

 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 NOVIEMBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 1 de 26

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 noviembre 2025.

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 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 NOVIEMBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 2 de 26

- 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 NOVIEMBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 3 de 26

INFORME GENERAL PQRSDF MES DE NOVIEMBRE, AÑO 2025

SERVICIOS	PETICIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES
Consulta externa	0	17	1	0	0	13
Cirugía (Hospitalización)	0	0	0	0	0	19
Sala de Partos	0	2	0	0	0	3
Enfermería	0	5	0	0	0	1
Cirugía programada	1	3	0	0	0	0
Usuario	0	4	0	0	0	0
Ginecobstetricia Hospitalización	0	4	2	0	0	33
Medicina Interna	0	0	1	0	0	30
Hospitalización Pediátrica	0	0	0	0	0	26
Urgencias	0	11	1	1	0	3
Vigilancia	0	3	0	0	0	0
UCI neonatal	0	0	0	0	0	17
Archivo historias Clínicas	2	1	0	0	0	0
TOTAL	3	50	5	1	0	145
204						

MOTIVO DE PQRSDF MES DE NOVIEMBRE AÑO 2025

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
Consulta Externa)	17	Usuaría manifiesta falta de oportunidad para agendar cita vía telefónica. (2) Presunta falta de oportunidad para agendar cita de ortopedia. (2) Presunta falta de oportunidad en la asignación de citas para certificados de discapacidad. (1) Presunta falta de información para confirmar cita. (2) Usuaría manifiesta que le entregaron mal la ficha para ingreso al servicio de atención. (1) Presunta falta de oportunidad para agendar cita de medicina interna. (1) Presunta falta de información para informar sobre la agenda cancelada. (1) Presunta falta de oportunidad para agendar cita de dermatología. (1) Presunta falta de oportunidad para ser atendido a tiempo en la cita agendada. (2) Presunta falta de humanización por parte varios funcionarios del servicio de consulta externa. (1) Presunta falta de oportunidad para ser atendida a la cita programada (1)

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME PQRSDF MES DE NOVIEMBRE 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 4 de 26

		Presunta falta de humanización por parte de auxiliar de enfermería del servicio de consulta externa al dirigirse a usuaria de una forma grosera. (1) Presunta falta de oportunidad para agendar cita de gastroenterología. (1)
Usuario	4	Presunta falta de humanización por parte de usuaria hacia funcionario del call center. (1) Presunta falta de humanización por parte de la madre de la paciente al referirse de una forma grosera y descortés al personal de salud. (1) Presunta falta de humanización por parte del paciente hacia el médico tratante. (1) Presunta falta humanización por parte de usuario hacia funcionaria en el servicio de urgencias. (1)
Cirugía Programada	3	Presunta falta de humanización por parte del funcionario del servicio de cirugía programada (1) Presunta falta de humanización por parte de colaboradora de cirugía programada. (1) Presunta falta de oportunidad en la asignación de procedimiento quirúrgico. (1)
Historias Clínicas	1	Presunta falta de humanización por parte del servicio de personal del servicio de Historia Clínica. (1)
Hospitalización Gineco- obstetricia	4	Presunta falta de humanización de parte del profesional ginecólogo Doctor Pérez tratando mal a los pacientes. (1) Presunta falta de oportunidad en la atención de cesárea. (1) Presunta falta de humanización por parte de familiar de usuaria al dirigirse a la profesional de una forma grosera, grotesca y amenazante. (1) Presunta falta de pertinencia por parte del servicio de Ginecoobstetricia a la atención de madre gestante. (1)
Sala de Partos	2	Presunta falta de protección por parte del personal de enfermería al no usar elementos de protección personal. (1) Presunta falta de humanización por parte del Dr. Jhon Angarita al dirigirse a usuaria y su familia de una forma grosera y descortés. (1)
Urgencias	11	Presunta falta de oportunidad para entrega de resultado de laboratorio. (1) Presunta falta de humanización por parte del doctor Becerra quien ingresa al consultorio levantando la voz y reclamar por haber solicitado interconsulta por ortopedia. (1) Presunta Falta de humanización con gestante en el servicio de urgencias al no darle almuerzo (1) Usuaría manifiesta que presuntamente le hurtaron sus pertenencias mientras se encontraba en el servicio de urgencias. (1) Presunta falta de humanización para que le asignaran cama a paciente. (2) Presunta falta de oportunidad para atender los pacientes que llegan en ambulancia remitidos de los municipios. (1) Presunta falta de humanización por parte de un enfermero en el servicio de urgencias. (1) Presunta falta de humanización al dejar a paciente en sala fast esperando y no tenga derecho que a comida. (1) Presunta falta de humanización en el servicio de urgencias. (1)

 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 NOVIEMBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 5 de 26

