



HOSPITAL

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



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

SEGUNDO TRIMESTRE 2021



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES

Durante el segundo trimestre de 2021 se recibió un total de **120** solicitudes, distribuidas así: El **83%** (99) de ellas corresponden a quejas, el **16%** (20) a Felicitaciones, y el **1%** corresponde a (1) sugerencias, como se evidencia en la siguiente gráfica, de igual manera se dio respuesta a tres (3) quejas que venían del anterior trimestre des de marzo.

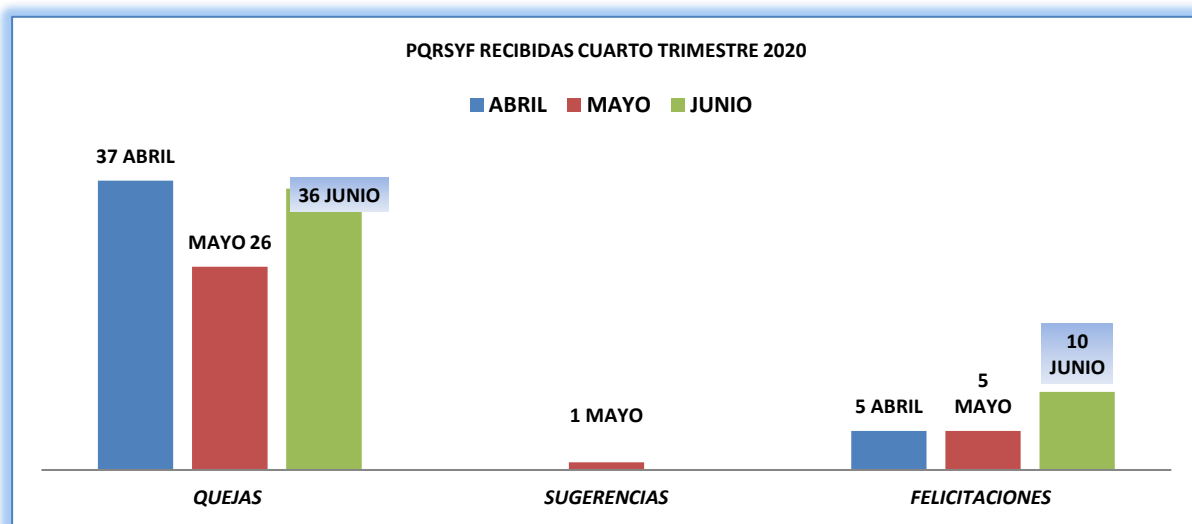


Gráfico: No.1 Fuente Atención al usuario.

TABLA 1.

PQRSYF Recibidas	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	Porcentaje
QUEJAS	37	26	36	99	83%
SUGERENCIAS	0	1	0	1	1%
FELICITACIONES	5	5	10	20	16%
TOTAL	42	32	46	120	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 2021, se identifica que el medio de mayor prevalencia es el escrito con un **70% (84 folios)** PQRSYF que hace referencia a la recepción presencial en los diferentes puntos de Atención al Usuario, seguido de por el medio de buzón ubicados en las diferente Unidades Funcionales con un **15% (18 folios)** PQRSYF recibidas, seguidos por el medio de E-mail con un **10% (12)** folios, del medio de ventanilla con un **5%** con **(6) folios recibidos** Para un total de **120 folios** de PQRSYF.

