

| | | |
|--|---|------------------------------|
|  <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p> | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | Código: E-DO-PI-FT-01 |
| | ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA | Versión: 03 |
| | INFORME PQRSDF MES DE MARZO 2025 | Fecha: 2024/06/11 |
| | | Página 1 de 19 |

CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL

Consolidar la información obtenida de la aplicación de recepción y trámite de las manifestaciones realizadas por los usuarios durante la atención en los servicios de la institución en el mes de marzo 2025.

ALCANCE

2. 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.

AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO

- Servicio de urgencias
- Usuarios
- Servicios Hospitalarios, Ginecoobstetricia, sala de partos enfermería y radiología, Unidades de cuidados Intensivos Neonatal y de Adultos.
- Consulta Externa especializada.
- Proceso de apoyo administrativo facturación, vigilancia,
- Asesora en lactancia materna.

| | | |
|--|--------------------------------------|-----------------------|
|  Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | Código: E-DO-PI-FT-01 |
| | ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA | Versión: 03 |
| | INFORME PQRSDF MES DE MARZO 2025 | Fecha: 2024/06/11 |
| | | Página 2 de 19 |

4. 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**.

INFORME GENERAL PQRSDF MES DE FEBRERO, AÑO 2025

| SERVICIOS | PETICIÓN | QUEJA | SUGERENCIA | DENUNCIA | RECLAMO | FELICITACIONES |
|---|----------|-------|------------|----------|---------|----------------|
| <i>Ginecología – (Consulta externa)</i> | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| <i>Cirugía (Hospitalización)</i> | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 21 |
| <i>Consulta externa</i> | 0 | 5 | 1 | 0 | 0 | 71 |
| <i>Enfermera consulta externa</i> | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Facturación (Consulta Externa)</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| <i>Usuario</i> | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>UCI Adulto</i> | 0 | 1 | 0 | 0 | | 0 |



HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.

Código: E-DO-PI-FT-01

ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA

Versión: 03

INFORME PQRSDF MES DE MARZO 2025

Fecha: 2024/06/11

Página 3 de 19

| | | | | | | |
|--|----------|-----------|----------|----------|----------|------------|
| <i>Humanizadora</i> | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Gineco- obstetricia Hospitalización</i> | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 8 |
| <i>Medicina Interna</i> | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 5 |
| <i>Pediatría Hospitalización</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 18 |
| <i>Facturación</i> | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Urgencias</i> | 3 | 9 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| <i>Enfermera Urgencias</i> | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Vigilancia</i> | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Servicio de Hospitalización</i> | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Programas Especiales</i> | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>UBA Busbanza</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| <i>Sala de partos</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 |
| <i>UCI neonatal</i> | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 17 |
| <i>Gerencia</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| <i>Radiología</i> | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Asignación de citas</i> | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Psiquiatría</i> | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 7 | 33 | 7 | 1 | 1 | 163 |
| 212 | | | | | | |

| | | |
|--|---|------------------------------|
|  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 PQRSD F MES DE MARZO 2025 | Fecha: 2024/06/11 |
| | | Página 4 de 19 |

MOTIVO DE PQRSD MES DE FEBRERO AÑO 2025

| ÁREAS | QUEJAS | MOTIVOS |
|-----------------------------------|--------|--|
| Asignación de citas | 5 | Presunta falta de humanización para acceder cita y el señor que me atendió muy grosero. (1) Presunta falta de oportunidad por parte del servicio asignación de citas demora 2 horas usuaria (1) Presunta falta de humanización por parte de la funcionaria Erika Macías en el servicio de gastroenterología. (1) Presunta falta de oportunidad por parte del servicio de asignación de citas. (1) Presunta falta de oportunidad para agendar cita de ortopedia (1) |
| UCI Adulto | 1 | Presunta falta de humanización por parte de funcionarios del servicio de Uci cuarto piso. (1) |
| Consulta externa | 5 | Presunta falta de oportunidad en el cumplimiento de la cita médica por parte de especialidad Cirugía Pediátrica (1) Presunta falta de oportunidad por parte del Dr., Raúl castro especialista en urología al no esperar al paciente para su cita médica. (1) Presunta falta de humanización por parte de la enfermera Aura del servicio de consulta externa perinatología muy grosera grita a pacientes embarazadas. (1) Presunta falta de pertinencia por parte del doctor mauricio Hernández forero quien me dice que los exámenes están bien y no le encuentra termino apropiado a la historia clínica. (1) Presunta falta de oportunidad para ser atendido a la hora asignada no debe citar a los pacientes a la misma hora servicio de gastroenterología. (1) |
| Enfermera consulta externa | 1 | Presunta falta de humanización por parte de la auxiliar de enfermería al dar trato descortés a usuaria, |
| Usuario | 2 | Usuario presenta comportamiento inadecuado falta de respeto causando nervios a la enfermera Mónica Andrea Sánchez ya que se encontraba encerrada en la habitación con paciente en aislamiento. Presunta falta de Humanización por parte de la madre de la niña Samara Benavides. (1) |
| Humanizadoras | 1 | Presunta falta de pertinencia por parte de la funcionaria encargada del digiturno al no revisar bien los documentos. (1) |
| Psiquiatría | 1 | Presunta falta de pertinencia por parte de la Dra. Derly Jeaninne Sánchez Ávila a dar diagnóstico y remitir a centro sin tener en cuenta mi período de gestación. (1) |
| Medicina Interna | 1 | Presunta falta de pertinencia al suministrar medicamento a paciente que tenía restricción por alergia. (1) |
| Facturación | 1 | Presunta falta de pertinencia para agilizar el proceso de facturación en el servicio de cirugía para agilizar la salida. |
| Urgencias | 9 | Presunta falta de pertinencia por parte del Dr., William Gómez. (1) Presunta falta de pertinencia por parte del Dr. Hernando Martínez Cirujano general en el servicio de urgencias. (1) Presunta falta de oportunidad en la atención en el servicio de urgencias, cuando llega |

