CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL

Consolidar y analizar la información obtenida de la recepción, gestión y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) presentadas por los usuarios durante la prestación de los servicios del Hospital Regional Sogamoso E.S.E. en el mes de octubre de 2026, con el fin de identificar las principales manifestaciones, evaluar las situaciones reportadas y generar información que contribuya al mejoramiento continuo de la calidad de la atención y la prestación de los servicios institucionales.

2. ALCANCE

Conocer y analizar la percepción, necesidades y expectativas de los usuarios frente a los servicios prestados por el Hospital Regional Sogamoso E.S.E., mediante la recepción, clasificación, gestión, trámite y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas durante el mes de octubre de 2026, así como la identificación e implementación de acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios.

3. DIRIGIDO A:

Equipo directivo
Comité de líderes administrativos y asistenciales.
Comité de ética hospitalaria.
Asociación de usuarios HRS.

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

4. 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.
- 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**.

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 OCTUBRE AÑO 2026

SERVICIOS	PETICIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES
Consulta externa	1	11	1	0	0	40
Cirugía (Hospitalización)	0	4	0	0	0	12
Enfermería	0	5	0	0	0	0
Cirugía programada	0	5	0	0	0	0
Usuario Externo	0	1	0	0	0	0
Hospitalizacion	0	3	0	0	0	0
Ginecobstetricia Hospitalización	0	10	0	0	0	13
Medicina Interna	0	2	0	0	0	40
Hospitalización Pediátrica	0	0	0	0	0	1
Facturación	0	3	0	0	0	0
Urgencias	1	16	0	0	0	5
Vigilancia	0	2	0	0	0	0
UBA Pajarito	0	1	0	0	0	25
Programas Especiales	4	0	0	0	0	0
UCI neonatal	0	1	0	0	0	7
UCI Adulto	0	0	0	0	0	1
Archivo historias Clínicas	8	0	0	0	0	0
Infraestructura	0	0	1	0	0	0
Gestión Hospitalaria	0	0	0	0	0	1
Referencia y contrarreferencia	0	1	0	0	0	0
Trabajo social	0	1	0	0	0	0
TOTAL	**14**	**66**	**2**	**0**	**0**	**145**
	227					

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

MOTIVO DE PQRSD MES DE OCTUBRE AÑO 2026

ÁREAS	*QUEJAS*	*MOTIVOS*
Facturación	3	La usuaria manifiesta inconformidad por la falta de información previa sobre el cobro de copago para la cita de Ginecología del 27 de octubre de 2026 y solicita que se informe oportunamente sobre estos valores al momento de asignar las citas. (1) Solicitud de revisión por presunta negación de atención de urgencias a menor de edad, condicionamiento de la valoración al pago de $90.000 y presuntas barreras administrativas por inconsistencias en la afiliación a EPS Sanitas. (1) Presunta falta de oportunidad en el área de facturación, debido a que, mientras realizaba dicho trámite, perdió la cita que tenía programada con la especialidad de Psiquiatría. (1)
Trabajo Social	1	Inconformidad por presunta falta de humanización e información oportuna sobre el estado y ubicación de menor de edad, así como por las actuaciones de Trabajo Social durante el proceso de egreso y entrega de la paciente. (1)
UCI NEONATAL	1	Madre de recién nacido manifiesta inconformidad por presuntas fallas en la atención brindada en la UCI Neonatal Básica. (1)
Vigilancia	2	Presunta falta de trato humanizado por parte del personal de Vigilancia hacia el usuario durante su permanencia en la institución. (1) Presunto trato arbitrario por parte del personal de vigilancia y restricciones en el ingreso de elementos de aseo y visitas a paciente en Observación de Urgencias, sin claridad sobre los protocolos institucionales establecidos. (1)
Referencia y contrarreferencia	1	Familiar manifiesta inconformidad por fallas en la coordinación del traslado de la paciente a una resonancia magnética, debido a la falta de envío de resultados de creatinina e historia clínica, lo que ocasionó la devolución de la ambulancia y un traslado innecesario. Solicita investigar lo sucedido e identificar a los responsables. (1)
Hospitalizacion	3	El usuario manifiesta inconformidad por la demora en la realización de una endoscopia, indicando que lleva esperando desde el día anterior sin recibir información sobre el procedimiento. Refiere permanecer en ayuno, presentar dolor, mareos y debilidad, sin recibir manejo para sus síntomas. (1) Inconformidad por falta de disponibilidad de un espacio adecuado y cómodo para el acompañamiento de familiar durante la hospitalización del paciente. (1) Inconformidad por presunta priorización de la desocupación de camas y el egreso hospitalario sobre la condición clínica de los pacientes, especialmente adultos mayores, solicitando garantizar una valoración integral que priorice su bienestar, integridad y seguridad antes de definir el alta médica. (1)
Medicina Interna	2	Se recibe manifestación relacionada con la pérdida de un teléfono celular del señor JAG, paciente hospitalizado en el quinto piso, cama 572, quien refiere haberlo extraviado el día 27 de octubre. (1) Presunta falta de oportunidad, continuidad y trato humanizado en la atención hospitalaria de paciente adulta mayor, relacionada con decisiones de egreso que, según el familiar, no habrían considerado suficientemente su condición clínica, incumplimiento de servicios de atención domiciliaria ofrecidos, demoras en la remisión y presunto trato brusco durante procedimientos asistenciales. (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

