



# HOSPITAL

DEPARTAMENTAL DE VILLAVICENCIO E.S.E  
Atención Humanizada y Segura



**INFORME DE GESTION  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y  
FELICITACIONES**

**CUARTO TRIMESTRE 2021**



## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES

Durante el cuarto trimestre de 2021 se recibió un total de **138** solicitudes, distribuidas así: El 66% (91) de ellas corresponden a quejas, el 27% (31) a felicitaciones, y el 7% corresponde a (10) sugerencias, como se evidencia en la siguiente gráfica, de igual manera se gestionaron a trece (13) quejas que venían del anterior trimestre mes de septiembre.

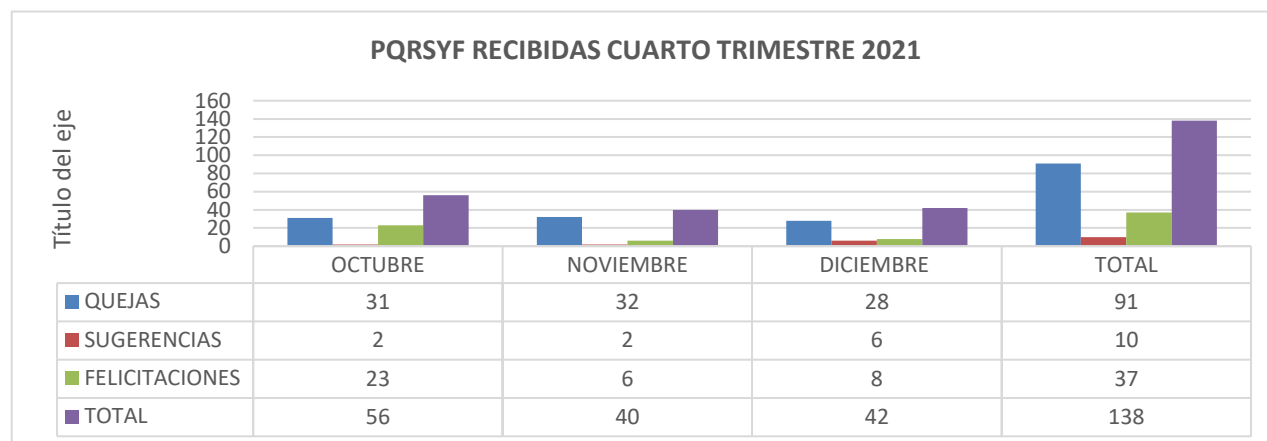


Gráfico: No.1 Fuente Atención al usuario.

<b>TABLA 1.</b>					
<b>PQRSYF Recibidas</b>	<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>DICIEMBRE</b>	<b>TOTAL</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>QUEJAS</b>	31	32	28	91	66%
<b>SUGERENCIAS</b>	2	2	6	10	27%
<b>FELICITACIONES</b>	23	6	8	37	7%
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>40</b>	<b>42</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>

Tabla: No. 1 Fuente Atención al usuario.

De acuerdo con los medios de recepción establecidos por el Hospital Departamental de Villavicencio, para el cuarto trimestre del 2021 se identifica que el medio de mayor prevalencia es el escrito con un 64% (90 folios) PQRSYF que hace referencia a la recepción presencial en los diferentes puntos de Atención al Usuario, seguido de por el medio de buzón ubicados en las diferente Unidades Funcionales con un 27% (38 folios) PQRSYF recibidas, seguidos por el medio de E-mail con un 6% (9) folios y por último el medio de ventanilla con un 3% con (4) folios recibidos Para un total de 141 folios de PQRSYF.

