

 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 JULIO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 1 de 24

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 julio 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.
- Consulta Externa especializada.

 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 JULIO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 2 de 24

- 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 JULIO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 3 de 24

INFORME GENERAL PQRSDF MES DE JULIO, AÑO 2026

SERVICIOS	PETICIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES
Consulta externa	3	23	0	0	0	43
Cirugía (Hospitalización)	0	3	1	0	0	4
Sala de Partos	0	1	0	0	0	2
Enfermería	0	5	1	0	0	0
Cirugía programada	0	5	0	0	0	0
Usuario	0	3	0	0	0	0
Ginecobstetricia Hospitalización	0	2	0	0	0	20
Medicina Interna	4	0	0	0	0	46
Hospitalización Pediátrica	0	0	0	0	0	11
Facturación	0	2	0	0	0	0
Urgencias	1	15	0	0	0	5
Servicios generales	0	1	0	0	0	0
Vigilancia	0	1	0	0	0	0
Patología	0	1	0	0	0	0
Laboratorio	0	1	0	0	0	0
UBA Pajarito	0	0	0	0	0	24
Programas Especiales	4	0	0	0	0	0
UCI neonatal	0	1	0	0	0	20
Archivo historias Clínicas	2	0	0	0	0	0
Imágenes diagnosticas	0	0	1	0	0	0
Almacén	0	0	1	0	0	0
TOTAL	14	64	4	0	0	175
257						

	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 JULIO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 4 de 24

MOTIVO DE PQRSDF MES DE JULIO AÑO 2026

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
Consulta Externa)	23	La usuaria manifiesta que en el servicio de Ortopedia no se están tomando los signos vitales y que en la historia clínica se registran datos que, según refiere, no corresponden a la valoración realizada. Solicita que los signos vitales sean tomados y registrados de manera correcta y veraz. (4) El usuario manifiesta que tenía cita programada a las 7:00 a. m. y que, siendo las 8:00 a. m., la profesional aún no había llegado, generando demora en la prestación del servicio. (1) El usuario manifiesta que lleva un tiempo prolongado intentando obtener una cita con el servicio de Ortopedia sin lograrlo. Refiere que, debido a la demora en la asignación de la consulta, su incapacidad médica se venció sin recibir una respuesta oportuna por parte del hospital, evidenciándose una presunta falta de oportunidad en la atención. (1) La usuaria manifiesta que ha esperado aproximadamente dos meses para la asignación de una cita con el especialista en Ginecología y Obstetricia. Refiere que se encuentra en estado de gestación y considera que existe una presunta falta de oportunidad en la asignación de la consulta especializada. (1) El usuario manifiesta que lleva más de 20 días en lista de espera para la asignación de una cita por Cirugía General y que, pese a que la orden médica fue emitida con carácter prioritario, aún no ha sido contactado para su programación, evidenciándose una presunta falta de oportunidad en la atención. (1) El usuario manifiesta que lleva un tiempo prolongado solicitando una cita de control por Ortopedia; sin embargo, refiere que permanece en lista de espera sin obtener la asignación de la consulta, evidenciándose una presunta falta de oportunidad en la atención. (1) El usuario manifiesta que fue reportado como llegado tarde a su cita; sin embargo, según refiere, el especialista aún no había llegado al consultorio al momento de su ingreso y, pese a ello, no fue atendido. (1) El usuario manifiesta una presunta falta de humanización por parte de la profesional, al referir que no atendió al paciente en el horario correspondiente, generando demora en la prestación del servicio. (1) El usuario manifiesta que continúa a la espera de la asignación de una cita prioritaria por Ortopedia y Traumatología. Refiere que la demora ha ocasionado un deterioro en su condición de salud, con disminución de la movilidad de sus miembros inferiores, por lo que considera que existe una presunta falta de oportunidad en la atención y solicita la programación de la consulta a la mayor brevedad posible.) (1) La usuaria manifiesta que desde el mes de mayo se encuentra solicitando la asignación de una cita para audiometría y otros exámenes, sin obtener

 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 JULIO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 5 de 24

		programación. Refiere que, pese a la respuesta brindada a una PQRS indicando un plazo de 30 días, este ya fue superado y la orden médica está próxima a vencer. Asimismo, señala que es adulta mayor y considera que existe una presunta falta de oportunidad en la asignación de las citas, afectando el acceso oportuno a los servicios de salud. (1) El usuario manifiesta que requiere con urgencia una cita por Ortopedia debido a un diagnóstico de ruptura completa del ligamento cruzado anterior. Refiere que ha intentado programar la consulta para ser remitido a cirugía, pero le informan que no hay agenda disponible, por lo que considera que existe una presunta falta de oportunidad en la asignación de la cita especializada. (1) El usuario manifiesta que requiere la programación de una esofagogastroduodenoscopia en el menor tiempo posible y refiere que, pese a su solicitud, el procedimiento no ha sido programado, evidenciándose una presunta falta de oportunidad en la atención. (1) El usuario manifiesta inconformidad con la atención recibida durante el control postquirúrgico, refiriendo trato presuntamente grosero, displicente y poco respetuoso por parte de la profesional. Asimismo, señala que no se realizaron signos vitales ni examen físico, pese a que estos quedaron registrados en la historia clínica, y expresa desacuerdo con la orientación brindada respecto a las recomendaciones laborales. (1) El usuario manifiesta que el paciente permanece hospitalizado desde el 3 de julio de 2026 sin haber sido valorado por Psiquiatría, por lo que, según refiere, no cuenta con un diagnóstico ni un tratamiento especializado. Solicita valoración prioritaria y, de ser necesario, remisión a una institución de mayor complejidad. (1) El usuario manifiesta que ha sido imposible obtener respuesta por los canales de agendamiento para la asignación de su cita y solicita que esta sea programada con prioridad, debido a que se encuentra en proceso de junta médica. (1) La usuaria sugiere ampliar la disponibilidad de citas para los servicios de Terapia del Lenguaje y Terapia Ocupacional, con el fin de mejorar el acceso oportuno a estas atenciones. (1) El usuario manifiesta que ha solicitado una cita por Dermatología sin que hasta la fecha haya sido asignada. Refiere preocupación porque su condición de salud ha empeorado y no ha recibido respuesta sobre la programación de la consulta. (1) Presunta falta de humanización adulta mayor sin asignación de cama. (1) La usuaria presenta inconformidad porque su madre, paciente oncológica, permanece hospitalizada desde hace dos días sin asignación de cama o camilla, debiendo permanecer sentada en una silla, situación que, según refiere, afecta su estado de salud y bienestar. Solicita la asignación inmediata de una cama, explicación de la demora y la adopción de medidas correctivas. (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 JULIO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 6 de 24

