

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

TERCER TRIMESTRE 2024



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Durante el **TERCER TRIMESTRE 2024** se recibieron un total de **204** solicitudes de PQRSYF, distribuidas así: el **75 % (153)** de los registros corresponden a las **PQR**; el **21 % con (43)** de los registros por **Felicitaciones**, y el **4 % con (8)** registros de **Sugerencias** de los usuarios como se evidencia en la siguiente gráfica.

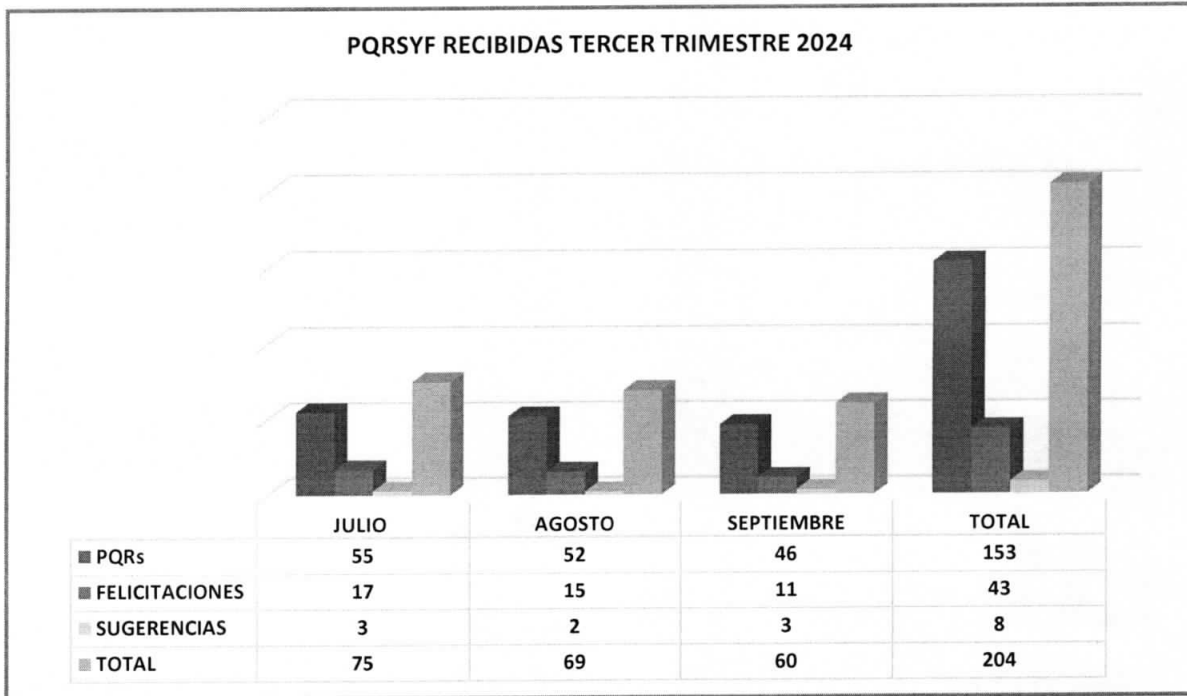


Gráfico: No.1 Fuente Atención al usuario.

TABLA 1. PQRSYF Recibidas

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	Porcentaje
PQR	55	52	46	153	75%
FELICITACIONES	17	15	11	43	21%
SUGERENCIAS	3	2	3	8	4%
TOTAL	75	69	60	204	100%

Tabla: No. 1 Fuente Atención al usuario.

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSYF.

De acuerdo con los medios de recepción establecidos por el Hospital Departamental de Villavicencio, para el **TERCER TRIMESTRE 2024**, se identifica que el medio con mayor índice de recaudo de las **204 PQRSYF** fue en **Atención al usuario** con el **55 %** y **(112)** solicitudes de **PQRSYF** las cuales fueron dejados por los usuarios en las oficinas de Atención al Usuario distribuidas dentro del HDV; el Segundo medio recepción de **PQRSYF** fue por medio de los **Buzones** ubicados en algunos puntos distribuidos en nuestra institución con el **27 %** con **(56)** registros recibidos; en tercer lugar está por medio del **correo electrónico** con un **14 %** y **(29)** registros; y por último recudo esta por medio de la **ventanilla Única** con un **3 %** y **(7)** registros, para un total de **204** registros de **PQRSYF** generadas por usuarios en este **TERCER TRIMESTRE 2024**

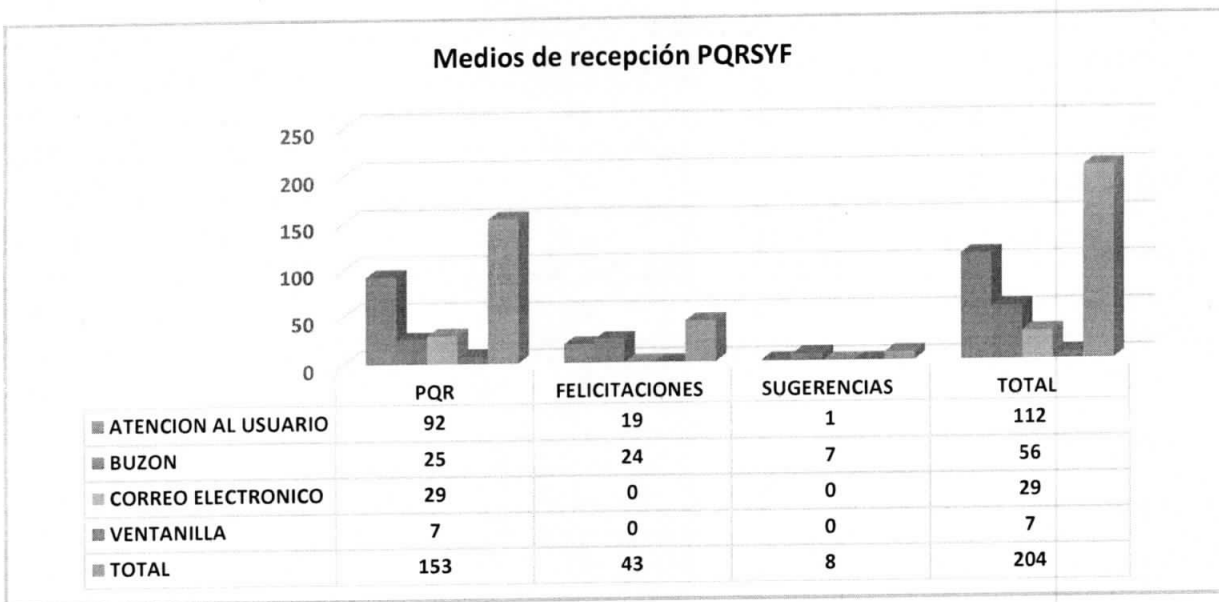


Gráfico: No.2 Fuente Atención al usuario

TABLA 2 Medios de recepción PQRSYF	ATENCION AL USUARIO	BUZON	CORREO ELECTRONICO	VENTANILLA	TOTAL	PORCENTAJE
PQR	92	25	29	7	153	75%
FELICITACIONES	19	24	0	0	43	21%
SUGERENCIAS	1	7	0	0	8	4%
TOTAL	112	56	29	7	204	100%
PORCENTAJE	55%	27%	14%	3%	100%	

Tabla: No. 2. Fuente Atención al usuario

A continuación, se detalla el total de las **204 PQRSYF** radicadas y asignadas a las diferentes Unidades Funcionales y/o Servicios en Hospital Departamental de Villavicencio durante el **TERCER TRIMESTRE de 2024**, distribuidas por servicio.

TABLA 3. PQRSYF	PQR	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	TOTAL	%
ATENCION AL USUARIO	0	2	0	2	0,65%
BANCO DE SANGRE	1	0	0	1	2,61%
CENTRAL DE CITAS	4	2	0	6	3,92%
CIRUGIA	6	0	0	6	8,50%
CONSORCIO FACTURACION	13	1	1	15	0,65%
CONSORCIO VITAL	1	0	0	1	1,96%
CONSULTA EXTERNA	3	9	1	13	3,27%
COORDINACION DE ENFERMERIA	5	0	0	5	11,11%
COORDINACION MEDICA	17	8	2	27	5,23%
GINECO-OBSTETRICIA	8	1	0	9	4,58%
HOSPITALIZACION	7	4	0	11	0,65%
LABORATORIO CLINICO	1	0	0	1	3,92%
MEDICINA CRITICA	6	1	0	7	0,65%
OFICINA ASESORA COMERCIAL	0	1	1	2	8,50%
SALUD MENTAL	1	0	0	1	1,96%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	13	1	0	14	1,96%
SUBGERENCIA ASISTENCIAL	3	1	0	4	37,25%
TESORERIA	3	0	0	3	2,61%
URGENCIAS	57	9	0	66	0,65%
USCAO	4	3	3	10	2,61%
TOTAL	153	43	8	204	100%

Tabla: No. 3 Fuente Atención al usuario

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR POR AREAS DE SERVICIO

De las **204 PQR** recibidas durante el **TERCER TRIMESTRE del 2024** se recibieron en total de **153 PQR** distribuidas en las diferentes unidades funcionales; el servicio con mayor índice de registros recibidos en este trimestre es la unidad funcional de **Urgencias** con el **37,25%** y **57 PQR**, el segundo lugar lo ocupa **Coordinación Médica** con el **11,11** y **17 PQR**; en tercer lugar lo ocupan el **Consortio Facturación y la Subgerencia administrativa** con el **8,50%** y **13 PQR** cada una, y en la cuarta posición está la **Gineco-Obstetricia** con el **5,23%** con **8 PQR**. Revisar **tabla 3 y 4**.

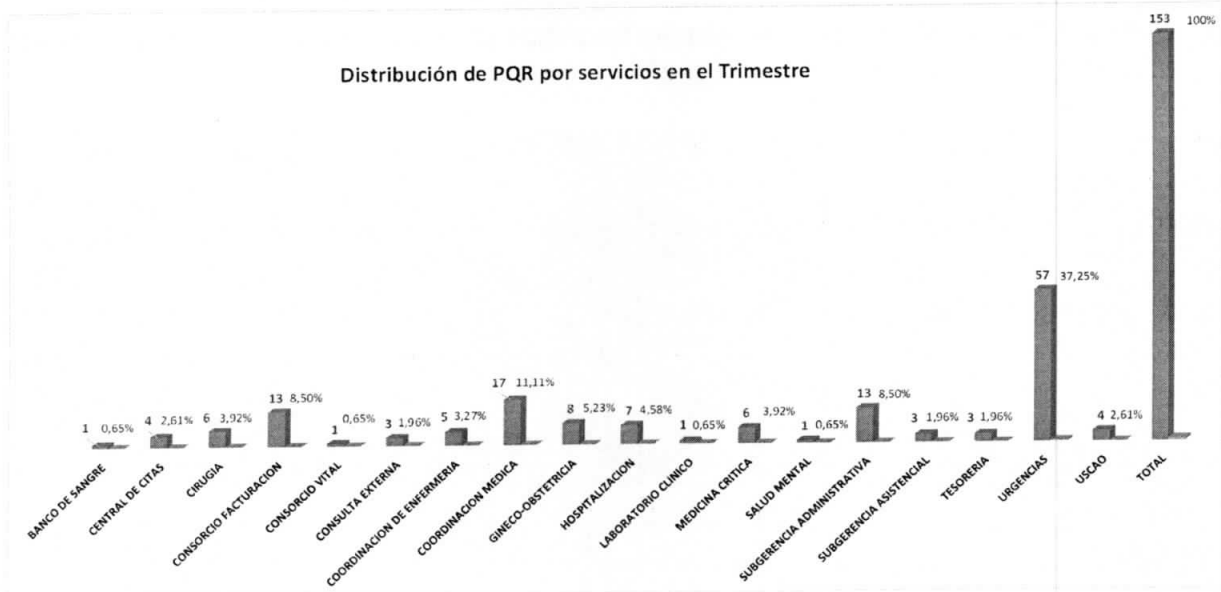


Gráfico: No.3 Fuente Atención al usuario

TABLA 4. PQRSYF	QUEJAS	PORCENTAJE
BANCO DE SANGRE	1	0,65%
CENTRAL DE CITAS	4	2,61%
CIRUGIA	6	3,92%
CONSORCIO FACTURACION	13	8,50%
CONSORCIO VITAL	1	0,65%
CONSULTA EXTERNA	3	1,96%
COORDINACION DE ENFERMERIA	5	3,27%
COORDINACION MEDICA	17	11,11%
GINECO-OBSTETRICIA	8	5,23%
HOSPITALIZACION	7	4,58%
LABORATORIO CLINICO	1	0,65%
MEDICINA CRITICA	6	3,92%
SALUD MENTAL	1	0,65%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	13	8,50%
SUBGERENCIA ASISTENCIAL	3	1,96%
TESORERIA	3	1,96%
URGENCIAS	57	37,25%
USCAO	4	2,61%
TOTAL	153	100%

Tabla: No. 4 Fuente Atención al usuario

OPORTUNIDAD EN LA TRAZABILIDAD DE LA RESPUESTA DE LAS PQR

En la siguiente tabla se detallará la información de la trazabilidad de las PQR registradas durante el **Tercer Trimestre 2024** 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 este **Tercer Trimestre del 2024** se recibieron **153** PQR, de las cuales a **146** PQR; o sea, al **95,42%** de estas **153** PQR, quedando tan solo **7** PQR el **4,58%** de las PQR pendientes para dar respuesta en el mes de Octubre 2024. Si, continuamos con va la tendencia estadística de respuesta, podríamos afirmar que las respuestas; por parte de los coordinadores se entregaran oportunamente a los usuarios dentro de los tiempos; y las **7** respuestas pendientes generarían una ejecución al 100% de las respuestas de este **Tercer Trimestre 2024**.

TABLA 5. OPORTUNIDAD PQR	PQR DEL SEGUNDO TRIMESTRE 2024 CON CIERRE EN EL TERCER TRIMESTRE 2024	PQR OPORTUNAS DEL SEGUNDO 2024 CON CIERRE EN EL TERCER TRIMESTRE 2024	PQR NO OPORTUNAS DEL SEGUNDO TRIMESTRE 2024 CON CIERRE EN EL TERCER TRIMESTRE 2024	PQR RECIBIDAS EN EL TERCER TRIMESTRE 2024	PQR GESTIONADAS SOLO DEL TERCER TRIMESTRE 2024	PQR GESTIONADAS OPORTUNAS DEL SEGUNDO TRIMESTRE 2024 Y TERCER TRIMESTRE 2024	PQR NO OPORTUNAS EN EL TERCER TRIMESTRE 2024	PQR EN TRAMITE PARA EL CUARTO TRIMESTRE 2024
BANCO DE SANGRE	0	0	0	1	1	1	0	0
CENTRAL DE CITAS	1	1	0	4	4	5	0	0
CIRUGIA	0	0	0	6	6	6	0	0
CONSORCIO FACTURACION	2	2	0	13	13	15	0	0
CONSORCIO VITAL	2	2	0	1	1	3	0	0
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	3	3	3	0	0
COORDINACION DE ENFERMERIA	0	0	0	5	5	5	0	0
COORDINACION MEDICA	2	2	0	17	16	18	0	1
GINECO-OBSTETRICIA	0	0	0	8	8	8	0	0
HOSPITALIZACION	1	1	0	7	7	8	0	0
LABORATORIO CLINICO	0	0	0	1	1	1	0	0
MEDICINA CRITICA	1	1	0	6	6	7	0	0
OFICINA ASESORA COMERCIAL	1	1	0	0	0	1	0	0
PLANEACION	1	1	0	0	0	1	0	0
SALUD MENTAL	0	0	0	1	1	1	0	0
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	2	2	0	13	9	11	0	4
SUBGERENCIA ASISTENCIAL	1	1	0	3	3	4	0	0
TESORERIA	1	1	0	3	2	3	0	1
URGENCIAS	4	4	0	57	56	60	0	1
USCAO	0	0	0	4	4	4	0	0
TOTALES	19	19	0	153	146	165	0	7

Tabla: No. 5 Fuente Atención al usuario

ASIGNACIÓN DE FELICITACIONES POR SERVICIOS

Durante este **Tercer Trimestre** se recibieron **43 Felicitaciones** que corresponde a las diferentes unidades funcionales y/o servicios de la siguiente manera:

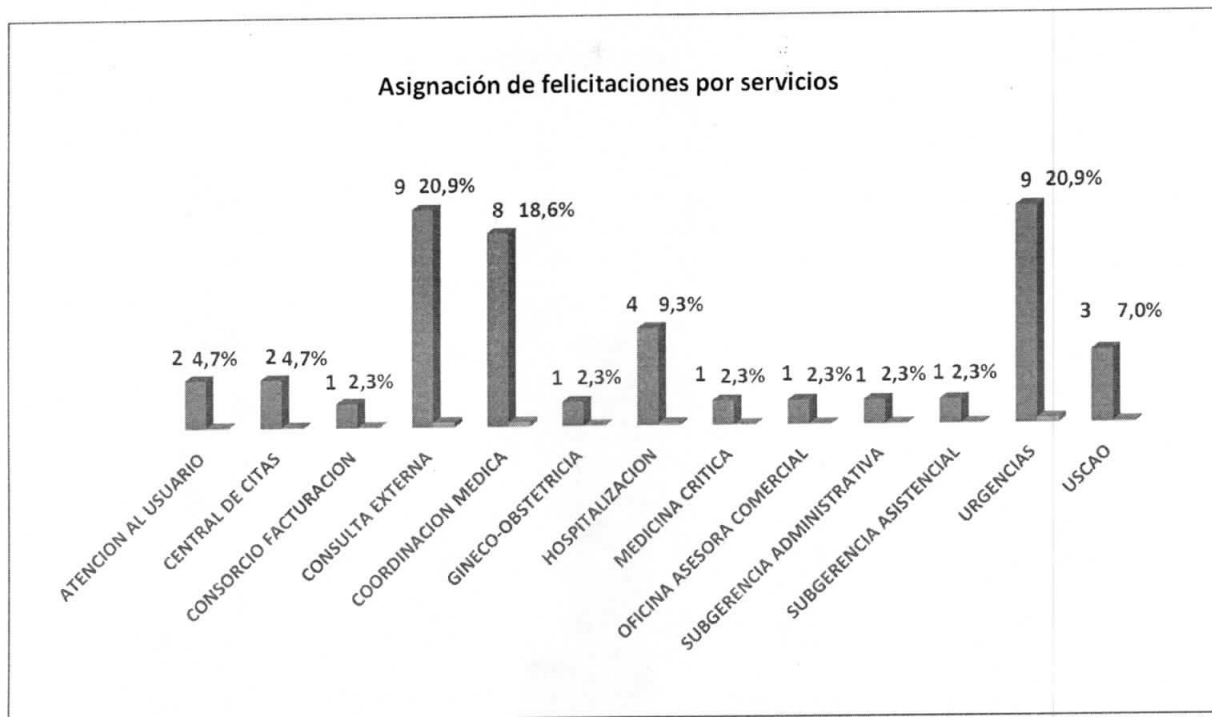


Gráfico: No.4 Fuente Atención al usuario

TABLA 6. PQRSYF	FELICITACIONES	PORCENTAJE
ATENCION AL USUARIO	2	4,65%
CENTRAL DE CITAS	2	4,65%
CONSORCIO FACTURACION	1	2,33%
CONSULTA EXTERNA	9	20,93%
COORDINACION MEDICA	8	18,60%
GINECO-OBSTETRICIA	1	2,33%
HOSPITALIZACION	4	9,30%
MEDICINA CRITICA	1	2,33%
OFICINA ASESORA COMERCIAL	1	2,33%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	1	2,33%
SUBGERENCIA ASISTENCIAL	1	2,33%
URGENCIAS	9	20,93%
USCAO	3	6,98%
TOTAL	43	100%

Tabla: No. 6 Fuente Atención al usuario

ASIGNACIÓN DE SUGERENCIAS POR SERVICIOS

Durante este **Tercer Trimestre** se recibieron **8 Sugerencia** en (5) unidades funcionales de nuestra Institución.

