



INFORME DE PQRSDF-TERCER TRIMESTRE, AÑO 2024

La oficina de atención al usuario (CSIAU) presenta el informe consolidado correspondiente 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 -diciembre con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta y realizar los planes de mejora efectivos para cada servicio.

PPQRSDF POR SERVICIO DE OCTUBRE.NOVEMBRE-DICIEMBRE

| SERVICIOS | PETICIÓN | QUEJA | SUGERENCIA | DENUNCIA | FELICITACIONES |
|--|----------|-------|------------|----------|----------------|
| <i>Cirugía</i> | 0 | 1 | 1 | 0 | 4 |
| <i>Cirugía Programada</i> | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Cirugía Plástica (Consulta Externa)</i> | 0 | 14 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Ortopedia (Consulta Externa)</i> | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Consulta Externa</i> | 0 | 12 | 2 | 0 | 56 |
| <i>Enfermería (Medicina Interna)</i> | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Ginecoobstetricia</i> | 0 | 8 | 4 | 0 | 24 |
| <i>Enfermería (Consulta Externa)</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| <i>Enfermería (Urgencias)</i> | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| <i>Facturación (Consulta Externa)</i> | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Ginecología (Consulta Externa)</i> | 0 | 3 | 0 | 0 | 2 |
| <i>Hospitalización</i> | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| <i>Sala de Partos</i> | 0 | 1 | 0 | 0 | 28 |
| <i>Usuario</i> | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Laboratorio</i> | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| <i>UCI Neonatal</i> | 0 | 2 | 1 | 0 | 73 |
| <i>Urgencias</i> | 0 | 29 | 0 | 0 | 6 |
| <i>Vigilancia</i> | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 |



| | | | | | |
|--|----------|------------|-----------|----------|------------|
| <i>Orientadores Amigables</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 50 |
| <i>Pediatría (consulta externa)</i> | 0 | 4 | 0 | 0 | 43 |
| <i>Fisiatría consulta externa</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| <i>Cardiología (consulta externa)</i> | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Gastro (consulta externa)</i> | 1 | 7 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Personal de aseo</i> | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| <i>Dermatología (consulta externa)</i> | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| <i>Archivo historias Clínicas</i> | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Urología (consulta externa)</i> | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| <i>inhousesogamoso@iolavorando.com</i> | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Enfermería Ginecobstetricia</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| <i>Hospitalización pediatría</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| <i>Neurocirugía (consulta externa)</i> | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Asignación de citas</i> | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Coordinador cocina</i> | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| <i>UBA Pajarito</i> | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| <i>UBA Busbanza</i> | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| <i>Programas Especiales</i> | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 4 | 118 | 10 | 0 | 311 |
| 443 | | | | | |

QUEJAS MES DE OCTUBRE

| SERVICIOS | PETICIÓN | QUEJA | SUGERENCIA | DENUN CIA | FELICITACIONES |
|--|----------|-------|------------|--------------|----------------|
| <i>Cirugía Programada</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Cirugía (Hospitalización)</i> | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| <i>Archivo Historias Clínicas</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Cirugía Plástica (Consulta Externa)</i> | 0 | 11 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Enfermería (Ginecoobstetricia)</i> | 0 | 2 | 1 | 0 | 4 |



| | | | | | |
|--|----------|-----------|----------|----------|------------|
| Enfermería(Urgencias) | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Facturación | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 |
| Hospitalización | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 |
| Laboratorio | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Uci Neonatal | 0 | 1 | 1 | 0 | 36 |
| Urgencias | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 |
| Vigilancia | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| Orientadoras Amigables | 0 | 0 | 0 | 0 | 28 |
| Pediatría (Consulta Externa) | 0 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| Fisiatría (Consulta Externa) | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| Cardiología (Consulta Externa) | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Gastro (Consulta Externa) | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| Urología (Consulta Externa) | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Ginecología (Consulta Externa) | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 |
| Personal de Aseo | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Dermatología (Consulta Externa) | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| TOTAL | 0 | 42 | 5 | 0 | 105 |
| 152 | | | | | |

