

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

**CUARTO TRIMESTRE 2022**



## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES

Durante el **CUARTO SEMESTRE 2022** se recibió un total de **153** solicitudes de PQRSYF, distribuidas así: El 76.5% (117) de las peticiones corresponden a **quejas**; el 22.2% (34) de las peticiones son **Felicitaciones**, y el 1.3% (2) peticiones son **sugerencias**, como se evidencia en la siguiente gráfica.

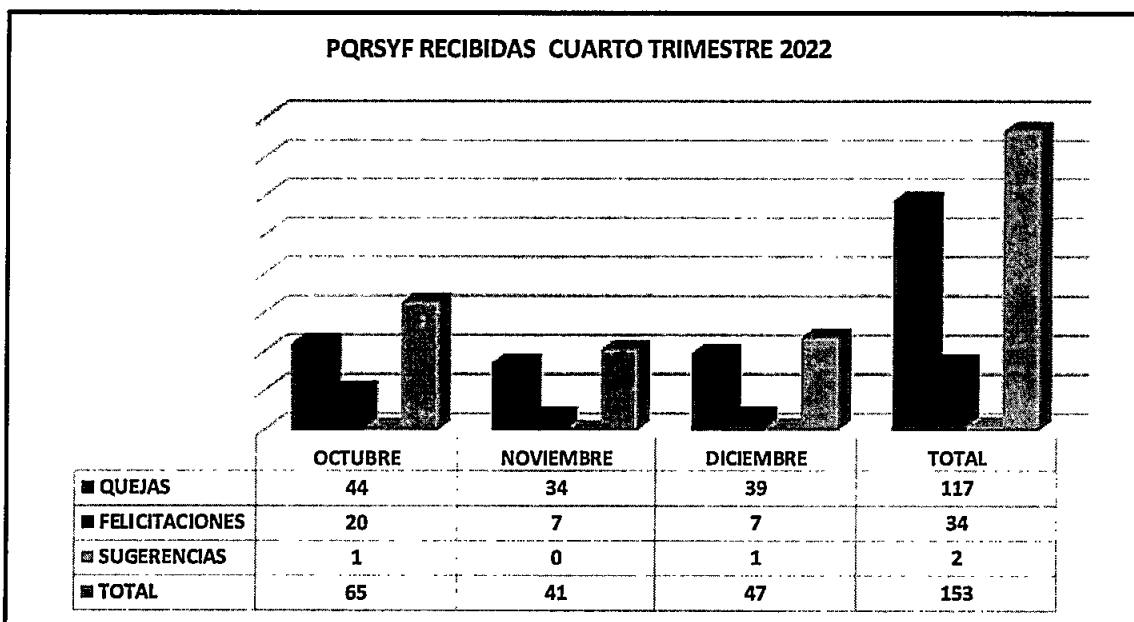


Gráfico: No.1 Fuente Atención al usuario.

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

	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	Porcentaje
QUEJAS	44	34	39	117	76.5%
FELICITACIONES	20	7	7	34	22.2%
SUGERENCIAS	1	0	1	2	1.3%
TOTAL	65	41	47	153	100%

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 2022 se identifica que el medio con mayor incidencia para registrar peticiones es el escrito con **un 58.2 % con (89)** 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 21.6% (33)** registros de **PQRSYF** recibidas, en tercer lugar está el medio de recepción por E-mail o correo electrónico con un **18.3 % con (28)** solicitudes recibidas; y por último o en cuarto lugar está la recepción por medio de la ventanilla Única con un **3 % y (3)** registros para un total de **153 registros** de PQRSYF generadas por usuarios.

