 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME PQRSDF MES DE MARZO 2026</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 1 de 23</b>

## 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 marzo 2026.

### 2. ALCANCE

Conocer la percepción del usuario y sus necesidades, con respecto a los servicios prestados dentro de la institución, incluye la recepción de la petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitaciones, el trámite de la misma y la implementación de acciones correctivas, preventivas y planes de mejora correspondientes.

### 3. DIRIGIDO A:

Equipo directivo


Comité de líderes administrativos y asistenciales.

Comité de ética hospitalaria.

Asociación de usuarios HRS.

### 4. AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO

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


 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME PQRSDF MES DE MARZO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 2 de 23

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

## 5. DESARROLLO DEL INFORME


**El proceso de consolidación de la información se ajusta al siguiente proceso:**

- ✓ Diariamente se gestionan peticiones, sugerencias, quejas y reclamos a través de la oficina de correspondencia, la página web y el correo electrónico. Además, **una vez a la semana** se realiza la apertura de buzones destinados a recibir felicitaciones, quejas, reclamos y sugerencias dentro de la institución.
- ✓ La información obtenida en cada apertura de buzones se clasifica en cuatro categorías: felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamos.
- ✓ El trámite de quejas y reclamos se realiza de acuerdo con la Circular Externa 02315100000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud.
- ✓ Toda la información recopilada se consolida en este documento, siguiendo el procedimiento descrito en el **M-AU-AU-PR-01-02**.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME PQRSDF MES DE MARZO 2026</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 3 de 23</b>


## INFORME GENERAL PQRSDF MES DE MARZO, AÑO 2026

SERVICIOS	PETICIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES
Consulta externa	1	4	0	0	0	10
Cirugía (Hospitalización)	0	3	0	0	0	3
Sala de Partos	0	0	0	0	0	13
Enfermería	0	11	0	0	0	0
Cirugía programada	0	2	0	0	0	0
Usuario	0	1	0	0	0	0
Humanizadora	0	1	0	0	0	0
Ginecobstetricia Hospitalización	1	0	0	0	0	32
Medicina Interna	0	2	0	0	0	63
Hospitalización Pediátrica	0	0	0	0	0	34
Facturación	0	3	1	0	0	0
Urgencias	1	13	3	0	0	5
Laboratorio	0	0	1	0	0	0
UBA Busbanza	0	0	0	0	0	1
UBA Pajarito	0	2	1	0	0	12
Programas Especiales	3	0	0	0	0	0
UCI neonatal	0	1	0	0	0	15
Archivo historias Clínicas	2	0	0	0	0	0
Rehabilitación (terapia física)	0	0	0	0	0	1
Referencia y contrarreferencia	0	1	0	0	0	0
Trabajo social	1	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>44</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>189</b>
<b>248</b>						


 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME PQRSDF MES DE MARZO 2026</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 4 de 23</b>

## MOTIVO DE PQRSDF MES DE MARZO AÑO 2026


ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
<b>Consulta Externa)</b>	3	<p>Presunta falta de humanización en la atención por parte del profesional M. Aguirre, evidenciada en la percepción de trato poco empático, falta de interés frente a la condición de salud de la usuaria y dificultades durante el proceso de atención en consulta. (1)</p> <p>Usuario presenta queja por dificultades en la autorización y prestación de servicios médicos, incluyendo procedimientos quirúrgicos, a través de la entidad responsable. (1)</p> <p>Presunta falta de oportunidad en la asignación de citas médica para Junta Ginecológica. (1)</p>
<b>Medicina Interna</b>	2	<p>Usuario refiere presunta falta de humanización en la atención por parte del personal de enfermería del servicio de Medicina Interna. (1)</p> <p>Usuario refiere presunta falta de humanización en la atención por parte del servicio de Medicina Interna, debido al cambio de habitación realizado durante horas de la noche. (1)</p>
<b>Pajarito</b>	2	<p>Presunta falta de oportunidad por parte del doctor J.S, quien presenta demora en la atención. (1)</p> <p>Presunta falta de oportunidad en la atención al usuario en el servicio de la UBA Pajarito, al evidenciarse demora en la prestación del servicio respecto a la hora previamente asignada para la consulta. (1)</p>
<b>Humanización</b>	1	<p>Presunta falta de humanización por parte de la funcionaria Y.J. al no dar la información correcta al usuario. (1)</p>
<b>Asignación de cita</b>	1	<p>Presunta falta de humanización por parte del servicio de asignación de citas al dirigirse de una forma descortés al usuario. (1)</p>
<b>UCI neonatal</b>	1	<p>Usuaría presenta queja por atención inadecuada de auxiliar de enfermería, evidenciando trato poco empático, fallas en la administración de medicamentos y falta de acompañamiento, solicitando cambio de personal para la atención de su bebé. (1)</p>
<b>Usuario</b>	1	<p>Presunta falta de humanización por parte de familiar del paciente Alonso Ojeda habitación 228 al no seguir los protocolos establecidos por el servicio de vigilancia. (1)</p>
<b>Facturación</b>	3	<p>Presunta falta de humanización por parte de la funcionaria N.B al dirigirse de una forma descortés a usuaria. (1)</p> <p>Presunta falta de humanización por parte de la funcionaria Milena Gómez al dirigirse de una forma grosera al paciente. (2)</p>
<b>Cirugía Programada</b>	2	<p>Usuario presenta queja por cancelación de cirugía sin previo aviso, larga espera en ayunas y falta de información oportuna al paciente. (1)</p> <p>Usuario presenta queja por presunta falla en procedimiento quirúrgico que ocasionó complicaciones graves, afectaciones físicas, psicológicas y económicas, solicitando investigación, acciones disciplinarias, seguimiento al tratamiento y reconocimiento de los daños y gastos generados. (1)</p>

