

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 <small>FORMATO DE OFICIO</small>	HDG-GC-F5	 GOBERNACIÓN DEL META <small>AL SERVICIO DE LA GENTE</small>
		Versión 2	

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES 2023 PROCESO DE ATENCION AL USUARIO

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRSF) recibidas y atendidas por el proceso de atención al usuario durante el periodo comprendido entre el 1° de Enero al 31 de Diciembre del 2023, 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 Felicidades, 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 recepcionar 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 3:00 PM 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 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 recepciona las

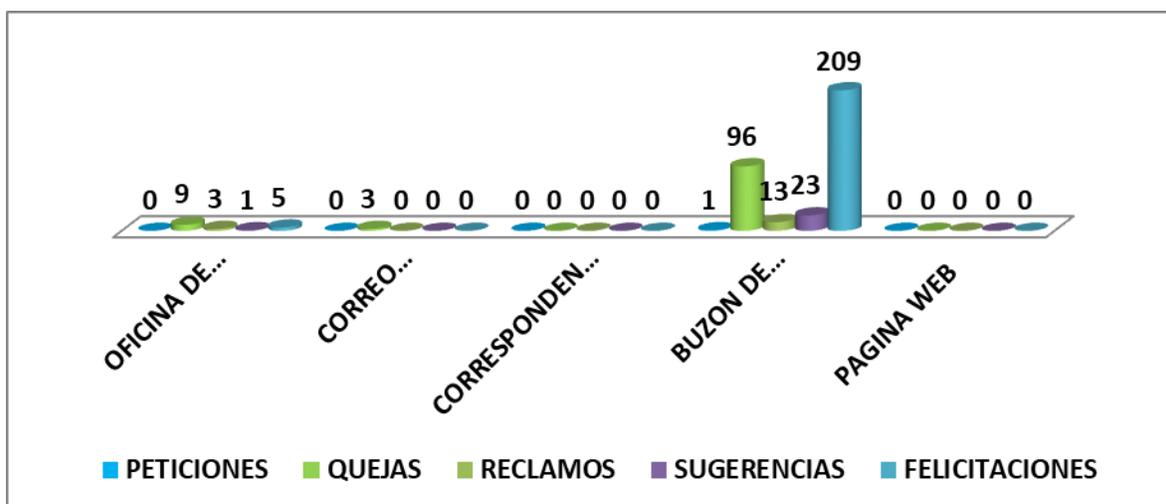
	" UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS " <small>CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA : 018000965050</small> www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co	
---	--	---

PQRSF buscando darle una solución inmediata, y con ello garantizar oportunidad en el servicio, recordándoles que los usuarios son el pilar de nuestra institución.

Revisando el consolidado de radicados de PQRSF del Hospital Departamental de Granada ESE del proceso de la Subgerencia de Atención al Usuario por los diferentes canales de recepción, se evidencio 363 PQRSF distribuidas de la siguiente manera, 214 felicitaciones, 108 quejas, 24 sugerencias, 1 peticiones y 16 reclamo que se han radicado así:

MEDIOS DE INGRESO DE LAS PQRSF DE 2023

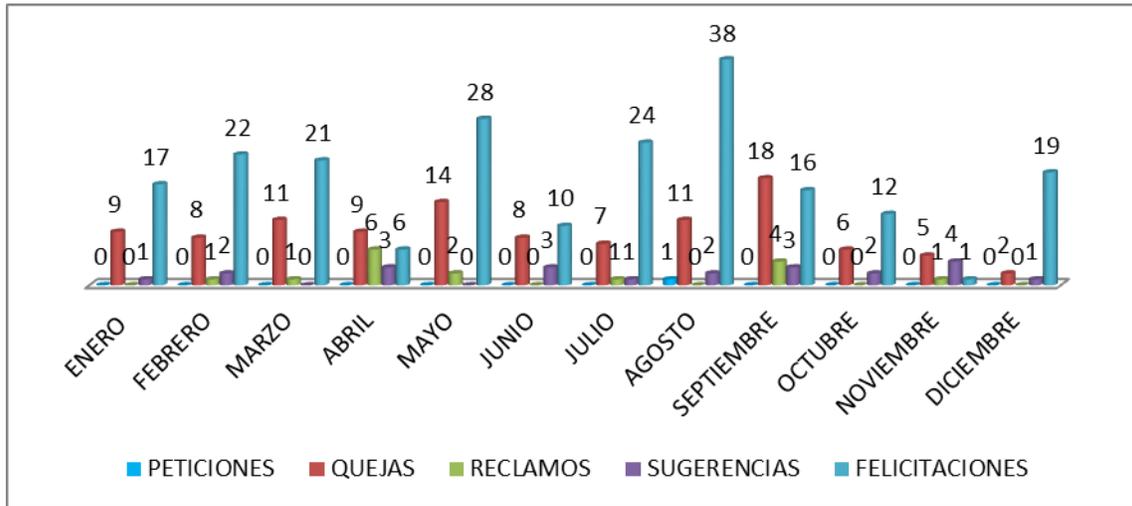
MEDIO RECIBIDO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS
OFICINA ATENCION AL USUARIO	0	9	3	5	1
CORREO INSTITUCIONAL	0	3	0	0	0
CORRESPONDENCIA	0	0	0	0	0
BUZON SUGERENCIAS	1	96	13	209	23
PAGINA WEB	0	0	0	0	0



Por medio de la presente grafica podemos apreciar el impacto de cada uno de los canales de recepción de PQRSF, desde el más recurrente entre los usuarios hasta el de menos incidencia. En primer lugar podemos ver que el buzón de sugerencias es uno de los canales de mayor recepción de PQRSF, seguido de oficina, de ello el correo institucional, correspondencia y la página web, 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.

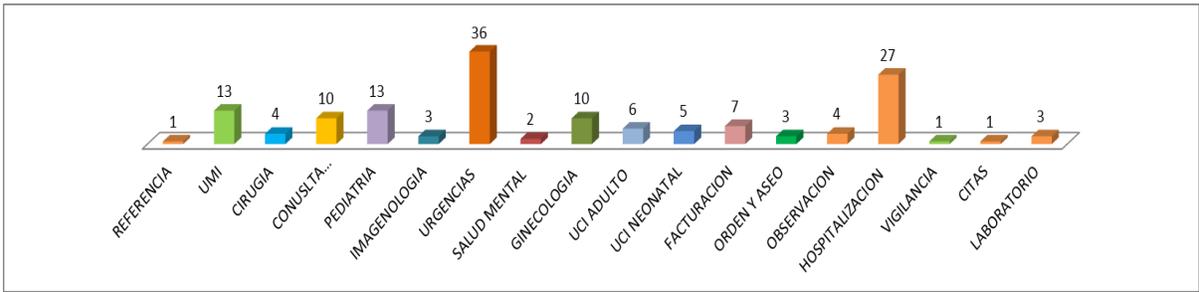
CLASIFICACIÓN POR MES DE PQRSF DE 2023

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
ENERO	0	9	0	1	17
FEBRERO	0	8	1	2	22
MARZO	0	11	1	0	21
ABRIL	0	9	6	3	6
MAYO	0	14	2	0	28
JUNIO	0	8	0	3	10
JULIO	0	7	1	1	24
AGOSTO	1	11	0	2	38
SEPTIEMBRE	0	18	4	3	16
OCTUBRE	0	6	0	2	12
NOVIEMBRE	0	5	1	4	1
DICIEMBRE	0	2	0	1	19



