



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

**PRIMER TRIMESTRE 2023**



## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES

Durante el **PRIMER SEMESTRE 2023** se recibieron un total de **142** solicitudes de PQRSYF, distribuidas así: el **74.6% (106)** de las peticiones corresponden a **quejas**; el **23.2% (33)** de las peticiones son **Felicitaciones**, y el **2.1% (3)** peticiones son **sugerencias**, como se evidencia en la siguiente gráfica.

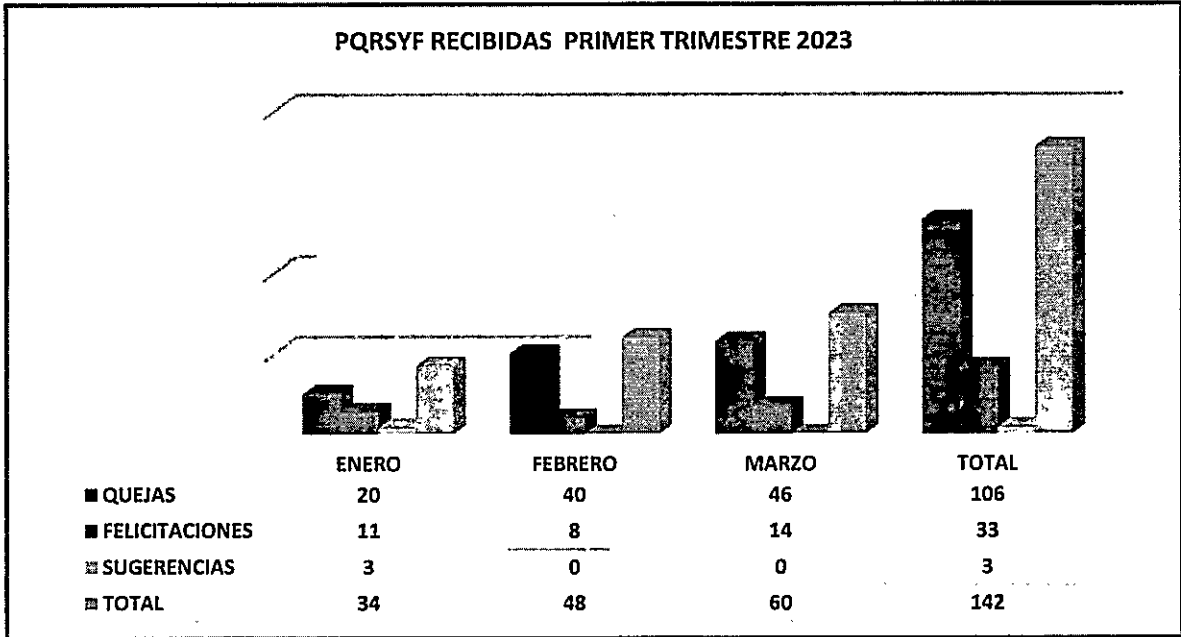


Gráfico: No.1 Fuente Atención al usuario.

**TABLA 1. PQRSYF Recibidas**

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	Porcentaje
QUEJAS	20	40	46	106	75%
FELICITACIONES	11	8	14	33	23%
SUGERENCIAS	3	0	0	3	2%
TOTAL	34	48	60	142	100%

Tabla: No. 1 Fuente Atención al usuario.

### MEDIOS DE RECEPCIÓN O VIA DE INGRESO DE LAS PQRSYF.

De acuerdo con los medios de recepción establecidos por el Hospital Departamental de Villavicencio, para el **PRIMER TRIMESTRE 2023**, se identifica que el medio con mayor índice de recaudo de las **PQRSYF** fue en **Atención al usuario** con el **60% y (85)** solicitudes de **PQRSYF** las cuales fueron entregadas por los usuarios en las oficinas de Atención al Usuario distribuidas dentro del HDV; el segundo medio o vía de ingreso de **PQRSYF** fue por medio del **correo electrónico** con un **27% y (39)** solicitudes; en tercer lugar está por medio de los buzones, ubicados en algunos puntos distribuidos en nuestra institución con el **12% (17)** de las solicitudes recibidas, el cuarto y último medio de recepción fue por medio de la **ventanilla Única** con un **2% y (1)** solo registro, para un total de **142 registros** de **PQRSYF** generadas por usuarios.

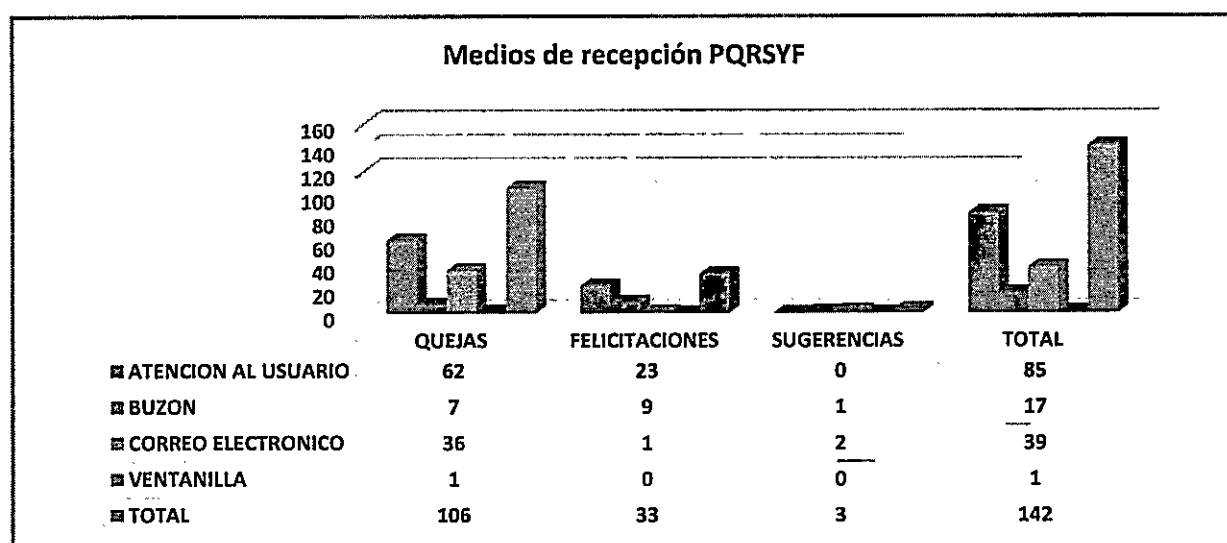


Gráfico: No.2 Fuente Atención al usuario

	ATENCION AL USUARIO	BUZON	CORREO ELECTRONICO	VENTANILLA	TOTAL	PORCENTAJE
QUEJAS	62	7	36	1	106	75%
FELICITACIONES	23	9	1	0	33	23%
SUGERENCIAS	0	1	2	0	3	2%
TOTAL	85	17	39	1	142	100%
PORCENTAJE	60%	12%	27%	1%	100,0%	

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 **PRIMER TRIMESTRE de 2023**, discriminadas por modalidad de PQRSYF.

TABLA 3. PQRSYF	QUEJAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	TOTAL	%
ATENCION AL USUARIO	0	1	0	1	1%
BANCO DE SANGRE	1	1	0	2	1%
CENTRAL DE CITAS	4	5	0	9	6%
CIRUGIA	1	1	0	2	1%
CONSORCIO FACTUACION	3	0	0	3	2%
CONSORCIO VITAL	1	1	0	2	1%
CONSULTA EXTERNA	0	4	0	4	3%
COORDINACION MEDICA	9	7	1	17	12%
GINECO-OBSTETRICIA	4	3	0	7	5%
HOSPITALIZACION	17	0	0	17	12%
LABORATORIO CLINICO	2	0	0	2	1%
MEDICINA CRITICA	3	2	0	5	4%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	7	4	0	11	8%
SUBGERENCIA ASISTENCIAL	2	0	0	2	1%
URGENCIAS	37	3	1	41	29%
USCAO	15	1	1	17	12%
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>33</b>	<b>3</b>	<b>142</b>	<b>100%</b>

Tabla: No. 3 Fuente Atención al usuario

De las **142 PQRSF** recibidas durante el **PRIMER TRIMESTRE del 2023** en las diferentes unidades funcionales; el servicio con mayor índice de registros recibidos en este primer trimestre es la unidad funcional de **Urgencias** con el **29%** y **41** registros de PQRSF, el segundo lugar lo ocupan dos 2 servicios **Coordinación Medica y Hospitalización** con el **12%** y **17** PQRSF cada servicio; en tercer lugar está el servicios **Subgerencia Administrativa** con el **8%** y **11** registros de PQRSF; la cuarta posición está el servicios de **Central de Citas** con el **6%** y **9** registros de PQRSF; en quinta posición con el **5%** y **7** registros de PQRSF está **Gineco-obstetricia**; el sexto lugar lo ocupa el servicio de **Medicina Critica** con el **4%** y **5** registros de PQRSF; y así sucesivamente como se puede apreciar en la **tabla 3**.

## DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR AREAS DE SERVICIO

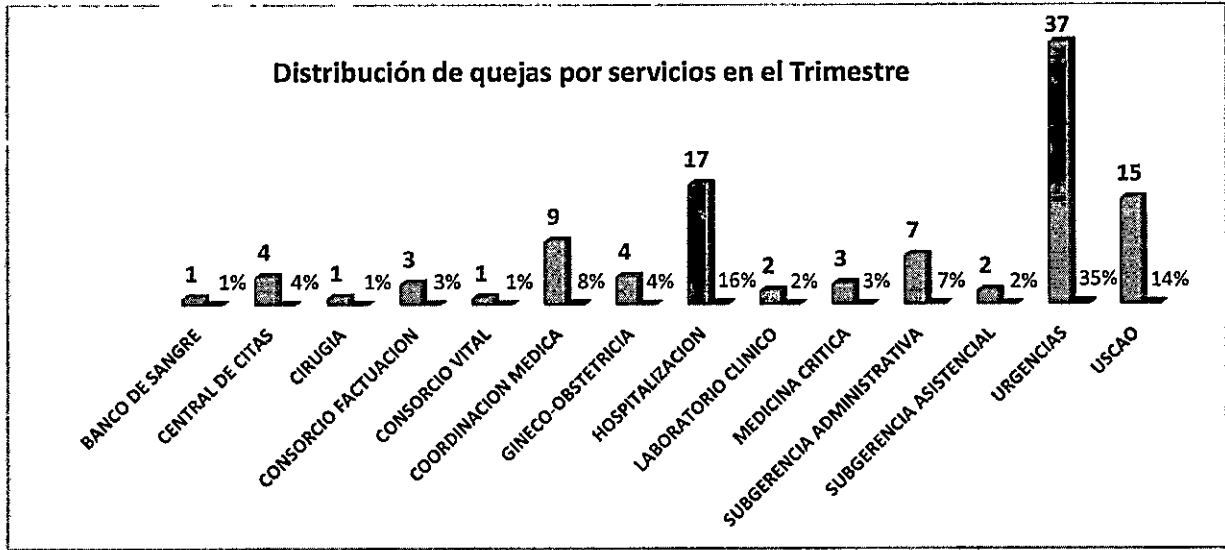


Gráfico: No.3 Fuente Atención al usuario

TABLA 4. PQRSYF		QUEJAS	PORCENTAJE
BANCO DE SANGRE		1	1%
CENTRAL DE CITAS		4	4%
CIRUGIA		1	1%
CONSORCIO FACTUACION		3	3%
CONSORCIO VITAL		1	1%
COORDINACION MEDICA		9	8%
GINECO-OBSTETRICIA		4	4%
HOSPITALIZACION		17	16%
LABORATORIO CLINICO		2	2%
MEDICINA CRITICA		3	3%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA		7	7%
SUBGERENCIA ASISTENCIAL		2	2%
URGENCIAS		37	35%
USCAO		15	14%
<b>TOTAL</b>		<b>106</b>	<b>100%</b>

Tabla: No. 4 Fuente Atención al usuario

## OPORTUNIDAD EN LA TRAZABILIDAD DE RESPUESTA DE LAS QUEJAS

En la siguiente tabla se detallará la información de la trazabilidad de las quejas registradas durante el **Primer Trimestre** en los diferentes servicios; en cuanto a la oportunidad de generar y entregar respuesta dentro del tiempo establecido (**15 días hábiles**); para el proceso de trazabilidad y entrega de respuesta por parte de los coordinadores de las diferentes unidades funcionales del Hospital Departamental de Villavicencio E.S.E. Durante el **Primer Trimestre** del 2023. Se recibieron **106** quejas, junto a las **8** queja que vienen para tramite del trimestre anterior (**IV Trimestre**), exactamente quejas del mes de **diciembre 2022**; en total son **114**, que si bien podemos analizar las quejas resueltas con su respectiva respuesta fueron entregadas dentro de los términos de cumplimiento, ya que ninguna respuesta a una queja, fue mayor a quince (**15**) días, de la queja al usuario. Se deduce entonces que un total **114** gestionadas durante el **primer trimestre 2023**.

