

 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 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 1 de 15

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 2025.

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.

AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO

- Servicio de urgencias
- Usuarios
- Servicios Hospitalarios, Ginecoobstetricia, sala de partos enfermería y radiología, Unidades de cuidados Intensivos Neonatal y de Adultos.
- Consulta Externa especializada.
- Proceso de apoyo administrativo facturación, vigilancia,
- Asesora en lactancia materna.

	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 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 2 de 15

4. DESARROLLO DEL INFORME

El proceso de consolidación de la información se ajusta al siguiente proceso:

- ✓ Diariamente se gestionan peticiones, sugerencias, quejas y reclamos a través de la oficina de correspondencia, la página web y el correo electrónico. Además, **una vez a la semana** se realiza la apertura de buzones destinados a recibir felicitaciones, quejas, reclamos y sugerencias dentro de la institución.
- ✓ La información obtenida en cada apertura de buzones se clasifica en cuatro categorías: felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamos.
- ✓ El trámite de quejas y reclamos se realiza de acuerdo con la Circular Externa 023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud.
- ✓ Toda la información recopilada se consolida en este documento, siguiendo el procedimiento descrito en el **M-AU-AU-PR-01-02**.

INFORME GENERAL PQRSDF MES DE ABRIL, AÑO 2025

SERVICIOS	PETICIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES
Hospitalización Ginecobstetricia	2	1	0	1	0	5
Cirugía (Hospitalización)	0	1	0	0	0	6
Consulta externa	3	20	0	0	0	22
Historias Clínicas	1	0	0	0	0	0
Facturación	0	2	0	0	0	0
Usuario	0	4	0	0	0	0
Humanizadora	0	0	0	0	0	1
Sala de Partos	0	1	0	0	0	11

 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 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 3 de 15

Hospitalización Interna	0	0	0	0	0	6
Urgencias	1	9	2	1	2	0
Enfermera	0	7	0	0	0	0
Vigilancia	0	3	0	0	0	0
Cirugía programada	0	2	0	0	0	0
Laboratorio	0	0	0	0	0	1
Hospitalización pediatría	0	0	0	0	0	30
UBA Pajarito	0	6	1	0	0	14
UCI Adulto	0	1	0	0	0	0
UCI neonatal	0	0	0	0	0	10
Archivo historias Clínicas	1	0	0	0	0	0
TOTAL	8	57	3	2	2	106
	178					

MOTIVO DE PQRSDF MES DE ABRIL AÑO 2025

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
Cirugía (Hospitalización)	1	Presunta falta de humanización por parte del auxiliar de enfermería Wilman quien de manera alterada y sin dejarse hablar, da sus opiniones y no deja dar una respuesta ante el evento, alzando la voz delante de los jefes Rosbin y Jackelin. (1)
Enfermera	7	Presunta falta de humanización por parte del servicio de jefes de enfermeras. (3) Presunta falta de pertinencia por parte del servicio de enfermería del servicio de ginecología. (1) Presunta falta de pertinencia por la Auxiliar de enfermería Johana Calixto. (1) Presunta falta de pertinencia y humanización por parte del servicio de enfermería del servicio de cirugía. (2)
		Presunta falta de oportunidad por parte de funcionaria caja No. 3 al no atender oportunamente a los pacientes. (1) Presunta falta de oportunidad por parte del servicio de consulta externa al no atender a los pacientes a la hora citada. (1) Presunta falta de oportunidad con especialista en cirugía plástica estética y reconstructiva. (1) Presunta falta de oportunidad por parte del servicio de citas médicas para agendar cita con cirugía vascular. (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 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 4 de 15

