

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 FORMATO DE ACUERDOS	HDG-GC-F7	
		Versión 1	

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN AL USUARIO

PRIMER SEMESTRE DE 2026



ASESOR DE CONTROL INTERNO

29 de Julio de 2026

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA : 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: informacccion@hospitalgranada.gov.co	
---	--	---

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 FORMATO DE ACUERDOS	HDG-GC-F7	
		Versión 1	

INTRODUCCIÓN

La Unidad de Control Interno del Hospital Departamental de Granada E.S.E., en su rol de evaluador independiente con enfoque preventivo y en el marco del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, elabora el presente informe de seguimiento a la Atención al Usuario.

Este documento se fundamenta en los resultados presentados por el área de Atención al Usuario y en el seguimiento mensual que realiza esta oficina al cumplimiento de la oportunidad en las respuestas a los ciudadanos, así como a las acciones de mejora derivadas de la gestión de las PQR, la respuesta a los derechos de petición y las solicitudes de información. Asimismo, en esta oportunidad se incluyen los resultados de las encuestas de humanización aplicadas a los usuarios por parte de la Unidad de Control Interno durante el primer semestre de 2026.

De esta manera, en aras del mejoramiento continuo de todos los procesos, procurando una pronta resolución a las inquietudes de la comunidad y garantizando un trato humanizado en los servicios, la Unidad de Control Interno realiza el seguimiento y la evaluación de las respuestas a las peticiones, quejas y reclamos, generando las observaciones y recomendaciones pertinentes para optimizar el servicio.

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA : 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: informacccion@hospitalgranada.gov.co	
---	--	---

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 FORMATO DE ACUERDOS	HDG-GC-F7	
		Versión 1	

CONCEPTOS GENERALES SOBRE PQRDF

SUGERENCIA: Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.

PETICIÓN: Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

QUEJA: Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios. Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

RECLAMO: Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos.

De acuerdo con la Ley 1755 de 2015, por la cual se regula el derecho fundamental de petición, estos son los tiempos de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones presentadas a esta entidad:

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA : 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: informacccciónhospitalgranada.gov.co	
---	--	---

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 FORMATO DE ACUERDOS	HDG-GC-F7	
		Versión 1	

Tabla Nit. 1: Tiempo de respuesta de peticiones y quejas solicitudes de información

Categoría Documental	Términos de respuesta en días hábiles
Consulta	30
Denuncia	15
Petición de información	10
Petición de Interés General	15
Petición de Interés Particular	15
Queja	15
Reclamo	15
Solicitud de copias de documentos	10
Sugerencia	15
Felicitación	15
Petición de otras entidades	10
Cuando la solicitud no es competencia del Hospital	5

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 FORMATO DE ACUERDOS	HDG-GC-F7	
		Versión 1	

De acuerdo con la Circular externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud, los reclamos se deben clasificar y responder de acuerdo con los siguientes parámetros

Tabla N° 2 Clasificación y tiempo de respuestas de los reclamos

RECLAMOS	DEFINICIÓN	TÉRMINOS DE RESPUESTA
Reclamo de Riesgo simple	Insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector	Tiempo máximo de respuesta de setenta y dos (72) horas
Reclamo de Riesgo Priorizado	Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud.	Tiempo máximo de respuesta de cuarenta y ocho (48) horas
Reclamos de Vital	Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte.	Tiempo máximo de respuesta de veinticuatro (24) horas

Copias: dentro de los **tres (3) días hábiles** - Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgencia, serán catalogados como reclamos.

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA : 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: informaccion@hospitalgranada.gov.co	
---	--	---

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 FORMATO DE ACUERDOS	HDG-GC-F7 Versión 1	
---	---	--------------------------------------	---

II. VERIFICACIÓN OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

QUEJAS PRIMER SEMESTRE DE 2026

La unidad de control interno lleva a cabo seguimiento mensual al trámite y respuestas de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones (PQRF), tomando como referencia cuadro de control de la oficina de atención al usuario y sus respectivos registros físicos, procediendo a verificar las acciones desarrolladas por la entidad tendiente al mejoramiento derivado de estas comunicaciones; de esta manera, como se puede ver en el cuadro N° 3 el principal motivo de queja es: “humanización ” ya que 24 quejas de las 38 es decir el 63% de los usuarios que interpusieron queja lo hicieron por considerar falta de humanización por parte de personal de la institución.

Debe tenerse claro que las quejas, según la definición normativa corresponde inconformidades por inadecuado comportamiento de los trabajadores de hospital en el proceso de atención.

