



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
NIT: 891.855.039-9  
Control Interno



## **INFORME DE BUZONES- PQRS AÑO 2014**

### **1. ANTECEDENTES**

Dando cumplimiento a lo señalado en la Ley 87 de 1993, por medio de la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y en ejecución del Programa Anual de Auditorías para la vigencia 2014 del Hospital Regional de Sogamoso ESE

La Oficina de Atención al Usuario del Hospital de Sogamoso ESE es la dependencia encargada de velar por los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud y de generar los mecanismos de escucha de la voz del usuario, con el fin de reconocer las necesidades y expectativas de los mismos frente al servicio, adicional a esto, complementa su labor con el seguimiento a la satisfacción del usuario respecto al servicio que se le presta. Por otra parte, la Oficina de Atención al Usuario, se encarga de orientar e informar a la población usuaria, en temas relacionados con oferta institucional y SGSSS, además, ofrece orientación y acompañamiento a pacientes que lo requieran en cumplimiento de su labor de promover el óptimo servicio de salud a los usuarios.

Finalmente, en esta dependencia se desarrolla la labor de trabajo social, desde la que se orienta y acompaña al usuario en diversos trámites que requieren gestión Inter-institucional, se gestiona la identificación de pacientes, así como la ubicación institucional de pacientes abandonados y la orientación para la protección de la población vulnerable.

### **2. OBJETIVO:**

Verificar el cumplimiento del proceso de Atención al Usuarios y Respuesta a Peticiones, Quejas Reclamos y Solicitudes de los Usuarios, de acuerdo a lo definido por la institución y la normatividad vigente, a través de la aplicación de un instrumento prediseñado que permita identificar las acciones de mejora que requieren implementarse.

### **3. METODOLOGÍA:**

Se diseñan las listas de verificación a utilizar, con base en las actividades definidas en el proceso y los criterios normativos vigentes aplicables a la ESE.

Entre las técnicas de auditoría se utilizarán la verificación, la observación, la revisión documental y la entrevista a funcionarios de la institución que se encuentren desarrollando el proceso. Posterior a la realización de la auditoría se elabora el informe



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
NIT: 891.855.039-9  
Control Interno



final de auditoría con los resultados encontrados, el cual se entrega a los responsables del proceso para que se diseñe el respectivo plan de mejoramiento.

#### 4. **CONTEXTUALIZACIÓN:**

El Hospital Regional de Sogamoso ESE, cuenta con buzones (10) para recepcionar las quejas, sugerencias y reclamos los cuales se encuentran dispuestos en los diferentes servicios: Consulta Externa, Rehabilitación, Radiología, Urgencias, 2° piso Cirugía, salas de cirugía, 3er piso Pediatría, salas de pediatría, 4° piso Ginecología, 5° Medicina Interna, para el uso del público en general, que es vigilado y revisado cada quince (15) días de acuerdo a lo estipulado en la Resolución N°. 319 del 13 de Junio de 2014, por la cual se crea el comité de PQRS cuyo presidente es el coordinador de calidad. Adicionalmente, se dispuso a través de la página web de la ESE un link, con el fin de que la comunidad pueda presentar sugerencias, peticiones y reclamos de manera electrónica y oportuna.

Este comité se ha reunido con una periodicidad cada quince (15) días, para tratar los diferentes temas y dar respuesta a las PQR, presentadas por la comunidad, se incorporaron al Comité todos los coordinadores de las áreas que interviene directamente en el trámite de las PQRs, las actas de dichos comités reposan en la oficina del SIAU.

#### 5. **CONCEPTOS:**

**Accesibilidad:** Posibilidad que tiene el Usuario para utilizar los servicios de salud.

**Oportunidad:** Posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.

**Seguridad:** Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodología que minimizan el riesgo de sufrir eventos adversos durante la atención.

**Pertinencia:** Garantía que los usuarios reciban los servicios que requieren.

**Continuidad:** Garantía que los usuarios reciben las intervenciones requeridas mediante la secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico y sin interrupciones innecesarias.

**Satisfacción del Usuario:** Nivel del estado de ánimo del Usuario-Paciente y su familia al comparar la atención en salud con sus expectativas.

#### 6. **ANALISIS DE LA INFORMACION**

La Asesoría de Control Interno de la ESE, realizó revisión al proceso de quejas y reclamos desarrollado en el Hospital de la vigencia 2014, que lidera el comité de PQR de

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

PBX. 7702201 – 7702202, Calle 8 No 11ª – 43 Sogamoso (Boyacá)  
**BRINDAMOS SERVICIOS CON CALIDAD Y CALIDEZ PENSANDO EN SU SALUD...**

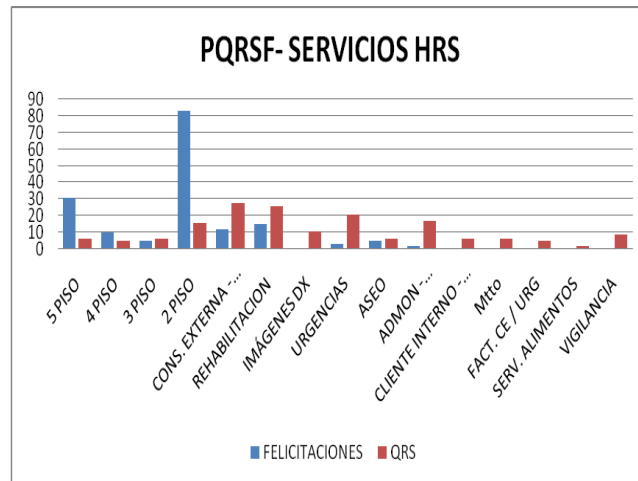


Hospital Regional de Sogamoso  
 Empresa Social del Estado  
 NIT: 891.855.039-9  
 Control Interno



la ESE, así como la gestión realizada en el mismo, encontrándose que el mayor porcentaje lo reflejan las felicitaciones con se muestra a continuación:

INFORME DE ENERO A DICIEMBRE			
Servicio	FELICITACIONES	QRS	
5 PISO	31	6	
4 PISO	10	5	
3 PISO	5	6	
2 PISO	83	16	
CONS. EXTERNA -C)	12	28	
REHABILITACION	15	26	
IMÁGENES DX	0	11	
URGENCIAS	3	21	
ASEO	5	6	
ADMON - (ENTREG.	2	17	
CLIENTE INTERNO - USUARIOS	0	6	
Mtto	0	6	
FACT. CE / URG	0	5	
SERV. ALIMENTOS	0	2	
VIGILANCIA	0	9	
<b>TOTAL</b>	<b>166</b>	<b>170</b>	



Como refleja la grafica anterior el 2° piso se consolida como el servicio más felicitado en el año 2014, correspondiente al 50% del total de las felicitaciones y el que obtuvo mayores quejas fue cirugía programada 28 de 170 correspondiente al 16%.

