



HOSPITAL

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

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

CUARTO TRIMESTRE 2024

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Durante el **CUARTO TRIMESTRE 2024** se recibieron un total de **143** solicitudes de PQRSYF, distribuidas así: el **84 % (120)** de los registros corresponden a las **PQR**; el **12 % con (17)** de los registros por **Felicitaciones**, y el **4 % con (6)** registros de **Sugerencias** de los usuarios como se evidencia en la siguiente gráfica.

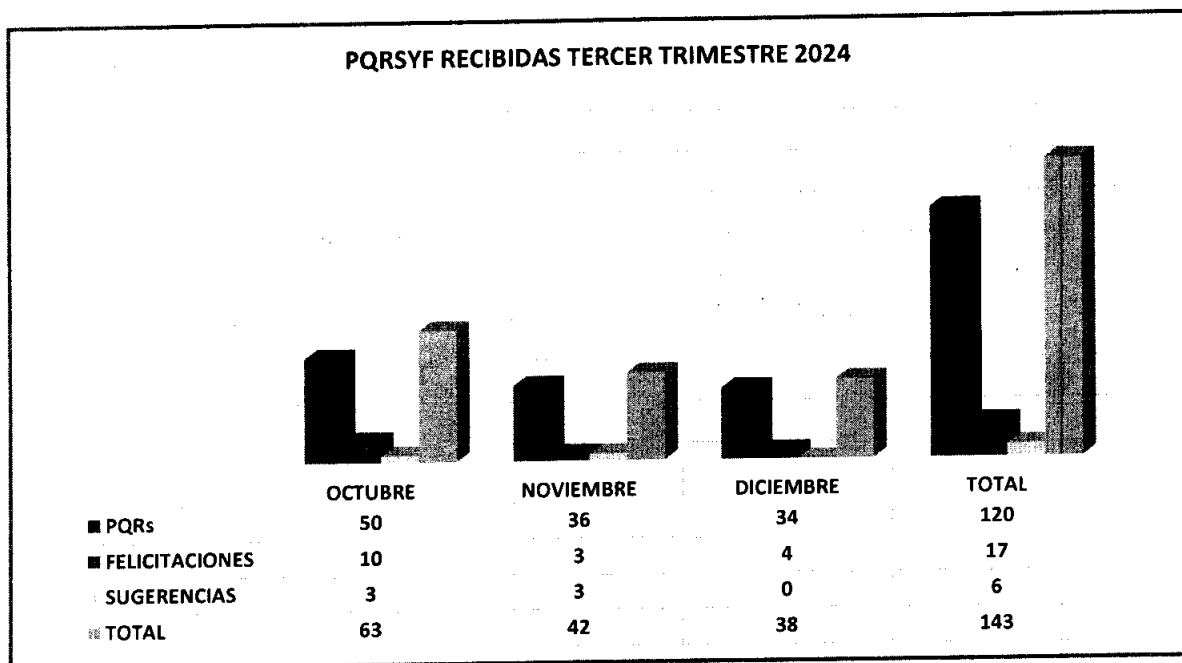


Gráfico: No.1 Fuente Atención al usuario.

TABLA 1. PQRSYF Recibidas

	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	Porcentaje
PQRs	50	36	34	120	84%
FELICITACIONES	10	3	4	17	12%
SUGERENCIAS	3	3	0	6	4%
TOTAL	63	42	38	143	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 **CUARTO TRIMESTRE 2024**, se identifica que el medio con mayor índice de recaudo de las **143 PQRSYF** fue en **Atención al usuario** con el **64 %** y **(92)** 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 **15 %** con **(22)** registros recibidos; en tercer lugar está por medio del **correo electrónico** con un **20 %** y **(28)** registros; y por último recudo esta por medio de la **ventanilla Única** con un **1 %** y **(1)** registros, para un total de **143** registros de **PQRSYF** generadas por usuarios en este **CUARTO TRIMESTRE 2024**

Gráfico: No.2 Fuente Atención al usuario

TABLA 2 Medios de recepción PQRSYF	ATENCIÓN AL USUARIO	BUZON	CORREO ELECTRONICO	VENTANILLA	TOTAL	PORCENTAJE
PQR	77	14	28	1	120	84%
FELICITACIONES	13	4	0	0	17	12%
SUGERENCIAS	2	4	0	0	6	4%
TOTAL	92	22	28	1	143	100%
PORCENTAJE	64%	15%	20%	1%	100%	

Tabla: No. 2. Fuente Atención al usuario

A continuación, se detalla el total de las **143 PQRSYF** radicadas y asignadas a las diferentes Unidades Funcionales y/o Servicios en Hospital Departamental de Villavicencio durante el **CUARTO TRIMESTRE de 2024**, distribuidas por servicio.

