 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 1 de 21

CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL

Realizar seguimiento al trámite de las PQRSDF presentadas al Hospital Regional Sogamoso E.S.E durante el primer trimestre de 2026, con el fin de determinar el cumplimiento en las respuestas oportunas y la efectividad en las respuestas a las PQRSDF, que garanticen el mejoramiento continuo de la Institución y el mejoramiento de la prestación de servicios Del Hospital Regional Sogamoso E.S.E.

2. ALCANCE

El seguimiento al trámite de las PQRSDF durante el primer trimestre de 2026 corresponde a PQRSDF recibidas y atendidas por la oficina de atención al usuario a través de los diferentes canales de participación establecidos por el Hospital Regional Sogamoso Empresa Social del Estado y se realiza 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. DESARROLLO DEL INFORME


 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 2 de 21

En el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. se reciben, tramitan y dan respuesta a las manifestaciones de los usuarios a través del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), utilizando los diferentes canales habilitados:

- Página web: <https://hospitalsogamoso.gov.co/>
- Atención presencial: Oficina de Atención al Usuario (SIAU), ubicada en el primer piso del Hospital Regional de Sogamoso.
- Correo electrónico: contactenos@hospitalsogamoso.gov.co
- Ventanilla única dispuesta por el Hospital Regional de Sogamoso
- Teléfono celular: 3208406951
- Buzones ubicados en los diferentes servicios del Hospital
- Unidades Básicas de Atención (UBA): Busbanza y Pajarito


Este procedimiento se realiza cumpliendo los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social, garantizando la transparencia, oportunidad y efectividad en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones de los usuarios.

- ✓ 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
	ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 3 de 21

**PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF DEL AÑO 2026,
CORRESPONDIENTES A LOS MESES DE ENERO, FEBRERO Y
MARZO.**

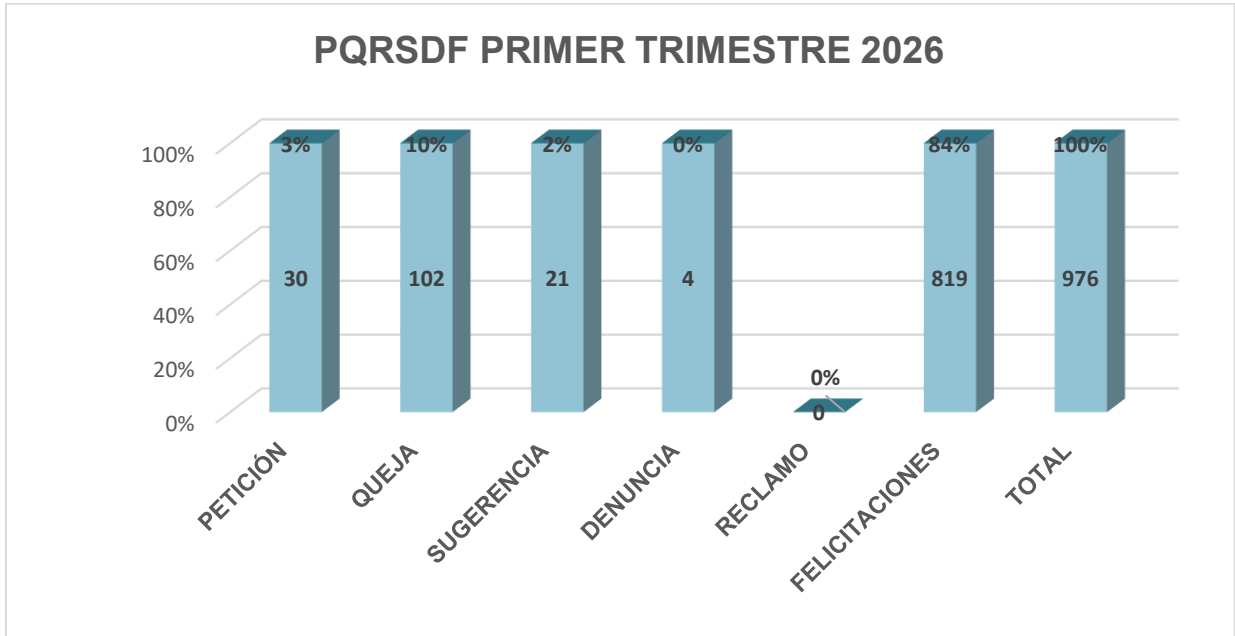
SERVICIOS	PETICIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES
Consulta externa	5	11	0	0	0	58
Cirugía (Hospitalización)	0	6	1	0	0	26
Sala de Partos	1	5	1	0	0	74
Enfermería	0	20	2	0	0	0
Cirugía programada	0	4	1	0	0	14
Usuario	0	4	7	0	0	0
Humanizadora	0	1	0	0	0	0
Ginecobstetricia Hospitalización	2	0	0	0	0	171
Medicina Interna	0	3	1	0	0	236
Hospitalización Pediátrica	0	0	0	0	0	125
Facturación	0	5	1	0	0	1
Urgencias	4	29	5	4	0	56
Servicios generales	0	2	0	0	0	0
Vigilancia	0	3	0	0	0	0
Laboratorio	1	0	1	0	0	0
Parqueadero	0	2	0	0	0	0
UBA Busbanza	0	0	0	0	0	6
UBA Pajarito	0	3	1	0	0	12
Programas Especiales	4	0	0	0	0	0
UCI neonatal	0	1	0	0	0	30
UCI Adulto	0	1	0	0	0	0
Archivo historias Clínicas	8	0	0	0	0	0
Talento Humano	3	0	0	0	0	0
Rehabilitación (terapia física)	0	0	0	0	0	10
Imágenes diagnósticas	0	1	0	0	0	0