| | | |
|--|---|---|
|  <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p> | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | Código: E-DO-PI-FT-01 |
| | ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA | Versión: 03 |
| | INFORME PQRSDF MES DE MARZO 2025 | Fecha: 2024/06/11 Página 5 de 19 |

| | | |
|----------------------------|---|---|
| | | <p>con un paciente en ambulancia donde debe esperar largo tiempo y el personal debe acompañar al paciente de 3 a 4 horas implicando que el municipio quede sin servicio de ambulancia disponible también la bala de oxígeno de la ambulancia se termine por las largas hora de espera. (1)</p> <p>Presunta falta de Humanización por parte de la Dra. Delry Sánchez Psiquiatra. (1)</p> <p>Presunta falta de humanización por parte del doctor Luis Libardo Peláez Alfonso no tiene carisma, ni sentimientos para tratar adulto mayor. (1)</p> <p>Presunta falta de pertinencia en la atención reciba por el servicio de urgencias. (1)</p> <p>Presunta falta de pertinencia entre el personal del área asistencial y administrativo llegando actitudes de lanzar las cuentas por parte en este caso del jefe de enfermería al personal de facturación de urgencias. (1)</p> <p>Usuaría refiere falta de pertinencia que hay errores en la historia clínica y hacen entrega de una fórmula que no corresponde a la actual. (1)</p> <p>Presunta falta de humanización por parte del servicio de Urgencias sala de reanimación. (1)</p> |
| Enfermera Urgencias | 1 | presunta falta de pertinencia por parte de servicio de enfermeras de urgencias. (1) |
| Vigilancia | 2 | <p>Presunta falta de humanización por parte del vigilante Velásquez quien se dirige a la jefe de enfermería a reclamar por una boleta de permanencia con una actitud grosera. (1)</p> <p>Presunta falta de humanización por parte del celador portería dos al no dejar ingresar alimentos pese a contar con autorización médica. (1)</p> |
| UCI neonatal | 1 | Presunta falta de pertinencia al realizar procedimiento sin contar con los materiales para procedimiento. |
| Radiología | 2 | <p>colaboradora manifiesta presunta falta de humanización por parte del acompañante de, quien expresa comentarios despectivos generando un ambiente de tensión y malestar impidiendo se realizará el procedimiento de manera fluida. (1)</p> <p>Presunta falta de Humanización por parte de la Auxiliar del servicio de Ecografías.</p> |

| ÁREAS | SUGERENCIA | MOTIVOS |
|---|------------|---|
| Consulta externa | 1 | usuario Sugiere para que se amplíe la zona de ambulancias. |
| Cirugía Hospitalización | 2 | <p>Sugieren que las baterías de baño que están al servicio de las habitaciones 214 a 226 sean arregladas ya que se encuentra fueran de servicio. (1)</p> <p>Usuario sugiere facilitar proceso de facturación en el servicio ya que se presentan demoras para salir después del procedimiento. (1)</p> |
| Gineco-obstetricia | 2 | <p>Sugieren se brinde información a los padres sobre la evolución del recién nacido. (1)</p> <p>sugieren que la Oficina de registro esté más cerca de las maternas. (1)</p> |
| Hospitalización medicina interna | 1 | sugieren tener más cuidado al hacer el suministro de medicamentos teniendo en cuenta las restricciones que tienen los pacientes por alergia. (1) |
| Facturación | 1 | Sugieren que las personas encargadas de facturación que se encuentren en el área de cirugía sean más óptimas para agilizar las salidas 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 MARZO 2025 | Fecha: 2024/06/11 |
| | | Página 6 de 19 |

| ÁREAS | PETICIONES | MOTIVOS |
|-----------------------------|------------|--|
| <i>Facturación</i> | 1 | Usuario solicita documentos sobre accidente de tránsito, |
| <i>Hospitalización</i> | 1 | Usuaría Solicita incapacidad del 19 de octubre hasta el 17 de noviembre 2024 estuvo en el hospital por accidente de moto y refiere que no le fue entregada. |
| <i>Urgencia</i> | 3 | Usuaría solicita atención médica. (1) Usuaría reporta pérdida celular marca Samsung alojado en la habitación 119 del servicio de urgencias del hospital regional Sogamoso, se solicita revisión de cámaras. (1) Usuaría refiere falta de pertinencia en la atención recibida en el servicio de urgencias, solicita verificar exámenes y procedimientos realizados. (1) |
| <i>Radiología</i> | 1 | Usuario solicita respuesta por trato recibido en servicio de radiología. |
| <i>Programas especiales</i> | 1 | Usuaría solicita plan de parto Humanizado |

