



# HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA



HOSPITAL  
DEPARTAMENTAL  
DE GRANADA



**INFORME DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES  
(PQRSF)**





**1.** Introducción

**10.** Acciones de mejora

**9.** Porcentaje satisfacción telefónica

**2.** Acceso a la información

**ÍNDICE**

**8.** Porcentaje satisfacción global

**3.** PQRSF recibidas por modalidad

**7.** PQRSF por motivo

**4.** Medios de ingreso PQRSF

**5.** Clasificación por PQRSF

**6.** PQRSF por servicio



# 1.

## INTRODUCCION

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 y el 31 de Marzo del 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.



## 2.

## ACCESO A LA INFORMACION

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 del Departamento Administrativo de la Función Pública y de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; Por lo cual se informa que en el portal web del Hospital Departamental de Granada [www.hospitalgranada.gov.co](http://www.hospitalgranada.gov.co) , cuenta con acceso al enlace, en donde los grupos de valor podrán consultar los temas de su interés.



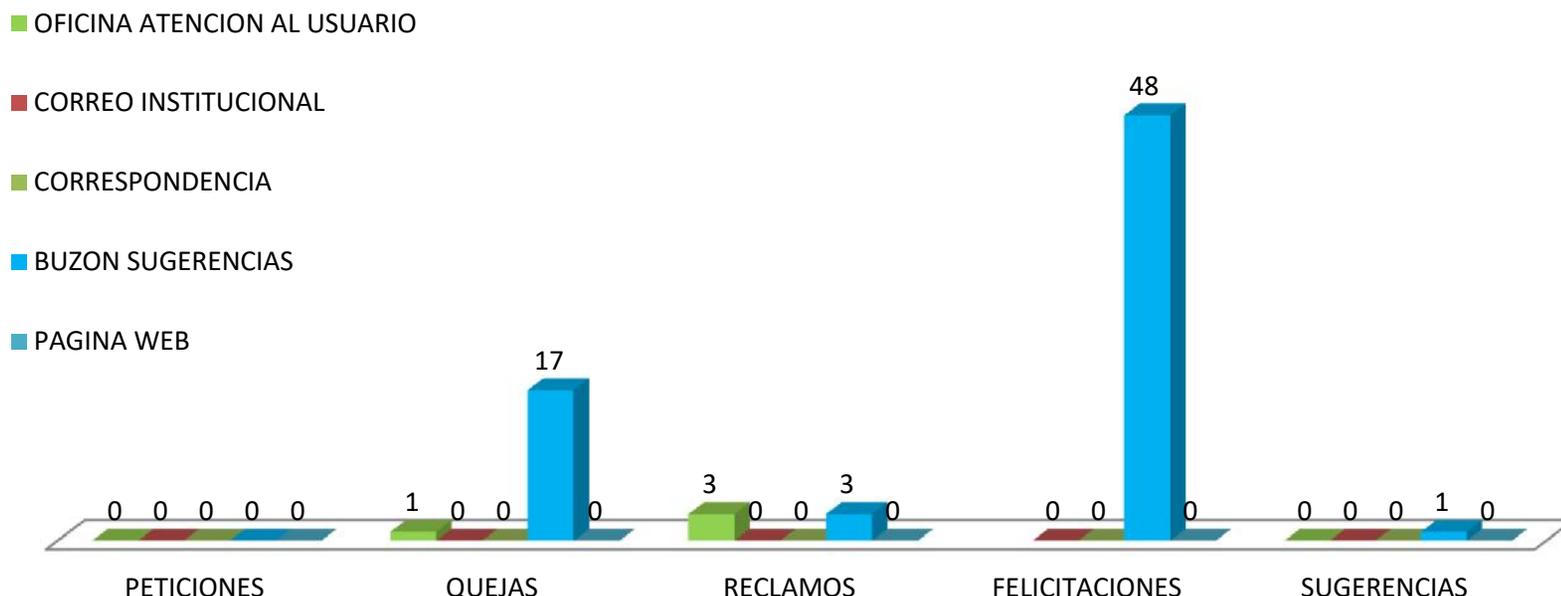
3.

