

### *OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO*

A continuación, se presenta el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRSF) recibidas y atendidas por el proceso de Atención al Usuario durante el periodo comprendido entre las vigencias 2024 y 2025, con el fin de analizar la oportunidad en las respuestas y formular acciones de mejora por parte de la alta dirección y los responsables de los procesos, que contribuyan al fortalecimiento del mejoramiento continuo institucional y, en consecuencia, al fortalecimiento de la confianza de los usuarios en la entidad.

En este sentido, el proceso de PQRSF se concibe como una herramienta gerencial de control y mejora continua, que permite identificar, analizar y hacer seguimiento a las inquietudes, inconformidades y necesidades de los usuarios frente a los diferentes servicios, en relación con el cumplimiento de los objetivos misionales del Hospital Departamental de Granada E.S.E..

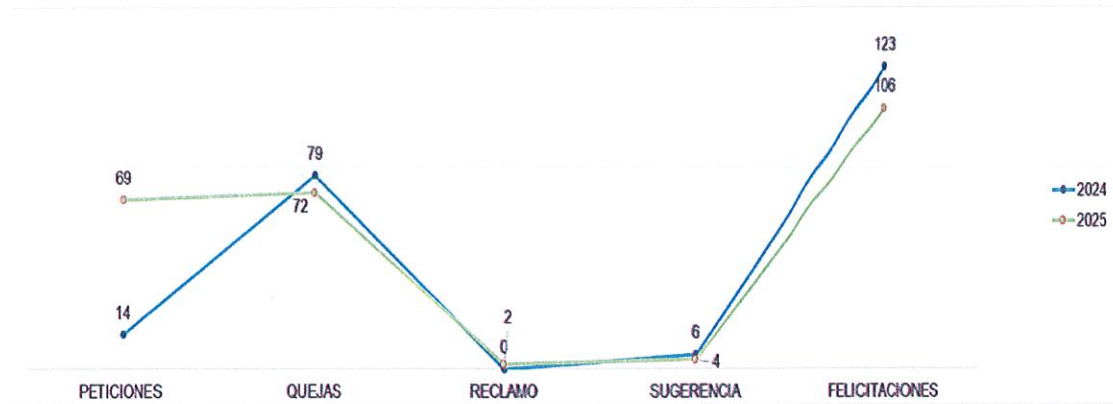
De igual forma, este proceso permite establecer la manera en que se gestionan y resuelven las diferentes solicitudes presentadas por los usuarios, contribuyendo a la identificación de debilidades y oportunidades de mejora, así como al fortalecimiento de la gestión institucional.

El proceso de PQRSF cuenta con diversos canales de recepción, tales como los buzones de sugerencias dispuestos en las diferentes unidades funcionales de la institución, los cuales permiten la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por parte del público en general. Estos buzones son verificados de manera periódica los días martes y viernes de cada semana a las 09:00 a.m., por parte de la Oficina de Atención al Usuario, el Subgerente de Atención al Usuario y un funcionario de Control Interno.

Adicionalmente, se cuenta con la página web institucional [www.hospitalgranada.gov.co](http://www.hospitalgranada.gov.co) y el canal de correspondencia, los cuales facilitan la radicación electrónica de las PQRSF, garantizando su recepción de manera oportuna y accesible para la ciudadanía desde cualquier lugar. Asimismo, la Oficina de Atención al Usuario recibe de manera directa las PQRSF, con el fin de brindar una solución oportuna cuando sea posible, garantizando la calidad en la atención y la respuesta al ciudadano. Todo lo anterior se desarrolla reconociendo a los usuarios como el eje fundamental de la institución y el centro de la gestión institucional.

Finalmente, el presente informe permite evidenciar el consolidado de las vigencias 2024 y 2025 del Hospital Departamental de Granada E.S.E., en el cual se recibieron un total de 222 PQRSF durante la vigencia 2024 y 253 PQRSF durante la vigencia 2025, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la institución.

### INGRESO DE PQRSF EN LA VIGENCIA DEL 2024 2025



2024	2025
222	253

La gráfica comparativa de PQRSF correspondiente a las vigencias 2024 y 2025 evidencia un incremento general en las manifestaciones presentadas por los usuarios del Hospital Departamental de Granada E.S.E, comportamiento asociado al aumento en la demanda de servicios y al mayor número de atenciones registradas durante el periodo evaluado.