TABLA 3. PQRSYF	QUEJAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	TOTAL	%
ATENCIÓN AL USUARIO	1	0	0	1	1%
BANCO DE SANGRE	0	0	0	0	0%
CENTRAL DE CITAS	8	1	1	10	7%
CIRUGIA	1	1	0	3	2%
CONSORCIO FACTURACION	5	1	1	7	5%
CONSORCIO VITAL	3	0	0	3	2%
CONSULTA EXTERNA	1	1	0	2	1%
COORDINACION DE ENFERMERIA	0	0	0	0	0%
COORDINACION MEDICA	24	0	0	25	17%

GINECO-OBSTETRICIA	2	1	0	4	3%
HOSPITALIZACION	6	3	2	11	8%
LABORATORIO CLINICO	1	0	0	1	1%
MEDICINA CRITICA	10	0	0	10	7%
OFICINA ASESORA COMERCIAL	0	0	0	0	0%
GENERAL ADULTO	2	0	0	2	1%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	14	4	0	20	14%
SUBGERENCIA ASISTENCIAL	0	0	0	0	0%
TALENTO HUMANO	1	0	0	1	1%
URGENCIAS	35	5	0	40	28%
GASES MEDICINALES	0	0	0	0	0%
APOYO DIAGNOSTICO	1	0	0	1	1%
USCAO	5	0	2	7	5%
TOTAL	120	17	6	143	100%

Tabla: No. 3 Fuente Atención al usuario

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR POR AREAS DE SERVICIO

De las **143 PQR** recibidas durante el **CUARTO TRIMESTRE del 2024** se recibieron en total de **120 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 **29%** y **35 PQR**, el segundo lugar lo ocupa **Coordinación Médica** con el **20%** y **24 PQR**; en tercer lugar lo ocupan la **Subgerencia administrativa** con el **12%** y **14 PQR** cada una, y en la cuarta posición está la **Medicina crítica** con el **8%** con **10 PQR**. Revisar **tabla 3 y 4**.

