

| | | |
|--|---|---|
|  <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 FEBRERO 2025 | Fecha: 2024/06/11 Página 1 de 16 |

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 febrero 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 FEBRERO 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 FEBRERO, AÑO 2025

| SERVICIOS | PETICIÓN | QUEJA | SUGERENCIA | DENUNCIA | RECLAMO | FELICITACIONES |
|---------------------------------------|----------|-------|------------|----------|---------|----------------|
| <i>Asignación de citas</i> | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Cirugía (Hospitalización)</i> | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| <i>Consulta externa</i> | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 10 |
| <i>Enfermera consulta externa</i> | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 14 |
| <i>Facturación (Consulta Externa)</i> | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 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 FEBRERO 2025 | Fecha: 2024/06/11 |
| | | Página 3 de 16 |

| | | | | | | |
|---|----------|-----------|----------|----------|----------|------------|
| <i>Usuario</i> | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Humanizadora</i> | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| <i>Gineco- obstetricia</i> | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| <i>Medicina Interna</i> | 1 | 1 | 3 | 0 | 0 | 7 |
| <i>Pediatría Hospitalización</i> | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 32 |
| <i>Facturación pediatría tercer piso</i> | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Urgencias</i> | 1 | 7 | 2 | 1 | 0 | 6 |
| <i>Enfermera Urgencias</i> | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Vigilancia</i> | 0 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Cirugía programada</i> | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Laboratorio</i> | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Enfermeras Hospitalización</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| <i>Pediatra Consulta externa Dra. Carolina Vargas</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 17 |
| <i>fisiatra Consulta Externa Dr. Mauricio Hernández</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| <i>Ortopedia consulta externa</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| <i>Sala de partos</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| <i>UCI neonatal</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 27 |
| <i>GERENCIA</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| <i>Cirugía Pediátrica Dr. Rubio</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| TOTAL | 5 | 33 | 8 | 3 | 0 | 151 |
| 200 | | | | | | |

MOTIVO DE PQRSDF MES DE FEBRERO AÑO 2025

| ÁREAS | QUEJAS | MOTIVOS |
|---------------------------|--------|--|
| <i>Asignación e citas</i> | 1 | Presunta falta de oportunidad para tramitar cita (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 FEBRERO 2025 | Fecha: 2024/06/11 |
| | | Página 4 de 16 |

| | | |
|--|---|---|
| Cirugía (Hospitalización) | 2 | Presunta falta de pertinencia por parte del servicio de cirugía traslada paciente de salas de cirugía sin consentimiento informado de procedimiento quirúrgico. (1) Presunta falta de oportunidad por parte del servicio de cirugía al no realizar la cirugía el día y hora programada. (1) |
| Consulta externa | 2 | Presunta falta de Humanización por parte de Dra. Martha Fabiola López al dirigirse de manera descortés a la usuaria. (1) Presunta falta de oportunidad para ser atendida a la hora asignada. (1) |
| Enfermera consulta externa | 2 | Presunta falta de humanización por parte de la funcionaria Helena Hernández Auxiliar de enfermería al dirigirse al usuario de una forma descortes. (1) Presunta falta de oportunidad por parte del servicio de consulta externa por parte de la auxiliar de enfermería al no entregar los documentos de formula e historias clínicas a la usuaria. (1) |
| Facturación (Consulta Externa) | 1 | Presunta falta Humanización por parte de la colaboradora de facturación Lorena por trato descortés con usuario y no entregar las vueltas del copago. (1) |
| Usuario | 2 | Presunta falta de Humanización por parte de la usuaria Ana Unibio de la nueva Eps al ser agresiva con colaboradora de gastroenterología. (1) Presunta falta de Humanización por parte de acompañante de paciente flor bello quien los agrede verbalmente de una manera bastante agresiva. (1) |
| Humanizadoras | 4 | Presunta falta de humanización por parte de la humanizadora del segundo piso al no colaborar con los egresos de los pacientes no gestiona los deberes y derechos de los pacientes. (2) Presunta falta de pertinencia por parte de humanizadora Josefina Figueredo al dar información incorrecta a paciente generando discordia entre facturación y usuarios. (1) presunta falta de humanización por parte de la señora Martha de digiturno quien se dirige de manera descortés a la usuaria. (1) |
| Gineco- obstetricia | 1 | Presunta falta de pertinencia por parte de la Dra. Diana Sepúlveda en la realización de procedimiento, familiar de la paciente manifiestan no recibir información concreta sobre el estado de salud de su familiar. |
| Medicina Interna | 1 | Presunta falta de humanización por parte de enfermeras de turno de la noche donde usuario refiere que las auxiliares de enfermería ultrajaron a la señora a la hora de canalizarla y no tenían guantes puestos y además realizaron comentarios inadecuados sobre el peso y tamaño de ella faltando al respeto a ella como a su familia. (1) |
| Cirugía programada | 1 | Falta de oportunidad para realizar cirugía donde está programada y llaman para cambiar de fecha. (1) |
| Facturación pediatría tercer piso | 1 | presunta falta de Humanización por parte de funcionaria Brigitte del servicio de facturación del servicio de Pediatría (1) |
| Urgencias | 7 | Presunta falta de oportunidad por parte del servicio de Terapia respiratoria en el servicio de urgencias (1) presunta falta de pertinencia por parte de los médicos generales Javier Leonardo Avella y Luis Carlos Orduz quienes no dan un diagnostico real a menor de edad. (1) Presunta falta de Humanización por parte del jefe de observación quien da órdenes a auxiliares de traslado que presenten sus pacientes. (1) Presunta falta de oportunidad para realizar cirugía y ser traslada paciente a la clínica especialista. (1) presunta falta de Humanización por parte del personal de urgencias con menor de edad fueron groseras el día 19 de febrero consultorio 6 turno de la mañana. (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 FEBRERO 2025 | Fecha: 2024/06/11 |
| | | Página 5 de 16 |

| | | |
|----------------------------|---|--|
| | | <p>presunta falta de pertinencia usuaria encontró a enfermera y medico en situación indecorosa. (1)</p> <p>Presunta falta de pertinencia por parte del jefe Héctor indica trasladar paciente a salas de cirugía para procedimiento de observación, no se había solicitado unidad ya que la sala se encontraba contaminada. (1)</p> |
| Enfermera Urgencias | 4 | <p>Presunta falta de humanización por parte de la funcionaria Helena Hernández por su actitud grosera y descortés. (2)</p> <p>Presunta falta pertinencia por parte de Auxiliares enfermería al delegar toda la atención del paciente al acompañante (1)</p> <p>Presunta falta de pertinencia por parte del personal de enfermería del servicio de urgencias. (1)</p> |
| Vigilancia | 4 | <p>presunta falta de Humanización por parte de la vigilante blanca Ponguta donde refieren que es altanera y grosera. (3)</p> <p>falta de humanización por parte del servicio de vigilancia en cuanto empatía y manera de tratar a los acompañantes de los pacientes. (1)</p> |

| ÁREAS | SUGERENCIA | MOTIVOS |
|----------------------------------|------------|--|
| Urgencias | 2 | <p>Solicitud de rodillo para paso de pacientes con dificultad de movilidad en cama a camilla. (1)</p> <p>Sugieren agilizar el proceso de salida del servicio de urgencias. (1)</p> |
| Hospitalización Pediatría | 1 | <p>Poner llave de lavamanos en la 314 para no tener que ir hasta el baño y dejar al niño solo.</p> |
| Medicina Interna | 3 | <p>Mejorar el traslado de los pacientes de urgencias a piso. (1)</p> <p>Usuario sugiere que para la estadía del acompañante del paciente sería bueno estar en sillas reclinable las sillas corrientes es incómodo. (1)</p> <p>Sugieren revisar los medicamentos que envían para la casa ya que algunos medicamentos por su composición deben estar bajo supervisión médica (1)</p> |
| Vigilancia | 1 | <p>LA guardia de seguridad debe ser más prudente para ejercer su labor actitud brusca.</p> |
| Gineco-obstetricia | 1 | <p>Usuario sugiere que permitan el acceso del cónyuge o acompañante a la sala de cirugía en el momento de la cesárea</p> |

| ÁREAS | PETICIONES | MOTIVOS |
|-------------------------|------------|--|
| Medicina Interna | 1 | <p>Que sean más consecuentes con las necesidades del paciente.</p> |
| Consulta externa | 2 | <p>Usuario solicita que profesional de ortopedia expida la orden correcta para junta médica y de esta manera darle continuidad a su tratamiento. (1)</p> <p>Socito que el Dr. Iván Londoño me ordena una Biopsia en la EPS famisanar solicitan que el especialista especifique que tipo de biopsia es. (1)</p> |

| | | |
|--|---|------------------------------|
|  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 FEBRERO 2025 | Fecha: 2024/06/11 |
| | | Página 6 de 16 |

