INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES VIGENCIA 2026

INTRODUCCIÓN

La racionalización de trámites se concibe como una estrategia clave para optimizar la relación con la ciudadanía. Este enfoque busca simplificar, estandarizar y automatizar los procedimientos administrativos, eliminando pasos innecesarios, reduciendo tiempos y costos, y facilitando el acceso de los ciudadanos a los servicios y la información institucional.

El Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), se consolida como una herramienta fundamental para la gestión eficiente y la comunicación efectiva entre la Entidad y la ciudadanía. A través de esta plataforma, se centraliza y actualiza la información sobre los trámites institucionales, promoviendo la transparencia, la estandarización y la mejora de la atención al usuario.

En cumplimiento de su rol de evaluación y seguimiento, la Oficina Asesora de Control Interno presenta en el presente informe los avances obtenidos en el proceso de registro, actualización y seguimiento de los trámites institucionales en el SUIT, contribuyendo al fortalecimiento de una gestión pública más accesible, eficiente y orientada al servicio ciudadano.

NORMATIVIDAD

- Ley 962 de 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”
- Ley 2052 de 2020 “Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 1712 de 2014:** Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública) Tiene incidencia en SUIT, en lo que respecta al acceso a la información pública y procedimientos relacionados con consultas de información. En el Decreto 2106 de 2019 se señala la supresión en SUIT de los trámites que consistan en consultas de acceso a información pública, conforme a lo que dice esta ley.
- Decreto **019 de 2012**: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, hace referencia al uso de medios electrónicos como elemento necesario en la optimización de los trámites ante la Administración Pública y establece en el artículo 4 que las autoridades deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.

- **Guía para Administración de Trámites y otros Procedimientos Administrativos (Ministerio de Salud, abril 2021)** para salud, que orienta cómo aplicar los lineamientos de racionalización en salud. Ministerio de Salud
- Decreto 2106 de 2019 “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.
- Programa de Transparencia y Ética Pública (E-DO-PI-PG-01) – SGI ALMERA

1. OBJETIVO

Realizar el seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. durante la vigencia 2026, de acuerdo con lo establecido en la ley 962 de 2005 y el Decreto 2106 de 2019, asegurando el registro y actualización de los trámites en el SUIT, con el fin de mejorar la eficiencia administrativa, la transparencia y la atención a la ciudadanía.

2. ALCANCE

El presente informe comprende el seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. correspondiente a la vigencia 2026, verificando el registro y monitoreo de los trámites en el SUIT, con el objetivo de mejorar la eficacia, la transparencia y la atención al ciudadano.

3. METODOLOGIA

Para la realización del seguimiento a la racionalización de trámites, se hizo la verificación del cumplimiento de las actividades propuestas en el Programa de Transparencia y Ética Publica en el componente de racionalización de trámites para la vigencia 2026, así mismo se realizó el seguimiento a los trámites registrados por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. a través de la plataforma del Departamento Administrativo de Función Pública – SUIT.

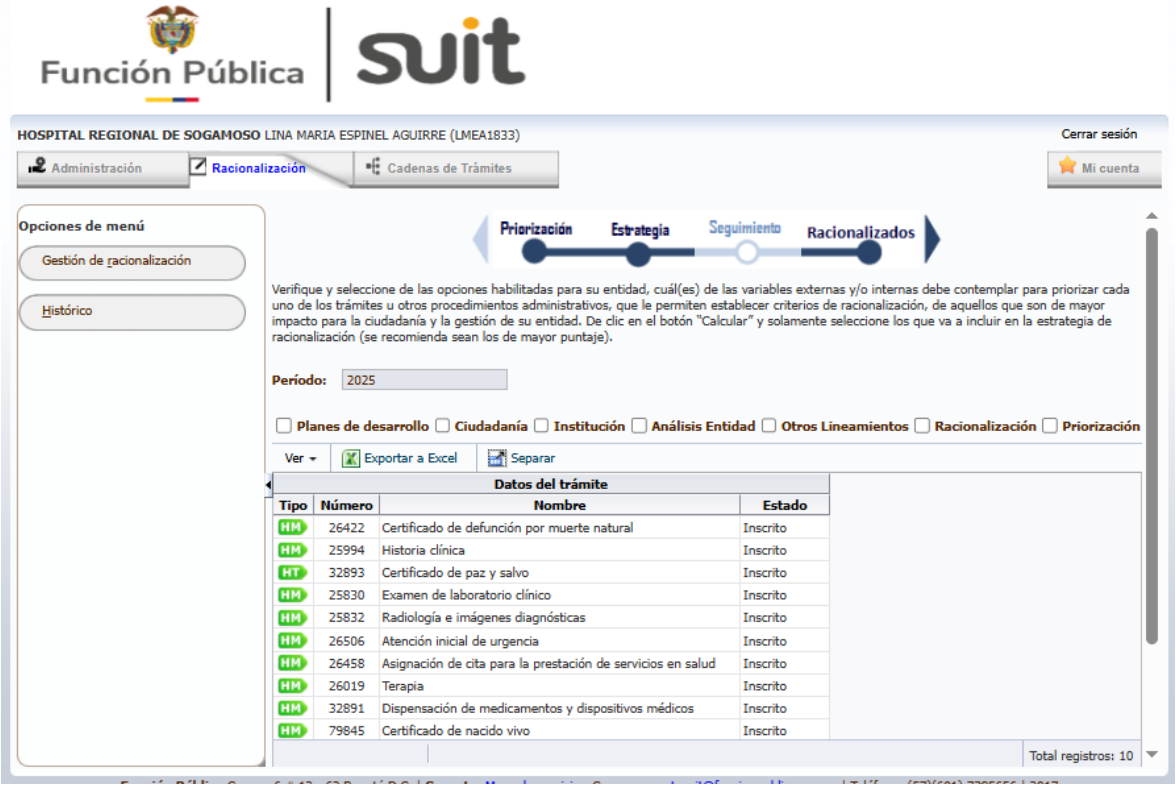
4. ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN

Se evidencia cumplimiento en la racionalización de los trámites implementando las mejoras y la virtualización de cada trámite en la plataforma SUIT.