### Medios de recepción PQRSYF

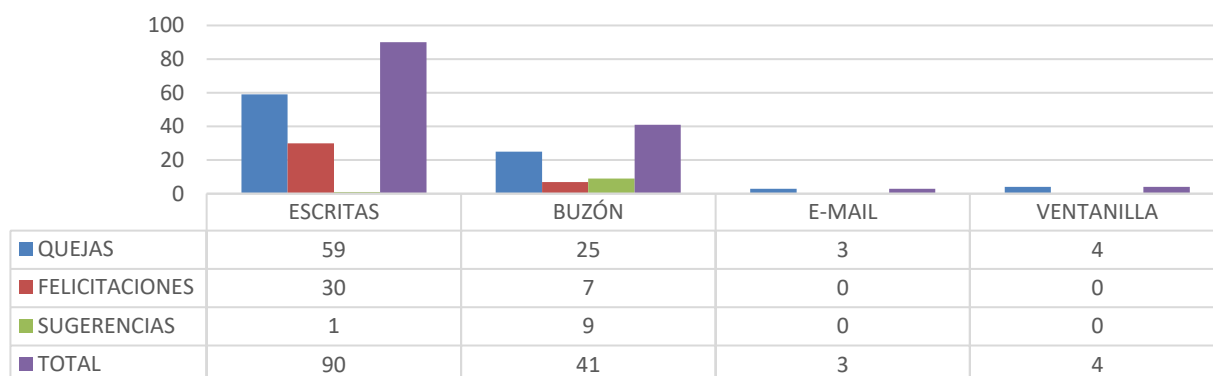


Gráfico: No.2 Fuente Atención al usuario

TABLA 2 Medios de recepción PQRSYF	ESCRITAS	BUZON	E-MAIL	VENTANILLA	TOTAL	PORCENTAJE
QUEJAS	59	25	3	4	91	69%
FELICITACIONES	30	7	0	0	37	27%
SUGERENCIAS	1	9	0	0	10	4%
TOTAL	90	41	3	4	138	100%
PORCENTAJE	65%	30%	2%	3%		

Tabla: No. 2. Fuente Atención al usuario

A continuación, se detalla el total de PQRSYF radicadas y asignadas a las diferentes Unidades Funcionales y Servicios del Hospital Departamental de Villavicencio durante el cuarto trimestre de 2021, discriminadas por modalidad de PQRSF.

TABLA 3. PQRSYF	QUEJAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	TOTAL
CENTRAL CITAS	8	1		9
GINECO - COORD. MEDICA	1			1
COORDINACION MEDICA	4			4
CIRUGÍA	6			6
SUB-ASISTENCIAL	2	1	1	4
SUB-ADMINISTRATIVA	6	7		13
APOYO DIAGNOSTICO	2	1		3
GINECO Y OBSTETRICIA	11	11		22
HOSPITALIZACION	11	4	1	16
USCAO	3	4	5	12
URG - HOSPITALIZACIÓN	1			1
CONSULTA EXTERNA	4	1	1	6
MEDICINA CRITICA	2			2
BANCO DE SANGRE	1		1	2
FACTURACIÓN	7	1	1	9
URGENCIAS	19	5		24
URGENCIAS - COOR. MEDICA	1			1
ATENCION AL USUARIO	2	1		3
Total	91	37	10	138

Tabla: No. 3 Fuente Atención al usuario

De las 91 quejas recibidas durante el cuarto trimestre de 2021 en las diferentes unidades funcionales y servicios, la Unidad Funcional con mayor número de quejas recibidas es Urgencias con 22% y 19 quejas, seguido se encuentran Hospitalización y Ginecología cada uno con un total de 11 quejas que correspondientes al 12%, continuando se encuentra el servicio de central de citas con un 9% que equivale a 8 quejas.

El proceso facturación registro para el trimestre un total de 7 quejas que corresponden al 8%, seguido se encuentran los procesos a cargo de la Subgerencia Administrativa y Cirugía cada uno con 6 quejas correspondiente al 7%, la Coordinación médica y el servicio de Consulta externa tienen un total de 4 quejas 4%, la unidad de servicios oncológicos USCAO registra tres quejas 3%.

Los servicios con menor índice de quejas son Atención al usuario, Medicina crítica y Subgerencia asistencial cada uno con 2 quejas equivalente al 2% y el Banco de sangre registra 1 queja, finalmente se tuvieron 3 quejas compartidas entre unidades funcionales de la siguiente manera: Ginecología – Coordinación médica, Urgencias – Hospitalización y Urgencias - Coordinación médica.

TABLA 4. PQR POR SERVICIO	QUEJAS	PORCENTAJE
CENTRAL CITAS	8	9%
GINECO - COORD. MEDICA	1	1%
COORDINACION MEDICA	4	4%
CIRUGÍA	6	7%
SUB-ASISTENCIAL	2	2%
SUB-ADMINISTRATIVA	6	7%
APOYO DIAGNOSTICO	2	2%
GINECO Y OBSTETRICIA	11	12%
HOSPITALIZACION	11	12%
USCAO	3	3%
URG - HOSPITALIZACIÓN	1	1%
CONSULTA EXTERNA	4	4%
MEDICINA CRITICA	2	2%
BANCO DE SANGRE	1	1%
FACTURACIÓN	7	8%
URGENCIAS	19	22%
URGENCIAS - COOR. MEDICA	1	1%
ATENCION AL USUARIO	2	2%
Total	91	100%

Tabla: No. 4 Fuente Atención al usuario

## OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A QUEJAS

En la siguiente tabla se detalla la información que corresponde a la oportunidad en la respuesta de las quejas generadas en las diferentes áreas durante el cuarto trimestre del 2021; de 91 Quejas radicadas, se logró dar respuesta oportuna al usuario (15 días hábiles) a 83 quejas para 91 % 13 quejas, continúan en trámite 7 queja 8%, y una queja 1% no fue respondida de manera oportuna.

TABLA 5. OPORTUNIDAD PQR	QUEJAS	PORCENTAJE	OPORTUNA	NO APORTUNA	EN TRAMITE
CENTRAL CITAS	8	9%	7		1
GINECO - COORD. MEDICA	1	1%	1		
COORDINACION MEDICA	4	4%	4		
CIRUGÍA	6	7%	6		
SUB-ASISTENCIAL	2	2%	2		
SUB-ADMINISTRATIVA	6	7%	6		
APOYO DIAGNOSTICO	2	2%	2		
GINECOBSTERICIA	11	12%	7		4
HOSPITALIZACION	11	12%	11		
USCAO	3	3%	3		
URG - HOSPITALIZACIÓN	1	1%	1		
CONSULTA EXTERNA	4	4%	4		
MEDICINA CRITICA	2	2%	1		1
BANCO DE SANGRE	1	1%	1		
FACTURACIÓN	7	8%	7		
URGENCIAS	19	22%	18		1
URGENCIAS - COOR. MEDICA	1	1%		1	
ATENCION AL USUARIO	2	2%	2		
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>	<b>83</b>	<b>1</b>	<b>7</b>
			91%	1%	8%

Tabla: No. 5 Fuente Atención al usuario

## ASIGNACIÓN DE FELICITACIONES POR SERVICIOS Y PROCESOS

Durante este trimestre se recibieron 38 felicitaciones que corresponde a las diferentes unidades funcionales y servicios de la siguiente manera:

TABLA 6. FELICITACIONES POR SERVICIO	FELICITACIONES	PORCENTAJE
CENTRAL CITAS	1	3%
SUB-ASISTENCIAL	1	3%
SUB-ADMINISTRATIVA	7	18%
APOYO DIAGNOSTICO	1	3%
GINECO Y OBSTETRICIA	11	29%
HOSPITALIZACION	4	11%
USCAO	4	11%
CONSULTA EXTERNA	1	3%
FACTURACIÓN	1	3%
URGENCIAS	5	13%
ATENCION AL USUARIO	1	3%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Tabla: No. 6 Fuente Atención al usuario

## INDICADOR DE QUEJAS

En la siguiente tabla se evidencia el número de usuarios atendidos durante el cuarto trimestre del 2021 en el Hospital Departamental de Villavicencio y el indicador con relación a las quejas recibidas en este periodo.

<b>Indicador Quejas</b>	<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>DICIEMBRE</b>
No. quejas recibidas	<b>31</b>	<b>32</b>	<b>28</b>
Total, de usuarios atendidos	<b>11.979</b>	<b>12.406</b>	<b>11.431</b>
Meta del indicador	<b>Menor 5%</b>		
<b>Total</b>	<b>0,30%</b>	<b>0,25%</b>	<b>0,24%</b>

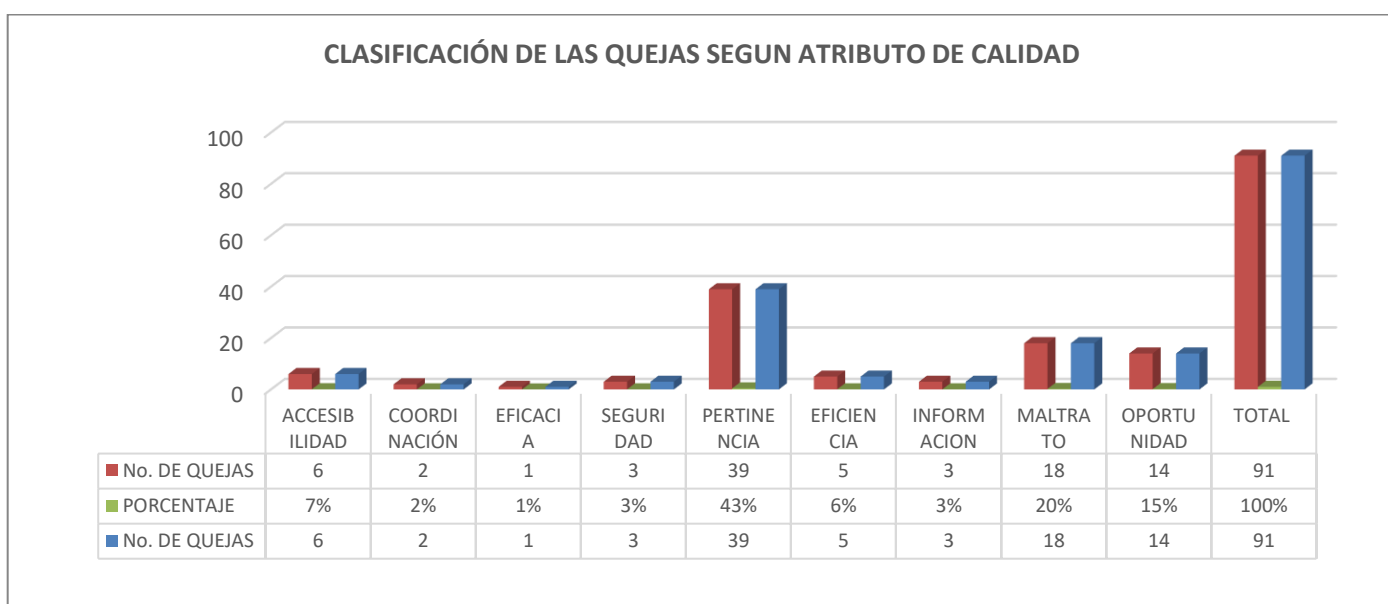
*Formula del indicador: (No. De quejas recibidas /No. De usuarios atendidos).*

*Tabla: No.7 Fuente Atención al usuario*

## CLASIFICACION DE QUEJAS SEGÚN ATRIBUTO DE CALIDAD

El siguiente grafico describe la clasificación de las quejas según los atributos de calidad; donde se evidencia la clasificación de las 91 quejas recibidas según los atributos de calidad establecidos en el procedimiento PR-UA-01. *Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones*; el atributo con mayor prevalencia es pertinencia con 39 quejas equivalente a 43%, seguido se encuentra el ítem de maltrato con 18 quejas correspondiente al 20% y el atributo de oportunidad con un total de 14 quejas 15%.

Con menor incidencia se encuentran los atributos de accesibilidad 6 queja 7%, eficiencia 5 quejas 6%, información y seguridad con 3 quejas correspondiente a 3%, coordinación 2 quejas 2% y eficacia 1 equivalente al 1%.



*Gráfico: No 3 Fuente Atención al usuario*

TABLA 8. Atributo de Calidad	No. DE QUEJAS	PORCENTAJE
ACCESIBILIDAD	6	7%
COORDINACIÓN	2	2%
EFICACIA	1	1%
SEGURIDAD	3	3%
PERTINENCIA	39	43%
EFICIENCIA	5	6%
INFORMACION	3	3%
MALTRATO	18	20%
OPORTUNIDAD	14	15%
TOTAL	91	100%

Tabla: No.8 Fuente Atención al usuario

### CAUSAS DE MAYOR INCIDENCIA EN PQR RECIBIDAS

Las Causas de mayor incidencia que se reflejan en las quejas recibidas en las diferentes Unidades Funcionales y servicios de la Institución son; la atención "deshumanizada", el maltrato, la falta de información y comunicación entre el médico tratante, paciente y familia, al igual que demora en la atención, de los diferentes procesos, dificultad para obtener citas especializadas, durante este trimestre.

TABLA 9 CAUSAS DE LAS PQR RECIBIDAS	
Inconformidad con la actitud del personal	20
Inconformidad con la atención médica y asistencial	23
Oportunidad en la atención médica	10
Falta de coordinación para la prestación de servicios oportunos.	19
Oportunidad en la asignación de citas	4
Inconformidad con la atención general	1
Inconformidad con la información de los pacientes	4
Inconformidad por la pérdida de pertenencias	1
Trato inadecuado hacia el paciente o su familia	3
Demora en el proceso de facturación	4
Inconformidad por los costos de la atención	1
Inconformidad relacionada con infraestructura o dotación	1
Total	91

Tabla: No. 9 Fuente Atención al usuario

### **Información por eps del usuario que interpone la queja.**

De las quejas recepcionadas durante el cuarto trimestre 2021, la eps con más usuarios que presentaron quejas fue Nueva EPS con 21 quejas, seguidos de Medimas con 17 quejas y Capital Salud con 15 quejas , también se recepcionaron 6 quejas de usuarios anónimos o sin información donde no registran EPS ni historia clínica, a continuación, se relacionan la cantidad de quejas por EPS de las cuales se presentaron quejas radicadas por los usuarios.

<b>TABLA 10. EPS USUARIO QUE SE QUEJA</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
CAJACOPI	6	7%
CAPITAL SALUD	15	17%
U. NACIONAL	1	1%
COMPENSAR	2	2%
NO REGISTRA	6	7%
NUEVA EPS	21	23%
PONAL	13	14%
MEDIMAS	17	19%
VINCULADO	2	2%
SANITAS	2	2%
PARTICULAR	2	2%
SOAT	2	2%
MEDISALUD	2	2%
<b>TOTAL.</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>

*Tabla: No. 10 Fuente: Atención al usuario*



## Información para SUIT, cuarto trimestre de 2021

ITEM	TIPO DE FORMATO INTEGRADO	PREGUNTA		
		NUMERO DE PQR RECIBIDAS		
		OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
2359				
1	EXPEDICION CERTIFICADO DE DEFUNCION	0	0	0
2	ASIGNACION DE CITAS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO EN SALUD	2	8	2
3	SOLICITUD EXPEDICION DE HISTORIA CLINICA	0	0	0
4	EXPEDICION PLACAS RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS (EXT)	0	0	0
5	ATENCION INICIAL DE URGENCIAS	0	0	1
6	TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLNICO (EXT)	0	0	0
7	ATENCION TERAPIA FISICA-RESPIRATORIA (EXT)	0	0	0
8	EXPEDICION CERTIFICADO DE NACIDO VIVO	0	0	0

Tabla: No. 11 Fuente Atención al usuario

## INDICADOR DE TRATAMIENTO DE QUEJAS

Para el cuarto trimestre del 2021, el Indicador de Tratamiento de las Quejas fue el siguiente.

Tabla 12. Indicador de Tratamiento de PQR	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
No. de quejas Gestionadas durante el mes	40	26	31
No. quejas resueltas en un tiempo menor a 15 días	32	26	30
Meta del indicador	100%		
<b>Total</b>	<b>80%</b>	<b>100%</b>	<b>97%</b>

**Formula del indicador: Tratamiento de quejas**

(No. De quejas resueltas en un tiempo menor a 15 días hábiles /No. De quejas Gestionadas en el periodo).

Tabla: No. 12 Fuente Atención al usuario

## SATISFACCION DEL USUARIO FRENTE A LAS RESPUESTAS DE LAS PQR

De las 97 quejas gestionadas durante el cuarto trimestre, 6 respuestas de quejas fueron entregadas de manera presencial, de estas dos usuarios manifiestan no están de acuerdo con la respuesta generada por tanto no la aceptan, por su parte vía correo electrónico fueron enviadas un total de 71 respuestas de las cuales en 56 no se obtuvo pronunciamiento del usuario, 7 fueron aceptadas por el usuario mientras que 8 usuarios manifiestan no aceptarla, finalmente 20 respuestas fueron publicadas en cartelera al no tener forma de contactar al usuario, se publican de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de PQRSF.

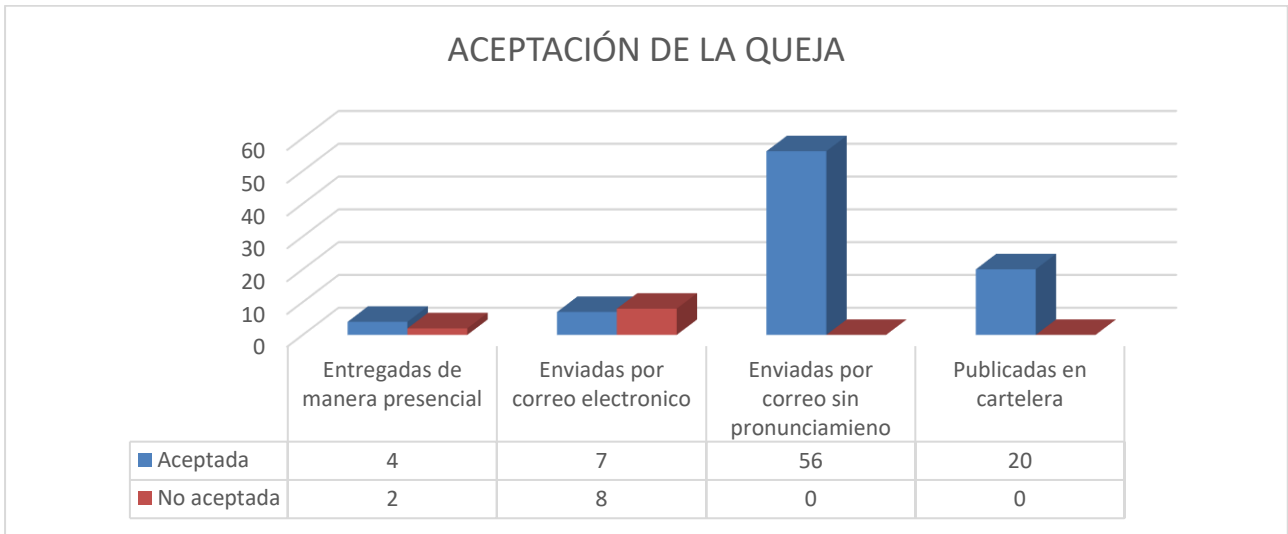


Gráfico: No.8 Fuente Atención al usuario

TABLA 13. ACEPTACIÓN DE LA QUEJA		Aceptada	No aceptada
Respuestas entregadas de manera presencial		4	2
Respuestas enviadas por correo electrónico		7	8
Respuestas enviadas por correo sin pronunciamiento		56	
Respuestas publicadas en cartelera		20	
Total		87	10

Tabla: No.13 Fuente Atención al usuario

## PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el cuarto trimestre, el promedio de respuesta fue de 8.6 días para allegar al usuario la respuesta de Peticiones, Quejas y Reclamos, es importante resaltar que este resultado es producto del trabajo continuo liderado desde la oficina de Atención al Usuario y la respuesta positiva por parte de los líderes de procesos y servicios responsables de la gestión de las PQR.

Definición Operacional	Cuarto trimestre 2021
Sumatoria del No de días hábiles de las respuestas al usuario en un periodo.	835
Total, de respuestas en el periodo	97
Meta del indicador	Menor a 15
Total	8.6

**Formula del indicador: Promedio de tiempo de Respuesta**  
 (Sumatoria de días hábiles de respuesta a las PQR/ Total de Respuestas).

*Tabla: No.14 Fuente Atención al usuario*

**GLORIA HELENA VELEZ ARIAS**

**Coordinadora U.F. Atención al Usuario**

Elaborado por: Jessica Camacho (Trabajadora Social)