

 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 JUNIO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 1 de 22

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 junio 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.	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 JUNIO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 2 de 22

- 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.	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 JUNIO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 3 de 22

INFORME GENERAL PQRSDF MES DE JUNIO AÑO 2026

SERVICIOS	PETICIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES
Consulta externa	2	15	2	0	0	6
Cirugía (Hospitalización)	0	2	1	0	0	3
Sala de Partos	0	0	0	0	0	1
Enfermería	0	6	0	0	0	0
Cirugía programada	0	2	0	0	0	0
Usuario	0	2	0	0	0	0
Ginecobstetricia Hospitalización	0	1	0	0	0	43
Medicina Interna	0	0	1	0	0	48
Facturación	2	4	0	0	0	0
Urgencias	1	18	0	0	0	2
Vigilancia	0	4	0	0	0	0
Parqueadero	0	0	1	0	0	0
UBA Pajarito	1	0	0	0	0	1
UCI neonatal	0	1	1	0	0	10
Archivo historias Clínicas	1	0	0	0	0	0
Cocina	0	1	0	0	0	0
TOTAL	7	56	6	0	0	114
183						

	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 JUNIO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 4 de 22

MOTIVO DE PQRSDF MES DE JUNIO AÑO 2026

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
Consulta Externa)	15	El usuario manifiesta inconformidad por la presunta falta de oportunidad en la asignación de cita con Ortopedia, situación que ocasionó el vencimiento de su incapacidad médica. (1) El usuario manifiesta inconformidad por la presunta falta de oportunidad en la atención de una consulta de Cirugía General, debido a la negativa de prestar el servicio tras una demora en la facturación ocasionada por la fila de espera, Asimismo, refiere presunta vulneración de sus derechos como paciente y solicita seguimiento al cumplimiento de los horarios por parte de los especialistas. (1) El usuario solicita asignación prioritaria de cita con Ortopedia debido a una ruptura completa del ligamento cruzado anterior, manifestando presunta falta de oportunidad en la asignación de la consulta por ausencia de agenda disponible. (1) Llevo mucho tiempo tratando de solicitando cita para control de ortopedia y siempre que en lista de espera y nada. (1) Presunta falta de oportunidad para asignación de cita de ortopedia. (2) queja por presuntas inconsistencias en mi historia clínica y por el trato recibido durante la consulta de psiquiatría, ya que no se tuvo en cuenta mi condición de discapacidad visual ni los soportes médicos aportados. (1) Presunta falta de humanización en el servicio de Consulta externa al tener la paciente que esperar más de 2 horas para su consulta. (1) Usuario manifiesta que el Chat Bot no direcciona a la sede donde se atenderá la consulta. (1) Presunta falta de oportunidad para tramitar cita por medicina interna. (2) Usuaría solicita cita de urología indicando falta de oportunidad para ser atendida (1) La usuaria manifiesta inconformidad por la presunta falta de oportunidad en la asignación de citas para audiometría, pese al tiempo transcurrido desde la solicitud, lo que ha generado el riesgo de vencimiento de la orden médica. (1) Presunta falta de oportunidad para que se asigne cita de colonoscopia. (1) Presunta falta de oportunidad para asignar cita de junta medica ginecológica. (1)
Vigilancia	4	Presunta falta de humanización por parte del servicio de vigilancia de la entrada al no dar la información correcta. (1) Presunta falta de humanización por parte del servicio de Vigilancia. (1) Solicitud de revisión de cámaras por hurto en el servicio de urgencias. (1) Presunta falta de humanización por parte del servicio de vigilancia e igualmente usuaria manifiesta que no se cumple horarios en patología. (1)
Hospitalización Gineco obstetricia	2	Presunta falta de pertinencia en la atención de cita con demoras excesivas. (1) Presunta falta de Humanización por parte de la paciente Deisy Camila al comportarse el familiar de una forma grosera y demandante. (1)
UCI neonatal	1	Presunta falta de humanización por parte de la profesional de pediatría del servicio de Uci Neonatal al hacer comentarios muy desagradables hacia usuaria. (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 JUNIO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 5 de 22

Usuario Externo	2	Presunta falta de humanización por parte del señor Guillermo Molina hacia el personal de enfermería del servicio de Urgencias. (1) Presunta falta de humanización por parte de familiar Yeimy Johana Pérez Cano (1)
Cocina	1	Presunta falta de humanización por parte del servicio de cocina al dirigirse a paciente de una forma descortés. (1)
Cirugía Programada	2	El usuario manifiesta inconformidad por la presunta falta de información y consentimiento informado respecto al tipo de anestesia aplicada a su hijo menor de edad durante un procedimiento quirúrgico, así como por inconsistencias en el registro de la historia clínica. (1) Presunta demora en proceso de cirugía programada. (1)
Cirugía Hospitalización	1	Presunta falta de oportunidad para realizar cirugía tras accidente. (1)
Facturación	4	Presunta falta de humanización por parte de facturación del servicio de Medicina Interna. (1) Presento queja por falta de humanización en la atención recibida en el área de admisiones de urgencias, ya que fui llamado públicamente por un apodo en lugar de mi nombre, sin realizar el procedimiento administrativo correspondiente. Esta situación afectó mi dignidad y considero que no corresponde a una atención respetuosa. (1) Usaria solicita respuesta del porqué de los cobros que le realizaron por la prestación del servicio. (1) Solicitud de información por facturación por servicio de hospitalización. (1)
Urgencias	18	Usuario manifiesta inconformidad por la demora en la asignación de una cama hospitalaria para su madre y por la presunta falta de empatía y trato del personal de enfermería. (1) El usuario manifiesta inconformidad por la insuficiencia de personal de enfermería en urgencias y por la falta de disponibilidad de insumos básicos para la atención de los pacientes. (1) El usuario manifiesta inconformidad con la valoración médica, al considerar que el manejo diagnóstico y terapéutico fue insuficiente y que recibió un trato presuntamente inadecuado por parte del profesional tratante. (1) Queja por presunta falta de humanización en el servicio de enfermería, debido a la actitud inadecuada del personal de enfermería durante los turnos del 25 y 26 de junio. (1) queja por presunta falta de humanización en la atención recibida en el Consultorio 1 debido al trato inadecuado por parte del médico y su auxiliar de enfermería. (1) Adulto mayor con amputación de pierna ingreso 1:30pm más o menos queda hospitalizada y siendo las 11:39 pm, no le han asignado cama presunta falta de humanización. (1) Presunta falta de humanización para asignación de cama adulta mayor. (1) Presunta falta de humanización por parte de pediatra para atender a menor de edad. (1) Presunta falta de oportunidad para dar continuidad a un examen médico. (1) Queja por presuntas fallas en la atención durante una urgencia pediátrica, relacionadas con dificultades en la validación de la afiliación, demora en la

	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 JUNIO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 6 de 22

		autorización del servicio, (1) Presunta falta de pertinencia por la atención en el servicio de urgencias, debido a que el médico desestimó la condición sin completar la valoración ni revisar los estudios ordenados, pese a la sospecha inicial de una infección. (1) presunta falta de humanización en el servicio de urgencias, debido al trato inadecuado recibido por parte del personal asistencial. Manifiesto que la atención fue poco respetuosa, no se brindó una valoración integral de mi condición y la comunicación con el personal fue inapropiada, afectando la confianza y la calidad de la atención. (1) Presunta falta de oportunidad para ser atendido a tiempo en el servicio de urgencias (1) Presunta falta de oportunidad para ser atendido en el servicio de urgencias aun teniendo dificultad respiratoria. (1) Presunta falta de oportunidad para atender usuaria que llega en ambulancia con demoras de 9 horas. (1) Presunta falta de humanización para que se le asigne cama a paciente delicado de columna. (1) Presunta falta de humanización por parte de la funcionaria Eliana Thomas Salamanca al dirigirse de una forma grosera y descortés al usuario. (1) Presunta falta de oportunidad para que menor de edad sea atendida de manera prioritaria. (1)
Enfermería	6	Presunta falta de humanización por parte del funcionario Jeison Acevedo al no seguir protocolos institucionales y hacer caso omiso al personal de vigilancia. (1) Presunta falta de humanización por parte de paciente hacia personal de enfermería al dirigirse de una forma descortés, en el servicio de Medicina Interna. (1) Presunta falta de humanización en el servicio de enfermería de Medicina Interna, debido a que, pese a informar en repetidas ocasiones el dolor e inflamación que presentaba durante la administración del antibiótico, no se brindó una atención oportuna ni se atendieron nuestras manifestaciones, ocasionando el aumento del dolor y la inflamación en el sitio de la venopunción. (1) Presunta falta de humanización por parte del personal de enfermería del servicio de Medicina Interna. (1) Presunta falta de humanización por parte del personal de enfermería del servicio de Urgencias. (1) presunta falta de humanización y posible incumplimiento de los protocolos de atención por parte de la jefe de enfermería del servicio de observación, quien entregó la medicación al familiar para su administración, sin verificar las condiciones de asepsia ni realizar directamente el procedimiento al paciente. (1)
ÁREAS	SUGERENCIA	MOTIVOS
Urgencias	2	Que no se tenga que esperar tanto para ser atendido en el servicio de urgencias. (1) Usuaría sugiere priorizar la asignación de cama a los pacientes que hayan permanecido por más de cuatro (4) días en una silla, considerando su condición clínica, el tiempo de espera y el principio de atención humanizada. (1)
Hospitalización medicina interna	1	Ser más eficiente y tener más atención a pacientes de especialidad Ortopedia del servicio de Medicina Interna. (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 JUNIO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 7 de 22

Consulta Externa	1	Usuario sugiere que desde el ingreso se implemente una orientación clara y permanente sobre el procedimiento que se debe seguir, haciendo énfasis en el respeto por el orden de llegada y los turnos establecidos. La pedagogía constante por parte del personal permitirá que, poco a poco, los pacientes y acompañantes nos apropiemos del proceso, comprendamos la importancia de respetar el tiempo de los demás y contribuyamos a una atención más organizada y cordial. (1)
Parqueadero	1	usuario solicita se deje espacio en el parqueadero que por ley tiene derecho. (1)
UCIN	1	Sugieren mejorar la enseñanza en la Uci Neonatal. (1)
Hospitalización	1	Sugieren sea instalada una cama para la realización de procedimiento de Diálisis
ÁREAS	PETICIONES	MOTIVOS
Facturación	2	Petición para aclaración de cobro de servicio por Hospitalización. (1) La usuaria presenta inconformidad por la demora en la cirugía, la falta de asignación de cama y el presunto trato inadecuado recibido durante la atención en el servicio de urgencias. (1)
Consulta externa	2	Usuario presenta derecho de petición solicitando cita de control por ortopedia. (1) Usuario presenta derecho de petición solicitando cita de control por dermatología. (1)
UBA Pajarito	1	Usuaría presenta derecho de petición por atención recibida en la UBA de pajarito. (1)
Programas Especiales	2	Usuaría solicita plan de parto. (2)
Urgencias	1	Usuaría presenta derecho de petición por atención reciba. (1)
Archivo Historias clínicas	1	Market Mix S. A. S, identificada con Nit 830142371-8, Solicita verificación de incapacidad médica. (1)

