

 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 MAYO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 1 de 19

CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL

Consolidar la información obtenida de la aplicación de recepción y trámite de las manifestaciones realizadas por los usuarios durante la atención en los servicios de la institución en el mes de mayo 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.

	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 MAYO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 2 de 19

- Proceso de apoyo administrativo facturación, vigilancia,
- Asesora en lactancia materna.

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 MAYO, AÑO 2025

SERVICIOS	PETICIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES
Hospitalización Ginecobstetricia	1	2	3	0	0	4
Cirugía (Hospitalización)	1	8	0	0	1	5
Consulta externa	0	18	2	2	0	55
Medicina Interna	0	0	0	0	0	5
Facturación	1	3	0	0	0	0

 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 MAYO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 3 de 19

Usuario	0	2	0	0	0	0
Sala de Partos	0	1	0	0	0	1
Urgencias	1	10		2	0	3
Enfermería	0	4	0	0	0	2
Vigilancia	0	1	0	0	0	0
Servicios generales	0	2	0	0	0	0
Gerencia	0	0	0	0	1	0
Sala de Partos	0	0	0	0	0	2
Hospitalización pediatría	00	1	0	0	0	32
UBA Pajarito	0	2	0	0	0	7
UBA Busbanza	0	1	0	0	0	0
Laboratorio	1	1	0	0	0	0
UCI neonatal	0	0	0	0	0	29
Programas Especiales	1	0	0	0	0	0
TOTAL	6	56	5	4	2	145
	218					

MOTIVO DE PQRSDF MES DE MAYO AÑO 2025

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
Cirugía (Hospitalización)	8	Presunta falta de humanización por parte del servicio de cirugía al no dar información pertinente a familiares (2) Presunta falta de pertinencia por parte del servicio de cirugía (1) Presunta falta de humanización por parte del médico especialista en ortopedia quien atiende a paciente de manera hostil, (1) Presunta falta de humanización por parte del servicio de cirugía al no dar la información pertinente al egreso del paciente, no son amables en el trato hacia los pacientes. (1) Presunta oportunidad por parte servicio de ortopedia Paciente fue trasladado. (1) Presunta falta de humanización por parte del personal del servicio de cirugía hace mención de auxiliar de enfermería Helena Hernández. (1) Presunta falta de pertinencia al demorar la salida de paciente. (1) Presunta falta de humanización por parte del servicio de Hospitalización de cirugía al responder a usuaria de una forma irrespetuosa y descortés. (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 MAYO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 4 de 19

Enfermera	4	Presunta falta de humanización por parte de Fidedigna auxiliar de enfermería del servicio de fisiatría al dirigirse al paciente de una forma grosera y descortés. (1) Presunta falta de pertinencia de jefe de enfermera del servicio de Urgencias. (1) Presunta falta de humanización por parte Luis Zafra Auxiliar de enfermería del servicio de urgencias. (1) Presunta falta de humanización por parte de la jefe Marcela Andrade del servicio de urgencias. (1)
(Consulta Externa)	18	Presunta falta de oportunidad en la asignación de citas médica. (9) Presunta falta de humanización por parte del servicio de Consulta externa Terapeuta de Fonoaudiología. (1) Presunta falta de humanización por parte del servicio de funcionarios de asignación de citas. (1) Presunta falta de pertinencia por parte de auxiliar del servicio de RX en la entrega de resultados (1) Presunta falta de pertinencia por parte del especialista Manuel Alejandro Torres ortopedista al no dar incapacidad medica según usuario. (1) Presunta falta de humanización por parte del doctor Juan David Limas quien se dirige a paciente de forma descortés. (1) Presunta falta de oportunidad por parte del servicio de consulta externa ya que no fue atendida por parte del servicio de psiquiatría a pesar de tener cita médica programa. (1) Presunta falta de humanización por parte de auxiliar de cardiología Helena Alarcón quien se dirige de forma descortés. (1) Presunta falta de oportunidad en la atención médica en la hora indicada. (1) Presunta falta de humanización por parte de cirujana la Dr. Paola Gómez. (1)
Usuario	2	Presunta falta de humanización por parte de familiar de la señora Daniela Arenas quien fue programada por cirugía ambulatoria y familiar de forma grosera y descortés se dirige a funcionarios del hospital para que se le genere la orden de salida, usuario fue informado desde el momento de la programación que debía disponer de tiempo para el procedimiento. (1) Presunta falta de humanización por parte de la usuaria Daniela Naranjo quien durante su hospitalización mantiene una actitud hostil, descortés y deshumanizada. (1)
Sala de Parto	1	Presunta falta de pertinencia en la realización de procedimiento. (1)
Hospitalización Gineco- obstetricia	2	Presunta falta de humanización por parte de la auxiliar Helena corredor quien se dirige de forma inadecuada para explicar lo de lactancia materna. (1) Presunta falta de pertinencia por parte del servicio de ginecología en cuanto a la aplicación de medicamentos. (2)
Facturación	3	Presunta falta de pertinencia por parte del servicio de facturación de urgencias (1) Presunta falta de oportunidad en la facturación de salidas de paciente de urgencias. (2)
Hospitalización Pediátrica	1	Presunta falta de pertinencia por parte de la Johana Rodríguez Psicóloga en el servicio de pediatría. (1)
Urgencias	10	Presunta falta de oportunidad en la atención de pacientes que ingresan en ambulancias. (1) Presunta falta de pertinencia Usuario manifiesta que en el servicio de urgencias no le devolvieron la prótesis dental. (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 MAYO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 5 de 19

