 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	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 FEBRERO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 1 de 16

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 febrero 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 y radiología, cirugía, Unidades de cuidados Intensivos Neonatal y de Adultos.
- Consulta Externa especializada.


 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	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 FEBRERO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 2 de 16

- 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 02315100000010-5 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.	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 FEBRERO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 3 de 16


INFORME GENERAL PQRSDF MES DE FEBRERO, AÑO 2026

SERVICIOS	PETICIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES
Consulta externa	1	3	0	0	0	35
Cirugía (Hospitalización)	0	1	1	0	0	22
Sala de Partos	0	3	1	0	0	41
Enfermería	0	6	2	0	0	0
Cirugía programada	0	1	0	0	0	0
Usuario	0	3	7	0	0	0
Ginecología Hospitalización	0	0	0	0	0	76
Medicina Interna	0	0	0	0	0	97
Hospitalización Pediátrica	0	0	0	0	0	75
Facturación	0	0	0	0	0	1
Urgencias	1	11	2	0	0	9
Servicios generales	0	2	0	0	0	0
Vigilancia		2	0	0	0	0
Laboratorio	1		0	0	0	0
Parqueadero		2	0	0	0	0
Programas Especiales	1	0	0	0	0	0
UCI neonatal	0	0	0	0	0	12
Archivo historias Clínicas	3	0	0	0	0	0
Talento Humano	2	0	0	0	0	0
Imágenes diagnósticas	0	1	0	0	0	0
Tesorería	1	0	0	0	0	0
TOTAL	10	35	13	0	0	368
426						


 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 FEBRERO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 4 de 16

MOTIVO DE PQRSDF MES DE FEBRERO AÑO 2026

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
Consulta Externa)	3	Presunta falta de pertinencia por parte de especialista de neurología al no tener en cuenta diagnostico que tenia y volver a enviarme a exámenes, (1) Presunta falta de oportunidad para asignación de cita de ginecobstetricia. (1) Presunta falta de oportunidad por parte del servicio de call center al no dar cita con especialista solicitado. (1)
Rayo x	1	Presunta falta de oportunidad y al tener cita agendada y no estar registrada. (1)
servicios Generales	2	Presunta falta de humanización por parte de colaboradora de aseo general al pedir una información. (1) Presunta falta de humanización de colaboradora de servicio generales con pacientes. (1)
Usuario	3	Se reporta presunto maltrato y desobediencia por parte de familiares del paciente en la cama 510 (Tito Valderrama), quienes ingresaron forzando las talanqueras y no acataron las orientaciones del personal de vigilancia. (1) Presunta falta de humanización por parte de usuaria hacia personal médico, enfermería y médicos internos. (1) Presunta falta de humanización por parte de la familiar y paciente de la habitación 419 al dirigirse de una forma grosera al personal de enfermería. (1)
Sala de Partos	3	Presunta falta de oportunidad en la atención de gestante servicio de sala de partos. (1) Presunta falta de humanización en la sala de partos por la falta de privacidad. (1) Presunta falta de humanización por parte del servicio de Sala de partos a tener trato inhumano y descortés hacia la paciente. (1)
Cirugía Programada	1	Presunta falta de oportunidad en la programación de Cirugía. (1)
Cirugía Hospitalización	1	Presunta falta de humanización por parte del jefe H.R. Líder de gestión hospitalaria al dirigirse de una forma descortés al paciente. (1)
Parqueadero	2	Usuario presenta queja por cobro exagerado en parqueadero. (1) Usuario presenta PQR por manejo de parqueadero. (1)
Vigilancia	2	Presunta falta de humanización por parte de vigilante al revisar el bolso. (1) Presunta falta de humanización por parte del servicio de vigilancia. (1)
Urgencias	11	El usuario informa presunta falta de atención oportuna a una persona de la tercera edad, quien presentaba dolor de cabeza y fue clasificada como triage 4. (1) Presunta falta de humanización por parte de médico del servicio de urgencia para dar respuesta a usuaria. (1) Presunta falta de oportunidad para ser valorado por especialista en el servicio de urgencias, (1) Presunta falta de oportunidad para ser atendido en el servicio de urgencia de manera inmediata. (1) Usuario manifiesta no percibir una atención adecuada por medico de urgencia. (1) Presunta falta de oportunidad para ser atendido sin demoras en el servicio de urgencias. (3) Presunta falta de humanización por parte del servicio de observación pediátrica sala

	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 FEBRERO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 5 de 16

