

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME PQRSDF MES DE ENERO 2025</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b> <b>Página 1 de 16</b>

## CONTENIDO

### 1. OBJETIVO GENERAL

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

### 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.

 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 ENERO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 2 de 16

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

#### 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 02315100000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud.
- ✓ Toda la información recopilada se consolida en este documento, siguiendo el procedimiento descrito en el **M-AU-AU-PR-01-02**.

#### INFORME GENERAL PQRSDF MES DE ENERO, AÑO 2025

SERVICIOS	PETICIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACIONES
<i>Cirugía Programada</i>	0	1	0	0	0	0
<i>Facturación Urgencias</i>	0	2	0	0	0	2
<i>Consulta externa</i>	0	0	0	0	0	2
<i>Cirugía (Hospitalización)</i>	0	2	0	0	1	0
<i>Hospitalización ginecoobstetricia</i>	0	4	0	0	0	1

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME PQRSDF MES DE ENERO 2025</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 3 de 16</b>

<i>Cirugía Plástica (Consulta Externa)</i>	0	1	0	0	0	0
<i>Terapia Respiratoria (Hospitalización)</i>	0	1	0	0	0	0
<i>Facturación consulta externa</i>	0	1	0	0	0	0
<i>Psiquiatría (consulta externa)</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Sala de Partos</i>	0	0	0	0	0	7
<i>Uci Neonatal</i>	0	0	0	0	0	23
<i>Urgencias</i>	0	14	0	1	0	1
<i>Vigilancia</i>	0	5	0	0	0	0
<i>Humanizadora</i>	0	4	0	0	1	4
<i>Pediatría (Consulta Externa)</i>	0	0	0	0	0	11
<i>Fisiatría (Consulta Externa)</i>	0	0	0	0	0	2
<i>Enfermería (Consulta Externa)</i>	0	2	0	0	0	8
<i>hospitalizaron pediatría</i>	0		0	0	0	7
<i>Ginecología (Consulta Externa)</i>	0	1	0	0	0	0
<i>Historias clínicas Usuario</i>	1	0	0	0	0	0
<i>Urólogo (consulta externa)</i>	0	0	0	0	0	1
<i>Ortopedia (Consulta Externa)</i>	0	3	0	0	0	0
<i>Asignación de citas</i>	0	6	1	0	0	0
<i>UBA Busbanza</i>	0	0	0	1	0	3
<i>Programas Especiales</i>	1	0	0	0	0	0
<i>Medicina Interna</i>	0	3	0	0	0	0
<i>UBA Pajarito</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Enfermería Hospitalización</i>	0	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>51</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>73</b>
	<b>131</b>					

## MOTIVO DE PQRSDF MES DE ENERO AÑO 2025

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME PQRSDF MES DE ENERO 2025</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 4 de 16</b>

