

 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-ENERO A JUNIO 2026	Página 1 de 12

**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)
PRIMER SEMESTRE - ENERO A JUNIO 30 DE 2026**

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 2026, el cual se realizó teniendo en cuenta los informes de PQRSDF del Primer y Segundo Trimestre del año 2026 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
	PRIMER SEMESTRE-ENERO A JUNIO 2026	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 Primer Semestre, Enero a Junio de 2026, 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 Primer Semestre Enero a Junio de 2026, 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 Primer y Segundo Trimestre del año 2026 con corte 30 de Junio de 2026, 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 Primer Semestre de 2026.

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 Primer y Segundo Trimestre Vigencia 2026)

- 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
	PRIMER SEMESTRE-ENERO A JUNIO 2026	Página 3 de 12

<TJGJTJGc2dpLmFsbWVvYWltLmNvbSUyRnNnaSUyRmFwaSUyRnYyJTJGJliwiY29kZSI6ljMzln0=>

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
	PRIMER SEMESTRE-ENERO A JUNIO 2026	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

- 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 Primer Semestre, Enero a Junio de 2026 se recibieron 1594 PQRSDF – 1.550 en la sede central y 44 en la Unidad Básica de Atención de Busbanza y Pajarito, a continuación, se presenta la clasificación por servicio:

Tabla 1. Cantidad de PQRSDF por Subproceso y Especialidad – Primer Semestre, Enero a Junio de 2026 – 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-ENERO A JUNIO 2026	Página 5 de 12

PQRSDF - PRIMER SEMESTRE - ENERO A JUNIO DE 2.026						
SERVICIO	PETICION	QUEJA	SUGERENCIA	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES
Consulta Externa	8	46	3	0	0	73
Cirugía Hospitalización	0	12	3	0	0	32
Salas de Parto	1	5	1	0	0	84
Enfermería	0	32	2	0	0	1
Cirugía Programada	2	11	1	0	0	14
Usuarios Externo	0	13	7	0	0	0
Humanizadora	0	1	0	0	0	0
Ginecobstetricia Hospitalización	5	3	0	0	0	273
Medicina Interna	1	3	2	0	0	412
Hospitalización Pediatría	0	1	0	0	0	138
Facturación	2	13	1	0	0	1
Urgencias	7	79	8	4	0	72
Laboratorio	1	0	1	0	0	0
Servicios Generales	0	3	0	0	0	0
Programas Especiales	16	0	0	0	0	0
UCI neonatal	0	6	1	0	0	86
UCI Adulto	0	1	0	0	0	3
Archivo Historia Clínica	16	0	0	0	0	0
Rehabilitación Terapia Física	0	0	0	0	0	10
Referencia y Contrareferencia	2	1	1	0	0	0
Trabajo Social	1	0	0	0	0	0
Vigilancia	0	12	0	1	0	0
Parqueadero	0	3	1	0	0	0
Cocina	0	1	0	0	0	0
Talento Humano	3	0	0	0	0	0
Imágenes Diagnosticas	0	1	0	0	0	0
Tesoreria	1	0	0	0	0	0
Gerencia	0	0	1	0	0	0
TOTAL POR SERVICIO	66	247	33	5	0	1199
TOTAL GENERAL	1550					

 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-ENERO A JUNIO 2026	Página 6 de 12