		EDA del servicio de urgencias al no tener sillas para los acompañantes. (1) Presunta falta de pertinencia en la atención en el servicio de urgencias. (1) Usuario manifiesta malestar por el mal estado de las sillas de urgencias. (1)
Enfermería	6	Presunta falta de humanización por parte del Auxiliar de Enfermería el señor A.G. al dirigirse de una forma grosera al usuario. (1) Presunta falta de pertinencia por parte del servicio de enfermería al dejar factura de paciente en otro consultorio. (1) Presunta falta de humanización por parte de la funcionaria O.O del servicio de urgencias al dirigirse de una forma descortés. (1) Usuaría realiza queja por presuntas fallas en la atención brindada por el personal de enfermería durante su hospitalización. (1) Presunta falta de humanización por parte de la jefa de enfermería del servicio de Ginecoobstetricia K.N. quien se dirige a paciente de una forma descortés. (1) Presunta falta de humanización por parte del servicio de enfermería del servicio de consulta externa en cita de perinatología. (1)
ÁREAS	SUGERENCIA	MOTIVOS
Enfermería	2	Paciente sugiere que el servicio de enfermería tenga más cuidado al ingresar a la habitación. (1) Siguiere mejor trato por parte del servicio de enfermería del servicio de Pediatría. (1)
Urgencias	2	Usuaría sugiere para que haya toma para cargar el celular en el servicio de urgencias. (1) Siguiere más adherencia lavado de manos Servicio de Urgencias. (1)
Usuario	7	Recomiendo que los psicólogos y trabajadores sociales tengan un sitio adecuado para atender, ya que es incómodo estar contando mi suceso, en un pasillo con llanto fácil. (1) Usuaría sugiere que la silla de hemodiálisis sea más cómoda para estos procedimientos. (5) Usuaría sugiere que sean más humanos con las personas que realizan acompañamiento permanente para el ingreso de alimentos. (1)
Sala de partos	1	usuaría siguiere organización en la prestación del servicio de sala de partos. (1)
Hospitalización cirugía	1	Siguiere se mejore las condiciones del servicio de baño de la habitación 203 del servicio de Cirugía de Hospitalización. (1)
ÁREAS	PETICIONES	MOTIVOS
Tesorería	1	Usuario realiza petición para reintegro de dinero por pago realizado. (1)
Urgencias	1	Usuaría solicita se expida incapacidad médica para tramites universitarios. (1)
Talento Humano	2	Usuario realiza petición para que se le expida certificación detallada de las actividades desarrolladas con su entidad en el cargo de medico radiólogo, del tiempo laborado. (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 FEBRERO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 6 de 16

		Usuario realiza petición de certificado de tiempo laborado. (1)
Archivo de historia Clínicas	3	Usuario realiza petición para que se le entregue la historia clínica de familiar. (3)
Laboratorio	1	Usuaría realiza petición para reclamar examen de recién nacido. (1)
IAMMI	1	Usuaría solicita plan de parto. (1)
Consulta Externa	1	Usuario realiza petición de corrección de incapacidad médica. (1)