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME PQRSDF MES DE MARZO 2026</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 5 de 23</b>

<b>Cirugía Hospitalización</b>	3	<p>Usuario presenta queja por aplazamiento reiterado de cirugía, prolongada hospitalización y persistencia de dolor, con riesgo de complicaciones por atención no oportuna. (1)</p> <p>Usuario presenta queja por cancelación de procedimientos, ayuno prolongado inadecuado y afectación en paciente con condición clínica, evidenciando falta de coordinación y oportunidad en la atención. (1)</p> <p>Usuario presenta queja por inadecuada atención y respuesta del personal de enfermería ante evento clínico del paciente, evidenciando falta de oportunidad y trato poco empático; adicionalmente solicita apoyo para cuidador domiciliario. (1)</p>
<b>Referencia y contrarreferencia</b>	1	<p>Usuaría presenta queja por fallas en el proceso de remisión, falta de información, condiciones inadecuadas de ingreso y demoras en la continuidad del tratamiento. (1)</p>
<b>Urgencias</b>	13	<p>Usuario manifiesta queja por tiempos de espera excesivos en urgencias, superiores a 4 horas, calificando la situación como preocupante. (1)</p> <p>Usuaría presenta queja por larga espera en urgencias pediátricas, falta de revisión de exámenes y ausencia de información sobre la atención de su bebé. (1)</p> <p>Usuario presenta queja por presunta inadecuada valoración médica, manejo limitado del caso y trato irrespetuoso por parte del personal de salud durante la atención en urgencias. (1)</p> <p>Paciente refiere ardor en los ojos. (1)</p> <p>Usuario presenta queja por demora en valoración por psiquiatría, fallas en el plan de seguimiento y ausencia de órdenes médicas completas al egreso, afectando la continuidad del tratamiento. (1)</p> <p>Usuario presenta queja por manejo inadecuado y brusco durante traslado en urgencias, que habría ocasionado fractura en paciente de alto riesgo, evidenciando falta de cuidado en la atención. (1)</p> <p>Usuario presenta queja por trato intimidante y poco empático del personal, solicitando investigación, identificación del funcionario, medidas correctivas, capacitación en trato humanizado y respuesta formal. (1)</p> <p>Usuario presenta queja solicitando información detallada sobre la atención en urgencias, protocolos aplicados, capacidad institucional y estado actual de la paciente, manifestando preocupación por el deterioro de su salud y la calidad de la atención recibida. (1)</p> <p>Presunta falta de humanización en el servicio de urgencias, evidenciada por el usuario, relacionada con comportamientos de irrespeto entre compañeros. (1)</p> <p>Presunta falta de oportunidad en la atención de paciente recibida en ambulancia en el servicio de urgencias. (1)</p> <p>Usuario presenta queja solicitando revisión del caso clínico, explicación por diagnóstico tardío de neumonía, fallas en la remisión y garantía de continuidad e integralidad en la atención del paciente. (1)</p> <p>Presunta falta de humanización por parte del servicio de Urgencias al demorar más</p>

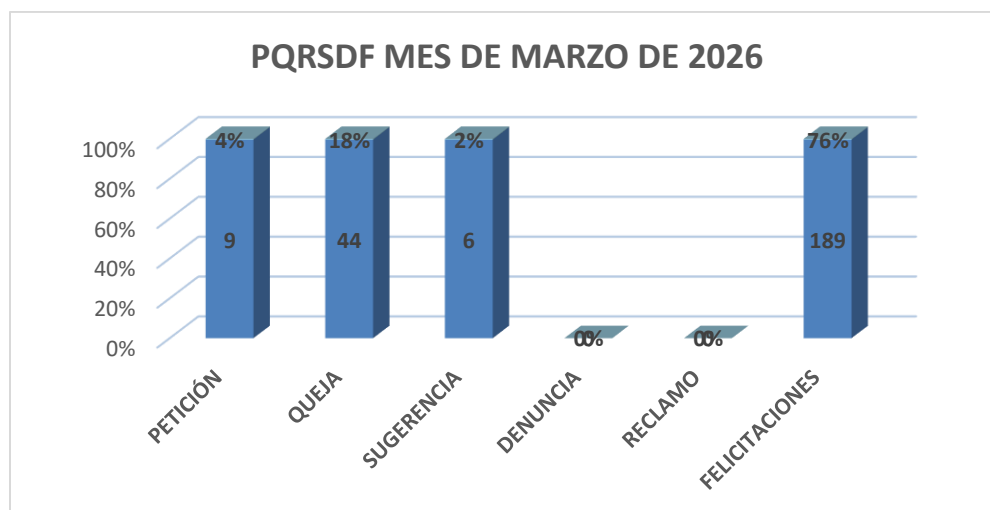
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME PQRSDF MES DE MARZO 2026</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 6 de 23</b>