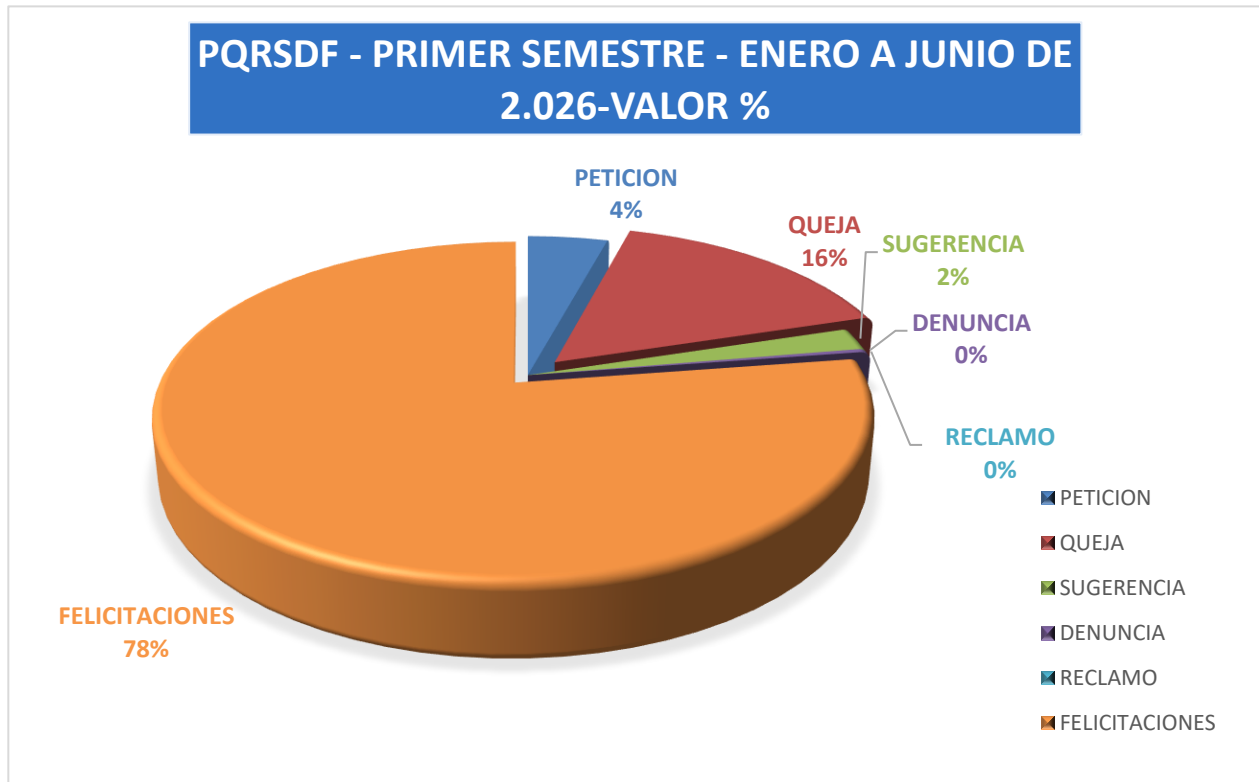
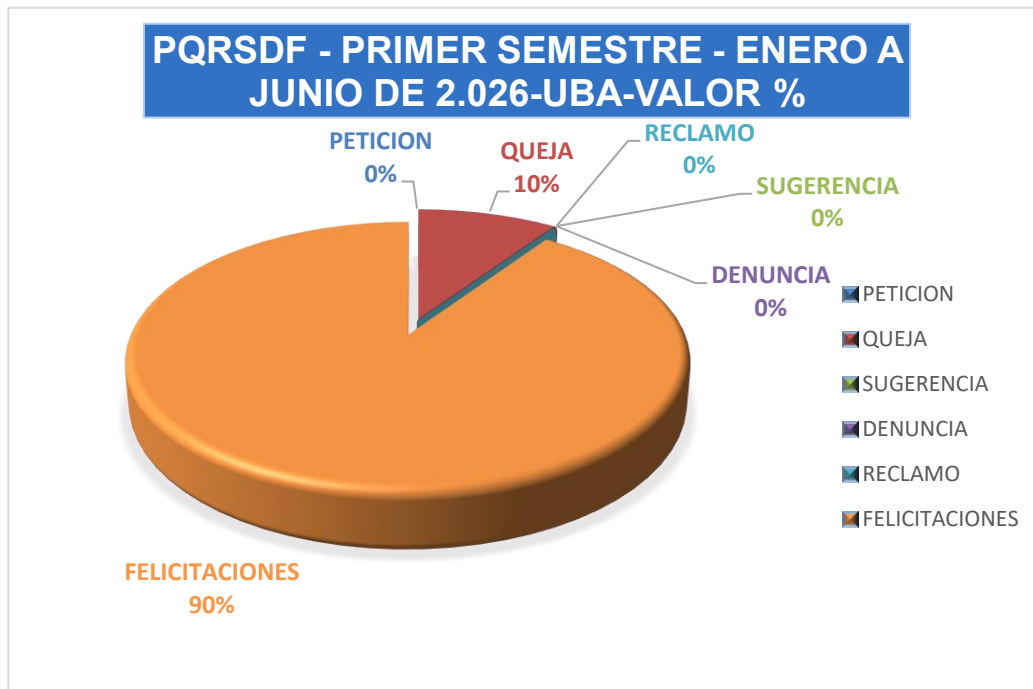


Tabla 2. Cantidad de PQRSDF por Subproceso y Especialidad – Primer Semestre, Enero a Junio de 2026 – UBAS:

PQRSDF - PRIMER SEMESTRE - ENERO A JUNIO DE 2.026						
UBA	PETICION	QUEJA	SUGERENCIA	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES
UBA Busbanza	0	2	0	0	0	19
UBA Pajarito	1	4	2	0	0	16
TOTAL POR SERVICIO	1	6	2	0	0	35
TOTAL GENERAL	44					

 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-ENERO A JUNIO 2026	Página 7 de 12



Se evidencia que para el Primer Semestre de la Vigencia 2026, se presentaron 247 quejas en la sede central, 2 quejas en la Unidad Básica de Atención de Busbanza y 4 queja en la Unidad Básica de Atención de Pajarito.

Seguimiento Respuesta PQRSDF – SGI ALMERA

Una vez realizado el seguimiento de Enero 01 a 30 de Junio de 2026 por parte de la Oficina Asesora de Control Interno en la plataforma ALMERA, se evidencia las respuestas oportunas y dentro de los tiempos estipulados para cada una de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos durante el Primer Semestre de la vigencia 2026 cómo se observa a continuación:

Tablero									
Código Buscar Opciones									
Trámites <input checked="" type="button"/> Calendario Actividades									
Mostrar 10 registros									
☐ Estado	Código	Fecha	Clasificación de la manifestación	Nombre y apellido	Número de identificación	Priorización	Tiempo transcurrido	Ruta	
☒ Finalizado	3103	2026-01-05	Queja	Alexa Cetina Aguirre	1057597903	Queja			
☒ Finalizado	3102	2026-01-05	Petición	DIANA ALEISIS MORENO RUBIO	40326454	Peticiones generales			
☒ Finalizado	3101	2026-01-04	Petición	Diana Misas	32298545	Peticiones generales			
☒ Finalizado	3100	2026-01-03	Petición	José María Córdoba Rodríguez	1058038450	Queja			
☒ Finalizado	3099	2026-01-03	Denuncia	Leidy Molano	1057586364	Queja			
☒ Finalizado	3098	2026-01-03	Queja	Esteban Jesús Leguía Vergara	1102886963	Queja			
☒ Finalizado	3097	2026-01-02	Queja	Marco Alejandro Duran Perez	1055315249	Peticiones generales			
☒ Finalizado	3096	2026-01-02	Queja	Laura Teresa Alvarez Gutierrez	35210174	Queja			

Mostrando registros del 1,601 al 1,608 de un total de 1,608 registros

Primero Anterior 1 157 158 159 160 161 Siguiente Último

 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-ENERO A JUNIO 2026	Página 8 de 12

PQRSDF

Tablero

Código

Buscar

Opciones

Trámites

Calendario

Actividades

Mostrar 10 registros

☐	Estado	Código	Fecha	Clasificación de la manifestación	Nombre y apellido	Número de identificación	Priorización	Tiempo transcurrido	Ruta
☐	Finalizado	4707	2026-06-30	Petición	Viviana Paola Cruz Rincon	1053587341	Peticiones generales		
☐	Finalizado	4706	2026-06-30	Felicitación	Yovanni Andres Lopez	10535384741	Felicitaciones		
☐	Finalizado	4705	2026-06-30	Felicitación	Alexander Quiroga	91111414	Felicitaciones		
☐	Finalizado	4704	2026-06-30	Felicitación	Gustavo Morales	1058352855	Felicitaciones		
☐	Finalizado	4703	2026-06-30	Felicitación	Jose Benjamin Bayona Romero	4119798	Felicitaciones		
☐	Finalizado	4702	2026-06-30	Felicitación			Felicitaciones		
☐	Finalizado	4701	2026-06-30	Felicitación	Ana del Carmen Cardozo	24187532	Felicitaciones		
☐	Finalizado	4700	2026-06-30	Felicitación	Segundo Victor Rangel Rico	4215382	Felicitaciones		
☐	Finalizado	4699	2026-06-30	Queja	Angela Viancha Sanchez	46379259	Queja		
☐	Finalizado	4698	2026-06-30	Felicitación	Dolly Adriana Meneses Chaparro	1007473376	Felicitaciones		

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 de los 49 derechos de petición presentados a la Entidad en el Primer Semestre, Enero a Junio de 2026, se dio cumplimiento a la norma emitida por la Constitución Política en su Artículo 23, y las demás Leyes Reglamentarias cumpliendo con los tiempos establecidos, en un **100%** de los Derechos de Petición radicados al Hospital Regional De Sogamoso E.S.E.

 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-ENERO A JUNIO 2026	Página 9 de 12

FECHA DE RECEPCION DD/MM/AA	PETICIONARIO	MOTIVO PETICION	FECHA DE NOTIFICACION DD/MM/AA	FECHA DE RESPUESTA DD/MM/AA	DIAS TRANSCURRIDOS PARA DAR RESPUESTA	N° DERECHOS PETICION POR MES
8/01/2026	HEVER ANTONIO BARRERA	HISTORIA CLINICA	8/01/2026	8/01/2026	1	14
8/01/2026	LUIS FERNANDO ROSAS CHAPARRO	HISTORIA CLINICA	8/01/2026	8/01/2026	1	
8/01/2026	ADELA GRANADOS	HISTORIA CLINICA	8/01/2026	8/01/2026	1	
13/01/2026	COMISARIA DE FAMILIA MONGUA	HISTORIA CLINICA	13/01/2026	16/01/2026	3	
14/01/2026	MIGUEL ANGEL CUERVO PARRA	HISTORIA CLINICA	14/01/2026	16/01/2026	2	
14/01/2026	LIBARDO DE JESUS OROZCO NIÑO	HISTORIA CLINICA	14/01/2026	16/01/2026	2	
21/01/2026	FISCALIA MENOR SALEM	HISTORIA CLINICA	21/01/2026	23/01/2026	2	
21/01/2026	KAROLL GISELL RODRIGUEZ	HISTORIA CLINICA	21/01/2026	23/01/2026	2	
27/01/2026	ELVIRA ROSA DURÁN RIVERA,	PAGO LABORAL	27/01/2026	23/02/2026	Se solicito prorroga/ se envio rta final 23/02/2026	
2/02/2026	FABIO MAURICIO BOHORQUEZ RAMIREZ	HISTORIA CLINICA	2/02/2026	3/02/2026	1	30
2/02/2026	OCTAVIO RAMIREZ	HISTORIA CLINICA	3/02/2026	3/02/2026	1	
9/02/2026	MARIA ALEJANDRA CASTILLO	HISTORIA CLINICA	9/02/2026	9/02/2026	1	
9/02/2026	ELMER ALEXIS PACHECO	HISTORIA CLINICA	9/02/2026	9/02/2026	1	
10/02/2026	GISELL MELISSA PESCA RIVEROS,	HISTORIA CLINICA	10/02/2026	11/02/2026	2	
12/02/2026	ALIX YANITH RUIZ DIAZ	HISTORIA CLINICA	12/02/2026	12/02/2026	1	
13/02/2026	ESTUPIÑAN RODRIGUEZ WILMAN	CERTIFICACION LABORAL	13/02/2026	17/02/2026	4	
16/02/2026	DIANA DIAZ	HISTORIA CLINICA	16/02/2026	16/02/2026	1	
16/02/2026	CAREN YULIETH MONTAÑEZ PEREZ	HISTORIA CLINICA	16/02/2026	16/02/2026	1	
16/02/2026	BRITNY YINET BARRERA MESA	HISTORIA CLINICA	16/02/2026	18/02/2026	2	
18/02/2026	CESAR LASSO	CERTIFICACION LABORAL	18/02/2026	24/02/2026	6	
18/02/2026	YOANNY ANGELINA ORTIZ OROZCO/ PERSONERO CUITIVA solicitada IVONNE LORENA BARRERA SALCEDO	INFORME MEDICO	18/02/2026	24/02/2026	6	
18/02/2026	KEIDY YOSADHARA FERNANDEZ	HISTORIA CLINICA	18/02/2026	18/02/2026	1	11
25/02/2026	MARIA NUBIA MARTINEZ DE VARGAS	HISTORIA CLINICA	25/02/2026	25/02/2026	1	
2/03/2026	FUNDACION BAUDILIO ACERO	HISTORIA CLINICA	2/03/2026	9/02/2026	7	
2/03/2026	WILSON RICARDO MUNEVAR	HISTORIA CLINICA	2/03/2026	9/02/2026	7	
4/03/2026	DIANA ALEISIS MORENO RUBIO	LICENCIA DE MATERNIDAD	4/03/2026	18/03/2026	13	
9/03/2026	ROSARIO TORRES ESTEPA	HISTORIA CLINICA	9/03/2026	17/03/2026	8	
11/03/2026	YESID NONTOA PINZON	HISTORIA CLINICA	11/03/2026	11/03/2026	1	
11/03/2026	ANA BERTILDE PINEDA	HISTORIA CLINICA	11/03/2026	13/03/2026	2	
11/03/2026	ANA MILENA RODRIGUEZ	HISTORIA CLINICA	11/03/2026	27/03/2026	15	
12/03/2026	JAVIER ALONSO JIMENEZ	HISTORIA CLINICA	12/03/2026	13/03/2026	2	
13/03/2026	MIGUEL ÁNGEL BELLO FONSECA	HISTORIA CLINICA	13/03/2026	27/03/2026	14	
17/03/2026	MARIA ALEJANDRA RODRIGUEZ	HISTORIA CLINICA	17/03/2026	27/03/2026	10	
30/03/2026	MARICELA JIMENEZ ESPINEL	CITA MEDICA AGENDAR	30/03/2026	31/03/2026	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
	PRIMER SEMESTRE-ENERO A JUNIO 2026	Página 10 de 12

