

HOSPITAL

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

**INFORME DE GESTION
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
FELICITACIONES
SEGUNDO TRIMESTRE 2022**



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES

Durante el segundo trimestre de 2022 se recibió un total de **152** solicitudes de PQRSYF, distribuidas así: El 67% (102) de las peticiones corresponden a quejas, el 24% (37) de las peticiones son Felicitaciones, y el 9% (13) peticiones son sugerencias, como se evidencia en la siguiente gráfica.

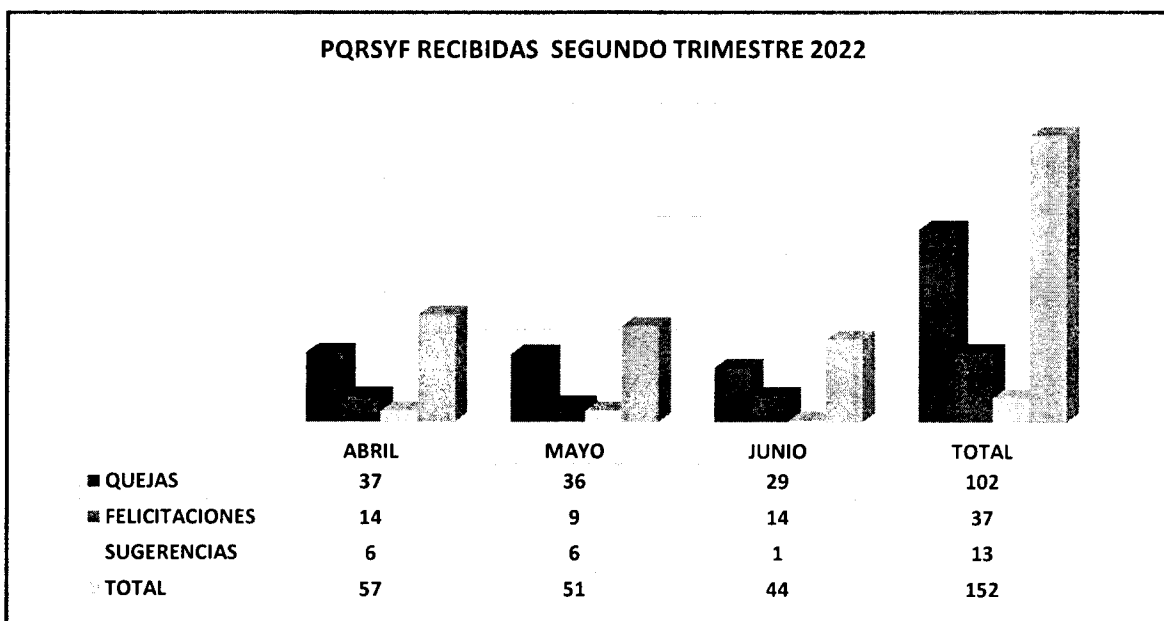


Gráfico: No.1 Fuente Atención al usuario.

TABLA 1. PQRSYF Recibidas

| | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL | Porcentaje |
|----------------|-------|------|-------|-------|------------|
| QUEJAS | 37 | 36 | 29 | 102 | 67% |
| FELICITACIONES | 14 | 9 | 14 | 37 | 24% |
| SUGERENCIAS | 6 | 6 | 1 | 13 | 9% |
| TOTAL | 57 | 51 | 44 | 152 | 100% |

Tabla: No. 1 Fuente Atención al usuario.

De acuerdo con los medios de recepción establecidos por el Hospital Departamental de Villavicencio, para el Segundo Trimestre del 2022 se identifica que el medio con mayor incidencia para registrar peticiones es el escrito con un 65% con (99) solicitudes de PQRSYF los cuales se hacen de forma presencial en las oficinas de Atención al Usuario del HDV; el segundo medio de recepción más usado son los buzones, ubicados en algunas Unidades Funcionales de la institución con un 28% (42) 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.

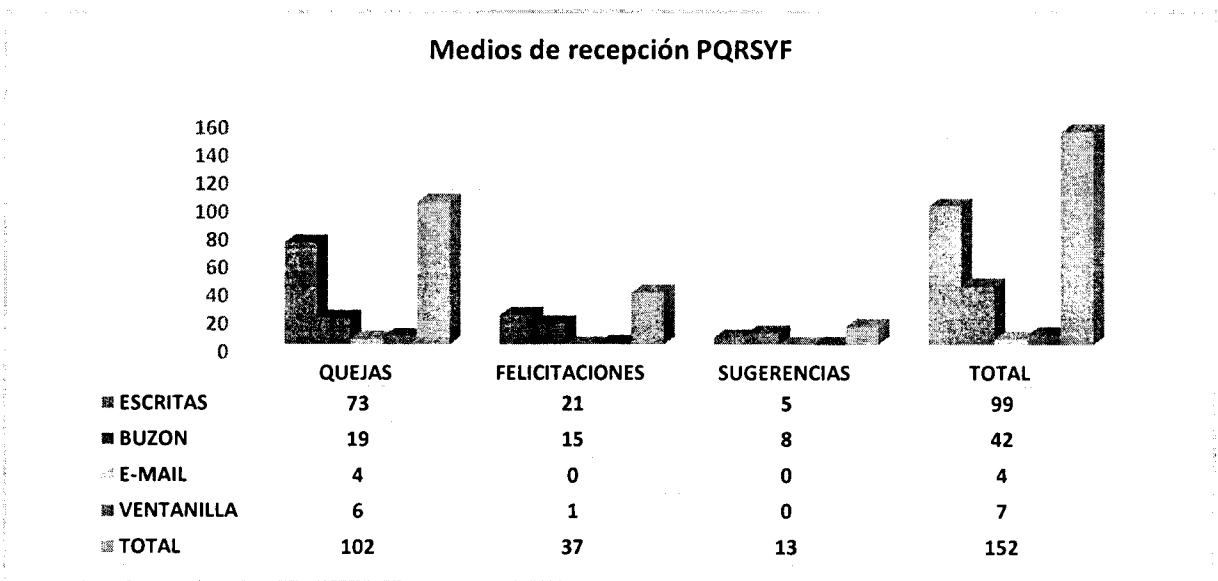


Gráfico: No.2 Fuente Atención al usuario

| TABLA 2 Medios de recepción PQRSYF | ESCRITAS | BUZON | E-MAIL | VENTANILLA | TOTAL | PORCENTAJE |
|---|-----------------|--------------|---------------|-------------------|--------------|-------------------|
| QUEJAS | 73 | 19 | 4 | 6 | 102 | 67% |
| FELICITACIONES | 21 | 15 | 0 | 1 | 37 | 24% |
| SUGERENCIAS | 5 | 8 | 0 | 0 | 13 | 9% |
| TOTAL | 99 | 42 | 4 | 7 | 152 | 100% |
| PORCENTAJE | 65% | 28% | 3% | 5% | 100% | |

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 Segundo Trimestre de 2022, discriminadas por modalidad de PQRSYF.

| TABLA 3. PQRSYF | QUEJAS | FELICITACIONES | SUGERENCIAS | TOTAL | % |
|-----------------------------------|---------------|-----------------------|--------------------|--------------|-------------|
| APOYO DIAGNOSTICO | 3 | 1 | 1 | 5 | 3% |
| ATENCION AL USUARIO | 1 | 0 | 1 | 2 | 1% |
| CENTRAL DE CITAS | 10 | 5 | 3 | 18 | 12% |
| CIRUGIA | 1 | 2 | 0 | 3 | 2% |
| CONSORCIO FACTUACION | 4 | 0 | 1 | 5 | 3% |
| CONSULTA EXTERNA | 0 | 0 | 1 | 1 | 1% |
| COORDINACION DE ENFERMERIA | 0 | 1 | 0 | 1 | 1% |
| COORDINACION MEDICA | 12 | 2 | 0 | 14 | 9% |
| GINECO-OBSTETRICIA | 16 | 5 | 0 | 21 | 14% |
| HOSPITALIZACION | 14 | 6 | 2 | 22 | 14% |
| MEDICINA CRITICA | 1 | 0 | 0 | 1 | 1% |
| SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA | 6 | 6 | 1 | 13 | 9% |
| SUBGERENCIA ASISTENCIAL | 3 | 0 | 0 | 3 | 2% |
| TESORERIA | 1 | 0 | 0 | 1 | 1% |
| URGENCIAS | 19 | 3 | 0 | 22 | 14% |
| USCAO | 11 | 6 | 3 | 20 | 13% |
| TOTAL | 102 | 37 | 13 | 152 | 100% |

Tabla: No. 3 Fuente Atención al usuario

De las 102 quejas recibidas durante el Segundo trimestre del 2022 en las diferentes unidades funcionales y servicios, la Unidad Funcional con mayor índice de quejas recibidas en este trimestre es la unidad funcional de Urgencias con el 19% y 19 quejas en segundo lugar esta Gineco-obstetricia con el 16% y 16 quejas, en tercer lugar esta Hospitalización, con 14% y 14 quejas, cuarta posición esta la Coordinación Medica con un 12% y 12 quejas, luego en el orden sigue el Uscao con un 11% y 11 quejas, Central de citas con un 10% y 10 quejas, Subgerencia Administrativa con un 6% y 6 quejas, el Consorcio Facturación con un 4% y 4 quejas, con un 3% y con 3 quejas cada uno hay dos 2 servicio Apoyo Diagnostico y Subgerencia Asistencial; y por ultimo hay 3 servicios con el 1% y 1 queja cada uno, Atención al Usuario, Cirugía y Tesorería.

DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR AREAS DE SERVICIO

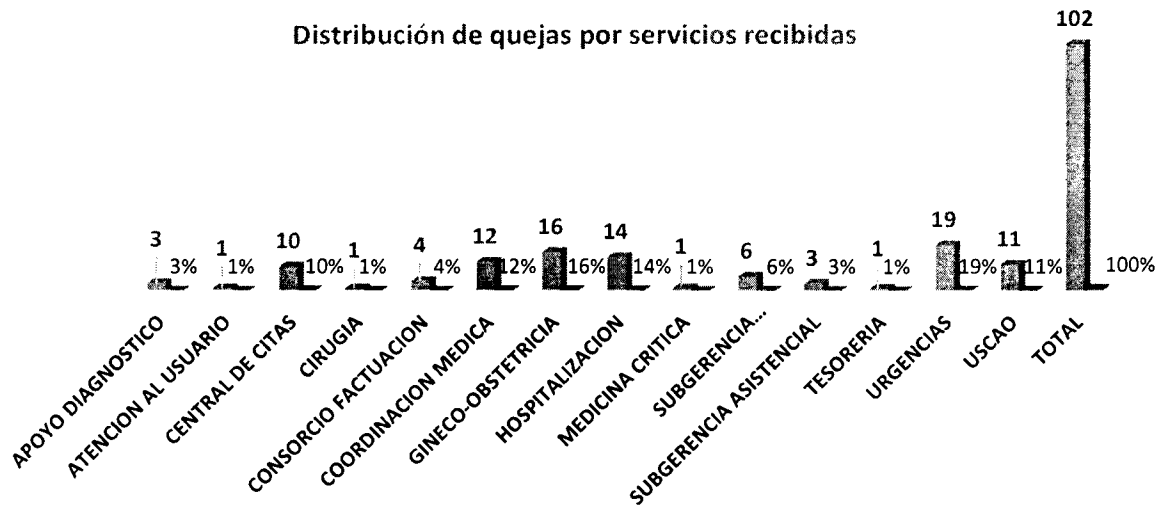


Gráfico: No.3 Fuente Atención al usuario

| TABLA 4. PQRSYF | QUEJAS | PORCENTAJE |
|----------------------------|------------|-------------|
| APOYO DIAGNOSTICO | 3 | 3% |
| ATENCION AL USUARIO | 1 | 1% |
| CENTRAL DE CITAS | 10 | 10% |
| CIRUGIA | 1 | 1% |
| CONSORCIO FACTUACION | 4 | 4% |
| COORDINACION MEDICA | 12 | 12% |
| GINECO-OBSTETRICIA | 16 | 16% |
| HOSPITALIZACION | 14 | 14% |
| MEDICINA CRITICA | 1 | 1% |
| SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA | 6 | 6% |
| SUBGERENCIA ASISTENCIAL | 3 | 3% |
| TESORERIA | 1 | 1% |
| URGENCIAS | 19 | 19% |
| USCAO | 11 | 11% |
| TOTAL | 102 | 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 Segundo Trimestre del 2022. Aquí debemos tener en cuenta **4** quejas que vienen en trámite del primer trimestre del presente año; exactamente del mes de marzo 2022. En el Segundo trimestre 2022 se recibieron **102** Quejas más la adición de las **4** quejas que vienen para trámite del primer trimestre nos genera un total de **106** quejas; de las cuales se lograron gestionar y tramitar oportunamente **105** quejas; ósea, el 98% 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 solo **2** quejas, el 2% para dar trámite para el próximo inicio del tercer trimestre como se ve en detalle en la tabla No. 5.

| TABLA 5. OPORTUNIDAD PQR | QUEJAS QUE VIENEN DEL TRIMESTRE ANTERIOR 2022 | QUEJAS RECIBIDAS EN EL II TRIMESTRE | QUEJAS GESTIONADAS OPORTUNAS EN EL II TRIMESTRE | NO OPORTUNAS EN EL II TRIMESTRE | QUEJAS EN TRAMITE PARA EL III TRIMESTRE |
|---------------------------------|--|--|--|--|--|
| APOYO DIAGNOSTICO | 0 | 3 | 3 | 0 | 0 |
| ATENCION AL USUARIO | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| CENTRAL DE CITAS | 1 | 10 | 11 | 0 | 0 |
| CIRUGIA | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| CONSORCIO FACTUACION | 1 | 4 | 5 | 0 | 0 |
| COORDINACION MEDICA | 0 | 12 | 12 | 0 | 0 |
| GINECO-OBSTETRICIA | 0 | 16 | 15 | 0 | 1 |
| HOSPITALIZACION | 1 | 14 | 14 | 0 | 1 |
| MEDICINA CRITICA | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA | 0 | 6 | 6 | 0 | 0 |
| SUBGERENCIA ASISTENCIAL | 0 | 3 | 3 | 0 | 0 |
| TESORERIA | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| URGENCIAS | 0 | 19 | 19 | 0 | 0 |
| USCAO | 1 | 11 | 12 | 0 | 0 |
| SUBTOTALES | 4 | 102 | 104 | 0 | 2 |
| PORCENTAJE | 6% | 94% | 98% | 0% | 2% |
| TOTALES | 106 | | 98% | 106 | |

Tabla: No. 5 Fuente Atención al usuario

ASIGNACIÓN DE FELICITACIONES POR SERVICIOS

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

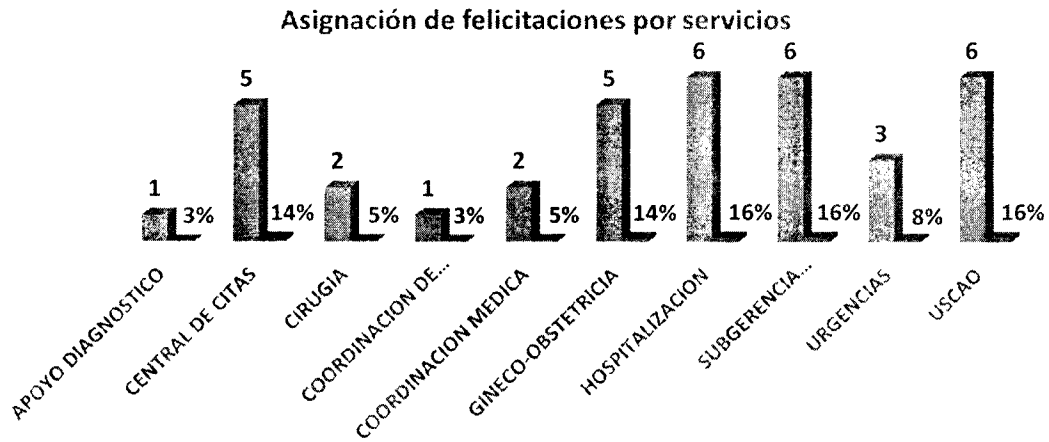


Gráfico: No. 4 Fuente Atención al usuario

| TABLA 6. PQRSYF | FELICITACIONES | FELICITACIONES |
|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| APOYO DIAGNOSTICO | 1 | 3% |
| CENTRAL DE CITAS | 5 | 14% |
| CIRUGIA | 2 | 5% |
| COORDINACION DE ENFERMERIA | 1 | 3% |
| COORDINACION MEDICA | 2 | 5% |
| GINECO-OBSTETRICIA | 5 | 14% |
| HOSPITALIZACION | 6 | 16% |
| SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA | 6 | 16% |
| URGENCIAS | 3 | 8% |
| USCAO | 6 | 16% |
| TOTAL | 37 | 100% |

Tabla: No. 6 Fuente Atención al usuario

ASIGNACIÓN DE SUGERENCIAS POR SERVICIOS

Durante este trimestre se recibieron **13 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 | FELICITACIONES | FELICITACIONES |
|----------------------------|----------------|----------------|
| APOYO DIAGNOSTICO | 1 | 8% |
| ATENCION AL USUARIO | 1 | 8% |
| CENTRAL DE CITAS | 3 | 23% |
| CONSORCIO FACTUACION | 1 | 8% |
| CONSULTA EXTERNA | 1 | 8% |
| HOSPITALIZACION | 2 | 15% |
| SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA | 1 | 8% |
| USCAO | 3 | 23% |
| TOTAL | 13 | 100% |

Tabla: No. 7 Fuente Atención al usuario

INDICADOR DE QUEJAS

La siguiente grafica evidencia el número de usuarios atendidos durante el Segundo Trimestre del 2022 en el Hospital Departamental de Villavicencio y el indicador con relación a las quejas recibidas en este periodo.

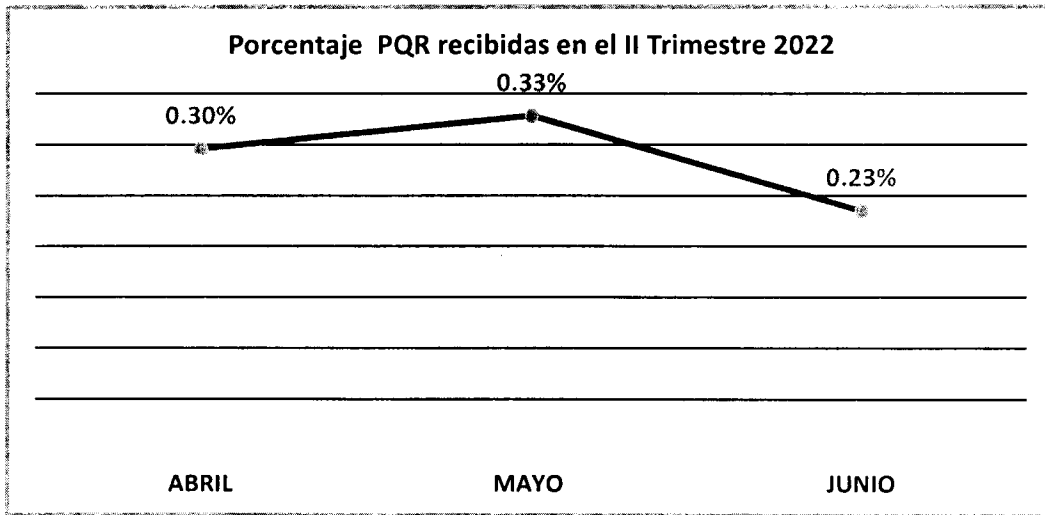


Gráfico: No.6 Fuente Atención al usuario

| INDICADOR DE LA QUEJA | ABRIL | MAYO | JUNIO |
|------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| No. quejas recibidas | 37 | 36 | 29 |
| Total, de usuarios atendidos | 12510 | 10974 | 12352 |
| TOTAL | 0.30% | 0.33% | 0.23% |

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 **102 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 prevalencia es: **Pertinencia** con **62 quejas** correspondiente al **57%**, este atributo hace referencia a el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren de acuerdo con la evidencia científica, y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales, después se encuentra el ítem de **Oportunidad** con un **22% y 24 quejas** este atributo hace referencia a la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida y su salud, ahora esta atributo de **Maltrato** con un 14% que representan 15 quejas, es ítem hacer referencia a toda acción u omisión que va en detrimento de la dignidad humana, con un 3% respectivamente están los atributos **Accesibilidad y seguridad** con 3 quejas cada una y por ultimo está el atributo de **Continuidad** con un 2% y 2 quejas asignadas.

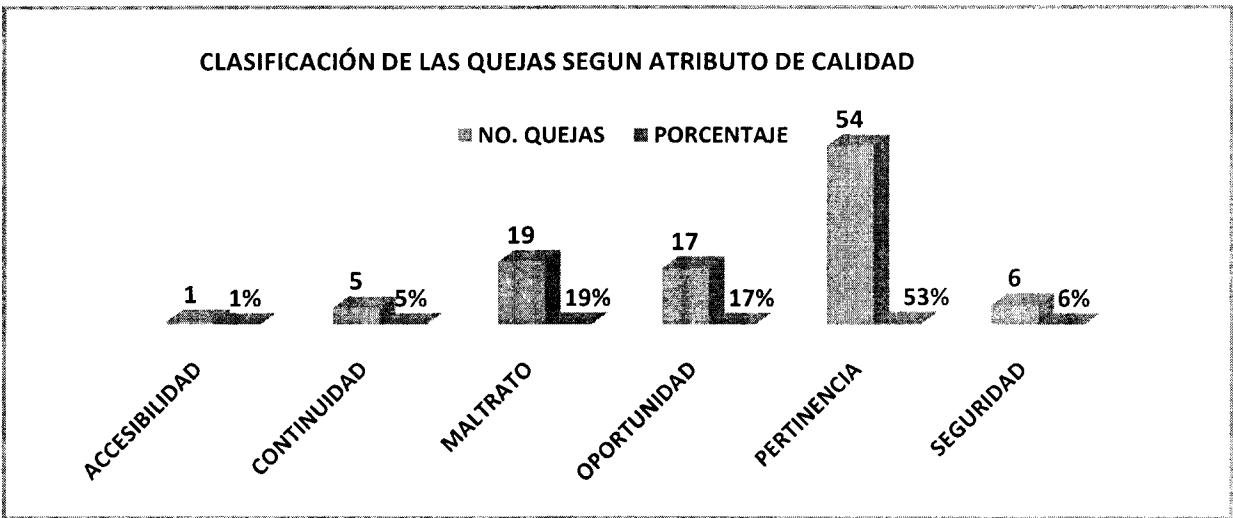


Gráfico: No 7 Fuente Atención al usuario

| ATRIBUTO | NO. QUEJAS | PORCENTAJE |
|---------------|------------|-------------|
| ACCESIBILIDAD | 1 | 1% |
| CONTINUIDAD | 5 | 5% |
| MALTRATO | 19 | 19% |
| OPORTUNIDAD | 17 | 17% |
| PERTINENCIA | 54 | 53% |
| SEGURIDAD | 6 | 6% |
| TOTAL | 102 | 100% |