PQRSDF DEL MES DE JUNIO 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 JUNIO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 8 de 22

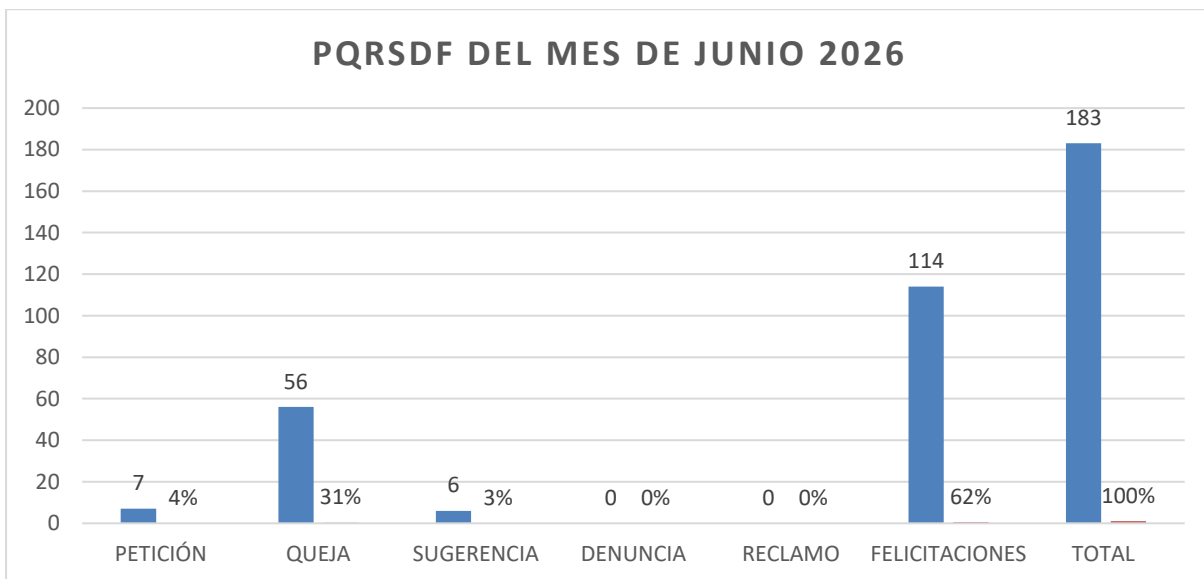


GRAFICO No.1

Durante el mes de junio de 2026, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. recibió un total de 183 PQRSDF, las cuales constituyen un importante mecanismo de participación ciudadana para conocer la percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios de salud y fortalecer el mejoramiento continuo institucional. El proceso de recepción, análisis y gestión de las PQRSDF forma parte de las estrategias desarrolladas por el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU). Del total de manifestaciones recibidas:

- **Felicitaciones:** 114 casos (**62 %**).
- **Quejas:** 56 casos (**31 %**).
- **Peticiones:** 7 casos (**4 %**).
- **Sugerencias:** 6 casos (**3 %**).
- **Reclamos:** 0 casos (**0 %**).
- **Denuncias:** 0 casos (**0 %**).

 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 JUNIO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 9 de 22

El comportamiento observado evidencia que las felicitaciones constituyen la categoría predominante, representando cerca de dos terceras partes de todas las PQRSDF recibidas. Este resultado refleja una percepción favorable de los usuarios respecto a la atención brindada por la institución, destacando aspectos relacionados con la calidad del servicio, la atención humanizada, el compromiso del talento humano y la oportunidad en los diferentes procesos asistenciales.

Por otra parte, las quejas representan el 31 % del total de las manifestaciones, constituyéndose en la segunda categoría con mayor participación. Aunque este porcentaje es significativamente inferior al de las felicitaciones, evidencia oportunidades de mejora en algunos procesos institucionales, especialmente aquellos relacionados con la oportunidad en la atención, la comunicación con los usuarios, la información suministrada y la experiencia durante la prestación de los servicios, aspectos que deberán continuar siendo analizados mediante la Mesa Técnica de PQRSDF para implementar acciones correctivas y preventivas.

Las peticiones (4 %) y las sugerencias (3 %) presentaron una participación baja, indicando que los usuarios utilizan estos mecanismos principalmente para solicitar información o plantear recomendaciones encaminadas al fortalecimiento de los servicios prestados.

