

 <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>PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 1 de 19</b>

## **CONTENIDO**

### **1. OBJETIVO GENERAL**

Realizar seguimiento al trámite de las PQRSDF presentadas al Hospital Regional Sogamoso E.S.E durante el primer trimestre de 2025, con el fin de determinar el cumplimiento en las respuestas oportunas y la efectividad en las respuestas a las PQRSDF, que garanticen el mejoramiento continuo de la Institución y el mejoramiento de la prestación de servicios Del Hospital Regional Sogamoso E.S.E.

### **2. ALCANCE**

El seguimiento al trámite de las PQRSDF durante el primer trimestre de 2025 corresponde a PQRSDF recibidas y atendidas por la oficina de atención al usuario a través de los diferentes canales de participación establecidos por el Hospital Regional Sogamoso Empresa Social del Estado y se realiza 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.

 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
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 2 de 19

#### 4. DESARROLLO DEL INFORME

En el Hospital Regional de Sogamoso se recibe, tramita y da respuesta a las manifestaciones de los usuarios puestas en conocimiento del Sistema de Información y Atención al Usuario por medio de los diferentes espacios habilitados: 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 buzones dispuestos en los diferentes servicios del Hospital y las unidades básicas de atención UBA Busbanza y Pajarito.

#### PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF DEL AÑO 2025, CORRESPONDIENTES A LOS MESES DE ENERO, FEBRERO, MARZO

SERVICIOS	PETICIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES
<i>Asignación de citas</i>	0	12	1	0	0	0
<i>Cirugía (Hospitalización)</i>	0	4	2	0	1	24
<i>Consulta externa</i>	2	12	1	3	0	125
<i>Enfermería consulta externa</i>	0	5	0	0	0	22
<i>Terapia Respiratoria</i>	0	1	0	0	0	0
<i>Usuario</i>	0	5	0	0	0	0
<i>Humanizadora</i>	0	9	0	0	1	15
<i>Gineco- obstetricia</i>	0	5	3	0	0	11
<i>Medicina Interna</i>	2	5	4	0	0	12
<i>Pediatría Hospitalización</i>	0	0	1	0	0	57
<i>Facturación</i>	1	6	1	0	0	4
<i>Urgencias</i>	4	30	2	2	1	9

 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
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 3 de 19

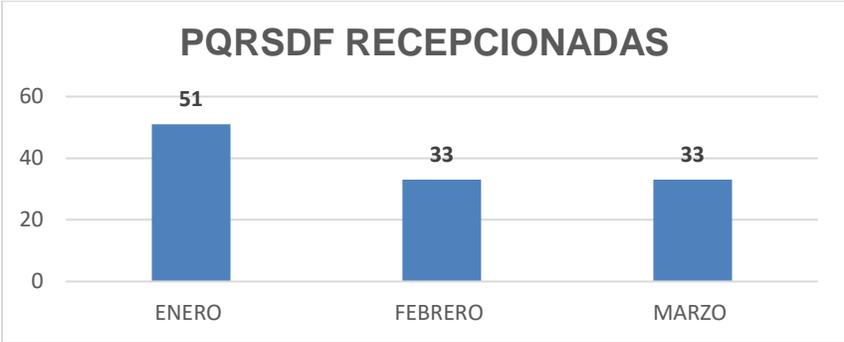
<i>Enfermera Urgencias</i>	0	5	0	0	0	0
<i>Vigilancia</i>	0	11	1	0	0	0
<i>Cirugía programada</i>	0	2	0	0	0	0
<i>Laboratorio</i>	0	1	0	0	0	0
<i>Enfermeras Hospitalización</i>	0	0	0	0	0	2
<i>UBA Busbanza</i>	0	0	0	1	0	3
<i>UBA Pajarito</i>	0	0	0	0	0	2
<i>Programas especiales</i>	2	0	0	0	0	0
<i>Sala de partos</i>	0	0	0	0	0	29
<i>UCI neonatal</i>	0	1	0	0	0	67
<i>UCI Adulto</i>	0	1	0	0	0	0
<i>Radiología</i>	1	2	0	0	0	0
<i>GERENCIA</i>	0	0	0	0	0	5
<i>Historias Clínicas</i>	1	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>117</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>387</b>
<b>542</b>						

En el cuadro se relaciona las manifestaciones recibidas durante el primer trimestre del año 2025 para un total de 542 manifestaciones, donde hay una participación activa de los representantes de la asociación de usuarios, informe que se consolida mensualmente y se socializa en el comité de ética, dando a conocer las manifestaciones, respuesta y seguimiento a las respuestas implementando seguimiento y planes de mejora.