		Presunta falta de humanización por parte de profesional de psicología. (1)
Vigilancia	3	Presunta falta de humanización por parte de vigilante con usuarios y compañeros (1) Presunta falta de humanización por parte del vigilante Rafael al no dejar pasar la bicicleta. (1) Presunta falta de humanización del vigilante de urgencias de la puerta interna en el momento que me retire de la institución me ordeno sacar mis pertenencias y útiles privados y exponerlos en el suelo en frente de todos los usuarios y personal médico, con un tono grotesco y una actitud grosera. (1)
Enfermería	5	Presunta falta de humanización por parte del servicio de enfermería en el área de medicina interna. (1) Presunta falta de humanización por parte del servicio de enfermería hacia paciente y familiar de la habitación 318 (1) Presunta falta de humanización por parte de la jefe de enfermería Lorena quien ingresa a consultorio agresiva interrumpiendo proceso de atención a paciente en el servicio de urgencias. (3)
ÁREAS	SUGERENCIA	MOTIVOS
Medicina Interna	1	Sugieren arreglar unidades sanitarias se devuelven los olores por los sifones.
Ginecoobstetricia	2	Usuaría sugiere que los pacientes sean escuchados con mejor disposición por parte del servicio de enfermería. (1) Siguiere más atención a usuarios en el servicio de ginecoobstetricia. (1)
Consulta externa	1	Sugieren que el especialista del área de cardiología sea más puntual y atienda mejor a los pacientes.
Urgencias	1	Usuaría sugiere que el personal de urgencias sea más humano ya que a los pacientes les dicen que deben esperar el llamado y pasan horas y hasta que uno va a preguntar varias veces le dan razón.
ÁREAS	PETICIONES	MOTIVOS
Cirugía	1	Usuario realiza petición para que se le realice proceso de cirugía.
Archivo de Historia clínica	2	Realizan petición de validez incapacidad medica expedida por el Hospital. C2)
ÁREAS	DENUNCIAS	MOTIVOS
Urgencias	1	Usuaría manifiesta demoras en la atención de urgencias en la espera de diagnóstico, mientras espera resultados de laboratorio.

PQRSDF DEL MES DE NOVIEMBRE 2025

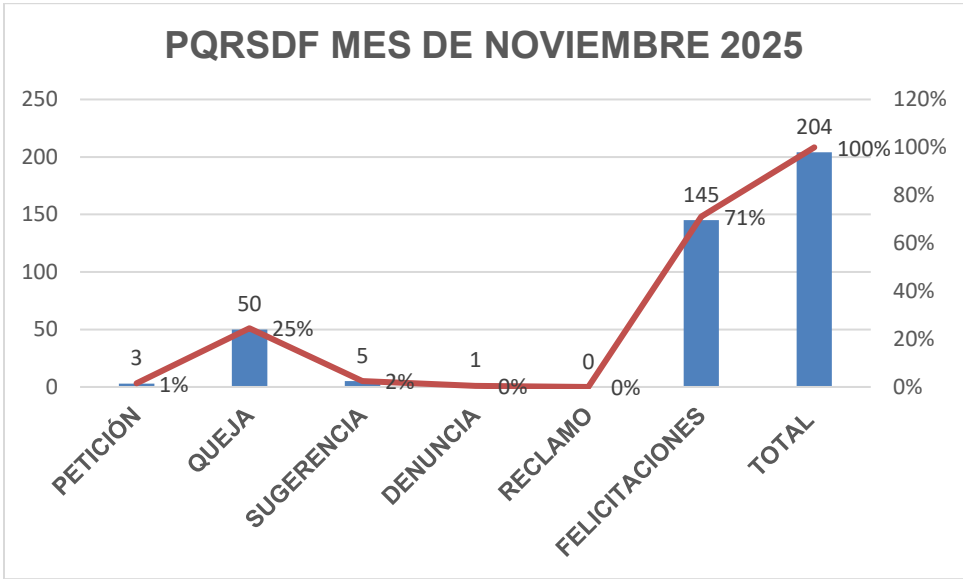


GRAFICO No.1

Se recibieron un total de 204 interacciones por parte de los usuarios durante el mes de noviembre del año 2025.

Predominio Positivo: El resultado es altamente favorable para el hospital. El 71% del total de interacciones (145 casos) corresponde a Felicitaciones, lo que indica una gran satisfacción general con los servicios prestados.

Área Crítica de Atención: A pesar del buen desempeño general, las Quejas representan un 25% (50 casos). Esta es una cifra significativa que requiere análisis inmediato para identificar fallas en el servicio.

Baja Incidencia en Otras Categorías: Las Peticiones (1%), Sugerencias (2%), Denuncias (1 caso) y Reclamos (0 casos) tuvieron una participación mínima en el total del mes.