MOTIVOS DE QUEJAS MES OCTUBRE

| ÁREAS | QUEJAS | MOTIVOS |
|--|--------|---|
| Enfermería (Ginecoobstetricia) | 2 | PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACION EN EL TRATO, EN EL MOMENTO DE TRABAJO DE PARTO POR PARTE DE LAS ENFERMERAS.1. PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACION POR PARTE DE LA DOCTORA MORALES.1. |
| Cirugía Plástica (Consulta Externa) | 11 | PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DE LA DRA. LILIANA BLANCO, CIRUJANA PLASTICA, AL NO ATENDER EN LOS HORARIOS PROGRAMADOS Y TENER TRATO DESCORTES CON LOS USUARIOS. |
| Urología (Consulta Externa) | 2 | PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SER ATENDIDO POR EL ESPECIALISTA DR. UROLOGO A LA HORA CITADA. 2. |
| Cardiología (Consulta Externa) | 1 | PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SER ATENDIDO A LA HORA DE LA CITA. |
| Ginecología (Consulta Externa) | 3 | PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SER ATENDIDA POR EL ESPECIALISTA EN GINECOLOGIA. |



| | | |
|--|-------------------|--|
| <i>Enfermería (Urgencias)</i> | 2 | PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACION POR FALTA DE ATENCIÓN, MAL TOMA DE DATOS POR ESTAR EN EL CELULAR Y NO PRESTAR ATENCION, OCURRIDO EN URGENCIAS. (1) PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN EN URGENCIAS POR PARTE DEL ENFERMERO ÁLVARO, QUIEN SE DIRIGE DE MANERA DESCORTÉS AL PACIENTE (1) |
| <i>Gastro – Endoscopias (Consulta Externa)</i> | 5 | PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD PARA QUE EL DOCTOR DE GASTRO ATIENDIERA A LA HORA AGENDADA.5. |
| <i>Facturación</i> | 6 | PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL SERVICIO DE FACTURACIÓN AL NO GARANTIZAR RESPUESTA OPORTUNA FRENTE A LA INFORMACION DE COPAGO.1. PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA, DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DE CONSULTA EXTERNA AL REFERIRSE DE MANERA DESCORTÉS HACIA PACIENTE.2. PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR DEMORA EN FACTURACIÓN TENIENDO FICHA PRIORITARIA.1. RESUNTA FALTA DE HUMANIZACION POR PARTE DEL JEFE MIGUEL GOMEZ A LA AUXILIAR DE FACTURACION.1 PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACION POR PARTE DE FUNCIONARIO DE FACTURACIÓN.1. |
| <i>Hospitalización</i> | 2 | PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACION POR PARTE DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACION TRATO DESCONSIDERADO Y DISCRIMINATORIO POR PARTE DEL SERVICIO.1. PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA JEFE DE PISO DOS JEFE PIEDAD, QUIEN SE DIRIGE DE MANERA IRRESPECTUOSA Y NO UTILIZANDO TONO Y LENGUAJE ADECUADO, DEVOLVIENDO LA PACIENTE A OBSRVACION, CUANDO YA SE HABIA SUBIDO A PISO. |
| <i>Laboratorio</i> | 1 | POSIBLE FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SER ATENDIDO EN EL SERVICIO DE LABORATORIO. |
| <i>Uci Neonatal</i> | 1 | PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA DRA. NAYDU, PEDIATRA |
| <i>Urgencias</i> | 3 | PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD AL NO RALIZAR PROCEDIMIENTO Y GENERAR EL COBRO DE PROCEDIMIENTO NO REALIZADO. (1). PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR DEMORA EN ATENCIÓN EN URGENCIAS (1) PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR REMISIÓN DE URGENCIAS A ORTOPEDIA CON DEMORA DE MAS DE 12 HORAS (1) |
| <i>Vigilancia</i> | 3 | PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACION POR PARTE DEL SERVICIO DE VIGILANCIA |
| ÁREAS | SUGERENCIA | MOTIVOS |
| <i>Cirugía (Hospitalización)</i> | 1 | SE SUGIERE EL ASEO SE HAGA EN HORRAIOS QUE NO HAYA TANTOS USURIOS |
| <i>Personal de Aseo</i> | 1 | SE SUGIERE QUE EL ASEO SE HAGA EN HORAS QUE NO HAYA GRAN CANTIDAD DE USUARIOS, Y QUE NO SE HAGA TIRANDO BALDADOS DE AGUA EN EL PISO. |
| <i>Dermatología (Consulta Externa)</i> | 1 | QUE SE ATIENDA A LOS USUARIOS EN EL HORARIO ASIGANDO. |
| <i>Enfermería (Ginecoobstetricia)</i> | 1 | SUGIEREN MEJORAR EL SERVICIO DEL BAÑO DEL 4 PISO |
| <i>Uci Neonatal</i> | 1 | SE SUGIERE ACONDICIONAR LA SALA CON SILLAS MÁS CÓMODAS |



