 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	Versión: 03
	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)	Fecha: 2024/06/11
	PRIMER SEMESTRE 2024	Página 1 de 10

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) PRIMER SEMESTRE 2024

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 2024, el cual se realizó teniendo en cuenta los informes de PQRSDF del primer y segundo trimestre del año 2024 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”.

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

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	Versión: 03
	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)	Fecha: 2024/06/11
	PRIMER SEMESTRE 2024	Página 2 de 10

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 2024, 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 2024 corresponde a las 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 2024 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:

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

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	Versión: 03
	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)	Fecha: 2024/06/11
	PRIMER SEMESTRE 2024	Página 3 de 10

De los informes recibidos por el proceso de Atención al Usuario se evidenció que del periodo de enero a junio de 2024 se recibieron 661 PQRSDF - 559 en la sede central y 2 en la Unidad Básica de Atención de Pajarito – cada una de las cuales se clasifican así:

Gráfico 1. Resultados de PQRSDF por especialidades– primer Semestre 2024 – Sede Central




 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	Versión: 03
	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)	Fecha: 2024/06/11
	PRIMER SEMESTRE 2024	Página 4 de 10

Tabla 1. Cantidad de PQRSDF por subproceso y especialidad – Primer Semestre 2024 – Sede Central

PRIMER SEMESTRE 2024						
SERVICIOS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	PETICIÓN	DENUNCIA	FELICITACION
ENFERMERÍA	16	0	1	0	0	2
PEDIATRÍA	6	0	2	1	0	72
PSICOLOGÍA	0	0	0	0	0	2
PSIQUIATRÍA	2	0	0	0	0	0
TERAPIA FISICA	0	0	0	0	0	0
TERAPIA OCUPACIONAL	0	0	0	0	0	7
FISIATRÍA	0	0	0	0	0	24
TAMIZAJE AUDITIVO	2	0	0	0	0	0
NUTRICIÓN	0	0	0	0	0	1
ORTOPEDIA	5	0	1	1	0	0
CIRUGÍA	14	1	0	1	0	1
MEDICINA INTERNA	1	0	0	0	0	17
GINECOOBSTETRICIA	7	0	0	0	0	7
UROLOGÍA	1	0	0	0	0	0
ASESORIA DE LACTANCIA MATERNA	0	0	0	0	0	1
SALA DE PARTOS	2	0	1	0	0	79
UCI NEONATAL	2	0	1	0	0	158
CALL CENTER	0	0	0	0	0	0
FACTURACIÓN DE SERVICIOS	41	0	1	3	0	2
RADIOLOGÍA	1	0	0	0	0	0
PATOLOGÍA	1	0	0	0	0	0
FARMACÍA	0	0	0	0	0	0
URGENCIAS	20	2	1	0	0	7
VIGILANCIA	20	0	3	0	1	0
ATENCIÓN AL USUARIO	2	0	0	0	0	0
OTROS NO INCLUIDOS EN ESTA CLASIFICACIÓN	5	0	1	1	1	7
TOTAL	148	3	12	7	2	387

Fuente: Informe SIAU Primer y segundo Trimestre Hospital Regional de Sogamoso ESE. Elaboración propia.


 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	Versión: 03
	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) PRIMER SEMESTRE 2024	Fecha: 2024/06/11
		Página 5 de 10

Tabla 2. Cantidad de PQRSDF – Primer Semestre 2024 – UBA Pajarito.

SEGUNDO SEMESTRE 2024						
SERVICIOS	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	PETICIÓN	DENUNCIA	FELICITACIONES
Consulta Externa	0	0	0	0	0	1
Enfermería	1	0	0	0	0	0

Fuente: Informe SIAU Primer y segundo Trimestre Hospital Regional de Sogamoso ESE. Elaboración propia.

