

| | | | |
|---|---|--------------------------------------|---|
|  | HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 <small>FORMATO DE OFICIO</small> | HDG-GC-F5 Versión 2 |  |
|---|---|--------------------------------------|---|

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y FELICITACIONES**
PRIMER SEMESTRE DEL 2023
PROCESO DE ATENCION AL USUARIO

El presente documento corresponde al 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 1° de Enero al 30 de Junio 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 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 9:00 Am 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 recepcióna las

| | | |
|---|---|---|
|  | <p style="text-align: center;">" UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS"</p> <p style="text-align: center;">CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA : 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co</p> |  |
|---|---|---|

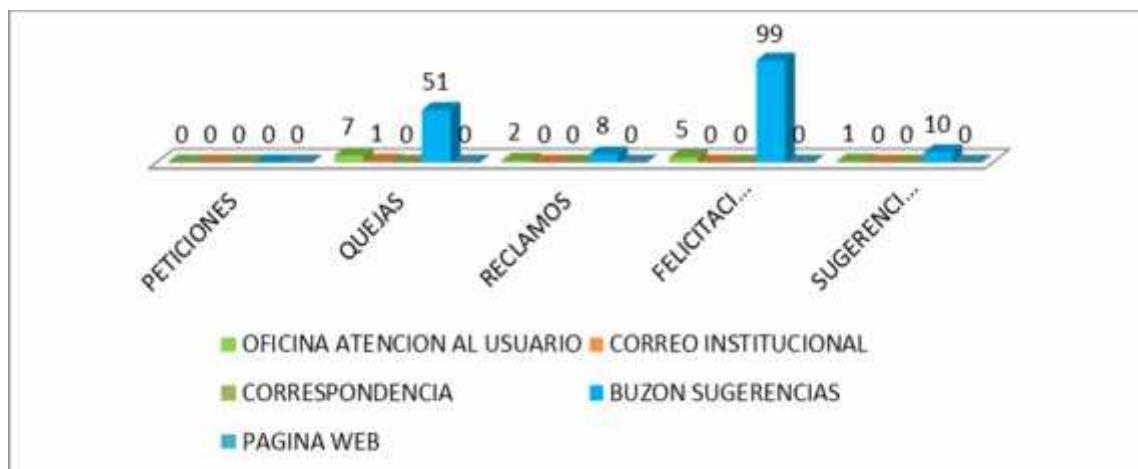


PQRSF buscando darle una solución inmediata, y con ello garantizar oportunidad en el servicio, recordándoles que los usuarios son el pilar de nuestra institución.

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 184 PQRSF distribuidas de la siguiente manera, 104 felicitaciones, 59 quejas, 11 sugerencias, 0 peticiones y 10 reclamo que se han radicado así:

MEDIOS DE INGRESO DE LAS PQRSF PRIMER SEMESTRE DE 2023

| MEDIO RECIBIDO | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | FELICITACIONES | SUGERENCIAS |
|-----------------------------|------------|--------|----------|----------------|-------------|
| OFICINA ATENCION AL USUARIO | 0 | 7 | 2 | 5 | 1 |
| CORREO INSTITUCIONAL | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| CORRESPONDENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| BUZON SUGERENCIAS | 0 | 51 | 8 | 99 | 10 |
| 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 PRIMER SEMESTRE DE 2023

| MES | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | FELICITACIONES | SUGERENCIAS |
|---------|------------|--------|----------|----------------|-------------|
| ENERO | 0 | 9 | 0 | 17 | 1 |
| FEBRERO | 0 | 8 | 1 | 22 | 2 |
| MARZO | 0 | 11 | 1 | 21 | 0 |
| ABRIL | 0 | 9 | 6 | 6 | 3 |
| MAYO | 0 | 14 | 2 | 28 | 2 |
| JUNIO | 0 | 8 | 0 | 10 | 3 |



