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 septiembre 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.

AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO

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

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

- 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**.

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

INFORME GENERAL PQRSDF MES DE SEPTIEMBRE AÑO 2026

SERVICIOS	PETICIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES
Consulta externa	0	9	0	0	0	51
Cirugía (Hospitalización)	0	1	0	0	0	14
Enfermería	0	5	0	0	0	0
Cirugía programada	1	1	0	0	0	0
Usuario	0	1	0	0	0	0
Ginecobstetricia Hospitalización	0	0	0	0	0	19
Medicina Interna	0	0	0	0	0	47
Hospitalización Pediátrica	0	0	0	0	0	4
Facturación	0	4	0	0	0	0
Urgencias	2	15	0	0	0	4
Vigilancia	0	3	0	0	0	0
UCI neonatal	0	1	0	0	0	17
UCI Adulto	0	0	0	0	0	0
Imágenes diagnosticas	0	0	0	0	0	1
Referencia y contrarreferencia	1	0	0	0	0	0
Hospitalización	2	1	0	0	0	0
Aseguramiento	0	0	2	0	0	0
TOTAL	**6**	**41**	**0**	**0**	**0**	**157**
	206					

MOTIVO DE PQRSD MES DE SEPTIEMBRE AÑO 2026

ÁREAS	*QUEJAS*	*MOTIVOS*
		Paciente manifiesta inconformidad por presunta falta de humanización y profesionalismo por parte del neurocirujano, quien, según refiere, no permitió explicar el motivo de consulta, centró la valoración en una cirugía cervical realizada hace cuatro años y no registró adecuadamente el dolor por el cual ingresó. Solicita revisión de la atención y trámite de la queja. (1) Presunta falta de oportunidad y deficiencia en la gestión de la cita de Neurocirugía: se modificó la hora de atención sin informar oportunamente al paciente, quien se

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

Consulta Externa)	9	desplazó por más de 4 horas para asistir. La situación generó gastos adicionales y afectó la continuidad de la atención, sin recibir solución por parte de la institución. (1) Se solicita aclaración y soporte de los diagnósticos clínicos que sustentan la formulación de Imipramina, Fluvoxamina y Divalproato sódico, debido a inconsistencias con las indicaciones INVIMA, para validar su pertinencia y tramitar la autorización. (1) Gestante manifiesta inconformidad por presunta falta de humanización y oportunidad en la atención de Materno-Fetal. Refiere que fue citada como sobrecupo, pero en dos ocasiones no fue atendida, pese a acudir en los horarios indicados, y señala trato tosco por parte de la enfermera. (1) Presunta falta de oportunidad en la asignación de cita de Ortopedia: el usuario refiere varios días intentando obtener una cita, sin disponibilidad de agenda, con riesgo de vencimiento de la incapacidad y necesidad de atención prioritaria. (1) Usuario solicita cumplimiento de los horarios establecidos para las citas médicas, con el fin de garantizar la oportunidad en la atención. (1) Usuario manifiesta inconformidad con la atención particular de Dermatología, por presunta valoración superficial, falta de examen físico detallado y trato despectivo al responder sus inquietudes. Solicita revisión de la calidad y humanización de la atención recibida. (1) Usuario con fractura de metacarpiano solicita asignación de cita prioritaria de Ortopedia y Traumatología, ordenada el 25/09/2026, debido a que informa que no hay agenda disponible. Se solicita validación y gestión para garantizar la oportunidad de la atención. (1) Usuario manifiesta inconformidad con la atención de Medicina Interna, por presunta falta de valoración clínica, ausencia de toma de signos vitales, atención inferior a 10 minutos y formulación incompleta. Refiere además demora y desplazamiento innecesario para corregir la fórmula, pese a residir en Socha. (1)
Vigilancia	3	Presunta falta de humanización por parte del funcionario Ayala, del servicio de Vigilancia, relacionada con una percepción de trato inadecuado durante la atención brindada. (1) Usuario manifiesta inconformidad con la atención del vigilante Quintero, quien, pese a recibir en varias ocasiones los datos de la paciente y cama, habría presentado dificultades para ubicar la información y un tono de voz percibido como molesto. Solicita revisión de la situación y del trato brindado. (1) Usuario manifiesta inconformidad por presunto trato inadecuado del vigilante Velázquez, quien habría cerrado con llave la puerta de salida durante el cambio de turno y, ante la solicitud de apertura, presuntamente respondió de manera molesta y elevó el tono de voz. Refiere antecedentes similares y solicita revisión de la situación. (1)
Hospitalizacion	1	Usuario manifiesta inconformidad por presunta falta de humanización y trato inadecuado por parte de Trabajo Social, Psicología y personal de Enfermería, quienes presuntamente habrían insistido en la salida voluntaria de su madre, generándole alteración emocional. También cuestiona la colocación y falta de explicación de una manilla de triage, solicitando revisión de lo ocurrido y del manejo brindado a la paciente. (1)