PQRSDF DEL MES DE FEBRERO 2026

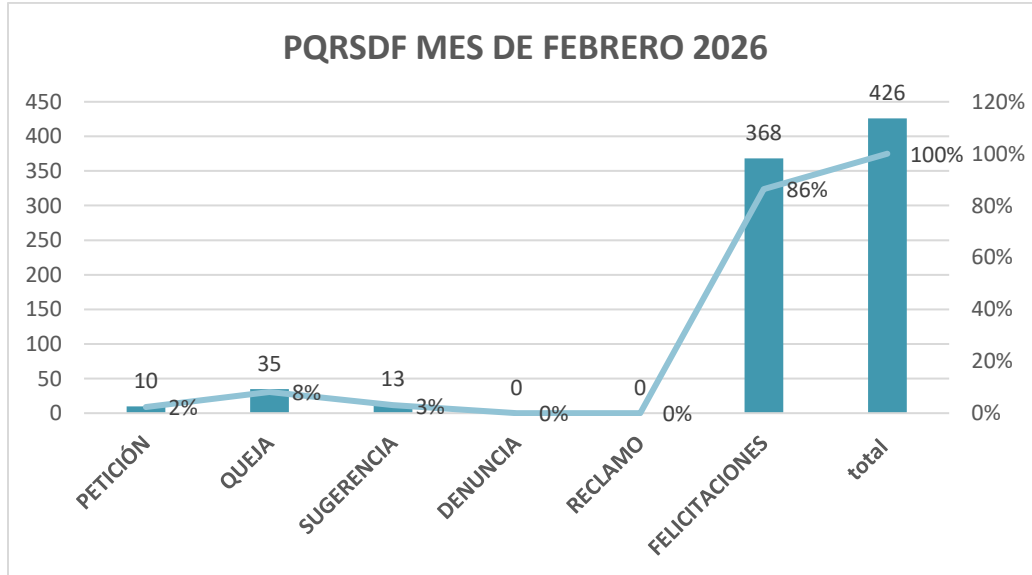



GRAFICO No.1

Durante el mes de febrero de 2026 se registraron 426 manifestaciones de los usuarios a través del sistema PQRSDF en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., evidenciando una alta participación de los usuarios en los canales institucionales de comunicación y retroalimentación.

 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 FEBRERO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 7 de 16

Del total de registros, la categoría con mayor representación corresponde a las felicitaciones, con 368 reportes, lo que equivale aproximadamente al 86 % del total. Este resultado refleja una percepción altamente positiva frente a la atención recibida y evidencia el reconocimiento de los usuarios hacia la calidad del servicio, el trato humanizado y el compromiso del talento humano de la institución.

En relación con las quejas, se presentaron 35 casos, que representan cerca del 8 % del total. Estas manifestaciones constituyen una fuente importante de mejora institucional, ya que permiten identificar oportunidades para optimizar procesos de atención, tiempos de respuesta o aspectos relacionados con la experiencia del usuario.


Por su parte, se registraron 13 sugerencias (3 %), las cuales aportan insumos valiosos para el fortalecimiento de los servicios y la implementación de acciones orientadas al mejoramiento continuo.

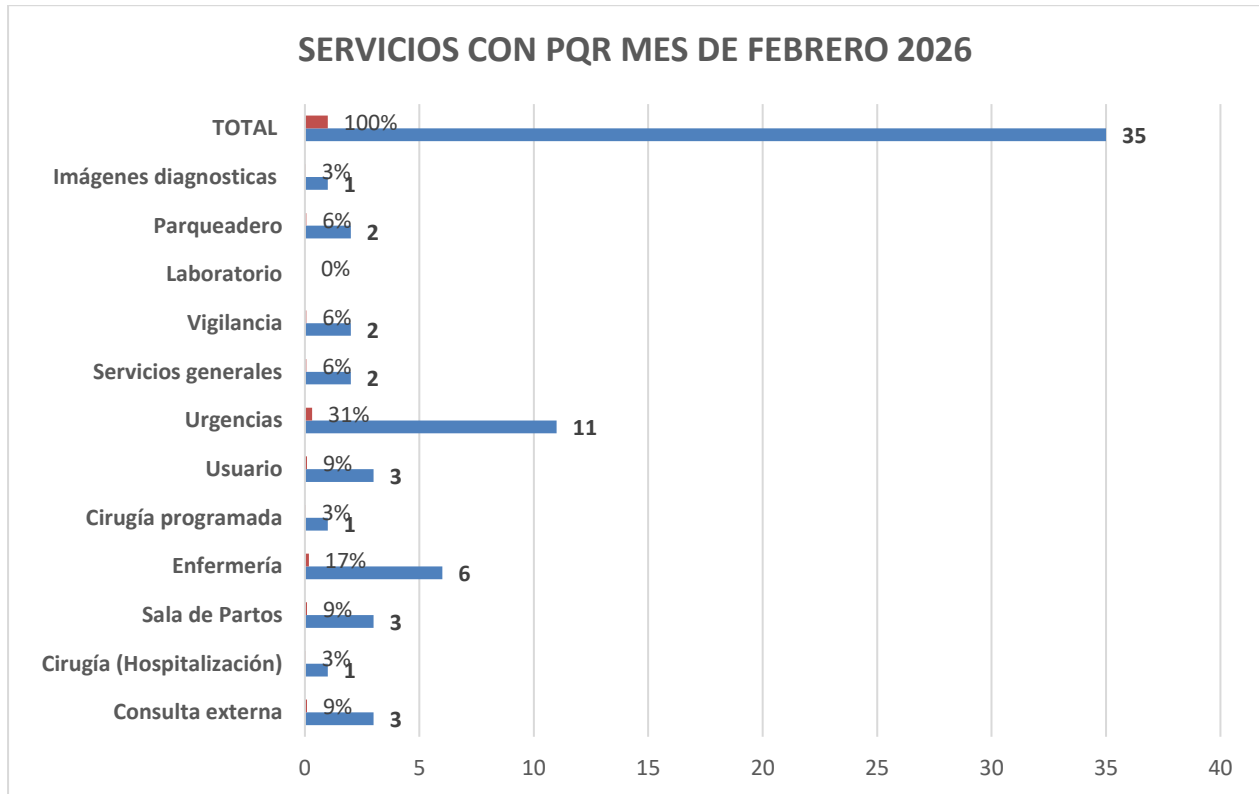
En menor proporción, se reportaron 10 peticiones (2 %), relacionadas principalmente con solicitudes de información, orientación o requerimientos específicos de los usuarios frente a los servicios prestados.