Facturación	2	El usuario manifiesta una presunta falta de humanización por parte de la funcionaria de facturación encargada de la entrega de turnos en el servicio de Consulta Externa, sede Julio Sandoval Medicina, al referir que se dirige a los usuarios de manera grosera y descortés. (1) La usuaria solicita información sobre el estado de pago de la factura correspondiente a los servicios de hospitalización y cirugía prestados a su esposo, requiriendo conocer si la EPS realizó el pago o, en su defecto, el estado actual del trámite y la fecha estimada de pago. (1)
servicios Generales	1	El usuario manifiesta presunta falta de compromiso por parte de algunas operarias de servicios generales, indicando que, según refiere, permanecen por tiempos prolongados en el cafetín y no cumplen de manera adecuada con sus funciones, lo que ocasiona sobrecarga laboral para las demás colaboradoras. Asimismo, señala el presunto uso de redes sociales durante la jornada laboral y solicita que la situación sea verificada por la institución. (1)
Usuario	3	Se presenta presunta falta de humanización por parte del familiar de la señora Ana Rosa Patiño de Bolívar, usuaria de Medicina Prepagada, quien, según se refiere, se dirigió de manera grosera y descortés hacia la funcionaria Erika Macías. (1) Presunta dificultad en la comunicación con el usuario y presunta falta de apoyo por parte del servicio de vigilancia durante el manejo de la situación. (1) Presunta agresión verbal por parte del usuario hacia el personal asistencial, asociada a dificultades en la comunicación durante el proceso de admisión y presunta falta de apoyo del servicio de vigilancia en el manejo de la situación. (1)
Uci Neonatal	1	La usuaria manifiesta inconformidad con la atención recibida por parte de una médica neonatóloga de la UCI, refiriendo un trato presuntamente grosero, poco empático y desobligante, además de sentirse presionada para el egreso junto con sus hijos. Indica que previamente presentó una queja sin obtener respuesta y solicita que se investiguen los hechos. (1)
Hospitalización	4	Presunta falta de información y comunicación al usuario, asociada a una presunta falta de oportunidad en la gestión de la ayuda diagnóstica. (1) Presunta falta de información y comunicación con el usuario, asociada a una presunta falta de oportunidad en la gestión y programación de la ayuda diagnóstica (resonancia magnética). (1) La usuaria manifiesta una presunta vulneración de la confidencialidad de su información clínica, al referir que, durante su hospitalización, terceros divulgaron datos relacionados con su atención médica y posteriormente su historia clínica fue entregada de manera no autorizada. Solicita que se investiguen los hechos, se identifique al presunto responsable y se le informe el resultado de la investigación. Presunta falta de humanización, asociada a una presunta inconsistencia en el registro de la historia clínica y presunto incumplimiento del proceso de valoración clínica. (1) Los familiares manifiestan inconformidad por la atención brindada al paciente, al considerar que en una atención previa no se realizaron los estudios diagnósticos necesarios, lo que habría favorecido el deterioro de su estado de salud. Solicitan valoración interdisciplinaria, ampliación de estudios diagnósticos, condiciones

 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 JULIO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 7 de 24

		adecuadas de hospitalización y un canal de comunicación permanente con la familia. (1)
Cirugía Programada	5	El usuario manifiesta que se encuentra a la espera de una intervención quirúrgica, refiriendo una presunta falta de oportunidad en la programación del procedimiento médico. (1) La usuaria manifiesta que existe una demora excesiva en la programación de la cirugía requerida por su hija de 5 años de edad, considerando que se presenta una presunta falta de oportunidad en la atención. (1) Presunta falta de oportunidad en la programación del procedimiento quirúrgico, asociada a una presunta falta de información y seguimiento al usuario. (1) El usuario solicita información sobre la demora en la programación de su cirugía de cadera derecha, indicando que asistió a valoración por Anestesiología el 26 de mayo y que, a la fecha, no ha recibido programación ni información sobre el procedimiento. (1) El usuario manifiesta inconformidad por la demora en la atención quirúrgica de una menor que ingresó al servicio de Urgencias por una fractura en un dedo, indicando que, pese al tiempo transcurrido desde el ingreso, aún no ha sido llevada a cirugía(1).
Cirugía Hospitalización	3	Presunta falta de pertinencia por parte del Anestesiólogo en procedimiento en el servicio de salas de cirugía. (1) Presunta falta de información para el consentimiento informado y presunta inconsistencia en el registro de la historia clínica. (1) El usuario manifiesta una presunta falta de oportunidad, al referir que el paciente fue trasladado a salas de cirugía y, una vez allí, el procedimiento quirúrgico fue cancelado. (1)
Ginecobstetricia	2	La usuaria manifiesta que la consulta de Ginecología inició a las 9:00 a. m. y tuvo una duración aproximada de tres horas, siendo atendida inicialmente por un médico interno. Refiere que el tiempo de atención fue excesivo, teniendo en cuenta su estado de gestación, y manifiesta inconformidad con la atención recibida. (1) Presunta falta de humanización en la atención, asociada a una presunta falta de información y comunicación sobre los derechos y el manejo administrativo de la licencia por pérdida gestacional. (1)
Laboratorio	1	Presunta falla en la comunicación y coordinación entre servicios, asociada a una presunta inconsistencia en los registros del proceso transfusional. (1)
Urgencias		Presunta falta de humanización y compromiso en la atención, al referir el usuario que el personal permanece conversando sobre asuntos ajenos a sus funciones, generando demoras en la prestación del servicio. (1) Presunta falta de información y comunicación con la familia, asociada a una presunta falta de continuidad y oportunidad en la atención. (1) Presunta falta de oportunidad en la atención y en el proceso de egreso del paciente. (1) El usuario manifiesta inconformidad con el trato recibido por parte del médico y su