Tabla No 3: Motivos de Quejas Primer Semestre de 2026

MOTIVO QUEJAS POR UFUN												
UFUN-MOTIVO	CONSULTA EXTERNA	CITAS	GINECO PEDIATRÍA	URGENCIAS	CIRUGÍA/UMI	HOSPITALIZACIÓN	OBSERVACIÓN	UNIDAD RENAL	PEDIATRÍA	VIGILANCIA	TRIAGE	TOTAL
HUMANIZACIÓN	5	0	0	2	2	9	5	0	0	1	0	24
INFRAESTRUCTURA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
OPORTUNIDAD	0	1	0	4	1	0	1	1	0	0	1	9
PERTINENCIA	1	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	4
TOTAL	6	1	1	6	3	11	6	1	1	1	1	38

Como se puede observar en el cuadro N° 3, en relación con los puntos de atención donde se generaron las quejas, aparece el servicio de Consulta Externa con 6, Citas con 1, Ginecología con 1, Urgencias 6, Cirugía y UMI con 3, Hospitalización con 11, Observación 6, Unidad Renal 1, pediatría 1, Vigilancia 1 y Triage con 1.

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA : 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: informaccion@hospitalgranada.gov.co	
---	--	---

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 FORMATO DE ACUERDOS	HDG-GC-F7	
		Versión 1	

En este contexto en la Oficina de Control Interno se revisaron las siguientes quejas de manera aleatoria:

Tabla N° 4: Relación de quejas revisadas por la Unidad de Control Interno

Nº	QUEJA	OBSERVACIÓN/SEGUIMIENTO
12	Presentada por el usuario OSCAR OSPINA La usuaria presenta inconformidad con la poca oportunidad	Optimizar las prácticas de comunicación de información clínica en el servicio de observación, fortaleciendo la confidencialidad del paciente dentro de las condiciones propias de un área compartida. Reforzar en el personal el uso de tono de voz bajo y lenguaje prudente al comunicar diagnósticos. Evitar mencionar información sensible en voz alta frente a otros pacientes. Realizar recordatorios periódicos sobre confidencialidad y el trato humanizado Tiempo de respuesta: 10 días
24	Presentada por la usuaria DANIELA ANDREA CAMPO OSPINA La usuaria presenta inconformidad con la poca oportunidad	Se reforan lineamientos de trato humanizado y comunicación asertiva en la atención al usuario, inmediatamente se garantizó la programación de la cita de la usuaria con el Dr. Odey Ushie para el día 27 de febrero a las 12:36 pm asegurando una atención oportuna, respetuosa y de calidad. Tiempo de respuesta: 7 días
40	Presentada por la usuaria FRANCY ONATRA La usuaria presenta inconformidad con la poca oportunidad	Socializar con los usuarios los canales oficiales y tiempos de respuesta, publicar información clara sobre como solicitar citas correctamente. El HDG reafirma su compromiso con la presentación de servicios de salud de calidad, buscan garantizar una atención más eficiente, reducir la necesidad de desplazamientos presenciales y mejorar la experiencia del usuario. Tiempo de respuesta: 10 días
55	Presentada por el usuario LEONEL OLMOS CUREA La usuaria presenta inconformidad con la poca oportunidad	Se implementan controles para garantizar el cumplimiento oportuno de procedimientos programados, incluyendo alertas en el sistema y verificación diaria de pendientes. Se reforzará la entrega de indicaciones claras y verificables sobre tiempos de retiro de apósitos y controles, aso como canales de contacto en caso de incumplimientos. Se reforzarán los procesos de formación en adherencia a protocolo, seguridad de paciente y continuidad del cuidado. Tiempo de respuesta: 5 días
57	Presentada por el usuario CRISTIAN ANDRES SALAS OLIVEROS La usuaria presenta inconformidad con la poca oportunidad	Reforzar orientación a adultos mayores sobre los canales disponibles, fortalecer la capacitación del personal en trato digno y promover alternativas de apoyo para esta población. Mejorar el acceso oportuno a la asignación de citas para adultos mayores, garantizando un servicio inclusivo, humano y adaptado a sus necesidades. Tiempo de respuesta: 8 días

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 FORMATO DE ACUERDOS	HDG-GC-F7	
		Versión 1	

En conclusión, las PQR se están respondiendo oportunamente revisada la muestra aleatorio, de acuerdo con el tiempo establecido en el procedimiento de Peticiones, Quejas, y Reclamos de la entidad y en cumplimiento de los términos establecidos en la ley 55 de 2015.

SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE 2026

Tabla N°5: motivo de sugerencia

MOTIVO/UFUN	OBSERV	CIRUGIA UMI	TOTAL
INFRAESTRUCTURA	0	0	0
HUMANIZACIÓN	1	0	1
OPORTUNIDAD	0	1	1
PERTINENCIA	0	0	0
TOTALES	1	1	2

PETICIONES PRIMER SEMESTRE 2026

Tabla N°6: motivo de Peticiones

MOTIVO/UFUN	C. EXTERNA	OBSERVA	CIRUGÍA UMI	CITAS	REFERENCIA	TOTAL
HUMANIZACIÓN	0	0	0	0	0	0
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0	0	0
OPORTUNIDAD	0	0	1	2	1	4
PERTINENCIA	0	1	0	0	0	1
TOTALES	0	1	1	2	1	5

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 FORMATO DE ACUERDOS	HDG-GC-F7	
		Versión 1	

RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2026

Tabla N°7: motivo de reclamos

MOTIVO /UFUN	HOSPITALIZACIÓN	CITAS	URGENCIAS	TOTAL
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0
HUMANIZACIÓN	0	0	1	1
OPORTUNIDAD	1	0	0	1
PERINENCIA	0	0	0	0
TOTALES	1	0	1	2

I. SEGUIMIENTO A RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES

Los derechos de petición y solicitudes de información son radicados en la recepción de la entidad y/o se reciben por medio electrónicos en los correos institucionales, posteriormente y son entregados a cada una de las sugerencias para el trámite respectivo, para este seguimiento se acudió a cada uno de los procesos responsables.

Se observa que la información y tramites correspondiente referente a los derechos de petición y solicitudes de información.

Se revisó la página web y se corroboró que el informe de derechos de petición está debidamente publicado en el área correspondiente al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Se tomaron los siguientes radicados de manera aleatoria tabla 7, con el objetivo de verificar el cumplimiento en el tiempo de respuesta a los usuarios.

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA : 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: informacccciónhospitalgranada.gov.co	
---	--	---

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 FORMATO DE ACUERDOS	HDG-GC-F7 Versión 1	
---	---	--------------------------------------	---

Tabla N° 7 verificación por Control Interno de cumplimiento del tiempo de respuesta a los usuarios

RADICADO	SOLICITANTE	ASUNTO DE SOLICITUD	FECHA DE RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO EN DÍAS RESPUESTAS
Correo	contactenossgdea@ugpp.gov.co	Comunicado-UGPP-20260153000134311 - N° RDP-2014-16121 - EXP 105174 MARY LUZ ROJAS	29/01/2026	11/02/2026	9 días
Correo	Juan Carlos Salinas Escobar	Derecho de petición. Juan Carlos Salinas Escobar	21/01/2026	11/02/2026	15 días
Correo	ANGY PAOLA GALEANO QUIÑONES	ANGY PAOLA GALEANO QUIÑONES	4/02/2026	13/02/2026	7 días
Correo	JOSE FERNANDO ORJUELA ROZO	INFORMACION - SOLICITUD CETILES	17/02/2026	17/02/2026	1 día
Correo	MICHAEL YORDAN VERANO BARRETO	DERECHO DE PETICION	26/02/2026	02/03/2026	2 días
9399	MARIA CECILIA GARZON LOPEZ	DERECHO DE PETICION	3/03/2026	18/03/2026	11 días
9508	OLGA LUCIA MEDINA	DERECHO DE PETICION	10/03/2026	31/03/2026	14 días
9518	ESPERANZA PARADA	DERECHO DE PETICION	12/03/2026	13/03/2026	1 día
9547	JEASSON JULIAN VELASQUEZ MOLANO	DERECHO DE PETICION	16/03/2026	7/04/2026	10 días
9586	JAIME FONSECA CARDONA	DERECHO DE PETICION	27/03/2026	15/04/2026	11 días
9642	MARIA CONSUELO HURTADO LOAIZA	DERECHO DE PETICION	8/04/2026	21/04/2026	9 días
correo	PEDRO PABLO TABIMA	DERECHO DE PETICION	13/04/2026	23/04/2026	5 días
9661	MARIA STELLA GARCIA DE GARZON	DERECHO DE PETICION	14/04/2026	29/04/2026	11 días
9741	JHON JAIRO GALLEJO MORENO	DERECHO DE PETICION SOLICITUD H C	4/05/2026	19/05/2026	9 días
Correo	CESAR AUGUSTO NAVARRETE CAÑAS	DERECHO DE PETICION	5/05/2026	12/05/2026	5 días
9753	JUNA MANUEL MENESES MENJURA	DERECHO DE PETICION	7/05/2026	27/05/2026	13 días
9802	DUVAN FERNEY PRADA VILLADA	DERECHO DE PETICION SOLICITUD H C	22/05/2026	25/05/2026	1 día
Correo	ANGIE K THERINE OLIVEROS ALVAREZ	DERECHO DE PETICION	17/05/2026	18/06/2026	1 día
4823	LEIDY GIOVMARA DUEÑAS VASQUEZ	DERECHO DE PETICION	26/05/2026	10/06/2026	14 días
9842	JHOVANNE RENDON HERRERA	DERECHO DE PETICION	4/06/2026	16/06/2026	6 días

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 FORMATO DE ACUERDOS	HDG-GC-F7 Versión 1	
---	---	--------------------------------------	---

Seguidamente se revisó muestra aleatoria de derechos de petición y solicitudes de información impetrados ante las diferentes dependencias del Hospital, durante el primer semestre de año 2026 se evidenciaron algunos incumplimientos con los parámetros de respuestas.

III. VERIFICACIÓN DE PUBLICACIÓN DE RELACIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN

Se verificó la página institucional del Hospital Departamental de Granada en el link <https://hospitalgranada.gov.co/portal/siau-2/> encontramos publicación del informe de PQRF por parte de la oficina de atención al usuario correspondiente a primer trimestre de 2026.

En referencia a los derechos de petición aparece información publicada con corte a 30 de junio de 2026 link <https://hospitalgranada.gov.co/portal/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos/>

IV. RESULTADOS SOBRE ENCUESTA SOBRE TRATO HUMANIZADO

En el marco del Plan Anual de Auditoria, unidad de control interno ha consultado la opinión de usuario respecto al trato humanizado en el proceso de suministro de dietas hospitalarias y seguridad y vigilancia, a continuación, se resume el resultado:

SERVICIO DE DIETAS HOSPITALARIAS

Nº	ASPECTO CONSULTADO	RESULTADO
1	Puntualidad en la entrega de dietas	El 96% de los usuarios califica la entrega como positiva (80% "Buena" y 16% "Excelente"), lo que indica un cumplimiento adecuado de los horarios de entrega de dietas.
2	Información sobre dieta al momento de la entrega	Existe una deficiencia, en la comunicación, ya que el 92% de los encuestados afirma que no se le explicó en qué consiste su dieta ni el motivo de esta.
3	Presentación: de las dietas entregadas a pacientes	El 76% de los pacientes percibe que el plato llega ordenado y limpio, aunque un grupo menor señala aspectos a mejorar como la temperatura y el sabor (comida fría o insípida).
4	Atención humanizada al paciente:	El personal encargado de las dietas cuenta con una aprobación total, donde el 92% otorgó la calificación máxima de amabilidad y resolución de dudas.
5	Satisfacción General de los pacientes respecto a las dietas	La percepción global es favorable, con la mayoría de las calificaciones concentradas en los niveles 7 y 8 (sumando un 88%), lo que refleja un servicio confiable, pero posibilidades de mejorar.

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA : 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: informaccctionhospitalgranada.gov.co	
---	--	---

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 FORMATO DE ACUERDOS	HDG-GC-F7	
		Versión 1	

SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD HOSPITALARIA

N°	ASPECTO CONSULTADO	RESULTADO
1	Al ingresar a la institución, el personal de vigilancia lo recibe con un saludo cordial, respetuoso y con buena disposición.	Resultado: 66,7% Siempre. Análisis: La mayor fortaleza del servicio. La primera impresión al ingresar está estandarizada y positiva.
2	El tono de voz y la expresión del vigilante reflejan amabilidad al dirigirse a usted.	Resultado: 51,5% Siempre. Análisis: El "Siempre" cae un 15% frente al saludo. Se cumple la cortesía formal, pero la calidez verbal tiende a desgastarse.
3	Cuando solicita información para ubicar un servicio, el vigilante le orienta de manera clara, paciente y comprensible.	Resultado: 48,5% Siempre. Análisis: Menos de la mitad recibe orientación óptima constante. La paciencia disminuye en horas pico.
4	El personal de seguridad muestra especial atención y disposición para ayudar a personas vulnerables (adultos mayores, mujeres gestantes, personas con discapacidad o bajo dolor evidente).	Resultado: 45,5% Siempre. Análisis: Alerta en enfoque humano (12,1% A veces). Falta proactividad; se suele actuar solo si el usuario lo pide.
5	Al exigir el cumplimiento de las normas del hospital (como horarios de visita o límite de acompañantes), el vigilante lo hace de manera educada y explicando la razón, evitando actitudes autoritarias o groseras.	Resultado: 45,5% Siempre. Análisis: El punto más crítico fuera de urgencias. Un 21,2% en A veces confirma que falta tacto y asertividad al aplicar reglamentos.
6	El personal de vigilancia respeta su dignidad como persona, evitando realizar distinciones o comentarios discriminatorios.	Resultado: 51,5% Siempre / 42,4% Casi siempre. Análisis: Comportamiento ético sólido (93,9% positivo). Los roces son por fallas de comunicación, no por faltas graves de respeto.
7	Ante la angustia, dolor o preocupación que usted o su familiar presentan al llegar a Urgencias, el vigilante mantiene la calma y muestra empatía. .	Resultado: 45,2% Siempre. Análisis: La alta presión de urgencias afecta el trato. Se requiere reforzar el soporte en inteligencia emocional
8	En los momentos en que la sala de urgencias se encuentra llena, el personal de seguridad maneja las restricciones de ingreso con tacto, prudencia y respeto hacia los familiares.	Resultado: 35,5% Siempre. Análisis: El puntaje más bajo de la encuesta. Con la sala llena, el tacto colapsa; es el principal foco de conflicto con la comunidad.
9	¿Desea reportar o resaltar alguna situación en particular? Hallazgo: Varios usuarios.	destacan que los vigilantes son más amables que los médicos/enfermeros

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 FORMATO DE ACUERDOS	HDG-GC-F7	
		Versión 1	

CONCLUSIONES

De acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, se concluye que la Oficina de Atención al Usuario responde oportunamente las manifestaciones de los usuarios en el marco de la Ley 1755 de 2015 y los procedimientos institucionales.

Prevalencia del Motivo de Humanización: El motivo con mayor representatividad dentro de las quejas radicadas corresponde al atributo de **Humanización (24 quejas de 38, equivalentes al 63%)**, evidenciando una mayor concentración de insatisfacción en las Unidades Funcionales de Hospitalización (9 casos), Observación (5 casos) y Consulta Externa (5 casos).

Incidencia en Oportunidad de Atención: La segunda causa principal de inconformidad se asocia a la **Oportunidad** en la prestación del servicio (9 quejas, representando el 23.6%), con especial impacto en la Unidad de Urgencias (4 casos).

Gestión de Derechos de Petición y Solicitud de Información: En la muestra aleatoria evaluada de 20 solicitudes, se evidenció que la entidad responde mayoritariamente dentro de los términos legales (entre 1 y 15 días hábiles).

Publicación y Transparencia Web: La entidad mantiene publicados en el portal web institucional los informes de PQRF primer trimestre de 2026 y Derechos de Petición a primer semestre de 2026.

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA : 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: informacccciónhospitalgranada.gov.co	
---	--	---

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 FORMATO DE ACUERDOS	HDG-GC-F7	
		Versión 1	

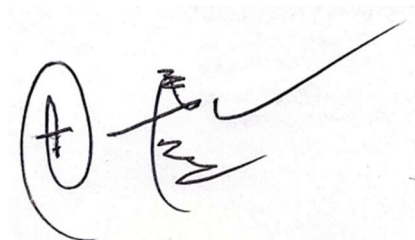
RECOMENDACIONES

Sensibilización y Capacitación en Trato Humanizado: Estructurar una estrategia continua de formación centrado en empatía, comunicación asertiva y trato digno, priorizando al personal asistencial y administrativo de las Unidades Funcionales de Hospitalización, Observación y Consulta Externa.

Garantía de Confidencialidad e Intimidad del Paciente: Implementar protocolos estrictos para el manejo e información de diagnósticos médicos en áreas compartidas (Observación y Urgencias), garantizando un lenguaje prudente y tono de voz adecuado.

Optimización de Canales y Atención Preferencial: Fortalecer los canales de asignación de citas, brindando acompañamiento e información clara a la población de adultos mayores para asegurar una atención inclusiva y sin barreras.

Fortalecimiento del Control de Vencimientos en Derechos de Petición: Establecer alertas tempranas desde la Recepción / Gestión Documental hacia las dependencias responsables para garantizar que la totalidad de los derechos de petición se respondan dentro de los términos de ley.



ARGEMIRO PEREZ CARRILLO
Asesor de Control Interno

Proyecto Preparo: Dayana Suarez :



	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA : 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: informacccciónhospitalgranada.gov.co	
---	--	---