| ÁREAS | DENUNCIAS | MOTIVOS |
|-------------------------|-----------|---|
| <i>Consulta externa</i> | 1 | Presunta falta de oportunidad por falta la doctora Adriana del Pilar Fonseca Bonilla quien no atiende a la usuaria. |

| ÁREAS | RECLAMO | MOTIVOS |
|------------------|---------|--|
| <i>Urgencias</i> | 1 | Presunta falta de pertinencia por parte de médicos para diagnóstico ha presentado dificultades graves de deterioro en estado de salud. |

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.

| | | |
|--|--------------------------------------|-----------------------|
|  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 PQRSD F MES DE MARZO 2025 | Fecha: 2024/06/11 |
| | | Página 7 de 19 |

| CANALES DE PQRSD F | N° |
|-------------------------------|------------|
| <i>BUZÓN</i> | 183 |
| <i>PRESENCIAL SIAU</i> | 12 |
| <i>SGI ALMERA MODULO PQRS</i> | 12 |
| <i>CORREO ELECTRÓNICO</i> | 5 |
| <i>TOTAL</i> | 212 |

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 este mes se clasificaron así:

| CLASIFICACIÓN DE QUEJAS POR FACTOR DE CALIDAD | | |
|---|-----------|--------------|
| CRITERIOS DE CALIDAD | No. | PORCENTAJE |
| <i>HUMANIZACIÓN</i> | 13 | 39% |
| <i>OPORTUNIDAD</i> | 8 | 24% |
| <i>PERTINENCIA</i> | 12 | 36 |
| <i>TOTAL</i> | 33 | 100 % |

TIEMPOS DE RESPUESTAS DE PQRSD F

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

| TIEMPOS DE RESPUESTA | | |
|----------------------|-------------------------|---------------------------------|
| DIAS DE RESPUESTAS | CANTIDAD DE SOLICITUDES | % RESPUESTA POR RANGO DE TIEMPO |
| <i>0 a 5 días</i> | 27 | 82 % |
| <i>0 a 10 días</i> | 3 | 9 % |
| <i>0 a 15 días</i> | 3 | 9% |
| <i>TOTAL</i> | 33 | 100% |

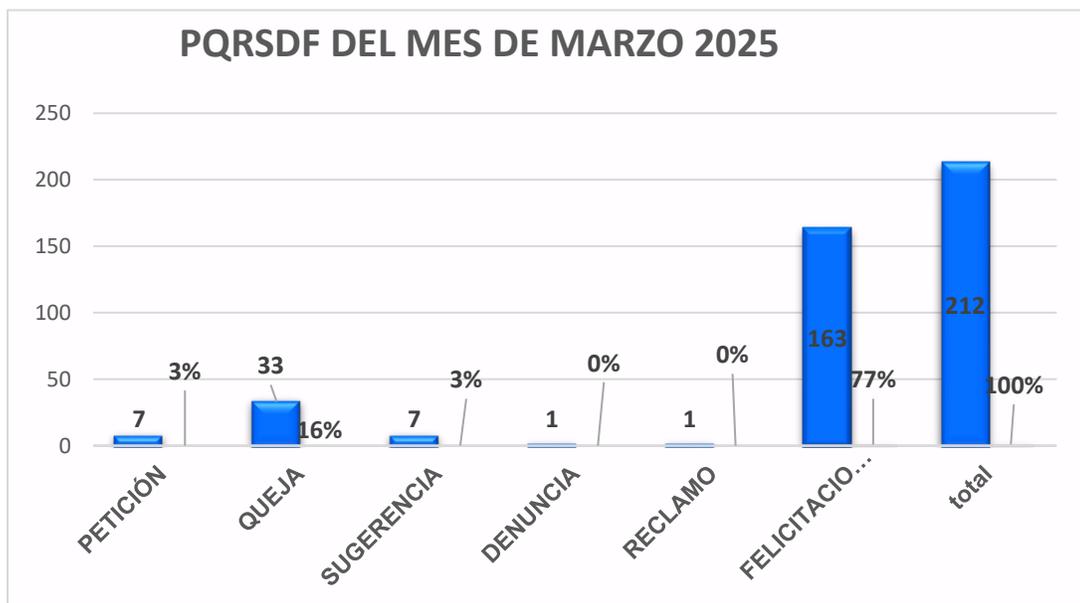
| | | |
|--|--------------------------------------|-----------------------|
|  Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | Código: E-DO-PI-FT-01 |
| | ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA | Versión: 03 |
| | INFORME PQRSDF MES DE MARZO 2025 | Fecha: 2024/06/11 |
| | | Página 8 de 19 |

5. HALLAZGOS

En el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. se reciben, tramitan y responden las manifestaciones de los usuarios a través del Sistema de Información y Atención al Usuario, utilizando los diversos canales habilitados: línea telefónica, página web, buzones de sugerencias, correo electrónico y de forma presencial.