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

UCI Neonatal	1	Padre manifiesta inconformidad por presunta falta de humanización y trato inadecuado en UCI Neonatal, debido a la manipulación que considera brusca de su hija y a condiciones inadecuadas del equipo utilizado para el método canguro. Adicionalmente, refiere comentario de una funcionaria que le generó afectación emocional frente a su vínculo con la menor. (1)
Usuario Externo	1	Presunta falta de humanización por parte de la paciente Yohana Sierra al mostrarse demandante frete al personal de la enfermería. (1)
Cirugía Programada	1	Usuario manifiesta inconformidad por cancelación de cirugía programada, atribuida a una presunta falla administrativa y logística del proveedor, quien no habría entregado oportunamente uno de los insumos quirúrgicos requeridos, pese a que el paciente ya se encontraba hospitalizado y preparado para el procedimiento. (1)
Cirugía Hospitalización	1	Presunta falta de humanización en la atención médica, relacionada con un trato y comunicación percibidos como poco respetuosos, especialmente frente a la condición clínica, dolor y recuperación posterior a cirugía. (1)
Facturación	4	Usuario solicita **c**ertificación escrita y firmada de los valores de la atención en salud cubiertos por el SOAT y el SGSSS, para ser presentada ante la aseguradora y las autoridades competentes. (1) Paciente de 75 años con atención de ingreso rápida; sin embargo, lleva más de una hora esperando la boleta de salida, generando una demora excesiva e injustificada para finalizar el proceso de egreso de urgencias. (1) Gestante solicita revisión del cobro de $736.300 por atención de urgencias del 14/09/2026, pese a haber radicado afiliación a EPS el mismo día, y solicita determinar qué entidad debe asumir el servicio y si el cobro es procedente. (1) Usuario solicita corrección del FURIPS, debido a que los hechos registrados no corresponden con lo manifestado sobre el accidente de tránsito, solicitando que se consigne correctamente la versión del siniestro y las lesiones ocasionadas. (1)
		Usuario reporta demora prolongada en la atención de pacientes adultos mayores en el servicio de Urgencias. Se refiere espera desde aproximadamente la 1:00 p. m. y 4:00 p. m., sin atención oportuna ni realización de ayudas diagnósticas requeridas, generando inconformidad frente a los tiempos de atención. (1) Paciente con órdenes de exámenes prioritarios por Urología, previamente autorizadas, no puede realizarlos debido a inconsistencia en el código CUPS. Se solicita corrección, pero debe esperar contacto del especialista, generando demora y barrera administrativa para la realización oportuna de los exámenes. (1) Presunta revictimización de menor de edad**:** Se solicita investigar la posible revictimización durante el abordaje institucional, así como las actuaciones realizadas y su impacto en la protección y atención integral de la menor. (1) Paciente manifiesta inconformidad con la atención médica por dolor intenso en costado derecho y antecedente de pielonefritis. Refiere diagnóstico presuntivo de colon irritable sin antecedentes y preocupación por el uso de ChatGPT durante la consulta. Solicita revisión de la atención y del criterio clínico aplicado. (1) Presunta falta de oportunidad paciente clasificado Triage III, con tiempo de atención estimado de 60 minutos, lleva más de 2 horas en espera, evidenciando presunta falta de oportunidad en la atención. (1) Se recibe manifestación por presunta falta de humanización por parte del funcionario del servicio de Urgencias, quien presuntamente se habría dirigido de manera

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

Urgencias	15	grosera y descortés hacia una compañera, afectando el ambiente laboral y las relaciones interpersonales del servicio. (1) Se recibe derecho de petición solicitando aclaración de la información registrada en la historia clínica, relacionada con la valoración médica y la emisión de la incapacidad correspondiente a la atención recibida. (1) Usuario manifiesta inconformidad porque su padre, adulto mayor de 73 años, fue dejado solo durante su permanencia en observación mientras esperaba exámenes, debido a una medida administrativa. Adicionalmente, reporta olores desagradables en el área externa, solicitando intervención y control de las condiciones ambientales. (1) Usuario manifiesta inconformidad por presunto trato inadecuado en Triage durante la atención de su hija, quien ingresó tras un accidente en moto eléctrica con múltiples lesiones y dolor intenso. (1) Inconformidad por la atención recibida y presunta falta de profesionalismo del personal asistencial durante la atención brindada. (1) Presunta falta de oportunidad en la atención: menor de 13 años lleva aproximadamente una hora en espera en Urgencias, sin ser llamada a consultorio, en medio de una alta congestión del servicio. (1) Presunta falta de oportunidad en la atención: paciente con dolor abdominal de más de tres días espera aproximadamente tres horas sin valoración médica y solicita salida voluntaria para buscar atención en otra institución, manifestando preocupación por posibles complicaciones derivadas de la demora. (1) Presunta falta de humanización y oportunidad en la atención, relacionada con la valoración clínica, medidas de bioseguridad, privacidad durante la consulta y orientación brindada a la familia al egreso. (1) Presunta falta de humanización por parte del personal de Urgencias, relacionada con un trato presuntamente descortés hacia el paciente durante la atención. (1) Queja formal por presunto trato indigno y omisión en la revisión de la historia clínica durante la atención en el servicio de Neurocirugía de Urgencias. (1)
Enfermería	5	Presunta falta de humanización por parte de Enfermería ante el reporte de una presunta agresión por otro paciente, sin recibir, según lo manifestado, atención, orientación ni respuesta oportuna frente a lo ocurrido. (1) Presunta falta de humanización, respeto y trato adecuado por parte del auxiliar de enfermería durante la atención al paciente. (1) Presunta falta de humanización y trato respetuoso por parte del personal de Enfermería de Consulta Externa, ante una respuesta considerada inadecuada al solicitar información sobre una cita médica. (1) Presunta falta de humanización por parte de la funcionaria Rosa Corredor Auxiliar de enfermería del servicio de Ginecobstetricia al dirigirse de una forma grosera al paciente. (1) Presunta falta de humanización por parte del servicio de enfermería del servicio de Pediatría. (1)
ÁREAS	***SUGERENCIA***	**MOTIVOS**

