

**INFORME PRIMER TRIMESTRE 2023  
PROCESO DE ATENCION AL USUARIO**

**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. INTRODUCCIÓN**

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 31 de Marzo del 2023, 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 INFORMACIÓN

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023 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.



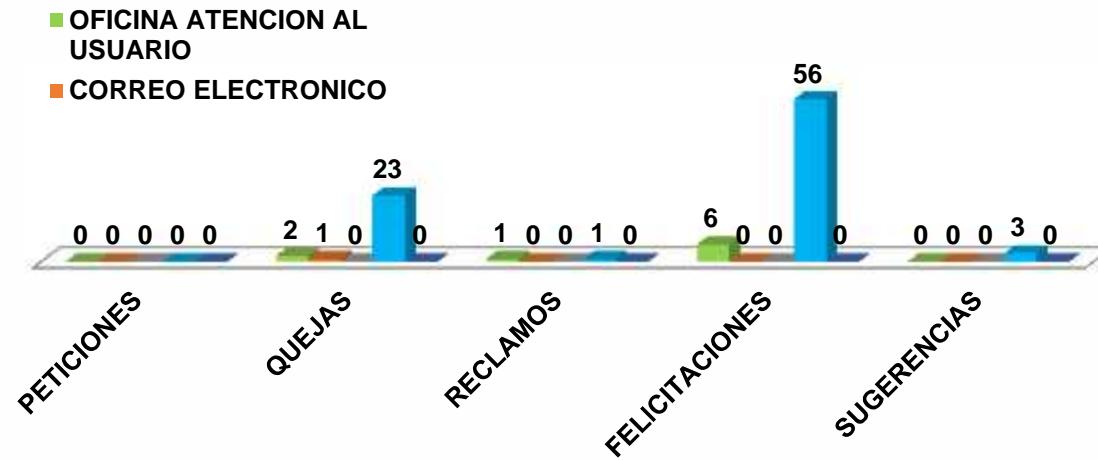
### 3. PQRSF RECIBIDA POR MODALIDAD



## 4.

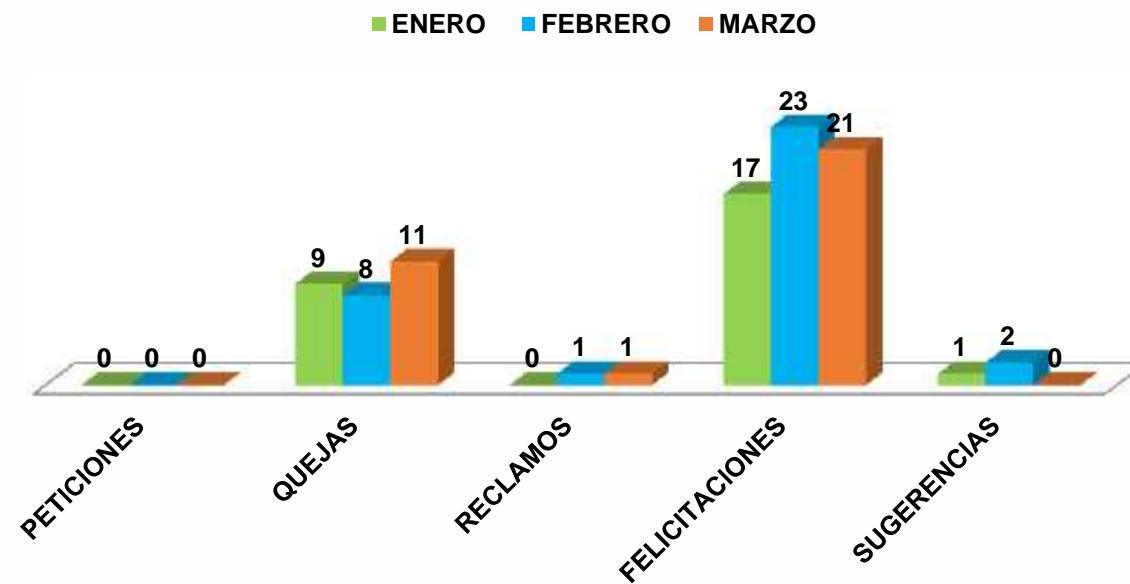
# MEDIOS DE INGRESO DE PQRSF

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.



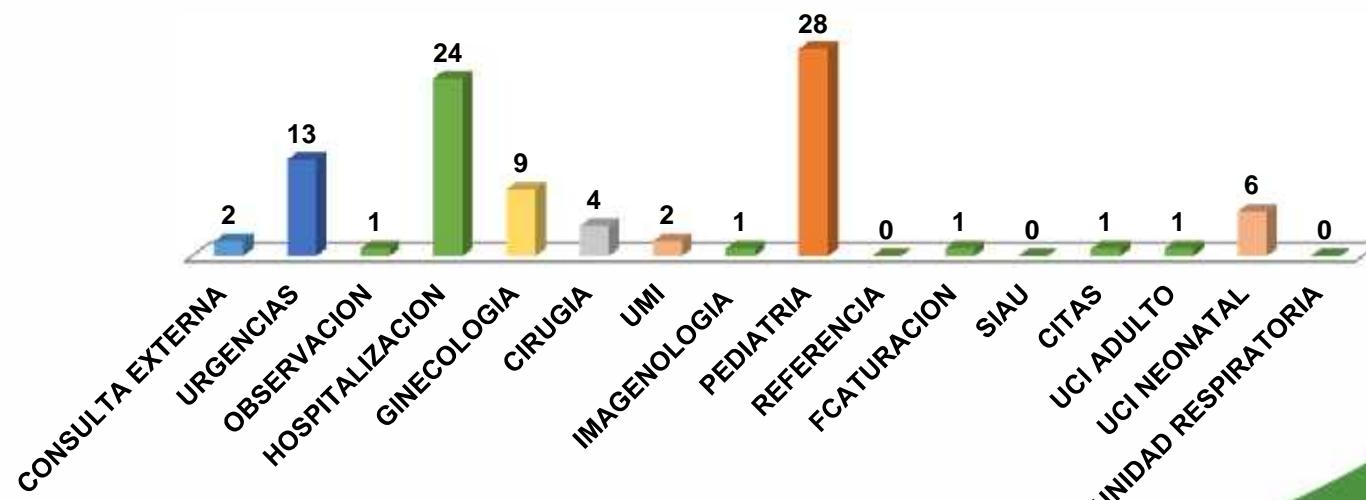
## 5. CLASIFICACION POR MES DE PQRSF

Podemos apreciar que el mes donde más se presentaron PQRSF en este trimestre, fue en febrero con un total de 34, seguido del mes de marzo con 33 y por último el mes de enero con 27 PQRSF que fue el mes que menos se registraron. El indicador de las felicitaciones se vio incrementado en el mes de febrero con 23, seguido por marzo con 21 y enero con 17 felicitaciones.



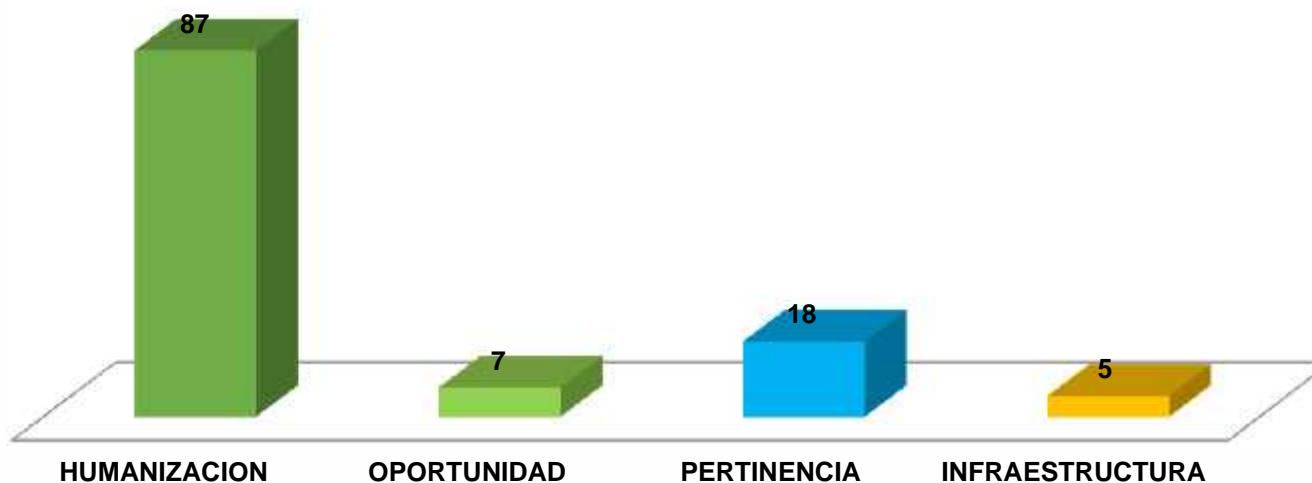
## 6. PQRSF POR SERVICIO

Los servicios en los que más se presentaron PQRSF durante el cuarto trimestre fueron los siguientes, pediatría con 28 PQRSF de estas entre felicitaciones y quejas, seguidamente hospitalización con 24 PQRS, de ello urgencias con 13 PQRS, ginecología con 9, uci neonatal con 6, cirugía con 4, Umi y consulta externa con 2 y por ultimo observación, imagenología, facturación, citas y uci adulto con 1 PQRS puesto que estos usuarios no estuvieron satisfechos con la atención recibida, con lo anterior identificado podemos apreciar cuales servicio tienen mayor opinión en cuanto a su atención de los usuarios del HDG.



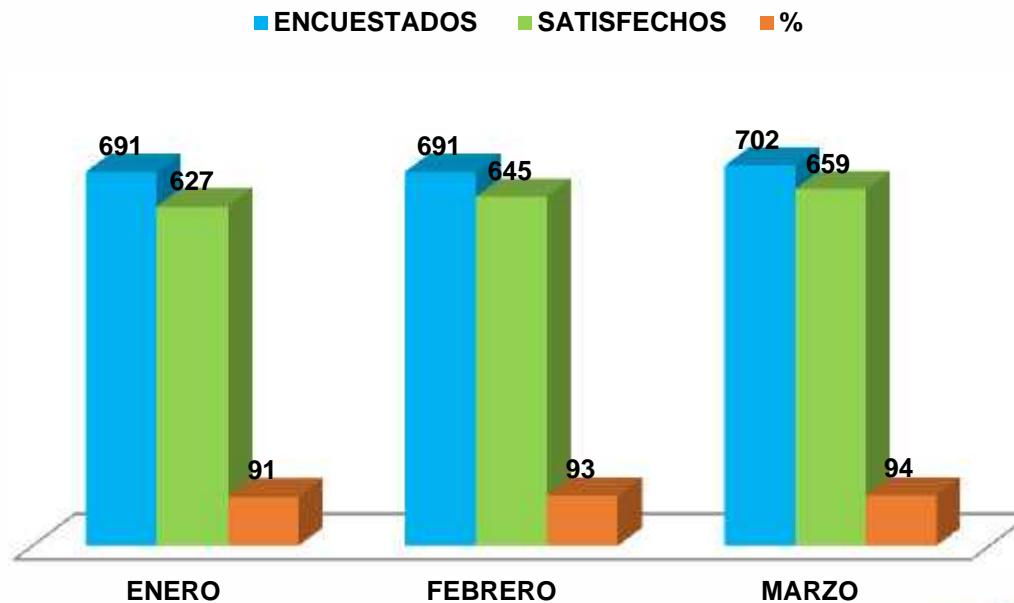
## 7 PQRSF POR MOTIVO

Se evidencia que el motivo con mayor relevancia es el de humanización con 87 PQRSF, esto debida a que se han presentando tanto felicitaciones, como quejas en cuanto a este motivo de ello pertinencia con 18 PQRSF , oportunidad con 7 PQRSF y por ultimo infraestructura con 5 PQRSF, como podemos observar humanización tiene mayor clasificación ya que las felicitaciones que se presentan en su mayoría son por este motivo.



