

 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
	INFORME PQRSDF MES DE MAYO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 1 de 25

CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL

Consolidar la información obtenida de la aplicación de recepción y trámite de las manifestaciones realizadas por los usuarios durante la atención en los servicios de la institución en el mes de mayo 2026.

2. ALCANCE

Conocer la percepción del usuario y sus necesidades, con respecto a los servicios prestados dentro de la institución, incluye la recepción de la petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitaciones, el trámite de la misma y la 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.

4. AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO

- Servicio de urgencias
- Usuarios
- Servicios Hospitalarios, Ginecoobstetricia, sala de partos enfermería, radiología, cirugía, Unidades de cuidados Intensivos Neonatal y de Adultos.
- Consulta Externa especializada.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME PQRSDF MES DE MAYO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 2 de 25

- Proceso de apoyo administrativo facturación, vigilancia,
- Asesora en lactancia materna.

5. DESARROLLO DEL INFORME

El proceso de consolidación de la información se ajusta al siguiente proceso:

- ✓ Diariamente se gestionan peticiones, sugerencias, quejas y reclamos a través de la oficina de correspondencia, la página web y el correo electrónico. Además, **una vez a la semana** se realiza la apertura de buzones destinados a recibir felicitaciones, quejas, reclamos y sugerencias dentro de la institución.
- ✓ La información obtenida en cada apertura de buzones se clasifica en cuatro categorías: felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamos.
- ✓ El trámite de quejas y reclamos se realiza de acuerdo con la Circular Externa 023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud.
- ✓ Toda la información recopilada se consolida en este documento, siguiendo el procedimiento descrito en el **M-AU-AU-PR-01-02**.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME PQRSDF MES DE MAYO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 3 de 25

INFORME GENERAL PQRSDF MES DE MAYO AÑO 2026

SERVICIOS	PETICIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES
Consulta externa	0	12	0	0	0	3
Cirugía (Hospitalización)	0	3	0	0	0	0
Sala de Partos	0		0	0	0	4
Enfermería	0	4	0	0	0	0
Cirugía programada	0	3	0	0	0	0
Usuario	0	3	0	0	0	0
Ginecobstetricia Hospitalización	3	1	0	0	0	28
Medicina Interna	0	0	0	0	0	76
Hospitalización Pediátrica	0	0	0	0	0	3
Facturación	0	1	0	0	0	0
Urgencias	2	19	0	0	0	6
Vigilancia	0	4	0	1	0	0
Parqueadero	0	1	0	0	0	0
UBA Busbanza	0	2	0	0	0	11
UBA Pajarito	0	1	0	0	0	0
Programas Especiales	6	0	0	0	0	0
UCI neonatal	0	0	0	0	0	24
UCI Adulto	0	0	0	0	0	3
Gerencia	0	0	1	0	0	0
Referencia y Contrarreferencia	2	0	1	0	0	0
TOTAL	13	54	2	1	0	158
	228					

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME PQRSDF MES DE MAYO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 4 de 25

MOTIVO DE PQRSF MES DE MAYO AÑO 2026

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
Consulta Externa)	12	Presunta falta de pertinencia en la realización de curación, por parte del servicio de Clínica de Heridas. (1) Usuario manifiesta inconformidad por las dificultades en el acceso y asignación de citas de gastroenterología para un adulto mayor, señalando falta de oportunidad en los canales de atención y barreras para usuarios que residen fuera de Sogamoso. (1) Familiar de paciente presenta queja por presunta complicación durante procedimiento de colonoscopia, que requirió atención en Urgencias, cirugía e ingreso a UCI. Solicita información sobre lo ocurrido, garantía de la atención requerida y entrega de la historia clínica. (1) Presunta falta de oportunidad para que se asigne cita. (1) Familiar de paciente presenta queja por presunto trato poco humanizado por parte del especialista en Ortopedia, manifestando comentarios que generaron afectación emocional y psicológica a la paciente durante su hospitalización, situación que motivó su retiro voluntario de la institución. (1) Usuario presenta inconformidad por la demora en la programación de junta médica especializada ordenada desde el 08 de abril de 2026, manifestando afectación en su estado de salud debido a dolor persistente y limitación funcional. Solicita oportunidad en la asignación de la cita requerida. (1) Solicitud de revisión de la atención brindada a paciente hospitalizada, ante presunta administración y facturación de medicamento con antecedente de alergia previamente informado, así como requerimiento de aclaración sobre el cumplimiento de protocolos de seguridad del paciente y acceso a la historia clínica. (1) Inconformidad por presunta falta de trato digno y no prestación del servicio durante consulta de medicina interna, debido a la actitud del profesional y a la ausencia de atención médica pese a la asistencia puntual de la paciente. (1) Presunta falta de humanización al citar a paciente una hora antes cuando la facturación comienza a las 6:30 a.m. Inconformidad por presunta falta de trato digno y no prestación de la consulta de medicina interna, pese a la asistencia puntual de la usuaria a la cita programada, quien refiere actitud inapropiada del profesional y ausencia de atención médica. (1) Presunta falta de oportunidad en la asignación de cita de Medicina Interna, pese a contar con autorización vigente y múltiples solicitudes realizadas por

 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
	INFORME PQRSDF MES DE MAYO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 5 de 25

		el usuario. (1) Presunta falta de oportunidad en la asignación de citas para audiometría, logo audiometría emitancia acústica, debido a la ausencia reiterada de agenda desde el mes de mayo, afectando a usuario adulto mayor que requiere la realización de dichos procedimientos diagnósticos. (1) Presunta falta de oportunidad en la asignación de citas médicas de paciente gestante. (1)
Vigilancia	4	Presunta falta de humanización por parte del servicio de Vigilancia al dirigirse a usuario de una forma grosera y descortés, en el servicio de Urgencias. (1) Usuario de paciente hospitalizada presenta queja por presunto trato inadecuado del personal de seguridad, debido a restricciones en el cambio de cuidador autorizado, actitud irrespetuosa. (1) Presunta falta de humanización por parte del servicio de funcionarios del servicio de Vigilancia en las instalaciones del Clínica Julio Sandoval Medina al dirigirse a usuario de una forma grosera y descortés. (1) Presunta falta de humanización por parte de familiares de la señora Alba Lucia Africano hija de la señora María Cuta al dirigirse de una forma grosera al personal de Vigilancia. (1)
Cirugía Hospitalización	2	Inconformidad por presuntas fallas en la atención médico-quirúrgica, complicaciones posteriores a procedimiento de colecistectomía, cancelación de remisión a institución de mayor complejidad y percepción de deterioro progresivo del estado de salud sin resolución oportuna del caso. (1) Presunta falta de humanización y trato digno por parte de profesional médico durante la hospitalización de una paciente adulta mayor, debido a comentarios percibidos como inapropiados y desobligantes, los cuales habrían generado afectación emocional y motivado el retiro voluntario de la institución. (1)
Usuarios Externo	3	Funcionaria reporta trato irrespetuoso y lenguaje ofensivo por parte de un familiar de paciente, quien manifestó inconformidad con los resultados de glucometría, rechazó las explicaciones brindadas por el equipo asistencial y solicitó retiro voluntario del paciente. (1) Presunta falta de humanización por parte de paciente y acompañante, quienes habrían incurrido en conductas agresivas, expresiones irrespetuosas y alteración del orden en el servicio, afectando al personal asistencial, otros usuarios y el ambiente de atención. (1) Presunta falta de humanización por parte de un familiar de paciente, quien se dirigió de manera grosera y descortés a una funcionaria de la institución en presencia de otros colaboradores y usuarios. (1)

 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
	INFORME PQRSDF MES DE MAYO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 6 de 25

Cirugía Programada	3	Presunta falta de oportunidad en la programación de procedimiento de hernioplastia inguinal, debido a demoras asociadas a trámites administrativos entre EPS e IPS, afectando la continuidad de la atención y el estado de salud del paciente. (1) Presunta falta de oportunidad en la programación de procedimiento quirúrgico para resección de lipoma, debido a la ausencia de agenda disponible desde marzo de 2026, generando demora en la prestación del servicio requerido por el paciente. (1) Presunta falta de oportunidad en la programación de procedimientos ginecológicos autorizados (histeroscopia y legrado uterino), generando persistencia de síntomas y afectación del estado de salud de la usuaria, quien refiere dolor, hemorragias recurrentes y deterioro de su calidad de vida. (1)
Parqueadero	1	Inconformidad por cobro de parqueadero durante hospitalización por urgencias, debido a presunta falta de información previa y visible sobre las tarifas y condiciones aplicables a pacientes hospitalizados. (1)
UBA Pajarito	1	Presunta inconformidad por la atención brindada en la UBA de Pajarito, relacionada con posibles fallas en la prestación del servicio. (1)
Facturación	1	Usuaría gestante presenta reclamo inconformidad por el cobro de copago que considera improcedente por pertenecer a la ruta materno perinatal (RIAS). Solicita devolución del valor cancelado y revisión de futuros cobros. (1)
Urgencias		Presunta falta de humanización por parte del servicio de enfermería del servicio de urgencias. (1) Inconformidad por presunta falta de humanización durante la atención médica, debido a comentarios percibidos como inapropiados hacia el paciente, así como solicitud de valoración especializada y gestión de remisión a una institución de mayor complejidad para definición diagnóstica y terapéutica. (1) Presunta falta de pertinencia en el diagnóstico de paciente en el primer ingreso que puso en riesgo su salud. (1) Presunta falta de humanización por parte de auxiliar de enfermería Yaly Angel del servicio de Urgencias al comportarse de una forma grosera con el usuario. (1) Presunta falta de pertinencia en el diagnóstico de paciente en el primer ingreso que puso en riesgo su salud. (1) Inconformidad por falta de información y fallas en la coordinación de la

 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
	INFORME PQRSDF MES DE MAYO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 7 de 25

		atención, debido a la cancelación de una resonancia magnética programada sin notificación previa al acudiente, generando desplazamiento innecesario y retraso en el proceso diagnóstico del paciente. (1) Usuaría manifiesta Presunta falta de pertinencia en atención médica. (1) Inconformidad por demora en la valoración por especialista y en el proceso de egreso, con tiempo de espera aproximado de 7 horas para definir manejo y salida del paciente. (1) Inconformidad por presunta demora en la atención de urgencias de paciente pediátrico con cuadro febril, refiriendo tiempo de espera superior a tres horas sin valoración médica oportuna ni adecuada priorización del caso. (1) Inconformidad por permanencia prolongada de paciente con orden de hospitalización en sillas del servicio de urgencias, generando percepción de falta de comodidad y humanización durante la espera de disponibilidad de cama. (1)
	18	Presunta falta de humanización por parte de la funcionaria jefe Marcela del servicio de Urgencias manifiestan que es muy grosera con su pacientes, familiares y compañeros de trabajo. (1) Inconformidad por restricción en el ingreso de una cobija para una paciente menor de edad y elementos de uso personal para su acompañante, sin recibir información clara sobre el sustento de la medida, generando percepción de falta de humanización y orientación al usuario. (1) Inconformidad por presunta falta de humanización y trato digno a paciente adulto mayor en el servicio de urgencias, relacionada con el manejo del acompañamiento, una caída durante la atención y presuntas lesiones ocasionadas durante la intervención del personal asistencial. (1) Presunta falta de humanización por parte de usuario Octavio Mejía hacia funcionaria Ofelia Orduz humanizadora del servicio de urgencias. (1) Presunta falta de pertinencia por el diagnóstico dado en el momento de ingreso a la paciente en servicio de urgencias en el triage. (1) Usuaría presenta queja por atención poco humanizada en el servicio de Urgencias, manifestando demora en la atención, trato displicente por parte del profesional médico y percepción de valoración insuficiente durante la consulta. (1) Inconformidad por presuntas demoras en la atención y hospitalización de paciente adulta mayor remitida por cuadro de anemia, quien permaneció por tiempo prolongado en sala de espera y silla de ruedas pese a tener indicación de manejo intrahospitalario, generando percepción de falta de oportunidad y humanización en la atención. (1)

