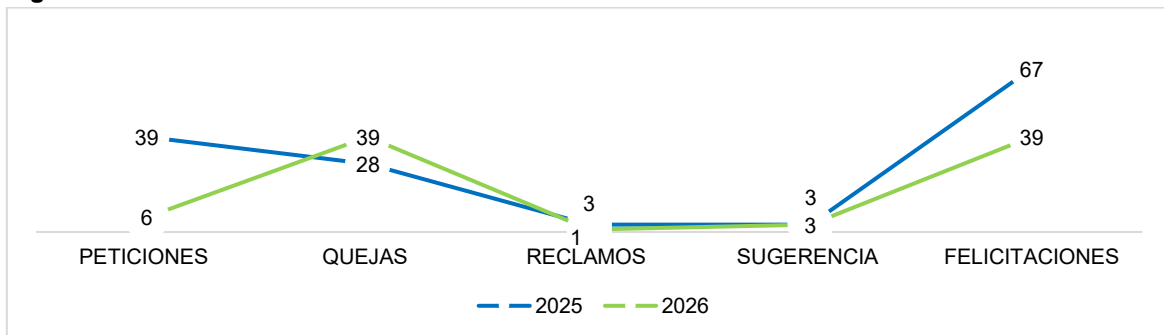


INFORME ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE

El presente informe expone el análisis comparativo de los indicadores del proceso de Atención al Usuario correspondientes al primer semestre de las vigencias 2025 y 2026 del Hospital Departamental de Granada E.S.E., con el propósito de evaluar el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), así como los principales indicadores de satisfacción y percepción de los usuarios frente a los servicios prestados por la institución. La información presentada constituye un insumo fundamental para el seguimiento de la calidad de la atención, la toma de decisiones y la formulación de acciones orientadas al fortalecimiento del Sistema de Atención al Usuario, permitiendo identificar tendencias, oportunidades de mejora y resultados derivados de las estrategias institucionales implementadas en materia de humanización, seguridad del paciente y mejoramiento continuo. Los resultados fueron consolidados a partir de las PQRSF recibidas mediante los diferentes canales institucionales de atención, incluyendo la Oficina de Atención al Usuario, el buzón de sugerencias, el correo electrónico y los demás mecanismos oficialmente habilitados por la institución. Asimismo, se analizaron las encuestas de satisfacción aplicadas de manera presencial y mediante herramientas digitales, garantizando una amplia cobertura y representatividad de la percepción de los usuarios. El informe comprende el análisis del comportamiento de las PQRSF según su clasificación, los medios de ingreso utilizados por los usuarios, los principales motivos asociados a las manifestaciones recibidas, los indicadores de satisfacción global y el nivel de recomendación institucional. Estos elementos permiten valorar el impacto de las acciones implementadas por el Hospital para fortalecer la calidad de la atención y consolidar una cultura organizacional centrada en el usuario.

Los resultados del primer semestre evidencian el compromiso permanente del Hospital Departamental de Granada E.S.E. con la prestación de servicios de salud seguros, oportunos, humanizados y con enfoque de mejoramiento continuo. De igual manera, reflejan una percepción ampliamente favorable por parte de los usuarios, sustentada en altos niveles de satisfacción y recomendación institucional, aspectos que respaldan el fortalecimiento de las estrategias orientadas a brindar una atención integral, cálida y de calidad.

Ingreso de PQRSF Primer Semestre 2025 – 2026



Gráfica N°56. Ingreso de PQRSF Primer Semestre 2025 – 2026. Fuente oficina de atención directa al usuario

Durante el primer semestre de 2025 se registraron 140 PQRSF, mientras que en el mismo periodo de 2026 se recibieron 88, lo que representa una disminución de 52 manifestaciones, equivalente a una reducción del 37,1 %. Este comportamiento evidencia una menor necesidad de los usuarios de presentar solicitudes, inconformidades o requerimientos formales, lo que puede asociarse al fortalecimiento de las estrategias institucionales orientadas a mejorar la experiencia del usuario, la oportunidad en la atención y los canales de comunicación con la comunidad.

Al analizar la clasificación de las PQRSF, se observa que las felicitaciones continúan siendo la categoría de mayor participación en ambas vigencias, con 67 registros en 2025 y 39 en 2026. Aunque el número absoluto disminuye en concordancia con la reducción del total de manifestaciones recibidas, esta categoría mantiene la mayor representación, lo que refleja el reconocimiento de los usuarios hacia la calidad, la humanización y el compromiso del talento humano del Hospital Departamental de Granada E.S.E.