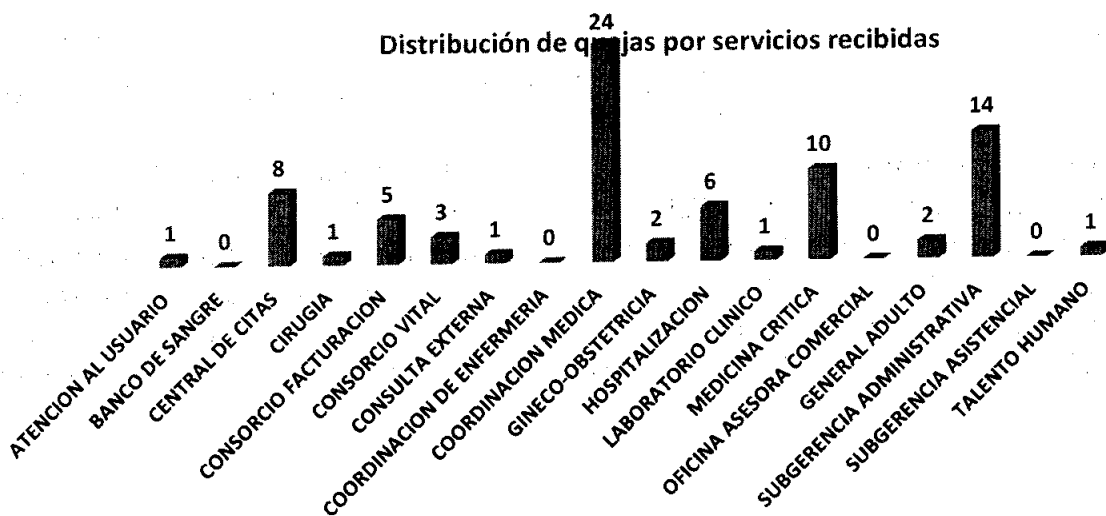


Gráfico: No.3 Fuente Atención al usuario

TABLA 4. PQRSYF	QUEJAS	PORCENTAJE
ATENCION AL USUARIO	1	1%
BANCO DE SANGRE	0	0%
CENTRAL DE CITAS	8	7%
CIRUGIA	1	1%
CONSORCIO FACTURACION	5	4%
CONSORCIO VITAL	3	3%
CONSULTA EXTERNA	1	1%
COORDINACION DE ENFERMERIA	0	0%
COORDINACION MEDICA	24	20%
GINECO-OBSTETRICIA	2	2%
HOSPITALIZACION	6	5%
LABORATORIO CLINICO	1	1%
MEDICINA CRITICA	10	8%
OFICINA ASESORA COMERCIAL	0	0%
GENERAL ADULTO	2	2%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	14	12%
SUBGERENCIA ASISTENCIAL	0	0%
TALENTO HUMANO	1	1%
URGENCIAS	35	29%
GASES MEDICINALES	0	0%
APOYO DIAGNOSTICO	1	1%
USCAO	5	4%
TOTAL	120	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 **Cuarto 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 **Cuarto Trimestre** del **2024** se recibieron **143** PQR, de las cuales a **120** PQR; o sea, al **94,49%** de estas **143** PQR, quedando tan solo **10** PQR el **8,33%** de las PQR pendientes para dar respuesta en el mes de Enero 2025. 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 **Cuarto Trimestre 2024**.

TABLA 5. OPORTUNIDAD PQR	PQR DEL TERCER TRIMESTRE 2024 CON CIERRE EN EL CUARTO TRIMESTRE 2024	PQR OPORTUNAS DEL TERCER TRIMESTRE 2024 CON CIERRE EN EL CUARTO TRIMESTRE 2024	PQR NO OPORTUNAS DEL TERCER TRIMESTRE 2024 CON CIERRE EN EL CUARTO TRIMESTRE 2024	PQR RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE 2024	PQR GESTIONADAS SOLO DEL CUARTO TRIMESTRE 2024	PQR GESTIONADAS OPORTUNAS DEL CUARTO TRIMESTRE 2024	PQR NO OPORTUNAS EN EL CUARTO TRIMESTRE 2024	PQR EN TRAMITE PARA EL PRIMER TRIMESTRE 2025
ATENCION AL USUARIO	0	0	0	1	1	1	0	0
APOYP DIAGNOSTICO	0	0	0	1	1	1	0	0
CENTRAL DE CITAS	0	0	0	8	8	8	0	0
CIRUGIA	0	0	0	1	1	1	0	0
CONSORCIO FACTURACION	0	0	0	5	4	4	0	1
CONSORCIO VITAL	0	0	0	3	3	3	0	0
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	1	1	1	0	0
COORDINACION DE ENFERMERIA	0	0	0	0	0	0	0	0
COORDINACION MEDICA	1	1	0	24	24	23	0	1
GINECO-OBSTETRICIA	0	0	0	2	0	0	0	2
HOSPITALIZACION	0	0	0	6	5	5	0	1
LABORATORIO CLINICO	0	0	0	1	1	1	0	0
MEDICINA CRITICA	0	0	0	10	9	9	0	1
OFICINA ASESORA COMERCIAL	0	0	0	0	0	0	0	0
PLANEACION GENERAL ADULTO	0	0	0	2	2	2	0	0
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	4	4	0	14	15	11	0	3
SUBGERENCIA ASISTENCIAL	0	0	0	0	0	0	0	0
TALENTO HUMANO	0	0	0	0	0	0	0	0
URGENCIAS	1	1	0	35	35	34	0	1
TESORERIA	1	1	0	0	1	1	0	1
USCAO	0	0	0	5	5	5	0	0
TOTALES	7	7	0	119	116	110	0	11
PORCENTAJE	6%	100%		94,44%	97,48%	90,91%	0,00%	9,24%
GRAN TOTAL		126				121		

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

Durante este **Cuarto Trimestre** se recibieron **17 Felicitaciones** que corresponde a las diferentes unidades funcionales y/o servicios de la siguiente manera:

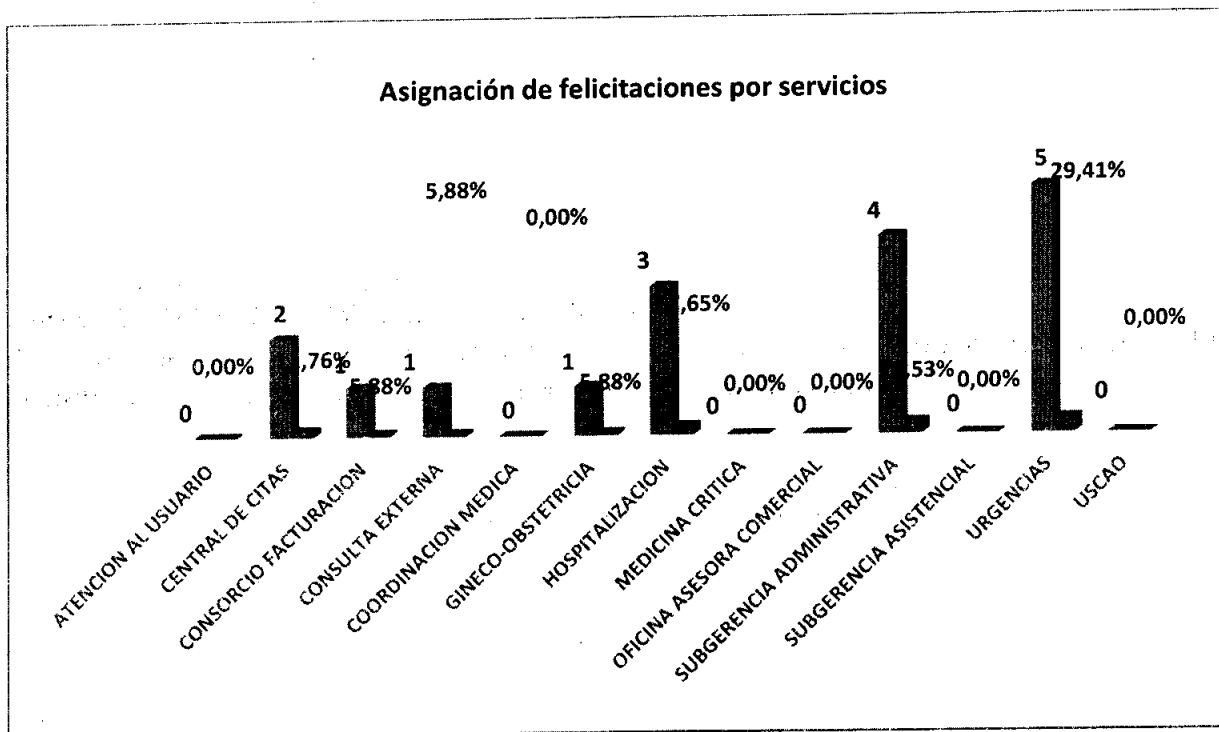


Gráfico: No.4 Fuente Atención al usuario

TABLA 6: PQRSYE	FELICITACIONES	PORCENTAJE
ATENCIÓN AL USUARIO	0	0,00%
CENTRAL DE CITAS	2	11,76%
CONSORCIO FACTURACION	1	5,88%
CONSULTA EXTERNA	1	5,88%
COORDINACION MEDICA	0	0,00%
GINECO-OBSTETRICIA	1	5,88%
HOSPITALIZACION	3	17,65%
MEDICINA CRITICA	0	0,00%
OFICINA ASESORA COMERCIAL	0	0,00%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	4	23,53%
SUBGERENCIA ASISTENCIAL	0	0,00%
URGENCIAS	5	29,41%
USCAO	0	0,00%
TOTAL	17	100%

Tabla: No. 6 Fuente Atención al usuario

ASIGNACIÓN DE SUGERENCIAS POR SERVICIOS

Durante este **Cuarto Trimestre** se recibieron **6 Sugerencia** en (5) unidades funcionales de nuestra Institución.

