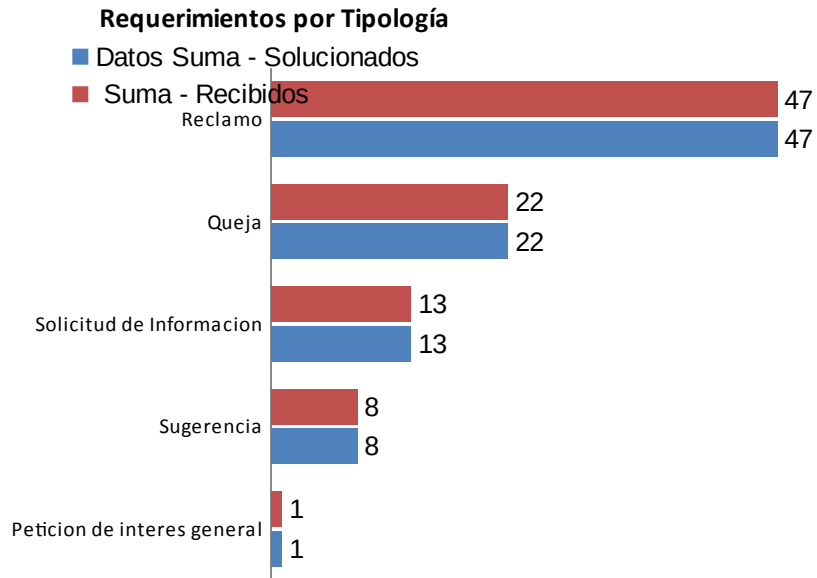


Presencial	SDQS	Queja	Antonio Nariño
Escrito	Sistema Propio ¿Cu	Reclamo	Barrios Unidos
Teléfono	Sistema	Petición de Interes Particular	Bosa
Email		Petición de Interes General	Candelaria
Buzón		Denuncia por actos de corrupción	Chapinero
Web		Felicitación	Ciudad Bolívar
Redes Sociales		Solicitud de Información	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
Sugerencia	Sugerencia	BUZON	SDQS	1	1		8	Engativá
Felicitación	Felicitación	BUZON	SDQS	1	1		8	Engativá
Reclamo	Dificultad accesibilidad administrativa	BUZON	SDQS	1	1		8	Engativá
Reclamo	Dificultad accesibilidad administrativa	BUZON	SDQS	1	1		8	Engativá
Reclamo	No oportunidad servicios	BUZON	SDQS	1	1		8	Engativá
Reclamo	No oportunidad servicios	BUZON	SDQS	1	1		8	Engativá
Queja	Atención Deshumanizada	BUZON	SDQS	1	1		8	Engativá
Reclamo	Temas administrativos	BUZON	SDQS	1	1		8	Engativá
Reclamo	No oportunidad Servicios	BUZON	SDQS	1	1		8	Engativá
Sugerencia	Sugerencia	BUZON	SDQS	1	1		18	Engativá
Sugerencia	Sugerencia	BUZON	SDQS	1	1		8	Engativá
Reclamo	No oportunidad Servicios	BUZON	SDQS	1	1		15	Engativá
Reclamo	Temas administrativos	BUZON	SDQS	1	1		2	Engativá
Queja	Atención Deshumanizada	BUZON	SDQS	1	1		8	Engativá
Reclamo	No oportunidad servicios	BUZON	SDQS	1	1		15	Engativá
Felicitación	Felicitación	BUZON	SDQS	1	1		2	Engativá
Felicitación	Felicitación	BUZON	SDQS	1	1		18	Engativá
Reclamo	No oportunidad servicios	BUZON	SDQS	1	1		18	Engativá
Queja	Atención Deshumanizada	BUZON	SDQS	1	1		18	Engativá
Peticion de interes particular	licitud de visita a establecimientos comercia	WEB	SDQS	1	1		8	Engativá
Peticion de interes particular	licitud de visita a establecimientos comercia	WEB	SDQS	1	1		15	Engativá
Peticion de interes particular	licitud de visita a establecimientos comercia	WEB	SDQS	1	1		5	Engativá
Peticion de interes particular	licitud de visita a establecimientos comercia	WEB	SDQS	1	1		15	Engativá
Peticion de interes particular	licitud de visita a establecimientos comercia	WEB	SDQS	1	1		8	Engativá
Peticion de interes particular	licitud de visita a establecimientos comercia	WEB	SDQS	1	1		8	Engativá
Solicitud de Informacion	Solicitud de historia clínica	ESCRITO	SDQS	1	1		9	Engativá
Peticion de interes particular	licitud de visita a establecimientos comercia	ESCRITO	SDQS	1	1		9	Engativá
Peticion de interes particular	licitud de visita a establecimientos comercia	ESCRITO	SDQS	1	1		9	Engativá
Peticion de interes particular	licitud de visita a establecimientos comercia	ESCRITO	SDQS	1	1		15	Engativá
Peticion de interes particular	licitud de visita a establecimientos comercia	ESCRITO	SDQS	1	1		15	Engativá
Peticion de interes particular	licitud de visita a establecimientos comercia	ESCRITO	SDQS	1	1		9	Engativá
Peticion de interes particular	licitud de visita a establecimientos comercia	ESCRITO	SDQS	1	1		22	Engativá
Peticion de interes particular	licitud de visita a establecimientos comercia	ESCRITO	SDQS	1	1		14	Engativá
Peticion de interes particular	licitud de visita a establecimientos comercia	ESCRITO	SDQS	1	1		14	Engativá
Peticion de interes particular	licitud de visita a establecimientos comercia	ESCRITO	SDQS	1	1		8	Engativá
Peticion de interes particular	licitud de visita a establecimientos comercia	ESCRITO	SDQS	1	1		14	Engativá
Peticion de interes particular	licitud de visita a establecimientos comercia	ESCRITO	SDQS	1	1		23	Engativá
Peticion de interes particular	licitud de visita a establecimientos comercia	ESCRITO	SDQS	1	1		20	Engativá
Peticion de interes particular	licitud de visita a establecimientos comercia	ESCRITO	SDQS	1	1		5	Engativá
Peticion de interes particular	licitud de visita a establecimientos comercia	ESCRITO	SDQS	1	1		Engativá	Engativá
Peticion de interes particular	licitud de visita a establecimientos comercia	ESCRITO	SDQS	1	1		17	Engativá
Peticion de interes particular	licitud de visita a establecimientos comercia	ESCRITO	SDQS	1	1		8	Engativá
Peticion de interes particular	licitud de visita a establecimientos comercia	ESCRITO	SDQS	1	1		8	Engativá
Peticion de interes particular	licitud de visita a establecimientos comercia	ESCRITO	SDQS	1	1		9	Engativá
Peticion de interes particular	licitud de visita a establecimientos comercia	ESCRITO	SDQS	1	1		13	Engativá
Peticion de interes particular	licitud de visita a establecimientos comercia	ESCRITO	SDQS	1	1		21	Engativá
Queja	Atención Deshumanizada	BUZON	SDQS	1	1		22	Engativá
Reclamo	Temas administrativos	BUZON	SDQS	1	1		33	Engativá
Queja	Atención Deshumanizada	BUZON	SDQS	1	1		22	Engativá
Reclamo	Dificultad accesibilidad administrativa	BUZON	SDQS	1	1		22	Engativá
Felicitación	Felicitación	BUZON	SDQS	1	1		16	Engativá
Felicitación	Felicitación	BUZON	SDQS	1	1		22	Engativá

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

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



Total de Requerimientos #REF!

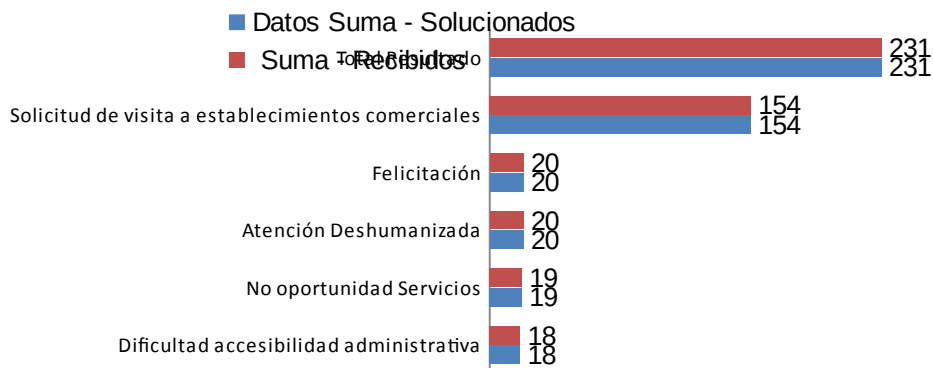
Requerimientos por Tipología				
Tipología	Datos		Promedio - Duración P	Suma - Recibidos
	Suma - Recibidos	Suma - Solucionados		
Peticion de interes particular	153	153	6	57,95%
Reclamo	47	47	8	17,80%
Queja	22	22	11	8,33%
Felicitación	20	20	7	7,58%
Solicitud de Informacion	13	13	4	4,92%
Sugerencia	8	8	10	3,03%
Peticion de interes general	1	1	6	0,38%
Total Resultado	264	264	7	100,00%

Se dio respuesta al total de requerimientos ingresados en el presente mes (264), el mayor número se concetror en las peticiones de interés particular con un total de 153 (57.95%), seguido por los reclamos 47(17.80%), Quejas 22 (8.33%), Felicitación 20 (7.58%) y finalmente solicitud de información 13 (4,92%). Sugerencias 8 (3.03%) 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/may/2016 - 30/may/2016	

Top 5 Requerimientos por Descriptor o Subtema



Top de Requerimientos #REF!

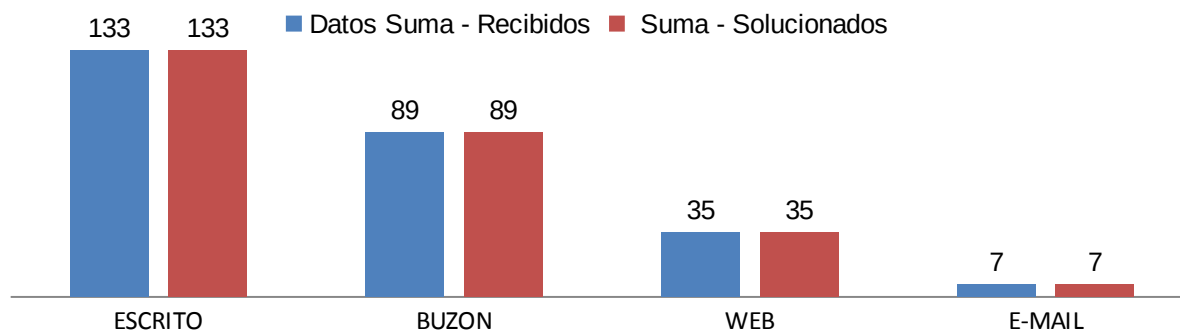
Top 5 de Requerimientos por Descriptor o Subtema			
Subtema y/o Descriptor	Datos	Suma - Recibidos	Suma - Solucionados
Atención Deshumanizada	20	20	11
No oportunidad Servicios	19	19	10
Dificultad accesibilidad adm	18	18	7
Solicitud de historia clínica	13	13	4
Problemas recursos econom	5	5	3
ATENCION DESHUMANIZADA	2	2	8
Total Resultado	77	77	8

La matriz despliega los principales subtemas en este periodo, que presentan barrera de acceso a los servicio de salud encontrándose en mayor número la "Atención deshumanizada" con 20 requerimientos con un porcentaje del 8,15%, en segundo lugar "No oportunidad de servicios" con 19 requerimientos con un 6.87%, específicamente las situaciones que se presentan por la demora en el egreso de pacientes, en tercer lugar Dificultad Administrativa 13 (5.58%) y por último problemas recursos económicos 7 (3.%) .

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

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

Requerimientos Por Canal de Recepción



Total de Requerimientos #REF!

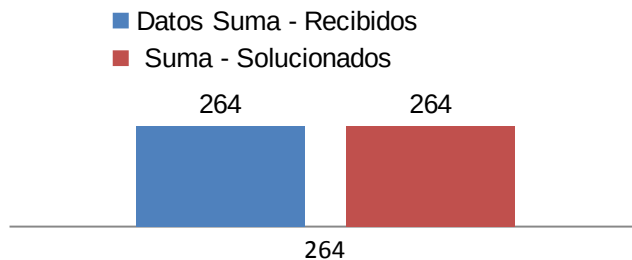
Requerimientos por Canal de Recepción y Tipología				
Canal de recepción	Datos			
	Suma - Recibi	Suma - Solucion	Suma - En Tra	Promedio - Duración P
ESCRITO	133	133	6	50,38%
BUZON	89	89	8	33,71%
WEB	35	35	6	13,26%
E-MAIL	7	7	7	2,65%
Total Resultado	264	264	7	100,00%

En el cuadro se observa que la mayoría de los requerimientos se recibieron por medio escrito 264 (50.3%), el mayor volumen están concentrados en solicitudes de visita para emisión de concepto sanitario, en segundo lugar están los requerimientos de Buzón 89 (33.71%), en tercer lugar Web 35 (13.2%) y finalmente Email 7 (2,65%).

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

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

Requerimientos por Sistema de Registro PQR



Total de Requerimientos #REF!

Requerimientos por Sistema de Registro				
	Datos			
Sistema de Registro PQR	Suma - Recibi	Suma - Solucion	Suma - En Tra Promedio - Duración Pi	Suma - Recibidos
SDQS	263	263	7	100,00%
Total Resultado	263	263	7	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	<p>*Desactualización del contexto normativo</p> <p>* Información inadecuada respecto de tramites a realizar</p> <p>* Demoras en los procesos administrativos de facturación</p>	<p>* Fortalecer los procesos de capacitación relacionados con los requisitos relacionados con la prestación del servicio.</p> <p>* Fortalecer el proceso de información y orientación al usuario desde todas las áreas que prestan un servicio administrativo.</p> <p>* Fortalecer y optimizar las estrategias de comunicación efectiva al interior del Hospital.</p> <p>* Optimizar el uso del digiturno.</p> <p>* Actualización y socialización del portafolio de servicios al interior de la institución.</p>	% cumplimiento	Agosto 2015 - Permanente
NO OPORTUNIDAD SERVICIOS	<p>* Demora para la atención de la cita programada por parte de los especialistas</p>	<p>* Seguimiento al horario de inicio del servicio de facturación sede calle 80.</p> <p>* Facturación simultánea a la asignación de las citas. Por su parte.</p> <p>* Acciones de sensibilización personalizada a profesionales del servicio frente a la importancia de cumplir los servicios programados, especialmente con docentes de las universidades.</p>	% cumplimiento	Agosto 2015 - Permanente
ATENCION DESHUMANIZADA	<p>*Recarga laboral</p> <p>*Fatiga</p> <p>*Horarios</p> <p>* Tipo de contratación</p> <p>* Usuarios que hacen exigibilidad del derecho en forma inadecuada</p>	<p>* Generar herramientas que permitan identificar competencias relacionadas con el cargo.</p> <p>* Definir lineamientos que faciliten la participación de los jefes de área dentro del proceso de selección.</p> <p>* Contar con recursos (físicos y talento humano) dispuestos para fortalecer el trato humanizado en el Hospital.</p> <p>* Construir un plan de trabajo que determine las acciones contempladas en el programa de humanización.</p>	% de cumplimiento	Junio de 2015- Permanente

PROBLEMAS RECURSOS ECONOMICOS	* Falta retroalimentación sobre normatividad vigente a funcionarios de facturación	* Resocializar los lineamientos emitidos por parte de las áreas de primera línea al usuario emitida en el mes de septiembre para evitar errores en el cobro de la atención. * Realizar seguimiento al cumplimiento de los lineamientos dados y el impacto generado respecto al número de quejas y requerimientos	% cumplimiento	Junio de 2015- Permanente
-------------------------------------	--	---	----------------	------------------------------