Tabla: No.9 Fuente Atención al usuario

CAUSAS DE MAYOR INCIDENCIA EN PQR RECIBIDAS

En esta **tabla 10** se puede evidenciar que las tres (3) mayor causas de las **102** mayor causas recibidas en el Segundo Trimestre 2022 en los diferentes servicios o Unidades Funcionales y subprocesos en nuestra Institución son: 1. **Inconformidad con la actitud del personal asistencial (especialistas, médicos y personal de enfermería)** con el 23 % con 22 quejas, 2. **falta de coordinación para la prestación de servicios oportunos y continuidad con los tratamientos** con el 21% y 22 quejas y por ultimo con un 13% y 13 quejas la causa: **Falta de oportunidad en la asignación de cita.**

| TABLA 10 Causas de mayor incidencia en PQR recibidas - PROCESO Y/O SUBPROCESO | APoyo DIAGNOSTICO | ATENCIÓN AL USUARIO | CENTRAL DE CITAS | QUIRUGIA | CONSORCIO FACTURACION | COORDINACION MEDICA | GINECO-OBSTETRICIA | HOSPITALIZACION | MEDICINA CRITICA | SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA | SUBGERENCIA ASISTENCIAL | TESORERIA | URGENCIAS | USCAO | TOTAL | % |
|---|-------------------|---------------------|------------------|----------|-----------------------|---------------------|--------------------|-----------------|------------------|----------------------------|-------------------------|-----------|-----------|-------|-------|------|
| FALTA DE COORDINACION PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS OPORTUNOS Y CONTINUIDAD CON LOS TRATAMIENTOS | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 4 | 0 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 21 | 21% |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA. | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 13 | 13% |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION MEDICA EN URGENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 | 4% |
| INCONFORMIDAD CON LA ACTITUD DEL PERSONAL | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 1 | 10 | 10% |
| INCONFORMIDAD CON LA ATENCION MEDICA Y ASISTENCIAL | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3% |
| INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION DE LA CITA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 4% |
| INCONFORMIDAD EN LA DEMORA EN EL PROCESO DE FACTURACION | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1% |
| INCONFORMIDAD POR EL ATAQUE DE PERROS CALLEEROS DENTRO DE LAS INSTALACIONES | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1% |
| INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO DE ALIMENTOS HOSPITALARIO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1% |
| INCONFORMIDAD CON LA ACTITUD DEL PERSONAL ASISTENCIAL (ESPECIALISTAS, MEDICOS Y PERSONAL DE ENFERMERIA) | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 9 | 5 | 0 | 0 | 1 | 0 | 4 | 0 | 23 | 23% |
| INCONFORMIDAD CON LA ACTITUD DEL PERSONAL AUXILIAR ADMINISTRATIVO | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2% |
| INCONFORMIDAD CON LA ATENCION MEDICA ESPECIALIZADA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4% |
| INCONFORMIDAD CON LA ATENCION MEDICA GENERAL EN URGENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 5 | 5% |
| INCONFORMIDAD RELACIONADA CON LA INFRAESTRUCTURA O DOTACION HOSPITALARIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2% |
| INCONFORMIDAD CON LA ACTITUD DEL PERSONAL DEL AREA DE FACTURACION | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3% |
| INCONFORMIDAD CON LA ACTITUD DEL PERSONAL DE SEGURIDAD | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2% |
| INCONFORMIDAD POR LA DEMORA DE LOS RESULTADO DE LABORATORIO CLINICO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1% |
| INCONFORMIDAD POR PERDIDA DE PERTENENCIAS EN EL SERVICIO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| SUBTOTALES | 3 | 1 | 10 | 1 | 4 | 12 | 14 | 14 | 1 | 6 | 3 | 1 | 20 | 12 | 102 | 100% |
| PORCENTUALES | 3% | 1% | 10% | 1% | 4% | 12% | 14% | 14% | 1% | 6% | 3% | 1% | 20% | 12% | 102 | 100% |

Tabla. No. 10 Fuente Atención al usuario

INFORMACIÓN DE LA EPS DE LOS USUARIO QUE SE QUEJAN.