	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 JULIO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 8 de 24

	15	auxiliar de enfermería del consultorio 1, refiriendo una actitud presuntamente negligente, arrogante y poco respetuosa hacia la paciente y su acompañante durante la atención. (1) Presunta falla en la continuidad y seguridad de la atención durante el proceso de egreso, asociada a una presunta falta de información y comunicación con la familia. (1) Presunta falta de oportunidad en la atención, asociada a una presunta falta de información y comunicación con el usuario. (1) Presunta falta de oportunidad en la atención, asociada a una presunta falta de información y comunicación con el usuario. (1) El usuario manifiesta una presunta falta de humanización por parte de la médica durante la atención brindada en el servicio de Urgencias. (1) El usuario manifiesta que el día 12 de junio, durante la atención en el servicio de Urgencias, recibió un trato presuntamente descortés por parte del personal asistencial. (1) El usuario manifiesta inconformidad por la demora en la atención durante su permanencia en el servicio, refiriendo que permaneció más de cinco horas sin recibir alimentación y sin información oportuna sobre su atención, al indicarle únicamente que la médica se encontraba ocupada. (1) Presunta falta de oportunidad en el proceso de egreso, asociada a una presunta falta de información y comunicación con el usuario. (1) El usuario manifiesta que el 5 de julio, durante la atención en el servicio de Urgencias, recibió por parte del médico un trato presuntamente descortés y poco humanizado, además de no recibir información clara sobre su atención. (1) Presunta falta de humanización por parte del servicio Urgencias ya que la Dra. Sara Camila Torres Cirujana Plástica quien demoro subir notas médicas para salida de paciente. (1) Presunta falta de humanización por parte de la Dra. hacia paciente adulto mayor de 74 años. (1) El acudiente manifiesta inconformidad con la atención brindada en el servicio de Urgencias, al considerar insuficiente el abordaje diagnóstico y no estar de acuerdo con la conducta médica ni con el manejo ambulatorio indicado para la paciente. (1)
Sala de partos	1	Presunta falta de humanización por parte de la profesional de ginecología. (1)
Vigilante	1	El usuario manifiesta inconformidad con la atención brindada por un vigilante, refiriendo un trato presuntamente grosero, poco cordial y carente de empatía hacia los usuarios y sus familiares durante el ingreso a la institución. (1)
Enfermería	5	El usuario manifiesta una presunta falta de humanización por parte del funcionario Jeison Acevedo, al referir que no siguió los protocolos institucionales e hizo caso omiso a las indicaciones del personal de vigilancia. (1) Presunta falta de humanización por parte del personal de enfermería del servicio de Ginecoobstetricia al demostrar una actitud poco colaborativa por la información de lactancia materna. (1) Presunta falta de información y comunicación al usuario, asociada a una presunta falta de humanización por parte del personal de enfermería. (1) Usuaría manifiesta que la Auxiliar de Enfermería presuntamente divulgo información de Historia clínica de la paciente. (1) Presunta falta de oportunidad por parte del personal de facturación del servicio de urgencias cuando el paciente solicito el cambio de entidad prestadora y no se realiza. (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 JULIO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 9 de 24

ÁREAS	SUGERENCIA	MOTIVOS
Imágenes diagnósticas	1	Siguiereen ser más claros con la documentación requerida para la asignación de citas médicas en el servicio de Imágenes Diagnosticas. (1)
Enfermería	1	Sugieren auxiliares de enfermería del servicio de Uci Neonatal ser más humanas y pacientes. (1)
Almacén		Solicitan se coloque alcohol glicerinado en los dispensadores.
Hospitalización cirugía	1	Presunta falta de información y comunicación con el usuario, asociada a una presunta falta de oportunidad en el seguimiento postquirúrgico y continuidad de la atención. (1)
ÁREAS	PETICIONES	MOTIVOS
Programas especiales	4	Usuaris realizan petición de plan de parto. (4)
Medicina interna	1	Derecho de petición solicita incapacidad médica. (1)
Consulta externa	3	Usuario presenta derecho de petición por cita de Junta medica de Ortopedia. (1) Sugieren sea más organizado el proceso de entrega de fichas para facturar en el servicio de Consulta Externa Sede Julio Sandoval Medina. (1) Realizan petición para programar 24 terapias. (1)
Archivo de historia Clínicas	2	La usuaria, en calidad de madre de un paciente fallecido, realiza petición acceso a la historia clínica completa de su hijo con el fin de conocer la cronología de la atención, los procedimientos realizados y el diagnóstico definitivo. (1) Empresa realiza petición para verificar incapacidad medica de usuario.(1)
Hospitalización	3	Usuaris presenta derechos de petición para que no sea trasladada a otro centro hospitalario por trámites administrativos. (1) El usuario presenta derecho de petición solicitando la investigación de un presunto evento relacionado con la seguridad del paciente, la revisión del procedimiento endoscópico, la trazabilidad de la muestra obtenida y la aclaración de las inconsistencias identificadas entre el informe endoscópico y el informe de anatomía patológica. (1)
Urgencias	1	Solicitan corrección de historia clínica. (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 JULIO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 10 de 24

