

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	Versión: 03
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) SEGUNDO SEMESTRE 2024</b>	Fecha: 2024/06/11
		Página 1 de 13

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

## 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 2024, el cual se realizó teniendo en cuenta los informes de PQRSDF del tercer y cuarto trimestre del año 2024 presentado por el proceso de atención al usuario y su familia.

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 del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) SEGUNDO SEMESTRE 2024</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 2 de 13</b>

CIRCULAR EXTERNA 202315100000010-5 DE 2023 “Por la cual se modifican los términos para resolver los reclamos en salud establecidos en la circular externa 047 de 2007, modificada entre otras por la circular externa 008 de 2018, así como los anexos técnicos relacionados con reclamos en salud dispuestos en la circular externa 017 de 2020.”

## 2. OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al trámite de las PQRSDF y otras fuentes de radicación como derechos de petición, presentadas ante el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. durante el segundo 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 el mejoramiento de la prestación de servicios de la entidad.

## 3. ALCANCE

El seguimiento y evaluación al trámite de las PQRSDF y derechos de petición, durante el segundo semestre de 2024 corresponde a las PQRSDF y derechos de petición recibidas y atendidas 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 2024 realizados por el proceso de Atención al Usuario y su familia, 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. Adicionalmente se solicitó al subproceso de Gestión Jurídica la relación de los derechos de petición recibidos en el segundo semestre de 2024.

## 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 (Información reportada por el proceso Atención al Usuario y su Familia en el informe de PQRSDF del tercer y cuarto trimestre vigencia 2024)

- Presencial – Calle 8 # 11<sup>a</sup> – 43 Sogamoso, Boyacá – Oficina Atención al Usuario.
- Página oficial de la entidad  
<https://t.almeraim.com/form?data=eyJhcGlrZXkiOiJIZjRiYTY3N2NiM2M2Yig0Y2YyZig1MTMwYmY4MjZhNGFmMGQxNGI5MjM5NjA0MWM0MjU1MmU0ODg2MWMzZjcwliwiY29ubmVjdGlvbil6InNaWhvc3BpdGFsc29nYW1vc28iLCJlbmRwb2ludCI6Imh0dHBzJTNBjTjGJTjGc2dpLmFsbWVyYWltLmNvbSUyRnNnaSUyRmFwaSUyRnYyJTJGJiwiY29kZSI6IjMzIn0=>

 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
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)</b> <b>SEGUNDO SEMESTRE 2024</b>	Fecha: 2024/06/11
		Página 3 de 13

El link anterior da acceso al formulario de radicación PQRSDF, el cual se encuentra interrelacionado con el sistema de gestión integral – ALMERA, a continuación, se presenta evidencia del formulario:



- 12 buzones de sugerencias, ubicados en las diferentes dependencias de la entidad.

Piso	Dependencia	N° de Buzones
1	Consulta Externa	2
	Rayos X	1
	Observación Pediátrica	1
	Urgencias	1
2	Hospitalización	1
	Laboratorio Clínico	1

 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
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) SEGUNDO SEMESTRE 2024</b>	Fecha: 2024/06/11
		Página 4 de 13

3	Pediatría	1
	Sala de Partos	1
	UCI Neonatal	1
4	Ginecoobstetricia	1
5	Medicina Interna	1
<b>TOTAL</b>		<b>12</b>

La oficina de Control Interno del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. realiza acompañamiento semanal en la apertura de buzones, junto con la Líder de atención al usuario y su familia y el representante de usuarios, en el mes de diciembre se evidencia el deterioro del buzón de consulta externa, UCI Neonatal y en pediatría daño total del buzón, como se evidencia a continuación:

<p>Buzón sala de partos – Tapa superior despegada</p>	
<p>Buzón UCI – Neonatal – Tapa superior rota</p>	

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	Versión: 03
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) SEGUNDO SEMESTRE 2024</b>	Fecha: 2024/06/11
		Página 5 de 13

<p>Buzón Pediatría – No se evidencia por daño total</p>	
---	--

- Correo electrónico [atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co)
- Canales telefónicos 7730474 ext 107 y el celular 3118312922.