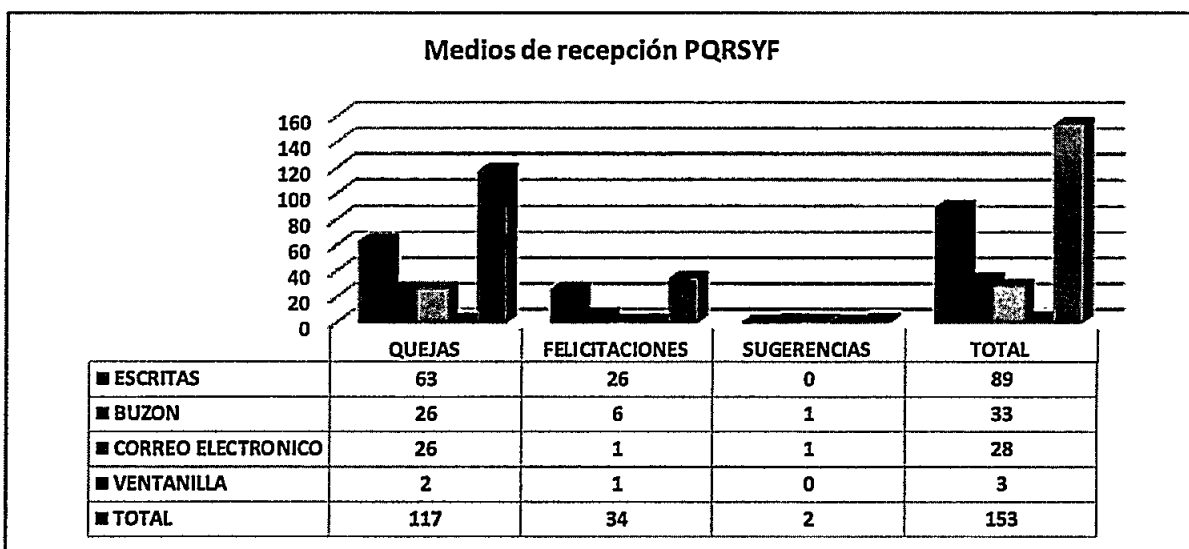


Gráfico: No.2 Fuente Atención al usuario

TABLA 2 Medios de recepción PQRSYF	ESCRITAS	BUZON	CORREO ELECTRONICO	VENTANILLA	TOTAL	PORCENTAJE
QUEJAS	63	26	26	2	117	76.5%
FELICITACIONES	26	6	1	1	34	22.2%
SUGERENCIAS	0	1	1	0	2	1.3%
TOTAL	89	33	28	3	153	100%
PORCENTAJE	58.2%	21.6%	18.3%	2.0%	100.0%	

Tabla: No. 2. Fuente Atención al usuario

A continuación, se detalla el total de las peticiones por **PQRSYF** radicadas y asignadas

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 **Cuarto Trimestre de 2022**, discriminadas por modalidad de PQRSYF.

TABLA 3. PQRSYF	QUEJAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	TOTAL	%
APOYO DIAGNOSTICO	2	0	0	2	1%
ATENCION AL USUARIO	3	1	0	4	3%
BANCO DE SANGRE	1	0	0	1	1%
CENTRAL DE CITAS	11	1	0	12	8%
CIRUGIA	3	0	0	3	2%
CONSORCIO FACTUACION	3	1	0	4	3%
CONSULTA EXTERNA	9	3	0	12	8%
COORDINACION MEDICA	14	1	0	15	10%
GINECO-OBSTETRICIA	9	6	0	15	10%
HOSPITALIZACION	13	0	0	13	8%
MEDICINA CRITICA	1	0	0	1	1%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	3	8	0	11	7%
SUBGERENCIA ASISTENCIAL	3	1	0	4	3%
TESORERIA	3	0	0	3	2%
URGENCIAS	22	9	0	31	20%
USCAO	17	3	2	22	14%
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>34</b>	<b>2</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>

Tabla: No. 3 Fuente Atención al usuario

De las **153** PQRSF recibidas durante el **CUARTO TRIMESTRE del 2022** en las diferentes unidades funcionales; el servicio con mayor índice de PQRSF recibidas en este trimestre es la unidad funcional de **Urgencias** con el 20% con 31 peticiones de PQRSF en segundo lugar está el **Uscao** con el 14% con 22 peticiones de PQRSF; en tercer lugar hay dos 2 servicios **Coordinación Medica y Gineco-obstetricia**, con el 10 % y de 15 peticiones de PQRSF cada una; en cuarta posición está el servicios de **Hospitalización** con el 13 peticiones de PQRSF; en quinta posición con 12 peticiones de PQRSF cada una están **Central de citas y Consulta Externa**; con 11 peticiones de PQRSF esta **Subgerencia Administrativa**; y así en el siguiente orden **Atención al usuario, Consorcio Facturación, Subgerencia Asistencial**; con 3 peticiones de PQRSF cada una; **Cirugía y Tesorería**; con 3 peticiones de PQRSF cada una; y por ultimo **Banco de Sangre y medicina Crítica**; de una 1 petición de PQRSF cada servicio.

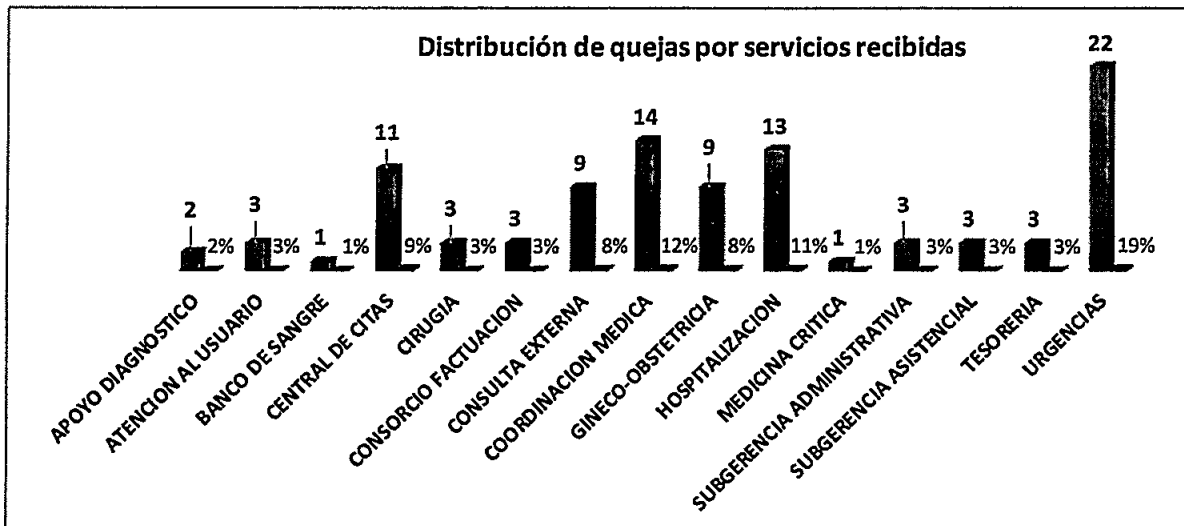


Gráfico: No.3 Fuente Atención al usuario

TABLA 4. PQRSYF	QUEJAS	PORCENTAJE
APOYO DIAGNOSTICO	2	2%
ATENCION AL USUARIO	3	3%
BANCO DE SANGRE	1	1%
CENTRAL DE CITAS	11	9%
CIRUGIA	3	3%
CONSORCIO FACTUACION	3	3%
CONSULTA EXTERNA	9	8%
COORDINACION MEDICA	14	12%
GINECO-OBSTETRICIA	9	8%
HOSPITALIZACION	13	11%
MEDICINA CRITICA	1	1%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	3	3%
SUBGERENCIA ASISTENCIAL	3	3%
TESORERIA	3	3%
URGENCIAS	22	19%
USCAO	17	15%
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>

Tabla: No. 4 Fuente Atención al usuario  
**OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A QUEJAS**

En la siguiente tabla se detalla la información de cantidad de quejas durante el **IV trimestre** de los diferentes servicios; en cuanto a la oportunidad de generar y entregar respuesta dentro de los tiempos establecidos (**15 días hábiles**) para el proceso de ejecución y entrega de respuesta por parte de los coordinadores de las diferentes unidades funcionales del Hospital Departamental de Villavicencio ESE. Durante el CUARTO TRIMESTRE del 2022. Se recibieron **117** quejas, junto a **11** queja que vienen para trámite del trimestre anterior, exactamente quejas del mes de Septiembre 2022; en total son **128** quejas para entregar respuesta de la queja al usuario. Se resuelve un total **120** quejas, generando **116** respuestas oportunas y **4** respuesta a quejas no oportunas. Por tanto, el indicador para el **IV Trimestre** genero un indicador del **97%**. **Revisar pág. 14 (INDICAFDOR TRATAMIENTO DE LA QUEJA)**. Pasan **8** quejas para dar trámite para el próximo inicio del **primer trimestre** 2023.

TABLA 5. OPORTUNIDAD PQR	QUEJAS EN TRAMITE DEL TRIMESTRE ANTERIOR (III) 2022	QUEJA OPORTUNAS DEL III TRIMESTRE CON CIERRE EN EL IV TRIMESTRE 2022	QUEJA NO OPORTUNAS DEL III TRIMESTRE CON CIERRE EN EL IV 2022	QUEJAS RECIBIDAS EN EL IV TRIMESTRE 2022	QUEJAS GESTIONADAS OPORTUNAS EN EL IV TRIMESTRE 2022	NO PORTUNAS EN EL IV TRIMESTRE 2022	QUEJAS EN TRAMITE PARA EL I TRIMESTRE 2023
APOYO DIAGNOSTICO	0	0	0	2	1	0	1
ATENCION AL USUARIO	1	1	0	3	4	0	0
BANCO DE SANGRE	0	0	0	1	1	0	0
CENTRAL DE CITAS	0	0	0	11	11	0	0
CIRUGIA	0	0	0	3	3	0	0
CONSORCIO FACTUACION	1	1	0	3	4	0	0
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	9	9	0	0
COORDINACION MEDICA	4	3	1	14	13	2	3
GINECO-OBSTETRICIA	1	1	0	9	9	0	1
HOSPITALIZACION	2	2	0	13	13	2	0
LABORATORIO CLINICO	1	1	0	0	1	0	0
MEDICINA CRITICA	0	0	0	1	1	0	0
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	3	3	0	0
SUBGERENCIA ASISTENCIAL	0	0	0	3	3	0	0
TESORERIA	0	0	0	3	2	0	1
URGENCIAS	1	1	0	22	23	0	0
USCAO	0	0	0	17	15	0	2
<b>SUBTOTALES</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>117</b>	<b>116</b>	<b>4</b>	<b>8</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>9%</b>	<b>100%</b>		<b>91%</b>	<b>91%</b>	<b>3%</b>	<b>6%</b>
<b>TOTALES</b>				<b>128</b>		<b>128</b>	

Tabla; No. 5 Fuente Atención al usuario  
**ASIGNACIÓN DE FELICITACIONES POR SERVICIOS**

Durante este trimestre se recibieron **34 Felicitaciones** que corresponde a las diferentes unidades funcionales y servicios de la siguiente manera:

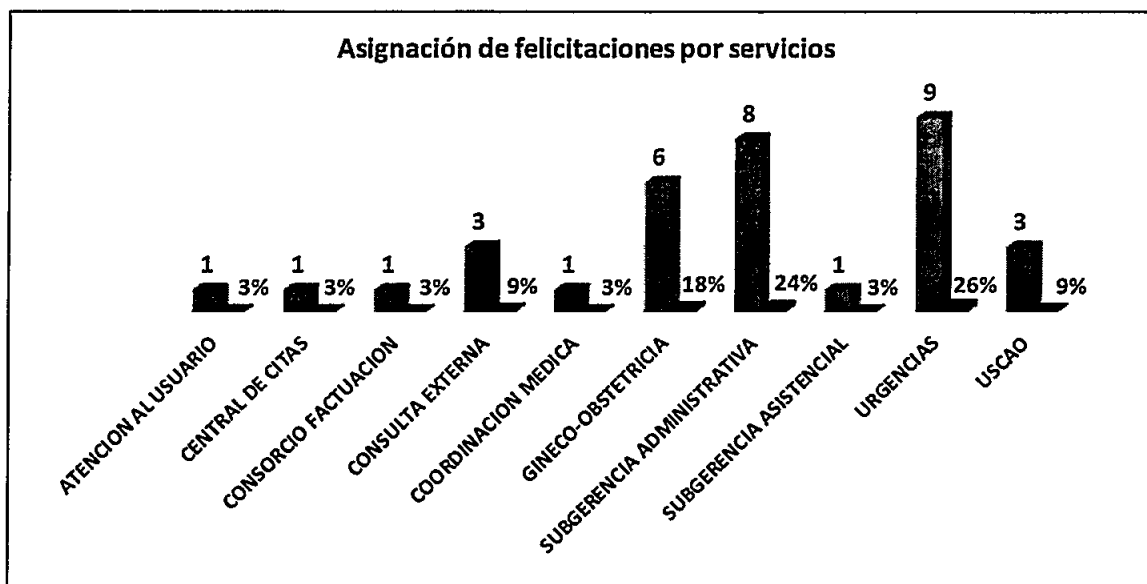


Gráfico: No.4 Fuente Atención al usuario

TABLA 6. PORSYF	FELICITACIONES	FELICITACIONES
ATENCION AL USUARIO	1	3%
CENTRAL DE CITAS	1	3%
CONSORCIO FACTUACION	1	3%
CONSULTA EXTERNA	3	9%
COORDINACION MEDICA	1	3%
GINECO-OBSTETRICIA	6	18%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	8	24%
SUBGERENCIA ASISTENCIAL	1	3%
URGENCIAS	9	26%
USCAO	3	9%
TOTAL	34	100%

Tabla: No. 6 Fuente Atención al usuario  
**ASIGNACIÓN DE SUGERENCIAS POR SERVICIOS**

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

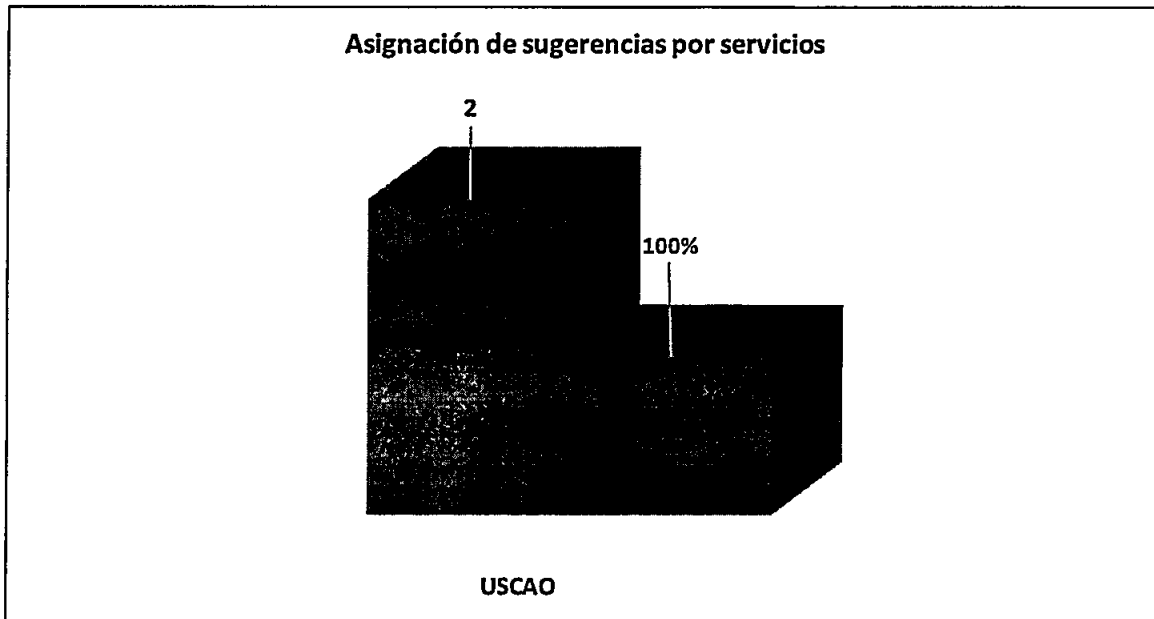


Gráfico: No.5 Fuente Atención al usuario

TABLA 8. PQRSYF	SUGERENCIAS	PORCENTAJE
USCAO	2	100%
TOTAL	2	100%

Tabla: No. 7 Fuente Atención al usuario



## INDICADOR DE QUEJAS

La siguiente grafica evidencia el número de usuarios atendidos durante el CUARTO 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; ya que no supero el porcentaje del 5%.