QUEJAS MES DE NOVIEMBRE AÑO 2024

| SERVICIOS | PETICIÓN | QUEJA | SUGERENCIA | DENUNCIA | FELICITACIONES |
|---|----------|-----------|------------|----------|----------------|
| <i>Cirugía Programada</i> | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Consulta Externa</i> | 1 | 12 | 2 | 0 | 56 |
| <i>Gastro (Consulta Externa</i> | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| <i>cirugía</i> | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| <i>Ginecoobstetricia</i> | 1 | 3 | 2 | 0 | 15 |
| <i>Medicina Interna</i> | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Urgencias</i> | 0 | 16 | 0 | 0 | 4 |
| <i>Usuario</i> | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Uci Neonatal</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 24 |
| <i>Vigilancia</i> | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Pediatría</i> | 0 | 4 | 0 | 0 | 10 |
| <i>inhousesogamoso@iolavora ndo.com</i> | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Sala de Partos</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| <i>Orientadoras Amigables</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| <i>Archivo</i> | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Servicios Generales</i> | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 2 | 47 | 4 | 0 | 126 |
| 179 | | | | | |

MOTIVO DE QUEJAS MES DE NOVIEMBRE AÑO 2024

| ÁREAS | QUEJAS | MOTIVOS |
|---------------------------|--------|--|
| <i>Cirugía Programada</i> | 1 | PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACION USUARIO REFIERE DEMORAS EN LAS CITAS PARA CIRUGIAS (1) |
| | | PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE ALBA TAPIAS AUXILIAR DE ENFERMERÍA CONSULTA EXTERNA. (1) PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA DOCTORA YOLIMA MARTINEZ, ESPECIALISTA QUIEN REALIZO LA ECOGRAFÍA LASTIMANDO EL ABDOMEN DE LA PACIENTE GENERÁNDOLE DOLOR Y MALESTAR. (1) |