Se realiza verificación de los canales telefónicos y se evidencia que NO SE ENCUENTRAN EN FUNCIONAMIENTO.

De los informes recibidos por el proceso de Atención al Usuario se evidenció que del periodo de julio a diciembre de 2024 se recibieron 641 PQRSDF – 636 en la sede central y 5 en la Unidad Básica de Atención de Busbanza y Pajarito, a continuación, se presenta la clasificación por servicio:

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
	<b>SEGUNDO SEMESTRE 2024</b>	<b>Página 6 de 13</b>

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

<b>PQRSDF -SEGUNDO SEMESTRE 2024</b>					
<b>SERVICIOS</b>	<b>PETICIÓN</b>	<b>QUEJA</b>	<b>SUGERENCIA</b>	<b>DENUNCIA</b>	<b>FELICITACIONES</b>
Cirugía	1	4	1	0	7
Cirugía Programada	1	3	0	0	0
Cirugía Plástica (Consulta Externa)	0	17	0	0	0
Ortopedia (Consulta Externa)	0	2	0	0	0
Consulta Externa	0	13	2	0	56
Enfermería (Medicina Interna)	0	2	0	0	0
Ginecobstetricia	0	9	4	0	28
Enfermería (Ginecobstetricia)	0	1	0	0	1
Enfermería (Consulta Externa)	0	1	0	0	4
Enfermería (Urgencias)	0	5	0	0	2
Facturación (Consulta Externa)	1	19	0	0	0
Facturación (Urgencias)	0	3	0	0	0
Ginecología (Consulta Externa)	0	5	0	0	2
Hospitalización	0	3	0	0	2
Sala de Partos	0	2	0	0	28
Usuario	0	5	0	0	0
Laboratorio	0	3	0	0	0
Uci Neonatal	0	3	1	0	127
Pediatría (Consulta Externa)	0	10	0	0	76
Urgencias	1	39	2	1	8
Vigilancia	0	9	0	0	1
Pediatría	0	0	0	0	4
Orientadoras Amigables	0	0	0	0	57
Servicios Generales	0	1	1	0	1
Radiología	0	3	0	0	0
Fisiatría	0	0	0	0	16
Archivo Historias Clínicas	3	0	0	0	0
Medicina Interna	0	0	0	0	13
Cardiología (consulta externa)	0	1	0	0	0
Gastroenterología (consulta externa)	1	7	0	0	0
Dermatología (consulta externa)	0	0	1	0	0
Urología (consulta externa)	0	2	0	0	0
inhousesogamoso@iolavorando.com	0	1	0	0	0
Enfermería Ginecobstetricia	0	0	0	0	2

 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
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) SEGUNDO SEMESTRE 2024</b>	Fecha: 2024/06/11
		Página 7 de 13

SERVICIOS	PETICIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIONES
Hospitalización pediatría	0	0	0	0	3
Neurocirugía (consulta externa)	0	1	0	0	0
Asignación de citas	0	1	0	0	0
Coordinador cocina	0	1	0	0	0
Programas Especiales	1	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>176</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>438</b>

Fuente: Informe Atención al usuario y su familia Tercer y Cuarto Trimestre Hospital Regional de Sogamoso ESE. Elaboración propia.

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

PQRSDF -SEGUNDO SEMESTRE 2024					
SERVICIOS	PETICIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIONES
UBA Pajarito	0	1	0	0	0
UBA Busbanza	0	1	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

Fuente: Informe Atención al usuario y su familia Tercer y Cuarto Trimestre Hospital Regional de Sogamoso ESE. Elaboración propia.

Se evidencia que para el segundo semestre de la vigencia 2024, se presentaron 176 quejas en la sede central, 1 queja en la Unidad Básica de Atención de Pajarito y 1 queja en la Unidad básica de Atención de Busbanza.