Es importante resaltar que durante este periodo no se registraron denuncias ni reclamos, un indicador favorable en términos de percepción del servicio y resolución oportuna de las inquietudes de los usuarios.

De manera global, el comportamiento de las PQRSDF en febrero evidencia una tendencia marcadamente positiva, con predominio de manifestaciones de reconocimiento hacia la institución. Estos resultados reflejan el impacto de las estrategias institucionales orientadas a la humanización de la atención, el fortalecimiento de la cultura de servicio y la mejora continua en la calidad de la prestación de los servicios de salud.

SERVICIOS QUE RECIBERON QUEJAS EN EL MES DE FEBRERO 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
	INFORME PQRSDF MES DE FEBRERO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 8 de 16




GRAFICA N. 2

Durante el mes de febrero del año 2026 se registraron 35 PQR en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., distribuidas entre diferentes servicios asistenciales y de apoyo. El análisis de la información permite identificar los servicios con mayor número de manifestaciones por parte de los usuarios, lo que constituye un insumo relevante para la mejora continua de los procesos institucionales.

El servicio que concentró el mayor número de PQR fue Urgencias, con 11 casos, equivalente al 31 % del total. Este comportamiento se asocia con el alto volumen de usuarios atendidos en este servicio, así como a factores relacionados con tiempos de espera, priorización de la atención según clasificación de triage y la alta demanda asistencial que caracteriza este escenario.

En segundo lugar, se encuentra el servicio de Enfermería, con 6 PQR (17 %). Estas manifestaciones relacionadas con la interacción directa y permanente que el personal de enfermería mantiene con los pacientes y sus familiares durante el proceso de atención,

 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 FEBRERO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 9 de 16

lo que incrementa las oportunidades de percepción y retroalimentación por parte de los usuarios.

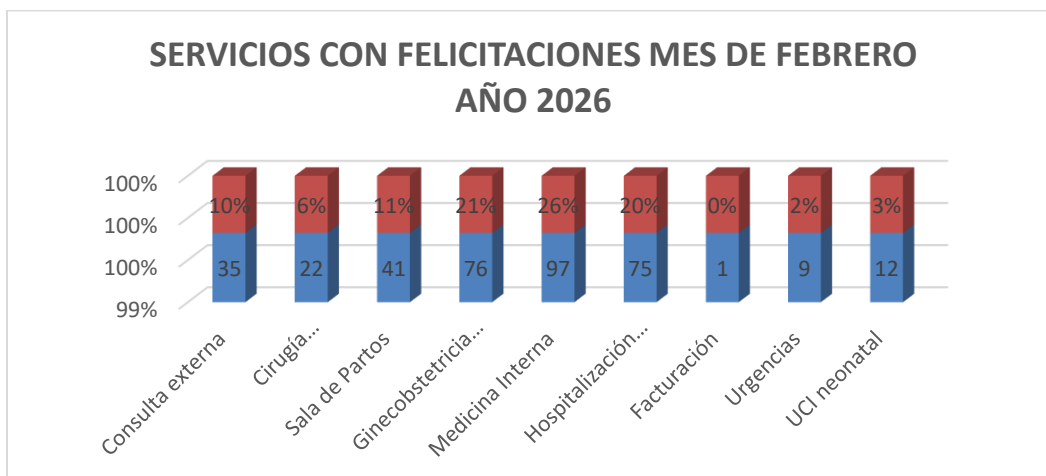
Posteriormente, con una participación del 9 % cada uno (3 casos), se ubican los servicios de Consulta Externa, Sala de Partos y Atención al Usuario. Estas áreas representan puntos importantes de contacto institucional, donde los usuarios realizan solicitudes, reciben orientación o acceden a servicios programados.