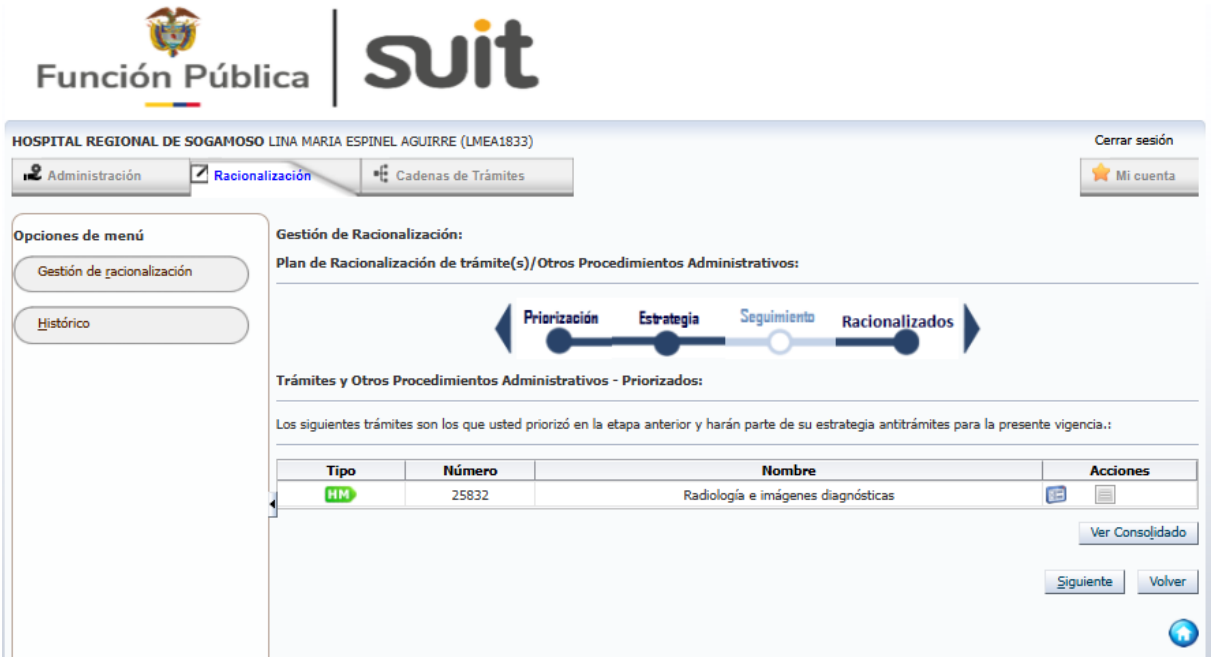
A continuación, se presenta la evidencia del seguimiento realizado por la oficina de control interno en la plataforma SUIT.

- Trámites inscritos en el SUIT:

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad



- Trámite priorizado para la vigencia 2026



Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

- Monitoreo, seguimiento y Evaluación al avance de la estrategia de racionalización de trámite



Función Pública | suit

HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO LINA MARIA ESPINEL AGUIRRE (LMEA1833) — Cerrar sesión

Administración | Racionalización | Cadenas de Trámites | Mi cuenta

Opciones de menú

Gestión de racionalización

Histórico

Seguimiento y Evaluación al avance de la estrategia de racionalización de trámite(s) u OPA(s)

HM **Tipo formato integrado:** Modelo Único – Hijo **Nombre:** Radiología e imágenes diagnósticas **Número:** 25832 **Estado:** Inscrito

Tipo de racionalización: Tecnologica **Acción de racionalización:** Validación de datos a través de medios tecnológicos
Fecha de inicio: 2025-10-01 **Fecha de finalización:** 2025-10-31

Fecha de Seguimiento: 2025-10-30 **Periodo Seguimiento** Diciembre

Etapas - Seguimiento de la estrategia de racionalización

Etapa	Monitoreo Jefe Planeación	Puntaje	Seguimiento Jefe de Control Interno	Acción
1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	☑	20	☑	☐
2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	☑	35	☑	☐
3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	☑	10	☑	☐
4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	☑	10	☑	☐
5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	☑	15	☑	☐
6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	☑	10	☑	☐
6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	☑	10	☑	☐

- Evidencia seguimiento por parte de la oficina de control interno



FUNCIÓN PÚBLICA

suit

Nombre de la entidad:	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO
Sector administrativo:	NO APLICA
Departamento:	BOYACÁ
Municipio:	SOGAMOSO
Orden:	TERRITORIAL
Año vigencia:	2025

Fecha generación : 2025-10-30

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
Seguimiento jefe control interno	Observaciones/Recomendaciones		
	Respondió	Pregunta	Observación
SI	SI	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	En el archivo de gestión del proceso Desarrollo Organizacional se encuentra la evidencia del plan de trabajo para implementar la propuesta de la racionalización del trámite de radiología e imágenes diagnósticas
	SI	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	El trámite de radiología e imágenes diagnósticas se implemento en la entidad a partir del 01 de octubre de 2025.
	SI	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	Se evidencia actualización del trámite en el SUIT a través del formato integrado, donde se visualiza el diligenciamiento del trámite en la Plataforma.
	SI	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	Se evidencia socialización del trámite racionalizado para la vigencia 2025 a través del siguiente link: https://www.hospitalsogamoso.gov.co/transparencia/tramites/rxdigital.
	SI	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	Se evidencia que los usuarios están recibiendo los beneficios del trámite racionalizado a partir del 01 de octubre de 2025.
	SI	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	Los beneficios del trámite racionalizado serán medidos por el proceso de Planeación Institucional.

5. INFORME EJECUTIVO SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES – SUIT HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. TERCER TRIMESTRE DE 2026

INTRODUCCION

El Sistema Único de Información de Trámites – SUIT constituye la fuente única y válida de información sobre los trámites y servicios que las entidades del Estado ponen a disposición de la ciudadanía. Su adecuada implementación y actualización contribuyen al fortalecimiento de la política de racionalización de trámites, facilitando el acceso de los ciudadanos a la información, promoviendo la transparencia administrativa y contribuyendo a la prevención de riesgos asociados a prácticas indebidas y posibles focos de corrupción.

En cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. mantiene registrados y publicados en el SUIT un total de diez (10) trámites, relacionados con su gestión misional y administrativa.

En este contexto, el presente informe corresponde al seguimiento de la gestión de trámites durante el tercer trimestre de 2026, comprendido entre los meses de julio, agosto y septiembre, y tiene como propósito presentar el comportamiento de las solicitudes, los avances en las acciones de racionalización y las principales observaciones identificadas durante el período.

El análisis de la información permite realizar seguimiento al comportamiento de los trámites institucionales, identificar variaciones en la demanda y establecer oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la eficiencia, accesibilidad y calidad en la atención a los ciudadanos

De igual manera, el informe

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

OBJETIVO DEL INFORME

Presentar los avances relacionados con la Estrategia de Racionalización de Trámites, particularmente las acciones encaminadas a facilitar el acceso de los usuarios a los servicios institucionales mediante el fortalecimiento de canales presenciales y virtuales, así como el uso de herramientas tecnológicas que contribuyen a la simplificación de los procedimientos y a la disminución de tiempos y desplazamientos para la ciudadanía.

5.1. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES – AVANCES 2026

Durante el tercer trimestre de 2026:

5.1.1. **Resultados e Imágenes Diagnósticas**: Durante el tercer trimestre de 2026, la entrega de resultados e imágenes diagnósticas se continúa realizando en formato físico y a través de correo electrónico.

Asimismo, se encuentra disponible el portal web de consulta. Esta plataforma permite a cada paciente acceder con un usuario personal para revisar su histórico de resultados y visualizar imágenes con características DICOM de origen.

Observaciones:

Satisfacción del Usuario: El mecanismo para evaluar la satisfacción del usuario en nuestra página web se encuentra operativo desde el pasado 10 de abril de 2026.

Tercer trimestre de 2026

Durante el tercer trimestre de 2026, la Estrategia de Racionalización de Trámites continuó desarrollándose mediante el fortalecimiento de los canales dispuestos para facilitar el acceso de los usuarios a los resultados de estudios e imágenes diagnósticas.

Resultados e Imágenes Diagnósticas: Durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2026, la entrega de resultados e imágenes diagnósticas se continuó realizando mediante formato físico y a través de correo electrónico, permitiendo a los usuarios acceder a la información de acuerdo con sus necesidades y preferencias.

De igual manera, se mantuvo disponible el portal web de consulta de resultados, herramienta que permite a cada paciente acceder mediante un usuario personal a su histórico de resultados y consultar las imágenes diagnósticas en formato DICOM, conservando las características originales de los estudios.

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

La disponibilidad de estos canales contribuye a la simplificación y facilitación del trámite, al ampliar las alternativas de acceso a la información y reducir, cuando el usuario utiliza los medios digitales, la necesidad de desplazamientos presenciales a la institución.

5.1.2. **Laboratorio Clínico:** Durante el tercer trimestre de 2026 se continuó fortaleciendo el trámite a través del mecanismo para evaluar la satisfacción del usuario respecto al trámite de los servicios de Laboratorio Clínico se encuentra habilitado. A partir de septiembre del año en curso, los usuarios correspondientes a este trámite pueden calificar el servicio recibido.

Como parte de las acciones orientadas a la racionalización, se mantuvo la disponibilidad de canales digitales para la consulta y entrega de resultados de laboratorio, permitiendo a los usuarios acceder a la información de manera más ágil y evitando, cuando las condiciones del servicio lo permiten, desplazamientos innecesarios a la institución.





Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

5.1.3. Asignación de Citas:

Durante el tercer trimestre de 2026 se continuó con el fortalecimiento de los mecanismos dispuestos para la asignación de citas, promoviendo el uso de canales que faciliten al usuario la solicitud y programación de los servicios requeridos.

La disponibilidad del nuevo canal de atención vía WhatsApp, "Lucia Citas", para la asignación de citas médicas.

Esta alternativa tiene como objetivo facilitar el acceso a los servicios de salud, optimizar los tiempos de atención y reducir la necesidad de desplazamientos, permitiendo gestionar sus trámites de manera ágil a través de medios no presenciales.

Estas acciones se encuentran orientadas a mejorar la experiencia del usuario y a fortalecer la eficiencia en la gestión de las solicitudes, en concordancia con los principios de simplificación, racionalización y facilitación de los trámites institucionales.



Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

Satisfacción del Usuario: Durante el tercer trimestre de 2026

Se mantuvo la disponibilidad del mecanismo de evaluación de la satisfacción del usuario en la página web institucional. Al respecto, la herramienta ha permanecido operativa para el trámite de Imágenes Diagnósticas desde el 10 de abril de 2026, mientras que para el servicio de Laboratorio Clínico se encuentra habilitada desde el 7 de septiembre de 2026.

Este mecanismo permite recopilar la percepción de los usuarios frente a los servicios y canales de atención disponibles, sirviendo como insumo para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la estrategia de racionalización de trámites.

En términos generales, durante el tercer trimestre de 2026 se dio continuidad a las acciones de racionalización relacionadas con Resultados e Imágenes Diagnósticas, Laboratorio Clínico y Asignación de Citas, promoviendo el uso de herramientas y canales que facilitan el acceso ciudadano y contribuyen a una atención más ágil y eficiente.

