

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





1. Introducción

2. Acceso a la información

3. PQRSF recibidas por modalidad

4. Medios de ingreso PQRSF

10. Porcentaje de satisfacción código QR

ÍNDICE

5. Clasificación por PQRSF

9. Porcentaje satisfacción telefónica

8. Porcentaje satisfacción global

7. PQRSF por motivo

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 Julio al 30 de Septiembre 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.

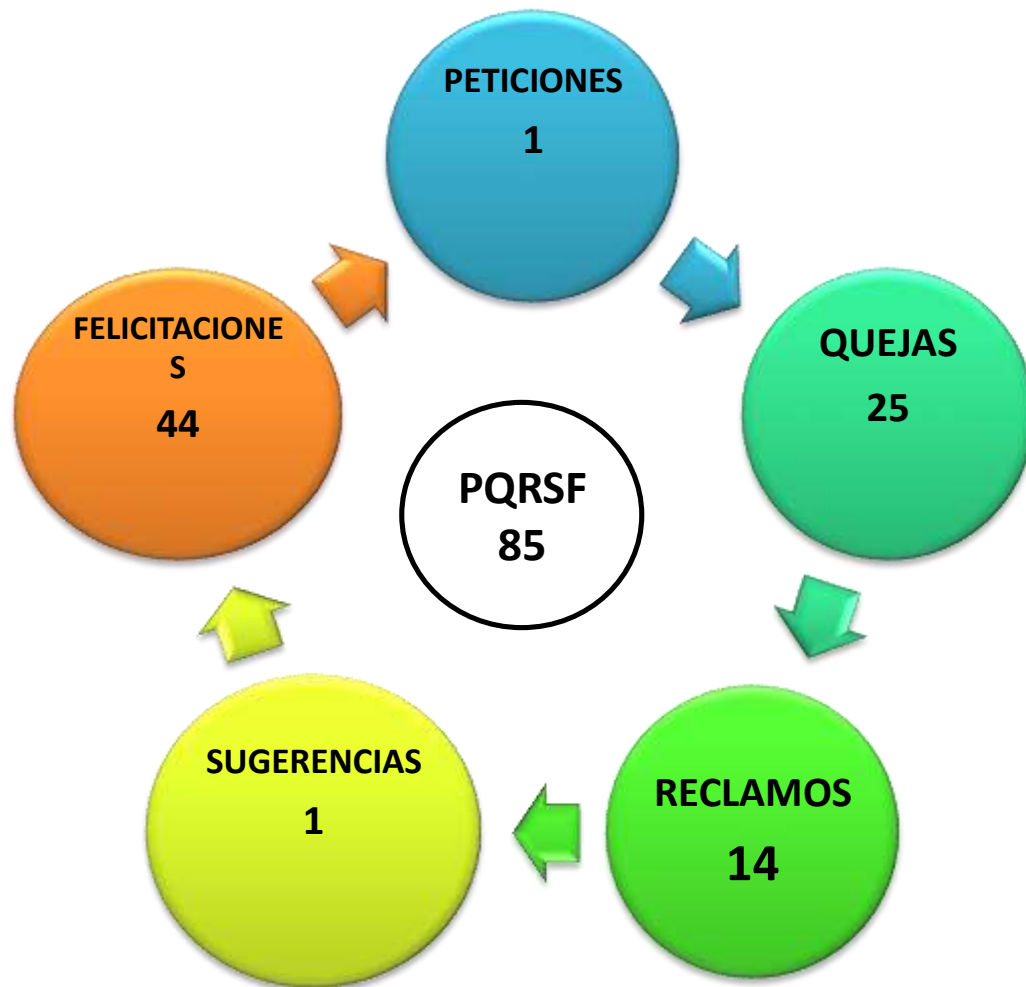


2. ACCESO A LA INFORMACION

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 , cuenta con acceso al enlace, en donde los grupos de valor podrán consultar los temas de su interés.