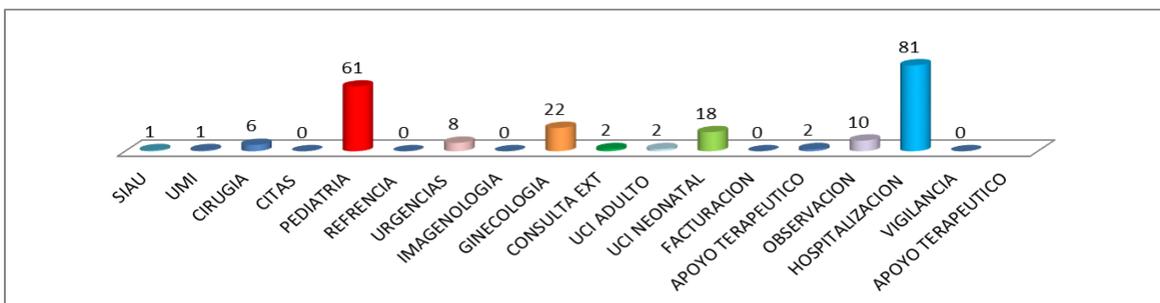
Podemos apreciar que el mes donde más se presentaron PQRSF fue en el mes de agosto con un total de 52, seguido de mayo con 46, de ello septiembre con 41, los meses febrero, marzo y julio con 33, abril con 24, octubre con 20, diciembre con 22 y el mes donde menos hubo PQRSF fue en el mes noviembre con 11, el indicador de las felicitaciones se vio incrementado en el mes de agosto con 38, seguido por mayo con 28, de ello julio con 24, febrero con 22, marzo con 21, diciembre con 19, felicitaciones, enero con 17, septiembre con 16, octubre con 12 y los meses donde se evidencio menos felicitaciones fueron en los meses de junio con 10, abril con 6 y noviembre con 1 felicitación.

PQRS POR SERVICIO 2023



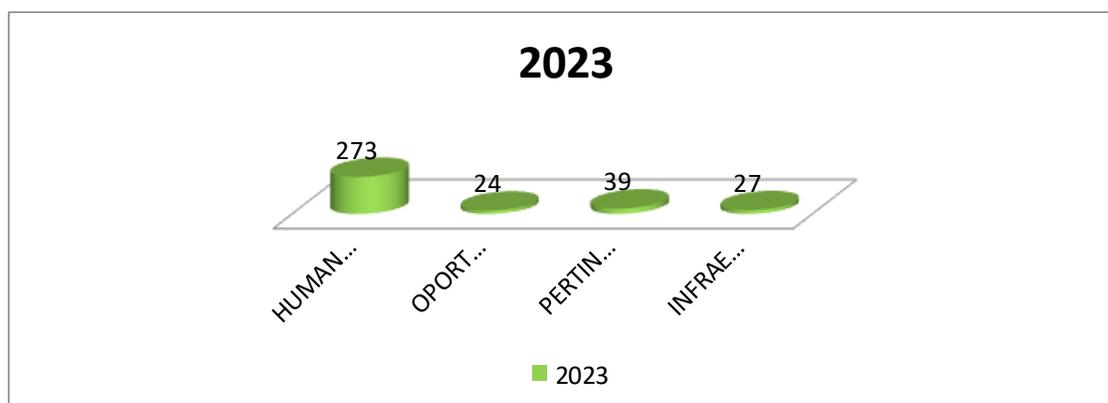
Podemos observar los servicios con los cuales cuenta el Hospital Departamental de Granada y la cantidad de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias puestas en cada uno de estos, en primera instancia el servicio de urgencias con 36 PQRS ya que se presentan inconformismo por la demora de la atención del paciente, seguidamente el servicio de hospitalización con 27 PQRS, Umi y pediatría con 13, en estos servicios se presentan actos deshumanizados de parte del personal los cuales generan insatisfacción, en la Umi la insatisfacción es por la oportunidad en la toma de las ecografías, en pediatría por la inhumanización del personal de salud con los pacientes, consulta externa y ginecología con 10 PQRS, los servicios como uci neonatal, facturación, uci adulto, laboratorio, salud mental, observación, vigilancia y citas presentan insatisfacción por inconformidad derivadas de la atención, que puedes radicar en 4 motivos, humanización, pertinencia, oportunidad o infraestructura.

FELICITACIONES 2023



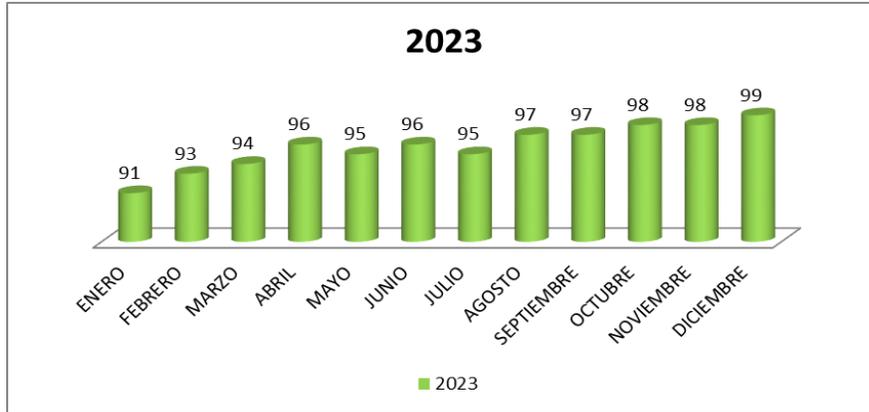
Se puede apreciar los servicios que obtuvieron mayor cantidad de felicitaciones debido a su desempeño en la atención, por tal motivo se destacó el servicio de hospitalización con 81 felicitaciones, pediatría con 61 felicitaciones donde se logra evidenciar un trato humanizado, seguidamente el servicio de ginecología con 22 felicitaciones debido al buen trato con las maternas, es de destacar, por último los servicios de UCI neonatal con 18 felicitaciones, observación con 10, urgencias con 8, cirugía con 6, los servicios con menos felicitaciones son consulta externa, UCI adulto con 2 felicitaciones, SIAU y UMI con 1 felicitación, en el hospital se trabaja día a día por brindar atención con calidad.

PQRSF POR MOTIVO 2023



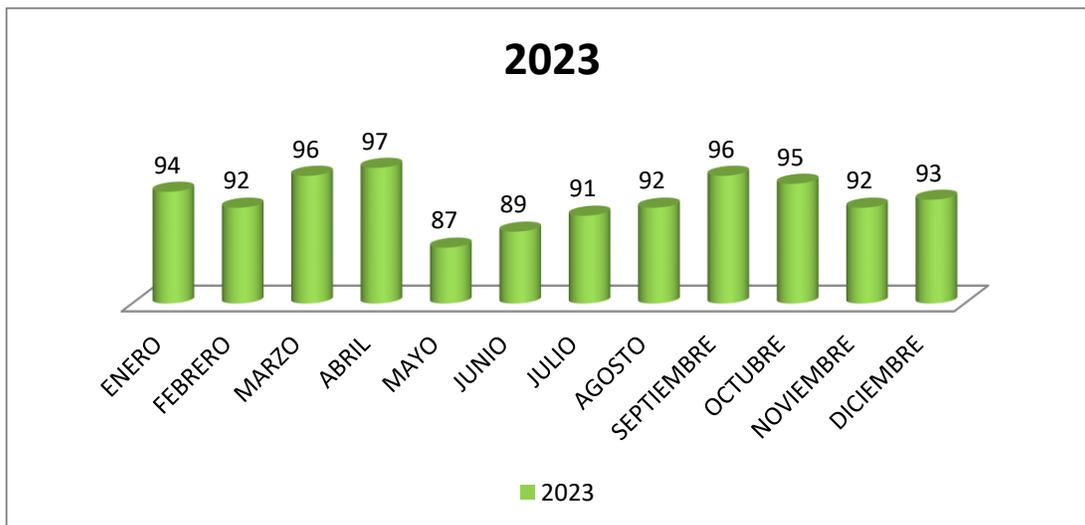
Se evidencia que el motivo con mayor ingreso de PQRSF es por humanización con 273 de estas la mayoría equivalen a felicitaciones, seguidamente pertinencia con 39 PQRSF, ya que se presentan inconformismo con ciertos aspectos en la atención, de ello la pertinencia con 24 PQRSF, y por último la oportunidad con 24 PQRSF, ya que los usuarios se quejan por la demora en la atención de urgencias y la programación de citas.

PORCENTAJE GLOBAL DE SATISFACCIÓN 2023



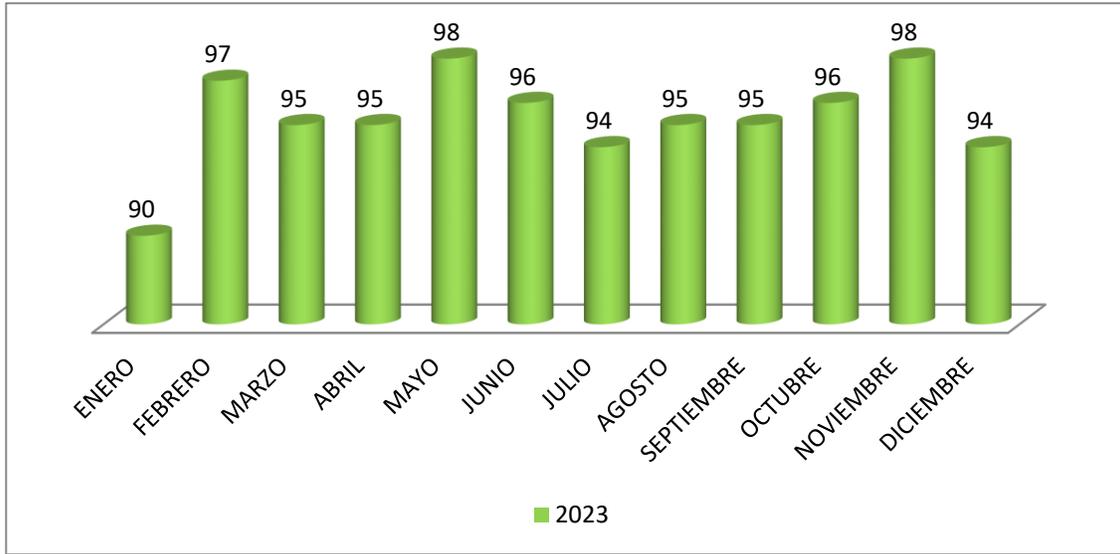
Se observa que la muestra de satisfacción global en el 2023 nos da un **95.75 %**.- En el primer semestre se evidencia que la muestra es de 94.1 %, ya para el segundo semestre hubo un aumento, debido a que los porcentajes de los usuarios satisfechos iban desde un 97% y 98 %, lo que dentro de la clasificación nos permite evidenciar que se cumplió con la meta, ya que es del 95%. Se procede a seguir trabajando por mejorar la prestación del servicio en los diferentes servicios, y así permitir mejorar nuestros estándares de calidad ya que los usuarios son el pilar de nuestra institución.

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN TELEFONICA 2023



Se evidencia que la muestra de satisfacción en los usuarios por medio telefónico es de **92.9 %**, este porcentaje es debido a que durante todo el año se logro estar en la meta, los meses donde no se evidencio esto fue durante el mes de mayo con un 87 % y junio con un 89%. Lo que dentro de la clasificación nos ubica en un buen porcentaje con los diferentes servicios brindados ya que la meta es del 90%.

PORCENTAJE ENCUESTA DE CODIGO QR 2023



La encuesta de código QR, se implementó con el fin de permitir al usuario realizar la encuesta de satisfacción de modo personal por medio de su teléfono móvil, por tal motivo podemos decir que para el año 2023, se obtuvo una satisfacción general de 95,25 % lo que dentro de la clasificación nos ubica en un buen porcentaje con los diferentes servicios brindados ya que la meta es del 90%,