		de una hora la salida de paciente. (1) Usuario presenta queja por inadecuada respuesta del personal de enfermería ante un evento clínico del paciente, evidenciando falta de atención y trato poco empático, y adicionalmente solicita apoyo para cuidador domiciliario. (1)
<b>Enfermería</b>	11	Presunta falta de humanización por parte del personal de enfermería en el servicio de urgencias. (1) Usuario presenta queja por trato grosero y falta de disposición por parte del personal de enfermería al solicitar información sobre su atención. (1) Usuario presenta queja por inadecuada atención y respuesta del personal de enfermería ante evento clínico del paciente, evidenciando falta de oportunidad y trato poco empático; adicionalmente solicita apoyo para cuidador domiciliario. (1) Presunta falta de humanización por parte de la auxiliar de enfermería del servicio de Urgencias al dirigirse al paciente de la una forma descortés. (2) Presunta falta de humanización por parte del funcionario Miguel Gómez quien se muestra una actitud grosera frente al usuario. (1) Presunta falta de humanización por parte del personal de enfermería al demorar la atención de gestante. (1) Presunta falta de humanización en la atención por parte del personal de enfermería jefe Laura, al dejar gotas de una forma inadecuada al paciente. (1) Presunta falta de humanización por del funcionario Yeison Andrés Patiño quien se dirige a pacientes y compañeros de una forma grosera. (2)
<b>ÁREAS</b>	<b>SUGERENCIA</b>	<b>MOTIVOS</b>
<b>Urgencias</b>	3	Usuario sugiere priorizar todas las urgencias de manera equitativa, garantizando atención oportuna sin distinción. (1) Sugiere brindar una explicación formal sobre los tiempos de espera excesivos, revisar los protocolos de atención y priorización en urgencias, e implementar medidas que garanticen una atención más ágil y humanizada. (1) Usuario sugiere incrementar el personal para mejorar la atención. (1)
<b>Laboratorio</b>	1	Usuaría adulta mayor sugiere permitir acompañamiento durante la entrega de resultados y explicación de procedimientos, debido a su necesidad de apoyo para comprender las indicaciones médicas. (1)
<b>Pajarito</b>	1	Usuarios sugieren instalar un dispensador de agua para los usuarios de Pajarito en la sala de espera. (1)
<b>Facturación</b>	1	Usuario sugiere mejorar la información y orientación en el área de facturación para evitar cobros indebidos y facilitar procesos de devolución. (1)
<b>ÁREAS</b>	<b>PETICIONES</b>	<b>MOTIVOS</b>


 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME PQRSDF MES DE MARZO 2026</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 7 de 23</b>

<b>Gineco obstetricia</b>	1	Solicita certificación de licencia de maternidad para trámite ante la EPS, debido a que no fue gestionada previamente por desconocimiento y situación de salud del recién nacido. (1)
<b>IAMMI</b>	3	Usuaría solicita plan de Parto. (3)
<b>Archivo</b>	2	Empresa realiza petición de verificación de incapacidades y asistencia a urgencias de trabajador para validar la veracidad de la información presentada. (2)
<b>Urgencias</b>	1	Usuario realiza petición de identificación del personal, información del tratamiento, entrega de historia clínica, esclarecimiento de responsabilidad y seguimiento del caso por presunta negligencia médica. (1)
<b>Atención al usuario</b>	1	Usuaría solicita autorización de visita especial para familiar del paciente, debido a dificultades con el horario establecido. (1)
<b>Consulta Externa</b>	1	Usuaría realiza petición de agendamiento urgente de cita de neurología, debido a demora prolongada y empeoramiento de los síntomas de la paciente. (1)

### PQRSDF DEL MES DE MARZO 2026



**GRAFICO No.1**

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME PQRSDF MES DE MARZO 2026</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 8 de 23</b>

Durante el mes de marzo de 2026 se registraron 248 manifestaciones de los usuarios a través del sistema PQRSDF en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., evidenciando una alta participación de los usuarios en los canales institucionales de comunicación y retroalimentación.


- ✚ Felicitaciones: 189 (76%)
- ✚ Quejas: 44 (18%)
- ✚ Peticiones: 9 (4%)
- ✚ Sugerencias: 6 (2%)
- ✚ Denuncias: 0 (0%)
- ✚ Reclamos: 0 (0%)

Se evidencia un alto nivel de satisfacción de los usuarios, reflejado en que más de tres cuartas partes (76%) de las manifestaciones corresponden a felicitaciones. Esto indica una percepción positiva frente a la calidad del servicio, el trato del personal y la atención recibida.

