



HOSPITAL

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



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

CUARTO TRIMESTRE 2023



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES

Durante el **CUARTO TRIMESTRE 2023** se recibieron un total de **133** solicitudes de PQRSYF, distribuidas así: el **74,44% (99)** de las peticiones corresponden a **quejas**; el **20,30%** con **(27)** peticiones por **Felicitaciones**, y el **5,26%** con **(7)** peticiones de **Sugerencia**, como se evidencia en la siguiente gráfica.

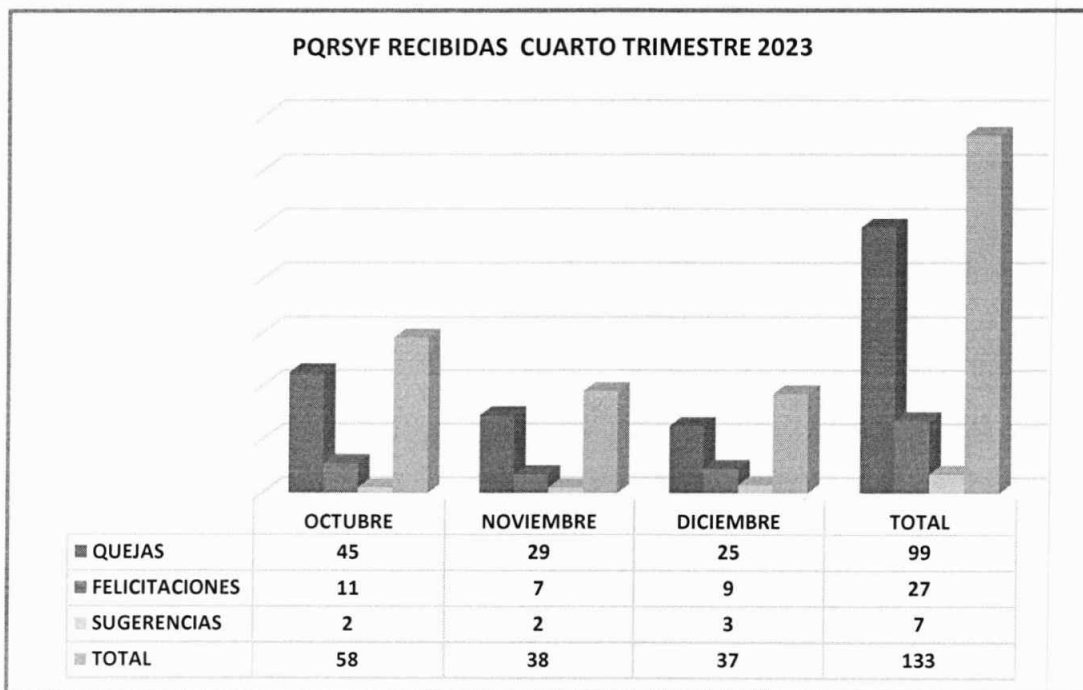


Gráfico: No.1 Fuente Atención al usuario.

TABLA 1. PQRSYF Recibidas

	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	Porcentaje
QUEJAS	45	29	25	99	74,44%
FELICITACIONES	11	7	9	27	20,30%
SUGERENCIAS	2	2	3	7	5,26%
TOTAL	58	38	37	133	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 **CUARTO TRIMESTRE 2023**, se identifica que el medio con mayor índice de recaudo de las **133 PQRSYF** fue en **Atención al usuario** con el **72%** y **(96)** 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 de los **Buzones** ubicados en algunos puntos distribuidos en nuestra institución con el **22%** con **(29)** solicitudes recibidas; en tercer lugar está por medio del **correo electrónico** con un **3%** y **(4)** solicitudes; y por último recudo esta por medio de la **ventanilla Única** con un **3%** y **(4)** registros, para un total de **133 registros** de **PQRSYF** generadas por usuarios en este tercer trimestre.

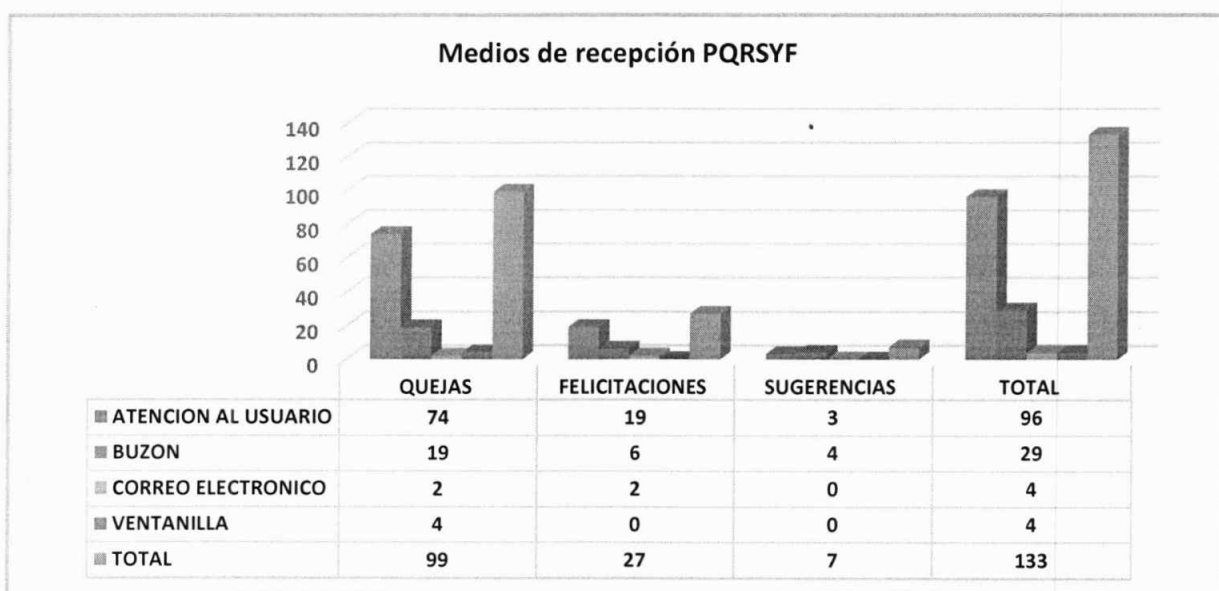


Gráfico: No.2 Fuente Atención al usuario

TABLA 2 Medios de recepción PQRSYF	ATENCION AL USUARIO	BUZON	CORREO ELECTRONICO	VENTANILLA	TOTAL	PORCENTAJE
QUEJAS	74	19	2	4	99	74%
FELICITACIONES	19	6	2	0	27	20%
SUGERENCIAS	3	4	0	0	7	5%
TOTAL	96	29	4	4	133	100%
PORCENTAJE	72%	22%	3%	3%	100,0%	

Tabla: No. 2. Fuente Atención al usuario

A continuación, se detalla el total de las **133 PQRSYF** radicadas y asignadas a las diferentes Unidades Funcionales y/o Servicios en Hospital Departamental de Villavicencio durante el **CUARTO TRIMESTRE de 2023**, distribuidas por servicio.

TABLA 3. PQRSYF	QUEJAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	TOTAL	%
ATENCION AL USUARIO	2	0	1	3	2%
BANCO DE SANGRE	1	0	0	1	1%
CENTRAL DE CITAS	1	0	0	1	1%
CIRUGIA	4	0	0	4	3%
CONSORCIO FACTUACION	1	0	1	2	2%
CONSORCIO VITAL	1	1	0	2	2%
CONSULTA EXTERNA	4	1	0	5	4%
COORDINACION MEDICA	13	3	0	16	12%
GINECO-OBSTETRICIA	3	7	0	10	8%
HOSPITALIZACION	18	2	1	21	16%
LABORATORIO CLINICO	1	0	0	1	1%
MEDICINA CRITICA	8	2	0	10	8%
SERVICIO FARMACEUTICO	1	0	0	1	1%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	3	3	1	7	5%
TERAPIA FISICA	0	1	0	1	1%
TERAPIA RESPIRATORIA	1	0	0	1	1%
TESORERIA	2	0	0	2	2%
URGENCIAS	26	5	0	31	23%
USCAO	9	2	3	14	11%
TOTAL	99	27	7	133	100%

Tabla: No. 3 Fuente Atención al usuario

De las **133 PQRSYF** recibidas durante el **CUARTO TRIMESTRE del 2023** en las diferentes unidades funcionales; el servicio con mayor índice de registros recibidos en este trimestre es la unidad funcional de **Urgencias** con el **23%** y **31** registros de PQRSYF, el segundo lugar lo ocupa **Hospitalización** con el **16%** y **21** PQRSYF; en tercer lugar está el servicios de **Coordinación Médica** con el **12%** y **16** registros de PQRSYF; la cuarta posición está el servicios de **Uscao** con el **11%** y **14** registros de PQRSYF; y el quinto y sexto lugar lo ocupan 2 servicio **Gineco-Obstetricia** y **Medicina Crítica** con el **8%** y **10** registros de PQRSYF cada uno. Revisar **tabla 3**.

DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR AREAS DE SERVICIO

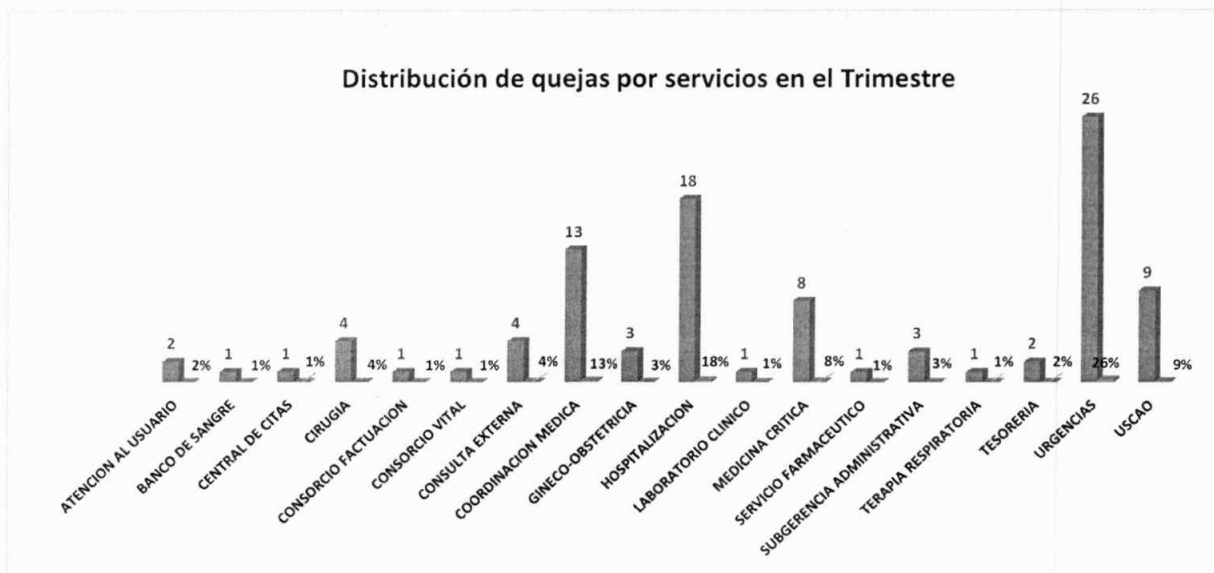


Gráfico: No.3 Fuente Atención al usuario

TABLA 4. PQRSYF	QUEJAS	PORCENTAJE
ATENCIÓN AL USUARIO	2	2%
BANCO DE SANGRE	1	1%
CENTRAL DE CITAS	1	1%
CIRUGIA	4	4%
CONSORCIO FACTUACION	1	1%
CONSORCIO VITAL	1	1%
CONSULTA EXTERNA	4	4%
COORDINACION MEDICA	13	13%
GINECO-OBSTETRICIA	3	3%
HOSPITALIZACION	18	18%
LABORATORIO CLINICO	1	1%
MEDICINA CRITICA	8	8%
SERVICIO FARMACEUTICO	1	1%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	3	3%
TERAPIA RESPIRATORIA	1	1%
TESORERIA	2	2%
URGENCIAS	26	26%
USCAO	9	9%
TOTAL	99	100%

Tabla: No. 4 Fuente Atención al usuario

OPORTUNIDAD EN LA TRAZABILIDAD DE LA RESPUESTA DE LAS QUEJAS

En la siguiente tabla se detallará la información de la trazabilidad de las quejas registradas durante el **Cuarto Trimestre** en los diferentes servicios; en cuanto a la oportunidad de generar respuesta dentro del tiempo establecido (**15 días hábiles**); El Hospital Departamental de Villavicencio E.S.E. Durante el **Cuarto Trimestre** del 2023. Recibieron **99** quejas, junto con las **9** queja que venían para tramite del **Tercer Trimestre (mes de Septiembre 2023)**; en total serian **108** queja para gestionar en este IV trimestre, se logró dar respuesta a **103** quejas oportunamente, quedando tan solo **5** quejas para tramitar en **Enero 2024**, iniciando el **Primer Trimestre 2024**; pero como las respuesta se han estado entregando oportunamente dentro de los quince (**15**) días hábiles, podríamos afirmar que la entrega de respuestas estaría con una satisfacción al 100% en este **cuarto Trimestre 2023**.