De acuerdo a estos resultados, el comité de PQR y la oficina de SIAU realizan reconocimientos especiales a los servicios felicitados y al servicio de mayores quejas que fue cirugía programada, pero no la atención en la misma, sino a la oportunidad en la realización del procedimiento programado.

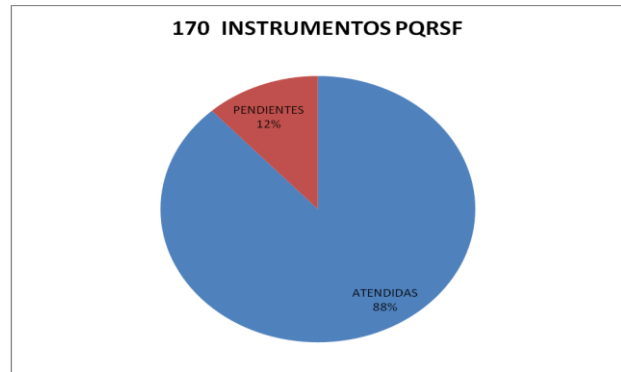
De las 170 PQR encontradas en buzones y las recepcionadas en la oficina de SIAU, 150 fueron resueltas dentro de los términos establecidos para tal fin (15 días hábiles), quedando 20 pendientes por resolver, las cuales corresponden a quejas de imágenes diagnósticas y facturación.



Hospital Regional de Sogamoso  
 Empresa Social del Estado  
 NIT: 891.855.039-9  
 Control Interno

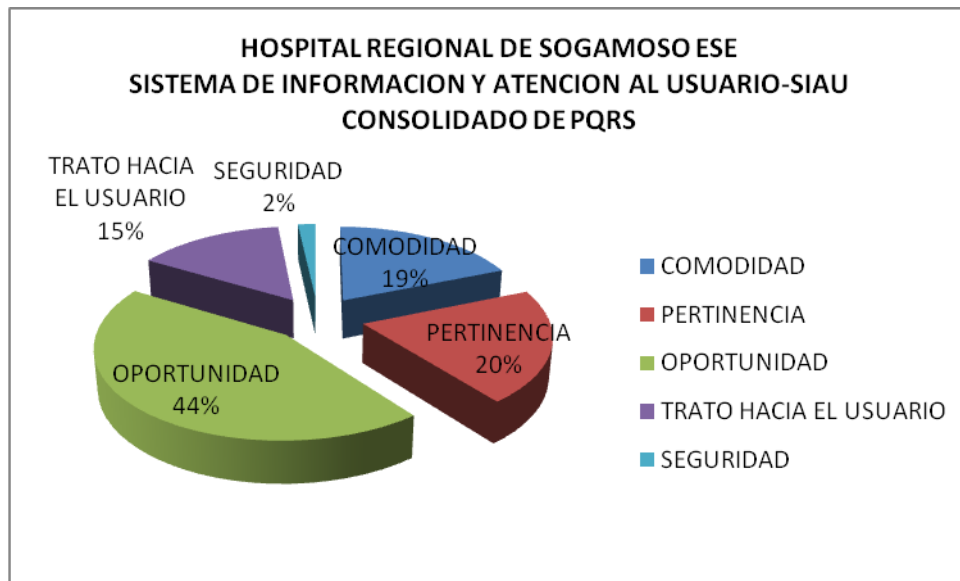


INSTRUMENTOS	ATENDIDAS	PENDIENTES
170	150	20



La distribución de quejas por factor de calidad afectado se presenta en la siguiente grafica donde se observa que el factor de calidad más comprometido se encuentra la oportunidad con 75 soportes, correspondiente al 44%, seguido de pertinencia con un número de soportes de 35; en el factor de comodidad encontramos 32 soportes.

ATRIBUTO	NUMERO
COMODIDAD	32
PERTINENCIA	35
OPORTUNIDAD	75
TRATO HACIA EL USUARIO	25
SEGURIDAD	3
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>

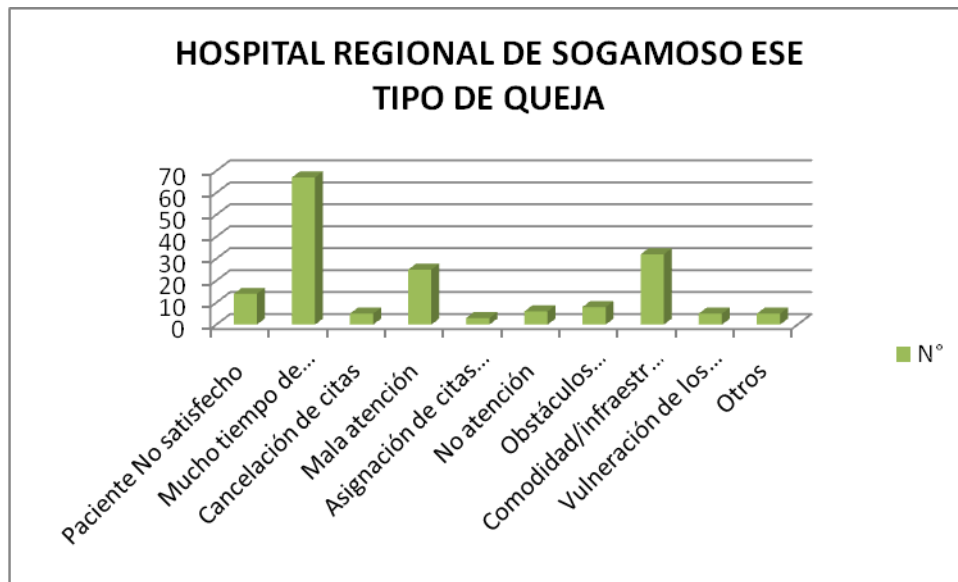




Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
NIT: 891.855.039-9  
Control Interno



TIPO DE QUEJA	N°	%
Paciente No satisfecho	14	8,24
Mucho tiempo de espera	67	39,41
Cancelación de citas	5	2,94
Mala atención	25	14,71
Asignación de citas equivocadas	3	1,76
No atención	6	3,53
Obstáculos prestación del servicio	8	4,71
Comodidad/infraestructura	32	18,82
Vulneración de los derechos	5	2,94
Otros	5	2,94
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>100,00</b>



Las quejas presentadas en vigencia 2014, en un alto porcentaje corresponden al inconformismo de los usuarios con relación a la prestación del servicio como factor general, aludiendo que se debe la demora en la atención o a la forma en la que son resueltas las inquietudes al momento de ser atendidos o prestados los servicios entre otros, con mayor porcentaje 39% son los tiempos de espera para la prestación de los servicios, en lo referente a la asignación de citas, tiempo que se tarda los procesos de facturación y la atención de especialista en prestar el servicio, los responsables del proceso de atención manifiestan que dicha problemática se presenta por la alta demanda de servicios y el sistema de contratación con los especialistas, sumado al tipo de población demandante lo que no permite un fácil manejo y control de las agendas medicas.

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

PBX. 7702201 – 7702202, Calle 8 No 11ª – 43 Sogamoso (Boyacá)  
**BRINDAMOS SERVICIOS CON CALIDAD Y CALIDEZ PENSANDO EN SU SALUD...**



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
NIT: 891.855.039-9  
Control Interno



En cuanto a la comodidad en infraestructura y demás representado por el 32% corresponde en su gran mayoría por causas como: la falta de agua caliente (2° piso), falta de televisores en algunas habitaciones así como la falta de mobiliario para el descanso de los familiares y/o acompañantes.



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
Control Interno



## TRAMITE DE QUEJAS RECLAMOS Y PETICIONES SERVICIO DEL SIAU

N°	FECHA RADICACIÓN dd/mm/aa	NOMBRE USUARIO	FECHA DE TERMINOS	RESPUESTA	SERVICIO	PRESTADOR	RESPONSABLE	MOTIVO	TRAMITE ACTUAL	OBSERVACIONES
001	04/01/2014	José Omar Alarcón Vargas	15 DÍAS HABILES	28/02/2014	5 Piso (robo celular)	HRS- ESE	SERVICIO ADMINISTRATIVO	Pérdida de celular del usuario	CERRADA	Se radica queja a la empresa Laboramos para los descargos respectivos de la auxiliar, e indicar planes de mejoramiento
002	20/01/2014	Edwin Cárdenas - Labranzagrande	15 DÍAS HABILES	28/02/2014	4 Piso Ginecología	HRS- ESE	HOSPITALIZACION	Mal diligenciamient o del Certificado de Nacido Vivo	CERRADA	Se diligencia oficio a la empresa Creyendo SAS para descargos del caso
003	20/01/2014	Martha Lucia Ríos Chaparro	15 DÍAS HABILES	28/02/2014	Servicio de Urgencias	HRS- ESE	URGENCIAS	ATENCION / TRATO	CERRADA	Se notifica a la empresa Urbamed para lograr respuesta del profesional
004	29/01/2014	familiar Alfredo Mztiz Bosa	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	2 Piso (Jefe del Servicio Medi)	HRS- ESE	HOSPITALIZACION	Sobredosis de Medicamento	CERRADA	Se radica queja al servicio de Coordinación de Hospitalización para manejo de caso 30/01/2014
005	05/02/2014	Lina Maria Camacho Rodriguez	15 DÍAS HABILES	06/03/2014	Laboratorio Clínico	HRS- ESE	Laboratorio clinico	OPORTUNIDA D	CERRADA	Se notifica al Servicio de Laboratorio Clínico para dar respuesta al usuario por la demora en la entrega de resultados
006	20/02/2014	Ashael de Jesus Colmenares	15 DÍAS HABILES	04/03/2014	Citas telefónicas	HRS- ESE	Recepcion	OPORTUNIDA D	CERRADA	Se da respuesta al usuario de los horarios de atención para citas medicas telefónicas
007	20/02/2014	Maria Debora Arguello	15 DÍAS HABILES	06/03/2014	3 Piso Pediatría	HRS- ESE	ENFERMERIA	REMISION PACIENTE	CERRADA	Se notica a la Coordinación de Enfermería la queja del servicio y se da respuesta a usuario
008	21/02/2014	Secretaria de Salud Local EDITH YULIETH MORALES ROSAS	15 DÍAS HABILES	07/03/2014	Servicio de Urgencias	HRS- ESE	URGENCIAS	ATENCION / TRATO	CERRADA	Se radica oficia a la Empresa J&D Servicios Integrales y en respuesta del profesional se aclara situación dada.

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

PBX.7702201 – 7702202, Calle 8 No. 11ª – 43 Sogamoso (Boyacá)  
**BRINDAMOS SERVICIOS CON CALIDAD Y CALIDEZ PENSANDO EN SU SALUD...**



