 <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 ABRIL 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 1 de 19

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 abril 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.


 <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 ABRIL 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 2 de 19

- 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 ABRIL 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 3 de 19


INFORME GENERAL PQRSDF MES DE ABRIL AÑO 2026

SERVICIOS	PETICIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES
Consulta externa	1	8	1	0	0	6
Cirugía (Hospitalización)	0	1	1	0	0	3
Sala de Partos	0	0	0	0	0	5
Enfermería	0	2	0	0	0	1
Cirugía programada	2	2	0	0	0	0
Usuario externo	0	5	0	0	0	0
Ginecobstetricia Hospitalización	0	0	0	0	0	31
Medicina Interna	1	0	0	0	0	52
Hospitalización Pediátrica	0	1	0	0	0	10
Facturación	0	3	0	0	0	0
Urgencias	0	13	3	0	0	8
Servicios generales	0	1	0	0	0	0
Vigilancia	0	1	0	0	0	0
UBA Busbanza	0	0	0	0	0	2
UBA Pajarito	0	0	1	0	0	3
Programas Especiales	5	0	0	0	0	0
UCI neonatal	0	4	0	0	0	22
Archivo historias Clínicas	7	0	0	0	0	0
TOTAL	16	41	6	0	0	143
	206					

 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 ABRIL 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 4 de 19


MOTIVO DE PQRSDF MES DE ABRIL AÑO 2026

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
Consulta Externa)	8	Presunta falta de oportunidad para agendar cita de mamografía bilateral. (1) Presunta falta de humanización en la atención de paciente con especialista de anestesiología. (1) Presunta falta de Humanización por parte de la especialista al dirigirse a usuaria. (1) Presunta falta de humanización del auxiliar de enfermería Diego del servicio de Consulta Externa. (1) Presunta falta de oportunidad para agendar ser atendido a tiempo en la consulta. (3) Presunta falta de oportunidad para agendar cita de anestesia. (1)
Vigilancia	1	Presunta falta de Humanización por parte de vigilante. (1)
Pediatría	1	Presunta falta de pertinencia en tratamiento dermatología. (1)
UCI neonatal	4	Colaboradores manifiestan falta de humanización por parte de especialista del servicio. (4)
Usuario Externo	5	Presunta falta de humanización del paciente de la habitación 232 al dirigirse al personal de salud de una forma grosera y descortés. (1) Presunta falta de humanización por parte de la señora Alba Fabiola Pinto Fernández al dirigirse al personal de patología y laboratorio al comportarse de una forma grosera y descortés. (1) Presunta falta de humanización por parte de la funcionaria Sandra Obando quien se dirige una forma grosera y descortés al personal de vigilancia al hacer cumplir los protocolos establecidos por la Institución. (1) Presunta falta de humanización por parte de usuarios a colaboradores del Hospital. (1) Presunta falta de humanización por parte de usuaria del servicio de gineco obstetricia. (1)
Servicios Generales	1	Presunta falta de Humanización por parte de colaboradora de servicios generales con vigilancia. (1)
Cirugía Programada	2	Presunta falta de oportunidad para realizar cirugía. (2)
Cirugía Hospitalización	1	Presunta falta de pertinencia en procedimiento a usuaria. (1)
Facturación	3	Usuario refiere presunta falta de oportunidad para dar egreso en urgencias facturación. (1) Presunta falta de humanización por parte de colaboradora de facturación. (1) Presunta falta de humanización por parte de la funcionaria Daniela Manosalva al dirigirse de una forma descortés al usuario en el servicio de Urgencias. (1)
		Presunta falta de humanización a paciente en el servicio de urgencias. (1) Presunta falta de oportunidad en atención en el servicio de urgencias donde se demoran en atender por clasificación. (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 ABRIL 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 5 de 19

