



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE VILLAVICENCIO
UNIDAD FUNCIONAL DE ATENCION AL USUARIO**

**SUBGERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES
UNIDAD FUNCIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO**

INFORME DE GESTION

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES

CUARTO TRIMESTRE 2019

El Hospital Departamental de Villavicencio E.S.E, comprometido en brindar una “**ATENCION HUMANIZADA Y SEGURA**”, está enfocado en dar cumplimiento a las exigencias de los estándares de acreditación, a fin de mejorar la calidad en la prestación de los servicios para beneficio de la población usuaria, minimizando los riesgos, disminuyendo las complicaciones, aumentando la satisfacción del usuario y de los colaboradores.

La institución cuenta con una unidad de Atención al Usuario, encargada de atender y gestionar la solución a las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones que presenten los usuarios y/o familiares, que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la institución, garantizando niveles de resolución adecuados a sus expectativas y optimizando la capacidad de respuesta institucional, con criterios de calidad, oportunidad y eficiencia a través de los diferentes canales establecidos.

GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES.

La unidad de Atención al Usuario, cuenta con un aplicativo DINAMICA GERENCIAL, que permite realizar seguimiento, clasificación y direccionamiento de las inconformidades a cada una de las unidades donde se generan, a fin de garantizar la calidad y oportunidad de las respuestas.

A continuación, se presenta Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones (PQRF) recibidas y gestionadas por la Unidad de Atención al Usuario, durante el segundo trimestre (Octubre, Noviembre y Diciembre) del 2019, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas e identificar oportunidades de mejora en cada uno de los procesos.

Se recibió un total de **193** PQRY F. El 69% (133) de ellas corresponden a quejas, el 23% (45) a Felicitaciones y un 8%(15) sugerencias, durante el Cuarto trimestre de 2019 como se evidencia en la siguiente gráfica:

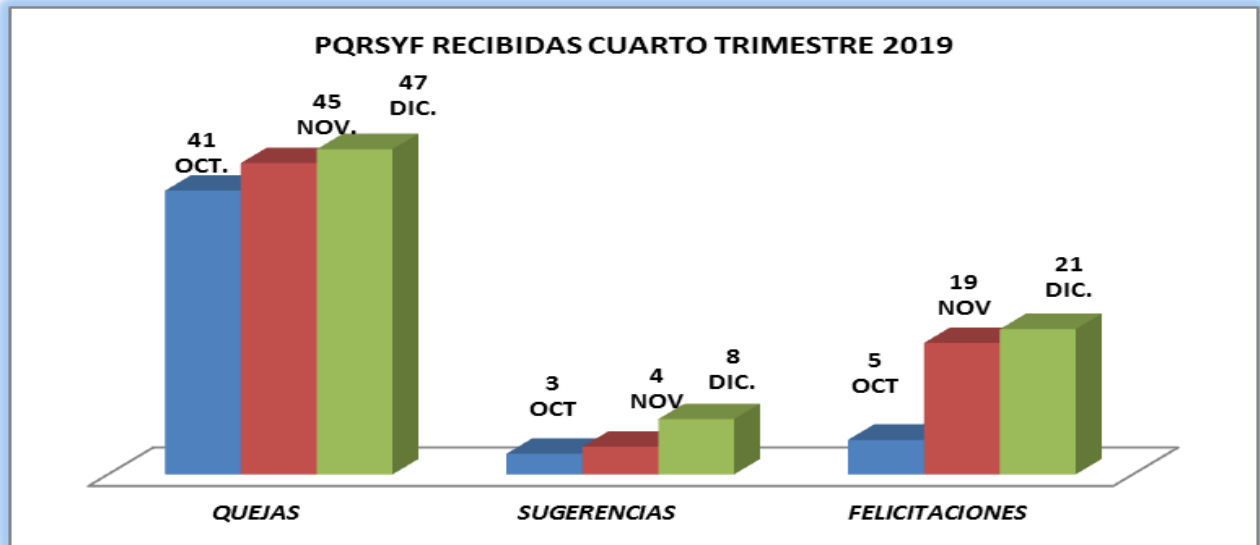


Gráfico: No.1 Fuente Atención al usuario

TABLA 1.
PQRSYF Recibidas

	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
QUEJAS	41	45	47	133	69%
SUGERENCIAS	3	4	8	15	8%
FELICITACIONES	5	19	21	45	23%
TOTAL	49	68	76	193	100%
%	25%	35%	39%	100%	

Tabla: No.1 Fuente Atención al usuario

De acuerdo con los medios de recepción establecidos por el Hospital Departamental de Villavicencio, se identifica que el medio de mayor prevalencia es por medio escrito un **38%** (73) PQRSYF que hace referencia a la recepción presencial en los diferentes puntos de Atención al Usuario; por el medio de Buzón de Sugerencia se registró el **43%** (83) PQRSYF, el medio de ventanilla (Gestión documental) con un **8%** (16) Quejas y mediante correo electrónico con un **11%** (21) PQRSYF. Para un total de **193** PQRSYF.