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
Control Interno



009	27/02/2014	Yeimy Alvis	15 DÍAS HABILES	06/03/2014	Rehabilitacion - Terapia Ocupacional	HRS- ESE	REHABILITACION	ATENCION / TRATO	CERRADA	Se diligencia oficio de respuesta por parte del profesional al usuario por los inconvenientes sucedidos
010	19/03/2014	MARTHA QUINTANA - ROSA ANA PATIÑO ZAMBRANO	15 DÍAS HABILES	07/04/2014	Servicio de enfermería 2 piso	HRS- ESE	ENFERMERIA	ATENCION / TRATO	CERRADA	Se notifica a la Coordinación de Enfermería la queja del servicio y se da respuesta a usuario
011	11/03/2014	LUIS EDUARDO MORALES	15 DÍAS HABILES	28/03/2014	Servicio de Vigilancia	HRS- ESE	VIGILANCIA	TRATO VIGILANCIA	CERRADA	se da respuesta al usuario de los protocolos del hospital y y cumplimiento de las funciones del personal de vigilancia con los usuarios que visitan la institución.
012	19/03/2014	MARTHA T. QUINTANA - ROSA ANA PATIÑO ZAMBRANO	15 DÍAS HABILES	07/04/2014	Servicio de Enfermería	HRS- ESE	ENFERMERIA	ATENCION / TRATO	CERRADA	Se notifica al servicio de Coordinación de Enfermería dando respuesta oportuna sobre la información y trato a los usuarios
013	23/03/2014	ROCIO SALAMANCA	15 DÍAS HABILES	07/04/2014	SERVICIO DE MEDICOS	HRS- ESE	FARMACIA	TRATO	CERRADA	Se informa a la Dra. Ana María Valencia Coordinadora del servicio de Farmacia para iniciar planes de mejoramiento al respecto.
014	25/03/2014	ANA LUCIA MORENO	15 DÍAS HABILES		Servicio RX maltrato usuario	HRS- ESE	RADIOLOGIA	ATENCION / TRATO	PROCESO	Se notifica a la Empresa para dar respuesta al usuario, e iniciar planes de mejoramiento.
015	03/04/2014	ANA MARIA DIAZ LUQUERNA	15 DÍAS HABILES	04/04/2014	remision pte	HRS- ESE	REFERENCIA	RED SERVICIOS COOMEVA	CERRADA	se da respuesta al usuario respecto a trámite dado por el hospital y la red de servicios de la eps coomeva
016	20/04/2014	GABRIEL ANTONIO ALBA ALBARRACIN	15 DÍAS HABILES	07/04/2014	Servicios de enfermería	HRS- ESE	ENFERMERIA	ATENCION / TRATO	CERRADA	Se le informa al usuario el tramite correspondiente a la llegada del INC y manejo en la institución para continuar con las curaciones y solicitud previa para el cambio de la bolsa de colostomia
017	14/04/2014	Esperanza Gonzalez	15 DÍAS HABILES	14/04/2014	Servicio de Terapia Respiratoria	HRS- ESE	USUARIO EPS-S	ATENCION / TRATO	CERRADA	Se notifica al servicio de Coordinación de Enfermería dando respuesta oportuna sobre la información y trato a los usuarios

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

PBX.7702201 – 7702202, Calle 8 No. 11ª – 43 Sogamoso (Boyacá)  
**BRINDAMOS SERVICIOS CON CALIDAD Y CALIDEZ PENSANDO EN SU SALUD...**





Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
Control Interno



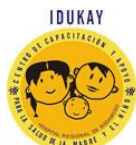
018	15/04/2014	Sandra Yolima Torres	15 DÍAS HABILES	15/04/2014	Sala de Partos	HRS- ESE	HOSPITALIZACION	ATENCION / TRATO	CERRADA	Se notifica a la coordinación de Hospitalización para planes de mejoramiento, se le da respuesta a la usuario sobre el mal entendido y hechos ocurridos
019	15/04/2014	Magda Rocio Romero Melo	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	Servicio de Rx	HRS- ESE	RADIOLOGIA	ATENCION / TRATO	PROCESO	Se informa al Señor Marco Alonso Rincón para manejo del personal con resultados de toma de exámenes.
020	06/05/2014	usuarios Consulta Externa	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	Consulta Externa	HRS- ESE	ENFERMERIA	Ruido y mala presentación del personal de enfermería con usuarios.	CERRADA	Se tramita solicitud para planes de acción con la coordinación del servicio de C.E. Para mejorar la calidad de los servicios.
021	06/05/2014	EDGAR ALEXANDER CARO	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	FONOAUDIOL OGIA	HRS- ESE	REHABILITACION	OPORTUNIDA D ENTREGA RESULTADOS	CERRADA	Se Notifica a la Empresa TEMINCO para respuesta de la Dra. Pérez para corrección y tramite del mismo.
022	23/05/2014	BLANCA RUBIELA TANGUAN	15 DÍAS HABILES	23/05/2014	5 PISO MEDICINA INTERNA	HRS- ESE	COOR. HOSP - COORD CALIDAD - SIAU	Mala informacion y apoyo en el servicio	CERRADA	Se reúne el servicio de coordinación de calidad y hospitalización con familiares y siau se aclara el manejo del paciente se hacen recomendaciones del apoyo de familiares en el proceso de atención y los compromisos de la institución con la salud del paciente y mejorar información que se da del estado de salud a los familiares.
023	03/06/2014	BEATRIZ ELENA PINEDA DUARTE	15 DÍAS HABILES	03/06/2014	URGENCIAS	HRS- ESE	URGENCIAS	DEMORA Y DEVOLUCION DE LA ATENCION EN EL SERVICIO	CERRADA	Se informa en cartelera dar más oportunidad en el servicio
024	04/06/2014	LUZ MARINA GONZALEZ	15 DÍAS HABILES	04/06/2014	BANOS C.E.	HRS- ESE	SERVICIO ASEO	ASEO BAÑOS C.E.	CERRADA	Se atiende solicitud del usuario se habla con el servicio de aseo quienes inician ha realizar dos veces en el turno el aseo de baños de C.E.

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

PBX.7702201 – 7702202, Calle 8 No. 11ª – 43 Sogamoso (Boyacá)  
BRINDAMOS SERVICIOS CON CALIDAD Y CALIDEZ PENSANDO EN SU SALUD...



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
Control Interno



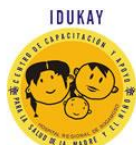
025	06/06/2014	MALLORY YOHANA BARON RUEDAS	15 DÍAS HABILES	01/07/2014	CITAS FACTURACION CE	HRS- ESE	FACTURACION	OPORTUNIDAD	CERRADA	Usuaría quien se le ha dificultado agendamiento para su menor hija, desde la oficina siau se le colaboro para el 1/07/2014 cita pediatría
026	10/06/2014	LIDA MARIA PEREZ PALACIO	15 DÍAS HABILES	10/06/2014	IMÁGENES DIAGNOSTICAS	HRS- ESE	RADIOLOGIA	PROGRAMACION DE CITAS / CUMPLIR HORARIOS DE ATENCION	CERRADA	mejorar tiempo de atención a las consultas programadas
027	10/06/2014	MARIA EUGENIA CHAPARRO	15 DÍAS HABILES	10/06/2014	URGENCIAS	HRS- ESE	URGENCIAS	DEMORA Y DEVOLUCION DE LA ATENCION EN EL SERVICIO	CERRADA	Pte hospitalizado se comenta caso con la jefe sandra torres quien intermedia para continuar con manejo hospitalario del paciente
028	10/06/2014	CLAUDIA YANETH MOGOLLON PEREZ	15 DÍAS HABILES	11/06/2014	RADIOLOGIA	HRS- ESE	RADIOLOGIA	PERDIDA DE PLACAS Y RESULTADOS	CERRADA	Pte quien en su queja reporta perdida de rx y lectura al revisar en el servicio se evidencia que la paciente ya se le habian entregado placas y solo faltaba la lectura se le llama para que viniera al servicio y no acepta.
029	24/06/2014	DIANA CAROLINA CASTAÑEDA	15 DÍAS HABILES	24/06/2014	Consulta Externa Ginecología	HRS- ESE	HOSPITALIZACION	OPORTUNIDAD	CERRADA	Se informa al Dr. Mariño y Jefe Sandra Torres quien hacen llamado al médico ya que se encontraba en una reunión con la gerencia.
030	25/06/2014	YURANY BARRERA	15 DÍAS HABILES	25/06/2014	Consulta Externa	HRS- ESE	FACTURACION	paciente quien le reasignan cita por caprecom y al momento de facturar ya no hay contrato	CERRADA	Se habla con Javier Coordinador de Facturación para mantener las citas asignadas con eps
031	09/06/2014	USUARIOS BUZON REHABILITACION	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	Rehabilitacion	HRS- ESE	REHABILITACION	OPORTUNIDAD	CERRADA	Se notifica a la Dra Diana Sanabria para revisión del tema .
032	16/07/2014	usuarios queja presentada en buzón	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	Facturacion Pisos	HRS- ESE	FACTURACION	REMISION PACIENTE	CERRADA	Se notifica a la Subgerencia Administrativa para revisión del tema de facturación en pisos.

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

PBX.7702201 – 7702202, Calle 8 No. 11ª – 43 Sogamoso (Boyacá)  
BRINDAMOS SERVICIOS CON CALIDAD Y CALIDEZ PENSANDO EN SU SALUD...



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
Control Interno



PREPARANDOS  
PARA LA VIDA FUNDAMENTADOS EN EL AMOR



033	16/07/2014	usuarios queja presentada en buzón	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	Enfermería pisos	HRS- ESE	ENFERMERIA	TRATO	CERRADA	Se notifica a la Empresa crecer salud, para dar respuesta a usuario
034	16/07/2014	usuarios queja presentada en buzón	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	Enfermería pisos	HRS- ESE	ENFERMERIA	TRATO	CERRADA	Se notifica a la Empresa laboramos sas, para dar respuesta a usuario
035	16/07/2014	usuarios queja presentada en buzón-CONSTANZA TENJO	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	rehabilitacion	HRS- ESE	REHABILITACION	OPORTUNIDAD	CERRADA	Se notifica al coordinador de rehabilitación para dar oportunidad en la agenda.
036	16/07/2014	usuarios queja presentada en buzón- JAIRO ANTONIO BERNAL	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	GINECOLOGIA	HRS- ESE	HOSPITALIZACION	INFORMACION	PROCESO	Se notifica a la Empresa Creyendo Sas para dar respuesta al usuario
037	16/07/2014	usuarios queja presentada en buzón - DR. RAUL CASTRO	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	Consulta Externa	HRS- ESE	USUARIO EPS-S	ATENCION / TRATO	CERRADA	Se notifica a la Comisaria de Flia de mpio de Beteitiva
038	16/07/2014	usuarios queja presentada en buzón	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	visitas	HRS- ESE	SERVICIO ADMINISTRATIVO	ATENCION	CERRADA	Se notifica a la Empresa Temico para planes de mejoramiento
039	14/08/2014	usuarios queja atendida en buzón - CAMILA BARRERA	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	FICHAS	HRS- ESE	SERVICIO ADMINISTRATIVO	ATENCION	CERRADA	Se notifica a la Empresa Temico para planes de mejoramiento
040	14/08/2014	usuarios queja atendida en buzón - MARTHA I ACERO	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	GINECOLOGIA	HRS- ESE	HOSPITALIZACION	TRATO	PROCESO	se notifica a la Empresa para dar rta usuario - CREYENDO SAS
041	14/08/2014	usuario queja presentada en buzón- ELKIN MELO	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	GINECOLOGIA	HRS- ESE	HOSPITALIZACION	ACOMODACION	CERRADA	Se remite solicitud a la Coordinación de Enfermería para tener cuenta la solicitud.
042	14/08/2014	usuario queja presentada en buzón-	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	facturacion consulta externa	HRS- ESE	FACTURACION	TRATO	CERRADA	se notifica al coordinador de facturación para implementar planes de mejoramiento en el servicio.
043	14/08/2014	usuario queja presentada en buzón- Lyda Paola Rojas	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	RX	HRS- ESE	RADIOLOGIA	OPORTUNIDAD	PROCESO	se notifica a la Empresa para dar rta usuario - rx

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

PBX.7702201 – 7702202, Calle 8 No. 11ª – 43 Sogamoso (Boyacá)  
BRINDAMOS SERVICIOS CON CALIDAD Y CALIDEZ PENSANDO EN SU SALUD...