En la Gráfica 1, se presenta la cantidad de PQRSDF recibidas durante el mes de marzo de 2025, con un total de 212 manifestaciones. A continuación, se muestra su distribución:

PQRSDF DEL MES DE MARZO 2025



Gráfica No.1

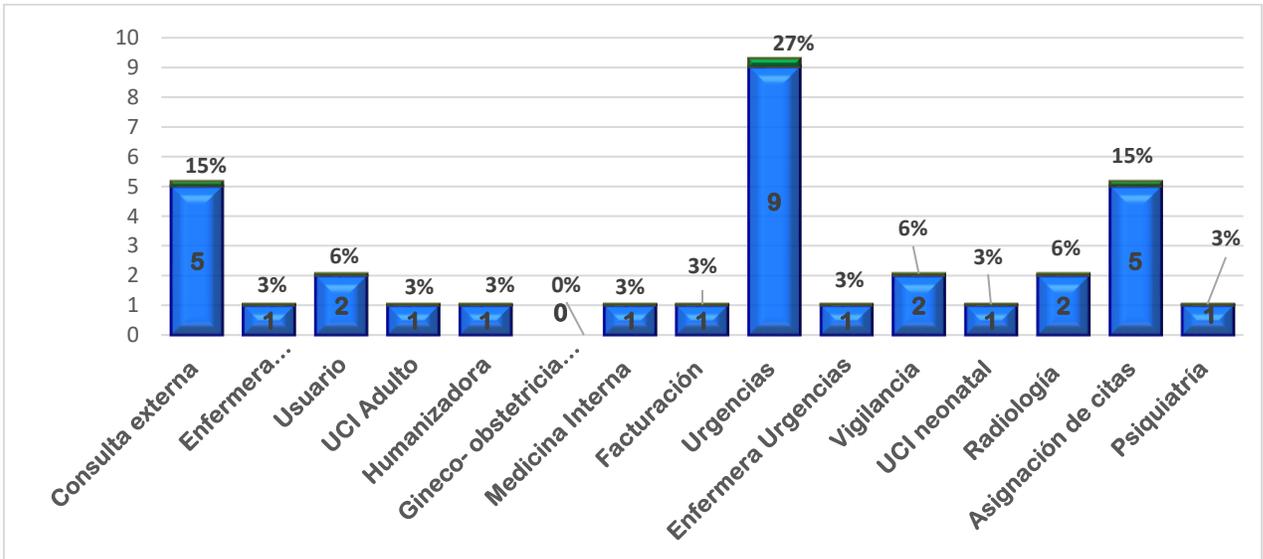
La Gráfica 1 ilustra la distribución de las manifestaciones realizadas por los usuarios en el mes de marzo de 2025. De las manifestaciones recibidas, un 77% corresponden a felicitaciones, lo que refleja un reconocimiento positivo de los usuarios hacia los servicios proporcionados. En segundo lugar, un 16 % son quejas, lo que sugiere que la mayoría de las interacciones de los usuarios con los servicios no han cumplido con sus expectativas, lo que indica áreas de mejora importantes. Además, se registraron

| | | |
|--|--------------------------------------|-----------------------|
|  Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | Código: E-DO-PI-FT-01 |
| | ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA | Versión: 03 |
| | INFORME PQRSDF MES DE MARZO 2025 | Fecha: 2024/06/11 |
| | | Página 9 de 19 |

peticiones (3%), sugerencias (3%), denuncias (0%) y reclamos (0 %), que, aunque son en menor cantidad, siguen siendo manifestaciones relevantes que merecen atención para garantizar una mejora continua en la calidad del servicio ofrecido. E

Las quejas por servicio, proporciona una visión completa de la satisfacción del usuario, donde se debe mantener y potenciar las fortalezas lo que genera felicitaciones, abordar las debilidades (reducir las quejas) de manera prioritaria, Utilizar las peticiones y sugerencias para la mejora continua.

SERVICIOS QUE RECIBERON QUEJAS EN EL MES DE MARZO



Gráfica no.2

Según los datos del mes de marzo, el servicio que recibió más manifestaciones de quejas fue **Urgencias (27%)**: Este es el área con el mayor porcentaje de quejas, lo que indica una necesidad urgente de revisar y mejorar los procesos, la atención al paciente, los tiempos de espera, la comunicación y otros factores que puedan estar contribuyendo a la insatisfacción.

Consulta Externa y Asignación de Citas (15% cada uno): Ambos servicios comparten el segundo lugar en frecuencia de quejas. Esto sugiere que hay problemas tanto en la atención médica ambulatoria como en el proceso de programación de citas.

| | | |
|--|--------------------------------------|--------------------------------------|
|  Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | Código: E-DO-PI-FT-01 |
| | ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA | Versión: 03 |
| | INFORME PQRSDF MES DE MARZO 2025 | Fecha: 2024/06/11 Página 10 de 19 |

Se debe analizar la eficiencia de la programación, la puntualidad de las citas, la calidad de la atención en consulta y la accesibilidad.