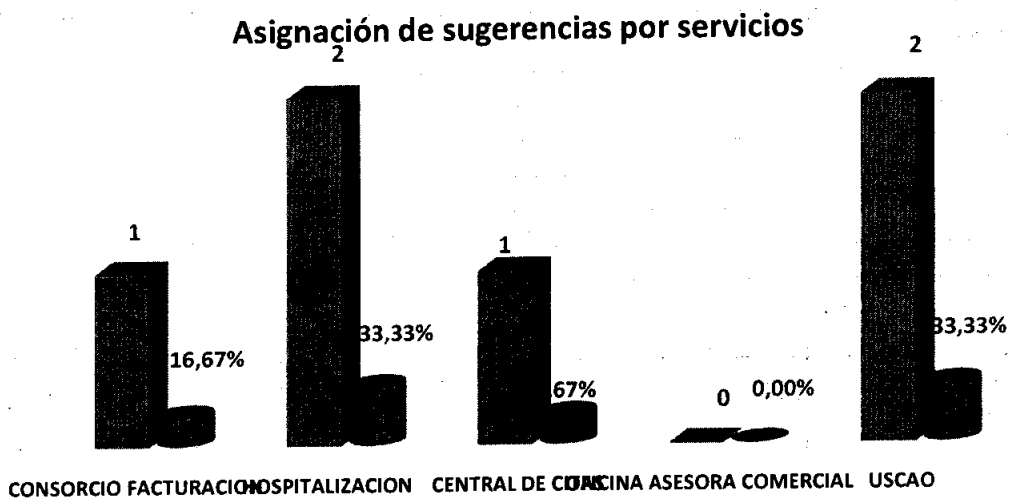


Gráfico: No.5 Fuente Atención al usuario

TABLA 7. PQRSYF	SUGERENCIAS	PORCENTAJE
CONSORCIO FACTURACION	1	16,67%
HOSPITALIZACION	2	33,33%
CENTRAL DE CITAS	1	16,67%
OFICINA ASESORA COMERCIAL	0	0,00%
USCAO	2	33,33%
TOTAL	6	100%

Tabla: No. 7 Fuente Atención al usuario

INDICADOR DE PQRS

La siguiente grafica se evidencia el número de PQR **143** frente a la cantidad de **38.877** usuarios atendidos durante el **CUARTO TRIMESTRE** del 2024 en el Hospital Departamental de Villavicencio es muy baja; por tanto, el promedio del indicador con relación a las PQR recibidas está por el orden del **0.31%** 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.

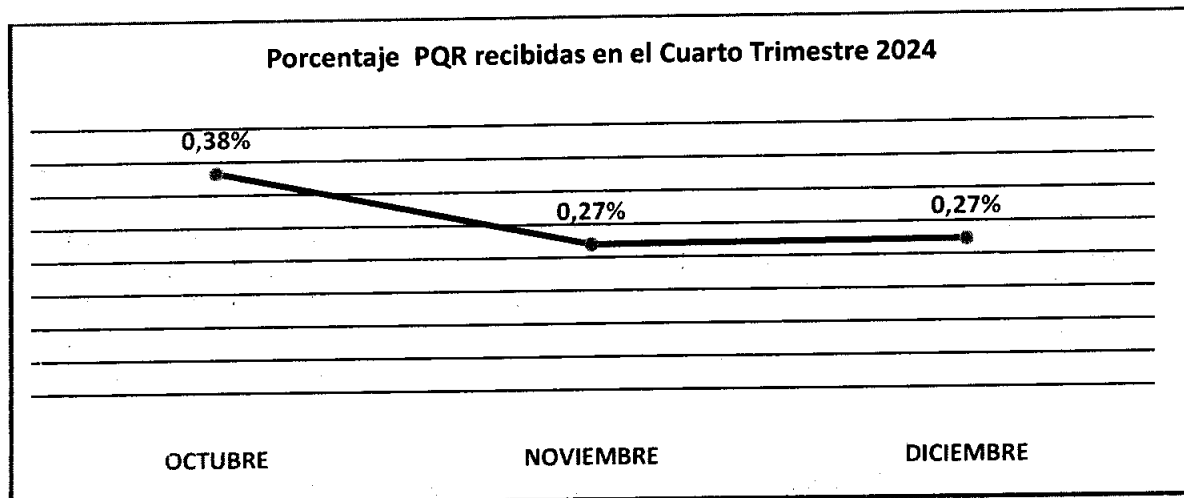


Gráfico: No.6 Fuente Atención al usuario

INDICADOR PQR	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
No. PQR recibidas	50	36	34	120
Total, de usuarios atendidos	13058	13363	12456	38877
TOTAL	0,38%	0,27%	0,27%	0,31%

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 **120** PQR recibidas en el **IV TRIMESTRE 2024** su clasificación según los atributos de calidad establecidos en el procedimiento PR-UA-01. Procedimiento de Peticiones, PQR, Reclamos y Felicidades; el atributo con el mayor índice es: el ítem **Oportunidad** con un **57,50%** y **(69)** 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 **40,00%** y **(48)** 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 **2,50%** y **(3)** 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 **0%** y dos **(0)** 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.