Usuario Externo	1	Presunto incumplimiento de las normas institucionales por parte de un familiar de la paciente Tatiana Parra, relacionado con situaciones de humanización. (1)
UBA pajarito	1	Presunta vulneración de la privacidad y confidencialidad de los usuarios por la publicación de fotografías de pacientes en estados de redes sociales, presuntamente realizada por una auxiliar de la institución. (1)
Cirugía Programada	5	La usuaria manifiesta inconformidad por las dificultades para obtener las citas requeridas para la realización de un procedimiento autorizado. (1) La usuaria manifiesta inconformidad con la atención recibida por parte de la funcionaria de Asignación de Cirugía, a quien señala de brindar un trato poco amable y respuestas inadecuadas al realizar consultas sobre su proceso. (1) El usuario manifiesta inconformidad por la falta de información sobre la programación del procedimiento de retiro de material de osteosíntesis de tobillo y peroné izquierdo, cuyos documentos radicó el pasado 7 de octubre de 2026. Refiere que continúa en lista de espera sin conocer una fecha estimada para su realización. (1) Usuario manifiesta presunta falta de oportunidad para que se agende procedimiento quirúrgico. (1) Demora en la autorización de procedimientos odontológicos y dificultades en la gestión administrativa para garantizar la continuidad del tratamiento. (1)
Cirugía Hospitalización	4	La usuaria manifiesta inconformidad porque en su historia clínica se registra la colocación de un dispositivo intrauterino (T de cobre) durante el procedimiento de legrado realizado. (1) El usuario manifiesta inconformidad por la demora en la realización del procedimiento quirúrgico requerido tras ingresar el 3 de octubre de 2026 por accidente de tránsito, presentando dos fracturas y heridas en la espalda. Refiere dolor persistente y falta de curaciones, por lo que solicita agilizar la cirugía y garantizar la continuidad de su atención intrahospitalaria. (1) Inconformidad por presunta falta de oportunidad y necesidad de mejorar los procesos de atención y programación de procedimientos quirúrgicos durante la hospitalización. (1) . Familiar manifiesta inconformidad por presunta demora en el suministro de medicamentos, especialmente antibióticos y anticonvulsivos, tras el traslado de la paciente de UCI a hospitalización, sin obtener solución oportuna por parte del personal de enfermería. (1)
Gineco obstetricia	10	Usuaria solicita la transcripción y codificación de una orden médica manuscrita de tres exámenes de tiroides, emitida por Medicina Materno Fetal, con el fin de gestionar su autorización ante EPS Famisanar y Carvajal Laboratorio. (1) El usuario manifiesta inconformidad con la atención recibida en el servicio de Ginecobstetricia, señalando presuntas deficiencias en el trato humanizado y la atención brindada. (1) La usuaria manifiesta inconformidad por el presunto trato deshumanizado recibido durante la atención médica por aborto espontáneo el 28 de agosto de 2026, refiriendo que fue atendida de manera brusca en presencia de personal médico en formación. (1) La usuaria manifiesta inconformidad con la atención recibida durante el proceso 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

		atención antes, durante y después del parto. (1) La usuaria manifiesta inconformidad con la atención recibida durante el trabajo de parto, señalando presunta falta de acompañamiento y supervisión por parte del personal asistencial. Asimismo, solicita aclaración sobre las circunstancias del nacimiento y la posterior identificación de una fractura de clavícula en el recién nacido. (1) Presunta demora en la entrega de resultados de exámenes y segunda valoración médica en Observación Obstétrica. (1) La usuaria refiere una situación relacionada con el manejo y cambio de un equipo de administración de suero, por lo que solicita verificar el cumplimiento de los protocolos de seguridad en la atención de enfermería. (1) Presunta inconsistencia en la información registrada en el certificado de incapacidad y los soportes de atención médica. (1) Presunto trato irrespetuoso por parte de la jefe de turno de Urgencias Obstétricas, al referirse en voz alta a la condición de salud de la usuaria frente a otras pacientes, afectando su dignidad y privacidad. (1) Inconformidad con la atención brindada por la ginecóloga y el personal auxiliar e interno del servicio de Ginecología. (1)
Urgencias	16	Presunta falta de humanización en la atención recibida por parte del personal médico del servicio de Urgencias. (1) Presunta falta de humanización en la atención por parte del personal de Psiquiatría, frente al abordaje y respuesta brindada ante la manifestación de pensamientos suicidas de la paciente. (1) Presunta negación de atención inicial de urgencias a menor de 19 meses por inconsistencias en la verificación de afiliación a EPS Sanitas y presunta exigencia de pago de $90.000 para acceder a la valoración médica. (1) Presunto trato irrespetuoso y falta de humanización por parte de la médica durante la atención en Urgencias, mediante expresiones que la usuaria considera despectivas frente a su condición de salud y dolor abdominal persistente. (1) Presunta falta de oportunidad e integralidad en la atención en Urgencias, debido a la demora en la interpretación de radiografía y valoración médica de paciente adulta mayor, quien presenta dolor persistente posterior a una caída. Asimismo, se manifiesta inconformidad con las restricciones para el acompañamiento familiar durante la atención. (1) Presunta falta de oportunidad e integralidad en la atención en Urgencias, por demoras en la interpretación de radiografía y valoración médica, así como restricciones en el acompañamiento familiar a la paciente. (1) Inconformidad por la orientación recibida en consulta de Cirugía Maxilofacial y remisión a prestador particular para TAC de mandíbula, asumiendo un costo de $130.000. Solicita aclaración sobre convenios institucionales y ruta de atención por EPS. (1) Presunto trato poco humanizado hacia el familiar del paciente Noah Padilla durante la socialización de las normas institucionales de acompañamiento en la sala FAST. (1) Presunta falta de humanización en el servicio de Urgencias relacionada con el acompañamiento brindado al paciente durante la atención. (1) Presunto trato irrespetuoso y falta de humanización en la atención médica a paciente adulta mayor, relacionada con el manejo de herida vascular, control del dolor y valoración de la condición de urgencia. (1) Presunto trato irrespetuoso y falta de humanización en la atención médica a paciente

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

		adulta mayor, relacionada con el manejo de herida vascular, control del dolor y valoración de la condición de urgencia. (1) Presunta falta de humanización y apoyo en el traslado de paciente con múltiples fracturas al servicio de TAC, al solicitarle movilizarse sin considerar sus limitaciones físicas y condición de salud. (1) Presunta falta de identificación y consideración de antecedentes de alergia a medicamentos opioides durante la atención, relacionada con la posterior orden de administración de tramadol, situación que la usuaria considera puso en riesgo su salud. (1) Presunta falta de oportunidad en la entrega de resultados de exámenes e información sobre la conducta médica a seguir en Urgencias, generando preocupación por la condición de salud y edad avanzada del paciente. (1) Presunta falta de oportunidad en la realización de resonancia magnética de columna cervical y lumbosacra, ordenada desde el 26 de julio de 2026, y solicitud de apoyo para agilizar la remisión y garantizar la continuidad de la atención médica. (1) Usuario manifiesta inconformidad por demoras excesivas en el trámite de documentos en la institución, sin claridad sobre si corresponden a fallas del Hospital o de la EPS.(1)
Enfermería	5	Presunto trato irrespetuoso por parte de la jefe de enfermería hacia el personal auxiliar, mediante llamados de atención en tono fuerte y delante de otras personas. Se solicita revisar la situación y fortalecer la comunicación respetuosa y el buen trato al interior del servicio. (1) Presunto trato irrespetuoso por parte de la jefe de enfermería de Urgencias Pediátricas al brindar información sobre los tiempos de espera de los exámenes. (1) Queja formal por presunto comportamiento irrespetuoso de un usuario hacia personal auxiliar de enfermería durante la realización de un procedimiento asistencial en el servicio de Urgencias. (1) Inconformidad por dolor durante la toma de muestra de sangre y presunta falta de acompañamiento y apoyo por parte del personal de enfermería. (1) Usuario manifiesta inconformidad por presunto trato irrespetuoso por parte de una jefe de enfermería, quien habría solicitado su retiro del área donde se encontraba recibiendo oxígeno debido a dificultades respiratorias. Solicita mayor humanización y trato digno por parte del personal asistencial. (1)
Consulta Externa	11	El usuario manifiesta inconformidad por las dificultades en la atención en el servicio de Clínica de Heridas, señalando cambios frecuentes del personal de enfermería y asignación de citas en horarios tardíos (3:00 a 4:40 p. m.). Refiere que la paciente tiene discapacidad certificada y se desplaza desde Paz de Río sin acompañante, debido a las ocupaciones laborales de sus familiares. Indica que informó esta situación a la jefe de turno, sin obtener una respuesta favorable. (1) El usuario manifiesta inconformidad con la atención recibida durante su atención. (1) El usuario manifiesta inconformidad por la presunta falta de humanización en la atención recibida por parte del personal responsable del servicio de Clínica de Heridas. (1) La usuaria manifiesta inconformidad con la orientación recibida y las dificultades presentadas en la gestión de la autorización para la atención por Dermatología de adulto mayor de 91 años, refiere inconformidad con el trato recibido por parte del personal y solicita mayor amabilidad, cordialidad y claridad en la información suministrada durante el proceso de atención. (1) El usuario manifiesta inconformidad por la presunta falta de oportunidad en la atención