		Presunta falta de pertinencia por parte del Dr. Rafael Mesa del servicio de urgencias. (1) Presunta falta de humanización por parte de la Dra. Erika Dayana Toca. (1) Presunta falta de oportunidad por parte del servicio de urgencias. (3) Presunta falta de humanización por parte del médico del servicio de urgencias. (1) presunta falta de pertinencia en la atención en el servicio de urgencias. (1) Presunta falta de pertinencia al demorar la salida de paciente del servicio de urgencias. (1)
UBA PAJARITO	2	Presunta falta de pertinencia por parte de Laura Munévar auxiliar de enfermería de la UBA Pajarito (2)
UBA BUSBANZA	1	Presunta falta de humanización por parte del servicio médico y enfermería de la UBA Busbanza (1)
Laboratorio	1	Presunta falta de pertinencia por parte del servicio de laboratorio por entregar resultado a menor de edad con diagnóstico equivocado. (1)
Vigilancia	1	Presunta falta de humanización entre las funcionarias del servicio de vigilancia Yaneth Angarita hacia Blanca Ponguta (1)
SERVICIOS GENERALES	2	Presunta falta de humanización por parte de la coordinadora de servicios generales Marcela Pinto hacia las funcionarias. (2)

ÁREAS	SUGERENCIA	MOTIVOS
<i>Consulta externa</i>	2	Sugieren que el servicio de telefónico sirva para sacar las citas. (1) Usuario solicita se permita el ingreso de pacientes que vienen a solicitar cita en época de lluvia. (1)
<i>Hospitalización</i>	3	Sugieren que los médicos internos del cuarto piso tengan una mejor actitud hacia el paciente. (1) Sugieren que servicio de ginecología brinde información sobre la atención de parto. Usuaría sugiere que se tenga en cuenta la alimentación del acudiente ya en ocasiones no cuentan con red de apoyo y no tienen como turnarse.

ÁREAS	PEICIONES	MOTIVOS
Gineco- obstetricia	1	Usuaría Solicita corrección d incapacidad,
Hospitalización	1	Usuario solicita información sobre procedimiento realizado a paciente
Laboratorio	1	Usuaría solicita resultado de laboratorios
Urgencia	1	Usuaría solicita remisión ac entro de rehabilitación para su hijo.

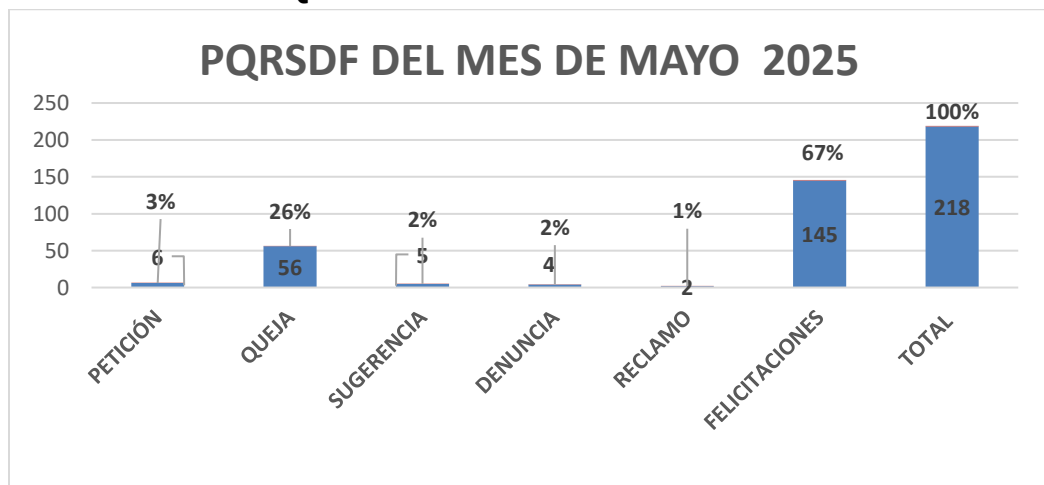
	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME PQRSDF MES DE MAYO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 6 de 19

