

 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 OCTUBRE 2025	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 octubre 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 OCTUBRE 2025	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 OCTUBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 3 de 24

INFORME GENERAL PQRSDF MES DE OCTUBRE, AÑO 2025

SERVICIOS	PETICIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES
Consulta externa	0	17	12	0	0	36
Cirugía (Hospitalización)	0	4	0	0	0	12
Sala de Partos	0	0	0	0	0	7
Enfermería	0	1	0	0	0	0
Cirugía programada	0	3	0	0	0	8
Usuario	0	8	0	0	0	0
Humanizadora	0	0	0	0	0	0
Ginecobstetricia Hospitalización	0	1	3	0	0	42
Medicina Interna	0	0	0	0	0	49
Hospitalización Pediátrica	0	0	0	0	0	26
Facturación	0	2	0	0	0	0
Urgencias	4	10	1	0	0	9
Servicios generales	0	1	0	0	0	0
Vigilancia	0	1	0	0	0	0
UBA Busbanza	0	3	0	0	0	5
UBA Pajarito	0	1	0	0	0	37
Programas Especiales	2	0	0	0	0	0
UCI neonatal	0	0	0	0	0	31
UCI Adulto	0	1	0	0	0	1
Archivo historias Clínicas	1	0	0	0	0	0
Referencia y contrarreferencia	1	0	0	0	0	0
TOTAL	8	53	16	0	0	263
340						

	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 OCTUBRE 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 4 de 24

MOTIVO DE PQRSDF MES DE OCTUBRE AÑO 2025

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
Consulta Externa)	17	Presunta falta de oportunidad para acceder a cita medica por los medios establecidos por la Institución. (4) Presunta falta de humanización con los funcionarios del servicio de facturación. (1) Presunta falta de humanización en la atención de pacientes reprogramados en la especialidad de Ortopedia. (1) Presunta falta de humanización para atender en el servicio de asignación de citas. (1) Inconformidad por la no atención de cita médica por llegar con tiempo de retrasó. (1) Presunta falta de humanización por parte de la Dra. C.V pediatra del servicio de consulta externa. (2) Gestante presenta inconformidad por no ser atendida por llegar tarde y hace referencia que el chat no es claro con la hora de la cita médica. (1) Presunta falta de humanización pertinencia por parte del Dr. J. D al entregar mal ordenes médicas y compórtese de una forma grosera con el paciente. (1) Presunta falta de humanización al no dar prioridad a madre gestante en el servicio de consulta externa. (2) Presunta falta de oportunidad en la asignación de citas de ortopedia. (3)
Usuario	8	Presunta falta de humanización por señor Carlos Avella, hacia la funcionaria del servicio de vigilancia. (1) Presunta falta de humanización por parte de la usuaria Laura Camacho hacia la ginecóloga al dar las indicaciones medicas pertinentes para su salud. (2) Presunta falta de humanización por parte de usuario hacia funcionarios de línea de frente del servicio de Imágenes diagnosticas al comportarse de una forma grosera y descortés. (1) Presunta falta de humanización por parte de usuaria hacia personal de enfermería del servicio de la UBA Busbanza. (2) presunta falta de humanización por parte usuario hacia el personal de enfermería. (1) Presunta falta de humanización por parte de usuaria hacia el médico tratante. (1)
UBA Busbanza	3	Presunta falta de oportunidad en la asignación de citas médicas en el servicio de la UBA Busbanza.(1). Presunta falta de humanización al tomar signos en lugar no adecuado. (2)
UCI adulto	1	Presunta falta de humanización por parte de Auxiliar de enfermería Nicolas del servicio de la UCI al dirigirse a paciente de una forma agresiva. (1)
Cirugía Programada	3	Presunta falta de oportunidad en la programación de cirugía en especialidad ortopedia. (1) Presunta falta de oportunidad en la realización de procedimiento quirúrgico a paciente. (1) Presunta falta de humanización por parte del personal de enfermería, en la atención a persona con discapacidad para ser atendida. (1)
UBA Pajarito	1	Presunta falta de humanización en la atención de adulto mayor en la unidad básica de Pajarito. (1)
Hospitalización Gineco- obstetricia	1	Presunta falta de humanización en la asignación de alojamiento compartido para las gestantes. (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 OCTUBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 5 de 24