Vigilancia, Usuarios, y Radiología (6% cada uno): Aunque con un porcentaje menor que los anteriores, estos servicios también presentan quejas.

Vigilancia: Indica posibles problemas de seguridad, trato al usuario y manejo de situaciones conflictivas.

Usuarios: Señala la necesidad de estrategias para manejar y prevenir la agresión hacia el personal, así como de apoyo para los colaboradores afectados.

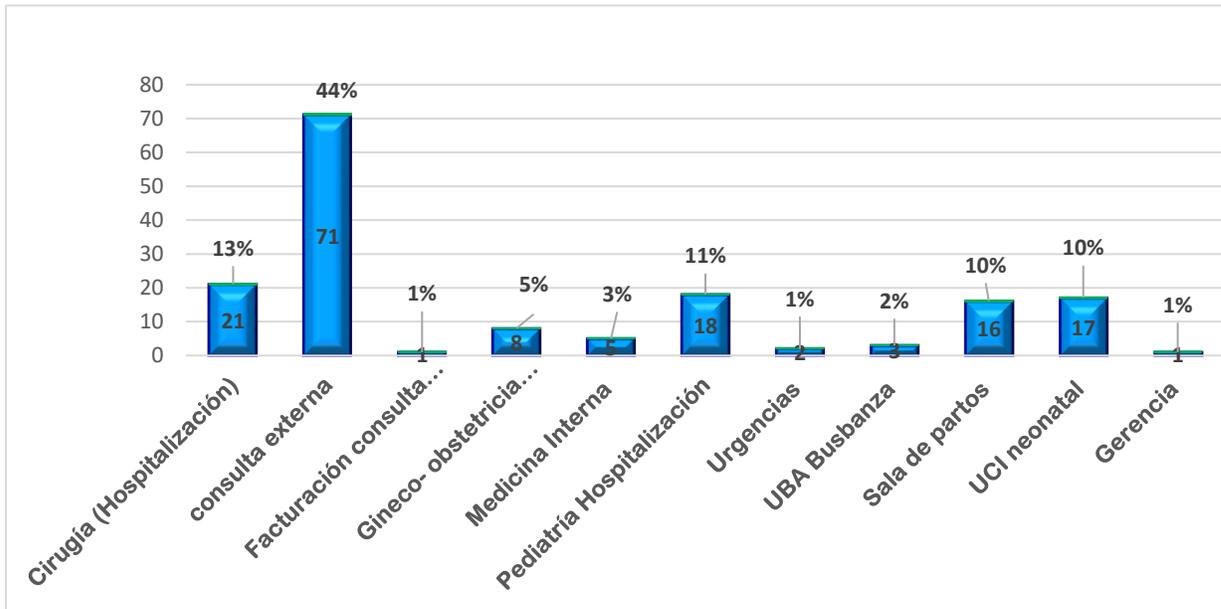
Radiología: Sugiere problemas en la calidad del servicio, tiempos de espera, comunicación de resultados u otros aspectos relacionados con este servicio.

Otros Servicios (3% cada uno): Servicios de enfermería consulta externa, UCI adulto, humanizadoras, medicina interna, facturación, enfermería urgencias, UCI neonatal y psiquiatría. Aunque individualmente tienen un porcentaje menor, es importante no descuidarlos. Cada uno de estos servicios tiene su propia especificidad y las quejas pueden indicar problemas particulares que deben ser atendidos.

La prioridad debe ser **Urgencias**, seguida de **Consulta Externa y Asignación de Citas**. Sin embargo, es crucial abordar también las preocupaciones en los demás servicios para mejorar la experiencia general del paciente y la calidad de la atención en el hospital.

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

SERVICIOS MÁS FELICITADOS EN EL MES DE MARZO 2025



Gráfica No.3

Como se puede observar en la Gráfica No. 3, durante el mes de marzo se destacan varios servicios de la institución por su excelente desempeño según las manifestaciones recibidas. El servicio de consulta externa 44% de las felicitaciones, lo que refleja la alta satisfacción de los usuarios con la atención especializada.

El alto porcentaje de felicitaciones en Consulta Externa tiene un impacto positivo en la imagen general de la institución. La atención ambulatoria es a menudo el primer punto de contacto para muchos pacientes, por lo que una experiencia positiva en este servicio es crucial, La amabilidad y profesionalismo del personal administrativo y de enfermería, La eficiencia en la gestión de citas y tiempos de espera, la claridad en la comunicación con los pacientes, La comodidad y limpieza de las instalaciones.

Le sigue el servicio de Cirugía con 13% otros servicios que también recibieron un reconocimiento significativo: Pediatría Hospitalización 11%, sala de partos 10%, UCI neonatal 10%. Gineco-obstetricia 5%, medicina interna 3%, UBA Busbanza 2%, facturación y urgencias y gerencia 1%.

| | | |
|--|---|------------------------------|
|  <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p> | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | Código: E-DO-PI-FT-01 |
| | ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA | Versión: 03 |
| | INFORME PQRSDF MES DE MARZO 2025 | Fecha: 2024/06/11 |
| | | Página 12 de 19 |

Estos porcentajes reflejan el reconocimiento a la labor de los equipos de salud, que son clave para asegurar una atención de calidad y humana, alineada con los estándares institucionales.