TABLA 5. OPORTUNIDAD POR	QUEJAS QUE VIENEN EN TRAZABILIDAD DEL TRIMESTRE ANTERIOR (IV) 2022	QUEJA OPORTUNAS DEL IV TRIMESTRE CON CIERRE EN EL TRIMESTRE 2023	QUEJA NO OPORTUNAS DEL IV TRIMESTRE CON CIERRE EN EL TRIMESTRE 2023	QUEJAS RECIBIDAS EN EL I TRIMESTRE 2023	QUEJAS GESTIONADAS SOLO DEL PRIMER TRIMESTRE 2023	QUEJAS GESTIONADAS OPORTUNAS DEL IV TRIMESTRE 2022 Y EL I TRIMESTRE 2023	NO OPORTUNAS EN EL I TRIMESTRE 2023	QUEJAS DEL PRIMER TRIMESTRE QUE PASAN PARA TRAZABILIDAD EN EL I TRIMESTRE 2023
APOYO DIAGNOSTICO	1	1	0	0	0	1	0	0
BANCO DE SANGRE	0	0	0	1	1	1	0	0
CENTRAL DE CITAS	0	0	0	4	3	3	0	1
CIRUGIA	0	0	0	1	0	0	0	1
CONSORCIO FACTUACION	0	0	0	3	3	3	0	0
CONSORCIO VITAL	0	0	0	1	1	1	0	0
COORDINACION MEDICA	3	3	0	9	9	12	0	0
GINECO-OBSTETRICIA	1	1	0	4	3	4	0	1
HOSPITALIZACION	0	0	0	17	17	17	0	0
LABORATORIO CLINICO	0	0	0	2	2	2	0	0
MEDICINA CRITICA	0	0	0	3	3	3	0	0
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	7	6	6	0	1
SUBGERENCIA ASISTENCIAL	0	0	0	2	1	1	0	1
TESORERIA	1	1	0	0	0	1	0	0
URGENCIAS	0	0	0	37	33	33	0	4
USCAO	2	2	0	15	13	15	0	2
SUBTOTALES	8	8	0	106	95	103	0	11
PORCENTAJE	7%	100%		93%	90%	90%	0%	10%
TOTALES			114			114		

Tabla: No. 5 Fuente Atención al usuario

## ASIGNACIÓN DE FELICITACIONES POR SERVICIOS

Durante este trimestre se recibieron **33 Felicitaciones** que corresponde a las diferentes unidades funcionales y servicios de la siguiente manera:

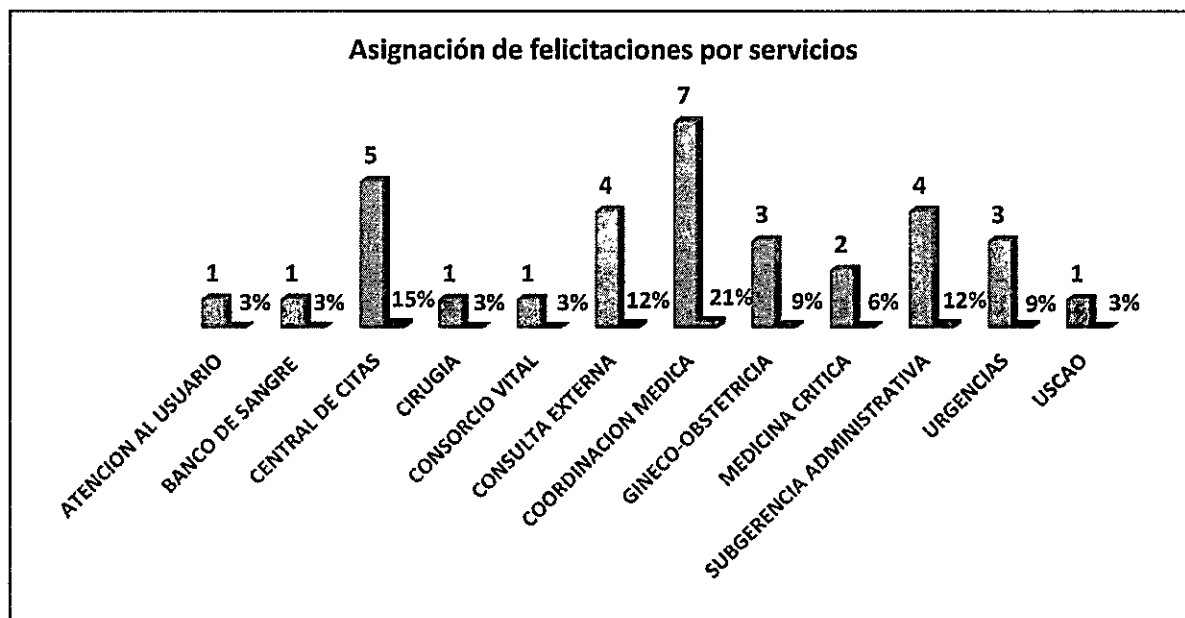


Gráfico: No.4 Fuente Atención al usuario

TABLA 6. PQRSYF	FELICITACIONES	PORCENTAJE
ATENCIÓN AL USUARIO	1	3%
BANCO DE SANGRE	1	3%
CENTRAL DE CITAS	5	15%
CIRUGIA	1	3%
CONSORCIO VITAL	1	3%
CONSULTA EXTERNA	4	12%
COORDINACION MEDICA	7	21%
GINECO-OBSTETRICIA	3	9%
MEDICINA CRITICA	2	6%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	4	12%
URGENCIAS	3	9%
USCAO	1	3%
TOTAL	33	100%