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 4 de 21

Referencia y contrarreferencia	0	1	0	0	0	0
Trabajo social	1	0	0	0	0	0
Tesorería	1	0	0	0	0	0
TOTAL	30	102	21	4	0	819
976						


En el cuadro se relaciona las manifestaciones recibidas durante el primer trimestre del año 2026 para un total de 976 manifestaciones, donde hay una participación activa de los representantes de la asociación de usuarios, informe que se consolida mensualmente y se socializa en el comité de ética, dando a conocer las manifestaciones, respuestay seguimiento a las respuestas implementando seguimiento y planes de mejora.

PROPORCIÓN DE MANIFESTACIONES PRIMER TRIMESTRE 2026



GRAFICA No.1

Durante el primer trimestre de 2026, se captaron un total de 976 manifestaciones a través de los canales institucionales. La distribución por tipología se detalla a continuación:

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 5 de 21

Tipología	Cantidad	Porcentaje
Felicitaciones	819	84%
Quejas	102	10%
Peticiones	30	3%
Sugerencias	21	2%
Denuncias	4	0%*
Reclamos	0	0%
TOTAL	976	100%

2. Hallazgos Principales y Análisis


A. Prevalencia de la Satisfacción (Cultura del Reconocimiento)

El dato más relevante es que el 84% de las manifestaciones corresponden a Felicitaciones. Este indicador es alto para el sector salud y sugiere:

- Un impacto positivo de las estrategias de humanización del servicio.
- Efectividad en los procesos de atención directa en áreas como Medicina Interna y Ginecoobstetricia.
- Una percepción favorable de la comunidad frente a la gestión institucional actual.

B. Análisis de la Insatisfacción (Oportunidades de Mejora)

Las Quejas (10%) representan el segundo rubro más importante. Aunque el volumen es bajo en comparación con las felicitaciones, requieren una revisión detallada para identificar:

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 6 de 21

- Posibles cuellos de botella en la asignación de citas o tiempos de espera.
- Necesidades de ajuste en la comunicación médico-paciente.

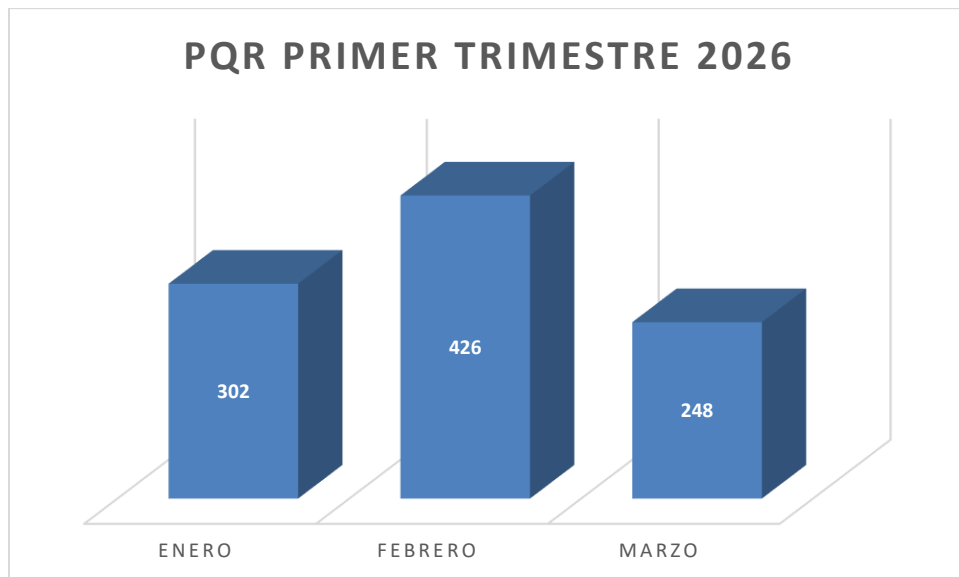
C. Participación Ciudadana y Control Social

Las Sugerencias (2%) y Peticiones (3%) demuestran un ejercicio activo de los derechos de los usuarios. La ausencia total de Reclamos (0%) es un indicador atípico que podría señalar una resolución efectiva de conflictos en el punto de atención (atención inmediata), evitando que la inconformidad escale a un registro formal de reclamo.