 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 NOVIEMBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 7 de 26

Conclusión Por cada queja recibida, el hospital recibió casi tres felicitaciones. La gestión es predominantemente exitosa, pero se debe priorizar el análisis de las 50 quejas para mantener y mejorar los estándares de calidad.

SERVICIOS QUE RECIBERON QUEJAS EN EL MES DE NOVIEMBRE 2025



GRAFICO No. 2

En el mes de noviembre se presentaron un total de 50 manifestaciones con el siguiente analisis.

1. Consulta externa – 17 PQR (34%)

Es el servicio con más reportes, concentrando más de un tercio de todas las PQR del mes.

causas relacionadas con oportunidad y humanización:

- Retrasos en citas y tiempos de espera prolongados.

 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 NOVIEMBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 8 de 26

- Demoras en asignación de especialistas.
- Falta de información clara al usuario.
- Percepción de trato poco empático debido a la alta demanda.

2. Urgencias – 11 PQR (22%)

Segundo servicio con más PQR.

causas:

- Demoras para valoración.
- Saturación del servicio y tiempos de espera superiores a lo esperado.
- Percepción de trato impersonal debido a alta presión asistencial.
- Falta de comunicación sobre el estado y el avance de la atención.

2. Servicios con nivel medio de PQR

◆ Enfermería – 5 PQR (10%)

Indicadores

Percepción del usuario respecto al trato o falta de empatía.

- Retrasos en administración de medicamentos o procedimientos.

◆ Gineco-obstetricia y Cirugía programada – 4 PQR cada uno (8%)

Indicadores Diferencias entre lo informado y lo que ocurre el día del procedimiento.

- Falta de acompañamiento informativo a la gestante o al paciente quirúrgico.
- Sensibilidad especial del usuario en momentos de vulnerabilidad (humanización).

 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 NOVIEMBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 9 de 26

3. Servicios con bajo volumen de PQR

 Sala de partos (2 PQR – 4%)

 Usuario (3 PQR – 6%)

 Vigilancia (3 PQR – 6%)

 Archivo de historias clínicas (1 PQR – 2%)

Asociados a:

- Entrega tardía de documentos.
- Información incompleta al usuario.
- Percepción de falta de acompañamiento o claridad.

 Tendencias generales observadas

1. La OPORTUNIDAD es el principal problema, especialmente en Consulta Externa y Urgencias, donde los tiempos de espera son determinantes para la satisfacción del usuario.
2. La PERCEPCIÓN DEL USUARIO disminuye cuando no hay comunicación clara, especialmente en servicios con alto flujo de pacientes.
3. La HUMANIZACIÓN se ve afectada en servicios con alta carga laboral, donde el personal puede tener menor tiempo para un trato cercano.

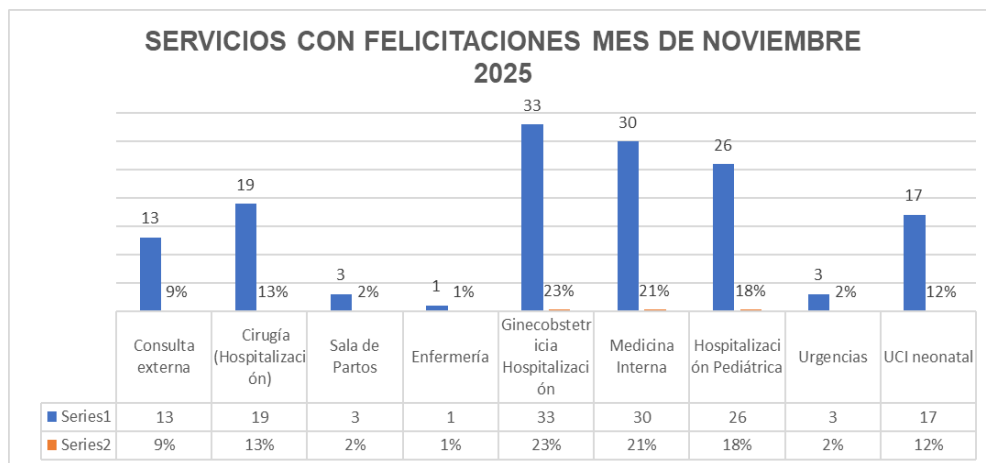
 Conclusiones

- Los servicios de Consulta Externa y Urgencias requieren intervenciones prioritarias, pues acumulan el 56% de todas las PQR.

	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 NOVIEMBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 10 de 26

- Se evidencia la necesidad de reforzar estrategias de mejora en tiempos de atención, comunicación efectiva y trato humanizado.
- Los servicios quirúrgicos y obstétricos requieren fortalecer acompañamiento e información al paciente, ya que son áreas sensibles.
- Los servicios con PQR bajas deben mantenerse vigilados para prevenir aumentos futuros.

