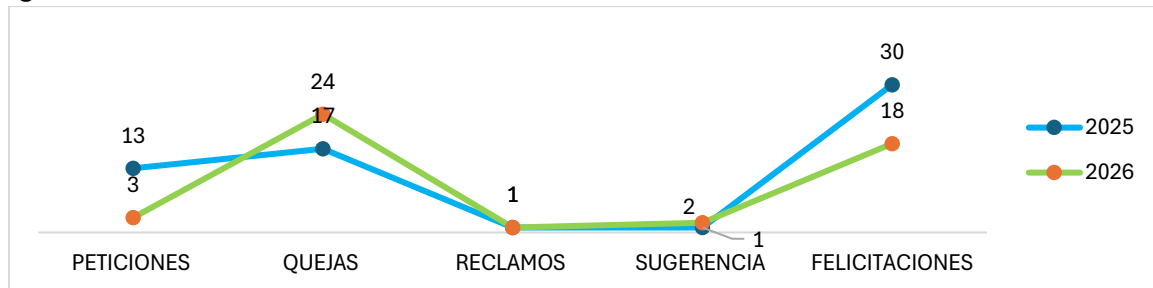


INFORME ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER TRIMESTRE

A continuación, se presenta el análisis comparativo correspondiente al primer trimestre de las vigencias 2025 y 2026, enfocado en los indicadores del proceso de Atención al Usuario del Hospital Departamental de Granada E.S.E. Este informe constituye una herramienta de seguimiento y evaluación que permite medir la percepción de los usuarios frente a los servicios prestados por la institución, así como identificar fortalezas, oportunidades de mejora y tendencias en la atención brindada. Los datos analizados fueron recopilados a través de encuestas físicas y digitales, mediante el uso de código QR, así como por medio de los diferentes canales institucionales dispuestos para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRSF). La recolección de esta información contó con el apoyo fundamental del personal auxiliar de Atención al Usuario en los diferentes servicios del hospital, garantizando una amplia participación de los usuarios y una adecuada representación de sus opiniones y experiencias.

Dentro de los aspectos evaluados se incluyen el comportamiento de las PQRSF recibidas durante cada periodo, los medios de ingreso utilizados por los usuarios para presentar sus manifestaciones, los principales motivos de clasificación relacionados con humanización, oportunidad, pertinencia e infraestructura, así como los resultados obtenidos en los indicadores de satisfacción global y recomendación institucional. El análisis de estos resultados permite valorar el impacto de las acciones implementadas por la institución para el fortalecimiento de la calidad de los servicios, la seguridad del paciente y la humanización de la atención. De igual manera, facilita la identificación de situaciones que requieren intervención o seguimiento, promoviendo la formulación de estrategias orientadas al mejoramiento continuo y al fortalecimiento de la experiencia de los usuarios y sus familias. La participación de los usuarios a través de los mecanismos de evaluación y retroalimentación constituye un elemento fundamental para la gestión institucional, ya que proporciona información valiosa para la toma de decisiones y contribuye al cumplimiento de los estándares de calidad exigidos en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud. En este sentido, los resultados presentados en el presente informe reflejan el compromiso del Hospital Departamental de Granada E.S.E. con la escucha activa de sus usuarios, la transparencia institucional y la mejora permanente de los procesos asistenciales y administrativos.

Ingreso de PQRSF I trimestre 2025 – 2026



Gráfica N°54. Ingreso de PQRSF I trimestre 2025 – 2026. Fuente oficina de atención directa al usuario