3. Conclusiones y Plan de Acción Sugerido

1. Mantener el Estímulo al Talento Humano: Es fundamental socializar estas 819 felicitaciones con las diferentes áreas del hospital para motivar al personal asistencial y administrativo.

Este balance refleja una gestión sólida que prioriza la voz del ciudadano, logrando transformar el sistema de PQRSDF en una herramienta de mejora continua y no solo en un buzón de quejas.



GRAFICA No.2

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 7 de 21

1. Comportamiento del Periodo

Durante los meses de enero, febrero y marzo de 2026, se captaron un total de 976 manifestaciones ciudadanas. El flujo mensual presentó una tendencia variable, alcanzando su punto máximo en febrero (426 registros) y una estabilización en marzo (248 registros).


2. Indicadores de Satisfacción

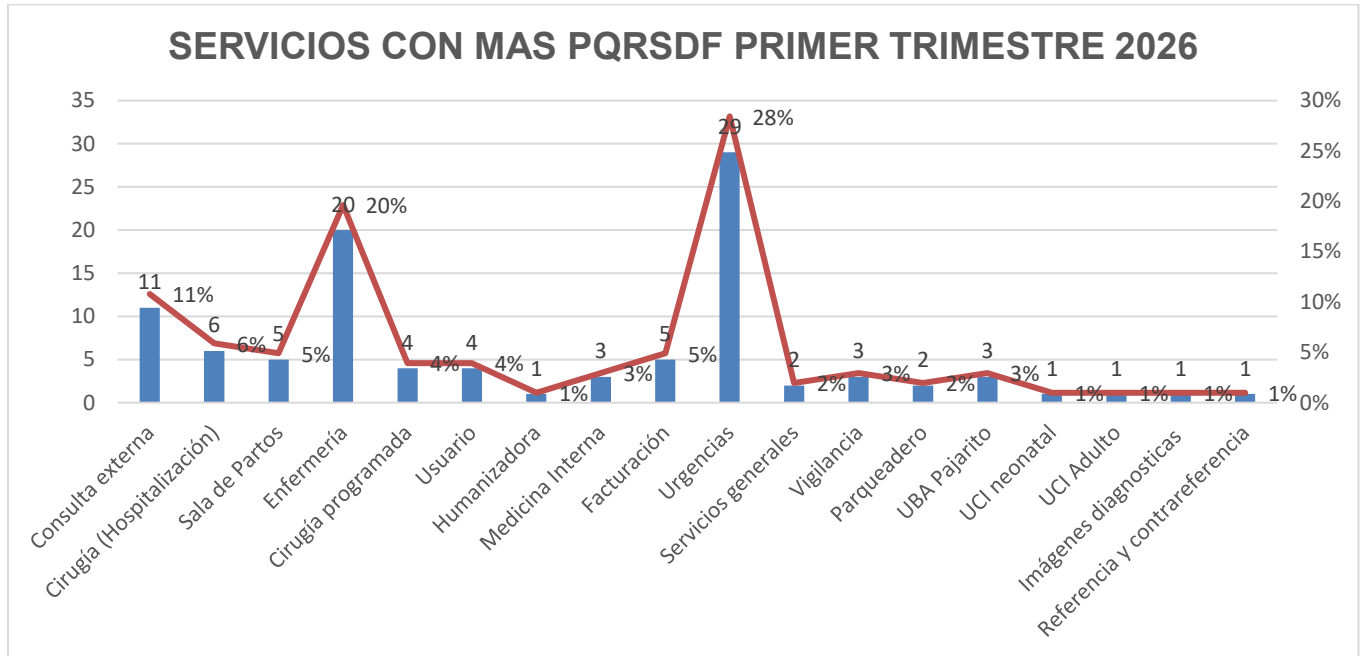
- Fortaleza Institucional: El 84% (819) de los registros corresponden a Felicitaciones, lo que refleja un alto impacto de las estrategias de humanización y calidad en la prestación de los servicios.
- Oportunidades de Mejora: Las Quejas representaron el 10% (102) del total. Se observa una ausencia total de Reclamos (0%), sugiriendo una resolución efectiva de conflictos en el primer contacto.

3. Conclusión de Gestión

La oficina de Atención al Usuario demuestra una capacidad operativa sólida para procesar el volumen de solicitudes, garantizando el derecho a la participación ciudadana y cumpliendo con los términos de ley. El balance es altamente positivo, con una clara predominancia del reconocimiento ciudadano sobre la insatisfacción.

