 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	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 ENERO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 1 de 22

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 enero 2026.

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.

4. AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO

- Servicio de urgencias
- Usuarios
- Servicios Hospitalarios, Ginecoobstetricia, sala de partos enfermería y radiología, cirugía, Unidades de cuidados Intensivos Neonatal y de Adultos.
- Consulta Externa especializada.


 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	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 ENERO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 2 de 22

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

5. 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 02315100000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud.
- ✓ Toda la información recopilada se consolida en este documento, siguiendo el procedimiento descrito en el **M-AU-AU-PR-01-02**.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME PQRSDF MES DE ENERO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 3 de 22


INFORME GENERAL PQRSDF MES DE ENERO, AÑO 2026

SERVICIOS	PETICIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES
Consulta externa	3	4	0	0	0	13
Cirugía (Hospitalización)	0	2	0	0	0	1
Sala de Partos	1	2	0	0	0	20
Enfermería	0	3	0	0	0	0
Cirugía programada	0	1	1	0	0	14
Ginecobstetricia Hospitalización	1	0	0	0	0	63
Medicina Interna	0	1	1	0	0	76
Hospitalización Pediátrica	0	0	0	0	0	16
Facturación	0	2	0	0	0	0
Urgencias	2	5	0	4	0	42
Servicios generales	0	0	0	0	0	0
Vigilancia	0	1	0	0	0	0
UBA Busbanza	0	0	0	0	0	5
UBA Pajarito	0	1	0	0	0	0
UCI neonatal	0	0	0	0	0	3
UCI Adulto	0	1	0	0	0	0
Archivo historias Clínicas	3	0	0	0	0	0
Talento Humano	1	0	0	0	0	0
Rehabilitación (terapia física)	0	0	0	0	0	9
TOTAL	11	24	2	4	0	262
303						

 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 ENERO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 4 de 22


MOTIVO DE PQRSDF MES DE ENERO AÑO 2026

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
Consulta Externa)	4	Presunta falta de oportunidad por parte de la funcionaria encargada de la ARL sura para dar trámite a cita médica. (1) Presunta falta de oportunidad cita para el servicio de fonoaudiología. (1) Presunta falta de oportunidad para agenda cita de ortopedia para menor de edad. (1) Presunta falta de oportunidad en la atención de la cita Programada. (1)
UBA Pajarito	1	Presunta falta de humanización por parte de la funcionaria Lorena Giraldo al dirigirse de una forma grosera a usuarios en el servicio de UBA Pajarito. (1)
Usuario	1	Presunta falta de humanización por parte de usuario que es agresivo con el personal del personal colaborador en el servicio de urgencias. (1)
UCIA	1	Presunta falta de humanización por parte del personal de enfermería del servicio de la UCI adultos 5 piso. (1)
Sala de Partos	2	Presunta falta oportunidad en la atención de gestante en el servicio de sala de partos (1). Presunta falta de pertinencia por parte del servicio de sala de partos. (1)
Cirugía Programada	1	Presunta falta de oportunidad para retiro de material osteosíntesis. (1)
Cirugía Hospitalización	2	Presunta falta de humanización con adulto mayor, en espera de programación de cirugía y suministro de poco alimento. (1) Presunta falta de pertenencia por parte del servicio médico y de enfermería en el suministro de medicamentos. (1)
Medicina Interna	1	Presunta falta de humanización por parte del Dr. Luis Becerra al dirigirse de una forma grosera al usuario. (1)
Vigilancia	1	Presunta falta humanización con colaboradora de vigilancia al presentar conflicto entre compañeros. (1)
Urgencias	5	Presunta falta de oportunidad para la atención a cita médica dos horas de espera. (1) Presunta falta de oportunidad en el servicio de urgencias al ingresar paciente en triage. (1) Presunta falta humanización por parte del Dr. Juan José Ocampo en el servicio de Urgencias. (1) Presunta falta de oportunidad con el medico de urgencias que no realizo proceso de traslado a clínica requerida. (1) Presunta falta de humanización en el servicio de urgencias para dar información por familiar hospitalizado. (1)
facturación	2	Presunta falta de humanización por parte de la funcionaria Adriana Chaparro al dirigirse una forma grosera al usuario en el servicio de Medicina Interna. (1) Presunta falta de humanización por parte de funcionaria de facturación de urgencias

 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 ENERO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 5 de 22

		al dirigirse a paciente de una forma descortés. (1)
Enfermería	3	Presunta falta de humanización por parte del servicio de urgencias enfermera del triage al dirigirse de una forma descortés a la paciente. (1) Presunta falta de humanización por parte de enfermería del servicio de Ginecoobstetricia. (1) presunta falta de humanización por parte del servicio de enfermería al dirigirse de una forma descortés a usuaria. (1)
ÁREAS	SUGERENCIA	MOTIVOS
Sala de Cirugía	1	Siguiereen haya espejo en el baño del servicio de cirugía de hospitalización. (1)
ÁREAS	PETICIONES	MOTIVOS
Sala de Partos	1	Usuaría solicita copa de certificado de nacida vivas. (1)
Urgencias	2	Usuario realiza petición se aclare historia clínica. (1) Usuario solicita copia de historia clínica. (1)
Archivo de historia Clínicas	3	Usuaría realiza petición de incapacidad médica. (1) Usuaría realiza petición de licencia de maternidad. (1) Usuaría realiza petición para verificar incapacidad médica. (1)
Talento Humano	1	Estudiante realiza petición para realizar Practica Estudiantil administrativo. (1)
Consulta Externa	3	Usuaría realiza derecho de petición para que se le asigne cita con especialidad. (2) Usuaría realiza petición para programación de cirugía. (1)
Gineco-obstetricia	1	Usuaría realiza petición para solicitar atención a su recién nacido. UCIN. (1)
ÁREAS	DENUNCIAS	MOTIVOS
Urgencias	4	Denuncia presunta falta de humanización con adulta mayor para canalizar no encuentran las venas. (1) Usuaría denuncia demoras en la atención por especialista en el servicio de urgencias. (1) Usuaría denuncia falta de humanización con paciente psiquiátrico. (1) Denuncian falta de oportunidad para ser atendido por no tener afiliación a salud. (1)

PQRSDF DEL MES DE ENERO 2026

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	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 ENERO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 6 de 22

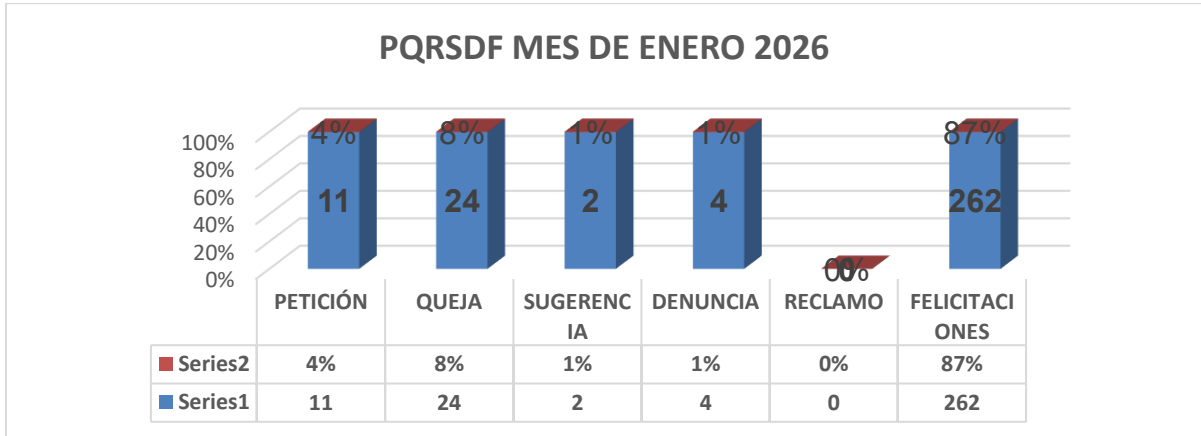


GRAFICO No.1


Durante el mes de enero de 2026, el Hospital Regional de Sogamoso recibió un total de 303 manifestaciones PQRSDF, evidenciando una participación de los usuarios en los diferentes canales de atención y comunicación institucional.

Distribución de las PQRSDF

- Felicidades: 262 casos (87%)
- Quejas: 24 casos (8%)
- Peticiones: 11 casos (4%)
- Denuncias: 4 casos (1%)
- Sugerencias: 2 casos (1%)
- Reclamos: 0 casos (0%)

Análisis e interpretación

El mayor porcentaje corresponde a las felicitaciones (87%), lo cual refleja un alto nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención recibida y al desempeño del talento

 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 ENERO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 7 de 22


humano del hospital. Este resultado evidencia el compromiso institucional con la calidad del servicio y el trato humanizado.

Las quejas (8%) y peticiones (4%) representan una proporción menor, las cuales son analizadas y gestionadas oportunamente con el fin de fortalecer los procesos internos y mejorar continuamente la atención brindada.

Las denuncias y sugerencias, con un 1% cada una, indican oportunidades puntuales de mejora y aportes de los usuarios para optimizar los servicios. Es importante resaltar que no se registraron reclamos durante el período evaluado, lo que refleja una adecuada resolución de las situaciones presentadas.

SERVICIOS QUE RECIBERON QUEJAS EN EL MES DE ENERO 2026

SERVICIOS	QUEJA	%
Consulta externa	4	17%
Cirugía (Hospitalización)	2	8%
Sala de Partos	2	8%
Enfermería	3	13%
Cirugía programada	1	4%
Medicina Interna	1	4%
Facturación	2	8%
Urgencias	5	21%
Vigilancia	1	4%
UBA Pajarito	1	4%
UCI Adulto	1	4%
TOTAL	24	100%

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	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 ENERO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 8 de 22

Análisis de los servicios con PQRS – Mes de enero de 2025

Hospital Regional de Sogamoso

Durante el mes de enero de 2025, el Hospital Regional de Sogamoso registró un total de 24 quejas, las cuales se distribuyeron en diferentes servicios asistenciales y administrativos, evidenciando los puntos críticos y las oportunidades de mejora dentro de la institución.

Distribución de quejas por servicios

El servicio que presentó el mayor número de quejas fue Urgencias, con 5 casos, representando el 21% del total, lo cual se asocia principalmente a la alta demanda del servicio, tiempos de espera y la complejidad de la atención.

Le sigue Consulta Externa con 4 quejas (17%), reflejando situaciones relacionadas con asignación de citas, oportunidad en la atención y trámites administrativos.


El servicio de Enfermería registró 3 quejas (13%), lo que evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos de atención humanizada, comunicación efectiva y seguimiento al usuario.

Con 2 quejas cada uno (8%), se encuentran los servicios de Cirugía (hospitalización), Sala de Partos y Facturación, los cuales requieren seguimiento puntual para prevenir la recurrencia de las situaciones reportadas.

Finalmente, los servicios de Cirugía programada, Medicina Interna, Vigilancia, UBA Pajarito y UCI Adulto presentaron 1 queja cada uno, equivalentes al 4% respectivamente, lo que indica eventos aislados que fueron gestionados conforme a los procedimientos establecidos.

Conclusión

El análisis permite identificar que la mayor concentración de quejas se presenta en los servicios de Urgencias y Consulta Externa, los cuales, por su alta demanda, requieren fortalecimiento continuo en la gestión de la atención al usuario, comunicación y oportunidad en la prestación del servicio. No obstante, el comportamiento general de las

	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 ENERO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 9 de 22

quejas durante el mes evidencia una distribución controlada, permitiendo a la institución implementar acciones de mejora focalizadas y seguimiento permanente para garantizar la calidad y seguridad en la atención.

SERVICIOS QUE RECIBERON PETICIONES, SUGERENCIAS, DENUNCIAS EN EL MES DE ENERO 2026

SERVICIOS	PETICIÓN	%
Consulta externa	3	27%
Sala de Partos	1	9%
Ginecobstetricia Hospitalización	1	9%
Urgencias	2	18%
Archivo historias Clínicas	3	27%
Talento Humano	1	9%
TOTAL	11	100%


Análisis de las peticiones por servicios

Durante el período analizado se registró un total de 11 peticiones, las cuales se distribuyeron en diferentes servicios asistenciales y administrativos del Hospital Regional de Sogamoso, permitiendo identificar los principales requerimientos de los usuarios.

Distribución de peticiones

Los servicios con mayor número de peticiones fueron Consulta Externa y Archivo de Historias Clínicas, cada uno con 3 peticiones, lo que representa el 27% respectivamente. Estas solicitudes están relacionadas principalmente con acceso a información, entrega de historias clínicas, asignación de citas y trámites administrativos.

El servicio de Urgencias registró 2 peticiones (18%), asociadas a solicitudes de información sobre procesos de atención y orientación a usuarios y familiares.

 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 ENERO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 10 de 22

Por su parte, los servicios de Sala de Partos, Ginecobstetricia – Hospitalización y Talento Humano presentaron 1 petición cada uno, correspondientes al 9% respectivamente, lo que evidencia requerimientos puntuales y específicos en cada área.

Conclusión

El comportamiento de las peticiones muestra que la mayor concentración se presenta en los servicios de Consulta Externa y Archivo de Historias Clínicas, lo cual resalta la importancia de continuar fortaleciendo la información al usuario, la oportunidad en los trámites y la claridad en los procesos administrativos. En general, las peticiones recibidas fueron gestionadas conforme a los tiempos establecidos, contribuyendo a la mejora continua y a la transparencia institucional.


SERVICIOS	SUGERENCIA	%
Cirugía programada	1	50%
Ginecobstetricia Hospitalización	0	0%
Medicina Interna	1	50%
TOTAL	2	100%

Análisis de las sugerencias – Mes de enero

Durante el mes de enero, el Hospital Regional de Sogamoso recibió un total de 2 sugerencias, las cuales se distribuyeron en los servicios asistenciales, permitiendo identificar oportunidades puntuales de mejora en la prestación del servicio.

Distribución de sugerencias por servicios

Los servicios de Cirugía Programada y Medicina Interna registraron 1 sugerencia cada uno, representando el 50% respectivamente. Estas sugerencias estuvieron orientadas a fortalecer aspectos relacionados con la organización del servicio, oportunidad en la atención y mejora en los procesos asistenciales.

 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 ENERO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 11 de 22

El servicio de Ginecobstetricia – Hospitalización no presentó sugerencias durante el período analizado (0%), lo cual indica estabilidad en la percepción de los usuarios frente a la atención brindada en este servicio.

Conclusión

El bajo número de sugerencias recibidas durante el mes de enero refleja un comportamiento favorable en la percepción de los usuarios. No obstante, las sugerencias reportadas constituyen insumos valiosos para el mejoramiento continuo, permitiendo a la institución implementar acciones preventivas y correctivas orientadas a optimizar la calidad de la atención y fortalecer la satisfacción de los usuarios.

SERVICIOS	DENUNCIA
Urgencias	4
TOTAL	4


Análisis de las denuncias por servicios

Hospital Regional de Sogamoso

Durante el período evaluado se registró un total de 4 denuncias, las cuales se concentraron en un solo servicio.

Distribución de denuncias

El 100% de las denuncias (4 casos) corresponde al servicio de Urgencias, lo que evidencia que este servicio presenta mayores situaciones susceptibles de ser objeto de inconformidad formal por parte de los usuarios. Esta concentración se asocia principalmente a la alta demanda del servicio, tiempos de espera prolongados y la complejidad propia de la atención en urgencias.

 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 ENERO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 12 de 22


Conclusión

La totalidad de las denuncias registradas en el servicio de Urgencias resalta la necesidad de fortalecer las acciones de mejora continua, especialmente en aspectos relacionados con la comunicación al usuario, la oportunidad en la atención y el seguimiento a los casos reportados. Las denuncias fueron tramitadas conforme a los procedimientos institucionales, garantizando el debido proceso y la respuesta oportuna a los usuarios, en articulación con las áreas responsables.

Si deseas, puedo ayudarte a integrar este análisis dentro

SERVICIOS MÁS FELICITADOS EN EL MES DE ENERO 2026

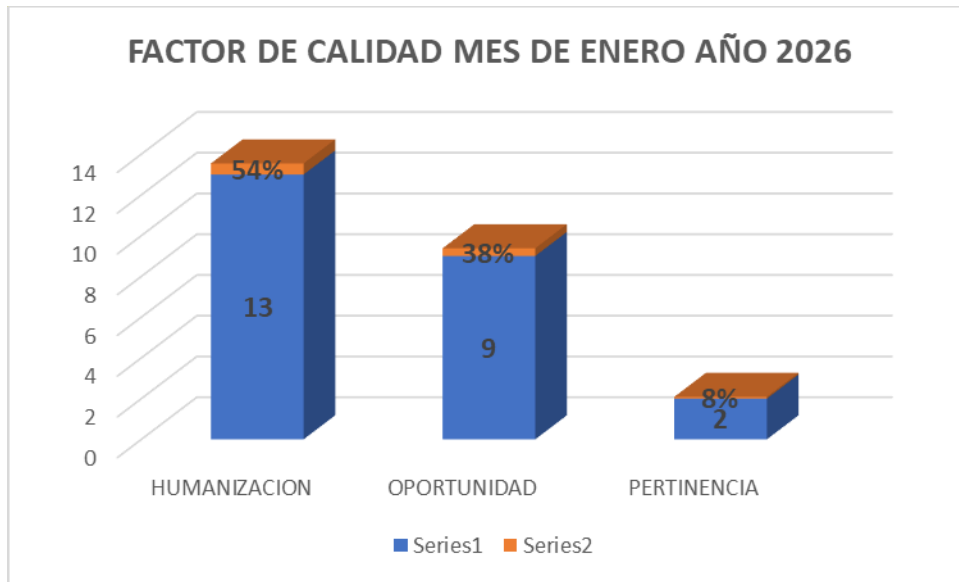
SERVICIOS	FELICITACIONES	%
Consulta externa	13	5%
Cirugía (Hospitalización)	1	0%
Sala de Partos	20	8%
Enfermería	0	0%
Cirugía programada	14	5%
Ginecobstetricia Hospitalización	63	24%
Medicina Interna	76	29%
Hospitalización Pediátrica	16	6%
Facturación	0	0%
Urgencias	42	16%
Servicios generales	0	0%
Vigilancia	0	0%
UBA Busbanza	5	2%
UBA Pajarito	0	0%
UCI neonatal	3	1%
UCI Adulto	0	0%
Archivo historias Clínicas	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 ENERO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 13 de 22

Talento Humano	0	0%
Rehabilitación (terapia física)	9	3%
TOTAL	262	100%


CRITERIOS POR FACTOR DE CALIDAD

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:



GRAFICA 2

Análisis del Factor de Calidad – enero 2026

 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 ENERO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 14 de 22

Durante el mes de enero de 2026, el análisis del Factor de Calidad evidencia los principales aspectos relacionados con la percepción y experiencia de los usuarios frente a la atención recibida en el Hospital Regional de Sogamoso.

Distribución por factores

- Humanización: 13 casos, que representan el 54%
- Oportunidad: 9 casos, equivalentes al 38%
- Pertinencia: 2 casos, correspondientes al 8%


Análisis e interpretación

El factor con mayor incidencia fue Humanización (54%), lo cual refleja que la mayoría de las manifestaciones de los usuarios están relacionadas con el trato recibido, la comunicación, el respeto y la atención digna por parte del personal de salud y administrativo. Este resultado resalta la importancia de continuar fortaleciendo las estrategias de atención humanizada en todos los servicios.

El factor Oportunidad (38%) ocupa el segundo lugar, asociado principalmente a tiempos de espera, asignación de citas y acceso oportuno a los servicios, lo que indica la necesidad de seguir implementando acciones que optimicen los procesos y reduzcan los tiempos de respuesta.

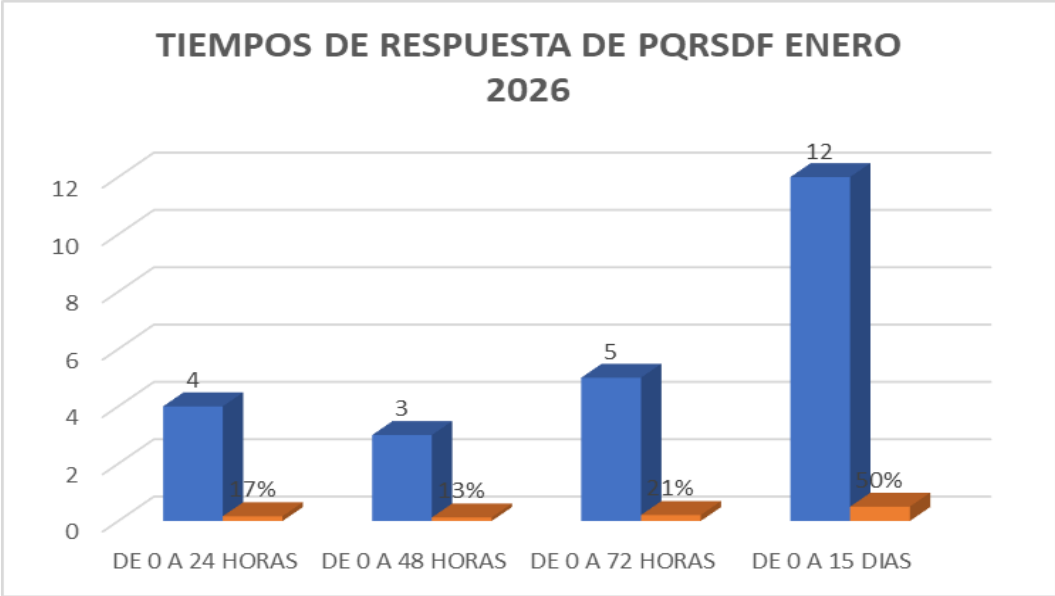
Finalmente, el factor Pertinencia (8%) presenta la menor incidencia, lo cual evidencia que, en términos generales, los servicios prestados corresponden adecuadamente a las necesidades de los usuarios; no obstante, se deben mantener los controles y seguimientos para garantizar la calidad y seguridad en la atención.

Conclusión

	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 ENERO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 15 de 22

El comportamiento del Factor de Calidad durante el mes de enero de 2026 muestra que los principales retos se concentran en los aspectos de humanización y oportunidad, los cuales deben continuar siendo priorizados dentro de los planes de mejora institucional. El análisis permite orientar acciones correctivas y preventivas enfocadas en fortalecer la experiencia del usuario y la calidad integral de la atención.


TIEMPOS DE RESPUESTAS DE PQRSDF MES DE ENERO 2026



Grafica. 3

Análisis de cumplimiento de la normatividad – Tiempos de respuesta PQRSDF

De acuerdo con la normatividad vigente en materia de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones

 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 ENERO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 16 de 22

(PQRSDF), el Hospital Regional de Sogamoso realizó el seguimiento a los tiempos de respuesta durante el mes de enero de 2026, garantizando la oportunidad en la atención a los usuarios.

Distribución de los tiempos de respuesta

- De 0 a 24 horas: 4 casos (17%)
- De 0 a 48 horas: 3 casos (13%)
- De 0 a 72 horas: 5 casos (21%)
- De 0 a 15 días: 12 casos (50%)


Análisis

El 100% de las PQRSDF fueron atendidas dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente, particularmente conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, la cual establece un término máximo de 15 días hábiles para dar respuesta a las peticiones en general.

Se evidencia que el 50% de las solicitudes fueron resueltas en un tiempo comprendido entre 0 y 15 días, mientras que el 51% restante recibió respuesta en un plazo inferior a 72 horas, lo que demuestra un alto nivel de oportunidad y eficiencia en la gestión de las PQRSDF.

Conclusión

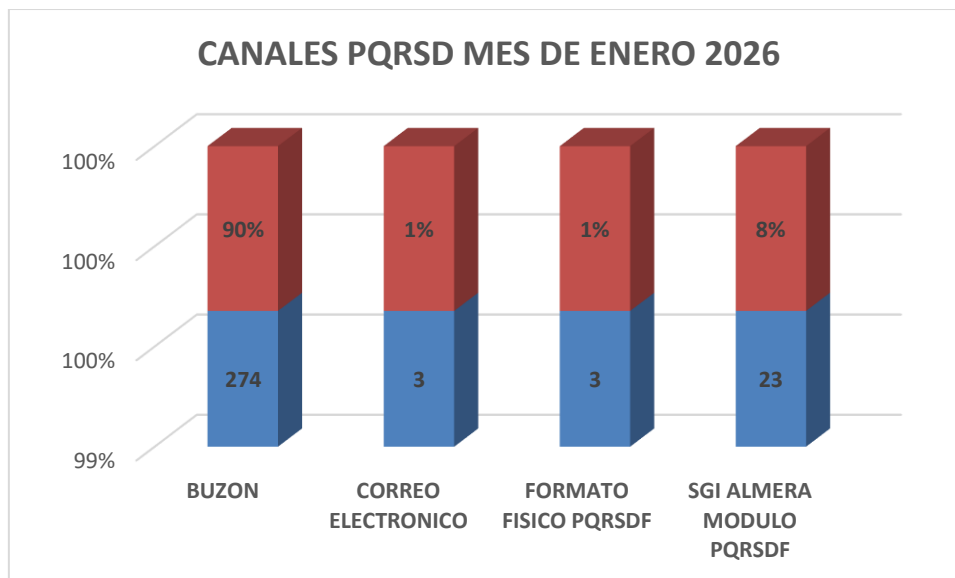
El análisis de los tiempos de respuesta correspondientes al mes de enero de 2026 permite concluir que el Hospital Regional de Sogamoso cumple con la normatividad vigente en materia de atención a las PQRSDF, garantizando respuestas oportunas, trazabilidad en los procesos y respeto

 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 ENERO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 17 de 22


por los derechos de los usuarios. No obstante, se continuará fortaleciendo la gestión interna con el fin de aumentar el porcentaje de respuestas en tiempos inferiores a 72 horas, como parte del compromiso con la mejora continua y la calidad en la atención.

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.



GRAFICA.4

 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 ENERO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 18 de 22


Durante el primer mes del año, se registró un volumen total de **303 solicitudes** distribuidas en cuatro canales principales. Los datos revelan una clara preferencia por los medios físicos/presenciales sobre los digitales.

- **Dominio del "Buzón":** Con un **90%** de la participación total, el buzón físico es, por un margen abrumador, el medio preferido por los usuarios. Esto sugiere que el usuario tiene una fuerte interacción presencial con las instalaciones o confía más en el anonimato/tradición de este método.
- **Baja Adopción Digital:** A pesar de contar con un sistema de gestión (SGI Almera) y correo electrónico, estos representan apenas el **9% combinado** de las recepciones. El canal digital más fuerte es el Módulo PQRSDF con 23 registros.
- **Oportunidad de Digitalización:** Existe una brecha significativa entre el uso del buzón y los canales electrónicos. Si la organización busca eficiencia administrativa, hay un campo amplio para incentivar el uso de la plataforma SGI Almera.

Conclusión


El proceso de captación de PQRSDF en enero de 2026 estuvo centralizado en el **Buzón físico**. La gestión administrativa deberá procesar un volumen alto de documentos manuales, lo que implica una carga operativa mayor en comparación con los registros automáticos de los módulos digitales.

El Hospital Sogamoso Empresa Social del Estado da trámite a todas las manifestaciones recibidas por los diferentes medios de comunicación establecidos por la Institución garantizando respuesta oportuna a cada uno de los usuarios.

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	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 ENERO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 19 de 22

6. HALLAZGOS


- Durante el mes de enero de 2026 se registraron 303 manifestaciones PQRSDF, de las cuales el 87% corresponde a felicitaciones, lo que evidencia una percepción mayoritariamente positiva de los usuarios frente a la atención recibida.
- Las quejas (8%), peticiones (4%), denuncias (1%) y sugerencias (1%) se concentran principalmente en los servicios de Urgencias, Consulta Externa, Enfermería y Archivo de Historias Clínicas, áreas caracterizadas por alta demanda asistencial y administrativa.
- El servicio de Urgencias presenta el mayor número de quejas y la totalidad de las denuncias, relacionadas principalmente con oportunidad en la atención, tiempos de espera y humanización, lo que lo convierte en un servicio crítico para el fortalecimiento de acciones de mejora.
- El factor de calidad con mayor incidencia fue Humanización (54%), seguido de Oportunidad (38%), evidenciando que los principales motivos de inconformidad están asociados al trato, la comunicación y la atención oportuna.
- El 100% de las PQRSDF fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos por la normatividad vigente, dando cumplimiento a la Ley 1755 de 2015, lo que demuestra una adecuada gestión en la oportunidad de las respuestas.
- Las sugerencias recibidas fueron mínimas y estuvieron orientadas a mejoras locativas y organizativas, lo cual constituye un insumo positivo para el mejoramiento continuo.

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	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 ENERO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 20 de 22

- Concentración Masiva en Canal Físico: El 90% de las solicitudes (274 registros) ingresan a través del Buzón. Esto indica una dependencia casi total de la presencia física del usuario en las instalaciones.
- Subutilización de Plataformas Digitales: El SGI Almera, que es la herramienta tecnológica especializada, solo captó el 8% de las solicitudes. El correo electrónico es prácticamente marginal con solo un 1%.
- Baja Adopción del Formato Físico Manual: Solo 3 personas optaron por el formato físico PQRSDF fuera del buzón, lo que sugiere que el usuario prefiere el anonimato o la rapidez de depositar su solicitud en el buzón directamente.
- Volumen Total de Operación: Se gestionaron un total de 303 PQRSDF en el mes, lo que representa una carga administrativa considerable, especialmente por la digitación de los datos provenientes del buzón.

7. CONCLUSIONES:


- El comportamiento general de las PQRSDF durante el mes de enero de 2026 refleja un alto nivel de satisfacción de los usuarios, evidenciado por el elevado número de felicitaciones recibidas.
- A pesar del balance positivo, se identifican oportunidades de mejora en los servicios de Urgencias y Consulta Externa, especialmente en aspectos relacionados con humanización, oportunidad y comunicación con el usuario.
- La institución demuestra un cumplimiento efectivo de la normatividad vigente, garantizando respuestas oportunas, trazabilidad de los procesos y respeto por los derechos de los usuarios.

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	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 ENERO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 21 de 22

- El análisis del factor de calidad permite orientar la toma de decisiones institucionales hacia el fortalecimiento de la atención humanizada y la optimización de los tiempos de respuesta.
- Las PQRSDF continúan siendo una herramienta fundamental para conocer la percepción del usuario y fortalecer los procesos de mejora continua y calidad en la atención.
- **Brecha Digital Significativa:** Existe una resistencia por parte de los usuarios respecto a los canales virtuales (SGI Almera y Correo). La transformación digital de la entidad aún no se refleja en el comportamiento del ciudadano/cliente.
- **Carga Operativa Manual:** Al recibir el 90% por buzón, el equipo de PQRSDF debe dedicar un tiempo significativo a la apertura de sobres, lectura, clasificación y digitación manual en el sistema, lo que aumenta el riesgo de errores de transcripción y retrasa los tiempos de respuesta inicial.
- **Accesibilidad Presencial:** El buzón sigue siendo el canal más "democrático" y accesible para la población que interactúa con la entidad en enero de 2026.

8. RECOMENDACIONES:

- Fortalecer las estrategias de humanización de la atención, mediante jornadas de sensibilización y capacitación continua al talento humano, especialmente en los servicios con mayor número de quejas y denuncias.

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	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 ENERO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 22 de 22

- Implementar acciones de mejora focalizadas en el servicio de Urgencias, orientadas a optimizar la oportunidad en la atención, mejorar la comunicación con usuarios y familiares y reforzar el trato digno.
- Continuar fortaleciendo los procesos de información y orientación al usuario en servicios como Consulta Externa y Archivo de Historias Clínicas, con el fin de reducir peticiones y quejas recurrentes.
- Mantener y reforzar el seguimiento permanente a los tiempos de respuesta de las PQRSDF, buscando incrementar el porcentaje de respuestas emitidas en tiempos inferiores a 72 horas.
- Socializar periódicamente los resultados del informe PQRSDF con los equipos asistenciales y administrativos, promoviendo la corresponsabilidad y la cultura de mejoramiento continuo.
- Promoción del SGI Almera: Realizar una campaña de comunicación en el punto físico (justo al lado del buzón) que explique los beneficios de usar el código QR o el módulo digital: "Recibe respuesta más rápido usando nuestro portal digital".
- Migración Asistida: Evaluar la posibilidad de colocar una tableta o un digital cerca del buzón con personal de apoyo que guíe al usuario para que registre su PQRSDF directamente en el sistema SGI Almera.

FIRMA

Yuri Marcela Vargas J.

Nombre: YURI MARCELA TABAJES VARGAS

Cargo: Líder de Atención al usuario y su familia