PQRSDF DEL MES DE JULIO 2026

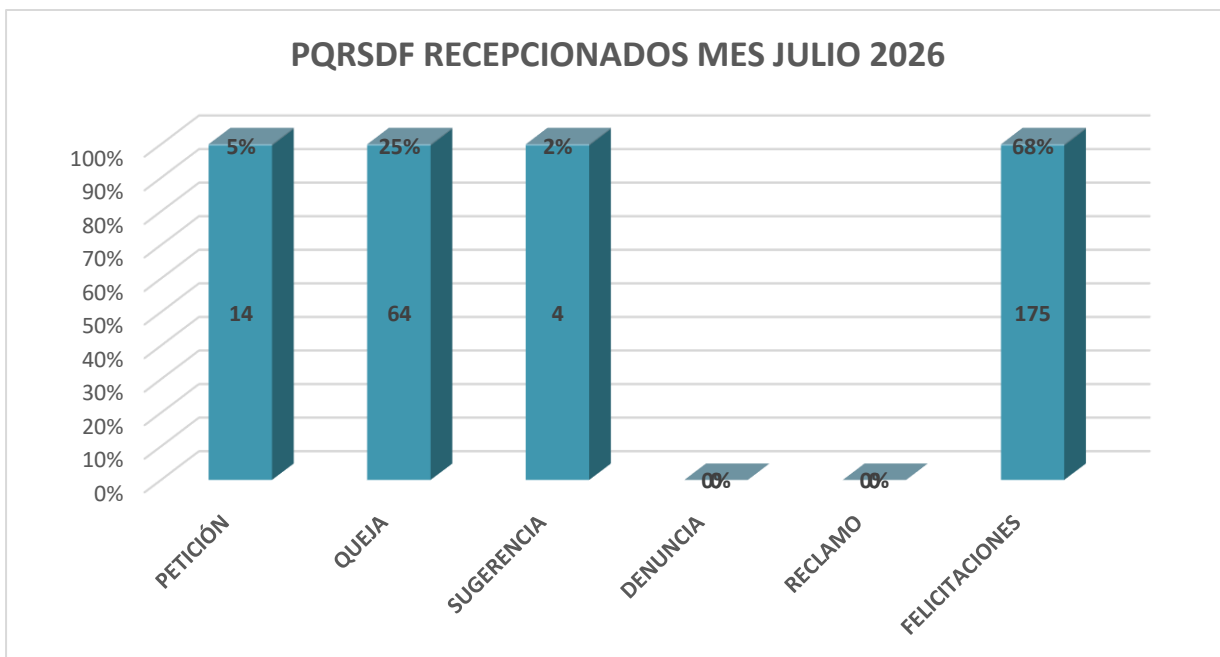


GRAFICO No.1

Durante el mes de julio de 2026 se recibieron un total de **257 manifestaciones** por parte de los usuarios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. Se evidencia un comportamiento altamente favorable, ya que **el 68% (175) correspondió a felicitaciones**, lo que refleja un alto nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención recibida y reconoce el compromiso, la calidad humana y el desempeño del personal asistencial y administrativo.

Las **quejas representaron el 25% (64)** del total de manifestaciones, constituyéndose en la segunda categoría con mayor frecuencia. Estas se relacionan principalmente con **demoras en la asignación de citas especializadas, programación de**

 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 JULIO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 11 de 24

procedimientos quirúrgicos, tiempos de espera en urgencias, oportunidad en la atención y aspectos de humanización y trato al usuario, convirtiéndose en oportunidades de mejora para fortalecer la calidad del servicio.

