

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>CÓDIGO:</b> D-GDC-FT-034
		<b>VERSIÓN:</b> 02
	<b>INFORME DE GESTIÓN GENERAL</b>	<b>FECHA:</b> 16/11/2022
	<b>FORMATO</b>	<b>PÁGINA</b> 1 de 5

## INFORME DE PQRSDF DEL MES DE MAYO 2023

### 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 de mejora correspondientes.

### AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO

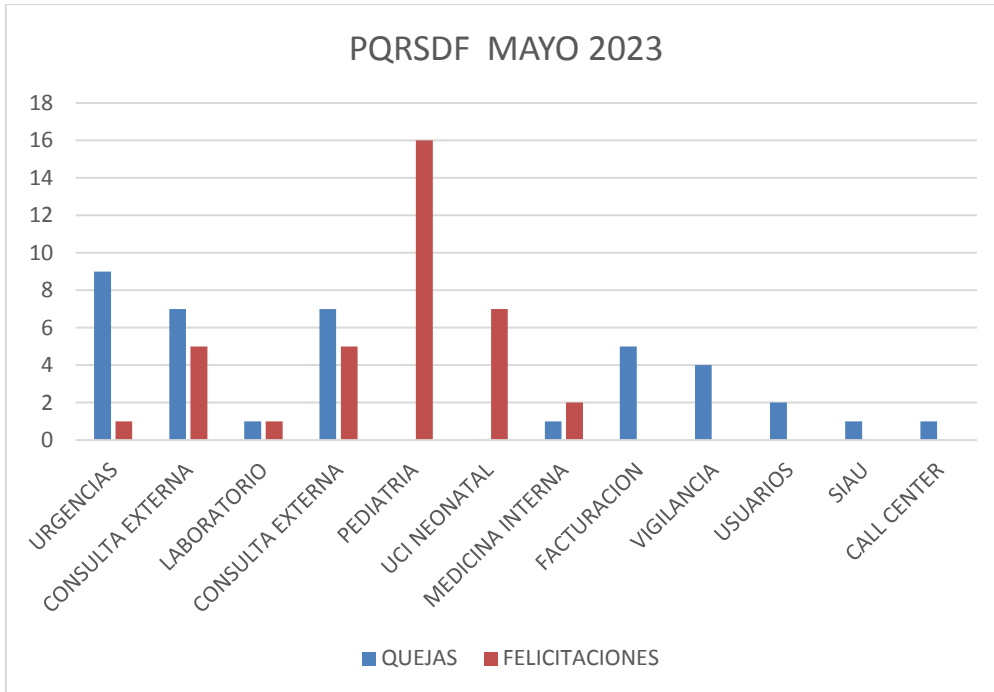
Hospitalización Gineco-obstetricia, Sala de partos, pediatría, Consulta externa, Fisiatría, Hospitalización Pediatría, Consulta externa, Urgencias, Facturación, Hospitalización 2° piso, Cirugía programada, Medicina interna, Coordinación calidad, Uci neonatal, Radiología.

### PQRSDF POR SERVICIOS MES DE MAYO

SERVICIOS	QUEJAS	FELICITACIONES
URGENCIAS	9	1
LABORATORIO	1	1
CONSULTA EXTERNA	8	5
PEDIATRIA	1	16
UCI NEONATAL	0	7
MEDICINA INTERNA	1	2
FACTURACION	5	0
VIGILANCIA	4	0
USUARIOS	2	0
SIAU	1	0
CALL CENTER	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>32</b>

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	CÓDIGO: D-GDC-FT-034
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE GESTIÓN GENERAL	FECHA: 16/11/2022
	FORMATO	PÁGINA 2 de 5

## GRAFICA DE PQRSDF MAYO 2023



## MOTIVOS DE QUEJAS

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
URGENCIAS	9	<p>(4). Queja por presunta falta de oportunidad en la atención del servicio de Urgencias a menores de edad y a personas de la tercera edad</p> <p>(1) Queja por presunta falta de Humanización en la atención en el servicio de urgencias.</p> <p>(1) Queja por presunta falta de oportunidad en la atención a menor de edad, por parte del pediatra Gordon en Urgencias</p> <p>(1) Queja por presunta falta de Humanización en la atención por parte de la psiquiatra Derly Sánchez.</p> <p>(1) Queja por presunta falta de oportunidad en el servicio de ginecología de Urgencias</p> <p>(1) Queja por presunta falta de oportunidad en la atención a paciente menor de edad por parte del Dr. Edgar castillo</p>
LABORATORIO	1	<p>(1). Queja por presunta falta de oportunidad, en la toma de exámenes de laboratorio</p>
		<p>(1). Queja por presunta falta de Humanización en el servicio de</p>

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>CÓDIGO:</b> D-GDC-FT-034
		<b>VERSIÓN:</b> 02
	<b>INFORME DE GESTIÓN GENERAL</b>	<b>FECHA:</b> 16/11/2022
	<b>FORMATO</b>	<b>PÁGINA 3 de 5</b>