<b>ÁREAS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MOTIVOS</b>
<b>Cirugía Programada</b>	1	Presunta falta de humanización por parte de la funcionaria Liliana León del servicio de cirugía programada donde se dirige a la usuaria de una forma descortés. C1)
<b>Cirugía (Hospitalización)</b>	2	Presunta falta de pertinencia por parte del servicio de cirugía al hacer programación de cirugía y luego de estar canalizada es devuelta ya que no contaban con insumo. (1) Presunta falta de humanización por parte de la de Dra. María Liliana Blanco Cirujana Plástica a tratar de una forma de cortes y grosera a Angela Romero Instrumentadora Quirúrgica (1)
<b>Facturación Urgencias</b>	1	Presunta falta de Humanizacion por parte de funcionaria de facturación al divulgar historia clínica de paciente (1)
<b>Hospitalización ginecoobstetricia</b>	4	Presunta falta de oportunidad por parte de terapeuta respiratoria LIBIA CAMARGO quien tenía turno de 7 de la mañana a las 7 de la noche se retiró del hospital desde las 4 de la tarde y no presto la atención de la terapia a una paciente del servicio de ginecoobstetricia C1) Presunta falta de oportunidad por parte de los servicios generales. (1) Presunta falta de oportunidad por parte del servicio al no asignar habitación individual a pacientes IVE. (1) presunta falta de pertinencia por parte de la Doctora Diana del Pilar Sepúlveda al realizar procedimiento en ginecología manifestando la usuaria que no fue informada. (1).
<b>Cirugía Plástica (Consulta Externa)</b>	1	Presunta falta de humanización por parte de la doctora Blanco quien no atiende al horario programado y trata de manera descortés a los pacientes (1)
<b>Terapia Respiratoria (Hospitalización)</b>	1	Presunta falta de oportunidad por parte de terapeuta Zulma Mengo (1)
<b>Facturación consulta externa)</b>	1	Presunta falta de pertinencia por parte de la funcionaria de facturación Nohora Buitrago al dar información incorrecta al paciente. (1)
<b>Urgencias</b>	14	Presunta falta de oportunidad en el servicio de urgencias por parte de médicos especialista ortopedia y medico general Evelyn (2) Presunta falta de pertinencia por parte de profesionales y personal del servicio de urgencias. (8) Presunta falta de humanización por parte del personal de urgencias. (4)
<b>Vigilancia</b>	5	Presunta falta de humanización por parte del servicio de vigilancias al tratar de manera descortés a los usuarios (5)
<b>Humanizadora</b>	4	Presunta falta de oportunidad por parte de humanizadora del servicio de Consulta externa al no dar información correcta para el trámite oportuno. (2) Presunta falta del Humanizacion por parte de humanizadora del servicio de consulta externa al dirigirse a pacientes de forma descortés. (2)
<b>Enfermería (Consulta Externa)</b>	2	Presunta falta de humanización por parte de auxiliar de enfermería del servicio de Consulta externa al referirse de manera descortés a pacientes. (2)
<b>Ginecología (Consulta Externa)</b>	1	Presunta falta de humanización por parte de la ginecóloga Sandra Mendoza, al tratar la usuaria de una forma fría y déspota.

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME PQRSDF MES DE ENERO 2025</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 5 de 16</b>

<b>Usuario</b>	1	Presunta falta de humanización por parte de usuaria hacia el especialista DR Ivan Londoño quien no accedió a tenderla por llegar tarde (1)
<b>Ortopedia (Consulta Externa)</b>	3	Presunta falta de oportunidad por parte de especialista de ortopedia en el servicio de Consulta externa (2) Presunta falta de humanización por parte de ortopedia en el servicio de Consulta externa. (1)
<b>Asignación de citas</b>	6	Presunta falta de oportunidad en el servicio de contact center en demoras para asignar cita con especialistas. (6)
<b>Medicina Interna</b>	3	Presunta falta de oportunidad por parte del servicio de medicina interna (1) Presunta falta de humanización por parte del servicio de Enfermería quien se dirige de manera descortés a usuarias (2).

ÁREAS	SUGERENCIA	MOTIVOS
<b>Consulta externa</b>	1	Usuario sugiere asignar modulo preferencial para asignar citas

ÁREAS	PETICIONES	MOTIVOS
<b>Historias clínicas</b>	1	Usuario solicita copia de historia clínica del servicio de urgencias
<b>Programas Especiales</b>	1	Usuaría solicita plan de parto

ÁREAS	DENUNCIAS	MOTIVOS
<b>Urgencias</b>	1	Presunta agresión por parte del Dr. Jorge Sánchez Plazas hacia usuario.
<b>UBA Busbanza</b>	1	Conductor del servicio de ambulancia no responde el celular.

ÁREAS	RECLAMOS	MOTIVOS
<b>Cirugía (Hospitalización)</b>	1	Usuaría manifiesta no estar de acuerdo con la decisión de la especialista Cirujana Plástica Dr. María Liliana Blanco al dar de alta a su esposo el señor José Melo.
<b>Humanizadora</b>	1	Usuaría reclama por falta de información oportuna por parte de la humanizadora del servicio de consulta externa.

 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 ENERO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 6 de 16

## CANALES DE PQRSD F

- Los canales de comunicación para PQRSD F son a través de la página web <https://hospitalsogamoso.gov.co/>, de manera presencial oficina de Atención al usuario SIAU, ubicada en el primer piso del Hospital Regional Sogamoso, al correo electrónico [contactenos@hospitalsogamoso.gov.co](mailto:contactenos@hospitalsogamoso.gov.co), ventanilla única dispuesta por el Hospital Regional de Sogamoso, a través del celular Numero 3208406951.

