



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



INFORME DE PQRSDF DEL SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2022

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 Abril, Mayo y Junio de 2022, 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	1	0	15
SALA DE PARTOS	1	0	8
PEDIATRÍA CONSULTA EXTERNA	2	0	5
FISIATRIA	0	0	1
HOSPITALIZACION PEDIATRIA	1	1	1
URGENCIAS	20	0	1
FACTURACIÓN CONSULTA EXTERNA	14	0	0
CIRUGÍA PROGRAMADA	2	0	4
VIGILANCIA	2	0	0
ORTOPEDIA CONSULTA EXTERNA	2	0	0
RADIOLOGÍA	0	1	0
UCI NEONATAL	0	0	57
GINECOLOGÍA CONSULTA EXTERNA	3	0	3
HOSPITALIZACIÓN MEDICINA INTERNA	0	0	31
PSIQUIATRÍA	1	0	0
TERAPIA FÍSICA	0	0	1
CONSULTA EXTERNA ORTOPEdia	2	0	0
ANESTESIOLOGÍA CONSULTA EXTERNA	1	0	0
COORDINACIÓN LABORAMOS	1	0	0
HOSPITALIZACIÓN 2º PISO	1	0	1
SIAU	0	0	1
TOTAL	54	2	129

“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

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

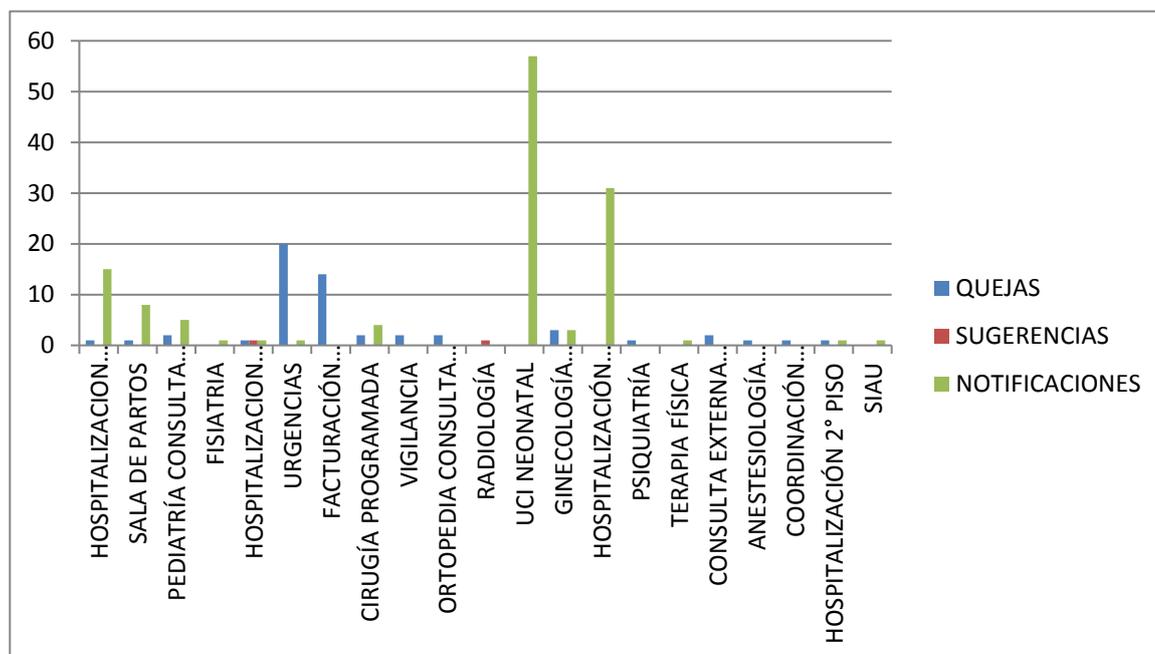
www.hospitalsogamoso.gov.co



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



GRAFICA DE PQRSDF SEGUNDO TRIMESTRE 2022



MOTIVOS DE QUEJAS ABRIL

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
PEDIATRÍA CONSULTA EXTERNA	2	Queja por falta de humanización y buen trato por parte del Dr. Sánchez en pediatría consulta externa.
SALA DE PARTOS	1	Pertinencia en la atención por la Dra. Páez en la atención en sala de partos. (1).
URGENCIAS	5	No hubo pertinencia y oportunidad en la atención en el servicio de urgencias (3). No hay oportunidad en la atención a población prioritaria (2).
COORDINACIÓN LABORAMOS	1	Queja a coordinadora de empresa laboramos por trato y humanización a trabajadores
GINECOLOGÍA CONSULTA EXTERNA	2	Falta de oportunidad en la atención en el servicio de ginecología en consulta externa (2).
ORTOPEDIA CONSULTA EXTERNA	1	Falta de oportunidad en la atención por parte del Doctor Manuel Torres (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

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

www.hospitalsogamoso.gov.co



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



FACTURACIÓN CONSULTA EXTERNA	11	Queja al servicio de facturación en consulta externa por falta de oportunidad en la atención y falta de humanización al usuario en las cajas 1,2 y 4 (11)
CIRUGÍA PROGRAMADA	2	Queja a la funcionaria Nayibe Patiño por maltrato y humanización al paciente (2)
PSIQUIATRÍA	1	Mala atención y trato por parte de la psiquiatra Derly Sánchez a paciente y familiar.
SIAU	1	No hay información oportuna a los usuarios.