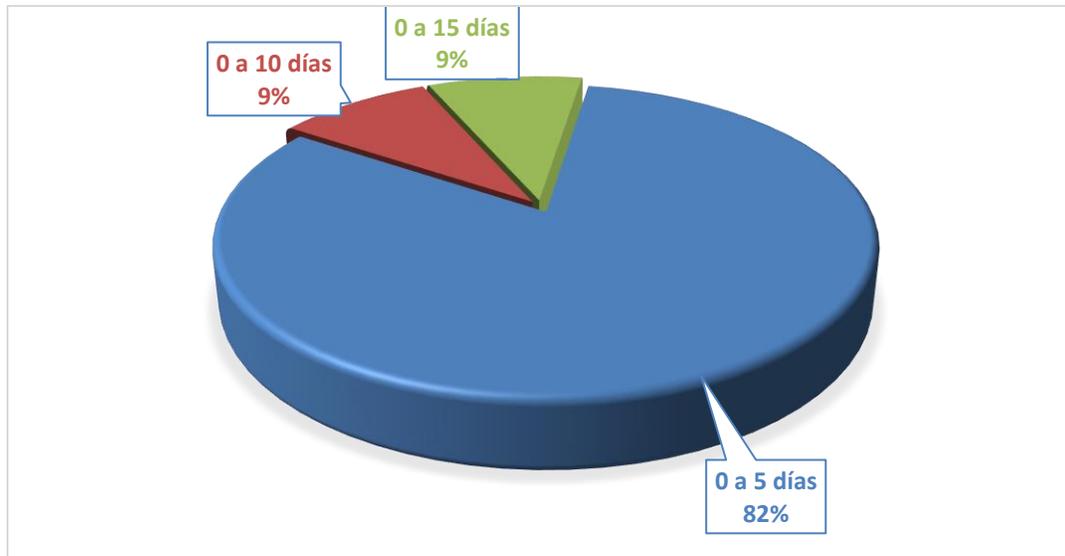
Este análisis subraya no solo la satisfacción de los usuarios, sino también la importancia de mantener altos niveles de calidad en los servicios prestados, ya que las felicitaciones recibidas evidencian un impacto positivo en la experiencia de los pacientes y sus familias. La satisfacción del usuario tiene un impacto directo en la percepción de la calidad de la atención y en la reputación de la institución. Un alto nivel de felicitaciones indica que la institución está cumpliendo con su objetivo de brindar una atención de calidad y centrada en el paciente.

A lo largo del mes de marzo, se registraron un total de 163 manifestaciones en los buzones de sugerencias ubicados en las tres sedes, las cuales fueron recopiladas y analizadas para generar un consolidado. Este consolidado se utiliza para identificar y premiar a los servicios y colaboradores más felicitados por los usuarios, promoviendo una cultura de reconocimiento y mejora continua.

Las manifestaciones de agradecimiento y reconocimiento de los usuarios hacia los servicios son entregadas mensualmente por la líder de humanización a los colaboradores destacados. Estas comunicaciones, que incluyen un oficio de exaltación, tienen como objetivo fortalecer la cultura de servicio y promover la humanización en todos los niveles de la institución.

| | | |
|--|--------------------------------------|-----------------------|
|  Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | Código: E-DO-PI-FT-01 |
| | ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA | Versión: 03 |
| | INFORME PQRSDF MES DE MARZO 2025 | Fecha: 2024/06/11 |
| | | Página 13 de 19 |