CANALES DE PQRSD F	N°
<b>BUZÓN</b>	117
<b>PRESENCIAL SIAU</b>	3
<b>SIGI ALMERA MODULO PQRS</b>	3
<b>PAGINA WEB</b>	8
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>

## 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
<b>HUMANIZACIÓN</b>	18	35.3 %
<b>OPORTUNIDAD</b>	22	43.13 %
<b>PERTINENCIA</b>	11	21.57%
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100 %</b>

## 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:

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME PQRSDf MES DE ENERO 2025</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 7 de 16</b>

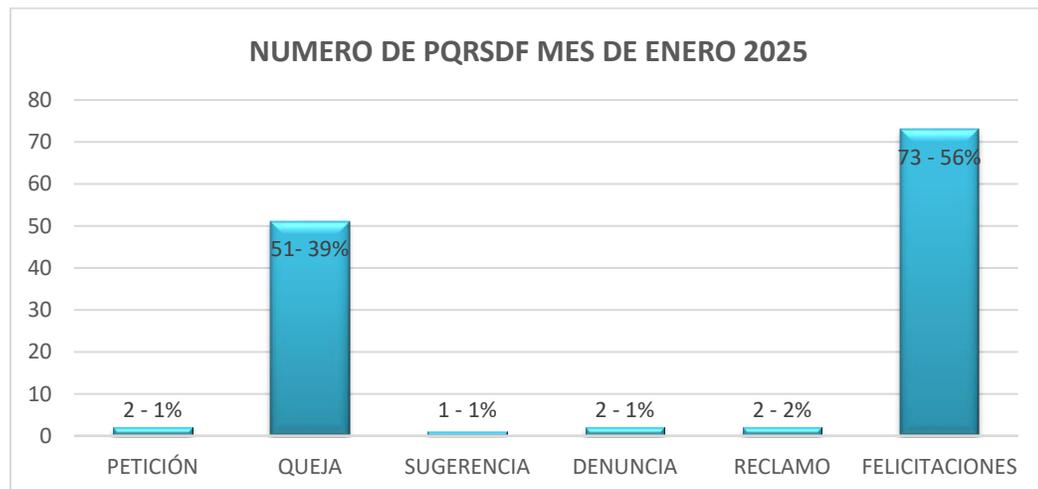
TIEMPOS DE RESPUESTA		
<i>DIAS DE RESPUESTAS</i>	<i>CANTIDAD DE SOLICITUDES</i>	<i>% RESPUESTA POR RANGO DE TIEMPO</i>
<i>0 a 5 días</i>	27	53 %
<i>0 a 10 días</i>	10	20 %
<i>0 a 15 días</i>	14	27 %
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

## 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 enero de 2025, con un total de 131 manifestaciones. A continuación, se muestra su distribución:

### PQRSDf DEL MES DE ENERO 2025



Gráfica 1

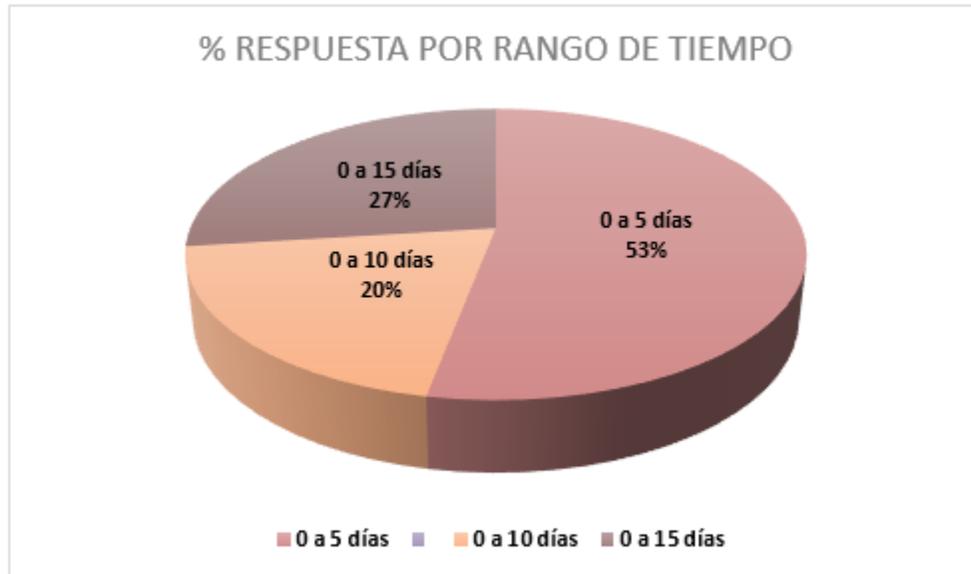
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME PQRSDF MES DE ENERO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 8 de 16