Urgencias	13	<p>Usuario refiere presunta falta de oportunidad para dar egreso en urgencias facturación. (1)</p> <p>Presunta falta de oportunidad en atención en el servicio de urgencia. (4)</p> <p>Presunta falta de Humanización en atención en el servicio de urgencias. (4)</p> <p>Presunta falta de humanización por parte de enfermera y vigilante. (1)</p> <p>Presunta falta de humanización al no dar alimentos en el servicio de urgencias. (1)</p> <p>paciente solicita se revise cámaras ya que se le han perdido sus pertenencias al traslado de observación de urgencias 113 al servicio de Medicina Interna la 534. (1)</p>
Enfermería	2	<p>Presunta falta de humanización por parte del personal de Enfermería del servicio de Medicina Interna. (1)</p> <p>Presunta falta de pertinencia por parte de jefe de Enfermera Karen Nava en el servicio de Ginecoobstetricia. (1)</p>
ÁREAS	SUGERENCIA	MOTIVOS
Urgencias	3	<p>Usuaría sugiere que sea más ágil la atención en urgencias. (2)</p> <p>Usuaría sugiere que no haya tanta demora en la atención en el servicio de urgencias. (1)</p>
Hospitalización	1	Sugieren que se dé indicaciones de copago desde el inicio del proceso ya que en muchas ocasiones no se trae el dinero suficiente. (1)
Consulta Externa	1	Paciente sugiere que se continúe laboratorio en el Hospital ya que la Sede Julio Sandoval no es apta para la recepción de laboratorios. (1)
UBA Pajarito	1	Usuaría sugiere que la odontóloga se ponga a trabajar en lo que les corresponde y no hagan comentarios a los pacientes, más siendo comprometidos. Gracias. (1)
ÁREAS	PETICIONES	MOTIVOS
Consulta Externa	1	Usuario solicita incapacidad médica. (1)
Cirugía Programada	2	<p>Usuaría solicita copia de correos donde se han solicitado los materiales para cirugía a la EAPB Coosalud. (1)</p> <p>Usuario presenta derecho de petición solicitando programación de cirugía. (1)</p>
Hospitalización medicina Interna	1	Usuario solicita ver cámara para encontrar billetera perdida (1)
Programas especiales	5	Usuarías solicitan plan de parto (5)
Archivo de historias clínicas	7	Usuarías solicitan historia clínica. (7)

PQRSDF DEL MES DE ABRIL 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 ABRIL 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 6 de 19

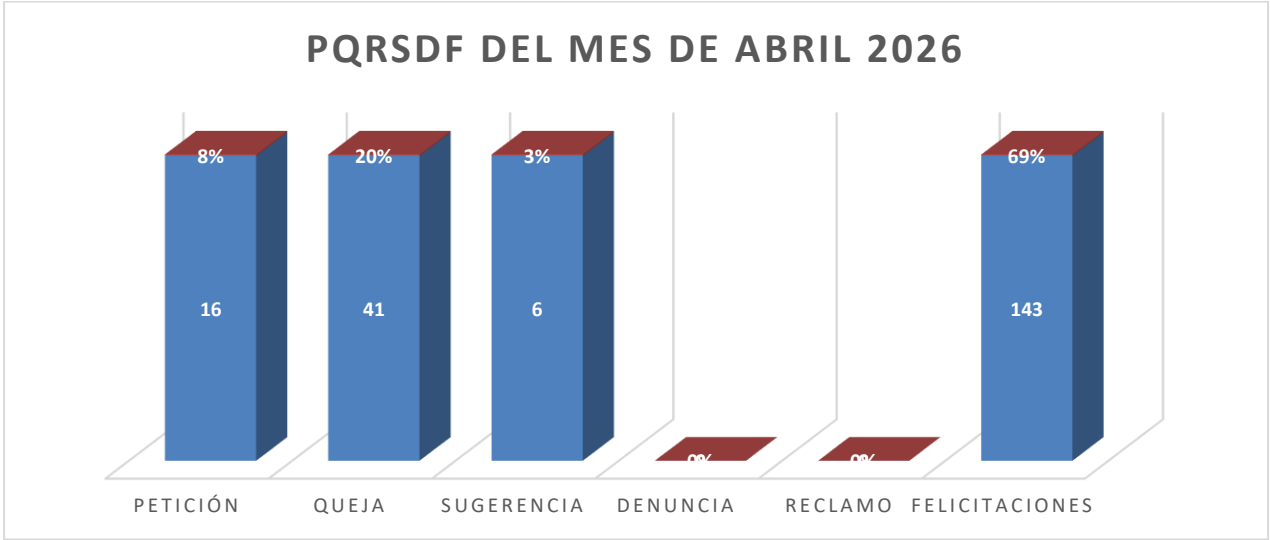



GRAFICO No.1

Durante el mes de abril de 2026, en el Hospital Regional Sogamoso se recibieron un total de 206 manifestaciones de los usuarios a través del sistema PQRSDF, evidenciando una participación activa de la comunidad frente a la calidad de los servicios prestados. El análisis de las manifestaciones muestra que las felicitaciones representaron el mayor porcentaje con 143 registros, equivalentes al 69% del total, lo que refleja una percepción positiva de los usuarios frente a la atención recibida, destacando el compromiso institucional y el esfuerzo del talento humano en la prestación de los servicios de salud. En segundo lugar, se registraron 41 quejas correspondientes al 20% de las manifestaciones, relacionadas principalmente con aspectos de oportunidad en la atención, procesos administrativos, comunicación y percepción en el trato brindado. Estas situaciones permiten identificar oportunidades de mejora y fortalecimiento 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 ABRIL 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 7 de 19

