

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	TERCER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 1 de 14

CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL

Realizar seguimiento al trámite de las PQRSDF presentadas al Hospital Regional Sogamoso E.S.E durante el tercer trimestre de 2026, con el fin de determinar el cumplimiento en las respuestas oportunas y la efectividad en las respuestas a las PQRSDF, que garanticen el mejoramiento continuo de la Institución y el mejoramiento de la prestación de servicios Del Hospital Regional Sogamoso E.S.E.

2. ALCANCE

El seguimiento al trámite de las PQRSDF durante el tercer trimestre de 2026 corresponde a PQRSDF recibidas y atendidas por la oficina de atención al usuario a través de los diferentes canales de participación establecidos por el Hospital Regional Sogamoso Empresa Social del Estado y se realiza implementación de acciones correctivas, preventivas y planes de mejora correspondientes.

3. DIRIGIDO A:

Equipo directivo

Comité de líderes administrativos y asistenciales.

Comité de ética hospitalaria.

Asociación de usuarios HRS y comunidad en general.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 2 de 14

4. DESARROLLO DEL INFORME

En el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. se reciben, tramitan y dan respuesta a las manifestaciones de los usuarios a través del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), utilizando los diferentes canales habilitados:

- Página web: <https://hospitalsogamoso.gov.co/>
- Atención presencial: Oficina de Atención al Usuario (SIAU), ubicada en el primer piso del Hospital Regional de Sogamoso.
- Correo electrónico: contactenos@hospitalsogamoso.gov.co
- Ventanilla única dispuesta por el Hospital Regional de Sogamoso
- Teléfono celular: 3208406951
- Buzones ubicados en los diferentes servicios del Hospital
- Unidades Básicas de Atención (UBA): Busbanza y Pajarito

Este procedimiento se realiza cumpliendo los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social, garantizando la transparencia, oportunidad y efectividad en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones de los usuarios.

TERCER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF DEL AÑO 2026, CORRESPONDIENTES A LOS MESES DE JULIO, AGOSTO Y AGOSTO

Durante el tercer trimestre de 2026, el Hospital Regional Sogamoso E.S.E. registró un total de 716 manifestaciones ciudadanas, distribuidas de la siguiente manera:

Tipo de manifestación	Cantidad	%
Peticiones	44	6%
Quejas	168	23%
Sugerencias	13	2%
Denuncias	0	0%
Reclamos	0	0%
Felicitaciones	491	69%
Total	716	100%

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 3 de 14

SERVICIOS	PETICIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES
Consulta externa	5	55	2	0	0	136
Cirugía (Hospitalización)	0	5	1	0	0	35
Sala de Partos	0	2	0	0	0	2
Enfermería	0	16	3	0	0	0
Cirugía programada	3	7	0	0	0	1
Usuario	0	7	0	0	0	0
Ginecobstetricia Hospitalización	0	3	0	0	0	67
Medicina Interna	4	3	0	0	0	131
Hospitalización Pediátrica	0	1	0	0	0	22
Facturación	0	7	0	0	0	0
Urgencias	5	44	3	0	0	16
Servicios generales	0	2	0	0	0	0
Vigilancia	1	5	0	0	0	0
Patología	0	1	0	0	0	0
Laboratorio	1	1	0	0	0	1
UBA Pajarito	0	1	0	0	0	31
Programas Especiales	10	0	0	0	0	0
UCI neonatal	1	3	1	0	0	31
UCI Adulto	0	1	0	0	0	17
Gerencia	1	0	0	0	0	0
Archivo historias Clínicas	7	1	0	0	0	0
Imágenes diagnosticas	0	1	1	0	0	1
Subgerencia administrativa y financiera	0	0	1	0	0	0
Referencia y contrarreferencia	1	0	0	0	0	0
Trabajo social	1	0	0	0	0	0
Epidemiología	0	1	0	0	0	0
	3	1	0	0	0	0
	1	0	1	0	0	0
TOTAL	44	168	13	0	0	491
716						