| | | |
|--------------------|---|--|
| <i>Laboratorio</i> | 1 | Necesito por favor descargar los resultados de unos exámenes y no ha sido posible por la página y no me es posible ir hasta Sogamoso y los necesito urgente muchas gracias |
| <i>Urgencias</i> | 1 | Usuraria solicita validación de incapacidad expedida por el Hospital. |

| ÁREAS | DENUNCIAS | MOTIVOS |
|-------------------------|-----------|--|
| <i>Urgencias</i> | 1 | Es una falta de respeto que uno llega con un niño y le hacen triage, y no atienden pasa más de una hora y uno con el niño bien enfermo y tiene prioridad con adultos que llegan después de los niños, es una falta de respeto, la prioridad es de los niños, están llorando del dolor y es como si no pasara nada. Por favor los encargados deben tomar medidas. |
| <i>Consulta Externa</i> | 2 | usuaria denuncia que presencio a una compañera de la auxiliar Mireya agredirla verbalmente. sugiere que esta situación no es bien vista ante quien presencia estos hechos refiriendo no es justo para la señora Mireya. (2) |

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.

| CANALES DE PQRSDF | N° |
|-------------------------------|------------|
| BUZÓN | 180 |
| PRESENCIAL SIAU | 4 |
| SGI ALMERA MODULO PQRS | 14 |
| CORREO ELECTRÓNICO | 2 |
| TOTAL | 200 |

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:

| | | |
|--|--------------------------------------|-------------------------------------|
|  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 FEBRERO 2025 | Fecha: 2024/06/11 Página 7 de 16 |

| CLASIFICACIÓN DE QUEJAS POR FACTOR DE CALIDAD | | |
|---|-----------|--------------|
| CRITERIOS DE CALIDAD | No. | PORCENTAJE |
| HUMANIZACIÓN | 18 | 54.5 % |
| OPORTUNIDAD | 7 | 21.2 % |
| PERTINENCIA | 8 | 24.2% |
| TOTAL | 33 | 100 % |

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:

| TIEMPOS DE RESPUESTA | | |
|----------------------|-------------------------|---------------------------------|
| DIAS DE RESPUESTAS | CANTIDAD DE SOLICITUDES | % RESPUESTA POR RANGO DE TIEMPO |
| 0 a 5 días | 28 | 84.9 % |
| 0 a 10 días | 5 | 15.1 % |
| 0 a 15 días | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100% |

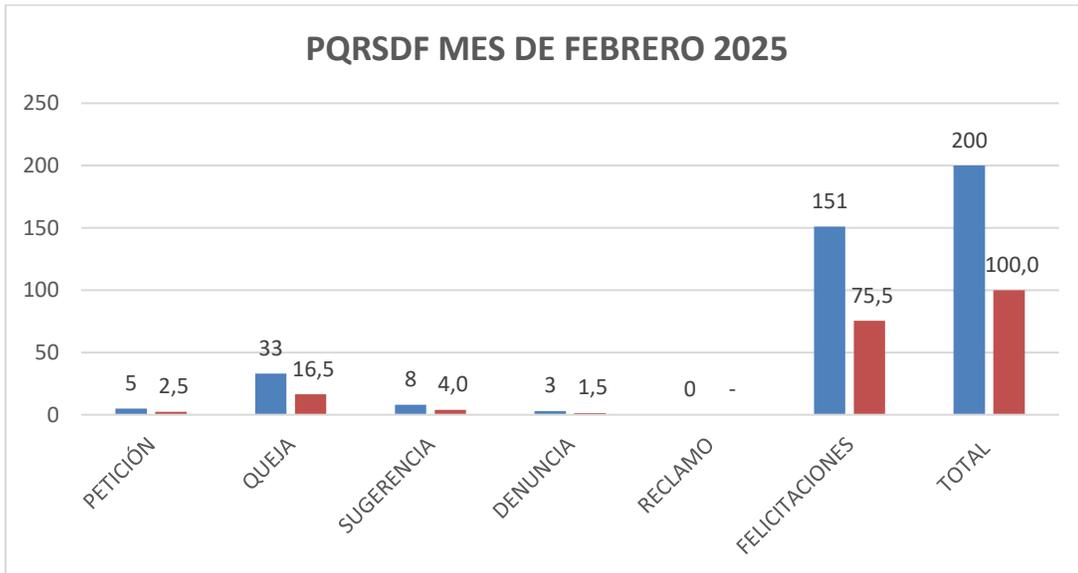
5. HALLAZGOS

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 febrero de 2025, con un total de 200 manifestaciones. A continuación, se muestra su distribución:

PQRSDF DEL MES DE FEBRERO 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 |
| | INFORME PQRSDF MES DE FEBRERO 2025 | Fecha: 2024/06/11 |
| | | Página 8 de 16 |



Grafica 1

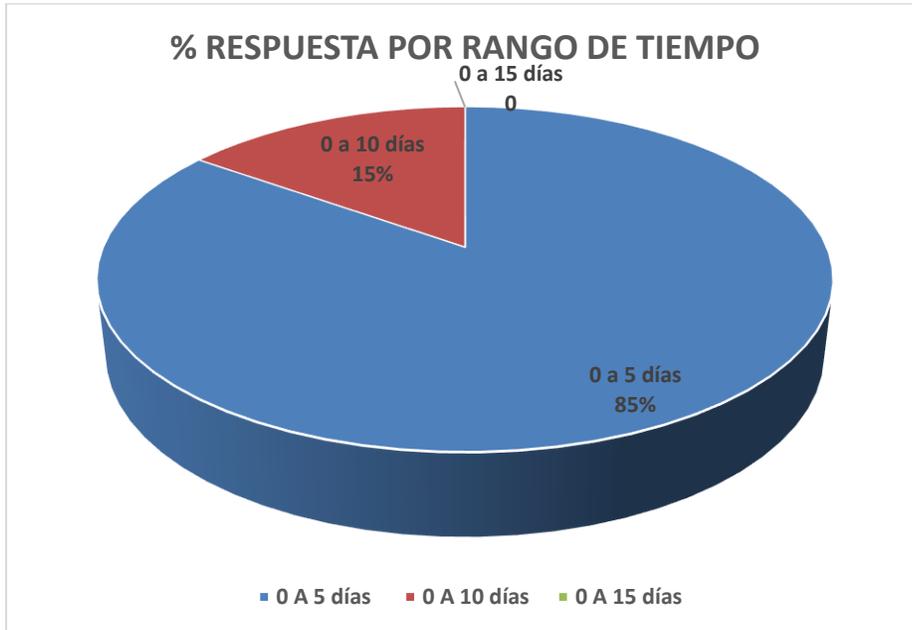
La Gráfica 1 ilustra la distribución de las manifestaciones realizadas por los usuarios en el mes de febrero de 2025. De las manifestaciones recibidas, un 75,5% corresponden a **felicitaciones**, lo que refleja un reconocimiento positivo de los usuarios hacia los servicios o actividades proporcionadas. En segundo lugar, un 16,5% 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** (2,5%), **sugerencias** (4%), **denuncias** (1,5%) 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. 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

| | | |
|--|--------------------------------------|-----------------------|
|  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 FEBRERO 2025 | Fecha: 2024/06/11 |
| | | Página 9 de 16 |

los canales de comunicación disponibles o una desconexión con las necesidades de los usuarios de esa unidad. Por otro lado, la **UBA de Busbanza** 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.

PORCENTAJE DE RESPUESTA POR RANGO DE TIEMPO



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 febrero de 2025, se observa que el **85, %** 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 **15%** de las respuestas fueron atendidas en un plazo de **0 a 10 días**, donde se observa que para el mes de febrero se mejoró el tiempo de respuestas, demostrando eficiencia de los tiempos 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 |
| | INFORME PQRSDF MES DE FEBRERO 2025 | Fecha: 2024/06/11 |
| | | Página 10 de 16 |

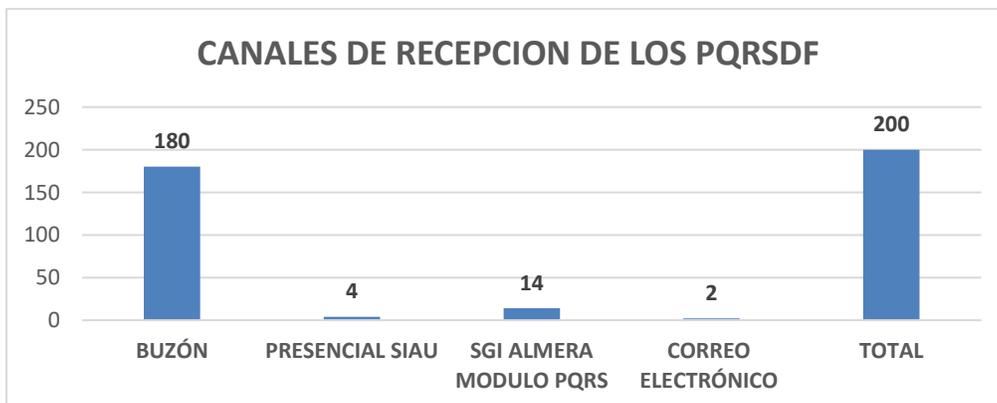
respuesta. Dando cumplimiento a los estándares de calidad y la normativa vigente, lo que es una buena señal en cuanto a la transparencia y la capacidad de atención.

Durante el mes de febrero, 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.

A lo largo del mes de febrero, se registraron un total de **151 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 PQRSDF



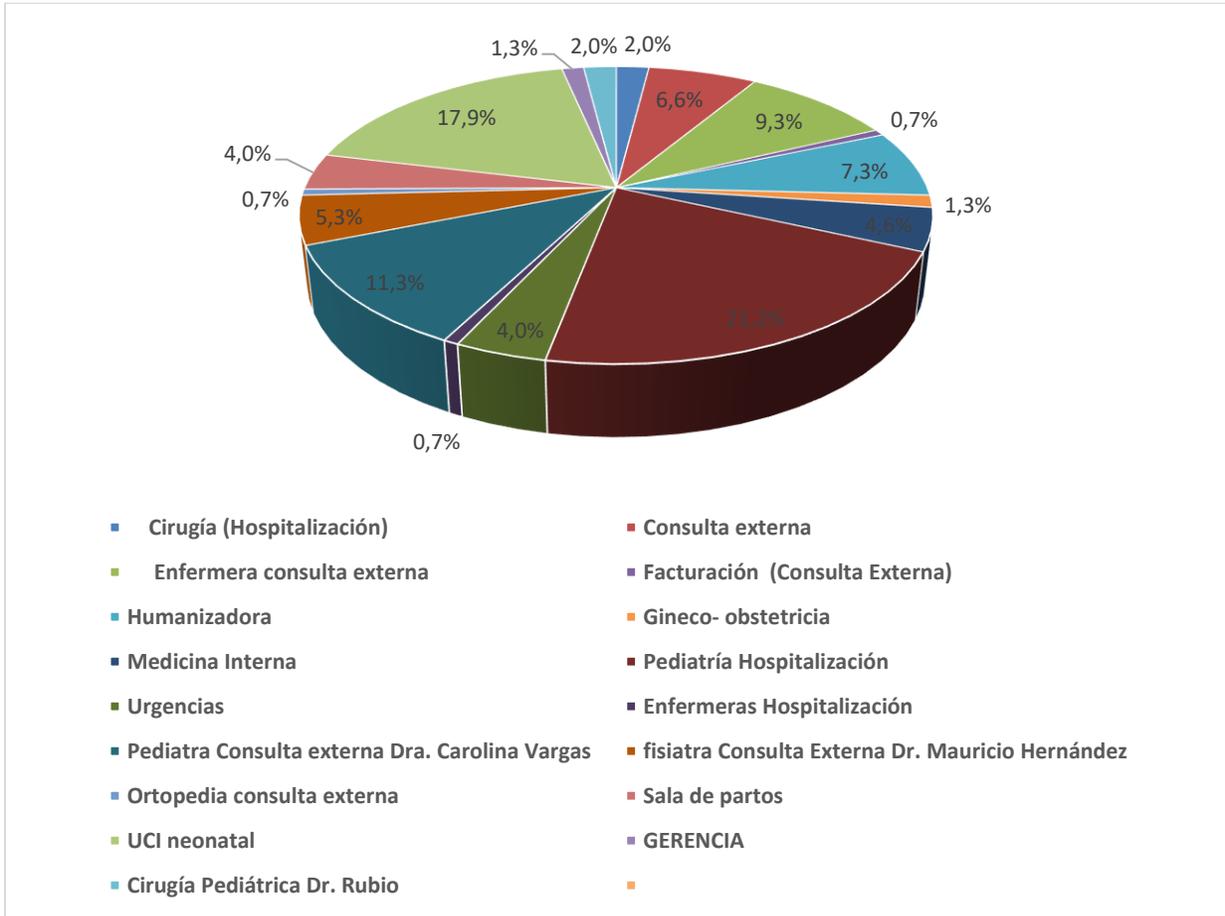
Grafica 3

| | | |
|--|--------------------------------------|--------------------------------------|
|  <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 FEBRERO 2025 | Fecha: 2024/06/11 Página 11 de 16 |