Facturación	1	Usuaría solicita devolución de copago.
Programas especiales	1	Usuaría solicita plan de parto humanizado

ÁREAS	DENUNCIAS	MOTIVOS
Urgencias	2	Usuaría denuncia falta de atención por parte de servicio de enfermería y asistencia médica paciente requería medicamento para problemas de salud mental. Usuaría manifiesta falta de atención a la hora de aplicar medicamento y ser atendida al realizar petición a los colaboradores del servicio.
Consulta externa psicología	1	Usuaría manifiesta que la profesional en psicología que atiende a su hija tiene contacto con el agresor.
Consulta externa ginecología	1	Usuaría denuncia a la especialista Deisy Colmenares quien se dirige de forma descortés y deshumanizante haciéndola sentir mal en la consulta.

ÁREAS	RECLAMOS	MOTIVOS
Subgerencia administrativa y financiera	1	Reclaman por un perro que permanece en la portería principal usuario manifiesta que le causa daño a los vehículos mordiendo los.
Hospitalización	1	Usuaría reclama por el estado de salud de paciente.

PQRSDF DEL MES DE MAYO 2025



GRAFICA NO. 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 MAYO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 7 de 19

Como se observa en la gráfica No.1 la distribución de los PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) recibidas por el Hospital Regional Sogamoso E.S.E. durante el mes de mayo de 2025.

- **Total, de PQRSDF:** Se recibieron un total de 218 PQRSDF en mayo de 2025.
- **Distribución por Tipo:**
 - **Petición:** Se recibieron 6 peticiones, lo que representa el 3% del total.
 - **Queja:** Se recibieron 56 quejas, lo que constituye el 26% del total.
 - **Sugerencia:** Se recibieron 5 sugerencias, lo que representa el 2% del total.
 - **Denuncia:** Se recibieron 4 denuncias, lo que también representa el 2% del total.
 - **Reclamo:** Se recibieron 2 reclamos, lo que equivale al 1% del total.
 - **Felicitaciones:** Se recibió un número significativo de felicitaciones, con 145, lo que representa el 67% del total.

Observaciones:

- La mayoría de las interacciones con (67%) fueron comentarios positivos en forma de felicitaciones. Esto sugiere un alto nivel de satisfacción entre los usuarios de los servicios del hospital durante mayo.
- **Quejas como la Segunda Categoría Más Grande:** Aunque las felicitaciones son dominantes, las quejas (26%) representan la segunda categoría más grande de interacciones. Esto indica áreas en las que el hospital podría necesitar centrar su atención para mejorar.
- **Bajo Volumen de Otras Categorías:** Las peticiones, sugerencias, denuncias y reclamos constituyen un porcentaje muy pequeño del total de PQRSDF, lo que indica que estos tipos de interacciones son menos frecuentes.

Los datos del mes de mayo de 2025 para el Hospital Regional Sogamoso E.S.E. muestran una percepción altamente positiva por parte de sus usuarios, como lo

	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 MAYO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 8 de 19

demuestra el gran número de felicitaciones. Sin embargo, el notable porcentaje de quejas también destaca áreas específicas que pueden requerir revisión y mejora.