SERVICIOS MÁS FELICITADOS EN EL MES DE NOVIEMBRE 2025



GRAFICA No. 3

En el mes de noviembre se recibieron 145 felicitaciones distribuidos en los diferentes servicios:

1. Servicios con mayor número de felicitaciones



Ginecobstetricia Hospitalización – 33 felicitaciones (23%)

Es el servicio más destacado del mes.

Fortalezas percibidas por los usuarios:

- Alto nivel de acompañamiento y humanización durante procesos sensibles.

 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 NOVIEMBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 11 de 26

- Personal atento y empático, especialmente en la atención materno-infantil.
- Comunicación clara y apoyo emocional durante la estancia hospitalaria.
- Calidad del cuidado y pertinencia en los procedimientos.

Medicina Interna – 30 felicitaciones (21%)

Segundo servicio más reconocido.

Fortalezas clave:

- Excelente trato humano al paciente crónico o agudo.
- Adecuada gestión del cuidado por parte del equipo multidisciplinario.
- Percepción positiva sobre el seguimiento clínico y la dedicación del personal.

Hospitalización Pediátrica – 26 felicitaciones (18%)

Un servicio altamente valorado por el trato a los niños y a las familias.

Aspectos destacados:

- Manejo humanizado del paciente pediátrico.
- Comunicación asertiva con padres y cuidadores.
- Equipo comprometido con el bienestar emocional del niño.

2. Servicios con felicitaciones relevantes

Cirugía – 19 felicitaciones (13%)

- Buen acompañamiento antes y después del procedimiento.
- Seguridad del paciente y claridad en las indicaciones.

	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 NOVIEMBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 12 de 26

- Reconocimiento al trabajo del personal quirúrgico.

✨ UCI Neonatal – 17 felicitaciones (12%)

- Alta percepción de profesionalismo y dedicación.
- Humanización del cuidado en un entorno crítico.
- Acompañamiento a los padres en momentos de ansiedad.

✨ Consulta externa – 13 felicitaciones (9%)

- Buen trato y disposición del personal.
- Reconocimiento a médicos y enfermeras por su amabilidad.

3. Servicios con menor cantidad de felicitaciones

📊 Sala de partos – 3 felicitaciones (2%)

📊 Urgencias – 3 felicitaciones (2%)

📊 Enfermería – 1 felicitación (1%)

Estos servicios, aunque con menos felicitaciones, pueden interpretarse como áreas donde:

- El volumen de trabajo y la presión asistencial reduce el tiempo para la interacción humanizada.
- El usuario prioriza quejas por oportunidad o tiempos de espera sobre felicitaciones.

🔍 Tendencias generales observadas

- Los servicios de hospitalización (ginecobstetricia, medicina interna, pediatría) agrupados representan más del 60% de las felicitaciones totales, demostrando un fuerte reconocimiento al trabajo humanizado del personal 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 NOVIEMBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 13 de 26

- Los usuarios valoran de manera especial:
 - **el acompañamiento emocional,**
 - **el trato amable,**
 - **la comunicación clara,**
 - **la dedicación del equipo multidisciplinario.**
- La **humanización del cuidado** es una de las razones principales para felicitar, especialmente en áreas de mayor vulnerabilidad (neonatos, pediatría, gestantes).

Conclusiones

- El talento humano del hospital demuestra un alto nivel de compromiso, especialmente en servicios de hospitalización.
- Las felicitaciones reflejan que la institución mantiene altos estándares de calidad y humanización en los servicios más sensibles.
- Esta información sirve como base para:
 - fortalecer las buenas prácticas,
 - replicar modelos exitosos entre servicios,
 - motivar al personal con evidencias de su impacto positivo.

	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 NOVIEMBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 14 de 26

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:

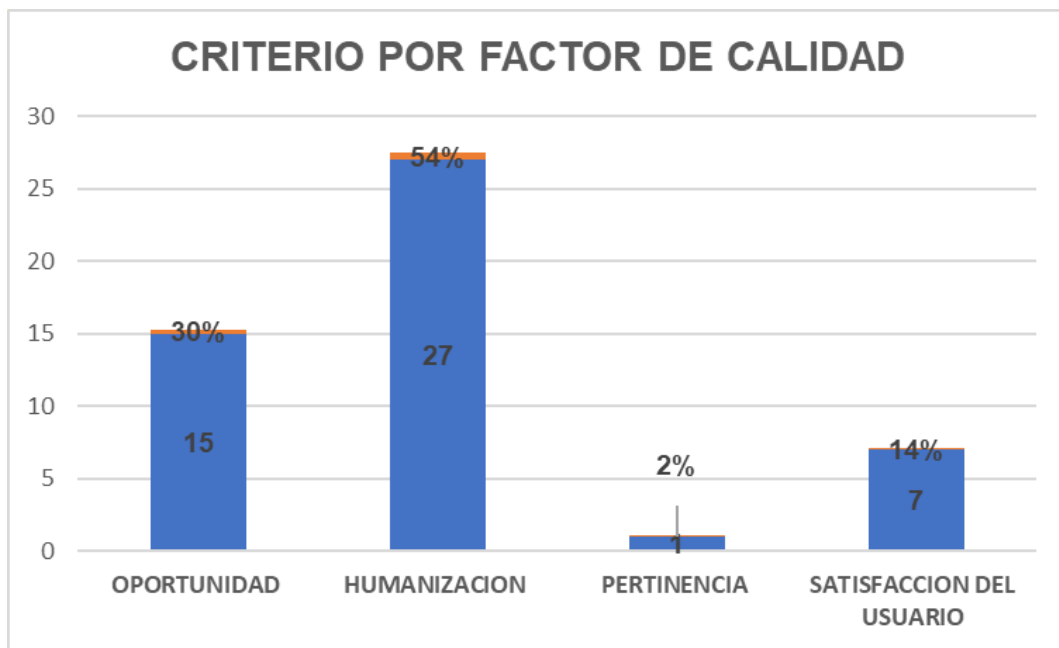


Gráfico No.3

La gráfica muestra la distribución de las PQRSDF basándose en cuatro factores de calidad principales: Oportunidad, Humanización, Pertinencia y Satisfacción del Usuario.

1. Humanización:

- **Cantidad:** 27 casos.
- **Porcentaje:** 54%.

	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 NOVIEMBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 15 de 26

- **Análisis:** Este es el factor predominante, representando más de la mitad de los casos analizados. Indica que la mayoría de las PQRSDF están relacionadas con el trato recibido por los usuarios, la empatía, el respeto y la comunicación por parte del personal del hospital. Es un área crítica que requiere atención prioritaria para mejorar la experiencia del paciente.

2. Oportunidad:

- **Cantidad:** 15 casos.
- **Porcentaje:** 30%.
- **Análisis:** Este factor ocupa el segundo lugar en importancia. Se refiere a la agilidad y puntualidad en la prestación de los servicios, como tiempos de espera para citas, atención en urgencias o entrega de resultados. Un 30% de las PQRSDF están vinculadas a retrasos o falta de oportunidad en la atención.

3. Satisfacción del Usuario:

- **Cantidad:** 7 casos.
- **Porcentaje:** 14%.
- **Análisis:** Este factor agrupa las PQRSDF relacionadas con la percepción general del usuario sobre el servicio recibido, más allá de aspectos específicos como el trato o la puntualidad. Representa una proporción menor pero significativa.

4. Pertinencia:

- **Cantidad:** 1 caso.
- **Porcentaje:** 2%.

	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 NOVIEMBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 16 de 26

- **Análisis:** Es el factor con menor incidencia, refiriéndose a la adecuación de los servicios prestados a las necesidades del paciente y a las guías de práctica clínica. Su baja frecuencia sugiere que este no es un problema principal percibido por los usuarios.

Conclusiones del Análisis

El análisis por factor de calidad revela que la **Humanización** y la **Oportunidad** son los principales motores de las PQRSDF en el hospital, sumando el 84% de los casos. Esto indica que los esfuerzos de mejora deben enfocarse primordialmente en fortalecer las habilidades blandas del personal para garantizar un trato más humano y en optimizar los procesos para reducir los tiempos de espera y mejorar la agilidad en la atención.

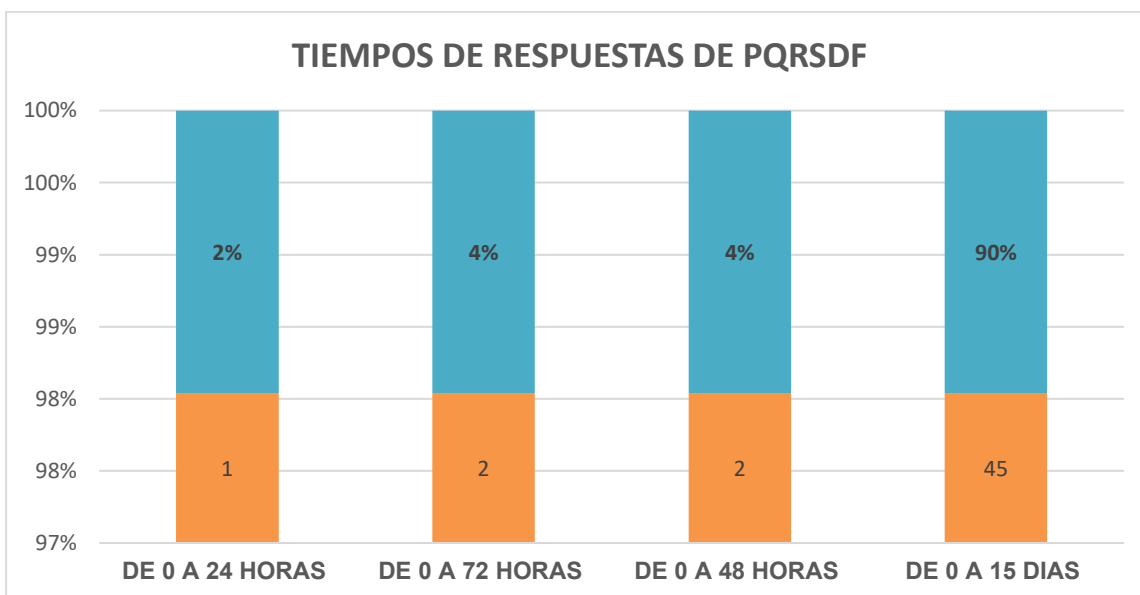
El análisis de la gráfica "CRITERIO POR FACTOR DE CALIDAD" muestra que las PQRSDF se concentran principalmente en dos áreas:

- **Humanización:** Es el factor más crítico, con el **54%** de los casos (27), lo que subraya la importancia del trato y la comunicación con el usuario.
- **Oportunidad:** Representa el **30%** de los casos (15), indicando problemas relacionados con la puntualidad y agilidad de los servicios.
- Los factores de **Satisfacción del Usuario** (14%) y **Pertinencia** (2%) tienen una menor incidencia.

Conclusión Principal: Para mejorar la calidad percibida y reducir las PQRSDF, el hospital debe priorizar estrategias que mejoren la humanización del servicio y la oportunidad en la atención.

	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 NOVIEMBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 17 de 26

TIEMPOS DE RESPUESTAS DE PQRSDF MES DE NOVIEMBRE



En Colombia, la Ley 1755 de 2015 (que regula el derecho fundamental de petición) establece los términos generales para la resolución de peticiones. Para el sector salud, la Superintendencia Nacional de Salud y el Ministerio de Salud han emitido circulares que especifican plazos, especialmente para reclamos, basados en el nivel de riesgo:

- ✚ **Regla General (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones):** El plazo general es de **15 días hábiles** siguientes a su recepción (Ley 1755 de 2015).
- ✚ **Solicitudes de Información:** 10 días hábiles.
- ✚ **Reclamos de Riesgo Vital:** Respuesta en un plazo máximo de **24 horas** calendario.
- ✚ **Reclamos de Riesgo Priorizado:** Respuesta en un plazo máximo de **48 horas** calendario.

 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 NOVIEMBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 18 de 26

🚩 **Reclamos de Riesgo Simple:** Respuesta en un plazo máximo de **72 horas** calendario.

Análisis de los Tiempos de Respuesta del Hospital:

El hospital recibió un total de **50 solicitudes**.

Observaciones:

- **Indicador General (15 días hábiles):** El gráfico indica que el hospital cumple con el plazo general de 15 días, ya que el **90%** de las respuestas se completaron en este período o en un plazo incluso menor. Esto demuestra que la gestión de la mayoría de las quejas y peticiones se realiza dentro del marco normativo.
- **Indicador de Riesgo (24, 48 y 72 horas):** baja cantidad de respuestas en los plazos de riesgo vital, priorizado y simple (totalizando solo el 10%) Teniendo en cuenta que la gran mayoría de las quejas recibidas en noviembre no fueron clasificadas como de alto riesgo que requirieran una respuesta inmediata. Esto es una señal positiva, ya que implica que la mayoría de los problemas de los usuarios no ponían en riesgo su salud o su vida, por lo tanto, no se requerían respuestas en el corto plazo.

