

## INFORME DE PQRSDF DEL TERCER TRIMESTRE AÑO 2021

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 los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre de 2021, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta y realizar los planes de mejora efectivos para cada servicio.

### PQRSDF POR SERVICIOS

| SERVICIOS                          | QUEJAS    | SUGERENCIAS | FELICITACIONES |
|------------------------------------|-----------|-------------|----------------|
| HOSPITALIZACION GINECO-OBSTETRICIA | 7         | 0           | 39             |
| SALA DE PARTOS                     | 0         | 0           | 46             |
| PEDIATRÍA CONSULTA EXTERNA         | 8         | 0           | 1              |
| FISIATRIA                          | 0         | 0           | 4              |
| HOSPITALIZACION PEDIATRIA          | 3         | 0           | 10             |
| CONSULTA EXTERNA                   | 10        | 1           | 11             |
| URGENCIAS                          | 20        | 0           | 1              |
| FACTURACIÓN                        | 3         | 0           | 0              |
| CIRUGÍA PROGRAMADA                 | 2         | 0           | 2              |
| VALORACIÓN POR CIRUGÍA             | 1         | 0           | 2              |
| VIGILANCIA                         | 4         | 0           | 0              |
| CIRUGÍA PLÁSTICA                   | 1         | 0           | 0              |
| RADIOLOGÍA                         | 3         | 0           | 0              |
| UCI NEONATAL                       | 0         | 0           | 20             |
| GINECOLOGÍA CONSULTA EXTERNA       | 3         | 0           | 0              |
| SERVICIOS GENERALES                | 1         | 1           | 0              |
| HOSPITALIZACIÓN MEDICINA INTERNA   | 5         | 0           | 50             |
| SALAS DE CIRUGÍA                   | 2         | 0           | 0              |
| CIRUGÍA PEDIÁTRICA                 | 1         | 0           | 0              |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>74</b> | <b>2</b>    | <b>186</b>     |

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

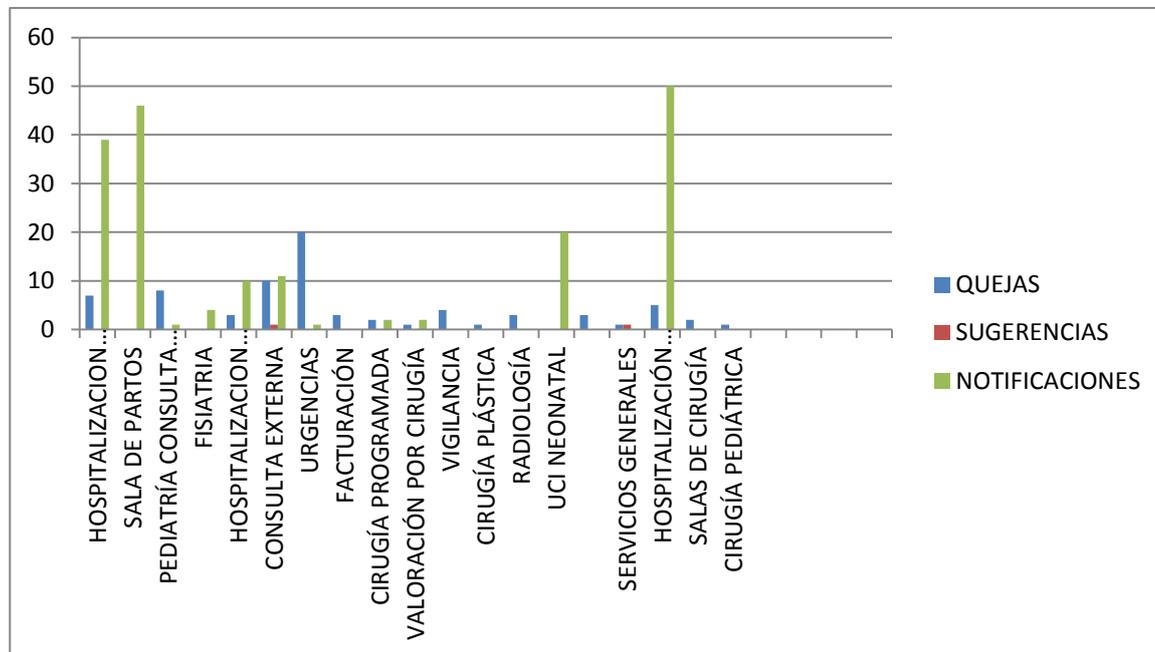
Dirección: Calle 8 N. 11ª – 43. Call Center: 7730474

Correo electrónico: [atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

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

## GRAFICA DE PQRSDF TERCER TRIMESTRE



## MOTIVOS DE QUEJAS OCTUBRE

| ÁREAS                              | QUEJAS | MOTIVOS   |
|------------------------------------|--------|---|
| HOSPITALIZACION GINECO-OBSTETRICIA | 5      | Mal trato y humanización por parte de la jefe Juana, provocando llanto e inestabilidad emocional. (1)<br>Mal trato y humanización por parte de la jefe Gladys Rodríguez, además mal proceder en canalización generando dolor a la paciente. (1) Mal trato y humanización por parte de la auxiliar Elisa a paciente de cuarto piso. (1)<br>El personal de enfermería no atiende de manera oportuna el malestar de la paciente. La paciente se encuentra débil y con vértigo y no se genera ayuda. (1) Queja a enfermera Claudia Quijano por mal trato y humanización al paciente y familiares en el servicio de Ginec obstetricia 4° piso. (1) |
| PEDIATRÍA CONSULTA EXTERNA         | 8      | Mala atención y humanización por parte del doctor Oswaldo Sánchez, pediatra consulta externa. (6).<br>Falta de humanización y trato físico al paciente por dolor en sus extremidades inferiores, por parte del doctor Oswaldo. (1)<br>Falta de oportunidad para la atención al paciente por parte de la doctora Paola. (1)  |
| CIRUGÍA PLÁSTICA CONSULTA EXTERNA  | 1      | Falta de humanización y trato físico al paciente por dolor en el retiro de vendaje por parte de la doctora Liliana Blanco.  |

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

Dirección: Calle 8 N. 11ª – 43. Call Center: 7730474

Correo electrónico: [atenciónalusuario@hospitalsogamoso.gov.co](mailto:atenciónalusuario@hospitalsogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

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



|                                     |   |   |
|-------------------------------------|---|---|
|                                     |   |   |
| CONSULTA EXTERNA                    | 5 | Queja para la auxiliar Helena Hernández por maltrato y humanización al beneficiario. (1) Queja de la trabajadora Flor debido a paciente Jessika que generó malos tratos por no ser atendida. (1) Mal servicio y humanización por parte de Erika encargada de citas (2). Mala atención y demora en el ingreso en la encuesta covid. La auxiliar Flor atiende de mala manera al paciente. (1)   |
| SERVICIOS GENERALES                 | 1 | Mala atención por parte de servicios generales en el área de Ginecología.   |
| GINECOLOGÍA CONSULTA EXTERNA        | 1 | Falta de oportunidad atención al paciente por parte de la doctora Diana Alarcón   |
| CIRUGÍA PEDIÁTRICA CONSULTA EXTERNA | 1 | Queja por falta de oportunidad en la atención por parte del doctor Rubio.   |
| URGENCIAS                           | 9 | Mal trato y humanización al paciente de urgencias por parte del doctor de triage Andrés Ramos. (1) Queja por falta de oportunidad en la atención por parte del médico de triage. (1) Pertinencia en el mal suministro de medicamento y canalización del paciente, mala atención al paciente por auxiliar de enfermería. (1) Queja a la jefe encargada en el turno del 02/10 por no suministrar a tiempo el medicamento ordenado por el profesional. (1) Doctora Andrea Montaña refiere que familiar de paciente, Maribel Cabal realiza malos comentarios, groseros y denigrantes, por supuesto mal proceder de la profesional. (1) Mal trato y humanización de beneficiaria a trabajadora del hospital. (1) Queja por supuesto mal procedimiento y negligencia de la doctora Andrea Montaña, se adjunta historia clínica. (1) Mal trato y humanización por parte de la doctora de triage al referirse de mala manera la paciente en el turno del 24/10/2021. (1) Maltrato y humanización por parte de doctora Madelein Castro por exámenes que generaron malestar a paciente de 3 años por supuesto código verde. |
| FACTURACIÓN                         | 2 | Uso inadecuado de los elementos de bioseguridad. (tapabocas) "le dio tos y no uso gel ni alcohol" caja 1 consulta externa. (1) Mal servicio y humanización por parte de Erika encargada de citas. (1)   |
| MEDICINA INTERNA                    | 2 | Queja a auxiliar de enfermería de turno por mal procedimiento en canalización y no hay limpieza inmediata de sangre en el piso. (1) Mala atención y humanización por parte de enfermero del 5° piso. (1)  |
| CIRUGÍA PROGRAMADA                  | 2 | Mal trato por parte de la usuaria al funcionaria Nayibe Patiño (1). Queja por maltrato y humanización por parte de la funcionaria Nayibe Patiño. (1)  |