Con una menor proporción se encuentran Parqueadero, Vigilancia y Servicios Generales, cada uno con 2 PQR (6 %). Aunque su participación es menor, estos servicios influyen de manera significativa en la percepción global de la experiencia del usuario dentro de la institución.


Finalmente, los servicios de Imágenes Diagnósticas, Cirugía Programada y Cirugía (Hospitalización) registraron 1 PQR cada uno (3 %), mientras que Laboratorio no presentó reportes durante el periodo analizado.

En términos generales, los resultados evidencian que la mayor concentración de PQR se presenta en servicios con alta interacción directa con los usuarios y mayor flujo de pacientes, lo que resalta la importancia de fortalecer estrategias relacionadas con comunicación efectiva, humanización de la atención, gestión de tiempos de espera y orientación oportuna al usuario, especialmente en los servicios de mayor demanda.

SERVICIOS MÁS FELICITADOS EN EL MES DE FEBRERO 2026



GRAFICA N. 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 FEBRERO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 10 de 16

Durante el mes de febrero de 2026 se registraron 368 felicitaciones por parte de los usuarios en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., lo que refleja una percepción altamente positiva frente a la calidad de la atención y al trato humanizado brindado por el talento humano de la institución.

El análisis por servicios evidencia que Medicina Interna concentra el mayor número de reconocimientos con 97 felicitaciones, equivalente aproximadamente al 26 % del total. Este resultado destaca el compromiso del equipo asistencial en la atención integral de los pacientes hospitalizados y la calidad en el acompañamiento durante su proceso de recuperación.

En segundo lugar, se ubica el servicio de Ginecoobstetricia, con 76 felicitaciones (21 %), seguido de Hospitalización Pediátrica con 75 (20 %). Estos resultados evidencian una alta satisfacción en áreas críticas de atención, especialmente aquellas relacionadas con la atención materno-infantil.


Por su parte, Sala de Partos registró 41 felicitaciones (11 %), mientras que Consulta Externa alcanzó 35 (10 %). Estos servicios representan puntos clave de contacto con los usuarios, donde el trato humanizado, la información clara y la oportunidad en la atención influyen significativamente en la experiencia del paciente.

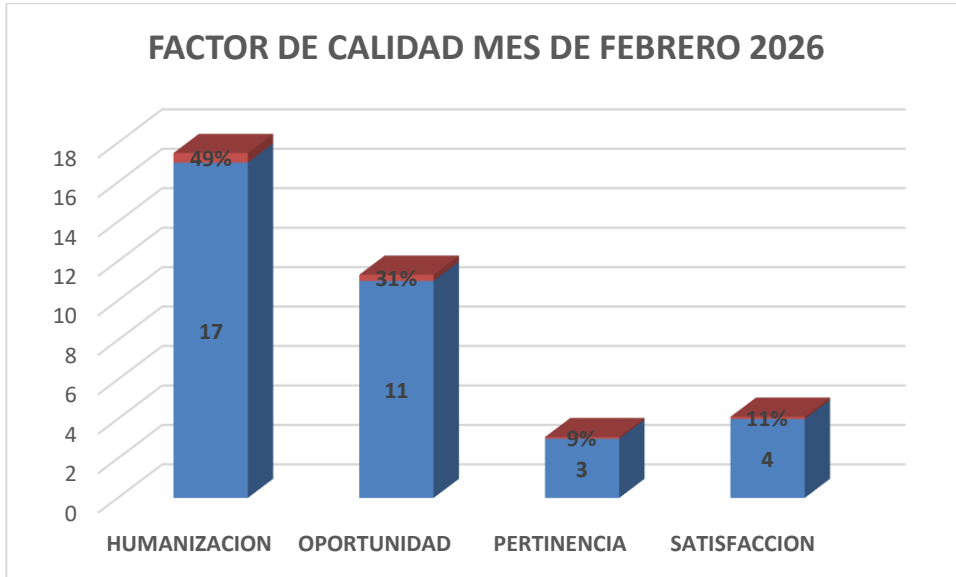
En menor proporción se encuentran Cirugía (Hospitalización) con 22 felicitaciones (6 %), UCI Neonatal con 12 (3 %) y el servicio de Urgencias con 9 (2 %). Finalmente, Facturación reportó 1 felicitación, con una participación mínima dentro del total.

En términos generales, la distribución de las felicitaciones evidencia una alta valoración de los servicios asistenciales, especialmente en las áreas de hospitalización y atención materno-infantil, lo que refleja el impacto positivo de las estrategias institucionales orientadas a la humanización de la atención, el trabajo interdisciplinario y el fortalecimiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud.

CRITERIOS POR FACTOR DE CALIDAD

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:

 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 FEBRERO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 11 de 16




GRAFICA N.4

Durante el mes de febrero de 2026 se registraron 35 PQR en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., las cuales fueron clasificadas según los factores de calidad institucional que permiten identificar los principales aspectos relacionados con la experiencia del usuario y las oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

El análisis evidencia que el factor de Humanización concentra el mayor número de manifestaciones con 17 casos, lo que corresponde al 49 % del total. Este resultado indica que una proporción importante de las inconformidades de los usuarios está relacionada con aspectos como el trato recibido, la comunicación con el personal de salud, la empatía y la percepción del respeto y la dignidad durante la atención.

En segundo lugar, se encuentra el factor de Oportunidad, con 11 casos, equivalente al 31 %. Este componente suele asociarse principalmente con tiempos de espera en la atención, demoras en la prestación de servicios o en la realización de procedimientos, aspectos que influyen de manera significativa en la percepción de calidad por parte de los usuarios.

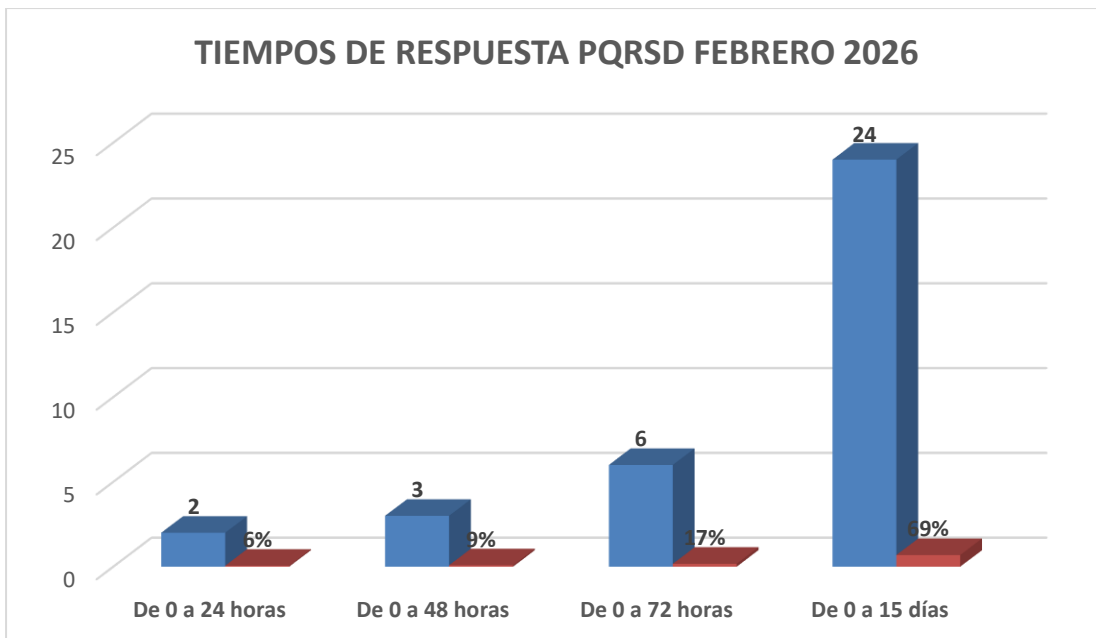
Por su parte, el factor de Satisfacción registra 4 casos (11 %), reflejando situaciones en las que las expectativas del usuario frente al servicio no fueron plenamente cumplidas, lo cual puede relacionarse con aspectos de información, acompañamiento o resultados percibidos del proceso de atención.

 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 FEBRERO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 12 de 16


Finalmente, el factor de Pertinencia presenta 3 casos, que representan el 9 % del total. Estas manifestaciones se relacionan con la percepción del usuario frente a la adecuación o necesidad de determinados procedimientos, decisiones clínicas o procesos institucionales.

En términos generales, el análisis permite identificar que los factores asociados a la humanización y oportunidad en la atención concentran la mayor proporción de PQR, lo que sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo estrategias institucionales orientadas a mejorar la comunicación con los usuarios, promover el trato digno y respetuoso, y optimizar los tiempos de respuesta en los diferentes servicios, contribuyendo así al mejoramiento continuo de la calidad en la atención en salud.

TIEMPOS DE RESPUESTAS DE PQRSDF MES DE FEBRERO 2026



GRAFICA N.5

 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 FEBRERO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 13 de 16

Durante el mes de febrero de 2026 se gestionaron 35 PQRSDF en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., evidenciándose el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en la normativa vigente del Ministerio de Salud y Protección Social para la atención de las manifestaciones de los usuarios.

Del total de solicitudes recibidas, 24 casos (69 %) fueron respondidos dentro de un tiempo de 0 a 15 días, lo cual corresponde principalmente a peticiones de carácter general, cuyo plazo de respuesta según la normatividad es de hasta quince días hábiles. Este comportamiento indica que la mayoría de las manifestaciones recibidas no correspondieron a situaciones de alta complejidad o urgencia.


Por otra parte, 6 casos (17 %) fueron gestionados en un tiempo de 0 a 72 horas, mientras que 3 casos (9 %) se resolvieron dentro de 0 a 48 horas y 2 casos (5 %) en un periodo de 0 a 24 horas. Estos tiempos de respuesta más cortos generalmente se relacionan con situaciones que requieren mayor priorización o con solicitudes que pueden resolverse de manera inmediata por parte de los servicios responsables.

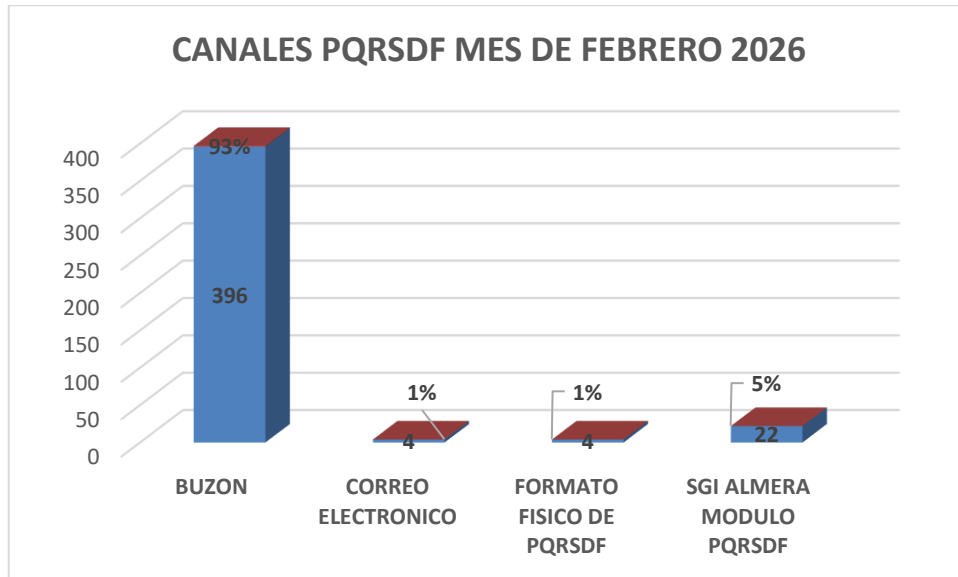
En términos generales, el análisis evidencia que la mayoría de las PQRSDF correspondieron a peticiones generales, presentándose pocos casos asociados a presunto riesgo vital o situaciones priorizadas, lo cual permitió gestionar las respuestas dentro de los plazos establecidos por la normativa.

De esta manera, la institución demuestra cumplimiento en los tiempos de respuesta y una adecuada gestión de las solicitudes de los usuarios, garantizando el derecho a recibir información y solución oportuna a sus requerimientos, en concordancia con las políticas de calidad y atención centrada en el usuario.

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 FEBRERO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 14 de 16




GRAFICA.6

Durante el mes de febrero de 2026, se registraron un total de **426 solicitudes**. El comportamiento de los usuarios muestra una inclinación masiva hacia un solo canal, lo que facilita la centralización, pero también plantea retos operativos.

- **Dominio del Canal Físico Tradicional:** El Buzón es, con diferencia, el medio preferido por los usuarios, concentrando el 93% de las interacciones. Esto sugiere que el usuario se encuentra físicamente en las instalaciones al momento de radicar su solicitud o que el buzón es el punto de acceso más visible y sencillo.
- **Baja Adopción Digital:** Los canales digitales (SGI Almera y Correo Electrónico) representan apenas un 6% conjunto. A pesar de contar con un módulo especializado (SGI Almera), su uso es muy bajo frente al buzón físico.
- **Uniformidad en Canales Secundarios:** Tanto el correo electrónico como la entrega de formatos físicos directos tienen una participación mínima del 1% cada uno.

