



HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA E.S.E.
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
FELICITACIONES Y SUGERENCIAS
SGUNDO SEMESTRE 2018



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones (PQRF) Segundo semestre 2018

PROCESO DE ATENCION AL USUARIO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE



"UN HOSPITAL PARA TODOS"
Calle 15 cra 2 y 4
Tel: 6500510, 6587800, 6500521
www.hospitalgranada.gov.co - E-mail informacion@hospitalgranada.gov.co





HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA E.S.E.
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
FELICITACIONES Y SUGERENCIAS
SGUNDO SEMESTRE 2018



INTRODUCCIÓN

En el siguiente informe se relaciona la información del Proceso de PQRF del HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE. Con los datos recolectados en las diferentes Unidades Funcionales de la institución durante el periodo comprendido entre del 1° de julio y el 31 de diciembre de 2018, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ella, afianzar la confianza de los pacientes en nuestra institución.

En su primera parte, se indica y describe el número total de PQRF recibidas en la entidad durante el segundo semestre de 2018, discriminadas por modalidad de petición. También se efectúa un análisis comparativo con el semestre inmediatamente anterior y se detalla la información teniendo en cuenta el canal de recepción y las Unidades Funcionales a las cuales fueron direccionadas las PQRF. De igual manera se señalan los medios utilizados por el Hospital Departamental de Granada para enviar las respuestas a los peticionarios.

El Hospital Departamental de Granada ESE, cuenta con buzones para recepcionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y sugerencias los cuales se encuentran dispuestos en las diferentes unidades funcionales de la institución, para el uso del público en general, que es vigilado y revisado cada 8 días por la oficina de Atención al Usuario, adicionalmente, se dispuso a través de la página web del Hospital Departamental de Granada ESE un link, con el fin de que la comunidad pueda presentar sus PQRF por medio electrónico en el momento que lo requiera.



Revisado y analizado el consolidado de radicados de PQR del Hospital Departamental de Granada ESE por la Subgerencia de Atención al Usuario encontrando un total de 416 distribuidas en 339 felicitaciones, 60 quejas, y 17 sugerencias, decepcionadas en los diferentes canales de atención y participación, durante el periodo de 1° de Julio al 31 diciembre 2018 encontramos que se han radicado así:

CLASIFICACION Y CANAL DE RECEPCIÓN DE PQR

MEDIO RECIBIDO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES
OFICINA ATENCION AL USUARIO	3	13	0	8
CORREO INSTITUCIONAL	0	1	0	0
CORRESPONDENCIA	0	0	0	0
BUZON SUGERENCIAS	14	45	0	331
OTROS	0	1	0	0
TOTAL	17	60	0	339

Se evidencia que de los canales de recepción de las PQR, tiene un mayor uso el buzón de sugerencias.

PQR POR MES

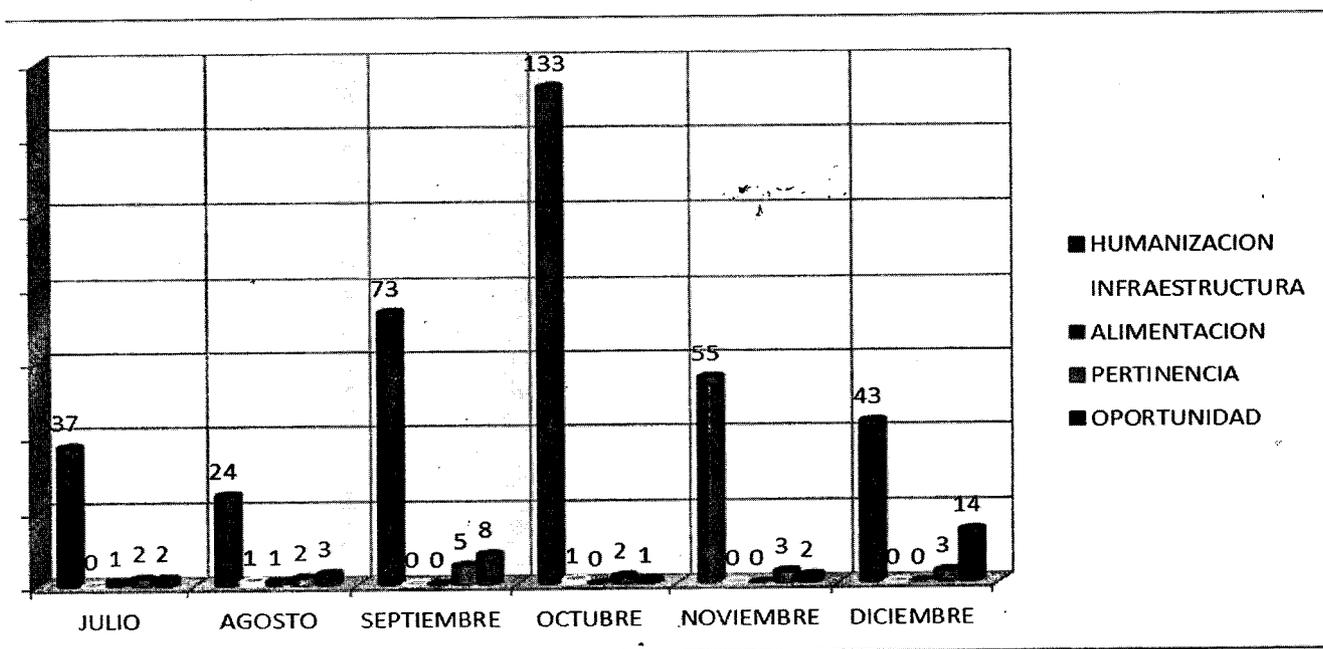
MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES
JULIO	2	6	0	34
AGOSTO	2	14	0	14
SEPTIMBRE	1	19	0	66
OCTUBRE	2	5	0	130
NOVIEMBRE	1	6	0	52
DICIEMBRE	9	10	0	43
TOTAL	17	60	0	339



Encontramos que el mes donde más se presentaron QUEJAS fue en el mes de septiembre encontrando 19 y tenemos un aumento significativo en las felicitaciones en el mes de octubre al igual que una reducción significativa de las quejas con relación al mes septiembre.

PQRFS POR MOTIVO

MES	HUMANIZACION	OPORTUNIDAD EN LA ATENCION	INFRAESTRUCTURA	ALIMENTACION	PERTINENCIA
JULIO	37	2	0	1	2
AGOSTO	24	3	1	1	2
SEPTIEMBRE	73	8	0	0	5
OCTUBRE	133	1	1	0	2
NOVIEMBRE	55	2	0	0	3
DICIEMBRE	43	14	0	0	3
TOTAL	365	30	2	2	17



PQRFS POR SERVICIOS

SERVICIOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES
CIRUGIA	0	5	0	11
CITAS	0	0	0	6
C.EXTERNA	2	7	0	9
GINECOLOGIA	7	5	0	95
HOSPITALIZACION	3	7	0	69
OBSERVACION	1	6	0	2
PEDIATRIA	3	3	0	70
REFERENCIA	0	0	0	1
TERAPIAS	0	0	0	4
UCIA	0	0	0	4
UCIN	0	0	0	46
UMI	0	2	0	9
URGENCIAS	0	16	0	13
IMAGENOLOGIA	0	7	0	0
ALIMENTACION	1	1	0	0
SEGURIDAD	0	1	0	0
TOTAL	17	60		339

Se observa que en el servicio en el que más se han presentado quejas es urgencias, esto es debido en su mayoría a la falta de oportunidad según la percepción de los usuarios, aunque se ha fortalecido la socialización de la resolución **5596/2015** en materia de **TRIAGE**, lo que ha sido muy positivo porque progresivamente los usuarios van comprendiendo como realmente funcionan los servicios de urgencias y cuáles son los tiempos establecidos en cada evento.

Podemos ver que no se presentaron peticiones ni reclamos por parte de los usuarios, los motivos utilizados se centraron en felicitaciones, quejas y sugerencias.



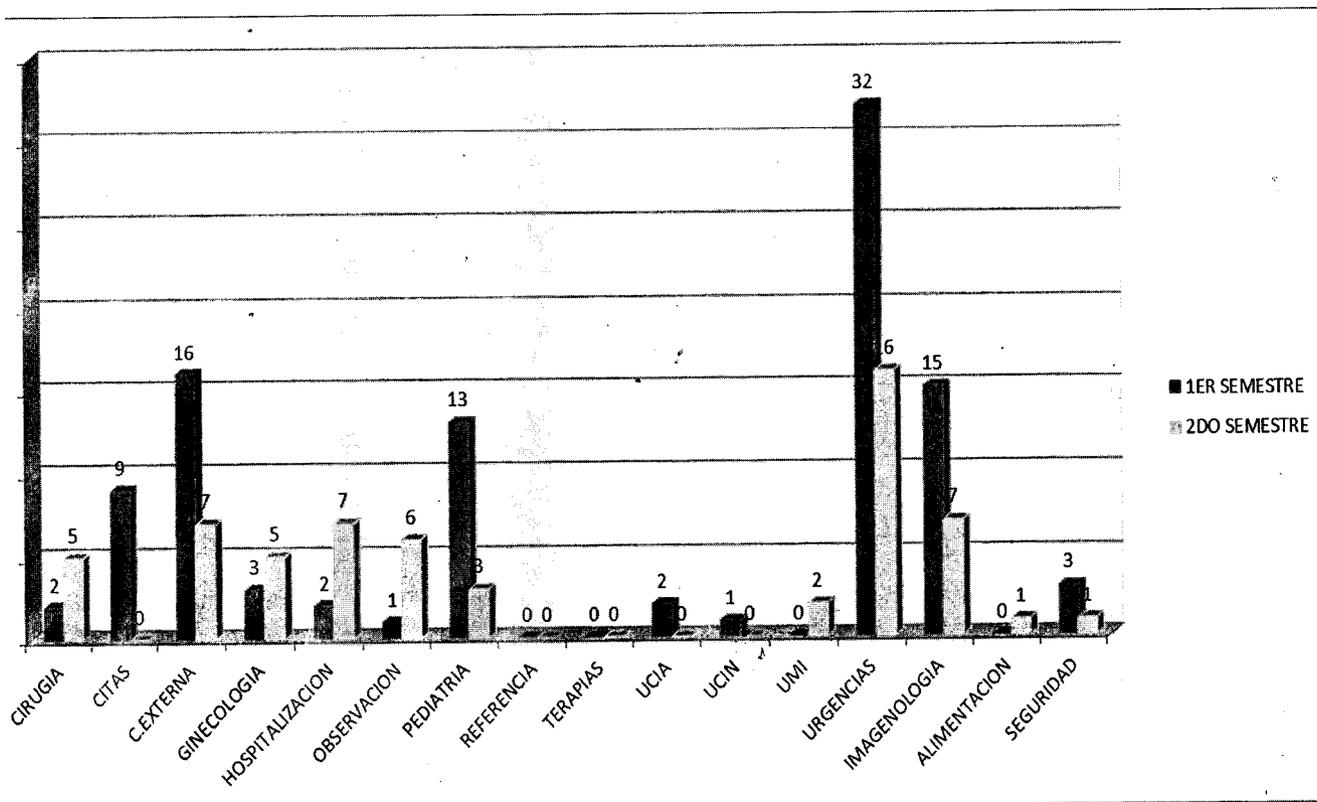
"UN HOSPITAL PARA TODOS"

Calle 15 cra 2 y 4

Tel: 6500510, 6587800, 6500521

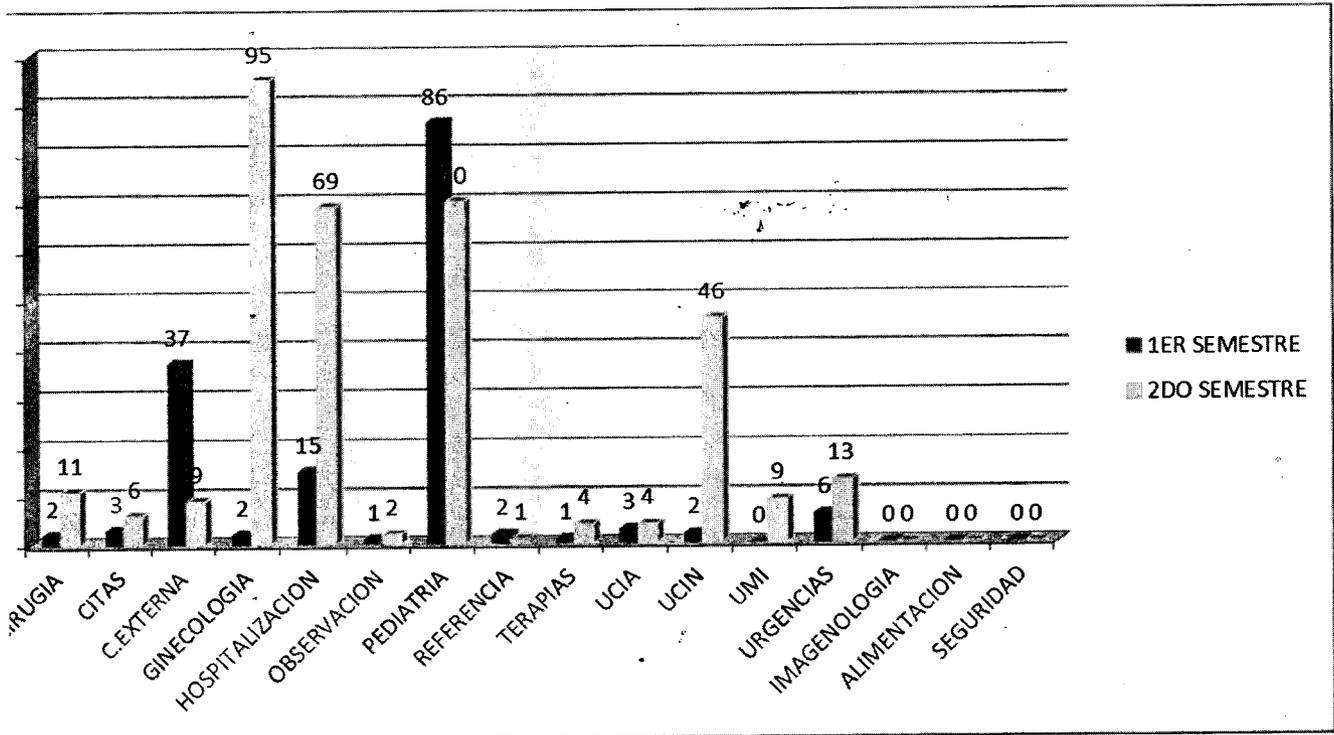
www.hospitalgranada.gov.co - E-mail informacion@hospitalgranada.gov.co

COMPARATIVO DE QUEJAS JULIO-DICIEMBRE 2018



Esta grafica muestra comparativamente las quejas discriminadas por unidades funcionales entre el primer y segundo semestre de 2018. Dejando ver un comportamiento positivo en el segundo periodo.

COMPARATIVO DE FELICITACIONES 1ER Y 2DO SEMESTRE 2018



Esta grafica muestra un comparativo de las felicitaciones entre el primer y segundo semestre de 2018, dejando ver que en los únicos servicios en los que no se superó el número de felicitaciones con relación al periodo anterior fueron consulta externa y pediatría, quedando la tarea de fortalecer estos procesos para superar estos números en un próximo periodo.

TIEMPO DE RESPUESTA. El tiempo de respuesta de las PQR que se reciben y se gestionan por medio del proceso de la oficina de atención al usuario es de 8 días y al 31 de Diciembre de 2018 se la ha dado respuesta al 100% de las PQR recibidas.

Mirando la parte positiva de respuesta por la satisfacción con la calidad del servicio recibido y el trato humanizado y eficiente, observamos una respuesta de Felicitaciones de los usuarios favorables como resultado de una organización que Trabaja por procesos y que ha mantenido sus estándares de certificación dentro del sistema de calidad.





HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA E.S.E.
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
FELICITACIONES Y SUGERENCIAS
SGUNDO SEMESTRE 2018



CONCLUSION

SATISFACCION DEL SERVICIO DE ATENCION

Dentro del Macroproceso de Gestión de la Información se obtuvo la medición de percepción de satisfacción del cliente frente a los servicios prestados: Para el segundo semestre del año 2018 se obtuvo un porcentaje promedio de satisfacción del **96.8%** de satisfacción a nivel del semestre que representa un alto grado de satisfacción de los usuarios con los servicios del Hospital Departamental de Granada ESE. Con base en que la entidad mantiene un control y mejoramiento continuo sobre sus procesos.

Se llega a la conclusión que el motivo que mayor impacto negativo que se tiene, es la percepción de calidad que experimenta el usuario con nuestros servicios es la **HUMANIZACIÓN**, razón por la que se hace necesario una constante retroalimentación de nuestra política de humanización y buen trato ya que la principal filosofía de cualquier entidad debe ser el trato humanizado a sus usuarios. En el segundo semestre se evidencio un comportamiento muy positivo en esta materia con relación al primer periodo, lo cual se reflejo con el aumento significativo en las felicitaciones.

RECOMENDACIONES

Con base en la gestión realizada por la oficina de atención al usuario y las diferentes situaciones identificadas durante segundo semestre del el año 2018, se considera necesario hacer las siguientes recomendaciones con el fin de contribuir a mejorar los servicios que se prestan en el HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA.

1-Fortalecer las actividades que normalmente se realizan e implementar nuevas estrategias para que los usuarios conozcan su derecho y los medios disponibles para dar a conocer la percepción de calidad o de insatisfacción o proceso de PQRF en los servicios que se prestan en la institución.

2-Seguir trabajando con campañas pedagógicas, crear diferentes estrategias para que el cliente interno y externo conozca los derechos y deberes de los usuarios, para así evitar que por desconocimiento se pueda incurrir en faltas que afecten la percepción de calidad, por el contrario se logre optimizar los niveles de satisfacción en la institución.



"UN HOSPITAL PARA TODOS"

Calle 15 cra 2 y 4

Tel: 6500510, 6587800, 6500521

www.hospitalgranada.gov.co - E-mail informacion@hospitalgranada.gov.co





HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA E.S.E.
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
FELICITACIONES Y SUGERENCIAS
SGUNDO SEMESTRE 2018



3-Crear planes de incentivos por áreas en los que se reconozca el desempeño mensual de cada una de las unidades funcionales haciendo énfasis en la POLITICA DE HUMANIZACION Y BUEN TRATO según el resultado de las PQR, haciendo incluso pruebas de vulnerabilidad en los diferentes servicios para identificar posibles funcionarios con comportamientos que vayan en contravía de las políticas institucionales, a estos casos específicos se les podría retroalimentar mediante campañas lúdico pedagógicas y firmas de compromisos.

Fuente: Indicador Macro proceso Gestión de la Información
Esta medición se realizó durante el segundo semestre del año 2018

Elaboro:


JOSE RICARDO HERNANDEZ TELLEZ
Subgerente de Atención al Usuario
Hospital Departamental de Granada



"UN HOSPITAL PARA TODOS"

Calle 15 cra 2 y 4

Tel: 6500510, 6587800, 6500521

www.hospitalgranada.gov.co - E-mail informacion@hospitalgranada.gov.co

