



## **INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE DEL 2025 PROCESO DE ATENCION AL USUARIO**

A continuación se presenta el 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 primero de Enero al treinta 30 junio del 2025, 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 y viernes de cada semana a las 09:00 a.m. 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.

El siguiente informe permite evidenciar el consolidado del I semestral de la vigencia 2025 de la cual el Hospital Departamental de Granada recepcióna en la que se recepcionaron 1611 PQRSF por los diferentes canales de recepción distribuidas de la siguiente manera, 68 felicitaciones, 47 quejas, 2 sugerencias, 42 peticiones y 2 reclamos de los cuales de evidencia de la siguiente manera.



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

CALLE 15 CARRERA 2 Y 4

TELEFONO 6587800

LÍNEA GRATUITA : 018000965050

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





### INGRESO DE PQRSF MENSUAL I SEMESTRE VIGENCIA 2025 vs 2024



De acuerdo al comparativo de la vigencia 2025 vs primer semestre 2024 se evidencia un mayor incremento de las PQRSF en el mes de febrero la grafica anterior se evidencia el numero de PQRSF interpuestas por mes en I semestre de la vigencia 2025 el mes donde mas se presentaron PQRSF fue el mes de febrero con 44, seguidamente, el mes de junio con 32, en el mes de marzo y mayo se presentaron 25, para el mes de abril se presentaron 20, y el mes que menos presento fue abril , es pertinente mencionar que lo que se lleva del I semestre lo que mas se a presentado han sido felicitaciones motivo satisfactorio para el Hospital Departamental de Granada.



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

CALLE 15 CARRERA 2 Y 4

TELEFONO 6587800

LINEA GRATUITA : 018000965050

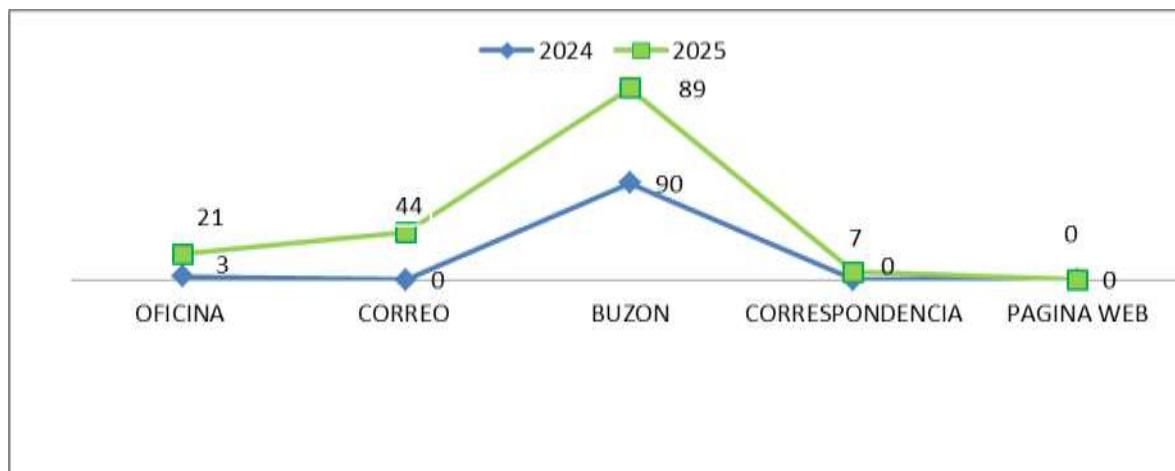
[www.hospitalgranada.gov.co](http://www.hospitalgranada.gov.co) E-mail: [gerencia@hospitalgranada.gov.co](mailto:gerencia@hospitalgranada.gov.co)





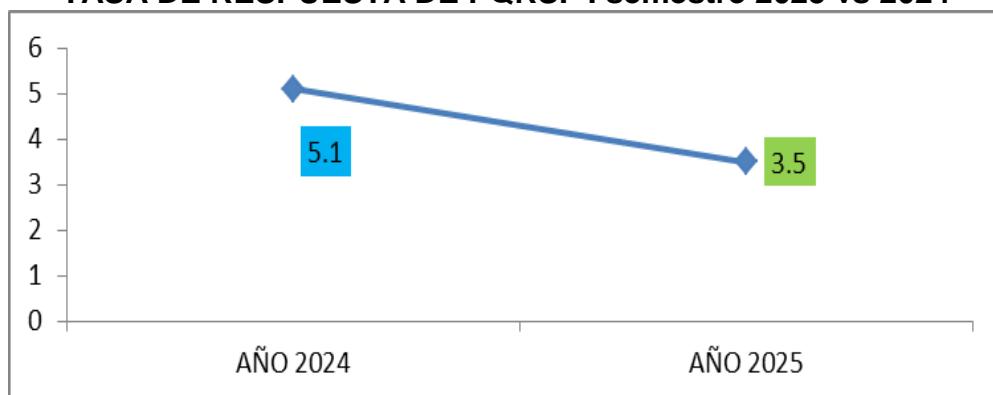
## MEDIOS DE INGRESO DE LAS PQRSF I SEMESTRE VIGENCIA 2025 vs 2024

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



Por medio de la presente grafica podemos apreciar el impacto de cada uno de los canales de recepción de PQRSF, donde se evidencia un comparativo del I semestre 2025 vs 2024 desde el más recurrente entre los usuarios hasta el de menos incidencia. En primer lugar podemos ver que para el 2025 el buzón de sugerencias es uno de los canales de mayor recepción de PQRSF, seguido del correo electrónico pero solo en la vigencia del 2025, de ello la oficina de atención al usuario, y la ventanilla única en la vigencia del 2025 se dio más uso, 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.