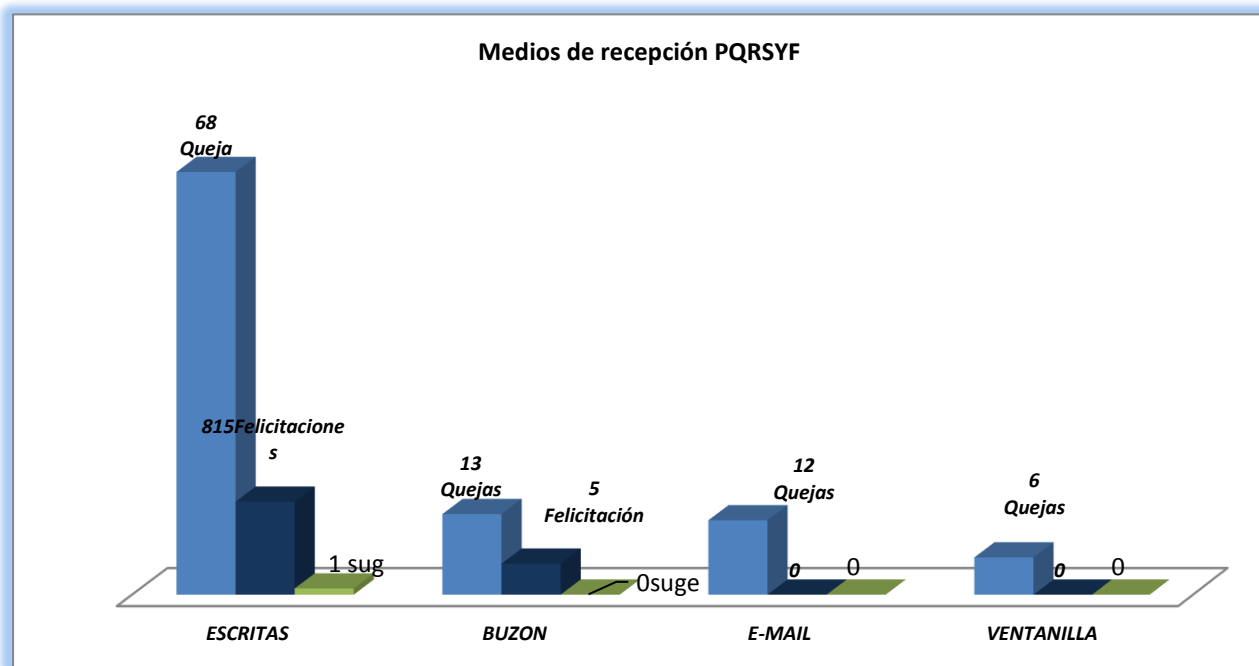


Gráfico: No.2 Fuente Atención al usuario

TABLA 2 Medios de recepción PQRSYF

	ESCRITAS	BUZON	E-MAIL	VENTANILLA	TOTAL	PORCENTAJE
QUEJAS	68	13	12	6	99	80%
FELICITACIONES	15	5	0	0	20	15%
SUGERENCIAS	1	0	0	0	1	5%
TOTAL	84	18	12	6	120	100%
PORCENTAJE	70%	15%	10%	5%		

Tabla: No. 2. Fuente Atención al usuario

A continuación, se detalla el total de PQRSYF radicadas y asignadas a las diferentes Unidad Funcionales y Servicios del Hospital Departamental de Villavicencio durante el segundo trimestre de 2021, discriminadas por modalidad de pqrsl.

TABLA 3. PQRSYF	QUEJAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	TOTAL	%
CENTRAL CITAS	2			2	2%
SUB-FINANCIERA	1			1	1%
COORDINACION MEDICA	7	2		9	8%
CIRUGIA PROGRAMADA	3			3	3%
SUB-ASISTENCIAL	2			2	2%
SUB-ADMINISTRATIVO	4			4	3%
COORDINACION ALIMENTOS		1		1	2%
GINECO Y OBSTETRICIA	7	4		11	9%
HOSPITALIZACION	11	6		17	13%
USCAO	9	1		10	8%
OFICINA DE TESORERIA	2			2	2%
CONSULTA EXTERNA	9			9	8%
MEDICINA CRITICA	3			3	3%
SALUD MENTAL	8	3	1	12	10%
FACTURACION	1			1	1%
URGENCIAS	29	2		31	25%
ATENCION AL USUARIO	1	1		2	2%
Total	99	20	1	120	100%

Tabla: No. 3 Fuente Atención al usuario

De las 99 quejas recibidas durante el segundo trimestre de 2021 en las diferentes unidades funcionales y servicios, la Unidad Funcional con mayor número de quejas recibidas es urgencias con 29% y (29) quejas recibidas, seguidos de hospitalización, con (11) 11 quejas, seguidos de Consulta externa y de la Unidad Funcional de Servicios Oncológicos con un igual (9%) (9) quejas cada uno, seguidos de salud mental con un 8% y (8) quejas, seguido del servicio de gineco y obstetricia, coordinación médica, con 6% y 7 quejas cada uno, seguidos de subgerencia administrativa con un 4% y (4) quejas, seguidos de la oficina de medicina crítica y cirugía programada con un 3% (3) quejas, seguidos del servicio de central de citas, la subgerencia asistencial, oficina de tesorería, con un 2% y 2 quejas cada uno, por ultimo tenemos la subgerencia financiera, oficina de facturación y la oficina de atención al usuario, con un 1% y un total de (1) queja respectivamente, como se puede detallar en la siguiente tabla.