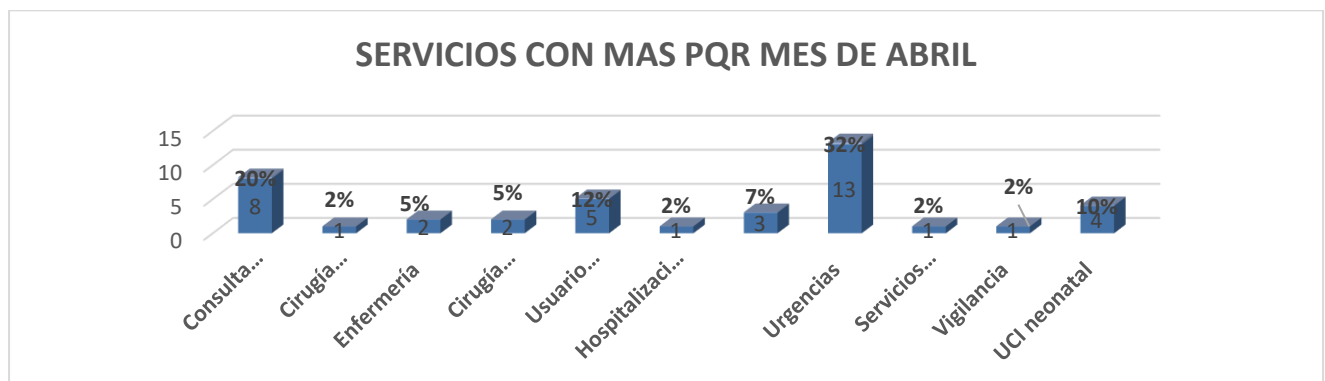
Asimismo, se presentaron 16 peticiones equivalentes al 8%, las cuales estuvieron orientadas principalmente a solicitudes de información, asignación de citas, autorizaciones y orientación frente a servicios institucionales.

Por otra parte, se registraron 6 sugerencias, representando el 3% del total, enfocadas en recomendaciones de los usuarios para fortalecer procesos de atención, mejorar la comunicación y optimizar algunos servicios hospitalarios.


Durante el periodo analizado no se reportaron denuncias ni reclamos, lo cual evidencia una disminución en manifestaciones relacionadas con posibles vulneraciones de derechos o inconformidades de mayor impacto.

En conclusión, el comportamiento de las PQRSDF durante el mes de abril de 2026 evidencia una tendencia favorable para la institución, destacándose el alto porcentaje de felicitaciones por parte de los usuarios. Sin embargo, se hace necesario continuar fortaleciendo las estrategias de humanización, comunicación asertiva y mejora continua en los procesos administrativos y asistenciales, con el fin de disminuir las quejas y garantizar una atención segura, oportuna y con calidad.

SERVICIOS QUE RECIBERON QUEJAS EN EL MES ABRIL 2026



GRAFICA N. 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 ABRIL 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 8 de 19

El análisis de los servicios con mayor número de PQRS durante el mes de abril de 2026 en el Hospital Regional Sogamoso evidencia que el servicio de Urgencias presentó el mayor porcentaje de manifestaciones, con 13 registros correspondientes al 32% del total de las PQR analizadas. Las principales inconformidades estuvieron relacionadas con tiempos de espera, oportunidad en la atención, comunicación con el usuario y percepción frente al trato humanizado, situación que requiere continuar fortaleciendo estrategias de mejoramiento en los procesos asistenciales y administrativos del servicio.


En segundo lugar, se encuentra Consulta Externa con 8 manifestaciones equivalentes al 20%, asociadas principalmente a dificultades en la asignación de citas, demoras en la atención y procesos administrativos. Este comportamiento refleja la necesidad de optimizar la accesibilidad y oportunidad en la prestación del servicio.

El servicio de Usuario Externo registró 5 PQR correspondientes al 12%, relacionadas con orientación e información suministrada a los usuarios, así como procesos de atención y direccionamiento institucional.