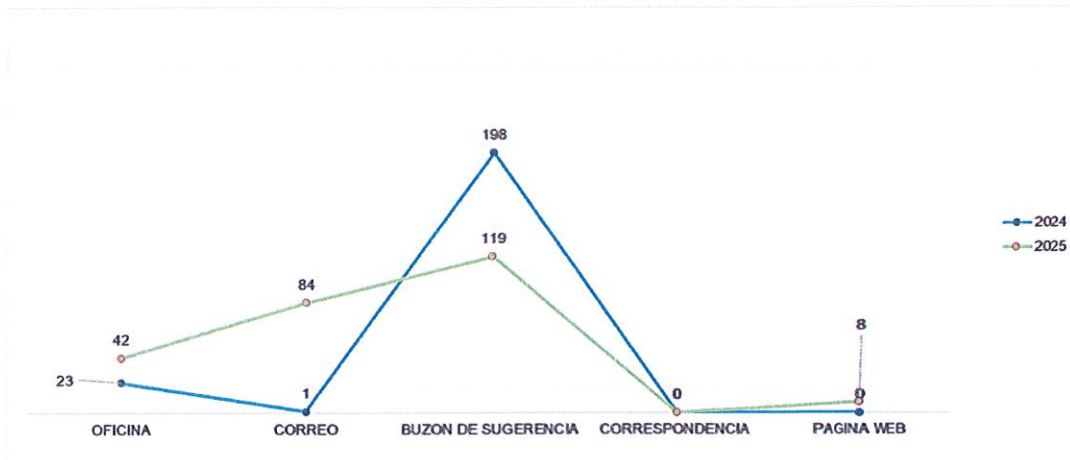
En el análisis por tipo de PQRSF, se observa que las peticiones aumentaron de 14 en 2024 a 69 en 2025, reflejando una mayor participación e interacción de los usuarios con la institución. Asimismo, las felicitaciones presentaron una variación positiva, pasando de 123 a 106 registros, manteniéndose como la categoría con mayor representatividad dentro del total de PQRSF, lo cual evidencia reconocimiento por parte de los usuarios hacia la prestación de los servicios de salud.

En cuanto a las quejas, se registró una disminución frente al año anterior, pasando de 79 en 2024 a 72 en 2025, lo que puede interpretarse como un fortalecimiento en los procesos de atención y mejoramiento continuo institucional. Respecto a los reclamos y sugerencias, estos mantuvieron un comportamiento estable y de baja frecuencia durante ambas vigencias.

De manera general, para el año 2024 se reportaron 222 PQRSF, mientras que en 2025 se registraron 253, evidenciándose una variación total de 31 PQRSF adicionales, equivalente a un incremento del 13,96%. Este comportamiento guarda relación con el aumento de 6.519 atenciones en salud registradas entre ambas vigencias, pasando de 108.273 usuarios atendidos en 2024 a 114.792 en 2025.

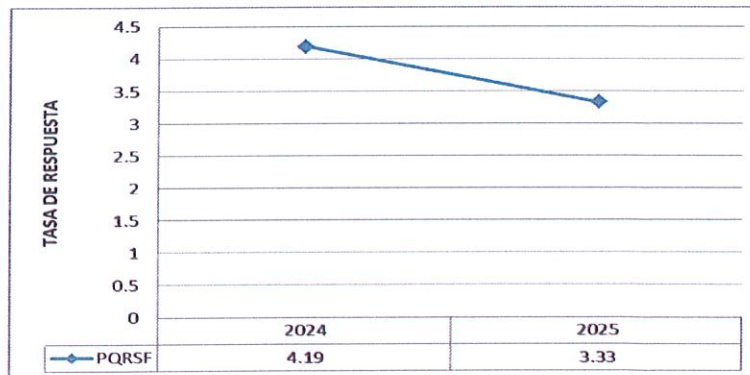
### MEDIOS DE INGRESO DE LAS PQRSF EN LA VIGENCIA DEL 2024 Y 2025

El procedimiento de atención al usuario cuenta con los diferentes canales de recepción de PQRSF, de la cual se clasificaron de la siguiente manera:



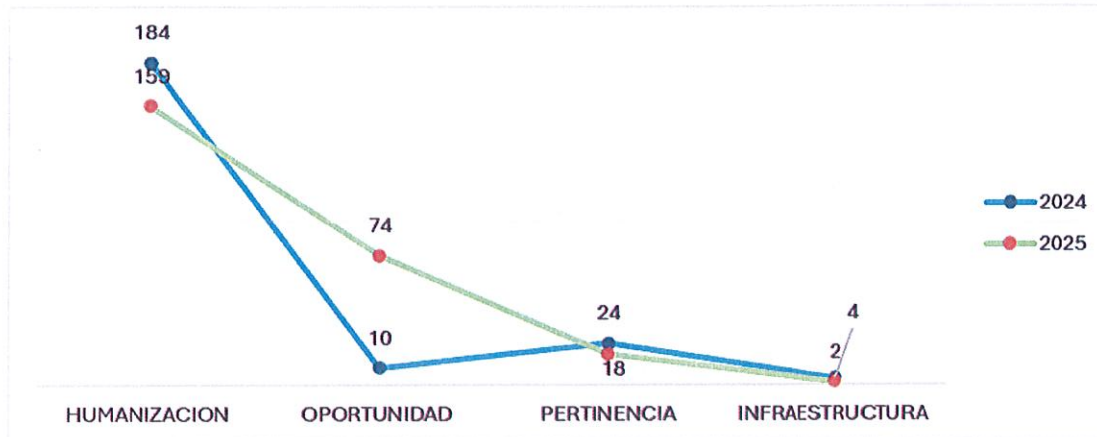
En la anterior gráfica se puede evidenciar el comportamiento de los diferentes canales de recepción de PQRSF, identificando aquellos con mayor y menor nivel de utilización por parte de los usuarios. En este sentido, se observa que el buzón de sugerencias es uno de los canales con mayor recepción de PQRSF, seguido del correo electrónico institucional, la Oficina de Atención al Usuario y la ventanilla única, respectivamente. En concordancia con lo anterior, como estrategia institucional se continúa fortaleciendo la socialización y orientación a los usuarios de manera didáctica, con el fin de promover el uso del canal digital a través de la página web del Hospital Departamental de Granada E.S.E., garantizando así mayor accesibilidad, oportunidad y trazabilidad en la radicación de las PQRSF.

### TASA DE RESPUESTA DE PQRSF



La Oficina de Atención al Usuario dará respuesta a las solicitudes de los usuarios con base en la información recibida, dentro de un término no superior a quince (15) días hábiles, conforme a los lineamientos establecidos. En este sentido, se evidencia que para la vigencia 2024 el tiempo promedio de respuesta fue de 4,19 días, mientras que para la vigencia 2025 fue de 3,33 días, lo que demuestra el cumplimiento de la meta establecida y una mejora en la oportunidad de respuesta. Es pertinente mencionar que las felicitaciones y los reclamos cuentan con un tiempo de respuesta de un (1) día hábil, de acuerdo con los procedimientos institucionales definidos.

#### MOTIVO DE CLASIFICACIÓN DE PQRS VIGENCIA 2024 Y VIGENCIA 2025



En la gráfica anterior se evidencia que la tendencia de las PQRSF presentó un incremento durante la vigencia 2025, asociado al aumento en la demanda de usuarios atendidos en el Hospital Departamental de Granada E.S.E.

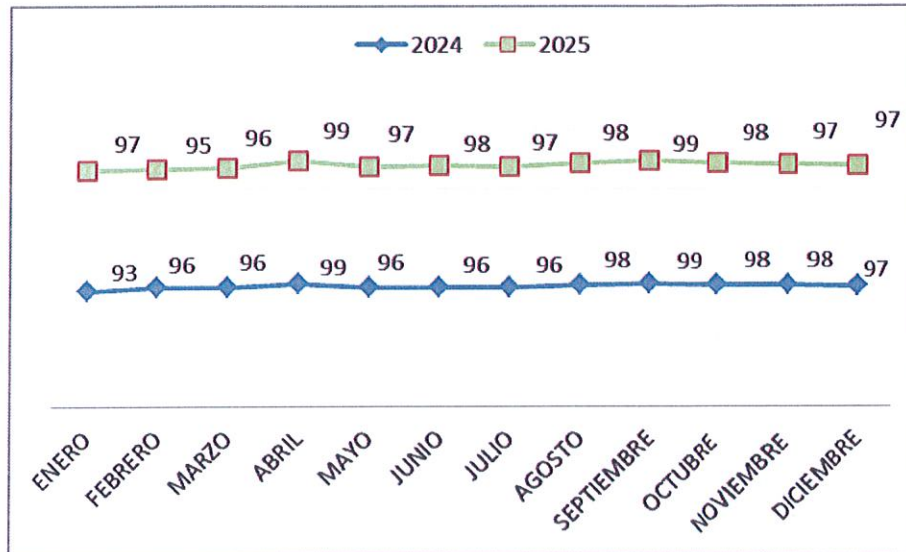
Durante el año 2024 se registró la atención de 108.273 pacientes, con un total de 222 PQRSF reportadas; mientras que para el año 2025 las atenciones ascendieron a 114.792 usuarios, generándose un total de 253 PQRSF.

Al realizar el comparativo entre ambas vigencias, se evidencia una variación total de 31 PQRSF adicionales, lo que representa un incremento del 13,96% frente al año 2024. De igual manera, se presentó un aumento de 6.519 atenciones en la prestación de servicios de salud, situación que refleja una mayor interacción de los usuarios con la institución y, en consecuencia, un incremento proporcional en la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. No obstante, el comportamiento observado se encuentra relacionado con el crecimiento en la cobertura y demanda de los servicios ofertados por la institución, permitiendo identificar oportunidades de fortalecimiento en los procesos de atención, humanización y satisfacción del usuario.

## PORCENTAJE GLOBAL DE SATISFACCIÓN VIGENCIA 2024 Y 2025

El proceso de Atención al Usuario realiza la medición del nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados por el Hospital Departamental de Granada E.S.E., con el propósito de identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad de la atención brindada, garantizando así la satisfacción y el bienestar de los pacientes.

El tamaño de la muestra se determina mediante la fórmula descrita en el procedimiento institucional, la cual permite establecer mensualmente la cantidad de encuestas que deben ser aplicadas por el equipo auxiliar de Atención al Usuario en cada una de las unidades funcionales.



De acuerdo con la gráfica presentada y conforme al procedimiento institucional, el Hospital Departamental de Granada E.S.E. realiza la aplicación de las encuestas de satisfacción a través de tres mecanismos: formato físico, código QR y vía telefónica. Las encuestas físicas se diligencian de manera presencial mediante el formato institucional AU-P2-PR1-F1 en todos los servicios, conforme a la ponderación establecida.

En relación con los resultados obtenidos, se evidencia que durante las vigencias 2024 y 2025 los niveles de satisfacción de los usuarios se mantuvieron en porcentajes altos siendo la meta del 96%. Por su parte, en la vigencia 2025 se observa que únicamente en el mes de febrero no se cumplió la meta propuesta, mientras que en los meses restantes los resultados se ubicaron entre el 96% y el 99%, evidenciando un comportamiento favorable y una leve mejoría frente al año anterior. Asimismo, se destaca que en ambas vigencias los mayores niveles de satisfacción alcanzaron el 99%, reflejando la percepción positiva de los usuarios frente a la atención recibida y al fortalecimiento de los procesos de calidad institucional.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE</b> <b>NIT. 800037021-7</b> <small>FORMATO DE OFICIO</small>	<b>HDG-GC-F5</b>	
		<b>Versión 3</b>	

En términos generales, la gráfica evidencia un adecuado nivel de satisfacción de los usuarios en los diferentes servicios del Hospital, lo cual demuestra el compromiso institucional con el mejoramiento continuo y la calidad en la prestación de los servicios de salud.

*Katherine Ruiz B.*

**Katherine Ruiz Betancourt**

*Gestora De Atención Al Usuario*

*Hospital Departamental De Granada*

	<p><b>"UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS"</b></p> <p>CALLE 15 CARRERA 2 Y 4  TELEFONO 6587800  LINEA GRATUITA: 018000965050  <a href="http://www.hospitalgranada.gov.co">www.hospitalgranada.gov.co</a> E-mail: <a href="mailto:gerencia@hospitalgranada.gov.co">gerencia@hospitalgranada.gov.co</a></p>	 <p>ORGANIZACIÓN DE  <b>META</b></p>
---	---	---