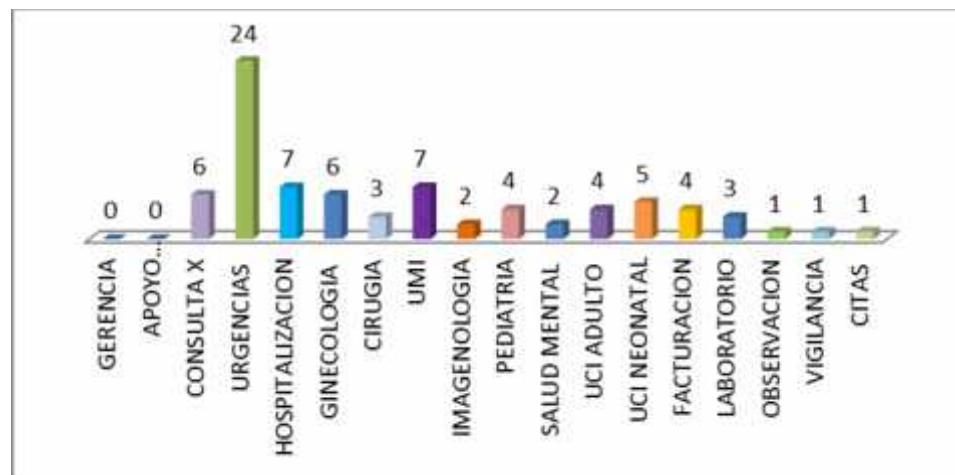
Podemos apreciar que el mes donde más se presentaron PQRSF fue en el mes de mayo con un total de 44, seguido de febrero y marzo con 33, de ello enero con 27 y junio con 21 PQRSF, el indicador de las felicitaciones se vio incrementado en





el mes de mayo con 28 PQRSF, seguido por febrero con 22, de ello marzo con 21, enero con 17 y por ultimo junio con 10 felicitaciones.

PQRS POR SERVICIO PRIMER SEMESTRE DE 2023

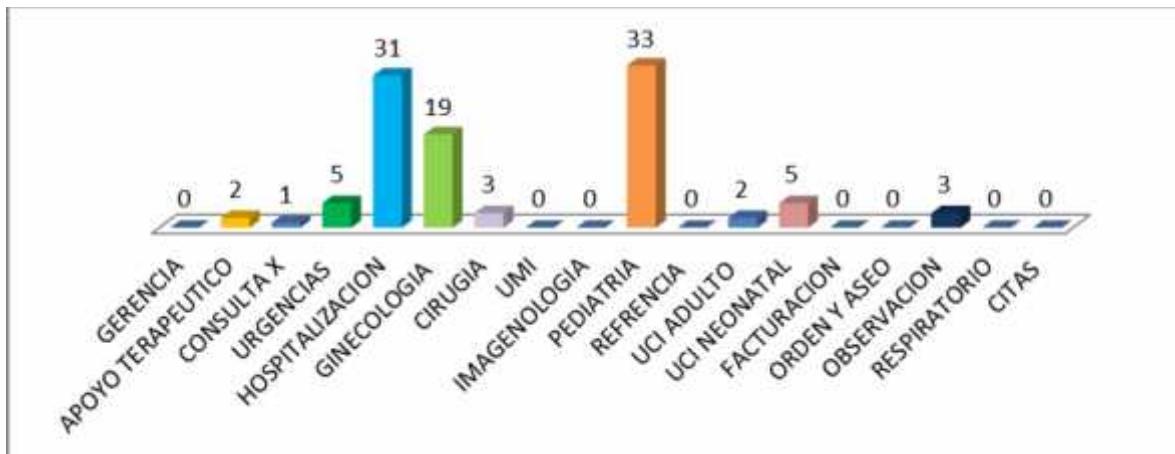


Podemos preciar los servicios con los cuales cuenta el Hospital Departamental de Granada y la cantidad de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias puestas en cada uno de estos, en primera instancia el servicio de urgencias con 24 PQRS ya que se presentan inconformismo por la demora de la atención y reelaboración del paciente, seguidamente el servicio de Umi y hospitalización con 7 PQRS, en estos servicios se presentan actos deshumanizados de parte del personal los cuales generan insatisfacción, de ello ginecología y consulta externa con 6 PQRS, puesto que la oportunidad de los especialistas en la atención no es la adecuada, los servicios como uci neonatal, pediatría, 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.



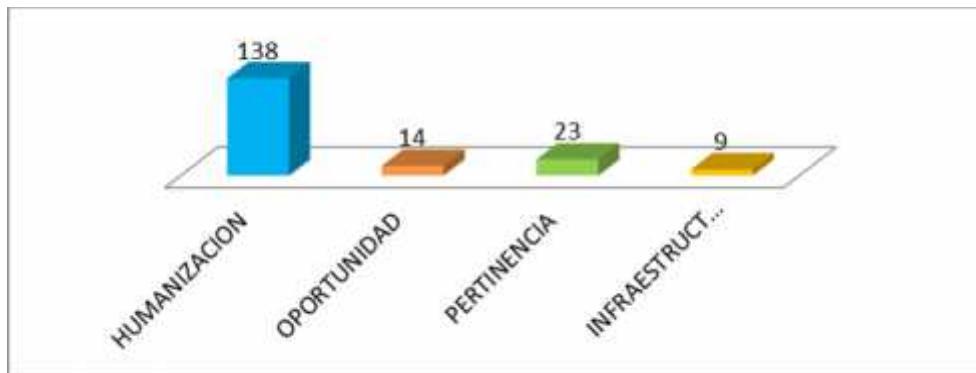


FELICITACIONES POR SERVICIO PRIMER SEMESTRE DE 2023



Se puede apreciar los servicios que obtuvieron mayor cantidad de felicitaciones ya que su desempeño en la atención fue destacada por tal motivo el servicio de pediatría con 33 felicitaciones, puesto que su trato con los menores es de resaltarse, seguidamente el servicio de hospitalización con 31 felicitaciones ya que día a día se esmeran por la humanización con los usuarios, de ello el servicio de ginecología con 19 felicitaciones puesto que su buen trato con las mamitas de destacar, por último los servicios como urgencias, uci neonatal, observación, uci adulto, apoyo terapéutico y consulta externa obtuvieron menor cantidad de felicitaciones pero día a día trabajan por brindar calidad en la atención.

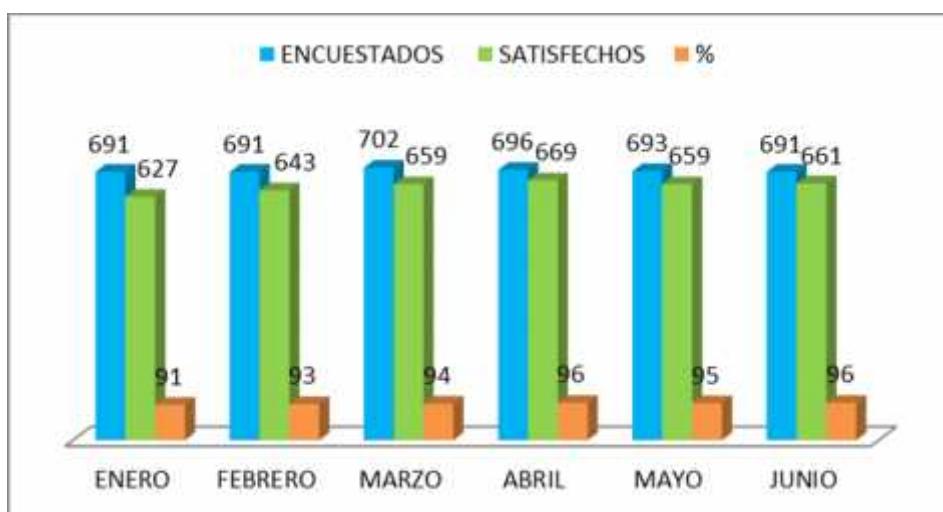
PQRSF POR MOTIVO PRIMER SEMESTRE DE 2023





Se evidencia que el motivo con mayor ingreso de PQRSF es por humanización con 138 de estas la mayoría equivalen a felicitaciones, seguidamente pertinencia con 23 PQRSF, ya que se presentan inconformismo con ciertos aspectos en la atención, de ello la oportunidad con 14 PQRSF puesto que en ocasiones se , por último la oportunidad con 8 PQRSF, ya que los usuarios se quedan por la demora en la atención de urgencias y la programación de citas.

PORCENTAJE GLOBAL DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE DE 2023



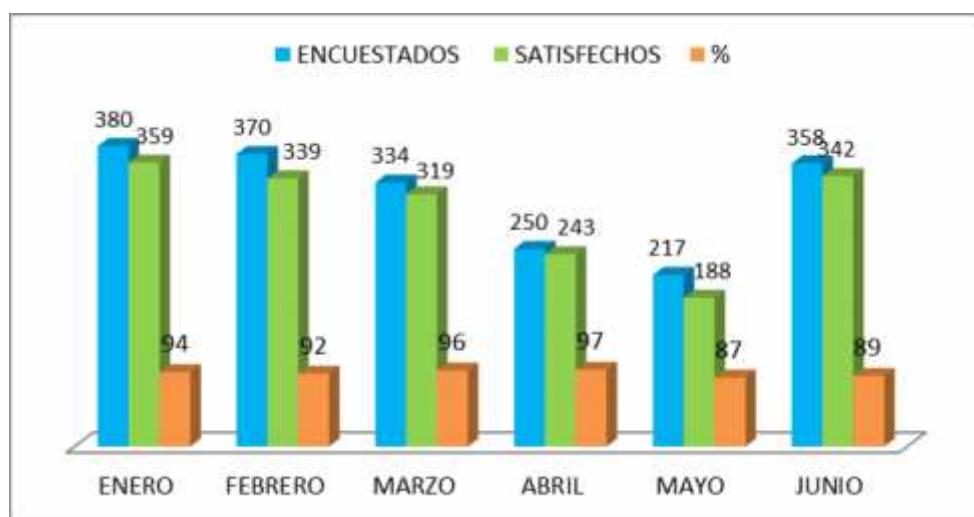
Se observa que la muestra de satisfacción global en el primer semestre 2023 nos da un 94%, ya que en el mes de abril, mayo y junio se obtuvo un 95 y 96%, de ello en el mes de marzo con 94%, febrero con un 93% y por ultimo enero con un 91% de satisfacción, lo que dentro de la clasificación nos permite evidenciar que no se cumplió con la meta, ya que es del 95%. De este modo se procede a realizar acciones de mejora en los diferentes servicios, para llevar a cabo un mejoramiento continuo y así permitir mejorar nuestros estándares de calidad ya que los usuarios son el pilar de nuestra institución.





En el primer semestre 2023 se realizaron 4.164 encuestas de los cuales 3.920 usuarios quedaron satisfechos ya que este promedio se toma de los 57.750 usuarios que ingresaron al Hospital Departamental de Granada, de lo cual en el proceso de realizarles la encuesta manifiestan recomendar los servicios a amigos y familiares.

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN TELEFONICA PRIMER SEMESTRE DE 2023

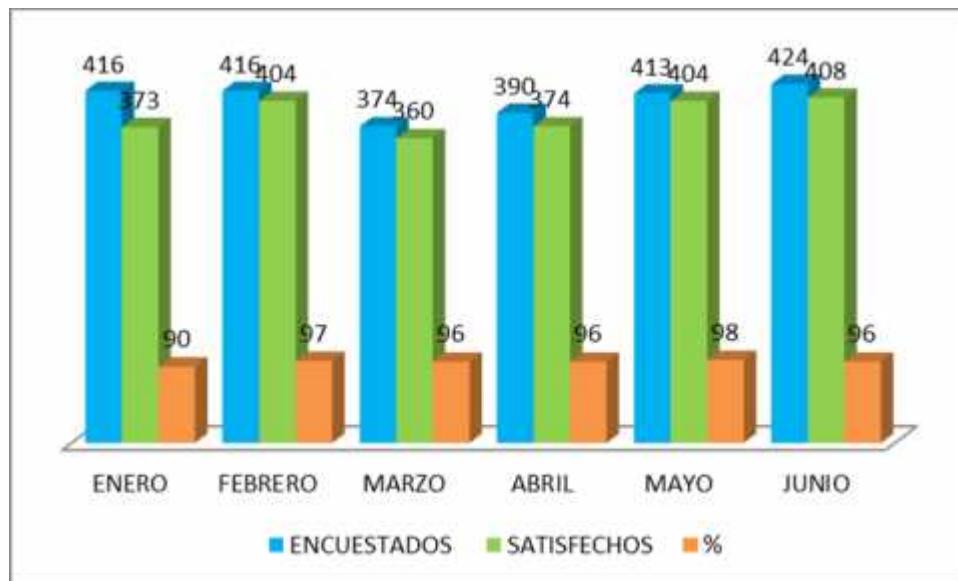


Se evidencia que la muestra de satisfacción en los usuarios por medio telefónico es de 92%, este porcentaje es debido a que en el mes de marzo y abril, se obtuvo un 99 y 97%, de ello enero y febrero con 92 y 94% y por último el mes de mayo y junio con 87 y 89% lo que dentro de la clasificación nos ubica en un buen porcentaje con los diferentes servicios brindados ya que la meta es del 90%, de ello decimos que se realizaron 1.936 encuestas de los cuales 1.789 usuarios quedaron satisfechos ya que este promedio se toma de los 57.750 usuarios que ingresaron al Hospital Departamental de Granada.





PORCENTAJE ENCUESTA DE CODIGO QR PRIMER SEMESTRE 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 primer semestre del 2023, se obtuvo una satisfacción general de 95% lo que dentro de la clasificación nos ubica en un buen porcentaje con los diferentes servicios brindados ya que la meta es del 90%, de ello decimos que se realizaron 2.432 encuestas de los cuales 2.323 usuarios quedaron satisfechos ya que este promedio se toma de los 57.750 usuarios que ingresaron al Hospital Departamental de Granada.