SERVICIOS QUE RECIBERON QUEJAS EN EL MES DE MAYO

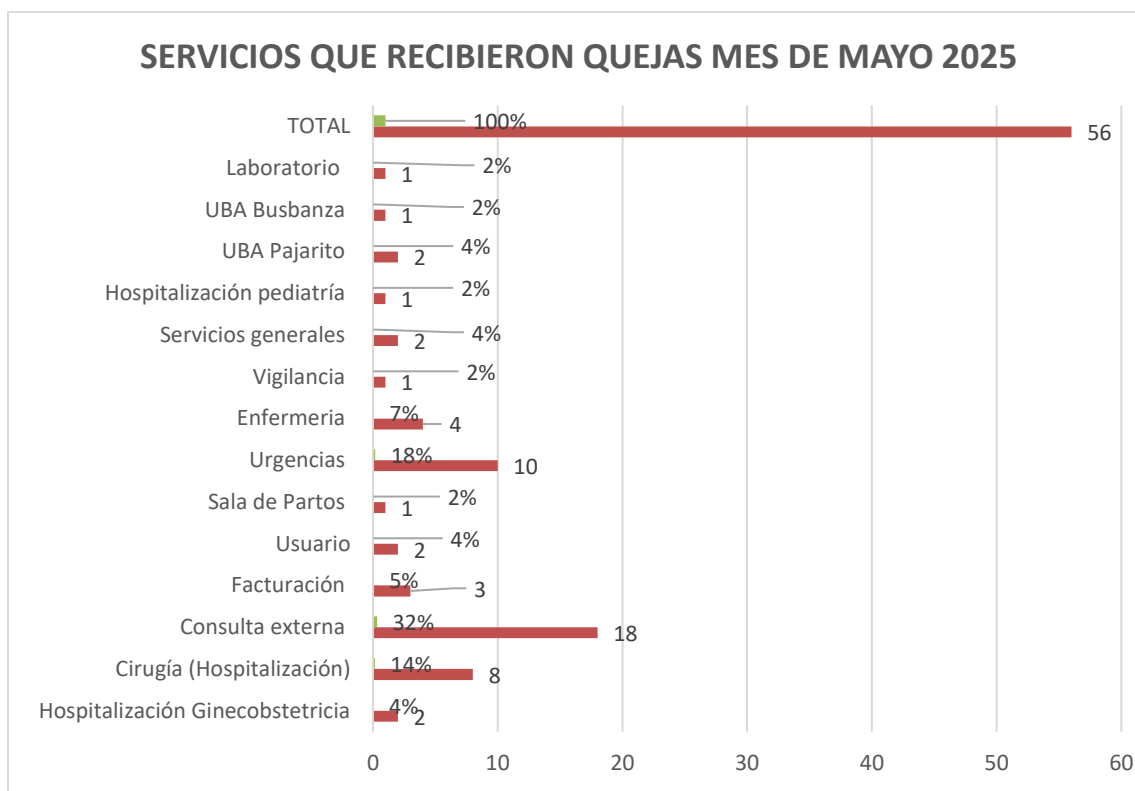


Grafico NO. 2

En el de mayo de 2025, el Hospital Regional Sogamoso recibió un total de 56 quejas.

- Servicios con el Mayor Número de Quejas:**

- Consulta Externa:** servicio que recibió la mayor cantidad de quejas por un margen significativo, sumando 18 quejas, lo que representa el 32% del total. Esto indica un área importante para mejorar.
- Urgencias:** El servicio de Urgencias recibió el segundo mayor número de quejas con 10, lo que constituye el 18% del total. Dada la naturaleza crítica de los servicios

	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 MAYO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 9 de 19

de emergencia, un alto número de quejas en este punto merece una atención especial.

3. Cirugía (Hospitalización): Este servicio tuvo 8 quejas, representando el 14% del total. Las quejas relacionadas con la hospitalización quirúrgica pueden ser graves y afectar la confianza del paciente.

Otros Servicios con un Número Notable de Quejas:

- Enfermería: Con 4 quejas (7%), los servicios de enfermería también contribuyeron al volumen total de quejas.
- Facturación: Los problemas de facturación representaron 3 quejas (5%). Aunque es un número menor, las quejas de facturación pueden ser una fuente de frustración para los pacientes.

Servicios con Menos Quejas (pero presentes):

Varios otros servicios tuvieron 2 o 1 queja cada uno, incluyendo:

- Laboratorio
- UBA Busbanza
- UBA Pajarito
- Hospitalización Pediatría
- Servicios Generales
- Vigilancia
- Sala de Partos
- Usuario (que son agresivos al momento de recibir la atención por parte de los colaboradores del Hospital)
- Hospitalización Ginecobstetricia

Áreas Clave para la Mejora:

Basado en los datos, el Hospital Regional Sogamoso E.S.E debe priorizar las investigaciones e iniciativas de mejora en las siguientes áreas:

- **Consulta Externa:** Dado el mayor volumen de quejas, es crucial realizar una revisión de los procesos, tiempos de espera, comunicación médico-paciente y programación de citas en Consulta Externa.
- **Urgencias:** Abordar los problemas dentro del servicio de Urgencias es vital debido a su función crítica. Esto podría implicar examinar el flujo de pacientes, los tiempos de espera, las proporciones personal-paciente y la comunicación.
- **Cirugía:** Revisar la naturaleza de las quejas relacionadas con Cirugía (Hospitalización) es importante para garantizar la seguridad y satisfacción del paciente durante las estancias quirúrgicas.