PORCENTAJE DE RESPUESTA POR RANGO DE TIEMPO

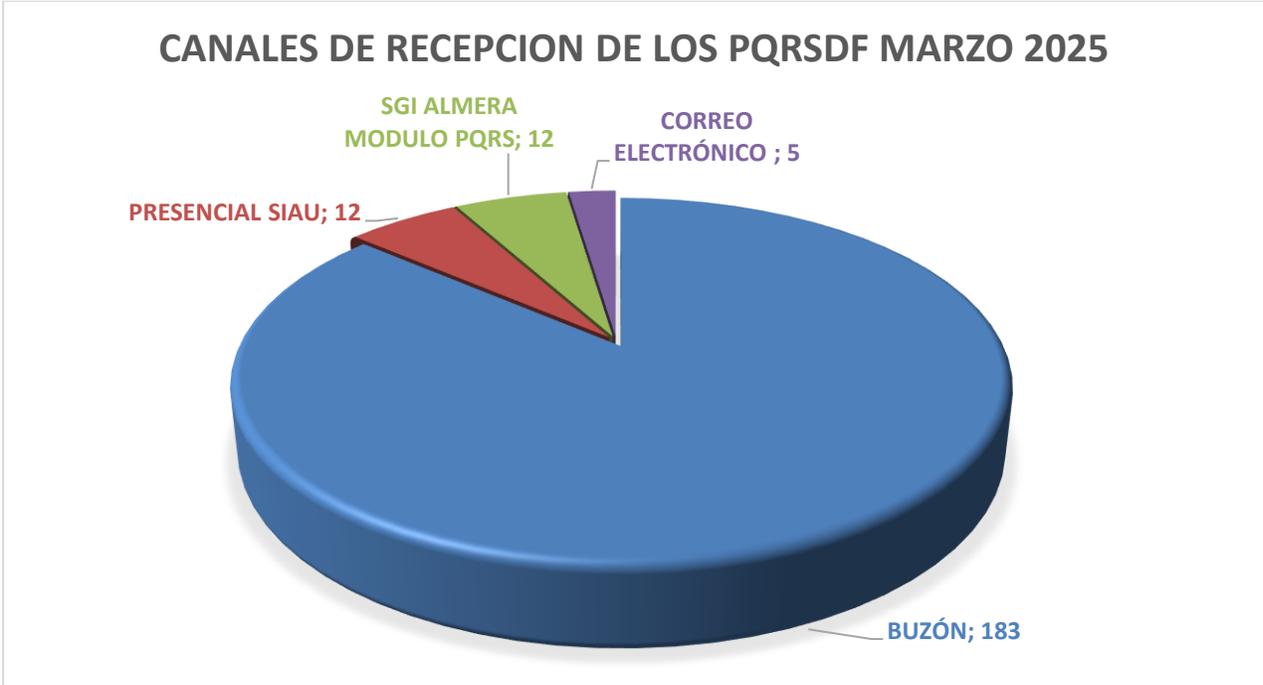


Gráfica 4

Tiempo de Respuesta a las PQRS: Respecto al tiempo de respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) gestionadas durante el mes de marzo de 2025, se observa que el 82, % de las respuestas fueron resueltas en un plazo de 0 a 5 días. Este dato es muy positivo, ya que refleja una gestión eficiente de las solicitudes y la capacidad de respuesta rápida frente a las inquietudes de los usuarios. Sin embargo, también se observa que el 9% de las respuestas fueron atendidas en un plazo de 0 a 10 días y otras 9% de 0 a 15 días donde se observa que para el mes de marzo se continúa mejorando tiempo de respuestas, demostrando eficiencia de los tiempos de respuesta. Dando cumplimiento a los estándares de calidad y la normativa vigente, lo que es una buena señal en cuanto a la transparencia y la capacidad de atención.

Los tiempos de respuesta a las PQRS en marzo de 2025 muestran un buen desempeño general, con una alta proporción de resoluciones rápidas. Sin embargo, siempre hay oportunidades para mejorar y optimizar los procesos, especialmente en los casos que requieren más tiempo de resolución.

| | | |
|--|--------------------------------------|-----------------------|
|  Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | Código: E-DO-PI-FT-01 |
| | ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA | Versión: 03 |
| | INFORME PQRSDF MES DE MARZO 2025 | Fecha: 2024/06/11 |
| | | Página 14 de 19 |



Gráfica 5

Durante el mes de marzo, 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.

Durante el mes de marzo, se realizó un análisis detallado sobre los canales de PQRSDF (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia en su versión digital y física) más utilizados por los usuarios para expresar sus manifestaciones. El canal más utilizado resultó ser los buzones de sugerencias, ubicados en los diferentes servicios de la institución, con un total de 183 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.

| | | |
|--|--------------------------------------|-----------------------|
|  <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p> | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | Código: E-DO-PI-FT-01 |
| | ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA | Versión: 03 |
| | INFORME PQRSDF MES DE MARZO 2025 | Fecha: 2024/06/11 |
| | | Página 15 de 19 |

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 (24), 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.

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.

La gráfica No. 5 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 |
| | INFORME PQRSDF MES DE MARZO 2025 | Fecha: 2024/06/11 |
| | | Página 16 de 19 |



Humanización: Mayor Número y Porcentaje de Quejas (39%)

Este factor lidera con 13 quejas, representando el 39% del total.

La humanización se refiere al trato humano, la empatía, el respeto y la comunicación efectiva en la atención al usuario.

Este alto porcentaje indica que hay deficiencias significativas en el trato al paciente, lo que puede afectar negativamente la experiencia del usuario y la percepción de la calidad del servicio.

Pertinencia: Segundo Factor con Más Quejas (36%)

Este factor tiene 12 quejas, representando el 36% del total.

La pertinencia se refiere a la adecuación de los servicios a las necesidades del usuario, la efectividad de los tratamientos y la relevancia de la información proporcionada.

Las quejas en este factor sugieren que hay problemas en la calidad técnica de los servicios, como diagnósticos incorrectos, tratamientos inadecuados o falta de información relevante.

| | | |
|--|--------------------------------------|-----------------------|
|  Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | Código: E-DO-PI-FT-01 |
| | ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA | Versión: 03 |
| | INFORME PQRSDF MES DE MARZO 2025 | Fecha: 2024/06/11 |
| | | Página 17 de 19 |

Oportunidad: Menor Número de Quejas (24%)

Este factor tiene 8 quejas, representando el 24% del total.

