	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.		CÓDIGO: Prueba
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD		FECHA: 15/04/2019
			VERSION: 01
			Página 1 de 5
MACROPROCESO	Dirección		
PROCESO	Gestión de Calidad		
FORMATO	Informe de gestión general		

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) SEGUNDO SEMESTRE 2021

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 2021, el cual se realizó teniendo en cuenta los informes de PQRSDF del tercer y cuarto trimestre del año 2021 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: Prueba
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD		FECHA: 15/04/2019
			VERSION: 01
			Página 2 de 5
MACROPROCESO	Dirección		
PROCESO	Gestión de Calidad		
FORMATO	Informe de gestión general		

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 2021, 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 semestre de 2021 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 2021 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

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.		CÓDIGO: Prueba
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD		FECHA: 15/04/2019
			VERSION: 01
			Página 3 de 5
MACROPROCESO	Dirección		
PROCESO	Gestión de Calidad		
FORMATO	Informe de gestión general		


3. 12 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.

De los informes recibidos por el proceso de Atención al Usuario se evidenció que del periodo de julio a diciembre de 2021 se recibieron 549 PQRSDf, las cuales se clasifican:

Tabla 1. Resultados de PQRSDf por servicios

SERVICIOS	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
HOSPITALIZACION GINECO- OBSTETRICIA	10	4	138
SALA DE PARTOS	3	0	104
PEDIATRÍA CONSULTA EXTERNA	11	0	3
FISIATRIA	0	0	11
HOSPITALIZACION PEDIATRIA	4	0	30
JEFE DE CONSULTA EXTERNA	2	0	0
CONSULTA EXTERNA	24	1	11
URGENCIAS	32	1	1
FACTURACIÓN	15	2	1
HOSPITALIZACIÓN 2° PISO	1	0	1
CIRUGÍA PROGRAMADA	3	0	6
ENFERMERÍA REANIMACIÓN	1	0	0
VALORACIÓN POR CIRUGÍA	2	0	4
REHABILITACIÓN	1	0	0
VIGILANCIA	6	0	2
CIRUGÍA PLÁSTICA	2	0	0
PSIQUIATRÍA	0	0	1
RADIOLOGÍA	7	0	0
UCI NEONATAL	0	0	32
GINECOLOGÍA CONSULTA EXTERNA	3	0	0
ORTOPEDIA CONSULTA EXTERNA	1	0	0
SERVICIOS GENERALES	2	2	0
HOSPITALIZACIÓN MEDICINA INTERNA	8	0	50
SALAS DE CIRUGÍA	4	0	0
COORDINACIÓN CALIDAD	0	0	1
CIRUGÍA PEDIÁTRICA	1	0	0
TOTAL	143	10	396

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

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.		CÓDIGO: Prueba
			FECHA: 15/04/2019
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD		VERSION: 01
			Página 4 de 5
MACROPROCESO	Dirección		
PROCESO	Gestión de Calidad		
FORMATO	Informe de gestión general		

Del total de las 143 quejas presentadas al Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. el 100% fueron respondidas en oportunidad.

Respecto a las 10 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.

Se identificó que los canales de comunicación utilizados por los usuarios para la presentación de PQRSDf para el segundo semestre de 2021, el mecanismo más utilizado es el buzón de sugerencias, ubicados en las diferentes dependencias de la institución.

Tabla 2. Canales de Comunicación PQRSDf


Canal de comunicación	Nº PQRSDf
Buzones	549
Página Oficial de la entidad	0
Presencial	0
Correo electrónico	0
Canales telefónicos	0
TOTAL	549

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

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 22%, Consulta Externa 17% y Facturación 10%.
- Los servicios que presentan mayor porcentaje de sugerencias: Hospitalización Gineco – Obstetricia 40%, facturación 20% y Servicios generales 20%.
- Los servicios que presentan mayor porcentaje de felicitaciones son: Hospitalización Gineco – Obstetricia 35%, sala de partos 26% y Hospitalización medicina interna 13%.
- Se realizó respuesta oportuna del 100% de las solicitudes recibidas.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	CÓDIGO: Prueba
		FECHA: 15/04/2019
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD	VERSION: 01
		Página 5 de 5
MACROPROCESO	Dirección	
PROCESO	Gestión de Calidad	
FORMATO	Informe de gestión general	

- La entidad cuenta con diversos canales de comunicación para que los usuarios puedan allegar sus PQRSDF.

7. RECOMENDACIONES

- Se recomienda identificar las temáticas recurrentes de PQRSDF y establecer espacios de retroalimentación con los líderes de los procesos y sus equipos de trabajo involucrados a fin de prevenir la multiplicidad de quejas por la misma causa.
- 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 2021 solo se realizaron peticiones a través de los buzones de sugerencias ubicados en la entidad.
- Se recomienda que los informes realizados por la oficina de Atención al Usuario

LINA ESPINEL

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