Al centrarse en estas áreas, el hospital puede reducir significativamente el número total de quejas y mejorar la satisfacción del paciente.

	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 MAYO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 10 de 19

SERVICIOS MÁS FELICITADOS EN EL MES DE MAYO 2025



GRAFICA No.3

La grafica No.3 desglosa las felicitaciones recibidas por varios servicios hospitalarios. Se registraron un total de 145 felicitaciones durante el mes de mayo de 2025.

Principales Hallazgos:

- **Consulta Externa** recibió el mayor número de felicitaciones, con 55 felicitaciones, lo que representa el 38% del total. Esto indica una fuerte percepción positiva de la calidez humana y la calidad del servicio en los servicios de consulta externa.
- **Hospitalización pediatría** siguió como el segundo servicio más felicitado, con 32 felicitaciones, lo que representa el 22%. Este es un número significativo, destacando la excelente atención a las niñas, niños y sus familias.
- **UCI neonatal** Recibió un número sustancial de felicitaciones, con 29 felicitaciones, lo que constituye el 20%. Esto sugiere un alto nivel de satisfacción con la atención brindada a los recién nacidos durante su proceso de recuperación.

Servicios con Felicitaciones Moderadas:

- UBA Pajarito recibió 7 felicitaciones (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
	INFORME PQRSDF MES DE MAYO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 11 de 19

- Cirugía (Hospitalización) y Medicina Interna recibieron ambas 5 felicitaciones (3% cada una).
- Hospitalización Ginecobstetricia recibió 4 felicitaciones (3%).

Servicios con Menos Felicitaciones:

- Urgencias y Sala de Partos recibieron cada uno 3 felicitaciones (2% cada uno).
- Enfermería recibió la menor cantidad de felicitaciones con 2 (1%).

Conclusión:

Los datos indican claramente que Consulta Externa, Hospitalización pediatría y UCI neonatal son los servicios líderes en cuanto a la satisfacción del paciente y la familia con respecto a la calidez humana y la calidad del servicio en el Hospital Regional Sogamoso E.S.E. para mayo de 2025. Estas áreas parecen sobresalir en la provisión de una experiencia positiva y cuidadosa para los pacientes. Si bien otros servicios también recibieron felicitaciones, el enfoque para el refuerzo positivo y la posible compartición de mejores prácticas podría dirigirse hacia estos Servicios con mejor desempeño.

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 se clasificaron así:

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS POR FACTOR DE CALIDAD		
CRITERIOS DE CALIDAD	No.	PORCENTAJE
HUMANIZACIÓN	21	38%
OPORTUNIDAD	18	32%
PERTINENCIA	17	30%
TOTAL	56	100 %

El cuadro muestra un total de **56 quejas** recibidas durante el mes de mayo de 2025, clasificadas según tres factores clave de calidad en la atención en salud: Humanización, Oportunidad y Pertinencia.

	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 MAYO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 12 de 19

- **Humanización es el factor con el mayor número de quejas, con 21 casos, lo que representa el 38% del total.** Esto indica que una parte significativa de las insatisfacciones de los usuarios están relacionadas con la calidad del trato humano y la percepción de ser tratados como personas integrales.
- **Oportunidad ocupa el segundo lugar, con 18 quejas, constituyendo el 32% de las reclamaciones.** Esto sugiere que los retrasos en la atención, la dificultad para acceder a los servicios o la espera excesiva son una causa importante de descontento.
- **Pertinencia es el factor con el menor número de quejas, con 17 casos, lo que corresponde al 30%.** Aunque es el menor, sigue siendo un porcentaje considerable, lo que implica que hay preocupaciones sobre si los servicios o tratamientos brindados son realmente los que el paciente necesita o si están acordes a su condición.