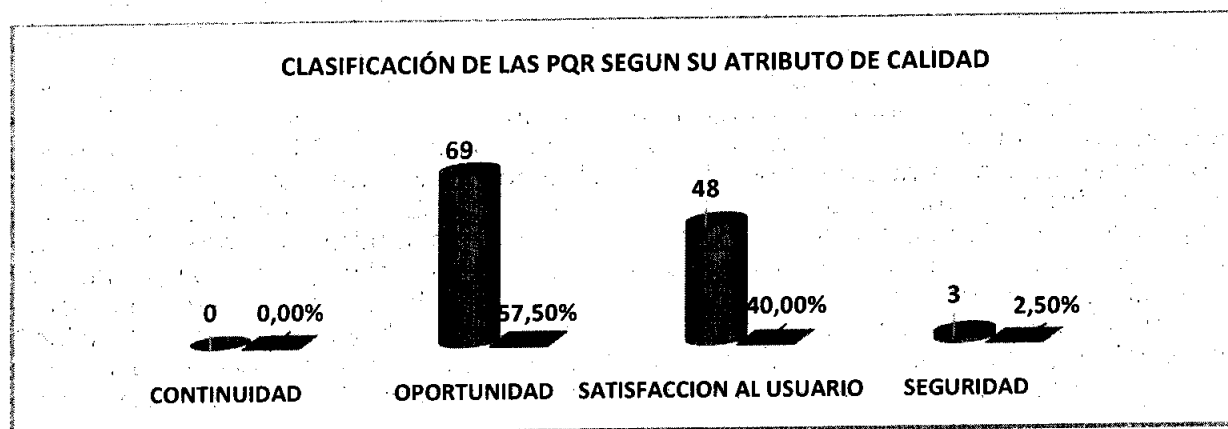


Gráfico: No 7 Fuente Atención al usuario

ATRIBUTO	NO. PQR	PORCENTAJE
CONTINUIDAD	0	0,00%
OPORTUNIDAD	69	57,50%
SATISFACCION AL USUARIO	48	40,00%
SEGURIDAD	3	2,50%
TOTAL	120	100%

Tabla: No. 9 Fuente Atención al usuario

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRS

Durante el **CUARTO TRIMESTRE 2024**, el promedio de resolución de las **120** respuesta a los usuarios, fue en promedio de **4.4 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	CUARTO TRIMESTRE 2024
Sumatoria del No de días hábiles de las respuestas al usuario en un periodo.	672
Total, de respuestas en el periodo	153
Meta del indicador	Menor a 15
Total, en Días	4,4

Tabla: No.11 Fuente Atención al usuario

INFORMACIÓN PARA SUIT, CUARTO TRIMESTRE DE 2024

De los **120** registros de PQR por los usuarios en este **Cuarto Trimestre**, los usuarios que presentaron su inconformidad por falta de asignación de citas que requerían para manejo por consulta externa fueron **(8)** y los usuarios inconformes por la atención inicial en el servicio de urgencias fueron **(35)** usuarios durante este trimestre.

ITEM	TIPO DE FORMATO INTEGRADO	PREGUNTA		
		NUMERO DE PQR RECIBIDAS		
2359		OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1	EXPEDICION CERTIFICADO DE DEFUNCION	0	0	0
2	ASIGNACION DE CITAS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO EN SALUD	4	3	1
3	SOLICITUD EXPEDICION DE HISTORIA CLINICA	0	0	0
4	EXPEDICION PLACAS RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS (EXT)	1	2	0
5	ATENCION INICIAL DE URGENCIAS	15	9	11
6	TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLNICO (EXT)	1	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

GESTION DE PQR DEL TERCER TRIMESTRE 2024

Para el **CUARTO TRIMESTRE** del 2024, se gestionaron **120 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 (**4,4 días**). Revisar **tabla No 11**, de la **página 12**. Es por eso que la tendencia del indicador estaría al 100%.