TABLA 5. OPORTUNIDAD PQR	QUEJAS DEL TERCER TRIMESTRE CON CIERRE EN EL CUARTO TRIMESTRE 2023	QUEJA OPORTUNAS DEL TERCER TRIMESTRE CON CIERRE EN EL CUARTO TRIMESTRE 2023	QUEJA NO OPORTUNAS DEL TERCER TRIMESTRE CON CIERRE EN EL CUARTO TRIMESTRE 2023	QUEJAS RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE 2023	QUEJAS GESTIONADAS SOLO DEL CUARTO TRIMESTRE 2023	QUEJAS GESTIONADAS OPORTUNAS DEL TERCERO Y CUARTO TRIMESTRE 2023	NO PORTUNAS EN EL CUARTO TRIMESTRE 2023	QUEJAS EN TRAMITE PARA EL PRIMER TRIMESTRE 2024
ATENCION AL USUARIO	0	0	0	2	2	2	0	0
BANCO DE SANGRE	0	0	0	1	1	1	0	0
CENTRAL DE CITAS	0	0	0	1	1	1	0	0
CIRUGIA	0	0	0	4	4	4	0	0
CONSORCIO FACTUACION	1	1	0	1	1	2	0	0
CONSORCIO VITAL	0	0	0	1	1	1	0	0
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	4	3	3	0	1
COORDINACION MEDICA	2	2	0	13	13	15	0	0
GINECO-OBSTETRICIA	0	0	0	3	3	3	0	0
HOSPITALIZACION	1	1	0	18	17	18	0	1
LABORATORIO CLINICO	0	0	0	1	1	1	0	0
MEDICINA CRITICA	0	0	0	8	8	8	0	0
SERVICIO FARMACEUTICO	0	0	0	1	0	0	0	1
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	1	1	0	3	2	3	0	1
TERAPIA RESPIRATORIA	0	0	0	1	0	0	0	1
TESORERIA	1	1	0	2	2	3	0	0
URGENCIAS	2	2	0	26	26	28	0	0
USCAO	1	1	0	9	9	10	0	0
TOTALES	9	9	0	99	94	103	0	5

Tabla: No. 5 Fuente Atención al usuario

ASIGNACIÓN DE FELICITACIONES POR SERVICIOS

Durante este **Cuarto Trimestre** se recibieron **27 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	PORCENTAJE
CONSORCIO VITAL	1	4%
CONSULTA EXTERNA	1	4%
COORDINACION MEDICA	3	11%
GINECO-OBSTETRICIA	7	26%
HOSPITALIZACION	2	7%
MEDICINA CRITICA	2	7%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	3	11%
TERAPIA FISICA	1	4%
URGENCIAS	5	19%
USCAO	2	7%
TOTAL	27	100%

Tabla: No. 6 Fuente Atención al usuario

ASIGNACIÓN DE SUGERENCIAS POR SERVICIOS

Durante este **Cuarto Trimestre** se recibieron **7 Sugerencia** en cuatro (5) unidades funcionales de la institución.



Gráfico: No.5 Fuente Atención al usuario

TABLA 7. PQRSYF	SUGERENCIAS	PORCENTAJE
ATENCIÓN AL USUARIO	1	14%
CONSORCIO FACTURACION	1	14%
HOSPITALIZACION	1	14%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	1	14%
USCAO	3	43%
TOTAL	7	100%

Tabla: No. 7 Fuente Atención al usuario

INDICADOR DE QUEJAS

La siguiente grafica se evidencia el número de quejas **99** frente a la cantidad de **30.868** usuarios atendidos durante el **CUARTO TRIMESTRE** del 2023 en el Hospital Departamental de Villavicencio es muy baja; por tanto, el promedio del indicador con relación a las quejas recibidas está por el orden del **0.32%** en promedio en estos 3 meses lo que indica que estuvimos dentro de los parámetros, ya que el indicador, no fue mayor al **5%** de lo establecido.

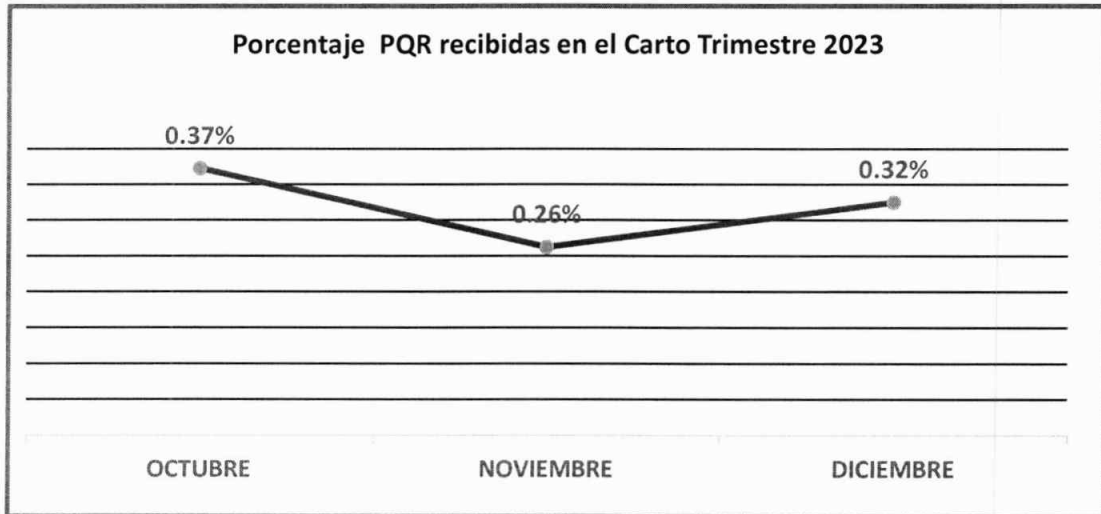


Gráfico: No.6 Fuente Atención al usuario

INDICADOR DE LA QUEJA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
No. quejas recibidas	45	29	25	99
Total, de usuarios atendidos	12.089	11.078	7.701	30.868
TOTAL	0,37%	0,26%	0,32%	0,32%

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 **99** quejas recibidas en el **IV trimestre** su clasificación 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 **51%** y **(50)** 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, está el ítem **Satisfacción al Usuario** con un **30%** y **(30)** 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*; y en tercer lugar esta ítem **Seguridad** con un **19%** y **(19)** 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; y

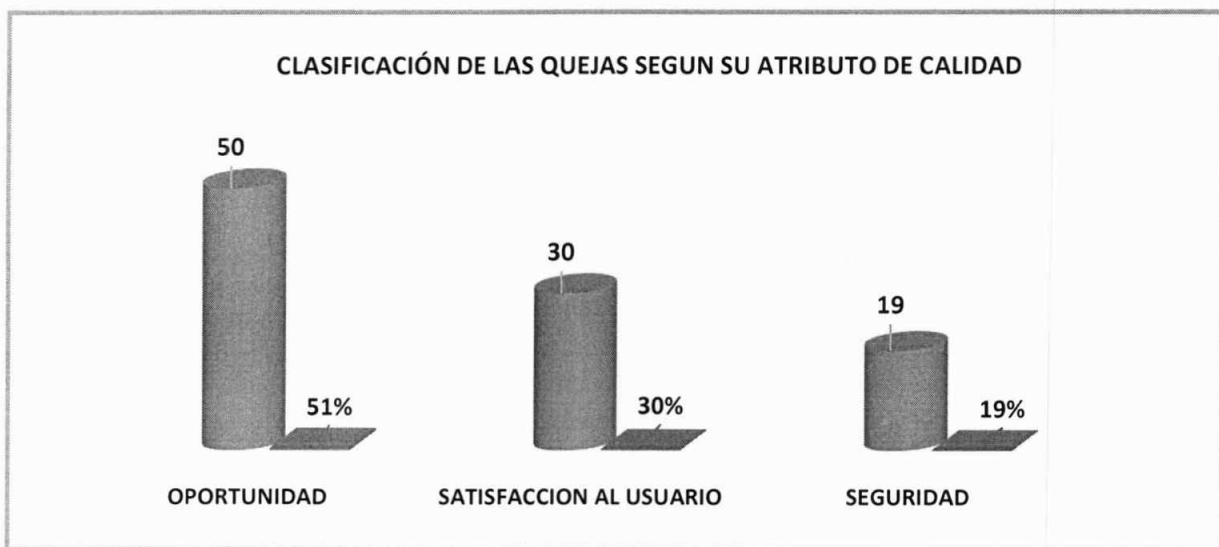


Gráfico: No 7 Fuente Atención al usuario

ATRIBUTO	NO. QUEJAS	PORCENTAJE
OPORTUNIDAD	50	51%
SATISFACCION AL USUARIO	30	30%
SEGURIDAD	19	19%
TOTAL	99	100%

Tabla: No. 9 Fuente Atención al usuario

CAUSAS DE MAYOR INCIDENCIA EN LAS QUEJAS RECIBIDAS

En la siguiente tabla No. 10, se describen las causas de mayor relevancia de inconformidad de los 103 quejas gestionadas en este caso las 3 causa con el mayor índice de inconformidad es: **INCONFORMIDAD CON LA ACTITUD DEL PERSONAL ASISTENCIAL (ESPECIALISTAS, MEDICOS Y PERSONAL DE ENFERMERIA)**, el 28% con 29 incidentes, el segundo incidente es: **FALTA DE COORDINACION PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS OPORTUNOS Y CONTINUIDAD CON LOS TRATAMIENTOS**, con el 26% y 27 incidentes; y el tercero, con el 9% y 9 incidentes esta: **USUARIO INCONFORME POR POSIBLE RIESGO Y/O DETERIORO DE LA SEGURIDAD DE SU SALUD EN EL SERVICIO. Urgencias** fue el servicio que recibió más quejas 28 en total en este IV trimestre 2023.

TABLA 10 Causas de mayor incidencia por institución PROCESO Y/O SUBPROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO	BANCO DE SANGRE	CENTRAL DE OTAS	QUIRURGIA	CONSORCIO FACTURACIÓN	CONSORCIO VITAL	CONSULTA EXTERNA	COORDINACION MEDICA	GINECO-OBSTETRICIA	HOSPITALIZACIÓN	LABORATORIO CLINICO	MEDICINA CRITICA	SUBCIBERENCIA ADMINISTRATIVA	TECNOLOGIA	URGENCIAS	USO/CA	TOTAL	%
FALTA DE COORDINACION PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS OPORTUNOS Y CONTINUIDAD CON LOS TRATAMIENTOS	0	1	0	0	0	0	0	4	0	8	0	3	0	0	8	3	27	26%
INCONFORMIDA POR PERDIDA DE PERTENENCIAS EN EL SERVICIO	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	3	3%
INCONFORMIDAD CIUDADANA POR MALOS OLORES EN EL CUARTO DE BASIJAS DE LA INTUCCION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1%
INCONFORMIDAD CON LA ACTITUD DEL PERSONAL ASISTENCIAL (ESPECIALISTAS, MEDICOS Y PERSONAL DE ENFERMERIA)	2	0	1	0	0	0	0	6	1	7	1	3	0	0	7	1	29	28%
INCONFORMIDAD CON LA ACTITUD DEL GUARDIA DE SEGURIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1%
INCONFORMIDAD DE LOS USUARIOS POR FALTA DEL ASCENSOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	2%
INCONFORMIDAD DEL USUARIO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1%
INCONFORMIDAD DEL USUARIO POR LA GERENCIA EN LA ATENCION EN SU CITA PROGRAMADA	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	2	6	6%
INCONFORMIDAD POR FALTA DE ACCESO A PROGRAMACION DE QUIRURGIA	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3%
INCONFORMIDAD POR LA FALTA DE CALIBRO EN EL SERVICIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3	3%
USUARIO INCONFORME CON LA ATENCION DE URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	8	8%
USUARIO INCONFORME CON LA ATENCION DEL PERSONAL DE FACTURACION	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2%
USUARIO INCONFORME CON LA INFRAESTRUCTURA DEL SERVICIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
USUARIO INCONFORME POR LA FALTA DE ATENCION EN SU CITA PROGRAMADA	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	4%
USUARIO INCONFORME POR PERDIDA DE PERTENENCIAS	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	2%
USUARIO INCONFORME POR POSIBLE RIESGO Y/O DETERIORO DE LA SEGURIDAD DE SU SALUD EN EL SERVICIO	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	2	0	0	3	0	9	9%
USUARIOS INCONFORMES CON LA ACTITUD DE LOS EMPLEADOS DEL SERVICIO VITAL	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1%
SUBTOTALES	2	1	1	4	2	1	3	15	3	18	1	8	3	3	28	10	103	100%
PORCENTAJES	2%	1%	1%	4%	2%	1%	3%	15%	3%	17%	1%	8%	3%	3%	27%	10%	100%	
TOTAL	103																	

Tabla: No. 10 Fuente Atención al usuario

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA A LAS QUEJAS

Durante el **CUARTO TRIMESTRE 2023**, el promedio de resolución de las 103 respuesta a los usuarios, fue en promedio de **6.1 días**, sin embargo, vale la pena aclarar que algunas respuestas están con un índice mayor a los cinco 5 días: pero la tendencia en general nos da este promedio; además, fueron oportunas, y no se pasaron de los 15 días ninguna de las respuestas; gracias al desempeño de todos y cada uno de las y los coordinadores de los diferentes servicios de nuestra institución

DEFINICION OPERACIONAL	CUARTO TRIMESTRE 2023
Sumatoria del No de días hábiles de las respuestas al usuario en un periodo.	631
Total, de respuestas en el periodo	103
Meta del indicador	Menor a 15
Total, en Días	6,1

Tabla: No.11 Fuente Atención al usuario

INFORMACIÓN PARA SUIT, CUARTO TRIMESTRE DE 2023

De los **99** registros de quejas por los usuarios en este **Cuarto Trimestre**, **(4)** usuarios presentaron su inconformidad por falta de asignación de citas que requerían para manejo por consulta externa, **(8)** usuarios presentaron su inconformidad sobre la atención inicial en el servicio de urgencias; una **(1)** usuaria presenta inconformidad en el laboratorio clínico.

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	1	2	1
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	6	0	2
6	TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLNICO (EXT)	0	1	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 CUARTO TRIMESTRE 2023 REFERENTE AL TRATAMIENTO DE QUEJAS

Para el **CUARTO TRIMESTRE** del 2023, se gestionaron **103** 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**.

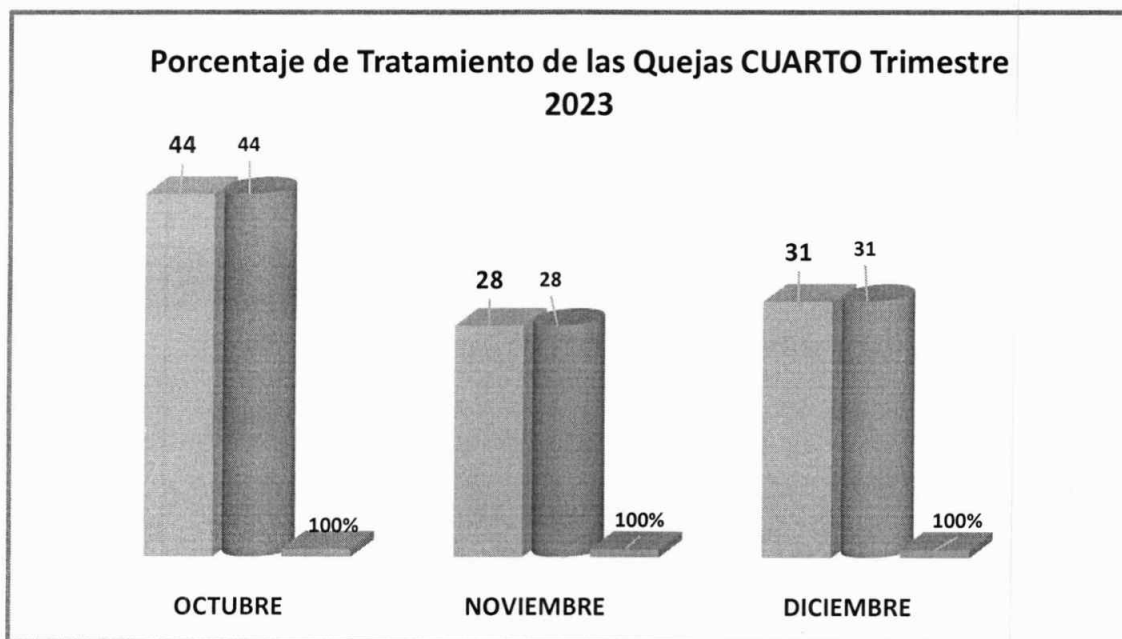


Gráfico: No. 8 Fuente Atención al usuario

Indicador de Tratamiento de PQR	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
No. de quejas Gestionadas durante el mes	44	28	31
No. quejas resueltas en un tiempo menor a 15 días	44	28	31
Meta del indicador	100%	100%	100%
Total	100%	100%	100%
Indicador porcentual del Segundo Trimestre 2023	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 **103 quejas** gestionadas y tramitadas durante el **Cuarto Trimestre**; el **9,7% (10)** usuarios **aceptaron la respuesta** entregada; el **72,8%, (75)** respuestas que fueron **enviadas por correo electrónico**; no hubo ningún pronunciamiento por parte de los usuarios referente a la respuesta; hipotéticamente estas respuestas se dan como satisfecha; se dejaron para **publicar en cartelera (12)** respuestas, el **11,7%**, pero a la fecha del cierre del informe, no hubo ningún pronunciamiento por parte de los usuarios; por tanto, se da la respuesta como aceptada; tan solo **(6)** usuarios el **5,8% NO aceptaron la respuesta**. En conclusión, podríamos decir que el **94%**; o sea, **(97) usuarios** podrían haber quedado satisfechos con la respuesta entregada, y solo el **6 % (6)** usuarios, NO quedaron satisfechos con la respuesta dada de un total de **103** respuestas gestionadas y entregadas en este **IV trimestre**.

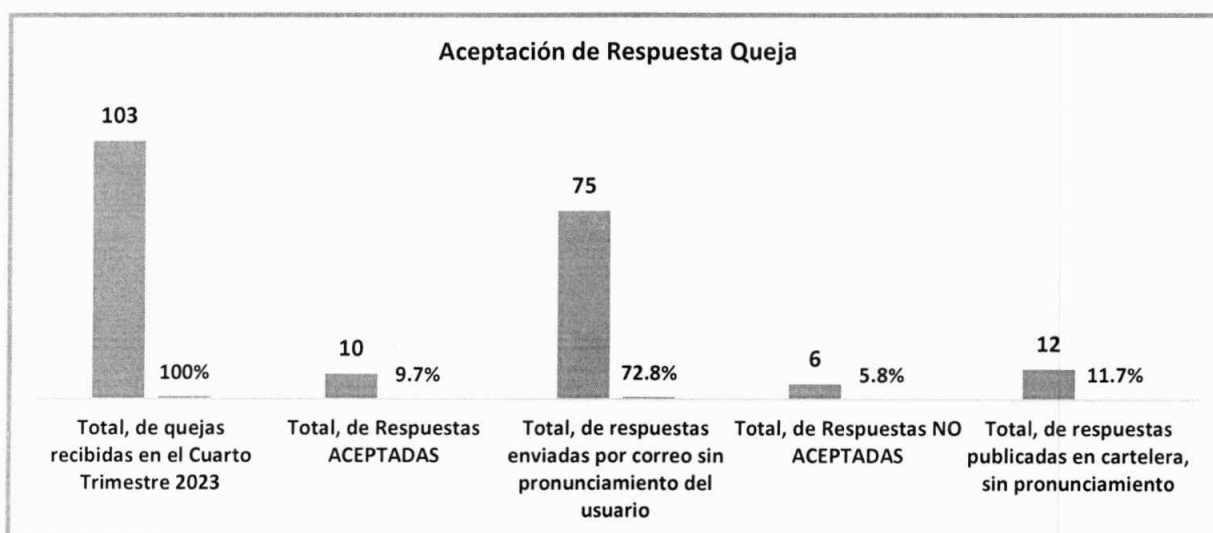


Gráfico: No.9 Fuente Atención al usuario

Tabla 14. Aceptación de Respuesta Queja	QUEJAS	PORCENTAJE
Total, de quejas recibidas en el Cuarto Trimestre 2023	103	100%
Total, de Respuestas ACEPTADAS	10	9,7%
Total, de respuestas enviadas por correo sin pronunciamiento del usuario	75	72,8%
Total, de Respuestas NO ACEPTADAS	6	5,8%
Total, de respuestas publicadas en cartelera, sin pronunciamiento	12	11,7%
Total	103	100,0%

Tabla: No.14 Fuente Atención al usuario

INFORMACIÓN DE LA EPS DE LOS USUARIO QUEJAS.

Las **103** quejas gestionadas durante este **CUARTO TRIMESTRE 2023**, referenciaremos las **4 EPS** con mayor índice de quejas por usuarios en los servicios; en primer lugar, esta **Cajacopi** con el **25%** y **26** quejas registradas; en segundo lugar, está la **Nueva Eps** con un **22 %** y con **23** quejas gestionadas; el tercer lugar lo ocupan 2 EPS **Capital Salud y Ponal** con el **12%** con **12** quejas cada una de las EPS; y el cuarto lugar lo ocupa, **Famisanar** con el **7%** y **7** quejas registradas. Revisar **Tabla: No. 11**

EPS DEL USUARIO QUE SE QUEJA	TOTAL	PORCENTAJE
CAJACOPI	26	25%
CAPITAL SALUD	12	12%
COLSANITAS M. P	1	1%
COMPENSAR	2	2%
COOSALUD	2	2%
EMSSANAR	1	1%
FAMISANAR	7	7%
MALLAMAS EPS	1	1%
NO REGISTRA	2	2%
NUEVA EPS	23	22%
PARTICULAR	1	1%
PIJAOS SALUD	1	1%
PONAL	12	12%
S. SALUD DEL META	1	1%
SALUD TOTAL	3	3%
SANIDAD MILITAR	2	2%
SOAT ADRES	2	2%
SOAT LA PREVISORA	4	4%
TOTAL.	103	100%

Tabla: No. 15 Fuente: Atención al usuario



GLORIA HELENA VELEZ ARIAS
Coordinadora U.F. Atención al Usuario

Elaborado por: FERNANDO HERNANDEZ