Tabla: No. 6 Fuente Atención al usuario

## ASIGNACIÓN DE SUGERENCIAS POR SERVICIOS

Durante este **Primer trimestre** se recibieron **3 Sugerencias** que corresponde a las diferentes unidades funcionales y/o servicios de la siguiente manera:

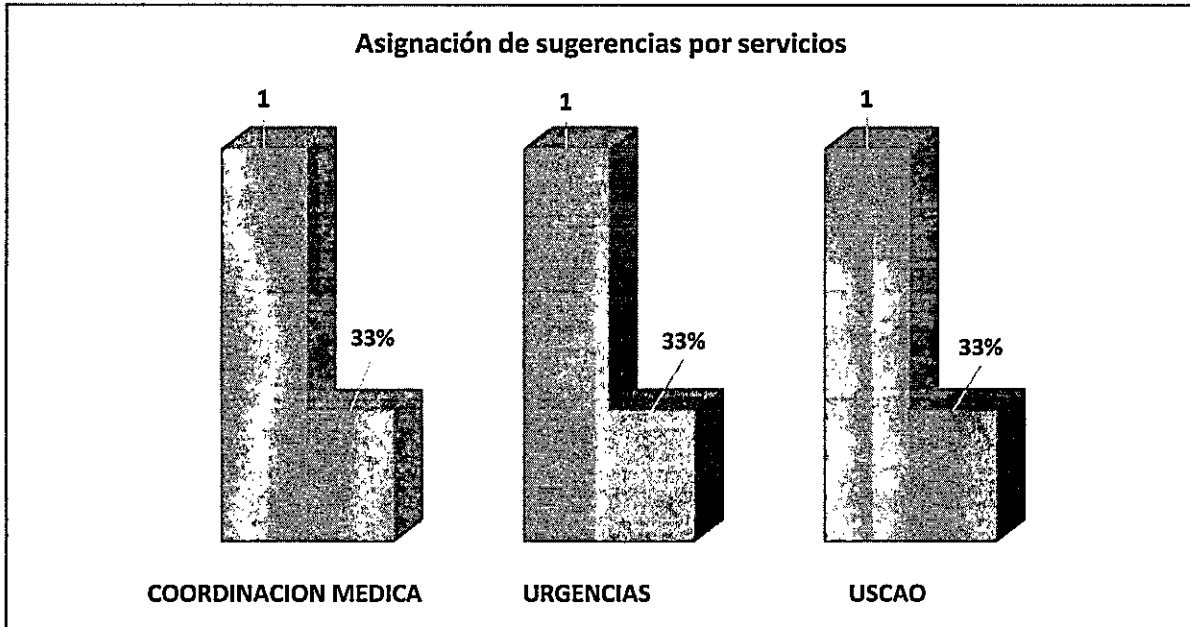


Gráfico: No.5 Fuente Atención al usuario

TABLA 8. PQRSYF	SUGERENCIAS	PORCENTAJE
COORDINACION MEDICA	1	33%
URGENCIAS	1	33%
USCAO	1	33%
TOTAL	3	100%

Tabla: No. 7 Fuente Atención al usuario



## INDICADOR DE QUEJAS

La siguiente grafica se evidencia el número de quejas frente a la cantidad de usuarios atendidos durante el PRIMER TRIMASTRE del 2023 en el Hospital Departamental de Villavicencio es baja; por tanto, el indicador con relación a las quejas recibidas está por el orden del **0.31%** en promedio en estos 3 meses lo que indica que estuvo dentro de los parámetros, ya que no fue mayor al **5%**.

