

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
		VERSIÓN: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES	FECHA: 19/06/2019
	FORMATO	PÁGINA 1 de 7

INFORME DE PQRSDF DEL MES DE NOVIEMBRE, AÑO 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 planes de mejora correspondientes.

AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO

- Servicio de Urgencias.
- Usuarios
- Servicios Hospitalarios (Ginecoobstetricia, Sala de partos, pediatría, medicina interna, uci neonatal, enfermería y radiología).
- Consulta Externa especializada.
- Procesos de apoyo administrativo (Facturación, vigilancia, archivo historias clínicas).

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. Así mismo, cada dos días se realiza la apertura de buzones.
- Se recepciona y se realiza el trámite de las PQRSDF obtenidas en cada una de las aperturas de buzones.
- Se realiza tramite de peticiones, quejas, reclamo, sugerencias y denuncias según la resolución interna N° 168 de 2020, Hospital Regional de Sogamoso E.S.E, ante la mesa técnica de PQRSDF y comité de ética hospitalaria y de la investigación.

“PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA”

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474
 Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
		VERSIÓN: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES	FECHA: 19/06/2019
	FORMATO	PÁGINA 2 de 7

INFORME

QUEJAS MES DE NOVIEMBRE			
SERVICIOS	QUEJAS	PETICIÓN	RECLAMO
BIOMÉDICO	2	0	0
ORTOPEDIA (CONSULTA EXTERNA)	1	0	0
PSIQUIATRÍA (CONSULTA EXTERNA)	1	0	0
ENFERMERÍA (CONSULTA EXTERNA)	1	0	0
USUARIOS	2	0	0
FACTURACIÓN	3	1	1
GASTROENTEROLOGÍA (CONSULTA EXTERNA)	2	0	0
GINECOLOGÍA	1	0	0
HOSPITALIZACIÓN	1	0	0
ORIENTADORA AMIGABLE (CONSULTA EXTERNA)	1	0	0
PEDIATRÍA (CONSULTA EXTERNA)	1	0	0
RADIOLOGÍA	1	0	0
SALA DE PARTOS	1	0	0
URGENCIAS	2	0	0
VIGILANCIA	4	0	0
ARCHIVO HISTORIA CLÍNICA	0	1	0
NUTRICIÓN (CONSULTA EXTERNA)	0	0	1
TOTAL	24	2	2

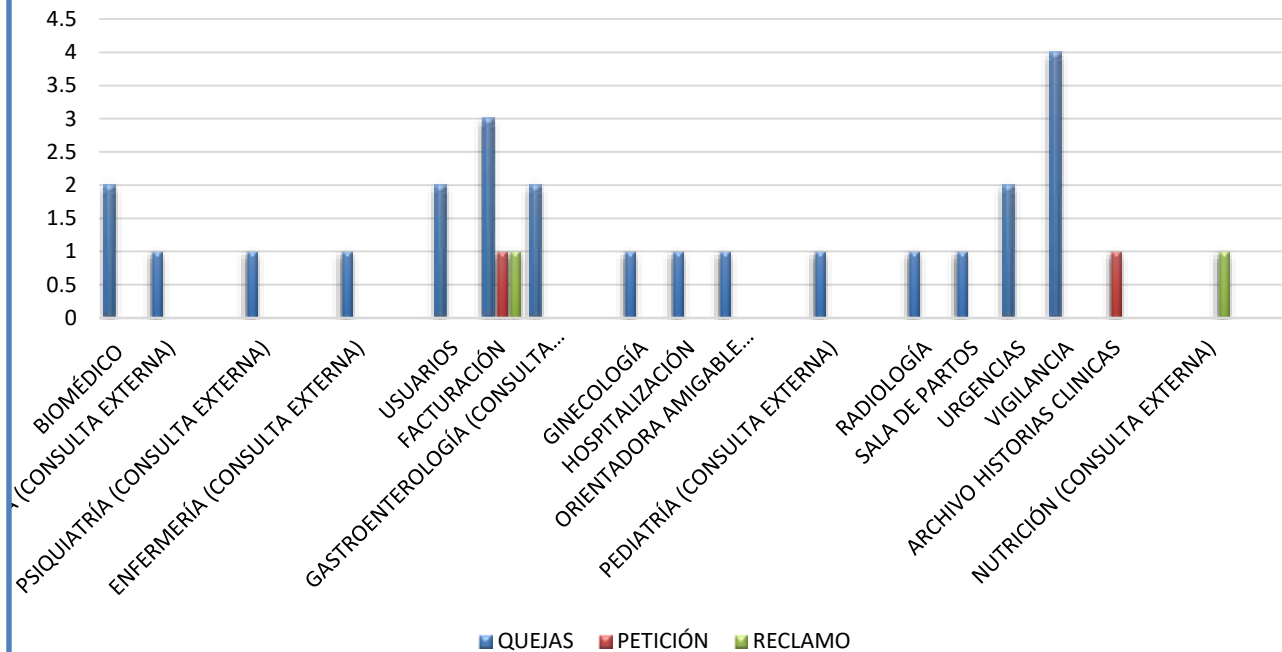
Se obtienen 28 manifestaciones de inconformidad con el trato y falta de oportunidad hacia los usuarios y su familia, donde el servicio con mayor número de quejas es vigilancia, seguida el servicio de facturación.

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474
 Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE



NOVIEMBRE PQRSD



MOTIVOS DE QUEJAS MES DE NOVIEMBRE, AÑO 2023

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
BIOMÉDICO	2	FALTA DE INFRAESTRUCTURA EN LA BASCULA Y CALIBRACIÓN DEL 4° PISO (2)
ORTOPEDIA (CONSULTA EXTERNA)	1	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR EL SERVICIO DE ORTOPEDÍA, INDICANDO QUE EL ESPECIALISTA LLEGO UNA HORA POSTERIOR A LA CITA PROGRAMADA DE LA USUARIA (1)
PSIQUIATRÍA (CONSULTA EXTERNA)	1	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR LA ESPECIALISTA DERLY SANCHEZ, PSIQUIATRÍA (1)
ENFERMERÍA (CONSULTA EXTERNA)	1	QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DE LA AUXILIAR DE CONSULTA EXTERNA, QUIEN SE ENCONTRABA ATENDIENDO EN EÑ CONSULTORIO DE GINECOLOGÍA (1)
USUARIOS	2	QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN A LA FUNCIONARIA SANDRA SALAMANCA, AUXILIAR DE LA AMBULANCIA DE MONGUA (1) FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA USUARIA MARTHA JOYA, AL

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474

Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

**HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E****CÓDIGO:** D-GCOM-FT-001**VERSIÓN:** 01**COMUNICACIONES OFICIALES****FECHA:** 19/06/2019**FORMATO****PÁGINA 4 de 7**