Facturación	2	Presunta falta de humanización por parte del servicio de consulta externa al no facturar a tiempo a usuario de tercera edad. (1) Presunta falta de humanización por conflictos entre compañeros de facturación. (1)
Urgencias	10	Inconformidad por la atención prestada en el servicio de urgencia. (1) Presunta falta de pertinencia en la valoración de urgencias a menor de edad. (1) Presunta falta de oportunidad para ser atendido de manera prioritaria en el servicio de urgencias (4) Presunta falta de oportunidad por las demoras en atención al servicio de urgencias. (1) Presunta falta de humanización al no hacer atención correspondiente a adulto mayor. (1) Usuaría refiere falta de oportunidad por la atención en el servicio de Urgencias y demora en remisión de paciente a clínica oncológica. (1) Presunta falta de humanización por parte del Dr. Barreto al dirigirse al personal de reanimación de una forma tosca y descortés. (1)
Servicios Generales	1	Presunta falta de humanización por parte del servicio de servicios generales al dirigirse una forma grosera a la paciente. (1)
Cirugía	4	Presunta falta de oportunidad para realizar procedimiento y retirar material después de cirugía. (2) Presunta falta de humanización recibida por parte del D. Barreto al dirigirse a pacientes e internos de una forma grosera y descortés. (1) Presunta falta de humanización al no asignar cama a paciente que salió del servicio de cirugía. (1)
Vigilancia	1	Presunta falta de humanización por parte de vigilante Fernando Fuentes al dirigirse de una forma descortés al paciente. (1)
Enfermería	1	Presunta falta de humanización por parte de las enfermeras de urgencias (1)
ÁREAS	SUGERENCIA	MOTIVOS
Hospitalización Ginecoobstetricia	3	Siguiere que estén más pendientes de los pacientes en horas de la noche. Siguiere haya interruptores en las habitaciones para cargar celulares. Sugieren agilizar el proceso de facturación para salidas.
Consulta Externa	12	Prestar servicio de baño público para acompañantes Sugieren dar continuidad a las terapias físicas y no se suspenda esto servicio (11)
Urgencias	1	Sugieren estar más pendientes cuando los pacientes ingresan al servicio de urgencias
ÁREAS	PETICIONES	MOTIVOS
Urgencias	4	Derecho de petición solicitando información de atención a pacientes. (3) usuaría solicita que el diagnostico sea corregido en historia clínica., igualmente el reporte del evento presentado. (1)
Archivo de Historia clínica	1	Usuario solicita historia Clínica
Referencia y contrarreferencia	1	Solicitud de traslado para el departamento y no fuera de Boyacá. (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 OCTUBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 6 de 24

Programas especiales	2	Usuaría solicita plan de parto
----------------------	---	--------------------------------