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
Control Interno



044	14/08/2014	usuario queja presentada en buzón- Gustavo Guerrero - Gladys Rocío Perez	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	URGENCIAS	HRS- ESE	URGENCIAS	TRATO	CERRADA	Se notifica al Coordinador del servicio para dar oportunidad a la atención y presentar descargos.
045	14/08/2014	usuario queja presentada en buzón- Dr. Carlos Moreno	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	Queja servicio especialista C:E	HRS- ESE	EPS-S - CONTRIBUTIVAS	TRATO	CERRADA	Se notifica a las Eps- y contributivas para el manejo de derechos y deberes de los usuarios.
046	10/09/2014	usuario queja presentada en buzón- Aura Romero Suarez	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	Cirugía Programada	HRS- ESE	SERVICIO ADMINISTRATIVO	TRATO	CERRADA	Se notifica a la Empresa TEMINCO para dar respuesta a usuario
047	10/09/2014	usuario queja presentada en buzón- Juan David Toca	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	RX	HRS- ESE	RADIOLOGIA	DEMORA EN EL RESULTADO	PROCESO	se notifica a la Empresa para dar rta usuario - rx
048	10/09/2014	usuario queja presentada en buzón	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	Mantenimiento	HRS- ESE	MANTENIMIENTO	infraestructura	PROCESO	Se notifica al servicio de Mtto - coordinacion para planes de mejoramiento
049	10/09/2014	Mary luz Barinas Martinez- Danna Cifuentes	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	facturacion consulta externa	HRS- ESE	FACTURACION	ATENCION / TRATO	PROCESO	Se notifica a la Empresa TEMINCO para descargos y dar respuesta al usuario
050	29/09/2014	usuario queja presentada en buzón	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	Dermatología Consulta Externa	HRS- ESE	CONSULTA EXTERNA	OPORTUNIDAD	CERRADA	Se Notifica a la Subgerencia Científica para Seguimiento
051	29/09/2014	usuario queja presentada en buzón	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	ayudas diagnosticas	HRS- ESE	MANTENIMIENTO	Daño Equipos- Demora Procedimiento	CERRADA	Se notifica al Biomedico para dar respuesta a usuario
052	29/09/2014	usuario queja presentada en buzón	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	Hospitalización	HRS- ESE	USUARIOS EPS-S	TRATO	CERRADA	Se notifica a las EPS-S Contributiva Saludcoop para sencibilización y uso racional de los servicios.
053	29/09/2014	usuario queja presentada en buzón	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	Hospitalización	HRS- ESE	USUARIOS EPS-S	TRATO	CERRADA	Se notifica a las EPS-S Contributiva CAPRECOM para sencibilización y uso racional de los servicios.
054	29/09/2014	usuario queja presentada en buzón- SANDRA PATRICIA DUQUE	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	ADMÓN	HRS- ESE	MANTENIMIENTO	infraestructura	CERRADA	Se notifica al área de mantenimiento y salud ocupacional para ubicar los elementos que representan

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

PBX.7702201 – 7702202, Calle 8 No. 11ª – 43 Sogamoso (Boyacá)  
BRINDAMOS SERVICIOS CON CALIDAD Y CALIDEZ PENSANDO EN SU SALUD...



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
Control Interno



										peligro de los usuarios.
055	29/09/2014	usuario queja presentada en buzón- JAVIER SIERRA ORDUZ	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	RX	HRS- ESE	CONSULTA EXTERNA	OPORTUNIDAD	PROCESO	Se notifica a la empresa para dar respuesta al usuario
056	03/10/2014	NELSY ESPERANZA CHAPARRO	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	TERAPIAS	HRS- ESE	REHABILITACION	infraestructura	CERRADA	Se da respuesta al usuario por incomodidades en el servicio y se pide excusas
057	06/10/2014	MARIELA PATINO PEREZ	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	TERAPIAS	HRS- ESE	MANTENIMIENTO	infraestructura	CERRADA	Se da respuesta al usuario por incomodidades en el servicio y se pide excusas
058	06/10/2014	JOHAN DAVID ZORRO ANGEL	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	GASTROENTE ROLOGIA	HRS- ESE	ENFERMERIA	TRATO	PROCESO	Se remite notificacion a la Empresa Laboramos SAS para dar respuesta al usuario
059	06/10/2014	DANIEL FERNANDO ROZO BARRETO	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	URGENCIAS	HRS- ESE	URGENCIAS	ATENCION	PROCESO	Se notifica al Coordinador del servicio para notificarle la queja del usuario para conocimiento y tramite respectivo
060	27/10/2014	LUIS CASADIEGOS	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	URGENCIAS	HRS- ESE	URGENCIAS	TRATO	PROCESO	Se notifica a la Empresa para brindar descargos de la doctora para dar respuesta al usuario.
061	27/10/2014	JULIO RAMIRO BAYONA- DIANA F. DAYANA CALDERON	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	FACTURACION	HRS- ESE	FACTURACION	TRATO	PROCESO	Se remite notificacion al coordinador de facturacion para trámite pertinente en la atencion del servicio.
062	27/10/2014	YENNY GOMEZ - USUARIO 5 PISO	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	RAYOS X	HRS- ESE	RADIOLOGIA	ATENCION / TRATO	PROCESO	Se remite notificación a la Empresa de RX Digital para dar respuesta a las quejas de los usuarios.
063	13/11/2014	usuarios Consulta Externa	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	Consulta Externa	HRS- ESE	CONSULTA EXTERNA	Derechos y Deberes de los Pacientes	CERRADA	Se notifica a la Jefe de Consulta Externa Para divulgación de Derechos y Deberes de los Pacientes.
064	13/11/2014	DIANA CAROLINA CARDENAS FRANCISCO	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité	RAYOS X	HRS- ESE	RADIOLOGIA	OPORTUNIDAD	PROCESO	Se remite notificación a la Empresa de RX Digital para dar respuesta a las quejas de

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

PBX.7702201 – 7702202, Calle 8 No. 11ª – 43 Sogamoso (Boyacá)  
**BRINDAMOS SERVICIOS CON CALIDAD Y CALIDEZ PENSANDO EN SU SALUD...**