En la gráfica No.1 Se muestra la cantidad de QUEJAS recibidas en el transcurso del primer trimestre del 2025 con un total de **117**. Lo anterior se puede observar representado mes a mes así:

### Gráfica No.1 QUEJAS recibidas en el primer trimestre del año 2025

 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
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 4 de 19



Grafica No.1

Como se puede observar en la gráfica No.1 Se evidencia un pico alto en enero con (51 PQRSDF), seguido de una disminución significativa y una estabilización en febrero y marzo (33 PQRSDF en cada mes). Esto representa una caída pronunciada entre enero y febrero, manteniéndose luego en un nivel constante.

El medio de recepción predominante por los usuarios es “LOS BUZONES DE SUGERENCIA” ubicados en cada uno de los servicios de Hospital y las unidades básicas de atención de Busbanza y Pajarito, son el medio a través del cual se reporta la mayoría de las PQRSDF durante los tres meses analizados, seguido de la pagina web.

Así mismo, se conserva el tiempo de oportunidad de respuesta a los recursos expuestos en la institución, pues en promedio durante el primer trimestre se conservó en **5 y 10 días** hábiles para responder las manifestaciones.

Mes a mes se ha mejorado los tiempos de respuesta con estrategias implementadas como capacitación a los colaboradores del Hospital sobre el sistema de Gestión Integral Almera y mejora en la comunicación para orientación sobre las respuesta oportunas y satisfactorias. buscando planes de mejora.

El siguiente gráfico muestra un comparativo entre la cantidad de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones recibidas y tramitadas por el Sistema de Información y Atención al Usuario durante el primer trimestre del 2025.

 <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
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 5 de 19

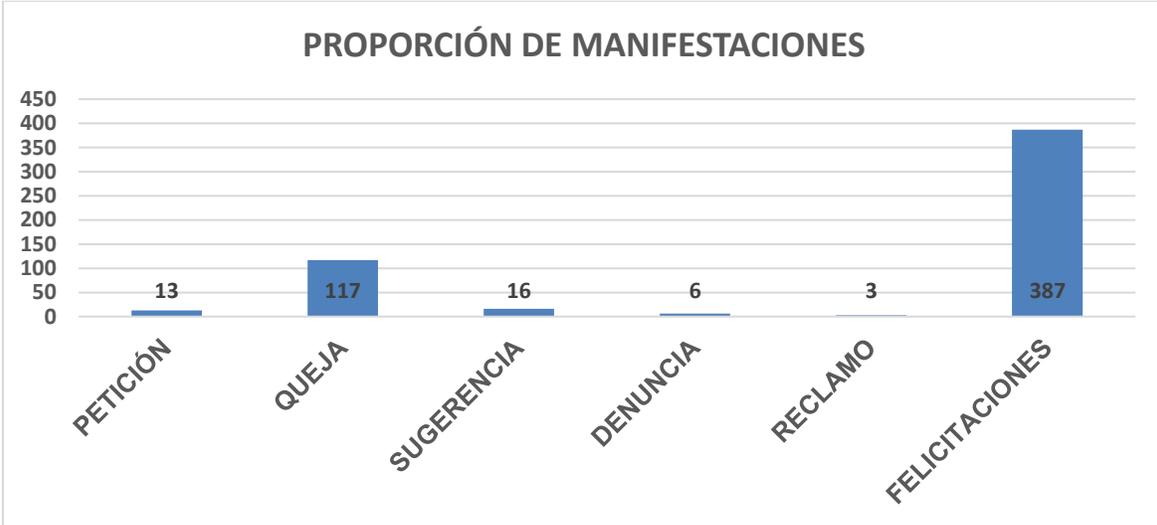


Gráfico N.2

Como se observa en el grafico No-2 las felicitaciones tienen un volumen significativamente mayor (387) en comparación con las quejas (117), las peticiones (13), las sugerencias (16), las denuncias (6) y los reclamos (3).

La alta cantidad de felicitaciones sugiere que hay aspectos del servicio que los usuarios valoran mucho, el trato humanizado, la cordialidad, la buena atención, la buena orientación en los tratamientos médicos, son manifestaciones frecuentes de los usuarios, Esto indica que el personal del Hospital está generando una experiencia positiva en muchos usuarios, lo cual es un gran logro.

Es importante destacar públicamente estas felicitaciones y reconocer al personal que las recibe para reforzar estas conductas positivas y motivar a otros.

Aunque en menor proporción, las quejas, peticiones, sugerencias, denuncias y reclamos existen y representan oportunidades de mejora, ante las manifestaciones de insatisfacción se han identificado, falta de oportunidad, pertinencia, trato descortés, se ha venido implementados planes de mejora, enfocados en la comunicación efectiva, la empatía, el respeto y la cortesía en la atención al paciente.

