

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 1 de 17

CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL

Realizar seguimiento al trámite de las PQRSDF presentadas al Hospital Regional Sogamoso E.S.E durante el segundo 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 segundo 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 y comunidad en general.

 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
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 2 de 17

4. DESARROLLO DEL INFORME

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.

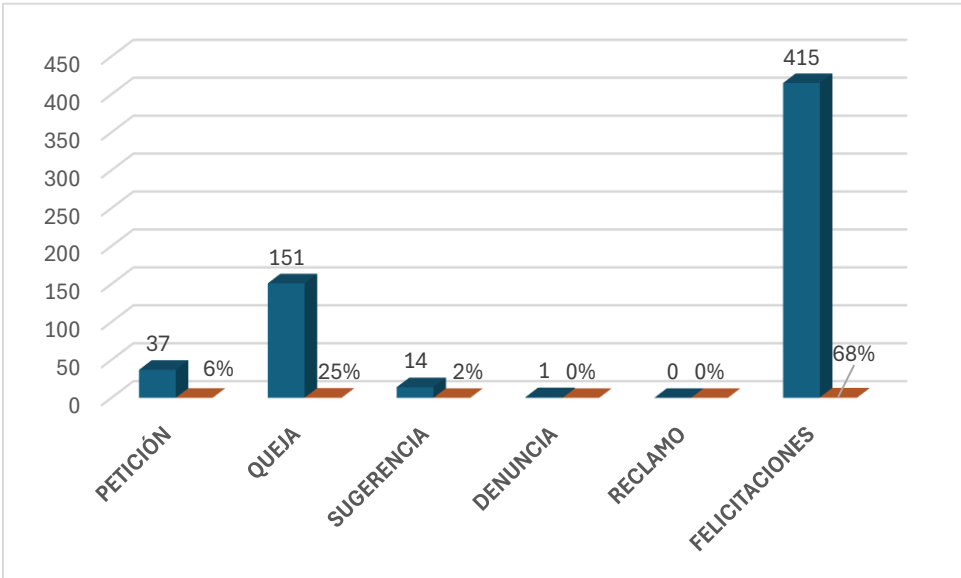
SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF DEL AÑO 2026, CORRESPONDIENTES A LOS MESES DE ABRIL, MAYO Y JUNIO.

 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
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 3 de 17

SERVICIOS	PETICIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES
Consulta externa	3	35	3	0	0	15
Cirugía (Hospitalización)	0	6	2	0	0	6
Sala de Partos	0	0	0	0	0	10
Enfermería	0	12	0	0	0	1
Cirugía programada	2	7	0	0	0	0
Usuario	0	9	0	0	0	0
Ginecobstetricia Hospitalización	3	3	0	0	0	102
Medicina Interna	1	0	1	0	0	176
Hospitalización Pediátrica	0	1	0	0	0	13
Facturación	2	8	0	0	0	0
Urgencias	3	50	3	0	0	16
Servicios generales	0	1	0	0	0	0
Vigilancia	0	9	0	1	0	0
Parqueadero	0	1	1	0	0	0
UBA Busbanza	0	2	0	0	0	13
UBA Pajarito	1	1	1	0	0	4
Programas Especiales	12	0	0	0	0	0
UCI neonatal	0	5	1	0	0	56
UCI Adulto	0	0	0	0	0	3
Gerencia	0	0	1	0	0	0
Archivo historias Clínicas	8	0	0	0	0	0
Cocina	0	1	0	0	0	0
Referencia y Contra Referencia	2	0	1	0	0	0
TOTAL	37	151	14	1	0	415
618						

Durante el segundo trimestre del año 2026, se registraron un total de 614 manifestaciones. El comportamiento se distribuye de la siguiente manera:

RECEPCION DE PQRSDF SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2026



Grafica No. 1

Durante el segundo trimestre de 2026, comprendido entre los meses de abril, mayo y junio, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. recibió un total de 618 manifestaciones a través de los diferentes canales de atención al usuario, las cuales constituyen un mecanismo fundamental para conocer la percepción de los usuarios frente a la calidad de los servicios prestados y fortalecer el mejoramiento continuo institucional.