Para el mes de mayo de 2025, la **Humanización** es el principal punto de mejora identificado a través de las quejas, seguido de cerca por la **Oportunidad** en la atención. La **Pertinencia** también es un área a considerar, aunque en menor medida.

su 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

TIEMPOS DE RESPUESTA		
DIAS DE RESPUESTAS	CANTIDAD DE SOLICITUDES	% RESPUESTA POR RANGO DE TIEMPO
0 a 5 días	45	80%
0 a 10 días	8	15%
0 a 15 días	3	5%
TOTAL	56	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 MAYO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 13 de 19

La oficina de Atención al Usuario realiza un seguimiento exhaustivo de las PQRSDF, monitoreando el tiempo de respuesta según el medio por el cual fue recibida cada solicitud. El análisis de los datos para el mes de mayo de 2025, con un total de 56 solicitudes, revela los siguientes patrones de respuesta:

Hallazgos

Alta Eficiencia en Respuestas Rápidas: El 80% de las solicitudes (45 de 56) fueron respondidas dentro de un plazo de 0 a 5 días. Este es un indicador muy positivo de la eficiencia operativa y la capacidad de la oficina para abordar la mayoría de las comunicaciones de los usuarios de manera ágil.

Gestión Efectiva en Plazos Medios: Un 15% adicional de las solicitudes (8 de 56) se gestionaron y respondieron en un rango de 0 a 10 días. Esto demuestra que la oficina mantiene una buena capacidad de respuesta incluso para aquellas solicitudes que puedan requerir un poco más de tiempo para su resolución.

Mínimo de Respuestas a Largo Plazo: Solo un 5% de las solicitudes (3 de 56) requirieron entre 0 y 15 días para ser respondidas. Este bajo porcentaje indica que muy pocas PQRSDF se extienden más allá de los 10 días, lo que es un punto fuerte en la gestión de los tiempos de respuesta.

Conclusión:

Los datos reflejan una excelente gestión de los tiempos de respuesta por parte de la oficina de Atención al Usuario en el mes de mayo de 2025. La mayoría de las PQRSDF son resueltas en plazos muy cortos (menos de 5 días), lo que sin duda contribuye a la satisfacción del usuario y a la percepción de una atención oportuna y eficiente. La capacidad de resolver casi la totalidad de las solicitudes en menos de 10 días (95%) es un logro destacable. Este desempeño sugiere procesos bien definidos y un equipo dedicado a la atención rápida y efectiva de las comunicaciones de los usuarios.

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

	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 MAYO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 14 de 19

en los diferentes servicios del Hospital y las unidades básicas de atención UBA Busbanza y Pajarito.

CANALES DE PQRSDF	
<i>BUZÓN</i>	190
<i>PRESENCIAL SIAU</i>	16
<i>SGI ALMERA MODULO PQRS</i>	11
<i>CORREO ELECTRÓNICO</i>	1
<i>TOTAL</i>	218

La tabla presenta los diferentes canales a través de los cuales el Hospital Regional Sogamoso E.S.E. recibió las 218 PQRSDF durante el mes de mayo de 2025, junto con el número de recepciones por cada canal y su porcentaje sobre el total.

Análisis de los Medios de Recepción:

- **Buzón:** Es el canal principal de recepción, con 190 PQRSDF, lo que representa el 87% del total. Esto sugiere que los usuarios prefieren o encuentran más accesible dejar sus PQRSDF de forma física en un buzón.
- **Presencial SIAU (Sistema de Información y Atención al Usuario):** Este canal recibió 16 PQRSDF, lo que corresponde al 7% del total. Esto indica que un número menor de usuarios opta por la atención directa y personalizada para presentar sus inquietudes.
- **SGI ALMERA Módulo PQRS:** A través de este sistema de gestión de información se recibieron 11 PQRSDF, lo que representa el 5% del total.
- **Correo Electrónico:** Es el canal menos utilizado, con solo 1 PQRSDF recibido, lo que representa un 0% (menos del 1%) del total. Esto sugiere que el correo electrónico no es una vía preferida.
- **Principales Observaciones:**
 - Preferencia por el Buzón: La gran dependencia del buzón como medio de recepción (87%) es la observación más destacada. Esto podría indicar que es el método más visible, sencillo o tradicional para los usuarios del hospital.

 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 MAYO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 15 de 19

- **Baja Utilización de Canales Digitales y Directos:** Los canales como SGI ALMERA y el correo electrónico tienen una utilización muy baja, lo que podría significar una oportunidad para mejorar la difusión y facilidad de uso de estas herramientas digitales. La atención presencial también es limitada.
- **Implicaciones para la Gestión:** La predominancia del buzón puede implicar un proceso manual más intensivo para la recolección, clasificación y seguimiento de las PQRSDF. Si el hospital busca una mayor eficiencia y trazabilidad, podría ser beneficioso fomentar el uso de canales digitales.

