

**INFORME DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES  
(PQRSF)**





**1. Introducción**

**2. Acceso a la información**

**3. PQRSF recibidas por modalidad**

**4. Medios de ingreso PQRSF**

**10. Porcentaje de satisfacción código QR**

**ÍNDICE**

**5. Clasificación por PQRSF**

**9. Porcentaje satisfacción telefónica**

**8. Porcentaje satisfacción global**

**7. PQRSF por motivo**

**6. PQRSF por servicio**



# 1. INTRODUCCION

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 Octubre al 31 de Diciembre del 2022, 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.



## 2. ACCESO A LA INFORMACION

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 del Departamento Administrativo de la Función Pública y de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; Por lo cual se informa que en el portal web del Hospital Departamental de Granada [www.hospitalgranada.gov.co](http://www.hospitalgranada.gov.co) , cuenta con acceso al enlace, en donde los grupos de valor podrán consultar los temas de su interés.

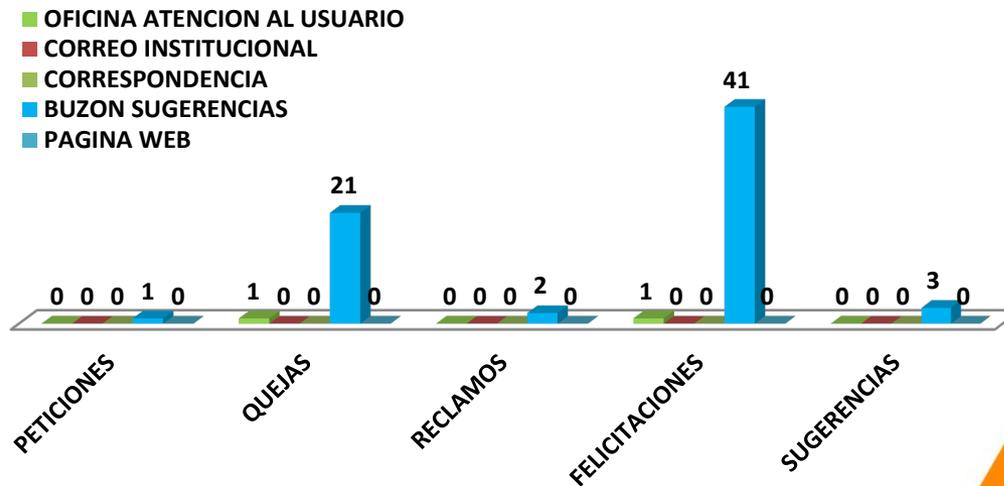


### 3. PQRSF RECIBIDA POR MODALIDAD



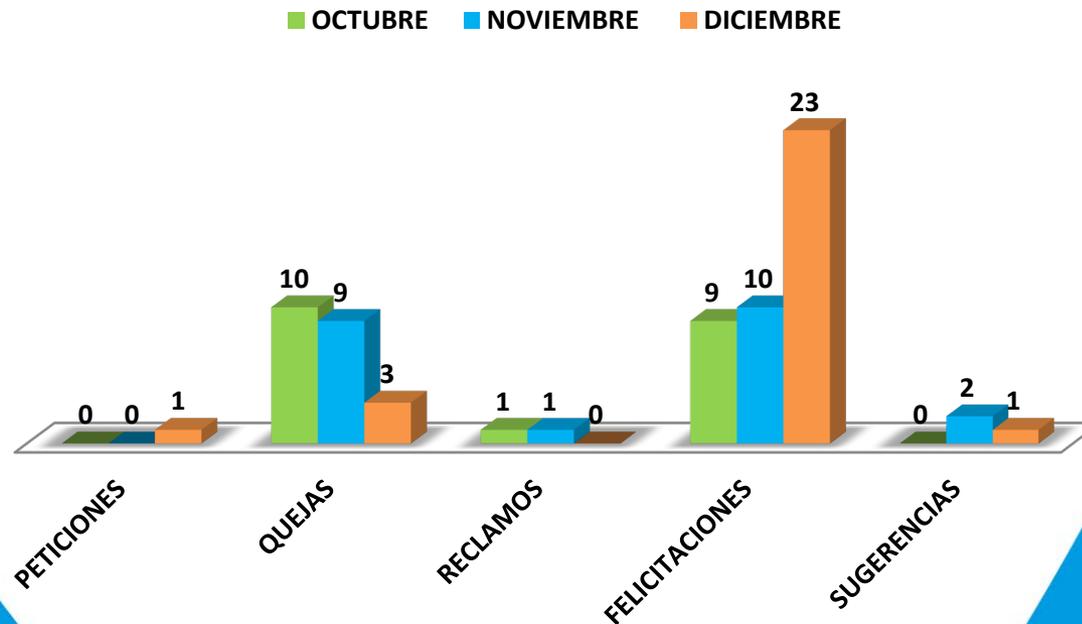
## 4. MEDIOS DE INGRESO DE PQRSF

Por medio de esta grafica podemos apreciar el impacto de cada uno de los canales de información, 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 recepción de PQRSF con mayor ingreso en este trimestre, demostrando así que es el preferido entre los usuarios HDG, seguido de la oficina, de ello pagina web, correo electrónico y correspondencia.



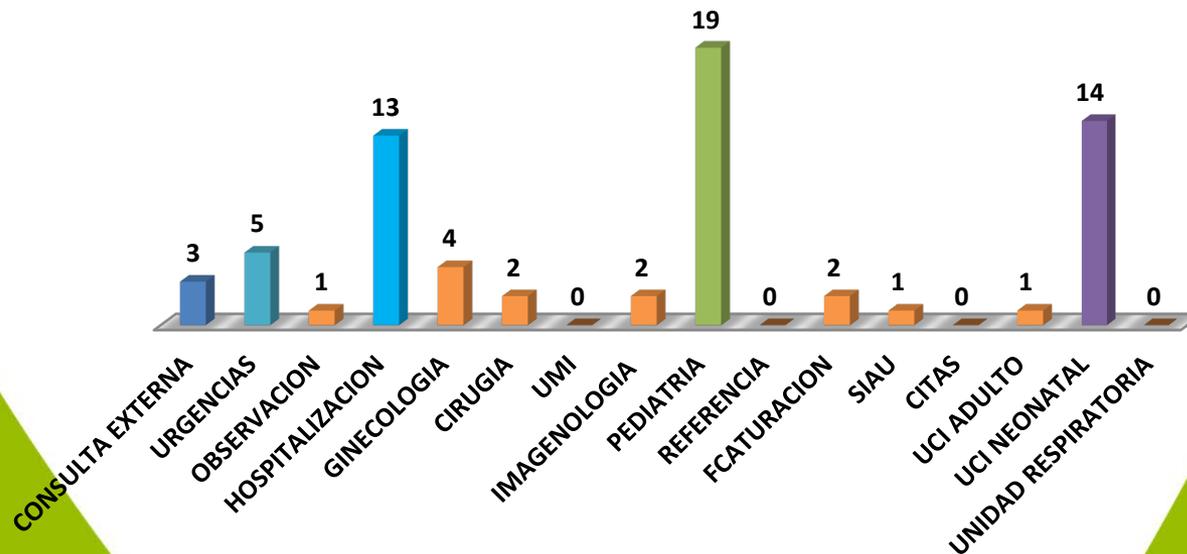
## 5. CLASIFICACION POR MES DE PQRSF

Podemos apreciar que el mes donde más se presentaron PQRSF en este trimestre, fue en Diciembre con un total de 28, seguido del mes de Noviembre con 22 y por último el mes de Octubre con 20 PQRSF que fue el mes que menos se registraron. El indicador de las felicitaciones se vio incrementado en el mes de diciembre con 23, seguido por noviembre con 10 y octubre con 9 felicitaciones.



