	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 5

**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS RECLAMOS
SUGERENCIAS DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)
SEGUNDO SEMESTRE 2022**

INTRODUCCIÓN

La oficina Asesora de Control Interno del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E, presenta el seguimiento correspondiente al segundo semestre de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) con corte a 31 de diciembre de 2022, el cual se realizó teniendo en cuenta los informes de PQRSDF del tercer y cuarto trimestre del año 2022 presentado por la oficina de atención al usuario.

El informe se realiza con el fin de dar cumplimiento a las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 «*Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones*» y atendiendo lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 «*Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.....La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...*»

1. NORMATIVIDAD


Constitución Política de Colombia, artículos 23 y 74.

Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Decreto 103 de 2015, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.

	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

Decreto 1166 de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

2. OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al trámite de las PQRSDf presentadas ante el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. durante el segundo semestre de 2022, con el fin de determinar el cumplimiento en la respuesta oportuna y la efectividad en las respuestas a las PQRSDf, que garanticen el mejoramiento continuo de la entidad y el mejoramiento de la prestación de servicios de la entidad.

3. ALCANCE

El seguimiento y evaluación al trámite de las PQRSDf durante el segundo semestre de 2022 corresponde a PQRSDf recibidas y atendidas por el proceso de atención al usuario a través de los diferentes canales de atención del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.


4. METODOLOGIA

Una vez recibidos los informes de PQRSDf del tercer y cuarto trimestre del año 2022 realizados por el proceso de Atención al Usuario, frente a las PQRSDf recibidas y atendidas por este proceso, se procedió a evaluar el cumplimiento en la respuesta oportuna y la efectividad en las respuestas.

5. ANALISIS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. cuenta con diferentes canales de comunicación a través de los cuales los usuarios pueden tener contacto directo con la institución:

1. Presencial – Calle 8 # 11^a – 43 Sogamoso, Boyacá – Oficina Atención al Usuario
2. Página oficial de la entidad
https://hospitalsogamoso.gov.co/index.php?option=com_chronoforms6&view=form&Itemid=214
3. 14 buzones de sugerencias, ubicados en las diferentes dependencias de la entidad.
4. Correo electrónico atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co
5. Canales telefónicos 7730474 ext 107 y el celular 3118312922.

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

De los informes recibidos por el proceso de Atención al Usuario se evidenció que del periodo de julio a diciembre de 2022 se recibieron 313 PQRSDF, las cuales se clasifican:

Tabla 1. Resultados de PQRSDF por servicios – Segundo Semestre 2022


SERVICIOS	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
HOSPITALIZACION GINECO-OBSTETRICIA	6	2	20
HOSPITALIZACION PEDIATRIA	1	4	60
URGENCIAS	51	0	2
MEDICINA INTERNA	7	2	13
UCI NEONATAL	0	1	58
CONSULTA EXTERNA (PEDIATRIA)	2	0	8
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	1	0	0
CONSULTA EXTERNA	16	0	4
SALA DE PARTOS	2	0	1
FACTURACIÓN	2	0	0
CIRUGIA PROGRAMADA	1	0	2
CIRUGÍA 2° PISO	1	0	0
SERVICIOS GENERALES	2	0	0
REHABILITACIÓN	0	0	2
RADIOLOGÍA	1	0	0
USUARIO	1	0	0
UBA BUSBANZA	1	0	0
UBA PAJARITO	5	0	0
PRESENCIALES (OFICINA SIAU)	25	0	0
CORREO ELECTRÓNICO	9	0	0
TOTAL	134	9	170

Fuente: Informe SIAU Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. Elaboración propia

Del total de las 108 quejas presentadas al Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. el 100% fueron respondidas en oportunidad.

Respecto a las 3 sugerencias realizadas por los usuarios se socializaron en el comité de PQRSDF y se procedió a dar trámite para solucionar las no conformidades.

Por último, se socializó en el comité de PQRSDF las felicitaciones de los usuarios a los diferentes líderes de procesos de la entidad.

	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

Se identificó que los canales de comunicación utilizados por los usuarios para la presentación de PQRSDf para el segundo semestre de 2022, es el buzón de sugerencias, ubicados en las diferentes dependencias de la institución y en las unidades básicas de atención de Busbanza y Pajarito, correo electrónico atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co a través de la oficina de SIAU del Hospital Regional de Sogamoso y canales telefónicos 7730474 ext.107 y el celular 3118312922.

Tabla 2. Canales de Comunicación PQRSDf

Canal de comunicación	N° PQRSDf
Buzones	279
Presencial	25
Correo electrónico	9
Canales telefónicos	0
TOTAL	313

Fuente: Informe SIAU Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

MOTIVOS QUEJAS SEGUNDO SEMESTRE 2022

Tabla 3. Motivos quejas segundo semestre 2022 – Buzones Sede central


CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
HUMANIZACIÓN	52	55.3
OPORTUNIDAD	40	42.6
PERTINENCIA	2	2.1
TOTAL	94	100%

Fuente: Informe SIAU Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. Elaboración Propia

6. CONCLUSIONES

La Oficina de Control Interno, como Tercera Línea de defensa, en la actividad de revisión de manera independiente y objetiva, presenta las siguientes conclusiones:

- Los servicios que presentan mayor porcentaje de quejas son: Urgencias 38% y Consulta Externa 12%
- Los servicios que presentan mayor porcentaje de felicitaciones son: hospitalización pediatría 35%, UCI Neonatal 34% y Hospitalización gineco-obstetricia 12%
- Se realizó respuesta oportuna del 100% de las solicitudes recibidas.
- La entidad cuenta con diversos canales de comunicación para que los usuarios puedan allegar sus PQRSDf.

	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

- Se evidencia un aumento de quejas en el proceso de urgencias del 42% y en el proceso de atención en consulta externa del 33% para el tercer y cuarto trimestre de la vigencia 2022.

7. RECOMENDACIONES

- Se recomienda identificar los criterios recurrentes de PQRSDf en los procesos de la entidad, con el fin de establecer planes de mejoramiento que minimicen las quejas.
- Implementar una herramienta de seguimiento que genere alarmas previas al vencimiento de las respuestas evitando de esta manera el riesgo de vencimiento de términos.
- Se recomienda socializar los diferentes canales de comunicación para el reporte de PQRSDf a los usuarios, ya que de acuerdo al análisis realizado para el segundo semestre del año 2022 los buzones son los más usados con un porcentaje de 89.
- Se recomienda a la mesa técnica de PQRSDf realizar seguimiento de las respuestas emitidas por los profesionales de la salud a las quejas presentadas por los usuarios y en lo posible realizar un plan de mejora.

Lina Espinel

Lina María Espinel Aguirre
Asesora de Control Interno
Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

Se firma a los 17 días del mes de enero de 2023.