En el mes de mayo de 2025 el mecanismo más utilizado por los usuarios son los buzones físicos para la recepción de PQRSDF. Existe una clara oportunidad para fortalecer y promover el uso de canales digitales y la atención directa en el SIAU para ofrecer más opciones a los usuarios y posiblemente optimizar la gestión interna de las PQRSDF.

5. HALLAZGOS

- **Total, de PQRSDF:** Se recibieron un total de 218 PQRSDF en mayo de 2025.
- **Predominio de Felicitaciones:** La mayoría de las interacciones (67%) fueron comentarios positivos en forma de felicitaciones (145 felicitaciones). Esto sugiere un alto nivel de satisfacción entre los usuarios de los servicios del hospital.
- **Quejas como Segunda Categoría:** Las quejas (26%, 56 quejas) representan la segunda categoría más grande de interacciones. Esto indica áreas donde el hospital podría necesitar centrar su atención para mejorar.
- **Bajo Volumen en Otras Categorías:** Peticiones (3%, 6), Sugerencias (2%, 5), Denuncias (2%, 4) y Reclamos (1%, 2) constituyen un porcentaje muy pequeño del total.

. Hallazgos sobre Servicios con Quejas:

- **Consulta Externa:** Es el servicio con la mayor cantidad de quejas (18 quejas, 32% del total), siendo un área importante para mejorar. Los motivos incluyen presunta falta de oportunidad en la asignación de citas médicas (9 casos), y falta de humanización por parte de terapeutas y funcionarios de asignación de citas.

 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 MAYO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 16 de 19

- **Urgencias:** Recibió el segundo mayor número de quejas (10 quejas, 18% del total). Las quejas se relacionan con presunta falta de oportunidad en la atención de pacientes que ingresan en ambulancias, falta de pertinencia (ej. no devolución de prótesis dental), y falta de humanización por parte de médicos.
- **Cirugía (Hospitalización):** Este servicio tuvo 8 quejas (14% del total). Los motivos principales son presunta falta de humanización por parte del servicio al no dar información pertinente a familiares y trato descortés, así como falta de pertinencia al demorar la salida del paciente.
- **Otros Servicios Notables:** Enfermería (4 quejas, 7%) y Facturación (3 quejas, 5%) también contribuyeron al volumen total de quejas.

Hallazgos sobre Servicios Más Felicitados:

- **Consulta Externa:** Recibió el mayor número de felicitaciones (55, 38% del total). Esto indica una fuerte percepción positiva de la calidez humana y la calidad del servicio.
- **Hospitalización Pediatría:** Fue el segundo servicio más felicitado (32 felicitaciones, 22%). Destaca la excelente atención a niños y sus familias.
- **UCI Neonatal:** Recibió un número sustancial de felicitaciones (29, 20%). Sugiere un alto nivel de satisfacción con la atención brindada a los recién nacidos.

. Hallazgos sobre Criterios de Calidad de las Quejas:

- **Humanización:** Es el factor con el mayor número de quejas (21 casos, 38%). Esto indica que una parte significativa de las insatisfacciones están relacionadas con la calidad del trato humano.
- **Oportunidad:** Ocupa el segundo lugar (18 quejas, 32%). Sugiere que los retrasos en la atención, la dificultad para acceder a los servicios o la espera excesiva son una causa importante de descontento. Los usuarios han expresado insatisfacción por la falta de puntualidad en la atención y la falta de disponibilidad de agenda en especialidades clave como Ortopedia y Ginecoobstetricia.

	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 MAYO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 17 de 19

- **Pertinencia:** Es el factor con el menor número de quejas (17 casos, 30%). Implica preocupaciones sobre si los servicios o tratamientos brindados son realmente los que el paciente necesita o si están acordes a su condición.

Hallazgos sobre Tiempos de Respuesta de PQRSDF:

- **Alta Eficiencia en Respuestas Rápidas:** El 80% de las solicitudes (45 de 56) fueron respondidas dentro de un plazo de 0 a 5 días.
- **Gestión Efectiva en Plazos Medios:** Un 15% adicional (8 de 56) se gestionaron y respondieron en un rango de 0 a 10 días.
- **Mínimo de Respuestas a Largo Plazo:** Solo un 5% (3 de 56) requirieron entre 0 y 15 días.
- En general, los datos reflejan una excelente gestión de los tiempos de respuesta.