Las peticiones presentaron una disminución significativa, pasando de 39 a 6 casos, lo que evidencia una menor demanda de solicitudes formales por parte de los usuarios y una mejora en el acceso a la información y en la resolución oportuna de sus requerimientos mediante los diferentes canales institucionales.

En contraste, las quejas aumentaron de 28 en el primer semestre de 2025 a 39 en el mismo periodo de 2026. El análisis institucional de estas manifestaciones evidenció que una proporción importante estuvo asociada a situaciones externas, principalmente relacionadas con la falta de oportunidad por parte de algunas Entidades Responsables de Pago (ERP) en la autorización y gestión de remisiones hacia instituciones de mayor nivel de complejidad, o según convenio administrativo. Esta situación generó una prolongación de la estancia hospitalaria en pacientes que, aun contando con indicación de traslado, permanecieron hospitalizados debido a la no disponibilidad de red de prestación de servicios o a demoras en la definición del prestador receptor. Frente a este escenario, la institución fortaleció el seguimiento permanente a cada caso mediante la gestión activa con las ERP y la red de referencia y contrarreferencia, documentando las actuaciones realizadas para garantizar la continuidad de la atención. De manera complementaria, se implementaron estrategias como la realización de teleapoyo con instituciones de mayor complejidad para orientar la conducta clínica y, cuando fue pertinente, redefinir el manejo del paciente sin necesidad de traslado inmediato. Asimismo, se desarrollaron juntas médicas interdisciplinarias con el propósito de evaluar la evolución clínica, optimizar el tratamiento y adoptar decisiones oportunas que contribuyeran a disminuir los riesgos asociados a la permanencia hospitalaria.

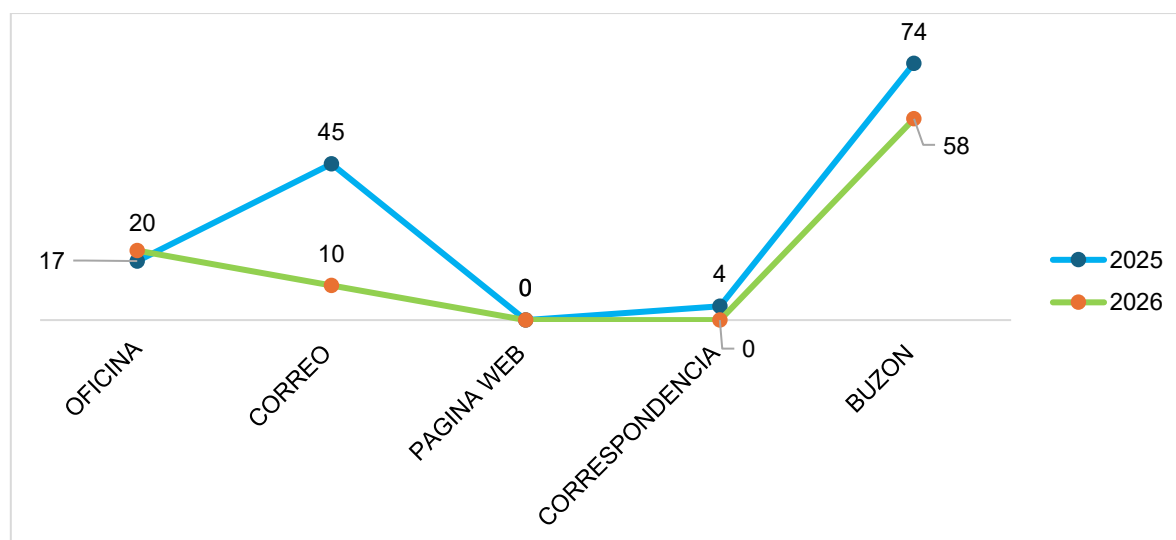
En este contexto, el incremento de las quejas no refleja deficiencias en la prestación de los servicios asistenciales del Hospital, sino el impacto de factores externos relacionados con la articulación de la red de servicios y los procesos de referencia de pacientes. No obstante, la institución mantuvo una gestión proactiva orientada a mitigar dichos efectos, garantizar la seguridad del paciente y fortalecer continuamente la calidad y oportunidad de la atención brindada.