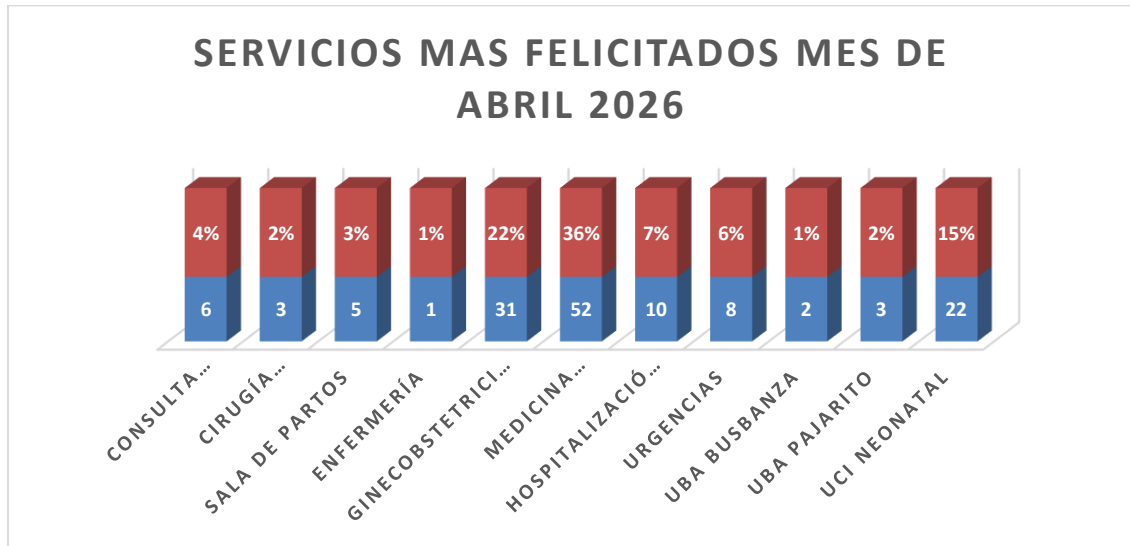
Por otra parte, la UCI Neonatal presentó 4 manifestaciones equivalentes al 10%, mientras que Facturación reportó 3 casos correspondientes al 7%, evidenciando oportunidades de fortalecimiento en la comunicación y claridad de los procesos administrativos.

Los servicios de Enfermería y Cirugía Programada registraron 2 manifestaciones cada uno, representando el 5% respectivamente. Asimismo, Cirugía (Hospitalización), Hospitalización Pediátrica, Servicios Generales y Vigilancia reportaron 1 caso cada uno, equivalentes al 2% del total.

En conclusión, el comportamiento de las PQR evidencia que los mayores retos institucionales continúan concentrándose en los servicios de Urgencias y Consulta Externa, debido al alto flujo de usuarios y la complejidad operativa de estos servicios. Se recomienda fortalecer acciones de humanización, comunicación asertiva, oportunidad en la atención y seguimiento a los procesos administrativos, con el propósito de mejorar la experiencia del usuario y disminuir 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 ABRIL 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 9 de 19

SERVICIOS MÁS FELICITADOS EN EL MES DE ABRIL 2026




GRAFICA N. 3

El análisis de los servicios más felicitados durante el mes de abril de 2026 en el Hospital Regional Sogamoso evidencia una percepción favorable por parte de los usuarios frente a la atención y calidad de los servicios prestados, registrándose un total de 143 felicitaciones.

El servicio de Medicina Interna se destacó como el más felicitado, con 52 reconocimientos correspondientes al 36% del total de felicitaciones, lo cual refleja la satisfacción de los usuarios frente al trato humanizado, la calidad en la atención, el profesionalismo del personal asistencial y el acompañamiento brindado durante la estancia hospitalaria.

En segundo lugar, el servicio de Ginecobstetricia registró 31 felicitaciones equivalentes al 22%, evidenciando el reconocimiento de las usuarias hacia la atención integral, el cuidado humanizado y el compromiso del talento humano en la prestación del servicio.

 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 ABRIL 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 10 de 19

La UCI Neonatal ocupó el tercer lugar con 22 felicitaciones correspondientes al 15%, resaltándose el acompañamiento permanente, la dedicación del personal de salud y la atención especializada brindada a los recién nacidos y sus familias.


Asimismo, el servicio de Hospitalización obtuvo 10 felicitaciones equivalentes al 7%, seguido del servicio de Urgencias con 8 felicitaciones correspondientes al 6%, destacándose aspectos relacionados con la atención oportuna, amabilidad y disposición del personal.