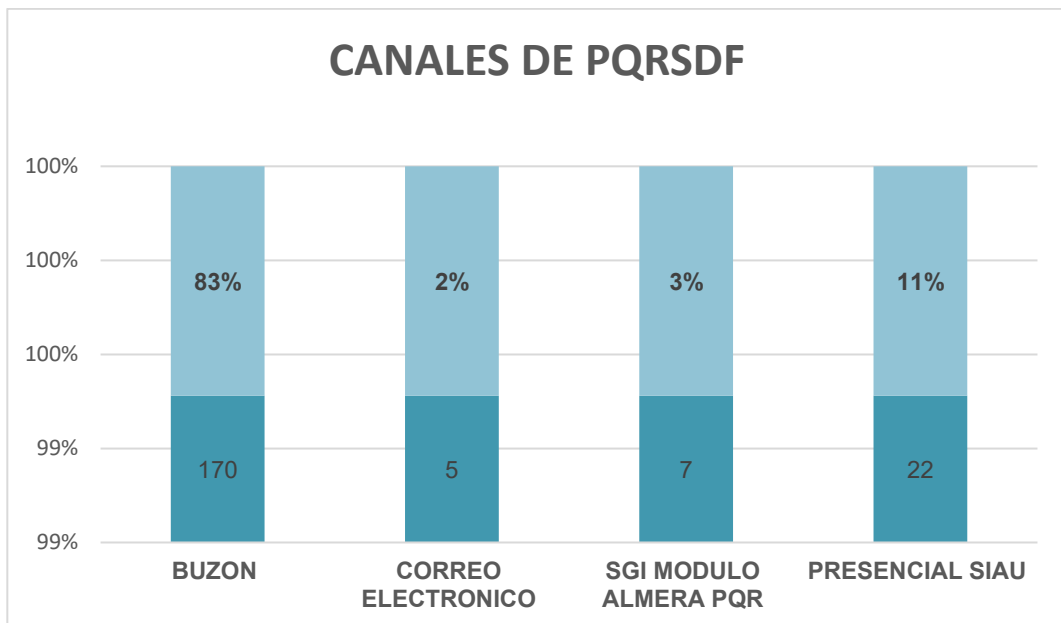
Conclusión

El análisis de los tiempos de respuesta de las quejas en el mes de noviembre de 2025 demuestra que el Hospital Regional de Sogamoso cumple con los plazos reglamentarios. La mayoría de las quejas fueron gestionadas en el plazo general de 15 días, mientras que las de mayor urgencia fueron pocas, lo cual es una señal de que las inconformidades no fueron de tipo crítico o vital. Esto refuerza el panorama de que, a pesar de las quejas, la gestión operativa del hospital es adecuada en cuanto a los tiempos de respuesta.

	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 NOVIEMBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 19 de 26

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 No.4

1. Distribución general de PQR por canal



1. Buzón físico – 170 PQR (83%)

Es, con gran diferencia, el canal más utilizado.

Interpretación:

	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 NOVIEMBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 20 de 26

- Mayor accesibilidad física para los usuarios del hospital.
- Facilidad para dejar manifestaciones sin intermediación.
- Puede indicar que muchos usuarios **prefieren canales anónimos** o de entrega simple.
- Refleja que la presencia física del usuario en el hospital es constante.

Hallazgo ➡ El buzón concentra **la gran mayoría de PQR**, lo que sugiere una oportunidad para fortalecer otros canales más ágiles y digitales.

2. Correo electrónico – 5 PQR (2%)

Es el canal menos usado.

Interpretación:

- Bajo conocimiento por parte del usuario sobre su existencia.
- Usuarios con menor acceso a medios digitales.

3. SGI – Módulo ALMERA PQR – 7 PQR (3%)

Interpretación:

- Canal formal y digital con bajo uso.
- Los usuarios podrían tener limitaciones para hacer registros en plataformas tecnológicas.
- Se debe fortalecer la difusión y capacitación sobre su uso.

4. Presencial SIAU – 22 PQR (11%)

Interpretación:

- Canal utilizado por usuarios que buscan acompañamiento o asesoría directa.
- El contacto con personal SIAU permite aclaración inmediata de dudas.

 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 NOVIEMBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 21 de 26

- Puede ser usado por personas con dificultades en la lectura o en el manejo de herramientas digitales.

2. Tendencias generales observadas

- La mayoría de manifestaciones ingresan por **canales físicos (buzón + presencial)**, lo que indica:
 - Preferencia del usuario por la comunicación tradicional.
 - Mayor presencia de usuarios en las instalaciones.
- Los canales tecnológicos (correo y SGI Almera) tienen uso muy bajo:
 - Sugiere necesidad de educación digital, mejor señalización y campañas informativas.
 - Indica oportunidad para modernizar el acceso y hacerlo más fácil y visible.

3. Conclusiones

1. **El buzón es el principal canal de recepción** y representa la vía prioritaria para captar la voz del usuario.
2. **Existe un bajo uso de los canales digitales, lo que limita la diversificación de la comunicación con los usuarios.**
3. El canal presencial (SIAU) mantiene un uso moderado, reflejando la necesidad de atención humana y acompañamiento.
4. Se recomienda una estrategia para fortalecer la **usabilidad y promoción de los canales tecnológicos**, con el fin de equilibrar la carga y facilitar el acceso de usuarios externos o remotos.

4. Recomendaciones para mejorar los canales

 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 NOVIEMBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 22 de 26

- ✚ **Fortalecer comunicación visual** dentro del hospital sobre los canales digitales.
- ✚ **Capacitar y acompañar a usuarios** para registro de PQR en plataformas.
- ✚ **Mantener y optimizar el buzón**, ya que sigue siendo el medio más usado.
- ✚ **Hacer campañas informativas** en redes, página web y puntos de atención.
- ✚ **Simplificar el proceso digital** para que sea más intuitivo y rápido.