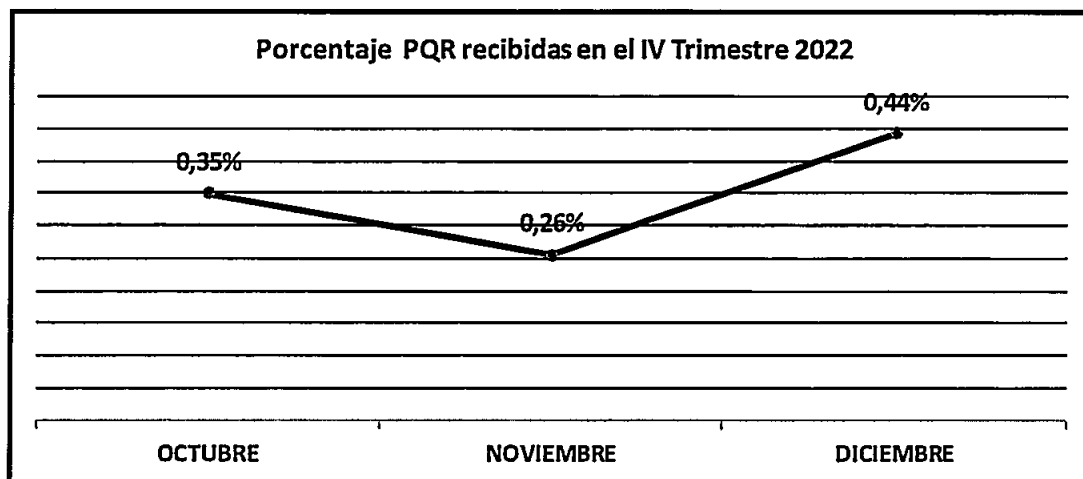


Gráfico: No.6 Fuente Atención al usuario

INDICADOR DE LA QUEJA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
No. quejas recibidas	44	34	39
Total, de usuarios atendidos	12.606	13.332	8.836
<b>TOTAL</b>	<b>0.35%</b>	<b>0.26%</b>	<b>0.44%</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 gráfico describe la clasificación de las quejas según los atributos de calidad; donde se evidencia que del total de las quejas recibidas **117 quejas** clasificadas según los atributos de calidad establecidos en el procedimiento PR-UA-01. *Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones*; el atributo con mayor índice es: el ítem **Oportunidad** con un **74%** y **(86)** quejas, este ítem hace referencia con la posibilidad que tienen los usuarios para alcanzar o conseguir un servicio, tratamiento o procedimiento ofertado oportunamente; en segundo lugar esta ítem de **Maltrato** con un **18 %** y **(21)** quejas; ítem 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; en tercer lugar esta ítem **Seguridad** con un **6%** y **(7)** 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 **3 %** y **(3)** quejas, 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

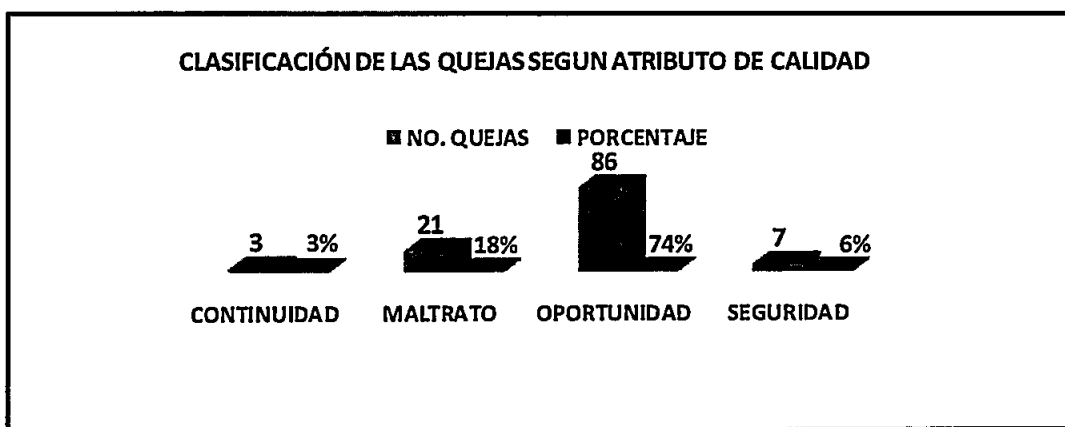


Gráfico: No 7 Fuente Atención al usuario

ATRIBUTO	NO. QUEJAS	PORCENTAJE
CONTINUIDAD	3	3%
MALTRATO	21	18%
OPORTUNIDAD	86	74%
SEGURIDAD	7	6%
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>

Tabla: No.9 Fuente Atención al usuario



### INFORMACIÓN DE LA EPS DE LOS USUARIO QUEJAS.

De las quejas recepcionadas durante el CUARTO TRIMESTRE 2022, la continuación relacionamos las 5 EPS con mayor índice de quejas presentadas por sus usuarios: en primer lugar esta **Cajacopi** con el **25%** y **30** quejas registradas; en segundo lugar está **Ponal** con un **13.3%** y **16** quejas; en tercer lugar aparece **CapitalSalud** con el **12.5%** y **15** quejas radicadas; el cuarto lugar están usuarios que **No registra** su EPS con un **10.8%** y **13** quejas generadas; y en quinto lugar hay 2 EPS con el **9.2%** y **11** quejas cada una. Adicionalmente pueden evidenciar o referenciar las otras EPS que aparecen en la *Tabla: No. 11*