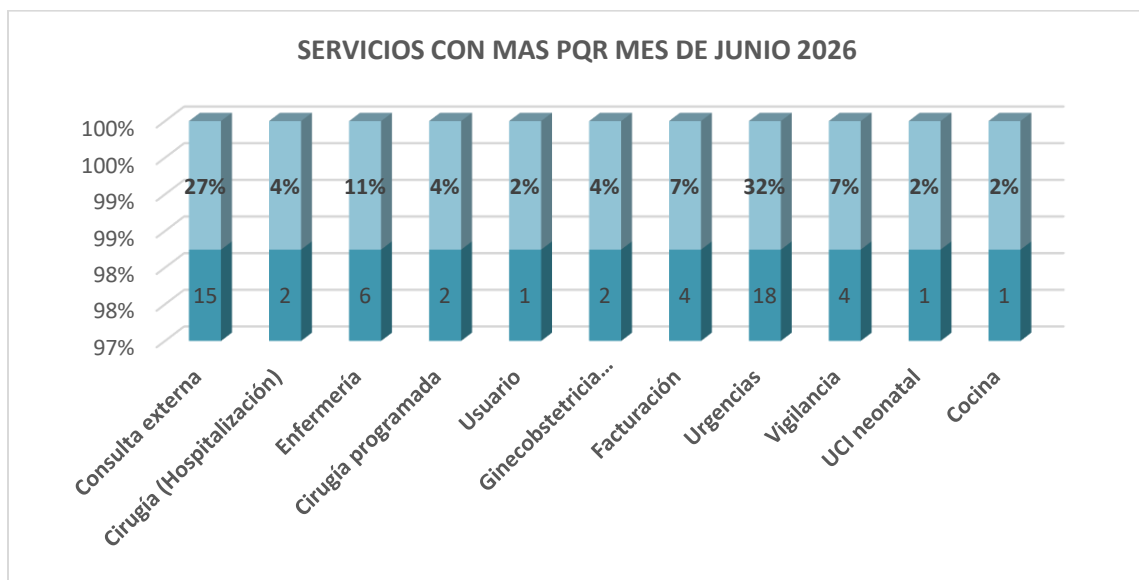
Es importante resaltar que durante el mes no se registraron reclamos ni denuncias, situación que puede interpretarse como un indicador favorable frente a la ausencia de inconformidades relacionadas con posibles vulneraciones de derechos, presuntos actos de corrupción o incumplimientos graves en la prestación del servicio.

En términos generales, los resultados del mes de junio evidencian una percepción mayoritariamente positiva por parte de los usuarios, considerando que el 66 % de las PQRSDF corresponde a manifestaciones favorables (felicitaciones y sugerencias), mientras que las manifestaciones de inconformidad se concentran principalmente en las quejas. Lo anterior demuestra el compromiso institucional con la calidad, la

	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 JUNIO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 10 de 22

humanización y el mejoramiento continuo; sin embargo, es fundamental mantener el análisis permanente de las causas que originan las quejas para fortalecer las acciones de mejora y continuar incrementando los niveles de satisfacción de los usuarios y sus familias.

SERVICIOS QUE RECIBERON QUEJAS EN EL MES JUNIO 2026



GRAFICA N. 2

Durante el mes de junio de 2026, de las 56 quejas (PQR) recibidas se evidencia que las inconformidades de los usuarios se concentraron principalmente en un grupo reducido de servicios, lo que permite focalizar las acciones de mejora institucional.

El servicio de Urgencias presentó el mayor número de quejas, con 18 registros, correspondientes al 32 % del total de las PQR. Este comportamiento refleja la necesidad de continuar fortaleciendo aspectos relacionados con la oportunidad en la atención, los

 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 JUNIO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 11 de 22

tiempos de espera, la comunicación con pacientes y familiares, así como la información brindada durante el proceso asistencial, considerando la alta demanda que caracteriza este servicio.

En segundo lugar, se ubicó Consulta Externa, con 15 quejas (27 %), evidenciando oportunidades de mejora en procesos asociados con la asignación y cumplimiento de citas, tiempos de atención y orientación al usuario.

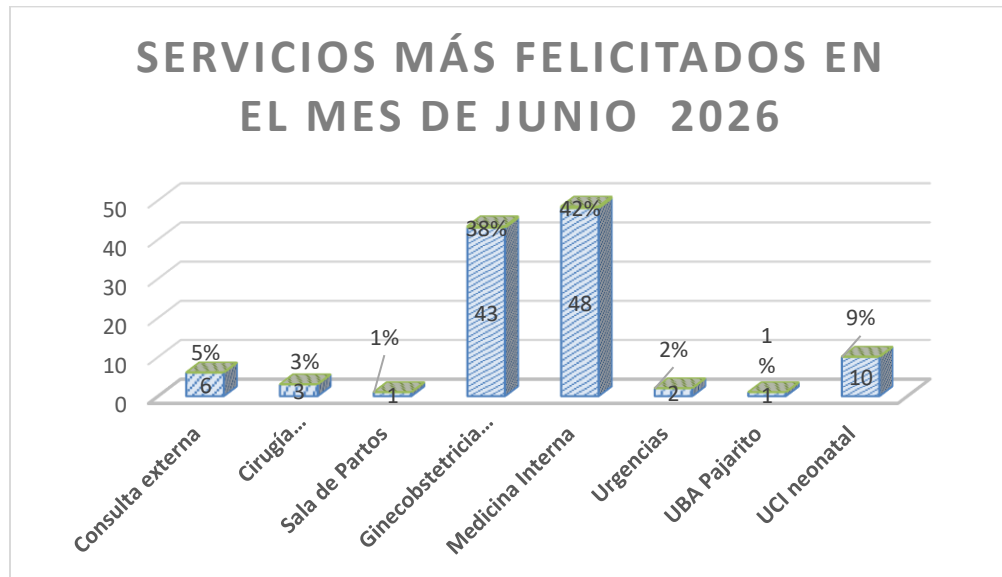
El servicio de Enfermería registró 6 quejas (11 %), mientras que Facturación y Vigilancia presentaron 4 quejas cada uno (7 %). En estos casos es importante fortalecer las estrategias de atención humanizada, la comunicación efectiva y la orientación al usuario durante los procesos administrativos y asistenciales.

