	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	CÓDIGO: D-GDC-FT-034
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE GESTIÓN GENERAL	FECHA: 16/11/2022
	FORMATO	PÁGINA 1 de 6

INFORME DE PQRSDF DEL MES DE MARZO, 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. 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.

	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 6

INFORME GENERAL PQRSDF MES DE MARZO, AÑO 2024

SERVICIOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
CIRUGÍA PLASTICA (Consulta externa)	0	1	0	0	0
CIRUGÍA PLASTICA (Urgencias)	0	1	0	0	0
CIRUGÍA PROGRAMADA	0	3	0	0	0
ENFERMERÍA (Urgencias)	0	3	0	1	1
FACTURACIÓN	1	1	0	0	2
GINECOLOGÍA (Consulta Externa)	0	1	0	0	0
HOSPITALIZACIÓN	0	1	0	0	2
ORTOPERÍA (Consulta Externa)	0	1	0	0	0
PEDIATRÍA (Consulta Externa)	0	1	0	0	10
URGENCIAS	0	6	1	0	0
VIGILANCIA	0	1	0	0	0
SUBGERENCIA CIENTIFICA (Junta Medica)	1	0	0	0	0
PEDIATRÍA (Consulta Externa)	1	0	0	0	0
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA (rampas para el área de laboratorio)	0	0	0	1	0
CIRUGÍA (2° Piso)	0	0	0	0	1
ENFERMERÍA (Pediatria)	0	0	0	0	1
NUTRICIÓN (Hospitalización)	0	0	0	0	1
PSICOLOGÍA (Consulta Externa)	0	0	0	0	1
SALA DE PARTOS	0	0	0	0	4
UCI NEONATAL	0	0	0	0	14
TOTAL	3	20	1	2	37



HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.

CÓDIGO: D-GDC-FT-034

INFORME DE GESTIÓN GENERAL

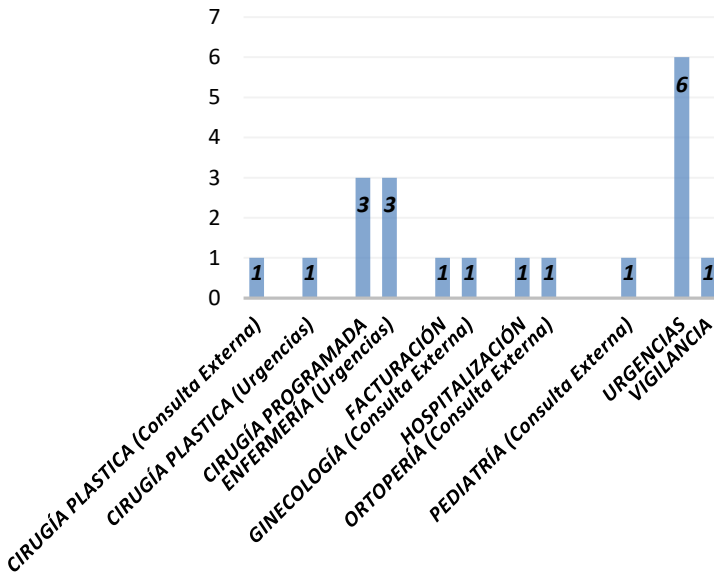
VERSIÓN: 02

FORMATO

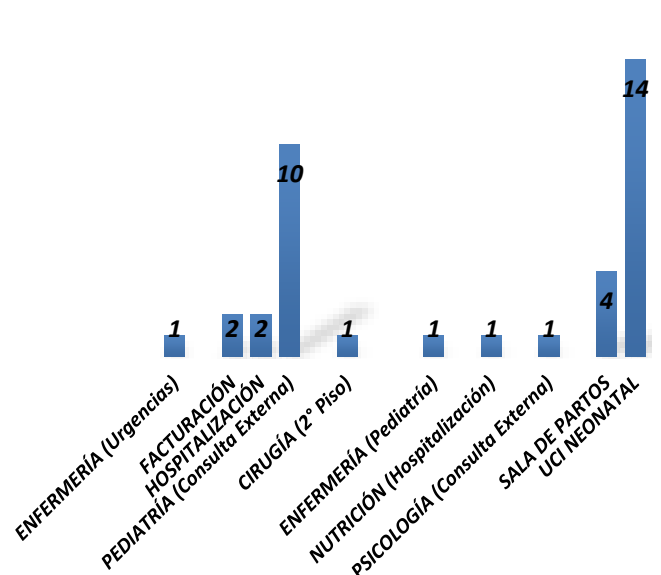
FECHA: 16/11/2022

PÁGINA 3 de 6

QUEJAS




FELICITACIONES




MOTIVO DE PQRS D MES DE MARZO, AÑO 2024

ÁREAS	PETICIÓN	MOTIVOS
PEDIATRÍA (Consulta Externa)	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL DR. OSVALDO SANCHEZ
FACTURACIÓN	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS CON EL ESPECIALISTA DE DERMATOLOGÍA
SUBGERENTE CIENTIFICA (Junta Medica)	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PROGRAMACIÓN DE JUNTA DE MEDICOS, LA CUAL SE TENÍA PROGRAMADO EL DÍA 29/02/2024, NO OBSTANTE, LE FUE INFORMADO AL USUARIO QUE SE DEBIA REPROGRAMAR
ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
CIRUGÍA PLÁSTICA (Consulta Externa)	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A PACIENTE
CIRUGÍA PLÁSTICA (Urgencias)	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA DRA. LILIANA BLANCO, CIRUJANA PLÁSTICA

	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 6

CIRUGÍA PROGRAMADA	3	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITA PARA PROCEDIMIENTO QUIRURGICO (3)
ENFERMERÍA (Urgencias)	3	<ul style="list-style-type: none"> ➤ PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA SANDRA CHOCONTA ➤ PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A MENOR DE EDAD, DEMORA EN ADMINISTRACIÓN DE MEDICAMENTOS ➤ PRESUNTA FALTA DE HUAMNIZACIÓN POR PARTE DE LA AUXILIAR DE ENFERMERÍA BLANCA NIEVES ROJAS AL REFERIRSE DE MANERA INADECUADA A PACIENTE (MENOR DE EDAD)
FACTURACIÓN	1	PRESUNTA FALTA DE PERTINENCIA HACIA LA USUARIO AL NO CONTAR CON LA CAPACIDAD DE PAGO
GINECOLOGÍA	1	FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL SERVICIO DE GINECOLOGIA
HOSPITALIZACIÓN	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CAMA, MENCIONA QUE LAS CAMAS NO SON TAN AMPLIAS PARA UNA MENOR DE EDAD DE TALLA 1.50 MTS
ORTOPEDÍA (Consulta Externa)	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL DR. PELAEZ, AL REFERIRSE DE MANERA DESCORTES HACIA PACIENTE
PEDIATRÍA (Consulta Externa)	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL DR. OSVALDO SANCHEZ, PEDIATRA AL REFERIRSE DE MANERA DESCORTES E INADECUADA HACIA LA PACIENTE DE 2 AÑOS Y ACOMPAÑANTE (MADRE)
URGENCIAS	6	<ul style="list-style-type: none"> ➤ PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA DRA. ERIKA JAIME ➤ PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL SERVICIO DE URGENCIAS HACIA GESTANTE ➤ PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A PACIENTE (2) ➤ PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL DR. GUILLERMO CHAPARRO, MEDICO DE URGENCIAS ➤ PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL DR. LAIMER GARCIA CRUZ, AL REFERIRSE DE MANERA DESCORTES HACIA EL PACIENTE
VIGILANCIA	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL FUNCIONARIO DANIEL, VIGILANCIA
ÁREAS	RECLAMO	MOTIVOS
URGENCIAS	1	QUEJA POR PRESUNNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA DRA. MARÍA CAMILA FORERO, MEDICO GENERAL DE URGENCIAS AL AMENAZAR AL FAMILIAR DE UN MENOR DE EDAD CON REMITIR LA

	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 6

ÁREAS	SUGERENCIA	MOTIVOS
		POLICIA A LA INSTITUCIÓN
ENFERMERÍA (Urgencias)	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DE ENFERMERIA AL MOMENTO DE CANALIZAR A UN MENOR DE EDAD
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	SOLICITUD DE RAMPAS DE ACCESO AL SERVICIO DE LABORATORIO

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	Nº
BUZÓN	48
PRESENCIAL SIAU	7
CORREO ELECTRÓNICO	8
TOTAL	63

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	10	38,4 %
INFRAESTRUCTURA	1	3,8 %
OPORTUNIDAD	14	53,8 %
PERTINENCIA	1	3,8 %
TOTAL	26	100 %

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	CÓDIGO: D-GDC-FT-034
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE GESTIÓN GENERAL	FECHA: 16/11/2022
	FORMATO	PÁGINA 6 de 6

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	4	15,3 %
0 a 10 días	7	26,9 %
0 a 15 días	15	57,6 %
TOTAL	26	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.



Laura Camila Molina Rojas
 TRABAJADORA SOCIAL
 U. Juan de los Rios
 Esp. Educación e Intervención
 Para La Primera Infancia

Nombre: Laura Camila Molina Rojas

Cargo: Líder Atención al Usuario – Trabajadora Social
Hospital Regional de Sogamoso E.S.E