(Consulta Externa)	20	Presunta falta de oportunidad por parte del servicio de citas médicas para agendar cita de neurología. (1) Presunta falta de humanización por parte de la enfermera que realizo el electrocardiograma quien no se encontraba en el consultorio a la hora de la cita y llega 40 minutos después con actitud descortés me dijo que debía pasar por los resultados, pero no me dio fecha. (1) Usuaría manifiesta falta de pertinencia por parte del servicio de facturación y del servicio de laboratorio al realizar examen a niña de 2 años que no corresponde. (1) Presunta falta de oportunidad en la asignación de cita para Cirugía Cardiovascular. (1) Presunta falta de oportunidad por parte de servicio de citas médicas al demorar al paciente mucho tiempo y luego manifestar que no había agenda. (1) Presunta falta de humanización por parte de ing. de Dinámica Gerencial hacia humanizadora. (1) Presunta falta de oportunidad en la asignación de cita para rehabilitación física. Realizar exámenes. (1) Presunta falta de pertinencia por parte del servicio de consulta externa en la organización para la asignación de citas médicas. (1) Presunta falta de humanización por parte de la funcionaria Erika Macias al dirigirse al usuario de una forma grosera y descortés. (1) Presunta falta de oportunidad en la asignación de cita de ortopedia queja interpuesta por la secretaria de Salud de Boyacá. (1) Presunta falta de pertinencia por parte del servicio de consulta externa al demorar más de dos horas para ser atendida a madre gestante. (1) Presunta falta de oportunidad en la atención en el servicio de consulta externa. (3) Presunta falta de humanización por parte del Dr. Hernán Pérez al dirigirse a usuaria de forma descortés. (1) Presunta falta de oportunidad para ser atendido a cita de Ecocardiograma transtorácico, el doctor llega tarde para realizar las atenciones. (1)
Usuario	4	Presunta falta de humanización por parte de familiar de usuario en hospitalización hacia funcionarios del servicio de ginecología. (1) Presunta falta de humanización por parte de familiar de la paciente de la habitación 406 al dirigirse a todo el personal del hospital de una forma grosera y descortés. (1) Presunta falta de humanización por parte del señor Andrés López familiar del paciente Ángel López quien se dirige a Gladys Silva Auxiliar de dietas del servicio de cocina de forma grosera y descortés. (1) Presunta falta de humanización por parte de usuaria D.E madre de paciente, desde el inicio se muestra aprehensiva y demandante, manifestando inconformidad con el servicio prestado en ocasiones anteriores, se muestra agresiva. (1)

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME PQRSDF MES DE ABRIL 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 5 de 15

Facturación	2	presunta falta de pertinencia por parte del servicio de facturación de urgencias. (1) Presunta falta de pertinencia por parte del servicio de facturación de consulta externa. (1)
Hospitalización Gineco- obstetricia	1	Presunta falta de humanización por parte de la ginecóloga Andrea Morales al refiriase de manera descortes. (1)
UCI Adulto	1	Presunta falta de pertinencia por parte del servicio de uci adultos de cuarto piso.
Cirugía programada	2	Presunta falta de pertinencia por parte del servicio de cirugía programada. (1) Presunta falta de oportunidad por parte del servicio de Cirugía programada. (1)
Sala de partos	1	Presunta falta de humanización por parte del servicio de sala de partos. (1)
Urgencias	9	Presunta falta de pertinencia recibida en el servicio de urgencias (1) Presunta falta de pertinencia por parte del servicio de admisiones al no ingresar los datos correctos de madre gestante y tener que hacer mucho tramite. (1) Presunta falta de pertinencia por parte del servicio de urgencias obstétricas. (1) Presunta falta de pertinencia por parte del servicio de urgencias en el plan de manejo externo. (1) presunta falta de pertinencia por parte del personal médico y de enfermería en el servicio de urgencias. (1) Presunta falta de pertinencia por parte de servicio de urgencias en diagnóstico de menor de edad. (1) Presunta falta de pertinencia por parte del Dr. Edgar Castillo atiende a menor de edad sin el ingreso de la mamá. (1) Presunta falta de humanización por parte del doctor Juan José Ocampo quien se dirige de manera inadecuada y niega la atención a menor. (1) Presunta falta de pertinencia por parte del Dr. Iván Aponte. (1)
UBA PAJARITO	6	Usuarios del Servicio de la UBA Pajarito manifiestan falta de oportunidad para acceder a la comunicación vía celular donde no contestan y afirman que no entran llamadas por el operador que presta el servicio ya que no es funcional en el municipio para que el servicio de teléfono funcione están perjudicados para comunicarse, (4) Capitán de bomberos manifiesta falta de oportunidad para atender emergencias ya que realiza varias llamadas a la UBA para solicitar ambulancia y no se responde el celular al parecer presenta fallas en la comunicación por el operador perjudicando la atención oportuna del servicio. (1)
Vigilancia	3	Presunta falta de humanización por parte de guarda de seguridad del servicio de consulta externa al referirse a los usuarios de una forma descortés. (1) Presunta falta de humanización por parte del servicio de guarda de seguridad del servicio de entrada a Hospitalización al no dejar ingresar alimentos a paciente. (1) Presunta falta de humanización por parte del servicio de vigilancia (1)

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME PQRSDF MES DE ABRIL 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 6 de 15

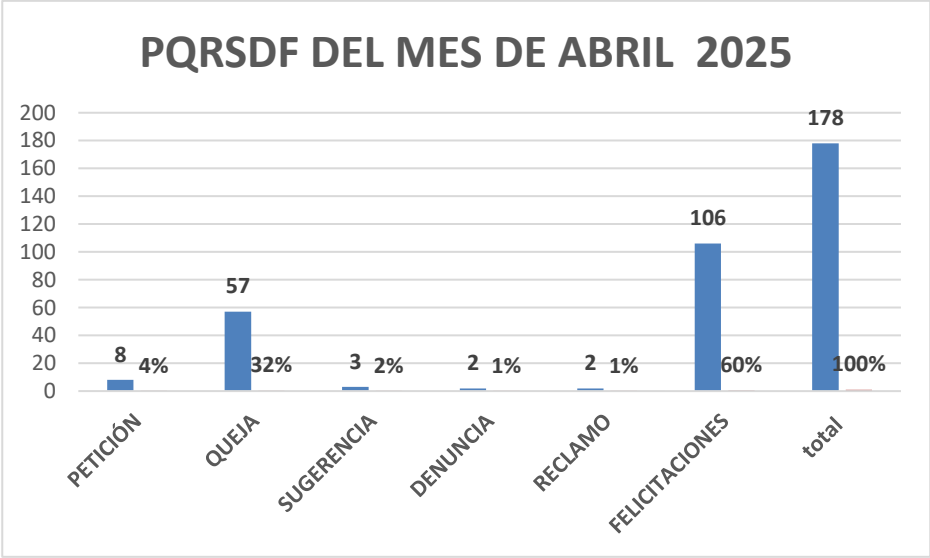
ÁREAS	SUGERENCIA	MOTIVOS
Urgencias	1	Sugieren se tenga en cuenta para que se instale servicio de baño en la sala de espera para familiares del servicio de urgencias.
Urgencias	1	sugieren se mejore servicio relacionado con la salud mental.
UBA Pajarito	1	<i>Usuario manifiesta que se mejore el servicio telefónico de la UBA Pajarito.</i>

ÁREAS	PEICIONES	MOTIVOS
Urgencias	2	Usuario realiza petición para que se le haga entrega de la incapacidad médica. (1) Usuaría realiza petición para que se le tramite remisión a centro más cercano para su tratamiento. (1)
Consulta externa	3	cambiar el medicamento por uno equivalente que este en el comercio y dentro del POS (1) Derecho de petición usuario manifiesta presunta falta de oportunidad en la asignación de cita médica especialidad ortopedia (1) Petición cita médica por cirugía pediátrica. (1)
Hospitalización Ginecobstetricia	2	Usuario hace petición para que la habitación 432 haya sillón para comodidad del acompañante. (1) Usuario hace petición de traslado de paciente para otra habitación debido a su estado de salud. (1)
Archivo historias Clínicas	1	confirmar la veracidad de las incapacidades que la aprendiz ha dado como evidencia a faltas de asistencia a las formaciones. (1)

ÁREAS	DENUNCIAS	MOTIVOS
Urgencias	1	Usuaría denuncia falta de oportunidad por no ser atendida por no estar afiliada a entidad prestadora de servicios.
Gineco- obstetricia	1	Usuaría denuncia presunta falta de pertinencia y humanización por parte de la doctora Andrea Morales

ÁREAS	RECLAMOS	MOTIVOS
Urgencias	1	Usuario reclama traslado a centro hospitalario de alta complejidad para tratamiento de unidad de cardiología que el hospital no tiene.
Urgencias	1	Usuaría reclama incapacidad como lo indica la EAPB

PQRSDF DEL MES DE ABRIL 2025



GRAFICA NO. 1

La Gráfica No.1 ilustra la distribución de las manifestaciones realizadas por los usuarios en el mes de abril de 2025. De las manifestaciones recibidas, un 60% corresponden a **felicitaciones**, lo que refleja un reconocimiento positivo de los usuarios hacia los servicios o actividades proporcionadas. En segundo lugar, un 32% son **quejas**, lo que sugiere que la mayoría de las interacciones de los usuarios con los servicios no han cumplido con sus expectativas, lo que indica áreas de mejora importantes. Además, se registraron **peticiones** 4%, **sugerencias** 2%, **denuncias** (2%) y **reclamos** (1 %), que, aunque son en menor cantidad, siguen siendo manifestaciones relevantes que merecen atención para garantizar una mejora continua en la calidad del servicio ofrecido.

MANIFESTACIONES MES DE MARZO Y ABRIL 2025 COMPARATIVO

MES	PETICIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES	TOTAL
MARZO	7	33	7	1	1	163	212
ABRIL	8	57	3	2	2	106	178

	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 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 8 de 15

Como se puede observar una disminución en el número total de manifestaciones en el mes de abril (-34) es un factor importante a considerar. Sin embargo, el **aumento proporcional de las quejas** (pasando del 16% al 32%) es muy relevante. Esto indica que, a pesar de que menos personas se manifestaron en total, una proporción mucho mayor de ellas lo hizo para expresar su insatisfacción.

La información sobre la implementación del nuevo software de City Salud a Dinámica y las incomodidades para los usuarios durante la implantación y la transición de la base de datos **explica el aumento significativo en las quejas** y la disminución en las felicitaciones. Los problemas con el nuevo sistema afectaron la calidad de la atención, la eficiencia de los procesos o la experiencia general del usuario.

La implementación del nuevo software tuvo un impacto negativo en la percepción de los usuarios durante el mes de abril. Es crucial que el hospital tome medidas para resolver los problemas relacionados con el nuevo sistema y así recuperar la satisfacción de los usuarios.

SERVICIOS QUE RECIBERON QUEJAS EN EL MES DE ABRIL

SERVICIOS	QUEJA	%
<i>Hospitalización Ginecobstetricia</i>	1	2%
<i>Cirugía (Hospitalización)</i>	1	2%
<i>Consulta externa</i>	20	35%
<i>Usuario</i>	4	7%
<i>Sala de Partos</i>	1	2%
<i>Urgencias</i>	9	16%
<i>enfermería</i>	7	12%
<i>Vigilancia</i>	3	5%
<i>UBA Pajarito</i>	6	11%
<i>UCI Adulto</i>	1	2%
<i>facturación</i>	2	4%
<i>Cirugía Programada</i>	2	4%
TOTAL	57	100%

 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 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 9 de 15

Según los datos del mes de abril, el servicio que recibió más manifestaciones de quejas fue consulta externa con el 35%, a este le siguen en frecuencia los servicios de urgencia con el 16%, servicio de enfermería con el 12%, La UBA de Pajarito 11%, los usuarios que se reportaron a la EAPB con el 7%, vigilancia con el 5%, facturación con el 4%, cirugía programada 4% con el 2% los servicios de UCI adulto mayor, hospitalización Gineco-obstetricia, cirugía hospitalización, sala de partos, servicios que pueden requerir atención para abordar las preocupaciones de los usuarios.

Este panorama revela que algunos servicios clave, como consulta externa y urgencias, presentan un volumen considerable de quejas, lo que sugiere la necesidad de revisar y mejorar los procesos en estas áreas para aumentar la satisfacción de los usuarios y garantizar una atención de calidad.

SERVICIOS MÁS FELICITADOS EN EL MES DE ABRIL 2025



GRAFICA No.2

Como se puede observar en la Gráfica No. 2 durante el mes de abril se destacan varios servicios de la institución por su excelente desempeño según las manifestaciones recibidas. El servicio de **Hospitalización pediatría** con un 29% de las felicitaciones, lo que refleja la alta satisfacción de

 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 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 10 de 15

los usuarios con la atención especializada y el cuidado brindado a los niños. Le sigue el servicio de **consulta externa con 21%, UBA Pajarito 13% Sala de Partos con 10% UCI Neonatal 9%** otros servicios que también recibieron un reconocimiento significativo: **Cirugía Hospitalización con 6%, Hospitalización Medicina Interna con el 6%, Hospitalización Ginecobstetricia con un 5%, Enfermería**

lo que resalta la calidad del servicio prestado por los profesionales de la salud en estas áreas. Estos porcentajes reflejan el reconocimiento a la labor de los equipos de salud, que son clave para asegurar una atención de calidad y humana, alineada con los estándares institucionales. Este análisis subraya no solo la satisfacción de los usuarios, sino también la importancia de mantener altos niveles de calidad en los servicios prestados, ya que las felicitaciones recibidas evidencian un impacto positivo en la experiencia de los pacientes y sus familias.

CRITERIOS

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 seclasificaron así:

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS POR FACTOR DE CALIDAD		
CRITERIOS DE CALIDAD	No.	PORCENTAJE
HUMANIZACIÓN	19	33%
OPORTUNIDAD	19	33%
PERTINENCIA	19	33%
TOTAL	57	100 %

Como se observa en la tabla para el mes de abril el factor de quejas con factor de calidad obtienen resultados con igualdad Humanización, con un 33 % de las manifestaciones.

el factor de Humanización siendo tema recurrente en las manifestaciones de los usuarios. Las quejas en este caso apuntan al trato descortés tanto por parte del personal de salud hacia los pacientes como de los pacientes hacia los profesionales que los atienden. Este aspecto pone de manifiesto la necesidad de fortalecer la cultura de respeto y empatía en la interacción entre los usuarios y el personal de salud.

Las manifestaciones por criterio de pertinencia con un 33% relacionado con la atención, específicamente en cuanto a la calidad del tratamiento recibido. Los usuarios expresaron su

	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 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 11 de 15

inconformidad respecto a las decisiones tomadas por los profesionales, indicando que, en ocasiones, el tratamiento no parece adecuado o no responde a sus expectativas o necesidades de salud especialmente en el servicio de urgencias.

Y el criterio de oportunidad con un porcentaje 33% que refleja que los usuarios han expresado su insatisfacción principalmente por la falta de puntualidad en la atención, señalando que no son atendidos a la hora citada y que deben esperar largos períodos para recibir atención. Además, se reportó la falta de disponibilidad de agenda en especialidades clave como Ortopedia y juntas medicas de ortopedia y ginecoobstetricia. Este análisis resalta la importancia de mejorar y dar un trato humanizado a los pacientes y la oportunidad de atención, garantizar que el tratamiento proporcionado para que sea pertinente y acorde con los estándares de calidad.

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:

TIEMPOS DE RESPUESTA		
DIAS DE RESPUESTAS	CANTIDAD DE SOLICITUDES	% RESPUESTA POR RANGO DE TIEMPO
0 a 5 días	47	82%
0 a 10 días	5	9%
0 a 15 días	5	9%
TOTAL	57	100%

Tiempo de Respuesta a las PQRS: Respecto al tiempo de respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) gestionadas durante el mes de abril de 2025, se observa que el 82, % de las respuestas fueron resueltas en un plazo de 0 a 5 días. Este dato es muy positivo, ya que refleja una gestión eficiente de las solicitudes y la capacidad de respuesta rápida frente a las inquietudes de los usuarios. Sin embargo, también se observa que el 9% de las respuestas fueron atendidas en un plazo de 0 a 10 días y otras 9% de 0 a 15 días donde se observa que para el mes de abril se continúa mejorando tiempo de respuestas, demostrando eficiencia de los

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME PQRSDF MES DE ABRIL 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 12 de 15

tiempos de respuesta. Dando cumplimiento a los estándares de calidad y la normativa vigente, lo que es una buena señal en cuanto a la transparencia y la capacidad de atención.

Los tiempos de respuesta a las PQRS en abril de 2025 muestran un buen desempeño general, con una alta proporción de resoluciones rápidas. Sin embargo, siempre hay oportunidades para mejorar y optimizar los procesos, especialmente en los casos que requieren más tiempo de resolución.

CANALES DE PQRSDF

Los canales de comunicación para PQRSDF son a través de la página web <https://hospitalsogamoso.gov.co/>, de manera presencial oficina de Atención al usuario SIAU, ubicada en el primer piso del Hospital Regional Sogamoso, al correo electrónico contactenos@hospitalsogamoso.gov.co, ventanilla única dispuesta por el Hospital Regional de Sogamoso, a través del celular Numero 3208406951, los buzones dispuestos en los diferentes servicios del Hospital y las unidades básicas de atención UBA Busbanza y Pajarito.

CANALES DE PQRSDF	Nº
BUZÓN	142
PRESENCIAL SIAU	20
SGI ALMERA MODULO PQRS	10
CORREO ELECTRÓNICO	5
TOTAL	178

En el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., se reciben, tramitan y responden las manifestaciones de los usuarios a través del Sistema de Información y Atención al Usuario,

En cuadro, se presenta la cantidad de PQRSDF recibidas durante el mes de abril de 2025, con un total de 178 manifestaciones. A continuación, se muestra su distribución:

Durante el mes de abril, 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. Se realizó un

 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 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 13 de 15

análisis detallado sobre los canales de PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en su versión digital y física) más utilizados por los usuarios para expresar sus manifestaciones. El canal más utilizado resultó ser los buzones de sugerencias, ubicados en los diferentes servicios de la institución, con un total de 142 manifestaciones, el segundo canal fue presencial con 20 manifestaciones. La clara preferencia por los buzones de sugerencias indica que este canal sigue siendo muy relevante para los usuarios. Las razones incluyen:

Accesibilidad: Los buzones están ubicados en diferentes servicios, lo que los hace fácilmente accesibles.

Anonimato: La posibilidad de expresar opiniones de forma anónima puede alentar a los usuarios a compartir comentarios honestos, especialmente quejas o sugerencias sensibles.

Simplicidad: Los buzones son un canal sencillo y directo, que no requiere el uso de tecnología o la interacción con personal.

Se evidencia un Crecimiento del Canal Digital: Aunque con un número menor de manifestaciones (15), el uso de la página web SGI ALMERA PRSDF refleja la creciente tendencia hacia los canales digitales. Esto sugiere que:

- Algunos usuarios prefieren la comodidad y la accesibilidad de los canales en línea.
- La institución tiene presencia digital para la recepción de PQRSDF.
- Oportunidad de Fortalecimiento Digital: El hecho de que los buzones sean mucho más utilizados que la página web indica una oportunidad para fortalecer la presencia digital de la institución en la gestión de PQRSDF.

Los canales de PQRSDF muestra la importancia continua de los buzones de sugerencias, pero también destaca la necesidad de fortalecer la presencia digital de la institución para satisfacer las preferencias cambiantes de los usuarios y mejorar la eficiencia en la gestión de las manifestaciones.

5. CONCLUSIONES

1. **Alta Participación en los Canales de Comunicación:** Se identificó una **buena participación** por parte de los usuarios en los canales de comunicación habilitados por la institución, lo que demuestra el compromiso de la **entidad para garantizar la participación**

 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 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 14 de 15

social en salud. Esto resalta la efectividad de los mecanismos implementados para escuchar y responder a las inquietudes de la comunidad.

2. **Reconocimiento al Servicio por Trato Humanizado:** Se destacó el servicio que recibió más felicitaciones y reconocimientos, particularmente en aquellos casos donde el personal brindó un trato humanizado. Este hallazgo subraya la importancia de mantener y fortalecer una cultura de respeto, empatía y profesionalismo en el trato con los pacientes.
- 3 **Necesidad de Mejoras en Servicios con Mayor Cantidad de Quejas:** Se identificó el servicio que recibió el mayor número de quejas, lo que indica la necesidad urgente de implementar planes de mejora en ese ámbito específico. Esto sugiere que, aunque el servicio se brinda con el esfuerzo de los profesionales, hay aspectos clave que deben ser optimizados para mejorar la experiencia del usuario.
- 4 **Baja Participación de las Unidades Básicas de Atención:** Se observó una baja participación de las Unidades Básicas de Atención (UBA) de Busbanza, lo que indica la necesidad de fortalecer la comunicación y promoción de los canales disponibles en estas sedes para asegurar que todos los usuarios tengan acceso a las herramientas de participación.
- 5 **Falta de Compromiso de Algunos Especialistas:** Se identificó que algunos especialistas presentan una falta de compromiso en cuanto a ofrecer respuestas oportunas y satisfactorias a las solicitudes de los pacientes. Esto refleja la necesidad de fomentar un compromiso constante de todos los profesionales en garantizar tiempos de respuesta adecuados y la satisfacción del usuario.
- 6 **Canales de Comunicación Adecuados en el Hospital:** Finalmente, se reconoce que el Hospital Regional Sogamoso E.S.E. cuenta con canales de comunicación apropiados que permiten a los usuarios expresar sus opiniones y participar activamente. Esto destaca la eficacia institucional en la creación de espacios de diálogo y retroalimentación.

7 RECOMENDACIONES

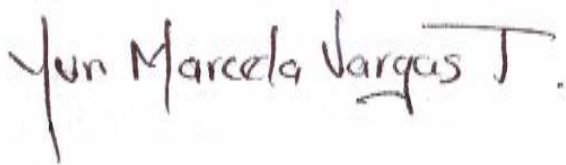
1. **Capacitación a los Líderes de Proceso:** Se recomienda ofrecer capacitación continua a los líderes de los diferentes procesos para asegurar que tengan un manejo adecuado de

 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 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 15 de 15

la plataforma Almera. Es fundamental que los líderes asuman la responsabilidad de dar respuestas oportunas y satisfactorias a los usuarios, garantizando que se mantenga la calidad en la atención y en la gestión de las PQRS.

2. **Reuniones de Orientación Jurídica:** Es clave organizar reuniones periódicas con el equipo jurídico para recibir orientación sobre la correcta redacción de las respuestas dirigidas a los usuarios. Esto permitirá que las respuestas sean claras, precisas y satisfactorias, alineadas con la normativa vigente y las mejores prácticas. Además, estas reuniones deben servir como espacio para la elaboración e implementación de planes de mejora permanentes en los procesos de respuesta.
3. **Incorporación de la Respuesta Oportuna como Obligación Contractual:** Se sugiere que la responsabilidad de responder de manera oportuna y satisfactoria sea incluida como una obligación contractual para el personal encargado de atender las quejas. Esta medida garantizaría el cumplimiento de los estándares establecidos y fomentaría un compromiso continuo con la mejora del servicio, asegurando que todos los involucrados en la atención al usuario cumplan con sus responsabilidades de manera efectiva.

8 FIRMA



Nombre: YURI MARCELA TABAJES VARGAS

Cargo: Líder de Atención al usuario y su fa