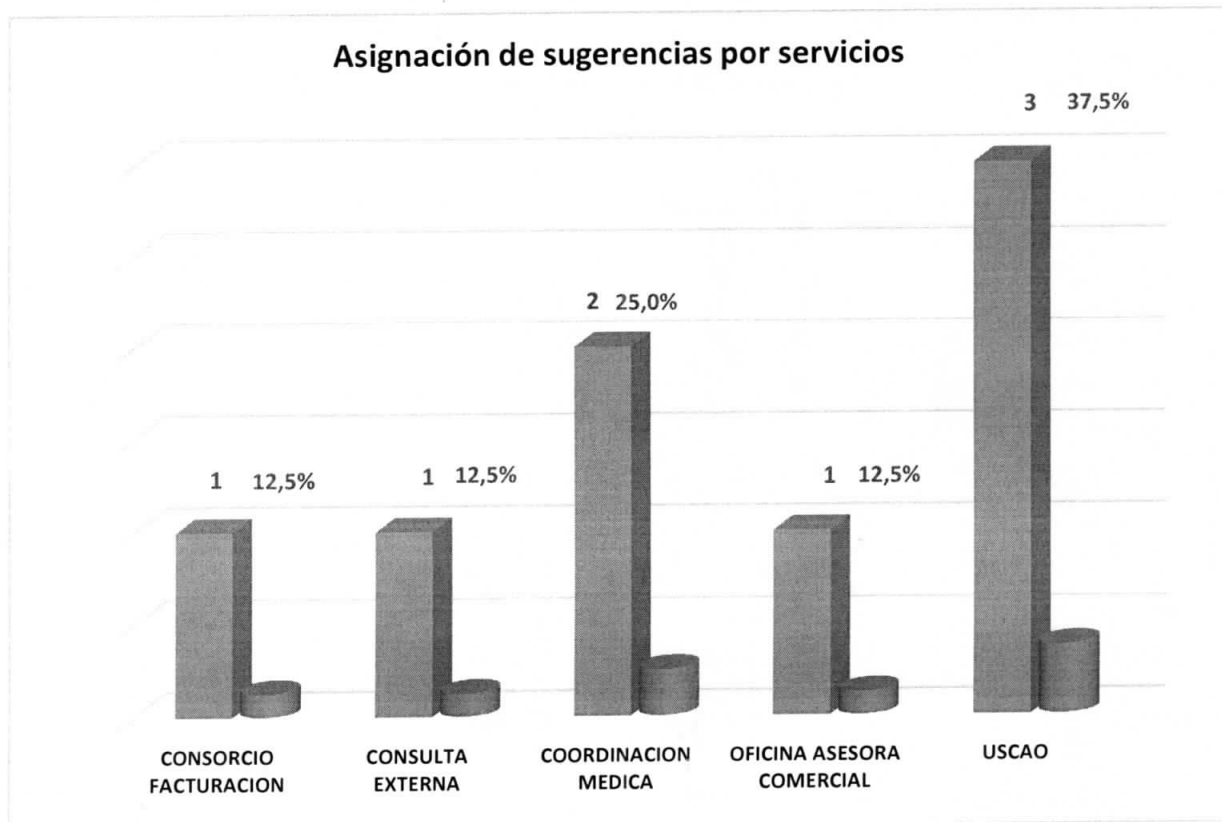


Gráfico: No.5 Fuente Atención al usuario

TABLA 7. PQRSYF	SUGERENCIAS	PORCENTAJE
CONSORCIO FACTURACION	1	12,50%
CONSULTA EXTERNA	1	12,50%
COORDINACION MEDICA	2	25,00%
OFICINA ASESORA COMERCIAL	1	12,50%
USCAO	3	37,50%
TOTAL	8	100%

Tabla: No. 7 Fuente Atención al usuario

INDICADOR DE PQRS

La siguiente grafica se evidencia el número de PQR **153** frente a la cantidad de **37.261** usuarios atendidos durante el **TERCER TRIMESTRE** del 2023 en el Hospital Departamental de Villavicencio es muy baja; por tanto, e promedio del indicador con relación a las PQR recibidas está por el orden del **0.41%** 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.

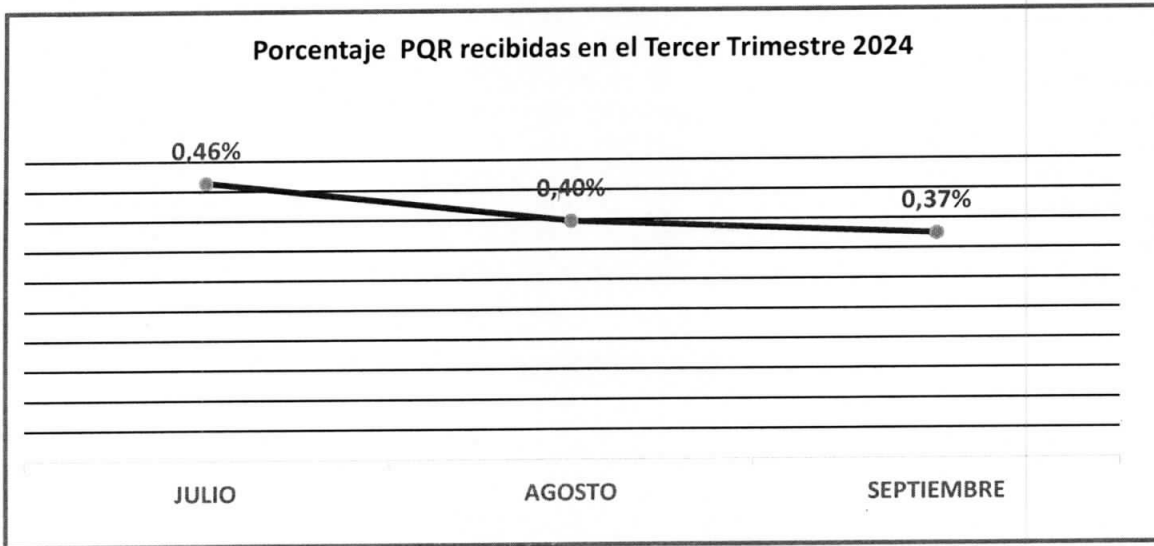


Gráfico: No.6 Fuente Atención al usuario

INDICADOR PQR	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
No. PQR recibidas	55	52	46	153
Total, de usuarios atendidos	11863	13094	12304	37261
TOTAL	0,46%	0,40%	0,37%	0,41%

Tabla: No. 8 Fuente Atención al usuario

Formula del indicador: PQR Y Reclamos
 (No. De PQR recibidas /No. De usuarios atendidos).

CLASIFICACION DE PQRS SEGÚN ATRIBUTO DE CALIDAD

El siguiente grafico describe la clasificación de las PQR según los atributos de calidad; donde se evidencia que del total de las **153** PQR recibidas en el **III TRIMESTRE 2024** su clasificación según los atributos de calidad establecidos en el procedimiento PR-UA-01. *Procedimiento de Peticiones, PQR, Reclamos y Felicitaciones*; el atributo con el mayor índice es: el ítem **Oportunidad** con un **49,02%** y **(75)** PQR, este ítem hace referencia con la posibilidad que tienen los usuarios para alcanzar o conseguir un servicio, tratamiento o procedimiento ofertado oportunamente; en Tercer lugar, está el ítem **Satisfacción al Usuario** con un **39,87%** y **(61)** PQR ; 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 **9,80%** y **(15)** PQR, este ítem 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 el cuarto están ítem es **Continuidad** con un **1,31%** y dos **(2)** PQR, 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.

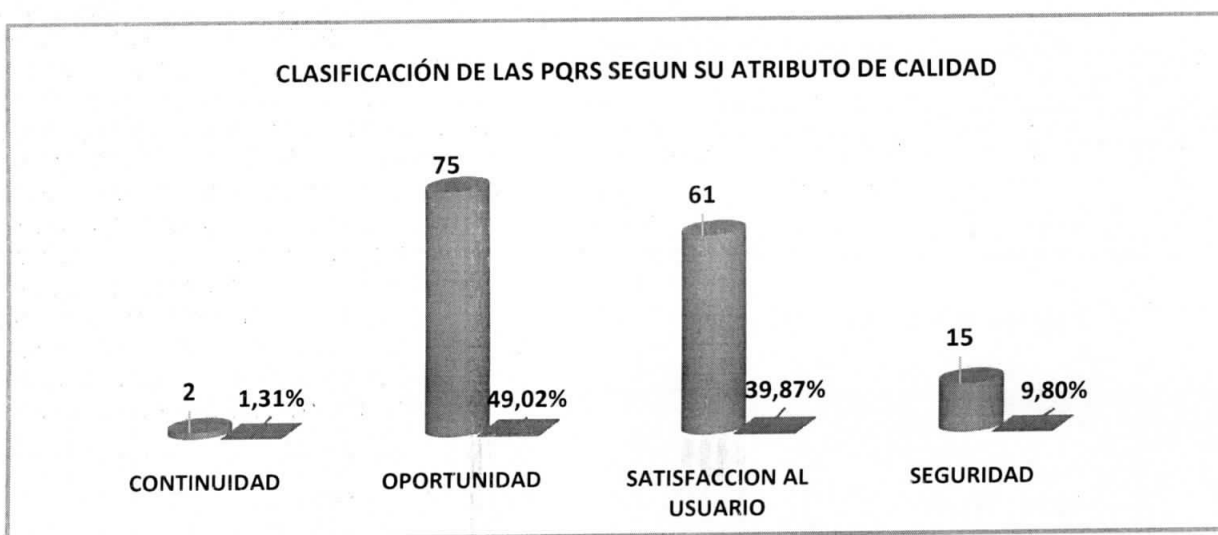


Gráfico: No 7 Fuente Atención al usuario

ATRIBUTO	NO. PQR	PORCENTAJE
CONTINUIDAD	2	1,31%
OPORTUNIDAD	75	49,02%
SATISFACCION AL USUARIO	61	39,87%
SEGURIDAD	15	9,80%
TOTAL	153	100%

Tabla: No. 9 Fuente Atención al usuario

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRS

Durante el **TERCER TRIMESTRE 2024**, el promedio de resolución de las **153** respuesta a los usuarios, fue en promedio de **5.4 días** para este Tercer trimestre; sin embargo, vale la pena aclarar que algunas respuestas están con un índice mayor a los cinco 5 días; la tendencia en general nos da este promedio; además, las PQR fueron oportunas, y no se pasaron de los 15 días las respuestas; gracias al desempeño de todos y cada uno de las y los coordinadores de los diferentes servicios de nuestra institución

DEFINICION OPERACIONAL	TERCER TRIMESTRE 2024
Sumatoria del No de días hábiles de las respuestas al usuario en un periodo.	828
Total, de respuestas en el periodo	153
Meta del indicador	Menor a 15
Total, en Días	5,4

Tabla: No.11 Fuente Atención al usuario

INFORMACIÓN PARA SUIT, TERCER TRIMESTRE DE 2024

De los **153** registros de PQR por los usuarios en este **Tercer Trimestre**, los usuarios que presentaron su inconformidad por falta de asignación de citas que requerían para manejo por consulta externa fueron (**7**) y los usuarios inconformes por la atención inicial en el servicio de urgencias fueron (**15**) usuarios durante este trimestre.

ITEM	TIPO DE FORMATO INTEGRADO	PREGUNTA		
		NUMERO DE PQR RECIBIDAS		
2359		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
1	EXPEDICION CERTIFICADO DE DEFUNCION	0	0	0
2	ASIGNACION DE CITAS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO EN SALUD	3	2	2
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	7	8	0
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

CAUSAS DE MAYOR INCIDENCIA EN LAS PQRS RECIBIDAS

En la siguiente tabla No. 10, se describen las causas de mayor relevancia de inconformidad de los 153 PQR gestionadas en este caso las 3 causa con el mayor índice de inconformidad es: **Inconformidad con la actitud del personal asistencial (especialistas, médicos y personal de enfermería)**, el **32,68%** con 50 incidentes, el Segundo ercer incidente es: **Falta de coordinación para la prestación de servicios oportunos y continuidad con los tratamientos**, con el **28,76%** con 44 incidentes; y el tercero, con el **9,80%** con 15 incidentes esta: **Usuarios inconformes con la atención medica de urgencias**. Los 2 (dos) servicios con más PQR recibidas son **Urgencias** con 57 y **Coordinación Medica** con 17 PQR en este III TRIMESTRE 2024.

TABLA 10 Causas de mayor incidencia en PQR recibidas PROCESO Y/O SUBPROCESO	BANCO DE SANGRE	CENTRAL DE CITAS	CIRUGIA	CONSORCIO FACTURACION	CONSORCIO VITAL	CONSULTA EXTERNA	COORDINACION DE ENFERMERIA	COORDINACION MEDICA	GINECO-OBSTETRICIA	HOSPITALIZACION	LABORATORIO CLINICO	MEDICINA CRITICA	SALUD MENTAL	SURGERENCIA ADMINISTRATIVA	SURGERENCIA ASISTENCIAL	TESORERIA	URGENCIAS	USCAO	TOTAL	%	
FALTA DE COORDINACION ADMINISTRATIVA PARA PRESTAR SERVICIOS OPORTUNOS PARA LA EJECUCION DE SUS PROCESOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5	3,27%	
FALTA DE COORDINACION PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS OPORTUNOS Y CONTINUIDAD CON LOS TRATAMIENTOS	1	0	4	0	0	0	0	9	3	3	0	4	0	0	1	0	18	1	44	28,76%	
INCONFORMIDA CON LA ACTITUD DEL COORDINADOR(A) DEL SERVICIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0,65%	
INCONFORMIDAD CON LA ACTITUD DEL PERSONAL ASISTENCIAL (ESPECIALISTAS, MEDICOS Y PERSONAL DE ENFERMERIA)	0	1	2	0	1	2	4	7	5	3	1	2	0	0	0	0	21	1	50	32,68%	
INCONFORMIDAD CON LA ACTITUD DEL GUARDA DE SEGURIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5	3,27%	
INCONFORMIDAD DEL USUARIO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2	7	4,58%	
INCONFORMIDAD DEL USUARIO POR MAL MANEJO DEL PROTOCOLO DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	4	2,61%
INCONFORMIDAD DEL USUARIO POR PERDIDA DE CITA PROGRAMADA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,65%	
INCONFORMIDAD POR LA FALTA DE CAJERO EN EL SERVICIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3	1,96%	
INCONFORMIDAD POR LAS DEMORAS EN LA ATENCION DESU CITA PROGRAMADA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,65%	
INCONFORMIDAD CON LA ACTITUD DEL PERSONAL DE SERVICIOS GENERALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,65%	
USUARIO INCONFORME CON EL SERVICIO DE PARQUEADERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,65%	
USUARIO INCONFORME CON LA ATENCION DEL PERSONAL DE FACTURACION	0	0	0	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	8,50%	
USUARIOS INCONFORMES CON LA ATENCION MEDICA DE URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0	15	9,80%	
USUARIOS INCONFORMES POR PERDIDA DE OBJETOS PERSONALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2	1,31%	
SUBTOTALES	1	4	6	13	1	3	5	17	8	7	1	6	1	13	3	3	57	4	153	100%	
PORCENTAJES	1%	3%	4%	8%	1%	2%	3%	11%	5%	5%	1%	4%	1%	8%	2%	2%	37%	3%	100%		
TOTAL	153																				

Tabla: No. 10 Fuente Atención al usuario

GESTION DE PQR DEL TERCER TRIMESTRE 2024

Para el **TERCER TRIMESTRE** del 2024, se gestionaron **153 PQR** dejadas por los usuarios, donde se generó un indicador del tratamiento de respuesta a las PQR del **100%**; ya que, la tendencia estadística nos genera respuestas oportunas dentro de los rangos de entrega inferior a los 15 días hábiles establecidos promedio (**5,4 días**). Revisar **tabla No 11**, de la **página 12**. Es por eso que la tendencia del indicador estaría al 100%

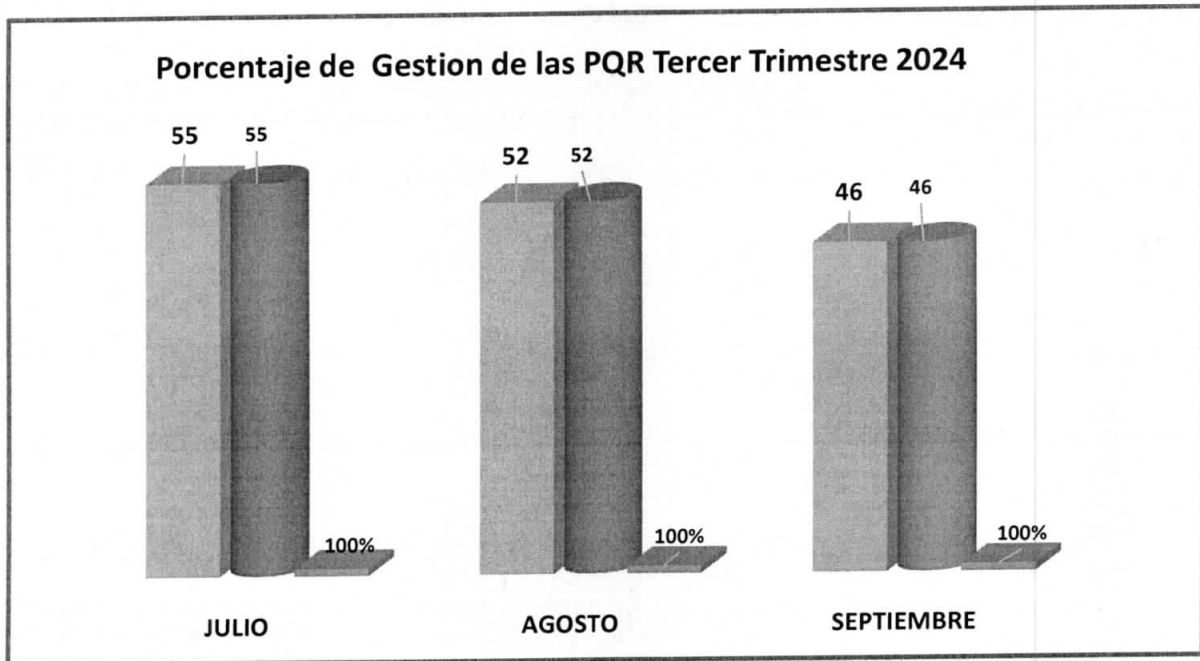


Gráfico: No. 8 Fuente Atención al usuario

Indicador de Tratamiento de PQR	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
No. de PQR Gestionadas durante el mes	55	52	46
No. PQR resueltas en un tiempo menor a 15 días	55	52	46
Meta del indicador	100%	100%	100%
Total	100%	100%	100%
Indicador porcentual del III Trimestre 2024	100%		

Tabla: No. 13 Fuente Atención al usuario

Formula del indicador: Tratamiento de PQR
(No. De PQRs resueltas en un tiempo menor a 15 días hábiles /No. De PQR Gestionadas en el periodo).

