

 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-JULIO A DICIEMBRE 2025	Página 1 de 12

**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)
SEGUNDO SEMESTRE - JULIO A DICIEMBRE 31 DE 2025**

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 2025, el cual se realizó teniendo en cuenta los informes de PQRSDF del Tercer y Cuarto Trimestre del año 2025 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”.

 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-JULIO A DICIEMBRE 2025	Página 2 de 12

CIRCULAR EXTERNA 2023151000000010-5 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, Julio a Diciembre de 2025, 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 Julio a Diciembre de 2025, 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 Tercero y Cuarto Trimestre del año 2025 con corte 31 de Diciembre de 2025, 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 2025.

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 2025)

- Presencial – Calle 8 # 11^a – 43 Sogamoso, Boyacá – Oficina Atención al Usuario.
- Página oficial de la entidad <https://t.almeraim.com/form?data=eyJhcGlrZXkiOiJIZjRiYTY3N2NiM2M2Yjg0Y2YyZig1MTMwYmY4MjZhNGFmMGQxNGI5MjM5NjA0MWM0MjU1MmU0ODg2MWMzZjcwliwiY29ubmVjdGlvbil6InNnaWhvc3BpdGFsc29nYW1vc28iLCJlbmRwb2ludCI6Imh0dHBzJTNBj>

 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-JULIO A DICIEMBRE 2025	Página 3 de 12

<TJGJTJGc2dpLmFsbWVyYWltLmNvbSUyRnNnaSUyRmFwaSUyRnYyJTJGJliwiY29kZSI6ljMzln0=>

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:



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

 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-JULIO A DICIEMBRE 2025	Página 4 de 12

Piso	Dependencia	N° de Buzones
1	Consulta Externa	2
	Rayos X	1
	Observación Pediátrica	0
	Urgencias	1
	Urgencias Observación	1
2	Hospitalización	1
	Laboratorio Clínico	1
	Cirugía Programada	1
3	Pediatría	0
	Sala de Partos	1
	UCI Neonatal	1
4	UCI ADULTO	1
	Ginecoobstetricia	1
5	Medicina Interna	1
	UCI Adulto	1
TOTAL		14

Durante el segundo semestre, Julio a Diciembre de la vigencia 2025 se realizaron cambios en los buzones de la entidad y se adicionaron nuevos en las siguientes áreas: Cirugía Programada (2° piso), UCI Adulto (4° piso) y UCI Adulto (5° piso).

- Los canales de comunicación para PQRSDF son a través de la página web <https://hospitalsogamoso.gov.co/>, de manera presencial la Oficina de Atención al Usuario SIAU, ubicada en el primer piso del Hospital regional de Sogamoso, al correo electrónico contactenos@hospitalsogamoso.gov.co, ventanilla única dispuesta por el Hospital Regional de Sogamoso, a través del celular Número 3208406951, los buzones dispuestos en los diferentes servicios del Hospital y las Unidades Básicas de Atención UBA Busbanzá y Pajarito.

De los informes recibidos por el proceso de Atención al Usuario y su familia, se evidenció que del segundo semestre, Julio a Diciembre de 2025 se recibieron 1361 PQRSDF – 1.584 en la sede central y 85 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.	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-JULIO A DICIEMBRE 2025	Página 5 de 12

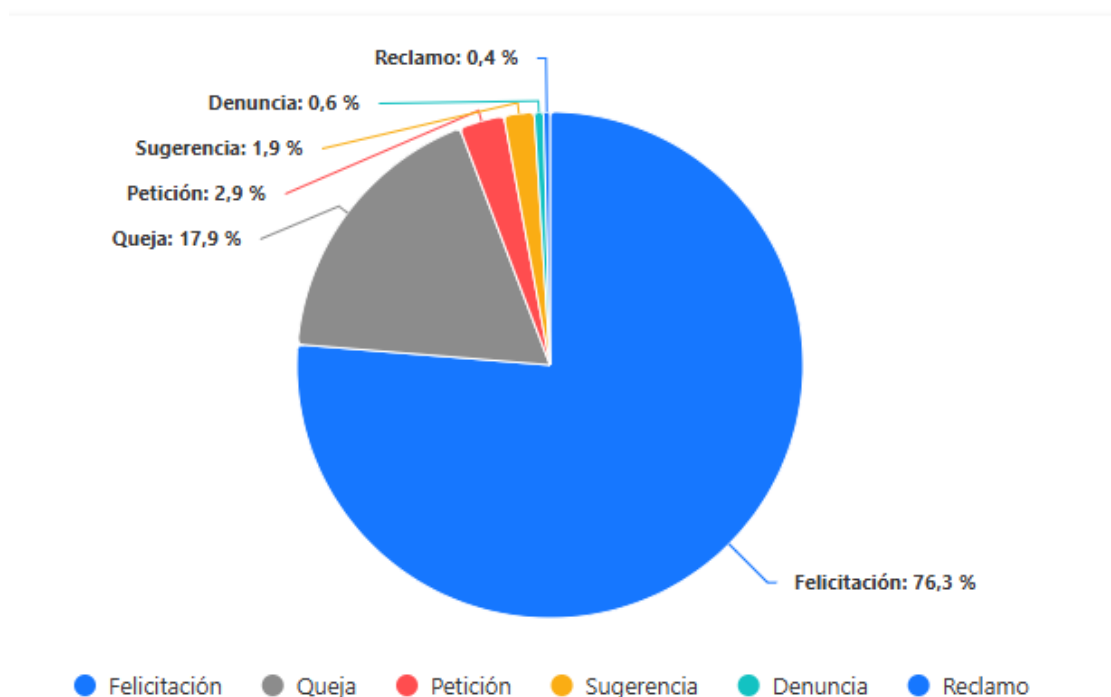
Tabla 1. Cantidad de PQRSDF por Subproceso y Especialidad – Segundo Semestre, Julio a Diciembre de 2025 – Sede Central

PQRSDF - SEGUNDO SEMESTRE - JULIO A DICIEMBRE DE 2.025						
SERVICIO	PETICION	QUEJA	SUGERENCIA	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES
Hospitalizacion Ginecobstetricia	0	20	8	1	0	231
Cirugia (Hospitalizacion)	2	14	0	0	0	75
Consulta Externa	5	79	17	0	1	136
Medicina Interna	1	4	4	0	0	317
Facturacion	2	9	0	0	0	0
Patologia	1	0	0	0	0	0
Sala De Partos	0	8	1	0	0	55
Usuario	0	30	0	0	0	0
Urgencias	4	49	7	3	1	38
Enfermeria	0	33	0	0	0	1
Vigilancia	0	14	1	0	0	1
Trabajo Social	1	0	0	0	0	0
Referencia y Contraferencia	1	0	0	0	0	0
Hospitalizacion Pediatrica	0	3	4	0	0	194
Almacen	0	0	1	0	0	0
Cocina	0	3	0	0	0	0
Talento Humano	3	0	0	0	0	0
Laboratorio	0	1	0	0	0	0
UCI Neonatal	1	0	0	1	0	124
UCI Adulto	1	2	0	0	0	4
Imágenes Diagnosticas	1	0	0	0	0	1
Cirugia Programada	2	9	0	0	0	14
Subgerencia Administrativa	1	0	0	0	0	0
Parqueadero	0	1	0	0	0	0
Servicios Generales	0	3	0	0	0	0
Programas Especiales	8	0	0	0	0	0
Tesoreria	1	0	0	0	0	0
Subgerencia Cientifica	1	0	0	0	0	0
Historias Clinicas	8	1	0	0	0	0
Atencion Terapeutica	0	0	0	0	0	15
Epidemiologia	1	0	0	0	0	0
Humanizadora	0	0	0	0	0	0
TOTAL POR SERVICIO	45	283	43	5	2	1206
TOTAL GENERAL	1584					

 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-JULIO A DICIEMBRE 2025	Página 6 de 12

Fuente: Informe Atención al usuario y su familia Tercer y Cuarto Trimestre – Vigencia 2025, Hospital Regional de Sogamoso ESE. Elaboración propia.