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

Aseguramiento	2	Se sugiere mejorar las condiciones de la oficina de Registro Civil, ya que el espacio resulta incómodo para realizar los procedimientos, lo que puede afectar la comodidad de los usuarios durante la atención. (2)
ÁREAS	***PETICIONES***	**MOTIVOS**
Urgencias	2	Se recibe derecho de petición relacionado con la presunta pérdida de una bala de oxígeno durante el ingreso de un paciente al servicio de Urgencias, área de Reanimación. (1) Derecho de petición atención Servicio de Urgencias. (1)
Cirugía Programada	1	Usuario solicita se aclare situación en procedimiento de cirugía. (1)
Hospitalización	2	Personería de Pisba solicita respuesta urgente e información clara y oportuna sobre la situación del paciente y las gestiones adelantadas para garantizar la continuidad y oportunidad de su atención, con el fin de realizar seguimiento institucional e informar a la familia. (1) Usuario solicita incapacidad médica. (1)
Referencia y contrarreferencia	1	Derecho de petición cancelación de traslado. (1)
ÁREAS	***DENUNCIA***	**MOTIVOS**
UCIN	1	Colaboradores denuncian conflicto interno. (1)

PQRSDF DEL MES DE SEPTIEMBRE 2026

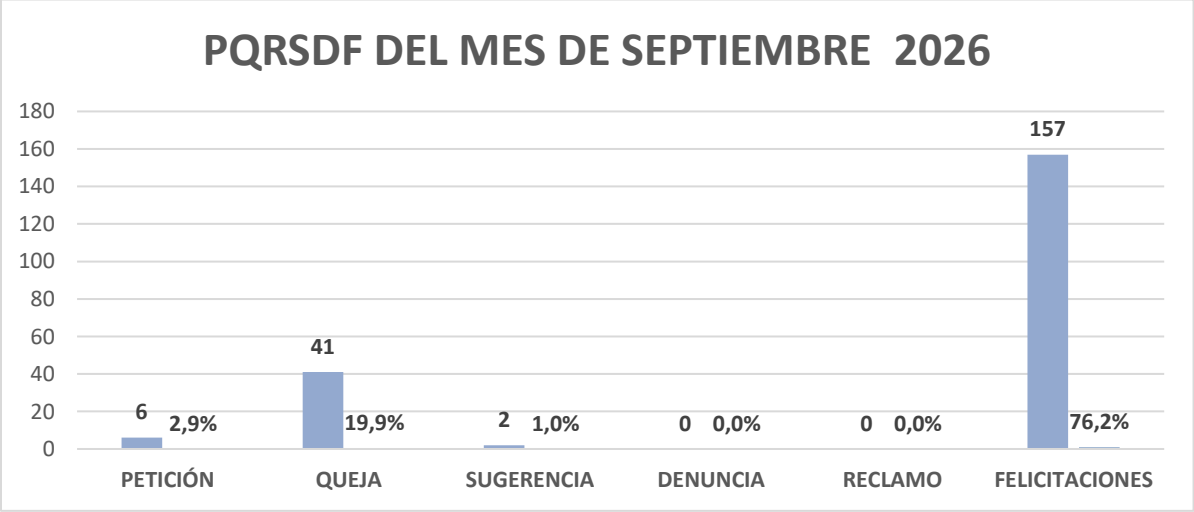


GRAFICO No.1

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

Durante el mes de septiembre de 2026, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. recibió un total de 206 manifestaciones PQRSDF. De estas, 157 correspondieron a felicitaciones (76,2 %), lo que evidencia una percepción ampliamente favorable de los usuarios frente a la atención recibida y a los servicios prestados por la institución.

Las quejas representaron el 19,9 %, con un total de 41 manifestaciones, constituyéndose en el principal aspecto para el seguimiento y análisis institucional. Estas manifestaciones permiten identificar oportunidades de mejora relacionadas con aspectos de la atención, oportunidad, trato digno, orientación e información brindada a los usuarios, de acuerdo con las situaciones particulares reportadas durante el periodo.

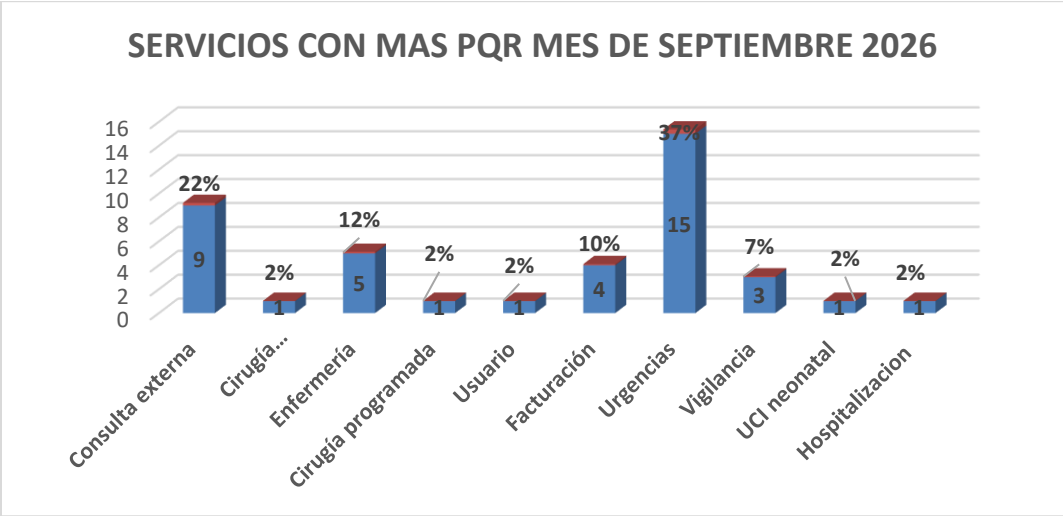
Por otra parte, se registraron 6 peticiones (2,9 %) y 2 sugerencias (1,0 %), que en conjunto representan el 3,9 % del total de manifestaciones. Aunque su participación es menor, constituyen insumos importantes para conocer las necesidades de los usuarios y fortalecer los procesos institucionales.

Durante el periodo evaluado no se presentaron denuncias ni reclamos, manteniéndose ambos tipos de manifestación en 0 registros (0,0 %).

En términos generales, el comportamiento de las PQRSDF durante septiembre evidencia un predominio de las manifestaciones positivas, dado que aproximadamente tres de cada cuatro registros correspondieron a felicitaciones. Este resultado refleja una valoración favorable de los usuarios hacia la atención brindada por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., al tiempo que las quejas identificadas representan oportunidades para continuar fortaleciendo la atención humanizada, segura, oportuna y centrada en la persona, mediante el seguimiento de las situaciones reportadas y la identificación de acciones de mejora.

SERVICIOS QUE RECIBERON QUEJAS EN EL MES SEPTIEMBRE 2026

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad



GRAFICA N. 2

Durante el mes de septiembre de 2026, se registraron 41 quejas, distribuidas principalmente en los servicios de Urgencias, Consulta Externa y Enfermería, los cuales concentran la mayor proporción de manifestaciones recibidas.

Urgencias presentó el mayor número de quejas, con 15 registros, equivalentes al 37 % del total. Este resultado lo posiciona como el servicio con mayor concentración de manifestaciones durante el periodo y constituye una de las principales áreas para el seguimiento institucional. Por el volumen de atención y el contacto directo con los usuarios, resulta pertinente continuar fortaleciendo aspectos relacionados con la oportunidad, información, orientación y trato digno durante la atención.

Consulta Externa ocupó el segundo lugar, con 9 quejas (22 %). Junto con Urgencias, concentra 24 de las 41 quejas registradas, equivalentes al 59 % del total, por lo que estos dos servicios representan la principal prioridad para el análisis de las situaciones reportadas y la identificación de oportunidades de mejora.

Enfermería registró 5 quejas (12 %), ubicándose como el tercer servicio con mayor número de manifestaciones. Este resultado hace necesario mantener el seguimiento a las situaciones relacionadas con la atención directa al usuario y fortalecer las acciones orientadas al trato humanizado, comunicación efectiva y atención oportuna.

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

En cuanto a los servicios de carácter administrativo y operativo, Facturación presentó 4 quejas (10 %) y Vigilancia 3 quejas (7 %). Aunque su participación es inferior a la de los tres servicios principales, en conjunto representan el 17 % de las quejas, por lo que también constituyen áreas importantes para el seguimiento, especialmente por su interacción directa con los usuarios durante el ingreso, permanencia y egreso de la institución.

Los demás servicios presentaron una participación individual baja: Cirugía, Cirugía programada, Atención al Usuario, UCI Neonatal y Hospitalización registraron entre 1 y 2 manifestaciones, representando porcentajes menores dentro del total de quejas.

Conclusión

En términos generales, el comportamiento de septiembre evidencia que las quejas se concentran principalmente en Urgencias y Consulta Externa, seguidas por Enfermería, Facturación y Vigilancia. Por tanto, se recomienda priorizar el seguimiento de estos servicios, revisando las situaciones específicas descritas en cada manifestación y fortaleciendo las acciones de humanización, orientación, comunicación efectiva y oportunidad en la atención, con el propósito de generar mejoras a partir de las necesidades expresadas por los usuarios.

SERVICIOS MÁS FELICITADOS EN EL MES DE SEPTIMBRE 2026



GRAFICA N. 3

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

Durante el mes de septiembre de 2026, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. recibió un total de 157 felicitaciones, las cuales constituyen el 76,2 % del total de manifestaciones PQRSDF registradas durante el periodo. Este resultado evidencia una percepción favorable de los usuarios frente a la atención recibida y permite identificar los servicios que se destacan por las experiencias positivas expresadas.