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME PQRSDF MES DE MAYO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 8 de 25

		Usuaría manifiesta Presunta falta de pertinencia en atención médica. (1) Solicitud de revisión de la atención brindada a paciente hospitalizada, ante presunta administración y facturación de medicamento con antecedente de alergia previamente informado, así como requerimiento de aclaración sobre él. (1)
UBA Busbanza	2	Presunta falta de humanización por parte de la funcionaria Yesica Milena Sánchez quien se dirige de forma grosera a los usuarios en la UBA Busbanza. (1) Presunta falta de humanización por parte del personal de enfermería del servicio de la Uba Busbanza al no ser prudentes con la información de pacientes. (1)
Enfermería	4	Presunta falta de humanización por parte de auxiliar de enfermería Yaly Angel del servicio de Urgencias al comportarse de una forma grosera con el usuario. (1) Presunta falta de humanización por parte de la funcionaria Laura Cabrera con sus compañeros frente a los usuarios. (1) Presunta falta de humanización por parte de colaboradora de enfermería al dirigirse al personal de portería de una forma descortés al no permitir el ingreso de alimentos. (1) Inconformidad por presuntas demoras en la atención de enfermería, persistencia del dolor pese al manejo instaurado, percepción de falta de seguimiento asistencial, dudas frente al diagnóstico médico y malestar por múltiples intentos de canalización venosa. El usuario refiere falta de calidez y humanización durante la atención. (1)
Ginecoobstetricia	1	Presunta falta de humanización por parte de la Dra. P.G al dirigirse al usuario de una forma descortés. (1)
ÁREAS	SUGERENCIA	MOTIVOS
Gerencia	1	Solicita ampliar la capacidad del servicio de diálisis ambulatoria mediante la habilitación de más camas o cupos de atención, con el fin de mejorar el acceso y la oportunidad del servicio para los pacientes. (1)
Gestión Hospitalaria	1	Usuaría sugiere fortalecer el seguimiento a los procesos de traslado y egreso de pacientes, con el fin de garantizar mayor oportunidad en la atención y evitar demoras que afecten la percepción de calidad del servicio por parte de los usuarios. (1)
AREA	DENUNCIAS	MOTIVOS

 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
	INFORME PQRSDF MES DE MAYO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 9 de 25

Vigilancia	1	Usuaría presenta denuncia por presunto trato inadecuado e intimidante por parte de un funcionario de vigilancia en Urgencias. (1)
ÁREAS	PETICIONES	MOTIVOS
Urgencias	2	Usuaría realiza petición para verificar la autenticidad y validez del registro de triage de urgencias emitido a nombre de la paciente, debido a presuntas inconsistencias identificadas en el documento. (1) Usuario realiza petición para revisar el protocolo de cambio de acompañantes en Urgencias, especialmente en casos de pacientes adultos mayores o dependientes, y disponer de espacios de espera más cómodos y adecuados para los familiares. (1)
Referencia y Contra Referencia	2	Usuaría solicita traslado urgente a otra institución de alta complejidad. (1) Usuaría solicita remisión para centro de atención en salud mental dentro del departamento CRIB. (1)
Programas especiales	6	Usuarías solicitan plan de parto (6)
Ginecoobstetricia	3	Derecho de petición y denuncia por presuntas vulneraciones de derechos en atención IVE. (2) Usuaría realiza petición de corrección de certificado de licencia de maternidad. (1)

PQRSDF DEL MES DE MAYO 2026

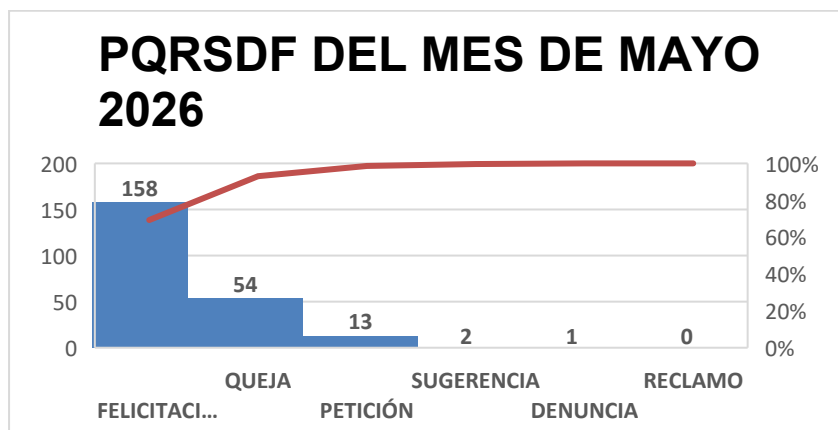


GRAFICO No.1

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME PQRSDF MES DE MAYO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 10 de 25

Durante el mes de mayo de 2026 se recibieron un total de 228 manifestaciones ciudadanas a través del sistema PQRSDF, evidenciando una participación activa de los usuarios y sus familias en los procesos de evaluación y retroalimentación de los servicios institucionales.

Tipo de Manifestación	Cantidad	% Participación
Peticiones	13	6%
Quejas	54	24%
Sugerencias	2	1%
Denuncias	1	0%
Reclamos	0	0%
Felicitaciones	158	69%
Total	228	100%

El análisis de la información evidencia una percepción predominantemente favorable de los servicios prestados por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., reflejada en que el 69% de las manifestaciones corresponden a felicitaciones, consolidándose como la categoría de mayor representación dentro del total de PQRSDF recibidas. Este resultado constituye un indicador positivo de satisfacción por parte de los usuarios frente a la atención recibida, destacando el compromiso, la calidad humana y el profesionalismo del personal asistencial y administrativo.

Las quejas representaron el 24% del total de las manifestaciones, constituyéndose en la segunda categoría con mayor participación. Este comportamiento permite identificar oportunidades de mejora relacionadas principalmente con aspectos 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
	INFORME PQRSDF MES DE MAYO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 11 de 25

atención, oportunidad en la prestación de los servicios, procesos administrativos y comunicación con los usuarios. El análisis detallado de las causas permitirá establecer acciones correctivas y preventivas orientadas al fortalecimiento de la experiencia del usuario.

Las peticiones alcanzaron el 6% de participación, reflejando solicitudes de información, orientación y requerimientos relacionados con los servicios institucionales. Este comportamiento evidencia el interés de los usuarios por acceder a información clara y oportuna sobre los procesos asistenciales y administrativos.

Sugerencias y Denuncias

Las sugerencias (1%) y la denuncia (0,4%) representan una proporción mínima dentro del total de manifestaciones recibidas. No obstante, constituyen una fuente valiosa para la identificación de oportunidades de mejora y fortalecimiento de los mecanismos de control y transparencia institucional.

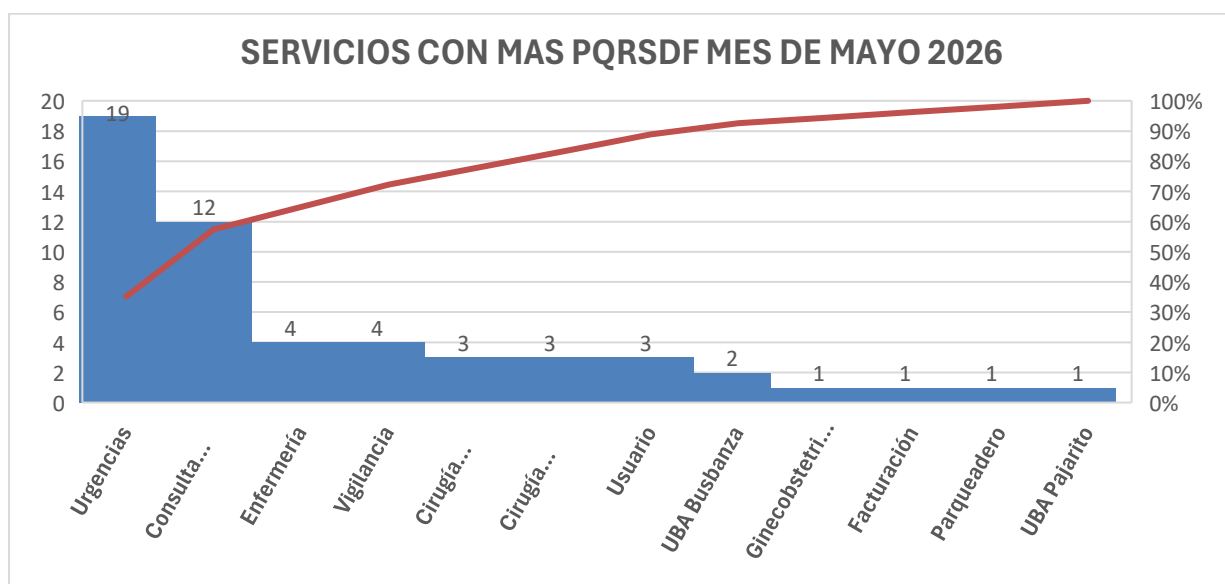
Durante el mes de mayo de 2026 no se registraron reclamos, situación que puede interpretarse como un indicador favorable respecto a la resolución de inconformidades relacionadas con incumplimientos o deficiencias específicas en la prestación de los servicios.

- Las felicitaciones superan ampliamente las manifestaciones de inconformidad, representando más de dos terceras partes del total de PQRSDF recibidas.
- La percepción positiva de los usuarios ratifica el compromiso institucional con la prestación de servicios humanizados, seguros y de calidad.
- Las quejas continúan siendo una fuente importante de información para la mejora continua y requieren seguimiento permanente por parte de los líderes de proceso.
- Los resultados obtenidos permiten concluir que el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. mantiene una imagen favorable ante sus usuarios, sin perjuicio de las acciones de mejora que deben implementarse sobre los aspectos identificados en las manifestaciones de inconformidad.

 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
	INFORME PQRSDF MES DE MAYO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 12 de 25

Indicador destacado: Por cada queja recibida durante mayo de 2026, se registraron aproximadamente tres felicitaciones, lo que refleja una percepción mayoritariamente

SERVICIOS QUE RECIBERON QUEJAS EN EL MES MAYO 2026



Durante el mes de mayo de 2026 se registraron 54 quejas, las cuales se concentraron principalmente en tres servicios: Urgencias, Consulta Externa y Enfermería, que en conjunto representan el 64% del total de las inconformidades recibidas.

Servicios con mayor número de quejas.

1. Servicio de Urgencias (35%)

El servicio de Urgencias concentra el mayor número de quejas con 19 casos, representando más de una tercera parte de las inconformidades registradas. Este comportamiento es consistente con la alta demanda que caracteriza este servicio y puede estar asociado a factores como:

- Tiempos de espera para valoración médica.
- Percepción de demora en la atención.
- Procesos de referencia y contrarreferencia.
- Comunicación con pacientes y familiares.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME PQRSDF MES DE MAYO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 13 de 25

- Saturación de la capacidad instalada.

Se recomienda fortalecer las estrategias de humanización, información permanente a usuarios y acompañantes, así como el seguimiento a los tiempos de atención.

2. Consulta Externa (22%)

Con 12 quejas, Consulta Externa ocupa el segundo lugar de inconformidades. Las situaciones reportadas suelen relacionarse con:

- Dificultades en la asignación de citas.
- Cancelación o reprogramación de agendas.
- Tiempos de espera para la atención.
- Procesos administrativos y de orientación al usuario.

Este resultado evidencia la necesidad de continuar optimizando la gestión de agendas y la comunicación con los pacientes.

3. Enfermería y Vigilancia (7% cada uno)

Los servicios de Enfermería y Vigilancia registraron 4 quejas cada uno.

En Enfermería, las inconformidades pueden estar relacionadas con la atención, comunicación y percepción del trato recibido.

En Vigilancia, los reportes generalmente se asocian con orientación al usuario, control de acceso o interacción con pacientes y acompañantes, aspectos que deben fortalecerse mediante procesos de capacitación y humanización.

Servicios con participación intermedia (6%)

Los servicios de:

- Cirugía (Hospitalización)
- Cirugía Programada
- Atención al Usuario

registraron **3 quejas cada uno**, representando el 6% del total. Aunque su participación es moderada, es importante realizar seguimiento a las causas específicas para evitar tendencias crecientes.

Servicios con menor número de quejas

Los servicios de:

- UBA Busbanza (4%)
- Ginecobstetricia Hospitalización (2%)
- Facturación (2%)
- Parqueadero (2%)
- UBA Pajarito (2%)

 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
	INFORME PQRSDF MES DE MAYO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 14 de 25

presentaron una baja frecuencia de inconformidades, lo que refleja una percepción relativamente favorable de los usuarios frente a estos procesos.

Conclusiones

- **Urgencias y Consulta Externa concentran el 57% de todas las quejas**, constituyéndose en los servicios prioritarios para la implementación de acciones de mejora.
- La alta participación de Urgencias obedece a la complejidad y demanda permanente del servicio, por lo que requiere monitoreo continuo de indicadores de oportunidad y satisfacción.
- Las inconformidades relacionadas con procesos de atención y comunicación continúan siendo factores determinantes en la percepción de calidad del usuario.
- Los demás servicios presentan una participación inferior al 10%, manteniendo niveles de quejas relativamente bajos.
- Se recomienda fortalecer los planes de mejoramiento enfocados en oportunidad de atención, humanización del servicio, información al usuario y gestión de expectativas, especialmente en Urgencias y Consulta Externa.

SERVICIOS MÁS FELICITADOS EN EL MES DE MAYO 2026



GRAFICO No.3

 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
	INFORME PQRSDF MES DE MAYO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 15 de 25

Durante el mes de mayo de 2026 se recibieron 158 felicitaciones, reflejando la percepción positiva de los usuarios frente a la atención brindada por los diferentes servicios de la institución. Los reconocimientos estuvieron orientados principalmente a la amabilidad del personal, la oportunidad en la atención, el trato humanizado y la calidad de los servicios prestados, aspectos fundamentales en la experiencia de los pacientes y sus familias.

1. Medicina Interna: Servicio con mayor reconocimiento (48%)

El servicio de Medicina Interna concentró 76 felicitaciones, representando casi la mitad del total recibido durante el mes. Este resultado evidencia el alto nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención prestada por el equipo médico y de enfermería, destacándose aspectos como:

- Trato amable y respetuoso.
- Acompañamiento permanente al paciente y su familia.
- Profesionalismo y compromiso del talento humano.
- Atención segura y humanizada.
- Comunicación clara durante el proceso asistencial.

Este comportamiento posiciona a Medicina Interna como referente institucional en calidad percibida y humanización de los servicios.

2. Ginecobstetricia (18%)

Con 28 felicitaciones, el servicio de Ginecobstetricia ocupa el segundo lugar de reconocimiento por parte de los usuarios. Las manifestaciones recibidas resaltan la calidad de la atención brindada a las gestantes y madres, así como el acompañamiento integral durante los procesos de atención materna.

Este resultado refleja el compromiso del personal con la atención cálida, segura y centrada en la paciente.

3. UCI Neonatal (15%)

La Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal recibió 24 felicitaciones, consolidándose como uno de los servicios con mejor percepción por parte de los usuarios.

Los familiares reconocen especialmente:

- El cuidado especializado de los recién nacidos.
- La empatía y sensibilidad del personal.
- El acompañamiento emocional brindado a las familias.
- La dedicación y compromiso del equipo interdisciplinario.

Este resultado adquiere especial relevancia debido a la complejidad clínica de los pacientes atendidos en esta unidad.

4. UBA Busbanza (7%)

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME PQRSDF MES DE MAYO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 16 de 25

La UBA Busbanza registró 11 felicitaciones, reflejando la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en el primer nivel de atención. Los reconocimientos se relacionan con la accesibilidad de los servicios, la orientación adecuada y el trato cordial del personal. Los servicios de Urgencias (4%), Sala de Partos (3%), Consulta Externa (2%), Hospitalización (2%) y UCI Adulto (2%) también recibieron expresiones de agradecimiento por parte de los usuarios, quienes destacaron la disposición del personal para atender sus necesidades y brindar una atención con calidad y calidez humana.

Conclusiones

- Las 158 felicitaciones recibidas constituyen un importante indicador de satisfacción y confianza de los usuarios hacia el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.
- Medicina Interna, Ginecobstetricia y UCI Neonatal concentran el 81% de las felicitaciones, evidenciando una percepción altamente favorable de estos servicios.
- Los usuarios destacan principalmente la amabilidad, el respeto, la atención oportuna, la humanización y la calidad técnico-científica del personal de salud.
- Los resultados reflejan el compromiso institucional con la prestación de servicios centrados en el paciente y su familia.
- Se recomienda socializar estas experiencias positivas como estrategia de fortalecimiento de la cultura de humanización y reconocimiento institucional.

Por cada 10 felicitaciones recibidas durante mayo de 2026, aproximadamente 8 estuvieron dirigidas a Medicina Interna, Ginecobstetricia y UCI Neonatal, servicios que se consolidan como referentes de atención humanizada, oportuna y de calidad dentro del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

CRITERIOS POR FACTOR DE CALIDAD

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME PQRSDF MES DE MAYO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 17 de 25

Los criterios seleccionados permiten medir aquellos factores relevantes del entorno que puedan afectar la salud y el bienestar de los usuarios y sus familias, para este mes se clasificaron así:



GRAFICA N.4

HUMANIZACION	26	48%
OPORTUNIDAD	14	26%
PERTINENCIA	10	19%
SATISFACCION	4	7%
TOTAL	54	100%

Durante el mes de mayo de 2026 se gestionaron 54 manifestaciones de los usuarios clasificadas dentro de los factores de calidad institucional. El análisis evidencia que el factor con mayor participación fue Humanización, con 26 casos (48%), seguido de Oportunidad con 14 casos (26%), Pertinencia con 10 casos (19%) y Satisfacción con 4 casos (7%).

Humanización (48%)

 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
	INFORME PQRSDF MES DE MAYO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 18 de 25

Se constituye como el factor más representativo. Las manifestaciones asociadas a este componente están relacionadas principalmente con el trato recibido por los usuarios, la comunicación, la empatía, el respeto y la calidad de la interacción con el personal asistencial y administrativo. Este resultado evidencia la importancia que los usuarios otorgan a una atención digna, cálida y centrada en la persona, aspecto fundamental dentro de los procesos de calidad en salud.

Oportunidad (26%)

Corresponde al segundo factor con mayor frecuencia y refleja situaciones relacionadas con tiempos de espera para la atención, asignación de citas, autorizaciones o prestación de servicios. Aunque representa poco más de una cuarta parte de los casos analizados, continúa siendo un aspecto que requiere seguimiento permanente para fortalecer la percepción de calidad y accesibilidad de los servicios.

Pertinencia (19%)

Las situaciones clasificadas en este factor están asociadas a la adecuación de los procesos de atención, información suministrada y respuesta a las necesidades de los usuarios. Su comportamiento indica la necesidad de continuar fortaleciendo la orientación al usuario y la articulación entre servicios para garantizar respuestas oportunas y acordes a cada situación.

Satisfacción (7%)

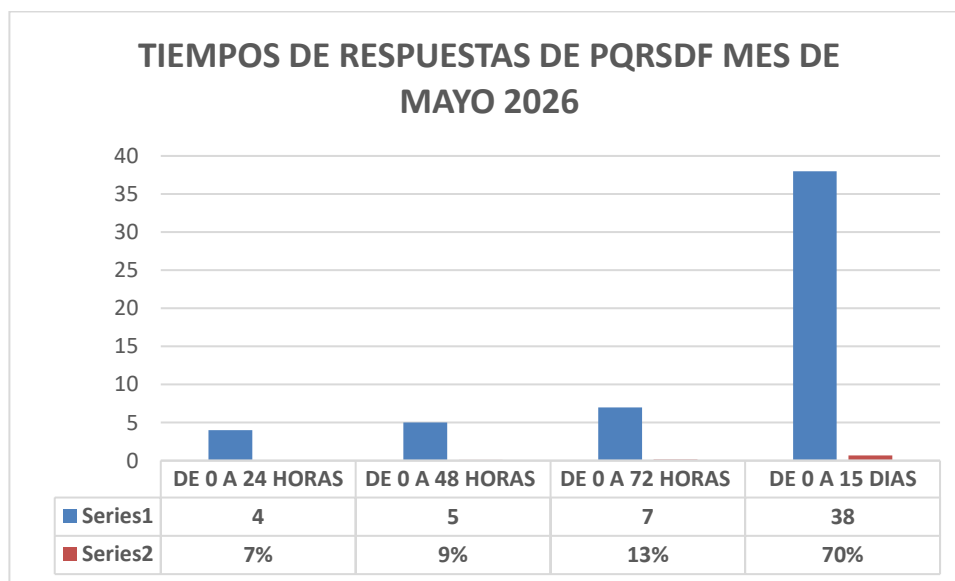
Presenta la menor proporción de registros. Este resultado puede interpretarse como una menor cantidad de manifestaciones relacionadas directamente con la percepción global del servicio, manteniéndose un comportamiento favorable respecto a otros factores

evaluados. La satisfacción de los usuarios está estrechamente relacionada con la oportunidad, la humanización y la capacidad resolutive de la atención.

Conclusión

Los resultados del mes de mayo evidencian que los principales aspectos identificados por los usuarios se concentran en Humanización y Oportunidad, los cuales representan conjuntamente el 74% de los casos analizados. En consecuencia, se recomienda fortalecer las estrategias institucionales orientadas al mejoramiento del trato humanizado, la comunicación efectiva y la reducción de tiempos de espera, promoviendo una atención integral, segura, oportuna y centrada en las necesidades de los usuarios y sus familias.

TIEMPOS DE RESPUESTAS DE PQRSDF MES DE MAYO 2026



GRAFICA N.5

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME PQRSDF MES DE MAYO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 20 de 25

DE 0 A 24 HORAS	4	7%
DE 0 A 48 HORAS	5	9%
DE 0 A 72 HORAS	7	13%
DE 0 A 15 DIAS	38	70%
TOTAL	54	100%

Durante el mes de mayo de 2026 se gestionaron un total de 54 solicitudes de usuarios, evidenciando cumplimiento en los tiempos de respuesta establecidos para los diferentes tipos de requerimientos contemplados en la normatividad vigente y los lineamientos institucionales.

Los datos muestran que la mayor proporción de solicitudes (70%) fue respondida dentro de los 15 días hábiles, tiempo que corresponde principalmente a las peticiones generales, conforme a los términos establecidos por la normativa vigente para el derecho de petición.

Por otra parte, el 29% de las solicitudes recibió respuesta en períodos inferiores a 72 horas, lo que evidencia una adecuada capacidad institucional para atender requerimientos que, por su naturaleza, demandan una gestión más rápida, tales como:

- Riesgo simple: respuesta dentro de las primeras 72 horas.
- Riesgo priorizado: atención en un tiempo no superior a 48 horas.
- Peticiones relacionadas con situaciones urgentes o que puedan afectar la continuidad de la atención: respuesta en un plazo máximo de 24 horas, cuando la situación así lo amerita.

Se observa que:

- El 13% de las solicitudes fueron resueltas en un plazo de hasta 72 horas.
- El 9% recibieron respuesta en menos de 48 horas.

 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
	INFORME PQRSDF MES DE MAYO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 21 de 25

- El 7% fueron gestionadas dentro de las primeras 24 horas, reflejando capacidad de reacción frente a situaciones prioritarias.

Los resultados evidencian que las respuestas fueron emitidas dentro de los tiempos establecidos para cada categoría de solicitud, en concordancia con la Ley 1755 de 2015 (Derecho Fundamental de Petición), la Circular 008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud y los lineamientos definidos por el Ministerio de Salud y Protección Social para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSDF).

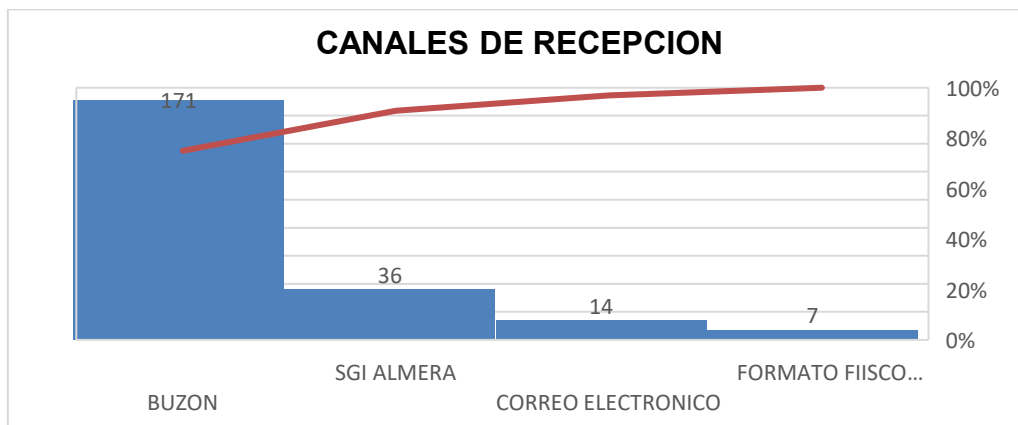
Conclusión

Durante mayo de 2026, el Hospital Regional de Sogamoso mantuvo un adecuado desempeño en la gestión y respuesta de las solicitudes presentadas por los usuarios, evidenciando cumplimiento de los tiempos establecidos según el nivel de riesgo y tipo de requerimiento. La concentración de respuestas dentro de los plazos normativos refleja un proceso organizado y orientado a garantizar la oportunidad en la atención, fortaleciendo la confianza de los usuarios y la calidad en la prestación de los servicios de salud.

CANALES DE PQRSDF

Los canales de comunicación para PQRSDF son a través de la página web <https://hospitalsogamoso.gov.co/>, de manera presencial oficina de Atención al usuario SIAU, ubicada en el primer piso del Hospital Regional Sogamoso, al correo electrónico contactenos@hospitalsogamoso.gov.co, ventanilla única dispuesta por el Hospital Regional de Sogamoso, a través del celular Numero 3208406951, los buzones dispuestos en los diferentes servicios del Hospital y las unidades básicas de atención UBA Busbanza y Pajarito.

 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
	INFORME PQRSDF MES DE MAYO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 22 de 25



GRAFICA.6

BUZON	171	75%
CORREO ELECTRONICO	14	6%
FORMATO FISICO PQRSDF	7	3%
SGI ALMERA	36	16%
TOTAL	228	100%

Durante el mes de mayo de 2026 se recibieron un total de 228 PQRSDF, las cuales ingresaron a través de diferentes canales dispuestos por la institución para facilitar la participación y comunicación de los usuarios.

Los resultados evidencian que el buzón de sugerencias continúa siendo el principal mecanismo utilizado por los usuarios para presentar PQRSDF, concentrando 171 registros (75%) del total recibido. Este comportamiento demuestra la aceptación y accesibilidad de este canal, especialmente para usuarios que se encuentran dentro de las instalaciones de la institución y prefieren realizar sus manifestaciones de manera escrita y presencial.

El sistema SGI Almera ocupó el segundo lugar con 36 registros (16%), reflejando la importancia de las herramientas tecnológicas para la gestión y trazabilidad de las

 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
	INFORME PQRSDF MES DE MAYO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 23 de 25

solicitudes. Este canal facilita el seguimiento oportuno y la organización de los requerimientos presentados por los usuarios.

Por su parte, el correo electrónico registró 14 casos (6%), evidenciando un uso moderado de los medios digitales para la radicación de PQRSDF. Aunque representa una proporción menor, constituye una alternativa importante para usuarios que requieren realizar solicitudes sin desplazarse a la institución.

Finalmente, el formato físico PQRSDF presentó 7 registros (3%), siendo el canal menos utilizado durante el período analizado. Este comportamiento puede estar asociado a la preferencia de los usuarios por mecanismos más ágiles y accesibles para la presentación de sus solicitudes.

Conclusión

El análisis de los canales de recepción muestra una marcada preferencia de los usuarios por el buzón de sugerencias, el cual concentró tres de cada cuatro PQRSDF recibidas durante el mes de mayo. Asimismo, se evidencia una participación creciente de los canales tecnológicos, especialmente a través de SGI Almera y el correo electrónico, lo que refleja la importancia de continuar fortaleciendo las estrategias de atención multicanal. Se recomienda mantener acciones de divulgación sobre los diferentes mecanismos de recepción disponibles, promoviendo el uso de herramientas digitales que faciliten el acceso, la oportunidad y la trazabilidad en la gestión de las PQRSDF.

El Hospital Sogamoso Empresa Social del Estado da trámite a todas las manifestaciones recibidas por los diferentes medios de comunicación establecidos por la Institución garantizando respuesta oportuna a cada uno de los usuarios.

6. HALLAZGOS

- Durante el mes de mayo de 2026 se recibieron **228 manifestaciones**, de las cuales el **69% correspondieron a felicitaciones**, evidenciando una

 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
	INFORME PQRSDF MES DE MAYO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 24 de 25

percepción favorable de los usuarios frente a los servicios prestados por la institución.

- Se registraron **54 quejas (24%)**, concentradas principalmente en los servicios de **Urgencias (35%)** y **Consulta Externa (22%)**, relacionados con aspectos de oportunidad en la atención, asignación de citas, tiempos de espera, comunicación y trato humanizado.
- El factor de calidad con mayor incidencia fue **Humanización (48%)**, seguido de **Oportunidad (26%)**, lo que evidencia que las principales inconformidades de los usuarios están asociadas al trato recibido, la comunicación y los tiempos de atención.
- Los servicios con mayor número de felicitaciones fueron **Medicina Interna (48%)**, **Ginecobstetricia (18%)** y **UCI Neonatal (15%)**, destacándose por la calidad técnica, la atención humanizada y el acompañamiento brindado a los pacientes y sus familias.
- El **75% de las PQRSDF** fueron recibidas a través de los buzones institucionales, consolidándose como el principal canal de participación ciudadana.
- Se evidenció **cumplimiento en los tiempos de respuesta** establecidos para la atención de PQRSDF, garantizando la oportunidad en la gestión de las solicitudes recibidas.

7. CONCLUSIONES:

- El comportamiento de las PQRSDF durante mayo de 2026 refleja una **percepción mayoritariamente positiva** de los usuarios frente a los servicios prestados por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., evidenciada en el predominio de felicitaciones sobre las manifestaciones de inconformidad.
- Las inconformidades reportadas se relacionan principalmente con aspectos de **humanización, oportunidad y pertinencia**, especialmente en los servicios de Urgencias y Consulta Externa, los cuales requieren seguimiento y fortalecimiento continuo.
- Los resultados obtenidos evidencian el compromiso institucional con la prestación de servicios seguros, humanizados y centrados en el usuario, manteniendo una adecuada capacidad de respuesta frente a las solicitudes presentadas.

 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
	INFORME PQRSDF MES DE MAYO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 25 de 25

- La gestión efectiva de las PQRSDF constituye una herramienta fundamental para la identificación de oportunidades de mejora y el fortalecimiento de la cultura de calidad institucional.

8. RECOMENDACIONES:

- Fortalecer las estrategias de humanización del servicio, promoviendo procesos permanentes de sensibilización y capacitación dirigidos al personal asistencial, administrativo y de apoyo, con énfasis en comunicación asertiva, trato digno y manejo adecuado de usuarios y familiares.
- Implementar acciones de mejora específicas en los servicios de Urgencias y Consulta Externa, orientadas a disminuir los tiempos de espera, optimizar la información brindada al usuario y mejorar la gestión de agendas y procedimientos.
- Realizar seguimiento periódico a los casos relacionados con pertinencia de la atención, seguridad del paciente y procesos diagnósticos, con el fin de identificar causas recurrentes y establecer acciones preventivas.
- Fortalecer la divulgación y promoción de los canales digitales de recepción de PQRSDF, especialmente SGI Almera y correo electrónico, favoreciendo la accesibilidad y trazabilidad de las solicitudes.
- Socializar las felicitaciones recibidas por los servicios de Medicina Interna, Ginecobstetricia y UCI Neonatal, como estrategia de reconocimiento institucional y fortalecimiento de las buenas prácticas de atención.
- Mantener el monitoreo mensual de los indicadores de PQRSDF y de los factores de calidad, asegurando el seguimiento a los planes de mejoramiento derivados de las manifestaciones de los usuarios.
- Continuar garantizando el cumplimiento de los tiempos normativos de respuesta, fortaleciendo los mecanismos de seguimiento y control para mantener la confianza de los usuarios en la gestión institucional.

9. FIRMA

Yuri Marcela Tabares Vargas

Nombre: YURI MARCELA TABARES VARGAS

Cargo: Líder de Atención al usuario y su familia