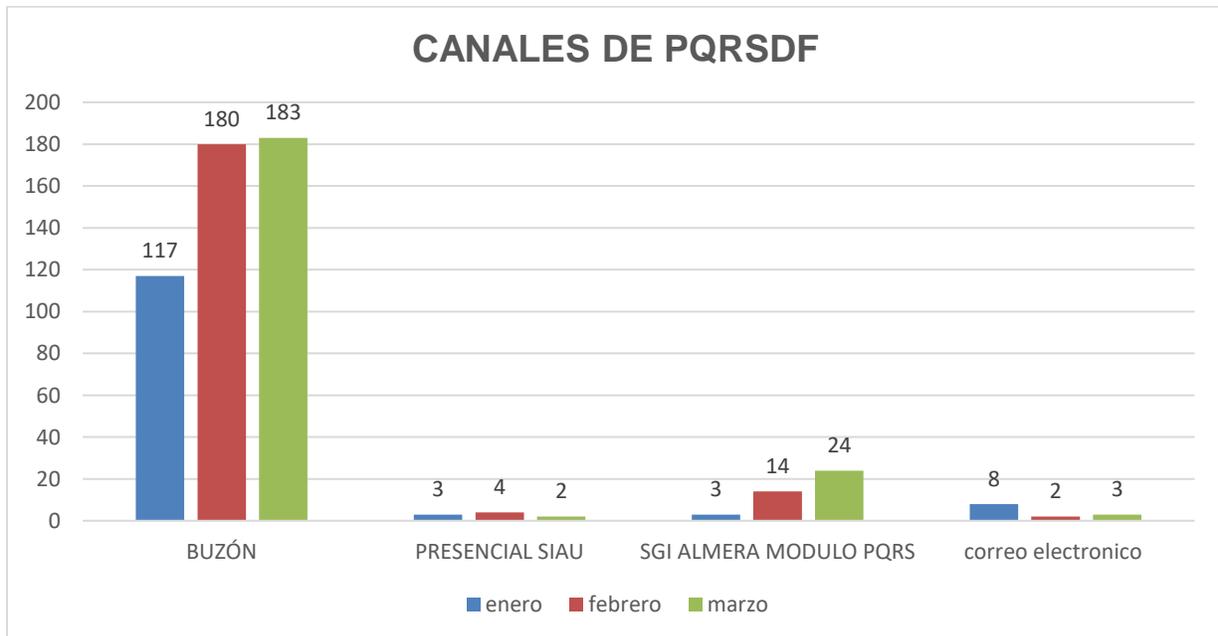
Se puede observar que la mayor cantidad de manifestaciones ingresadas y tramitadas por el Sistema de Información y Atención al Usuario en el primer trimestre de 2025 fueron felicitaciones y queja, seguido de sugerencias, peticiones, denuncias y reclamos,

 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>PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b> <b>Página 6 de 19</b>

solicitudes de información, derechos de petición, historias clínicas, cambios o correcciones que cumplieron los criterios para dar respuesta al usuario.

### CANALES DE PQRSDF

Durante el primer trimestre del 2025, se realizó la apertura semanal de los buzones de sugerencias en el Hospital Regional de Sogamoso y de manera mensual en las Unidades Básicas de Atención (UBA) de Pajarito y Busbanza. En cada apertura, participaron como garantes del proceso un representante de la Asociación de Usuarios de la institución y un representante de Control Interno Disciplinario, asegurando la transparencia y el cumplimiento adecuado del proceso.



Grafica No. 3

Durante el primer trimestre, se realizó un análisis detallado sobre los canales de PQRSDF (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en su versión digital y física)

 <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
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 7 de 19

Donde se identificó que el canal más utilizado por los usuarios para expresar sus manifestaciones, fue los buzones de sugerencias, ubicados en los diferentes servicios de la institución y las unidades básicas de Busbanza y Pajarito del Hospital Regional Sogamoso empresa social del estado con un total de 480 manifestaciones.

La clara preferencia por los buzones de sugerencias indica que este canal sigue siendo muy relevante para los usuarios. Las razones incluyen:

**Accesibilidad:** Los buzones están ubicados en diferentes servicios, lo que los hace fácilmente accesibles.

**Anonimato:** La posibilidad de expresar opiniones de forma anónima puede alentar a los usuarios a compartir comentarios honestos, especialmente quejas o sugerencias sensibles.

**Simplicidad:** Los buzones son un canal sencillo y directo, que no requiere el uso de tecnología o la interacción con personal.

Se evidencia un Crecimiento del Canal Digital: Aunque con un número menor de manifestaciones (41), el uso de la página web SGI ALMERA PRSDF refleja la creciente tendencia hacia los canales digitales. Esto sugiere que:

- Algunos usuarios prefieren la comodidad y la accesibilidad de los canales en línea.
- La institución tiene presencia digital para la recepción de PQRSDF.
- Oportunidad de Fortalecimiento Digital: El hecho de que los buzones sean mucho más utilizados que la página web indica una oportunidad para fortalecer la presencia digital de la institución en la gestión de PQRSDF.

