

**HOSPITAL REGIONAL SOGAMOSO**

**INFORME DE PQRS Y SATISFACCION DEL USUARIO  
(Enero a Junio de 2018)**

**GEYMAN HERNAN CARDOZO PULIDO.**



Hospital Regional de  
Sogamoso Empresa Social  
del Estado control Interno.

## **INFORME DE PQRS Y SATISFACCION DEL USUARIO (Enero a Junio de 2018)**

### **ASPECTOS GENERALES**

El Hospital cuenta con el área de Atención al Usuario, dependencia responsable de la administración de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, al igual que la medición de la satisfacción de los usuarios en los diferentes puntos de atención.

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, La Ley 1437 de 2011, La Ley 87 de 1993 y la Circular N. 001 emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las entidades de orden Nacional y Territorial, la Oficina de Control Interno presenta informe del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E, en busca de desarrollar un sistema de control y evaluación permanente de las respuestas dadas por la entidad a las Peticiones, Quejas y Reclamos y demás solicitudes radicadas en la formulados por los usuarios, con el fin de determinar si éstos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la Ley, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

### **ALCANCE**

El presente informe tomó como referencia de manera generalizada, el análisis de las Peticiones, Quejas y Reclamos radicados en el Hospital Regional de Sogamoso ESE, a través de la oficina SIAU, tomando como referencia Enero a Junio de 2018.

### **METODOLOGIA APLICADA**

En concordancia con la normatividad existente a la fecha, la Oficina de Control Interno realizó el respectivo seguimiento y control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y felicitaciones.



Hospital Regional de  
Sogamoso Empresa Social  
del Estado control Interno.

### CONCEPTOS BASICOS

**Felicitaciones:** Hay una superación de la expectativa del usuario, lo que le anima a expresarse. Es el comentario menos común pues al usuario le resulta más fácil hablar de aquello que sale mal.

**Sugerencias:** El usuario desea un cambio en un proceso, porque éste no lo satisface, porque cree que existe una forma de hacerlo mejor; espera un nuevo servicio o producto o una forma diferente de recibirlo. Se considera una posición positiva como expresión de aprecio hacia el servicio esperando que éste mejore.

**Reclamos y quejas:** Manifestaciones de inconformidad del usuario o de cualquier ciudadano en torno a las actividades principales o conexas de la organización de salud. En general es el de mayor frecuencia.

## ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo a la información suministrada por los líderes de cada dependencia, me permito presentar el siguiente informe.

### GERENCIA

ENERO DE 2018

TIPO DE CANAL	No. DE PETICIONES	DIRECCIONAMIENTO AREA	TOTAL
VIRTUAL	1	Sub Administrativa	1
DOCUMENTO FORMA EXTERNA	6 8 2 3 3 1 1	Sub-Científica Jurídica Cartera Talento Humano Facturación Coordinación UBAS Sub-Administrativa	24
FORMA INTERNA	9 1	Talento Humano Sub-Administrativa	10
TOTAL	35		35



Hospital Regional de  
Sogamoso Empresa Social  
del Estado control Interno.

**FEBRERO DE 2018**

<b>TIPO DE CANAL</b>	<b>No. DE PETICIONES</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO AREA</b>	<b>TOTAL</b>
VIRTUAL	1	Sub Administrativa	7
	2	Coordinación Facturación	
	3	Sub- Científica	
	1	Jurídica	
DOCUMENTO FORMA EXTERNA	5	Coordinación Facturación	33
	6	Sub-Administrativa	
	4	Talento Humano	
	5	Sub-Científica	
	1	Cartera	
	1	Coordinación UBAS	
	1	Contabilidad	
	5	Jurídica	
	4	Talento Humano	
	1	Epidemiología	
FORMA INTERNA	5	Talento Humano	6
	1	Coordinación Facturación	
<b>TOTAL</b>			<b>46</b>



Hospital Regional de  
Sogamoso Empresa Social  
del Estado control Interno.

**MARZO DE 2018**

TIPO DE CANAL	Nº. DE PETICIONES	DIRECCIONAMIENTO AREA	TOTAL
VIRTUAL	1	Coordinación Facturación	1
DOCUMENTO FORMA EXTERNA	2 5 3 5 3 7 1	Coordinación Facturación Sub-Administrativa Talento Humano Sub-Científica Cartera Jurídica Presupuesto -Contabilidad	26
FORMA INTERNA	8 2	Talento Humano Sub-Administrativa	10
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>		<b>37</b>

**ABRIL DE 2018**

TIPO DE CANAL	Nº. DE PETICIONES	DIRECCIONAMIENTO AREA	TOTAL
VIRTUAL	3	Sub-Científica	3
DOCUMENTO FORMA EXTERNA	5 2 3 5 1 1 2 1	Sub-Científica Sub-Administrativa Talento Humano Jurídica Atención al Usuario Tesorería Docencia servicio Coordinación UBAS	20
FORMA INTERNA	11	Talento Humano	11
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>		<b>34</b>



Hospital Regional de  
Sogamoso Empresa Social  
del Estado control Interno.

**MAYO DE 2018**

TIPO DE CANAL	Nº DE PETICIONES	DIRECCIONAMIENTO AREA	TOTAL
DOCUMENTO	2	Sub-Científica	
FORMA	1	Sub-Administrativa	
EXTERNA	6	Talento Humano	
	3	Jurídica	
	6	Coordinación Facturación	
	1	Cartera	
	1	Docencia servicio	
			20
FORMA INTERNA	9	Talento Humano	
	1	Jurídica	
			10
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>		<b>30</b>

**JUNIO DE 2018**

TIPO DE CANAL	Nº DE PETICIONES	DIRECCIONAMIENTO AREA	TOTAL
VIRTUAL	1	Sub-Administrativa	
	1	Sub- Científica	
			2
DOCUMENTO	9	Sub-Científica	
FORMA	7	Sub-Administrativa	
EXTERNA	5	Talento Humano	
	6	Jurídica	
	9	Facturación	
	1	Docencia servicio	
			37
FORMA INTERNA	2	Talento Humano	
	1	Sub - Científica	
			3
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>		<b>42</b>



Hospital Regional de  
Sogamoso Empresa Social  
del Estado control Interno.

### SUBGERENCIA CIENTÍFICA

TIPO DE CANAL	ENERO			
	CANTIDAD	RADICADA	CUMPLIMIENTO	%
FORMAL	8	8	8	100
VIRTUAL	39	39	39	100
VERBAL	3	3	3	100
TELEFONICO	5	5	5	100
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>55</b>	<b>55</b>	

TIPO DE CANAL	FEBRERO			
	CANTIDAD	RADICADA	CUMPLIMIENTO	%
FORMAL	0	0	0	-
VIRTUAL	35	35	35	100
VERBAL	3	3	3	100
TELEFONICO	2	2	2	100
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	

TIPO DE CANAL	MARZO			
	CANTIDAD	RADICADA	CUMPLIMIENTO	%
FORMAL	1	1	1	-
VIRTUAL	42	42	42	100
VERBAL	5	5	5	100
TELEFONICO	4	4	4	100
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>52</b>	<b>52</b>	

TIPO DE CANAL	ABRIL			
	CANTIDAD	RADICADA	CUMPLIMIENTO	%
FORMAL	0	0	0	-
VIRTUAL	37	37	37	100
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>37</b>	<b>37</b>	

TIPO DE CANAL	MAYO			
	CANTIDAD	RADICADA	CUMPLIMIENTO	%
FORMAL	2	2	2	100
VIRTUAL	29	29	29	100
VERBAL	4	4	4	100
TELEFONICO	6	6	6	100
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>41</b>	<b>41</b>	



Hospital Regional de  
Sogamoso Empresa Social  
del Estado control Interno.

	JUNIO			
TIPO DE CANAL	CANTIDAD	RADICADA	CUMPLIMIENTO	%
FORMAL	13	13	13	100
VIRTUAL	9	9	9	100
TELEFONICO	5	5	5	100
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	

#### SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

	ENERO				
TIPO DE CANAL	CANTIDAD	RADICADA	CUMPLIMIENTO	%	TRASLADO
FORMAL	7	7	7	100	X
VIRTUAL	25	25	25	100	X
VERBAL	2	2	2	100	X
TELEFONICO	0	0	0		
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>34</b>		

	FEBRERO				
TIPO DE CANAL	CANTIDAD	RADICADA	CUMPLIMIENTO	%	TRASLADO
FORMAL	7	7	7	100	X
VIRTUAL	15	15	15	100	X
VERBAL	0	0	0	-	
TELEFONICO	0	0	0	-	
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>22</b>		

	MARZO				
TIPO DE CANAL	CANTIDAD	RADICADA	CUMPLIMIENTO	%	TRASLADO
FORMAL	11	11	11	-	X
VIRTUAL	0	0	0	-	
VERBAL	0	0	0		
TELEFONICO	0	0	0	-	
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>		



Hospital Regional de  
Sogamoso Empresa Social  
del Estado control Interno.

	ABRIL				
TIPO DE CANAL	CANTIDAD	RADICADA	CUMPLIMIENTO	%	TRASLADO
FORMAL	6	6	6	100	X
VIRTUAL	0	0	0		
VERBAL	1	1	1	100	X
TELEFONICO	0	0	0		
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>X</b>

	MAYO				
TIPO DE CANAL	CANTIDAD	RADICADA	CUMPLIMIENTO	%	TRASLADO
FORMAL	9	9	8	100	X
VIRTUAL	10	10	10	100	X
VERBAL	1	1	1	100	
TELEFONICO	0	0	0		
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>19</b>		

	JUNIO				
TIPO DE CANAL	CANTIDAD	RADICADA	CUMPLIMIENTO	%	TRASLADO
FORMAL	16	13	13	100	X
VIRTUAL	2	2	2	100	X
VERBAL	0	0	0		
TELEFONICO	0	0	0		
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>15</b>		



Hospital Regional de  
Sogamoso Empresa Social  
del Estado control Interno.

### TALENTO HUMANO

	ENERO			
TIPO DE CANAL	CANTIDAD	RADICADA	CUMPLIMIENTO	%
FORMAL	7	7	7	100
VIRTUAL	0	0	0	-
VERBAL	0	0	0	-
TELEFONICO	0	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	

	FEBRERO			
TIPO DE CANAL	CANTIDAD	RADICADA	CUMPLIMIENTO	%
FORMAL	4	4	2	50
VIRTUAL				-
VERBAL				-
TELEFONICO				-
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	

	MARZO			
TIPO DE CANAL	CANTIDAD	RADICADA	CUMPLIMIENTO	%
FORMAL	12	12	11	92
VIRTUAL	0	0	0	-
VERBAL	0	0	0	-
TELEFONICO	0	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	

	ABRIL			
TIPO DE CANAL	CANTIDAD	RADICADA	CUMPLIMIENTO	%
FORMAL	9	7	6	86
VIRTUAL	0	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	

	MAYO			
TIPO DE CANAL	CANTIDAD	RADICADA	CUMPLIMIENTO	%
FORMAL	16	14	16	114
VIRTUAL	1	1	1	100
VERBAL	0	0	0	-
TELEFONICO	0	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	



Hospital Regional de  
Sogamoso Empresa Social  
del Estado control Interno.

TIPO DE CANAL	JUNIO			
	CANTIDAD	RADICADA	CUMPLIMIENTO	%
FORMAL	8	8	7	88
VIRTUAL	1	1	1	100
TELEFONICO	0	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	

### JURÍDICA

TIPO DE CANAL	ENERO			
	CANTIDAD	RESPUESTA	CUMPLIMIENTO	%
FORMAL	4	4	4	100
VIRTUAL	0	0	0	-
VERBAL	0	0	0	-
TELEFONICO	0	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

TIPO DE CANAL	FEBRERO			
	CANTIDAD	RESPUESTA	CUMPLIMIENTO	%
FORMAL	1	1	1	100
VIRTUAL	0	0	0	-
VERBAL	0	0	0	-
TELEFONICO	0	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

TIPO DE CANAL	MARZO			
	CANTIDAD	RESPUESTA	CUMPLIMIENTO	%
FORMAL	5	5	5	100
VIRTUAL	0	0	0	-
VERBAL	0	0	0	-
TELEFONICO	0	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

TIPO DE CANAL	ABRIL			
	CANTIDAD	RADICADA	CUMPLIMIENTO	%
FORMAL	0	0	0	100
VIRTUAL	0	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>



Hospital Regional de  
Sogamoso Empresa Social  
del Estado control Interno.

	MAYO			
TIPO DE CANAL	CANTIDAD	RESPUESTA	CUMPLIMIENTO	%
FORMAL	4	4	4	100
VIRTUAL	0	0	0	
VERBAL	0	0	0	-
TELEFONICO	0	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

	JUNIO			
TIPO DE CANAL	CANTIDAD	RESPUESTA	CUMPLIMIENTO	%
FORMAL	5	5	5	100
VIRTUAL	0	0	0	-
TELEFONICO	0	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

#### AREA DE CONTABILIDAD

	ENERO			
TIPO DE CANAL	CANTIDAD	RADICADA	CUMPLIMIENTO	%
FORMAL	8	8	8	100
VIRTUAL	39	39	39	100
VERBAL	3	3	3	100
TELEFONICO	5	5	5	100
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>55</b>	<b>55</b>	

	FEBRERO			
TIPO DE CANAL	CANTIDAD	RADICADA	CUMPLIMIENTO	%
FORMAL	0	0	0	-
VIRTUAL	35	35	35	100
VERBAL	3	3	3	100
TELEFONICO	2	2	2	100
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	



Hospital Regional de  
Sogamoso Empresa Social  
del Estado control Interno.

	MARZO			
TIPO DE CANAL	CANTIDAD	RADICADA	CUMPLIMIENTO	%
FORMAL	1	1	1	-
VIRTUAL	42	42	42	100
VERBAL	5	5	5	100
TELEFONICO	4	4	4	100
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>52</b>	<b>52</b>	

	ABRIL			
TIPO DE CANAL	CANTIDAD	RADICADA	CUMPLIMIENTO	%
FORMAL	0	0	0	-
VIRTUAL	37	37	37	100
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>37</b>	<b>37</b>	

	MAYO			
TIPO DE CANAL	CANTIDAD	RADICADA	CUMPLIMIENTO	%
FORMAL	2	2	2	100
VIRTUAL	29	29	29	100
VERBAL	4	4	4	100
TELEFONICO	6	6	6	100
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>41</b>	<b>41</b>	

	JUNIO			
TIPO DE CANAL	CANTIDAD	RADICADA	CUMPLIMIENTO	%
FORMAL	13	13	13	100
VIRTUAL	9	9	9	100
TELEFONICO	5	5	5	100
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	

### OFINA DE ATENCION AL USUARIO

#### QUEJAS

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.



Hospital Regional de  
Sogamoso Empresa Social  
del Estado control Interno.

<b>ENERO</b>		<b>FEBRERO</b>		<b>MARZO</b>	
Tipo de Canal	Quejas	Tipo de Canal	Quejas	Tipo de Canal	Quejas
Telefónico		Telefónico		Telefónico	
Virtual		Virtual		Virtual	
Presencial		Presencial		Presencial	
Formal(Documento)	21	Formal(Documento)	17	Formal(Documento)	19
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>Total</b>	<b>19</b>

<b>ABRIL</b>		<b>MAYO</b>		<b>JUNIO</b>	
Tipo de Canal	Quejas	Tipo de Canal	Quejas	Tipo de Canal	Quejas
Telefónico		Telefónico		Telefónico	
Virtual		Virtual		Virtual	
Presencial		Presencial		Presencial	
Formal(Documento)	28	Formal(Documento)	34	Formal(Documento)	30
<b>Total</b>		<b>Total</b>		<b>Total</b>	

### RECLAMOS

Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.



Hospital Regional de  
Sogamoso Empresa Social  
del Estado control Interno.

<b>ENERO</b>			<b>FEBRERO</b>	
Tipo de Canal	Reclamos		Tipo de Canal	Reclamos
Telefónico			Telefónico	
Virtual			Virtual	
Presencial			Presencial	
Formal(Documento)	11		Formal(Documento)	4
Total			Total	
<b>MARZO</b>			<b>ABRIL</b>	
Tipo de Canal	Reclamos		Tipo de Canal	Reclamos
Telefónico			Telefónico	
Virtual			Virtual	
Presencial			Presencial	
Formal(Documento)	0		Formal(Documento)	1
Total			Total	
<b>MAYO</b>			<b>JUNIO</b>	
Tipo de Canal	Reclamos		Tipo de Canal	Reclamos
Telefónico			Telefónico	
Virtual			Virtual	
Presencial			Presencial	
Formal(Documento)	0		Formal(Documento)	0
Total			Total	

#### **SUGERENCIAS:**

Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción

#### **TRÁMITES Y SEGUIMIENTOS**

Las quejas de oportunidad hacen referencia en su mayoría a la tardanza y los diferentes factores que se presentan al momento de prestar un servicio de salud y que genera disgusto, insatisfacción y molestia al usuario.

#### **Servicio de Urgencias Imágenes Diagnosticas y Endoscopias**

De acuerdo con las quejas presentadas en estos servicios las cuales se direccionaron a los coordinadores de las áreas. En el servicio de endoscopias el Subgerente Científico encargado de especialistas se comprometió en el trámite de otro gastroenterólogo y para la oportunidad de más citas médicas y la descongestión de este servicio. Asimismo se llamo al comité de PQRSF al coordinador de urgencias para



Hospital Regional de  
Sogamoso Empresa Social  
del Estado control Interno.

las mejoras en el servicio con el traige preferencial a lo cual se expuso los planes de mejora.

### **Las quejas de accesibilidad hacen referencia a la posibilidad que tienen los usuarios para acceder a los servicios de salud**

Las quejas de este factor se remitieron a la coordinadora de área la cual hace el respectivo llamado de atención y direcciona las quejas a las empresas de contratación del servicio. De igual manera se plantea en comité de calidad la posibilidad de un call Center para la facilidad de acceder a las citas médicas por teléfono y un orientador para las citas presenciales.

### **Servicio de Facturación y Citas**

Las quejas fueron remitidos a los coordinadores de área, en el caso específico de urgencias el coordinador se presento en el comité de PQRSF, allí sustento los planes de mejora en el servicio, dentro de los cuales se menciona la reasignación de funciones, además del seguimiento de los casos de atención prioritaria, y la posibilidad para el apoyo de un orientador para el área con el fin de que la información suministrada sea clara y eficaz. Vale aclarar que desde el área de SIAU se proporciona la información a los usuarios que llegan allí y que necesitan esta orientación.

### **General**

Las quejas que se presentaron hacen referencia al factor infraestructura, allí se direccionaron las quejas a Subgerencia Administrativa y Coordinación de enfermería, para que fuesen tenidas en cuenta y se realizaran los correspondientes planes de acción.

Desde la oficina de atención e información al usuario se realizan capacitaciones de deberes y derechos en las que además se sensibiliza, orienta e informa al usuario respecto a los cambios que se generan a causa de la construcción de tal forma que el usuario sepa dónde dirigirse de acuerdo al servicio de salud que requiere.

Las quejas que se presentaron respecto al trato hacen referencia a uno de los derechos y deberes que sustenta un trato con dignidad tanto de usuarios como funcionarios.

### **Infraestructura**

Hace referencia a la insatisfacción que se presenta a causa del mantenimiento y remodelación estructural del Hospital que se lleva a cabo en este ultimo año



Hospital Regional de  
Sogamoso Empresa Social  
del Estado control Interno.

### **Facturación citas, Seguridad, Urgencias, Enfermería**

Las quejas que se presentaron respecto al **trato** hacen referencia en el momento de la relación entre el funcionario y el usuario a partir de la comunicación cordial y asertiva.

Las quejas se remitieron a la empresa de contratación y además se solicitó portar el carnet con la información de cada uno de los funcionarios del servicio para poder identificar las personas de manera recurrente de las quejas de cada servicio.

Las quejas de coordinación de enfermería fueron enviadas y entregadas para tomar las medidas pertinentes.

Se cita a las personas implicadas para que especifiquen lo sucedido y realicen sus diferentes descargos ante el comité, a lo cual se aclararon los diferentes hechos sucedidos.

Desde la oficina de SIAU se socializa sobre derechos y deberes a lo cual lo centralizamos en el respeto mutuo.

### **Sugerencias**

Fueron direccionadas a Subgerencia Administrativa ya que en su totalidad estas propuestas fueron realizadas por funcionarios de la misma institución para mejoras de cada servicio

### **Felicitaciones**

En cuanto a todas las encontradas en los buzones se remitieron mediante un oficio por cada servicio felicitado y se promovió ante la subgerencia Administrativa unos incentivos para cada colaborador de área según la cantidad de felicitaciones por servicio.

### **Riesgos:**

Evento Riesgo	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Zona Riesgo
R1 Respuesta inoportuna a las PQRS por la ciudadanía, entidades públicas y privadas	1 Sanciones disciplinarias y administrativas 2 Pérdida de confianza de la ciudadanía frente a la entidad. 2 Demandas o acciones judiciales por incumplimiento de normas y vulneración de derechos.	Posible	Mayor	Alto



Hospital Regional de  
Sogamoso Empresa Social  
del Estado control Interno.

### Hallazgo No 1

Fallas en el sistema pagina web al momento de radicar peticiones, quejas o reclamos.

#### RECOMENDACIONES GERENCIA

Activar el aplicativo web del formato de PQRS ya que se evidencio que presenta error y este formato no es recepcionado en la oficina SIAU, por lo cual se hace necesario darle cumplimiento a la ley Artículo 76 (Ley 1474 de 2011) En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Para lo cual debe estar en funcionamiento que permita realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

El uso de medios tecnológicos en el Nuevo Código se enmarca dentro de una serie de principios constitucionales y legales, como de antecedentes legislativos y de prácticas ya adoptadas dentro de las entidades administrativas, relativas al uso de los mismos. Por ejemplo la relativa a las páginas web de todas las entidades, y a los sistemas de comunicación de información en ellas recogidos hoy en día.

En lo posible poner a disposición una línea telefónica para que los usuarios puedan colocar sus peticiones, quejas reclamos y/ Felicitaciones, ante la oficina de atención al usuario.

Poner en práctica un protocolo de saludo con el objeto de mejorar el servicio.

Todo el personal que labora en el hospital debe poner en práctica las siguientes cualidades, con el propósito cumplirle al estado y la ciudadanía:

**Asertividad:** Identificar lo que se piensa o se siente a la persona indicada en el momento oportuno, con las palabras y el tono adecuado, generando un proceso más efectivo y grato para el cliente.

**Empatía:** Tener calidez de la atención, resultando para el cliente en una relación amigable que lo escucha y se preocupa por sus necesidades y deseos.

**Escucha Activa:** Debe entrar la escucha en el mensaje y no en la persona. Respondiendo claramente a dos estímulos sensoriales: a lo que se ve y se oye.

**Inteligencia emocional:** Es la capacidad de mantener el control de emociones, sin dejarse llevar por las situaciones que se presenten.

Continuar fortaleciendo la cultura del servicio ciudadano a través de jornadas de capacitación y sensibilización a los usuarios que a diario visitan el hospital regional de Sogamoso E.S.E, para que contribuyan al desarrollo de utilización de los buzones de sugerencias.

### **RECOMENDACIONES DE CARÁCTER GENERAL**

Los pacientes insatisfechos no registran sus quejas porque no saben cómo hacerlo, o porque piensan que no lograrán nada haciéndolo, sin embargo, si usted nos permite conocer su queja:

- Nos da la oportunidad de resolver el problema, y en el proceso de darle solución, aprendemos a brindarle un mejor servicio.
- La información que usted nos da es comunicada a la Dirección del Hospital y se utiliza para llevar a cabo mejoramiento continuo.

**Cómo presentar una queja, sugerencia o felicitación:** Si usted se encuentra en las instalaciones del hospital, por favor acérquese a la oficina de Atención al Usuario (primer piso) y ponga en conocimiento su Petición, queja reclamo y/o felicitación.

**GEYMAN HERNAN CARDOZO PULIDO**

Asesor de Control Interno



Hospital Regional de  
Sogamoso Empresa Social  
del Estado control Interno.