3. Conclusiones y Recomendaciones

La alta dependencia del buzón físico requiere una logística eficiente de recolección y digitalización para cumplir con los tiempos de respuesta legales.

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	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 FEBRERO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 15 de 16

- **Optimización del Proceso:** Dado que casi el total de las PQRSDF ingresan por buzón, es vital asegurar que la apertura de estos sea frecuente y que el proceso de transcripción al sistema digital sea inmediato para evitar rezagos.
- **Fomento de la Digitalización:** Si la organización busca reducir el uso de papel o agilizar los tiempos de respuesta, se recomienda fortalecer la comunicación sobre el uso del **Módulo SGI Almera**, destacando la trazabilidad que este ofrece al usuario.
- **Validación de Accesibilidad:** Sería útil evaluar si la baja participación en canales digitales se debe a una brecha tecnológica de los usuarios o a una falta de conocimiento sobre la existencia de estos medios.


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

- ✚ **Predominio de Felicitaciones:** Se registraron 368 felicitaciones, lo que representa el **86%** del total de manifestaciones (426), indicando una percepción muy positiva de la calidad del servicio.
- ✚ **Servicios con Mayor Reconocimiento:** Los servicios de **Medicina Interna (97)**, **Ginecoobstetricia (76)** y **Hospitalización Pediátrica (75)** concentran el 67% de los agradecimientos recibidos.
- ✚ **Foco Crítico en Urgencias:** Este servicio reportó el mayor número de quejas (11 casos, 31% del total de quejas), asociadas principalmente a tiempos de espera y clasificación de triage.
- ✚ **Humanización como Factor Clave:** El **49%** de las inconformidades (17 casos) se relacionan con el factor de **Humanización** (trato, comunicación y empatía), seguido por la **Oportunidad** con un **31%** (11 casos).
- ✚ **Uso Masivo de Canales Físicos:** El **93%** de los usuarios prefiere radicar sus manifestaciones a través del **buzón físico**, mientras que los canales digitales (SGI Almera y correo) solo alcanzan un 6% conjunto.
- ✚ **Eficiencia en Respuesta:** El **69%** de las solicitudes fueron resueltas en un periodo de 0 a 15 días, cumpliendo con la normativa vigente.

7. CONCLUSIONES:

- ✚ **Cultura de Servicio:** La alta proporción de felicitaciones (86%) refleja que las estrategias de humanización y calidad están teniendo un impacto real en la satisfacción del usuario.

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	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 FEBRERO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 16 de 16

- ✚ **Oportunidades de Mejora Específicas:** Aunque el volumen de quejas es bajo (8%), estas se concentran en la interacción humana y la agilidad de los procesos en áreas de alto flujo como Urgencias y Enfermería.
- ✚ **Brecha Digital:** Existe una marcada dependencia del medio físico (buzón), lo que sugiere que el usuario valora la presencialidad o desconoce las ventajas de trazabilidad que ofrecen las herramientas digitales como el módulo SGI Almera.
- ✚ **Cumplimiento Normativo:** La institución demuestra una gestión administrativa sólida al no registrar denuncias ni reclamos y mantener tiempos de respuesta adecuados para las peticiones generales.

8. RECOMENDACIONES:

- ✚ **Plan de Refuerzo en Humanización:** Implementar talleres de comunicación asertiva y manejo de situaciones difíciles, priorizando al personal de **Urgencias y Enfermería**, dado que la humanización es el principal motivo de queja.
- ✚ **Estrategia de Comunicación en Urgencias:** Fortalecer la información al usuario sobre el funcionamiento del **triage** y los tiempos de espera estimados para disminuir la percepción de falta de oportunidad.
- ✚ **Campaña de Transformación Digital:** Promover activamente el uso del **módulo SGI Almera** y el correo electrónico, resaltando que estos canales permiten al usuario seguir el estado de su solicitud en tiempo real.
- ✚ **Mantenimiento Preventivo de Infraestructura:** Atender las sugerencias sobre el estado de las sillas en Urgencias y adecuaciones en baños de hospitalización para mejorar la comodidad del paciente y su acompañante.
- ✚ **Optimización de Recolección Física:** Mantener una logística rigurosa de apertura de buzones y digitalización inmediata para asegurar que el alto volumen de papel no afecte los tiempos de trámite internos

9. FIRMA

Yuri Marcela Tabajes Vargas

Nombre: YURI MARCELA TABAJES VARGAS

Cargo: Líder de Atención al usuario y su familia