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

		médica, debido a que, pese a contar con una cita previamente programada, refiere no haber recibido la atención correspondiente. (1) El usuario manifiesta inconformidad por la presunta falta de oportunidad en la atención por el servicio de Consulta Externa, debido al incumplimiento de la cita médica previamente programada. (1) El usuario manifiesta inconformidad por el presunto trato descortés recibido durante la atención médica, señalando falta de amabilidad y humanización por parte del personal asistencial. (1) El usuario manifiesta inconformidad con la atención recibida en el servicio de Ortopedia y refiere posibles dificultades durante el proceso de facturación. (1) Demora en la asignación de control posparto, con posible afectación de la continuidad y seguimiento de la atención materna. (1) La usuaria manifiesta inconformidad por el presunto trato irrespetuoso y la falta de humanización durante la atención médica brindada a la paciente, señalando una actitud poco cordial, falta de empatía y deficiencias en la comunicación sobre su estado de salud y la conducta médica indicada. (1) Inconformidad por presunto trato irrespetuoso y falta de información oportuna por parte del médico tratante, relacionada con la entrega de resultados de exámenes, comunicación del diagnóstico y orientación durante el egreso de la paciente. (1)
ÁREAS	***SUGERENCIA***	**MOTIVOS**
Acceso a los servicios	1	Ampliar la disponibilidad de citas médicas en jornada de la tarde, con el fin de facilitar el acceso a los servicios de salud y brindar mayores alternativas de atención a los usuarios.
Infraestructura	1	Mejoramiento de las condiciones físicas y de comodidad de la oficina de Registro para una atención adecuada a los usuarios. (1)
ÁREAS	***PETICIONES***	**MOTIVOS**
Archivo de Historias clínica	8	Petición de historia clínica (8)
Hospitalización	2	paciente solicita Incapacidad medica por el Posquirúrgico. (1) Solicitud de ampliación de incapacidad médica y asignación de citas médicas. (1)
Consulta externa	1	Solicitud de Asignación de cita con especialista por cancelación extemporánea y afectación al tratamiento de salud. (1)
Programas especiales	4	Usuarias realizan petición de plan de parto Humanizado. (4)
Urgencias	1	Petición por presuntas irregularidades en la atención de fractura de tobillo izquierdo, relacionadas con falta de humanización, inmovilización y recomendaciones de egreso. Solicita investigación y copia de historia clínica.
Consulta Externa	1	Madre de menor de edad presenta derecho de petición por demora de cinco meses en la asignación de cita para examen de impedanciometría, pese a contar con orden médica y autorización de Sanidad Policial. Solicita programación oportuna del procedimiento e información sobre fecha y hora de atención. (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

PQRSDF DEL MES DE OCTUBRE 2026

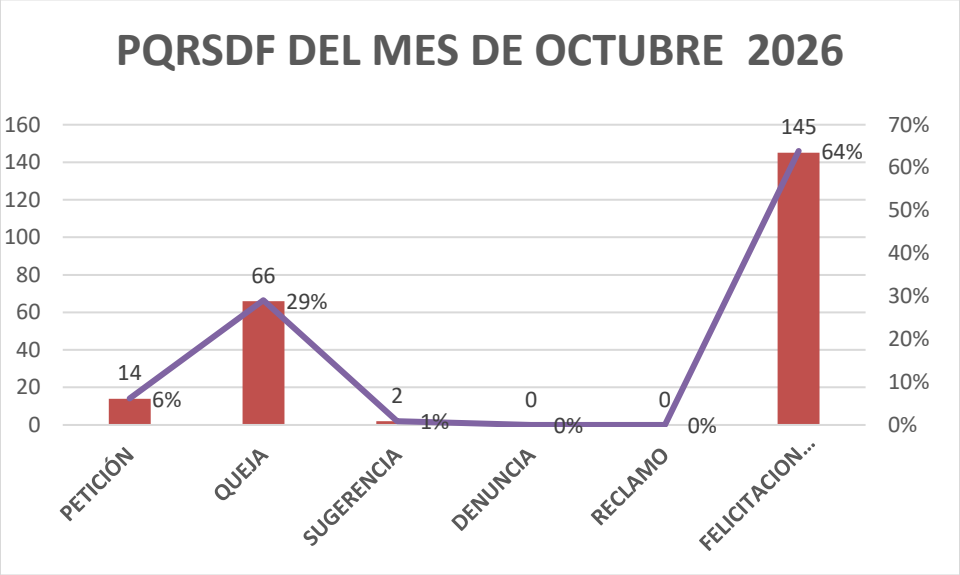


GRAFICO No.1

el Hospital Regional Sogamoso E.S.E. recibió un total de 227 manifestaciones PQRSDF, evidenciándose una mayor participación de los usuarios a través de felicitaciones, las cuales representaron el 64 % del total, con 145 registros. Este resultado refleja una percepción favorable de los servicios prestados y el reconocimiento de experiencias positivas durante la atención institucional.

Por otra parte, se registraron 66 quejas, equivalentes al 29 %, constituyéndose en el segundo tipo de manifestación con mayor participación. Este comportamiento evidencia la importancia de continuar fortaleciendo las acciones de seguimiento, análisis y gestión de las inconformidades expresadas por los usuarios, especialmente frente a las situaciones que puedan afectar la oportunidad, la humanización y la calidad de la atención.