| | | |
|----------------------------------|----|---|
| Consulta Externa) | 12 | <p>PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA DOCTOR MANUEL ALEJANDRO TORRES, QUIEN SE DIRIGE DE MANERA AGRESIVA AL PACIENTE. (1)</p> <p>PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACION POR PARTE DEL DOCTOR LUIS ABELARDO PELAEZQUIEN SE DIRIGE DE MANERA DESCORTES Y GROSERA AL USUARIO. (1) PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD AL NO SER ATENDIDO EN EL HORARIO AGENDADO. (1)</p> <p>PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACION POR PARTE DEL DOCTOR LUIS EDUARDO BECERRA, NO PROPORCIONA INFORMACIÓN CLARA A LAS PREGUNTAS QUE EL USUARIO LE REALIZA Y RESPONDE DE FORMA OSCA, CON EXPRESIONES FACIALES DE FASTIDIO, GROSERO Y MAS PENDIENTE DE SU CHAT PERSONAL EN SU EQUIPO. (1)</p> <p>PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DE LA PROFESIONAL DRA. CAROLINA ALARCON AL NO ATENDER A LA PACIENTE EN EL HORARIO. (2)</p> <p>PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DE LA PROFESIONAL DRA. MARIA LILIANA BLANCO AL NO ATENDER A LOS USUARIOS EN EL HORARIO ESTABLECIDO. (2)</p> <p>PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DE LA DOCTORA LILIANA BLANCO QUIEN NO ATIENDE A LA HORA AGENDADA. (2).</p> <p>PRESUNTA FALTA DE PERTINENCIA ENTRE LO QUE REGISTRA LA HISTORIA CLÍNICA LA DOCTORA ANDREA MORALES Y LO QUE REALIZA AL PACIENTE. (1)</p> |
| Gastro (Consulta Externa) | 2 | <p>PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL PROFESIONAL DEL SERVICIO DE GASTROENTEROLOGÍA AL NO ATENDER A PACIENTES EN EL HORARIO ESTABLECIDO EN LA CITA MÉDICA, MANIFESTANDO QUE SON PACIENTES QUE ESTÁN EN AYUNO PREVIAMENTE. (2)</p> |
| cirugía | 1 | <p>PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACION POR PARTE DEL SERVICIO DE CIRUGIA AL REALIZAR PROCEDIMIENTO Y NO DAR INDICACIONES PARA MENEJO DEL DOLOR, INCAPACIDAD, ORDEN DE CONTROL PARA RETIRO DE PUNTOS Y MANIFIESTA TRATO INADECUADO POR CAMILLERO DEL TURNO. (1)</p> |
| Ginecoobstetricia | 3 | <p>PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN DEL PARTO POR PARTE DE LA DOCTORA ANDREA MORALES. (1)</p> <p>PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACION POR PARTE DE LA DOCTORA ANDREA MORALES QUIEN SE DIRIGE DE MANERA DESCORTES A USUARIA (2)</p> |
| Medicina Interna | 1 | <p>PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACION POR PARTE DE LA JEFE DEL QUINTO PISO QUIEN SE REFIERE DE MANERA AGRESIVA AL SEÑOR HECTOR VELASQUEZ (1)</p> |
| Urgencias | 17 | <p>PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS AL NO SER ATENDIDO A TIEMPO, MAS DE TRES HORAS ESPERANDO LA ATENCION. (6)</p> <p>PRESUNTA FALTA DE PERTINENCIA POR PARTE DEL DOCTOR Dr. ALEXANDER CASTELLANOS Y DOCTOR EDGAR CASATILLO QUIEN DA UN DIAGNOSTICO EQUIVOCADO. (2)</p> <p>PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACION POR PARTE DE LA DOCTORA ANDREA MORALES GINECÓLOGA DONDE LA USUARIA RECIBIO TRATO DESCORTÉS Y AGRESIVO. (1)</p> <p>PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA JEFE DE ENFERMERAS LAURA CERVANTES DEL SERVICIO DE URGENCIAS; USUARIA MANIFIESTA QUE LA JEFE GRITA AL PERSONAL DE ENFERMERÍA FRENTE A LOS USUARIOS DE UNA FORMA GROSERA. (1)</p> <p>PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE USUARIA LAURA VIANCHA HACIA EL AUXILIAR DE ENFERMERÍA MICHELL TOCA. (1)</p> <p>PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACION DE LA JEFE DE ENFERMERIA KAREN MONTAÑEZ QUIEN SE DIRIGE DE FORMA INADECUADA AL USUARIO QUE ACOMPAÑABA A SU HIJO (1).</p> <p>PRESUNTA FALTA DE PERTINECNIA A ENTRE LO QUE REGISTRA LA HISTORIA CLÍNICA FRENTE A LO QUE REALIZA LA DOCTIRA A PACIENTE. (1)</p> <p>PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIAS MANIFESTANDO QUE ES MUY DEMORADO PARA TOMA DE EXÁMENES PARA</p> |



| | | |
|--|-------------------|--|
| | | NUEVAMENTE SER REVALORADO POR EL MÉDICO. (4) |
| Usuario | 4 | PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACION POR PARTE DE LA MADRE DE USUARIO MENOR PAULA ANDREA SIERRA HACIA FUNCIONARIO QUIEN REFIERE AGRESIÓN FÍSICA. (1) PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA PACIENTE HACIA EL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE URGENCIAS. (1) PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL PACIENTE HACIA EL AUXILIAR DE ENFERMERÍA ÁLVARO GÓMEZ DEL SERVICIO DE TRIAGE. (1) PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE USUARIA LAURA VIANCHA HACIA EL AUXILIAR DE ENFERMERÍA MICHELL TOCA. (1) |
| Vigilancia | 1 | PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL SERVICIO DE VIGILANCIA, AL NO PERMITIR QUE INGRESARA EL ESPOSO DE LA PACIENTE, A CITA DE CONSULTA EXTERNA POR CIRUGIA CARDIOVASCULAR. (1) |
| Pediatría | 4 | PRESUNTA FALTA DE PERTINENCIA POR PARTE DE LA JEFE LUZ DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN PEDIATRÍA AL CONECTAR PACIENTE PARA MEDICAMENTO CON EL EQUIPO DE OTRO PACIENTE. (1) PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE TURNO DE ENFERMERAS DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA; REFRIÉNDOSE DE UNA FORMA GROSERA AL PACIENTE. (1) |
| inhousesogamoso@iolavorando.com | 1 | PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACION POR PARTE DE LA SEÑORA JENNY WALKER DE LA EMPRESA IOLAVORANDO HACIA LOS FUNCIONARIOS REFIEREN MAL TRATO A TRABAJADORES EN MISIÓN. (1) |
| Servicios Generales | 1 | PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACION POR PARTE DE LA SEÑORA DE SERVICIOS GENERALES AL ENOJARSE PORQUE USUARIA LE HIZO RECLAMO PORQUE EL PISO DEL BAÑO ESTABA MOJADO EN EL SERVICIO DE CIRUGIA. (1) |
| ÁREAS | SUGERENCIA | MOTIVOS |
| Consulta Externa | 2 | SE SUGIERE SE CUMPLAN LOS HORARIOS ESTABLECIDOS PAR LA ATENCIÓN DE LA CITA CON CIRUGÍA PLÁSTICA. (2) |
| Ginecoobstetricia | 2 | SUGIEREN QUE EL PERSONAL DE ENFERMERÍA TENGA MÁS PACIENCIA AL MOMENTO DE CANALIZAR A LOS PACIENTES; (1) SUGIEREN QUE LOS GINECÓLOGOS ESCUCHEN MAS A LOS PACIENTES CUANDO TIENEN PREGUNTAS. (1) |
| ÁREAS | PETICION | MOTIVOS |
| Archivo de Historias Clínica | 1 | SOLICITAN HISTORIAS CLINICA DE PACIENTE. |
| Atención al usuario | 1 | SOLICITAN QUE EL HORARIO DE VISITAS SEA MÁS LARGO MANIFESTANDO QUE UNA HORA NO ES SUFICIENTE. |

QUEJAS MES DE DICIEMBRE

| SERVICIOS | PETICIÓN | QUEJAS | SUGERENCIA | DENUNCIA | FELICITACIONES |
|---|----------|--------|------------|----------|----------------|
| Cirugía Programada | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Cirugía (Hospitalización) | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Hospitalización ginecobstetricia | 0 | 3 | 1 | 0 | 5 |



| | | | | | |
|--|----------|-----------|----------|----------|-----------|
| <i>Cirugía Plástica (Consulta Externa)</i> | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Enfermería (Ginecoobstetricia)</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| <i>Facturación</i> | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Psiquiatría (consulta externa)</i> | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Sala de Partos</i> | 0 | 1 | 0 | 0 | 17 |
| <i>Uci Neonatal</i> | 0 | 1 | 0 | 0 | 13 |
| <i>Urgencias</i> | 0 | 9 | 0 | 0 | 1 |
| <i>Vigilancia</i> | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Orientadoras Amigables</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 19 |
| <i>Pediatría (Consulta Externa)</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| <i>Fisiatría (Consulta Externa)</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| <i>Enfermería (Consulta Externa)</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| <i>hospitalizaron pediatría</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| <i>Ginecología (Consulta Externa)</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| <i>Historias clínicas</i> | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Neurología (consulta externa)</i> | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Ortopedia (Consulta Externa)</i> | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Asignación de citas</i> | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Coordinador de cocina</i> | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| <i>UBA Busbanza</i> | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| <i>Programas Especiales</i> | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>UBA Pajarito</i> | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 2 | 29 | 1 | 0 | 80 |
| 112 | | | | | |

MOTIVOS DE QUEJAS MES DE DICIEMBRE

| ÁREAS | QUEJAS | MOTIVOS |
|--|--------|--|
| <i>Cirugía Programada</i> | 1 | PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE FUNCIONARIOS DE LA OFICINA DE PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA, USUARIO MANIFIESTA RECIBIR UN TRATO AGRESIVO Y DÉSPOTA. (1) |
| <i>Cirugía Plástica (Consulta Externa)</i> | 3 | PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DE LA DRA. LILIANA BLANCO, CIRUJANA PLASTICA, AL NO ATENDER EN LOS HORARIOS PROGRAMADOS Y TENER. (3) |



| | | |
|---|---|--|
| Hospitalización ginecobstetricia | 3 | PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD DE PARTE DE LA JEFE MARIELA DEL SERVICIO DE GINECOOBSTETRICIA AL NO TOMAR LAS MUESTRAS DE LABORATORIO CORRECTAMENTE A RECIÉN NACIDO.1 PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN DE PARTE DE LA AUXILIAR DE ENFERMERÍA NUBIA QUIEN SE REFIERE A SU COMPAÑERA DE UNA MANERA GROSERA Y DÉSPOTA.1 PRESUNTA FALTA OPORTUNIDAD EN LA PRESENTACIÓN DEL SERVICIO DE GINECOLOGÍA.1 |
| Psiquiatría (consulta externa) | 1 | PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DE LA DOCTORA DERLY AL NO ATENDER A LA HORA ASIGNADA. 1 |
| UCI Neonatal | 1 | PRESUNTA FALTA DE PERTINENCIA POR PARTE DE INTERNOS Y MÉDICOS AL NO HACER USO ADECUADO DE LOS ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PARA INGRESAR A LA UCI NEONATAL. (1) |
| Neurología (consulta externa) | 1 | PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD AL ESPECIALISTA DE NEUROLOGÍA POR NO ATENDER A TIEMPO AL PACIENTE. (1) |
| Sala de Partos | 1 | PRESUNTA FALTA DE PERTINENCIA POR PARTE DEL PERSONAL DE GINECOLOGÍA EN EL SERVICIO DE SALA DE PARTOS CAUSANDO SUFRIMIENTO Y COMPLICACIONES DE PARTO A LA PACIENTE. (1) |
| Facturación | 3 | PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA AUXILIAR DE FACTURACIÓN AL DIRIGIRSE DE UNA FORMA DESCORTÉS HACIA EL FAMILIAR DE PACIENTE. (2) PRESUNTA FALTA DE PERTINENCIA DE PARTE DE LA FUNCIONARIA DE LA CAJA NO. 3 DE FACTURACIÓN SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA AL DAR INFORMACIÓN INCORRECTA A LA USUARIA.1 |
| Ortopedia (Consulta Externa) | 1 | PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL DR. LUIS EDUARDO BECERRA AL NO ATENDER A TIEMPO A LOS PACIENTES. (1) |
| Asignación de citas | 1 | PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL FUNCIONARIO JOSÉ MILLÁN QUIEN ASIGNO CITA MEDICA Y AL ENCONTRARSE EL PACIENTE EN HOSPITAL ES INFORMADO QUE NO TIENE NINGUNA CITA YA QUE FUE REPROGRAMADO. (1) |
| Uci Neonatal | 1 | PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA DRA. NAYDU, PEDIATRA (1) |
| Urgencias | 8 | PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS AL NO ATENDER CON PRIORIDAD PACIENTES QUE LLEGAN EN AMBULANCIA (4) PRESENTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL ESPECIALISTA LEDWING OLIVER ARIZA, QUIEN SE REFIERE A LA PACIENTE DE UNA FORMA TOSCA Y BRUSCA. (1) PRESUNTA FALTA DE PERTINENCIA POR PARTE DEL DR. MANUEL CARRERO AL FORMULAR MEDICAMENTO A MENOR DE EDAD QUE CAUSO DAÑO AL PACIENTE. (1) PRESENTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PACIENTE DE CAMA 118 DEL SERVICIO DE OBSERVACIÓN DE URGENCIAS AL NO SER ATENDÍA OPORTUNAMENTE. (1) PRESUNTA FALTA DE PERTINENCIA POR PARTE DEL DOCTOR DE TURNO SERVICIO DE URGENCIAS, QUIEN ORDENA MEDICAMENTO HALOPERIDOL A LA PACIENTE HEIDY SIERRA, DICHO MEDICAMENTO HA CAUSADO MOLESTIAS DE SALUD DE LA PACIENTE. (1) |
| Vigilancia | 1 | PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL SERVICIO DE VIGILANCIA A NO DEJAR ENTRAR A PACIENTE PARA ACOMPAÑAR A ADULTO MAYOR. (1) |
| Coordinador de cocina | 1 | PRESUNTA FALTA DE PERTINENCIA POR ENCONTRAR UN CABELLO EN ALIMENTO. ((1) |
| UBA BUSBANZA | 1 | PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACION ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJAO. (1) |