5.1.4. ESTADO GENERAL DE LOS TRÁMITES SUIT – HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO:

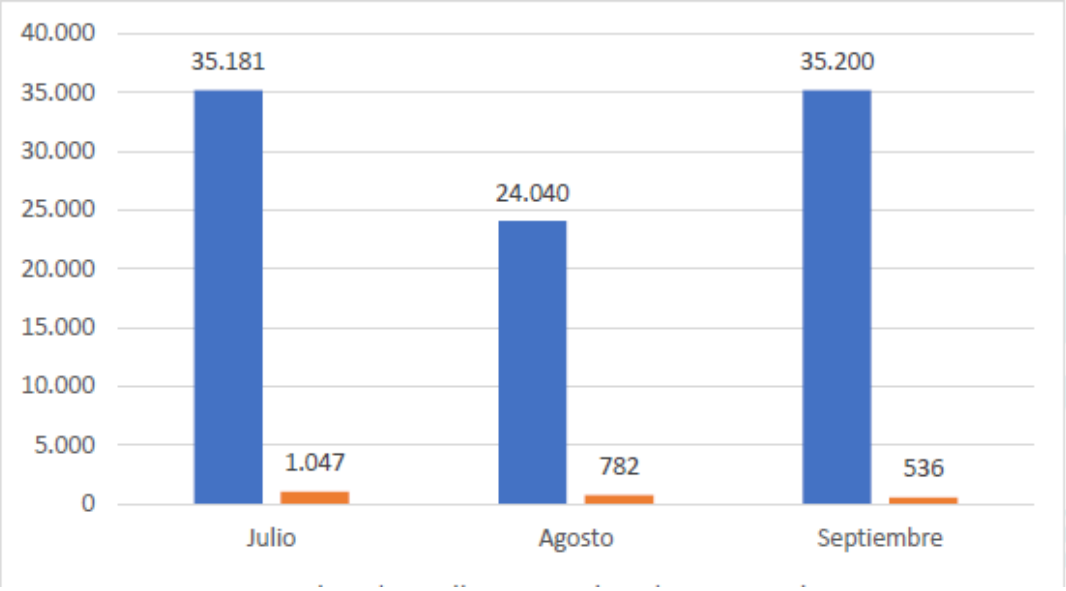
En el tercer trimestre de 2026, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. mantuvo activos y visibles en el SUIT un total de 10 trámites, los cuales cumplieron con los criterios de información clara, completa y actualizada.

- Total, de trámites registrados en SUIT: 10
- Trámites activos: 100 %
- Trámites con información vigente: 100 %
- Trámites orientados a la atención del usuario: Este estado refleja el compromiso institucional del hospital con el acceso a la información, la transparencia y la mejora continua en la atención al usuario del sistema de salud.

5.1.5. CARGUE COMPLETO DE INFORMACIÓN DE ESTADÍSTICAS DE TRAMITES PLATAFORMA SUIT EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2026

- **Examen de laboratorio clínico**

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

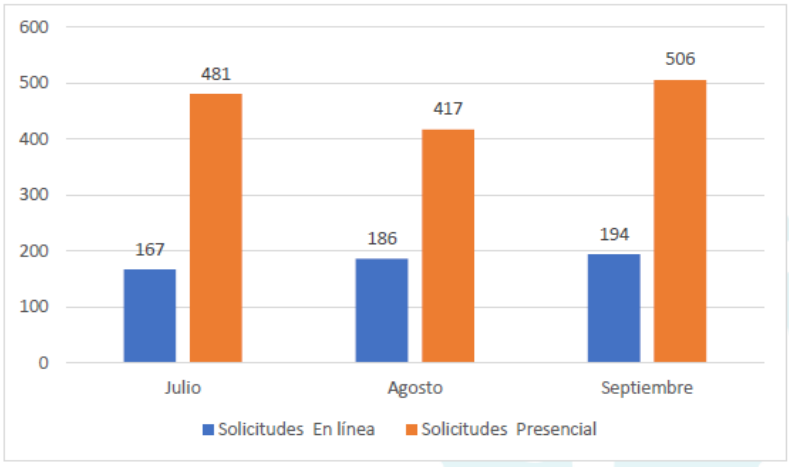


Para este trámite, durante el periodo comprendido entre julio y septiembre de 2026, se registraron un total de 96.786 solicitudes de examen de laboratorio clínico, de las cuales 94.421 fueron realizadas en línea, correspondientes al 97,56 %, mientras que 2.365 solicitudes fueron presenciales, equivalentes al 2,44 % del total.

Se evidencia una marcada preferencia por el canal virtual, dado que en los tres meses analizados las solicitudes en línea representaron más del 96 % del total mensual.

Durante el período analizado, el trámite de Examen de laboratorio clínico, registró una (1) PQRS en julio, mientras que en agosto y septiembre no se presentaron registros. Este comportamiento evidencia una baja frecuencia de PQRS asociadas al trámite durante el trimestre.

Radiología e Imágenes diagnosticas



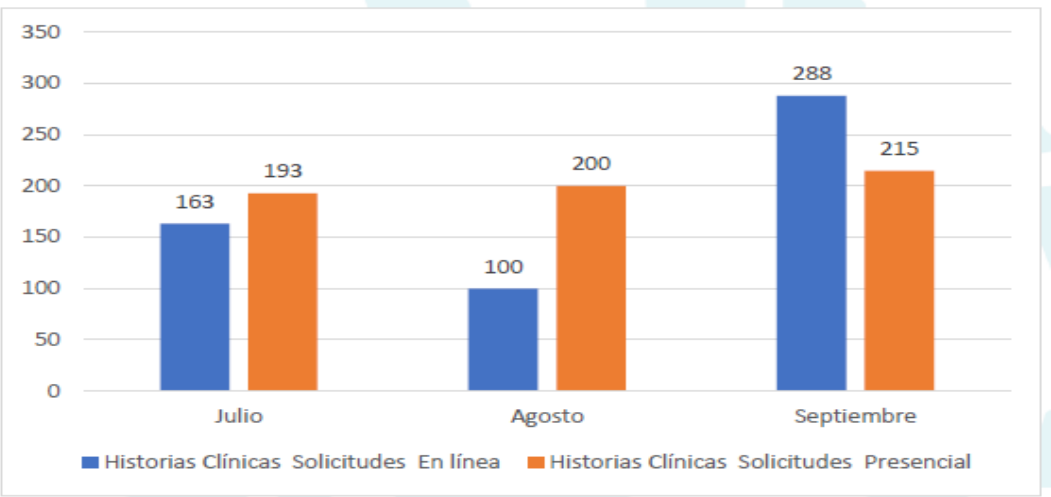
Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

Durante el tercer trimestre de 2026, el trámite racionalizado presentó un comportamiento variable en el volumen total de solicitudes, con una disminución en agosto y un incremento en septiembre. Se destaca el crecimiento sostenido del canal en línea, que pasó de 167 solicitudes en julio a 194 en septiembre, equivalente a un aumento del 16,2 % durante el período analizado.