La Gráfica 1 ilustra la distribución de las manifestaciones realizadas por los usuarios en el mes de enero de 2025. De las manifestaciones recibidas, un 56% corresponden a **felicitaciones**, lo que refleja un reconocimiento positivo de los usuarios hacia los servicios o actividades proporcionadas. En segundo lugar, un 39% 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 **peticiones** (1%), **sugerencias** (1%), **denuncias** (1%) y **reclamos** (2%), que, aunque son en menor cantidad, siguen siendo manifestaciones relevantes que merecen atención para garantizar una mejora continua en la calidad del servicio ofrecido. En total, estas manifestaciones suman un **100%** de las respuestas recibidas.

**Participación de las Unidades Básicas de Atención (UBA):** Al analizar la participación de las distintas unidades básicas de atención (UBA), se destaca una baja intervención en los canales habilitados para que los usuarios expresen sus opiniones o inquietudes. En particular, la **UBA de Pajarito** no registra ninguna manifestación durante el periodo analizado, lo que podría indicar una falta de uso de los canales de comunicación disponibles o una desconexión con las necesidades de los usuarios de esa unidad. Por otro lado, la **UBA de Busbanza** ha reportado un total de **4 manifestaciones**, compuestas por **3 felicitaciones** y **1 denuncia**, lo que sugiere una relación más activa de los usuarios con los servicios de esa unidad, pero también resalta la importancia de trabajar en las áreas de mejora, especialmente en la gestión de denuncias.

## PORCENTAJE DE RESPUESTA POR RANGO DE TIEMPO

 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 ENERO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 9 de 16



Grafica 2

**Tiempo de Respuesta a las PQRS:** Respecto al tiempo de respuesta a las **Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)** gestionadas durante el mes de enero de 2025, se observa que el **53%** 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 **27%** de las respuestas fueron atendidas en un plazo de **0 a 15 días**, y el **20%** en un plazo de **0 a 10 días**, lo que podría indicar áreas donde es posible mejorar la eficiencia de los tiempos de respuesta. A pesar de ello, en general, se cumple con los estándares de calidad y la normativa vigente, lo que es una buena señal en cuanto a la transparencia y la capacidad de atención.

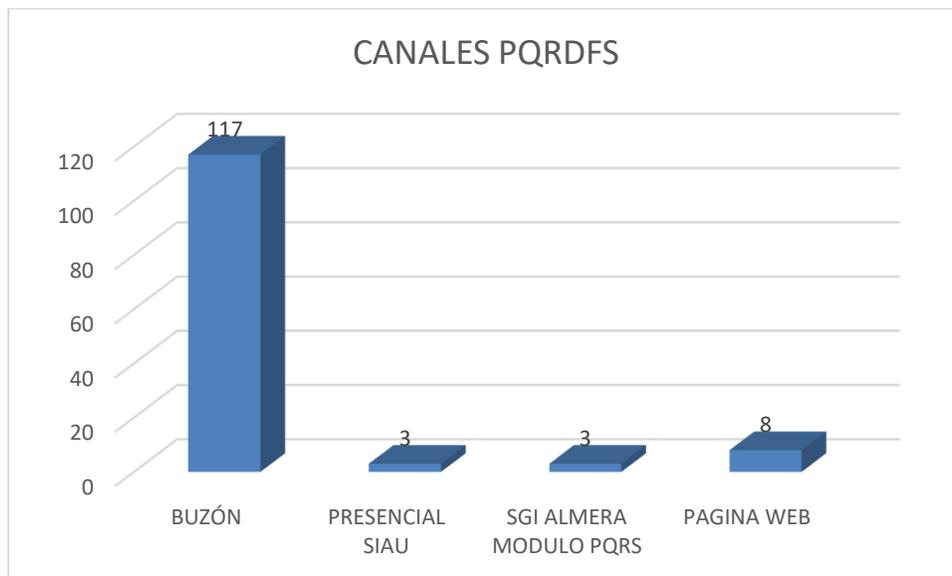
Durante el mes de enero, se realizó la apertura semanal de los buzones de sugerencias en el **Hospital Regional de Sogamoso** y de manera mensual en las **Unidades Básicas de Atención (UBA)** de **Pajarito** y **Busbanza**. En cada apertura, participaron como garantes del proceso un representante de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