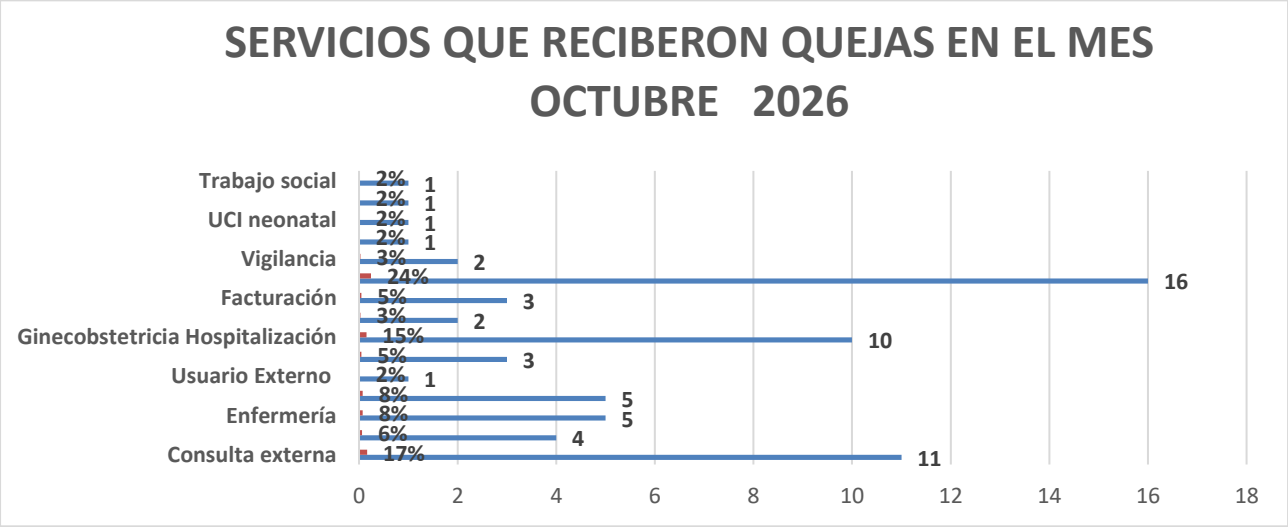
Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

Adicionalmente, se recibieron 14 peticiones (6 %) y 2 sugerencias (1 %). Durante el periodo no se registraron denuncias ni reclamos.

En términos generales, los resultados de octubre evidencian que las felicitaciones continúan siendo la principal manifestación de los usuarios; sin embargo, el porcentaje de quejas representa una oportunidad de mejora para los diferentes procesos institucionales. Por lo anterior, se considera fundamental fortalecer la identificación de las causas de inconformidad, la implementación de acciones correctivas y el seguimiento a los compromisos establecidos, promoviendo una atención humanizada, segura, oportuna y centrada en la persona.

De las 227 manifestaciones recibidas, el 64 % corresponde a experiencias positivas y el 36 % a otras manifestaciones (peticiones, quejas y sugerencias), lo que permite identificar fortalezas en la prestación de los servicios como oportunidades de mejoramiento institucional.

SERVICIOS QUE RECIBERON QUEJAS EN EL MES OCTUBRE 2026



GRAFICA N. 2

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 octubre de 2026, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. registró un total de 66 quejas, distribuidas en diferentes servicios de la institución. Se evidencia una mayor concentración en los servicios de Urgencias, Consulta Externa y Ginecoobstetricia Hospitalización, los cuales reúnen el 56 % del total de las manifestaciones recibidas.

El servicio de Urgencias presentó el mayor número de quejas, con 16 registros (24 %), seguido de Consulta Externa, con 11 (17 %), y Ginecoobstetricia Hospitalización, con 10 (15 %). Estos resultados identifican los servicios que requieren mayor atención y seguimiento, con el propósito de revisar las situaciones manifestadas por los usuarios y fortalecer las acciones de mejoramiento relacionadas con la oportunidad, la calidad de la atención y el trato humanizado.

Por otra parte, Cirugía Programada y Enfermería registraron cinco quejas cada uno (8 %), mientras que Cirugía (Hospitalización) presentó cuatro (6 %). Los demás servicios reportaron entre una y tres quejas, con una participación individual inferior al 5 %.

En conclusión, los resultados de octubre permiten identificar que las acciones de mejoramiento deben priorizarse en Urgencias, Consulta Externa y Ginecoobstetricia Hospitalización, mediante la revisión de las causas de las quejas, la identificación de situaciones recurrentes y el seguimiento a los compromisos establecidos con los líderes de los servicios.

Se recomienda fortalecer la comunicación con los usuarios y sus familiares, la oportunidad en la atención y el trato digno, promoviendo una atención humanizada, segura y centrada en la persona, en el marco del mejoramiento continuo institucional.

