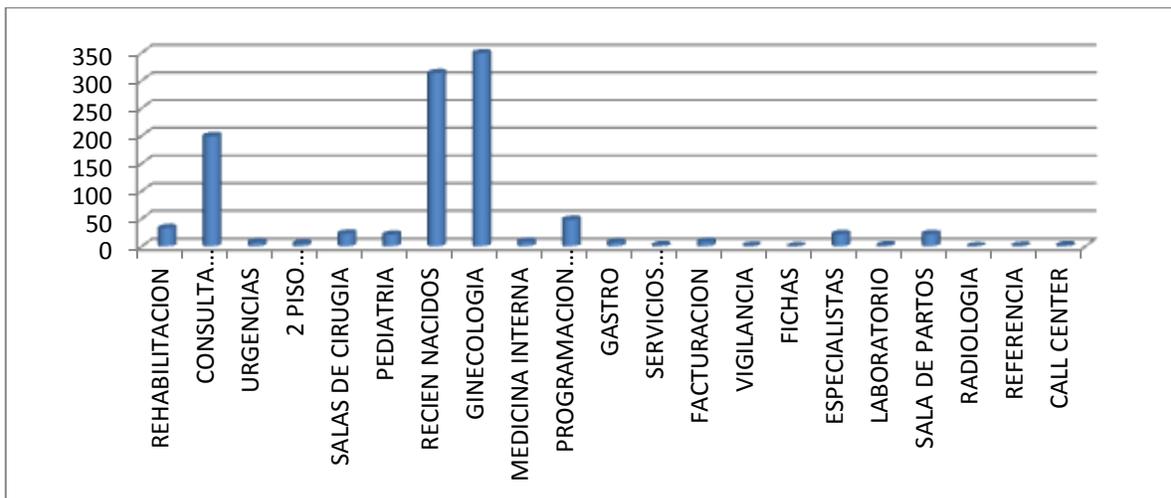
## GRAFICA DE SUGERENCIAS



Por otra parte las Sugerencias fueron atendidas, en cuanto a los cambios de horarios de algunas oficinas de consulta externa para extender la atención fueron resueltas, asimismo el Hospital Regional de Sogamoso como institución IAMII ratifica en cada servicio las políticas acerca de la Humanización, deberes y derechos de las maternas y de los niños para prestar así servicios con calidad y calidez, pensando siempre en la salud de los usuarios.

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.

## GRAFICA DE FELICITACIONES



**PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD...TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA**

Calle 8 N. 11ª - 43 Teléfonos: 7730474

Página: [www.hospitalsogamoso.gov.co](http://www.hospitalsogamoso.gov.co) Correo: [atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE



Como parte del programa IAMII los servicios de Ginecología-obstetricia y Recién Nacidos son las áreas con más números de Felicitación por la excelente labor y Humanización por parte de Médicos, jefes y auxiliares de enfermería, estudiantes, personal administrativo, de servicios generales y de alimentación, vale resaltar que a pesar de este año de pandemia la atención para estos usuarios siempre fue de manera continua y el personal profesional especializado para dicha atención.

La inauguración de la UCI de Recién Nacidos es una de las principales obras entregadas para el uso de los usuarios y esto hace que los servicios que prestamos en esta área sean completos y con calidad humana especializada.

Vale resaltar el servicio de consulta externa, la mayoría de Felicitaciones es para auxiliares de enfermería y médicos especializados de pediatría y ginecología, exaltan la humanización y buena atención, seguidos de la buena labor y trato por parte de Cirugía programada y el médico especialista en Fisiatría quienes se desempeñaron durante todo el año con muy buenas referencias de estos excelentes servicios.

### CRITERIOS DE CALIDAD

CRITERIOS	N° QUEJAS	PORCENTAJE
HUMANIZACION	115	56%
OPORTUNIDAD	74	35%
INFORMACION	13	6.2%
ACCESIBILIDAD	4	1.9%
MOBILIARIO	2	0.9%
PERTINENCIA	1	0.4%
<b>TOTAL</b>	<b>209</b>	<b>100%</b>

### SIAU

Hospital regional de Sogamoso.

**PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA**

Calle 8 N. 11ª – 43 Teléfonos: 7730474

Página: [www.hospitalsogamoso.gov.co](http://www.hospitalsogamoso.gov.co) Correo: [atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE