

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

**TERCER TRIMESTRE 2022**



## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES

Durante el TERCER SEMESTRE 2022 se recibió un total de **181** solicitudes de PQRSYF, distribuidas así: El 76.2% (138) de las peticiones corresponden a quejas, el 20.4% (20 de las peticiones son Felicitaciones, y el 3.3% (6) peticiones son sugerencias, como se evidencia en la siguiente gráfica.

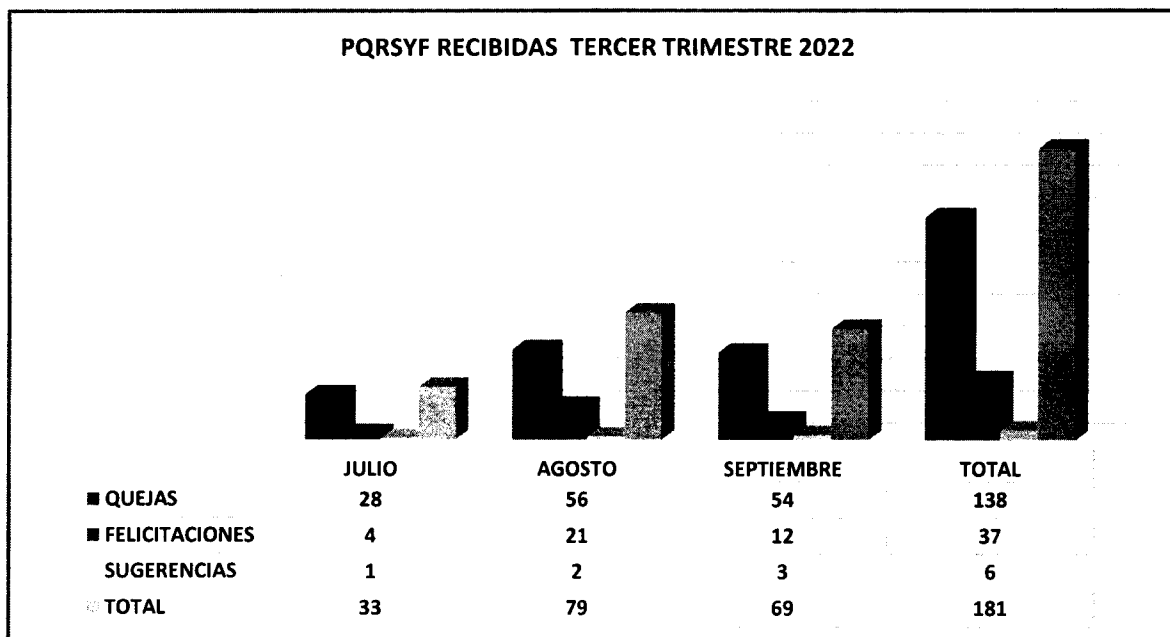


Gráfico: No.1 Fuente Atención al usuario.

**TABLA 1.**  
**PQRSYF**  
**Recibidas**

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	Porcentaje
<b>QUEJAS</b>	28	56	54	138	76.2%
<b>FELICITACIONES</b>	4	21	12	37	20.4%
<b>SUGERENCIAS</b>	1	2	3	6	3.3%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>79</b>	<b>69</b>	<b>181</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 TERCER TRIMESTRE 2022 se identifica que el medio con mayor incidencia para registrar peticiones es el escrito con un 58.6% con (106) solicitudes de **PQRSYF** los cuales se hacen de forma presencial en las oficinas de Atención al Usuario distribuidas dentro del HDV; el segundo medio de recepción más usado son los buzones, ubicados en algunas Unidades Funcionales de la institución con un 25.4% (45) registros de **PQRSYF** recibidas, en tercer lugar está la recepción en ventanilla Única con un 5% y (7) registros; por último está el medio de recepción por E-mail o correo electrónico con un 3% con (4) solicitudes recibidas para un total de 152 registros de PQRSYF generadas por usuarios.

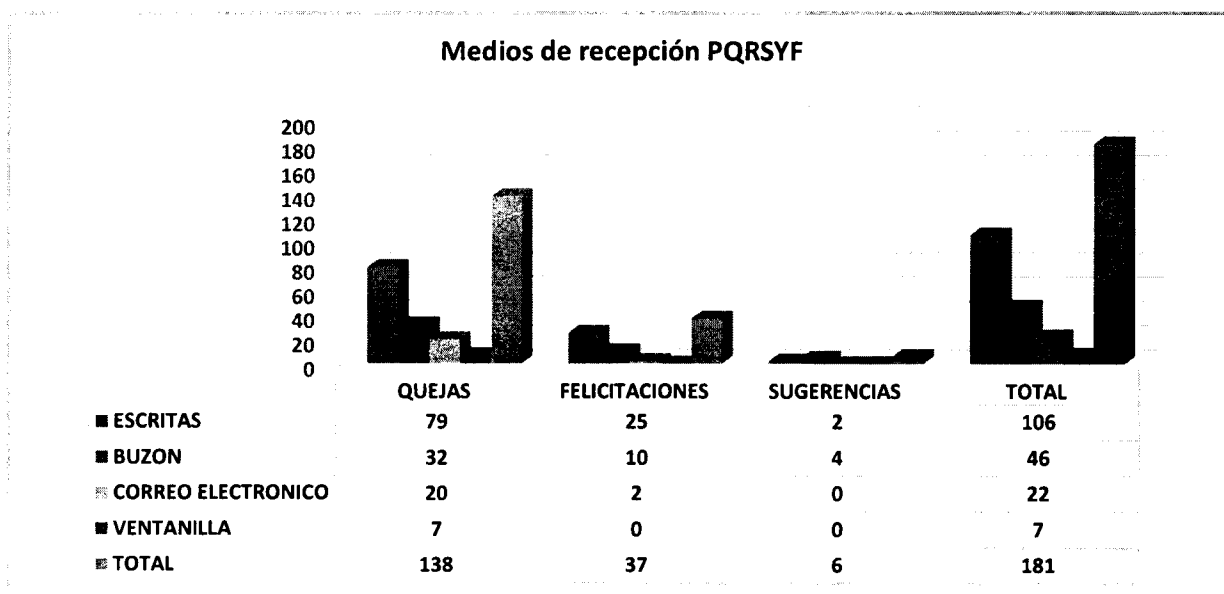


Gráfico: No.2 Fuente Atención al usuario

<b>TABLA 2 Medios de recepción PQRSYF</b>	<b>ESCRITAS</b>	<b>BUZON</b>	<b>CORREO ELECTRONICO</b>	<b>VENTANILLA</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>QUEJAS</b>	<b>79</b>	<b>32</b>	<b>20</b>	<b>7</b>	<b>138</b>	<b>76.2%</b>
<b>FELICITACIONES</b>	<b>25</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>37</b>	<b>20.4%</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>3.3%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>46</b>	<b>22</b>	<b>7</b>	<b>181</b>	<b>100%</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>58.6%</b>	<b>25.4%</b>	<b>12.2%</b>	<b>3.9%</b>	<b>100%</b>	

Tabla: No. 2. Fuente Atención al usuario

A continuación, se detalla el total de las peticiones por PQRSYF radicadas y asignadas a las diferentes Unidades Funcionales y Servicios del Hospital Departamental de Villavicencio durante el Tercer Trimestre de 2022, discriminadas por modalidad de PQRSYF.

TABLA 3. PQRSYF	QUEJAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	TOTAL	%
APOYO DIAGNOSTICO	4	1	0	5	3%
ATENCION AL USUARIO	2	0	0	2	1%
BANCO DE SANGRE	1	0	0	1	1%
CENTRAL DE CITAS	12	2	0	14	8%
CIRUGIA	7	2	0	9	5%
CONSORCIO FACTUACION	6	0	0	6	3%
CONSULTA EXTERNA	3	4	1	8	4%
COORDINACION DE ENFERMERIA	3	1	0	4	2%
COORDINACION MEDICA	18	1	0	19	10%
GINECO-OBSTETRICIA	6	8	0	14	8%
HOSPITALIZACION	11	7	0	18	10%
LABORATORIO CLINICO	1	0	0	0	0%
MEDICINA CRITICA	2	1	0	3	2%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	4	2	0	6	3%
SUBGERENCIA ASISTENCIAL	4	0	1	5	3%
TESORERIA	3	0	0	3	2%
URGENCIAS	27	5	1	33	18%
USCAO	24	3	3	30	17%
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>37</b>	<b>6</b>	<b>181</b>	<b>100%</b>

Tabla: No. 3 Fuente Atención al usuario

De las 181 PQRSF recibidas durante el TERCER TRIMESTRE del 2022 en las diferentes unidades funcionales; la Unidad Funcional con mayor índice de quejas recibidas en este trimestre es la unidad funcional de **Urgencias** con el 20% y 27 quejas en segundo lugar está el **Uscao** con el 17% y 24 quejas, en tercer lugar esta **Coordinación Médica**, con 13% y 18 quejas, cuarta posición esta la **Central de citas** con un 9% y 12 quejas; luego en el orden sigue el **Hospitalización** con el 8% y 11 quejas, **Cirugía** con un 5% y 7 quejas, el **Consortio Facturación** con un 4% y 6 quejas, Apoyo Diagnostico, Subgerencia Administrativa, Subgerencia Asistencial; están con el 3% con 4 quejas cada servicio, con el 2% y con 3 quejas cada servicio están consulta externa, coordinación de enfermería y tesorería; y por últimos con el 2% y 1% corresponden a las otra unidades registras. Ver información fuente tabla No. 4

## DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR AREAS DE SERVICIO

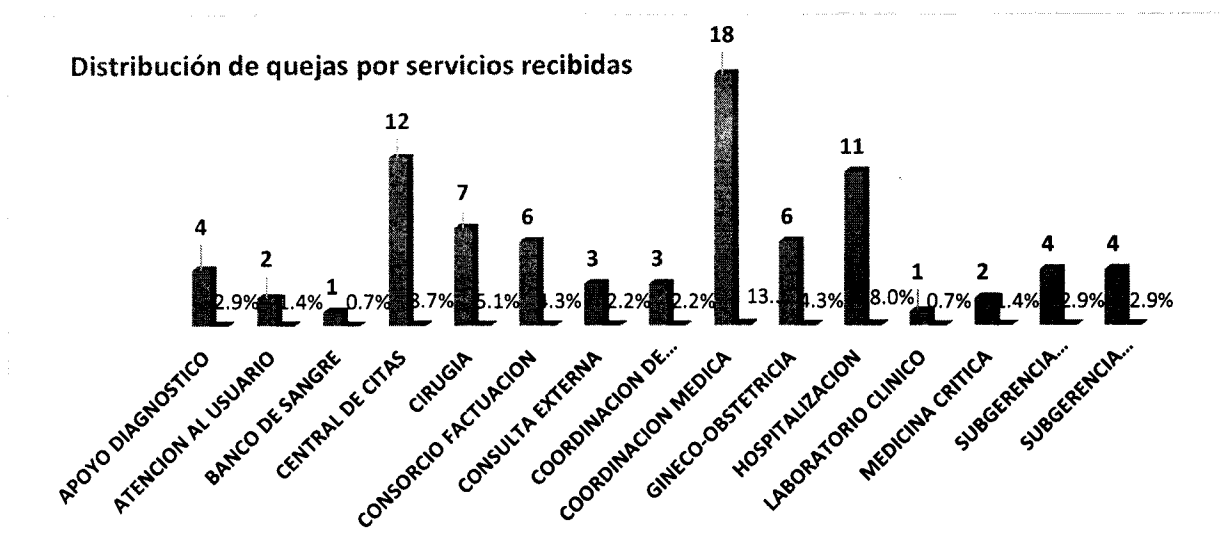


Gráfico: No.3 Fuente Atención al usuario

TABLA 4. PQRSYF	QUEJAS	PORCENTAJE
APOYO DIAGNOSTICO	4	3%
ATENCION AL USUARIO	2	1%
BANCO DE SANGRE	1	1%
CENTRAL DE CITAS	12	9%
CIRUGIA	7	5%
CONSORCIO FACTUACION	6	4%
CONSULTA EXTERNA	3	2%
COORDINACION DE ENFERMERIA	3	2%
COORDINACION MEDICA	18	13%
GINECO-OBSTETRICIA	6	4%
HOSPITALIZACION	11	8%
LABORATORIO CLINICO	1	1%
MEDICINA CRITICA	2	1%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	4	3%
SUBGERENCIA ASISTENCIAL	4	3%
TESORERIA	3	2%
URGENCIAS	27	20%
USCAO	24	17%
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>

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 TERCER TRIMESTRE del 2022. Aquí debemos tener en cuenta **2** quejas que vienen en trámite del **Segundo Trimestre** del presente año; exactamente del mes de Julio 2022. En el Tercer trimestre 2022 se recibieron **138** Quejas las **2** quejas adicionales que vienen para tramite del segundo trimestre los cual nos genera un total de **140** quejas; de las cuales se lograron gestionar y tramitar oportunamente **129** quejas; ósea, el **92%** de los registros dentro de los (*15 días hábiles*), el indicador de satisfacción está al 100% por que se realizó la gestión dentro de los tiempos establecidos. Ahora quedaron **11 quejas, el 8%** para dar trámite para el próximo inicio del **cuarto trimestre** como se ve en detalle en la tabla No. 5.

TABLA 5. OPORTUNIDAD PQR	QUEJAS QUE VIENEN DEL TRIMESTRE ANTERIOR (II) 2022	QUEJAS RECIBIDAS EN EL III TRIMESTRE	QUEJAS GESTIONADAS OPORTUNAS EN EL III TRIMESTRE	NO PORTUNAS EN EL III TRIMESTRE	QUEJAS EN TRAMITE PARA EL IV TRIMESTRE
APOYO DIAGNOSTICO	0	4	4	0	0
ATENCION AL USUARIO	0	2	1	0	1
BANCO DE SANGRE	0	1	1	0	0
CENTRAL DE CITAS	0	12	12	0	0
CIRUGIA	0	7	7	0	0
CONSORCIO FACTUACION	0	6	5	0	1
CONSULTA EXTERNA	0	3	3	0	0
COORDINACION DE ENFERMERIA	0	3	3	0	0
COORDINACION MEDICA	0	18	14	0	4
GINECO-OBSTETRICIA	1	6	6	0	1
HOSPITALIZACION	1	11	10	0	2
LABORATORIO CLINICO	0	1	0	0	1
MEDICINA CRITICA	0	2	2	0	0
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	0	4	4	0	0
SUBGERENCIA ASISTENCIAL	0	4	4	0	0
TESORERIA	0	3	3	0	0
URGENCIAS	0	27	26	0	1
USCAO	0	24	24	0	0
<b>SUBTOTALES</b>	<b>2</b>	<b>138</b>	<b>129</b>	<b>0</b>	<b>11</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>6%</b>	<b>94%</b>	<b>92%</b>	<b>0%</b>	<b>8%</b>
<b>TOTALES</b>	<b>140</b>		<b>92%</b>	<b>140</b>	

Tabla: No. 5 Fuente Atención al usuario

## ASIGNACIÓN DE FELICITACIONES POR SERVICIOS

Durante este trimestre se recibieron **37 Felicitaciones** que corresponde a las diferentes unidades funcionales y servicios de la siguiente manera:



Gráfico: No.4 Fuente Atención al usuario

TABLA 6. PQRSYF	FELICITACIONES	FELICITACIONES
APOYO DIAGNOSTICO	1	3%
CENTRAL DE CITAS	2	5%
CIRUGIA	2	5%
CONSULTA EXTERNA	4	11%
COORDINACION DE ENFERMERIA	1	3%
COORDINACION MEDICA	1	3%
GINECO-OBSTETRICIA	8	22%
HOSPITALIZACION	7	19%
MEDICINA CRITICA	1	3%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	2	5%
URGENCIAS	5	14%
USCAO	3	8%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Tabla: No. 6 Fuente Atención al usuario

## ASIGNACIÓN DE SUGERENCIAS POR SERVICIOS

Durante este trimestre se recibieron **6 Sugerencias** que corresponde a las diferentes unidades funcionales y/o servicios de la siguiente manera:



Gráfico: No. 5 Fuente Atención al usuario

TABLA 7. PQRSYF	SUGERENCIAS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	1	17%
SUBGERENCIA ASISTENCIAL	1	17%
URGENCIAS	1	17%
USCAO	3	50%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Tabla: No. 7 Fuente Atención al usuario



## INDICADOR DE QUEJAS

La siguiente grafica evidencia el número de usuarios atendidos durante el TERCE TRIMASTRE del 2022 en el Hospital Departamental de Villavicencio y el indicador con relación a las quejas recibidas en este periodo estuvieron dentro de los parámetros normales.

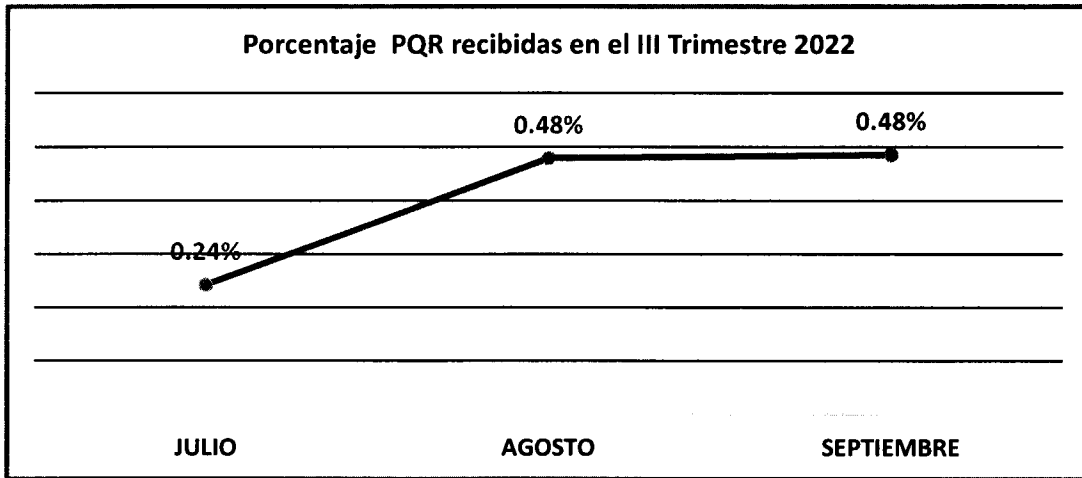


Gráfico: No.6 Fuente Atención al usuario

INDICADOR DE LA QUEJA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
No. quejas recibidas	28	56	54
Total, de usuarios atendidos	11570	11714	11136
<b>TOTAL</b>	<b>0.24%</b>	<b>0.48%</b>	<b>0.48%</b>

Tabla: No.8 Fuente Atención al usuario

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

## CLASIFICACION DE QUEJAS SEGÚN ATRIBUTO DE CALIDAD

El siguiente grafico describe la clasificación de las quejas según los atributos de calidad; donde se evidencia que del total de las quejas recibidas **138 quejas** clasificadas según los atributos de calidad establecidos en el procedimiento PR-UA-01. *Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicidades*; el atributo con mayor prevalencia es: el ítem **Oportunidad** con un **49%** son **(67)** quejas, este ítem hace referencia con la posibilidad que tienen los usuarios para alcanzar o conseguir un servicio, tratamiento o procedimiento ofertado oportunamente; el ítem **Maltrato** con un **25.%** son de **(34)** quejas; hace referencia a toda acción y/u omisión que va en detrimento de la dignidad humana o bienestar de un tercero, quien generalmente se encuentra en condiciones de vulnerabilidad; el ítem **Seguridad** con un **18%** y **(25)** quejas, hace referencia al conjunto de elementos estructurales, dotaciones, e instrumentos, protocolos o medidas que ayuden a garantizar o a minimizar los riesgos y/o peligros de sufrir un evento adverso en los proceso de atención en salud o de mitigar sus consecuencias; por ultimo están el ítem **Continuidad** con un **4 %** y **(6)** queja, este ítem hace referencia a la garantía que los usuarios reciben las intervenciones requeridas mediante la secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico y sin interrupciones innecesarias el ítem de **Pertinencia** con un **4%** y **(6)** quejas, este ítem hace referencia al grado en el cual los usuario obtienen los servicios que requieren, de acuerdo con la evidencia científica, y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales

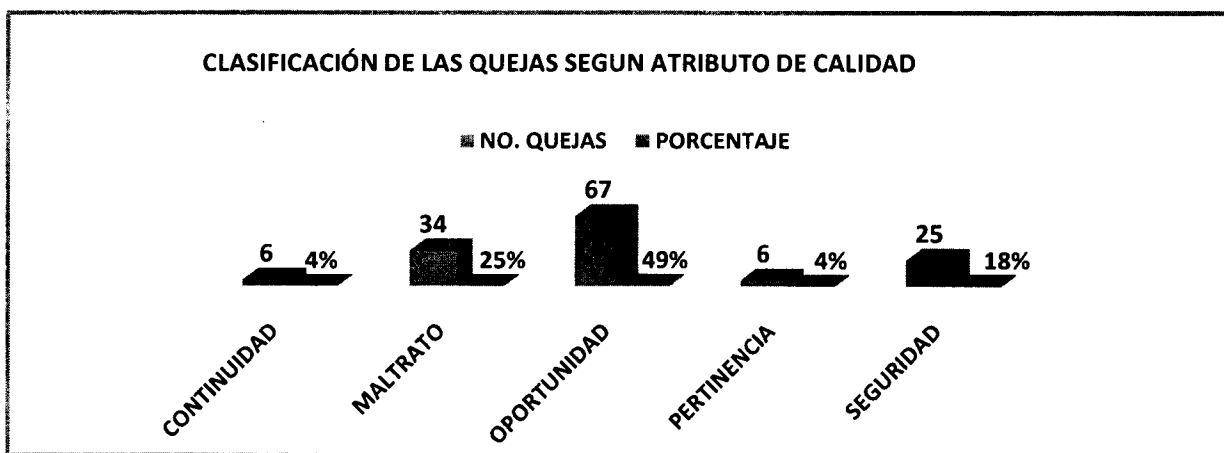


Gráfico: No 7 Fuente Atención al usuario

ATRIBUTO	NO. QUEJAS	PORCENTAJE
CONTINUIDAD	6	4%
MALTRATO	34	25%
OPORTUNIDAD	67	49%
PERTINENCIA	6	4%
SEGURIDAD	25	18%
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>

Tabla: No.9 Fuente Atención al usuario

## CAUSAS DE MAYOR INCIDENCIA EN PQR RECIBIDAS

En la **tabla 10**, se pueden observar tres (3) causas sobre de mayor incidencia registradas dentro de las (138) quejas radicadas en este Tercer Trimestre del 2022; en las diferentes áreas de servicios, los cuales son: 1. **Inconformidad con la actitud del personal asistencial (especialistas, médicos y personal de enfermería)** con un **28 %** con **39** quejas, 2. **Inconformidad por falta de oportunidad en asignación de cita**. Con el **19%** y **26** quejas y en tercer lugar 3. **falta de coordinación para la prestación de servicios oportunos y continuidad con los tratamientos**. Con el **17%** y **23** quejas.

Tabla 10 Causas de mayor incidencia en PQR recibidas	PROCESO Y/O SUBPROCESO	APOYO DIAGNOSTICO	ATENCIÓN AL USUARIO	BANCO DE SANGRE	CENTRAL DE CITAS	CONSULTA EXTERNA	CIRUGIA	CONSORCIO FACTURACION	COORDINACION DE ENFERMERIA	COORDINACION MEDICA	GINECO-OBSTETRICIA	HOSPITALIZACION	LABORATORIO CLINICO	MEMORIA CRITICA	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	SUBGERENCIA ASISTENCIAL	TESORERIA	URGENCIAS	USCADO	TOTAL	%
FALTA DE COORDINACION PARA CONTINUAR PROCESOS ADMINISTRATIVOS REQUERIDOS PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	5	4%
FALTA DE COORDINACION PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS OPORTUNOS Y CONTINUIDAD CON LOS TRATAMIENTOS	3	0	0	0	0	2	0	0	0	5	0	3	0	1	0	0	0	9	0	23	17%
INCONFORMIDAD CON LA ACTITUD DEL PERSONAL ASISTENCIAL (ESPECIALISTAS, MEDICOS Y PERSONAL DE ENFERMERIA)	1	0	0	0	0	1	0	0	3	9	4	5	0	0	0	2	0	11	3	39	28%
INCONFORMIDAD CON LA ACTITUD DEL PERSONAL DE FACTURACION	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2%
INCONFORMIDAD CON LA ACTITUD DEL PERSONAL DE SEGURIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3	2%
INCONFORMIDAD CON LA ACTITUD DEL PERSONAL DEL AREA ADMINISTRATIVA	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	5	4%
INCONFORMIDAD DEL USUARIO POR PERDIDA DE DOCUMENTO EN EL SERVICIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1%
INCONFORMIDAD DEL USUARIO POR POSIBLE RIESGO BIOLÓGICOS Y/O FÍSICO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	1	1	1	0	3	0	10	7%
INCONFORMIDAD POR EL INGRESO DE PERSONAL NO AUTORIZADO A LA VISITA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1%
INCONFORMIDAD POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CIRUGIA	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2%
INCONFORMIDAD POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA	0	0	0	10	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	26	19%
INCONFORMIDAD POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	1%
INCONFORMIDAD POR FALTA DE OPORTUNIDAD PARA REALIZAR PROCEDIMIENTO QUIRURGICO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1%
INCONFORMIDAD POR FUGA DE PACIENTE QUE ESTABA HOSPITALIZADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION DE LA CITA PROGRAMADA	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	6	10	7%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LOS PROCESOS DE FACTURACION	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1%
USUARIO INCONFORME POR PERDIDA DE MUESTRA DE LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
USUARIO INCONFORME POR QUE LE REALIZARON PROCEDIMIENTO QUIRURGICO QUE NO AUTORIZO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1%
SUBTOTALES	4	2	1	12	3	7	6	3	18	6	11	1	2	4	4	3	27	24	138	100%	
PORCENTAJES	3%	1%	1%	9%	2%	5%	4%	2%	13%	4%	8%	1%	1%	3%	3%	2%	20%	17%			100%
TOTAL																					

Tabla: No. 10 Fuente Atención al usuario

### INFORMACIÓN DE LA EPS DE LOS USUARIO QUE SE QUEJAN.

De las quejas recepcionadas durante el TERCER TRIMESTRE 2022, las EPS de usuarios con mayor índice de quejas presentadas es **Cajacopi** con el **27%** con **37** quejas registradas en este **III trimestre**, en segundo lugar esta la **Nueva EPS** con un **24%** y 33 quejas, en tercer lugar aparece **Capital Salud** con el **14%** y 20 quejas radicadas, el cuarto lugar esta **Famisanar** con un **7 %** y **10** quejas y en quinto lugar con el 7% y 9 quejas esta la **Policía Nacional**; adicionalmente se registraron otros EPS de usuarios con menor número de quejas que pueden referenciar o ver en la *Tabla: No. 11*

EPS DEL USUARIO QUE SE QUEJA	TOTAL	PORCENTAJE
ADRES	1	1%
ALIANSA SALUD	1	1%
CAJACOPI	37	27%
CAPITAL SALUD	20	14%
COLMEDICA	2	1%
COMPENSAR	3	2%
COOPSALUD	2	1%
FAMISANAR	10	7%
NO REGISTRA	1	1%
NUEVA EPS	33	24%
PARTICULAR	1	1%
PONAL	9	7%
S. SALUD DEL META	1	1%
SALUD TOTAL	8	6%
SANIDAD MILITAR	1	1%
SANITAS	7	5%
SOAT	1	1%
TOTAL.	138	100%

Tabla: No. 11 Fuente: Atención al usuario

**INFORMACIÓN PARA SUIT, TERCER TRIMESTRE DE 2022**

ITEM	TIPO DE FORMATO INTEGRADO	PREGUNTA		
		NUMERO DE PREGUNTA RECIBIDAS		
2359		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
1	EXPEDICION CERTIFICADO DE DEFUNCION	0	0	0
2	ASIGNACION DE CITAS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO EN SALUD	4	13	9
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	1	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. 12 Fuente Atención al usuario

## INDICADOR DE TRATAMIENTO DE QUEJAS

Para el TERCER TRIMESTRE del 2022, el Indicador de Tratamiento de las Quejas es del 100%; ya que las respuestas fueron oportunas dentro de los 15 días hábiles establecidos.

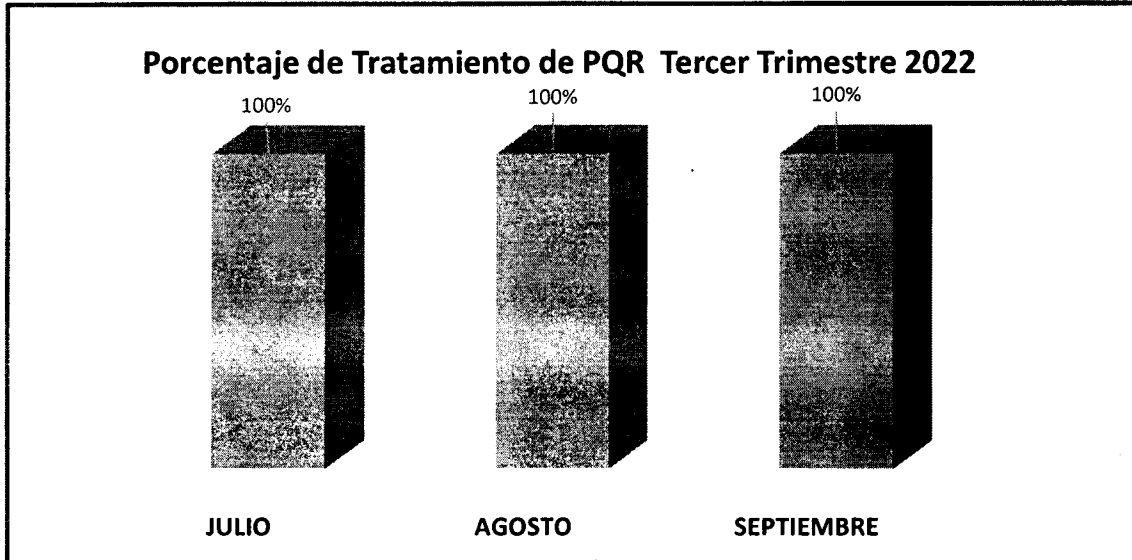


Gráfico: No.8 Fuente Atención al usuario

Indicador de Tratamiento de PQR	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
No. de quejas Gestionadas durante el mes	28	56	54
No. quejas resueltas en un tiempo menor a 15 días	28	56	54
Meta del indicador	100%	100%	100%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Indicador porcentual del Tercer Trimestre 2022	<b>100%</b>		

Tabla: No. 13 Fuente Atención al usuario

**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).

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

De las **138 quejas** gestionadas y tramitadas durante el TERCER TRIMESTRE; encontrando que el **5%** de las quejas, correspondiente a **(7)** respuestas a quejas las fueron aceptadas por los usuarios, mientras que **(3)** usuarios el **2%** del muestreo; no aceptan la respuesta recibida por los usuarios, **(109)** respuestas de quejas que corresponden al **79%** fueron enviadas vía correo electrónico; pero, sin ningún pronunciamiento por parte de los usuarios, factor que nos indica respuesta como satisfecha, **14** respuestas, el **10%** fueron publicadas en cartelera, y sin pronunciamiento al no tener forma de contactar al usuario o por ser anónimas, una respuesta **(1)** el **1%** fue su recibida de manera personal por el usuario, pero no genero ningún pronunciamiento, la cual se da como satisfecha. Finalmente quedaron quejas pendientes por responder, **4 quejas el 3%**; pero, que están dentro de los tiempos de respuesta al usuario. Podemos afirmar que el **95%** de las respuestas fueron aceptadas satisfactoriamente por los **131** usuarios de 138 de este trimestre.

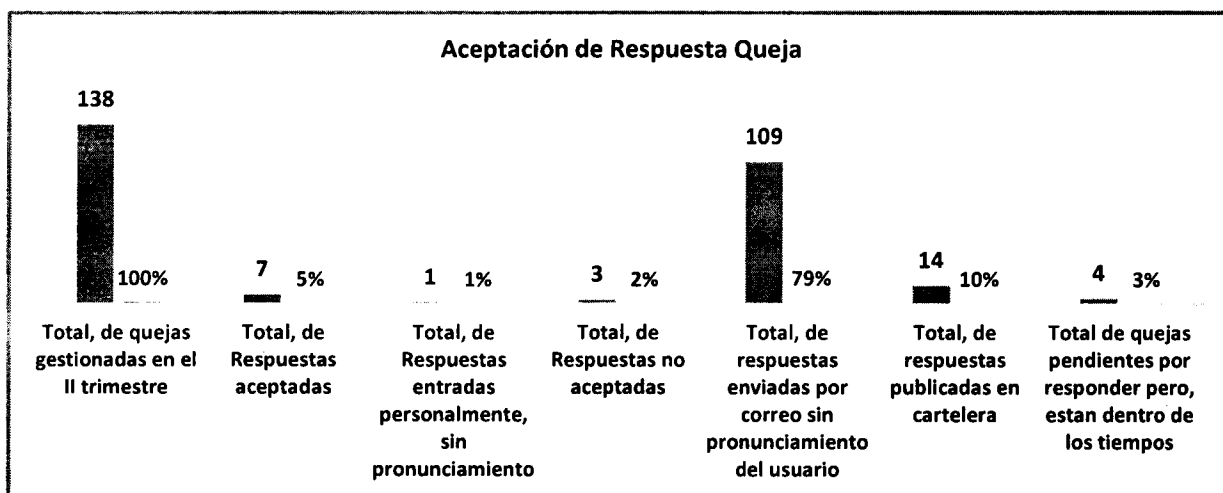


Gráfico: No.9 Fuente Atención al usuario

Tabla 14. Aceptación de Respuesta Queja		QUEJAS	PORCENTAJE
Total, de quejas gestionadas en el II trimestre		138	100%
Total, de Respuestas aceptadas		7	5%
Total, de Respuestas entradas personalmente		1	1%
Total, de Respuestas no aceptadas		3	2%
Total, de respuestas enviadas por correo sin pronunciamiento del usuario		109	79%
Total, de respuestas publicadas en cartelera		14	10%
Total, de quejas pendientes por responder, pero están dentro de los tiempos		4	3%
<b>Total</b>		<b>138</b>	<b>100.0%</b>

Tabla: No.14 Fuente Atención al usuario

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

Durante el TERCER TRIMESTRE, el promedio de respuesta al usuario fue de 5.3 días, es importante resaltar que este resultado es producto del trabajo continuo de los líderes y coordinadores que gestionan las Quejas en los diferentes servicios de nuestra institución.

DEFINICION OPERACIONAL	TERCER TRIMESTRE 2022
Sumatoria del No de días hábiles de las respuestas al usuario en un periodo.	709
Total, de respuestas en el periodo	134
Meta del indicador	Menor a 15
Total, en Días	5.3

Tabla: No.15 Fuente Atención al usuario

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



**GLORIA HELENA VELEZ ARIAS**  
Coordinadora U.F. Atención al Usuario  
Elaborado por: FERNANDO HERNANDEZ.