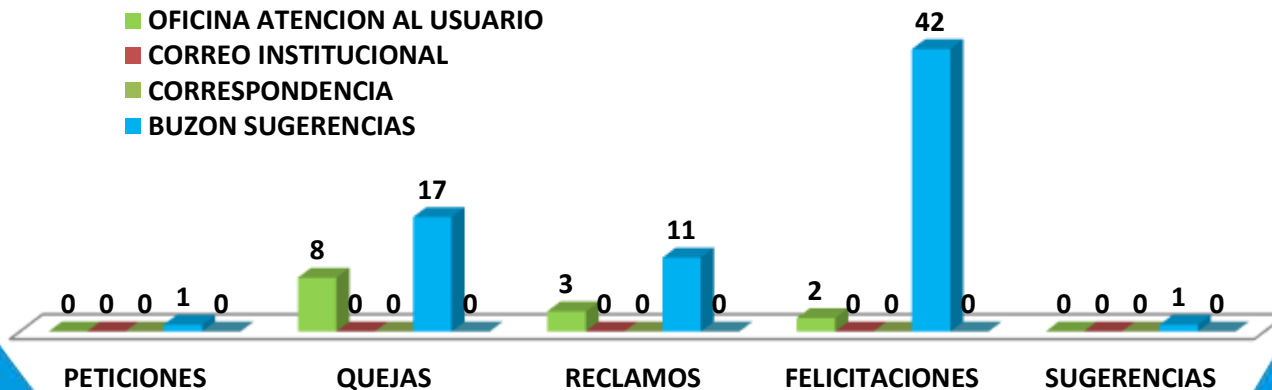


3. PQRSF RECIBIDA POR MODALIDAD



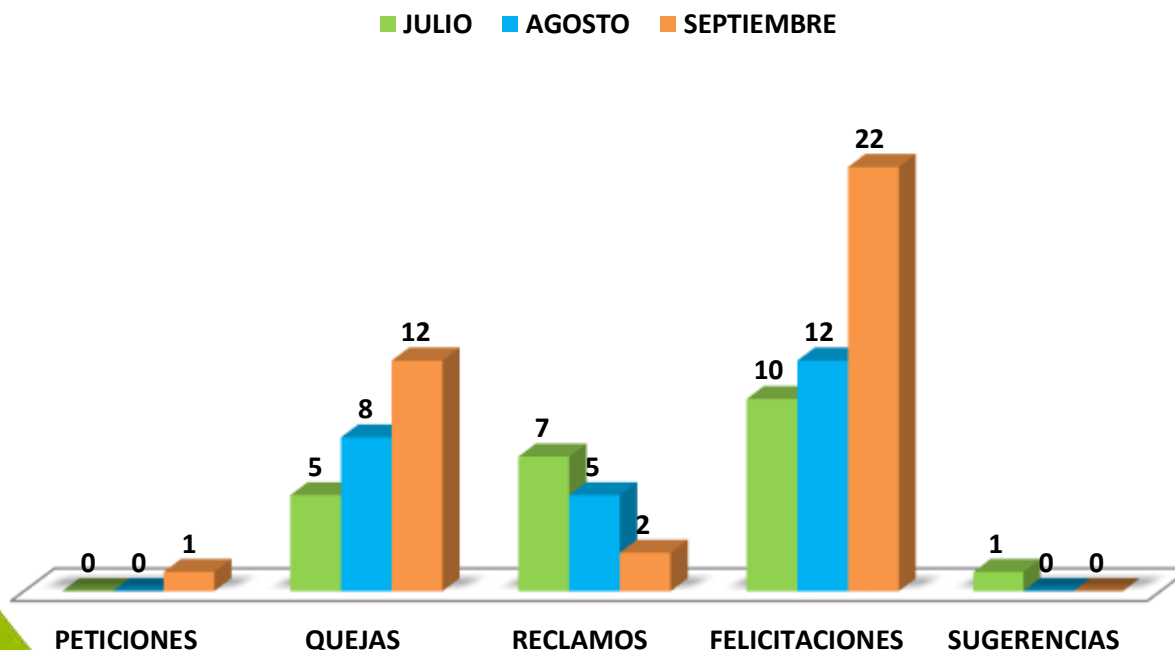
4. MEDIOS DE INGRESO DE PQRSF

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 en este trimestre, demostrando así que es el preferido entre los usuarios HDG, seguido de la oficina, de ello pagina web, correo electrónico y correspondencia los cuales por su poco ingreso, se trabaja en la estrategia de socialización comunicando de manera didáctica la importancia de registrar su PQRSF por medio de la pagina web del Hospital Departamental de Granada.