Por su parte, los servicios de Cirugía, Cirugía Programada y Ginecoobstetricia reportaron 2 quejas cada uno (4 %), lo que representa una participación baja dentro del total de inconformidades. Finalmente, Usuario, UCI Neonatal y Cocina registraron 1 queja cada uno (2 %), indicando una baja incidencia de manifestaciones negativas durante el periodo evaluado.

En términos generales, la distribución de las PQR muestra que el 59 % de las quejas se concentró únicamente en los servicios de Urgencias y Consulta Externa, razón por la cual estos deben continuar siendo priorizados dentro de los planes de mejoramiento institucional. Se recomienda fortalecer el seguimiento a las causas que originan las inconformidades, implementar acciones correctivas específicas y realizar monitoreo permanente a los indicadores de oportunidad, calidad y humanización, con el fin de disminuir la recurrencia de las quejas y mejorar la experiencia de los usuarios en la prestación de los servicios de salud.

	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 JUNIO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 12 de 22

SERVICIOS MÁS FELICITADOS EN EL MES DE JUNIO 2026



GRAFICA N. 3

Durante el mes de junio de 2026 se recibieron 114 felicitaciones, las cuales reflejan el reconocimiento de los usuarios hacia la calidad de la atención, la humanización de los servicios y el compromiso del talento humano del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. El servicio de Medicina Interna fue el más destacado, con 48 felicitaciones, equivalentes al 42 % del total, consolidándose como el servicio con mayor reconocimiento por parte de los usuarios. Este resultado evidencia una percepción altamente favorable frente a la atención brindada, especialmente en aspectos relacionados con la calidad asistencial, el trato humanizado, la amabilidad del personal y el acompañamiento durante la estancia hospitalaria.

En segundo lugar, se ubicó Ginecobstetricia, con 43 felicitaciones (38 %), lo que demuestra un elevado nivel de satisfacción de las pacientes y sus familias respecto a 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 JUNIO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 13 de 22

atención recibida, destacándose la oportunidad del servicio, el profesionalismo del equipo de salud y la calidez en la atención.

La UCI Neonatal ocupó el tercer lugar con 10 felicitaciones (9 %), resultado que refleja el reconocimiento de los familiares hacia el compromiso, la dedicación y el cuidado especializado brindado al recién nacido.

Por su parte, Consulta Externa recibió 6 felicitaciones (5 %), mientras que Cirugía obtuvo 3 felicitaciones (3 %) y Urgencias registró 2 felicitaciones (2 %). Finalmente, los servicios de Sala de Partos y UBA Pajarito recibieron 1 felicitación cada uno (1 %).

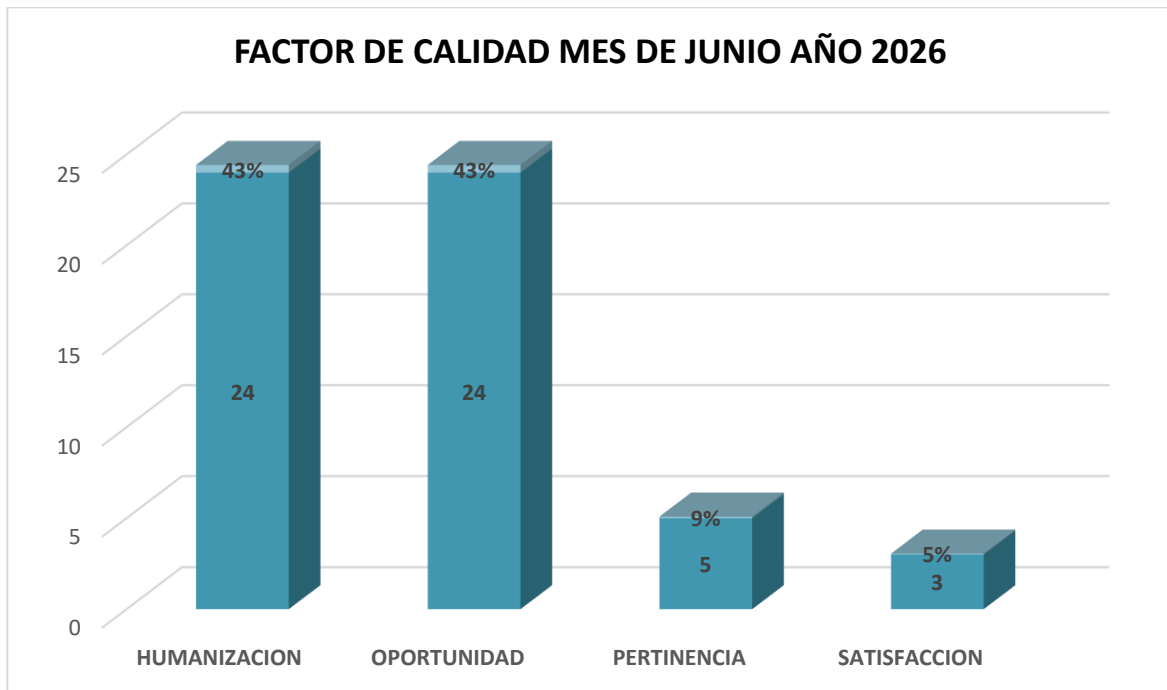
En términos generales, se observa que el 80 % de las felicitaciones se concentró en los servicios de Medicina Interna y Ginecobstetricia, evidenciando el impacto positivo de las estrategias institucionales orientadas a la humanización, la seguridad del paciente y la prestación de servicios con calidad.