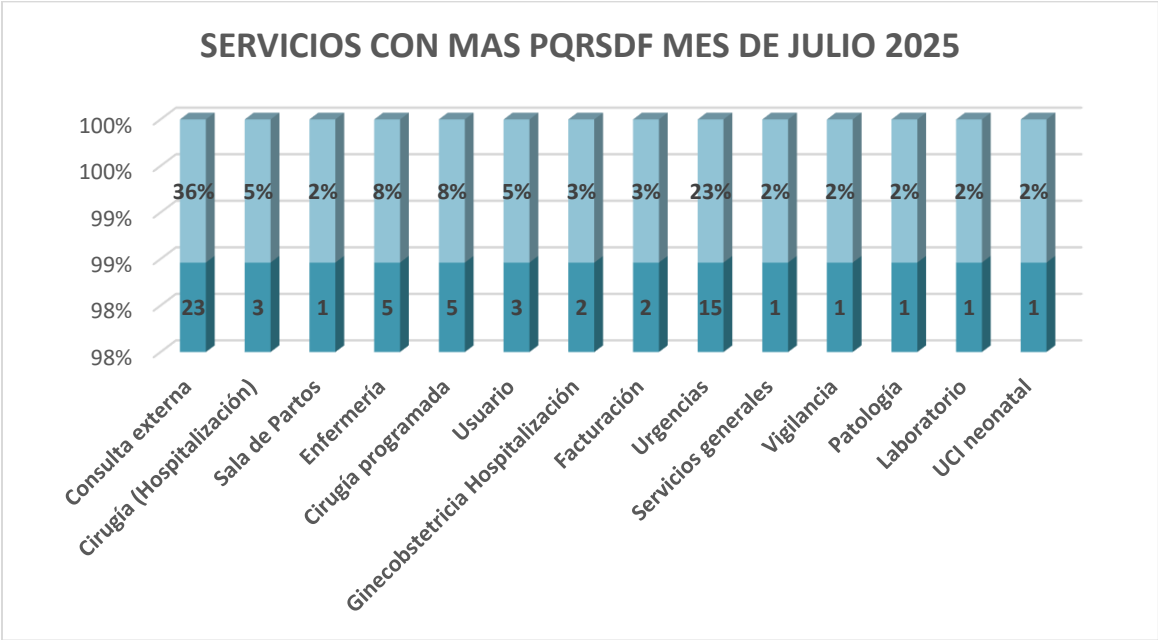
Las **peticiones (14; 5%)** estuvieron orientadas principalmente a solicitudes de información, gestión de trámites administrativos, asignación de citas y seguimiento a procedimientos. Por su parte, las **sugerencias (4; 2%)** estuvieron encaminadas a mejorar la disponibilidad de algunos servicios y fortalecer procesos institucionales.

Durante el periodo **no se registraron reclamos ni denuncias**, lo cual evidencia una baja incidencia de manifestaciones relacionadas con presuntas irregularidades administrativas o situaciones que ameriten investigaciones disciplinarias.

En términos generales, los resultados muestran un **balance positivo**, predominando ampliamente las manifestaciones de reconocimiento hacia la institución. No obstante, se recomienda continuar implementando acciones de mejora enfocadas en la **oportunidad de la atención, el acceso a consultas y procedimientos especializados, la comunicación con el usuario y el fortalecimiento de la atención humanizada**, con el fin de disminuir las quejas y mantener los altos niveles de satisfacción institucional.

	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 JULIO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 12 de 24

SERVICIOS QUE RECIBERON QUEJAS EN EL MES DE JULIO 2026



GRAFICA N. 2

SERVICIOS MÁS FELICITADOS EN EL MES DE JULIO 2026

Durante el mes de **julio de 2026**, los servicios con mayor número de PQRSDF evidencian que las manifestaciones de los usuarios se concentraron principalmente en áreas de alta demanda asistencial.

El servicio de **Consulta Externa** registró el mayor número de manifestaciones con **23 casos (36%)**, relacionadas principalmente con la demora en la asignación de citas, tiempos de espera para consulta especializada y oportunidad en la atención, por lo que

 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 JULIO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 13 de 24

se recomienda fortalecer la gestión de agendas y optimizar la información suministrada a los usuarios.

En segundo lugar, se encuentra el servicio de **Urgencias** con **15 manifestaciones (23%)**, asociadas principalmente a tiempos de espera, oportunidad en la atención, asignación de procedimientos y comunicación con pacientes y familiares, aspectos que requieren seguimiento permanente debido al alto volumen de usuarios que atiende este servicio.

Los servicios de **Enfermería y Cirugía Programada** registraron **5 manifestaciones cada uno (8%)**. En Enfermería predominan situaciones relacionadas con trato al usuario y procesos de atención, mientras que en Cirugía Programada las manifestaciones estuvieron enfocadas en demoras para la programación de procedimientos y entrega de información.

Los servicios de **Cirugía (Hospitalización) y Atención al Usuario (SIAU)** presentaron **3 manifestaciones cada uno (5%)**, seguidos de **Ginecobstetricia Hospitalización y Facturación**, con **2 manifestaciones (3%)** cada uno.

Finalmente, los servicios de **Sala de Partos, Servicios Generales, Vigilancia, Patología, Laboratorio y UCI Neonatal** registraron **1 manifestación cada uno (2%)**, lo que refleja una baja frecuencia de PQRSDF durante el periodo evaluado.

En términos generales, el análisis permite identificar que las principales oportunidades de mejora continúan concentrándose en **Consulta Externa y Urgencias**, especialmente en aspectos relacionados con la **oportunidad en la atención, programación de citas y procedimientos, tiempos de espera, comunicación con el usuario y fortalecimiento de la atención humanizada**, manteniendo acciones de seguimiento y mejoramiento continuo en los demás servicios institucionales.

	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 JULIO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 14 de 24

SERVICIOS CON MAS FELICITACIONES EN EL MES DE JULIO 2026



GRAFICA N. 3

Durante el mes de **julio de 2026** se recibieron **175 felicitaciones**, evidenciando un alto grado de satisfacción de los usuarios frente a la atención brindada por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. Las manifestaciones de reconocimiento estuvieron dirigidas principalmente al trato humanizado, la calidad técnica, la oportunidad en la atención y el compromiso del talento humano.

El servicio de **Medicina Interna** obtuvo el mayor número de reconocimientos con **46 felicitaciones (26%)**, destacándose por la calidad de la atención, el profesionalismo y el acompañamiento brindado a los pacientes y sus familias.

 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 JULIO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 15 de 24

En segundo lugar, se ubicó **Consulta Externa**, con **43 felicitaciones (25%)**, reflejando la satisfacción de los usuarios con la atención recibida por los especialistas y el personal asistencial.

El servicio de **UBA Pajarito** registró **24 felicitaciones (14%)**, consolidándose como uno de los servicios mejor valorados por los usuarios gracias a la atención oportuna y el trato humanizado.