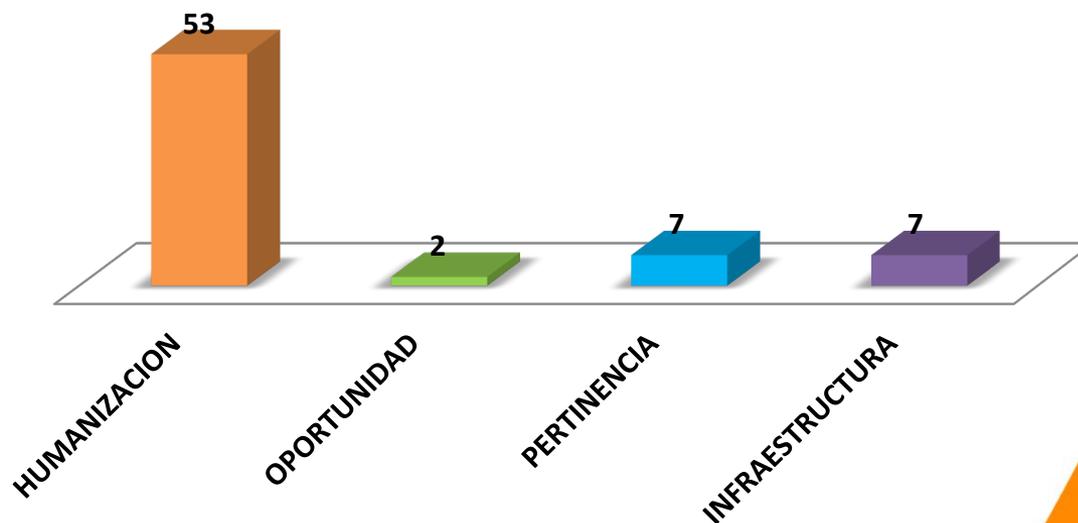
## 6. PQRSF POR SERVICIO

Los servicios en los que más se presentaron PQRSF durante el cuarto trimestre fueron los siguientes, pediatría con 19 PQRSF de estas entre felicitaciones y quejas, seguidamente uci neonatal con 14 PQRs, de ello hospitalización con 13 PQRs, urgencias con 5, con lo anterior identificado podemos decir que estas están basadas entre felicitaciones y PQRSF ya que los usuarios en el servicio de pediatría felicitan por la atención pero se quejan de la infraestructura de la institución que es un factor relevante en la institución en este trimestre.



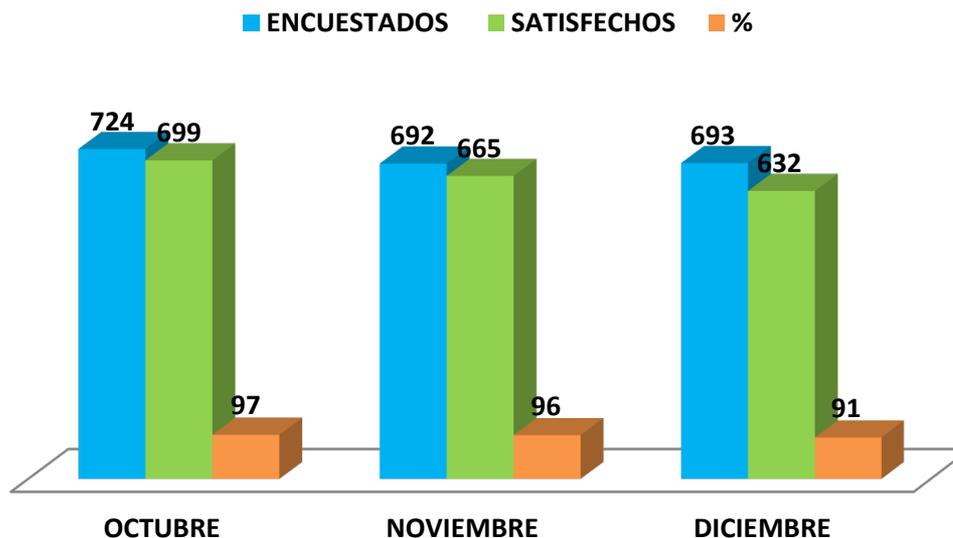
## PQRSF POR MOTIVO

Se evidencia que el motivo con mayor relevancia es el de humanización con 53 PQRSF, de ello infraestructura y pertinencia con 7 PQRSF y por ultimo oportunidad con 2 PQRSF, como podemos observar humanización tiene mayor clasificación ya que las felicitaciones que se presentan en su mayoría son por este motivo.