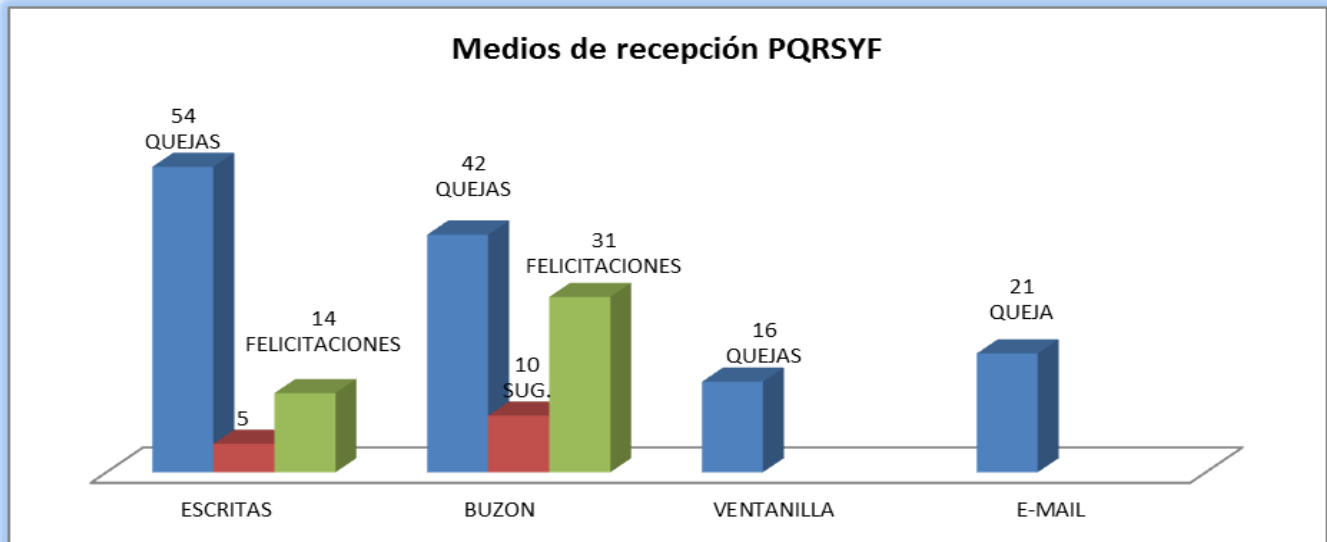


Gráfico: No.2 Fuente Atención al usuario

TABLA 2 Medios de recepción PQRSYF

	ESCRITAS	BUZON	VENTANILLA	E-MAIL	TOTAL	PORCENTAJE
QUEJAS	54	42	16	21	133	69%
SUGERENCIAS	5	10			15	8%
FELICITACIONES	14	31			45	23%
TOTAL	73	83	16	21	193	100
PORCENTAJE	38%	43%	8%	11%		

Tabla: No. 2 Fuente Atención al usuario

HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE VILLAVICENCIO UNIDAD FUNCIONAL DE ATENCION 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 cuarto trimestre, discriminadas por modalidad de PQRSYF.

TABLA 3. PQRSYF	QUEJAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	TOTAL	PORCENTAJE
SUB. ASISTENCIAL	1			1	1%
SUB. ADMINISTRATIVA	1		1	2	1%
COORDINACION MEDICA	1			1	1%
U. F. URGENCIAS	33	10		43	22%
U.F. CONSULTA EXTERNA	9	3		12	6%
CENTRAL DE CITAS	16	1		17	9%
U.F. CIRUGIA	22		1	23	12%
U.F. SALUD MENTAL	1			1	1%
U.F. HOSPITALIZACION	5	18	3	26	13%
U.F. GINECO-OBSTETRICIA	3			3	2%
MEDICINA CRITICA	2			2	1%
USCAO	21	6	9	36	19%
FACTURACION	9		1	10	5%
BANCO DE SANGRE	1	1		2	1%
GESTION DOCUMENTAL	1	4		5	3%
PLANEACION (VIGILANCIA)	4	2		6	3%
HOSP /COORD. MEDICA	1			1	1%
HOSP/FACTURACION	1			1	1%
URG. / COORD. MEDICA	1			1	1%
Total	133	45	15	193	100%

Tabla: No. 3 Fuente Atención al usuario

De las **133** quejas recibidas durante el cuarto trimestre en las diferentes unidades funcionales y servicios, la mayor incidencia corresponde a la Unidad Funcional Urgencias con un 33% (25) quejas; La Unidad Funcional de Cirugía con un 17%(22) quejas, la Unidad Funcional de Servicios Oncológicos con un 16%(21) quejas. El servicio de central de citas 13%(16) quejas, la Unidad Funcional de Consulta externa con un 7% (9), el proceso de Facturación 7% (9) quejas, seguida la Unidad Funcional de Hospitalización con un 4%(5) quejas.

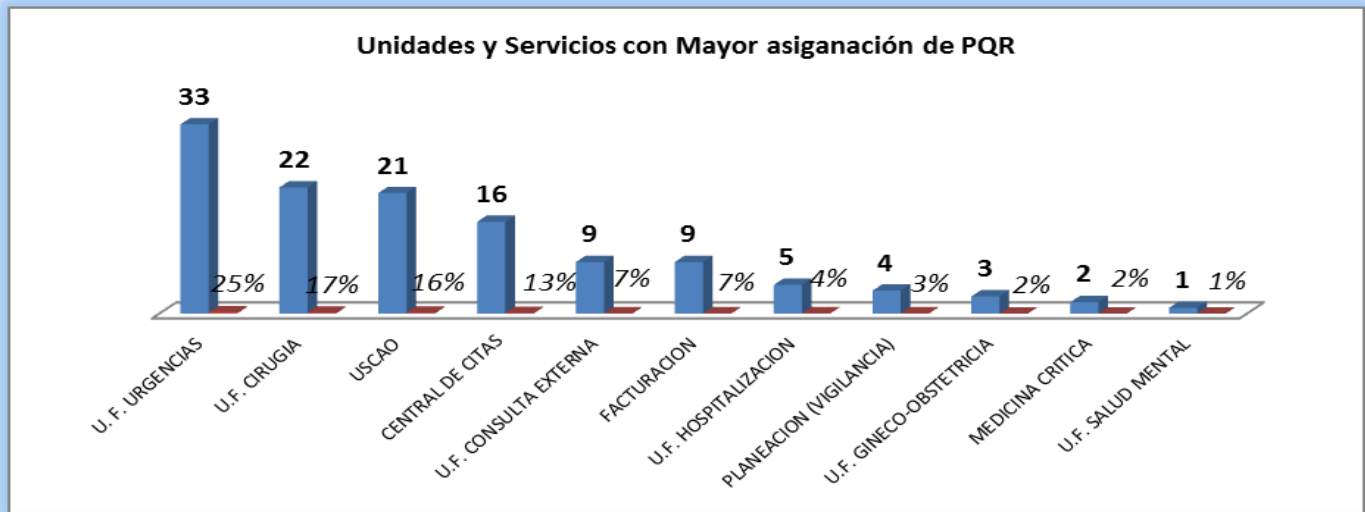


Gráfico: No.4 Fuente Atención al usuario

TABLA 4. PQRSYF	QUEJAS	PORCENTAJE
U. F. URGENCIAS	33	25%
U.F. CIRUGIA	22	17%
USCAO	21	16%
CENTRAL DE CITAS	16	13%
U.F. CONSULTA EXTERNA	9	7%
FACTURACION	9	7%
U.F. HOSPITALIZACION	5	4%
PLANEACION (VIGILANCIA)	4	3%
U.F. GINECO-OBSTETRICIA	3	2%
MEDICINA CRITICA	2	2%
U.F. SALUD MENTAL	1	1%

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 cuarto trimestre del 2019; de **133** quejas radicadas, se logró dar respuesta oportuna a **123** quejas, **9** quejas superaron los (**15 días hábiles**) y **1** continúan en trámite dentro de los días establecidos.

TABLA 5. Oportunidad de Respuesta PQR U Funcionales

	QUEJAS	PORCENTAJE	OPORTUNAS	NO OPORTUNAS	EN TRAMITE
SUB. ASISTENCIAL	1	1%	1		
SUB. ADMINISTRATIVA	1	1%	1		
COORDINACION MEDICA	1	1%	1		
U. F. URGENCIAS	33	25%	24	9	
U.F. CONSULTA EXTERNA	9	7%	9		
CENTRAL DE CITAS	16	12%	16		
U.F. CIRUGIA	22	17%	22		
U.F. SALUD MENTAL	1	1%	1		
U.F. HOSPITALIZACION	5	4%	5		
U.F. GINECO-OBSTETRICIA	3	2%	3		
MEDICINA CRITICA	2	2%	2		
USCAO	21	16%	21		
FACTURACION	9	7%	9		
BANCO DE SANGRE	1	1%			1
GESTION DOCUMENTAL	1	1%	1		
PLANEACION (VIGILANCIA)	4	3%	4		
HOSP /COORD. MEDICA	1	1%	1		
HOSP/FACTURACION	1	1%	1		
URG. / COORD. MEDICA	1	1%	1		
Total	133	100%	123	9	1

Tabla: No.5 Fuente Atención al usuario

De las 45 felicitaciones recibidas durante el segundo trimestre en las diferentes unidades funcionales y servicios, la mayor incidencia corresponde a la Unidad Funcional de hospitalización con un (40%) que corresponde a 18 felicitaciones, la Unidad Funcional Urgencias con un (22%) 10 felicitaciones, la Unidad Funcional de Servicios Oncológicos con (13%) 6 felicitaciones y el proceso de Gestión Documental con un (9%) con 4 felicitaciones durante este trimestre.



Gráfico: No.6 Fuente Atención al usuario

TABLA 6. Felicitaciones

	FELICITACIONES	PORCENTAJE
U. F. URGENCIAS	10	22%
U.F. CONSULTA EXTERNA	3	7%
CENTRAL DE CITAS	1	2%
U.F. HOSPITALIZACION	18	40%
USCAO	6	13%
BANCO DE SANGRE	1	2%
GESTION DOCUMENTAL	4	9%
PLANEACION (VIGILANCIA)	2	4%
Total	45	100%

Tabla: No. 6 Fuente Atención al usuario

El siguiente gráfico 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 con un 30%(40) quejas el ítem de **Oportunidad**, este atributo hace referencia al grado de oportunidad con el cual se atiende al usuario frente al servicio requerido sin que se presente demoras que pongan en peligro la vida de los pacientes; seguido por el ítem de **Accesibilidad** con un 26%(35)este ítem referencia a la dificultad para acceder a los servicios; el ítem **Maltrato** con un 10%(13) quejas, el cual hace refiere ante la falta de trato humanizado por parte del personal al momento de prestar la atención; seguido por el ítem de **Pertinencia** con un 8%(11) quejas hace referencia a la atención pertinente frente los servicios requeridos por los pacientes, que no ponga en peligro la vida y la integridad de los usuarios. Se presentaron (11) quejas con un 8% por el ítem **Información** hace referencia a la falta de información al momento de solicitar la prestación del servicio, seguido por ítem el ítem de **Coordinación** con un 8%(11) que referencia a concertar medios y esfuerzos para lograr objetivos comunes. El atributo de **Seguridad** con un 7% (9) quejas el cual hace referencia al conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente comprobadas que propenden minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención al paciente y familiar, el ítem de **Aceptabilidad** con un 3%(4) quejas, el cual hace referencia al grado de aceptación de los usuarios frente al servicio. Para un total de **133** quejas clasificadas según los atributos de calidad establecidos en el procedimiento PR-UA-01. *Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones.*