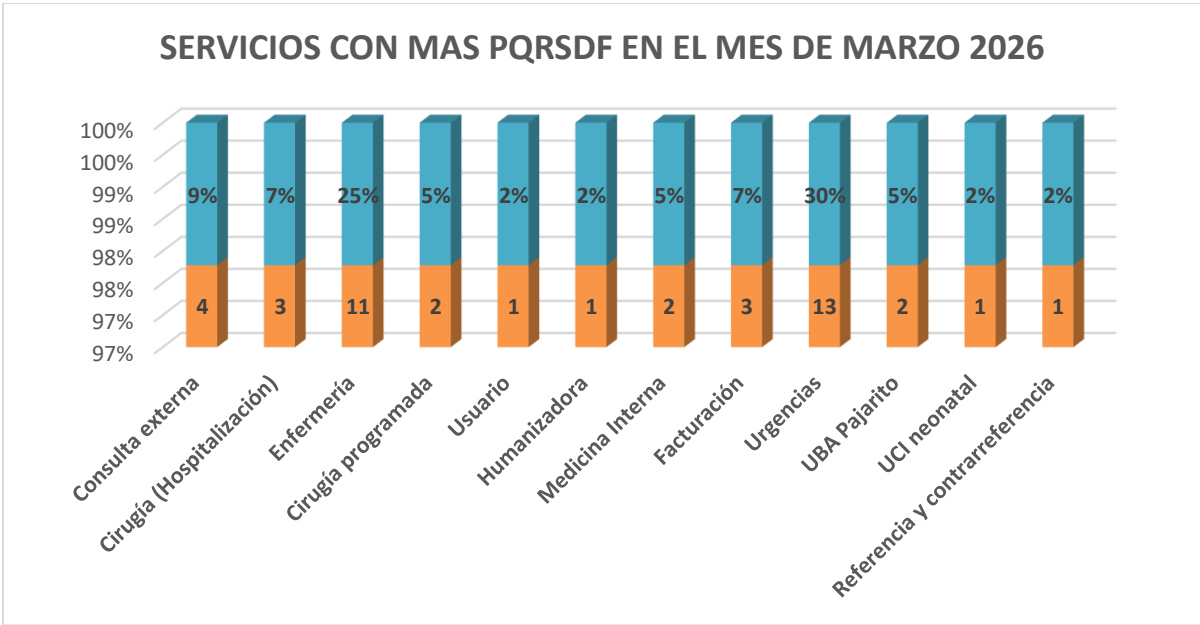
No obstante, el 18% de quejas (44 casos) representa un volumen importante que no debe pasarse por alto. Aunque no supera a las felicitaciones, sí sugiere la existencia de situaciones recurrentes o aspectos críticos del servicio que requieren intervención, especialmente en temas como oportunidad, comunicación o trato humanizado (según tendencias habituales en este tipo de reportes).

Las peticiones (4%) y sugerencias (2%) tienen una participación baja

Es positivo que no se registren denuncias ni reclamos, lo que representa ausencia de situaciones graves o conflictos legales formales durante el periodo.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME PQRSDF MES DE MARZO 2026</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 9 de 23</b>

**SERVICIOS QUE RECIBERON QUEJAS EN EL MES DE MARZO 2026**




**GRAFICA N. 2**

Durante el mes de marzo del año 2026 se registraron 44 PQR en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., distribuidas entre diferentes servicios asistenciales y de apoyo. El análisis de la información permite identificar los servicios con mayor número de manifestaciones por parte de los usuarios, lo que constituye un insumo relevante para la mejora continua de los procesos institucionales.


Distribución de quejas por servicio

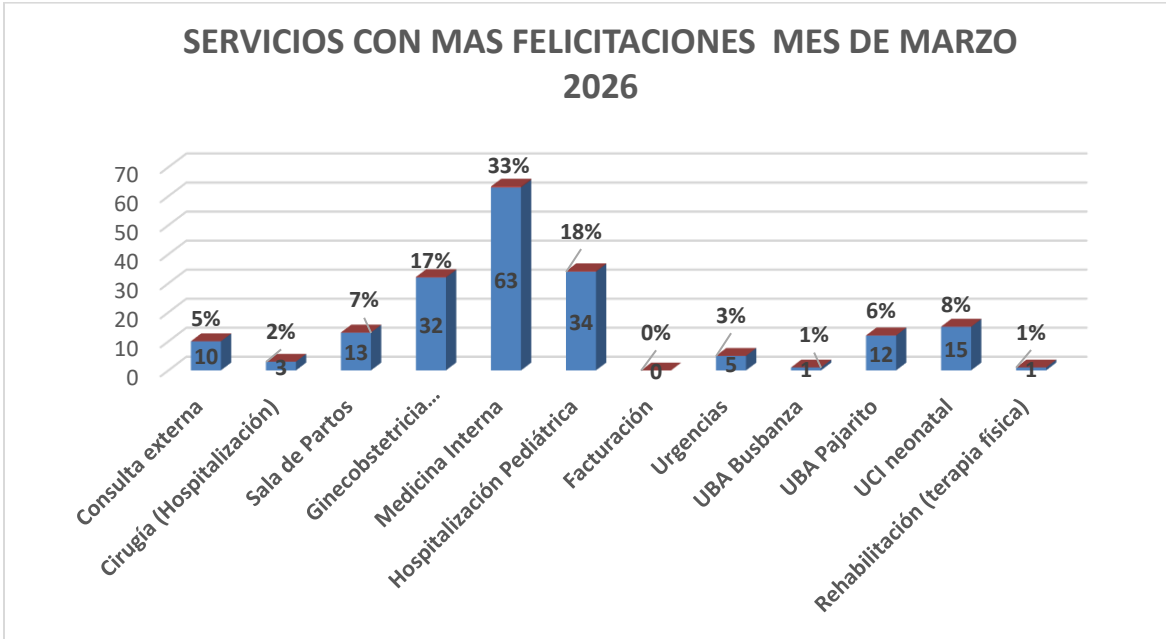
- ✚ Urgencias: 13 casos (30%)
- ✚ Enfermería: 11 casos (25%)