La distribución de las manifestaciones fue la siguiente:

- Felicitaciones: 415 (68%)
- Quejas: 151 (25%)
- Peticiones: 37 (6%)
- Sugerencias: 14 (2%)
- Denuncias: 1 (0,2%)
- Reclamos: 0 (0%)

El análisis evidencia que las felicitaciones constituyen la manifestación con mayor representatividad, alcanzando el 68% del total, lo que demuestra un alto nivel de satisfacción

 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
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 5 de 17

de los usuarios con respecto a la atención recibida, la calidad de los servicios y el compromiso del talento humano del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

Las quejas, con 151 registros (25%), representan la segunda categoría con mayor participación. Estos resultados permiten identificar oportunidades de mejora relacionadas principalmente con la oportunidad en la atención, la humanización de los servicios, la comunicación con los usuarios y la optimización de los procesos asistenciales y administrativos, aspectos sobre los cuales la institución continúa implementando acciones de seguimiento y mejoramiento.

Las peticiones, que corresponden al 6% de las manifestaciones, evidencian el ejercicio del derecho de los usuarios a solicitar información, trámites o actuaciones por parte de la institución. Por su parte, las sugerencias (2%) representan aportes de los usuarios orientados al fortalecimiento de los procesos y a la mejora de la prestación de los servicios.

Durante el periodo evaluado se registró una denuncia (0,2%), situación que refleja una baja incidencia de presuntas irregularidades, y no se presentaron reclamos, lo cual evidencia una adecuada gestión institucional frente a las inconformidades susceptibles de este tipo de manifestación.

Los resultados del segundo trimestre de 2026 (abril, mayo y junio) muestran una percepción favorable de los usuarios hacia los servicios prestados por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., considerando que más de dos terceras partes de las manifestaciones (68%) corresponden a felicitaciones. No obstante, el porcentaje de quejas (25%) continúa siendo un aspecto prioritario para la institución, por lo que se fortalecerán las estrategias de mejoramiento enfocadas en la humanización de la atención, la oportunidad en la prestación de los servicios, la comunicación efectiva y la calidad asistencial, con el propósito de incrementar la satisfacción de los usuarios y consolidar una cultura institucional de mejora continua.

SERVICIOS CON MÁS QUEJAS EN EL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2026