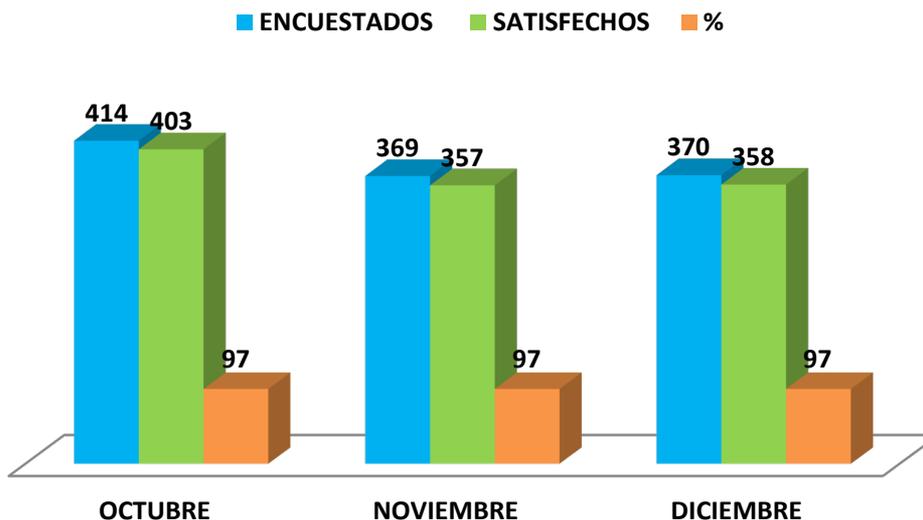
## 8. PORCENTAJE DE SATISFACCION GLOBAL

Se observa que la muestra de satisfacción global en los usuarios es del 95% en donde el mes que se obtuvo mayor satisfacción en octubre con 97%, lo que dentro de la clasificación nos ubica en un buen porcentaje con los diferentes servicios brindados ya que la meta es del 95%, de ello decimos que se realizaron 2.109 encuestas de (26.446) usuarios que ingresaron al HDG, de lo cual en el proceso de realizarles la encuesta manifiestan recomendar los servicios a otros amigos y familiares.



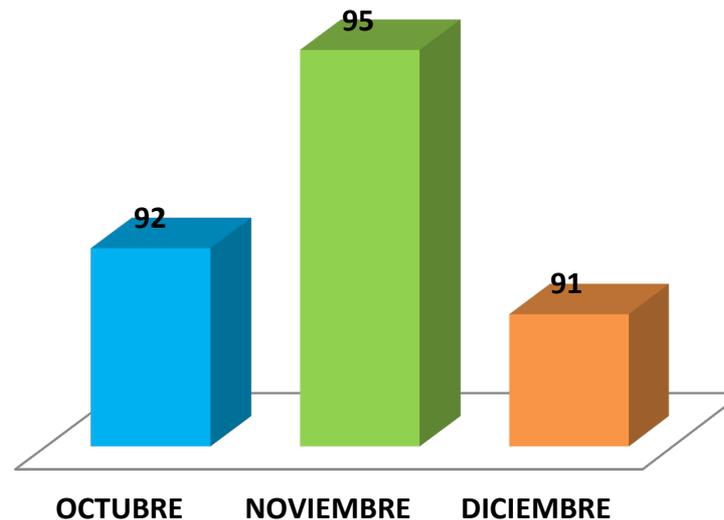
## 9. PORCENTAJE DE SATISFACCION TELEFONICA

Se observa que la muestra de satisfacción telefónica en los usuarios nos brinda un porcentaje del 97%, ya que este porcentaje se presentó consecutivamente durante el trimestre, lo que dentro de la clasificación nos ubica en un buen porcentaje con los diferentes servicios prestados ya que la meta es del 95%, de ello decimos que se realizaron 1.153 encuestas de (26.446) usuarios que ingresaron al HDG, de lo cual en el proceso de realizarles la encuesta manifiestan agradecer por los servicios recibidos.



## 10 PORCENTAJE DE SATISFACCION CODIGO QR

El código QR es una plataforma que le permite a los usuarios acceder a la encuesta de satisfacción por medio de su teléfono, con ello se inicio este indicador a partir de marzo del 2022, en lo cual en este cuarto trimestre obtuvimos un porcentaje de 93%, lo que dentro de la clasificación nos ubica en un buen porcentaje con los diferentes servicios brindados ya que la meta es del 90%, de ello decimos que se realizaron 1.301 encuestas de (26.446) usuarios que ingresaron al HDG.



# GRACIAS