2

Por su parte, los reclamos disminuyeron de 3 casos en 2025 a 1 en 2026, mientras que las sugerencias mantuvieron un comportamiento estable con 3 registros, lo que refleja la permanencia de espacios de participación ciudadana orientados al fortalecimiento de los servicios institucionales.

En términos generales, el comportamiento de las PQRSF durante el primer semestre de 2026 evidencia una reducción importante en el número total de manifestaciones, manteniendo las felicitaciones como la principal expresión de los usuarios y un bajo volumen de reclamos. Estos resultados reflejan el compromiso del Hospital Departamental de Granada E.S.E. con el mejoramiento continuo, la calidad de la atención, la humanización de los servicios y el fortalecimiento de la relación con los usuarios, sin dejar de reconocer las oportunidades de mejora identificadas a partir del análisis de las quejas recibidas

Medios de Ingreso de las PQRSF en la vigente del Primer Semestre 2025 – 2026



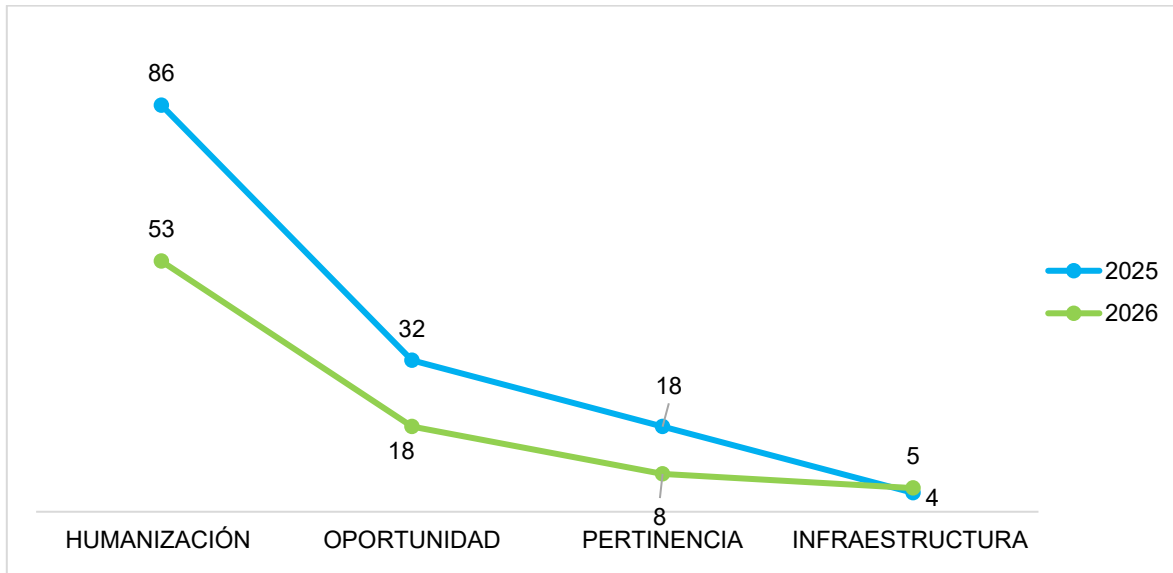
Gráfica N°56. Medios de Ingreso de PQRSF Primer Semestre 2025 – 2026. Fuente oficina de atención directa al usuario

Durante el primer semestre de 2025 se registraron 140 PQRSF, mientras que en 2026 se recibieron 88, manteniéndose una reducción general en el número de manifestaciones de los usuarios. Respecto a los canales de recepción, el buzón de sugerencias continuó siendo el medio de mayor utilización en ambas vigencias, con 74 registros en 2025 y 58 en 2026, consolidándose como el principal mecanismo de participación ciudadana. La recepción mediante la Oficina de Atención al Usuario presentó un incremento, pasando de 17 a 20 registros, lo que evidencia la confianza de los usuarios en la atención personalizada ofrecida por el equipo institucional.

Por su parte, las PQRSF recibidas por correo electrónico disminuyeron de 45 a 10, mientras que la correspondencia física pasó de 4 registros a ninguno durante 2026. La página web continuó sin registrar ingresos en ambas vigencias. Los resultados muestran que los usuarios continúan

privilegiando los canales presenciales e institucionales para presentar sus manifestaciones. No obstante, se mantiene la oportunidad de fortalecer la promoción de los canales virtuales como estrategia para ampliar el acceso y facilitar la interacción con la ciudadanía.

Motivo de Clasificación de PQRSF Primer Semestre 2025 – 2026



Gráfica N°57. Motivo de clasificación de PQRSF Primer Semestre 2025 – 2026. Fuente oficina de atención directa al usuario

El análisis de los motivos de clasificación evidencia que la humanización continúa siendo el principal componente asociado a las manifestaciones de los usuarios, con 86 registros en 2025 y 53 en 2026. Es importante precisar que esta categoría comprende tanto felicitaciones como expresiones relacionadas con el trato digno, el respeto, la amabilidad y la atención humanizada brindada por el talento humano del Hospital, razón por la cual constituye un indicador favorable del compromiso institucional con una atención centrada en el usuario. En cuanto al componente de oportunidad, se presentó una disminución de 32 a 18 casos, lo que refleja avances en las estrategias implementadas para optimizar los tiempos de atención y respuesta.

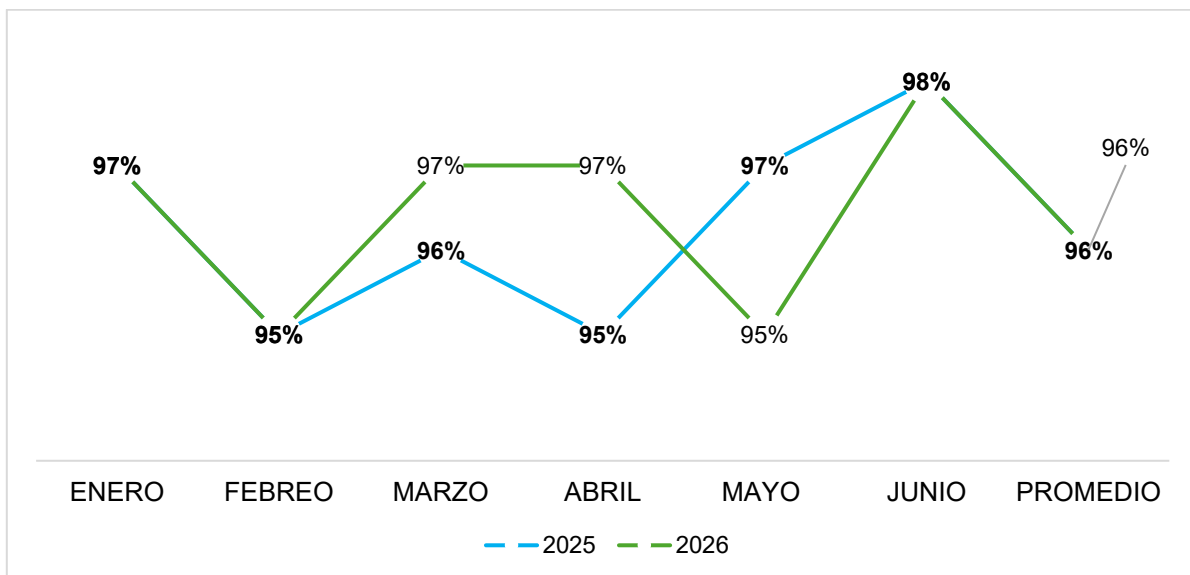
La categoría de pertinencia pasó de 18 a 8 registros, manteniendo un comportamiento favorable que evidencia el fortalecimiento de los procesos asistenciales.

Respecto al componente de infraestructura, las manifestaciones pasaron de 4 casos en el primer semestre de 2025 a 5 en el mismo periodo de 2026, manteniéndose como una de las categorías con menor participación dentro del total de PQRSF. Si bien se evidencia un leve incremento, este no representa una variación significativa frente al volumen total de manifestaciones recibidas.

En respuesta a estas observaciones, la Alta Dirección del Hospital Departamental de Granada E.S.E. ha venido ejecutando de manera progresiva acciones de mejoramiento de la infraestructura física y de los ambientes hospitalarios, orientadas a optimizar las condiciones de atención, fortalecer la comodidad y seguridad de los usuarios, y contribuir a una mejor experiencia durante la prestación de los servicios. Estas intervenciones hacen parte del proceso de mejoramiento continuo institucional y responden tanto a las necesidades identificadas por los usuarios como a la planificación estratégica de la entidad para el fortalecimiento de su capacidad instalada.

Estos resultados reflejan una reducción general de las manifestaciones asociadas a los diferentes componentes evaluados y evidencian que la humanización continúa siendo uno de los principales atributos reconocidos por los usuarios del Hospital Departamental de Granada E.S.E., lo que reafirma el compromiso institucional con la prestación de servicios de salud seguros, oportunos y centrados en las necesidades de la población.

Porcentaje de Satisfacción Global General Primer semestre 2025-2026

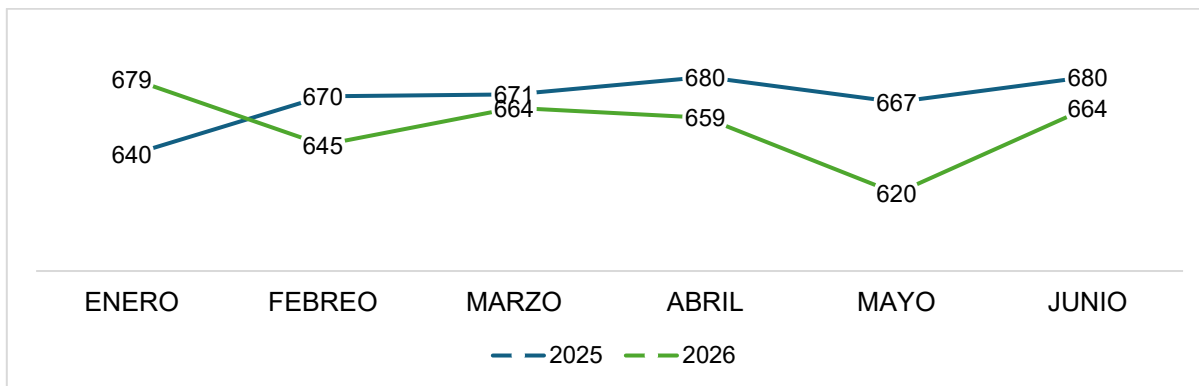


Gráfica N°58. Satisfacción global de PQRSF Primer Semestre 2025 – 2026. Fuente oficina de atención directa al usuario

Durante el primer semestre de 2025 se aplicaron 4.088 encuestas, de las cuales 3.964 reflejaron satisfacción con los servicios recibidos, alcanzando un resultado global del 96,97 %. Para el mismo periodo de 2026 se aplicaron 4.102 encuestas, obteniéndose 3.962 usuarios satisfechos, equivalente a un 96,59 %. Los resultados mensuales muestran un comportamiento estable durante ambas vigencias, con indicadores que oscilaron entre el 95 % y el 98 %, manteniendo un promedio institucional del 96 %. Estos resultados evidencian que el Hospital conserva altos niveles de satisfacción por parte de los usuarios, reflejando el compromiso institucional con la calidad, la seguridad del paciente y la prestación de una atención humanizada. Asimismo, demuestran la

consolidación de las estrategias de mejoramiento continuo implementadas por la institución para fortalecer la experiencia de los usuarios y sus familias.

Usuarios que recomiendan el Hospital Departamental de Granada E.S.E., Primer Semestre 2025-2026



Gráfica N°59. Usuarios que recomiendan el Hospital Departamental de Granada E.S.E. Primer Semestre 2025 – 2026. Fuente oficina de atención directa al usuario

El indicador de recomendación institucional continúa mostrando resultados altamente favorables y refleja el nivel de confianza que los usuarios depositan en los servicios prestados por el Hospital Departamental de Granada E.S.E. Durante el primer semestre de 2025, 4.008 de 4.088 usuarios manifestaron que recomendarían el Hospital Departamental de Granada E.S.E., equivalente al 98%. En el mismo periodo de 2026, 3.931 de 4.105 usuarios respondieron afirmativamente, alcanzando un nivel de recomendación del 95,8 %. Aunque se observa una ligera variación frente a la vigencia anterior, el indicador permanece por encima del 95 %, evidenciando un alto nivel de confianza de los usuarios en la atención recibida y en la calidad de los servicios institucionales.

En términos generales, la recomendación institucional, junto con los elevados niveles de satisfacción y el predominio de manifestaciones relacionadas con la humanización de la atención, reflejan el fortalecimiento de la cultura de calidad del Hospital Departamental de Granada E.S.E. y el impacto positivo de las acciones implementadas para mejorar continuamente la experiencia de los usuarios y sus familias. De igual manera, los resultados obtenidos permiten concluir que la institución mantiene un desempeño favorable en los principales indicadores de percepción ciudadana, consolidando una atención orientada a la calidad, la humanización, la seguridad del paciente y el mejoramiento continuo de los servicios de salud.



JUAN GABRIEL QUIMBAYO MOYA
 Gestor de Atención Directa al Usuario