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

SERVICIOS MÁS FELICITADOS EN EL MES DE OCTUBRE 2026



GRAFICA N. 3

Durante el mes de octubre de 2026, el Hospital Regional Sogamoso E.S.E. recibió 146 felicitaciones por parte de los usuarios, reflejando percepciones positivas frente a la atención recibida en los diferentes servicios de la institución.

El servicio de Consulta Externa registró el mayor número de felicitaciones, con 40 (28 %), seguido de Medicina Interna, también con 40 (28 %), evidenciando el reconocimiento de los usuarios hacia la atención brindada en estos servicios. En tercer lugar, se encuentra la UBA Pajarito, con 25 felicitaciones (17 %), seguida de Ginecoobstetricia, con 13 (9 %), y Cirugía, con 12 (8 %).

Por su parte, UCI Neonatal recibió 7 felicitaciones (5 %), Urgencias 5 (3 %), mientras que Hospitalización, UCI Adulto y Gestión registraron una felicitación cada uno (1 %). Vigilancia no presentó felicitaciones durante el periodo analizado.

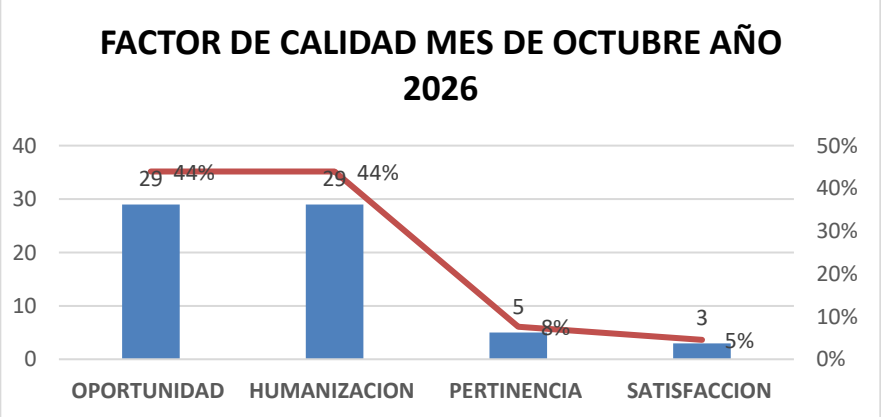
Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

En conclusión, se destaca el reconocimiento de los usuarios hacia los servicios de Consulta Externa, Medicina Interna y UBA Pajarito, que concentran el 73 % de las felicitaciones recibidas. Estos resultados constituyen un indicador favorable de la percepción de los usuarios y permiten reconocer las experiencias positivas que contribuyen a fortalecer la atención humanizada, el trato digno y la confianza en la institución.

Se recomienda socializar estos resultados con los líderes de los servicios, reconocer las buenas prácticas del talento humano y promover su continuidad y replicabilidad en las demás áreas, fortaleciendo una atención humanizada, segura, oportuna y centrada en la persona.

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

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 octubre de 2026, el Hospital Regional Sogamoso E.S.E. registró 66 quejas, de las cuales 58 se encuentran relacionadas con los factores de calidad de Oportunidad y Humanización, equivalentes al 87,9 % del total de las inconformidades tipificadas. Este comportamiento evidencia que las principales oportunidades de mejora institucional están relacionadas con los tiempos de respuesta en la prestación de los servicios y la calidad de las relaciones interpersonales durante la atención.

El factor de Oportunidad presentó 29 quejas (44 %), constituyéndose en uno de los principales motivos de inconformidad de los usuarios. Este resultado señala la necesidad de fortalecer los procesos relacionados con los tiempos de espera, la asignación de citas, la atención en los servicios asistenciales y la gestión de los trámites administrativos, procurando respuestas oportunas a las necesidades de los usuarios.

Por su parte, el factor de Humanización registró igualmente 29 quejas (44 %), reflejando situaciones relacionadas con la percepción del trato recibido, la comunicación entre el personal y los usuarios, la empatía, la escucha y el respeto por la dignidad de las personas. Este resultado representa una oportunidad para continuar fortaleciendo la cultura institucional del buen trato y la atención centrada en el paciente y su familia.