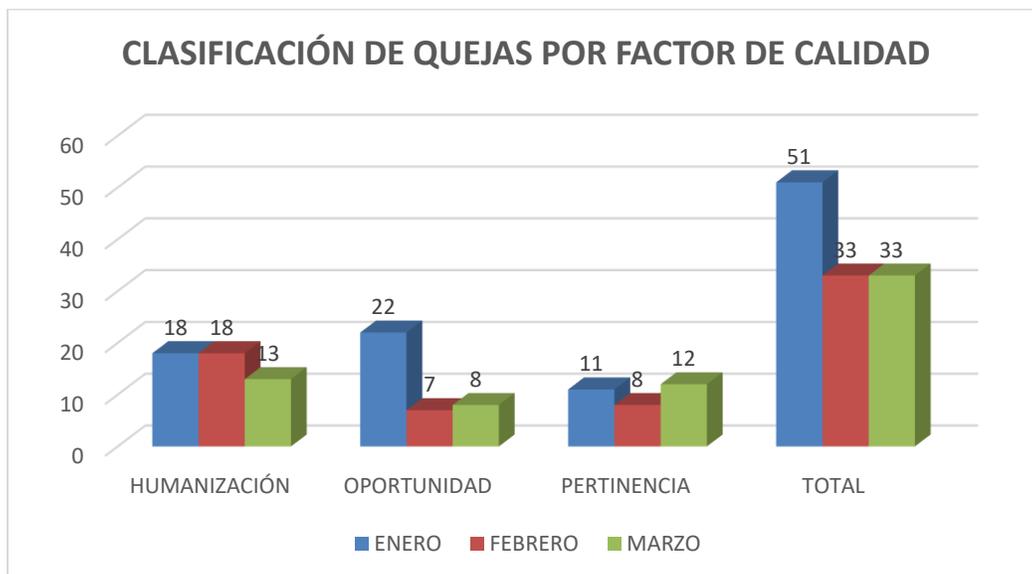
La gráfica No. 3 muestra la distribución visual de estas manifestaciones, permitiendo observar de manera clara la preferencia de uso de los buzones de sugerencias en comparación con otros canales.

- los canales de PQRSDF muestra la importancia continua de los buzones de sugerencias, pero también destaca la necesidad de fortalecer la presencia digital de la institución para satisfacer las preferencias cambiantes de los usuarios y mejorar la eficiencia en la gestión de las manifestaciones.

 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
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 8 de 19

## CRITERIOS

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 el primer trimestre del año 2025 se clasificaron así:



Grafica N0.4

Observamos en la gráfica No. 4 lo siguiente:

**Humanización:** factor, que se relaciona con el trato y la calidad humana percibida por los pacientes, muestra una cantidad relativamente constante de quejas a lo largo de los tres meses: 18 en enero, 18 en febrero y 13 en marzo. Si bien la tendencia es ligeramente descendente, sigue siendo un área con un número significativo de quejas.

**Oportunidad:** Este factor, se refiere a la demora en la atención y los trámites que mencionamos antes, presenta una tendencia preocupante. Las quejas aumentan considerablemente de enero (22) a febrero (7) y luego vuelven a aumentar en marzo (8). Aunque la cifra de febrero es menor, el aumento en marzo sugiere que los problemas de oportunidad persisten.

 <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
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 9 de 19

**Pertinencia:** Este factor, está relacionado con la adecuación y la claridad de la información o los tratamientos, muestra un comportamiento variable: 11 quejas en enero, 8 en febrero y 12 en marzo. El número de quejas en este factor es el más bajo en comparación con Humanización y Oportunidad.

**La Humanización sigue siendo un desafío constante:** A pesar de la disminución en marzo, el número de quejas relacionadas con la humanización se mantiene relativamente alto en comparación con la pertinencia. Esto subraya la importancia de seguir trabajando en mejorar el trato y la calidad humana en la atención.

**La Oportunidad muestra inestabilidad:** El aumento de quejas en oportunidad en marzo, después de una disminución en febrero, sugiere que los problemas relacionados con la demora en la atención y los trámites son fluctuantes y requieren una atención continua.