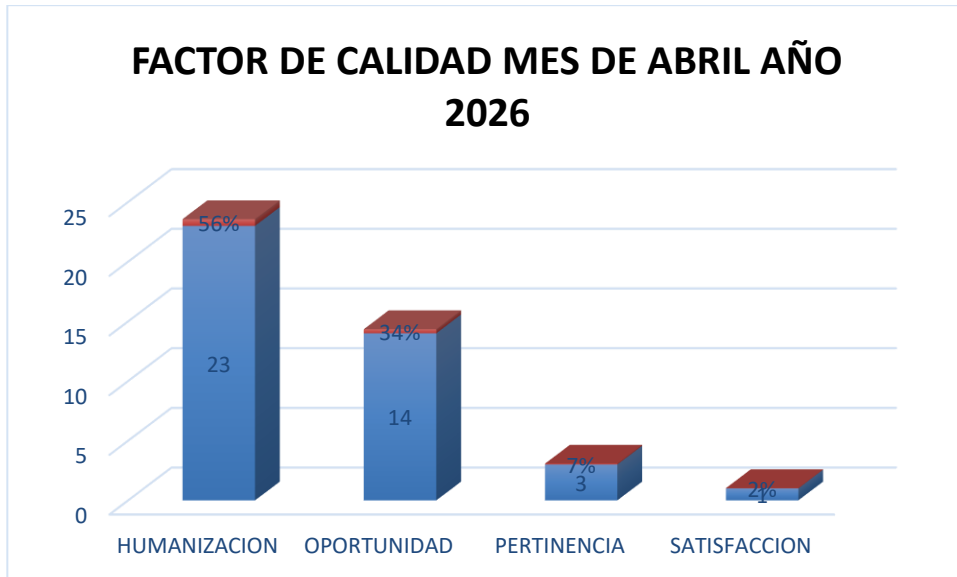
Por otra parte, la Sala de Partos registró 5 felicitaciones (3%), mientras que el servicio de UBA Pajarito obtuvo 3 felicitaciones (2%). Los servicios de Enfermería y UBA Busbanza reportaron 1 y 2 felicitaciones respectivamente, correspondientes al 1% cada uno.

En conclusión, las felicitaciones recibidas reflejan el compromiso institucional y el esfuerzo del talento humano en la prestación de servicios con calidad y enfoque humanizado. Se recomienda continuar fortaleciendo las buenas prácticas identificadas en los servicios con mayor reconocimiento, promoviendo estrategias de humanización, trato digno y atención centrada en el usuario, con el fin de mantener la satisfacción de los pacientes y sus familias.

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 ABRIL 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 11 de 19




GRAFICA N.4

El análisis de los factores de calidad asociados a las PQR registradas durante el mes de abril de 2026 en el Hospital Regional Sogamoso evidencia que el principal motivo de inconformidad de los usuarios continúa relacionado con el componente de Humanización, el cual presentó 23 manifestaciones correspondientes al 56% del total analizado.

Las situaciones reportadas en este factor estuvieron asociadas principalmente con percepción del trato brindado, comunicación con el usuario, empatía, orientación y atención humanizada por parte del personal asistencial y administrativo. Este comportamiento evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias institucionales enfocadas en trato digno, comunicación asertiva y cultura de servicio centrada en el usuario y su familia.

En segundo lugar, el factor de Oportunidad registró 14 manifestaciones equivalentes al 34%, relacionadas principalmente con tiempos de espera, demoras en la atención, asignación de citas, entrega de resultados y procesos administrativos. Este resultado