PQRSDF DEL MES DE OCTUBRE 2025

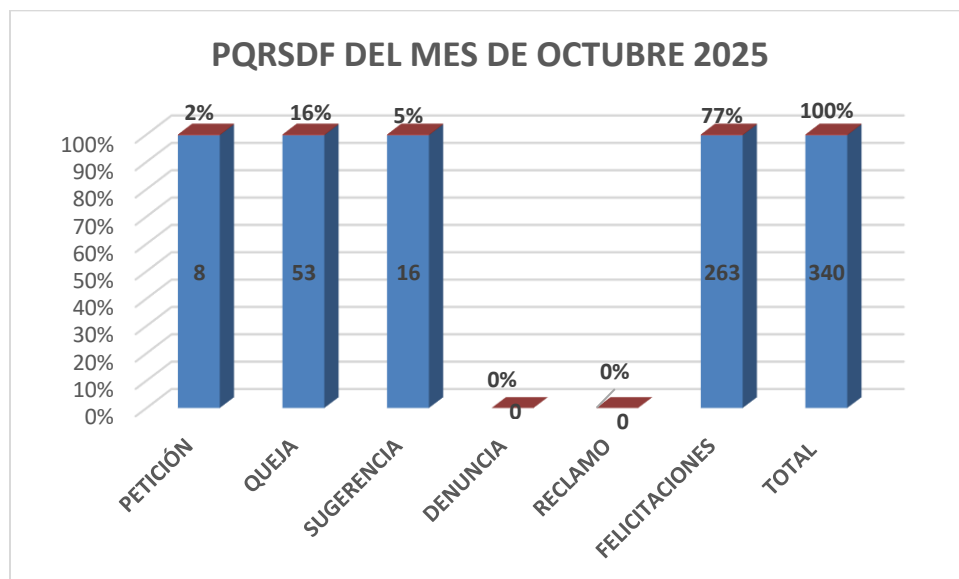


GRAFICO No.1

El Hospital Regional Sogamoso E.S.E. recibió un total de 340 manifestaciones PQRSDF en el mes de octubre de 2025. La gran mayoría de estas fueron "Felicitaciones", lo que indica un alto nivel de satisfacción entre los usuarios.

Total de manifestaciones: 340

Tipos de manifestaciones registradas:

- Peticiones: 8 (2%)
- Quejas: 53 (16%)
- Sugerencias: 16 (5%)
- Denuncias: 0 (0%)
- Reclamos: 0 (0%)
- Felicitaciones: 263 (77%)

	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 OCTUBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 7 de 24

Aspectos positivos

- El **77%** de las manifestaciones corresponden a **felicitaciones**, lo cual refleja un **alto nivel de satisfacción de los usuarios** con los servicios del hospital.
- Este indicador sugiere **mejoras significativas en la atención al usuario**, trato del personal y calidad en la prestación de los servicios de salud.

Aspectos por mejorar

- Aunque las **quejas** representan solo el **16%**, es importante analizarlas en detalle para **identificar patrones o áreas recurrentes de insatisfacción** (por ejemplo, tiempos de espera, atención administrativa, infraestructura, etc.).
- Las **sugerencias (5%)** son una fuente valiosa para el **mejoramiento continuo**, por lo que se recomienda consolidarlas y evaluar su viabilidad de implementación.

Conclusiones

- El mes de **octubre 2025** muestra un **balance muy favorable** en la percepción ciudadana del Hospital Regional de Sogamoso.
- El alto porcentaje de felicitaciones indica **confianza y reconocimiento de la comunidad** hacia la institución.
- No obstante, se recomienda mantener un **seguimiento constante de las quejas y sugerencias**, para garantizar que los procesos de atención sigan mejorando y que los usuarios sientan que sus observaciones son atendidas oportunamente.

SERVICIOS QUE RECIBERON QUEJAS EN EL MES DE OCTUBRE 2025



GRAFICO No. 2

Total, de quejas: 53

Servicios que recibieron quejas y su porcentaje sobre el total:

Servicio	N° de quejas	% sobre total
Consulta externa	17	32%
Cirugía	4	8%
Enfermería	1	2%
Cirugía programada)	3	6%
Usuario (atención al usuario)	8	15%
Gineco-obstetricia	1	2%
Facturación	2	4%
Urgencias	10	19%
Servicios generales	1	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 OCTUBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 9 de 24

Servicio	N° de quejas % sobre total	
Vigilancia	1	2%
UBA Busbanzá	3	6%
UBA Pajarito	1	2%
UCI Adulto	1	2%

1. Servicios con mayor número de quejas

- Consulta externa (32%) concentra la mayor cantidad de quejas, lo cual esta relacionado con factores como:
 - Tiempos de espera prolongados.
 - Dificultades en la asignación oportuna de citas.
 - Atención al usuario o comunicación con el personal médico.
- Urgencias (19%) también registra un número importante de quejas, posiblemente asociadas a:
 - Demoras en la atención.
 - Saturación del servicio o falta de información durante el proceso.
- Atención al usuario (15%) refleja inconformidades en la comunicación, orientación o gestión administrativa de las solicitudes de los pacientes.