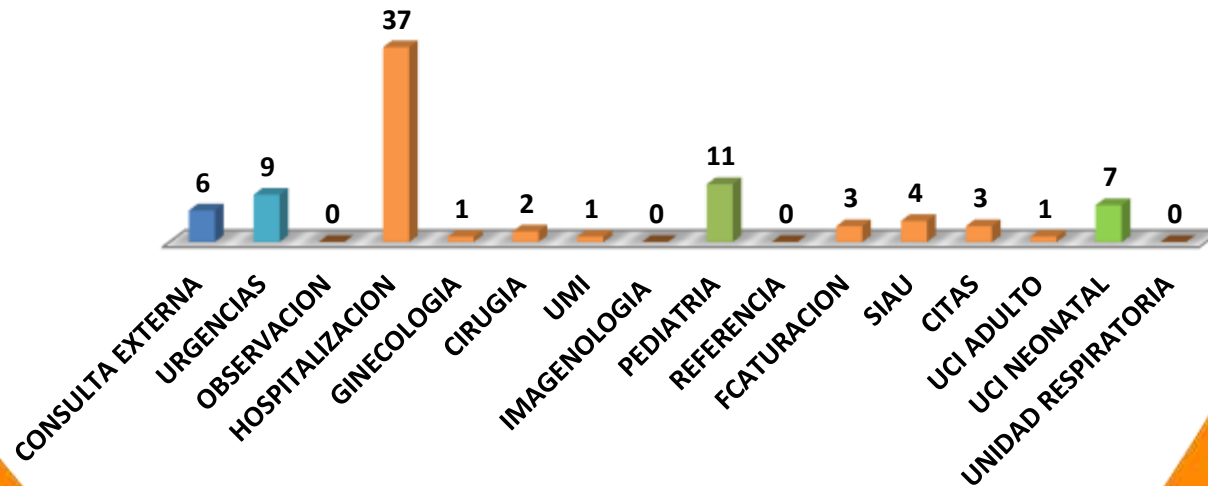
5. CLASIFICACION POR MES DE PQRSF

Podemos apreciar que el mes donde más se presentaron PQRSF en este trimestre, fue en septiembre con un total de 37, seguido del mes de agosto con 25 y por último el mes de julio con 23 PQRSF que fue el mes que menos se registraron. El indicador de las felicitaciones se vio incrementado en el mes de septiembre con 22, seguido por agosto con 12 y Julio con 10 felicitaciones.



6. PQRSF POR SERVICIO

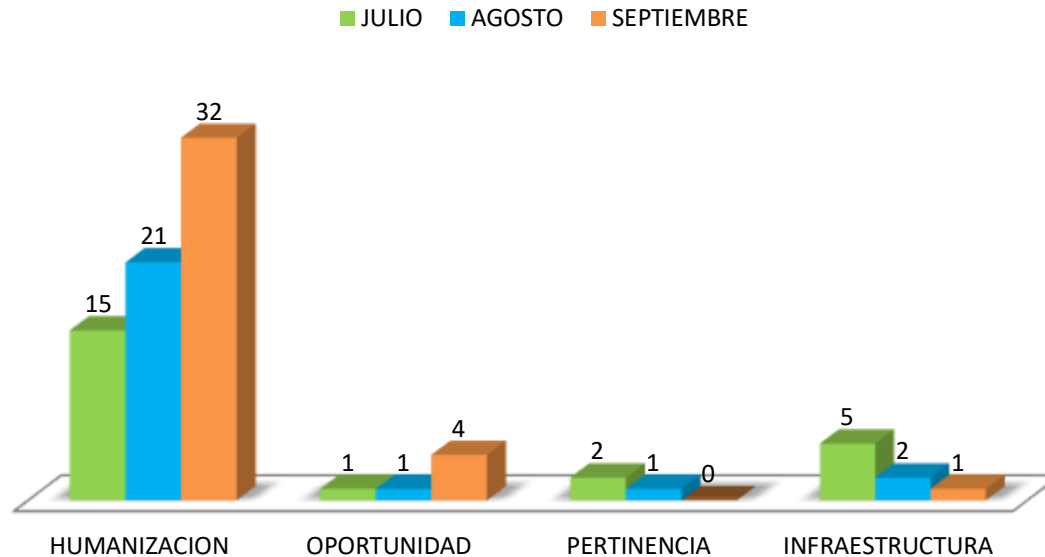
Los servicios en los que más se presentaron PQRSF durante el tercer trimestre fueron los siguientes, Hospitalización con 37 PQRSF de estas entre felicitaciones y quejas, ya que los usuarios se quejan por la humanización en el servicio, seguidamente pediatría con 11 PQRS ya que por temas de los relevos de los padres de familia se han generado inconformidades, urgencias con 9 PQRS, ya que la demora en la atención sigue puesto que tenemos congestión en el servicio, uci neonatal con 7 en su totalidad felicitaciones, de ello con 6 PQRSF consulta ya que se quejan por la demora en la asignación de citas, por último cirugía, Umi, ginecología, facturación, siau y citas con 1 y 2 PQRS por las distintas inconformidades de los usuarios.