Consulta Externa ocupó el primer lugar, con 51 felicitaciones, equivalentes al 32 % del total. Este resultado evidencia un importante reconocimiento por parte de los usuarios hacia la atención brindada en este servicio, destacándose como el área con mayor número de manifestaciones positivas durante el periodo.

En segundo lugar, se encuentra Medicina Interna, con 47 felicitaciones (30 %). Al sumar los reconocimientos de Consulta Externa y Medicina Interna, estos dos servicios concentran 98 felicitaciones, equivalentes al 62 % del total, constituyéndose en los principales referentes de percepción favorable durante septiembre.

También se destacan Ginecobstetricia Hospitalización, con 19 felicitaciones (12 %), UCI Neonatal, con 17 (11 %) y Cirugía Hospitalización, con 14 (9 %). En conjunto, estos tres servicios reúnen 50 felicitaciones, equivalentes al 32 % del total, reflejando un comportamiento favorable y un reconocimiento significativo por parte de los usuarios y sus familias.

Por su parte, Urgencias y Hospitalización Pediátrica registraron 4 felicitaciones cada uno (3 %), mientras que Imágenes Diagnósticas presentó 1 felicitación (1 %). Aunque estos servicios tienen una menor participación dentro del total de reconocimientos, las manifestaciones recibidas constituyen igualmente evidencia de experiencias positivas que pueden ser fortalecidas y socializadas dentro de los equipos de trabajo.

Conclusión

Los resultados de septiembre muestran que las felicitaciones se concentraron principalmente en Consulta Externa y Medicina Interna, servicios que en conjunto representan más de la mitad de los reconocimientos recibidos. Asimismo, se evidencia un comportamiento favorable en Ginecobstetricia Hospitalización, UCI Neonatal y Cirugía Hospitalización, que también presentan una participación importante.

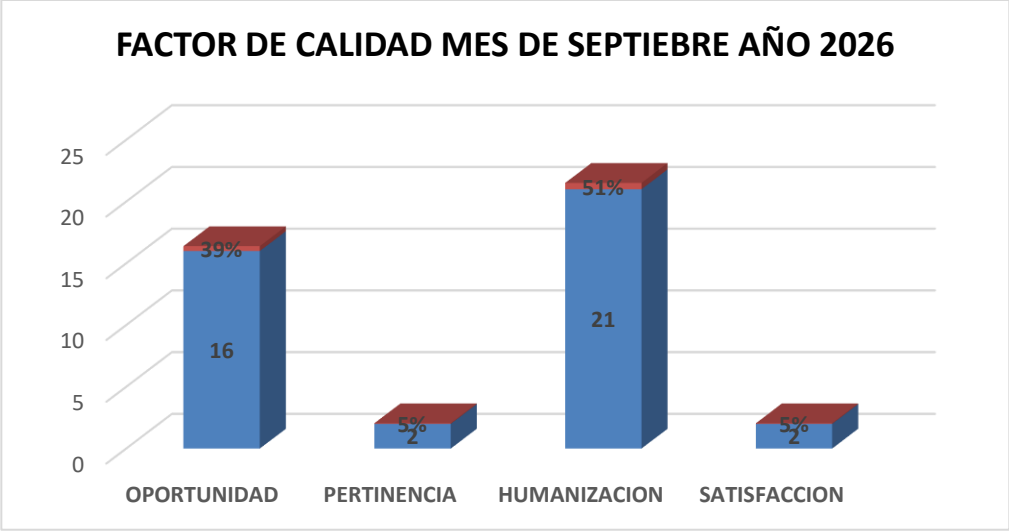
Estos resultados constituyen un insumo para reconocer y visibilizar las buenas prácticas de atención, especialmente aquellas relacionadas con el trato digno, la humanización, la comunicación y la calidad del servicio, promoviendo su continuidad y socialización como

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

referentes para el fortalecimiento de la atención en los demás servicios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

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.4

Durante el mes de septiembre de 2026, se registraron 41 quejas, clasificadas de acuerdo con los factores de calidad relacionados con las situaciones manifestadas por los usuarios. Los resultados evidencian una mayor concentración en los factores de Humanización y Oportunidad, que en conjunto representan el 90 % de las quejas recibidas.

El factor de Humanización presentó la mayor participación, con 21 manifestaciones (51 %). Este resultado evidencia que una proporción significativa de las situaciones

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

reportadas por los usuarios se relaciona con aspectos propios de la interacción durante la atención, tales como el trato digno, la comunicación, la orientación y la relación entre el personal y el usuario. Por lo anterior, este factor constituye una de las principales oportunidades para continuar fortaleciendo la atención humanizada en los diferentes servicios de la institución.

En segundo lugar, se encuentra el factor de Oportunidad, con 16 manifestaciones (39 %). Su participación refleja la importancia de continuar realizando seguimiento a las situaciones relacionadas con los tiempos de atención y la oportunidad de los procesos institucionales. Este resultado adquiere especial relevancia al relacionarlo con los servicios que concentraron el mayor número de quejas durante el periodo, particularmente Urgencias y Consulta Externa.

Los factores de Pertinencia y Satisfacción presentaron una participación menor, con 2 manifestaciones cada uno (5 %). Aunque su incidencia es reducida frente a los dos factores principales, estas manifestaciones deben ser consideradas dentro del análisis integral de las PQRSDF, dado que permiten identificar situaciones específicas y oportunidades de fortalecimiento en la prestación de los servicios.

Relación entre factores de calidad y servicios

Al analizar conjuntamente los resultados, se observa que Urgencias, con 15 quejas (37 %), y Consulta Externa, con 9 quejas (22 %), concentran el 59 % de las quejas registradas. Esta concentración permite establecer una relación prioritaria entre los servicios con mayor número de manifestaciones y los factores de Humanización y Oportunidad, por lo que resulta pertinente mantener un seguimiento específico a las situaciones reportadas en estas áreas.

Asimismo, Enfermería, con 5 quejas (12 %), Facturación, con 4 (10 %), y Vigilancia, con 3 (7 %), representan otros servicios que requieren seguimiento dentro de las

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

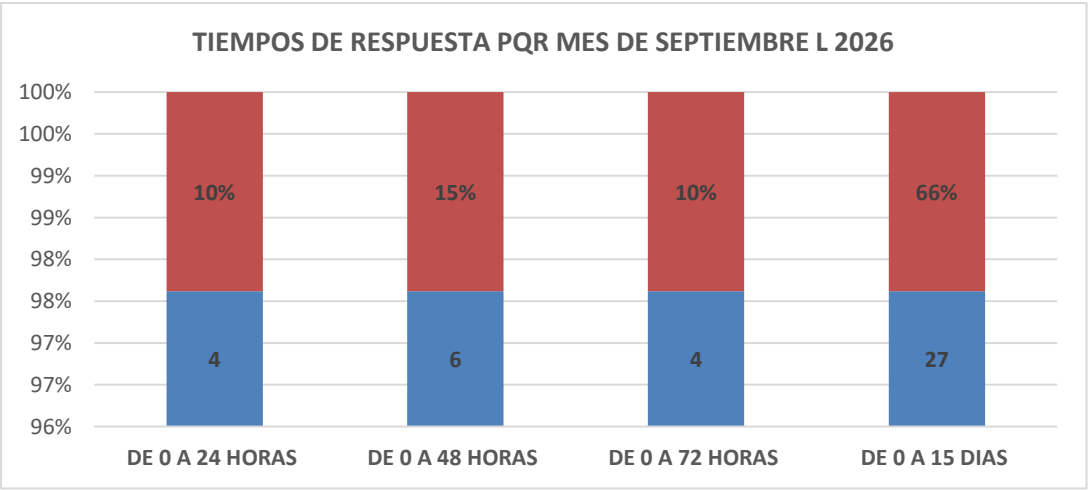
acciones de mejora, especialmente frente a los aspectos relacionados con la interacción con los usuarios y la oportunidad de los procesos.

Conclusión

Los resultados obtenidos durante septiembre de 2026 evidencian que las principales oportunidades de mejora identificadas a través de las PQRSDF están relacionadas con los factores de Humanización (51 %) y Oportunidad (39 %). En conjunto, estos factores representan 37 de las 41 quejas, por lo que constituyen los principales aspectos a considerar dentro del seguimiento institucional.

En este sentido, se debe continuar fortaleciendo las estrategias orientadas al trato digno, comunicación efectiva, orientación al usuario y oportunidad en la atención, articulando estos resultados con el comportamiento de los servicios que presentan mayor concentración de quejas. El análisis permite así orientar acciones de mejora continúa encaminadas al fortalecimiento de una atención humanizada, segura, oportuna y centrada en la persona.

TIEMPOS DE RESPUESTAS DE PQRSDF MES DE SEPTIEMBRE 2026



Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

Marco Normativo de la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud)

La Superintendencia Nacional de Salud clasifica y reglamenta la atención de PQR según la severidad del riesgo o la naturaleza de la solicitud:

1. **Riesgo Vital / Emergencias (Respuestas prioritarias de 0 a 24 / 48 horas):** Atenciones críticas que ponen en riesgo inminente la vida o la salud del paciente (p. ej., acceso a urgencias, cirugías prioritarias, suministro inmediato de medicamentos vitales).
2. **Atención Preferente / Riesgo Alto (0 a 72 horas):** Trámites requeridos para la continuidad de tratamientos o barreras administrativas de impacto directo.
3. **Peticiones Generales o Asistenciales Ordinarias (Hasta 15 días hábiles):** Conforme a la Ley Estatutaria 1755 de 2015 y la normatividad del sector salud para solicitudes generales, reclamos o expedición de documentos.

Durante el mes de septiembre de 2026, se gestionaron un total de 41 quejas, evidenciándose un comportamiento favorable en los tiempos de respuesta. La totalidad de las manifestaciones fueron atendidas dentro de los tiempos establecidos para su trámite, sin registrarse casos que superaran el término máximo de 15 días hábiles**.**

Del total de quejas gestionadas, 4 casos (10 %) fueron atendidos dentro de las primeras 24 horas, evidenciando capacidad de respuesta inmediata frente a las situaciones que permitieron una gestión temprana. Por su parte, 6 casos (15 %) fueron gestionados dentro de las 48 horas y 4 casos (10 **%)** dentro de las 72 horas.