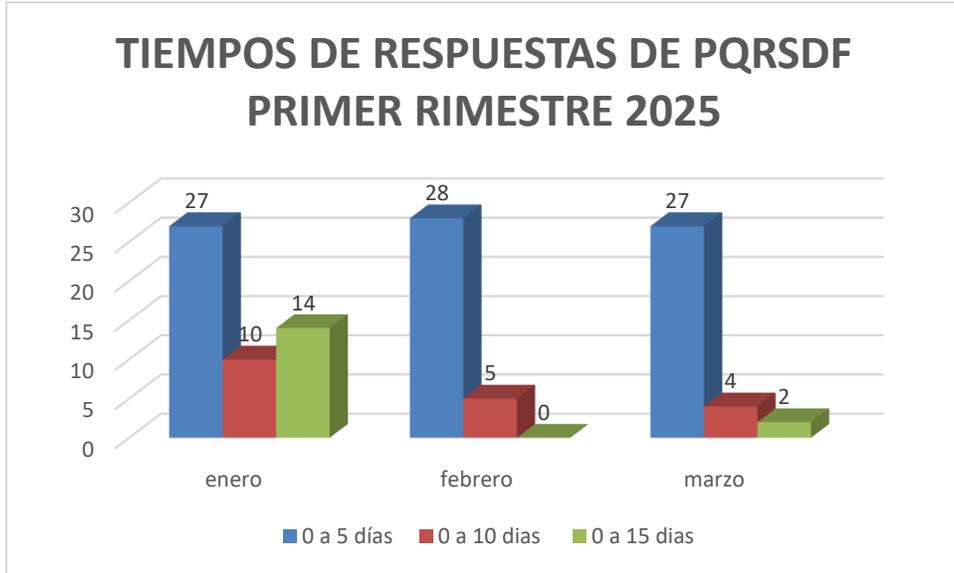
**La Pertinencia es el factor con menos quejas:** Esto puede indicar que, en general, la información y los tratamientos proporcionados se perciben como adecuados. Sin embargo, el aumento en marzo sugiere que aún existen áreas de mejora en este aspecto.

**La disminución general de quejas es positiva, pero se debe profundizar:** La reducción en el total de quejas de enero a febrero es un buen indicador de que las estrategias implementadas están teniendo un impacto positivo, como también se evidencia la comunicación y la confianza en expresar tanto la satisfacción como la insatisfacción generando confianza en la oportunidad de las respuesta para solucionar las solicitudes de los usuarios motivando a utilizar los mecanismos de participación establecidos por la entidad motivando a la a mejorar continuamente con el apoyo de todos.

## TIEMPOS DE RESPUESTAS DE PQRSDF

La oficina de Atención al usuario realiza seguimiento de las PQRSDF teniendo en cuenta el tiempo de respuesta según el medio por el cual fue allegado cada instrumento:

 <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
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDf 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 10 de 19



Gráfica No. 5

Como se puede observar en la gráfica No. 5 las La gran mayoría de las PQRSDf) se respondieron en el rango de **0 a 5 días**.

Como resultado de las mejoras implementadas en el hospital Regional Sogamoso a partir de noviembre de 2024 donde se implementó sistema de gestión integral y se realizó procesos de capacitación a los colaboradores del Hospital para el manejo de la plataforma y sensibilización de la importancia de dar respuesta oportuna a los PQRSDf.

## SERVICIOS CON MÁS QUEJAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2025

 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
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 11 de 19

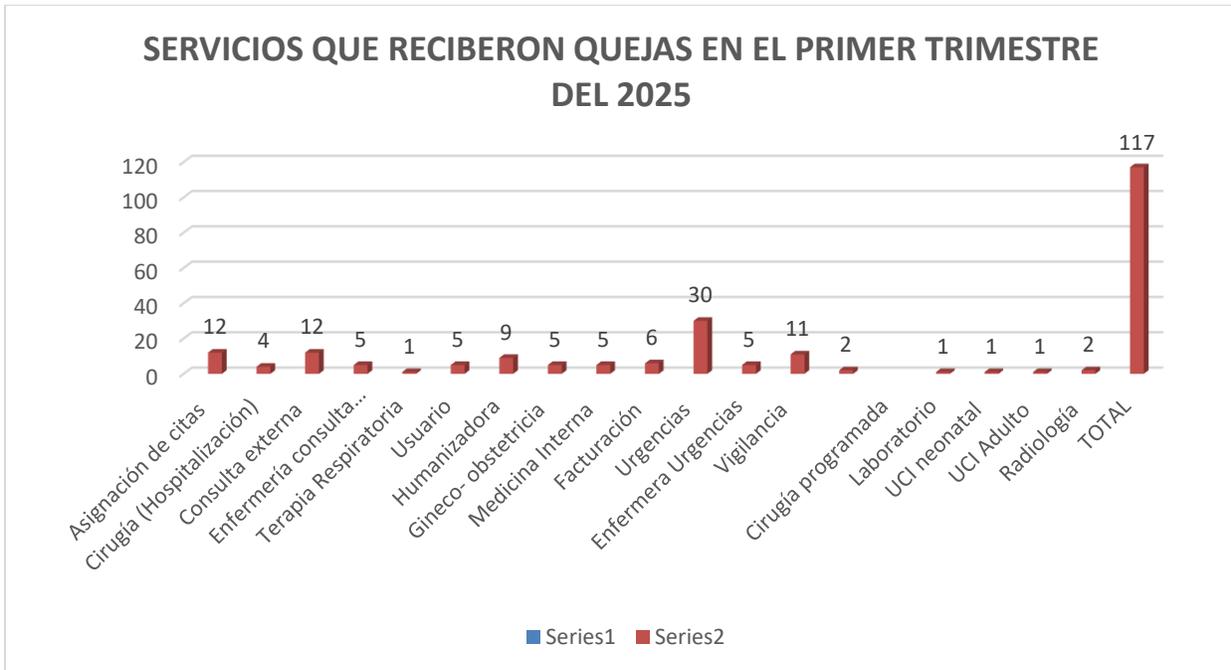


Gráfico No. 6

Como se puede evidenciar en la gráfica No.6 los Servicios con Mayor Concentración de Quejas son **Urgencias (30 quejas)**: Este servicio encabeza la lista de manera significativa. La alta cantidad de quejas sugiere problemas sistémicos o áreas críticas que impactan negativamente a los pacientes que acuden a este servicio.

Revisar y mejorar los procesos, la atención al paciente, los tiempos de espera, la comunicación y otros factores que están contribuyendo a la insatisfacción.

**Asignación de Citas (12 quejas)**: El número considerable de quejas en este punto de contacto inicial indica dificultades en el proceso de agendamiento de citas. Esto genera frustración desde el principio de la interacción del paciente con el hospital.

**Consulta Externa (12 quejas)**: Similar a la asignación de citas, las quejas en consulta externa señalan posibles problemas en la atención durante la consulta, los tiempos de espera una vez agendada la cita, o la comunicación con los pacientes.

**Enfermería (11 quejas)**: Si bien con un número menor que los anteriores, las quejas dirigidas al servicio de enfermería son importantes, ya que este personal tiene un contacto directo y constante con los pacientes durante su estancia o 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
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 12 de 19

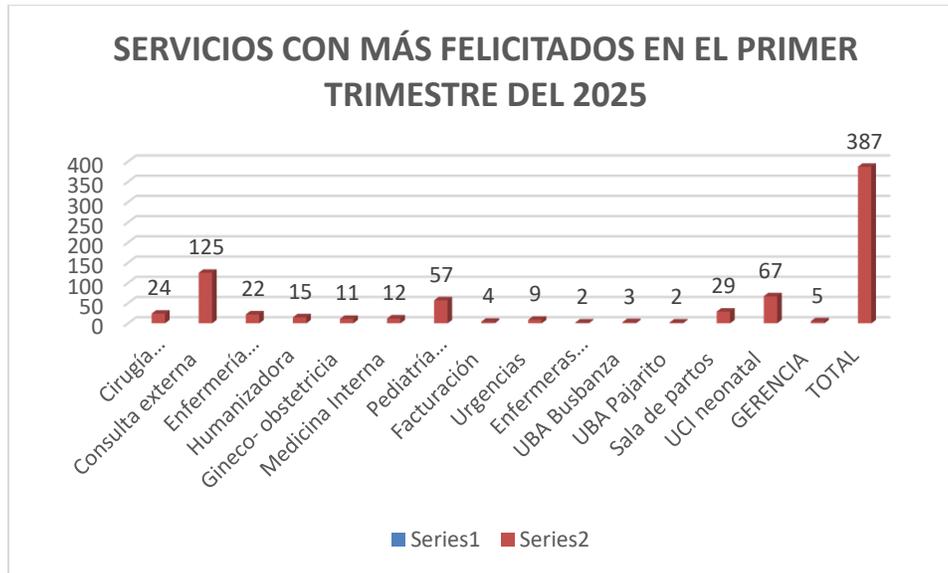
- **Priorización de Intervenciones:** Dada la alta concentración de quejas, **Urgencias** debe ser la principal prioridad para la implementación de planes de mejora.
- **Mejora del Acceso a la Atención:** Las quejas en **Asignación de Citas** y **Consulta Externa** resaltan la necesidad de optimizar los procesos de agendamiento y la gestión de las consultas. Esto podría incluir la revisión de los flujos de trabajo, la implementación de herramientas tecnológicas para la gestión de citas, o la mejora de la comunicación con los pacientes sobre los tiempos de espera.
- **Atención a la Experiencia del Paciente en Enfermería:** son relacionadas con la comunicación, el trato, la respuesta a las necesidades de los pacientes o los procedimientos realizados.
- Si bien otros servicios tienen un menor número de quejas, es importante no descuidarlos y realizar un seguimiento continuo para detectar posibles aumentos o problemas emergentes.

El trato del personal de vigilancia es a menudo la primera y la última interacción que los usuarios tienen con el Hospital. Un trato poco humanizado puede generar una impresión negativa general de la institución.

Las quejas identificadas por humanización requieren capacitación específica para el personal de vigilancia en habilidades blandas, comunicación efectiva, manejo de situaciones difíciles y sensibilización sobre la importancia de un trato humano y respetuoso.