		REFERIRSE DE MANERA INADECUADA A LA FUNCIONARIA OFELIA ORDUZ, ENFERMERA DE CONSULTA EXTERNA (1)
FACTURACIÓN	3	FALTA DE OPORTUNIDAD A LA HORA DE FACTURAR DEBIDO A QUE SOLO HAY UNA PERSONA ASIGNANDO CITAS (2) FALTA DE OPORTUNIDAD A LA HORA DE FACTURAR SALIDAD EN EL 5° PISO (1)
GASTROENTEROLOGÍA (CONSULTA EXTERNA)	2	FALTA DE OPORTUNIDAD A LA HORA DE LA REALIZACIÓN DE UN EXAMEN, EL CUAL SE DAÑO LA HERRAMIENTA (1) FALTA DE OPORTUNIDAD A LA HORA DE LA REALIZACIÓN DE UN EXAMEN, EL CUAL SE DAÑO LA HERRAMIENTA (SE SOLTO LA GUAYA DE COLONOSCOPIA) (1)
GINECOLOGÍA	1	FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL SERVICIO DE GINECOLOGÍA (1)
HOSPITALIZACIÓN	1	QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN A PACIENTE (1)
ORIENTADORA AMIGABLE (CONSULTA EXTERNA)	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL SERVICIO DE DIGITURNO AL NO REALIZAR LA ENTREGA DE LA FICHA (1)
PEDIATRÍA (CONSULTA EXTERNA)	1	FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL DR. OSWALDO SANCHEZ, PEDIATRA AL NO PERMITIR QUE SE LE EXPLICARÁ LAS RAZONES POR LAS CUALES SE HABIA SOLICITADO LA CITA, REFIRIENDO QUE EL HABLABA EN ESPAÑOL, Y SE REFIRIÓ DE MANERA ARROGANTE (1)
RADIOLOGÍA	1	FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA PERSONA QUE RECEPCIONA EN CAJA DE RADIOLOGÍA AL REFERIRSE DE UNA MANERA GROSERA (1)
SALA DE PARTOS	1	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DE LA DRA. ANA MILENA PAEZ BENITEZ (1)
URGENCIAS	2	FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL MEDICO DE TRIAGE HACIA MENOS DE EDAD (4 MESES) INDICANDOLE QUE EL PEDIATRA SE ENCONTRABA EN CESARIA, SIN EMBARGO, LA USUARIA REFIRIÓ QUE DICHA VERSIÓN DEL MEDICO ERA INCORRECTA (1) FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL DR. EDGAR CASTILLO, MEDICO DE URGENCIAS AL REFERIRSE DE MANERA DESCORTES HACIA LA PACIENTE MARÍA DE LOS ANGELES CUTA (1)
VIGILANCIA	4	FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA FANNY CARDENAS AL REFERIRSE DE MANERA GROSERA A AUXILIAR DE LA AMBULANCIA (2) FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA FANNY CARDENAS, AL REFERIRSE DE MANERA GROSERA, CONDUCTOR REFIRIO "NO ES LA PERSONA INDICADA PARA ESTAR EN ESE PUESTO" (1) FALTA DE HUMANIZACIÓN AL SERVICIO DE VIGILANCIA AL NO PERMITIR EL INGRESO A FAMILIAR DE PACIENTE QUE SE ENCONTRABA EN OBSERVACIÓN (1)

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474

Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
		VERSIÓN: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES	FECHA: 19/06/2019
	FORMATO	PÁGINA 5 de 7

SERVICIOS	PETICIÓN
FACTURACIÓN	FALTA DE OPORTUNIDAD A LA HORA DE FACTURAR DEBIDO A PROBLEMAS ADMINISTRATIVOS (1)
ARCHIVO HISTORIAS CLINICAS	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE HISTORIA CLINICA A FAMILIAR DE PACIENTE (1)
SERVICIOS	RECLAMO
FACTURACIÓN	OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA (1)
NUTRICIÓN (CONSULTA EXTERNA)	FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DE LA DRA. LUCIA GUATIBONZA (1)

FELICITACIONES

FELICITACIONES MES DE NOVIEMBRE	
SERVICIOS	FELICITACIONES
ENFERMERIA	1
FACTURACIÓN	1
ASESORA DE LACTANCIA MATERNA	2
PEDIATRÍA (CONSULTA EXTERNA)	2
PSICOLOGÍA	1
TERAPIA FISICA	1
TERAPIA OCUPACIONAL	4
UCI NEONATAL	35
URGENCIAS	1
VIGILANCIA	2
TOTAL	50

De acuerdo a los hallazgos obtenidos a partir de la apertura de buzón del mes de noviembre, se obtuvieron 50 felicitaciones, donde se destacan los servicios de Uci Neonatal y terapia ocupacional.

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474
 Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
		VERSIÓN: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES	FECHA: 19/06/2019
	FORMATO	PÁGINA 6 de 7

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	60
PRESENCIAL SIAU	16
CORREO ELECTRÓNICO	2
TOTAL	78

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
HUMANIZACION	11	39,2%
INFRAESTRUCTURA	2	7,14%
OPORTUNIDAD	15	53,5%
Total	28	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

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474
 Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
		VERSIÓN: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES	FECHA: 19/06/2019
	FORMATO	PÁGINA 7 de 7

TIEMPOS DE RESPUESTA		
DIAS DE RESPUESTAS	CANTIDAD DE SOLICITUDES	% RESPUESTA POR RANGO DE TIEMPO
0 a 5 días	4	10.5 %
0 a 10 días	4	15.7 %
0 a 15 días	20	73.6 %
TOTAL	28	100%

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.

Atentamente,



Laura Camila Molina Rojas
 Líder Atención al Usuario – Trabajadora Social
 HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.

“PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA”

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474
 Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE