

 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 AGOSTO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 1 de 23

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 agosto 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 y comunidad en general

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.

 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 AGOSTO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 2 de 23

- Consulta Externa especializada.
- 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 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**.

 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 AGOSTO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 3 de 23

INFORME GENERAL PQRSDF MES DE AGOSTO, AÑO 2026

SERVICIOS	PETICIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES
Consulta externa	2	23	2			42
Cirugía (Hospitalización)		1				17
Sala de Partos		1				
Enfermería		6	2			
Cirugía programada	2	1				1
Usuario		3				
Ginecobstetricia Hospitalización		1				28
Medicina Interna		3				38
Hospitalización Pediátrica		1				7
Facturación		1				
Urgencias	2	14	3			7
Servicios generales		1				
Vigilancia		1				
Laboratorio						1
UBA Pajarito		1				7
Programas Especiales	6					
UCI neonatal		1	1			11
UCI Adulto		1				
Gerencia	1					
Archivo historias Clínicas	5	1				
Imágenes diagnosticas		1				
Trabajo social	1					
Gestion Hospitalaria		1				
Sistemas	1					
Juridica	1					
TOTAL	21	62	8	0	0	159
250						

	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 AGOSTO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 4 de 23

MOTIVO DE PQRSDF MES DE AGOSTO AÑO 2026

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
Consulta Externa)	23	Presunta falta de oportunidad en la atención: La usuaria manifiesta que tenía cita programada a las 4:00 p. m. y, siendo las 7:00 p. m., aún no había sido atendida, debido a que la cita no aparecía registrada en el sistema. (1) Queja por presunta información inadecuada: el usuario manifiesta haber recibido información errónea respecto al lugar donde sería atendido. (1) Presunta falta de oportunidad: Usuario manifiesta demora en la programación de cirugía de próstata, pese a contar con visto bueno y paquete quirúrgico, debido a la suspensión de servicios de Coosalud con el Hospital. (1) Presunta falta de oportunidad: Paciente se desplaza desde Chiquinquirá para asistir a su cita y, al llegar, le informan que fue reprogramada para el día siguiente, sin haber sido notificado previamente por ningún medio. (1) Presunta falta de humanización por retraso en la atención, uso del celular y trato descortés por parte médico interno Diego Prieto. (1) Presunta falta de oportunidad por parte de la Profesional Dra. María de Pilar Galeano a no atender a la hora asignada a la paciente. (1) Presunta falta de oportunidad en la atención por retraso de más de una hora frente a la cita programada, situación percibida como falta de respeto. (1) Solicita programación de cita con gastroenterología, manifestando inconformidad por la demora en la asignación, al encontrarse en lista de espera desde el 30 de junio sin respuesta efectiva. (1) Usuaría manifiesta inconformidad por falta de oportunidad en la atención en la sede Julio Sandoval, al no ser atendida a tiempo por la funcionaria. (1) Usuaría manifiesta inconformidad por presunta falta de humanización durante la consulta de dermatología, debido a comentarios inadecuados relacionados con su embarazo y patología de base. asimismo, reporta presunto registro de signos vitales en la historia clínica que, según refiere, no fueron tomados durante la consulta. (1) Presunta falta de oportunidad en la asignación de citas médicas e inconformidad con los medios de asignación. (1) Usuaría manifiesta inconformidad por información inadecuada respecto a la sede donde será atendida. (1) Falta de orientación sobre la sede de atención, ocasionando la pérdida de una cita médica. (1) Presunta falta de oportunidad y trato descortés por parte del especialista, al no ser atendido en el horario establecido y recibir una respuesta grosera al expresar su inconformidad. (1) Usuaría manifiesta inconformidad por demora en la atención de cita de ortopedia, al ser atendida a las 2:03 p. m., pese a tener cita programada a la 1:00 p. m. y haber llegado con anticipación para facturación. señala falta de oportunidad en el servicio. (1). Usuario solicita asignación urgente de cita por ortopedia y traumatología para continuar proceso de cirugía de reconstrucción de, manifestando demora en la programación y falta de respuesta a las solicitudes realizadas. (1) Usuaría manifiesta inconformidad por demora en la atención y falta de respuesta frente a menor en posoperatorio de apendicitis, quien lleva tres días en urgencias

	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 AGOSTO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 5 de 23

		con dolor de cabeza, solicitando valoración y manejo oportuno. (1) Usuario manifiesta inconformidad por presunta falta de oportunidad y humanización en la atención de paciente con múltiples condiciones de salud, relacionada con demora en la valoración, suministro de líquidos, manejo del dolor y asignación de camilla, así como por trato poco cordial del personal de enfermería. (1) Usuario manifiesta inconformidad por demora en la asignación de cama, pese a haber ingresado como triage 2 y recibida notificación de asignación sin que esta se haya concretado. (1) Usuario manifiesta inconformidad por presunta falta de pertinencia y claridad en la atención médica, relacionada con la decisión de dar egreso pese a persistencia de síntomas y manifestación de no mejoría en su estado de salud. (1) Usuaría manifiesta inconformidad por demora en la asignación de camilla, permaneciendo desde las 4:10 p. m. hasta las 2:00 a. m. en silla de ruedas, con persistencia e intensificación del dolor lumbar pese al tratamiento recibido. (1) Presunta falta de oportunidad para agendar cita con cirugía general. (1)
Facturación	1	Presunta falta de humanización en la atención por parte facturación, relacionada con el cobro del copago. (1)
Archivo de Historia Clínica	1	Empresa solicita verificar incapacidad medica de trabajador por área de psicología. (1)
Usuario	3	Presunta falta de humanización por parte de paciente Mónica Guanque al dirigirse de una forma grosera y descortés hacia el personal de vigilancia. (1) Presunta falta de humanización por parte del usuario Oscar correales, al dirigirse de forma grosera al personal de salud del servicio de urgencias. (1) Presunta falta de humanización de la usuaria hacia el personal de enfermería del servicio de ginecoobstetricia, relacionada con trato descortés y poco respetuoso durante la atención. (1)
Hospitalización Pediatría	1	Usuaría manifiesta inconformidad por presunta falta de oportunidad y contacto directo con especialista, al no realizarse valoración presencial a menor de edad y emitirse orientación a partir de fotografías. (1)
Imágenes Diagnosticas	1	Usuario manifiesta inconformidad por demora de tres horas para la toma de placa y presunto trato brusco por parte de la funcionaria. (1)
Medicina Interna	3	Usuario manifiesta inconformidad por presunto desconocimiento de la normatividad por parte del médico internista de turno del piso. (1) Presunta falta de humanización por parte del médico Sebastián Cuervo al no prestar atención al familiar del paciente Gabriel Calderón. (1) familiar manifiesta inconformidad por presunta falta de humanización, oportunidad y calidad en la atención de su padre, relacionada con trato inadecuado por parte del personal médico y de enfermería, deficiencias en el cuidado e higiene del paciente, demoras en procedimientos y atención de signos de infección, así como inadecuada limpieza del área. adicionalmente, reporta pérdida de bala de oxígeno durante el ingreso a reanimación y falta de respuesta a la solicitud de recuperación. (1)
Cirugía Programada	1	Usuario manifiesta presunta falta de oportunidad, al ser cancelada la cirugía que tenía programada. (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 AGOSTO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 6 de 23

Cirugía Hospitalización	1	Demora en la cama posoperatoria. (1)
Ginecobstetricia	1	Usuario manifiesta inconformidad por presunta falta de humanización y mala atención durante su estancia hospitalaria. (1)
Gestión Hospitalaria	1	Presunta falta de humanización por parte de camillero con adulto mayor. (1)
Urgencias	14	Usuaría manifiesta inconformidad con la atención recibida en el servicio de urgencias, principalmente por demoras en la atención, falta de información y valoración médica. (1) Inconformidad por demora en la atención de bebé de 9 meses con reacción alérgica generalizada. (1) Usuario manifiesta inconformidad por demora de casi 10 horas en la atención y entrega de resultados, así como por presunta falta de humanización del personal de salud. (1) Usuaría manifiesta inconformidad por demora en la valoración de menor, quien ingresó a las 2:00 p. m. y fue valorada nuevamente hasta la 1:00 a. m., señalando demora en la atención y en la realización de la interconsulta. (1) Usuario manifiesta inconformidad por presunta negación del servicio para retiro de sonda vesical. (1) Inconformidad por realización de procedimiento invasivo presuntamente no ordenado en paciente pediátrico oncológico. (1) Usuario manifiesta inconformidad por demora en la valoración por gastroenterología, permaneciendo en ayuno y sin hidratación mientras espera la valoración del especialista. (1) Usuario manifiesta inconformidad con la atención médica recibida en el servicio de urgencias. (1) Inconformidad por demora en la atención en urgencias debido a la eliminación errónea del registro en el sistema, generando una espera adicional. (1) Usuario manifiesta inconformidad por irregularidad en los horarios de administración de medicamentos y presuntas dificultades con el suministro de medicación formulada durante su hospitalización. (1) Usuaría manifiesta inconformidad por la no asignación de habitación individual, requerida por presentar síntomas respiratorios y necesidad de aislamiento. (1) Presunta falta de pertinencia en la administración de medicamento. (1) Presunta falta de oportunidad para la asignación de cama a persona con cáncer de pulmón. (1) Demora en la valoración médica y solicitud de fortalecer la priorización y atención oportuna de adultos mayores y niños, de acuerdo con su condición y necesidades. (1)
Sala de partos	1	Usuaría manifiesta inconformidad por presunto trato inadecuado y falta de humanización durante la atención de paciente gestante, relacionados con procedimiento presuntamente brusco y lenguaje poco apropiado por parte del médico de turno. (1)
Vigilante	1	Presunta falta de humanización por parte del servicio de vigilancia. (1)
UCIA	1	Presunta falta de humanización por parte de personal de Enfermería del servicio de Uci Adulto quinto piso al comportarse de una forma grosera y descortés con paciente y familiar.

	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 AGOSTO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 7 de 23

UBA Pajarito	1	Usuario manifiesta inconformidad por demora en la atención en la UBA Pajarito. (1)
UCIN	1	Usuaría manifiesta presunta falta de humanización por trato poco respetuoso, frío y poco empático por parte de personal médico del servicio de neonatología, generando incomodidad y angustia durante la atención. (1)
Enfermería	6	Presunta falta de humanización por parte del personal de enfermería del servicio de Urgencias. (2) Usuaría manifiesta inconformidad por presunta falta de humanización de parte de auxiliares de enfermería, relacionada con trato tosco, falta de empatía y demora en la atención de solicitudes. (1) Presunta falta de humanización por parte de personal de Enfermería del servicio de UCIA quinto piso al comportarse de una forma grosera y descortés con paciente y familiar. (1) Usuario manifiesta presunta falta de responsabilidad por parte del personal de enfermería, al destinar tiempo del turno a ver televisión. (1) Usuaría manifiesta presunta falta de humanización por parte del personal de enfermería de la UCI neonatal, relacionada con el manejo brusco de los bebés durante la atención. (1)
ÁREAS	SUGERENCIA	MOTIVOS
Urgencias	3	Demora en la atención, asignación de cama y traslado a hospitalización, considerando la condición clínica del paciente. Se solicita revisar la oportunidad de atención para pacientes con condiciones cardiovasculares de alta complejidad. (1) Usuario manifiesta que recibió una buena atención inicial y considera adecuado el tiempo de espera acorde con la demanda del servicio. sin embargo, expresa inconformidad por la demora de aproximadamente una hora en la administración del medicamento después de haber sido canalizado, presentando continuidad del malestar. adicionalmente, refiere incomodidad por las condiciones de las sillas del servicio. (1) Usuario agradece la atención brindada por el hospital y, a su vez, presenta sugerencias relacionadas con el fortalecimiento de la humanización, amabilidad y trato digno por parte del personal hacia los pacientes. asimismo, solicita mejorar la calidad, presentación y temperatura de los alimentos suministrados, ya que en ocasiones son entregados fríos. refiere también inconformidad con el aseo de los baños del área de observación, solicitando mayor frecuencia en su limpieza, teniendo en cuenta el alto flujo de pacientes. (1)
Enfermería	1	Sugieren una atención amable respetuosa empática para cada paciente escuchar sus necesidades y ofrecer trato humano y cordial. (1)
Consulta externa	2	Usuario sugiere que en el servicio de Consulta Externa sean atendidos a la hora indicada. (1) Sugieren que las sillas del servicio de Consulta Externa sean más altas para los pacientes con problemas de columna, cadera y rodillas. (1)
UCIN	1	Usuario sugiere que se instalen cámaras en la UCI Neonatal. (1)
ÁREAS	PETICIONES	MOTIVOS

	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 AGOSTO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 8 de 23

Sistemas	1	Solicitud de videos robo celular HRS. (1)
Programas especiales	6	Usuaría solicita parto humanizado. (6)
Jurídica	1	Solicitud de información sobre junta médica realizada a menor. (1)
Cirugía Programada	2	Usuario presenta derecho de petición por demora en la programación de cirugía de columna, solicitando información clara y oportuna sobre el estado del proceso y la fecha estimada del procedimiento. (1) Derecho de petición solicitando programación de cesárea. (1)
Gerencia	1	Solicitud de intervención e investigación sobre situaciones presentadas con equipo profesional médico especialista. (1)
Consulta Externa	2	Solicitud de cita junta médica equipo de especialistas de Ginecología y Obstetricia. (1) Usuario manifiesta inconformidad por demora en la programación de resonancia magnética solicitada en consulta de neurología desde el 25 de abril, lo que ha impedido la realización oportuna del control por neurología y la continuidad del manejo de su madre. (1)
Archivo de historia Clínicas	5	Usuario solicita copia y entrega de su historia clínica, exámenes, valoraciones, diagnósticos y demás documentación relacionada con la atención recibida en el Hospital Regional De Sogamoso, requerida para trámite de calificación de pérdida de capacidad laboral. (1) Usuario solicita incapacidad médica. (3) Usuario solicita copia integral de historia clínica de atención realizada por medicina, psicología y trabajo social. (1)
Trabajo social	1	Familiar solicita restricción de ingreso al área de observación de urgencias a personas que, según refiere, han ingresado para hostigar, intimidar y amenazar al paciente hospitalizado. solicita verificar los hechos mediante las cámaras de seguridad y garantizar la seguridad y tranquilidad del paciente y su familia. (1)
Urgencias		Usuario solicita investigación con cámara sobre pérdida de dinero en el servicio de urgencias. (1) Usuario solicita acceso y copia de las grabaciones de las cámaras de seguridad del servicio de urgencias, reanimación, cama 108 de observación y área exterior de urgencias, correspondientes al período entre el 1 y el 3 de agosto, como soporte frente a presuntos hechos de hostigamiento y amenazas contra su hermano. (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 AGOSTO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 9 de 23

PQRSDF DEL MES DE AGOSTO 2026

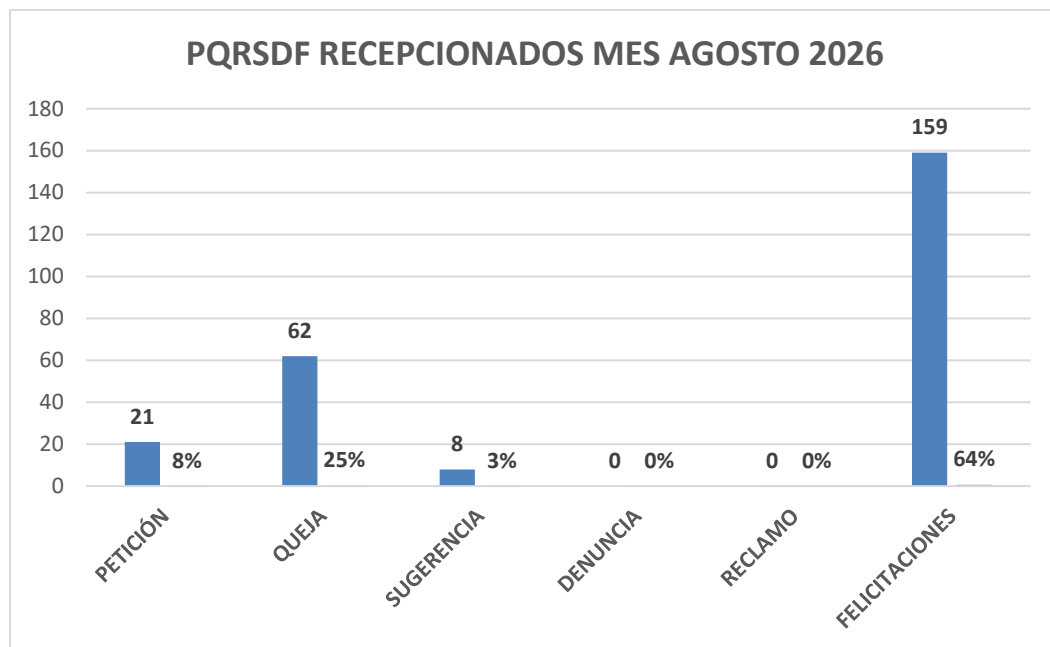


GRAFICO No.1

Durante el mes de agosto de 2026, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. recibió un total de 250 manifestaciones clasificadas como PQRSDF. La distribución evidencia un comportamiento ampliamente favorable, teniendo en cuenta que la categoría con mayor participación corresponde a las felicitaciones, mientras que las manifestaciones asociadas a inconformidades representan una proporción menor.

El resultado más representativo corresponde a las 159 felicitaciones, equivalentes al 63,6 % del total de manifestaciones recibidas. Este comportamiento constituye un indicador favorable frente a la percepción de los usuarios, al evidenciar que una proporción significativa de las manifestaciones ciudadanas corresponde al reconocimiento positivo de la atención y de los servicios brindados por la institución. Las felicitaciones constituyen, además, una fuente importante de información para identificar prácticas exitosas, comportamientos humanizados y servicios que están generando experiencias satisfactorias en los usuarios.

	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 AGOSTO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 10 de 23

Comportamiento de las quejas

Las 62 quejas, equivalentes al 24,8 %, representan la segunda categoría con mayor participación. Este resultado requiere especial atención dentro del análisis institucional, dado que las quejas permiten identificar situaciones de inconformidad que pueden estar relacionadas con aspectos de la atención, oportunidad, comunicación, trato humanizado, procesos administrativos o prestación de los servicios.

Peticiones

Durante agosto se recibieron 21 peticiones, correspondientes al 8,4 % del total. Este comportamiento evidencia una demanda importante de los usuarios relacionada con solicitudes de información, orientación, trámites o requerimientos particulares

Sugerencias

Se registraron 8 sugerencias, correspondientes al 3,2 % del total. Aunque representan una proporción baja, las sugerencias tienen un valor estratégico porque permiten identificar oportunidades de mejoramiento desde la perspectiva directa del usuario. Por ello, no deben analizarse únicamente por su volumen, sino por la pertinencia y posibilidad de implementación de las propuestas recibidas.

5. Denuncias y reclamos

Durante el periodo analizado no se registraron denuncias ni reclamos, representando cada categoría el 0 % del total.

En términos generales, el comportamiento de agosto presenta una tendencia favorable, debido a que las felicitaciones representan casi dos terceras partes de todas las manifestaciones recibidas (63,6 %).

No obstante, las 62 quejas (24,8 %) constituyen el principal aspecto de atención para la institución. Por tanto, el análisis no debe limitarse al número de PQRSDF, sino avanzar hacia la identificación de causas, servicios recurrentes, tendencias y situaciones repetitivas.

	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 AGOSTO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 11 de 23

SERVICIOS QUE RECIBERON QUEJAS EN EL MES DE AGOSTO 2026

SERVICIO	No.	%
Consulta externa	23	37%
Cirugía (Hospitalización)	1	2%
Sala de Partos	1	2%
Enfermería	6	10%
Cirugía programada	1	2%
Usuario	3	5%
Ginecobstetricia Hospitalización	1	2%
Medicina Interna	3	5%
Hospitalización Pediátrica	1	2%
Facturación	1	2%
Urgencias	14	23%
Vigilancia	1	2%
UBA Pajarito	1	2%
UCI neonatal	1	2%
UCI Adulto	1	2%
Archivo historias Clínicas	1	2%
Imágenes diagnosticas	1	2%
Gestión Hospitalaria	1	2%
TOTAL 62	62	100%

Cuadro N. 1

Durante el mes de agosto de 2026 se registraron 62 quejas, identificándose una mayor concentración en los servicios de Consulta Externa, Urgencias y Enfermería, los cuales en conjunto representan 43 quejas, equivalentes al 69,4 % del total.

Consulta Externa presentó el mayor número de quejas, con 23 casos (37 %). Este resultado evidencia que constituye el principal servicio a priorizar dentro del análisis institucional. La concentración de manifestaciones en este servicio hace necesario revisar las situaciones que están generando inconformidad, particularmente aquellas relacionadas con oportunidad en la atención, asignación y programación de citas, tiempos

	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 AGOSTO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 12 de 23

de espera, información suministrada y trato al usuario, con el fin de determinar las causas recurrentes y establecer acciones de mejora.

En segundo lugar, se encuentra Urgencias, con 14 quejas (23 %). La participación de este servicio es significativa y representa cerca de una cuarta parte de las quejas recibidas. Por las características propias del servicio, se recomienda profundizar en aspectos como tiempos de espera, oportunidad de valoración, comunicación con pacientes y familiares, priorización de la atención y percepción frente al trato recibido.

Enfermería registra 6 quejas (10 %), ubicándose como el tercer servicio con mayor número de manifestaciones. Aunque presenta una participación considerablemente menor que Consulta Externa y Urgencias, requiere seguimiento debido a que las situaciones relacionadas con este servicio pueden tener impacto directo sobre la experiencia del usuario y la percepción de humanización y calidad de la atención.

Otros servicios presentan una participación menor: Usuario y Medicina Interna, con 3 quejas cada uno (5 %). Los demás servicios registran 1 queja cada uno (2 %), entre ellos Cirugía (Hospitalización), Sala de Partos, Cirugía Programada, Ginecobstetricia Hospitalización, Hospitalización Pediátrica, Facturación, Vigilancia, UBA Pajarito, UCI Neonatal, UCI Adulto, Archivo de Historias Clínicas, Imágenes Diagnósticas y Gestión Hospitalaria.

SERVICIOS MÁS FELICITADOS EN EL MES DE AGOSTO 2026



Gráfico No. 2

 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 AGOSTO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 13 de 23

Durante el mes de agosto de 2026 se registraron 159 felicitaciones, destacándose principalmente los servicios de Consulta Externa, con 42 felicitaciones (26 %), y Medicina Interna, con 38 felicitaciones (24 %). Estos servicios concentran la mayor cantidad de reconocimientos, lo que refleja una percepción positiva de los usuarios frente al acompañamiento recibido durante su atención.

En Ginecología y Obstetricia se registraron 28 felicitaciones, constituyéndose también en uno de los servicios con mayor reconocimiento. De igual manera, Cirugía recibió 17 felicitaciones, mientras que la UCI Neonatal alcanzó 11 reconocimientos.

Los servicios de Hospitalización, Urgencias y UBA Pajarito registraron cada uno 7 felicitaciones, evidenciando igualmente experiencias positivas por parte de los usuarios. Por su parte, Cirugía Programada y Laboratorio registraron una felicitación cada uno.

Los resultados permiten evidenciar que las felicitaciones están asociadas principalmente a la buena atención y al trato humanizado, resaltando elementos como la empatía, amabilidad, orientación, disposición para escuchar y respeto hacia los usuarios y sus familias.

El reconocimiento recibido en servicios como Consulta Externa y Medicina Interna, que concentran la mayor proporción de felicitaciones, constituye un indicador positivo frente al compromiso del talento humano con una atención centrada en las necesidades de las personas.

Asimismo, las felicitaciones recibidas en servicios de atención especializada, como Ginecología y Obstetricia y UCI Neonatal, reflejan la importancia que los usuarios y sus familias otorgan al acompañamiento cercano, la comunicación clara y el apoyo brindado durante procesos de atención que pueden generar preocupación o incertidumbre.

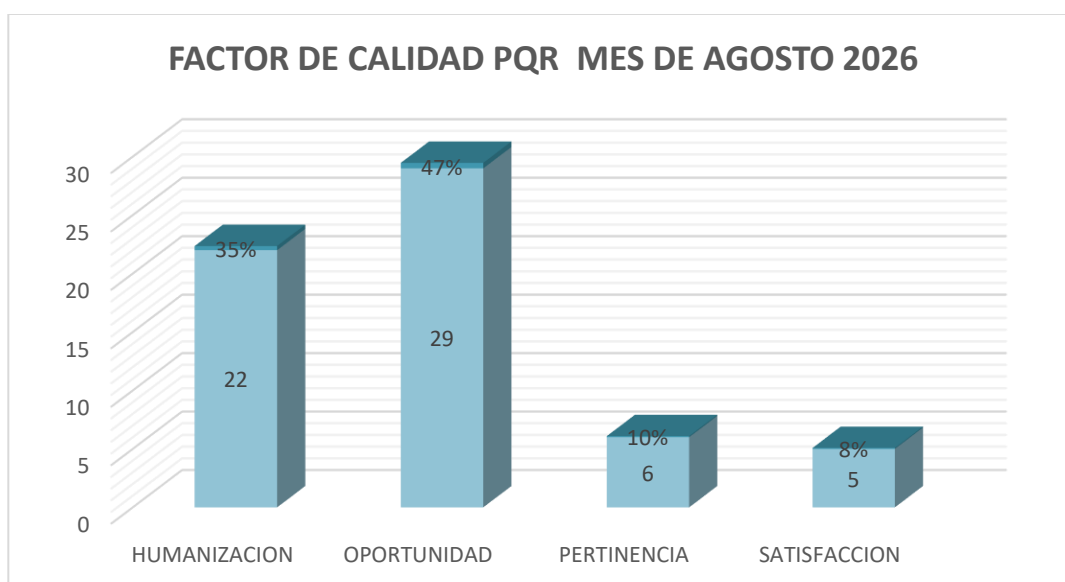
En conclusión, durante agosto de 2026 se evidencia un balance favorable en la percepción de los usuarios frente a la atención recibida, destacándose especialmente la calidad humana del personal. Las felicitaciones constituyen un reconocimiento al compromiso institucional con la humanización de los servicios de salud, particularmente en la promoción de una atención basada en la empatía, el respeto, la escucha activa, la orientación y el trato digno.

Se recomienda mantener y fortalecer estas prácticas de humanización, promoviendo su continuidad en todos los servicios y socializando las experiencias positivas como referentes de buenas prácticas para el talento humano.

	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 AGOSTO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 14 de 23

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 N.3

Durante el mes de agosto de 2026 se identificaron 62 PQR, clasificadas de acuerdo con los factores de calidad relacionados con la experiencia y percepción de los usuarios frente a los servicios recibidos.

El factor con mayor número de manifestaciones corresponde a Oportunidad, con 29 casos (47 %), constituyéndose en el principal aspecto que requiere atención. Este resultado evidencia que una proporción importante de las PQR está relacionada con tiempos de espera, demoras en la atención, programación, respuesta oportuna a solicitudes y continuidad de los procesos, por lo cual se hace necesario fortalecer las

 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 AGOSTO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 15 de 23

acciones orientadas a mejorar los tiempos de respuesta y la gestión de las necesidades de los usuarios.

En segundo lugar, se encuentra el factor de Humanización, con 22 casos (35 %). Este resultado señala la importancia de continuar fortaleciendo aspectos relacionados con el trato digno, respeto, empatía, comunicación asertiva, escucha activa y orientación adecuada a los usuarios y sus familias. Si bien la institución registra reconocimientos positivos por la atención humanizada, las PQR evidencian oportunidades para seguir consolidando estas prácticas en todos los servicios.

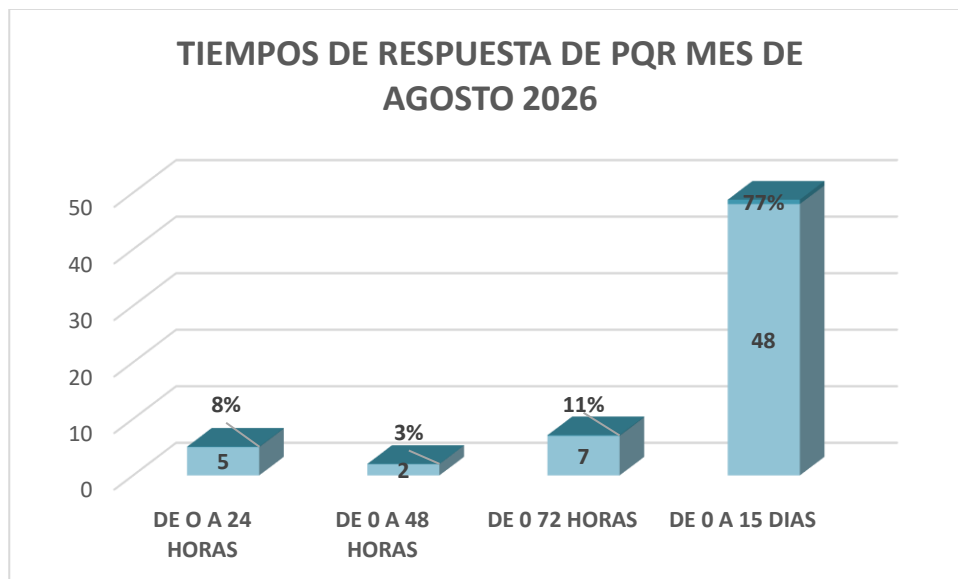
El factor de Pertinencia registra 6 casos (10 %), relacionados con situaciones en las que los usuarios perciben que la atención, información o respuesta recibida no respondió completamente a sus necesidades o expectativas. Se recomienda fortalecer la orientación al usuario, claridad de la información y articulación entre los diferentes servicios y procesos institucionales.

Finalmente, el factor de Satisfacción presenta 5 casos (8 %), siendo el de menor frecuencia. No obstante, representa una oportunidad para identificar las causas específicas que generan inconformidad y establecer acciones de mejora que permitan fortalecer la experiencia global del usuario.

En términos generales, el comportamiento de las PQR durante agosto evidencia que las principales oportunidades de mejora se concentran en Oportunidad y Humanización, que en conjunto representan el 82 % de las manifestaciones clasificadas. Esto permite orientar las acciones institucionales hacia el mejoramiento de los tiempos de atención y respuesta, así como hacia el fortalecimiento permanente de una atención basada en el respeto, empatía, comunicación asertiva, escucha activa y orientación clara.

 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 AGOSTO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 16 de 23

TIEMPOS DE RESPUESTAS DE PQRSDF MES DE AGOSTO 2026



GRAFICA N.4

Durante el mes de agosto de 2026 se gestionaron 62 PQR, de las cuales 5 (8 %) fueron respondidas entre 0 y 24 horas, 2 (3 %) entre 24 y 48 horas, 7 (11 %) entre 48 y 72 horas y 48 (77 %) dentro del rango de hasta 15 días.

El comportamiento evidencia que 14 PQR (22,6 %) fueron atendidas dentro de las primeras 72 horas, lo cual representa una respuesta oportuna para aquellos reclamos que, de acuerdo con su valoración, correspondan a situaciones de riesgo vital, riesgo priorizado o riesgo simple.

- 5 PQR (8 %): respondidas dentro de las primeras 24 horas, comportamiento acorde con el tiempo máximo establecido para los reclamos de riesgo vital, cuando estos hayan sido clasificados como tales.

	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 AGOSTO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 17 de 23

- 2 PQR (3 %): respondidas entre 24 y 48 horas, rango compatible con el término máximo establecido para riesgo priorizado, siempre que la clasificación corresponda a este nivel.
- 7 PQR (11 %): respondidas entre 48 y 72 horas, rango correspondiente al término máximo previsto para los reclamos de riesgo simple.
- 48 PQR (77 %): atendidas posteriormente, pero dentro del rango institucional de hasta 15 días, lo que resulta relevante para las solicitudes que, por su naturaleza, se tramitan bajo los términos generales del derecho de petición y no corresponden a un reclamo en salud sujeto a los términos de 24, 48 o 72

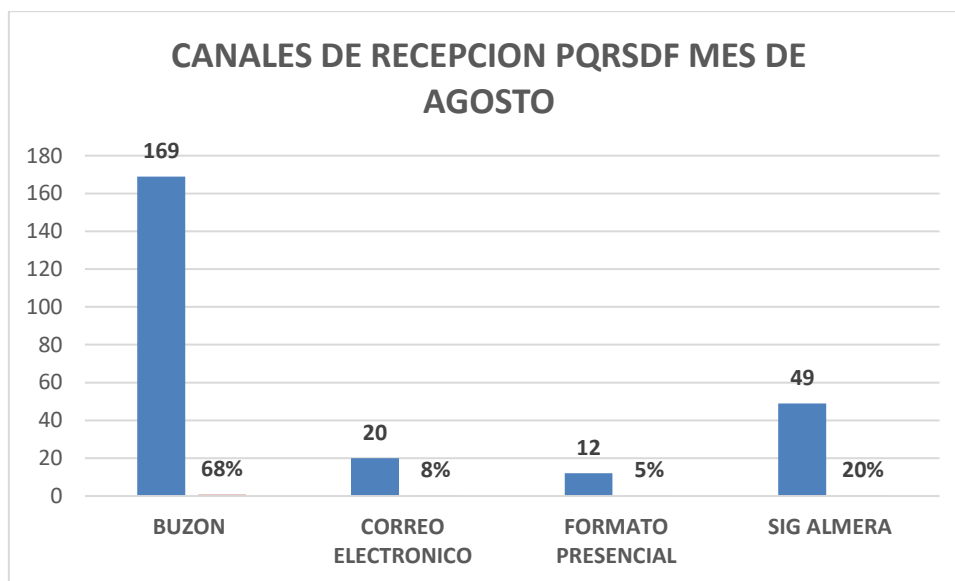
Cumplimiento Normativo: Se mantiene la adherencia a los límites establecidos por la Superintendencia Nacional de Salud y la normatividad legal vigente, cerrando el 100% de las manifestaciones dentro de los plazos normativos permitidos según la tipología del requerimiento.

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.

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.

 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 AGOSTO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 18 de 23



GRAFICA N.5

Durante el mes de agosto de 2026 se recibieron 250 manifestaciones PQRSDF, evidenciándose una mayor utilización de los canales institucionales dispuestos para facilitar el acceso de los usuarios a la atención y gestión de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

El canal con mayor utilización continúa siendo el buzón, con 169 manifestaciones, equivalente al 68 % del total. Este resultado demuestra que el usuario continúa utilizando los mecanismos físicos disponibles en la institución como una alternativa directa para expresar sus percepciones, necesidades e inconformidades.

En segundo lugar, se encuentra el SIG Almera, con 49 registros (20 %). Este comportamiento es significativo, ya que evidencia una mayor apropiación de los medios digitales para la radicación y seguimiento de las manifestaciones de los usuarios. La utilización de esta herramienta permite fortalecer la trazabilidad, organización y gestión de las PQRSDF.

 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 AGOSTO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 19 de 23

El correo electrónico registró 20 manifestaciones (8 %), constituyéndose igualmente en un canal digital que facilita al usuario presentar sus solicitudes sin necesidad de desplazarse presencialmente a la institución. Por su parte, el formato presencial registró 12 manifestaciones (5 %).

Es importante destacar que, al sumar SIG Almera y correo electrónico, se obtienen 69 manifestaciones recibidas por medios digitales, equivalentes al 28 % del total. Este resultado evidencia una participación importante de los canales virtuales y representa una oportunidad para continuar promoviendo su utilización entre los usuarios.

El comportamiento observado permite considerar que existe una tendencia hacia la diversificación de los mecanismos de participación ciudadana, favoreciendo alternativas más ágiles y accesibles para la presentación de PQRSDF.

La Ley 1755 de 2015 establece que las peticiones pueden presentarse por escrito y mediante cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, y reconoce la posibilidad de utilizar medios electrónicos para su recepción y radicación.

Durante agosto de 2026 se evidencia una mayor apropiación de los canales digitales para la recepción de PQRSDF, con 69 manifestaciones recibidas a través de SIG Almera y correo electrónico, equivalentes al 28 % del total. Si bien el buzón continúa siendo el canal más utilizado (68 %), el comportamiento de los medios virtuales refleja una oportunidad para continuar fortaleciendo la estrategia de atención digital, facilitando el acceso, la trazabilidad y la oportunidad en la gestión de las manifestaciones de los usuarios.

SOLICITUDES DE INFORMACION PUBLICA MES DE AGOSTO 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 AGOSTO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 20 de 23

En cumplimiento de las directrices de transparencia y acceso a la información pública, se informa que en el periodo correspondiente al mes de agosto de 2026 no se recibieron solicitudes de esta naturaleza. La institución mantiene dispuesto y operativo el formulario digital en la página web institucional para la recepción de dichos requerimientos.



The screenshot shows the 'Solicitud de Información Pública 2026' form. At the top left is the hospital logo and name. At the top right is a search bar with the text 'Qué desea buscar'. The main title is 'Solicitud de Información Pública 2026' with the instruction 'Diligencie el siguiente formulario para hacer su solicitud.' Below this are several input fields: 'Tipo de Solicitud' (dropdown), 'Nombre Completo / Razón Social' (text), 'Tipo de Documento' (dropdown), 'Número de Documento' (text), 'Teléfono de Contacto' (text), 'Correo Electrónico' (text), 'Dirección de Correspondencia' (text), and 'Medio de Respuesta' (dropdown). At the bottom is a large text area for the request, with the instruction 'Por favor registre acá de manera clara su solicitud y los detalles de envío'.

6. CONCLUSIONES:

- ✓ Durante el mes de agosto de 2026, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. recibió 250 manifestaciones PQRSDF, de las cuales 159 correspondieron a felicitaciones (63,6 %), 62 a quejas (24,8 %), 21 a peticiones (8,4 %) y 8 a sugerencias (3,2 %). No se registraron denuncias ni reclamos. La alta participación de felicitaciones constituye un resultado favorable y evidencia experiencias positivas de los usuarios frente a la atención recibida.
- ✓ Las quejas se concentraron principalmente en Consulta Externa, Urgencias y Enfermería, servicios que en conjunto representan 43 de las 62 quejas, equivalentes al 69,4 %. Esta concentración permite identificar estos servicios como prioritarios para el seguimiento y establecimiento de acciones de mejoramiento.

 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 AGOSTO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 21 de 23

- ✓ El análisis de los factores de calidad evidencia que la Oportunidad constituye el principal motivo de inconformidad, con 29 casos (47 %), seguida de Humanización, con 22 casos (35 %). En conjunto, estos dos factores representan el 82 % de las PQR clasificadas, por lo que constituyen las principales áreas de intervención institucional.

- ✓ Frente a la humanización, se identifican tanto aspectos positivos como oportunidades de mejora. Las 159 felicitaciones resaltan comportamientos relacionados con empatía, amabilidad, orientación, escucha y trato respetuoso, mientras que las quejas evidencian la necesidad de fortalecer estas mismas competencias en algunos servicios y situaciones de atención.

- ✓ En relación con los tiempos de respuesta, el informe registra que el 100 % de las manifestaciones fueron cerradas dentro de los plazos normativos establecidos según la tipología del requerimiento, evidenciando adherencia institucional a los términos de respuesta. Se identifican 14 PQR gestionadas dentro de las primeras 72 horas y 48 dentro del rango de hasta 15 días.

- ✓ Se evidencia una participación importante de los canales digitales, con 49 manifestaciones recibidas mediante SIG Almera y 20 a través de correo electrónico, para un total de 69 manifestaciones, equivalentes al 28 %. Este comportamiento representa una oportunidad para continuar fortaleciendo la estrategia de atención y participación ciudadana mediante herramientas digitales.

- ✓ Las sugerencias de los usuarios constituyen una fuente importante para identificar oportunidades de mejora, especialmente en aspectos relacionados con tiempos de atención, condiciones físicas, humanización, alimentación, limpieza 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 AGOSTO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 22 de 23

comodidad. Por tanto, su análisis debe trascender el número de manifestaciones y orientarse a determinar su viabilidad e impacto.

- ✓ En términos generales, el comportamiento de las PQRSDF durante agosto refleja una percepción mayoritariamente favorable de los usuarios, coexistiendo con oportunidades de mejora principalmente relacionadas con la oportunidad de la atención, comunicación, orientación y trato humanizado. Los resultados permiten orientar la gestión institucional hacia acciones preventivas y correctivas que contribuyan al mejoramiento de la experiencia del usuario y su familia.

7. RECOMENDACIONES:

- ✓ Fortalecer las acciones de humanización en los servicios con mayor número de quejas, especialmente Consulta Externa, Urgencias y Enfermería, haciendo énfasis en trato digno, empatía, escucha activa, comunicación asertiva, respeto y orientación clara al usuario y su familia.
- ✓ Realizar seguimiento específico a las causas relacionadas con la falta de oportunidad, especialmente en Consulta Externa y Urgencias, revisando tiempos de espera, asignación y reprogramación de citas, oportunidad de valoración, asignación de camas y continuidad de los procesos asistenciales.
- ✓ Implementar seguimiento periódico a las PQR recurrentes, identificando servicio, causa, factor de calidad, responsable, acción implementada y resultado, con el propósito de establecer tendencias y prevenir la repetición de situaciones que generan inconformidad.
- ✓ Socializar las felicitaciones recibidas con los equipos de trabajo, especialmente aquellas que reconocen comportamientos de empatía, amabilidad, orientación y trato humanizado, utilizándolas como referentes de buenas prácticas y motivación para el talento humano.
- ✓ Fortalecer la comunicación y orientación al usuario, procurando que la información relacionada con citas, sedes, horarios, procedimientos, trámites y rutas de atención sea clara, suficiente y entregada oportunamente, con el fin de disminuir situaciones asociadas a información inadecuada o falta de orientación.
- ✓ Mantener el seguimiento a los tiempos de respuesta de las PQR, garantizando no solo el cierre dentro de los términos establecidos, sino también que las

 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 AGOSTO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 23 de 23

respuestas sean claras, de fondo, oportunas y acordes con la situación planteada por el usuario.

- ✓ Continuar promoviendo los canales digitales, especialmente SIG Almera y correo electrónico, mediante estrategias de divulgación dirigidas a usuarios y familias, sin dejar de garantizar los canales presenciales y físicos para quienes requieran otras alternativas de acceso.
- ✓ Analizar las sugerencias de los usuarios y determinar su viabilidad para incorporarlas en planes de mejoramiento, especialmente aquellas relacionadas con infraestructura, comodidad, limpieza, alimentación, oportunidad y humanización.
- ✓ Fortalecer la articulación entre Atención al Usuario, líderes de procesos, áreas asistenciales y administrativas, con el propósito de garantizar que las PQR que requieren intervención de diferentes servicios tengan seguimiento integral hasta su solución.
- ✓ Establecer un seguimiento mensual a los indicadores de PQRSDF, comparando número de manifestaciones, servicios involucrados, factores de calidad, tiempos de respuesta, canales de recepción y acciones de mejora, para identificar avances, comportamientos recurrentes y oportunidades de intervención.

8. FIRMA

Yuri Marcela Tabajes Vargas

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