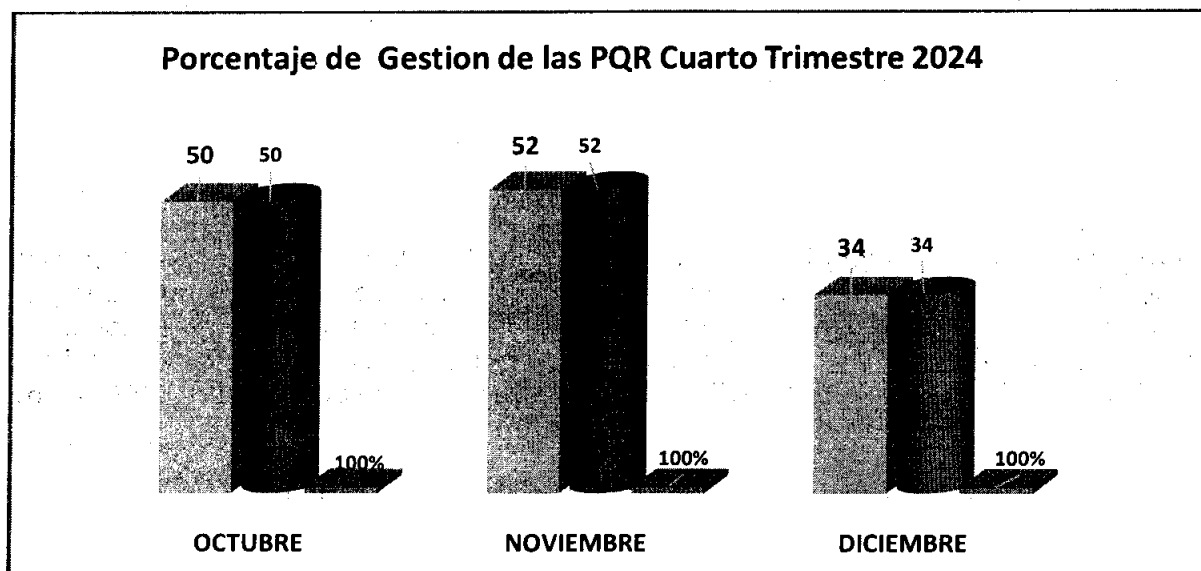


Gráfico: No. 8 Fuente Atención al usuario

Indicador de Tratamiento de PQR	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
No. de PQR Gestionadas durante el mes	50	52	34
No. PQR resueltas en un tiempo menor a 15 días	50	52	34
Meta del indicador	100%	100%	100%
Total	100%	100%	100%
Indicador porcentual del IV 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 120 PQR gestionadas y tramitadas durante este **Cuarto Trimestre**; el **1,67% (2)** de las respuestas fueron **Aceptadas** por los usuarios; el **62,50%**, con **(75)** de las respuestas fueron **enviadas por correo electrónico**; sin ningún pronunciamiento por parte de los usuarios; **Respuesta para Publicar** el **6,67%**, con **(8)** respuestas, ahora respuestas **entradas Personalmente al usuario**, tan solo se entregó **(29)** con el **24,17%**, y tan solo el **5,00%**, **(6)** 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 **IV TRIMESTRE**. En general el balance es positivo al cierre del informe, dentro de los el día **15 días hábiles para el cierre de diciembre 2024**.