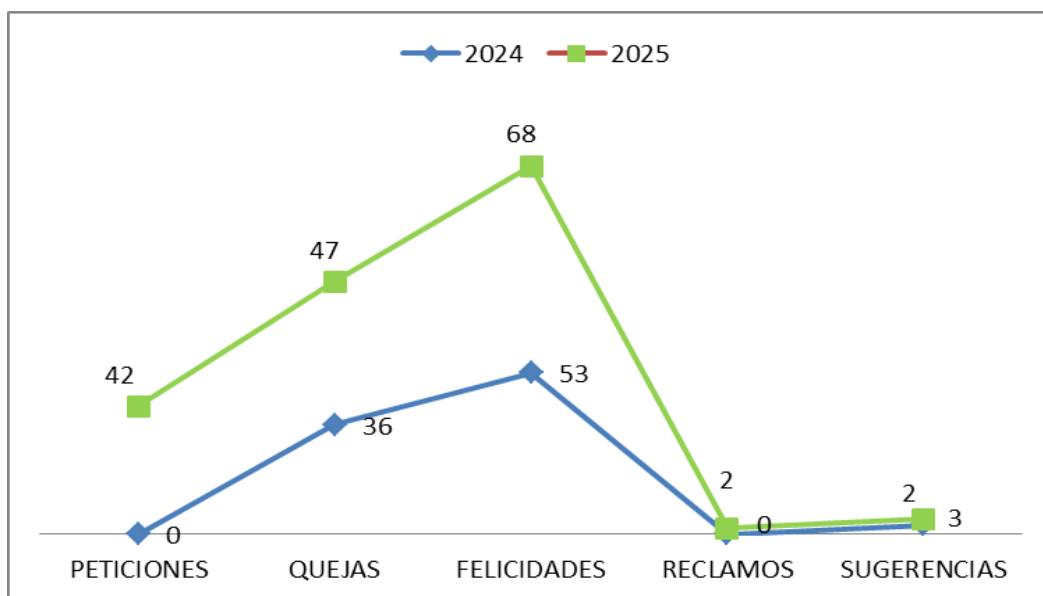
## TASA DE RESPUESTA DE PQRSF I semestre 2025 vs 2024





La oficina de Atención al Usuario dará respuesta al usuario con base a la información recibida y deberá ser entregada en un término de tiempo no mayor a 15 días hábiles, lo cual se evidencia que para la vigencia del I semestre de la vigencia el tiempo de respuesta se realizó durante 3,5 días cumpliendo con la meta establecida, mientras que para la vigencia del 2024 la respuesta se efectuó en un tiempo de 5.1 un días mayor que la anterior vigencia de lo cual para las 2 vigencias se cumplió con la meta.

### CLASIFICACIÓN DE PQRSF I SEMESTRE DEL 2025 VS 2024



La gráfica nos permite evidenciar el I semestre de la vigencia del 2025 vs 2024, en el cual para la vigencia del 2025 se mantiene el aumento de felicitaciones, seguidamente de las quejas de ello siguen las peticiones y las sugerencias y reclamos se presentaron con el mismo número.

De acuerdo a las 68 felicitaciones fue el mayor número de PQRSF interpuestas en el Hospital de Departamental de Granada en los diferentes servicios los cuales fueron publicados por edicto y socializado con el personal de los servicios.





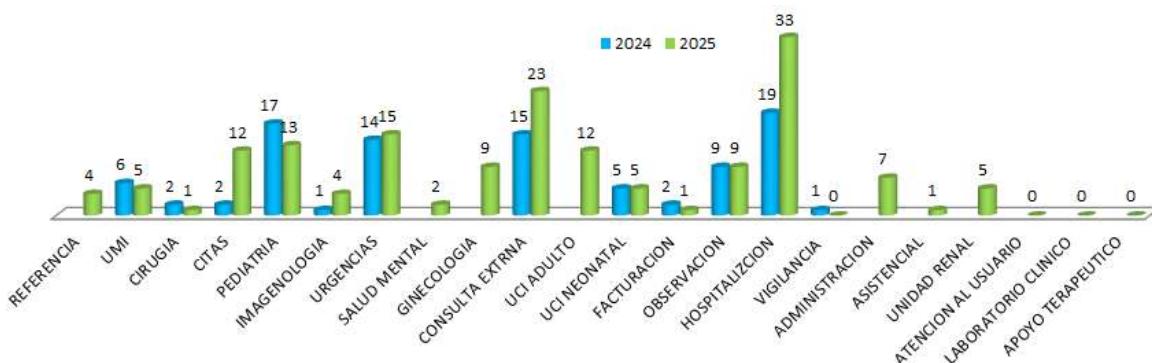
De acuerdo a la recepción de las 47 Quejas se evidencia un dato significativo en la disminución en la vigencia del 2024, se identificó como fortaleza al Hospital Departamental de Granada, la contratación de 2 trabajadores sociales y el apoyo de las alianzas y asociaciones de usuarios del Hospital Departamental de Granada lo que permite que se realice el seguimiento y acompañamiento a los pacientes y familiares.