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

- ✚ Consulta externa: 4 casos (9%)
  - ✚ Cirugía (hospitalización): 3 casos (7%)
  - ✚ Facturación: 3 casos (7%)
  - ✚ Cirugía programada: 2 casos (5%)
  - ✚ Medicina interna: 2 casos (5%)
  - ✚ UBA Pajarito: 2 casos (5%)
  - ✚ Usuario: 1 caso (2%)
  - ✚ Humanizadora: 1 caso (2%)
  - ✚ UCI neonatal: 1 caso (2%)
- Referencia y contrarreferencia: 1 caso (2%)
  - 
  - Se evidencia una alta concentración de quejas en el servicio de Urgencias (30%), posicionándose como el área más crítica. Esto está asociada a factores como altos tiempos de espera, congestión del servicio, priorización en triage y comunicación con los usuarios.
  - El servicio de Enfermería (25%) ocupa el segundo lugar, lo que sugiere la necesidad de fortalecer aspectos relacionados con la calidad del cuidado, trato humanizado, oportunidad en la atención y seguimiento a los pacientes.
  - En un nivel intermedio se encuentran Consulta externa (9%), Cirugía hospitalización (7%) y Facturación (7%), donde las quejas están relacionadas con asignación de citas, procesos administrativos, información al usuario y trámites financieros.
  - Los demás servicios presentan una participación menor (entre 2% y 5%), lo que indica una menor incidencia de quejas, aunque no deben ser desatendidos, ya que representan oportunidades de mejora continua.

## SERVICIOS MÁS FELICITADOS EN EL MES DE MARZO 2026

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME PQRSDF MES DE MARZO 2026</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b> <b>Página 11 de 23</b>




### GRAFICA N. 3

Durante el mes de marzo de 2026 se registraron 189 felicitaciones por parte de los usuarios en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., lo que refleja una percepción altamente positiva frente a la calidad de la atención y al trato humanizado brindado por el talento humano de la institución.

#### Distribución de felicitaciones por servicio

- ✚ Medicina Interna: 63 casos (33%)
- ✚ Hospitalización Pediátrica: 34 casos (18%)
- ✚ Ginecobstetricia Hospitalización: 32 casos (17%)

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME PQRSDF MES DE MARZO 2026</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b> <b>Página 12 de 23</b>

- ✚ UCI neonatal: 15 casos (8%)
- ✚ Sala de Partos: 13 casos (7%)
- ✚ UBA Pajarito: 12 casos (6%)
- ✚ Consulta externa: 10 casos (5%)
- ✚ Urgencias: 5 casos (3%)
- ✚ Cirugía (Hospitalización): 3 casos (2%)
- ✚ UBA Busbanza: 1 caso (1%)
- ✚ Rehabilitación (terapia física): 1 caso (1%)


Se evidencia que el servicio de Medicina Interna lidera con el 33% de las felicitaciones, lo que refleja un alto reconocimiento por parte de los usuarios, probablemente asociado a la calidad del cuidado, seguimiento clínico y trato humanizado del personal.

Los servicios de Hospitalización Pediátrica (18%) y Ginecobstetricia (17%) también presentan una alta proporción de felicitaciones, destacándose por brindar una atención cercana, empática y de acompañamiento continuo tanto a pacientes como a familiares.

En conjunto, estos tres servicios concentran el 68% de las felicitaciones, lo que indica que las áreas de hospitalización son altamente valoradas por los usuarios, especialmente en lo relacionado con el trato digno, la calidez humana y la atención integral.

Servicios como UCI neonatal, Sala de Partos y UBA Pajarito mantienen niveles importantes de reconocimiento (6%–8%), lo que evidencia buenas prácticas en escenarios de alta sensibilidad clínica.

Existe un alto nivel de satisfacción en servicios asistenciales, especialmente en hospitalización.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME PQRSDF MES DE MARZO 2026</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b> <b>Página 13 de 23</b>

El trato humanizado y la calidad del cuidado son los principales factores de reconocimiento.

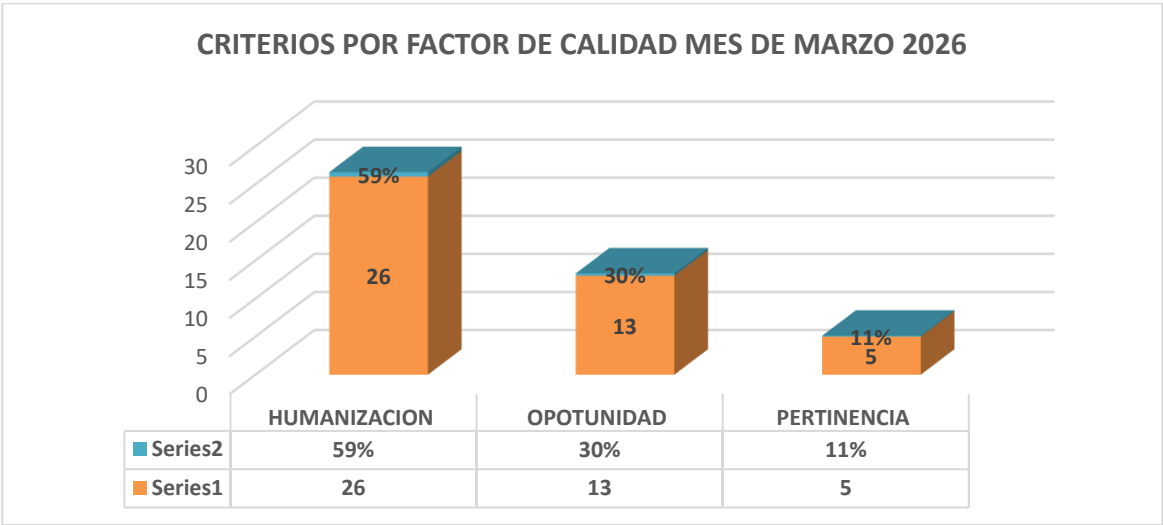
Se identifican buenas prácticas en Medicina Interna, Pediatría y Ginecobstetricia que pueden ser replicadas en otros servicios.