SERVICIOS CON MÁS QUEJAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2026

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 8 de 21




GRAFICA No.3

1. Identificación de Servicios Críticos

El gráfico revela que la interacción del usuario se concentra principalmente en tres áreas estratégicas que acumulan el 59% del total de las manifestaciones:

- **Urgencias (28% - 29 registros):** Es el servicio con mayor actividad de PQRSDF. Dada la naturaleza de este servicio, este volumen suele estar asociado a la oportunidad en la atención y el triage.
- **Enfermería (20% - 20 registros):** Siendo el personal con mayor contacto directo y continuo con el paciente, su peso en las estadísticas es significativo.
- **Consulta Externa (11% - 11 registros):** Refleja la gestión de citas y el acceso inicial a las especialidades médicas.

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 9 de 21

2. Hallazgos por Áreas Operativas


- Servicios Quirúrgicos y de Hospitalización: El rubro de Cirugía (Hospitalización) reporta un 6%, seguido por *Sala de Partos* con un 5%. Estos indicadores se mantienen en niveles bajos, sugiriendo procesos clínicos estables.
- Apoyo Administrativo: Áreas como Facturación (5%), Vigilancia (3%) y Servicios Generales (2%) presentan una participación mínima, lo que indica una percepción aceptable de los procesos no asistenciales.
- Unidades de Cuidado Intensivo (UCI) e Imágenes: Reportan una participación del 1%, lo cual es positivo considerando la complejidad de estos servicios, donde la comunicación clara con la familia es vital.

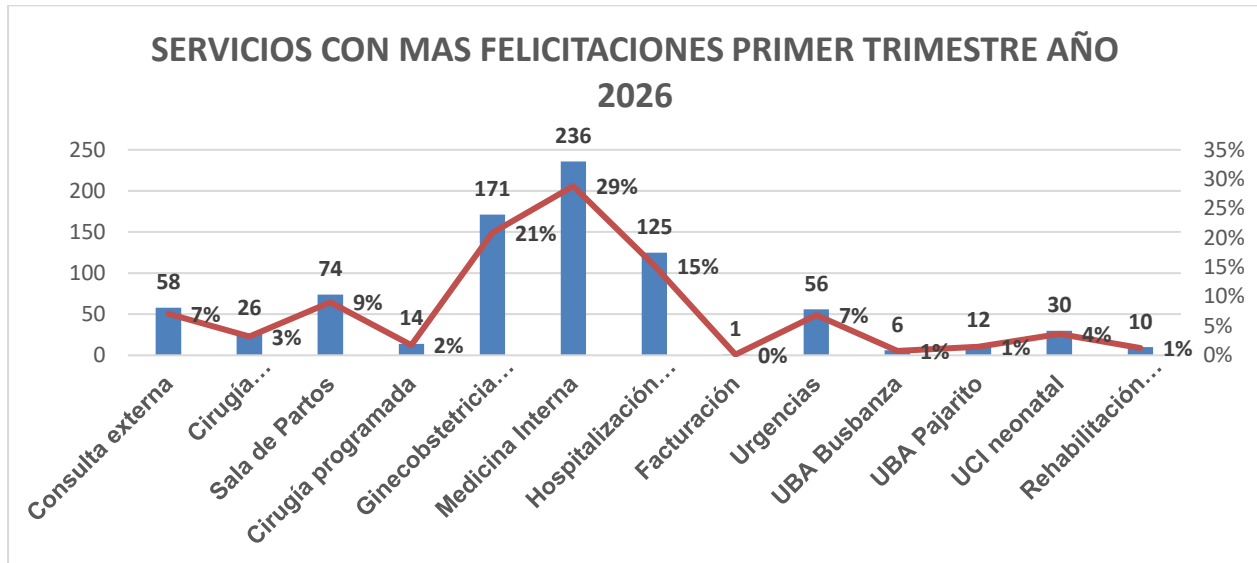
3. Análisis de las Unidades Básicas (UBAS)

- La UBA Pajarito registra un 3%, mientras que servicios descentralizados como el Parqueadero o Referencia y Contrarreferencia mantienen niveles bajos (1-2%).

Conclusiones y Recomendaciones de Gestión

1. Focalización en Urgencias: Al ser el servicio con el 28% de los registros, se recomienda fortalecer los canales de información en sala de espera para reducir la ansiedad del usuario respecto a los tiempos de espera según el Triage.
2. Fortalecimiento en Enfermería: Dado que el 20% de las PQRSDF recaen en este personal, es una oportunidad para continuar con los programas de humanización, asegurando que el trato digno sea la bandera del servicio.

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 10 de 21




GRAFICA No.4

En el primer trimestre se consolida un total de 819 felicitaciones con una gran participación al reconocimiento de una atención con calidad y humanizada convirtiéndose en el hospital en que se puede confiar.

Tres servicios concentran la gran mayoría de los agradecimientos ciudadanos, lo que indica un alto desempeño en la atención de hospitalización y cuidado especializado:

- **Medicina Interna (29% - 236 felicitaciones):** Es el servicio más destacado. El volumen de felicitaciones sugiere una percepción de alta competencia técnica y trato humano en el manejo de pacientes crónicos y agudos.
- **Ginecobstetricia (21% - 171 felicitaciones):** Un área crítica para la imagen institucional. Estos datos reflejan éxito en los programas de parto humanizado y atención a la madre y el recién nacido.
- **Hospitalización Pediátrica (15% - 125 felicitaciones):** El cuidado del paciente pediátrico genera una alta sensibilidad; este rubro confirma la confianza de los padres en el personal asistencial.

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 11 de 21

2. Áreas con Desempeño Notable


- **Sala de Partos (9% - 74 felicitaciones):** Complementa el éxito de Ginecoobstetricia, validando la ruta de atención materno-perinatal.
- **Consulta Externa (7% - 58 felicitaciones) y Urgencias (7% - 56 felicitaciones):** A pesar de ser áreas de alto flujo y mayor estrés, logran mantener un margen de satisfacción positivo considerable.
- **UCI Neonatal (4% - 30 felicitaciones):** Dado el bajo número de pacientes (por capacidad instalada) frente a otros servicios, 30 felicitaciones representan una tasa de agradecimiento muy alta por parte de las familias en situaciones críticas.

3. Gestión en las Unidades Básicas (UBAS)

- La **UBA Pajarito (12 felicitaciones)** y la **UBA Busbanzá (6 felicitaciones)** muestran una presencia positiva en los municipios, evidenciando que la cultura de la felicitación también se ha extendido a las sedes descentralizadas.

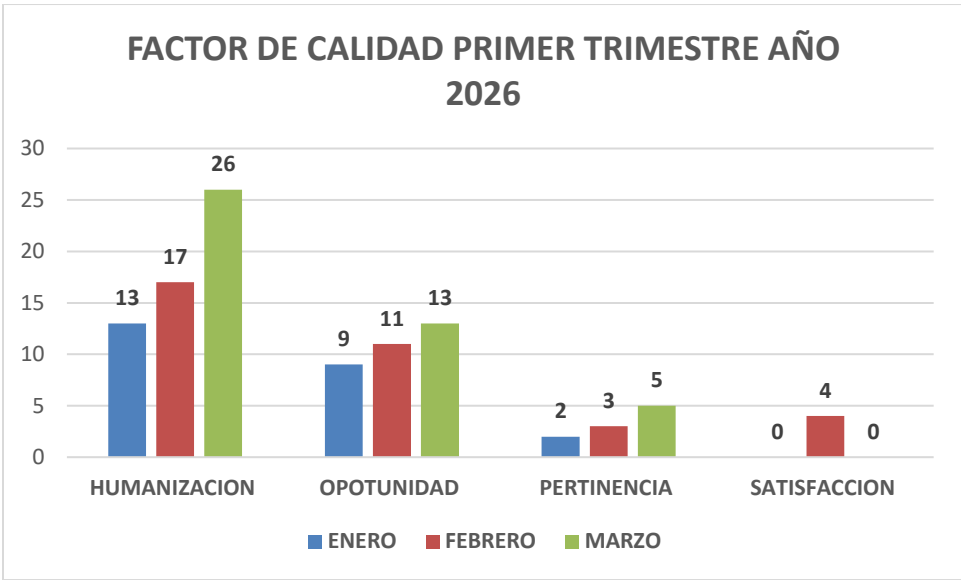
Conclusiones para la Mejora Continua

1. **Modelo de Réplica:** Medicina Interna y Ginecoobstetricia se consolidan como los referentes internos. Se recomienda identificar las prácticas de comunicación y cuidado que están aplicando estos equipos para replicarlas en servicios con menores índices.
2. **Impacto en la Humanización:** El hecho de que la hospitalización (adulto, pediátrica y ginecológica) sume la mayoría de los reconocimientos, indica que el Hospital está cumpliendo con su promesa de valor en los momentos de mayor vulnerabilidad del paciente.
3. **Incentivos al Personal:** Estas 819 felicitaciones totales deben ser el insumo principal para el programa de bienestar e incentivos, reconociendo nominalmente a los colaboradores mencionados por los usuarios en sus formatos de PQRSDF.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 12 de 21


"Estas 819 voces validan que el Hospital Regional de Sogamoso es una institución en la que se puede confiar, donde la tecnología médica se une con el corazón del equipo asistencial."