No obstante, el canal presencial concentró el 72,0 % de las solicitudes trimestrales, por lo que continúa siendo la principal modalidad de atención. En este sentido, los resultados permiten identificar avances en la utilización de los medios virtuales, aunque también evidencian la oportunidad de continuar fortaleciendo su divulgación y accesibilidad para incentivar su uso por parte de los ciudadanos.

El trámite de Radiología e imágenes diagnósticas, registró dos (2) PQRS durante el trimestre: una en julio, una en agosto y ninguna en septiembre. La ausencia de registros en el último mes representa una variación favorable en el comportamiento de las PQRS reportadas. Se recomienda continuar monitoreando las causas de las solicitudes y fortalecer las acciones de mejora relacionadas con la atención, la oportunidad en la prestación del servicio y la entrega de resultados, según corresponda.

- **Historia Clínica**



El trámite de Historias Clínicas presentó un comportamiento variable durante el tercer trimestre de 2026, con una disminución en el número total de solicitudes durante agosto y un incremento considerable en septiembre. El consolidado trimestral evidencia una participación ligeramente superior del canal presencial; sin embargo, el comportamiento registrado en septiembre muestra

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

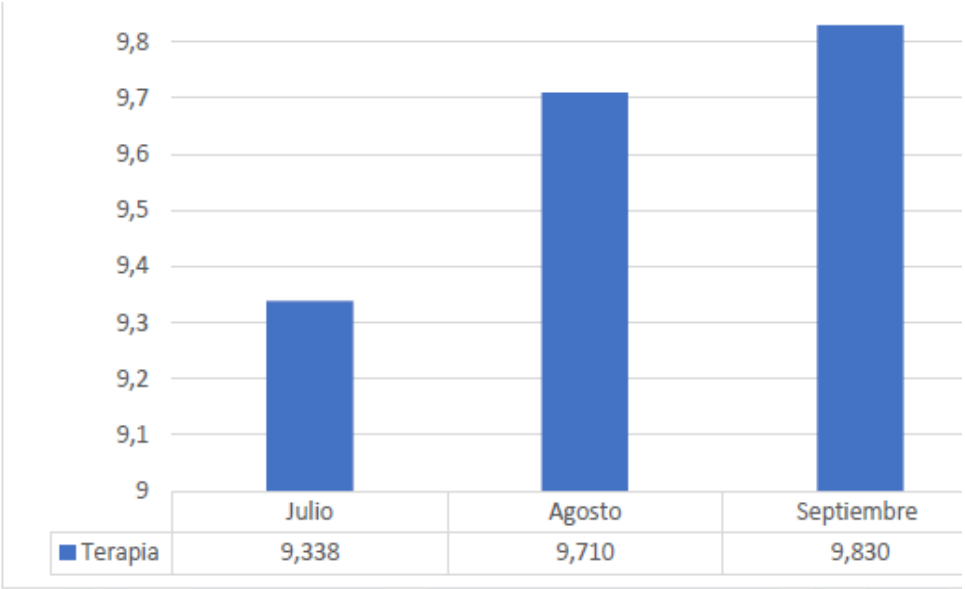
un cambio favorable hacia el uso del canal en línea, que por primera vez durante el trimestre superó al canal presencial.

Este resultado constituye un indicador positivo frente a la facilitación y virtualización de los trámites institucionales, dado que el incremento de las solicitudes en línea puede contribuir a disminuir desplazamientos de los usuarios, optimizar los tiempos de atención y facilitar el acceso a la información. Se recomienda continuar fortaleciendo la divulgación del canal virtual, verificar su facilidad de uso y realizar seguimiento a su comportamiento durante los siguientes períodos, con el propósito de determinar si el crecimiento observado en septiembre corresponde al inicio de una tendencia sostenida hacia la utilización de medios digitales.

El trámite de Historia clínica, registró un total de 10 PQRS durante el trimestre. En julio se recibieron dos (2), en agosto cinco (5) y en septiembre tres (3). Se observa un incremento de tres PQRS entre julio y agosto, seguido de una disminución de dos en septiembre. Agosto fue el mes con mayor número de registros, mientras que julio presentó el menor.

Este comportamiento evidencia variaciones en las manifestaciones relacionadas con el trámite, por lo que se recomienda revisar los motivos reportados, especialmente aquellos relacionados con la solicitud, disponibilidad, entrega y oportunidad de acceso a las historias clínicas. El análisis de estas causas permitirá definir acciones de mejora orientadas a fortalecer la gestión documental y facilitar el acceso de los usuarios a su información.

- **Terapia**



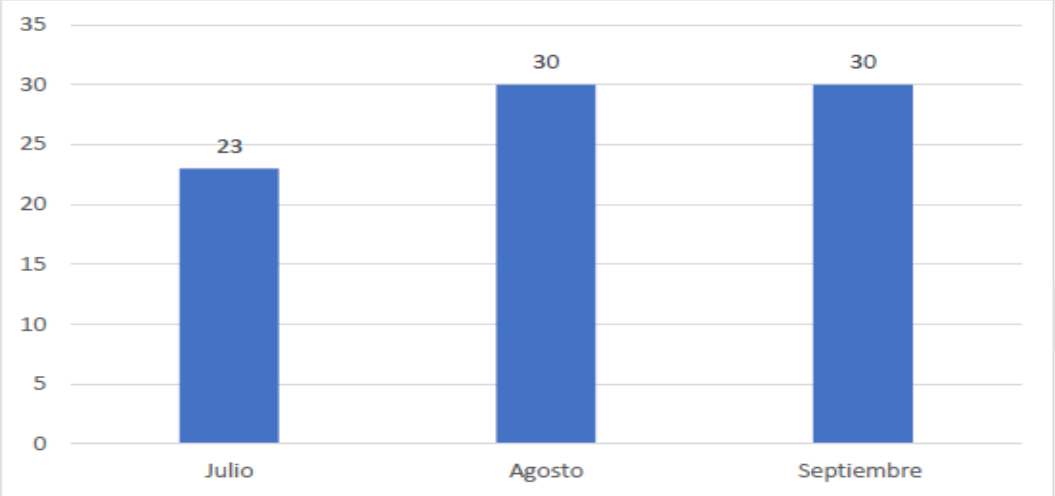
Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

Durante el tercer trimestre de 2026, el trámite de Terapia registró un total de 28.878 solicitudes, distribuidas en 9.338 solicitudes en julio, 9.710 en agosto y 9.830 en septiembre.

