

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 <small>FORMATO DE OFICIO</small>	HDG-GC-F6	
		Versión 2	

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
 Y FELICITACIONES JULIO-SEPTIEMBRE DE 2019
 PROCESO DE ATENCION AL USUARIO**

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, 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.

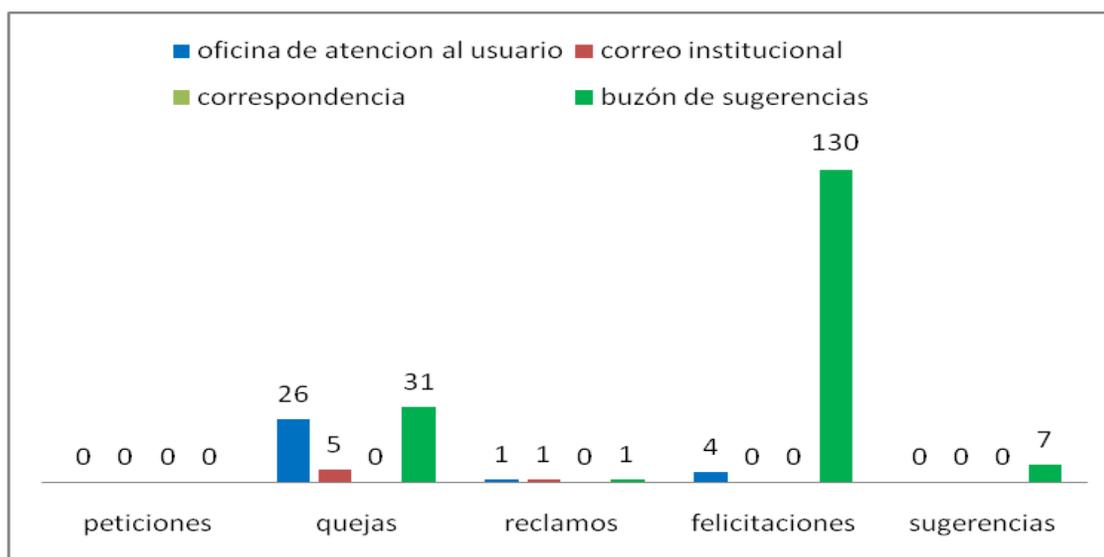
El Hospital Departamental de Granada ESE, cuenta con buzones para recepcionar las peticiones, quejas, reclamos- sugerencias y felicitaciones los cuales se encuentran dispuestos en las diferentes unidades funcionales de la institución, para el uso del público en general, que es vigilado y revisado cada 8 días por la oficina de Atención al Usuario, adicionalmente, se dispuso a través de la página web: www.hospitalgranada.gov.co 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 PQRSF, el cual define la forma de definir y solucionar las PQRSF.

Revisado 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 atención y participación, durante el periodo de 1 de Julio hasta 30 de Septiembre del 2019, encontramos que se han radicado así:

	“ UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” Calle 15 Carrera 2 y 4, Teléfono 6587800 - 6500521 Línea Gratuita: 018000965050, www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co	
---	---	---

MEDIOS DE INGRESO DE LAS PQRSF EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2019

MEDIO RECIBIDO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS
OFICINA ATENCION AL USUARIO	0	26	1	4	0
CORREO INSTITUCIONAL	0	5	1	0	0
CORRESPONDENCIA	0	0	0	0	0
BUZON SUGERENCIAS	0	31	1	130	7



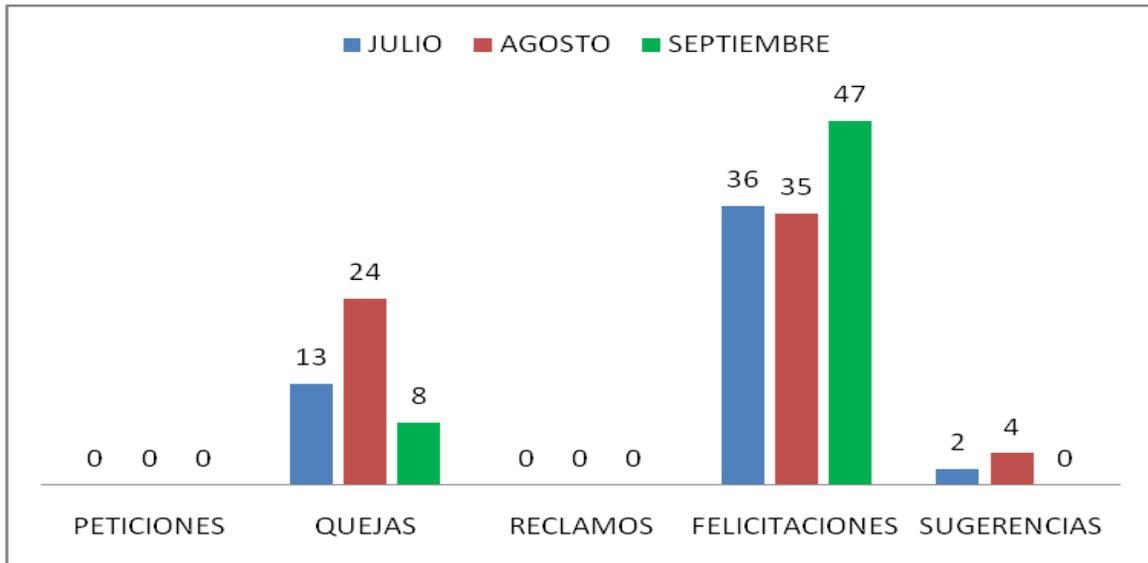
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 <small>FORMATO DE OFICIO</small>	HDG-GC-F6	
		Versión 2	

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 la cual como estrategia se está realizando una estrategia de socialización en la cual dando la ficha con los pasos de acceso a la página web.

CLASIFICACIÓN DE PQRSF EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2019

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS
JULIO	0	13	0	36	2
AGOSTO	0	24	0	35	4
SEPTIEMBRE	0	8	0	47	0

	<p align="center"> “ UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” Calle 15 Carrera 2 y 4, Teléfono 6587800 - 6500521 Línea Gratuita: 018000965050, www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co </p>	
---	--	---

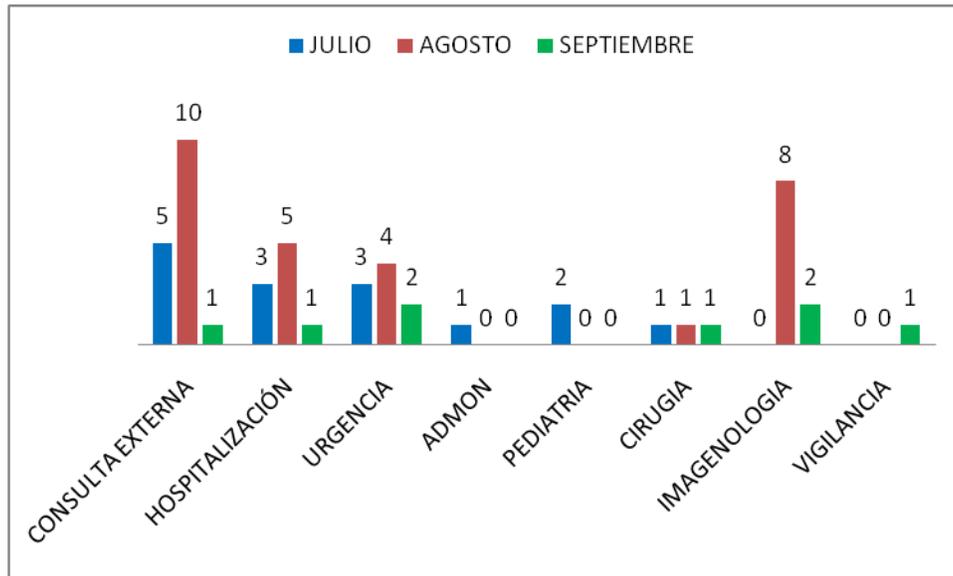


Podemos apreciar que el mes donde más se presentaron PQRSF fue en el mes de Agosto con un total de 24 PQRSF seguido del mes de Julio con 13, a diferencia de los meses de Septiembre con 8 PQRSF donde el indicador de PQRSF se vio disminuido. El indicador de las felicitaciones se vio incrementado en el mes de Septiembre con un indicador de 47 seguido por Julio con 36 y Agosto con 35 felicitaciones.

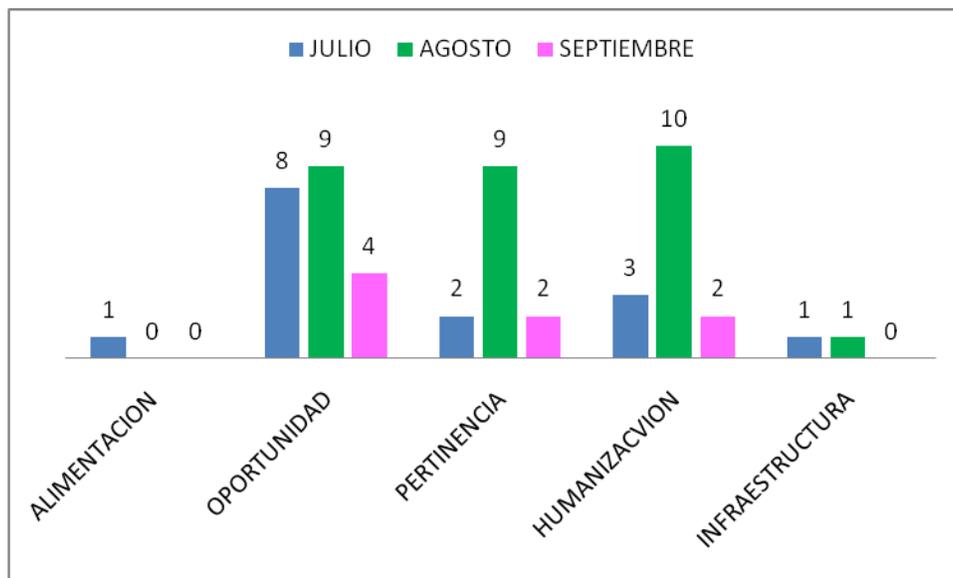
PQRSF POR SERVICIO TERCER TRIMESTRE DE 2019

	CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACIÓN	URGENCIA	ADMON	PEDIATRIA	CIRUGIA	IMAGENOLOGIA	VIGILANCIA
JULIO	5	3	3	1	2	1	0	0
AGOSTO	10	5	4	0	0	1	8	0
SEPTIEMBRE	1	1	2	0	0	1	2	1

Los servicios en los que más se presentaron PQRSF fueron consulta Externa ya que este servicio se caracterizó en el trimestre por poca oportunidad en la asignación de citas, así mismo, el servicio de imagenología presentó deficiencia en su servicio ya que se radicaron 8 PQRS el mes de Agosto seguido por Hospitalización con 4 PQRSF en el mes de Agosto; así podemos concluir que el mes en el que más se presentó deficiencia en los servicios fue en el mes de Agosto.

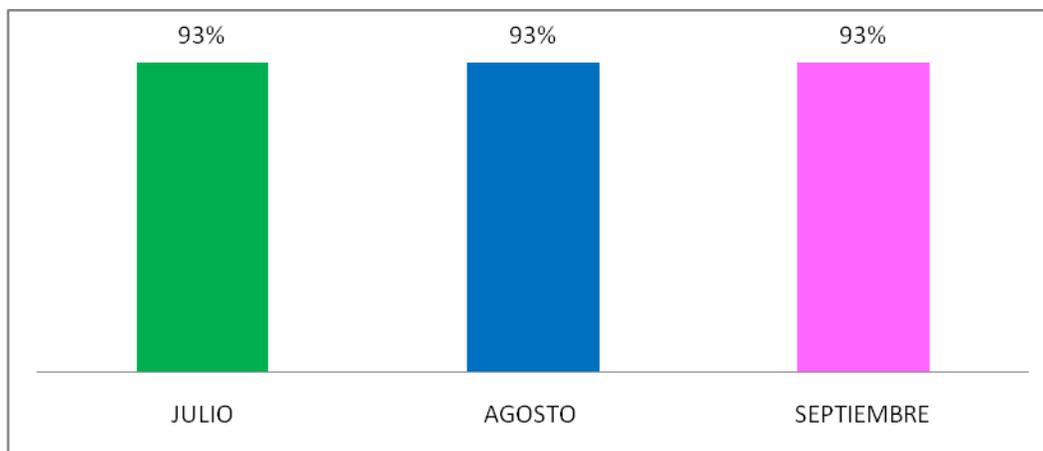


PQRSF POR MOTIVO PRIMER TRIMESTRE DE 2019



El mes de agosto como resultado nos deja evidencia de la insatisfacción por parte de los usuarios hacia el servicio ya que la oportunidad y la humanización fueron las principales razones por las cuales la satisfacción de los usuarios se vio afectada. Seguido por julio en que de nuevo la humanización y la oportunidad son la razón de la inconformidad de los usuarios.

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN TRIMESTRE DE 2019



El porcentaje de satisfacción del mes de Julio agosto y septiembre se mantuvieron sobre el 93% a diferencia dejándonos por debajo de nuestra meta que es el 95% de satisfacción.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 <small>FORMATO DE OFICIO</small>	HDG-GC-F6	
		Versión 2	

ACCIONES DE MEJORA

MOTIVO	ACCIÓN DE MEJORA
OPORTUNIDAD	<p>Las acciones de mejora que se implementaron durante el tercer trimestre 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>
HUMANIZACIÓN	<p>Las acciones de mejora en el tercer trimestre con respecto al incremento de la humanización fue:</p> <p>Reforzar la política de humanización y buen trato</p>
PERTINENCIA	<p>Las acciones de mejora que se implementaron durante tercer trimestre 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>