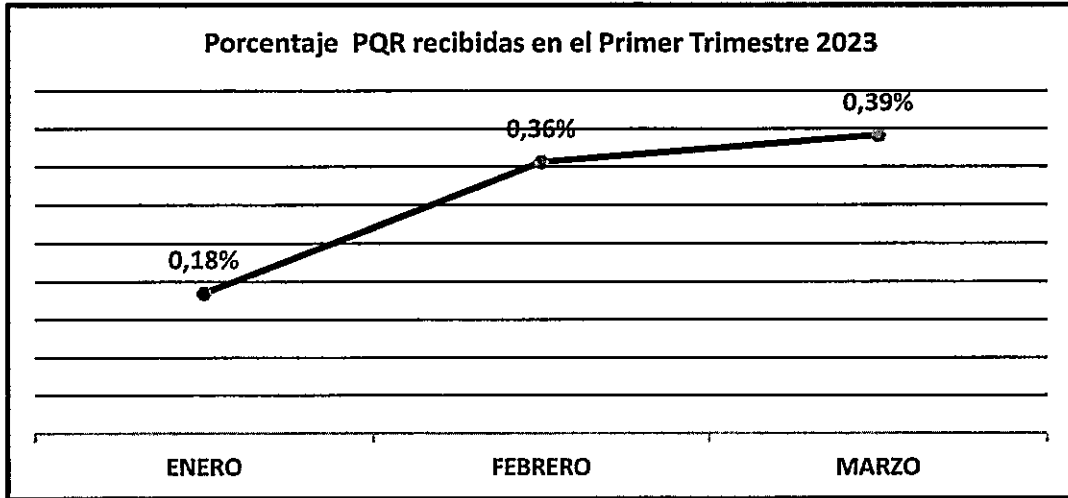


Gráfico: No.6 Fuente Atención al usuario

INDICADOR DE LA QUEJA	ENERO	FEBRERO	MARZO
No. quejas recibidas	20	40	46
Total, de usuarios atendidos	10.838	11.239	11.761
<b>TOTAL</b>	<b>0,18%</b>	<b>0,36%</b>	<b>0,39%</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 **106 quejas** clasificadas según los atributos de calidad establecidos en el procedimiento PR-UA-01. *Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones*; el atributo con el mayor índice es: el ítem **Oportunidad** con un **63%** y **(67)** 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 **Satisfacción al Usuario** con un **19 %** y **(20)** quejas; este ítem hace referencia al *nivel del estado de ánimo del Usuario-Paciente y su familia al comparar la atención en salud con sus expectativas*; en tercer lugar esta ítem **Seguridad** con un **14%** y **(15)** quejas, este 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; en cuarto lugar 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; y por ultimo está el ítem **Pertinencia** con **1%** y **una (1)** queja, este ítem hace referencia a la *garantía que los usuarios reciban los servicios que requieren*.

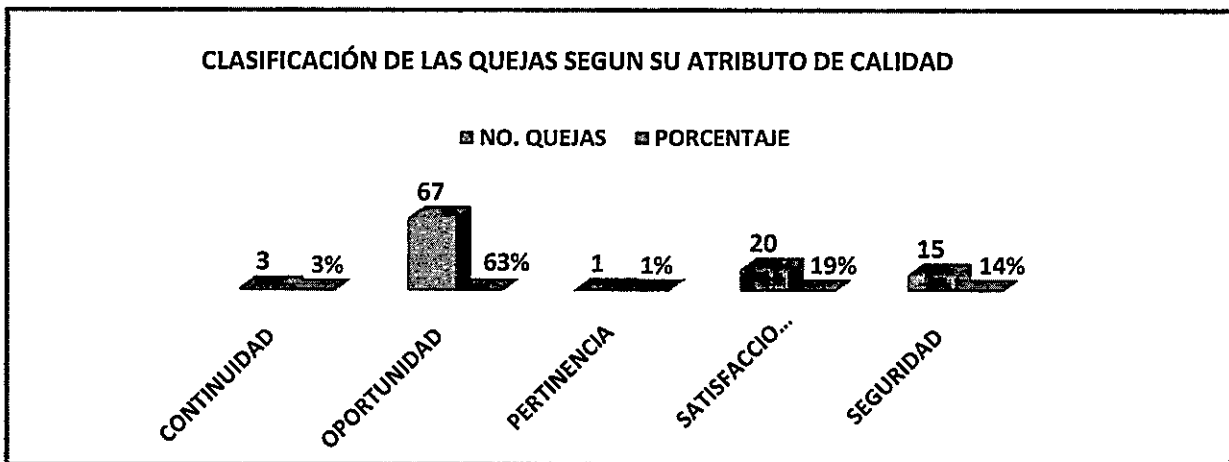


Gráfico: No 7 Fuente Atención al usuario

Atributo	NO. QUEJAS	PORCENTAJE
CONTINUIDAD	3	3%
OPORTUNIDAD	67	63%
PERTINENCIA	1	1%
SATISFACCION AL USUARIO	20	19%
SEGURIDAD	15	14%
TOTAL	106	100%

Tabla: No. 9 Fuente Atención al usuario



## PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA A LAS QUEJAS

Durante el **PRIMER TRIMESTRE 2023**, el promedio de respuesta al usuario fue en un rango de **5.0 días**; sin embargo, vale aclarar que algunas respuestas están con un índice mayor a los cinco 5 días que dio el promedio, como respuestas de 7,8,10, 12 o 15 días, pero pocas. Además, resaltamos la importancia del esfuerzo de todos y cada uno de los coordinadores de los diferentes servicios de nuestra institución; por el buen desempeño para la gestión de las respuestas a las Quejas, aun con tanto trabajo que tienen en sus diferentes unidades funcionales.

DEFINICION OPERACIONAL	PRIMER TRIMESTRE 2023
Sumatoria del No de días hábiles de las respuestas al usuario en un periodo.	531
Total, de respuestas en el periodo	106
Meta del indicador	Menor a 15
Total, en Días	5,0

Tabla: No.11 Fuente Atención al usuario

## INFORMACIÓN PARA SUIT, PRIMER TRIMESTRE DE 2023

De los **106** registros de quejas dejadas por los usuarios en este **Primer Trimestre (16)** usuarios presentaron su inconformidad por falta de asignación de citas que requerían para manejo por consulta externa y **(10)** usuarios presentaron su inconformidad por falta de una adecuada y/o oportuna atención en el servicio de urgencias.

ITEM	TIPO DE FORMATO INTEGRADO	PREGUNTA		
		NUMERO DE PQR RECIBIDAS		
2359		ENERO	FEBRERO	MARZO
1	EXPEDICION CERTIFICADO DE DEFUNCION	0	0	0
2	ASIGNACION DE CITAS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO EN SALUD	3	7	6
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	2	5	3
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 DEL PRIMER TRIMESTRE 2023 REFERENTE AL TRATAMIENTO DE QUEJAS

Para el **PRIMER TRIMESTRE** del 2023, se gestionaron **106** respuestas de quejas dejadas por los usuarios y se generó un indicador del tratamiento de respuesta a las quejas del **100 %**; ya que todas las respuestas fueron contestadas y entregadas, oportunas dentro de los 15 días hábiles establecidos. Revisar tabla No 11, de la página 12.

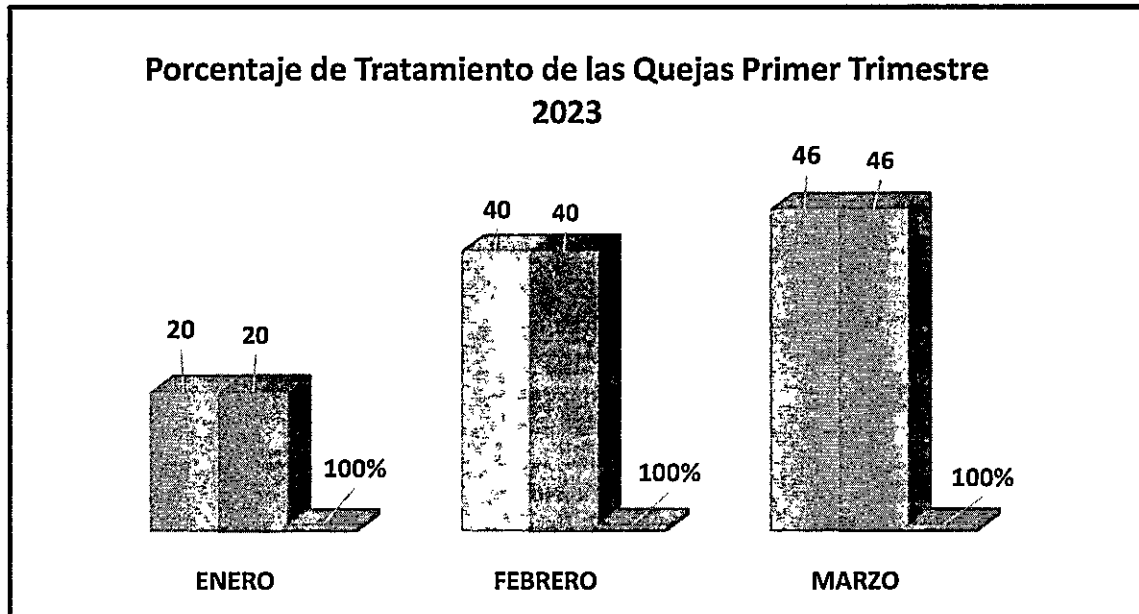


Gráfico: No. 8 Fuente Atención al usuario

Indicador de Tratamiento de PQR	ENERO	FEBRERO	MARZO
No. de quejas Gestionadas durante el mes	20	40	46
No. quejas resueltas en un tiempo menor a 15 días	20	40	46
Meta del indicador	100%	100%	100%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Indicador porcentual del Primer Trimestre 2023	<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 **106 quejas** gestionadas y tramitadas durante el **Primer Trimestre**; el **4.7%**, cinco (**5**) usuarios expresaron, **Si** estar satisfechos con la respuesta entregada; (**7**) usuarios el **6.6%**, refirieron (**No satisfechos**) con la respuesta enviada; (**72**) usuarios que representan el **67.9%** de las respuestas las cuales fueron enviadas por correo electrónico; no hicieron ningún pronunciamiento referente a la respuesta, hipotéticamente estas respuestas se podrían dar como satisfecha; publicamos (**22**), el **20.8%**, de las respuestas en cartelera, pero no hubo tampoco ningún pronunciamiento por parte de los usuarios; entonces podríamos deducir que el **93.4%**, (**99**) usuarios pudieron quedar satisfechos con la respuesta entregada, y solo el **6.6%** o sea, (**7**) usuarios NO estuvieron satisfechos con la respuesta dada de un total de **106** respuestas del **primer trimestre 2023** entregadas y/o publicadas.