PQRSDF - SEGUNDO SEMESTRE - JULIO A DICIEMBRE DE 2.025						
UBA	PETICION	QUEJA	SUGERENCIA	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES
UBA Busbanza	0	9	0	0	0	18
UBA Pajarito	0	1	0	0	0	57
TOTAL POR SERVICIO	0	10	0	0	0	75
TOTAL GENERAL	85					



Se evidencia que para el segundo semestre de la vigencia 2025, se presentaron 283 quejas en la sede central, 9 quejas en la Unidad Básica de Atención de Busbanza y 1 queja en la Unidad básica de Atención de Pajarito.

 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-JULIO A DICIEMBRE 2025	Página 7 de 12

Seguimiento Respuesta PQRSDF – SGI ALMERA

Una vez realizado el seguimiento a 31 de diciembre de 2025 por parte de la Oficina Asesora de Control Interno en la plataforma ALMERA, se evidencia que se presenta extemporaneidad en los tiempos de respuesta durante el segundo semestre de la vigencia 2025 cómo se observa a continuación:

Trámites Calendario Actividades									
Mostrar 10 registros									
☐ Estado	Código	Fecha	Clasificación de la manifestación	Nombre y apellido	Número de identificación	Priorización	Tiempo transcurrido	Ruta	
☐ Asignado al servicio	2866	2025-12-04	Queja	Miryam Barrera Medina	24183032	Queja	2h 1m	Lina Karen Figueroa Rincon (Atención Quirúrgica)	-10
☐ En respuesta	2869	2025-12-08	Queja	Jeyson Leonardo Jimenez Mesa	1057578370	Queja	2D 14h 29m	Alba Lucia Rodriguez Vargas (Atención al Usuario y su Familia)	-6
☐ Asignado al servicio	2890	2025-12-10	Queja	Maria Eugenia Montaña	33447845	Queja	2h 1m	Cristian Andres Pulido Medina (Subgerencia Científica)	-4
☐ En respuesta	2889	2025-12-10	Denuncia	Leidy Daniela Gil Palacio	1053587841	Queja	11h 40m	Yuri Marcela Vargas Tabares (Atención al Usuario y su Familia)	-4
☐ En respuesta	2928	2025-12-11	Queja	Jeyson Leonardo Jimenez Mesa	1057578370	Queja	2D 14h 29m	Alba Lucia Rodriguez Vargas (Atención al Usuario y su Familia)	-3
☐ En respuesta	2951	2025-12-12	Queja	Juan David Sierra Holguin	1006072460	Queja	11h 21m	Yuri Marcela Vargas Tabares (Atención al Usuario y su Familia)	-2
☐ En respuesta	2980	2025-12-13	Queja	Yahir Alejandro Prieto Tinjaca	1057593306	Queja	11h 17m	Yuri Marcela Vargas Tabares (Atención al Usuario y su Familia)	-1

Teniendo en cuenta la información anterior, se evidencia que los procesos de Atención Quirúrgica, Atención al Usuario y Subgerencia Científica, no han gestionado la respuesta en la plataforma SGI – ALMERA.

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 3 de los 93 derechos de petición presentados a la Entidad en el segundo semestre, Julio a Diciembre de 2025, se presentaron dos (2) Derechos de petición con respuesta extemporánea de un (1) día; Un (1) derecho de petición con cinco (5) días extemporáneo, para un total de tres (3) Derechos de petición no cumpliendo los tiempos de Ley, de un total de 93 Derechos de petición recibidos durante el segundo semestre de 2025; Esto nos indica que durante la vigencia evaluada del 100% de los derechos de petición en recepción no se dio respuesta oportuna en un 3.2%.

 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
	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)	Fecha: 2024/06/11
	SEGUNDO SEMESTRE-JULIO A DICIEMBRE 2025	Página 8 de 12

Mes	N° de Derechos de Petición	Fecha de recepción	fecha de respuesta	Días transcurridos para dar respuesta	N° de derechos de petición por mes
Julio	1	2/07/2025	4/07/2025	2	8
	2	9/07/2025	21/07/2025	8	
	3	14/07/2025	12/08/2025	20	
	4	15/07/2025	16/07/2025	1	
	5	15/07/2025	16/07/2025	1	
	6	28/07/2025	6/08/2025	7	
	7	29/07/2025	6/08/2025	6	
	8	29/07/2025	13/08/2025	10	
Agosto	1	4/08/2025	8/08/2025	3	13
	2	5/08/2025	6/08/2025	1	
	3	5/08/2025	6/08/2025	1	
	4	5/08/2025	6/08/2025	1	
	5	5/08/2025	6/08/2025	1	
	6	6/08/2025	13/08/2025	4	
	7	11/08/2025	14/08/2025	2	
	8	12/08/2025	21/08/2025	6	
	9	12/08/2025	22/09/2025	7	
	10	12/08/2025	14/08/2025	2	
	11	13/08/2025	14/08/2025	1	
	12	19/08/2025	21/08/2025	2	
	13	12/08/2025	26/08/2025	9	
Septiembre	1	1/09/2025	CIENTÍFICA/AUDITORÍA		20
	2	4/09/2025	11/09/2025	5	
	3	4/09/2025	16/09/2025	8	
	4	4/09/2025	15/09/2025	7	
	5	5/09/2025	29/09/2025	16	
	6	5/09/2025	29/09/2025	16	
	7	8/09/2025	16/09/2025	6	
	8	9/09/2025	16/09/2025	5	
	9	9/09/2025	16/09/2025	5	
	10	10/09/2025	16/09/2025	4	

 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-JULIO A DICIEMBRE 2025	Página 9 de 12

Mes	N° de Derechos de Petición	Fecha de recepción	fecha de respuesta	Días transcurridos para dar respuesta	N° de derechos de petición por mes
Septiembre	11	10/09/2025	16/09/2025	4	
	12	10/09/2025	15/09/2025	3	
	13	15/09/2025	16/09/2025	1	
	14	17/09/2025	23/09/2025	4	
	15	18/09/2025	23/09/2025	3	
	16	19/09/2025	23/09/2025	2	
	17	19/09/2025	23/09/2025	2	
	18	19/09/2025	23/09/2025	2	
	19	19/09/2025	29/09/2025	6	
	20	26/09/2025	30/09/2025	2	
Octubre	1	1/10/2025	7/10/2025	4	21
	2	1/10/2025	7/10/2025	4	
	3	3/10/2025	7/10/2025	2	
	4	6/10/2025	7/10/2025	1	
	5	7/10/2025	28/10/2025	14	
	6	9/10/2025	21/10/2025	7	
	7	14/10/2025	24/10/2025	8	
	8	17/10/2025	29/10/2025	8	
	9	23/10/2025	29/10/2025	4	
	10	27/10/2025	6/11/2025		
	11	27/10/2025	27/10/2025	1	
	12	27/10/2025	28/10/2025	1	
	13	28/10/2025	29/10/2025	1	
	14	28/10/2025	6/11/2025	6	
	15	28/10/2025	6/11/2025	6	
	16	29/10/2025	6/11/2025	8	
	17	29/10/2025	30/10/2025	1	
	18	30/10/2025	6/11/2025	4	
	19	30/10/2025	6/11/2025	4	
	20	30/10/2025	4/11/2025	2	
	21	31/10/2025	6/11/2025	3	

 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-JULIO A DICIEMBRE 2025	Página 10 de 12

Mes	N° de Derechos de Petición	Fecha de recepción	fecha de respuesta	Días transcurridos para dar respuesta	N° de derechos de petición por mes
Noviembre	1	5/11/2025	6/11/2025	1	25
	2	5/11/2025	6/11/2025	1	
	3	5/11/2025	6/11/2025	1	
	4	6/11/2025	7/11/2025	1	
	5	10/11/2025	28/11/2025	13	
	6	10/11/2025	14/11/2025	4	
	7	11/11/2025	12/11/2025	1	
	8	13/11/2025	19/11/2025	3	
	9	14/11/2025	24/11/2025	5	
	10	14/11/2025	19/11/2025	2	
	11	16/11/2025	28/11/2025	9	
	12	16/11/2025	28/11/2025	9	
	13	18/11/2025	19/11/2025	1	
	14	18/11/2025	19/11/2025	1	
	15	18/11/2025	19/11/2025	1	
	16	20/11/2025	20/11/2025	1	
	17	20/11/2025	28/11/2025	6	
	18	20/11/2025	20/11/2025	1	
	19	21/11/2025	26/11/2025	3	
	20	25/11/2025	26/11/2025	1	
	21	25/11/2025	25/11/2025	1	
	22	25/11/2025	26/11/2025	1	
	23	26/11/2025	1/12/2025	3	
	24	27/11/2025	1/12/2025	2	
	25	28/11/2025	28/11/2025	1	
Diciembre	1	1/12/2025	1/12/2025	1	6
	2	2/12/2025	2/12/2025	1	
	3	5/12/2025	9/12/2025	1	
	4	9/12/2025	12/12/2025	3	
	5	10/12/2025	12/12/2025	2	
	6	10/12/2025	12/12/2025	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
	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)	Fecha: 2024/06/11
	SEGUNDO SEMESTRE-JULIO A DICIEMBRE 2025	Página 11 de 12

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:

- Para el segundo semestre, Julio a Diciembre de 2025, se presentaron un total de 283 quejas en la sede central, 9 quejas en la UBA Busbanza y 1 quejas en la UBA Pajarito, valor mayor respecto al periodo anterior (primer semestre de 2025) con un total de 293, presentando una disminución de 30 quejas.
- Para el segundo semestre, Julio a Diciembre de la vigencia 2025 se presentaron 1206 felicitaciones en la sede central, 18 felicitaciones en la UBA Busbanza y 57 felicitaciones en la UBA de Pajarito, valor mayor respecto al periodo anterior (primer semestre de 2025) con un total de 725, presentando un aumento de 556 felicitaciones.
- Los servicios que presentan mayor porcentaje de felicitaciones son: Hospitalización Ginecobstetricia 18,7%, Medicina Interna 18,5%, Pediatría – Hospitalización 17,9%, UCI Neonatal 12,6% y Consulta Externa 12,0%

7. RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar planes de mejoramiento para minimizar las quejas por humanización, oportunidad y pertinencia.
- Se recomienda dar respuesta de manera oportuna y dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente a los derechos de petición, garantizando el cumplimiento legal, la adecuada atención a los ciudadanos y el fortalecimiento de la transparencia y la confianza en la gestión institucional.
- Se recomienda realizar un análisis comparativo de las felicitaciones recibidas en las diferentes áreas de la institución, teniendo en cuenta que, al comparar los resultados del primer semestre con el segundo semestre de la vigencia evaluada, se evidencia un incremento significativo, pasando de 725 felicitaciones en el primer semestre a 979 en el segundo semestre. Dicho análisis permitirá identificar las áreas con mayor reconocimiento por parte de los usuarios, así como las buenas prácticas implementadas, con el fin de fortalecerlas y replicarlas en los demás procesos.
- Se recomienda implementar la instalación de códigos QR en las diferentes áreas y servicios de la institución, que permitan a los usuarios registrar de manera ágil y accesible sus felicitaciones, quejas, reclamos o sugerencias. Esta estrategia facilitará la participación ciudadana, fortalecerá los canales digitales de comunicación y permitirá una recolección más oportuna y organizada de la percepción de los usuarios, contribuyendo

	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-JULIO A DICIEMBRE 2025	Página 12 de 12

al análisis comparativo de las felicitaciones por semestre y a la identificación de buenas prácticas institucionales.

- Teniendo en cuenta la Circular Externa N° 100-004-2025 de la Función Pública, en la cual se establecen las orientaciones para la entrega del cargo de los servidores de control interno por terminación del periodo 2022–2025, la asesora de Control Interno del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. realizó el corte del informe al 30 de noviembre de 2025. Por lo anterior, se recomienda verificar la información correspondiente al informe del mes de diciembre de 2025, con el fin de asegurar el cumplimiento de la normatividad vigente.
- Dando Cumplimiento la Circular Externa N° 100-004-2025 de la Función Pública, en la cual se establecen las orientaciones para la entrega del cargo de los servidores de control interno por terminación del periodo 2022–2025, el asesor de Control Interno del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. realizó verificación de información del mes de Diciembre de 2025; complementado datos de los meses anteriores, lo que permitió consolidar la información total del segundo semestre, Julio a Diciembre de 2025.


Elmer Ayala Mejia
 Asesor de Control Interno
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.