Se evidencia que para el primer semestre de la vigencia 2024, se presentaron 148 quejas en la sede central, 1 queja en la Unidad Básica de Pajarito, de la unidad básica de atención en Busbanza no se tiene información de PQRSDF debido a que no se realizó apertura de buzón en el primer semestre de 2024.

Una vez realizado el seguimiento por parte de la oficina asesora de control interno, se evidencia que, de la totalidad de las quejas presentadas a la entidad, el 100% fueron respondidas en el tiempo establecido, de acuerdo con la normatividad vigente.

Gráfico 2. Proporción de quejas por Subproceso y/o especialidad



Hospital Regional de
Sogamoso E.S.E

HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.

Código: E-DO-PI-FT-01

EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN

Versión: 03

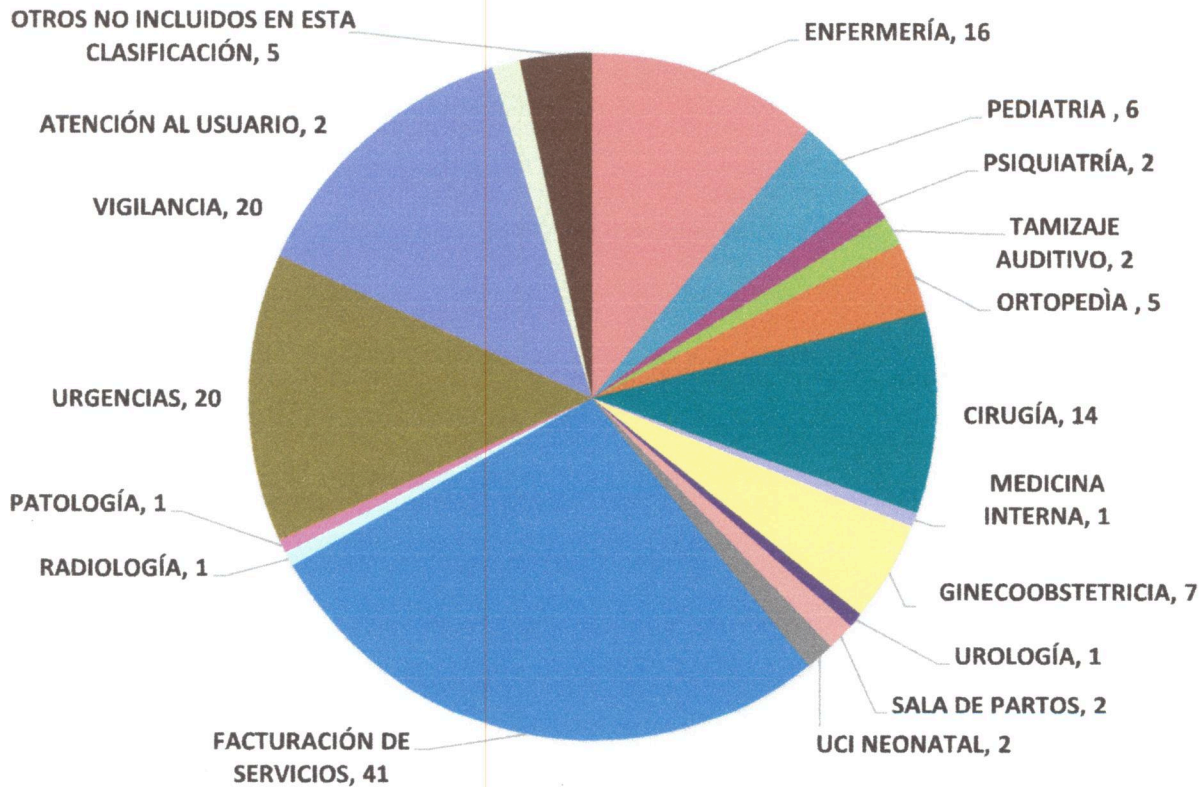
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PETICIONES
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y
FELICITACIONES (PQRSDF)

Fecha: 2024/06/11

PRIMER SEMESTRE 2024

Página 6 de 10

QUEJAS POR SUBPROCESO Y/O ESPECIALIDAD



Fuente: Informe SIAU Primer y segundo Trimestre Hospital Regional de Sogamoso ESE. Elaboración propia.