Por su parte, **Ginecobstetricia Hospitalización** y la **UCI Neonatal** recibieron **20 felicitaciones cada uno (11%)**, resaltando el acompañamiento brindado al binomio madre-hijo, la calidad del cuidado y la calidez del personal de salud.

Hospitalización Pediátrica obtuvo **11 felicitaciones (6%)**, mientras que el servicio de **Urgencias** recibió **5 felicitaciones (3%)**, lo que evidencia el reconocimiento de algunos usuarios pese a la alta demanda del servicio.

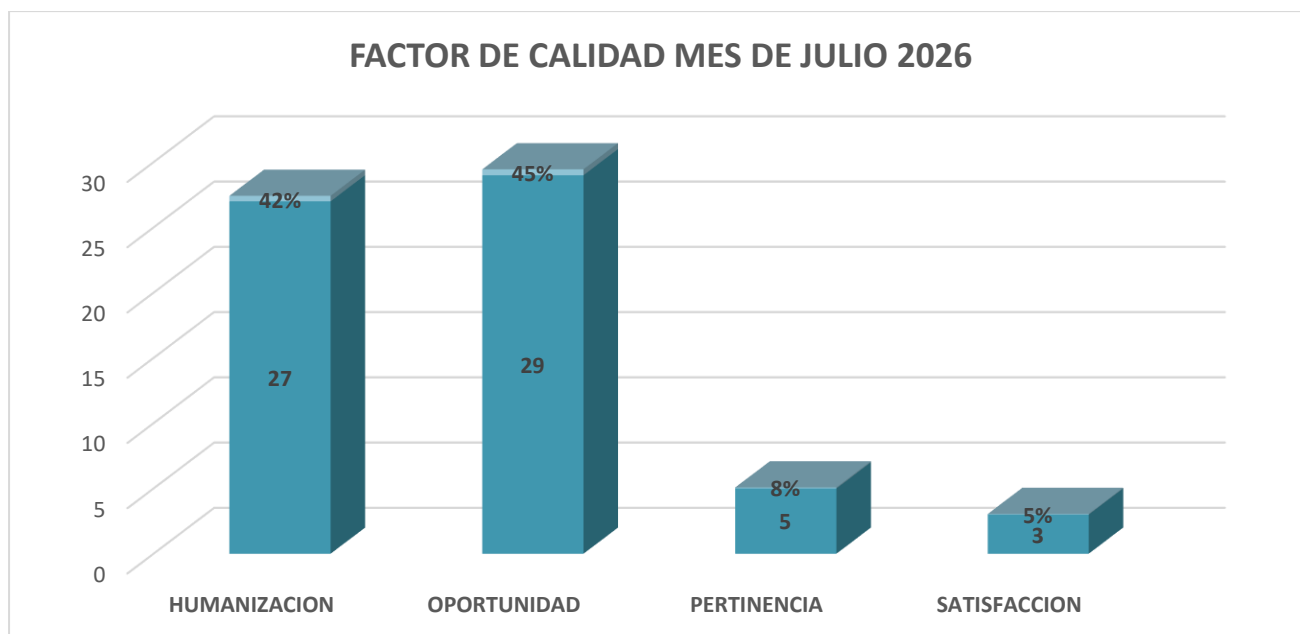
Finalmente, **Cirugía (Hospitalización)** registró **4 felicitaciones (2%)** y **Sala de Partos** **2 felicitaciones (1%)**, representando un menor porcentaje de reconocimientos durante el periodo evaluado.

En términos generales, los resultados evidencian una percepción positiva de los usuarios frente a la atención institucional, especialmente en **Medicina Interna, Consulta Externa y UBA Pajarito**, servicios que concentran el mayor número de felicitaciones. Estos resultados reflejan el compromiso del talento humano con la prestación de una atención segura, humanizada y centrada en el usuario, constituyéndose en una fortaleza institucional que debe mantenerse y fortalecerse mediante estrategias de reconocimiento al personal y mejora continua de la calidad asistencial.

	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 JULIO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 16 de 24

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 julio de 2026, se registraron un total de **64 manifestaciones** clasificadas según el Factor de Calidad asociado.

- **Concentración del Riesgo (87%):** El análisis de los datos evidencia una alta concentración de PQRSDF focalizada en dos dimensiones clave: **Oportunidad (45%)** y **Humanización (42%)**.
- **Oportunidad (45% - 29 casos):** Se consolida como el principal factor de insatisfacción o requerimiento de los usuarios. Esto refleja hallazgos relacionados

 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 JULIO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 17 de 24

con tiempos de espera en la atención, asignación de citas, agendas de especialidades o agilidad en los trámites administrativos e interconsultas.