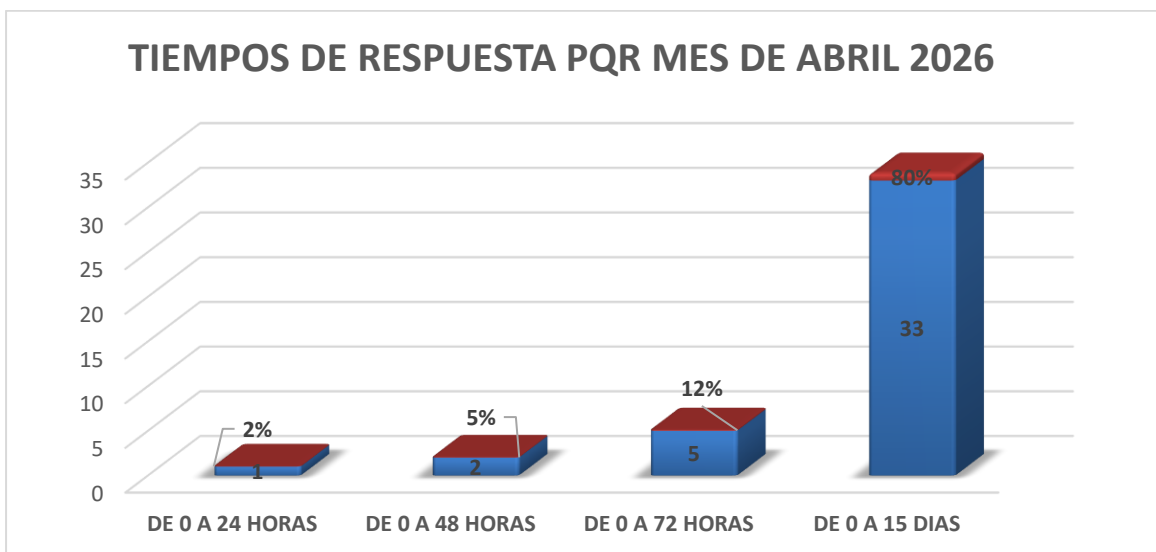
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME PQRSDF MES DE ABRIL 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 12 de 19


refleja la importancia de seguir implementando acciones que permitan optimizar los tiempos de respuesta y mejorar la accesibilidad a los servicios de salud.

Por otra parte, el factor de Pertinencia presentó 3 casos correspondientes al 7%, relacionados con percepción frente a la adecuada prestación del servicio y coherencia en algunos procesos asistenciales. Asimismo, el factor de Satisfacción registró 1 manifestación equivalente al 2%, asociado a expectativas del usuario frente a la atención recibida.

En conclusión, el análisis del factor de calidad para el mes de abril de 2026 permite identificar que los principales retos institucionales continúan enfocados en el fortalecimiento de la humanización y la oportunidad en la atención. Se recomienda mantener procesos permanentes de capacitación al talento humano en atención centrada en el usuario, comunicación efectiva y trato digno, así como fortalecer el seguimiento a los tiempos de atención y los procesos administrativos, con el fin de mejorar la experiencia del usuario y la calidad en la prestación de los servicios de salud.

TIEMPOS DE RESPUESTAS DE PQRSDF MES DE ABRIL 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 ABRIL 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 13 de 19

GRAFICA N.5

El análisis de los tiempos de respuesta de las PQRSDF correspondientes al mes de abril de 2026 en el Hospital Regional Sogamoso evidencia cumplimiento de los lineamientos establecidos por la normatividad vigente y la Circular emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social para la gestión y respuesta de las manifestaciones de los usuarios, de acuerdo con la clasificación del riesgo: riesgo vital, riesgo priorizado y riesgo simple.


Durante el periodo evaluado, se evidencia que 1 manifestación, equivalente al 2%, fue gestionada y respondida en un tiempo de 0 a 24 horas, correspondiente principalmente a casos clasificados como riesgo vital, garantizando atención inmediata y prioritaria conforme a los lineamientos ministeriales para situaciones que pueden comprometer la vida o integridad del usuario.

Asimismo, 2 manifestaciones equivalentes al 5% fueron respondidas en un tiempo de 0 a 48 horas, relacionadas con casos catalogados como riesgo priorizado, dando cumplimiento a los criterios de oportunidad establecidos para eventos que requieren intervención rápida para evitar afectaciones en la atención en salud.

De igual manera, 5 manifestaciones correspondientes al 12% fueron gestionadas entre 0 y 72 horas, manteniendo oportunidad en la respuesta y seguimiento institucional a las necesidades de los usuarios.

Finalmente, 33 manifestaciones equivalentes al 80% fueron respondidas dentro del término de 15 días hábiles, conforme a lo establecido para peticiones generales y manifestaciones clasificadas como riesgo simple, dando cumplimiento a los tiempos definidos por la normatividad vigente para la respuesta de PQRSDF.