De acuerdo a las 42 peticiones nos permitió identificar un dato significativo en el usuario en la cual se permitió evidenciar las necesidades, problemas o solicitudes, Cada petición fue una oportunidad para entender mejor al usuario. Al analizarlas, se logró identificar las necesidades del usuario y su familia.

De acuerdo a las 2 sugerencias presentadas para el I semestre de la vigencia se permitió conocer Las sugerencias que los usuarios quieren, necesitan o esperan. Gracias a eso, se pueden hacer mejoras que realmente importan.

De acuerdo a los 2 reclamos presentados al Hospital Departamental de Granada fueron fundamentales para mejorar la calidad de la atención y fortalecer la relación entre personal de la salud y usuarios pertinentes mencionar que son lejos de ser vistos como algo negativo, los reclamos se consideraron como herramienta valiosa para detectar fallas, corregir errores y avanzar hacia un mejor servicio.

#### PQRS POR SERVICIO DEL I SEMESTRE 2025 vs 2024



En la grafica anterior se puede evidenciar las PQRSF por servicio del I semestre de la vigencia 2025 vs 2024, para el 2025 se evidencia el servicio con que más cuenta es Hospitalización con 33 ya que se presenta mala comunicación con el





personal asistencial en cuanto a la información y entrada de acompañantes permanentes, seguidamente 22 el servicio de consulta externa en cuanta a la no atención oportuna en el horario asignado, cambio de agenda en el que no se puede establecer comunicación con el paciente para informar por motivos de (cambio de numero de celular, paciente sin señal, paciente que no contesta la llamada), seguidamente se presenta el servicio de urgencias con 15 debió a la demora de la revaloración, y no aceptación por la jefe del triage, seguidamente Pediatría con 13 se evidencia que la insatisfacción se deriva del familiar por demora en el diagnóstico y restricción de visitas al servicio, así mismo se evidencia el trato no humanizado del personal a la hora de comunicarse con el familiar, seguidamente esta la uci adultos con 12 en la que se presentan peticiones para el restricción de visitas y la autorización de ingreso de celular para video llamadas. Se evidencia ginecología con 9 en donde se evidencia felicitaciones al servicio, seguido de observación con 9 donde se evidencia inconformidad con el usuario y familiar debido al no horario e ingreso de vistas continuo, demora de autorización de las Eps; seguidamente se encuentra citas con 9 donde se evidencia solicitud para el agentamiento de citas, seguidamente el servicio administrativo con 7 en cuanto a la solicitud de trámite de documentación como solicitud de historia clínica, certificado de tope de póliza, cambio de diagnósticos, se encuentra la unidad renal con 5 en donde realizan la solicitud de la ronda médica, y la permanencia del equipo psicosocial en la unidad. Seguidamente se encuentra el servicio de la Uci Neonatal donde felicitan al personal. Se encuentra el servicio de la Umi con 5 donde principalmente son los agradecimientos al personal, y solicitud del parto humanizado. Seguidamente con 4 el servicio de referencia donde solicitan el traslado oportuno a pacientes, el servicio de imagenología presenta 4 debido a la demora del llamado para ecografía, cirugía presenta 1 felicitación al servicio, facturación una queja debido a la comunicación entre usuario y facturador y lo asistencia presenta 1 debido al trato humanizado y comunicación directa del especialista.





### PQRSF POR MOTIVO I SEMESTRE VIGENCIA 2025 VS 2024



En la grafica anterior se evidencia que para el I semestre del 2025 vs 2024 el motivo con mayor ingreso de PQRSF es por humanización con 97 en los dos años de estas la mayoría equivalen a felicitaciones, seguidamente oportunidad con 47 lo cual hace referencia al tiempo en que se brinda la atención haciendo referencia tambien a demoras del servicio al usuario en el momento asignado, se presentaron 18 por pertinencia haciendo referencia a la atención, tratamiento, procedimiento o servicio recibido no fue el adecuado según sus necesidades clínicas o personales y se termina con 2 de infraestructura de acuerdo a las instalaciones del Hospital Departamental de Granada.

**Katherine Ruiz Betancourt**

Gestora 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)