El comportamiento de las solicitudes presenta una tendencia creciente durante el trimestre, aunque con incrementos moderados. Entre julio y agosto se registró un aumento de 372 solicitudes, equivalente al 4,0 %. Posteriormente, entre agosto y septiembre, se presentó un incremento de 120 solicitudes, correspondiente al 1,2 %.

Durante el tercer trimestre de 2026, el trámite de Terapia, no registró PQRS en los tres meses evaluados. Este comportamiento indica que no se reportaron manifestaciones clasificadas como PQRS para este trámite durante el período. Se recomienda mantener el seguimiento a la oportunidad en la prestación de los servicios, la programación de las sesiones y la percepción de los usuarios, con el propósito de identificar oportunidades de mejora continua.

- **Certificado de defunción por muerte natural**



Durante el tercer trimestre se expidieron:

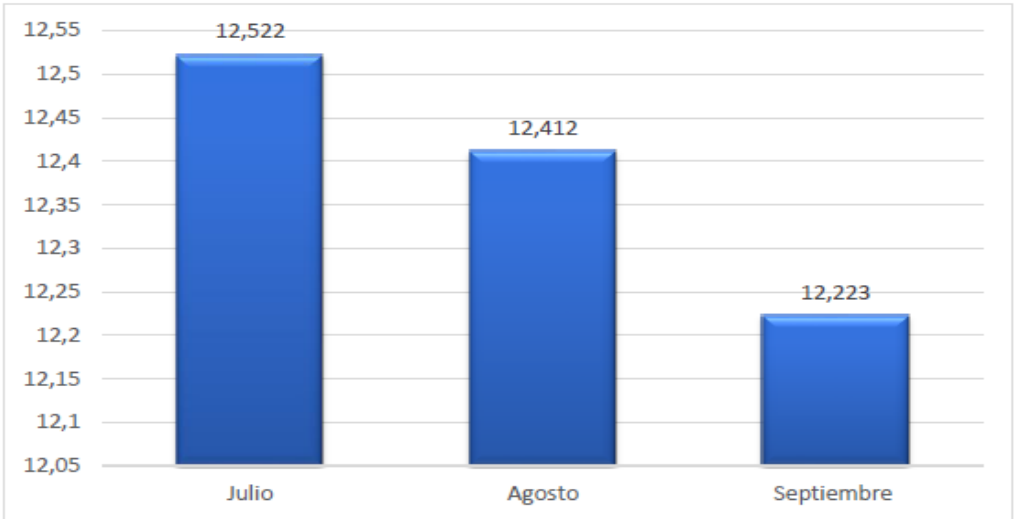
Julio: 23
Agosto: 30
Septiembre: 30
Durante el tercer trimestre de 2026, el trámite de Certificado de defunción por muerte natural presentó un comportamiento estable, con un incremento inicial de la demanda y posterior estabilización. El aumento del 30,4 % entre julio y agosto y la permanencia de 30 solicitudes en

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

septiembre muestran que, aunque hubo un crecimiento frente al inicio del trimestre, la demanda se mantuvo constante durante los dos últimos meses.

Durante el tercer trimestre de 2026, el trámite de Certificado de defunción por muerte natural, asociado al proceso de Acceso a los Servicios, no registró PQRS en julio, agosto ni septiembre. En consecuencia, el total trimestral fue de cero (0) registros. Se recomienda mantener la orientación clara a los usuarios y familiares sobre los requisitos y procedimientos aplicables, así como garantizar la atención oportuna y el seguimiento a las solicitudes relacionadas con este trámite.

- **Asignación de cita para la prestación de servicios en salud**



Las solicitudes registradas para el tercer trimestre de 2026 fueron:

Julio: 12.522
Agosto: 12.412
Septiembre: 12.223

Durante el trimestre se observa un comportamiento estable con tendencia a la disminución en la asignación de citas, pasando de 12.522 solicitudes en julio a 12.223 en septiembre, lo que representa una reducción del 2,39 %. Agosto presentó un comportamiento similar, con 12.412 solicitudes. En general, se evidencia una variación moderada y sostenida en la demanda del trámite durante el periodo analizado.

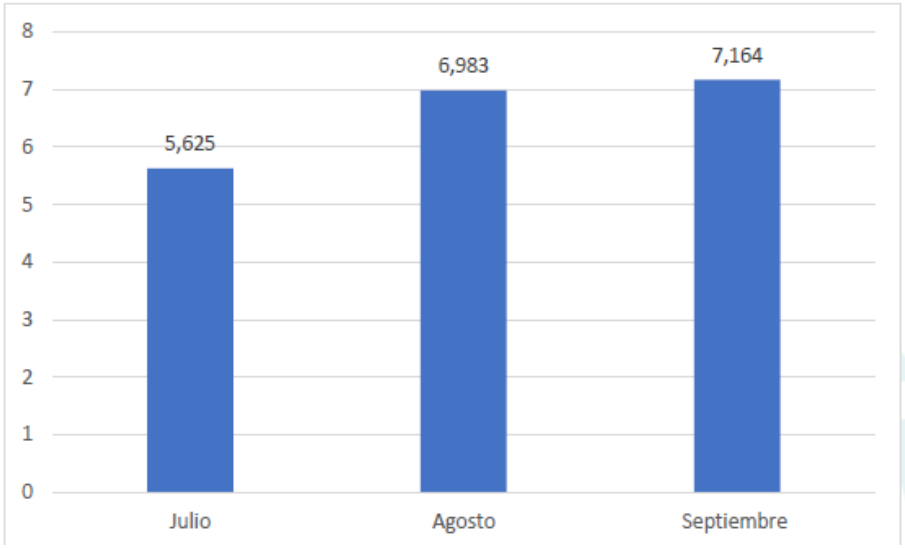
El trámite de Asignación de cita para la prestación de servicios en salud, asociado al proceso de Acceso a los Servicios, registró un total de 55 PQRS durante el tercer trimestre de 2026. En julio

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

y agosto se recibieron 23 PQRS en cada mes, mientras que en septiembre la cifra disminuyó a nueve (9).