2. Servicios con quejas moderadas o bajas

- Áreas como cirugía, facturación, UBA Busbanzá muestran quejas aisladas, lo cual es normal dentro del volumen total de atención.
- Enfermería, gineco-obstetricia, vigilancia, UBA Pajarito y UCI adulto presentan muy pocos reportes (2% cada uno), lo que refleja un desempeño estable 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 OCTUBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 10 de 24

Conclusiones

- Los servicios con mayor contacto directo con el paciente (consulta externa y urgencias) son los que más quejas concentran, lo cual es habitual en instituciones hospitalarias.
- La atención al usuario aparece como un punto estratégico para fortalecer, ya que su gestión impacta directamente la percepción de calidad del servicio.
- Los servicios asistenciales especializados muestran un bajo nivel de inconformidades, lo que sugiere un buen desempeño técnico y operativo.

Recomendaciones

1. Revisar los procesos de atención en consulta externa y urgencias, buscando estrategias para reducir tiempos de espera y mejorar la información al usuario.
2. Fortalecer la capacitación del personal de atención al usuario en comunicación efectiva y gestión empática de quejas.
3. Implementar un sistema de seguimiento interno que analice causas raíz de las quejas recurrentes.
4. Reconocer los servicios con bajo nivel de quejas, reforzando las buenas prácticas que allí se evidencian.
5. Promover el uso de canales de retroalimentación positiva para equilibrar las percepciones y destacar los logros del personal asistencial.

SERVICIOS MÁS FELICITADOS EN EL MES DE OCTUBRE 2025

	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 OCTUBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 11 de 24

SERVICIOS	FELICITACIONES	%
Consulta externa	36	14%
Cirugía (Hospitalización)	12	5%
Sala de Partos	7	3%
Cirugía programada	8	3%
Ginecobstetricia Hospitalización	42	16%
Medicina Interna	49	19%
Hospitalización Pediátrica	26	10%
Urgencias	9	3%
UBA Busbanza	5	2%
UBA Pajarito	37	14%
Programas Especiales	0	0%
UCI neonatal	31	12%
UCI Adulto	1	0%
TOTAL	263	100%

Resumen general

Total, de felicitaciones: 263

Servicios con mayor número de felicitaciones:

Servicio	N° de felicitaciones % sobre total	
Medicina Interna	49	19%
Ginecoobstetricia Hospitalización	42	16%

	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 OCTUBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 12 de 24

Servicio	N° de felicitaciones % sobre total	
Consulta Externa	36	14%
UBA Pajarito	37	14%
UCI Neonatal	31	12%
Hospitalización Pediátrica	26	10%
Cirugía Hospitalización	12	5%
Cirugía Programada	8	3%
Sala de Partos	7	3%
Urgencias	9	3%
UBA Busbanzá	5	2%
Programas Especiales	0	0%
UCI Adulto	1	0%

1. Servicios con más felicitaciones

- **Medicina Interna (19%)** es el servicio con mayor número de felicitaciones, lo que refleja un **alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios hospitalizados** en esta área. Esto puede estar asociado a:
 - Buen trato del personal médico y de enfermería.
 - Acompañamiento continuo durante la hospitalización.
 - Mejoras en la atención integral del paciente.

 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 OCTUBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 13 de 24

- **Ginecoobstetricia (16%)** destaca como el segundo servicio más reconocido, lo que demuestra **confianza de las usuarias en la atención materno-perinatal**, incluyendo el trato humanizado y la calidad del seguimiento clínico.
- **Consulta Externa (14%)** y **UBA Pajarito (14%)** comparten el tercer lugar, evidenciando que tanto la **atención ambulatoria** como la de las **unidades básicas** son valoradas positivamente por los usuarios.
- **UCI Neonatal (12%)** y **Hospitalización Pediátrica (10%)** también recibieron un número importante de felicitaciones, resaltando la **calidez, profesionalismo y compromiso** del personal que atiende a pacientes pediátricos y neonatos.