## SERVICIOS CON MÁS FELICITADOS EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2025

 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>PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b> <b>Página 13 de 19</b>



Grafica 7.

La grafica nos presenta de manera concisa los servicios que recibieron más felicitaciones, enfocándose en el trato humanizado y cortés, la buena orientación en sus tratamientos y la satisfacción general con los servicios recibidos en el hospital

**Consulta Externa** (125 felicitaciones): Este servicio lidera significativamente en cuanto a felicitaciones, lo que indica que los pacientes valoran enormemente el trato y la orientación recibida durante sus consultas externas.

**UCI neonatal** con 67 felicitaciones lo que refleja la alta satisfacción de los usuarios con la atención especializada y el cuidado brindado a los recién nacidos.

**Pediatría con (57 felicitaciones):** La atención hospitalaria en pediatría es altamente valorada por su trato humano y la calidad de la información proporcionada a los padres y los niños.

**Sala de partos con 29 felicitaciones** reflejando la satisfacción de ellos usuarios por la calidad de atención recibida en el servicio.

**Cirugía 24** felicitaciones con manifestaciones de agradecimiento y satisfacción por los servicios presentados a todo el personal del servicio.

**Enfermería con 22** felicitaciones reflejando la buena satisfacción de los usuarios al recibir la atención en el Hospital.

 <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
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 14 de 19

**Humanizadoras reciben 15** felicitaciones por parte de los usuarios por su orientación, amabilidad y servicio que reciben desde el ingreso hasta el egreso del Hospital con su acompañamiento permanente, orientación frente a sus derechos y deberes, servicios que presenta el Hospital, orientación frente a los copagos.

**Medicina interna 12** La atención en esta especialidad también se destaca por su trato y orientación.

**Gineco-obstetricia 11** Similar a sala de partos y pediatría, la atención en ginecología y obstetricia es valorada por su calidad humana.

**Urgencias 9** Aunque este servicio también presenta un número considerable de quejas, las felicitaciones sugieren que algunos profesionales o interacciones específicas son valoradas positivamente por su trato y orientación.

**Gerencia 5** Las felicitaciones dirigidas a la Gerencia sugiere que la cultura organizacional promovida desde la dirección enfatiza y se refleja en un trato positivo hacia los pacientes.

**Facturación (4 felicitaciones):** Aunque no es un servicio clínico directo, un trato amable y una buena orientación en los procesos administrativos también son apreciados.

**UBA Busbanza (3 felicitaciones) y UBA Pajarito (2 felicitaciones):** Las Unidades Básicas de Atención también reciben reconocimiento por su trato y orientación.

#### **Puntos Clave Resaltados por los Usuarios:**

- **Trato Humano y Amabilidad:** Es un factor transversalmente valorado en la mayoría de los servicios, desde la atención médica directa hasta los procesos administrativos.
- **Orientación Clara y Satisfactoria:** Los pacientes aprecian recibir información comprensible sobre sus tratamientos, derechos, deberes y los servicios del hospital.
- **Acompañamiento y Apoyo:** El acompañamiento continuo, especialmente por parte del personal de "Humanizadoras", marca una diferencia significativa en la experiencia del paciente.
- **Atención Especializada y Dedicada:** En servicios como UCI Neonatal y Pediatría, la dedicación y el cuidado especializado son altamente reconocidos.

 <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
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 15 de 19

- **Impacto de la Gestión:** Las felicitaciones a la Gerencia sugieren que la cultura organizacional promovida está permeando positivamente en la atención al paciente.
- **Desarrollar Talleres de Sensibilización y Humanización:** Basándose en las prácticas exitosas identificadas, diseñar talleres interactivos para sensibilizar a todo el personal sobre la importancia del trato humano y la comunicación efectiva.
- **Visibilizar las Felicitaciones:** Compartir internamente las felicitaciones recibidas (respetando la confidencialidad del paciente) para inspirar y reconocer al personal.

Se observa mejoramiento en la cercanía que los usuarios de la ESE Hospital Regional de Sogamoso perciben con los espacios de participación ciudadana razón por la cual se observa mayor participación respecto periodos anteriores.

## DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS

En el primer trimestre del 2025 se realizó la socialización de **Deberes y Derechos** a los Usuarios de la ESE Hospital Regional de Sogamoso a través de las humanizadoras en los diferentes servicios del hospital y las UBAS de Pajarito y Busbanza, aclarando que los derechos y deberes socializados son los establecidos por el ministerio de salud y protección social, con un avance para el mes de marzo donde se firmó la resolución 058 del 18 de marzo de 2025 por medio de la cual el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E actualiza y establece la declaración de los deberes y derechos de los usuarios y establece estrategias de divulgación implementación y apropiación por los usuarios familiares y colaboradores de la Institución .