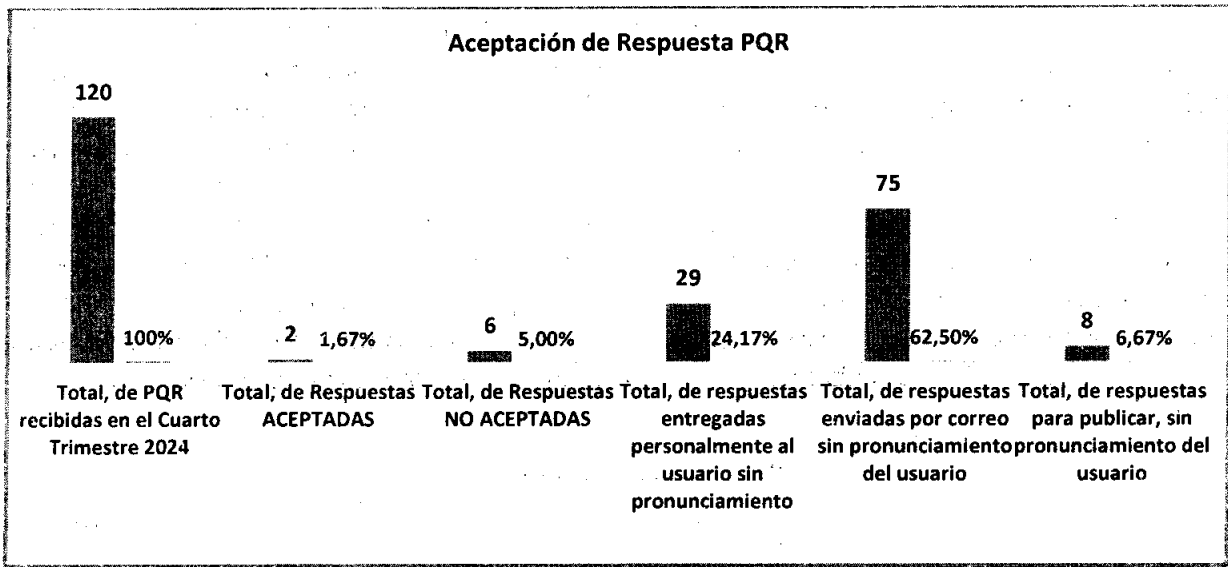


Gráfico: No.9 Fuente Atención al usuario

Tabla 14. Aceptación de Respuesta PQR	PQR	PORCENTAJE
Total, de PQR recibidas en el Cuarto Trimestre 2024	120	100%
Total, de Respuestas ACEPTADAS	2	1,67%
Total, de Respuestas NO ACEPTADAS	6	5,00%
Total, de respuestas entregadas personalmente al usuario sin pronunciamiento	29	24,17%
Total, de respuestas enviadas por correo sin pronunciamiento del usuario	75	62,50%
Total, de respuestas para publicar, sin pronunciamiento del usuario	8	6,67%
Total	120	100,0%

Tabla: No.14 Fuente Atención al usuario
INFORMACIÓN DE LA EPS DE LOS USUARIO PQRS.

Las 120 PQR gestionadas durante este **CUARTO TRIMESTRE 2024**, referenciaremos las **4 EPS** con mayor índice de PQR por usuarios en los servicios; en primer lugar, esta **Nueva EPS** con el **19,17%** y **23 PQR** registradas; en Segundo lugar, está la **Capital Salud** con un **16,67%** con **20 PQR** gestionadas; el tercer lugar esta **Ponal** con el **13,33%** con **16 PQR**. Revisar **Tabla: No. 11**.

EPS DEL USUARIO QUE SE PQR	TOTAL	PORCENTAJE
CAJACOPI	14	11,67%
CAPITAL SALUD	20	16,67%
CAPRESOCA	0	0,00%
COMPENSAR	1	0,83%
FAMISANAR	11	9,17%
FOMAG	0	0,00%
FUERZA AEREA	1	0,83%
INPEC	0	0,00%
MALLAMAS	1	0,83%
NO REGISTRA	9	7,50%
NUEVA EPS	23	19,17%
PARTICULAR	2	1,67%
PONAL	16	13,33%
S. SALUD DEL META	0	0,00%
SALUD TOTAL	4	3,33%
SANIDAD MILITAR	4	3,33%
SANITAS	4	3,33%
SOAT ADRES	0	0,00%
SENA	1	0,83%
SOAT AXA COLPATRIA	1	0,83%
SOAT LA PREVISORA	1	0,83%
COOSALUD	1	0,83%
ADRES	1	0,83%
ASMETSALUD	1	0,83%
COLSANITAS	1	0,83%
SOAT SEGUROS BOLIVAR	3	2,50%
TOTAL.	120	100%

Tabla: No. 15 Fuente: Atención al usuario



GLORIA HELENA VELEZ ARIAS
 Coordinadora U.F. Atención al Usuario
 Elaborado por: NATALIA GONZALEZ JIMENEZ