2. Servicios con menos felicitaciones

- **Cirugía, Sala de Partos, Urgencias y UBA Busbanzá** presentan un número reducido de felicitaciones (entre 2% y 5%), lo cual puede deberse a:
 - Menor volumen de usuarios en el mes.
 - Naturaleza de la atención (servicios de alta demanda o urgencia, donde el contacto emocional es distinto).
- **Programas Especiales y UCI Adulto** no recibieron felicitaciones, lo que sugiere la necesidad de **reforzar la comunicación positiva con los usuarios** y destacar los logros del personal en estos servicios.

Conclusiones

- Los servicios con **mayor interacción directa y prolongada con el paciente** (hospitalización, ginecoobstetricia, medicina interna) son los que generan más felicitaciones.
- Se evidencia un **reconocimiento significativo al personal asistencial** por la calidad humana, atención oportuna y compromiso con los pacientes.
- Las felicitaciones en áreas pediátricas y neonatales reflejan un **impacto positivo en la experiencia de las familias** atendidas.

 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 OCTUBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 14 de 24

Recomendaciones

1. **Reconocer públicamente a los servicios con mayor número de felicitaciones**, incentivando la motivación y el trabajo en equipo.
2. **Socializar las felicitaciones con los equipos de trabajo**, para reforzar las buenas prácticas y replicarlas en otras áreas.
3. **Analizar los servicios con pocos reconocimientos** para identificar oportunidades de mejora en la comunicación, empatía y atención.
4. **Mantener espacios de escucha activa** donde los usuarios puedan expresar de manera positiva su satisfacción con los servicios recibidos.

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:

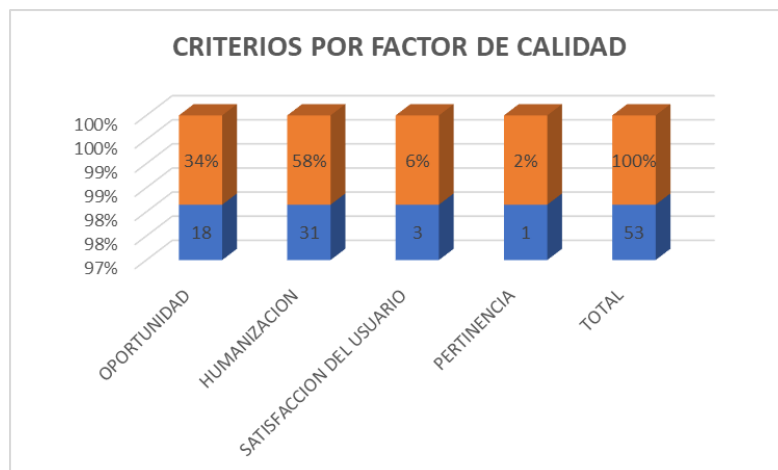


Gráfico No.3

	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 OCTUBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 15 de 24

Se clasificaron 53 manifestaciones de PQRS según factores de calidad.

Estos se distribuyen en cuatro ejes principales: oportunidad, humanización, pertinencia y satisfacción del usuario.

Distribución por factores

- Humanización: 31 casos (58%)**
 Es el factor más mencionado. Indica que la **percepción del trato humano, respeto, empatía y acompañamiento al paciente** es el aspecto más relevante en las manifestaciones, tanto en aspectos positivos como negativos.
- Oportunidad: 18 casos (34%)**
 Se relaciona con los **tiempos de espera, agilidad en trámites, atención oportuna en urgencias y cumplimiento en citas**. Este es un punto crítico de mejora para reducir quejas y fortalecer la satisfacción.
- Satisfacción del usuario: 3 (6%)**

Pertinencia: 1 casos (2%) Es el factor con menor peso. Se asocia a la **adecuación de los procedimientos, la claridad de la información clínica y la pertinencia de las decisiones médicas**.