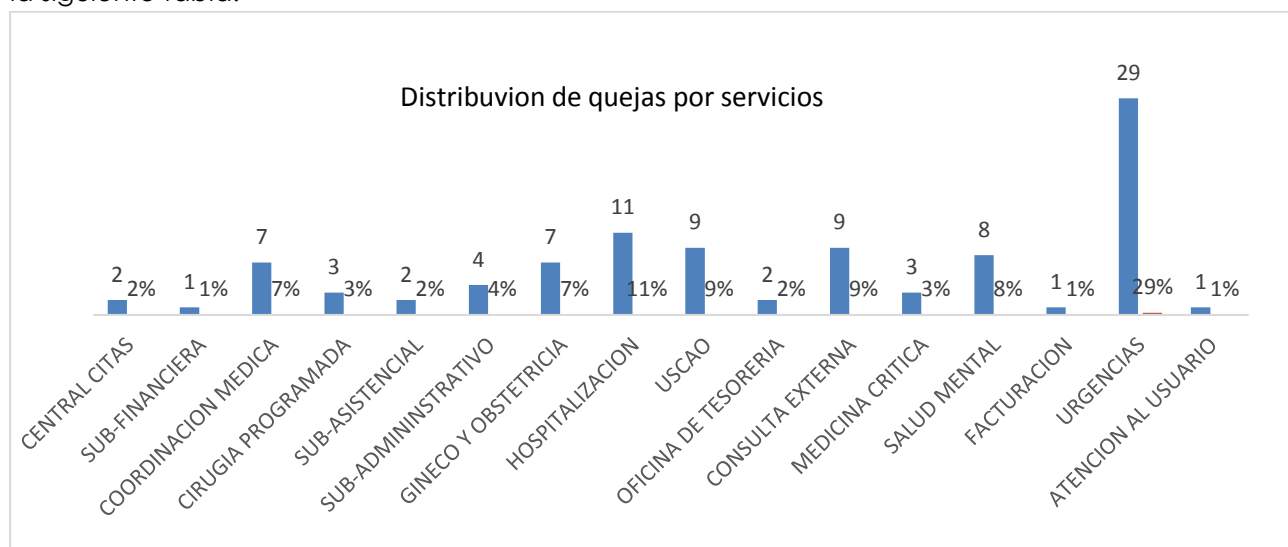


Gráfico: No.4 Fuente Atención al usuario

TABLA 4.PQRSYF	QUEJAS	PORCENTAJE
CENTRAL CITAS	2	2%
SUB-FINANCIERA	1	1%
COORDINACION MEDICA	7	7%
CIRUGIA PROGRAMADA	3	3%
SUB-ASISTENCIAL	2	2%
SUB-ADMINISTRATIVO	4	4%
GINECO Y OBSTETRICIA	7	7%
HOSPITALIZACION	11	11%
USCAO	9	9%
OFICINA DE TESORERIA	2	2%
CONSULTA EXTERNA	9	9%
MEDICINA CRITICA	3	3%
SALUD MENTAL	8	8%
FACTURACION	1	1%
URGENCIAS	29	29%
ATENCION AL USUARIO	1	1%
TOTAL	99	100%

Tabla: No. 4 Fuente Atención al usuario

En la siguiente tabla se detalla la información que corresponde a la oportunidad de respuesta de las quejas generadas en las diferentes áreas durante el segundo trimestre del 2021; de 99 Quejas radicadas, se logró dar respuesta oportuna al usuario a 91 quejas para 93 % de las quejas a (15 días hábiles), cinco (6) quejas continúan en trámite 4%, y dos (2) 3% no oportunas para este trimestre como se detalla en la siguiente tabla.

TABLA 5. OPORTUNIDAD PQR	QUEJAS	PORCENTAJE	OPORTUNAS	NO OPORTUNA	EN TRAMITE
CENTRAL CITAS	2	2%	2		
COORDINACION MEDICA	7	7%	6		1
SUB-FINANCIERA	1	1%	1		
CIRUGIA PROGRAMADA	3	3%	3		
SUB-ASISTENCIAL	2	2%	2		
SUB-ADMINISTRATIVO	4	4%	3		1
GINECO Y OBSTETRICIA	7	7%	6		1
HOSPITALIZACION	11	11%	10		1
OFICINA DE TESORERIA	2	2%	2		
USCAO	9	9%	9		
CONSULTA EXTERNA	9	9%	9		
MEDICINA CRITICA	3	3%	3		
SALUD MENTAL	8	8%	7	1	
FACTURACION	1	1%	1		
URGENCIAS	29	29%	26	1	2
ATENCION AL USUARIO	1	1%	1		
Total	99	100%	91	2	6
			93%	3%	4%

Tabla: No. 5 Fuente Atención al usuario

Durante este trimestre se recibieron 20 felicitaciones que corresponde a las diferentes unidades funcionales y servicios de la siguiente manera:

Gráfico: No.6 Fuente Atención al usuario

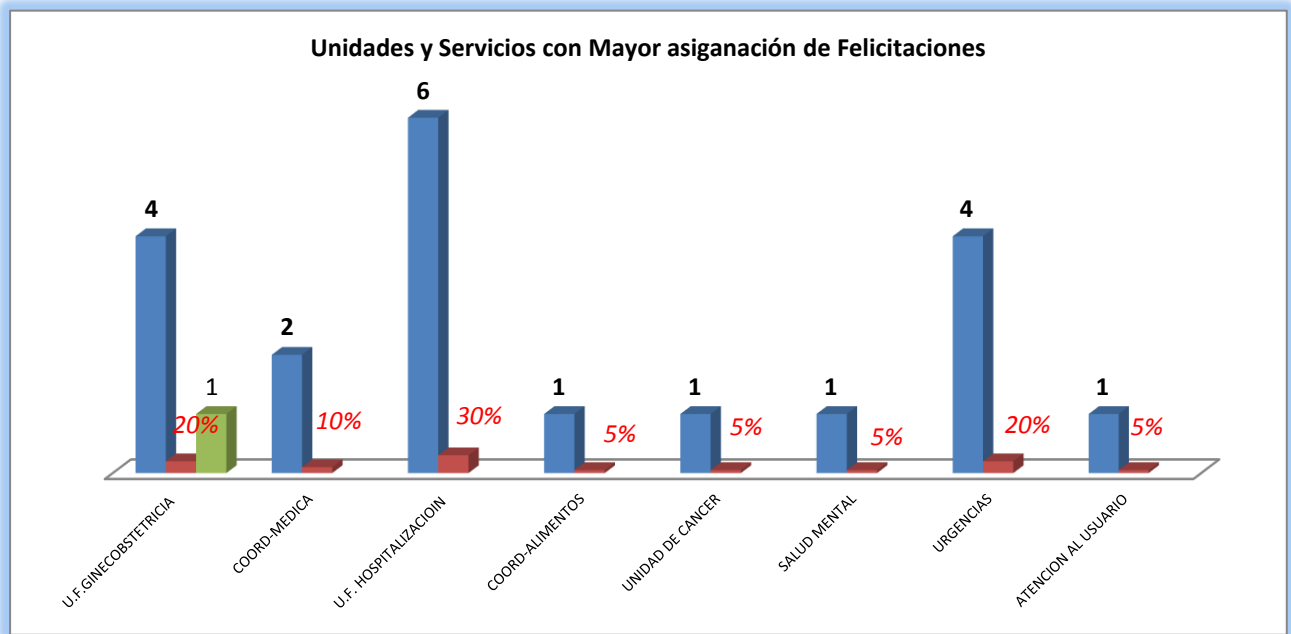


TABLA 6. PQRSYF	FELICITACIONES	PORCENTAJE
U.F. GINECOBSTERICIA	4	20%
COORD-MEDICA	2	10%
U.F. HOSPITALIZACION	6	30%
COORD-ALIMENTOS	1	5%
UNIDAD DE CANCER	1	5%
SALUD MENTAL	1	5%
URGENCIAS	4	20%
ATENCION AL USUARIO	1	5%
TOTAL	20	100%

Tabla: No. 6 Fuente Atención al usuario

Tabla 7: Número de Peticiones, quejas y reclamos recibidos en el segundo trimestre 2021.