SATISFACCION DEL USUARIO FRENTE A LAS RESPUESTAS DE LAS PQR

De las **153 PQR** gestionadas y tramitadas durante este **Tercer Trimestre**; el **3,27% (5)** de las respuestas fueron **Aceptadas** por los usuarios; el **84,31%**, con **(129)** de las respuestas fueron **enviadas por correo electrónico**; sin ningún pronunciamiento por parte de los usuarios; **Respuesta** para **Publicar** el **9,15%**, con **(14)** respuestas, ahora respuestas **entradas Personalmente al usuario**, tan solo se entregó **(1)** una, el **0,65%** del muestreo, y tan solo el **2,61%**, **(4)** usuarios, **NO aceptaron la Respuestas** entregadas. En conclusión; podríamos afirmar que, de las **153 PQR**, el **97,39%**; o sea, **(149) usuarios** estarían satisfechos con la respuesta entregada al cierre del trimestre; tan solo el **2,61% (4)** usuarios, **NO aceptaron** o quedaron satisfechos con la respuesta en este **III TRIMESTRE**. En general el balance es positivo al cierre del informe, dentro de los el día **15 días hábiles** para el cierre de **septiembre 2024**.

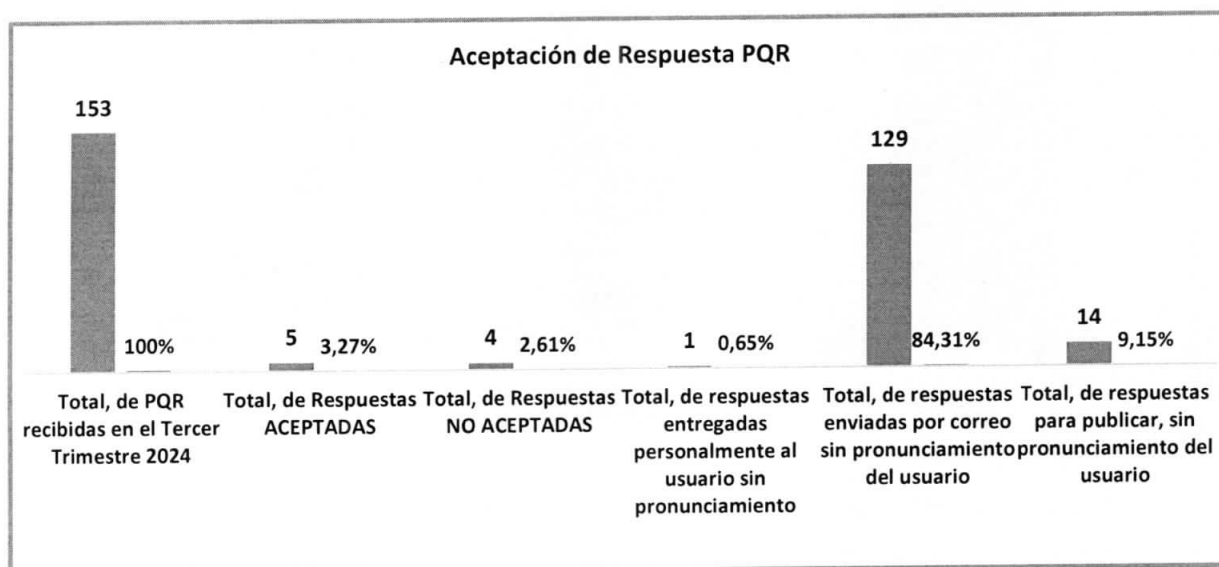


Gráfico: No.9 Fuente Atención al usuario

Tabla 14. Aceptación de Respuesta PQR	PQR	PORCENTAJE
Total, de PQR recibidas en el Tercer Trimestre 2024	153	100%
Total, de Respuestas ACEPTADAS	5	3,27%
Total, de Respuestas NO ACEPTADAS	4	2,61%
Total, de respuestas entregadas personalmente al usuario sin pronunciamiento	1	0,65%
Total, de respuestas enviadas por correo sin pronunciamiento del usuario	129	84,31%
Total, de respuestas para publicar, sin pronunciamiento del usuario	14	9,15%
Total	153	100,0%

Tabla: No.14 Fuente Atención al usuario

INFORMACIÓN DE LA EPS DE LOS USUARIO PQRS.

Las 153 PQR gestionadas durante este **TERCER TRIMESTRE 2024**, referenciaremos las **4 EPS** con mayor índice de PQR por usuarios en los servicios; en primer lugar, esta **Nueva EPS** con el **26180%** y **41 PQR** registradas; en Segundo lugar, está la **Ponal** con un **12,42%** con **19 PQR** gestionadas; el tercer lugar lo ocupan 3 EPS **Cajacopi**, **Capital Salud** y **Famisanar** con el **10,46%** con **16 PQR** cada EPS. Revisar **Tabla: No. 11**

EPS DEL USUARIO QUE SE PQR	TOTAL	PORCENTAJE
CAJACOPI	16	10,46%
CAPITAL SALUD	16	10,46%
CAPRESOCA	1	0,65%
COMPENSAR	7	4,58%
FAMISANAR	16	10,46%
FOMAG	1	0,65%
FUERZA AEREA	1	0,65%
INPEC	1	0,65%
MALLAMAS	1	0,65%
FAMISANAR	0	0,00%
NO REGISTRA	13	8,50%
NUEVA EPS	41	26,80%
PARTICULAR	1	0,65%
PONAL	19	12,42%
S. SALUD DEL META	1	0,65%
SALUD TOTAL	5	3,27%
SANIDAD MILITAR	4	2,61%
SANITAS	5	3,27%
SOAT ADRES	1	0,65%
SOAT LA PREVISORA	2	1,31%
SOAT SEGUROS BOLIVAR	1	0,65%
TOTAL.	153	100%

Tabla: No. 15 Fuente: Atención al usuario



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

Elaborado por: FERNANDO HERNANDEZ