FECHA DE RECEPCION DD/MM/AA	PETICIONARIO	MOTIVO PETICION	FECHA DE NOTIFICACION DD/MM/AA	FECHA DE RESPUESTA DD/MM/AA	DÍAS TRANSCURRIDOS PARA DAR RESPUESTA	N° DERECHOS PETICION POR MES
9/04/2026	JOSE BELARMINO PEREZ PEDRAZA	QUEJA PERTENENCIAS	9/04/2026	27/04/2026	14	21
13/04/2026	HECTOR MANUEL CADENA MORENO	HISTORIA CLINICA	13/04/2026	20/03/2026	7	
13/04/2026	MILETH VANESSA TAPIAS	HISTORIA CLINICA	13/04/2026	20/04/2026	7	
20/04/2026	DUVAN FELIPE OJEDA LIMAS	HISTORIA CLINICA	20/04/2026	20/04/2026	1	
20/04/2026	ANGELMIRO LEON DAZA	HISTORIA CLINICA	20/04/2026	20/04/2026	1	
21/04/2026	FEDUA HUSEIN IBRAHIN	HISTORIA CLINICA	21/04/2026	22/04/2026	2	
21/04/2026	SIERVO ALEXANDER ALVAREZ VARGAS	HISTORIA CLINICA	21/04/2026	21/04/2026	1	
21/04/2026	YEISON ALEXANDER FONSECA RIANO	HISTORIA CLINICA	21/04/2026	22/04/2026	2	
21/04/2026	ALDEMAR HERNANDEZ	HISTORIA CLINICA	21/04/2026	22/04/2026	2	
21/04/2026	NELSON MONTAÑEZ	HISTORIA CLINICA	21/04/2026	22/04/2026	2	
20/04/2026	Jose Jaimes Torres sierra	HISTORIA CLINICA	20/04/2026	22/04/2026	3	
22/04/2026	LUIS ERNESTO FONSECA CABEZAS	HISTORIA CLINICA	22/04/2026	22/04/2026	1	
22/04/2026	LEITON LAUREANO MAHECHA SIERRA	HISTORIA CLINICA	22/04/2026	22/04/2026	1	
23/04/2026	HERNÁN AGUIRRE CARDENAS	HISTORIA CLINICA	23/04/2026	30/04/2026	7	
24/04/2026	EDWIN TOVAR BRINEZ	HISTORIA CLINICA	24/04/2026	6/05/2026	11	
27/04/2026	ANA LUISA ESTUPIÑAN	HISTORIA CLINICA	27/04/2026	6/05/2026	9	
27/04/2026	LAURA VALENTINA MUÑOZ PINEDA	HISTORIA CLINICA	27/04/2026	6/05/2026	9	
28/04/2026	DUVAN FELIPE OJEDA	HISTORIA CLINICA	28/04/2026	6/05/2026	8	
28/04/2026	KEILIMAR ANÁSTHACIA RODRIGUEZ	HISTORIA CLINICA	28/04/2026	6/05/2026	8	
29/04/2026	Daniel Chia Alvarado	HISTORIA CLINICA	29/04/2026	6/05/2026	7	
30/04/2026	MARIA BELINDA VALDERRAMA	HISTORIA CLINICA	30/04/2026	30/04/2026	1	
15/05/2026	LUIS ELICER GRIJALBO RAMIREZ	HISTORIA CLINICA	15/05/2026	19/05/2026	4	16
19/05/2026	EUGENIO RIOS SUAREZ	HISTORIA CLINICA	19/05/2026	19/05/2026	1	
20/05/2026	YOLANDA ALARCON CRUZ	HISTORIA CLINICA	20/05/2026	25/05/2026	5	
20/05/2026	KAREN DANIELA CARDENAS RC 1057981535	HISTORIA CLINICA	22/05/2026	25/05/2026	3	