Estos resultados constituyen un importante indicador del compromiso del talento humano con la atención centrada en el usuario y representan una oportunidad para identificar y compartir las buenas prácticas implementadas en los servicios con mayor reconocimiento, promoviendo su replicabilidad en las demás áreas del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. Asimismo, se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias de reconocimiento al personal, la cultura de humanización y el mejoramiento continuo, con el propósito de mantener e incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios y sus familias.

	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 JUNIO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 14 de 22

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:



GRAFICA N.4

Durante el mes de junio de 2026 se analizaron las 56 quejas (PQR) recibidas, clasificándolas según el factor de calidad asociado, con el propósito de identificar las principales causas de inconformidad y orientar las acciones de mejoramiento institucional.

 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 JUNIO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 15 de 22

Los resultados evidencian que los factores con mayor incidencia fueron Humanización y Oportunidad, con 24 casos cada uno, equivalentes al 43 % del total, consolidándose como los aspectos que requieren mayor fortalecimiento.

El factor Humanización refleja inconformidades relacionadas con el trato brindado por el personal, la comunicación con los usuarios y sus familias, la empatía, el respeto y la atención centrada en la persona. Estos resultados resaltan la importancia de continuar fortaleciendo la cultura institucional de humanización mediante procesos de sensibilización, capacitación permanente y seguimiento al cumplimiento de los estándares de atención humanizada.

De igual manera, el factor Oportunidad, también con 24 casos (43 %), evidencia que una proporción importante de las quejas estuvo relacionada con los tiempos de espera para la atención, asignación de citas, entrega de resultados, autorizaciones y demás procesos asistenciales y administrativos. Este comportamiento hace necesario continuar implementando estrategias que optimicen los tiempos de respuesta y mejoren la eficiencia en la prestación de los servicios.

Por otra parte, el factor Pertinencia registró 5 casos (9 %), correspondientes a situaciones relacionadas con la adecuación de la atención, los procesos clínicos o administrativos y la respuesta ofrecida frente a las necesidades del usuario.

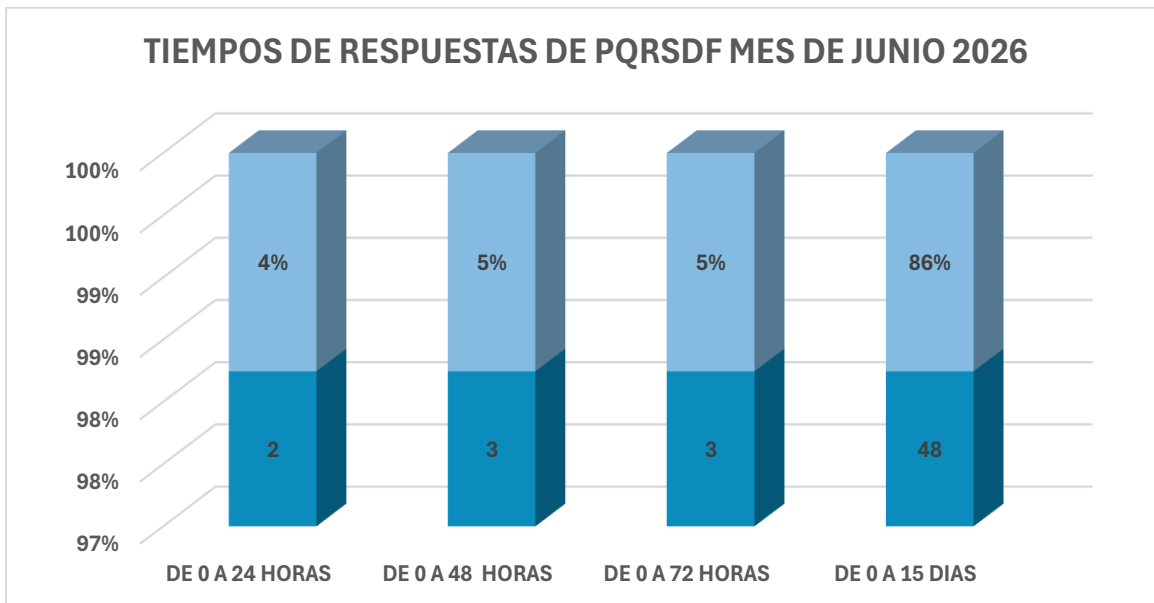
Finalmente, el factor Satisfacción presentó 3 casos (5 %), siendo el de menor participación dentro del análisis. Estas manifestaciones estuvieron asociadas a percepciones generales sobre la experiencia del usuario durante la atención recibida.

En términos generales, el análisis evidencia que el 86 % de las inconformidades se concentra en los factores de Humanización y Oportunidad, lo que permite establecer prioridades claras para los planes de mejoramiento institucional. En este sentido, se recomienda fortalecer las estrategias de atención humanizada, promover la comunicación efectiva entre el personal y los usuarios, optimizar los procesos que

	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 JUNIO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 16 de 22

impactan la oportunidad en la atención y realizar seguimiento periódico a los indicadores de calidad, con el fin de disminuir la recurrencia de las quejas y continuar consolidando una atención segura, oportuna, humanizada y centrada en el usuario.