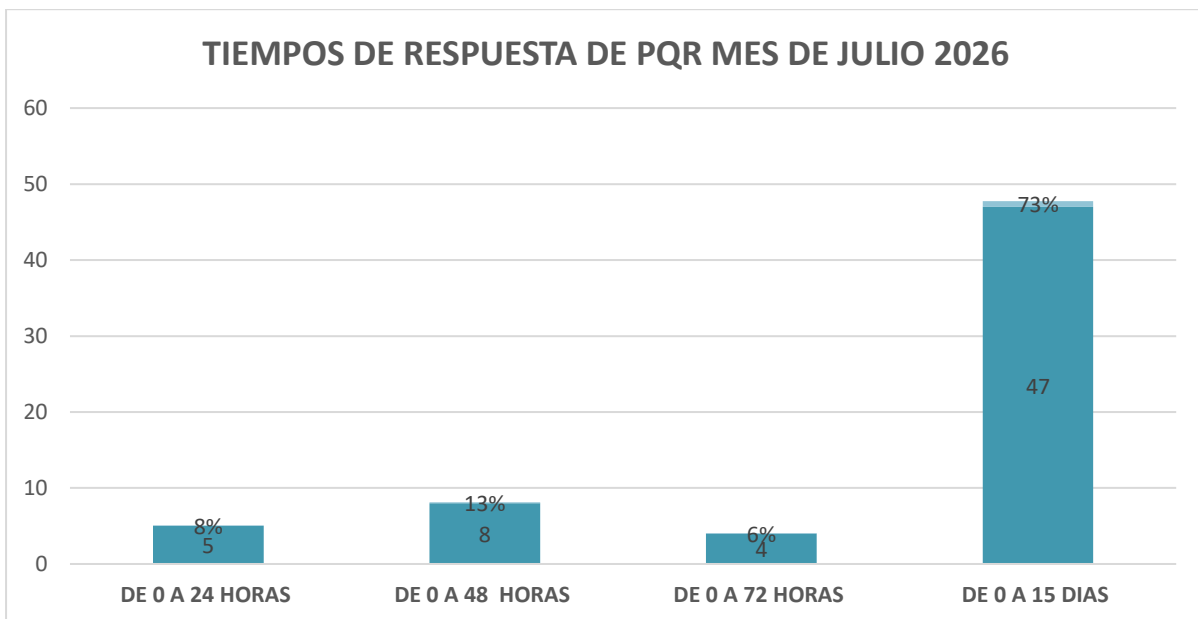
- **Humanización (42% - 27 casos):** Representa el segundo eje de mayor impacto. Este factor está directamente vinculado con la percepción del trato digno, la empatía, el relacionamiento interpersonal y la comunicación asertiva por parte del personal asistencial y administrativo hacia los usuarios y sus familias.
- **Pertinencia y Satisfacción (13% en conjunto):**
 - **Pertinencia (8% - 5 casos):** Registra una baja representatividad, orientada a aspectos técnico-científicos o idoneidad en el manejo asistencial.
 - **Satisfacción (5% - 3 casos):** Corresponde a las manifestaciones explícitas de felicitación o reconocimiento frente a la atención recibida.

Los resultados del mes de julio exigen focalizar los esfuerzos de mejora continua en la optimización de los tiempos de respuesta y la sensibilidad en la relación equipo de salud - usuario.

- **Eje Oportunidad:** Reorganizar las agendas de atención, revisar los cuellos de botella en las fases de recepción/admisión y evaluar la capacidad de respuesta en los servicios con mayor demanda.

TIEMPOS DE RESPUESTAS DE PQRSDF MES DE JULIO 2026

	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 JULIO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 18 de 24



GRAFICA N.5

- + Durante el mes de julio de 2026, se gestionó un total de **64 manifiestos de PQRSDF**, cuya distribución por oportunidad y rangos de tiempo de respuesta se consolida a continuación:
- + **Gestión Ordinaria (73% - 47 casos):** Cerca de tres cuartas partes del volumen total de solicitudes se resolvieron en el plazo ordinario de **0 a 15 días hábiles**. Este grupo comprende peticiones complejas que requieren análisis técnico-asistencial, auditoría de Historia Clínica Electrónica o descargos de las áreas implicadas.
- + **Capacidad de Respuesta Inmediata y Prioritaria (27% - 17 casos):**

Rango de 0 a 24 horas (8% - 5 casos): Muestra la capacidad operativa para resolver de forma prioritaria situaciones urgentes o con implicaciones directas en la continuidad del servicio.

	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 JULIO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 19 de 24

Rango de 0 a 48 y 72 horas (19% - 12 casos): Representa la resolución oportuna de trámites, aclaraciones y desescalamiento en el punto de atención, evitando la dilatación innecesaria de la respuesta.

+ 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.

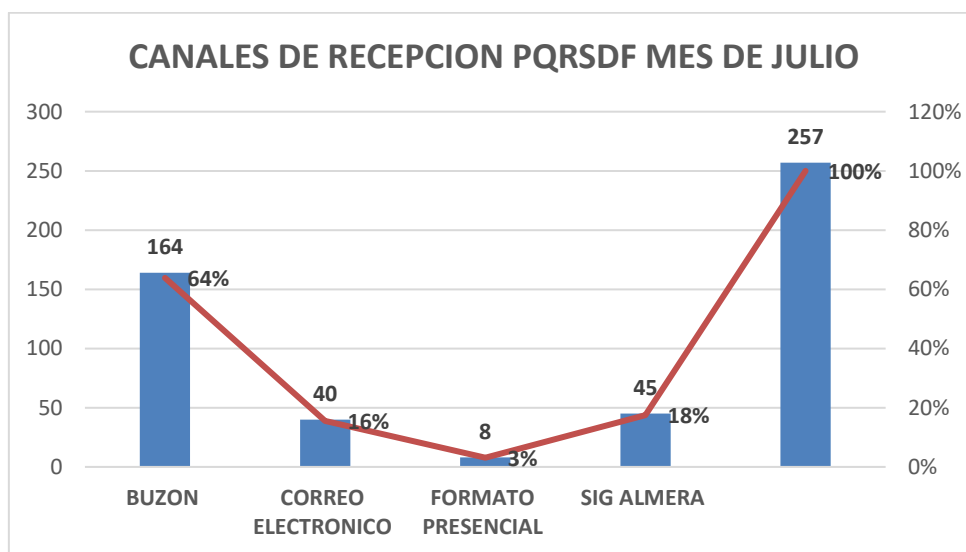
El Hospital Sogamoso Empresa Social del Estado da trámite a todas las manifestaciones recibidas por los diferentes medios de comunicación establecidos por la Institución garantizando respuesta oportuna a cada uno de los usuarios.

