

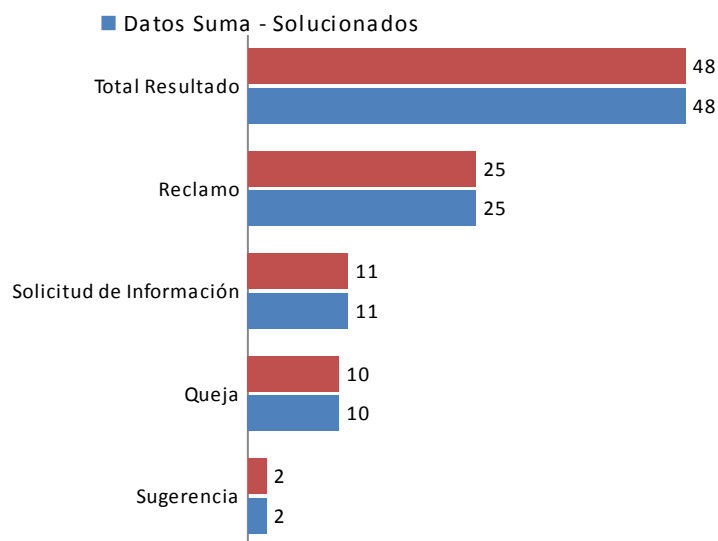
Presencial	SDQS	Queja	Antonio Nariño
Escrito	Sistema Propio ¿Cu	Reclamo	Barrios Unidos
Teléfono	Sistema	Petición de Interes Particular	Bosa
Email		Petición de Interes General	Candelaria
Buzón		Denuncia por actos de corrupción	Chapinero
Web		Felicitación	Ciudad Bolívar
Redes Sociales		Solicitud de Información	Engativá
Otro . ¿Cuál?		Solicitud de valoración forestal	Fontibón
canal		Sugerencia	Kennedy
		Consulta	Mártires
		Otro . ¿Cuál?	Puente Aranda
		tipología	Rafael Uribe
			San Cristóbal
			Santa Fe
			Suba
			Sumapaz
			Teusaquillo
			Tunjuelito
			Usaquén
			Usme
			Alcaldías

Tipología	Subtema y/o Descriptor	Canal de recepción	Sistema de Registro PQR	Recibidos	Solucionados	En Tramite	Duración Promedio del tramite (en días hábiles)	Localidad
Solicitud de Información	HISTORIA CLINICA	E-MAIL	SDQS	1	1		8	Engativá
Reclamo	NO OPORTUNIDAD DE SERVICIOS	BUZON	SDQS	1	1		8	Engativá
Queja	NO OPORTUNIDAD DE SERVICIOS	BUZON	SDQS	1	1		8	Engativá
Reclamo	NO OPORTUNIDAD DE SERVICIOS	BUZON	SDQS	1	1		8	Engativá
Reclamo	NO OPORTUNIDAD DE SERVICIOS	BUZON	SDQS	1	1		8	Engativá
Sugerencia	SUGERENCIA	BUZON	SDQS	1	1		8	Engativá
Petición de Interes Particular	olicitud de visita a establecimientos comercial	ESCRITO	SDQS	1	1		8	Engativá
Petición de Interes Particular	olicitud de visita a establecimientos comercial	ESCRITO	SDQS	1	1		8	Engativá
Petición de Interes Particular	olicitud de visita a establecimientos comercial	ESCRITO	SDQS	1	1		8	Engativá
Petición de Interes Particular	olicitud de visita a establecimientos comercial	ESCRITO	SDQS	1	1		18	Engativá
Petición de Interes Particular	olicitud de visita a establecimientos comercial	ESCRITO	SDQS	1	1		8	Engativá
Solicitud de Información	HISTORIA CLINICA	ESCRITO	SDQS	1	1		15	Engativá
Petición de Interes Particular	olicitud de visita a establecimientos comercial	ESCRITO	SDQS	1	1		2	Engativá
Petición de Interes Particular	olicitud de visita a establecimientos comercial	ESCRITO	SDQS	1	1		8	Engativá
Petición de Interes Particular	olicitud de visita a establecimientos comercial	ESCRITO	SDQS	1	1		15	Engativá
Petición de Interes Particular	olicitud de visita a establecimientos comercial	ESCRITO	SDQS	1	1		2	Engativá
Petición de Interes Particular	olicitud de visita a establecimientos comercial	ESCRITO	SDQS	1	1		18	Engativá
Petición de Interes Particular	olicitud de visita a establecimientos comercial	ESCRITO	SDQS	1	1		18	Engativá
Petición de Interes Particular	olicitud de visita a establecimientos comercial	ESCRITO	SDQS	1	1		8	Engativá
Solicitud de Información	HISTORIA CLINICA	ESCRITO	SDQS	1	1		15	Engativá
Solicitud de Información	HISTORIA CLINICA	ESCRITO	SDQS	1	1		5	Engativá
Petición de Interes Particular	olicitud de visita a establecimientos comercial	E-MAIL	SDQS	1	1		15	Engativá
Solicitud de Información	HISTORIA CLINICA	E-MAIL	SDQS	1	1		8	Engativá
Petición de Interes Particular	olicitud de visita a establecimientos comercial	WEB	SDQS	1	1		8	Engativá
Petición de Interes Particular	olicitud de visita a establecimientos comercial	WEB	SDQS	1	1		9	Engativá
Petición de Interes Particular	olicitud de visita a establecimientos comercial	WEB	SDQS	1	1		9	Engativá
Petición de Interes Particular	olicitud de visita a establecimientos comercial	WEB	SDQS	1	1		9	Engativá
Petición de Interes Particular	olicitud de visita a establecimientos comercial	WEB	SDQS	1	1		15	Engativá
Petición de Interes Particular	olicitud de visita a establecimientos comercial	WEB	SDQS	1	1		15	Engativá
Petición de Interes Particular	olicitud de visita a establecimientos comercial	WEB	SDQS	1	1		9	Engativá
Petición de Interes Particular	olicitud de visita a establecimientos comercial	WEB	SDQS	1	1		22	Engativá
Petición de Interes Particular	olicitud de visita a establecimientos comercial	WEB	SDQS	1	1		14	Engativá
Petición de Interes Particular	ICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATI	ESCRITO	SDQS	1	1		14	Engativá
Petición de Interes Particular	olicitud de visita a establecimientos comercial	ESCRITO	SDQS	1	1		8	Engativá
Petición de Interes Particular	olicitud de visita a establecimientos comercial	ESCRITO	SDQS	1	1		14	Engativá
Petición de Interes Particular	olicitud de visita a establecimientos comercial	ESCRITO	SDQS	1	1		23	Engativá
Petición de Interes Particular	olicitud de visita a establecimientos comercial	ESCRITO	SDQS	1	1		20	Engativá
Petición de Interes Particular	olicitud de visita a establecimientos comercial	ESCRITO	SDQS	1	1		5	Engativá
Petición de Interes Particular	olicitud de visita a establecimientos comercial	ESCRITO	SDQS	1	1			Engativá
Petición de Interes Particular	olicitud de visita a establecimientos comercial	ESCRITO	SDQS	1	1		17	Engativá
Petición de Interes Particular	olicitud de visita a establecimientos comercial	ESCRITO	SDQS	1	1		8	Engativá
Petición de Interes Particular	olicitud de visita a establecimientos comercial	ESCRITO	SDQS	1	1		8	Engativá
Queja	ATENCION DESHUMANIZADA	ESCRITO	SDQS	1	1		9	Engativá
Reclamo	PERDIDA	ESCRITO	SDQS	1	1		13	Engativá
Solicitud de Información	HISTORIA CLINICA	ESCRITO	SDQS	1	1		21	Engativá
Petición de Interes Particular	olicitud de visita a establecimientos comercial	ESCRITO	SDQS	1	1		22	Engativá
Petición de Interes Particular	olicitud de visita a establecimientos comercial	ESCRITO	SDQS	1	1		33	Engativá
Petición de Interes Particular	olicitud de visita a establecimientos comercial	ESCRITO	SDQS	1	1		22	Engativá
Petición de Interes Particular	olicitud de visita a establecimientos comercial	ESCRITO	SDQS	1	1		22	Engativá
Petición de Interes Particular	olicitud de visita a establecimientos comercial	ESCRITO	SDQS	1	1		16	Engativá
Petición de Interes Particular	olicitud de visita a establecimientos comercial	ESCRITO	SDQS	1	1		22	Engativá

INFORME MENSUAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

ENTIDAD: HOSPITAL ENGATIVA	SECTOR:	SALUD
PERIODO DEL INFORME:	01/ene/2016	30/ene/2016

Requerimientos por Tipología



Total de Requerimientos **233**

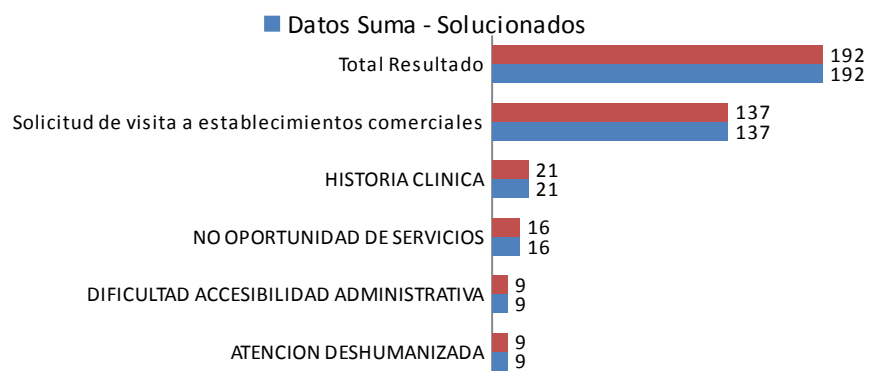
Requerimientos por Tipología				
Tipología	Datos		Promedio - Duración Pr	
	Suma - Recibidos	Suma - Solucionados	Suma - En Trámite	Suma - Recibidos (%)
Petición de Interes Particular	158	158	8	75,24%
Reclamo	25	25	6	11,90%
Solicitud de Información	11	11	9	5,24%
Queja	10	10	12	4,76%
Felicitación	3	3	2	1,43%
Sugerencia	2	2	7	0,95%
Petición de Interes General	1	1	4	0,48%
Total Resultado	210	210	8	100,00%

Se dio respuesta al total de requerimientos ingresados en el presente mes (233), el mayor número se concetno en las peticiones de interés particular con un total de 162 (69.53%), seguido por los reclamos 33(14.16%), Quejas 19 (8.15%), Felicitación 14 (6.01%) y finalmente solicitud de información 3 (1,29%). Sugerencias 2 (0.86%) promedio del tramite de 7 días hábiles.

INFORME MENSUAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

ENTIDAD: HOSPITAL ENGATIVA	SECTOR: SALUD	
PERIODO DEL INFORME:	01/ene/2016	30/ene/2016

Top 5 Requerimientos por Descriptor o Subtema



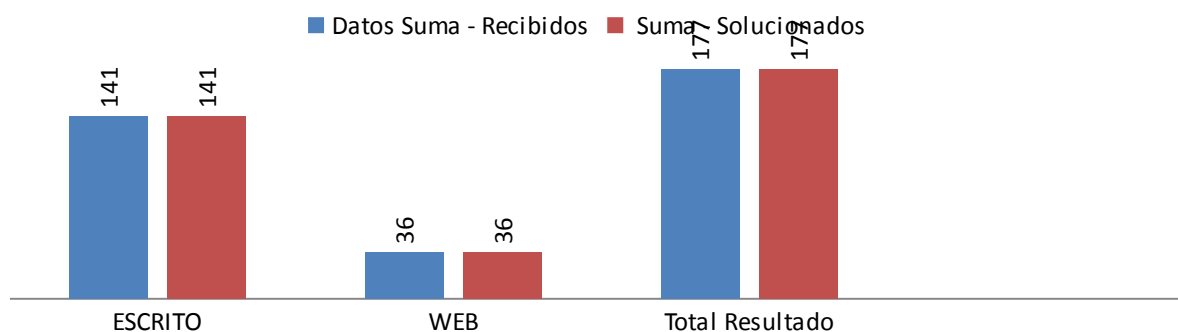
Top de Requerimientos 55

Top 5 de Requerimientos por Descriptor o Subtema				
Subtema y/o Descriptor	Datos			Porcentaje
	Suma - Recibid	Suma - Solucion	Suma - En Trar	
HISTORIA CLINICA	21	21	8	8,15%
NO OPORTUNIDAD DE SERVI	16	16	6	6,87%
ATENCION DESHUMANIZADA	9	9	12	5,58%
DIFICULTAD ACCESIBILIDAD	9	9	8	3,00%
PROBLEMAS RECURSOS ECO	5	5	4	23,61%
VARIOS	5	5	8	
FELICITACION	2	2	2	
PERDIDA	2	2	8	
SUGERENCIA	2	2	7	
OPORTUNIDAD DE SERVICIOS	1	1	2	
Total Resultado	72	72	7	

INFORME MENSUAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

ENTIDAD: HOSPITAL ENGATIVA	SECTOR:	SALUD
PERIODO DEL INFORME:	01/dic	30/dic

Requerimientos Por Canal de Recepción



Total de Requerimientos 233

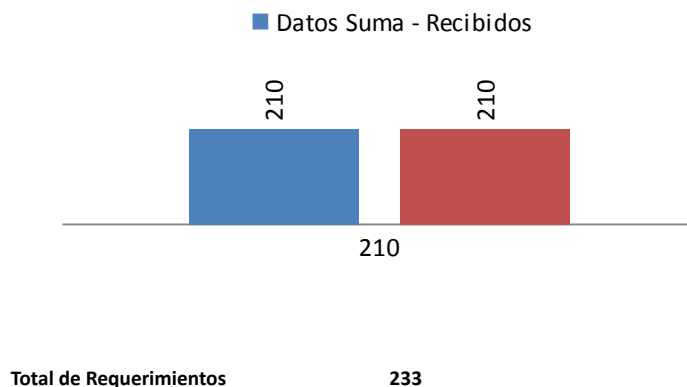
Requerimientos por Canal de Recepción y Tipología				
	Datos			
Canal de recepción	Suma - Recib	Suma - Solucion	Suma - En Trar	Promedio - Duración Pr
ESCRITO	141	141	8	79,66%
WEB	36	36	7	20,34%
Total Resultado	177	177	8	100,00%

En el cuadro se observa que la mayoría de los requerimientos se recepcionaron por medio escrito 155 (66.5%), el mayor volumen están concentrados en solicitudes de visita para emisión de concepto sanitario, en segundo lugar están los requerimientos de Buzón 49 (21.03), en tercer lugar Web 28 (12.02%) y finalmente Email 1 (0,43%).

INFORME MENSUAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

ENTIDAD: HOSPITAL ENGATIVA	SECTOR: SALUD
PERIODO DEL INFORME: 01/ene	30/ene

Requerimientos por Sistema de Registro PQR



Requerimientos por Sistema de Registro				
	Datos			
Sistema de Registro PQR	Suma - Recib	Suma - Solucion	Suma - En Trar	Promedio - Duración Pr
SDQS	210	210	8	100,00%
Total Resultado	210	210	8	100,00%

Para este periodo el 100% de los requerimientos se registraron y se gestionaron por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS.

Avances de las acciones de mejora.

Subtema	motivo que provocan la situación	Acción de mejora	Indicador	Fecha de ejecución de la acción
Dificultad accesibilidad administrativa	<ul style="list-style-type: none"> *Desactualización del contexto normativo * Información inadecuada respecto de tramites a realizar * Demoras en los procesos administrativos de facturación 	<ul style="list-style-type: none"> * Fortalecer los procesos de capacitación relacionados con los requisitos relacionados con la prestación del servicio. * Fortalecer el proceso de información y orientación al usuario desde todas las áreas que prestan un servicio administrativo. * Fortalecer y optimizar las estrategias de comunicación efectiva al interior del Hospital. * Optimizar el uso del digiturno. * Actualización y socialización del portafolio de servicios al interior de la institución. 	% cumplimiento	Agosto 2015 - Permanente
NO OPORTUNIDAD SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> * Demora para la atención de la cita programada por parte de los especialistas 	Acciones de sensibilización con los profesionales de manera personal donde se conscientice la importancia de dar cumplimiento al horario de cita programado	% cumplimiento	Agosto 2015 - Permanente
ATENCION DESHUMANIZADA	<ul style="list-style-type: none"> *Recarga laboral *Fatiga *Horarios * Tipo de contratación * Usuarios que hacen exigibilidad del derecho en forma inadecuada 	<p>Continuar con las jornadas mensuales de capacitación con el personal de primera línea con el usuario (facturación. admisiones, autorizaciones y atención al usuario)</p> <p>Relacionados con temas de normatividad y humanización: Inico cronograma talleres de humanización con las diferentes áreas de asistenciales y administrativas del Hospital</p>	% de cumplimiento	Junio de 2015- diciembre 2015
COBROS INDEBIDOS	<ul style="list-style-type: none"> * Falta retroalimentación sobre normatividad vigente a funcionarios de facturación 	Se continua con las jornadas de capacitación mensuales con el personal de primera linea de cara al usuario.	% cumplimiento	Enero de 2015 - Diciembre 2015