1. Durante el mes de febrero, se realizó un análisis detallado sobre los canales de **PQRSDF (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 **180 manifestaciones**. Este canal sigue siendo una opción preferida debido a su accesibilidad y la posibilidad de expresar opiniones de manera anónima y directa.
2. En segundo lugar, se encontró que la **página web SGI ALMERA PRSDF** de la institución también es un canal relevante para los usuarios, con un total de **14 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.
3. De manera más esporádica, también se identificó que el canal **presencial** fue utilizado en **4 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, a través del correo electrónico se recibieron **2** manifestaciones.
4. 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 FEBRERO 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 |
| | INFORME PQRSDF MES DE FEBRERO 2025 | Fecha: 2024/06/11 Página 12 de 16 |



Grafica 4

Como se puede observar en la Gráfica No. 4, durante el mes de febrero se destacan varios servicios de la institución por su excelente desempeño según las manifestaciones recibidas. El servicio de PEDIATRIA HOSPITALICION con un 21,2% de las felicitaciones, lo que refleja la alta satisfacción de los usuarios con la atención especializada y el cuidado brindado a los niños y niñas. Le sigue el servicio de la UCI NEONATAL con 17,9% otros servicios que también recibieron un reconocimiento significativo: Pediatría consulta externa con un 11,3%, 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%, lo que resalta la calidad del servicio prestado por los profesionales de la salud en estas áreas.

| | | |
|--|--------------------------------------|-----------------------|
|  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 FEBRERO 2025 | Fecha: 2024/06/11 |
| | | Página 13 de 16 |

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 RECIBERON QUEJAS MES DE FEBRERO



Grafica 5

Según los datos del mes de febrero, el servicio que recibió más manifestaciones de quejas fue Urgencias, con unas 7 quejas del del total de quejas registradas. A este le siguen en frecuencia los servicios de enfermería de hospitalización 4, Vigilancia 4 y Humanizadoras con 4 quejas reportadas, continua consulta externa 2, cirugía hospitalización 2, enfermeras consulta externa 2, usuarios 2 quejas.

Los servicios de Asignación de citas, servicio de Gineco-obstetricia, medicina interna facturación servicio de pediatría y cirugía programada con 1 queja cada servicio.

sectores pueden requerir atención para abordar las preocupaciones de los usuarios.

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

| | | |
|--|---|------------------------------|
|  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 FEBRERO 2025 | Fecha: 2024/06/11 |
| | | Página 14 de 16 |

procesos en estas áreas para aumentar la satisfacción de los usuarios y garantizar una atención de calidad.

CLASIFICACION POR CRITERIO DE CALIDAD

| CRITERIOS DE CALIDAD | No. | PORCENTAJE |
|-----------------------------|------------|-------------------|
| HUMANIZACIÓN | 18 | 54.5 % |
| OPORTUNIDAD | 7 | 21.2 % |
| PERTINENCIA | 8 | 24.2% |
| TOTAL | 33 | 100% |

Como se observa en la tabla el factor predominante relacionado con la calidad de atención en febrero fue Humanización, con un 54.5% de las manifestaciones.

el factor de Humanización siendo 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.

En segundo lugar, el 24,2% 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.

Finalmente, el 21,2% de las manifestaciones estuvo relacionado con el criterio de oportunidad con un porcentaje 21,2% porcentaje que 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 de ortopedia y ginecoobstetricia lo que agrava aún más la percepción de desorganización en la asignación de citas.

Este análisis resalta la importancia de mejorar y dar un trato humanizado a los pacientes y la oportunidad de atención, garantizar que el tratamiento proporcionado para que sea pertinente y acorde con los estándares de calidad.

| | | |
|--|--------------------------------------|-----------------------|
|  <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 FEBRERO 2025 | Fecha: 2024/06/11 |
| | | Página 15 de 16 |

6. CONCLUSIONES

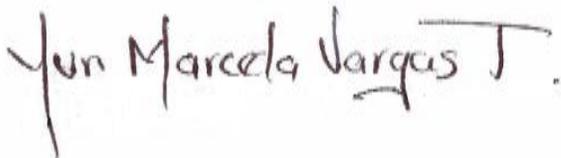
1. **Alta Participación en los Canales de Comunicación:** Se identificó una **buena participación** por parte de los usuarios en los canales de comunicación habilitados por la institución, lo que demuestra el compromiso de la **entidad para garantizar la participación social en salud**. Esto resalta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

| | | |
|--|--------------------------------------|-----------------------|
|  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 FEBRERO 2025 | Fecha: 2024/06/11 |
| | | Página 16 de 16 |

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.
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