En conjunto, 14 de las 41 quejas, equivalentes al 35 %**,** fueron gestionadas dentro de las primeras 72 horas. Este comportamiento refleja una respuesta oportuna frente a

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

una proporción importante de las manifestaciones recibidas y permite fortalecer la atención temprana de las situaciones reportadas por los usuarios.

Los 27 casos restantes (66 %) fueron gestionados dentro del término de 15 días hábiles. Este comportamiento puede estar relacionado con aquellos casos que requieren revisión, recopilación de información, concepto o respuesta por parte de los servicios involucrados antes de emitir una respuesta definitiva al usuario.

Conclusión

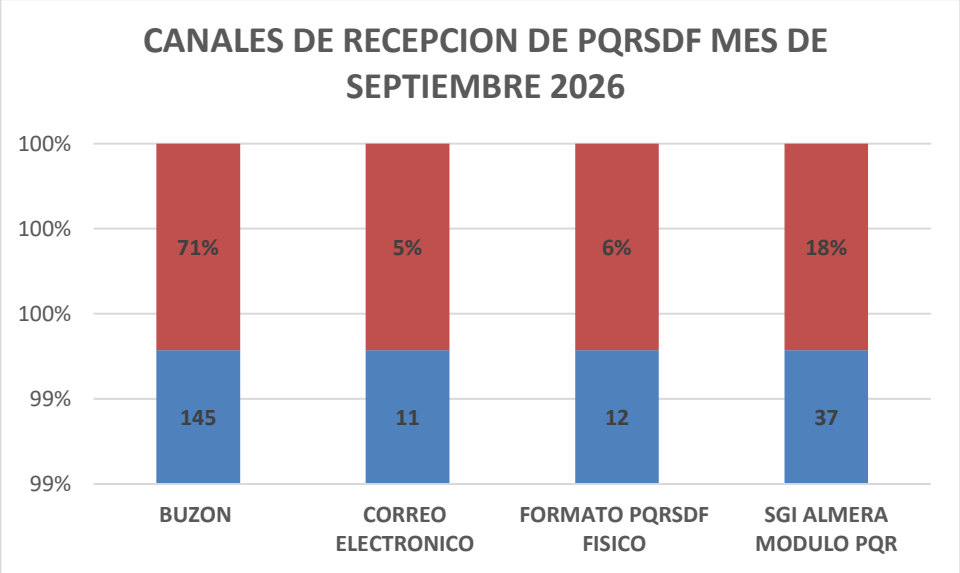
El comportamiento de los tiempos de respuesta durante septiembre evidencia una gestión oportuna de las 41 quejas recibidas, manteniéndose los casos dentro de los tiempos definidos para su trámite. Se destaca que el 35 % fue gestionado dentro de las primeras 72 horas, mientras que el 66 % restante se resolvió dentro del término de 15 días hábiles.

Estos resultados permiten evidenciar la capacidad de seguimiento y gestión del proceso de PQRSDF, así como la importancia de continuar fortaleciendo la respuesta temprana y la articulación con los servicios responsables, especialmente en aquellos casos que requieren mayor tiempo para su análisis, con el propósito de favorecer respuestas oportunas, claras y de fondo a 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.

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad



GRAFICA.6

Durante el mes de septiembre de 2026, se recepcionaron un total de 205 manifestaciones PQRSDF a través de los diferentes canales dispuestos por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. Los resultados evidencian una mayor utilización de los mecanismos presenciales, especialmente del buzón físico.

El buzón físico fue el principal canal de recepción, con 145 manifestaciones, equivalentes al 71 % del total. Este comportamiento evidencia que continúa siendo el mecanismo más utilizado por los usuarios y sus familias para expresar sus felicitaciones, quejas, peticiones y sugerencias, lo cual resalta la importancia de mantener disponibles estos espacios en los diferentes servicios y puntos de atención de la institución.

En segundo lugar, se encuentra el SGI Almera – Módulo PQR, con 37 manifestaciones (18 %). Este canal representa una alternativa importante para la recepción y seguimiento de las manifestaciones que requieren registro y gestión

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

dentro del sistema institucional, favoreciendo la trazabilidad del trámite y la articulación con los servicios responsables.

El formato PQRSDF físico registró 12 manifestaciones (6 %), mientras que el correo electrónico recibió 11 (5 %). Aunque estos canales presentan una menor participación, continúan siendo mecanismos disponibles y necesarios para facilitar el acceso de los usuarios a la presentación de sus manifestaciones, de acuerdo con sus preferencias y posibilidades de acceso.

Conclusión

El comportamiento de septiembre evidencia una marcada preferencia por los canales físicos, especialmente por el buzón, que concentró el 71 % de las manifestaciones recibidas. Este resultado permite identificar la importancia de conservar y fortalecer los mecanismos presenciales de participación, sin dejar de promover el uso de los canales digitales e institucionales.