TIEMPOS DE RESPUESTAS DE PQRSDF MES DE JUNIO 2026



GRAFICA N.5

Durante el mes de junio de 2026, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. gestionó las respuestas a las 56 PQRSDF recibidas, evidenciando un adecuado cumplimiento de los tiempos establecidos para la atención de las solicitudes de los usuarios.

Del total de respuestas emitidas, 48 casos (86 %) fueron contestados dentro de un plazo de 0 a 15 días, lo que demuestra el compromiso institucional con el cumplimiento de los términos legales y la oportunidad en la gestión de las PQRSDF.

 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 JUNIO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 17 de 22

Adicionalmente, 2 respuestas (4 %) fueron emitidas dentro de las primeras 24 horas, mientras que 3 respuestas (5 %) se gestionaron en un tiempo de 0 a 48 horas y 3 respuestas (5 %) entre 0 y 72 horas. Estos resultados evidencian la capacidad de respuesta oportuna de la institución frente a aquellas situaciones que requieren una atención prioritaria.

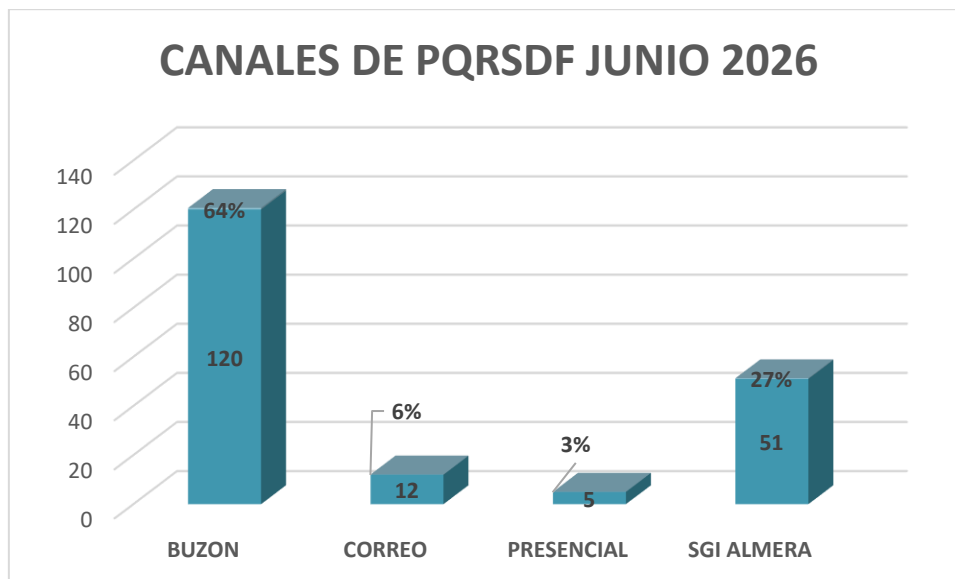
En términos generales, el análisis refleja que la totalidad de las PQRSDF fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos, predominando las respuestas emitidas antes de los 15 días hábiles, en cumplimiento de la normatividad vigente y de los lineamientos institucionales para la gestión de las manifestaciones de los usuarios.

Estos resultados demuestran el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la atención eficiente, la mejora continua y el fortalecimiento de la confianza de los usuarios en el proceso de gestión de PQRSDF. No obstante, se recomienda continuar implementando estrategias que permitan incrementar el número de respuestas emitidas en tiempos más cortos, especialmente dentro de las primeras 24, 48 y 72 horas, optimizando los procesos internos y fortaleciendo la articulación entre los diferentes servicios responsables de dar trámite a las solicitudes, con el fin de brindar una atención cada vez más oportuna, eficiente y centrada en las necesidades de los usuarios.

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.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME PQRSDF MES DE JUNIO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 18 de 22



GRAFICA.6

Durante el mes de junio de 2026, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. recibió un total de 188 PQRSDF a través de los diferentes canales institucionales dispuestos para la atención de los usuarios. El análisis de los medios de recepción evidencia que el buzón de sugerencias continúa siendo el principal mecanismo utilizado por la comunidad para presentar sus manifestaciones.

El buzón registró 120 PQRSDF, correspondientes al 64 % del total de las manifestaciones recibidas, consolidándose como el canal de mayor utilización. Este comportamiento refleja la confianza de los usuarios en este mecanismo tradicional y la importancia de mantener una adecuada disponibilidad, revisión periódica y gestión oportuna de la información depositada en los buzones institucionales.

En segundo lugar, se ubicó el sistema SGI Almera, con 51 registros (27 %), evidenciando un uso importante de los canales tecnológicos implementados por la institución para la radicación y seguimiento de las PQRSDF. Este 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
	INFORME PQRSDF MES DE JUNIO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 19 de 22

demuestra un avance en la utilización de herramientas digitales, favoreciendo la trazabilidad y la oportunidad en la gestión de las solicitudes.

El correo electrónico recibió 12 manifestaciones (6 %), constituyéndose en un canal complementario utilizado por los usuarios para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, especialmente cuando requieren adjuntar documentos o realizar comunicaciones formales.

Finalmente, la atención presencial registró 5 PQRSDF (3 %), siendo el medio de menor utilización durante el periodo evaluado. Aunque su participación es baja, continúa siendo un canal fundamental para brindar orientación personalizada y facilitar el acceso a los usuarios que prefieren realizar sus manifestaciones de manera directa.

En términos generales, el análisis evidencia que el 91 % de las PQRSDF fueron recibidas a través del buzón y del sistema SGI Almera, lo que demuestra que estos son los principales medios de interacción entre los usuarios y la institución. Este comportamiento resalta la necesidad de continuar fortaleciendo estos canales mediante procesos de seguimiento permanente, gestión oportuna y estrategias de difusión que promuevan su utilización.