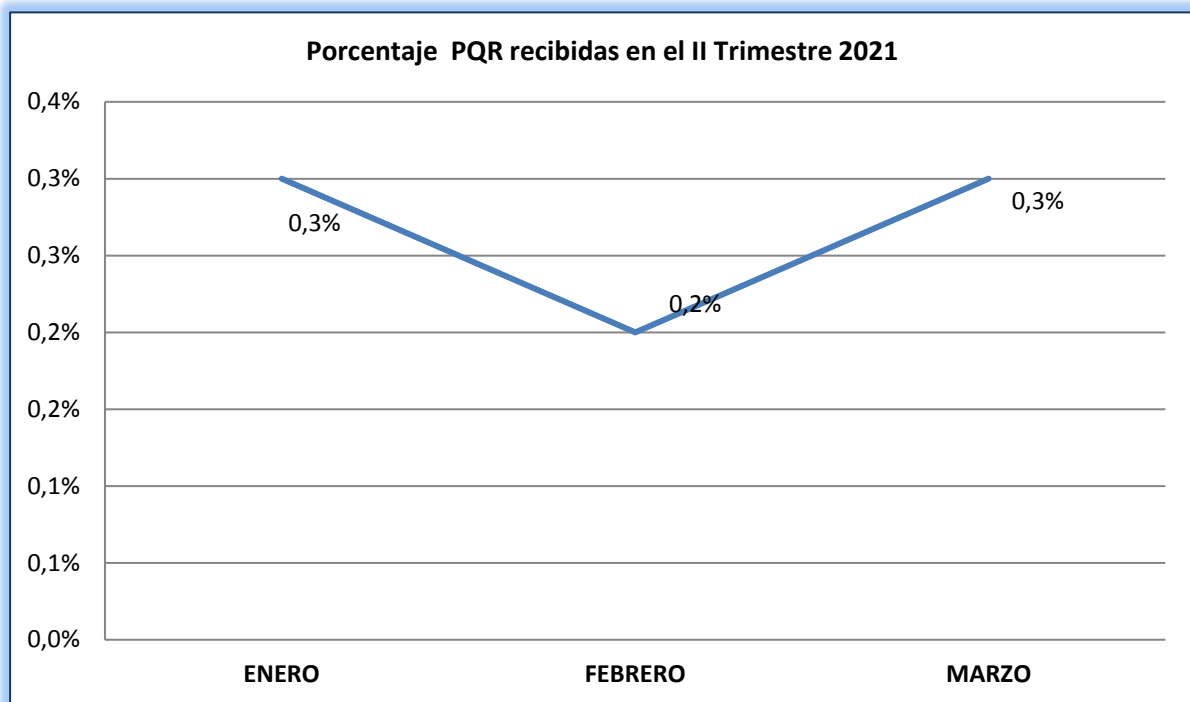


Gráfico: No.7 Fuente Atención al usuario

Indicador Quejas	ABRIL	MAYO	JUNIO
No. quejas recibidas	37	26	36
Total, de usuarios atendidos	11.974	11.321	11.464
Meta del indicador	Menor 5%	Menor 5%	Menor 5%
Total	0,3%	0,2%	0,3%

Tabla: No.7 Fuente Atención al usuario

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

El siguiente grafico describe la clasificación de las quejas según los atributos de calidad; donde se evidencia que del total de las quejas recibidas el atributo con mayor prevalencia; El ítem de ítem de **Maltrato** con un **22% (22)** quejas, el cual hace refiere ante la falta de trato humanizado por parte del personal al momento de prestar la atención, seguidos de ítem de **Oportunidad** con un **16 % y(16)** quejas el cual hace referencia a la oportunidad con la que se atiende las solicitudes de los usuarios, seguidos del ítem de **Aceptabilidad** con un **12%(12)** quejas, seguidos por el ítem **Pertinencia** con un **11% y (11)** quejas , seguidos del ítem de **Accesibilidad** con un **10% y 10** quejas, seguidos del ítem de **Información** con un **8% y 8** quejas, seguidos del ítem de **Competencia** con un **7% y (7)** quejas , seguidos del el ítem de **Seguridad** con un **6 % (6)** quejas, seguidos de los ítems de **Eficiencia** con un **4% y 4** quejas, por ultimo tenemos el ítem de continuidad con un **3% y (2)** quejas respectivamente. Para un total de **99** quejas clasificadas según los atributos de calidad establecidos en el procedimiento PR-UA-01. *Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones.*