La reducción entre agosto y septiembre fue de 14 PQRS, equivalente al 60,9 %, lo que refleja una disminución importante de las manifestaciones registradas para este trámite al cierre del trimestre. Este resultado debe analizarse junto con las causas de las PQRS y el volumen total de solicitudes de citas, para determinar si la variación se relaciona con mejoras en el acceso, la oportunidad de asignación o cambios en la demanda. Se recomienda mantener el seguimiento a los canales de asignación de citas y fortalecer las acciones orientadas a facilitar el acceso de los usuarios a los servicios de salud.

- **Atención Inicial de Urgencia**



Durante el tercer trimestre de 2026, el trámite de Atención Inicial de Urgencias registró un total de 19.772 solicitudes, distribuidas en 5.625 durante julio, 6.983 en agosto y 7.164 en septiembre.

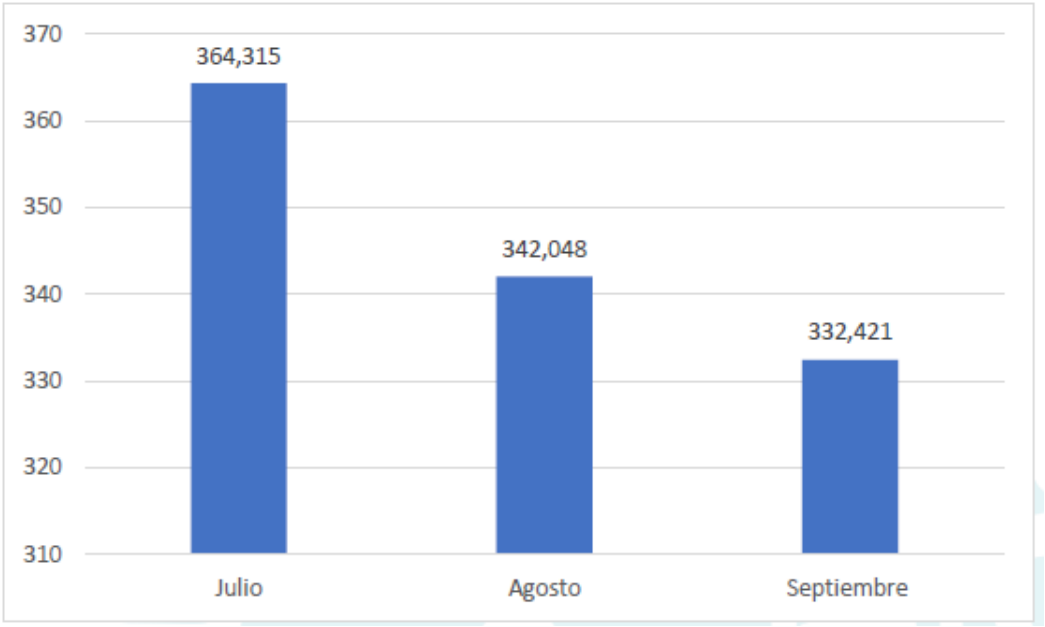
El comportamiento mensual evidencia una tendencia creciente en la demanda del servicio. Entre julio y agosto se presentó un incremento de 1.358 solicitudes, equivalente al 24,1 %. Posteriormente, entre agosto y septiembre, se registró un aumento de 181 solicitudes, correspondiente al 2,6 %.

El promedio mensual fue de aproximadamente 6.591 solicitudes. Julio se ubicó por debajo de este promedio, mientras que agosto y septiembre estuvieron por encima, confirmando el crecimiento de la demanda durante el período analizado.

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

Durante el tercer trimestre de 2026, el trámite de Atención inicial de urgencia, registró un total de 44 PQRS. En julio se recibieron 15, en agosto 14 y en septiembre 15. El comportamiento fue relativamente estable, con una disminución de una PQRS en agosto y un retorno al nivel de julio en septiembre. Esta estabilidad hace necesario mantener el seguimiento a las causas de las manifestaciones de los usuarios, con el fin de identificar oportunidades de mejora en la oportunidad, calidad y experiencia de atención en el servicio de urgencias.

- **Dispensación de Medicamentos y Dispositivos médicos**



Durante el tercer trimestre de 2026, el trámite de Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos presentó un comportamiento descendente, pasando de 364.315 solicitudes en julio a 332.421 en septiembre. La reducción acumulada del 8,8 % evidencia una disminución progresiva del volumen de solicitudes hacia el final del trimestre.

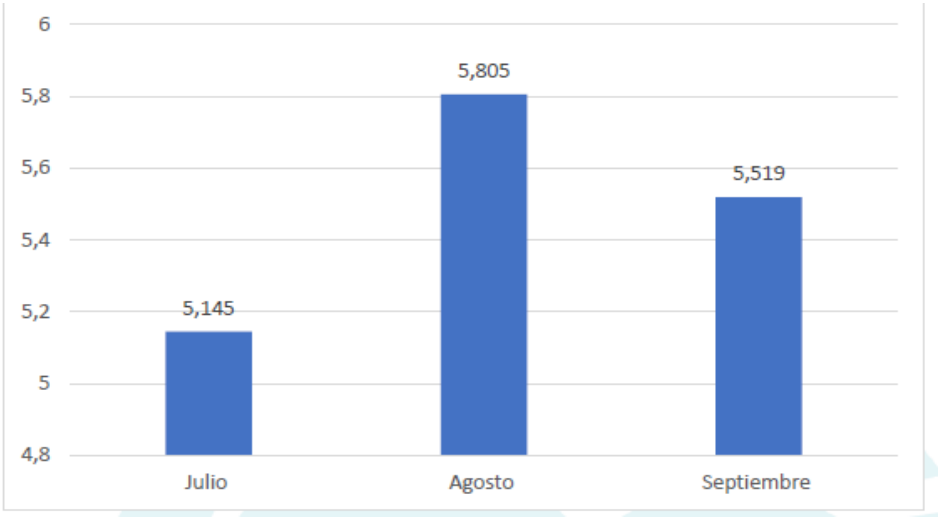
A pesar de esta disminución, el trámite mantiene un volumen de demanda considerable, con un promedio superior a 346 mil solicitudes mensuales, por lo que continúa representando un proceso de alta relevancia dentro de la gestión institucional. El comportamiento observado deberá ser monitoreado en los siguientes períodos para establecer si la reducción corresponde a una variación temporal o si constituye una tendencia sostenida.