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 junio de 2026 se recibieron 183 manifestaciones ciudadanas, de las cuales el 62 % correspondió a felicitaciones, el 31 % a quejas, el 4 % a peticiones y el 3 % a sugerencias, sin registrarse reclamos ni denuncias, lo que

	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 JUNIO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 20 de 22

evidencia una percepción mayoritariamente favorable de los usuarios frente a la atención brindada por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

- ❖ Se identificó que los servicios de Urgencias (32 %) y Consulta Externa (27 %) concentraron el mayor número de quejas, representando en conjunto el 59 % de las inconformidades registradas durante el periodo, principalmente relacionadas con tiempos de espera, oportunidad en la atención, asignación de citas, disponibilidad de camas y aspectos de comunicación y trato humanizado.
- ❖ Los servicios de Medicina Interna y Ginecoobstetricia fueron los más reconocidos por los usuarios, acumulando el 80 % de las felicitaciones, reflejando altos niveles de satisfacción relacionados con la calidad asistencial, la atención humanizada y el compromiso del talento humano.
- ❖ El análisis por factores de calidad evidenció que Humanización y Oportunidad representaron cada uno el 43 % de las causas de inconformidad, concentrando el 86 % de las quejas recibidas, lo que permite establecer estos componentes como prioridades dentro de los planes de mejoramiento institucional.
- ❖ La gestión de las PQRSDF mostró un adecuado cumplimiento de los tiempos de respuesta, respondiéndose el 100 % de las manifestaciones dentro de los términos establecidos, de las cuales el 86 % fueron atendidas antes de los 15 días hábiles.
- ❖ Respecto a los canales de recepción, el buzón institucional continuó siendo el medio más utilizado (64 %), seguido por SGI Almera (27 %), evidenciando una adecuada utilización de los mecanismos físicos y tecnológicos implementados por la institución para facilitar la participación ciudadana.

7. CONCLUSIONES:

	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 JUNIO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 21 de 22

- ❖ El comportamiento de las PQRSDF durante el mes de junio de 2026 evidencia que el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. mantiene una percepción favorable por parte de sus usuarios, reflejada en el predominio de las felicitaciones sobre las manifestaciones de inconformidad.
- ❖ Las principales oportunidades de mejora continúan concentrándose en los procesos relacionados con la oportunidad en la atención y la humanización del servicio, especialmente en los servicios de Urgencias y Consulta Externa, donde la alta demanda asistencial impacta la experiencia de los usuarios.
- ❖ Los resultados obtenidos demuestran el compromiso institucional con la gestión oportuna de las PQRSDF, garantizando respuestas dentro de los tiempos establecidos y fortaleciendo la confianza de la ciudadanía en los mecanismos institucionales de participación.
- ❖ El reconocimiento recibido por Medicina Interna y Ginecoobstetricia constituye una evidencia de que las estrategias institucionales orientadas hacia la atención humanizada, la calidad asistencial y la seguridad del paciente generan resultados positivos y pueden servir como referente para otros servicios.
- ❖ Finalmente, el análisis de las PQRSDF continúa consolidándose como una herramienta fundamental para identificar oportunidades de mejora, fortalecer la cultura de calidad y orientar la toma de decisiones encaminadas al mejoramiento continuo de los procesos asistenciales y administrativos.

8. RECOMENDACIONES:

- ❖ Fortalecer los planes de mejoramiento en los servicios de Urgencias y Consulta Externa, priorizando acciones orientadas a disminuir los tiempos de espera, optimizar la asignación de citas y mejorar la disponibilidad de camas hospitalarias.
- ❖ Continuar desarrollando programas permanentes de capacitación en humanización de la atención, comunicación asertiva, servicio al usuario y manejo de situaciones difíciles para todo el talento humano institucional.

 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 JUNIO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 22 de 22

- ❖ Implementar seguimiento periódico a los indicadores relacionados con oportunidad, humanización y satisfacción del usuario, verificando el impacto de las acciones de mejora implementadas.
- ❖ Socializar las buenas prácticas desarrolladas en los servicios de Medicina Interna y Ginecoobstetricia, promoviendo su adopción en las demás áreas asistenciales como estrategia para fortalecer la cultura de calidad.
- ❖ Fortalecer la gestión de la Mesa Técnica de PQRSDF mediante el análisis sistemático de las causas recurrentes de las quejas y el seguimiento al cumplimiento de los planes de mejoramiento establecidos por cada servicio.
- ❖ Continuar promoviendo el uso de los diferentes canales institucionales de recepción de PQRSDF, especialmente los medios digitales como SGI Almera, con el fin de facilitar el acceso de los usuarios y mejorar la trazabilidad de las solicitudes.
- ❖ Mantener el cumplimiento de los tiempos legales de respuesta e implementar estrategias que permitan incrementar el porcentaje de respuestas emitidas en las primeras 24, 48 y 72 horas, fortaleciendo la articulación entre los servicios responsables.
- ❖ Realizar retroalimentaciones periódicas con los líderes de proceso sobre los resultados de las PQRSDF, promoviendo una cultura de autocontrol, mejoramiento continuo y atención centrada en el usuario.

9. FIRMA

Yuri Marcela Tabajes Vargas

Nombre: YURI MARCELA TABAJES VARGAS

Cargo: Líder de Atención al usuario y su familia