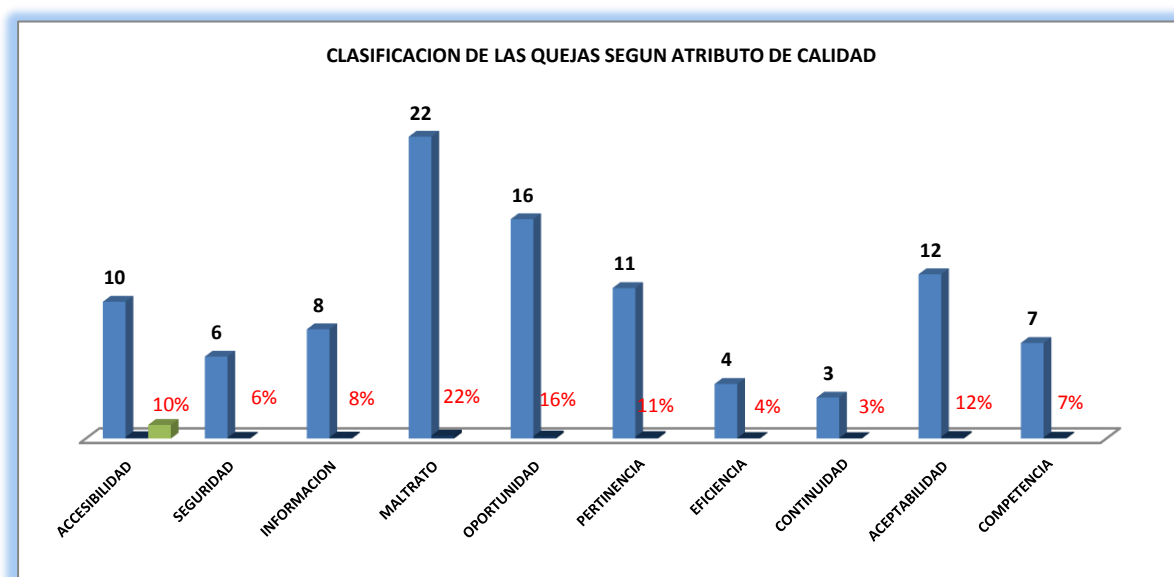


Gráfico: No 8 Fuente Atención al usuario

	No. DE QUEJAS	PORCENTAJE
ACCESIBILIDAD	10	10%
SEGURIDAD	6	6%
INFORMACION	8	8%
MALTRATO	22	22%
OPORTUNIDAD	16	16%
PERTINENCIA	11	11%
EFICIENCIA	4	4%
CONTINUIDAD	3	3%
ACEPTABILIDAD	12	12%
COMPETENCIA	7	7%
TOTAL	99	100%

Tabla: No.8 Fuente Atención al usuario

CAUSAS DE MAYOR INCIDENCIA EN PQR RECIBIDAS

Las Causas de mayor incidencia que se reflejan en las quejas recibidas en las diferentes Unidades Funcionales y servicios de la Institución son; la atención "deshumanizada", el maltrato, la falta de información y comunicación entre el médico tratante, paciente y familia, al igual que demora en la atención, de los diferentes procesos, dificultad para obtener citas especializadas, durante este trimestre.

TABLA 9 Causas de mayor incidencia en PQR recibidas PROCESO Y/O SUBPROCESO		COORDINACION MEDICA	USCAO	CONSULTA EXTERNA	SALUD MENTAL	HOSPITALIZACION	TESORERIA	ATENCION AL USUARIO	CIRUGIA PROG	URGENCIAS	GINECO Y OBSTETRICIA	CENTRAL DE CITAS	SUB-ADMINISTRATIVA	MEDICINA CRITICA	FACTURACION	SUB-FINANCIERA	SUB-ASISTENCIAL	TOTAL PQRD
1	Trato inadecuado hacia el paciente y su familia	3	2	2	1					9	1		2	2				22
2	Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de otras especialidades medicas		4	1	1			1				2				1		10
3	Falta de coordinación para la prestación de servicios oportunos, pertinentes y eficientes	1		4						4				1				10
4	Inconformidad con la atención médica y asistencial.				4	3				7	1							15
5	Falta de oportunidad en la atención en urgencias									4								4
6	Inconformidad con la atención en general.	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3		1					13
7	Inconformidad con la información de pacientes	1				3		1					1				2	8
8	Dificultad de comunicación para obtener citas.																	0
9	Dificultad en la custodia de elementos o pertenencias de los pacientes, y cuidados del paciente.			1	1	1				1	1							5
10	Falta de oportunidad en la atención de especialistas y procedimientos y continuidad de los mismos.		2	1		3	1		1	3					1			12
11	Inconformidad con la demora en ejecución de procedimientos requeridos.																	0
TOTAL		7	9	10	8	11	2	1	3	29	6	2	4	3	1	1	2	99

Tabla: No. 9 Fuente Atención al usuario

Información para SUIT, cuarto trimestre de 2020

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	3	2	5
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	15	5	7
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. 10 Fuente Atención al usuario

Para el segundo trimestre del 2021, el Indicador de Tratamiento de las Quejas.