Para el primer semestre de la vigencia 2024, se presentaron 387 felicitaciones, de las cuales un importante porcentaje lo ocuparon: UCI Neonatal con 158 reportes de felicitaciones, sala de partos (79) y pediatría (72).



Hospital Regional de
Sogamoso E.S.E

HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.

Código: E-DO-PI-FT-01

EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN

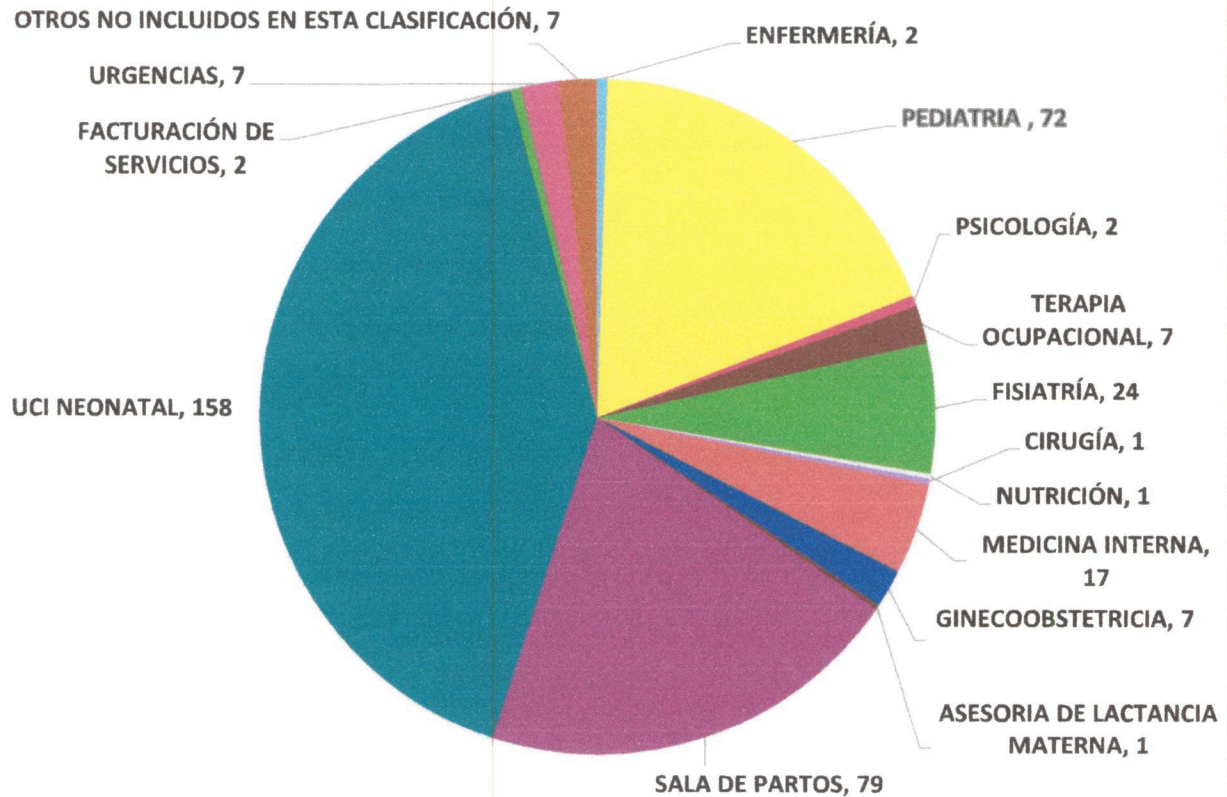
Versión: 03

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PETICIONES
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y
FELICITACIONES (PQRSDF)
PRIMER SEMESTRE 2024

Fecha: 2024/06/11

Página 7 de 10

FELICITACIONES




Fuente: Informe SIAU Primer y segundo Trimestre Hospital Regional de Sogamoso ESE. Elaboración propia.