2025	2026
62	48

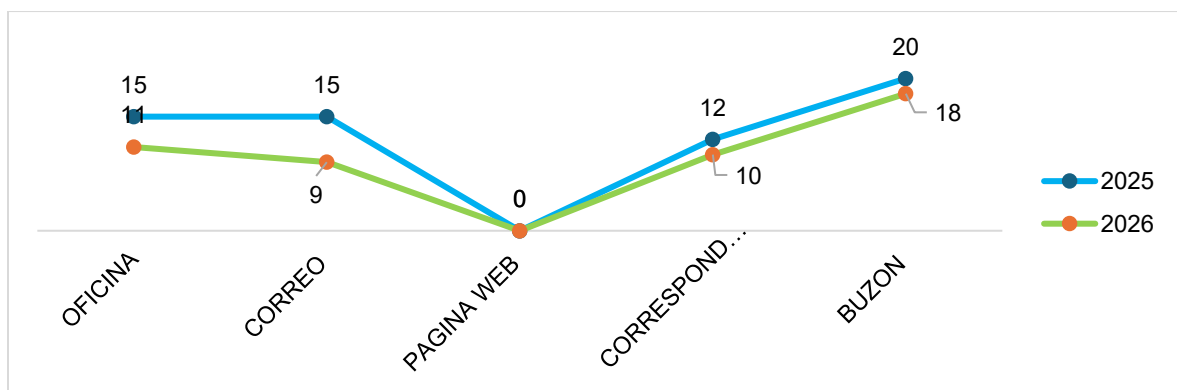
Durante el primer trimestre de 2025 se registraron un total de 62 PQRSF, mientras que para el mismo periodo de 2026 se recibieron 48 PQRSF, evidenciando una disminución de 14 manifestaciones de los usuarios, equivalente al 22,6 %.

Al analizar la clasificación de las PQRSF, se observa que las felicitaciones continúan siendo la categoría con mayor participación en ambos periodos, aunque presentaron una disminución al pasar de 30 en 2025 a 18 en 2026. Por su parte, las quejas aumentaron de 13 a 24 casos, convirtiéndose en la categoría con mayor crecimiento durante el periodo evaluado. Las peticiones disminuyeron de 17 a 3 registros, mientras que los reclamos se mantuvieron estables con un caso en cada vigencia. Las sugerencias presentaron un leve incremento, pasando de 1 a 2 casos.

En términos generales, aunque se evidencia una reducción en el número total de PQRSF recibidas, resulta importante analizar el incremento observado en las quejas, con el fin de identificar las causas asociadas y fortalecer las acciones de mejora en los procesos institucionales.

Asimismo, las felicitaciones continúan reflejando el reconocimiento de los usuarios hacia aspectos positivos de la atención recibida, constituyéndose en un indicador favorable de la percepción del servicio prestado por la institución.

Medios de ingreso de las PQRSF en la vigente del I trimestre 2025 – 2026



Gráfica N°55. Medios de Ingreso de PQRSF I trimestre 2025 – 2026. Fuente oficina de atención directa al usuario