 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 ENERO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 10 de 16

A lo largo de enero, se registraron un total de **117 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**.

### CANALES DE RECEPCION DE LOS PQRSD F



Grafica 3

Durante el mes de enero, se realizó un análisis detallado sobre los canales de **PQRSD F (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en su versión digital y física)** más utilizados por los usuarios para expresar sus manifestaciones. El **canal más utilizado** resultaron ser los **buzones de sugerencias**, ubicados en los diferentes servicios de la institución, con un total de **117 manifestaciones**. Este canal sigue siendo

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

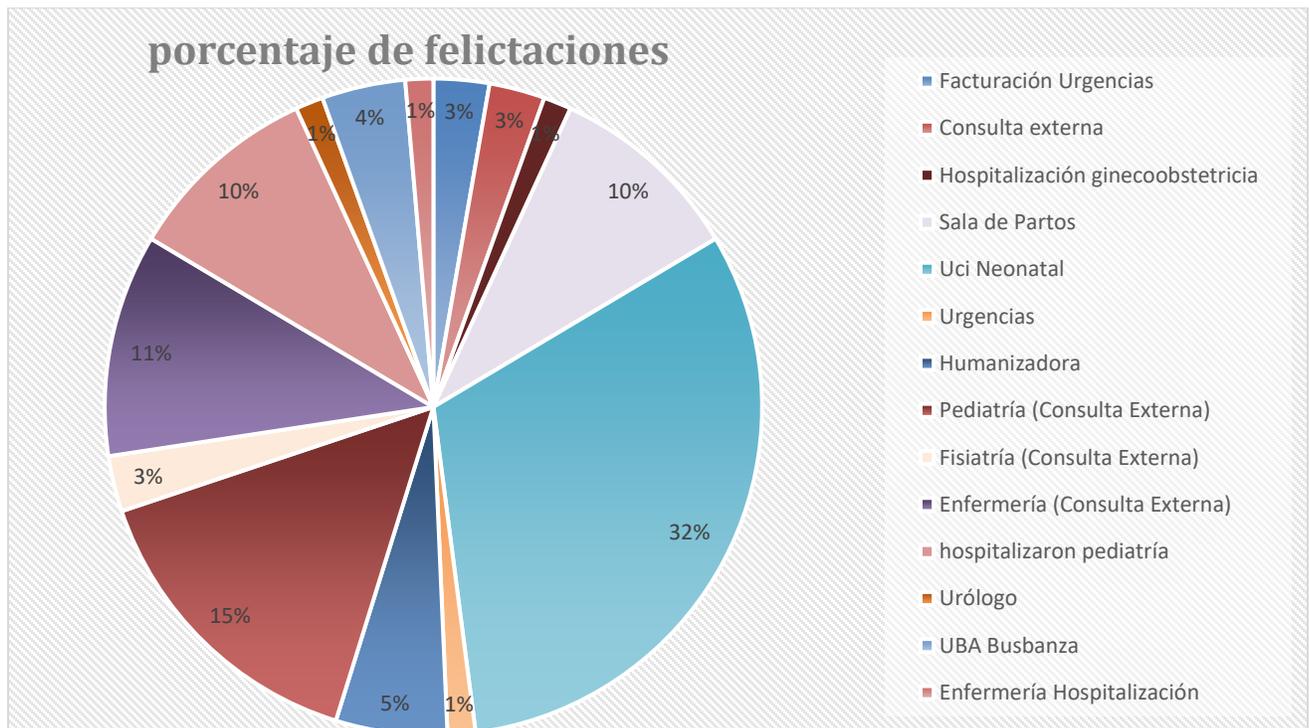
una opción preferida debido a su accesibilidad y la posibilidad de expresar opiniones de manera anónima y directa.