### Seguimiento Respuesta PQRSDF – SGI ALMERA

Una vez realizado el seguimiento el día 14 de enero de 2025 por parte de la oficina asesora de control interno en la plataforma ALMERA, se evidencia que, se presenta atraso en las respuestas de quejas, reclamos y sugerencias realizadas por los usuarios, como se evidencia a continuación:



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) SEGUNDO SEMESTRE 2024

Fecha: 2024/06/11

Página 8 de 13

<input type="checkbox"/> Estado	Código	Fecha	Clasificación de la manifestación	Nombre y apellido	Número de identificación	Priorización	Tiempo transcurrido	Ruta	
<input type="checkbox"/> Asignado al servicio	295 🗨️ 0/1	2024-12-31	Queja	Camila Aguilar Condia	0	Queja	19h 54m	Vigilancia (Gestión de Bienes y Activos e interdependencias)	-6 🗨️
<input type="checkbox"/> En respuesta	294	2024-12-30	Queja	Leidy johanna gaitan pinto	1010156141	Queja	8D 22h 53m	Yuri Marcela Vargas Tabares (Atención al Usuario y su Familia)	-7 🗨️
<input type="checkbox"/> En respuesta	283	2024-12-26	Queja	Ana Sofia del Mar Niño	0	Queja	10D 16h 27m	Yuri Marcela Vargas Tabares (Atención al Usuario y su Familia)	-11 🗨️
<input type="checkbox"/> En respuesta	277	2024-12-24	Queja	Camilo Andrés López Barrera	74080558	Queja	4D 18h 50m	Yuri Marcela Vargas Tabares (Atención al Usuario y su Familia)	-13 🗨️
<input type="checkbox"/> Asignado al servicio	276 🗨️ 0/1	2024-12-23	Reclamo	NILMA FUENTES	0	Reclamo	19D 3h	Luis Eduardo Becerra Leon (Atención inmediata - Atención Ambulatoria -	-14 🗨️
<input type="checkbox"/> Asignado al servicio	275	2024-12-23	Queja	Carlos Julio Chaparro	0	Queja	20D 19h 29m	Montaña Martinez (Subgerencia Científica)	-14 🗨️
<input type="checkbox"/> En respuesta	251	2024-12-19	Queja	Sandra Patricia Rodriguez Reyes	46370928	Riesgo simple	19D 14h 50m	Yuri Marcela Vargas Tabares (Atención al Usuario y su Familia)	-23 🗨️
<input type="checkbox"/> Asignado al servicio	239 🗨️ 0/2	2024-12-14	Queja	Angela Marcela Bonilla	0	Queja	22D 23h 31m	LUDWIN OLIVER ARIZA AGUILAR (Atención inmediata - Atención Ambulatoria - Atención Hospitalización)	-23 🗨️
<input type="checkbox"/> En respuesta	214 🗨️ 2/2	2024-12-12	Queja	Leidy Mireya Rojas Romero	0	Queja	21D 2h 43m	Alba Lucia Rodriguez Vargas (Atención al Usuario y su Familia)	-25 🗨️
<input type="checkbox"/> Asignado al servicio	212 🗨️ 0/1	2024-12-12	Queja	Martha Rocio Suarez	0	Queja	1M 2D 1h 34m	Derly Jeaninne Sanchez Avila (Atención inmediata - Atención Ambulatoria - Atención Hospitalización)	-25 🗨️

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
	<b>SEGUNDO SEMESTRE 2024</b>	<b>Página 9 de 13</b>

<input type="checkbox"/> Estado	Código	Fecha	Clasificación de la manifestación	Nombre y apellido	Número de identificación	Priorización	Tiempo transcurrido	Ruta	
<input type="checkbox"/> En respuesta	209	2024-12-11	Queja	Yeison Daniel Suarez	0	Queja	13D 22h 26m	Yuri Marcela Vargas Tabares (Atención al Usuario y su Familia)	-26
<input type="checkbox"/> Asignado al servicio	190 0/1	2024-12-10	Queja	Yazmin Torres	0	Queja	1M 2D 1h 53m	SANDRA LILIANA EODRIGUEZ BUITRAGO (Atención inmediata - Atención Ambulatoria - Atención Hospitalización)	-27
<input type="checkbox"/> Asignado al servicio	189 0/1	2024-12-10	Queja	Alcira G.	0	Queja	22D 23h 6m	Maria Liliana Blanco Herran (Atención inmediata - Atención Ambulatoria - Atención Hospitalización)	-27
<input type="checkbox"/> Asignado al servicio	171	2024-11-30	Queja	Yeni Riaño	0	Queja	1M 13D 2h 9m	Zulma Cristina Montaña Martínez (Subgerencia	-37
<input type="checkbox"/> Asignado al servicio	168	2024-11-30	Queja	Juliette Gonzalez	0	Queja	1M 12D 23h 51m	(Atención inmediata - Atención Ambulatoria - Atención Hospitalización)	-37
<input type="checkbox"/> Asignado al servicio	167	2024-11-30	Queja			Queja	1M 12D 23h 50m	Maria Liliana Blanco Herran (Atención inmediata - Atención Ambulatoria - Atención Hospitalización)	-37
<input type="checkbox"/> Asignado al servicio	166	2024-11-30	Queja	Yenni Gonzalez	0	Queja	1M 12D 23h 52m	Maria Liliana Blanco Herran (Atención inmediata - Atención Ambulatoria - Atención Hospitalización)	-37
<input type="checkbox"/> Asignado al servicio	137	2024-11-30	Sugerencia			Sugerencia	1M 13D 2h 56m	RUTH JOLETH CORTEZ VARGAS (Humanización)	
<input type="checkbox"/> Asignado al servicio	061	2024-11-21	Queja	Angie Rodriguez	0	Queja	1M 15D 23h 55m	Claudia Liliana Leon Espinosa (Atención Quirúrgica)	-46

 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
	SEGUNDO SEMESTRE 2024	Página 10 de 13

## CLASIFICACIÓN DE QUEJAS POR FACTOR DE CALIDAD

Tabla 3. Motivos quejas segundo semestre 2024

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS POR FACTOR DE CALIDAD		
CRITERIOS DE CALIDAD	No.	PORCENTAJE
HUMANIZACIÓN	83	44,6
OPORTUNIDAD	83	44,6
PERTINENCIA	18	9,7
INFRAESTRUCTURA	2	1,1
<b>TOTAL</b>	<b>186</b>	<b>100</b>

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

Teniendo en cuenta la información anterior, se evidencia que los principales motivos de quejas son: Humanización 44,6% y oportunidad 44,6%.

## SEGUIMIENTO DERECHOS DE PETICIÓN

Teniendo en cuenta la 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”. En el Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades, se menciona que “... toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”, una vez realizado el seguimiento por parte de la Oficina Asesora de Control Interno se evidencia que 2 de los 27 derechos de petición presentados a la Entidad en el segundo semestre de la vigencia 2024, se presentaron con 1 día de extemporaneidad.

N°	Mes	Fecha de Recepción	Fecha de Respuesta	Días transcurridos para dar respuesta	N° de Derechos de Petición por mes
1	Julio	6/07/2024	17/07/2024	8	5
2		11/07/2024	2/08/2024	16	
3		22/07/2024	26/07/2024	4	
4		22/07/2024	5/08/2024	10	
5		29/07/2024	21/08/2024	15	
6	Agosto	2/08/2024	15/08/2024	8	2
7		16/08/2024	10/09/2024	16	
8	Septiembre	5/09/2024	24/09/2024	13	5
9		6/09/2024	10/09/2024	2	
10		6/09/2024	24/09/2024	12	
11		16/09/2024	24/09/2024	6	
12		23/09/2024	4/10/2024	9	

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) SEGUNDO SEMESTRE 2024</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 11 de 13</b>

<b>N°</b>	<b>Mes</b>	<b>Fecha de Recepción</b>	<b>Fecha de Respuesta</b>	<b>Días transcurridos para dar respuesta</b>	<b>N° de Derechos de Petición por mes</b>
13	Octubre	4/10/2024	7/10/2024	1	6
14		8/10/2024	25/10/2024	12	
15		10/10/2024	25/10/2024	10	
16		18/10/2024	1/11/2024	10	
17		29/10/2024	21/11/2024	15	
18		31/10/2024	1/11/2024	1	
19	Noviembre	1/11/2024	7/11/2024	3	16
20		6/11/2024	14/11/2024	5	
21		7/11/2024	18/11/2024	6	
22		8/11/2024	18/11/2024	5	
23		8/11/2024	19/11/2024	6	
24		8/11/2024	25/11/2024	10	
25		12/11/2024	28/11/2024	12	
26		12/11/2024	20/11/2024	6	
27		12/11/2024	3/12/2024	15	
28		13/11/2024	19/11/2024	4	
29		13/11/2024	20/11/2024	5	
30		15/11/2024	19/11/2024	2	
31		19/11/2024	19/11/2024	0	
32		26/11/2024	29/11/2024	3	
33		26/11/2024	11/12/2024	11	
34		27/11/2024	11/12/2024	10	
35	Diciembre	3/12/2024	17/12/2024	10	5
36		5/12/2024	26/12/2024	14	
37		12/12/2024	24/12/2024	8	
38		12/12/2024	24/12/2024	8	
39		13/12/2024	26/12/2024	8	

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	Versión: 03
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) SEGUNDO SEMESTRE 2024</b>	Fecha: 2024/06/11
		Página 12 de 13

## 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: 22,2% Urgencias, 10,8% facturación (Consulta Externa) y 9,7% Cirugía plástica (Consulta Externa).
- Para el segundo semestre de 2024 se presentaron un total de 176 quejas en la sede central, 1 queja en la UBA Busbanza y 1 queja en la UBA Pajarito, valor mayor respecto al periodo anterior (primer semestre de 2024) con un total 148, presentando un aumento de 30 quejas.
- Para el segundo semestre de la vigencia 2024 se presentaron 438 felicitaciones en la sede central y 3 felicitaciones en la UBA Busbanza valor mayor respecto al periodo anterior (primer semestre de 2024) con un total de 388, presentando un aumento de 50 felicitaciones.
- Los servicios que presentan mayor porcentaje de felicitaciones son: UCI Neonatal 29%, Pediatría (Consulta Externa) 17% y orientadoras amigables 13%.
- Se evidenció que se está presentando retrasos en las respuestas de quejas, reclamos y sugerencias allegadas por los usuarios de la entidad.
- Se evidencia desactualización del procedimiento recepción y trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (M-AU-AU-PR-01) de fecha 27-09-2024, en la actividad 2,3, 5 y 6.
- Se identificó que el canal de comunicación 7730474 ext 107 y el celular 3118312922, no se encuentra operando.

## 7. RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar periódicamente apertura de buzón en las unidades básicas de atención de Pajarito y Busbanza, de acuerdo a la periodicidad estipulada en el procedimiento recepción y trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (M-AU-AU-PR-01) de fecha 27-09-2024.

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	Versión: 03
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) SEGUNDO SEMESTRE 2024</b>	Fecha: 2024/06/11
		Página 13 de 13

- Se recomienda realizar los ajustes pertinentes al procedimiento recepción y trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (M-AU-AU-PR-01) de fecha 27-09-2024.
- Se recomienda definir los responsables de las PQRSDF, revisión, validación y envío de respuestas de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSDF
- Se recomienda dar respuesta oportuna de las PQRSDF cumpliendo los criterios de oportunidad, suficiencia, efectividad y congruencia.
- Se recomienda verificar la operatividad del canal de comunicación para la presentación de PQRSDF de la línea telefónica 7730474 ext 107 y celular 3118312922.
- Se recomienda realizar planes de mejoramiento para minimizar las quejas por humanización y oportunidad.

*Lina Espinel*

---

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