## PQRSF RECIBIDA POR MODALIDAD



# 4.

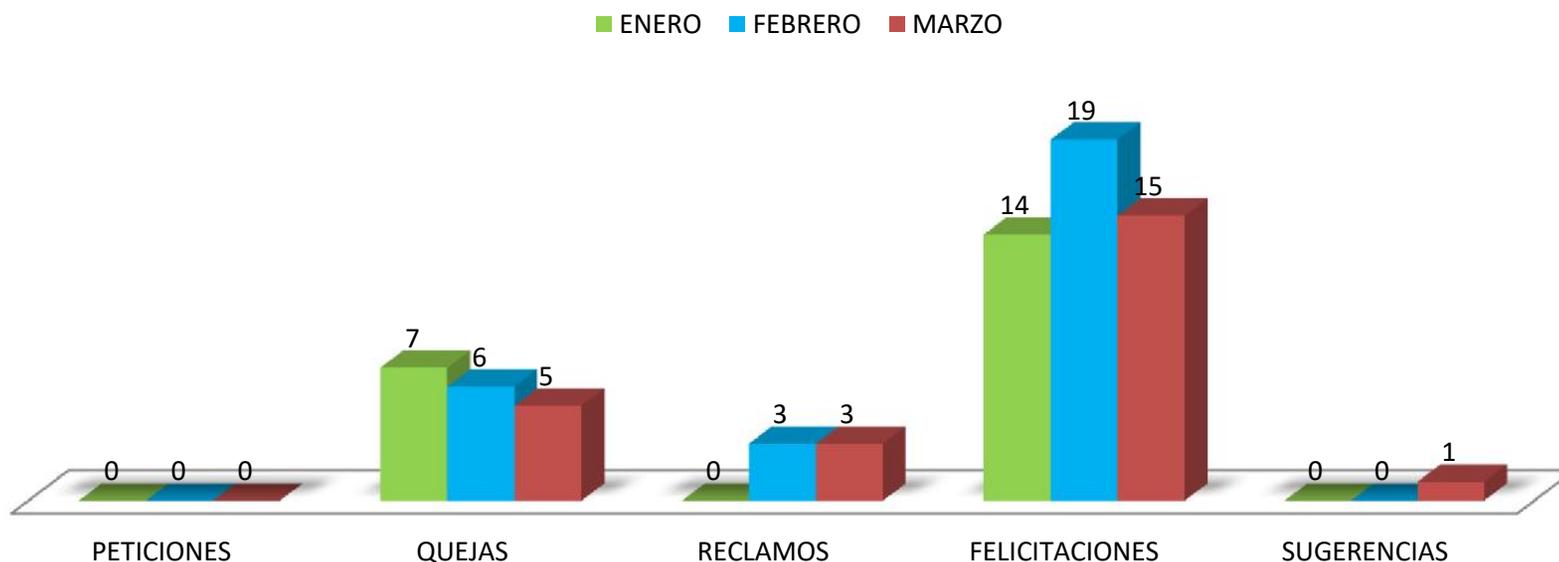
## MEDIOS DE INGRESO DE PQRSF



Por medio de esta grafica podemos apreciar el impacto de cada uno de los canales de información, 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 recepción de PQRSF con mayor ingreso, demostrando así que es el preferido entre los usuarios HDG, seguido de la oficina, de ello sigue la pagina web, correo electrónico y correspondencia la cual como estrategia se sigue comunicando de manera didacta a los usuarios la oportunidad de registrar su PQRSF por medio del correo electrónico del Hospital Departamental de Granada.

## 5.

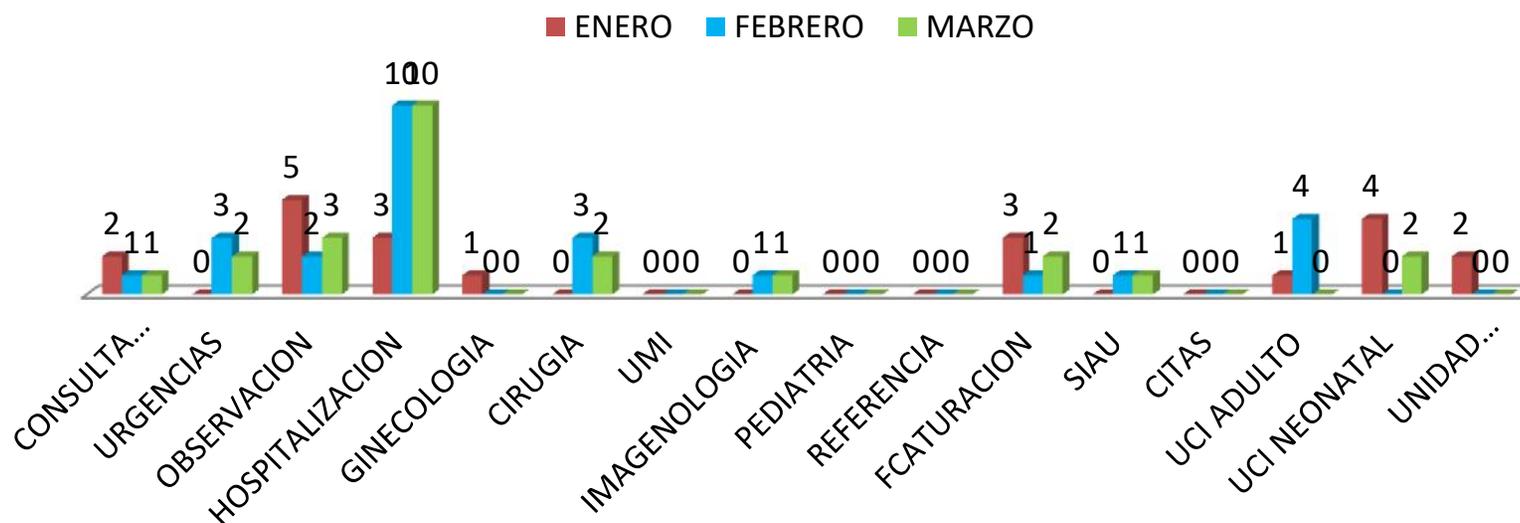
## CLASIFICACION POR MES DE PQRSF



Podemos apreciar que el mes donde más se presentaron PQRSF en este trimestre, fue en Febrero con un total de 28, seguido del mes de Marzo con 23 y por último el mes de Enero con 21 PQRSF que fue el mes que menos se registraron. El indicador de las felicitaciones se vio incrementado en el mes de Febrero con 19, seguido por Marzo con 15 y Enero con 14 felicitaciones.

## 6.

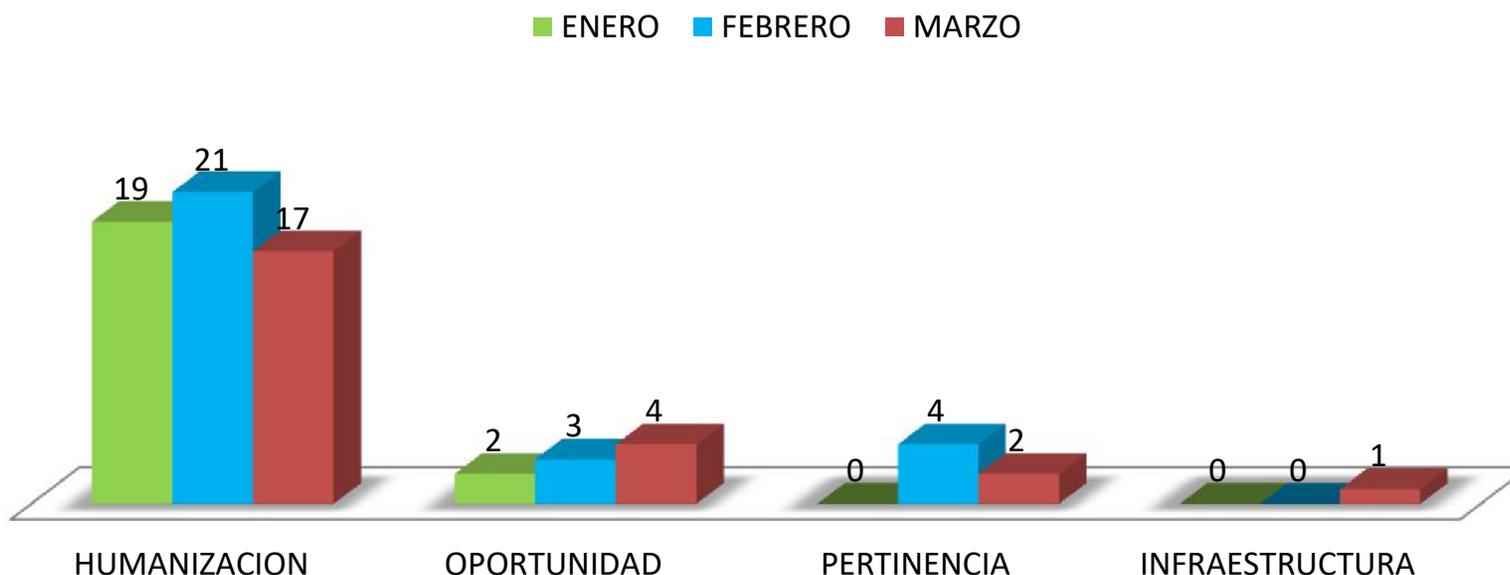
## PQRSF POR SERVICIO



Los servicios en los que más se presentaron PQRSF durante el primer trimestre fueron los siguientes, Hospitalización con 23 PQRSF de estas entre felicitaciones y quejas, ya que los usuarios se quejan por la humanización en el servicio, seguidamente observación con 10 PQRS ya que por temas de colapso del servicio la oportunidad en la atención no es la mejor, uci neonatal, facturación con 6 PQRSF en lo cual se presentan felicitaciones y algunas quejas, ya que del servicio de facturación se presentan quejas por oportunidad en la atención, de ello urgencias, cirugía, uci adulto con 5 PQRSF por la falta de humanización en la atención recibida, seguido por consulta externa con 4 PQRSF por la falta de oportunidad, de ello imagenología y siau con 2 PQRF, por ultimo el resto de servicios complementarios con 1 PQRSF.

## 7.

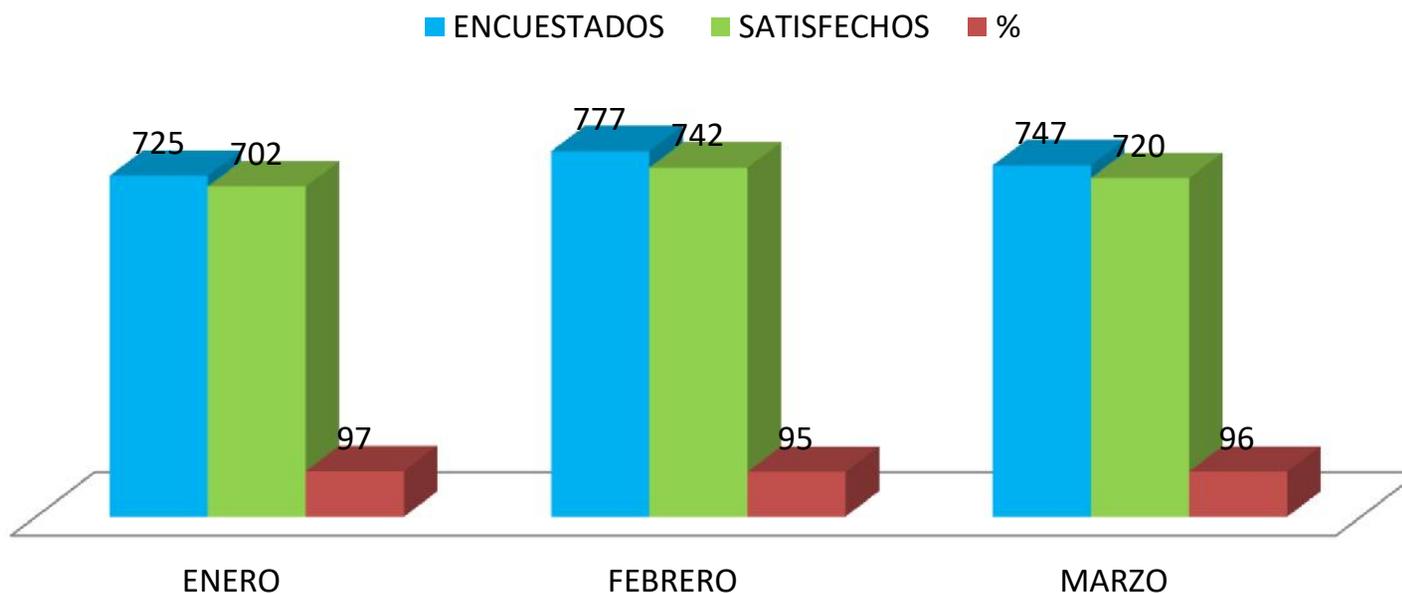
## PQRSF POR MOTIVO



Se evidencia que en el mes de Febrero se presentaron la mayor cantidad de PQRSF por humanización con 21, seguidamente el mes de enero con 19 y marzo con 17 PQRSF, esto se presenta ya que la mayoría de felicitaciones se registran por humanización por ende este motivo resalto durante estos tres meses; De ello la oportunidad en el mes de marzo con 4 PQRSF y la pertinencia con 4 PQRSF en febrero.

## 8.

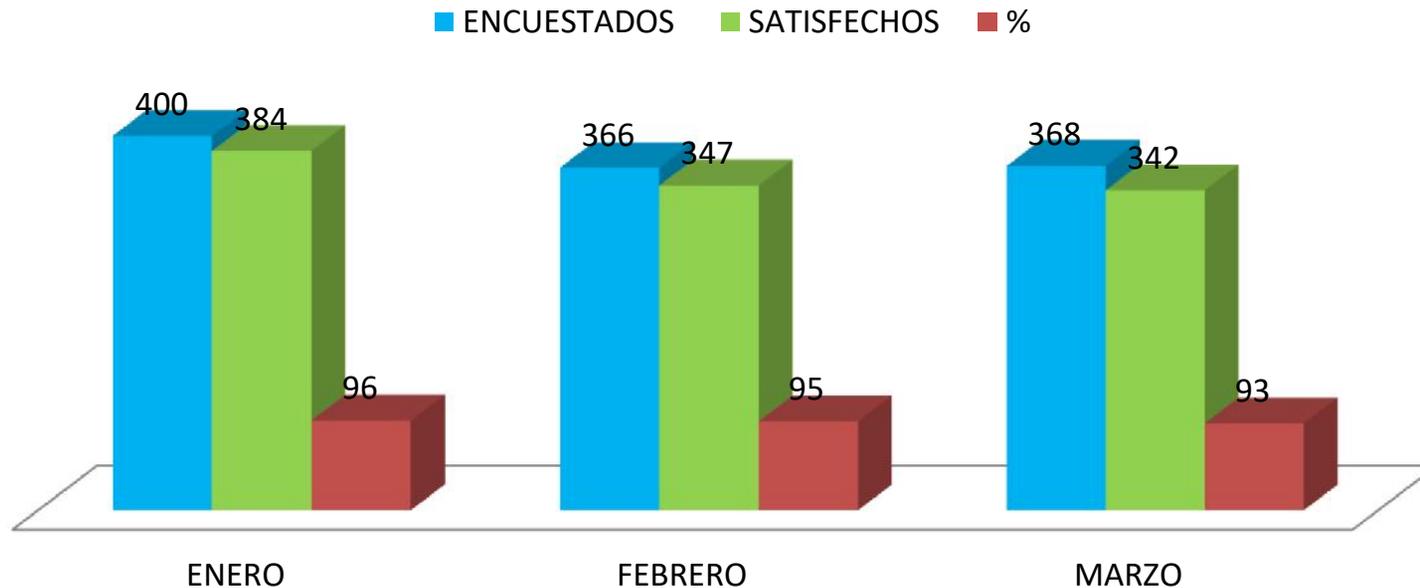
## PORCENTAJE DE SATISFACCION GLOBAL



Se observa que la muestra de satisfacción global en los usuarios es del 96% en donde el mes que se obtuvo mayor satisfacción en enero con 97%, 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 2.249 encuestas de (24.747) usuarios que ingresaron al HDG, de lo cual en el proceso de realizarles la encuesta manifiestan recomendar los servicios a otros amigos y familiares.

## 9.

## PORCENTAJE DE SATISFACCION TELEFONICA



Se observa que la muestra de satisfacción telefónica en los usuarios nos brinda un porcentaje del 95%, en donde el mes que mayor tuvieron satisfacción fue enero con 97%, lo que dentro de la clasificación nos ubica en un buen porcentaje con los diferentes servicios prestados ya que la meta es del 95%, de ello decimos que se realizaron 1.134 encuestas de (24.747) usuarios que ingresaron al HDG, de lo cual en el proceso de realizarles la encuesta manifiestan agradecer por los servicios recibidos.

## 9.

**ACCIONES DE MEJORA**

<b>MOTIVO</b>	<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>
<b>OPORTUNIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las acciones de mejora que se implementaron durante el primer trimestre del 2022 con respecto a la oportunidad fueron:</li> <li>- Se renovaron las visitas en los servicios de Hospitalización y ginecología.</li> </ul>
<b>HUMANIZACIÓN</b>	<p>Las acciones de mejora en el primer trimestre del 2022 con respecto al incremento de la humanización fueron:</p> <p>Realización de campaña sobre los CUENTOS DE HADAS y PALABRAS MAGICAS con los usuarios que visitan el HDG.</p>
<b>PERTINENCIA</b>	<p>Las acciones de mejora que se implementaron durante primer trimestre del 2022 con respecto a la pertinencia fueron:</p> <p>Capacitación sobre el cuidado con la información privada de los usuarios y pertinencia en la atención.</p>
<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<p>Las acciones de mejora que se implementaron durante el primer trimestre del 2022 con respecto a la infraestructura:</p> <p>Se realizaron arreglos en la institución, en cuanto a consultorios, baños, armarios de las habitaciones de la institución.</p>



# GRACIAS



HOSPITAL  
DEPARTAMENTAL  
DE GRANADA