7

PQRSF POR MOTIVO

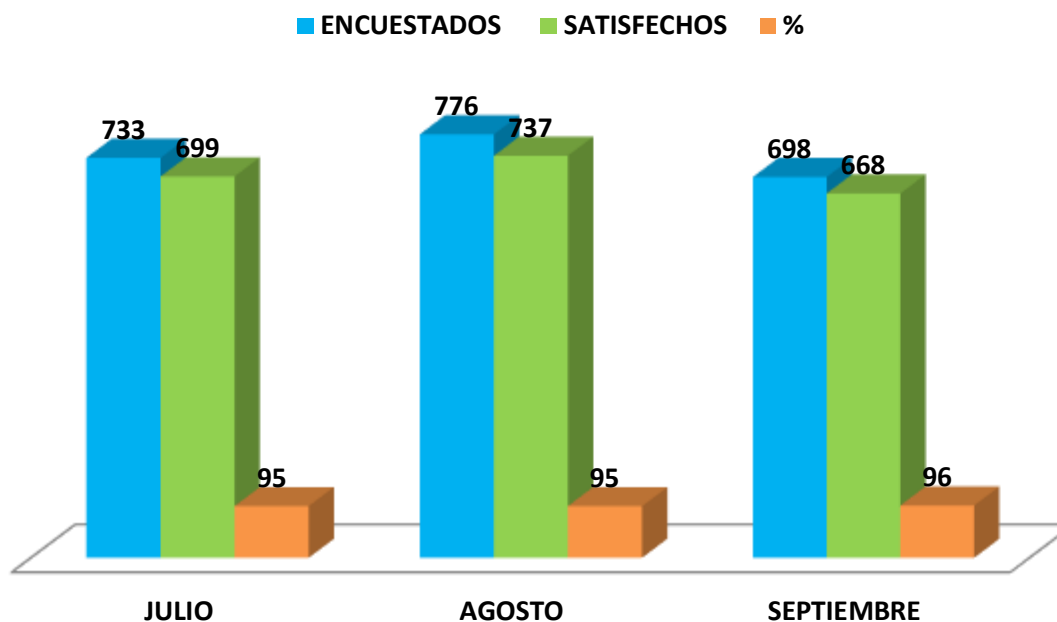
Se evidencia que en el mes de septiembre se presentaron la mayor cantidad de PQRSF por humanización con 32, seguidamente el mes de agosto con 21 y julio con 15 PQRSF, esto se presenta ya que la mayoría de felicitaciones se registran por humanización por ende este motivo resalta durante estos tres meses; De ello la infraestructura con 8 PQRSF y la oportunidad con 6 PQRSF.



8.

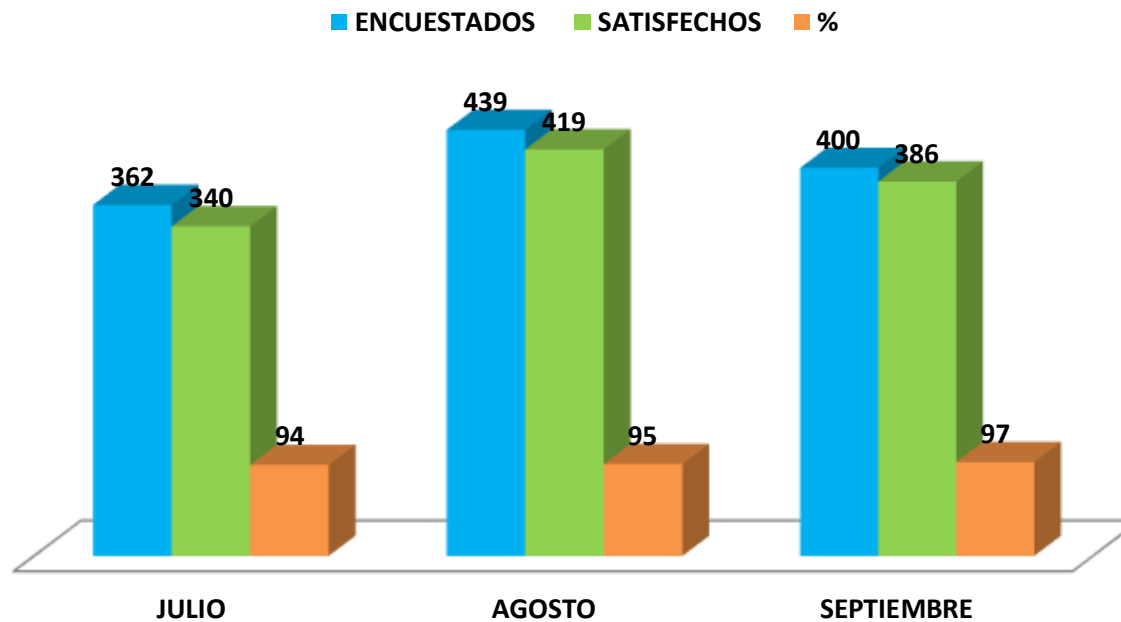
PORCENTAJE DE SATISFACCION GLOBAL

Se observa que la muestra de satisfacción global en los usuarios es del 95% en donde el mes que se obtuvo mayor satisfacción en septiembre con 96%, 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 2.207 encuestas de (26.753) usuarios que ingresaron al HDG, de lo cual en el proceso de realizarles la encuesta manifiestan recomendar los servicios a otros amigos y familiares.



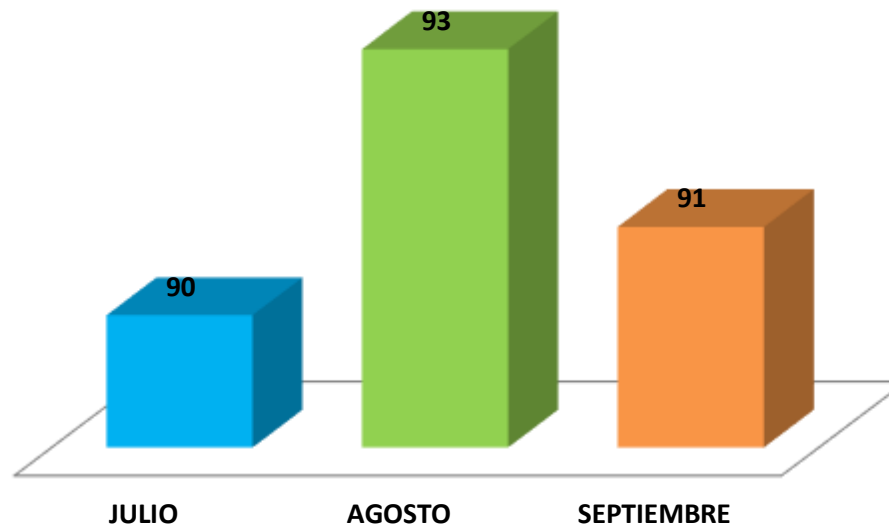
9. PORCENTAJE DE SATISFACCION TELEFONICA

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 septiembre 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 1.201 encuestas de (26.753) usuarios que ingresaron al HDG, de lo cual en el proceso de realizarles la encuesta manifiestan agradecer por los servicios recibidos.



10 PORCENTAJE DE SATISFACCION CODIGO QR

El código QR es una plataforma que le permite a los usuarios acceder a la encuesta de satisfacción por medio de su teléfono, con ello se inicio este indicador a partir de marzo del 2022, en lo cual en este tercer trimestre obtuvimos un porcentaje de 91%, lo que dentro de la clasificación nos ubica en un buen porcentaje con los diferentes servicios brindados ya que la meta es del 90%, de ello decimos que se realizaron 1.156 encuestas de (26.753) usuarios que ingresaron al HDG.



GRACIAS