La oportunidad se refiere a la puntualidad en la atención, los tiempos de espera y la disponibilidad de los servicios.

Aunque con un porcentaje menor, las quejas en este factor indican que aún hay problemas con los tiempos de espera y la accesibilidad a los servicios.

Implicaciones y Recomendaciones:

- **Prioridad: Mejorar la Humanización:**
 - Implementar programas de capacitación para el personal en comunicación efectiva, trato humano y empatía.
 - Fomentar una cultura de respeto y amabilidad en la institución.
 - Establecer mecanismos para medir y mejorar la satisfacción del usuario con el trato recibido.
- **Atender la Pertinencia:**
 - Revisar los protocolos y procedimientos clínicos para garantizar su efectividad y adecuación a las necesidades de los usuarios.
 - Implementar sistemas de seguimiento para evaluar la calidad de los tratamientos y la información proporcionada.
 - Fomentar la actualización continua del personal médico y técnico.
- **Optimizar la Oportunidad:**
 - Analizar los tiempos de espera y los procesos de atención para identificar posibles cuellos de botella.
 - Implementar estrategias para mejorar la eficiencia y la puntualidad en la atención.
 - Comunicar claramente los tiempos de espera y los horarios de atención a los usuarios.

6. CONCLUSIONES

1. **Alta Participación en los Canales de Comunicación:** Se identificó una **buena participación** por parte de los usuarios en los canales de comunicación habilitados por la institución, lo que demuestra el compromiso de la **entidad para garantizar la participación social en salud**. Esto resalta la efectividad de los mecanismos implementados para escuchar y responder a las inquietudes de la comunidad.

| | | |
|--|--------------------------------------|-----------------------|
|  <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p> | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | Código: E-DO-PI-FT-01 |
| | ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA | Versión: 03 |
| | INFORME PQRSDF MES DE MARZO 2025 | Fecha: 2024/06/11 |
| | | Página 18 de 19 |

2. **Reconocimiento al Servicio por Trato Humanizado:** Se destacó el servicio que recibió más felicitaciones y reconocimientos, particularmente en aquellos casos donde el personal brindó un trato humanizado. Este hallazgo subraya la importancia de mantener y fortalecer una cultura de respeto, empatía y profesionalismo en el trato con los pacientes.
3. **Necesidad de Mejoras en Servicios con Mayor Cantidad de Quejas:** Se identificó el servicio que recibió el mayor número de quejas, lo que indica la necesidad urgente de implementar planes de mejora en ese ámbito específico. Esto sugiere que, aunque el servicio se brinda con el esfuerzo de los profesionales, hay aspectos clave que deben ser optimizados para mejorar la experiencia del usuario.
4. **Baja Participación de las Unidades Básicas de Atención:** Se observó una baja participación de las Unidades Básicas de Atención (UBA) de Pajarito y Busbanza, lo que indica la necesidad de fortalecer la comunicación y promoción de los canales disponibles en estas sedes para asegurar que todos los usuarios tengan acceso a las herramientas de participación.
5. **Falta de Compromiso de Algunos Especialistas:** Se identificó que algunos especialistas presentan una falta de compromiso en cuanto a ofrecer respuestas oportunas y satisfactorias a las solicitudes de los pacientes. Esto refleja la necesidad de fomentar un compromiso constante de todos los profesionales en garantizar tiempos de respuesta adecuados y la satisfacción del usuario.
6. **Canales de Comunicación Adecuados en el Hospital:** Finalmente, 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.

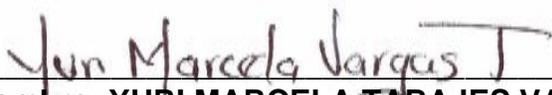
7 RECOMENDACIONES

1. **Capacitación a los Líderes de Proceso:** Se recomienda ofrecer capacitación continua a los líderes de los diferentes procesos para asegurar que tengan un manejo adecuado de la plataforma Almera. Es fundamental que los líderes asuman la responsabilidad de dar respuestas oportunas y satisfactorias a los usuarios, garantizando que se mantenga la calidad en la atención y en la gestión de las PQRS.

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

2. **Reuniones de Orientación Jurídica:** Es clave organizar reuniones periódicas con el equipo jurídico para recibir orientación sobre la correcta redacción de las respuestas dirigidas a los usuarios. Esto permitirá que las respuestas sean claras, precisas y satisfactorias, alineadas con la normativa vigente y las mejores prácticas. Además, estas reuniones deben servir como espacio para la elaboración e implementación de planes de mejora permanentes en los procesos de respuesta.
3. **Incorporación de la Respuesta Oportuna como Obligación Contractual:** Se sugiere que la responsabilidad de responder de manera oportuna y satisfactoria sea incluida como una obligación contractual para el personal encargado de atender las quejas. Esta medida garantizaría el cumplimiento de los estándares establecidos y fomentaría un compromiso continuo con la mejora del servicio, asegurando que todos los involucrados en la atención al usuario cumplan con sus responsabilidades de manera efectiva.

8 FIRMA



Nombre: YURI MARCELA TABAJES VARGAS

Cargo: Líder de Atención al usuario y su familia