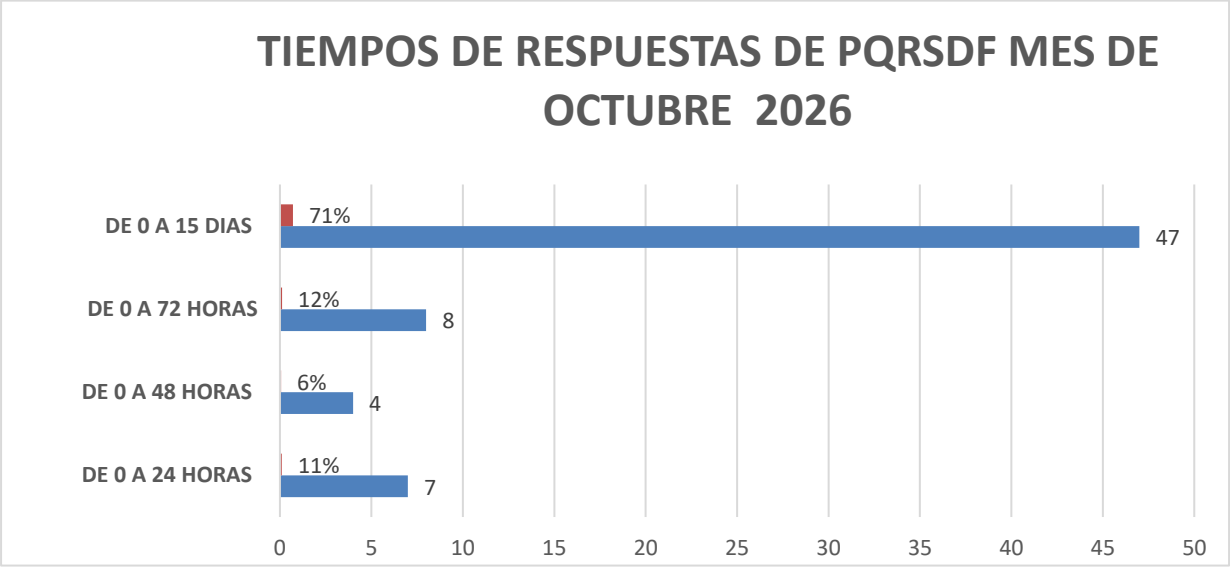
En cuanto al factor de Pertinencia, se recibieron 5 quejas (8 %), relacionadas con inconformidades frente a la atención o las conductas establecidas, lo que hace necesario fortalecer la información suministrada a los usuarios sobre sus condiciones de salud y los procedimientos o decisiones médicas. El factor de Satisfacción presentó 3 quejas (5 %), correspondientes a situaciones puntuales que afectan la percepción de los usuarios frente a los servicios y condiciones ofrecidas por la institución.

En términos generales, los resultados permiten identificar que las inconformidades se concentran principalmente en aspectos relacionados con la oportunidad y la

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

humanización, por lo que se requiere mantener acciones de seguimiento y mejoramiento continuo, articuladas con los líderes de los servicios y las áreas responsables.

TIEMPOS DE RESPUESTAS DE PQRSDF MES DE OCTUBRE 2026



GRAFICA N.5

Durante el mes de octubre de 2026, el Hospital Regional Sogamoso E.S.E. registró un total de 66 PQRSDF, evidenciando que la mayor proporción de las solicitudes recibió respuesta dentro del rango de 0 a 15 días, correspondiente a 47 registros (71 %). Por otra parte, se identificaron 7 respuestas (11 %) en el rango de 0 a 24 horas, 4 (6 %) entre 0 y 48 horas y 8 (12 %) entre 0 y 72 horas.

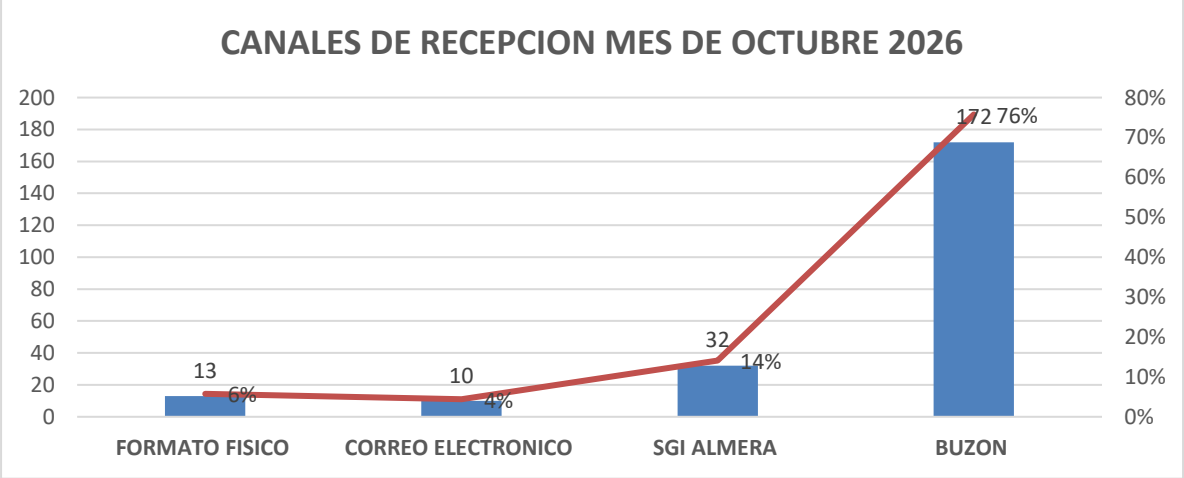
Estos resultados reflejan una dinámica favorable en la gestión y trámite de las PQRSDF, destacando la capacidad institucional para atender las manifestaciones de los usuarios dentro de los tiempos establecidos. Se resalta que el 29 % de los registros corresponde a respuestas gestionadas en los rangos de hasta 72 horas, lo que

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

evidencia la atención de algunas solicitudes en periodos inferiores al término general de respuesta.

