

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 <small>FORMATO DE OFICIO</small>	HDG-GC- F5	 GOBERNACIÓN DEL META <small>AL SERVICIO DE LA GENTE</small>
		Versión 2	

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y FELICITACIONES
SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022
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 Julio y el 31 de Diciembre 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 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 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

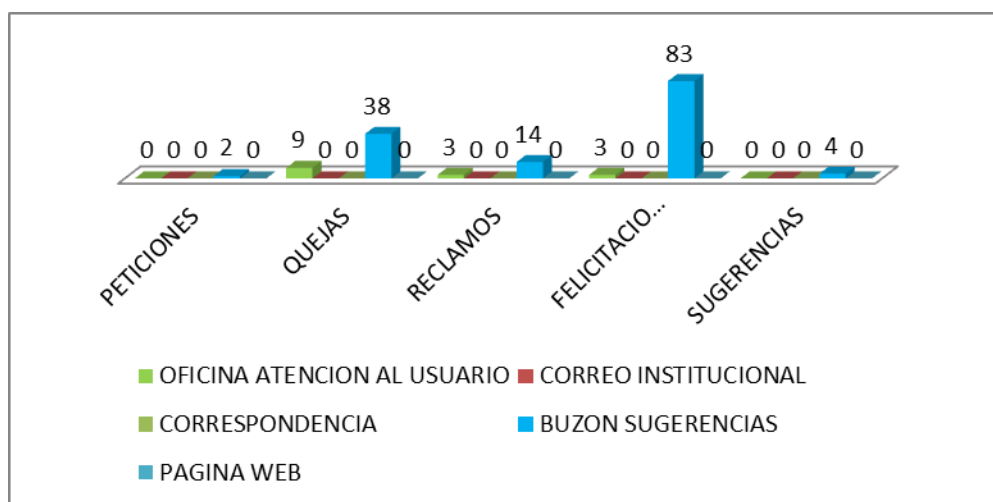
	<p style="text-align: center;">“ UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS ” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA : 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co</p>	
---	--	---

solo en las instalaciones del Hospital Departamental de Granada, por ultimo tenemos la oficina la cual recepciona las 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 155 PQRSF distribuidas de la siguiente manera, 86 felicitaciones, 47 quejas, 4 sugerencias, 2 peticiones y 16 reclamo que se han radicado así:

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

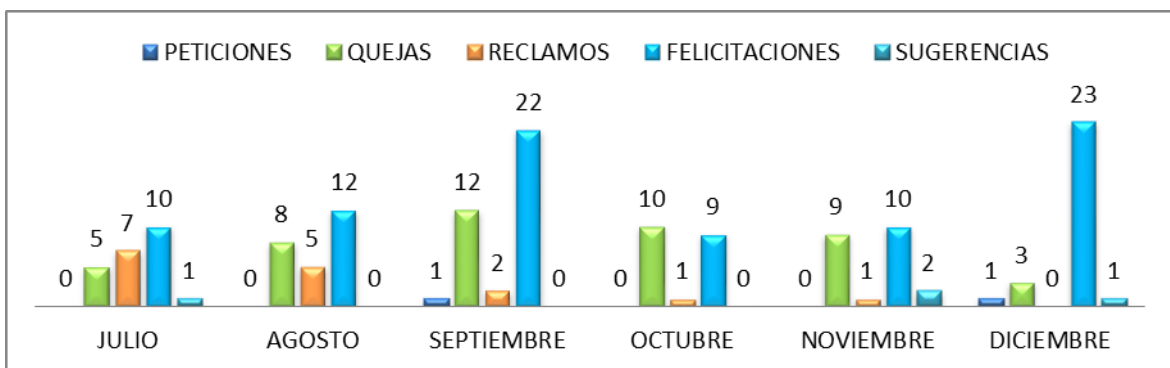
MEDIO RECIBIDO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS
OFICINA ATENCION AL USUARIO	0	9	3	3	0
CORREO INSTITUCIONAL	0	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA	0	0	0	0	0
BUZON SUGERENCIAS	2	38	14	83	4
PAGINA WEB	0	0	0	0	0



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 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.