MOTIVOS DE QUEJAS MAYO

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
GINECOBSTETRICIA	1	Humanización en la atención a familiar de paciente
URGENCIAS	12	Queja por maltrato y humanización a funcionaria de la institución (1). Queja a Dra. Buitrago por oportunidad en la atención (1). Queja a Dra. Paula Urrutia por pertinencia en la atención (1). Queja a Dra. Rueda por pertinencia en la atención (1). Queja a personal asistencial por oportunidad y pertinencia (2). Queja a funcionaria Milena de referencia por trato y humanización al paciente (1). Queja al Dr. Rodríguez por humanización en trato y humanización a paciente (1). Queja a Dra. Nieto por oportunidad en la atención (1). Queja a Dra. Jaime por pertinencia en la atención. Queja oportunidad de entrega de exámenes a ginecología (1). Queja por falta de oportunidad de interconsulta a pediatría (1). Queja por falta de oportunidad de interconsulta a ginecología (1).
HOSPITALIZACIÓN 2º PISO	1	Queja al Doctor Becerra por humanización en el trato del paciente
MEDICINA INTERNA CONSULTA EXTERNA	1	Queja a Dr. Rodríguez por pertinencia en realización de certificado médico
ORTOPEDIA CONSULTA EXTERNA	1	Falta de oportunidad en la atención por parte del profesional (1)
FACTURACIÓN CONSULTA EXTERNA	2	Queja al servicio de facturación en consulta externa por falta de oportunidad, humanización y pertinencia en la atención (1). Queja al servicio de facturación en consulta externa por falta de oportunidad, humanización en la atención (1)
VIGILANCIA	2	Queja a funcionaria Luz Fanny por humanización (1). Queja a Funcionaria Báez por humanización en la atención (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

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

www.hospitalsogamoso.gov.co



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



MOTIVOS DE QUEJAS JUNIO

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
GINECOBSTERICIA	1	Presunto mal procedimiento por parte del personal asistencial en el servicio de ginecostericcia
URGENCIAS	3	Presunta falta de oportunidad y pertinencia en la atención en el servicio de urgencias (1), Presunta falta de humanización en el servicio (1), Presunta falta de humanización de médico Flórez a paciente (1).
HOSPITALIZACIÓN PEDIATRÍA	1	Presunta falta de pertinencia e información por tratamiento a paciente para profesional Gladys Mojica.
FACTURACIÓN CONSULTA EXTERNA	1	Paciente indica que se ha generado de manera errónea 3 veces cita médica en caja de facturación consulta externa
ANESTESIOLOGÍA	1	Mal trato por parte de paciente a Doctor Aguirre, anestesiólogo

FELICITACIONES MES DE ABRIL

SERVICIOS	FELICITACIONES
HOSPITALIZACION GINECO-OBSTETRICIA	6
SALA DE PARTOS	8
SIAU	1
MEDICINA INTERNA	6
UCI NEONATAL	24
TOTAL	45

FELICITACIONES MES DE MAYO

SERVICIOS	FELICITACIONES
HOSPITALIZACION GINECO-OBSTETRICIA	6
PEDIATRÍA CONSULTA EXTERNA	5
MEDICINA INTERNA	22
UCI NEONATAL	19
URGENCIAS	1
GINECOBSTERICIA	3
FISIATRÍA	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

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

www.hospitalsogamoso.gov.co



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



CIRUGÍA PROGRAMA	4
HOSPITALIZACIÓN 2º PISO	1
TERAPIA FÍSICA	1
TOTAL	63

FELICITACIONES MES DE JUNIO

SERVICIOS	FELICITACIONES
HOSPITALIZACION GINECO-OBSTETRICIA	3
HOSPITALIZACION PEDIATRÍA	1
MEDICINA INTERNA	3
UCI NEONATAL	14
TOTAL	21

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, 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	185
TOTAL PQRSDF	185

“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

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

www.hospitalsogamoso.gov.co



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



TIEMPO DE RESPUESTA DE QUEJAS

% de Quejas con Respuesta en el Término de Ley 15 (días) después de la apertura de buzón.				
Formula	Abril 2022	Mayo 2022	Junio 2022	Total II Trimestre
# de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles	27	20	7	54
# de Peticiones recibidas en el período	27	20	7	54
% Cumplimiento	100%	100%	100%	100%

CRITERIOS

Los **critérios** 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	CANTIDAD	PORCENTAJE
HUMANIZACION	29	53.7%
PERTINENCIA	9	16.6%
OPORTUNIDAD	16	29.6%
TOTAL	54	100%

“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

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

www.hospitalsogamoso.gov.co