## 8. PORCENTAJE SATISFACCION GLOBAL

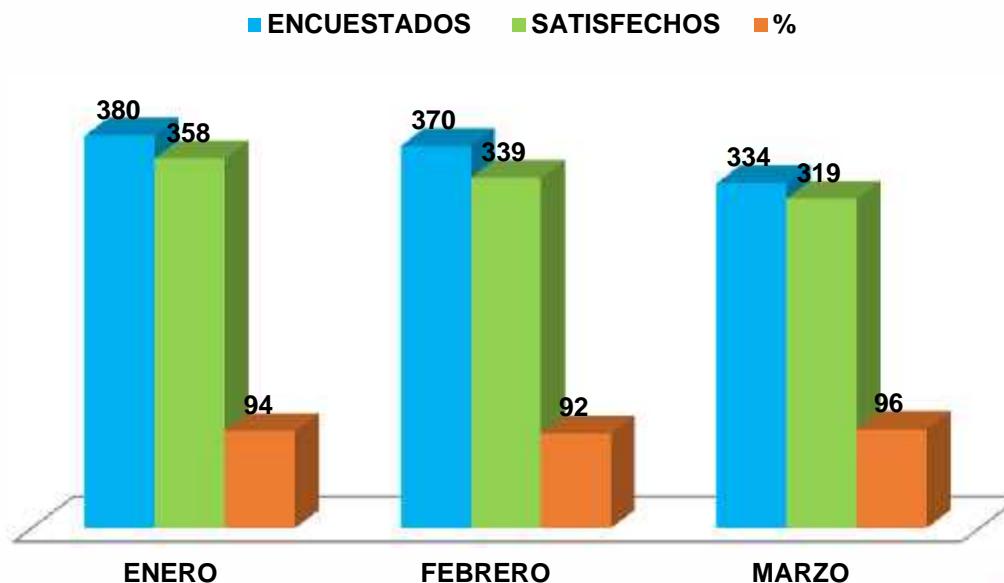
Se observa que la muestra de satisfacción global en los usuarios es del 93% , en donde el mes que se obtuvo mayor satisfacción en marzo con 94%, lo que dentro de la clasificación nos ubica con no cumplimiento de la meta, ya que la meta es del 95%, tomando así acciones de mejora con el fin de mejorar nuestros servicios; De ello decimos que se realizaron 2.084 encuestas, de las cuales 1931 usuarios estuvieron satisfechos con la atención recibida, tomado de una muestra del ingreso trimestral de nuestros usuarios de (18.499) al HDG, de lo cual en el proceso de realizarles la encuesta manifiestan recomendar los servicios a otros amigos y familiares.



9.

## PORCENTAJE SATISFACCION TELEFONICA

Se observa que la muestra de satisfacción telefónica en los usuarios nos brinda un porcentaje del 94%, lo que dentro de la clasificación nos ubica en un buen porcentaje con los diferentes servicios prestados ya que la meta es del 90%, de ello decimos que se realizaron 1.084 encuestas de (18.499) usuarios que ingresaron al HDG, de lo cual en el proceso de realizarles la encuesta manifiestan agradecer por los servicios recibidos.



10

## PORCENTAJE 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 el primer trimestre obtuvimos un porcentaje de 94%, 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 1.207 encuestas de (18.499) usuarios que ingresaron al HDG.