Durante el tercer trimestre comprendido entre julio y septiembre de 2026, el Hospital Regional Sogamoso E.S.E. recibió un total de 716 manifestaciones, de las cuales el 69 % correspondió a felicitaciones, reflejando el reconocimiento de los usuarios frente a la atención recibida. Por otra parte, las quejas representaron el 23 %, constituyéndose en una oportunidad para identificar aspectos por mejorar en la prestación de los servicios. Las peticiones alcanzaron el 6 % y las sugerencias el 2 %. No se registraron denuncias ni reclamos. En general, los resultados resaltan la importancia de fortalecer la atención humanizada, la oportunidad y el trato digno, mediante el seguimiento a las manifestaciones y la implementación de acciones de mejora orientadas a la satisfacción de los usuarios.

SERVICIOS CON MÁS QUEJAS EN EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2026

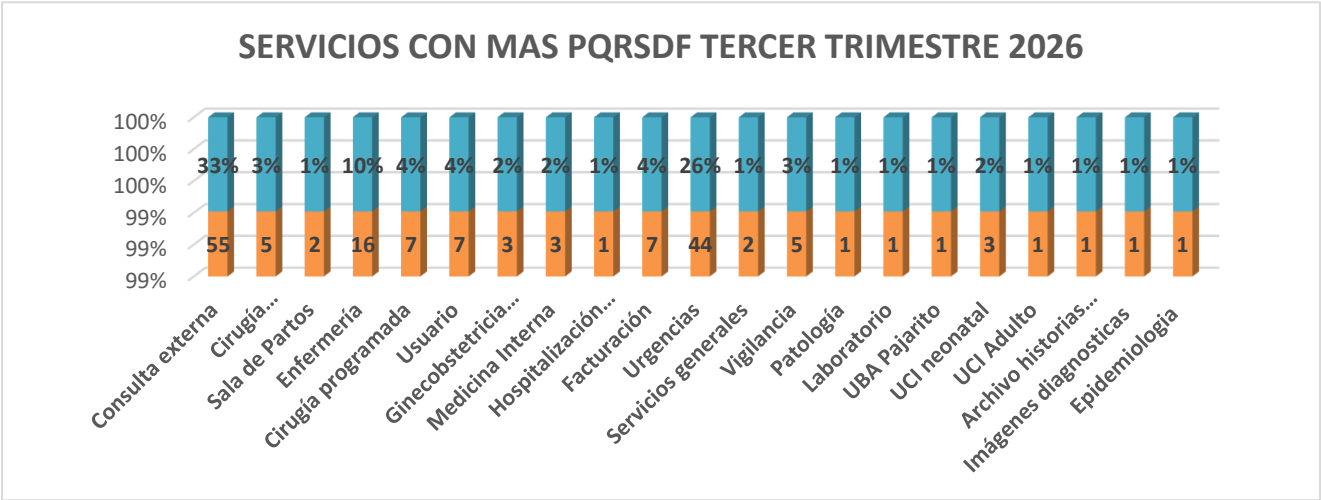


Grafico 1

Durante el tercer trimestre de 2026, el Hospital Regional Sogamoso E.S.E. identificó una mayor concentración de manifestaciones en los servicios de **Consulta Externa, con 55 casos (33 %), y Urgencias, con 44 casos (26 %)**, que en conjunto representan el 59 % de los casos

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 5 de 14

reportados por servicio. Les sigue Enfermería, con 16 casos (10 %).

Estos resultados evidencian la importancia de priorizar el análisis de las manifestaciones recibidas en estos servicios, con el fin de identificar los motivos recurrentes y establecer oportunidades de mejora relacionadas con la oportunidad de la atención, la comunicación y el trato humanizado. Los demás servicios presentan una menor frecuencia de reportes, sin que esto excluya la necesidad de realizar seguimiento cuando corresponda.

SERVICIOS CON MAS FELICITACIONES TERCER TRIMESTRE 2026

SERVICIO	No.	%
Consulta externa	136	28%
Cirugía (Hospitalización)	35	7%
Sala de Partos	2	0%
Enfermería	0	0%
Cirugía programada	1	0%
Usuario	0	0%
Ginecobstetricia Hospitalización	67	14%
Medicina Interna	131	27%
Hospitalización Pediátrica	22	4%
Facturación	0	0%
Urgencias	16	3%
Servicios generales	0	0%
Vigilancia	0	0%
Patología	0	0%
Laboratorio	1	0%
UBA Pajarito	31	6%
Programas Especiales	0	0%
UCI neonatal	31	6%
UCI Adulto	17	3%
Gerencia	0	0%
Archivo historias Clínicas	0	0%
Imágenes diagnosticas	1	0%
TOTAL	491	100%

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 6 de 14

Durante el tercer trimestre de 2026, el Hospital Regional Sogamoso E.S.E. recibió 491 felicitaciones por parte de los usuarios, destacándose los servicios de Consulta Externa, con 136 reconocimientos (28 %); Medicina Interna, con 131 (27 %); y Ginecobstetricia Hospitalización, con 67 (14 %). En conjunto, estos tres servicios concentraron el 68 % de las felicitaciones, evidenciando una percepción favorable de la atención recibida.

Asimismo, se destacan UBA Pajarito y UCI Neonatal, con 31 felicitaciones cada una (6 %), lo que refleja el reconocimiento de los usuarios y sus familias hacia la atención brindada en estos servicios. Por otra parte, Urgencias registró 16 felicitaciones (3 %), resultado que invita a continuar fortaleciendo las estrategias de humanización, comunicación y oportunidad, considerando las manifestaciones de inconformidad reportadas en este servicio.

En general, las felicitaciones constituyen un insumo para reconocer las experiencias positivas y promover la socialización de buenas prácticas entre los equipos de trabajo. Se recomienda destacar la labor de los servicios con mayor número de reconocimientos y fortalecer las acciones orientadas a brindar una atención humanizada, segura, oportuna y centrada en la persona.

CLASIFICACION POR FACTOR DE CALIDAD

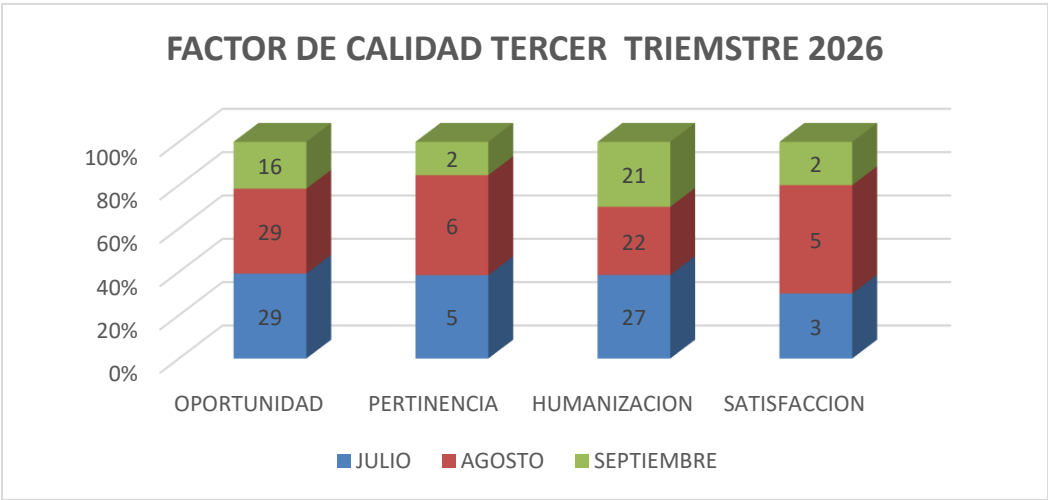


Gráfico No.2

Durante el tercer trimestre de 2026, el Hospital Regional Sogamoso E.S.E. identificó como

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 7 de 14

principales factores asociados a las quejas la oportunidad y la humanización, que en conjunto representan el 86,2 % de los casos analizados. Este comportamiento evidencia la importancia de fortalecer tanto los procesos relacionados con los tiempos de atención como las prácticas de comunicación y trato digno hacia los usuarios.