Respecto a los 3 reclamos, 12 sugerencias, 7 peticiones y 2 denuncias, realizados por los usuarios durante el primer semestre de 2024, se socializaron en la mesa técnica de PQRSDF y se procedió a dar trámite para solucionar las no conformidades.

5.1. CANALES DE COMUNICACIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE PQRSDF

Se identificó que los canales de comunicación utilizados por los usuarios para la presentación de PQRSDF para el primer semestre de 2024 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
- Oficina de SIAU del Hospital Regional de Sogamoso ESE

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	Versión: 03
	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)	Fecha: 2024/06/11
	PRIMER SEMESTRE 2024	Página 8 de 10

- Oficina de SIAU del Hospital Regional de Sogamoso ESE
- Canales telefónicos 7730474 ext.107 y el celular 3118312922

Tabla 3. Canales de comunicación PQRSDF

Canal de comunicación	N° PQRSDF
Buzones	494
Presencial	49
Correo electrónico	18
Canales telefónicos	0
TOTAL	561

Fuente: Informe SIAU Primer y Segundo trimestre Hospital Regional de Sogamoso ESE. Elaboración propia

5.2. MOTIVOS DE QUEJAS PRIMER SEMESTRE 2024

Tabla 4. Motivos quejas primer semestre 2024

CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
OPORTUNIDAD	74	50
HUMANIZACIÓN	67	45
PERTINENCIA	6	4
INFRAESTRUCTURA	1	1
TOTAL	148	100


Fuente: Informe SIAU Primer y Segundo trimestre Hospital Regional de Sogamoso ESE. Elaboración propia

Teniendo en cuenta la información anterior, se evidencia que los principales motivos de quejas son: oportunidad 50% y humanización 45%.





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 subprocesos y/o especialidades que presentan mayor porcentaje de quejas son: Facturación 28%, Urgencias 14%, vigilancia 14% y enfermería 11%.
- Para el primer semestre de 2024 se presentaron un total de 148 quejas en la sede central, valor menor respecto al periodo anterior (segundo semestre de 2023) con un total 189, presentando una disminución de 41 quejas.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	Versión: 03
	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)	Fecha: 2024/06/11
	PRIMER SEMESTRE 2024	Página 9 de 10

- Para el primer semestre de 2024 se presentaron 387 felicitaciones en la sede central, valor mayor respecto al periodo anterior (segundo semestre de 2023) con un total de 300, presentando un aumento de 87 felicitaciones.
- Comparando el porcentaje de quejas con el semestre anterior (segundo semestre año 2023) se tienen los siguientes resultados:

PROCESO	% DE QUEJAS		ESTADO
	2DO SEMESTRE 2023	1ER SEMESTRE 2024	
Facturación	15%	28%	
Urgencias	18%	14%	
Vigilancia	12%	14%	
Enfermería	11%	11%	

- Los servicios que presentan mayor porcentaje de felicitaciones son: UCI Neonatal 41%, Sala de partos 20% y pediatría 19%.
- 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.
- No se evidencia apertura de buzón en la unidad básica de atención de Busbanza.
- Se identificó que el canal de comunicación (línea celular 3118312922), no se encuentra operando.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	Versión: 03
	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) PRIMER SEMESTRE 2024	Fecha: 2024/06/11
		Página 10 de 10

7. 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 realizar periódicamente apertura de buzón en las unidades básicas de atención de Pajarito y Busbanza.
- 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 2024, 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.
- Se recomienda verificar la operatividad del canal de comunicación para la presentación de PQRSDF de la línea celular 3118312922.

LINA ESPINEL

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

Se firma a los 29 días del mes de Julio de 2024.