

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y  
SUGERENCIAS  
ENERO –JUNIO DE 2019  
PROCESO DE ATENCION AL USUARIO**

El Proceso de Peticiones Quejas, Reclamos-Sugerencias y Felicitaciones, PQR 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, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos misionales del Hospital Departamental de Granada ESE.

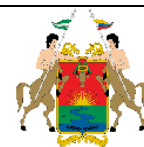
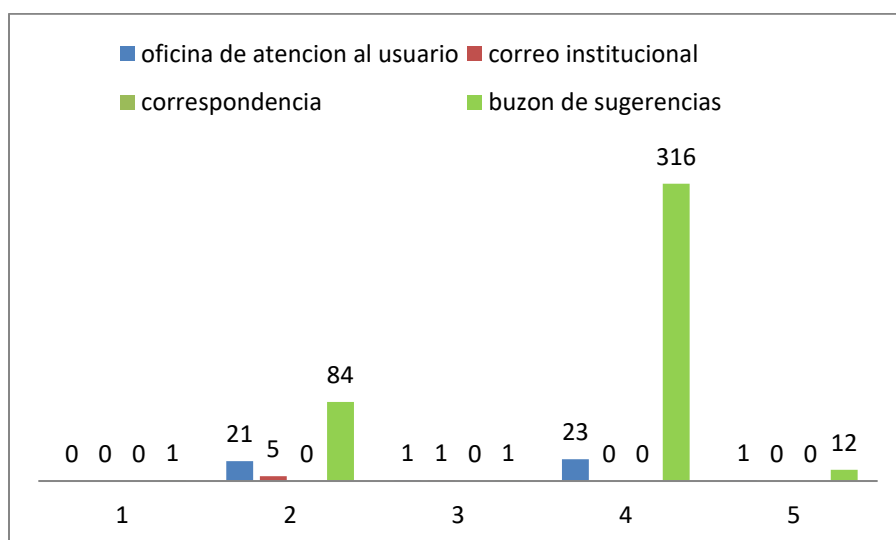
De igual forma se puede establecer la manera cómo poder resolver todas aquellas inquietudes y de esta forma combatir las debilidades o amenazas del Hospital Departamental de Granada ESE.

El Hospital Departamental de Granada ESE, cuenta con buzones para recepción de las peticiones, quejas, reclamos- sugerencias y felicitaciones 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: [www.hospitalgranada.gov.co](http://www.hospitalgranada.gov.co) del Hospital Departamental de Granada ESE un link, con el fin de que la comunidad pueda presentar peticiones, quejas, reclamos-sugerencias y felicitaciones de manera electrónica y oportuna. El Hospital Departamental de Granada cuenta con un proceso de PQR, el cual define la forma de definir y solucionar las PQR.

Revisado el consolidado de radicados de PQR del Hospital Departamental de Granada ESE del proceso de la Subgerencia de Atención al Usuario por los diferentes canales de atención y participación, durante el periodo de 1 de enero hasta 30 de junio del 2019, encontramos que se han radicado así:

### MEDIOS DE INGRESO DE LAS PQR

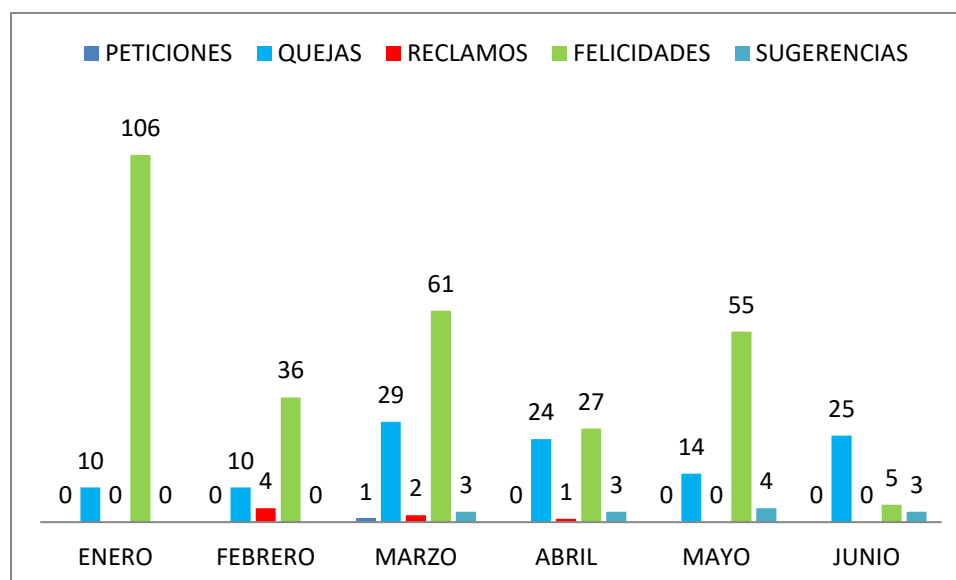
| MEDIO RECIBIDO              | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | FELICITACIONES | SUGERENCIAS |
|-----------------------------|------------|--------|----------|----------------|-------------|
| OFICINA ATENCION AL USUARIO | 0          | 21     | 1        | 23             | 1           |
| CORREO INSTITUCIONAL        | 0          | 5      | 1        | 0              | 0           |
| CORRESPONDENCIA             | 0          | 0      | 0        | 0              | 0           |
| BUZON SUGERENCIAS           | 1          | 84     | 1        | 316            | 12          |



Por medio de esta información 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 correspondencia que ocupa el primer lugar entre los usuarios seguido del HDG seguido de la oficina de atención al usuario, dejando en último lugar a correo institucional y correspondencia.

### PQR POR MES PRIMER SEMESTRE DE 2019

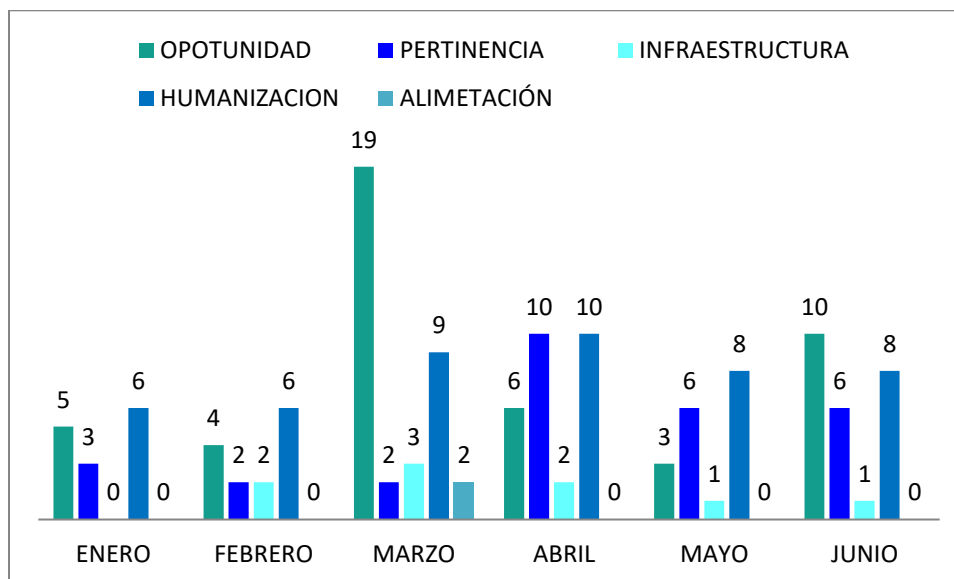
| MES     | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | FELICITACIONES | SUGERENCIAS |
|---------|------------|--------|----------|----------------|-------------|
| ENERO   | 0          | 10     | 0        | 106            | 0           |
| FEBRERO | 0          | 10     | 4        | 36             | 0           |
| MARZO   | 1          | 29     | 2        | 61             | 3           |
| ABRIL   | 0          | 24     | 1        | 27             | 3           |
| MAYO    | 0          | 14     | 0        | 55             | 4           |
| JUNIO   | 0          | 25     | 0        | 5              | 3           |



Podemos apreciar que el mes donde más se presentaron PQR fue en el mes de marzo con un total de 29 PQR seguido del mes de Junio con 25, a diferencia de los meses de enero febrero abril y Mayo donde el indicador de PQR se vio disminuido, el indicador de las felicitaciones se vio incrementado en el mes de Enero con un indicador de 106 continuado por marzo 61 y junio 55 diferencia del mes de febrero que él fue el mes con menos conformidad en el primer semestre del 2019.

### PQR POR MOTIVO PRIMER SEMESTRE DE 2019

| MES     | OPORTUNIDAD | PERTINENCIA | INFRAESTRUCTURA | HUMANIZACIÓN | ALIMENTACIÓN |
|---------|-------------|-------------|-----------------|--------------|--------------|
| ENERO   | 5           | 3           | 0               | 6            | 0            |
| FEBRERO | 4           | 2           | 2               | 6            | 0            |
| MARZO   | 19          | 2           | 3               | 9            | 2            |
| ABRIL   | 6           | 10          | 2               | 10           | 0            |
| MAYO    | 3           | 6           | 1               | 8            | 0            |
| JUNIO   | 10          | 6           | 1               | 8            | 0            |



**OPORTUNIDAD:** El primer semestre de 2019 nos deja claro que en el mes de marzo la oportunidad fue el principal motivo de PQR, seguida por junio el resto de meses como Enero, Febrero, abril y mayo mantiene una demanda de PQR por motivo mínima,

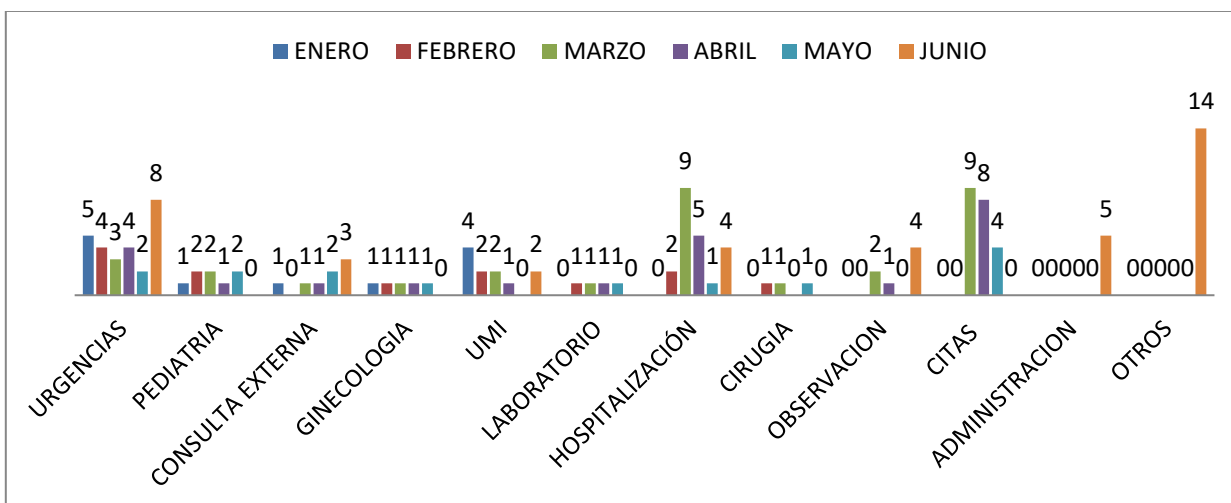
**PERTINENCIA:** los primero meses del año como lo fue enero, febrero y marzo se manejo una cantidad mínima de PQR en el mes de abril se vio un incremento de 10 PQR por pertinencia disminuyendo en mayo y junio.

**INFRAESTRUCTURA:** en el primer semestre del 2019 se presentaron 9 quejas por infraestructura a causa del deterioro de las instalaciones ya que estas nueve quejas se distribuyeron entre los meses de febrero y junio ya que el mes de enero no tubo reporte de ninguna PQR.

**HUMANIZACIÓN:** Se inicio el mes de Enero y Febrero con 6 PQR cada uno incrementando en Marzo 9 y Abril 10 terminando Mayo y Junio con 8 PQR cada uno, con un total de 47 PQR en el primer semestre de 2019 donde se puede apreciar un deterioro de la calidad del servicio en la calidad de nuestra servicio. Y un inconformismo en el servicio de las diferentes unidades

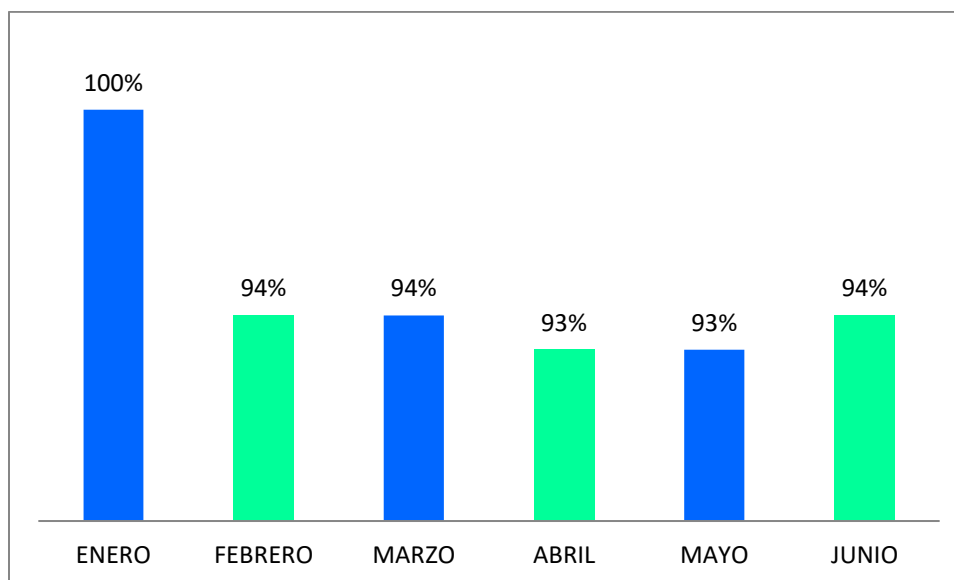
**ALIMENTACIÓN:** En el primer semestre de 2019 se presentaron dos quejas por alimentación que correspondieron al mes de Marzo, siendo una cantidad muy mínima de PQR, siendo esta cifra un muy mínimo.

### PQR POR SERVICIOS PRIMER SEMESTRE DE 2019



En el primer semestre de 2019 el servicio de hospitalización y citas fueron los servicios que encabezaron la insatisfacción por parte de los usuarios pues ya que las cifras del motivo de PQR nos muestran de una manera clara y precisa los servicios que deben mejorar la calidad de su servicio para dar como resultado una disminución de las PQR.

### PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE DE 2019



El porcentaje de satisfacción del mes de enero fue de un 100% a diferencia de los meses de febrero, marzo, abril, mayo y junio los cuales se mantuvieron entre un 93% y 94% manteniéndonos por debajo de la meta de satisfacción que es del 95%, llevándonos a buscar las acciones necesarias para incrementar la satisfacción en nuestros usuarios.



## ACCIONES DE MEJORA

| MOTIVO              | ACCIÓN DE MEJORA  |
|---------------------|---|
| <b>OPORTUNIDAD</b>  | <p>Las acciones de mejora que se implementaron durante el semestre con respecto a la oportunidad fueron:</p> <p>Realiza apertura de la franja de citas por días en pro de darle la oportunidad a los usuarios de tener asignación de sus citas en el momento que sea solicitada puesto que el HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA, recepciona usuarios de los diferentes municipios aledaños los cuales se desplazan diariamente para solicitar nuestros servicios, generando así mayor conformismo entre los usuarios del HDG y un incremento en la oportunidad de nuestro servicio.</p> |
| <b>HUMANIZACIÓN</b> | <p>Las acciones de mejora en el primer semestre con respecto al incremento de la humanización fue:</p> <p>Capacitar al personal asistencial de las diferentes unidades funcionales para reforzándole la política de Humanización y Buen Trato de la institución, y la importancia de prestar una atención de manera oportuna y acorde a cada situación de nuestros usuarios, haciendo énfasis en la sensibilización del recurso humano enfocado en garantizarle a nuestros usuarios una experiencia basada en la humanización.</p>  |
| <b>PERTINENCIA</b>  | <p>Las acciones de mejora que se implementaron durante primer semestre del 2019, se enfoco en socializar con el personal asistencial y administrativo de la importancia de de la pertinencia en la generación de las boletas de salida, en busca de mejorar el servicio y el conformismo por parte de los usuarios</p>  |

