



INFORME DE PQRSDF DEL MES DE DICIEMBRE AÑO 2024

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 planes de mejora correspondientes.

AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO

- Servicio de Urgencias.
- Usuarios
- Servicios Hospitalarios (Ginecoobstetricia, Sala de partos, pediatría, uci neonatal, enfermería y radiología).
- Consulta Externa especializada.
- Procesos de apoyo administrativo (Facturación, vigilancia, Asesora en lactancia materna).

METODO

- Diariamente se tramitan las peticiones, quejas y reclamos, sugerencias y denuncias, a través de la oficina de Atención al Usuario, buzones de sugerencias ubicados en los diferentes servicios de la entidad, página web de la entidad y por correo electrónico.
- Se recibe y se realiza el trámite de las PQRSDF obtenidas en cada una de las aperturas de buzones.
- Se realiza trámite de peticiones, quejas, reclamo, sugerencias y denuncias según la resolución interna No. 168 de 2020, Hospital Regional de Sogamoso E.S.E, el cual es socializado mediante el Comité de Ética Hospitalaria y de la Investigación.



INFORME GENERAL PQRSDF MES DE DICIMEBRE, AÑO 2024

SERVICIOS	PETICIÓN	QUEJ A	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIONES
<i>Cirugía Programada</i>	0	1	0	0	0
<i>Cirugía (Hospitalización)</i>	0	0	0	0	1
<i>Hospitalización ginecobstetricia</i>	0	3	1	0	5
<i>Cirugía Plástica (Consulta Externa)</i>	0	3	0	0	0
<i>Enfermería (Ginecobstetricia)</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					



MOTIVO DE PQRSDF MES DE DICIEMBRE, AÑO 2024

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 PLÁSTICA, AL NO ATENDER EN LOS HORARIOS PROGRAMADOS Y TENER. (3)
<i>Hospitalización ginecobstetricia</i>	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
<i>Psiquiatría (consulta externa)</i>	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DE LA DOCTORA DERLY AL NO ATENDER A LA HORA ASIGNADA. 1
<i>UCI Neonatal</i>	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)
<i>Neurología (consulta externa)</i>	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD AL ESPECIALISTA DE NEUROLOGÍA POR NO ATENDER A TIEMPO AL PACIENTE. (1)
<i>Sala de Partos</i>	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)
<i>Facturación</i>	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
<i>Ortopedia (Consulta Externa)</i>	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL DR. LUIS EDUARDO BECERRA AL NO ATENDER A TIEMPO A LOS PACIENTES. (1)
<i>Asignación de citas</i>	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL FUNCIONARIO JOSÉ MILLÁN QUIEN ASIGNO CITA MÉDICA Y AL ENCONTRARSE EL PACIENTE EN HOSPITAL ES INFORMADO QUE NO TIENE NINGUNA CITA YA QUE FUE REPROGRAMADO. (1)
<i>Uci Neonatal</i>	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA DRA. NAYDU, PEDIATRA (1)
<i>Urgencias</i>	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 TRABAJO. (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
(Ginecoobstetricia)	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
HISTORIAS CLINICA	1	SOLICITAN INFORMACIÓN ESPECIFICA RELACIONADA CON HISTORIA CLÍNICA DEL SEÑOR JUAN MONTAÑA.
PROGRAMAS ESPECIALES	1	USUARIA SOLICITA PARTO HUMANIZADZO.

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	106
PRESENCIAL SIAU	5
CORREO ELECTRONICO	1
TOTAL	112

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:

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS POR FACTOR DE CALIDAD		
CRITERIOS DE CALIDAD	No.	PORCENTAJE
HUMANIZACIÓN	9	31.0%
OPORTUNIDAD	14	48,3 %



PERTINENCIA	6	20.7 %
TOTAL	29	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	15	51.7 %
0 a 10 días	10	34.5 %
0 a 15 días	4	13.8 %
TOTAL	29	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