Oportunidad: Se registraron 74 casos, equivalentes al 44,3 %, posicionándose como el principal factor de inconformidad. Este resultado señala la necesidad de revisar los posibles tiempos de espera, la asignación de citas y la oportunidad en la atención, especialmente en Consulta Externa y Urgencias, servicios que concentran un número importante de manifestaciones. Se recomienda analizar las causas específicas de las demoras e identificar oportunidades de mejora en los procesos de atención y orientación al usuario.

Humanización: Con 70 casos, correspondientes al 41,9 %, constituye el segundo factor de mayor relevancia. Su comportamiento mensual fue de 27 casos en julio, 22 en agosto y 21 en septiembre. Aunque se observa una disminución inicial, la variación entre agosto y septiembre es reducida, lo que evidencia la necesidad de mantener acciones permanentes para fortalecer la empatía, la escucha activa, la comunicación asertiva y el trato respetuoso por parte del personal asistencial y administrativo.

Pertinencia: Se reportaron 13 casos, equivalentes al 7,8 %. Aunque su participación es menor frente a los factores anteriores, resulta importante revisar el contenido de estas manifestaciones para establecer si están relacionadas con la información brindada, las expectativas de los usuarios o aspectos específicos de la atención recibida.

Satisfacción: Registró 10 casos, correspondientes al 6,0 %. Estas manifestaciones deben analizarse individualmente para identificar las situaciones que incidieron en la percepción de los usuarios y determinar oportunidades de mejora en los procesos institucionales.

Comportamiento mensual

El número de quejas por factor disminuyó de 64 casos en julio a 62 en agosto y 41 en septiembre, lo que representa una reducción del 35,9 % entre el inicio y el cierre del trimestre. En oportunidad, los registros pasaron de 29 casos en julio y agosto a 16 en septiembre, mientras que humanización descendió de 27 a 21 casos entre julio y septiembre.

Este comportamiento es favorable y constituye una señal para continuar evaluando los procesos institucionales. Sin embargo, la disminución de las quejas no permite concluir por sí sola que

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 8 de 14

existan mejoras operativas, por lo que debe contrastarse con los volúmenes de atención, las causas reportadas y las acciones implementadas durante el periodo.

Conclusión y oportunidades de mejora

Los resultados evidencian que la oportunidad y la humanización deben constituir los principales ejes de intervención institucional. Se recomienda fortalecer el seguimiento a los tiempos de atención, mejorar la información proporcionada durante las esperas, promover prácticas de comunicación asertiva y socializar los resultados con los servicios involucrados. Estas acciones deben acompañarse de una evaluación periódica de las quejas y de la efectividad de las medidas implementadas, con el propósito de contribuir a una atención humanizada, segura, oportuna y centrada en la persona.

CANALES DE RECEPCION DE PQRSDF

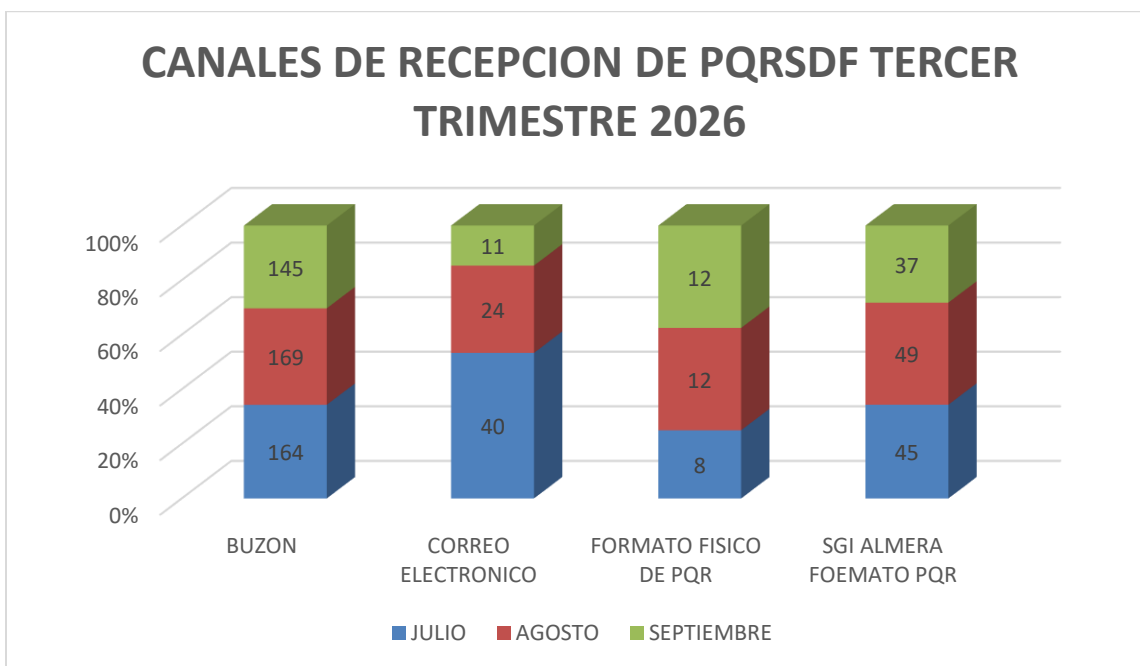


Gráfico 3

Durante el tercer trimestre de 2026, el Hospital Regional Sogamoso E.S.E. recibió 716 manifestaciones a través de los canales reportados. El buzón fue el principal medio de

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 9 de 14

recepción, con 478 registros (67,1 %), seguido de SGI Almera, con 131 (18,4 %); correo electrónico, con 75 (10,0 %), y formato físico, con 32 (4,5 %).

La predominancia del buzón evidencia la importancia de mantener mecanismos presenciales y accesibles para que los usuarios y sus familias expresen sus opiniones sobre la atención recibida. Por su parte, SGI Almera constituye una alternativa para la radicación y gestión de las manifestaciones, por lo que resulta pertinente continuar promoviendo su utilización. El correo electrónico presentó una disminución en los registros mensuales, al pasar de 40 en julio a 11 en septiembre, comportamiento que conviene monitorear para establecer si obedece a cambios en las preferencias de los usuarios o a otras circunstancias.

En cuanto al comportamiento mensual, se observa una disminución en el total de manifestaciones recibidas, de 257 en julio a 205 en septiembre. Esta variación debe analizarse considerando el volumen de atención y el comportamiento de cada canal, sin atribuirla directamente a una mejora en la satisfacción de los usuarios.

En conclusión, se recomienda garantizar la revisión periódica de los buzones, fortalecer la divulgación de los canales digitales y mantener la disponibilidad de las alternativas presenciales, con el fin de facilitar la participación de los usuarios y asegurar la adecuada recepción, clasificación y seguimiento de las PQRSDF.

TIEMPOS DE RESPUESTAS DE PQRSDF

La oficina de Atención al usuario realiza seguimiento de las PQRSDF teniendo en cuenta el tiempo de respuesta según el medio por el cual fue allegado cada instrumento:

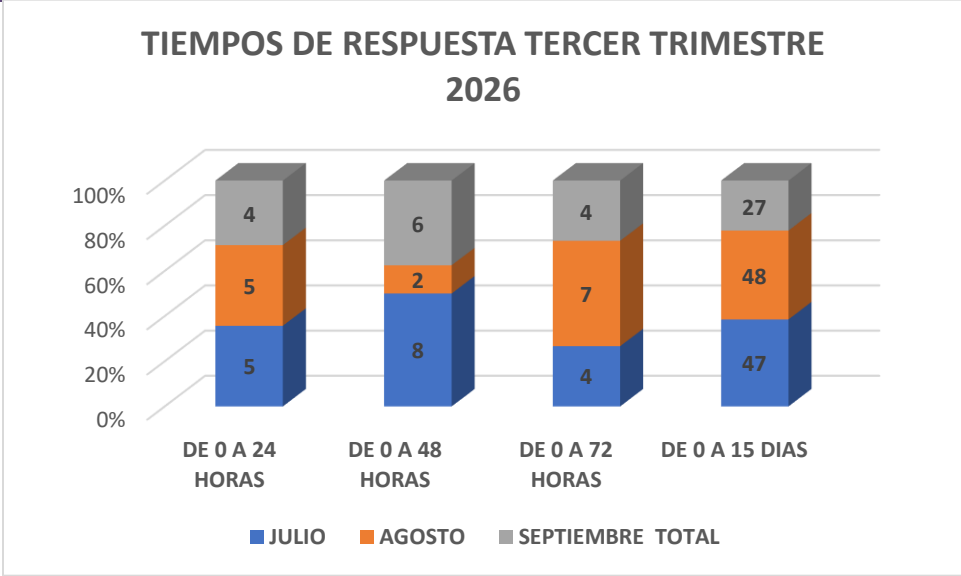


Gráfico 4

Durante el tercer trimestre de 2026 comprendido entre julio, agosto, septiembre de 2026 el Hospital Regional Sogamoso E.S.E. gestionó 167 manifestaciones que requirieron respuesta formal. De estas, 122 casos (73,1 %) fueron atendidos en el rango de 0 a 15 días, mientras que 45 (26,9 %) recibieron respuesta en las primeras 72 horas, lo que evidencia la capacidad institucional para dar trámite oportuno a una parte de los requerimientos.

La mayor proporción de respuestas se concentró en el rango de hasta 15 días, lo que resalta la importancia de mantener el seguimiento a los términos establecidos y fortalecer la articulación con los servicios responsables para facilitar la revisión y respuesta de cada caso. Por su parte, las respuestas emitidas dentro de las primeras 72 horas reflejan oportunidades para continuar promoviendo una gestión ágil, especialmente en solicitudes que pueden resolverse mediante orientación e información oportuna.

En el comportamiento mensual, las manifestaciones tramitadas disminuyeron de 64 casos en julio y 62 en agosto a 41 en septiembre. Esta variación representa una reducción del volumen de casos gestionados, sin que por sí sola permita concluir una mejora en los tiempos de respuesta o en la calidad de la atención.

SOLICITUD DE INFORMACION PUBLICA 2026

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 11 de 14

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2026 (julio, agosto y septiembre), el formulario de Solicitud de Información Pública se encontró habilitado y disponible en la página web institucional para el acceso de los ciudadanos. No obstante, no se registró ninguna solicitud de información pública por parte de los usuarios durante este período.

Se realiza seguimiento y monitoreo permanente al canal dispuesto en la página web con el fin de garantizar la recepción, gestión y respuesta oportuna de las solicitudes que puedan ser presentadas por la ciudadanía, en cumplimiento de la normatividad vigente sobre el derecho de acceso a la información pública.



Un Hospital en el que puedes confiar

Solicitud de Información Pública 2026

Diligencie el siguiente formulario para hacer su solicitud.

Tipo de Solicitud: Seleccione una opción

Nombre Completo / Razón Social: Nombre Completo

Tipo de Documento: Seleccione una opción

Número de Documento: Número de documento

Teléfono de Contacto: Teléfono de contacto

Correo Electrónico: Correo Electrónico

Dirección de Correspondencia: Dirección de Correspondencia

Medio de Respuesta: Seleccione una opción

Solicitud: Por favor registre acá de manera clara su solicitud y los detalles de envío

Enviar pregunta

El Hospital Regional Sogamoso E.S.E. da respuesta a todas las solicitudes recibidas a través de los diferentes canales de comunicación establecidos por la institución.

5. CONCLUSIONES

- Durante el tercer trimestre de 2026, el Hospital Regional Sogamoso E.S.E. registró 716

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 12 de 14

manifestaciones, de las cuales 491 (68,58 %) correspondieron a felicitaciones, evidenciando un importante reconocimiento por parte de los usuarios a la atención recibida.

- Los servicios de Consulta Externa, Medicina Interna y Ginecobstetricia Hospitalización concentraron la mayor cantidad de felicitaciones, con 334 reconocimientos en conjunto, lo que representa aproximadamente el 68 % del total y constituye una oportunidad para identificar y socializar prácticas favorables de atención.
- Se recibieron 168 quejas, equivalentes al 23,46 % de las manifestaciones. Consulta Externa y Urgencias presentaron la mayor cantidad de reportes por servicio, por lo que resulta prioritario analizar sus causas y establecer acciones orientadas al mejoramiento de la experiencia de los usuarios.
- Los factores de oportunidad y humanización concentraron la mayor proporción de los motivos de inconformidad, con 74 y 70 casos, respectivamente. Estos resultados evidencian la necesidad de fortalecer tanto los procesos relacionados con los tiempos de atención como la comunicación, la empatía y el trato digno.
- En relación con los tiempos de respuesta, de los 167 casos reportados en el análisis de gestión, 122 (73,1 %) se tramitaron en el rango de 0 a 15 días y 45 (26,9 %) en las primeras 72 horas. Estos resultados resaltan la importancia de mantener el seguimiento a los términos aplicables y continuar fortaleciendo la oportunidad de respuesta.
- El buzón físico fue el principal canal de recepción, con 478 registros (67,1 %), seguido de SGI Almera, con 131 (18,4 %). Este comportamiento evidencia la importancia de conservar los mecanismos presenciales y promover, de manera complementaria, el uso de los canales digitales.
- Durante el trimestre se observó una disminución de las quejas clasificadas por factor, al pasar de 64 casos en julio a 41 en septiembre. Esta variación constituye un resultado

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 13 de 14

favorable que requiere seguimiento y contraste con los volúmenes de atención y las causas registradas para establecer su comportamiento real.

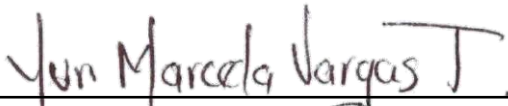
6. RECOMENDACIONES

- Fortalecer el seguimiento a las manifestaciones recibidas en Consulta Externa y Urgencias, identificando las causas recurrentes y promoviendo acciones de mejora relacionadas con la oportunidad, la orientación y la comunicación con los usuarios.
- Continuar desarrollando estrategias institucionales de humanización dirigidas al personal asistencial y administrativo, con énfasis en escucha activa, empatía, comunicación asertiva y trato digno hacia los usuarios y sus familias.
- Socializar las experiencias positivas identificadas a través de las felicitaciones recibidas en Consulta Externa, Medicina Interna, Ginecobstetricia Hospitalización y los demás servicios reconocidos, con el propósito de promover el intercambio de buenas prácticas institucionales.
- Mantener la revisión periódica de los buzones físicos y fortalecer la divulgación de los canales disponibles para la recepción de PQRSDF, facilitando el acceso de los usuarios tanto a los mecanismos presenciales como a las alternativas digitales.
- Realizar seguimiento sistemático a los tiempos de respuesta, mediante alertas y verificación de los casos pendientes, para favorecer respuestas oportunas, claras y de fondo, de acuerdo con los términos establecidos para cada tipo de solicitud.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 14 de 14

- Analizar periódicamente el comportamiento de las quejas por servicio, factor y mes, contrastándolo con el volumen de atención, con el fin de identificar tendencias, evaluar las acciones implementadas y determinar nuevas oportunidades de mejora.
- Fortalecer la calidad y consistencia de los registros del informe trimestral, verificando la correspondencia entre el total de manifestaciones, las quejas clasificadas por factor, los casos tramitados y los registros discriminados por canal, para garantizar la confiabilidad de los indicadores institucionales.
- Se recomienda instalar buzones de sugerencias en la extensión del servicio de Urgencias y en las salas de espera de los pisos cuarto y quinto de Consulta Externa, con el fin de facilitar la recepción de las manifestaciones de los usuarios y fortalecer los canales de participación y comunicación con el Hospital Regional Sogamoso E.S.E.

8. FIRMA


Nombre: YURI MARCELA VARGAS TABARES
 Cargo: Líder de Atención al usuario y su familia