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.6

Durante el mes de octubre de 2026, el Hospital Regional Sogamoso E.S.E. recibió un total de 227 PQRSDF a través de los diferentes canales institucionales dispuestos para facilitar la presentación de manifestaciones por parte de los usuarios.

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 canal de buzón de sugerencias presentó la mayor participación, con 172 registros, equivalentes al 76 % del total, consolidándose como el principal medio de recepción de PQRSDF. En segundo lugar, se ubicó el sistema de gestión SGI Almera, con 32 registros (14 %), seguido del formato físico, con 13 registros (6 %), y el correo electrónico, con 10 registros (4 %).

Estos resultados evidencian una mayor utilización de los mecanismos presenciales, especialmente de los buzones de sugerencias, como alternativa para expresar opiniones, inconformidades, solicitudes y felicitaciones frente a los servicios recibidos. Asimismo, la participación del sistema SGI Almera demuestra la importancia de mantener habilitados y fortalecer los canales institucionales de gestión.

En este sentido, se considera importante continuar promoviendo el conocimiento y uso de los diferentes canales de recepción de PQRSDF, garantizando que los usuarios cuenten con alternativas accesibles para presentar sus manifestaciones, así como fortalecer la revisión periódica de los buzones y el seguimiento oportuno de los registros recibidos, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios y a una atención humanizada, segura y centrada en la persona.

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 octubre 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.

6. CONCLUSIONES:

- **Percepción Global Mayoritariamente Favorable**: Durante el mes de octubre de 2026 se recibieron en total 227 manifestaciones. Se destaca que el 64 % (145 registros) correspondieron a felicitaciones, lo que evidencia un fuerte reconocimiento por parte de los usuarios hacia la calidad y calidez de los servicios institucionales.
- **Comportamiento de las Inconformidades:** Las quejas representaron el 29 % (66 registros) del total de manifestaciones. Este indicador resalta áreas críticas de atención que requieren intervención y seguimiento continuo para mitigar los factores que afectan la experiencia del usuario.
- **Servicios con Mayor Concentración de Quejas:** Los servicios de Urgencias (24 %), Consulta Externa (17 %) y Ginecoobstetricia Hospitalización (15 %) concentran más de la mitad de las inconformidades de la institución, ubicándose como los principales focos de atención prioritaria para la mejora de procesos.

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

- **Factores Críticos de Calidad:** El análisis de los factores de calidad demuestra que la Humanización (44 %) y la Oportunidad (44 %) suman el 87,9 % de los motivos de queja, señalando que las mayores oportunidades de mejora institucional radican en la comunicación empática, el trato digno del personal y la reducción de tiempos de espera y asignación de citas.
- **Reconocimiento a Buenas Prácticas:** Los servicios de Consulta Externa, Medicina Interna y UBA Pajarito agrupan el 73 % de las felicitaciones, consolidándose como modelos de excelencia y referentes de atención humanizada que generan confianza en la comunidad.
- **Preferencias en Canales de Comunicación:** El buzón institucional continúa consolidándose de manera contundente como el medio preferido por los usuarios y sus familias (con 157 registros) para radicar sus PQRSDF, reflejando la preferencia por los canales físicos y tradicionales dentro de la institución.

7. RECOMENDACIONES:

- **Fortalecimiento del Programa de Humanización:** Diseñar e implementar talleres de capacitación continua y sensibilización en comunicación asertiva, escucha activa y buen trato, dirigidos prioritariamente al personal asistencial de Urgencias, Consulta Externa y equipos de apoyo (como Facturación y Vigilancia), con el fin de disminuir las quejas asociadas al trato interpersonal.
- **Optimización de la Oportunidad en Urgencias y Citas:** Revisar y ajustar los flujos de atención, los procesos de clasificación (Triage), los tiempos de respuesta

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 diagnósticos y la asignación de citas médicas, buscando agilizar los trámites administrativos y asistenciales para reducir la percepción de demoras.

- **Estrategia de Transformación Digital y Canales de Comunicación:** Impulsar una campaña institucional de difusión y pedagogía sobre el uso de los canales digitales (como la página web y el correo electrónico institucional) para facilitar la radicación de solicitudes y descongestionar los puntos físicos y buzones tradicionales.
- **Réplica de Buenas Prácticas Institucionales:** Socializar los resultados positivos con los líderes de los servicios más felicitados (Medicina Interna, Consulta Externa y UBA Pajarito), analizando sus estrategias de atención para replicar dichas buenas prácticas en los servicios que presentan mayores índices de quejas.
- **Seguimiento y Articulación con Líderes de Servicio:** Mantener mesas de trabajo periódicas con los jefes de los servicios críticos para realizar un seguimiento estricto a los planes de mejoramiento derivados de cada queja, garantizando respuestas oportunas y soluciones de fondo a las necesidades de los usuarios en el marco de la normatividad de la Supersalud.

8. FIRMA



_____

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