CLASIFICACION POR FACTOR DE CALIDAD



GRAFICA No.5

El gráfico muestra una tendencia ascendente generalizada en la cantidad de reportes a medida que avanza el trimestre. El mes de marzo registra los volúmenes más altos en casi todas las categorías, lo que sugiere un aumento en la interacción de los usuarios o, posiblemente, una degradación en la percepción del servicio en áreas específicas.

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 13 de 21

Análisis por Factor de Calidad

1. Humanización

Este es el rubro con mayor volumen de PQR y el que presenta el crecimiento más preocupación para trabajar y abordar.

- **Enero: 13 | Febrero: 17 | Marzo: 26**
- **Hallazgo:** Los reportes se duplicaron exactamente entre enero y marzo. Al ser el factor con números más altos, indica que la relación personal-paciente/usuario es el principal punto de dolor de la organización.

2. Oportunidad (Tiempos de respuesta)


Muestra un incremento constante y sostenido.

- **Enero: 9 | Febrero: 11 | Marzo: 13**
- **Hallazgo:** Existe una dificultad creciente para cumplir con los tiempos de atención o entrega de servicios, aunque el crecimiento es más controlado que en Humanización.

3. Pertinencia

Es la categoría con menor volumen de reportes técnicos, pero mantiene la tendencia al alza.

- **Enero: 2 | Febrero: 3 | Marzo: 5**
- **Hallazgo:** Aunque las cifras son bajas, el aumento porcentual indica que los usuarios están cuestionando cada vez más si la atención recibida es la adecuada para su necesidad.

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 14 de 21

4. Satisfacción

Presenta un comportamiento atípico en comparación con los demás factores.

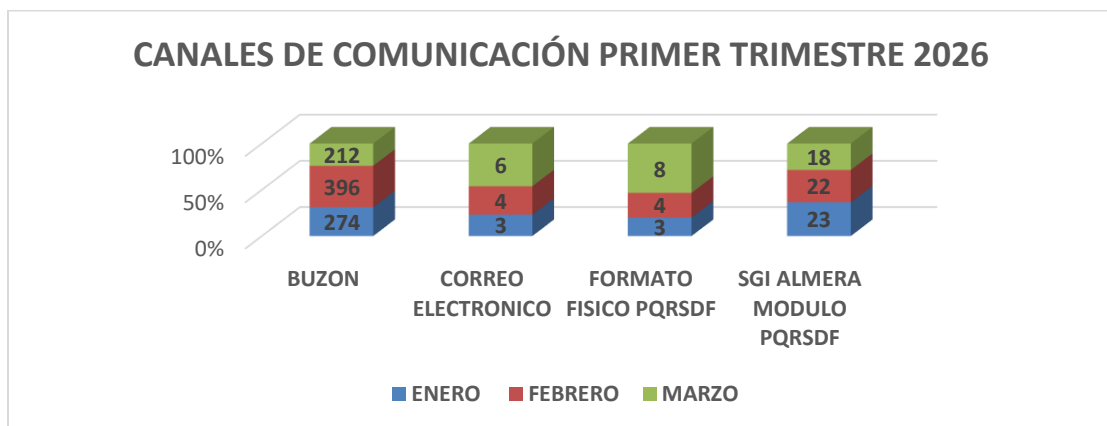
- **Enero: 0 | Febrero: 4 | Marzo: 0**

Se registra 4 PQR con el factor de satisfacción manifestando inconformidad en la atención.


Se recomienda realizar talleres de habilidades blandas y servicio al cliente con el personal de primera línea y personal asistencial.

CANALES DE PQRSDF

Durante el primer trimestre del 2026, se realizó la apertura semanal de los buzones de sugerencias en el Hospital Regional de Sogamoso y de manera mensual en las Unidades Básicas de Atención (UBA) de Pajarito y Busbanza. En cada apertura, participaron como garantes del proceso un representante de la Asociación de Usuarios de la institución y un representante de Control Interno Disciplinario, asegurando la transparencia y el cumplimiento adecuado del proceso.



GRAFICA No.6

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 15 de 21

A. Buzón (Canal Predominante)

Es, por un margen amplio, el medio más utilizado por los usuarios.

- **Volumen Total:** 882 registros en el trimestre.
- **Comportamiento:** Tuvo su pico máximo en **febrero (396)**, representando casi el 45% del uso total de este canal en el trimestre. En marzo hubo un descenso significativo a 212.
- **Interpretación:** La presencialidad y el anonimato/facilidad del buzón físico siguen siendo la opción preferida de los usuarios.


B. Canales Digitales y Formales (Bajo Uso)

Tanto el **Correo Electrónico** como el **Formato Físico** y el aplicativo **SGI Almera** presentan cifras bajas en comparación con el buzón.

- **Correo Electrónico:** Solo 13 registros totales. Curiosamente, se duplicó de febrero (4) a marzo (6).
- **Formato Físico PQRSDF:** 15 registros totales. Marzo (8) mostró un incremento del 100% respecto a febrero.
- **SGI Almera (Módulo PQRSDF):** 63 registros totales. Es el segundo canal más usado, pero muestra una tendencia a la **baja**: Enero (23) > Febrero (22) > Marzo (18).

2. Comparativa Mensual (Participación)

Canal	Enero	Febrero	Marzo	Total, Trimestre
Buzón	274	396	212	881

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 16 de 21


Canal	Enero	Febrero	Marzo	Total, Trimestre
SGI Almera	23	22	18	63
Formato Físico	3	4	8	15
Correo Electrónico	3	4	6	13
TOTALES	303	426	244	976

3. Hallazgos Estratégicos

- **Dominio del Buzón (90.6%):** Más de 9 de cada 10 PQRSDF ingresan por el buzón físico. Esto implica una carga operativa alta en recolección, apertura y digitación manual de datos.
- **Subutilización de lo Digital:** El módulo **SGI Almera** y el **Correo Electrónico** juntos apenas suman el **7.8%** del total. La institución tiene un reto grande en la transición digital.
- **Anomalía de Febrero:** Al igual que en la gráfica de factores de calidad, febrero es el mes con mayor actividad (426 registros), seguido de un descenso en marzo. Esto sugiere un evento específico en febrero que detonó las quejas.

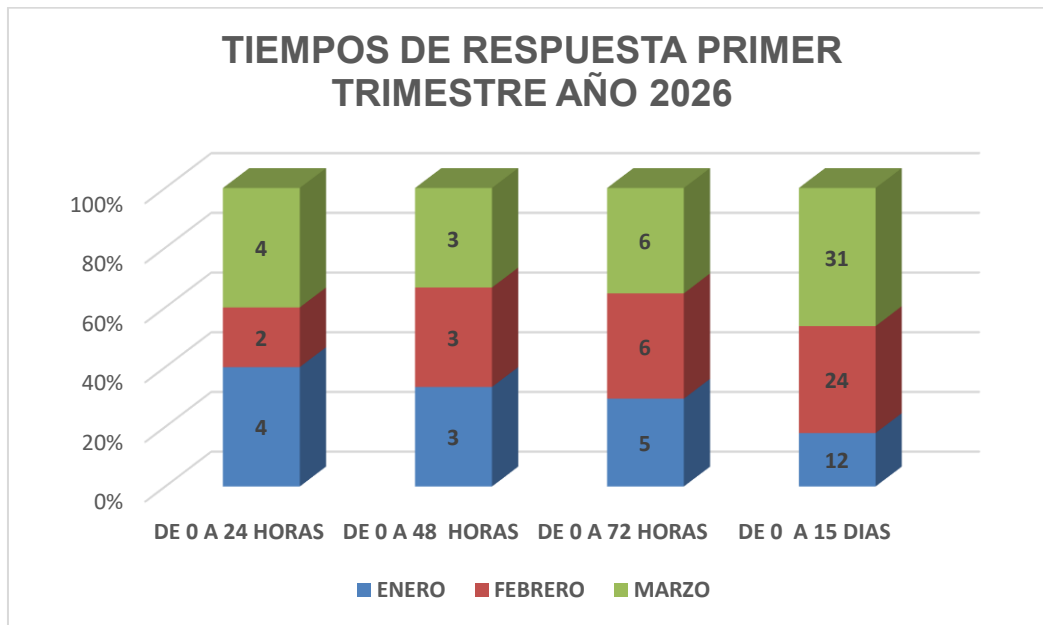
4. Recomendaciones

Migración Digital: Incentivar el uso del **SGI Almera** mediante códigos QR ubicados cerca de los buzones físicos para reducir la transcripción manual.

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 17 de 21

TIEMPOS DE RESPUESTAS DE PQRSDF


La oficina de Atención al usuario realiza seguimiento de las PQRSDF teniendo en cuenta el tiempo de respuesta según el medio por el cual fue allegado cada instrumento:



La gráfica demuestra que la Institución está operando dentro de los márgenes legales, distribuyendo sus respuestas en cuatro rangos de tiempo.

(De 0 a 15 días): Este es el grupo con mayor volumen de casos. Se observa un crecimiento exponencial:

- **Enero:** 12 respuestas.
- **Febrero:** 24 respuestas.
- **Marzo:** 31 respuestas.
- **Interpretación:** Casi el **67% de las respuestas del trimestre** se emiten en este rango. Aunque cumple con la ley, es el límite máximo permitido, lo que indica una

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 18 de 21

carga administrativa alta o procesos de investigación complejos que impiden una resolución más ágil.

2. Eficiencia Operativa (Respuestas Rápidas)


Se categorizan como respuestas de alta eficiencia aquellas dadas antes de las 72 horas:

Rango de Tiempo	Enero	Febrero	Marzo	Total
0 a 24 Horas	4	2	4	10
0 a 48 Horas	3	3	3	9
0 a 72 Horas	5	6	6	17
TOTAL, AGILIDAD	12	11	13	36

Hallazgo: La capacidad de respuesta inmediata (menos de 48 horas) se mantiene estática (promedio de 6 a 7 casos por mes), lo que sugiere que hay un tope en la capacidad de respuesta rápida del equipo asignado.

3. Dinámica Trimestral

- Marzo es el mes con mayor gestión:** Se cerraron un total de **44 PQRSDF** (sumando todos los rangos), frente a las 24 de enero. Esto coincide con el aumento de quejas visto en la primera gráfica (Factor de Calidad), indicando que el área de atención al usuario tuvo que esforzarse más en marzo para no incumplir los términos legales.

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 19 de 21

- **Consistencia en tiempos medios:** El rango de "0 a 72 horas" es el más estable, manteniendo una gestión constante de entre 5 y 6 casos mensuales.

4. Conclusiones y Hallazgos Estratégicos


- **Cumplimiento Legal:** Se cumple satisfactoriamente con la norma de los 15 días. No se registran casos fuera de término en esta visualización.
- **Riesgo de Saturación:** El hecho de que el volumen en el rango de "15 días" esté aumentando mes a mes (de 12 a 31) es una señal de alerta. Si la tendencia continúa, existe el riesgo de que en el segundo trimestre algunos casos empiecen a exceder el tiempo legal por saturación del proceso.
- **Oportunidad de Mejora:** Solo el **10%** de las peticiones se resuelven en las primeras 24 horas. Mejorar este indicador impactaría directamente en la percepción de "Oportunidad" que vimos disminuida en la primera gráfica.

Recomendación: Clasificar las PQRSDF desde el ingreso según su complejidad. Las quejas de baja complejidad (información, trámites simples) proceder para cierre en el rango de 0-48 horas, evitando que se acumulen en el rango de 15 días.

4.1 Hallazgos

A. Percepción de Calidad y Satisfacción

- **Predominio de Felicitaciones:** El 84% (819) de las manifestaciones totales corresponden a felicitaciones, lo que indica un impacto positivo de las estrategias de **humanización**.
- **Servicios Referentes:** Medicina Interna (236 felicitaciones) y Ginecoobstetricia (171 felicitaciones) son las áreas con mejor desempeño percibido por los usuarios.

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 20 de 21

- **Ausencia de Reclamos:** Se registró un 0% de reclamos, lo que sugiere una resolución efectiva de conflictos en el primer contacto.

B. Puntos Críticos de Gestión (Quejas)

- Servicios con más Quejas: El servicio de Urgencias concentra el 28% de las quejas (29 registros), seguido por Enfermería con un 20% (20 registros).


Factor Humanización: Es el rubro con mayor volumen de PQR y muestra un Canales y Tiempos de Respuesta

C. Canales y Tiempos de Respuesta

- **Dependencia del Buzón:** El **90.6%** de las solicitudes ingresan por buzón físico, lo que genera una alta carga operativa manual.
- **Cumplimiento Legal:** La institución cumple con el plazo de ley (15 días), sin embargo, el **67%** de las respuestas se emiten justo en el límite máximo (rango de 15 días)

5. CONCLUSIONES

- ✚ **Gestión Sólida:** Existe una capacidad operativa capaz de procesar el volumen de solicitudes, garantizando el derecho a la participación ciudadana.
- ✚ **Cultura del Reconocimiento:** El balance es altamente positivo, logrando transformar el sistema de PQRSDF en una herramienta de mejora continua basada en el agradecimiento y no solo en la queja.

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 21 de 21

6. RECOMENDACIONES

En el Servicio al Usuario:

- **Focalización en Urgencias:** Fortalecer los canales de información en las salas de espera para reducir la ansiedad del usuario respecto a los tiempos según el Triage.
- **Habilidades Blandas:** Realizar talleres de servicio al cliente y comunicación asertiva con el personal de primera línea y enfermería para frenar el aumento de reportes en el factor de "Humanización".

En la Operación Administrativa:

- **Migración Digital:** Incentivar el uso del aplicativo **SGI Almera** mediante códigos QR cerca de los buzones físicos para reducir la transcripción manual de datos.
- **Triage de PQRSDF:** Clasificar las solicitudes por complejidad desde su ingreso; las de baja complejidad (trámites simples) deben cerrarse en menos de 48 horas para descongestionar el rango de los 15 días.

En el Bienestar Laboral:

- **Incentivos al Personal:** Utilizar las **819 felicitaciones** como insumo principal para reconocer nominalmente a los colaboradores destacados en los programas de bienestar.

7. FIRMA

Yuri Marcela Vargas Tabares

Nombre: YURI MARCELA VARGAS TABARES
Cargo: Líder de Atención al Usuario y su Familia