Durante el tercer trimestre de 2026, el trámite de Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos, no registró PQRS en ninguno de los meses evaluados. Se reportaron cero (0) solicitudes en julio, agosto y septiembre, lo que evidencia ausencia de PQRS registradas para este trámite

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

durante el período analizado. Se recomienda mantener el seguimiento a la calidad y oportunidad del servicio, así como los mecanismos de recepción y gestión de las manifestaciones de los usuarios.

- **Certificado de Paz y Salvo**



Durante el trimestre se observa un incremento en las solicitudes presenciales, pasando de 5.145 en julio a 5.519 en septiembre. Agosto presentó el mayor número de solicitudes, con 5.805, representando un aumento del 12,82 % frente a julio. En septiembre se evidencia una disminución respecto a agosto, aunque el volumen se mantiene por encima del registrado en julio.

El trámite de Certificado de paz y salvo, asociado al proceso de Gestión Financiera, no presentó PQRS durante julio, agosto y septiembre de 2026. La ausencia de registros evidencia que no se reportaron manifestaciones de los usuarios relacionadas con este trámite en el período analizado. Se recomienda mantener la claridad de la información suministrada, la disponibilidad de los canales de atención y el seguimiento a los tiempos de respuesta para facilitar la gestión de las solicitudes.

- **Certificado de Nacido Vivo**



Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

Durante el tercer trimestre de 2026, el trámite de Certificado de nacido vivo registró un total de 464 solicitudes, distribuidas así: 141 en julio, 152 en agosto y 171 en septiembre.

El comportamiento mensual evidencia una tendencia creciente durante todo el trimestre. En julio se registró el menor número de solicitudes, con 141. En agosto se presentó un incremento de 11 solicitudes, equivalente al 7,8 % respecto al mes anterior. Para septiembre se registraron 171 solicitudes, lo que representa un aumento de 19 solicitudes, equivalente al 12,5 % frente a agosto.

Al comparar julio con septiembre, se observa un incremento de 30 solicitudes, pasando de 141 a 171, lo que corresponde a un crecimiento acumulado del 21,3 % durante el trimestre. Es importante destacar que no se presentaron disminuciones entre los meses analizados, evidenciándose un crecimiento continuo de la demanda.

No se presentaron PQRS durante el tercer trimestre, indicando un adecuado funcionamiento del trámite y satisfacción de los usuarios.

6. CONCLUSIÓN GENERAL DEL III TRIMESTRE 2026

- Cumplimiento y fortalecimiento de la gestión de trámites SUIT. Durante el tercer trimestre de 2026, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. mantuvo registrados, activos y publicados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) los diez (10) trámites institucionales, garantizando la disponibilidad de información actualizada para la ciudadanía. Asimismo, se dio continuidad a la Estrategia de Racionalización de Trámites, mediante el fortalecimiento de los canales de atención y el uso de herramientas tecnológicas orientadas a mejorar la accesibilidad, la eficiencia y la calidad de los servicios.
- Avances en la simplificación y digitalización de los trámites. Se continuó promoviendo el uso de canales virtuales para la consulta y entrega de resultados de laboratorio clínico e imágenes diagnósticas, así como la asignación de citas médicas mediante el canal de WhatsApp Lucía Citas. Estas alternativas contribuyen a facilitar el acceso a los servicios institucionales, reducir desplazamientos y optimizar los tiempos de atención. De igual manera, la habilitación de mecanismos de evaluación de la satisfacción del usuario para imágenes diagnósticas y laboratorio clínico fortalece la identificación de oportunidades de mejora y el seguimiento a la experiencia de los ciudadanos.
- Sobre la racionalización del trámite de Asignación de Citas, durante el tercer trimestre de 2026, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. continuó fortaleciendo las acciones de racionalización del trámite de Asignación de Citas mediante la implementación y disponibilidad del canal de atención por WhatsApp Lucía Citas, orientado a facilitar la solicitud y programación de citas médicas a través de medios no presenciales. Esta herramienta contribuye a mejorar la accesibilidad, optimizar los tiempos de gestión y disminuir los desplazamientos de los usuarios a la institución.
- Durante el tercer trimestre de 2026 se registraron 112 PQRS asociadas a los diez trámites evaluados. Los trámites con mayor número de registros fueron Asignación de cita para la prestación de servicios en salud, con 55 PQRS, y Atención inicial de

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

urgencia, con 44. En conjunto, estos dos trámites concentraron el 88,4 % del total trimestral, por lo que constituyen los principales focos para el análisis de causas y la definición de acciones de mejora.

- Por otra parte, Historia clínica registró diez (10) PQRS, mientras que Radiología e imágenes diagnósticas presentó dos (2) y Examen de laboratorio clínico una (1). Los cinco trámites restantes no registraron PQRS durante el período.
- En términos mensuales, se pasó de 42 PQRS en julio a 43 en agosto y 27 en septiembre. La disminución de 37,2 % entre agosto y septiembre representa un cambio favorable en el volumen de registros; sin embargo, es importante contrastar esta variación con el volumen de trámites realizados y las causas de las PQRS antes de concluir que hubo una mejora en la calidad del servicio.

7. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la entidad formular, adoptar e implementar una política institucional de racionalización de trámites que establezca lineamientos, responsabilidades y mecanismos para la simplificación, optimización y eliminación de trámites innecesarios.
- Se recomienda continuar realizando las labores de divulgación y socialización necesarias, con el fin de dar conocer a los usuarios los trámites que se encuentran racionalizados.



Elmer Ayala Mejia
Asesor de Control Interno
Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad