


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

**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS RECLAMOS
SUGERENCIAS DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)
PRIMER SEMESTRE 2022**

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 2022, el cual se realizó teniendo en cuenta los informes de PQRSDF del primer y segundo trimestre del año 2022 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 |
| | | | FECHA: 15/04/2019 |
| | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD | | VERSION: 01 |
| | | | Página 2 de 5 |
| MAGROPROCESO | 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 primer semestre de 2022, 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 2022 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 2022 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. 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.

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

De los informes recibidos por el proceso de Atención al Usuario se evidenció que del periodo de enero a junio de 2022 se recibieron 375 PQRSDf, las cuales se clasifican:

Tabla 1. Resultados de PQRSDf por servicios

| SERVICIOS | QUEJAS | SUGERENCIAS | FELICITACIONES |
|-------------------------------------|------------|-------------|----------------|
| HOSPITALIZACION GINECO- OBSTETRICIA | 2 | 0 | 31 |
| SALA DE PARTOS | 1 | 0 | 33 |
| PEDIATRÍA CONSULTA EXTERNA | 3 | 1 | 7 |
| FISIATRIA | 0 | 0 | 6 |
| HOSPITALIZACION PEDIATRIA | 7 | 1 | 15 |
| URGENCIAS | 37 | 0 | 3 |
| FACTURACIÓN CONSULTA EXTERNA | 18 | 0 | 0 |
| CIRUGÍA PROGRAMADA | 4 | 0 | 4 |
| VIGILANCIA | 9 | 0 | 0 |
| GINECOLOGÍA CONSULTA EXTERNA | 4 | 0 | 3 |
| UCI NEONATAL | 0 | 0 | 80 |
| HOSPITALIZACIÓN MEDICINA INTERNA | 1 | 0 | 77 |
| CONSULTA EXTERNA ORTOPEDIA | 3 | 0 | 0 |
| TERAPIA FÍSICA | 1 | 0 | 1 |
| PSIQUIATRÍA | 2 | 0 | 0 |
| RADIOLOGÍA | 3 | 1 | 0 |
| CONSULTA EXTERNA ORTOPEDIA | 2 | 0 | 0 |
| ANESTESIOLOGÍA CONSULTA EXTERNA | 1 | 0 | 0 |
| COORDINACIÓN LABORAMOS | 1 | 0 | 0 |
| HOSPITALIZACIÓN 2° PISO | 1 | 0 | 1 |
| SIAU | 0 | 0 | 1 |
| TRABAJO SOCIAL | 1 | 0 | 0 |
| CARTERA | 1 | 0 | 0 |
| SERVICIOS GENERALES | 1 | 0 | 0 |
| SALAS DE CIRUGÍA | 1 | 0 | 0 |
| COORDINACIÓN ENFERMERÍA | 1 | 0 | 0 |
| CONSULTA EXTERNA | 4 | 0 | 1 |
| TOTAL | 109 | 3 | 263 |

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



| | | |
|---|----------------------------|--------------------------|
| 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 109 quejas presentadas al Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. el 100% fueron respondidas en oportunidad.

Respecto a las 3 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 primer semestre de 2022, es el buzón de sugerencias, ubicados en las diferentes dependencias de la institución.

Tabla 2. Canales de Comunicación PQRSDf

| Canal de comunicación | N° PQRSDf |
|------------------------------|------------------|
| Buzones | 375 |
| Página Oficial de la entidad | 0 |
| Presencial | 0 |
| Correo electrónico | 0 |
| Canales telefónicos | 0 |
| TOTAL | 375 |

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

MOTIVOS QUEJAS PRIMER SEMESTRE 2022

Tabla 3. Motivos quejas primer semestre 2022


| CRITERIOS | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|------------------|-----------------|-------------------|
| Humanización | 61 | 56 |
| Pertinencia | 19 | 17 |
| Oportunidad | 29 | 27 |
| TOTAL | 109 | 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 34% y Consulta Externa 17%

| | | | |
|---|---|----------------------------|--------------------------|
|  | 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 | |

- Los servicios que presentan mayor porcentaje de felicitaciones son: UCI neonatal 80%, hospitalización medicina interna 29%, sala de partos 13% y hospitalización ginecobstetricia 12%
- 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.
- Se evidencia una disminución de 174 PQRSDF respecto al semestre anterior.

7. RECOMENDACIONES

- Se recomienda identificar los criterios recurrentes de PQRSDF en los procesos de la entidad, con el fin de 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 primer semestre del año 2022 solo se realizaron peticiones a través de los buzones de sugerencias ubicados en la entidad.
- Se recomienda las respuestas de las solicitudes de los usuarios se realicen por parte del personal al cual se le ha puesto la queja en conjunto con la empresa con la que se encuentra contratado.

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 del 2022.