En este sentido, se recomienda continuar garantizando la disponibilidad, apertura y recolección periódica de los buzones, así como fortalecer la orientación a los usuarios sobre los diferentes canales de PQRSDF, promoviendo su conocimiento y uso para facilitar una participación efectiva y garantizar la adecuada recepción, registro, seguimiento y respuesta de las manifestaciones.

SOLICITUDES DE INFORMACION PUBLICA MES DE SEPTIEMBRE 2026

En cumplimiento de las directrices de transparencia y acceso a la información pública, se informa que en el periodo correspondiente al mes de septiembre 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.

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad



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

5. CONCLUSIONES:

- Durante el mes de septiembre de 2026, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. recibió 206 manifestaciones PQRSDF, evidenciándose un comportamiento favorable, dado que 157 correspondieron a felicitaciones (76,2 %), mientras que 41 fueron quejas (19,9 %). Las restantes manifestaciones correspondieron a peticiones y sugerencias, sin registrarse denuncias ni reclamos.

- El predominio de las felicitaciones evidencia una percepción favorable de los usuarios frente a la atención recibida y permite identificar experiencias positivas en diferentes servicios de la institución. Se destacaron principalmente Consulta Externa, Medicina Interna, Ginecobstetricia Hospitalización, UCI Neonatal y Cirugía Hospitalización, que concentraron la mayor cantidad de reconocimientos durante el periodo.
- Las 41 quejas se concentraron principalmente en Urgencias (37 %), Consulta Externa (22 %) y Enfermería (12 %). Urgencias y Consulta Externa reunieron el 59 % de las quejas, por lo que constituyen los servicios que requieren mayor seguimiento frente a las situaciones manifestadas por los usuarios.

- En relación con los factores de calidad, se identificó un predominio de Humanización (51 %) y Oportunidad (39 %), que en conjunto representaron el 90 % de las quejas. Este comportamiento orienta las principales oportunidades de

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

mejora hacia el fortalecimiento del trato digno, la comunicación, la orientación y la oportunidad de los procesos de atención.

- En cuanto a los tiempos de respuesta, las 41 quejas gestionadas se mantuvieron dentro de los términos establecidos para su trámite. El 35 % fue gestionado dentro de las primeras 72 horas, mientras que el 66 % restante fue atendido dentro del término de 15 días hábiles, evidenciando seguimiento y gestión de las manifestaciones recibidas.

- El buzón físico continúa siendo el principal canal de recepción de las manifestaciones, con 145 registros (71 %), seguido del SGI Almera – Módulo PQR, con 37 registros (18 %). Este comportamiento evidencia la importancia de mantener disponibles y fortalecer tanto los mecanismos presenciales como los canales institucionales de recepción.

6. RECOMENDACIONES:

- Fortalecer las acciones de humanización en los servicios que concentran mayor número de quejas, especialmente Urgencias, Consulta Externa y Enfermería, promoviendo el trato digno, la comunicación efectiva, la empatía y la orientación adecuada a los usuarios y sus familias.

- Realizar seguimiento específico a Urgencias y Consulta Externa, teniendo en cuenta que concentran el 59 % de las quejas del periodo, con el propósito de identificar situaciones recurrentes y establecer acciones de mejora de acuerdo con las causas particulares evidenciadas en las manifestaciones.

- Fortalecer la oportunidad en la atención, realizando seguimiento a las situaciones relacionadas con tiempos de espera y demás barreras identificadas en las quejas, especialmente aquellas asociadas a los servicios con mayor concentración de manifestaciones.

- Socializar las buenas prácticas identificadas a través de las felicitaciones, especialmente en Consulta Externa, Medicina Interna, Ginecobstetricia, UCI Neonatal y Cirugía, con el propósito de reconocer el trabajo de los equipos y promover prácticas favorables de atención en los demás servicios.

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

- Mantener el seguimiento a los tiempos de respuesta de las PQRSDF, fortaleciendo la articulación con los servicios responsables para favorecer respuestas oportunas, claras y de fondo, especialmente en aquellas manifestaciones que requieren revisión o concepto de diferentes áreas.

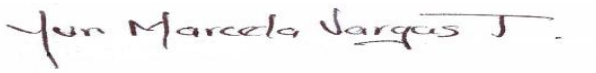
- Continuar fortaleciendo los canales de recepción de PQRSDF, garantizando la disponibilidad, apertura y recolección periódica de los buzones, así como la orientación a los usuarios sobre el uso del SGI Almera, correo electrónico y formatos institucionales.

- Realizar seguimiento periódico a los factores de calidad, principalmente Humanización y Oportunidad, con el fin de identificar tendencias, servicios recurrentes y situaciones que puedan requerir intervención institucional.

- Utilizar las PQRSDF como insumo para la mejora continua, articulando los resultados con los responsables de cada servicio y con las estrategias institucionales de humanización y atención al usuario, de manera que las manifestaciones recibidas permitan fortalecer una atención humanizada, segura, oportuna y centrada en la persona.

7. FIRMA

8.



_____

Nombre: YURI MARCELA TABAJES VARGAS

Cargo: Líder de Atención al usuario y su familia

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad