

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

## 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 2023, el cual se realizó teniendo en cuenta los informes de PQRSDF del tercer y cuarto 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
	INFORME DE GESTIÓN GENERAL	VERSIÓN: 02
	FORMATO	FECHA: 16/11/2022
		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 segundo 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 segundo 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 tercer y cuarto 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](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](mailto: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
	INFORME DE GESTIÓN GENERAL	VERSIÓN: 02
	FORMATO	FECHA: 16/11/2022
		PÁGINA 3 de 6

De los informes recibidos por el proceso de Atención al Usuario se evidenció que del periodo de julio a diciembre de 2023 se recibieron 504 PQRSDf, las cuales se clasifican:

Tabla 1. Resultados de PQRSDf por servicios – segundo Semestre 2023 – Sede Central

SEGUNDO SEMESTRE 2023						
SERVICIOS	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	PETICIÓN	DENUNCIA	FELICITACIONES
URGENCIAS	34	0	0	0	0	13
VIGILANCIA	22	0	0	1	1	5
FACTURACIÓN	29	2	1	2	0	1
ENFERMERÍA	21	0	0	0	1	5
PEDIATRIA (HOSPITALIZACIÓN)	4	0	0	0	0	59
USUARIO	9	0	0	0	0	0
RADIOLOGÍA	5	0	0	0	0	0
MEDICINA INTERNA	5	0	0	0	0	4
CIRUGÍA	3	0	0	0	0	5
UCI NEONATAL	2	0	0	0	0	149
GINECOOBSTETRICIA	5	0	0	0	0	8
MANTENIMIENTO	3	0	0	0	0	0
FACTURACIÓN - CALL CENTER	0	0	0	0	0	2
SALA DE PARTOS	2	0	0	0	0	3
SERVICIOS GENERALES	2	0	0	1	0	0
CIRUGÍA PROGRAMADA	4	0	0	0	0	0
PEDIATRIA (CONSULTA EXTERNA)	2	0	0	0	0	5
TERAPIA OCUPACIONAL	0	0	0	0	0	13
PSICOLOGÍA	0	0	0	0	0	4
TERAPIA FISICA	0	0	0	0	0	3
CIRUGÍA PLASTICA	2	0	0	0	0	0
ORIENTADORA AMIGABLE	2	0	0	0	0	2
ORTOPEDIA (CONSULTA EXTERNA)	4	0	0	0	0	0
BIOMEDICO	2	0	0	0	0	0
PSIQUIATRIA - CONSULTA EXTERNA	1	0	0	0	0	0
GASTROENTEROLOGÍA- CONSULTA EXTERNA	2	0	0	0	0	0
HOSPITALIZACIÓN	2	0	0	0	0	0
ARCHIVO - HISTORIAS CLINICAS	0	0	0	2	0	0
NUTRICIÓN- CONSULTA EXTERNA	0	1	0	0	0	0
GINECOLOGÍA - CONSULTA EXTERNA	1	0	0	0	0	0
ORTOPEDIA - HOSPITALIZACIÓN	1	0	0	0	0	0
DISPENSADOR DE ALIMENTOS	0	0	0	1	0	0
ASESORA DE LACTANCIA MATERNA	0	0	0	0	0	2

	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

SEGUNDO SEMESTRE 2023						
SERVICIOS	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	PETICIÓN	DENUNCIA	FELICITACIONES
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	1	0	0	0	0	0
CONSULTA EXTERNA	13	0	0	0	0	17
SERVICIOS DE ALIMENTOS	1	0	0	0	0	0
FARMACIA	1	0	0	0	0	0
VACUNACIÓN	1	0	0	0	0	0
DERMATOLOGÍA (CONSULTA EXTERNA)	1	0	0	0	0	0
UROLOGÍA (CONSULTA EXTERNA)	1	0	0	0	0	0
MAXILOFACIAL (CONSULTA EXTERNA)	1	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>189</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>300</b>

Fuente: Informe SIAU Tercer y Cuarto Trimestre Hospital Regional de Sogamoso ESE. Elaboración propia

Tabla 2. Resultado PQRSDf – Segundo Semestre 2023 – UBA Pajarito

SEGUNDO SEMESTRE 2023						
SERVICIOS	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	PETICIÓN	DENUNCIA	FELICITACIONES
UBA PAJARITO	1	0	0	0	0	1

Fuente: Informe SIAU Tercer y Cuarto Trimestre Hospital Regional de Sogamoso ESE. Elaboración propia

Se evidencia que para el segundo semestre se presentaron 189 quejas en la Sede Central, 1 queja en la Unidad Básica de Atención de Pajarito, de las cuales el 100% fueron respondidas en el tiempo establecido en la normatividad vigente.

Respecto a las 7 peticiones, 3 reclamos, 2 denuncias y 1 sugerencia, 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.

## CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LA PRESENTACIÓN DE PQRSDf

Se identificó que los canales de comunicación utilizados por los usuarios para la presentación de PQRSDf para el segundo semestre de 2023 son:

- 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](mailto:atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co)
- Oficina de SIAU del Hospital Regional de Sogamoso ESE.
- 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 5 de 6

Tabla 3. Canales de Comunicación PQRSDF

Canal de comunicación	N° PQRSDF
Buzones	429
Presencial	57
Correo electrónico	18
Canales telefónicos	0
<b>TOTAL</b>	<b>504</b>

Fuente: Informe tercer y cuarto trimestre SIAU Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

## MOTIVOS QUEJAS SEGUNDO SEMESTRE 2023

Tabla 4. Motivos quejas segundo semestre 2023

CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
HUMANIZACIÓN	97	47.8
OPORTUNIDAD	94	46.3
PERTINENCIA	4	2.0
INFRAESTRUCTURA	8	3.9
<b>TOTAL</b>	<b>203</b>	<b>100</b>

Fuente: Informe tercer y cuarto trimestre SIAU Hospital Regional de Sogamoso ESE

## 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 18% y facturación 15%
- Comparando el porcentaje de quejas con el semestre anterior (primer semestre año 2023) se tienen los siguientes resultados:

PROCESO	% DE QUEJAS		ESTADO
	PRIMER SEMESTRE 2023	SEGUNDO SEMESTRE 2023	
Urgencias	32%	18%	↓
Facturación	9%	15%	↑

	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

- Los servicios que presentan mayor porcentaje de felicitaciones son: UCI Neonatal 50% y hospitalización pediatría 20%
- 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.

## 6. RECOMENDACIONES

- 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 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 16 días del mes de enero de 2024.