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

PQR por servicios

- El servicio de Consulta Externa concentró el mayor número de PQR (34%), evidenciando dificultades en oportunidad, tiempos de espera y comunicación al usuario.
- El servicio de Urgencias fue el segundo con más PQR (22%), asociado principalmente a demoras en la atención y percepción de trato poco humanizado, posiblemente vinculadas con alta demanda.
- Servicios como Enfermería, Ginecoobstetricia, Cirugía Programada y Vigilancia reportaron volúmenes moderados de manifestaciones, normalmente relacionadas con información insuficiente, acompañamiento limitado o tiempos de respuesta del personal.
- Servicios como Archivo de Historias Clínicas y Sala de Partos mostraron pocos reportes, lo cual puede indicar baja interacción del usuario o dificultades en la visibilidad del canal asociado.

Felicitaciones por servicios

- Se evidenció una alta valoración de los servicios de **Hospitalización**, especialmente:

 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 NOVIEMBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 23 de 26

- **Ginecobstetricia (23%)**
- **Medicina Interna (21%)**
- **Hospitalización Pediátrica (18%)**
- El reconocimiento se centró en:
 - **Trato humanizado y cercano**
 - **Acompañamiento emocional**
 - **Calidad del cuidado**
 - **Profesionalismo del equipo asistencial**
- **Cirugía (13%) y UCI Neonatal (12%)** también fueron destacados por su **excelente atención**, seguridad y empatía.
- La presencia de felicitaciones en **Consulta Externa** indica que, a pesar de las PQR, existen puntos fuertes en algunos equipos de trabajo.

Canales de recepción de PQR

- El **buzón físico** es el principal canal utilizado (**83%**), lo cual evidencia:
 - Preferencia del usuario por medios tradicionales.
 - Necesidad de fortalecer los canales digitales.
- El canal **presencial SIAU** representó el 11% de los registros, destacando la importancia del acompañamiento directo.
- Los canales digitales (**correo electrónico 2%** y **SIGI Almera 3%**) tuvieron un bajo uso, posiblemente por:
 - Falta de difusión.
 - Dificultad de acceso o baja tecnificación del usuario.
 - Limitado uso de la página web o sistemas institucionales.

 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 NOVIEMBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 24 de 26

7. CONCLUSIONES:

- El hospital presenta fortalezas significativas en los servicios de hospitalización, donde los usuarios perciben calidad, humanización y compromiso del personal asistencial.
- Consulta Externa y Urgencias requieren acciones prioritarias, ya que concentran más de la mitad de las PQR del mes y están relacionadas con oportunidad y trato al usuario.
- Existe una brecha importante entre el uso de canales físicos y digitales, lo que indica la necesidad de mejorar la accesibilidad y visibilidad de los canales virtuales de participación.
- Las felicitaciones recibidas demuestran que el personal del hospital mantiene altos estándares en acompañamiento emocional, pertinencia del cuidado y humanización, especialmente en las áreas materno-infantiles y de atención crítica.
- La información analizada permite orientar decisiones para mejorar la experiencia del usuario, reforzar las buenas prácticas y optimizar procesos institucionales.

8. RECOMENDACIONES:

En cuanto a los servicios con más PQR

Consulta Externa

- Implementar estrategias de mejora en tiempos de espera, agendamiento y flujo de pacientes.

 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 NOVIEMBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 25 de 26

- Fortalecer la comunicación asertiva, especialmente en entrega de órdenes y orientación al usuario.

Urgencias

- Revisar la gestión del triage, garantizando información clara y actualizada al usuario y su familia.
- Reforzar el trato humanizado en contextos de alta demanda mediante pausas activas, entrenamiento y soporte emocional al personal.

En cuanto a la humanización y percepción del usuario

- Continuar fortaleciendo programas de buen trato, escucha activa y acompañamiento emocional, especialmente en servicios sensibles como pediatría, ginecobstetricia y UCI neonatal.
- Difundir y reconocer públicamente a los equipos asistenciales con mayores felicitaciones, para motivar al personal.

. En cuanto a los canales de PQR

- Diseñar una campaña institucional de promoción de los canales digitales (correo y SGI Almera).
- Simplificar el acceso desde la página web y garantizar información visible en todas las áreas del hospital.
- Implementar un acompañamiento guiado para usuarios con baja alfabetización digital.
- Mantener y modernizar el buzón físico, dada su alta demanda.

Mejora continua y gestión 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 NOVIEMBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 26 de 26

- Realizar análisis comparativos mensuales para identificar tendencias de satisfacción y oportunidad de mejora.
- Fortalecer el sistema de retroalimentación al usuario, garantizando respuestas claras, oportunas y comprensibles.
- Integrar los resultados en los Comités de Calidad, Humanización y Seguridad del Paciente.

FIRMA

Yuri Marcela Vargas T.

Nombre: YURI MARCELA TABAJES VARGAS

Cargo: Líder de Atención al usuario y su familia