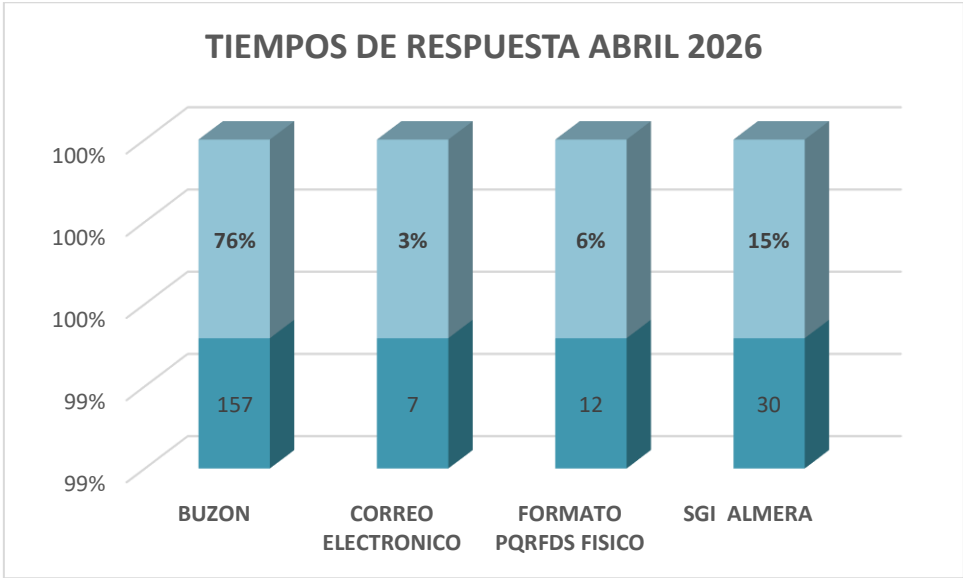
En conclusión, el Hospital Regional Sogamoso evidencia adherencia y cumplimiento a la Circular del Ministerio de Salud y Protección Social del año 2023 respecto a la gestión

 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 PQRSD F MES DE ABRIL 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 14 de 19


oportuna de las PQRSD F, garantizando la priorización de los casos según el nivel de riesgo y asegurando respuestas dentro de los tiempos normativos establecidos. Se recomienda continuar fortaleciendo el seguimiento y monitoreo permanente de los tiempos de respuesta, con el fin de mantener la oportunidad, calidad y satisfacción en la atención brindada a los usuarios.

CANALES DE PQRSD F

Los canales de comunicación para PQRSD F 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.



GRAFICA.6

 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 ABRIL 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 15 de 19


Durante el mes de abril de 2026, se evidenció que el medio de comunicación más utilizado por los usuarios para la radicación de manifestaciones, PQRFDS y solicitudes fue el buzón institucional, con un total de 157 registros, representando el canal de mayor participación por parte de los usuarios y sus familias. Este comportamiento refleja que la comunidad continúa prefiriendo los mecanismos físicos y tradicionales para expresar sus solicitudes, inconformidades, felicitaciones y sugerencias, debido a su fácil acceso dentro de la institución.

En segundo lugar, se identificó el uso del sistema SGI Almera con 30 registros, consolidándose como una herramienta importante para la gestión institucional y el seguimiento de las manifestaciones recibidas, permitiendo mayor trazabilidad y control en los procesos de atención al usuario.

Por otra parte, el formato físico de PQRFDS presentó 12 registros, evidenciando que algunos usuarios aún recurren a la radicación directa y personalizada para formalizar sus solicitudes dentro de la institución.

Finalmente, el correo electrónico registró 7 manifestaciones, siendo el medio menos utilizado durante el periodo evaluado. Esto puede estar relacionado con las barreras tecnológicas, el desconocimiento del canal o la preferencia de los usuarios por medios presenciales.


De acuerdo con lo anterior, se concluye que los canales presenciales y físicos continúan siendo los medios de comunicación más utilizados por los usuarios durante abril de 2026, por lo cual se recomienda fortalecer las estrategias de difusión y capacitación sobre el uso de canales digitales, con el fin de facilitar el acceso, optimizar los tiempos de respuesta y mejorar la interacción entre la institución y la comunidad.