En segundo lugar, se encontró que la **página web** de la institución también es un canal relevante para los usuarios, con un total de **8 manifestaciones**. Aunque la cantidad de interacciones a través de este medio es considerablemente menor en comparación con los buzones, su uso refleja la tendencia creciente de los usuarios a optar por canales digitales para gestionar sus solicitudes y comentarios, lo cual podría indicar una oportunidad para fortalecer la presencia digital y la facilidad de uso de la página web.

De manera más esporádica, también se identificó que el canal **presencial** fue utilizado en **3 ocasiones**. Este canal, aunque sigue siendo una opción válida, parece tener una participación mucho menor, lo que podría sugerir una preferencia por los canales más formales o digitales, que ofrecen comodidad y accesibilidad sin la necesidad de presencia física.

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.

### SERVICIOS MÁS FELICITADOS EN EL MES DE ENERO 2025



Gráfica 4

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME PQRSDF MES DE ENERO 2025</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 12 de 16</b>

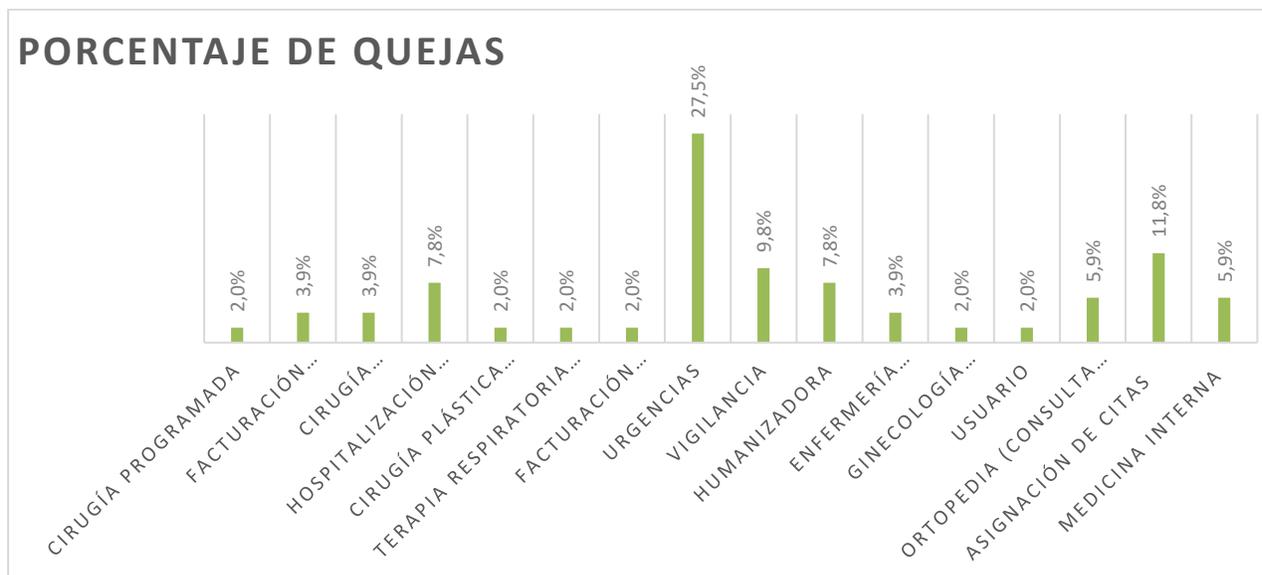
Como se puede observar en la Gráfica No. 4, durante el mes de enero se destacan varios servicios de la institución por su excelente desempeño según las manifestaciones recibidas. El servicio de la UCI Neonatal lidera con un 32% de las felicitaciones, lo que refleja la alta satisfacción de los usuarios con la atención especializada y el cuidado brindado a los recién nacidos. Le siguen otros servicios que también recibieron un reconocimiento significativo: Pediatría consulta externa con un 15%, Enfermería consulta externa con un 11%, y Sala de partos con un 10%.