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
Control Interno



		ESPITIA JUAN DAVID PAREDES		PQRSF						los usuarios.
065	13/11/2014	EDGAR FERNANDO CARDOZO	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	JEFE DEL SERVICIO 2 PISO	HRS- ESE	ENFERMERIA	ATENCION / TRATO	PROCESO	Se notifica a la Coordinadora del Servicio de Consulta Externa para trámite Pertinente
066	13/11/2014	MARIA ISABELINA BECERRA - YANETH NIÑO - MARIA EUGENIA ESPINEL	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	CIRUGIA PEDIATRICA	HRS- ESE	CONSULTA EXTERNA	FELICITACIONES POR ATENCION Y TRATO CON LOS PACIENTES	PROCESO	Se notifica a la Empresa para transmitir felicitaciones a los profesionales por trato y atención a los usuarios y pacientes.
067	13/11/2014	EDGAR FERNANDO CARDOZO	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	REFERENCIA	HRS- ESE	REFERENCIA	DEVOLUCION DE PACIENTES	PROCESO	Se notifica a la Coordinación de Hospitalización para dar respuesta de paciente.
068	13/11/2014	Dra. Miryam Catelblanco	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	FONOAUDIOL OGIA	HRS- ESE	REHABILITACION	TRATO	PROCESO	Usuario quien es grosero con funcionaria por la entrega de resultados, se notifica a la entidad para tramite pertinente con los usuarios e iniciar sensibilización de D&D.
069	13/11/2014	Alvaro Salas - Salomon Molano - Yury Carolina Mesa	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	JEFE DEL SERVICIO 2 PISO	HRS- ESE	HOSPITALIZACION	TRATO	PROCESO	Se notifica a la Coordinadora del enfermería para trámite Pertinente
070	12/12/2014	Mariela Adame	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	RAYOS X	HRS- ESE	RADIOLOGIA	OPORTUNIDAD	PROCESO	Se notifica a la Empresa de Rx Digital
071	12/12/2014	Claudia Yamile Cristancho	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	Enfermeria TRIAGE	HRS- ESE	URGENCIAS	TRATO	PROCESO	Se notifica a la Empresa de Jefes de Enfermería para trámite de Descargos para dar respuesta a usuario.
072	12/12/2014	PQR - BUZON	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	Consulta Externa	HRS- ESE	ENFERMERIA	TRATO	PROCESO	Se notifica a la Jefe de Consulta Externa Para divulgación de Derechos y Deberes de los Pacientes.
073	12/12/2014	Joha Esperanza Rojas	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	Pediatría - Hospitalizacion	HRS- ESE	HOSPITALIZACION	TRATO	PROCESO	Se notifica a la Empresa Creyendo Sas para dar respuesta al usuario

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

PBX.7702201 – 7702202, Calle 8 No. 11ª – 43 Sogamoso (Boyacá)  
BRINDAMOS SERVICIOS CON CALIDAD Y CALIDEZ PENSANDO EN SU SALUD...



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
Control Interno



074	12/12/2014	Viviana Cristancho	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	Medicina Interna 5 piso	HRS- ESE	HOSPITALIZACION	TRATO	PROCESO	Se notifica a la Empresa Creyendo Sas para dar respuesta al usuario
075	12/12/2014	Karen Johana Rojas	15 DÍAS HABILES	Notificada des de comité PQRSF	5 piso - hospitalizacion	HRS- ESE	HOSPITALIZACION	TRATO	PROCESO	Se notifica a la Coordinadora de Enfermería para tramite pertinente.

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

PBX.7702201 – 7702202, Calle 8 No. 11ª – 43 Sogamoso (Boyacá)  
**BRINDAMOS SERVICIOS CON CALIDAD Y CALIDEZ PENSANDO EN SU SALUD...**

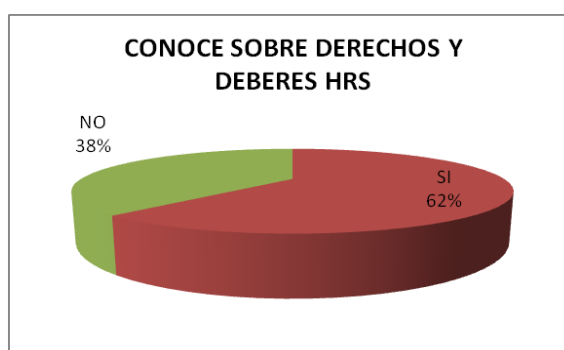
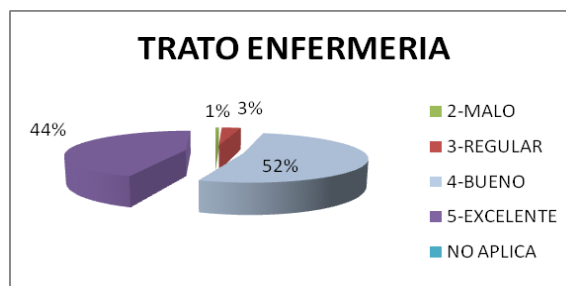
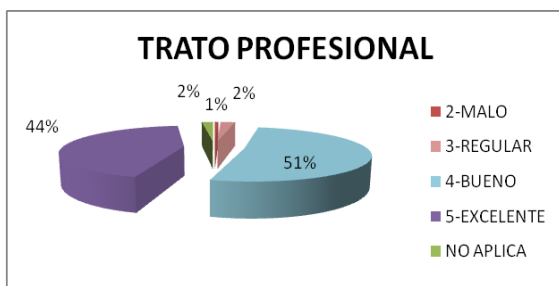


## ANALISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO

El procedimiento de medición de la satisfacción del usuario se realiza a través de la aplicación de encuestas dirigidas a los usuarios de los servicios, con el objetivo de medir el nivel de satisfacción y conocer las expectativas de los usuarios frente a la prestación de los servicios. La aplicación del instrumento es realizada por el personal de la Oficina de Atención al Usuario en cada uno de los servicios y puntos de atención.

Con el fin de medir la satisfacción de los usuarios por los servicios recibidos se aplican encuestas de satisfacción en los diferentes servicios y en todos los puntos de atención. Se aplica un número determinado de encuestas, mediante la utilización de la herramienta diseñada para este fin.