Conclusiones Generales

- Área Crítica (Humanización):** El criterio de **Humanización** presenta el desafío más significativo con un **58%** de insatisfacción o incumplimiento, y el mayor número de casos absolutos de incumplimiento (31). Esto indica una necesidad prioritaria de

	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 OCTUBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 16 de 24

mejorar el trato, la comunicación, la empatía y la dignidad en la atención al usuario.

2. **Segundo Desafío (Oportunidad):** El criterio de **Oportunidad** es el segundo con el porcentaje de incumplimiento más alto (34%) y un valor absoluto de 18, lo que sugiere que la **demora en la atención** o el acceso a los servicios es un problema recurrente para los usuarios.
3. **Fortalezas (Pertinencia y Satisfacción del Usuario)** Los criterios de **Pertinencia** (2%) y **Satisfacción del Usuario** (6%) muestran las mejores cifras. Esto indica que, a pesar de los problemas de oportunidad y humanización, la **adecuación de los servicios brindados** (Pertinencia) y la **percepción general de satisfacción** son relativamente buenas.

El principal foco de mejora para el Hospital Regional Sogamoso en el mes de octubre debe ser la Humanización y la Oportunidad de la atención.

TIEMPOS DE RESPUESTAS DE PQRSDF MES DE OCTUBRE

DÍAS DE RESPUESTAS	CANTIDAD DE SOLICITUDES	% RESPUESTA POR RANGO DE TIEMPO
De 0 a 24 Horas	3	5,7%
De 0 a 72 Horas	4	7,5%
De 0 a 48 Horas	3	5,7%
De 0 a 15 días	43	81,1%
TOTAL	53	100%

	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 OCTUBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 17 de 24

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.**
- ✚ **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 **53 solicitudes.**

Observaciones:

- **Indicador General (15 días hábiles):** El gráfico indica que el hospital cumple con el plazo general de 15 días, ya que el **72%** 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 18,9%) Teniendo en cuenta que la gran mayoría de las quejas recibidas en octubre no fueron

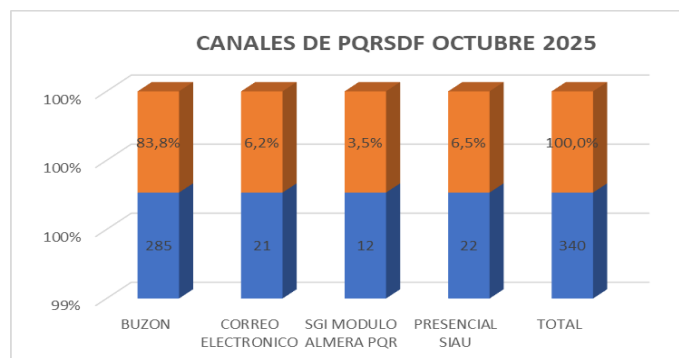
	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME PQRSDF MES DE OCTUBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 18 de 24

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.

El análisis de los tiempos de respuesta de las quejas en octubre 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.

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

 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 OCTUBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 19 de 24

El gráfico muestra la distribución de las 340 manifestaciones (PQRSDF) recibidas en el mes de octubre de 2025, clasificadas según el canal a través del cual fueron presentadas por los usuarios.

Observaciones:

- El canal más utilizado por la ciudadanía es el Buzón, que concentra la inmensa mayoría de las manifestaciones: 285 casos, representando el 83,8% del total.
- Implicación: Esto sugiere una alta dependencia del canal físico y anónimo/semi-anónimo (Buzón). Si bien asegura la participación de aquellos que no usan medios digitales o prefieren no identificarse, un volumen tan alto en este canal (frente a los demás) puede dificultar el trámite, requerir procesos manuales de apertura y clasificación, y limitar la posibilidad de respuesta directa e inmediata al usuario. La preferencia por el buzón, a menudo, indica una falta de confianza en los canales más formales o una menor promoción de los canales digitales.