| | | |
|-----------------------------|-------------------|---|
| UBA PAJARITO | 1 | PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD AL NO SER ATENDIDO POR SERVICIO DE URGENCIAS EN LA UBA DE PAJARITO. (1) |
| ÁREAS | SUGERENCIA | MOTIVOS |
| <i>(Ginecoobstetricia)</i> | 1 | USUARIA SUGIERE QUE LOS USUARIOS QUE SE LES PRACTICAN PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS SEAN HOSPITALIZADOS EN EL POS-OPERATORIO EN OTRO PISO YA QUE LAS HOSPITALIZAN CON MATERNAS Y EL LLANTO DE LOS BEBES ES INCOMODO. |
| ÁREAS | PETICIONES | MOTIVOS |
| <i>HISTORIAS CLINICA</i> | 1 | SOLICITAN INFORMACIÓN ESPECIFICA RELACIONADA CON HISTORIA CLÍNICA DEL SEÑOR JUAN MONTAÑA. |
| <i>PROGRAMAS ESPECIALES</i> | 1 | USUARIA SOLICITA PARTO HUMANIZADO CON ESPECIFICACIONES YACOMPAÑAMIENTO. |

CANALES DE PQRSDF

Los canales de comunicación para PQRSDF son a través del correo electrónico atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co o través del correo de ventanilla única dispuesta por el Hospital Regional de Sogamoso, a través de la página de Facebook, y la página oficial de la entidad y canales telefónicos 7730474 ext.107 y el celular 3118312922.

| CANALES DE PQRSDF | N° |
|---------------------------|------------|
| BUZÓN | 384 |
| PRESENCIAL SIAU | 42 |
| CORREO ELECTRONICO | 17 |
| TOTAL | 443 |

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 seclasificaron así:

| CLASIFICACIÓN DE QUEJAS POR FACTOR DE CALIDAD | | |
|---|------------|--------------|
| CRITERIOS DE CALIDAD | No. | PORCENTAJE |
| HUMANIZACIÓN | 51 | 43,2 % |
| OPORTUNIDAD | 51 | 43,2 % |
| PERTINENCIA | 15 | 13,6 % |
| INFRAESTRUCTURA | 1 | |
| TOTAL | 118 | 100 % |



TIEMPOS DE RESPUESTAS DE PQRSDF

La oficina de Atención al Usuario, realiza seguimiento de las PQRSDF teniendo en cuenta el tiempo de respuesta según el medio por el cual fue allegado cada instrumento:

| TIEMPOS DE RESPUESTA | | |
|----------------------|-------------------------|---------------------------------|
| DIAS DE RESPUESTAS | CANTIDAD DE SOLICITUDES | % RESPUESTA POR RANGO DE TIEMPO |
| 0 a 5 días | 66 | 55,9 % |
| 0 a 10 días | 40 | 33,8 % |
| 0 a 15 días | 12 | 10,3% |
| TOTAL | 118 | 100% |

Es necesario precisar que el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E implementa de forma permanente planes de mejora encaminados a la prestación adecuada de los servicios de salud que colmen las expectativas de nuestros usuarios y sus familias.

Atentamente,

YURI MARCELA VARGAS TABARES
Líder Atención al Usuario – Psicóloga
Hospital Regional de Sogamoso E.S.E