**Recomendaciones**

- ✚ Fortalecer y visibilizar las buenas prácticas de los servicios mejor calificados.
- ✚ Implementar estrategias de humanización en servicios con menor reconocimiento.
- ✚ Diseñar incentivos o reconocimientos al personal destacado por los usuarios.
- ✚ Promover la cultura de la felicitación como indicador de calidad.

**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:



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

## GRAFICA N.4


Durante el mes de marzo de 2026 se registraron 44 PQR en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., las cuales fueron clasificadas según los factores de calidad institucional que permiten identificar los principales aspectos relacionados con la experiencia del usuario y las oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

El análisis evidencia que el factor de Humanización concentra el mayor número de manifestaciones con 26 casos, lo que corresponde al 59 % del total. Este resultado indica que una proporción importante de las inconformidades de los usuarios está relacionada con aspectos como el trato recibido, la comunicación con el personal de salud, la empatía y la percepción del respeto y la dignidad durante la atención.

En segundo lugar, se encuentra el factor de Oportunidad, con 13 casos, equivalente al 30%. Este componente suele asociarse principalmente con tiempos de espera en la atención, demoras en la prestación de servicios o en la realización de procedimientos, aspectos que influyen de manera significativa en la percepción de calidad por parte de los usuarios.

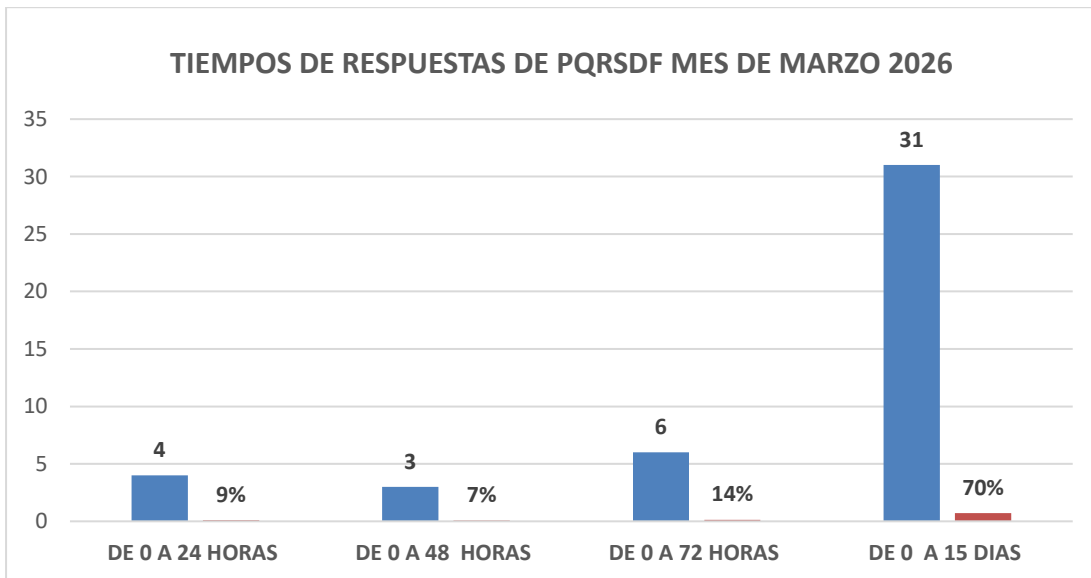
Finalmente, el factor de Pertinencia presenta 11 casos, que representan el 5 % del total. Estas manifestaciones se relacionan con la percepción del usuario frente a la adecuación o necesidad de determinados procedimientos, decisiones clínicas o procesos institucionales.

En términos generales, el análisis permite identificar que los factores asociados a la humanización y oportunidad en la atención concentran la mayor proporción de PQR, lo que sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo estrategias institucionales orientadas a mejorar la comunicación con los usuarios, promover el trato digno y respetuoso, y

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


optimizar los tiempos de respuesta en los diferentes servicios, contribuyendo así al mejoramiento continuo de la calidad en la atención en salud.

### TIEMPOS DE RESPUESTAS DE PQRSDF MES DE MARZO 2026



#### GRAFICA N.5

Durante el mes de marzo de 2026 se gestionaron 44 PQRSDF en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., evidenciándose el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en la normativa vigente del Ministerio de Salud y Protección Social para la atención de las manifestaciones de los usuarios.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME PQRSDF MES DE MARZO 2026</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b> <b>Página 16 de 23</b>

Del total de solicitudes recibidas, 44 casos (70 %) fueron respondidos dentro de un tiempo de 0 a 15 días, lo cual corresponde principalmente a peticiones de carácter general, cuyo plazo de respuesta según la normatividad es de hasta quince días hábiles. Este comportamiento indica que la mayoría de las manifestaciones recibidas no correspondieron a situaciones de alta complejidad o urgencia.