De las quejas recepcionadas durante el Segundo Trimestre 2022, las EPS con más quejas presentadas es **Cajacopi** con el 17% con 17 quejas registradas en este II trimestre, en segundo lugar hay dos (2) EPS, **Capital Salud** con el 16% con 16 quejas, al igual que los usuarios de la **Policia Nacional** con un 16 % y 16 quejas cada una, en tercer lugar con el 13% y 13 quejas esta la **Nueva EPS**, en cuarto lugar esta con un 12% y 12 quejas la EPS **Salud Total**, ya con un 6% y 6 quejas esta **Sanidad Militar**, con el 3% y con 3 queja cada una están **Famisanar** y usuarios de la **Secretaria de Salud del Meta**, adicionalmente se registraron otros usuarios con menor número de quejas que pueden referenciar en la *Tabla: No. 11*

| EPS DEL USUARIO QUE SE QUEJA | TOTAL | PORCENTAJE |
|------------------------------|-------|------------|
| ADRES SOAT | 1 | 1% |
| ARL AXACOLPATRIA | 1 | 1% |
| ARL POSITIVA | 1 | 1% |
| CAJACOPI | 17 | 17% |
| CAPITAL SALUD | 16 | 16% |
| COMPENSAR | 2 | 2% |
| ECOOPSOS | 1 | 1% |
| FAMISANAR | 3 | 3% |
| MALLAMAS | 2 | 2% |
| NO REGISTRA | 2 | 2% |
| NUEVA EPS | 13 | 13% |
| PARTICULAR | 1 | 1% |
| PIJAOS | 2 | 2% |
| PONAL | 16 | 16% |
| S. SALUD DEL META | 3 | 3% |
| SALUD TOTAL | 12 | 12% |
| SANIDAD MILITAR | 6 | 6% |
| SANITAS | 3 | 3% |
| TOTAL. | 102 | 100% |

Tabla: No. 11 Fuente: Atención al usuario

INFORMACIÓN PARA SUIT, SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022

| ITEM | TIPO DE FORMATO INTEGRADO | PREGUNTA | | |
|------|--|-------------------------|------|-------|
| | | NUMERO DE PQR RECIBIDAS | | |
| | | ABRIL | MAYO | JUNIO |
| 2359 | | | | |
| 1 | EXPEDICION CERTIFICADO DE DEFUNCION | 0 | 0 | 0 |
| 2 | ASIGNACION DE CITAS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO EN SALUD | 4 | 6 | 3 |
| 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 | 5 | 2 | 2 |
| 6 | TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLNICO (EXT) | 0 | 1 | 1 |
| 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 Segundo 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.

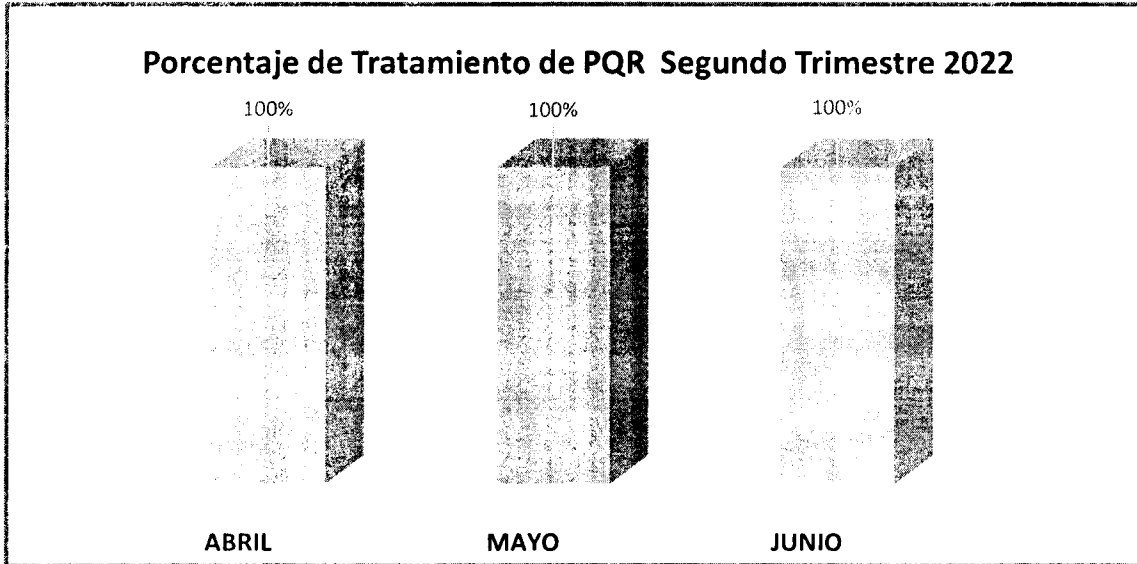


Gráfico: No.8 Fuente Atención al usuario

| Indicador de Tratamiento de PQR | ABRIL | MAYO | JUNIO |
|---|-------------|-------------|-------------|
| No. de quejas Gestionadas durante el mes | 37 | 36 | 29 |
| No. quejas resueltas en un tiempo menor a 15 días | 37 | 36 | 29 |
| Meta del indicador | 100% | 100% | 100% |
| Total | 100% | 100% | 100% |
| Indicador porcentual del Segundo trimestre 2022 | 100% | | |

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 102 quejas gestionadas y tramitadas durante el Segundo trimestre; el 6.9 % de las quejas, corresponden a (7) respuestas a quejas que fueron aceptadas por los usuarios, 5 respuestas a las quejas que corresponden al 4.9% No fueron aceptadas por los usuarios reclamantes, 82 respuestas a quejas que corresponden al 80,4 % de estas, fueron enviadas las respuestas por correo electrónico, sin ningún pronunciamiento por parte de los usuarios y finalmente el 8 respuestas que correspondiente al 7.8% de respuestas, fueron publicadas en cartelera al no tener forma de contactar al usuario o por ser anónimas, las cuales se publican de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de PQRSF.

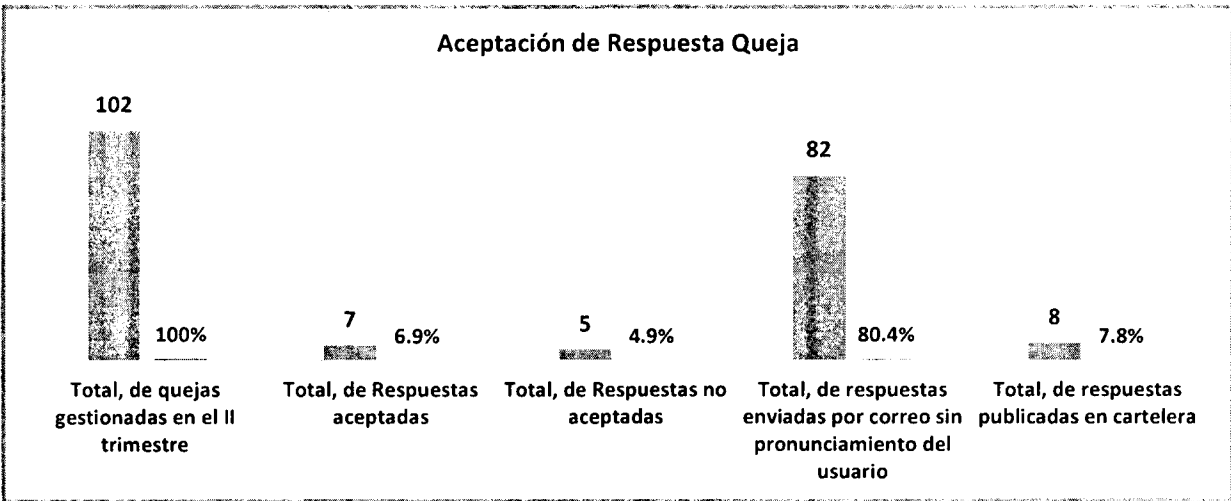


Gráfico: No.9 Fuente Atención al usuario

| Tabla 13. Aceptación de Respuesta Queja | | QUEJAS | PORCENTAJE |
|--|--|---------------|-------------------|
| Total, de quejas gestionadas en el II trimestre | | 102 | 100% |
| Total, de Respuestas aceptadas | | 7 | 6.9% |
| Total, de Respuestas no aceptadas | | 5 | 4.9% |
| Total, de respuestas enviadas por correo sin pronunciamiento del usuario | | 82 | 80.4% |
| Total, de respuestas publicadas en cartelera | | 8 | 7.8% |
| Total | | 102 | 100% |

Tabla: No.14 Fuente Atención al usuario

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el Segundo Trimestre, el promedio de respuesta fue de un promedio de 5.7 días para allegar al usuario la respuesta de su Queja, 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 coordinadores y líderes de procesos de los diferentes servicios responsables de la gestión de las PQR.

| DEFINICION OPERACIONAL | SEGUNDO TRIMESTRE 2022 |
|--|------------------------|
| Sumatoria del No de días hábiles de las respuestas al usuario en un periodo. | 586 |
| Total, de respuestas en el periodo | 102 |
| Meta del indicador | Menor a 15 |
| Total, en Días | 5.7 |

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.