Así mismo durante el primer trimestre del 2025, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó **527** acciones de gestión, información y orientación sobre servicios estableciendo puentes de comunicación y vinculación entre los pacientes, sus familiares y el Hospital Regional Sogamoso empresa social del estado y sus unidades básicas de

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 16 de 19

atención Pajarito y Busbanza. Las gestiones incluyen cambios y correcciones, intermediación con las EPS para citas, autorizaciones y servicios, ubicación de las diferentes áreas y dependencias del hospital o entidades de la red prestadora de salud, porcentajes de copagos, requisitos para la atención e intermediación con otras entidades, por los medios de participación ciudadana habilitados donde se puede evidenciar una mayor atención para el primer trimestre del 2025 en la eliminación de brechas administrativas.

## 5. Conclusiones del Primer Informe Trimestral año 2025

- 1. Canales de Comunicación Adecuados en el Hospital:** Se reconoce que el Hospital Regional Sogamoso E.S.E. cuenta con canales de comunicación apropiados que permiten a los usuarios expresar sus opiniones y participar activamente. Esto destaca la eficacia institucional en la creación de espacios de diálogo y retroalimentación.
- 2. Mejora General en Tiempos de Respuesta:** Se evidencia una tendencia positiva en la reducción de los tiempos de respuesta de las PQRSDF a lo largo del trimestre, con febrero destacándose por la mayor eficiencia en la respuesta temprana (0-5 días) y la ausencia de respuestas tardías (10 a 15 días).
- 3. Fortaleza en el Trato Humano y la Orientación:** Los servicios de Consulta Externa, Pediatría Hospitalización, Sala de Partos y Enfermería Consulta Externa lideran en número de felicitaciones, resaltando la alta valoración de los pacientes por el trato humano, la amabilidad y la calidad de la orientación recibida sobre sus tratamientos. El apoyo de las humanizadoras también recibe un reconocimiento significativo por su acompañamiento y apoyo integral al paciente.
- 4. Áreas Críticas de Mejora (Quejas):** El servicio de Urgencias concentra la mayor cantidad de quejas, principalmente relacionadas con la oportunidad en la atención. La Asignación de Citas y la Consulta Externa también presentan un número

 <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
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 17 de 19

considerable de quejas, lo que señala problemas en el acceso y la gestión de las citas. Adicionalmente, se identifican quejas puntuales sobre la humanización en el servicio de Vigilancia.

5. **Impacto de la Gestión en la Experiencia del Paciente:** Las felicitaciones dirigidas a la Gerencia sugieren que la cultura organizacional promovida desde la dirección está influyendo positivamente en el trato y la satisfacción del paciente en diversos servicios.
6. **Necesidad de Análisis Específico por Servicio:** La distribución de quejas y felicitaciones varía significativamente entre los servicios. Es crucial realizar análisis más detallados a nivel de cada servicio (especialmente en Urgencias, Asignación de Citas y Consulta Externa) para comprender las causas raíz de la insatisfacción y las prácticas exitosas que generan felicitaciones.
7. **Oportunidad para el Aprendizaje y la Diseminación de Buenas Prácticas:** Los servicios con un alto número de felicitaciones representan una fuente valiosa de "mejores prácticas" en trato humano y orientación al paciente. Identificar, documentar y compartir estas prácticas en toda la institución puede ser una estrategia clave para elevar el nivel general de la atención.
8. **Monitoreo Continuo y Establecimiento de Metas:** Es fundamental continuar monitoreando los indicadores de tiempo de respuesta, el número y tipo de quejas, y las felicitaciones por servicio en los próximos trimestres para evaluar la efectividad de las estrategias implementadas y establecer metas de mejora específicas.

## 6. Recomendaciones Generales:

- Priorizar la investigación y la implementación de planes de mejora en el servicio de Urgencias, abordando las causas de la demora en la 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
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 18 de 19

- Optimizar los procesos de Asignación de Citas y Consulta Externa para mejorar el acceso y la satisfacción de los usuarios.
- Analizar en detalle las quejas sobre humanización en Vigilancia y tomar medidas correctivas, incluyendo capacitación específica si es necesario.
- Identificar y difundir las "mejores prácticas" en trato humano y orientación al paciente de los servicios más felicitados a otras áreas del hospital.
- Implementar un sistema de reconocimiento para el personal que recibe felicitaciones.
- Continuar con la capacitación del personal en habilidades blandas y comunicación efectiva.

Este informe proporciona una visión integral de la retroalimentación de los usuarios durante el primer trimestre de 2025. Al abordar las áreas de mejora identificadas y capitalizar las fortalezas existentes, el Hospital puede seguir avanzando en su objetivo de brindar una atención oportuna, de calidad y centrada en el paciente.

## 7. FIRMA

*Yuri Marcela Vargas T.*

**Nombre: YURI MARCELA VARGAS TABARES**

Cargo: Líder de Atención al usuario y su familia

 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>PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF 2025</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 19 de 19</b>