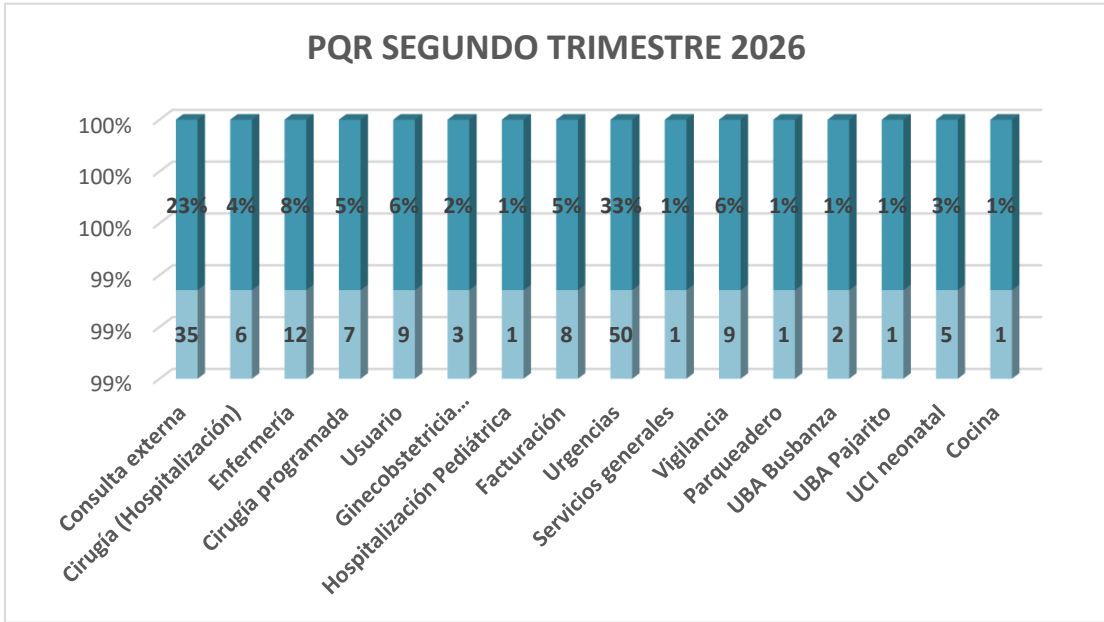


Grafico 2

Durante el segundo trimestre de 2026, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. registró un total de 151 quejas (PQR) distribuidas entre los diferentes servicios asistenciales y de apoyo. El análisis permite identificar las áreas con mayor número de inconformidades, constituyéndose en una herramienta para orientar las acciones de mejora institucional. El servicio que presentó el mayor número de quejas fue Urgencias, con 50 casos (33%), consolidándose como el área de mayor incidencia de PQR durante el trimestre. Este comportamiento evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias encaminadas a mejorar la oportunidad en la atención, la comunicación con los usuarios, la humanización del servicio y la gestión de los tiempos de espera. En segundo lugar, se encuentra Consulta Externa, con 35 quejas (23%), seguida de Enfermería, con 12 casos (8%). Estos resultados reflejan la importancia de mantener acciones de seguimiento orientadas a optimizar la atención, fortalecer la información brindada a los usuarios y promover el trato humanizado durante la prestación del servicio. Otros servicios con participación significativa fueron Usuario y Vigilancia, con 9 quejas cada uno (6%), y Facturación, con 8 casos (5%), evidenciando oportunidades de mejora en los procesos administrativos y de atención al ciudadano.

 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
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 7 de 17

Los servicios de Cirugía Programada registraron 7 quejas (5%), mientras que Cirugía (Hospitalización) presentó 6 casos (4%). Por su parte, UCI Neonatal reportó 5 quejas (3%), y Ginecobstetricia registró 3 casos (2%).

Finalmente, los servicios de Hospitalización Pediátrica, Servicios Generales, Parqueadero, Cocina y UBA Busbanza presentaron una queja cada uno (1%), mientras que UBA Pajarito registró 2 casos (1%), lo que evidencia una baja frecuencia de inconformidades en estas áreas.

El análisis de las PQR del segundo trimestre de 2026 evidencia que las inconformidades se concentran principalmente en Urgencias (33%) y Consulta Externa (23%), servicios que en conjunto representan más de la mitad de las quejas registradas durante el periodo. En consecuencia, la institución continuará implementando planes de mejoramiento enfocados en fortalecer la oportunidad de la atención, la humanización, la comunicación efectiva con los usuarios y la optimización de los procesos asistenciales y administrativos, con el fin de disminuir las causas de insatisfacción y mejorar la experiencia de los usuarios en todos los servicios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

SERVICIOS CON MAS FELICITACIONES SEGUNDO TRIMESTRE 2026



Grafico 3

 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
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 8 de 17

Se evidencia que en el segundo Trimestre 2026, en los meses de abril, mayo y junio de 2026 el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. recibió un importante reconocimiento por parte de los usuarios hacia la calidad y humanización de la atención brindada por diferentes servicios. El servicio con el mayor número de felicitaciones fue Medicina Interna, con 176 reconocimientos, equivalente al 42% del total de felicitaciones registradas, consolidándose como el área con mayor percepción positiva por parte de los usuarios. Este resultado refleja el compromiso del talento humano con la prestación de una atención segura, humanizada, cálida y centrada en el paciente.

En segundo lugar, se ubicó Ginecobstetricia, con 102 felicitaciones (25%), destacándose por el acompañamiento brindado a las gestantes y sus familias, así como por la calidad de la atención durante el proceso asistencial.

El tercer servicio con mayor reconocimiento fue la UCI Neonatal, con 56 felicitaciones (13%), evidenciando la confianza de los familiares en el cuidado especializado, el profesionalismo del equipo interdisciplinario y el acompañamiento humanizado durante la atención de los recién nacidos.

