



HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT. 800.037.021-7



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE DEL 2022 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 y el 30 de Junio de 2022, 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 2:00 PM por la oficina de atención al usuario, un integrante de las asociaciones de usuarios del HDG 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 PQRSF buscando darle una solución



“ UN HOSPITAL PARA TODOS ”
CALLE 15 CARRERA 2 Y 4
TELEFONO 6500510-6587800-6500521
LINEA GRATUITA : 018000965050
www.hospitalgranada.gov.co E-mail: información@hospital granada .gov.co

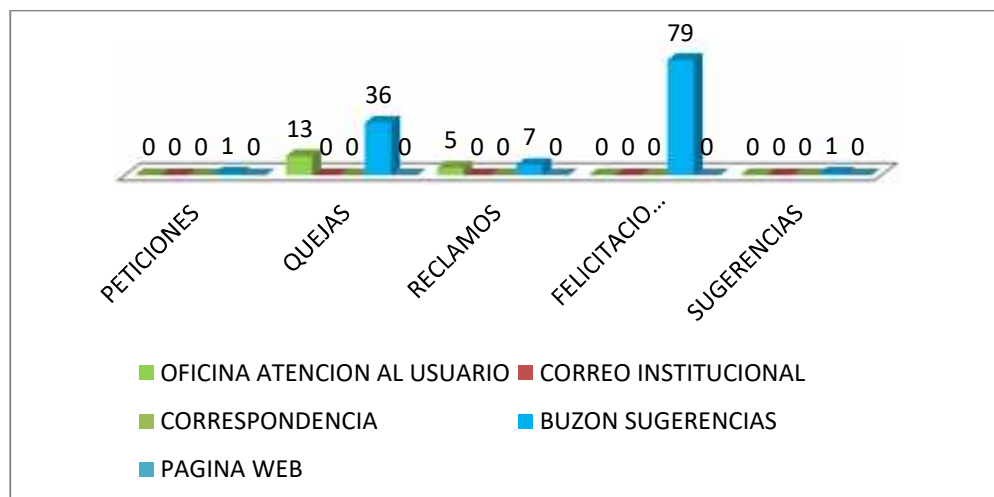


inmediata, y con ello garantizar oportunidad en el servicio, recordándoles que los usuarios son el pilar de nuestra institución.

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 evidenció 142 PQRSF distribuidas de la siguiente manera, 79 felicitaciones, 49 quejas, 1 sugerencias, 1 peticiones y 12 reclamo que se han radicado así:

MEDIOS DE INGRESO DE LAS PQRSF EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2022

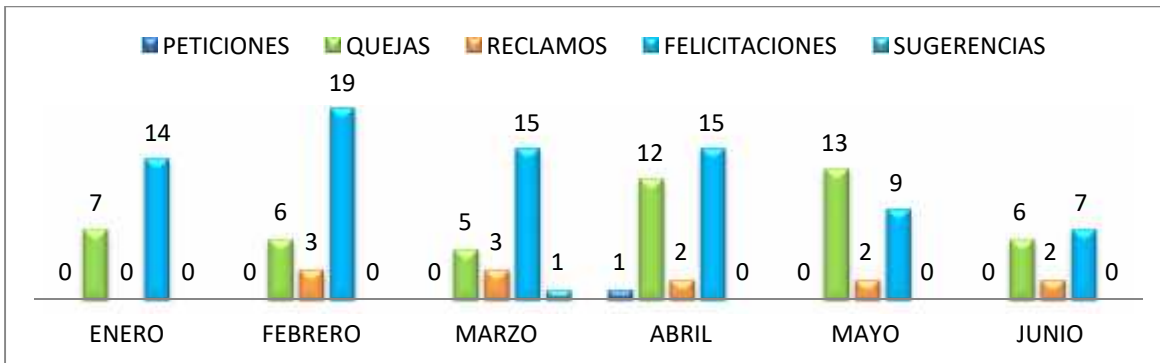
MEDIO RECIBIDO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS
OFICINA ATENCION AL USUARIO	0	13	5	0	0
CORREO INSTITUCIONAL	0	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA	0	0	0	0	0
BUZON SUGERENCIAS	1	36	7	79	1
PAGINA WEB	0	0	0	0	0



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, con ello ocupa el primer lugar entre las preferencias de los usuarios del HDG, seguido de oficina, de ello la página web, el correo institucional y correspondencia en los cuales no ingresaron PQRSF en el primer semestre, 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.

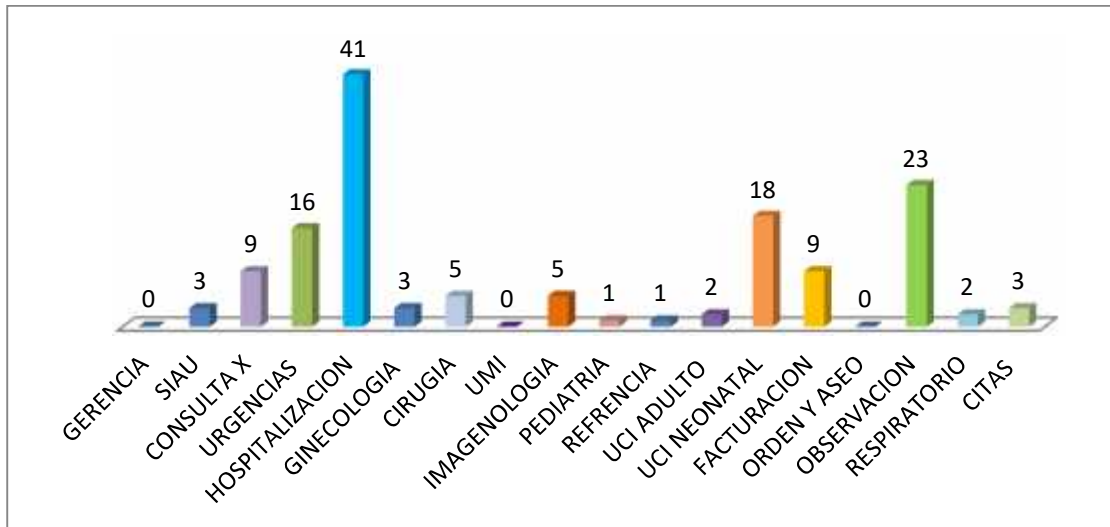
CLASIFICACIÓN POR MES DE PQRSF EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2022

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS
ENERO	0	7	0	14	0
FEBRERO	0	6	3	19	0
MARZO	0	5	3	15	1
ABRIL	1	12	2	15	0
MAYO	0	13	2	9	0
JUNIO	0	6	2	7	0



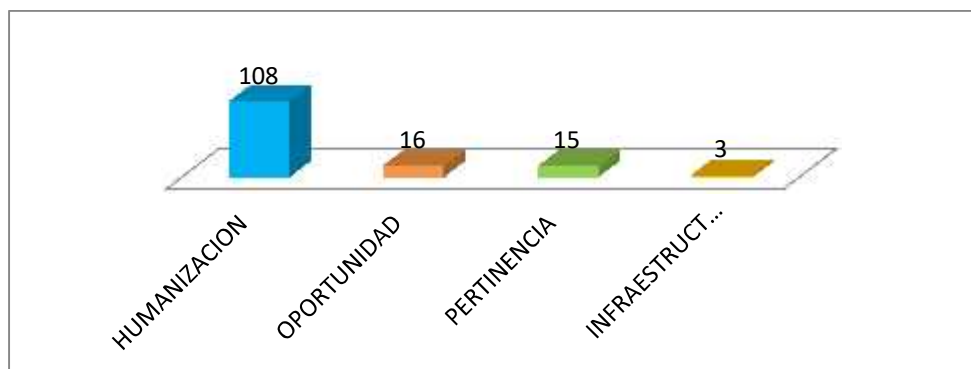
Podemos apreciar que el mes donde más se presentaron PQRSF fue en el mes de abril con un total de 29, seguido del mes de febrero con 27, de ello mayo con 24 y marzo con 23 a diferencia de los meses de enero y junio que fueron los meses en que menos se presentaron PQRSF, teniendo en cuenta que ya nos encontramos en el ingreso normal de pacientes. El indicador de las felicitaciones se vio incrementado en el mes de febrero con 19, seguido por marzo y abril con 15, de ello sigue enero con 14, mayo con 9, y por último junio con 7 felicitaciones.

PQRSF POR SERVICIO PRIMER SEMESTRE DE 2022



Los servicios en los que más se presentaron PQRSF durante el primer semestre fueron son los siguientes, hospitalización con 41 PQRSF, estas clasificadas en quejas y felicitaciones, ya que hay inconformidades por la falta de humanización con los usuarios, seguidamente el servicio de observación con 23 PQRSF, por la falta de humanización y oportunidad en la atención, seguido por urgencias con 16 PQRSF, ya que no se brindó oportunidad en la atención, de ello Consulta externa y facturación con 9 PQRSF, cirugía y imagenología con 5, citas, siau y ginecología con 3 PQRF, respiratorio y uci adulto con 2 PQRSF y por ultimo referencia y pediatría con 1 PQRSF.

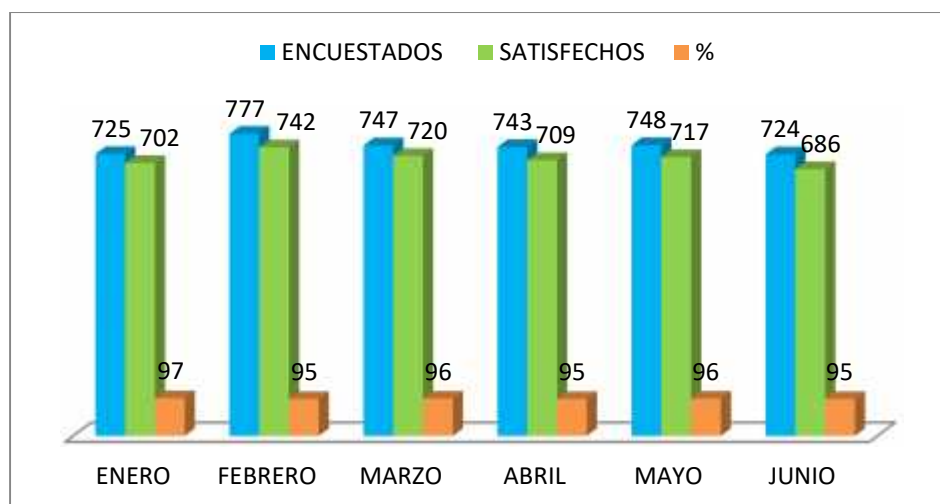
PQRSF POR MOTIVO PRIMER SEMESTRE DE 2022





Se evidencia que el motivo con mayor ingreso de PQRSF es por humanización con 108 de estas la mayoría equivalen a felicitaciones, seguidamente oportunidad con 16 PQRSF, ya que los usuarios se quejaron por la falta de oportunidad en el servicio de urgencias, teniendo en cuenta que hace 3 meses estamos en sobreocupación, de ello pertinencia con 15 PQRSF puesto que se presentaron inconsistencias en la atención, por último la infraestructura con 3 PQRSF, ya que los usuarios solicitan arreglo de las camillas de hospitalización y mejora de la humedad.

PORCENTAJE GLOBAL DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE DE 2022

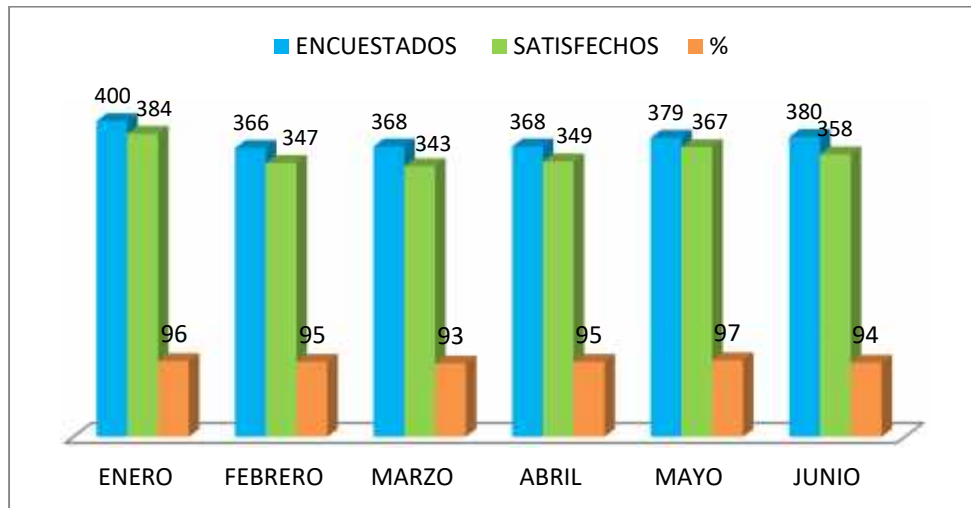


Se observa que la muestra de satisfacción global en el primer semestre nos da un 96%, ya que en el mes enero se obtuvo un 97 %, de ello en los meses de marzo y mayo un 96%, seguido de ello febrero, abril y junio con un 95% de satisfacción, lo que dentro de la clasificación nos ubica en un buen porcentaje con los diferentes servicios brindados ya que la meta es del 95%, de ello decimos que se realizaron 4.464 encuestas de los cuales 4.265 usuarios quedaron satisfechos ya que este promedio se toma de los 51.170 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.



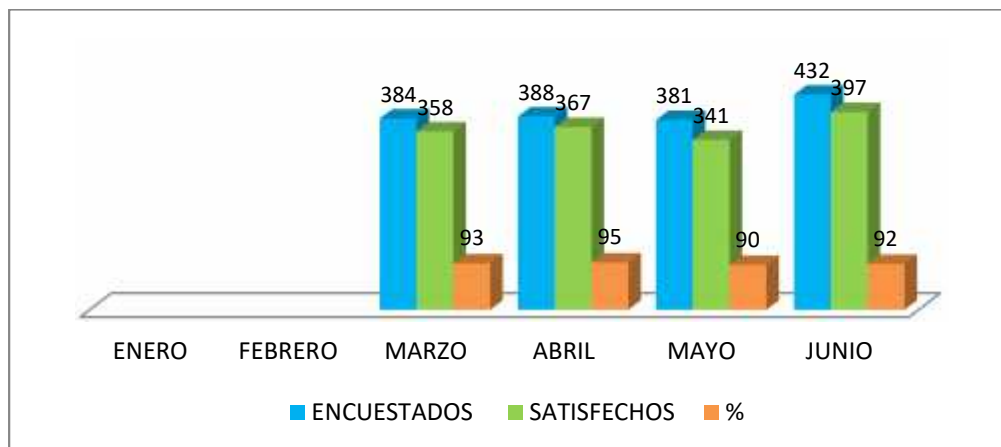


%PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN TELEFONICA PRIMER SEMESTRE DE 2022



Se evidencia que la muestra de satisfacción en los usuarios por medio telefónico es de 95%, este porcentaje es debido a que en el mes de mayo se obtuvo un 97%, de ello enero un con 96%, seguidamente febrero y abril con 95% y por ultimo junio con 94%, y marzo con 93%, lo que dentro de la clasificación nos ubica en un buen porcentaje con los diferentes servicios brindados ya que la meta es del 95%, de ello decimos que se realizaron 2.261 encuestas de los cuales 2.147 usuarios quedaron satisfechos ya que este promedio se toma de los 51.170 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 ENCUESTA DE CODIGO QR 2022





HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT. 800.037.021-7



La encuesta de satisfacción de código QR se implementó a partir de marzo del 2022, esto con el fin de que los usuarios tuvieran un espacio íntimo, en el cual pudieran expresar su satisfacción en cuanto al servicio recibido, con ello buscamos que se genere mayor confianza en el usuario en el momento de dar a conocer su opinión.

Por lo anterior y según lo identificado en la gráfica se obtuvo una satisfacción general de 94% lo que dentro de la clasificación nos ubica en un buen porcentaje con los diferentes servicios brindados ya que la meta es del 95%.

ACCIONES DE MEJORA

OPORTUNIDAD:

La acción de mejora que se implementaron durante el primer semestre del 2022 con respecto a la oportunidad es: se implementó nuevamente el ingreso de visitas a las unidades funcionales de Ginecopediatria y hospitalización lo cual le permite a los usuarios mayor oportunidad en la información a los mismos.

HUMANIZACION:

La acción de mejora en el primer semestre del 2022 con respecto a la humanización es: se realizó la actividad de humanización de LAS PALABRAS MAGICAS, la cual se trataba de distinguir por servicios los cuentos de hadas y con distintivos se caracterizaba cada uno de estos, con ello se crearon grupos de trabajo los cuales hacen la interpretación de un historia que se presentara inhumanización y la reflexión de cómo debía atenderse al usuario, esto con el fin de recalcar al personal la importancia de brindar un servicio oportuno y humanizado.

INFRAESTRUCTURA:

Las acciones de mejora que se implementaron durante el primer semestre del 2022, se presentó un proyecto de mejora de la infraestructura a la gobernación seguido a ello la presentación de un proyecto para la compra de equipos biomédicos, el cual fue aprobado y se está a la espera de los recursos, esto con el fin de mejorar las condiciones del Hospital Departamental de Granada.



“ UN HOSPITAL PARA TODOS ”
CALLE 15 CARRERA 2 Y 4
TELEFONO 6500510-6587800-6500521
LINEA GRATUITA : 018000965050
www.hospitalgranada.gov.co E-mail: información@hospital granada .gov.co