 <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 ABRIL 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 16 de 19

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

- ✚ **Distribución de Manifestaciones:** Se recibieron un total de 206 manifestaciones, donde el 69% (143) correspondieron a felicitaciones, el 20% (41) a quejas, el 8% (16) a peticiones y el 3% (6) a sugerencias.
- ✚ **Servicios con mayor inconformidad:** El servicio de Urgencias concentró el mayor número de quejas con 13 registros (32%), seguido por Consulta Externa con 8 registros (20%).
- ✚ **Factores Críticos de Calidad:** La Humanización fue el motivo principal de quejas con un 56% (23 casos), manifestándose en percepciones de trato descortés o falta de empatía. La Oportunidad ocupó el segundo lugar con el 34% (14 casos), debido a demoras en atención y asignación de citas.
- ✚ **Servicios Destacados: Medicina Interna** fue el servicio más felicitado con 52 felicitaciones (36%), seguido de Ginecobstetricia con 31 (22%).
- ✚ **Canales de Comunicación:** El buzón institucional se mantiene como el medio preferido por los usuarios con 157 registros, lo que representa la gran mayoría de las radicaciones.
- ✚ **Cumplimiento de Tiempos:** Se cumplió con la normatividad vigente, logrando responder el 80% de las manifestaciones (riesgo simple) dentro de los 15 días hábiles y atendiendo los casos de riesgo vital (2%) en menos de 24 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 ABRIL 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 17 de 19

7. CONCLUSIONES:

Distribución de Manifestaciones: Se recibieron un total de 206 manifestaciones, donde el 69% (143) correspondieron a felicitaciones, el 20% (41) a quejas, el 8% (16) a peticiones y el 3% (6) a sugerencias.

Servicios con mayor inconformidad: El servicio de Urgencias concentró el mayor número de quejas con 13 registros (32%), seguido por Consulta Externa con 8 registros (20%).

Factores Críticos de Calidad: La Humanización fue el motivo principal de quejas con un 56% (23 casos), manifestándose en percepciones de trato descortés o falta de empatía. La Oportunidad ocupó el segundo lugar con el 34% (14 casos), debido a demoras en atención y asignación de citas.


Servicios Destacados: Medicina Interna fue el servicio más felicitado con 52 menciones (36%), seguido de Ginecobstetricia con 31 (22%).

Canales de Comunicación: El buzón institucional se mantiene como el medio preferido por los usuarios con 157 registros, lo que representa la gran mayoría de las radicaciones.

Cumplimiento de Tiempos: Se cumplió con la normatividad vigente, logrando responder el 80% de las manifestaciones (riesgo simple) dentro de los 15 días hábiles y atendiendo los casos de riesgo vital (2%) en menos de 24 horas.

8. RECOMENDACIONES:


- **Cultura de Reconocimiento:** Existe una percepción mayoritariamente positiva de la institución, reflejada en que las felicitaciones triplican el número de quejas, destacando la labor de Medicina Interna y Ginecobstetricia.

 <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 ABRIL 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 18 de 19

- **Brechas en la Atención:** A pesar de los resultados positivos, persisten retos significativos en los servicios de alta demanda (**Urgencias y Consulta Externa**), donde la percepción de trato descortés y las demoras administrativas afectan la experiencia del usuario.
- **Humanización como Prioridad:** El análisis por factor de calidad identifica la humanización como el área de intervención más urgente, ya que más de la mitad de las quejas se originan por fallas en la interacción personal y la comunicación asertiva.
- **Eficacia Administrativa:** La oficina de Atención al Usuario (SIAU) demuestra una gestión eficiente en los términos de respuesta, adhiriéndose estrictamente a la Circular de la Superintendencia Nacional de Salud.

9. Recomendaciones

- **Fortalecimiento del Programa de Humanización:** Realizar talleres de capacitación continua y "clínicas de ventas/servicio" enfocadas en comunicación asertiva, dirigidas especialmente al personal asistencial de Urgencias y al equipo de apoyo (Vigilancia y Facturación).
- **Optimización de la Oportunidad en Urgencias:** Revisar los procesos de clasificación (Triage) y los flujos de egreso administrativo en facturación para reducir los tiempos de espera percibidos por los usuarios.
- **Mejora en Consulta Externa:** Implementar estrategias para facilitar la asignación de citas y mejorar la información brindada sobre la disponibilidad de especialistas, reduciendo la incertidumbre del paciente.
- **Transformación Digital:** Diseñar una campaña de difusión sobre los canales digitales (página web y correo electrónico) para descongestionar los puntos físicos y ofrecer alternativas más ágiles a los usuarios familiarizados con la tecnología.

 <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 ABRIL 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 19 de 19

- **Réplica de Buenas Prácticas:** Analizar los procesos de atención de Medicina Interna y la UCI Neonatal para identificar conductas de éxito que puedan ser replicadas en los servicios que presentan mayores índices de quejas.

10. FIRMA

Yuri Marcela Tabajes Vargas J.

Nombre: YURI MARCELA TABAJES VARGAS

Cargo: Líder de Atención al usuario y su familia