Los demás servicios también recibieron manifestaciones de satisfacción por parte de los usuarios, así:

- Urgencias: 16 felicitaciones (4%).
- Consulta Externa: 15 felicitaciones (4%).
- Hospitalización: 13 felicitaciones (3%).
- UBA Busbanzá: 13 felicitaciones (3%).
- Sala de Partos: 10 felicitaciones (2%).
- Cirugía: 6 felicitaciones (1%).
- UBA Pajarito: 4 felicitaciones (1%).
- UCI Adulto: 3 felicitaciones (1%).
- Enfermería: 1 felicitación (0%).

El comportamiento observado demuestra que las mayores manifestaciones de satisfacción se concentran en los servicios de hospitalización y atención especializada, donde el contacto permanente entre el personal asistencial, el paciente y su familia favorece el reconocimiento

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 9 de 17

de aspectos como la humanización, la empatía, la comunicación efectiva y la calidad del cuidado. Estos resultados son coherentes con la tendencia institucional, en la que los servicios de hospitalización concentran el mayor número de felicitaciones por el trato digno y la atención integral brindada a los usuarios.

Durante el segundo trimestre de 2026, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. mantuvo una percepción favorable por parte de los usuarios, destacándose especialmente los servicios de Medicina Interna, Ginecobstetricia y UCI Neonatal, que concentraron cerca del 80% de las felicitaciones recibidas. Estos resultados reflejan el compromiso institucional con la humanización de la atención y constituyen un incentivo para fortalecer las buenas prácticas asistenciales y replicarlas en los demás servicios, promoviendo una cultura de excelencia, calidad y mejora continua.

CLASIFICACION POR FACTOR DE CALIDAD

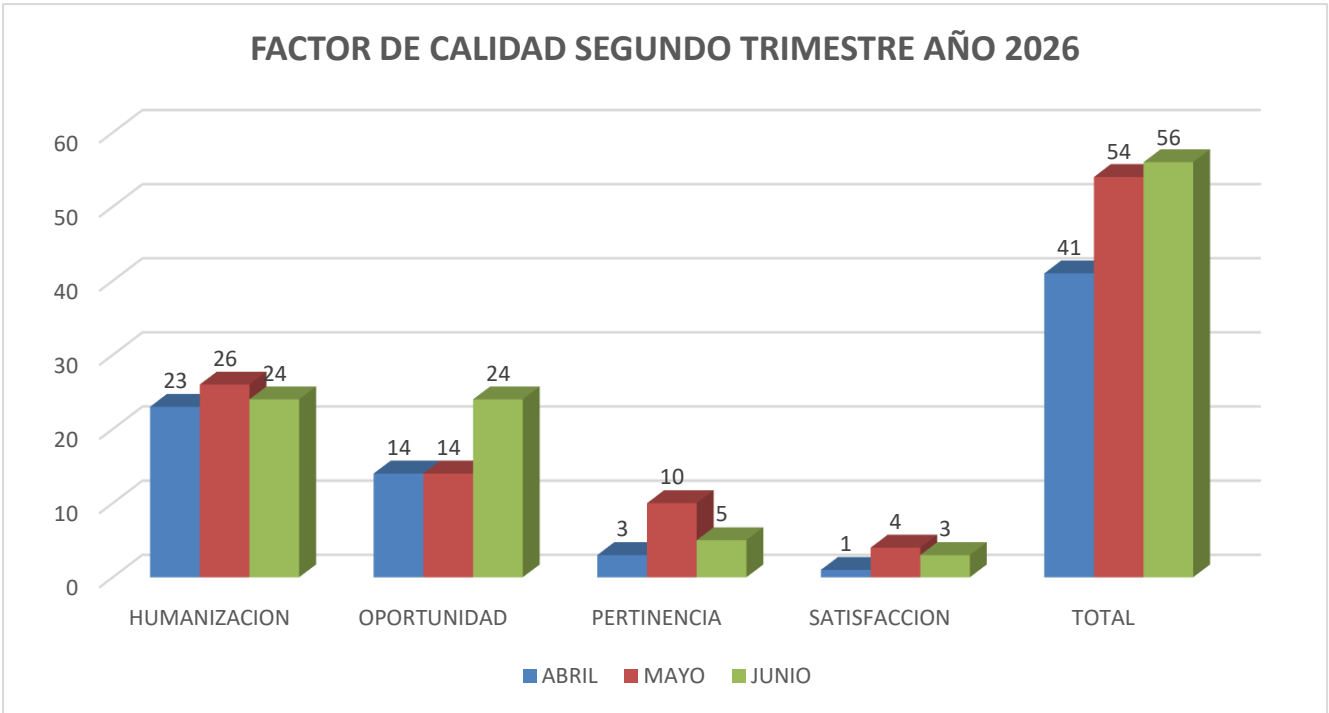


Gráfico No.4

Durante el segundo trimestre de 2026 (abril, mayo y junio) se analizaron las quejas recibidas por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., clasificándolas según los factores de calidad

 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
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 10 de 17

institucional. En total se registraron 151 quejas, distribuidas así: 41 en abril, 54 en mayo y 56 en junio, evidenciando un incremento progresivo en el número de inconformidades reportadas por los usuarios.

El factor de Humanización fue el de mayor incidencia durante el trimestre, con 73 quejas (48,3%), distribuidas en 23 casos en abril, 26 en mayo y 24 en junio. Las principales inconformidades estuvieron relacionadas con el trato brindado por algunos funcionarios, la comunicación con los usuarios y familiares, la empatía y la información suministrada durante la atención. Aunque el comportamiento se mantuvo estable durante los tres meses, continúa siendo el principal aspecto a fortalecer mediante estrategias de capacitación y seguimiento al talento humano.

El segundo factor con mayor participación fue la Oportunidad, con 52 quejas (34,4%), presentando un aumento importante entre abril (14 casos) y junio (24 casos). Las inconformidades estuvieron asociadas principalmente con los tiempos de espera en la atención, la asignación de citas, la realización de procedimientos y la alta demanda de algunos servicios, especialmente Urgencias y Consulta Externa.

El factor Pertinencia registró 13 quejas (8,6%), reflejando que un porcentaje reducido de usuarios manifestó inconformidad con aspectos relacionados con la atención clínica o las decisiones asistenciales.

Por su parte, el factor Satisfacción presentó igualmente 13 quejas (8,6%), siendo el de menor incidencia durante el trimestre, lo cual evidencia que la percepción general de los usuarios frente a la prestación del servicio continúa siendo favorable.

El análisis demuestra que el 82,7% de las quejas se concentró en los factores de Humanización y Oportunidad, aspectos que representan las principales oportunidades de mejora para la institución. En consecuencia, se hace necesario continuar fortaleciendo las estrategias de humanización, mejorar la comunicación entre el personal de salud y los usuarios, optimizar los procesos asistenciales y administrativos que afectan la oportunidad en la atención y realizar seguimiento permanente a los planes de mejoramiento implementados por los diferentes servicios.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 11 de 17

El comportamiento de los factores de calidad durante el segundo trimestre de 2026 evidencia que el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. debe enfocar sus acciones de mejora principalmente en la humanización de la atención y en la oportunidad en la prestación de los servicios, sin descuidar el seguimiento a los factores de pertinencia y satisfacción, con el propósito de fortalecer la experiencia del usuario y avanzar en el mejoramiento continuo de la calidad institucional.

CANALES DE PQRSDF

Durante el segundo 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.

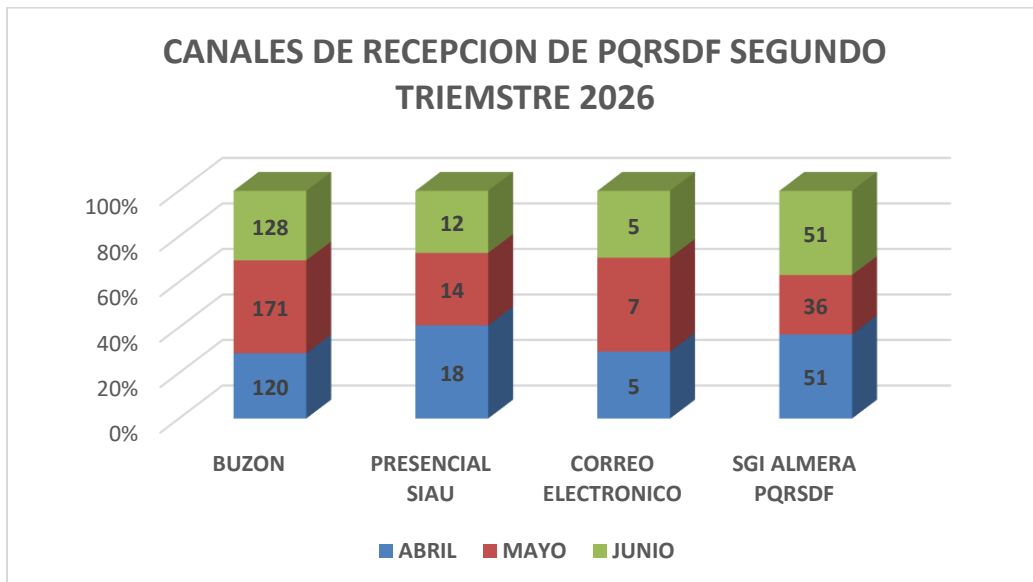


Gráfico 5

 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
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 12 de 17

Durante el segundo trimestre de 2026 (abril, mayo y junio), el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. recibió un total de 618 PQRSDF a través de los diferentes canales institucionales habilitados para la atención al usuario. El análisis evidencia que el buzón de sugerencias continúa siendo el canal de mayor preferencia por parte de los usuarios para presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

El buzón de sugerencias registró 419 PQRSDF, equivalentes al 67,8% del total recibido, distribuidas en 120 durante abril, 171 en mayo y 128 en junio. Este comportamiento refleja la confianza de los usuarios en este mecanismo, gracias a su fácil acceso y disponibilidad permanente en los diferentes servicios del hospital.

El segundo canal más utilizado fue el módulo PQRSDF del SGI Almera, mediante el cual se recibieron 138 solicitudes (22,3%), con un comportamiento de 51 registros en abril, 36 en mayo y 51 en junio. Estos resultados evidencian la consolidación de la herramienta tecnológica como un medio eficiente para la radicación, seguimiento y gestión de las PQRSDF.

El canal de atención presencial a través de SIAU recibió 44 PQRSDF (7,1%), distribuidas en 18 en abril, 14 en mayo y 12 en junio. Aunque presenta una disminución gradual durante el trimestre, continúa siendo un canal importante para los usuarios que requieren orientación personalizada y acompañamiento durante el proceso de radicación.

Por su parte, el correo electrónico institucional fue el canal con menor utilización, registrando 17 PQRSDF (2,8%), distribuidas en 5 en abril, 7 en mayo y 5 en junio, lo que evidencia que los usuarios continúan privilegiando los canales presenciales y físicos sobre este medio de comunicación.

Conclusión

El análisis de los canales de recepción durante el segundo trimestre de 2026 demuestra que el buzón de sugerencias se mantiene como el principal mecanismo de recepción de PQRSDF, concentrando cerca del 68% del total de las solicitudes, seguido por el SGI Almera PQRSDF, que representa más del 22% de los registros. Este comportamiento evidencia la importancia de mantener el seguimiento permanente al buzón y, al mismo tiempo, continuar fortaleciendo los canales digitales institucionales para facilitar el acceso de los usuarios, optimizar los tiempos de gestión y promover una atención más ágil, oportuna y eficiente. Asimismo, se recomienda

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 13 de 17

incentivar el uso del correo electrónico y demás canales virtuales como estrategias para diversificar los mecanismos de comunicación entre la comunidad y el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

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:

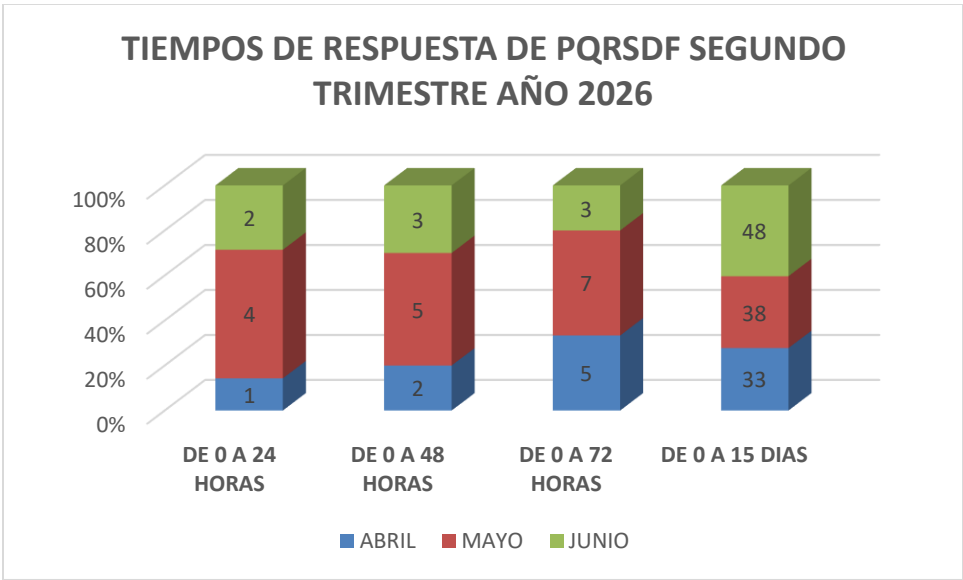


Gráfico 6

Durante el segundo trimestre de 2026 (abril, mayo y junio), el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. realizó seguimiento al cumplimiento de los tiempos establecidos para la respuesta de las PQRSDF, evidenciando un adecuado desempeño en la gestión de las solicitudes presentadas por los usuarios.

En el periodo analizado se emitieron 119 respuestas, de las cuales 48 (40,3%) fueron gestionadas dentro del término general de 0 a 15 días hábiles, siendo el rango con mayor número de respuestas. Este resultado evidencia el compromiso institucional con el cumplimiento de los tiempos definidos por la normatividad vigente y la oportunidad en la atención de las solicitudes ciudadanas.

 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
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 14 de 17

Las PQRSDF clasificadas como prioritarias fueron atendidas de manera oportuna, registrándose 13 respuestas entre 0 y 24 horas (10,9%), distribuidas en 1 durante abril, 4 en mayo y 8 en junio, lo que demuestra una mejora en la capacidad de respuesta frente a casos que requieren atención inmediata.

Asimismo, 10 respuestas (8,4%) fueron emitidas en un tiempo de 0 a 48 horas, correspondientes a solicitudes que, por su nivel de complejidad o clasificación, requerían una respuesta rápida. Su distribución fue de 2 en abril, 5 en mayo y 3 en junio.

Por otra parte, 15 respuestas (12,6%) se gestionaron en un periodo de 0 a 72 horas, con 5 respuestas en abril, 7 en mayo y 3 en junio, dando cumplimiento a los tiempos establecidos para este tipo de requerimientos.

En el análisis mensual se observa que junio fue el mes con mayor número de respuestas oportunas, especialmente en el rango de 0 a 15 días, donde se registraron 48 respuestas, reflejando el fortalecimiento del proceso de seguimiento y control de las PQRSDF por parte de las dependencias responsables.

Los resultados del segundo trimestre de 2026 evidencian un adecuado cumplimiento de los tiempos de respuesta por parte del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., garantizando la atención oportuna de las PQRSDF conforme a los términos establecidos. Se destaca el fortalecimiento de la gestión institucional para responder con mayor rapidez a las solicitudes prioritarias y mantener el cumplimiento de los tiempos legales, contribuyendo a mejorar la satisfacción de los usuarios y fortaleciendo la confianza de la ciudadanía en los procesos de atención al usuario. Se recomienda continuar con el seguimiento permanente a los tiempos de respuesta, reforzar la articulación entre las dependencias responsables y mantener las estrategias de control que permitan conservar estos niveles de cumplimiento.

SOLICITUD DE INFORMACION PUBLICA 2026

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2026 (abril, mayo y junio), el formulario de Solicitud de Información Pública se encontró habilitado y disponible en la página web institucional para el acceso de los ciudadanos. No obstante, no se registró ninguna solicitud de información pública por parte de los usuarios durante este período.

Se realiza seguimiento y monitoreo permanente al canal dispuesto en la página web con el fin de garantizar la recepción, gestión y respuesta oportuna de las solicitudes que puedan ser presentadas por la ciudadanía, en cumplimiento de la normatividad vigente sobre el derecho de acceso a la información pública.

Solicitud de Información Pública 2026

Diligencie el siguiente formulario para hacer su solicitud.

Tipo de Solicitud Seleccione una opción	Nombre Completo / Razón Social Nombre Completo	Tipo de Documento Seleccione una opción
Número de Documento Número de documento	Teléfono de Contacto Teléfono de contacto	Correo Electrónico Correo Electrónico
Dirección de Correspondencia Dirección de Correspondencia	Medio de Respuesta Seleccione una opción	
Solicitud Por favor registre acá de manera clara su solicitud y los detalles de envío		
Enviar pregunta		

5. CONCLUSIONES

El análisis del comportamiento de las PQRSDF durante el segundo trimestre de 2026 permite concluir que el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. mantiene una percepción favorable por parte de sus usuarios, reflejada en que el 68% de las manifestaciones correspondieron a felicitaciones, lo que evidencia el compromiso institucional con la prestación de servicios seguros, humanizados y de calidad.

No obstante, las 151 quejas registradas evidencian oportunidades de mejora, especialmente en los servicios de Urgencias y Consulta Externa, donde persisten inconformidades relacionadas con la oportunidad en la atención, la comunicación y el trato humanizado.

Asimismo, los resultados demuestran que la Humanización y la Oportunidad continúan siendo los factores de calidad que generan mayor número de inconformidades, razón por la cual deben mantenerse como prioridad dentro de los planes de mejoramiento institucional.

Finalmente, se resalta el cumplimiento de los tiempos de respuesta de las PQRSDF y el

fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento implementados por la Oficina de Atención al Usuario, contribuyendo a garantizar el ejercicio del derecho a la participación ciudadana y el

 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
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 16 de 17

mejoramiento continuo de la calidad de los servicios prestados.

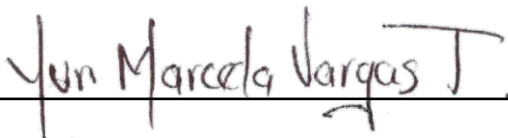
6. RECOMENDACIONES

- ✚ Fortalecer las estrategias de humanización de la atención, mediante procesos permanentes de capacitación en comunicación efectiva, trato digno, empatía y atención centrada en el usuario y su familia.
- ✚ Implementar planes de mejoramiento específicos en los servicios de Urgencias y Consulta Externa, orientados a reducir los tiempos de espera y optimizar los procesos asistenciales y administrativos.
- ✚ Realizar seguimiento mensual a los indicadores de PQRSDF y a los planes de mejoramiento formulados por cada servicio, verificando el cierre efectivo de las acciones implementadas.
- ✚ Socializar periódicamente con los líderes de proceso los resultados de las PQRSDF, promoviendo el análisis de causas y la formulación de acciones preventivas y correctivas.
- ✚ Fortalecer las estrategias institucionales de reconocimiento y buenas prácticas en los servicios con mayor número de felicitaciones, como Medicina Interna, Ginecobstetricia y UCI Neonatal, con el fin de replicar estas experiencias exitosas en las demás áreas.
- ✚ Promover el uso de los canales digitales de recepción de PQRSDF, especialmente el SGI Almera y el correo electrónico institucional, facilitando el acceso de los usuarios y optimizando la gestión de las solicitudes.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 17 de 17

- ✚ Mantener el seguimiento al cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente, garantizando respuestas oportunas, completas y de calidad.
- ✚ Presentar los resultados del análisis de PQRSDF en los diferentes comités institucionales (Comité de Ética Hospitalaria, con el fin de fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia y consolidar la cultura de mejoramiento continuo.

8. FIRMA


Nombre: YURI MARCELA VARGAS TABARES
 Cargo: Líder de Atención al usuario y su familia