

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

**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS RECLAMOS
SUGERENCIAS DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)
PRIMER SEMESTRE 2023**

INTRODUCCIÓN

La oficina Asesora de Control Interno del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E, presenta el seguimiento correspondiente al primer semestre de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) con corte a 30 de junio de 2023, el cual se realizó teniendo en cuenta los informes de PQRSDF del primer y segundo trimestre del año 2023 presentado por el proceso 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 6

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 primer semestre de 2023, 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 primer semestre de 2023 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 primer y segundo trimestre del año 2023 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 # 11ª – 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 6

De los informes recibidos por el proceso de Atención al Usuario se evidenció que del periodo de enero a junio de 2023 se recibieron 435 PQRSDF, las cuales se clasifican:

Tabla 1. Resultados de PQRSDF por servicios – Primer Semestre 2023 – Sede Central

SERVICIOS	QUEJAS	SUGERENCIAS	RECLAMOS	PETICIONES	FELICITACIONES
URGENCIAS	52	0	0	0	4
CONSULTA EXTERNA	34	0	3	0	51
UCI NEONATAL	1	0	0	0	101
PEDIATRIA	7	3	0	0	86
GINECO- OBSTETRICIA	2	0	0	0	2
MEDICINA INTERNA	4	0	0	1	9
USUARIOS	11	0	0	0	0
FACTURACION	15	0	0	0	0
ENFERMERIA	3	0	0	0	1
LABORATORIO	2	0	0	0	1
PATOLOGIA	1	1	0	0	0
VIGILANCIA	23	0	0	0	1
SERVICIOS GENERALES	0	0	0	0	1
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	1	0	0	0	0
SALA DE PARTOS	1	0	0	0	0
RADIOLOGIA	1	0	0	0	0
CIRUGIA	2	1	0	0	4
ATENCIÓN AL USUARIO	1	0	0	0	0
ARCHIVO HISTORIAS CLINICAS	1	0	0	0	0
MANTENIMIENTO	1	0	0	0	0
PSICOLOGIA	0	0	0	0	1
HOSPITALIZACION	0	0	0	0	1
HOSPITALIZACION 2 PISO	0	0	0	0	1
TOTAL	163	5	3	1	263

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

	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

Tabla 2. Resultado de Quejas – Primer Semestre 2023 – UBA Pajarito

ÁREAS	QUEJAS
LABORATORIO	5
CONSULTA EXTERNA	1
SERVICIO DE AMBULANCIA	1
FACTURACIÓN	1
CONTROL Y CRECIMIENTO	1
ENFERMERÍA	2
TOTAL	11

Tabla 3. Resultado de Quejas – Primer Semestre 2023 – UBA Busbanza

ÁREAS	QUEJAS
UBA Busbanza	2
TOTAL	2

Se evidencia que para el primer semestre se presentaron 163 quejas en la Sede Central, 11 quejas en la UBA Pajarito y 2 Quejas en la UBA Busbanza, de las cuales el 100% fueron respondidas en el tiempo establecido en la normatividad vigente.

Respecto a las 5 sugerencias, 3 reclamos y 1 petición 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 5 de 6

Se identificó que los canales de comunicación utilizados por los usuarios para la presentación de PQRSDf para el primer semestre de 2023, 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	448
Presencial	12
Correo electrónico	12
Canales telefónicos	0
TOTAL	472

Fuente: Informe primer y segundo trimestre SIAU Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

MOTIVOS QUEJAS PRIMER SEMESTRE 2023

Tabla 4. Motivos quejas primer semestre 2023

CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
HUMANIZACIÓN	86	48.9
OPORTUNIDAD	87	49.4
PERTINENCIA	2	1.1
INFRAESTRUCTURA	1	0.57
TOTAL	176	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 32% y Consulta Externa 21%
- Comparando el porcentaje de quejas con el semestre anterior (segundo semestre año 2022) se tienen los siguientes resultados:

	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

PROCESO	% DE QUEJAS		ESTADO
	SEGUNDO SEMESTRE 2022	PRIMER SEMESTRE 2023	
Urgencias	38	32	↓
Consulta Externa	12	21	↑

- Los servicios que presentan mayor porcentaje de felicitaciones son: UCI Neonatal 38% y hospitalización pediatría 33%
- 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.

7. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al proceso de Atención al Usuario revisar las sumatorias de la información presentada en los informes del primer y segundo trimestre año 2023 en la parte de canales de PQRSDF y criterios.
- 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 primer semestre del año 2023, el canal más usado es el buzón.
- 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 14 días del mes de julio de 2023.