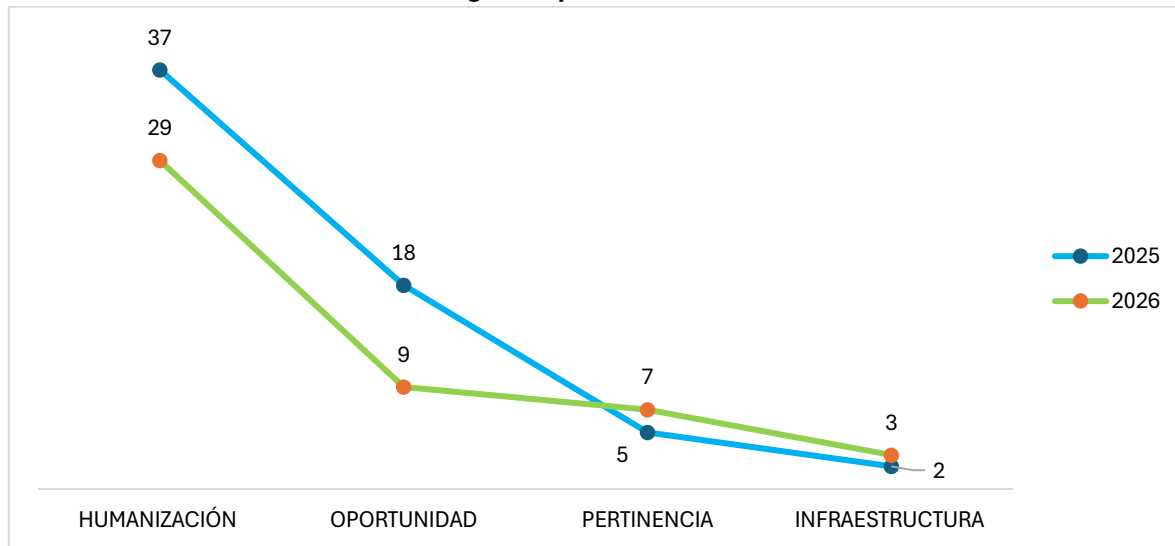
2025	2026
62	48

Durante el primer trimestre de 2025 se recibieron un total de 62 PQRSF, mientras que en el mismo periodo de 2026 se registraron 48 PQRSF, evidenciando una disminución general en el número de manifestaciones presentadas por los usuarios.

En cuanto a los medios de ingreso, durante 2025 el canal más utilizado fue el buzón de sugerencias con 20 registros, seguido de la oficina de Atención al Usuario y el correo electrónico, con 15 casos cada uno. La correspondencia física registró 12 ingresos y no se reportaron PQRSF a través de la página web. Para el año 2026 se observa un cambio en el comportamiento de los usuarios, siendo la oficina de Atención al Usuario el principal medio de recepción con 11 registros, seguida por el correo electrónico con 9 casos y la correspondencia física con 10. El buzón de sugerencias presentó una disminución significativa, pasando de 20 a 18 registros, mientras que la página web continuó sin reportar ingresos durante el periodo evaluado.

Los resultados evidencian que los canales presenciales y directos continúan siendo los medios de comunicación más utilizados por los usuarios para presentar sus PQRSF. Asimismo, se identifica la necesidad de fortalecer la divulgación y promoción de los canales virtuales institucionales, especialmente la página web, con el fin de facilitar el acceso de los usuarios a mecanismos alternativos de participación y comunicación con la entidad.

Motivo de clasificación de PQRSF vigencia primer trimestre 2025 – 2026



Gráfica N°56. Motivo de clasificación de PQRSF I trimestre 2025 – 2026. Fuente oficina de atención directa al usuario

2025	2026
62	48

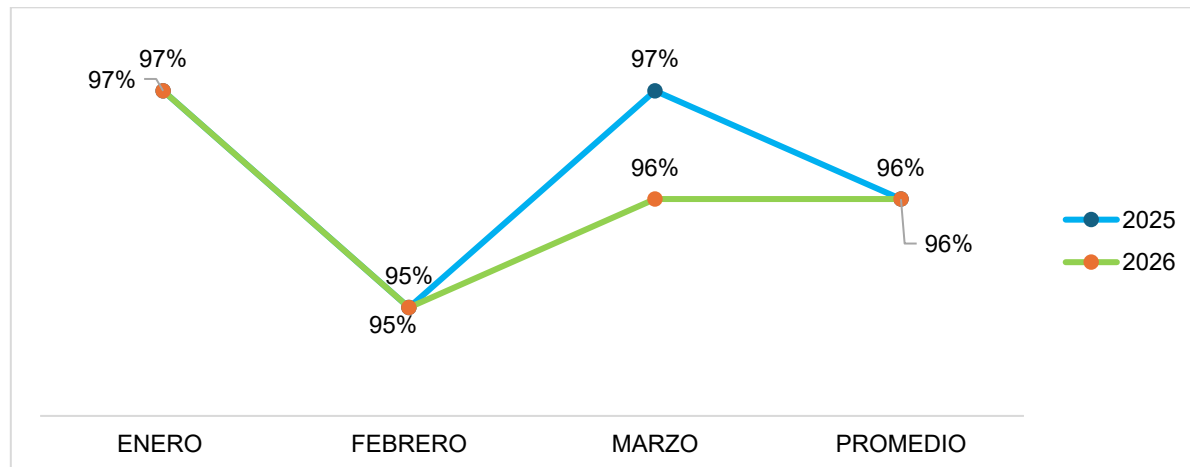
El análisis de los motivos de clasificación de las PQRSF durante el primer trimestre de las vigencias 2025 y 2026 evidencia que el componente de humanización concentra el mayor número de manifestaciones registradas por los usuarios. Es importante resaltar que esta categoría no corresponde exclusivamente a situaciones de inconformidad, sino que incluye un número significativo de reconocimientos y expresiones de satisfacción relacionadas con el trato digno, respetuoso y humanizado brindado por el personal de la institución. Durante 2025 se registraron 37 casos asociados a este componente y en 2026 se presentaron 29, reflejando una participación importante de los usuarios en el reconocimiento de la calidad humana de la atención recibida.