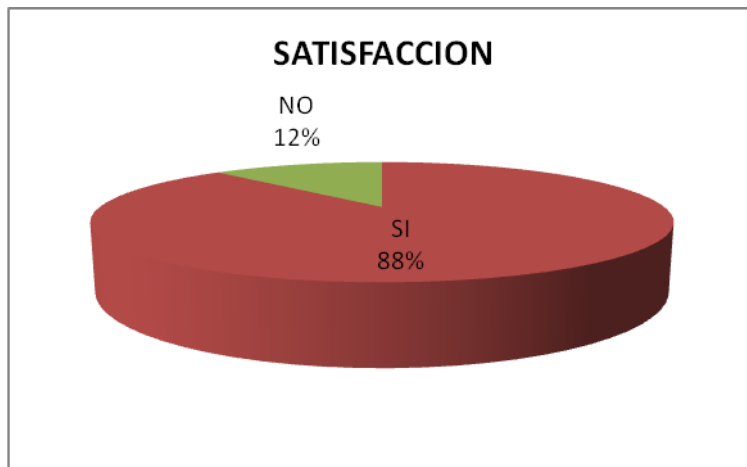
Teniendo en cuenta la evaluación del procedimiento y atendiendo al plan de mejoramiento de los estándares de derechos y deberes en Acreditación se realizaron ajustes en el contenido de las encuestas para su aplicación. En el año 2014 se aplicaron 3275 encuestas.







Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
Control Interno



De acuerdo a lo anterior, el nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital Regional de Sogamoso ESE, para la vigencia 2014 está en el 88% y el 12% restante corresponde a inconformidades en la demora en el proceso de facturación, oportunidad en el servicio y trato de algunos profesionales.

### **OTRAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS OFICINA SIAU**



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
Control Interno



CONCEPTO	TOTAL USUARIOS	N. DE ORIENTACIONES AL MES	PORCENTAJE
Aclaraciones a usuarios del Régimen Subsidiado, sobre inconsistencias en base de datos	236	236	100%
Como acceder al sistema de salud, a servicios, derechos y deberes y normatividad	3275	3275	100%
Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS-S, EPS-C, IPS	7559	7559	100%
Cómo incluir a menores en núcleo Sisben, EPS-S, EPS-	484	484	100%
Como realizar copagos, cuotas moderadoras, cuotas de recuperación, de servicios de salud	248	248	100%
Cómo solicitar ó retirarse ó bajar encuesta SISBEN ó personas de otros Entes Territoriales	484	484	100%
Desarrollo de otro tipo de procesos masivos	3800	3800	100%
Portafolio de servicios de las ESES, de EPS-S, Red No Adscrita, ó IPS Privadas	236	236	100%
Portafolio de servicios o programas, de Entidades de otros sectores	7559	7559	100%
Procedimientos para servicios de salud-sociales a poblaciones especiales, en Entes competentes	236	236	100%
Procesos de participación social en salud y de otras formas de organización social	7559	7559	100%
Procesos masivos de aseguramiento y debidos procesos	236	236	100%
Verificación sobre cómo aparece usuario en Base de Datos	484	484	100%
Consulta de orientación para acceso a servicios del sector salud	7559	7559	100%



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
Control Interno



## HALLAZGOS:

### Aspectos positivos:

Se cuenta con las actas del comité de PQRS en el que llevan el registro de las PQRS presentadas por los usuarios en el período.

Se viene aplicando encuestas de satisfacción a los usuarios.

Se tiene documentado en la institución el procedimiento para la identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios, al igual que el correspondiente a la recepción y trámite de las expresiones de los usuarios (peticiones, quejas y reclamos), el cual es conocido por la responsable del proceso.

Se cuenta con buzones de sugerencias ubicados de manera estratégica en los diferentes servicios.

Se tienen establecidos formatos para el registro de las expresiones de los usuarios, tanto en los buzones de sugerencias como de manera personal en la Oficina de Información y Atención al Usuario.

Se tienen debidamente publicados en la ESE los derechos y deberes de los usuarios.

Se viene realizando la radicación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Se está realizando clasificación de la petición, quejas, reclamos y sugerencias por servicio.

Se realiza la apertura de buzones de manera quincenal.

Articulación del comité de pqrfsf.

Se dirigen los requerimientos a las diferentes áreas comprometidas con la gestión de la respuesta.

Se viene generando indicador para medir la proporción de quejas respondidas.

Por parte de la Oficina de Información y Atención al Usuario se vienen realizando la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de manera formal.

Se cuenta en la ESE con estrategias de difusión de los derechos y deberes de los usuarios acordes a los aspectos sociales y culturales de la comunidad, como lo son las carteleras, la página Web y volantes.

Se cuenta con espacios de participación para la comunidad (Oficina de Información y Atención al Usuario, Asociación de Usuarios, Comité de Ética)

Se cuenta con página web a través de la cual se tiene un link para que los usuarios puedan acceder a presentar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, ésta requiere fortalecerse en la revisión de las expresiones por allí manifestadas y su respuesta a través de este medio.

La oficina de atención al usuario cuenta con los recursos físicos y de dotación necesarios para su funcionamiento.

Se tienen tabuladas las encuestas por servicios hasta el mes de Diciembre.



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
Control Interno



### **ASPECTOS POR MEJORAR:**

No se tienen identificadas las causas de insatisfacción del usuario, ni se viene realizando medición de ésta.

### **RECOMENDACIONES:**

Socializar el Manual de Atención al Usuario a los funcionarios de la Institución. Definir atributos de calidad para implementar la clasificación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por tipo de atributo de calidad y la medición de éstos a través de encuestas de satisfacción del usuario.

Implementar acciones que permitan dar respuesta a todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el tiempo establecido por la normatividad vigente, elaborar y custodiar los respectivos soportes que evidencian la actividad.

Mejorar la oportunidad en la consolidación de la información de las encuestas de satisfacción de manera que facilite la generación de información para la toma de decisiones.

Documentar las acciones de mejora que se generan como resultados del análisis• realizado a la identificación de la satisfacción del usuario y las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios. Mejorar la operatividad del Comité de Ética de la institución.

Fortalecer la recepción y respuesta a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios presentadas a través de la página web de la institución.

**BELSSY ENITH RICAURTE BALLESTEROS**

**Asesora de control Interno**