2. Baja Adopción de Canales Digitales y Formales

Los canales de comunicación que requieren una formalidad o son digitales presentan una participación baja:

- Presencial SIAU: 6,5% (22 casos).
- Correo Electrónico: 6,2% (21 casos).
- SGI Módulo Almera: 3,5% (12 casos). (El SGI Módulo Almera es una herramienta de gestión administrativa que incluye módulos de Satisfacción/PQR, lo que significa que estas 12 solicitudes se ingresaron directamente a la plataforma tecnológica del hospital).
- Implicación: Esto evidencia que los esfuerzos para que el usuario utilice canales formales, trazables y eficientes como el correo electrónico o la plataforma institucional (SGI Almera) están teniendo un impacto esperado.

3. Necesidad de Promoción y Fortalecimiento de Canales

	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 OCTUBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 20 de 24

- Los resultados reafirman una tendencia común en el sector salud, donde los buzones físicos son el refugio de las quejas.
- Para mejorar la Oportunidad (que fue un área de debilidad identificada en el análisis anterior) y la trazabilidad de las PQRSDF, el hospital debe:
 - Promover fuertemente el uso del Correo Electrónico, la oficina SIAU y el SGI Módulo Almera.

El desafío principal del Hospital Regional Sogamoso en la gestión de PQRSDF es migrar la masiva dependencia del buzón hacia canales que permitan una gestión más eficiente y transparente (digital y en línea) para mejorar la oportunidad de respuesta.

📌 En conclusión: el hospital cuenta con un sistema de PQRSDF accesible, pero aún muy dependiente del canal físico, lo que representa una oportunidad clara de transformación digital y optimización de tiempos de respuesta.

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

Los hallazgos reflejan la percepción del usuario basada en las 340 manifestaciones PQRSDF recibidas:

Área de Análisis	Hallazgo Principal	Frecuencia / Cifra Clave
Satisfacción General	Predominio de la percepción positiva	77% de las manifestaciones son Felicitaciones 263
Factores de Queja	La calidad del trato es el principal motivo de inconformidad	58% de las quejas (31 casos) se relacionan con 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 OCTUBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 21 de 24

Área de Análisis	Hallazgo Principal	Frecuencia / Cifra Clave
	La rapidez en el servicio es el segundo factor	34% de las quejas (18 casos) se relacionan con Oportunidad
Servicios Críticos	Los servicios de mayor contacto con el usuario concentran las quejas	Consulta Externa (32%) y Urgencias (19%) son los servicios con más quejas.
Servicios Destacados	La atención especializada y hospitalaria es la más reconocida.	Medicina Interna (19%) y Ginecoobstetricia Hospitalización (16%) son los servicios más felicitados.
Canales de Comunicación	Alta dependencia del medio físico tradicional.	El Buzón concentra el 83,8% de las manifestaciones (285 casos)
Tiempos de Respuesta	Adecuado cumplimiento de la norma regulatoria.	El hospital cumple con el plazo general de 15 días para la mayoría de las respuestas.

Del análisis realizado sobre las manifestaciones recibidas durante el periodo evaluado, se evidencia un predominio de la percepción positiva de los usuarios, con un 77% de felicitaciones (263 casos), lo cual refleja una valoración favorable de la atención y los servicios brindados por el Hospital Regional. Este resultado demuestra el compromiso institucional con la calidad y la satisfacción del usuario.

En cuanto a los factores de inconformidad, se observa que el principal motivo de queja se relaciona con la calidad del trato y la humanización (58% de los casos), seguido por aspectos asociados a la oportunidad en la atención (34%). Estos datos permiten identificar oportunidades de mejora en la interacción personal del talento humano con los usuarios y en la eficiencia de los tiempos de respuesta y atención.

 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 OCTUBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 22 de 24

Los servicios con mayor número de quejas son Consulta Externa (32%) y Urgencias (19%), los cuales corresponden a áreas de alta demanda y contacto directo con la comunidad, lo que explica su mayor exposición a la percepción del usuario. Por otro lado, los servicios más reconocidos por su atención y calidad son Medicina Interna (19%) y Ginecoobstetricia Hospitalización (16%), lo que evidencia fortalezas en la atención especializada y hospitalaria.

En cuanto a los canales de comunicación, se evidencia una alta dependencia del medio físico tradicional, siendo el buzón de sugerencias el más utilizado (83,8%), lo que sugiere la necesidad de fortalecer y diversificar los canales digitales para facilitar el acceso y participación de los usuarios.

El Hospital Regional cuenta con diferentes mecanismos para que los usuarios puedan presentar sus manifestaciones, tanto positivas como negativas, garantizando así el ejercicio del derecho a la participación y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio. Asimismo, se destaca el cumplimiento del plazo regulatorio de 15 días para la respuesta a las solicitudes, lo que refleja una gestión administrativa eficiente y alineada con la normatividad vigente.

7. CONCLUSIONES:

Las conclusiones del informe resaltan un balance general positivo en la percepción ciudadana, con áreas críticas específicas que requieren atención prioritaria:

1. Balance Favorable y Confianza Institucional: El alto porcentaje de felicitaciones (77%) indica un balance muy favorable y refleja la confianza y el reconocimiento de la comunidad hacia el Hospital Regional de Sogamoso.
2. Necesidad de Humanización: El criterio de Humanización presenta el desafío más significativo, indicando una necesidad prioritaria de mejorar el trato, la comunicación, la empatía y la dignidad en la atención al usuario.

 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 OCTUBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 23 de 24

3. Gestión de la Oportunidad: La demora en la atención o el acceso a los servicios (Oportunidad) es un problema recurrente para los usuarios y el segundo foco de inconformidad.
4. Desempeño Operativo Adecuado: A pesar de las quejas, el hospital cumple con los plazos reglamentarios de respuesta, y los problemas de los usuarios generalmente no fueron de tipo crítico o vital.
5. Desafío en la Trazabilidad: El hospital cuenta con un sistema de PQRSDF accesible, pero su alta dependencia del canal físico (Buzón) representa una oportunidad clara de transformación digital y optimización de tiempos de respuesta.

8. RECOMENDACIONES:

El informe plantea las siguientes acciones para el mejoramiento continuo de la calidad del servicio:

En cuanto a la Calidad del Servicio (Humanización y Oportunidad):

- **Revisar Procesos:** Revisar los procesos de atención en **Consulta Externa y Urgencias**, buscando estrategias para **reducir los tiempos de espera** y mejorar la información al usuario.
- **Capacitación del Personal:** Fortalecer la capacitación del personal de atención al usuario en **comunicación efectiva** y **gestión empática** de quejas.
- **Seguimiento Interno:** Implementar un sistema de seguimiento interno que analice las **causas raíz** de las quejas recurrentes.

En cuanto a Felicitaciones y Reconocimiento:

- **Reconocimiento Público:** **Reconocer públicamente** a los servicios con mayor número de felicitaciones, incentivando la motivación y el trabajo en equipo.
- **Replicar Buenas Prácticas:** Socializar las felicitaciones con los equipos de trabajo para **reforzar las buenas prácticas** y replicarlas en otras áreas.

En cuanto a Canales de Comunicación:

 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 OCTUBRE 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 24 de 24

- **Promoción de Canales Digitales:** Promover fuertemente el uso del **Correo Electrónico**, la oficina **SIAU** y el **SGI Módulo Almera**.
- **Migración Digital:** Migrar la masiva dependencia del buzón hacia canales que permitan una gestión más eficiente y transparente (digital y en línea) para mejorar la oportunidad de respuesta.

FIRMA

Yuri Marcela Vargas T.

Nombre: YURI MARCELA TABAJES VARGAS

Cargo: Líder de Atención al usuario y su familia