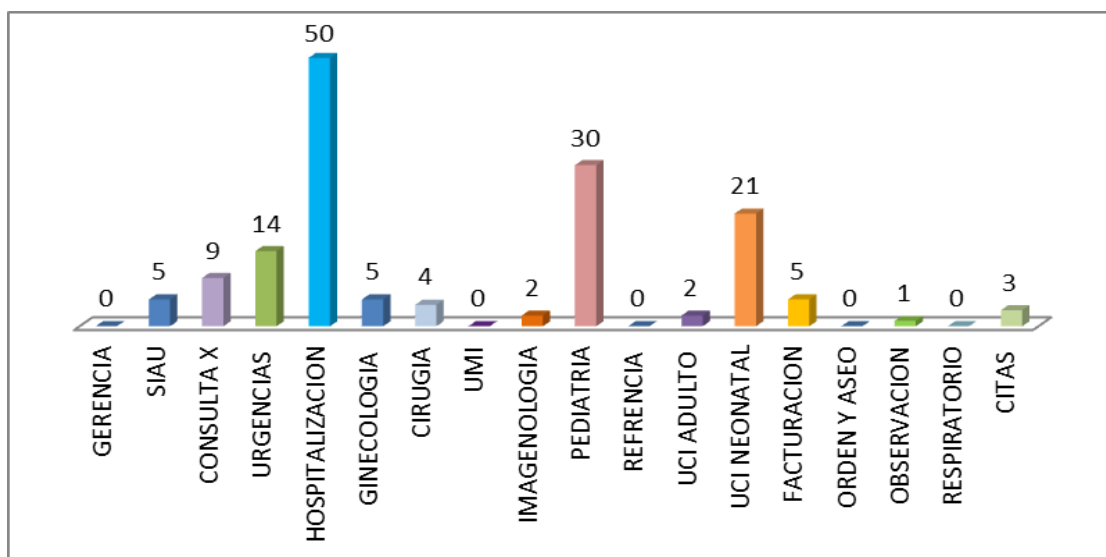
CLASIFICACIÓN POR MES DE PQRSF EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS
JULIO	0	5	7	10	1
AGOSTO	0	8	5	12	0
SEPTIEMBRE	1	12	2	22	0
OCTUBRE	0	10	1	9	0
NOVIEMBRE	0	9	1	10	2
DICIEMBRE	1	3	0	23	1



Podemos apreciar que el mes donde más se presentaron PQRSF fue en el mes de septiembre con un total de 37, seguido del mes de diciembre con 28, de ello agosto con 28 y julio con 23 a diferencia del mes octubre que fue el mes en que menos se presentaron PQRSF, teniendo en cuenta que habido mayor cantidad de usuarios en la institución. El indicador de las felicitaciones se vio incrementado en el mes de diciembre con 23, seguido por septiembre con 22, de ello agosto con 12, noviembre y julio con 10 y por último octubre con 9 felicitaciones.

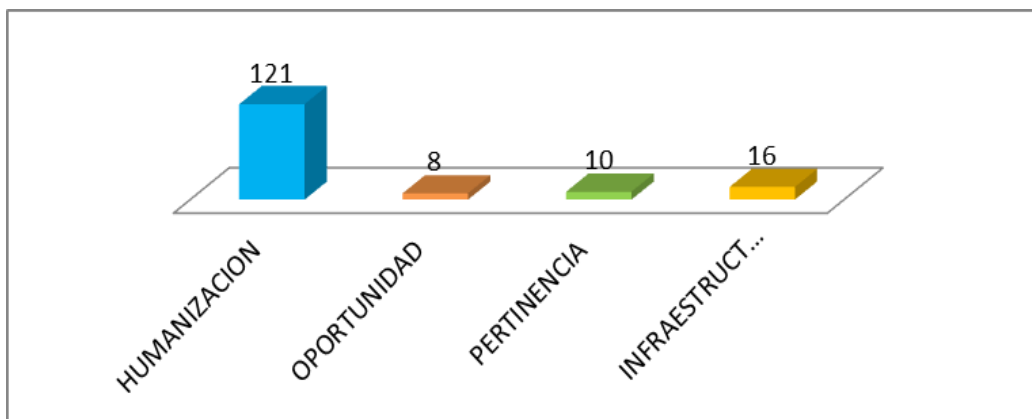
PQRSF POR SERVICIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2022



Los servicios en los que más se presentaron PQRSF durante el segundo semestre fueron los siguientes, hospitalización con 50 PQRSF, estas clasificadas en quejas y felicitaciones, seguidamente el servicio de pediatría con 30 PQRSF, seguido por UCI Neonatal con 21 en su totalidad felicitaciones por el excelente trato humanizado con los bebés neonatos, de ello urgencias con 14 PQRSF, consulta externa con 9 PQRSF y por último entre 1 y 5 PQRSF los

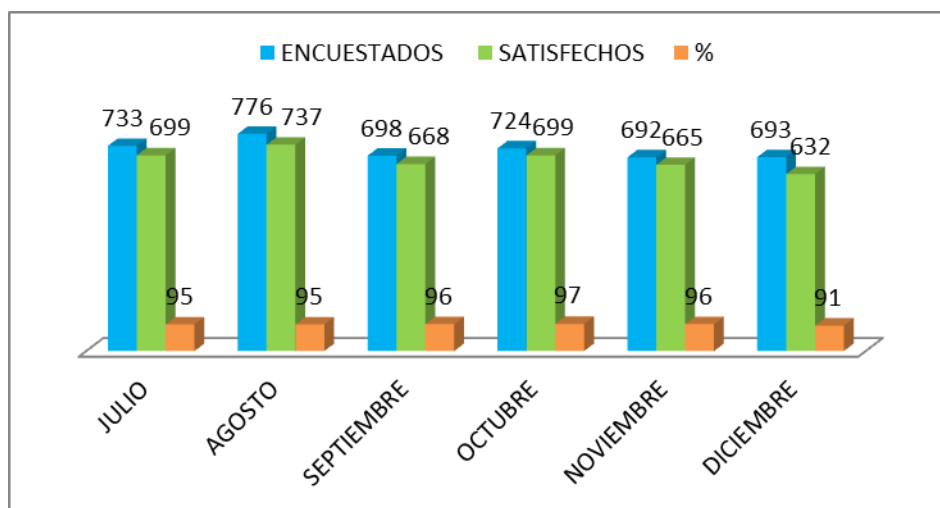
servicios de siau, ginecología, cirugía, imagenología, uci adulto, observación y citas lo cual indica que son los servicios que menos se presentan inconsistencias en los servicios prestados.

PQRSF POR MOTIVO SEGUNDO SEMESTRE DE 2022



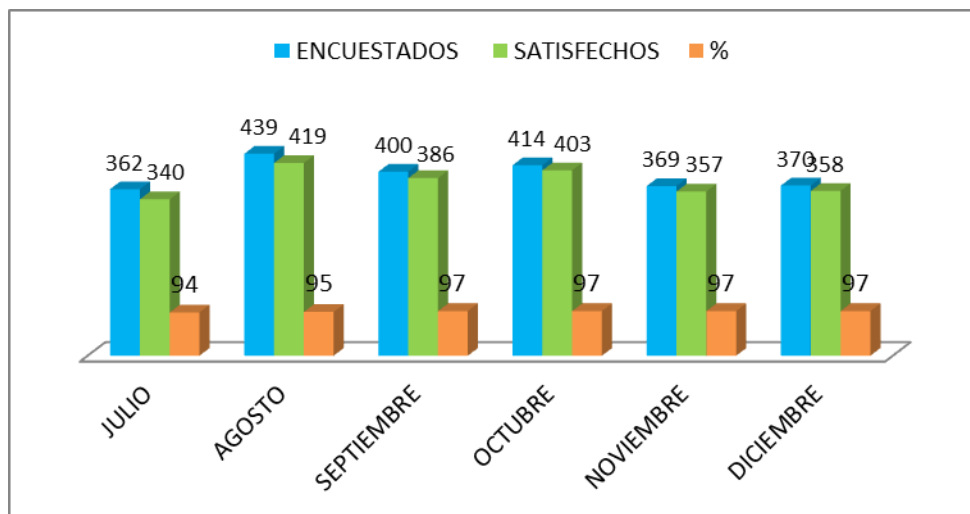
Se evidencia que el motivo con mayor ingreso de PQRSF es por humanización con 121 de estas la mayoría equivalen a felicitaciones, seguidamente infraestructura con 16 PQRSF, ya que los usuarios se quejaron por la falta de mantenimiento en la infraestructura, de ello pertinencia con 10 PQRSF puesto que se presentaron inconsistencias en la atención, 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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2022



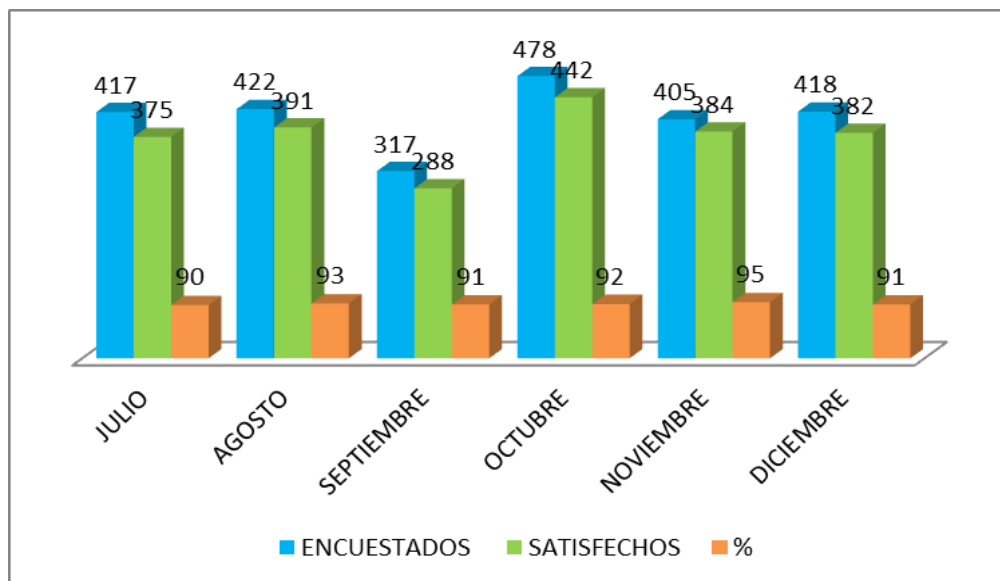
Se observa que la muestra de satisfacción global en el segundo semestre nos da un 95%, ya que en el mes julio y agosto se obtuvo un 95%, de ello en los meses de septiembre y noviembre un 96% y diciembre con un 91% de satisfacción, lo que dentro de la clasificación nos ubica en un buen porcentaje con los diferentes servicios brindados ya que la meta es del 95%, de ello decimos que se realizaron 4.316 encuestas de los cuales 3.401 usuarios quedaron satisfechos ya que este promedio se toma de los 53.199 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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2022



Se evidencia que la muestra de satisfacción en los usuarios por medio telefónico es de 96%, este porcentaje es debido a que en el mes de septiembre, octubre, noviembre y diciembre se obtuvo un 97%, de ello agosto con 95% y por último el mes de julio con 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%, de ello decimos que se realizaron 2.354 encuestas de los cuales 2.263 usuarios quedaron satisfechos ya que este promedio se toma de los 53.199 usuarios que ingresaron al Hospital Departamental de Granada.

PORCENTAJE ENCUESTA DE CODIGO QR SEGUNDO SEMESTRE 2022



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 92% lo que dentro de la clasificación nos ubica en un buen porcentaje con los diferentes servicios brindados ya que la meta es del 95%, podemos decir que esta es la satisfacción más real ya que esta encuesta la realiza el usuario desde su móvil permitiéndole tener mayor confianza en su respuesta al momento de responder la encuesta.