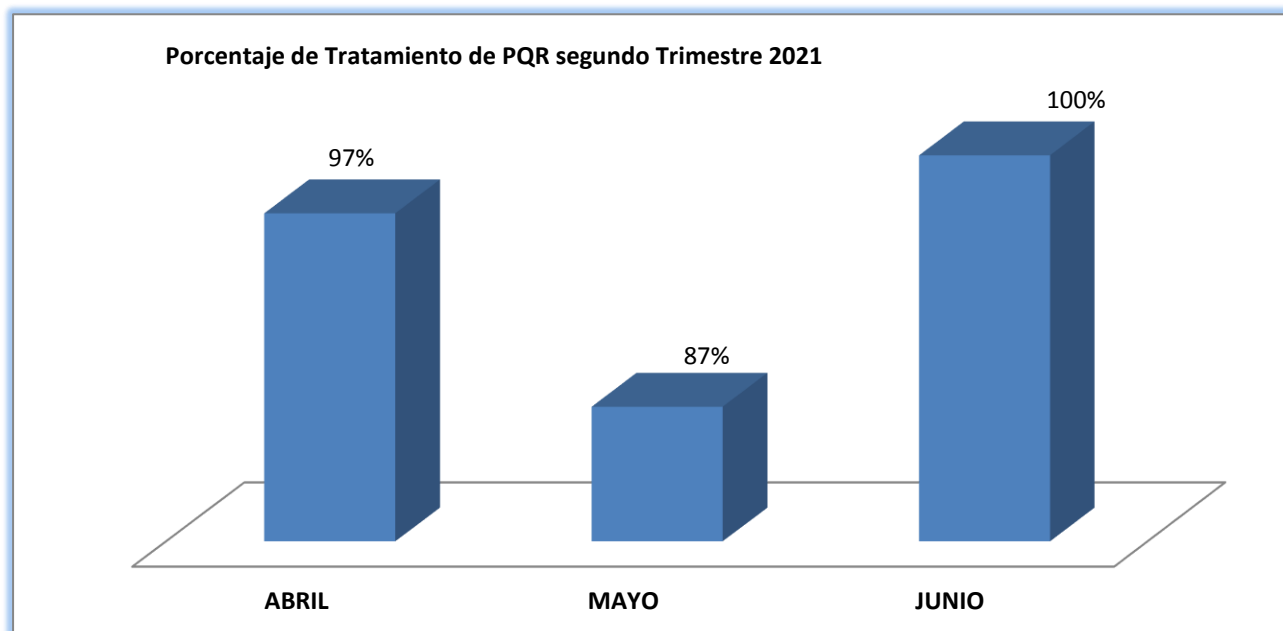


Gráfico: No.11 Fuente Atención al usuario

Indicador de Tratamiento de PQR	ABRIL	MAYO	JUNIO
No. de quejas Gestionadas durante el mes	33	23	40
No. quejas resueltas en un tiempo menor a 15 días	32	20	40
Meta del indicador	97%	87%	100%
Total	100%	100%	100%

Tabla: No. 11 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

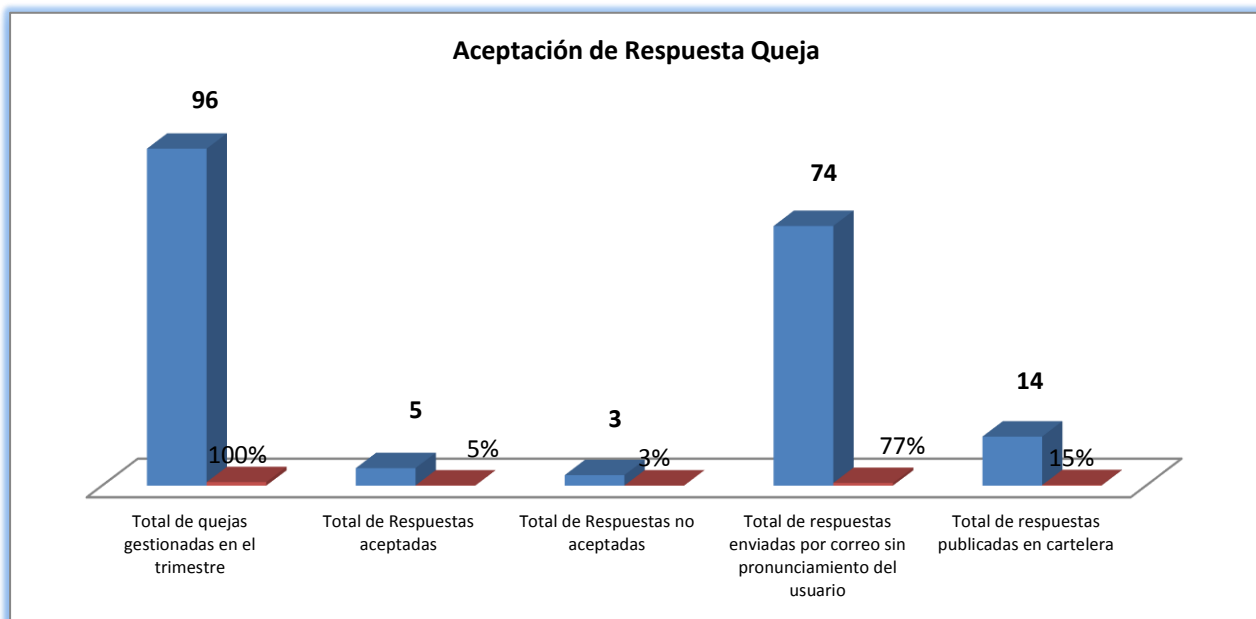


Gráfico: No.12 Fuente Atención al usuario

	QUEJAS	PORCENTAJE
Total, de quejas gestionadas en el trimestre	96	100%
Total, de Respuestas aceptadas	5	5%
Total, de Respuestas no aceptadas	3	3%
Total, de respuestas enviadas por correo sin pronunciamiento del usuario	74	77%
Total, de respuestas publicadas en cartelera	14	15%
Total	96	100%

Tabla: No.12 Fuente Atención al usuario

Del total de las quejas gestionadas durante este trimestre, (5) 5% usuarios manifiestan estar satisfechos con las respuestas recibidas. Mientras que (74) 77% usuarios no se pronunciaron sobre la respuesta, también hubo (3)3% usuarios no conformes con la respuesta, de igual manera se presentó un 15% (14) respuestas publicadas en cartelera al no tener forma de contactar al usuario, se publican como lo establece el procedimiento de PQRSF.

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el segundo trimestre, el promedio fue de **8 días** por respuesta de tiempo a las Peticiones, Quejas y Reclamos. 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 dueños de procesos y subprocesos responsables de la gestión de las PQR.

Definición Operacional	Segundo trimestre 2021
Sumatoria del No de días hábiles de las respuestas al usuario en un periodo.	784
Total, de respuestas en el periodo	96
Meta del indicador	Menor a 15
Total	8

Formula del indicador: Promedio de tiempo de Respuesta
(Sumatoria de días hábiles de respuesta a las PQR/ Total de Respuestas).

El mes de **abril**, el promedio fue de **07** días, logrando mantener la meta del indicador de no superar los 15 días hábiles. 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 dueños de procesos y subprocesos responsables de la gestión de las PQR.

Definición Operacional	ABRIL
Sumatoria del No de días hábiles de las respuestas al usuario en un periodo.	235
Total, de respuestas en el periodo	33
Meta del indicador	Menor a 15
Total	07

Tabla: No.14 Fuente Atención al usuario

Formula del indicador: Promedio de tiempo de Respuesta
(Sumatoria de días hábiles de respuesta a las PQR/ Total de Respuestas).

Durante el mes de **mayo**, el promedio fue de **9** días, logrando mantener la meta del indicador de no superar los 15 días hábiles. 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 dueños de procesos y subprocesos responsables de la gestión de las PQR.

Definición Operacional	Mayo
Sumatoria del No de días hábiles de las respuestas al usuario en un periodo.	229
Total, de respuestas en el periodo	23
Meta del indicador	Menor a 15
Total	9

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).

Durante el mes de **junio**, el promedio fue de **8** días, logrando mantener la meta del indicador de no superar los 15 días hábiles. 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 dueños de procesos y subprocesos responsables de la gestión de las PQR.

Definición Operacional	Junio
Sumatoria del No de días hábiles de las respuestas al usuario en un periodo.	320
Total, de respuestas en el periodo	40
Meta del indicador	Menor a 15
Total	8

Tabla: No.16 Fuente Atención al usuario

Formula del indicador: Promedio de tiempo de Respuesta
 (Sumatoria de días hábiles de respuesta a las PQR/ Total de Respuestas).

INFORMACION POR EPS DEL USUARIO QUE INTERPONE LA QUEJA.

De las quejas recepcionadas durante el segundo trimestre 2021, la eps con más usuarios que presentaron quejas fue MEDIMAS, seguidos de Capital Salud, también se recepcionaron 7 quejas de usuarios que no registran EPS ni historia clínica, a continuación, se relacionan la cantidad de quejas por EPS de las cuales se presentaron quejas radicadas por los usuarios.

EPS USUARIO QUE SE QUEJA	TOTAL	PORCENTAJE
CAJACOPI	9	9%
COOSALUD	1	1%
CAPITAL SALUD	17	17%
MEDISALUD	1	1%
COMPARTA	4	4%
COMPENSAR	4	4%
EMSSANAR	1	1%
MALLAMAS	1	1%
ECOPSOS	1	1%
FAMISANAR	2	2%
SALUD TOTAL	3	3%
NO REGISTRA	7	7%
NUEVA EPS	3	3%
PONAL	10	10%
MEDIMAS	24	24%
PIJAOS SALUD	2	2%
SECRETARIA DE SALUD	1	1%
SANITAS	1	1%
SANIDAD MILITAR	3	3%
SOAT FOSIGA	1	1%
SOAT	3	3%
TOTAL.	99	100

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

Elaborado: LIDIA BAQUERO ORTIZ.