Respecto al componente de oportunidad, se evidencia una disminución al pasar de 18 casos en 2025 a 9 en 2026, lo que podría estar relacionado con las acciones implementadas para mejorar los tiempos de respuesta y el acceso a los servicios de salud. En cuanto a la pertinencia de la atención, se observa un incremento de 5 casos en 2025 a 7 en 2026, aspecto que requiere seguimiento y análisis con el fin de identificar oportunidades de fortalecimiento en los procesos asistenciales y administrativos.

Por su parte, los aspectos relacionados con infraestructura presentaron un comportamiento estable, pasando de 2 registros en 2025 a 3 en 2026, manteniéndose como el motivo con menor frecuencia dentro de las manifestaciones recibidas.

Los resultados evidencian una reducción en el número total de PQRSF clasificadas durante el periodo evaluado. Asimismo, se destaca que los temas relacionados con humanización continúan representando el principal motivo de interacción de los usuarios con la institución, predominando las manifestaciones positivas asociadas al buen trato, la amabilidad, el respeto y la calidad humana brindada por los colaboradores del Hospital Departamental de Granada E.S.E., aspectos que fortalecen la percepción favorable de los servicios prestados.

Porcentaje de satisfacción global general I trimestre 2025-2026



Gráfica N°57. Satisfacción global de PQRSF I trimestre 2025 – 2026. Fuente oficina de atención directa al usuario

2025	2026
1.976 de 2.030	1.979 de 2.050

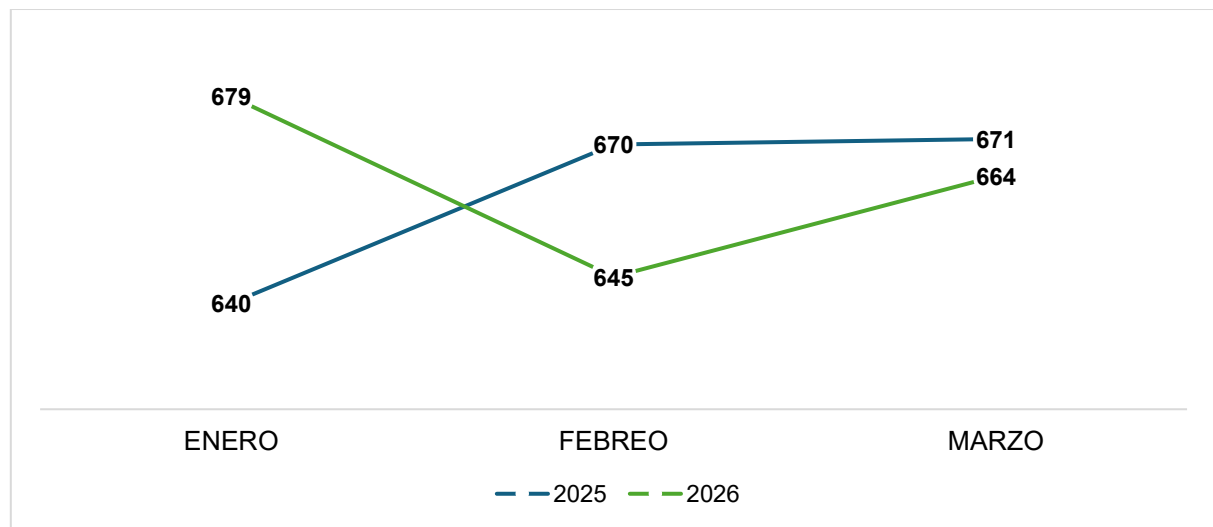
Los resultados de la satisfacción global durante el primer trimestre de las vigencias 2025 y 2026 evidencian una percepción favorable de los usuarios frente a los servicios prestados por el Hospital Departamental de Granada E.S.E.

Durante el primer trimestre de 2025 se aplicaron un total de 2.030 encuestas de satisfacción, de las cuales 1.976 usuarios manifestaron encontrarse satisfechos con la atención recibida, lo que representa un nivel de satisfacción del **97,3 %**. Para el mismo periodo de 2026 se aplicaron 2.050 encuestas, registrándose 1.979 usuarios satisfechos con los servicios prestados, equivalente a un **96,5 %** de satisfacción.

Al comparar ambos periodos, se observa que el nivel de satisfacción se mantiene estable y superior al 96 %, pese al incremento en el número de usuarios encuestados durante la vigencia 2026. Estos resultados reflejan una percepción positiva por parte de los usuarios respecto a la calidad de la atención, la oportunidad en los servicios y el compromiso institucional con la prestación de una atención segura, humanizada y centrada en el usuario.

Los indicadores evidencian que la institución conserva altos niveles de aceptación por parte de la población atendida, lo que constituye un resultado favorable para los procesos de mejoramiento continuo y para las estrategias implementadas en materia de calidad y atención al usuario.

Usuarios que recomiendan el Hospital Departamental de Granada E.S.E I trimestre 2025-2026



Gráfica N°58. Usuarios que recomiendan el Hospital Departamental de Granada E.S.E. I trimestre 2025 – 2026. Fuente oficina de atención directa al usuario

2025	2026
1.981 de 2.030	1.998 de 2.050

El indicador de recomendación institucional refleja la percepción y confianza de los usuarios frente a los servicios prestados por el Hospital Departamental de Granada E.S.E., constituyéndose en una medida importante de la experiencia y satisfacción generada durante la atención.

Durante el primer trimestre de 2025 se aplicaron 2.030 encuestas, de las cuales 1.981 usuarios manifestaron que recomendarían el Hospital Departamental de Granada a familiares, amigos o conocidos, representando un nivel de recomendación del **98 %**. Para el mismo periodo de 2026 se aplicaron 2.050 encuestas, obteniéndose 1.998 respuestas favorables a la recomendación de la institución, equivalente al **95 %** de los usuarios encuestados.

Aunque se evidencia una leve disminución porcentual entre ambos periodos, los resultados continúan siendo altamente favorables, manteniéndose por encima del 95 % de aceptación. Asimismo, se observa un incremento en el número absoluto de usuarios que recomendarían la institución, pasando de 1.981 en 2025 a 1.998 en 2026, lo que demuestra la confianza de los usuarios en los servicios prestados y el reconocimiento de los esfuerzos institucionales en materia de calidad y humanización de la atención.

Este indicador evidencia una percepción positiva del Hospital Departamental de Granada E.S.E. por parte de la población atendida, consolidándose como una fortaleza institucional y un reflejo del compromiso permanente con la prestación de servicios de salud seguros, oportunos y centrados en las necesidades de los usuarios y sus familias.



JUAN GABRIEL QUIMBAYO MOYA
 GESTOR DE ATENCIÓN DIRECTA AL USUARIO