Por otra parte, 6 casos (14 %) fueron gestionados en un tiempo de 0 a 72 horas, mientras que 3 casos (7 %) se resolvieron dentro de 0 a 48 horas y 4 casos (9 %) en un periodo de 0 a 24 horas. Estos tiempos de respuesta más cortos generalmente se relacionan con situaciones que requieren mayor priorización o con solicitudes que pueden resolverse de manera inmediata por parte de los servicios responsables.

En términos generales, el análisis evidencia que la mayoría de las PQRSDF correspondieron a peticiones generales, presentándose pocos casos asociados a presunto riesgo vital o situaciones priorizadas, lo cual permitió gestionar las respuestas dentro de los plazos establecidos por la normativa.

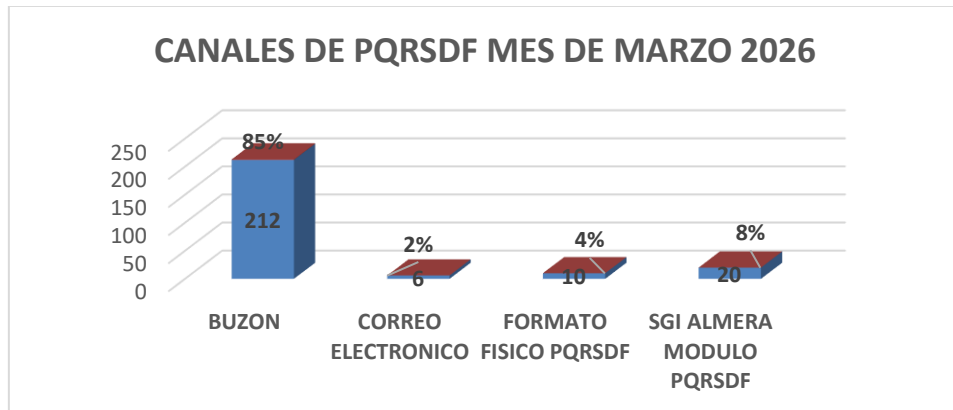
De esta manera, la institución demuestra cumplimiento en los tiempos de respuesta y una adecuada gestión de las solicitudes de los usuarios, garantizando el derecho a recibir información y solución oportuna a sus requerimientos, en concordancia con las políticas de calidad y atención centrada en el usuario.

### **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](mailto:contactenos@hospitalsogamoso.gov.co), ventanilla única dispuesta por el Hospital Regional de Sogamoso, a través del celular Numero 3208406951, los

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

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



**GRAFICA.6**

El volumen total de requerimientos captados durante el mes de marzo fue de 248 manifestaciones, distribuidas de la siguiente manera:


#### 1. Predominancia del Buzón

El Buzón de Sugerencias continúa siendo el canal principal y más utilizado para la institución, representando el 85% de la participación total con 212 registros.

- Esto indica una alta confianza o preferencia de los usuarios por el registro físico inmediato durante su estancia en las instalaciones del hospital. Refleja la importancia de mantener la disponibilidad de formatos y bolígrafos en todos los puntos de atención.

#### 2. Participación de Canales Digitales y Formales

- **SGI Almera (Módulo PQRSDF):** Con **20 registros (8%)**, se posiciona como el segundo canal más utilizado. Este dato es relevante, ya que muestra una adopción

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

progresiva de las herramientas tecnológicas institucionales para la gestión de trámites.


- **Formato Físico PQRSDF:** Registró **10 manifestaciones (4%)**. Este canal suele corresponder a entregas directas en la oficina de atención al usuario, lo que implica una interacción presencial y personalizada.
- **Correo Electrónico:** Presentó la menor participación con solo **6 registros (2%)**.

#### Distribución de Datos

Canal de Recepción	Cantidad	Porcentaje
Buzón	212	85%
SIG Almera (Módulo)	20	8%
Formato Físico	10	4%
Correo Electrónico	6	2%
<b>TOTAL</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>

### Conclusiones y Hallazgos

1. **Concentración de la Gestión:** Existe una brecha significativa entre el uso del buzón y los demás canales. El **91%** de las PQRSDF (Buzón + Formato Físico) se

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME PQRSDF MES DE MARZO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 19 de 23

gestionan de forma manual o física, lo que requiere un esfuerzo administrativo constante para la digitalización y respuesta oportuna dentro de los términos legales.


2. **Oportunidad de Digitalización:** Aunque el sistema Almera tiene una participación del 8%, hay un margen amplio para incentivar el uso de canales electrónicos, lo cual optimizaría los tiempos de recepción y trazabilidad.
3. **Cultura del Usuario:** La baja utilización del correo electrónico sugiere que los usuarios prefieren los métodos que perciben como más directos o vinculados al momento exacto de la prestación del servicio.

**Recomendación:** Continuar con las estrategias de socialización de los Derechos y Deberes, haciendo énfasis en que todos los canales cuentan con la misma validez y tiempos de respuesta según la normatividad vigente de Supersalud.

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.