CONSULTA EXTERNA	<b>8</b>	<p>pediatría por parte del Dr. Oswaldo Sánchez</p> <p><b>(1).</b> Queja por presunta falta de Oportunidad en la atención por parte del Dr. Iván Londoño.</p> <p><b>(1).</b> Queja por presunta falta de oportunidad, en la atención por el servicio de ortopedia</p> <p><b>(1).</b> Queja por presunta falta de Oportunidad en la atención por parte del Dr. Hernán Pérez</p> <p><b>(2).</b> Queja por presunta falta de Humanización en la atención por parte de Psiquiatría Dra. Derly Sánchez</p> <p><b>(1).</b> Queja por presunta falta de Oportunidad en la atención por parte del Servicio de Maxilofacial.</p> <p><b>(1).</b> Queja por presunta falta de humanización en la toma de elementos personales a paciente</p>
PEDIATRIA	<b>1</b>	<b>(1).</b> Queja por presunta falta de oportunidad en la atención a menor de edad por parte del Pediatra Fernando Gordom.
MEDICINA INTERNA	<b>1</b>	<b>(1)</b> .Queja por presunta falta de infraestructura, dotación de sillas en las habitaciones para familiares de pacientes.
FACTURACION	<b>5</b>	<b>(5).</b> Quejas por presunta falta de Oportunidad en la atención de facturación
USUARIOS	<b>2</b>	<b>(2).</b> Quejas por presunta falta de humanización en el trato hacia el personal medico
VIGILANCIA	<b>4</b>	<b>( 4)</b> Quejas por presunta falta de Humanización en el servicio de Urgencias y Hospitalización por parte del servicio de Vigilancia.
SIAU	<b>1</b>	<b>(1).</b> Queja por presunta falta de oportunidad en la orientación a usuarios respecto a diversos tramites en la entrada del hospital
CALL CENTER	<b>1</b>	<b>(1).</b> Queja por presunta falta de oportunidad en el momento de llamar y sacar una cita

**TOTAL:**

**33**

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	CÓDIGO: D-GDC-FT-034
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE GESTIÓN GENERAL	FECHA: 16/11/2022
	FORMATO	PÁGINA 4 de 5

## FELICITACIONES

SERVICIOS	FELICITACIONES
PEDIATRIA HOSPITALIZACION	16
UCI NEONATAL	7
CONSULTA EXTERNA	5
URGENCIAS	1
LABORATORIO	1
ENFERMERIA Y SERVICIOS GENERALES	1
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>

Como se observa en la tabla de Felicitaciones el servicio PEDIATRA HOSPITALIZACION fue el más felicitado, seguido de UCI -NEONATAL , los cuales han sido exaltados por los beneficiarios del servicio tanto el trabajo de Médicos especialistas, enfermería y servicios de alimentación y servicios generales.

## CANALES DE PQRSDF

Los canales de comunicación para Pqrsdf son a través del correo electrónico [atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co](mailto: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	Nº
PRESENCIAL (Buzones)PQRSDF	59
CORREO ELECTRONICO	5
<b>TOTAL, PQRSDF</b>	<b>64</b>

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	CÓDIGO: D-GDC-FT-034
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE GESTIÓN GENERAL	FECHA: 16/11/2022
	FORMATO	PÁGINA 5 de 5

## 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 DE CALIDAD	Nº	PORCENTAJE
A	OPORTUNIDAD	18	54,54 %
B	HUMANIZACION	15	45,45 %
	<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100 %</b>

## TIEMPOS DE RESPUESTAS DE PQRSDF


La oficina de Siau realiza seguimiento de las PQRSDF teniendo en cuenta el tiempo de respuesta según el medio por el cual fue allegado cada instrumento, se realizó 1 apertura durante el mes y el tiempo de respuesta empieza desde el momento de la apertura.

	TIEMPOS DE RESPUESTA	
DIAS DE RESPUESTAS	CANTIDAD DE SOLICITUDES	%RESPUESTA POR RANGO DE TIEMPO
0 a 5 días	4	12,12 %
0 a 10 días	6	18,18 %
0 a 15 días	23	69,69 %
<b>TOTAL, QUEJAS</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

Se realizó 1 mesa técnica de PQRSDF en el mes de MAYO, en la cual es necesario precisar que el Hospital Regional de Sogamoso implementa de forma permanente planes de mejora encaminados a la prestación adecuada de los servicios de salud que colmen las expectativas de nuestros usuarios, asimismo se garantiza una prestación de todos los servicios de manera presencial en consulta externa para las citas Especializadas, de igual manera la atención de Urgencias Respiratorias y generales así como la de Hospitalización, caracterizándonos por la calidad de la atención y pensando en la salud del usuario y el bienestar de su familia.

### OFICINA DE SIAU


HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>CÓDIGO:</b> D-GDC-FT-034
		<b>VERSIÓN:</b> 02
	<b>INFORME DE GESTIÓN GENERAL</b>	<b>FECHA:</b> 16/11/2022
	<b>FORMATO</b>	<b>PÁGINA 2 de 5</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: [atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co)

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>CÓDIGO:</b> D-GDC-FT-034
		<b>VERSIÓN:</b> 02
	<b>INFORME DE GESTIÓN GENERAL</b>	<b>FECHA:</b> 16/11/2022
	<b>FORMATO</b>	<b>PÁGINA 3 de 5</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)