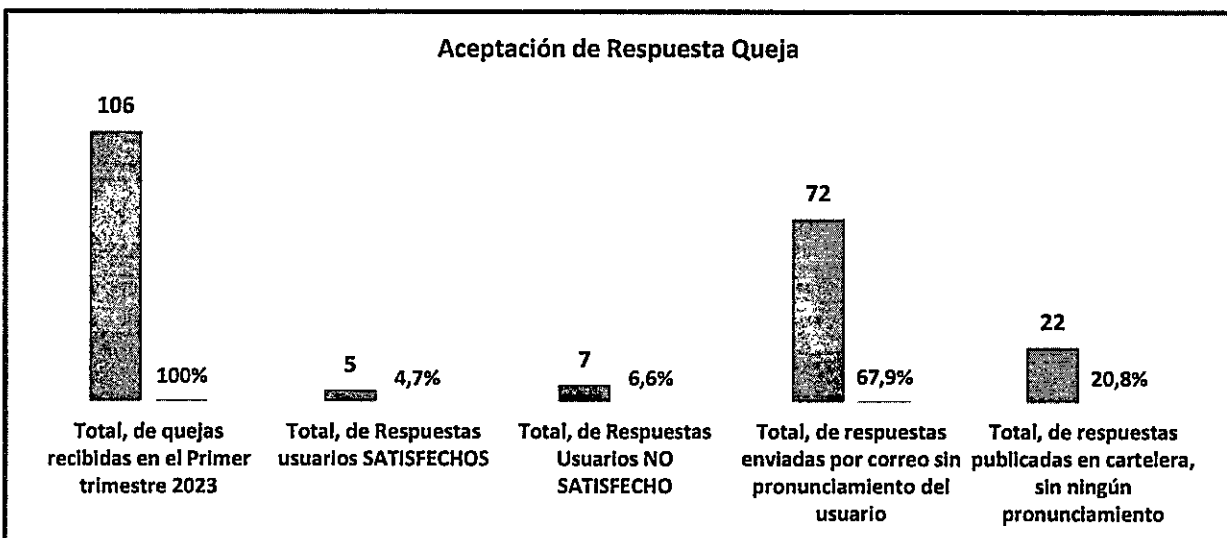


Gráfico: No.9 Fuente Atención al usuario

Tabla.13. Aceptación de Respuesta Queja	QUEJAS	PORCENTAJE
Total, de quejas recibidas en el Primer trimestre 2023	106	100%
Total, de Respuestas usuarios SATISFECHOS	5	4,7%
Total, de Respuestas Usuarios NO SATISFECHO	7	6,6%
Total, de respuestas enviadas por correo sin pronunciamiento del usuario	72	67,9%
Total, de respuestas publicadas en cartelera, sin ningún pronunciamiento	22	20,8%
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>100,0%</b>

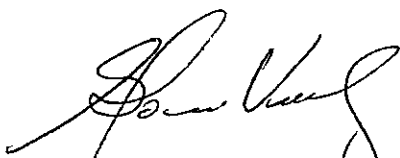
Tabla: No.14 Fuente Atención al usuario

## INFORMACIÓN DE LA EPS DE LOS USUARIO QUEJAS.

Las quejas decepcionadas durante este **PRIMER TRIMESTRE 2023**, referenciamos las 5 EPS con mayor índice de usuarios inconformes en los servicios; en primer lugar, esta **Nuevaeps** con el **22%** y **23** quejas registradas; en segundo lugar, está **Cajacopi** con un **19 %** y **20** quejas; tercer lugar **Capital Salud** con el **12%** y **13** quejas radicadas; el cuarto lugar lo ocupa usuarios que **No Registra** su EPS con un **10 %** y **11** quejas registradas; y en quinto lugar esta **Salud Total** con el **9%** y **10** quejas registradas. Revisar **Tabla: No. 11**

EPS DEL USUARIO QUE SE QUEJA	TOTAL	PORCENTAJE
ADRES	1	1%
ARL SURA	1	1%
CAJACOPI	20	19%
CAPITAL SALUD	13	12%
COMANDO AEREO	1	1%
COMPENSAR	3	3%
COOPSALUD	1	1%
FAMISANAR	7	7%
MEDIPLUS M.P	1	1%
MUTUALSER	1	1%
NO REGISTRA	11	10%
NUEVA EPS	23	22%
PIJAOS	2	2%
PONAL	6	6%
SALUD TOTAL	10	9%
SANIDAD MILITAR	4	4%
SENA	1	1%
TOTAL.	106	100%

Tabla: No. 15 Fuente: Atención al usuario



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