Hallazgos sobre Canales de Recepción de PQRSDF:

- **Buzón:** Es el canal principal de recepción, con 190 PQRSDF (87% del total). Esto sugiere que los usuarios prefieren o encuentran más accesible dejar sus PQRSDF de forma física en un buzón.
- **Presencial SIAU:** Recibió 16 PQRSDF (7% del total).
- **SGI ALMERA Módulo PQRS:** Recibió 11 PQRSDF (5% del total).
- **Correo Electrónico:** Es el canal menos utilizado, con solo 1 PQRSDF (0%).
- Existe una baja utilización de canales digitales y directos.

Conclusiones:

1. **Satisfacción General Positiva, pero con Áreas Críticas:** El Hospital Regional Sogamoso E.S.E. muestra una percepción altamente positiva por parte de sus usuarios, evidenciada por el gran número de felicitaciones. Sin embargo, el notable porcentaje de quejas destaca áreas específicas que requieren revisión y mejora.
2. **Necesidad Urgente de Mejora en Consulta Externa y Urgencias:** Consulta Externa es el servicio que genera la mayor insatisfacción. Urgencias y

	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 MAYO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 18 de 19

Hospitalización Ginecoobstetricia también son áreas con un número significativo de quejas.

3. **Desafíos en Humanización y Oportunidad:** Las quejas se centran principalmente en la falta de humanización en el trato y la falta de oportunidad en la atención, incluyendo la asignación de citas y los tiempos de espera.
4. **Eficiencia en Tiempos de Respuesta:** La oficina de Atención al Usuario demuestra una excelente gestión, resolviendo la mayoría de las PQRSDF en menos de 5 días, lo que contribuye a la satisfacción del usuario.
5. **El Buzón Físico:** Es el medio de recepción de PQRSDF más utilizado, lo que puede implicar procesos manuales intensivos y una oportunidad para fomentar el uso de canales digitales.

Recomendaciones:

1. **Priorizar la mejora en Consulta Externa y Urgencias:**
 - Realizar una revisión detallada de los procesos, tiempos de espera, comunicación médico-paciente y programación de citas en Consulta Externa.
 - Examinar el flujo de pacientes, los tiempos de espera, las proporciones de personal-paciente y la comunicación en el servicio de Urgencias.
2. **Fortalecer la Humanización en la Atención:**
 - Implementar capacitaciones y programas de sensibilización para todo el personal asistencial y administrativo sobre la importancia del trato humano, la empatía y la comunicación efectiva con pacientes y familiares.
 - Dar seguimiento a las quejas específicas de falta de humanización, como las mencionadas en Cirugía y Enfermería.
3. **Optimizar la Oportunidad en la Atención:**
 - Revisar y mejorar los sistemas de asignación de citas para reducir los tiempos de espera en Consulta Externa.

 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 MAYO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 19 de 19

- Evaluar los procesos de atención en Urgencias para minimizar los tiempos de espera y garantizar la atención oportuna a todos los pacientes.
- Abordar la disponibilidad de agenda en especialidades clave como Ortopedia y Ginecoobstetricia.

4. Promover y Mejorar Canales Digitales:

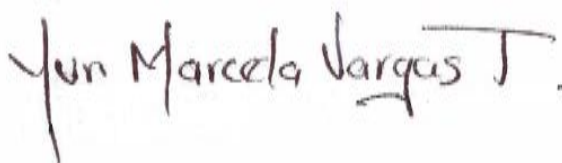
- Difundir activamente los canales digitales (página web, SGI ALMERA, correo electrónico y celular) para la presentación de PQRSDF, destacando sus beneficios en términos de eficiencia y trazabilidad.
- Evaluar la facilidad de uso de la plataforma SGI ALMERA y el acceso a la oficina del SIAU para incentivar su utilización.

5. Aprovechar las Felicitaciones:

- Identificar y reconocer públicamente los servicios y el personal que reciben felicitaciones, especialmente Consulta Externa, Hospitalización Pediatría y UCI Neonatal, para reforzar el comportamiento positivo.
- Analizar las mejores prácticas de los servicios más felicitados para replicarlas en otras áreas del hospital.

Implementar estas recomendaciones contribuirá a reducir el número de quejas, mejorar la percepción de los usuarios y fortalecer la calidad de la atención en el Hospital Regional Sogamoso E.S.E.

3 FIRMA



Nombre: YURI MARCELA TABAJES VARGAS

Cargo: Líder de Atención al usuario y su familia