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

Dirección: Calle 8 N. 11ª – 43. Call Center: 7730474

Correo electrónico: [atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

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

## MOTIVOS DE QUEJAS NOVIEMBRE

| ÁREAS                              | QUEJAS | MOTIVOS  |
|------------------------------------|--------|--|
| HOSPITALIZACIÓN GINECO-OBSTETRICIA | 1      | Queja a la doctora Adriana del pilar por presunto mal proceder en parto  |
| PEDIATRÍA CONSULTA EXTERNA         | 1      | Mala atención y humanización por parte del doctor Oswaldo Sánchez, pediatra consulta externa.  |
| HOSPITALIZACIÓN DE PEDIATRÍA       | 3      | Queja a la doctora Páez por humanización y trato a familiar de paciente en el servicio de pediatría (1). Queja a doctora Adriana Fonseca por mal trato y humanización al paciente en el servicio de pediatría (1). Queja por maltrato y humanización por parte de personal de enfermería de pediatría.   |
| CONSULTA EXTERNA                   | 4      | Queja a jefe Helena por falta de oportunidad y trato al paciente (1). Queja a funcionarias de facturación caja 3 y 4 por no colaborar con necesidad de usuario que realizó funcionaria de caja 2 (1). No hay información oportuna a la paciente para acceder al servicio de salud (1). Falta de oportunidad por solicitud de examen médico (1).  |
| GINECOLOGÍA CONSULTA EXTERNA       | 2      | Queja a doctor Hernán Pérez por presunto caso de mala atención y humanización en el servicio de ginecología. (1)<br>Mal trato verbal por parte de paciente de coosalud por presunto mal procedimiento (1).   |
| URGENCIAS                          | 8      | Mal trato verbal y humanización por parte de la doctora de triage y enfermero Parra (1). Queja a personal de enfermería por no generar cuidado a paciente en el área de observación (1). Queja por presunta falta de oportunidad en la atención a paciente en triage de urgencias (1). Queja a funcionaria de facturación del servicio de urgencias por maltrato y humanización al paciente. Oportunidad en la atención a paciente en el servicio de urgencias (1). Atención inoportuna, pertinencia y humanización por parte del servicio de urgencias a paciente adulto mayor (1). Maltrato y falta de humanización por parte de la doctora de triage (1). Queja a la funcionaria Brigith Moreno por falta de humanización y mal trato en el servicio de facturación de urgencias. |
| VIGILANCIA                         | 1      | Queja para Héctor Vázquez de vigilancia por maltrato y humanización a usuario.   |
| MEDICINA INTERNA                   | 2      | Mal trato y humanización por parte del personal de auxiliar de enfermería de 5° piso. (1) No hay preferencia para servicio de adulto mayor y personal de enfermería deshumanizado (1).   |
| RADIOLOGÍA                         | 1      | Oportunidad para el agendamiento y procedimiento de exámenes médicos por parte del servicio de radiología  |

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

Dirección: Calle 8 N. 11ª – 43. Call Center: 7730474

Correo electrónico: [atenciónalusuario@hospitalsogamoso.gov.co](mailto:atenciónalusuario@hospitalsogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

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



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado



## MOTIVOS DE QUEJAS DICIEMBRE

| ÁREAS                              | QUEJAS | MOTIVOS  |
|------------------------------------|--------|--|
| HOSPITALIZACION GINECO-OBSTETRICIA | 1      | Mala atención y al paciente por parte de la jefe Elisa   |
| CONSULTA EXTERNA                   | 2      | Paciente refiere burlas y maltrato por parte de pacientes y personal institucional en consulta externa (1). Pertinencia en la atención por parte de Giovanna Alvarado cajera consulta externa (1).   |
| URGENCIAS                          | 3      | Falta de humanización con paciente en el servicio de urgencias por parte de facturación de urgencias (1). No hay oportunidad en la atención a usuarios priorizados en el servicio de urgencias (1). Mal trato y falta de humanización por parte del servicio de urgencias (1). |
| GESTIÓN DOCUMENTAL                 | 1      | No hay oportunidad en la entrega de historia clínica por parte del servicio de gestión documental.   |
| VIGILANCIA                         | 1      | Mal trato y falta de humanización por parte del servicio de vigilancia en el área de urgencias (1). Mal trato y falta de humanización por parte del servicio de vigilancia en el área de urgencias.  |
| MEDICINA INTERNA                   | 1      | Paciente refiere que no hubo oportunidad para realizar examen de colonoscopia en los tiempos estipulados en habitación 508.  |
| RADIOLOGÍA                         | 2      | No hay oportunidad en la atención por parte del personal de radiología (1). Pertinencia en la atención en el servicio de radiología (1).   |