Además, se destacan los servicios de Hospitalización de Pediatría con un 10%, Humanizadoras con un 5%, y la UBA de Busbanza con un 4%; lo que resalta la calidad del servicio prestado por los profesionales de la salud en estas áreas.

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.

## SERVICIOS QUE RECIBEN QUEJAS



Grafica 5

 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 ENERO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 13 de 16

Según los datos del mes de enero, el servicio que recibió más manifestaciones de quejas fue Urgencias, con un 27.5% del del total de quejas registradas. A este le siguen en frecuencia los servicios de Asignación de citas con un 11.8%, Vigilancia con 9.8%, y Humanizadoras con 7.8%, ambos con un porcentaje significativo que resalta áreas de posible mejora.

Los servicios de Hospitalización y Ortopedia también tuvieron un 7.8% y 5.9%, respectivamente, indicando que estos sectores pueden requerir atención para abordar las preocupaciones de los usuarios. De igual manera, los servicios de Medicina Interna y Facturación de Urgencias, Cirugía y Enfermería tuvieron una participación del 5.9% y 3.9%, respectivamente.

Por último, los servicios de Usuario, Ginecología, Facturación de Consulta Externa, Terapia, Cirugía Plástica y Cirugía Programada recibieron el 2% de las quejas, como se observa en la Gráfica No. 5.

Este panorama revela que algunos servicios clave, como Urgencias, presentan un volumen considerable de quejas, lo que sugiere la necesidad de revisar y mejorar los procesos en estas áreas para aumentar la satisfacción de los usuarios y garantizar una atención de calidad.

### CLASIFICACIÓN DE QUEJAS POR FACTOR DE CALIDAD



Grafica 6

 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 ENERO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 14 de 16

Como se observa en la Gráfica No. 6, el factor predominante relacionado con la calidad de atención en enero fue oportunidad, con un 43% de las manifestaciones. Este porcentaje refleja que los usuarios han expresado su insatisfacción principalmente por la falta de puntualidad en la atención, señalando que no son atendidos a la hora citada y que deben esperar largos períodos para recibir atención. Además, se reportó la falta de disponibilidad de agenda en especialidades clave como Ortopedia y para la programación de juntas médicas, lo que agrava aún más la percepción de desorganización en la asignación de citas.

En segundo lugar, el factor de Humanización alcanzó un 35%, siendo otro tema recurrente en las manifestaciones de los usuarios. Las quejas en este caso apuntan al trato descortés tanto por parte del personal de salud hacia los pacientes como de los pacientes hacia los profesionales que los atienden. Este aspecto pone de manifiesto la necesidad de fortalecer la cultura de respeto y empatía en la interacción entre los usuarios y el personal sanitario.

Finalmente, el 22% de las manifestaciones estuvo relacionado con la pertinencia de la atención, específicamente en cuanto a la calidad del tratamiento recibido. Los usuarios expresaron su inconformidad respecto a las decisiones tomadas por los profesionales, indicando que, en ocasiones, el tratamiento no parece adecuado o no responde a sus expectativas o necesidades de salud.

Este análisis resalta la importancia de mejorar la oportunidad de atención, reforzar la humanización en el trato con los pacientes y garantizar que el tratamiento proporcionado sea pertinente y acorde con los estándares de calidad.

## 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**

 <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 ENERO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 15 de 16

**social en salud.** Esto resalta la efectividad de los mecanismos implementados para escuchar y responder a las inquietudes de la comunidad.

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

 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 ENERO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 16 de 16

usuarios, garantizando que se mantenga la calidad en la atención y en la gestión de las PQRS.

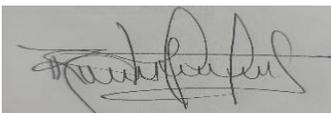
2. **Reuniones de Orientación Jurídica:** Es clave organizar reuniones periódicas con el equipo jurídico para recibir orientación sobre la correcta redacción de las respuestas dirigidas a los usuarios. Esto permitirá que las respuestas sean claras, precisas y satisfactorias, alineadas con la normativa 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

*Yuri Marcela Vargas T.*

**Nombre: YURI MARCELA TABAJES VARGAS**

Cargo: Líder de Atención al usuario y su familia



**REVISOR: RUTH JOLETH CORTEZ VARGAS**

Cargo: Líder Humanización