EPS DEL USUARIO QUE SE QUEJA	TOTAL	PORCENTAJE
CAJACOPI	30	25.0%
CAPITAL SALUD	15	12.5%
CAPRESOCA	1	0.8%
COLMEDICA	2	1.7%
COMPENSAR	4	3.3%
COOPSALUD	2	1.7%
FAMISANAR	11	9.2%
MALLAMAS	1	0.8%
MUTUALSER	1	0.8%
NO REGISTRA	13	10.8%
NUEVA EPS	11	9.2%
PARTICULAR	1	0.8%
PONAL	16	13.3%
S. SALUD META	2	1.7%
SALUD TOTAL	8	6.7%
SANITAS	2	1.7%
TOTAL	120	100.0%

Tabla: No. 11 Fuente: Atención al usuario

## INFORMACIÓN PARA SUIT, CUARTO TRIMESTRE DE 2022

De los 120 registros de peticiones de quejas dejados registrados por los usuarios en este cuarto trimestre 18 usuarios presentaron su inconformidad referente a citas requeridas para manejo por consulta externa y solo dos (2) usuarios refirieron inconformidad por falta de atención en el servicio de urgencias.

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	0	9	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	1	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. 12 Fuente Atención al usuario

## INDICADOR DE TRATAMIENTO DE QUEJAS

Para el CUARTO TRIMESTRE del 2022. Se gestionaron 120 respuestas de quejas dejadas por los usuarios y se generó un indicador del tratamiento de respuesta a las quejas del 97%; ya que cuatro (4) respuestas no fueron oportunas dentro de los 15 días hábiles establecidos.

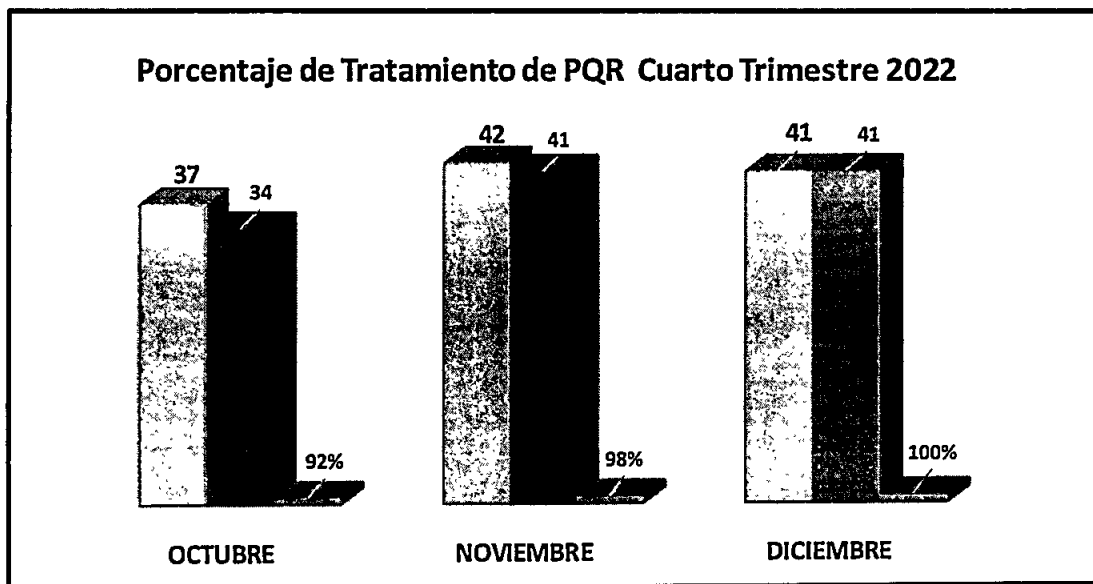


Gráfico: No.8 Fuente Atención al usuario

Indicador de Tratamiento de PQR	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
No. de quejas Gestionadas durante el IV Trimestre	37	42	41
No. quejas resueltas en un tiempo menor a 15 días	34	41	41
Meta del indicador	92%	98%	100%
Total	100%	100%	100%
Indicador porcentual del Cuarto Trimestre 2022	97%		

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 **120 quejas** gestionadas y tramitadas durante el CUARTO TRIMESTRE; el **7%** de las quejas, **(8)** Usuarios quedaron satisfechos con la respuesta entregada; **(2)** usuarios el **2%** del muestreo; no aceptan la respuesta entregadas (**no satisfechos**); mientras que **(88)** de las respuestas enviadas por correo electrónico; o sea, el **73%**, no recibió, ningún pronunciamiento por parte de los usuarios, factor que nos indica que la respuesta la podemos dar como satisfecha; ahora publicamos el **18%**, de las respuestas **22** en total en cartelera, sin ningún pronunciamiento por parte de los usuarios; entonces podríamos afirmar hipotéticamente que el **98% 118** de las respuestas entregadas, se pueden dar como aceptadas satisfactoriamente de un total de **120** respuestas entregadas o publicadas.

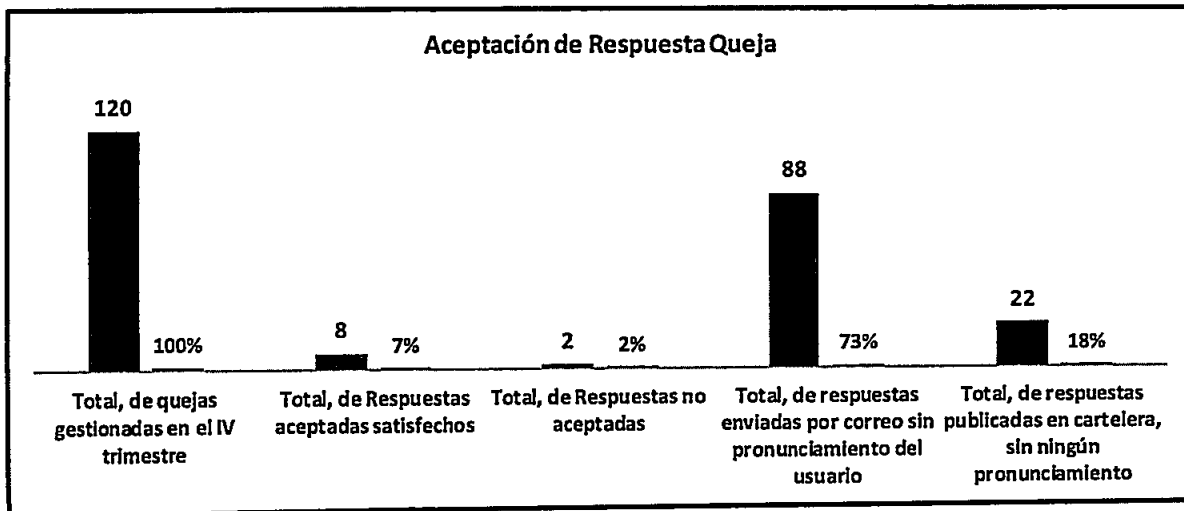


Gráfico: No.9 Fuente Atención al usuario

Tabla 13. Aceptación de Respuesta Queja		QUEJAS	PORCENTAJE
Total, de quejas gestionadas en el IV trimestre		120	100%
Total, de Respuestas aceptadas satisfechos		8	7%
Total, de Respuestas no aceptadas		2	2%
Total, de respuestas enviadas por correo sin pronunciamiento del usuario		88	73%
Total, de respuestas publicadas en cartelera, sin ningún pronunciamiento		22	18%
Total		120	100.0%

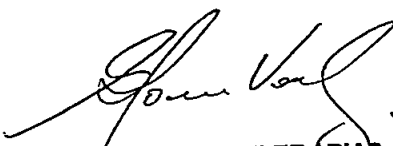
Tabla: No.14 Fuente Atención al usuario  
**PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

Durante el CUARTO TRIMESTRE, el promedio de respuesta al usuario fue de 7.0 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. sin embargo, durante este cuarto trimestre, no fueron oportunas 4 quejas (revisar tabla No 13); ya que no cumplieron con los 15 días, tiempos establecidos por el proceso de PQRSYF.

DEFINICION OPERACIONAL	CUARTO TRIMESTRE 2022
Sumatoria del No de días hábiles de las respuestas al usuario en un periodo.	844
Total, de respuestas en el periodo	120
Meta del indicador	Menor a 15
Total, en Días	7.0

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