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

 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 JULIO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 20 de 24

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



- Predominio del Buzón de Sugerencias (64% - 164 registros):** Se consolida como el principal medio de captación de la percepción del usuario. Su alta participación (casi 2 de cada 3 registros) refleja una amplia utilización de los puntos físicos distribuidos en las diferentes áreas asistenciales y de consulta externa para el diligenciamiento de encuestas y sugerencias en sitio.
- Adopción de Canales Digitales y Tecnológicos (34% - 85 registros combinados):**
- SIG Almera (18% - 45 casos):** Representa un volumen significativo de registro e ingreso de PQRSDF directamente canalizadas e ingresadas al sistema de gestión institucional.
- Correo Electrónico (16% - 40 casos):** Muestra la preferencia de un segmento de usuarios por medios virtuales para la radicación de solicitudes, facilitando el adjunto de soportes e historias clínicas.

	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 JULIO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 21 de 24

 **Atención y Formato Presencial (3% - 8 registros):** Registra el volumen más bajo, correspondiente a aquellas manifestaciones que requirieron la elaboración de un formato asistido directamente por el personal de la Oficina de Atención al Usuario en el punto de atención.

SOLICITUDES DE INFORMACION PUBLICA MES DE JULIO 2026

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

 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 JULIO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 22 de 24



Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.
 Un Hospital en el que puedes confiar


 Qué desea buscar

Solicitud de Información Pública 2026

Diligencie el siguiente formulario para hacer su solicitud.

Tipo de Solicitud
 Seleccione una opción

Nombre Completo / Razón Social
 Nombre Completo

Tipo de Documento
 Seleccione una opción

Número de Documento
 Número de documento

Teléfono de Contacto
 Teléfono de contacto

Correo Electrónico
 Correo Electrónico

Dirección de Correspondencia
 Dirección de Correspondencia

Medio de Respuesta
 Seleccione una opción

Solicitud
 Por favor registre acá de manera clara su solicitud y los detalles de envío

6. CONCLUSIONES:

- 
Balance de satisfacción positivo: El hospital mantiene un alto nivel de aceptación entre los usuarios, con un **68% de manifestaciones correspondientes a felicitaciones** (175 casos), destacando especialmente la labor de Medicina Interna y Consulta Externa.
- 
Concentración de la insatisfacción: Las quejas (25% del total) se focalizan principalmente en los servicios de **Consulta Externa (36%) y Urgencias (23%)**.
- 
Debilidades en la gestión de citas y tiempos: Los principales motivos de queja están vinculados al factor de **Oportunidad (45%)**, específicamente por demoras

 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 JULIO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 23 de 24

en la asignación de citas de especialistas (Ortopedia, Ginecología), programación de cirugías y tiempos de espera en urgencias.

- ✚ **Necesidad de fortalecer el trato digno:** El factor de **Humanización representa el 42% de las PQRSDF**, evidenciando oportunidades de mejora en la comunicación asertiva, la empatía y el trato por parte del personal asistencial, administrativo y de servicios de apoyo como vigilancia y facturación.
- ✚ **Eficiencia en la respuesta institucional:** Se destaca el cumplimiento del **100% en los términos legales de respuesta**, con un 73% de los casos resueltos en menos de 15 días hábiles, lo que demuestra una gestión administrativa ágil de las inquietudes ciudadanas.
- ✚ **Participación ciudadana tradicional:** El **buzón de sugerencias físico** sigue siendo el canal preferido por los usuarios (64%), superando ampliamente a los canales digitales.

7. RECOMENDACIONES:

- ✚ **Optimización de agendas especializadas:** Realizar un seguimiento estricto a la disponibilidad de citas en **Ortopedia, Ginecología y Terapias**, evaluando la posibilidad de ampliar la oferta o reorganizar las agendas para reducir las listas de espera.
- ✚ **Plan de choque en Urgencias:** Implementar estrategias de **comunicación permanente** con los familiares y pacientes en urgencias sobre el estado de la atención y los tiempos estimados de espera, para disminuir la percepción de desatención y falta de información.
- ✚ **Fortalecimiento de la Humanización:** Desarrollar talleres de capacitación en **atención humanizada y comunicación asertiva** dirigidos específicamente al

	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 JULIO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 24 de 24

personal de enfermería, facturación, vigilancia y especialistas con mayor reporte de quejas por trato descortés.

- ✚ **Gestión de Cirugías Programadas:** Revisar los cuellos de botella en la programación quirúrgica y los procesos de información al usuario para evitar cancelaciones de último minuto y demoras prolongadas en procedimientos prioritarios.
- ✚ **Protección de Datos y Confidencialidad:** Reforzar las capacitaciones sobre el **manejo de la historia clínica y la confidencialidad de la información**, debido a quejas específicas sobre la divulgación no autorizada de datos de pacientes.
- ✚ **Mantenimiento de incentivos al personal:** Continuar con las estrategias de reconocimiento al talento humano en servicios como **Medicina Interna y UBA Pajarito**, que sirven como referentes internos de calidad y buen trato.
- ✚ **Promoción de canales digitales:** Fomentar el uso del correo electrónico y la plataforma SIG Almera para que los usuarios puedan adjuntar soportes y recibir respuestas de manera más ágil, descongestionando los puntos físicos

8. FIRMA

Yuri Marcela Tabajes Vargas

Nombre: YURI MARCELA TABAJES VARGAS

Cargo: Líder de Atención al usuario y su familia