## FELICITACIONES MES DE OCTUBRE

| SERVICIOS                          | FELICITACIONES |
|------------------------------------|----------------|
| HOSPITALIZACION GINECO-OBSTETRICIA | 18             |
| SALA DE PARTOS                     | 17             |
| HOSPITALIZACIÓN PEDIATRÍA          | 3              |
| FISIATRÍA                          | 1              |
| CONSULTA EXTERNA                   | 6              |
| MEDICINA INTERNA                   | 18             |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>63</b>      |

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

Dirección: Calle 8 N. 11ª – 43. Call Center: 7730474

Correo electrónico: [atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

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



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado



## FELICITACIONES MES DE NOVIEMBRE

| SERVICIOS                          | FELICITACIONES |
|------------------------------------|----------------|
| HOSPITALIZACION GINECO-OBSTETRICIA | 10             |
| SALA DE PARTOS                     | 9              |
| HOSPITALIZACIÓN PEDIATRÍA          | 4              |
| FISIATRÍA                          | 3              |
| CONSULTA EXTERNA                   | 1              |
| MEDICINA INTERNA                   | 15             |
| LABORATORIO                        | 1              |
| UCI NEONATAL                       | 8              |
| PEDIATRÍA CONSULTA EXTERNA         | 1              |
| URGENCIAS                          | 1              |
| CIRUGPIA PROGRMADA                 | 2              |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>55</b>      |

## FELICITACIONES MES DE DICIEMBRE

| SERVICIOS                          | FELICITACIONES |
|------------------------------------|----------------|
| HOSPITALIZACION GINECO-OBSTETRICIA | 11             |
| SALA DE PARTOS                     | 20             |
| HOSPITALIZACIÓN PEDIATRÍA          | 3              |
| CONSULTA EXTERNA                   | 4              |
| URGENCIAS                          | 0              |
| MEDICINA INTERNA                   | 17             |
| RADIOLOGÍA                         | 0              |
| GESTIÓN DOCUMENTAL                 | 0              |
| VIGILANCIA                         | 0              |
| UCI NEONATAL                       | 12             |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>67</b>      |

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

Dirección: Calle 8 N. 11ª – 43. Call Center: 7730474

Correo electrónico: [atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

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



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado



## CANALES DE PQRSDF

Los canales de comunicación para Pqrsdf son a través de los 12 buzones de sugerencias, ubicados en las diferentes dependencias de la Institución, correo electrónico [atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co), a través de la oficina de SIAU del Hospital Regional de Sogamoso, la página oficial de la entidad y canales telefónicos 7730474 ext.107 y el celular 3118312922.

| CANALES DE PQRSDF         | NºPQRSDF   |
|---------------------------|------------|
| PRESENCIAL(buzones)PQRSDF | 260        |
| <b>TOTAL PQRSDF</b>       | <b>260</b> |

## TIEMPO DE RESPUESTA DE QUEJAS

| % de Quejas con Respuesta en el Término de Ley 15 (días) después de la apertura de buzón. |                 |                   |                   |                      |
|---|-----------------|-------------------|-------------------|----------------------|
| Formula   | Octubre<br>2021 | Noviembre<br>2021 | Diciembre<br>2021 | Total I<br>Trimestre |
| # de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles                    | 37              | 23                | 12                | <b>74</b>            |
| # de Peticiones recibidas en el período   | 37              | 23                | 12                | <b>74</b>            |
| <b>% Cumplimiento</b>   | <b>100%</b>     | <b>100%</b>       | <b>100%</b>       | <b>100%</b>          |

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

Dirección: Calle 8 N. 11ª – 43. Call Center: 7730474

Correo electrónico: [atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

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



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado



## CRITERIOS

Los **criterios** seleccionados deben permitir medir aquellos factores relevantes del entorno que puedan afectar a la **salud** y el bienestar de los usuarios y sus familias, para este mes se clasificaron así:

| CRITERIOS    | CTIDAD    | PORCENTAJE  |
|--------------|-----------|-------------|
| HUMANIZACION | 44        | 58%         |
| PERTINENCIA  | 12        | 6.40%       |
| OPORTUNIDAD  | 18        | 29%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>74</b> | <b>100%</b> |

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

Dirección: Calle 8 N. 11<sup>a</sup> – 43. Call Center: 7730474

Correo electrónico: [atenciónalusuario@hospitalsogamoso.gov.co](mailto:atenciónalusuario@hospitalsogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

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