21/05/2026	LAURA SOFIA BURGOS GUEVARA	HISTORIA CLINICA	21/05/2026	25/05/2026	4	
21/05/2026	FAYDER ESTIVEN PINTO MOLANO	HISTORIA CLINICA	21/05/2026	25/05/2026	4	
22/05/2026	YECID PADILLA LOZANO	HISTORIA CLINICA	22/05/2026	25/05/2026	3	
22/05/2026	LUISA FERNANDA ESTUPIÑAN	HISTORIA CLINICA	22/05/2026	25/05/2026	3	
26/05/2026	DIEGO STEVEN CAMARGO SOLANO	HISTORIA CLINICA	26/05/2026	27/05/2026	2	
26/05/2026	OLIVA ZARAHY VEGA	HISTORIA CLINICA	26/05/2026	27/05/2026	2	
27/05/2026	KLEYNE ENRIQUE ROMERO	HISTORIA CLINICA	27/05/2026	27/05/2026	1	
27/05/2026	DANIEL MOJICA	HISTORIA CLINICA	27/05/2026	28/05/2026	2	
28/05/2026	Freyner Garcia Moreno	HISTORIA CLINICA	28/05/2026	29/05/2026	2	
28/05/2026	NEMESIO MANCOO	HISTORIA CLINICA	28/05/2026	29/05/2026	2	
29/05/2026	ALIX JOHANNA OCHOA	HISTORIA CLINICA	29/05/2026	2/06/2026	3	
29/05/2026	JERÓNIMO FAJARDO	HISTORIA CLINICA	29/05/2026	1/06/2026	2	
1/06/2026	FRANCISCO RODRIGUEZ	HISTORIA CLINICA	1/06/2026	1/06/2026	1	12
5/06/2026	ALBA CASTRO MARTINEZ	HISTORIA CLINICA	5/06/2026	9/06/2026	4	
5/06/2026	FLOR MARIA PIDENDA	HISTORIA CLINICA	9/06/2026	9/09/2026	1	
9/06/2026	AMPAO PAEZ	HISTORIA CLINICA	9/06/2026	9/06/2026	1	
9/06/2026	MARIBEL DIAZ JIMENEZ	HISTORIA CLINICA	9/06/2026	9/06/2026	1	
9/06/2026	DANNA VALERIA SANTOS	HISTORIA CLINICA	9/06/2026	17/06/2026	8	
10/06/2026	MIRIAM DEL CARMEN SUSTAMPIRA	HISTORIA CLINICA	10/06/2026	17/06/2026	7	
12/06/2026	MARIO DE JESUS GARCIA	HISTORIA CLINICA	12/06/2026	17/06/2026	5	
16/06/2026	AMALIO CUERVO MONTAÑA	HISTORIA CLINICA	16/06/2026	17/06/2026	2	
26/06/2026	José Antonio Corredor Torres	HISTORIA CLINICA	26/06/2026	30/06/2026	4	
26/06/2026	Hugo Cáceres	HISTORIA CLINICA	26/06/2026	30/06/2026	4	
30/06/2026	JUAN CARLOS TIBAMOSCA	HISTORIA CLINICA	30/06/2026	1/06/2026	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
	PRIMER SEMESTRE-ENERO A JUNIO 2026	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 a través de los cinco componentes del Modelo Estándar De Control Interno MECI y dando aplicabilidad a los cinco Roles de Control Interno los cuales nos permiten establecer la efectividad de los controles diseñados desde la estructura de las dimensiones de MIPG presenta las siguientes conclusiones:

- Para el Primer Semestre, Enero a Junio de 2026, se presentaron un total de 247 quejas en la sede central evidenciándose una variación porcentual menor del 12.2% frente al segundo semestre de la vigencia 2025 donde se radicarón 283 quejas; 2 quejas en la UBA Busbanza evidenciándose una variación porcentual menor del 77.78% frente al segundo semestre de la vigencia 2025 donde se radicarón 9 quejas; 4 quejas en la UBA Pajarito evidenciándose una variación porcentual mayor del 50% frente al segundo semestre de la vigencia 2025 donde se radicarón 2 quejas; se evidencia que de total de quejas: 253 del primer semestre de la vigencia 2026, frente al semestre anterior, segundo de la vigencia 2025 donde se radicarón 283 quejas se evidencia una variación porcentual menor del 10.60% frente al segundo semestre de la vigencia 2025.
-
- Para el Primer Semestre, Enero a Junio de la Vigencia 2026 se presentaron 1199 felicitaciones en la sede central, 19 felicitaciones en la UBA Busbanza y 16 felicitaciones en la UBA de Pajarito, esta sede fue la que presento una variación considerable frente al semestre anterior del 2025 en un valor porcentual menor de 71,93%, presentando una variación relativa de menos 41 felicitaciones.
- Los servicios que presentan mayor porcentaje de felicitaciones son: Hospitalización Ginecobstetricia 22,77%, Medicina Interna 34,36%, Pediatría – Hospitalización 11,51%, UCI Neonatal 7,17% y Consulta Externa 6,09%. Muy importante resaltar que para el semestre evaluado el Servicio de Sala De Partos, presente un porcentaje representativo con el 7,01% respecto a semestres anterior donde el porcentaje promedio era del 3% al 4%.
- Se evidencia una variación relativa y porcentual respecto a las quejas del semestre evaluado frente al semestre anterior de menos 36 quejas, esta significativo puesto que como es de conocimiento los servicios que presta el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. han aumentado y volumen de pacientes ha sido mayor a los semestres anteriores.

 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-ENERO A JUNIO 2026	Página 12 de 12

7. RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar seguimiento a las quejas por humanización, oportunidad y pertinencia; en especial Urgencias, Consulta Externa y Enfermería.
- 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 al análisis comparativo de las felicitaciones por semestre y a la identificación de buenas prácticas institucionales.
- Se recomienda la instalación de Buzones de Sugerencias y sus códigos QR en las nuevas áreas donde se prestan los nuevos servicios ofertados por la institución, los servicios que ampliaron capacidad como son: Urgencias (Triage), Nueva Sala de Observación y Urgencias, Consulta Externa (Sede Julio Sandoval), esta recomendación dando cumplimiento a normas de calidad y habilitación, las cuales han sido verificadas por la Secretaria de Salud De Boyacá en las cuales se han plasmado como sugerencia u observación.



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