



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS  
Y FELICITACIONES**  
**PRIMER SEMESTRE DEL 2024**  
**PROCESO DE ATENCION AL USUARIO**

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas y atendidas por el proceso de atención al usuario durante el periodo comprendido entre el 1 de Enero al 30 de Junio del 2024, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las acciones de mejora de parte de la alta dirección y los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la institución y con ellas, trabajar en la confianza del usuario en la presente entidad.

De ello el Proceso de Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, PQRSF se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informarse de lo que sucede, cuáles son las inquietudes, inconformidades y necesidades de los usuarios de los diferentes servicios que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos misionales del Hospital Departamental de Granada ESE.

De igual forma este proceso permite establecer la manera en que se resuelven todas aquellas inquietudes y de esta forma combatir las debilidades o amenazas del Hospital Departamental de Granada ESE. Dicho proceso cuenta con diferentes medios de ingreso de las PQRSF como lo son: buzones de sugerencia, permiten recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones los cuales se encuentran dispuestos en las diferentes unidades funcionales de la institución, esto para el uso del público en general, proceso el cual es vigilado y revisado los martes a las 5:00 pm y viernes a las 4:00 pm por la oficina de atención al usuario, subgerente de atención al usuario y un revisor de control interno, adicionalmente contamos con la página web: [www.hospitalgranada.gov.co](http://www.hospitalgranada.gov.co) y Correspondencia, esto con el fin de que la comunidad pueda presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de manera electrónica y oportuna. Con ello la institución busca que los usuarios puedan poner sus PQRSF desde el lugar donde se encuentren y no solo en las instalaciones del Hospital



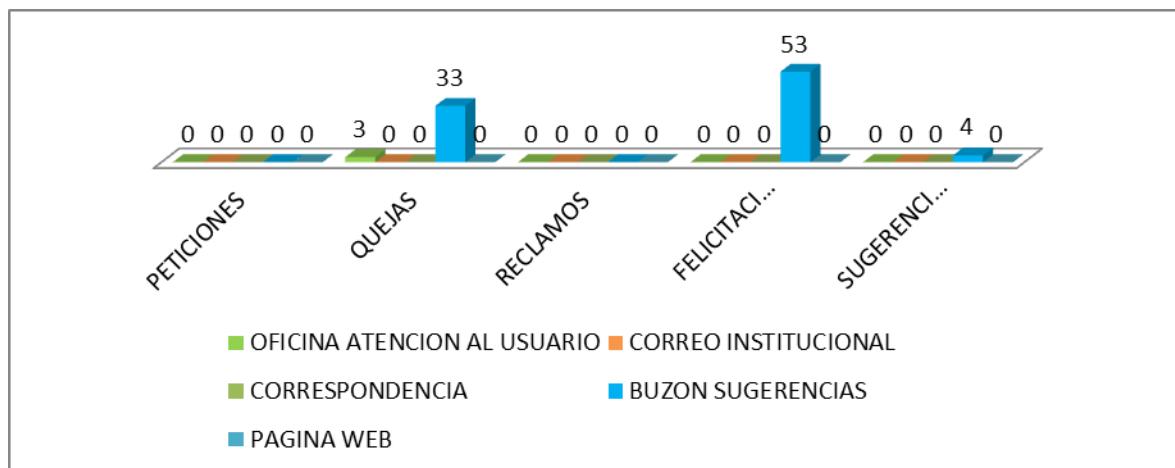


Departamental de Granada, por ultimo tenemos la oficina la cual recepcióna las PQRSF buscando darle una solución inmediata, y con ello garantizar oportunidad en el servicio, recordándoles que los usuarios son el pilar de nuestra institución.

Revisando el consolidado de radicados de PQRSF del Hospital Departamental de Granada ESE del proceso de la Subgerencia de Atención al Usuario por los diferentes canales de recepción, se evidencio 179 PQRSF distribuidas de la siguiente manera, 110 felicitaciones, 49 quejas, 13 sugerencias, 1 peticiones y 6 reclamo que se han radicado así:

#### MEDIOS DE INGRESO DE LAS PQRSF SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

MEDIO RECIBIDO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS
OFICINA ATENCION AL USUARIO	0	3	0	0	0
CORREO INSTITUCIONAL	0	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA	0	0	0	0	0
BUZON SUGERENCIAS	0	33	0	53	4
PAGINA WEB	0	0	0	0	0





Por medio de la presente grafica podemos apreciar el impacto de cada uno de los canales de recepción de PQRSF, desde el más recurrente entre los usuarios hasta el de menos incidencia. En primer lugar podemos ver que el buzón de sugerencias es uno de los canales de mayor recepción de PQRSF, seguido de oficina, por lo anterior como estrategia se sigue comunicando de manera didacta a los usuarios la oportunidad de registrar su PQRSF por medio de la página web del Hospital Departamental de Granada.

### CLASIFICACIÓN POR MES DE PQRSF PRIMER SEMESTRE DE 2024

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS
ENERO	0	5	0	6	1
FEBRERO	0	5	0	0	1
MARZO	0	6	0	13	1
ABRIL	0	8	0	13	0
MAYO	0	7	0	13	0
JUNIO	0	8	0	8	1

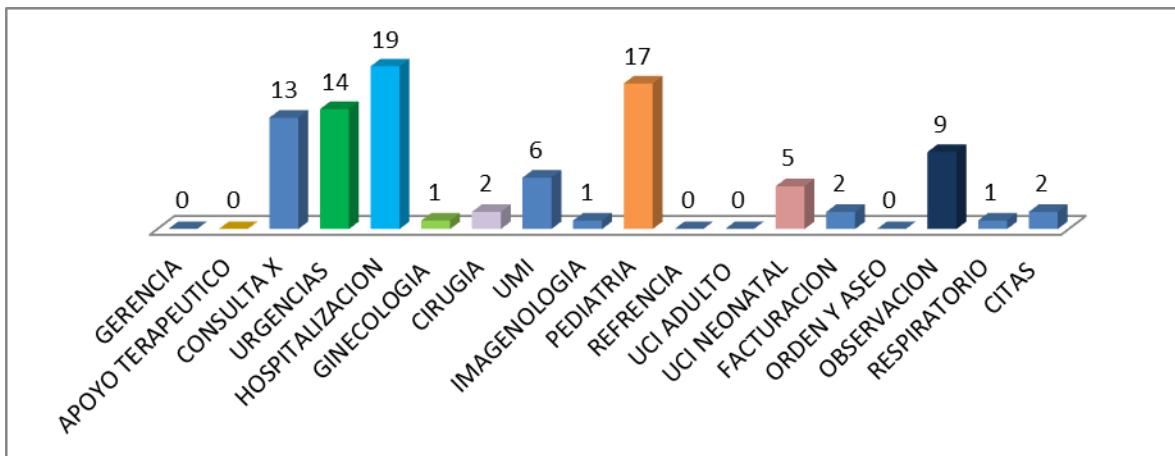


Podemos apreciar que el mes donde más se presentaron PQRSF fue en el mes de abril con un total de 21, seguido de mayo con 20, marzo con 20, de ello enero



con 12, el mes donde menos se evidenciaron fue el mes de febrero con 6 PQRSF, el indicador de las felicitaciones se vio incrementado en el mes de marzo, abril y mayo con 13, seguido de junio con 8 felicitaciones y enero con 6 felicitaciones.

### **PQRS POR SERVICIO PRIMER SEMESTRE DE 2024**



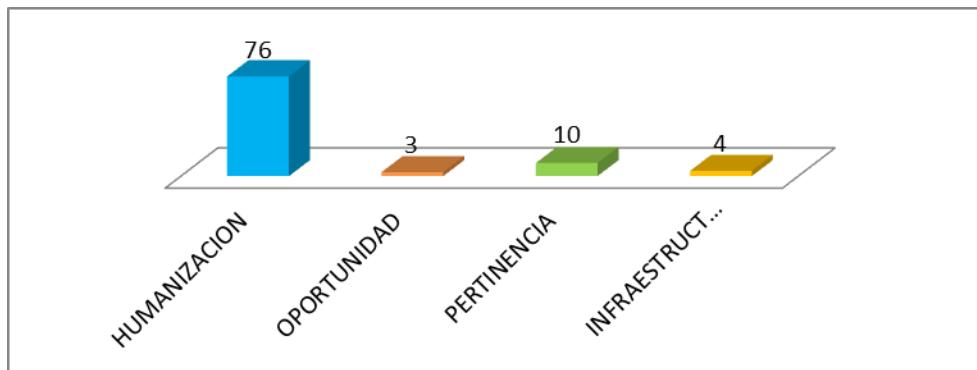
Podemos preciar los servicios con los cuales cuenta el Hospital Departamental de Granada y la cantidad de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias puestas en cada uno de estos, en primera instancia el servicio de hospitalización con 19 PQRS se presentan actos deshumanizados de parte del personal los cuales generan insatisfacción, seguidamente el servicio de pediatría con 17 PQRSF. Urgencias con 14 PQRS donde se presentan actos deshumanizados, consulta externa con 13 PQRS puesto que la oportunidad de los especialistas en la atención no es la adecuada, observación con 9 PQRS, uci neonatal con 5 PQRSF,

los servicios como facturación, imagenología y cirugía, presentan insatisfacción por inconformidad derivadas de la atención.





### PQRSF POR MOTIVO PRIMER SEMESTRE DE 2024



Se evidencia que el motivo con mayor ingreso de PQRSF es por humanización con 76 de estas la mayoría equivalen a felicitaciones, seguidamente de pertinencia con 10 PQRSF, infraestructura con 4 PQRSF, ya que se presentan inconformismo con ciertos aspectos en la atención, y por último la oportunidad con 3 PQRSF puesto que en ocasiones se, ya que los usuarios se quejan por la demora en la atención de urgencias y la programación de citas.

**Luisa Rodríguez Nieves**  
Líder del proceso de Atención al usuario  
Hospital Departamental de Granada



**" UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS"**

CALLE 15 CARRERA 2 Y 4

TELEFONO 6587800

LINEA GRATUITA : 018000965050

[www.hospitalgranada.gov.co](http://www.hospitalgranada.gov.co) E-mail: [gerencia@hospitalgranada.gov.co](mailto:gerencia@hospitalgranada.gov.co)