## 6. HALLAZGOS

- **Dominio de Felicitaciones:** Se registró un alto nivel de satisfacción, con 189 felicitaciones que representan el 76% del total de manifestaciones.
- **Balance Positivo:** La percepción general es positiva en cuanto a la calidad del servicio y el trato del personal. No se registraron denuncias ni reclamos formales en este periodo.
- **Volumen de Quejas:** Se presentaron 44 quejas (18%), lo que indica áreas críticas que requieren intervención a pesar de la alta satisfacción general.

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME PQRSDF MES DE MARZO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 20 de 23

## 2. Análisis por Servicios (Áreas Críticas y Destacadas)


- **Servicio más Crítico (Urgencias):** Concentra el 30% de las quejas (13 casos), asociadas principalmente a tiempos de espera excesivos (superiores a 4 horas en algunos casos) y fallas en la comunicación.
- **Gestión de Enfermería:** Ocupa el segundo lugar en quejas con un 25% (11 casos), sugiriendo la necesidad de fortalecer el trato humanizado y la oportunidad en el cuidado.
- **Líder en Felicitaciones (Medicina Interna):** Es el servicio más reconocido con el 33% de las felicitaciones, seguido por Hospitalización Pediátrica (18%) y Ginecobstetricia (17%). Estas áreas se destacan por su calidez humana y atención integral.

## 3. Factores de Calidad y Humanización

- **Factor Predominante:** La Humanización es el motivo principal de las inconformidades, concentrando el 59% de los casos (26 manifestaciones). Los usuarios reportan falta de empatía, trato poco amable o comunicación deficiente.
- **Oportunidad:** Representa el 30% de las quejas, vinculada estrechamente a la demora en la atención y asignación de citas.

## 4. Gestión de Canales y Tiempos de Respuesta

- **Preferencia por lo Físico:** El 85% de los usuarios prefiere el Buzón de Sugerencias, lo que implica que el 91% de la gestión de PQRSDF es manual o física.
- **Adopción Digital:** El sistema SGI Almera registra un 8% de uso, mostrando una adopción progresiva de herramientas tecnológicas.

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME PQRSDF MES DE MARZO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 21 de 23

- **Eficiencia Administrativa:** Se evidencia un cumplimiento normativo sólido, con el 70% de los casos respondidos en un rango de 0 a 15 días. Las situaciones de mayor prioridad se resolvieron en menos de 24 a 72 horas.

## 7. CONCLUSIONES:

**Cultura de Excelencia en Hospitalización:** Las buenas prácticas de Medicina Interna y Pediatría sirven como modelo institucional para el trato humanizado.


**Necesidad de Descongestión:** Urgencias requiere estrategias inmediatas para optimizar el triage y la comunicación de tiempos de espera para reducir la insatisfacción.

**Reto de Digitalización:** Existe una brecha significativa en el uso de canales electrónicos (como el correo, que solo tiene un 2%), lo que representa una oportunidad para optimizar la trazabilidad y reducir el esfuerzo administrativo de digitalización manual.

## 8. RECOMENDACIONES:

Fortalecimiento de la Humanización y el Trato Digno

- **Capacitación en Comunicación Asertiva:** Implementar talleres de sensibilización dirigidos especialmente al personal de Urgencias y Enfermería, debido a que el 59% de las manifestaciones están relacionadas con el factor de Humanización.

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME PQRSDF MES DE MARZO 2026</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 22 de 23</b>


- Réplica de Buenas Prácticas: Utilizar el modelo de atención de Medicina Interna (que lidera las felicitaciones con el 33%) para estandarizar protocolos de trato humanizado en otros servicios asistenciales.
- Reconocimiento al Talento Humano: Diseñar incentivos o menciones públicas para el personal destacado por los usuarios, promoviendo la cultura de la felicitación como un indicador de calidad institucional.

## 2. Optimización de la Oportunidad en la Atención

- Gestión de Tiempos en Urgencias: Revisar y optimizar los protocolos de priorización en triage para abordar el 30% de las quejas concentradas en este servicio, las cuales se asocian a esperas superiores a 4 horas.
- Información Proactiva: Implementar estrategias de comunicación en salas de espera sobre los tiempos estimados de atención, con el fin de disminuir la ansiedad y la percepción negativa del usuario frente a las demoras.
- Mejora en Asignación de Citas: Fortalecer el área de Consulta Externa para reducir las quejas por falta de oportunidad en la asignación de citas especializadas.

## 3. Impulso a la Transformación Digital

- Promoción del Sistema Almera: Incentivar el uso del módulo SGI Almera (actualmente en 8%) para migrar paulatinamente el volumen de registros físicos hacia lo digital, facilitando la trazabilidad en tiempo real.
- Socialización de Canales Virtuales: Realizar campañas de información destacando que el correo electrónico y la página web tienen la misma validez y tiempos de respuesta que el buzón físico.

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME PQRSDF MES DE MARZO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 23 de 23

- Eficiencia Administrativa: Reducir la dependencia del Buzón (85%) para disminuir la carga operativa que implica la digitalización manual de los más de 200 registros mensuales.

#### 4. Infraestructura y Apoyo al Usuario

- Disponibilidad de Insumos: Asegurar la disponibilidad permanente de formatos físicos y bolígrafos en todos los puntos de atención, dado que el canal físico sigue siendo el preferido por el 91% de los usuarios.

#### 9. FIRMA

*Yuri Marcela Vargas T.*

**Nombre: YURI MARCELA TABAJES VARGAS**

Cargo: Líder de Atención al usuario y su familia