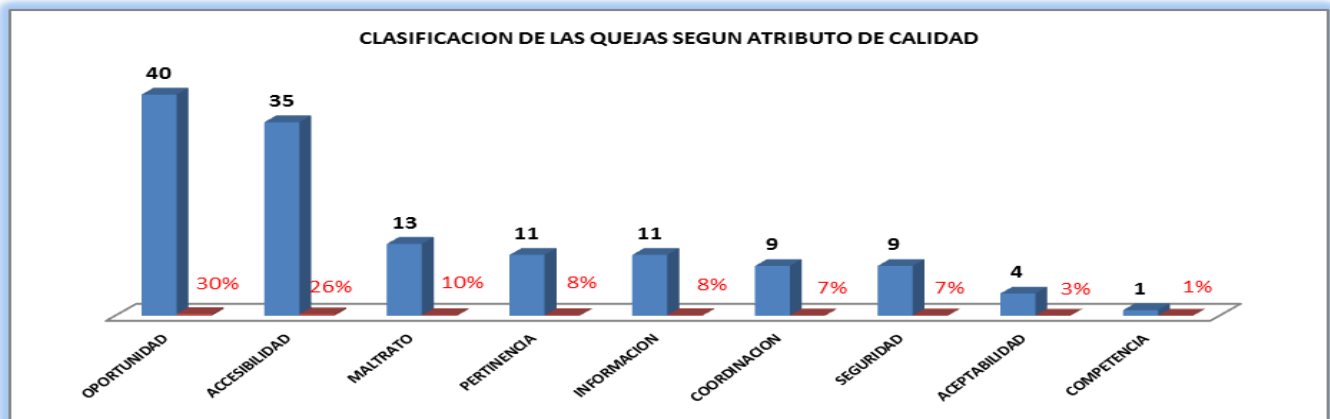


Gráfico: No.7 Fuente Atención al usuario

	No. DE QUEJAS	PORCENTAJE
OPORTUNIDAD	40	30%
ACCESIBILIDAD	35	26%
MALTRATO	13	10%
PERTINENCIA	11	8%
INFORMACION	11	8%
COORDINACION	9	7%
SEGURIDAD	9	7%
ACEPTABILIDAD	4	3%
COMPETENCIA	1	1%
TOTAL	133	100%

Tabla: No. 7 Fuente Atención al usuario

En el siguiente cuadro se detallan las causas de inconformidad más relevantes presentadas por los usuarios, en las diferentes dependencias durante el cuarto trimestre 2019.

TABLA 10 Causas de mayor incidencia en PQR recibidas PROCESO Y/O SUBPROCESO

	CAUSAS	QUEJAS	PORCENTAJE
U. F. URGENCIAS	Falta de trato humanizado por parte del personal Asistencial al momento de prestar la atención. Demora en la atención Inconformidad con la atención medica	33	25%
U.F CIRUGIA	Demora en la programación de las cirugías ambulatorias	22	17%
USCAO	Dificultad para el acceso en la asignación de las citas. Demora en la atención	21	16%
CENTRAL DE CITAS	Falta de acceso oportuno para la asignación de las citas para las diferentes especialidades. No hay disponibilidad para agendar citas con algunas especialidades. Dificultad para el acceso en la asignación de las citas por teléfono y correo electrónico.	16	13%
U.F. CONSULTA EXTERNA	Falta de información en la hora asignada al momento de pedir las citas, programan una hora y el día de la cita le informan que es otra hora. Demora y falta de puntualidad en la atención de los médicos especialistas a las citas programadas. Falta de trato humanizado por parte del personal al momento de prestar la atención.	9	7%
FACTURACION	Demora para en el proceso de facturación Falta de trato humanizado por parte del personal de facturación.	9	7%
HOSPITALIZACION	Inconformidad por la pérdida de las pertenencias de los pacientes Falta de trato humanizado por parte del personal Asistencial al momento de prestar la atención. Falta de información y comunicación asertiva entre el Médico tratante, paciente y acompañante. Demora en la atención	5	4%

Tabla: No. 8 Fuente Atención al usuario

Tabla 9: Número de Peticiones, quejas y reclamos recibidos en el cuarto trimestre 2019.

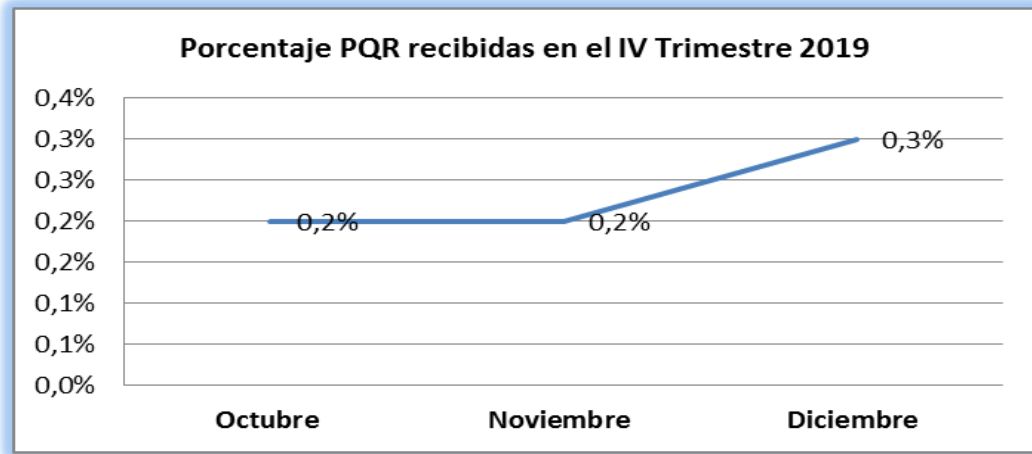


Gráfico: No.9 Fuente Atención al usuario

Definición Operacional	Octubre	Noviembre	Diciembre
No quejas recibidas	41	45	47
Total de usuarios atendidos	18,099	17.710	15,565
Meta del indicador	Menor 5%	Menor 5%	Menor 5%
Total	0,2%	0,2%	0,3

Tabla: No. 9 Fuente Atención al usuario

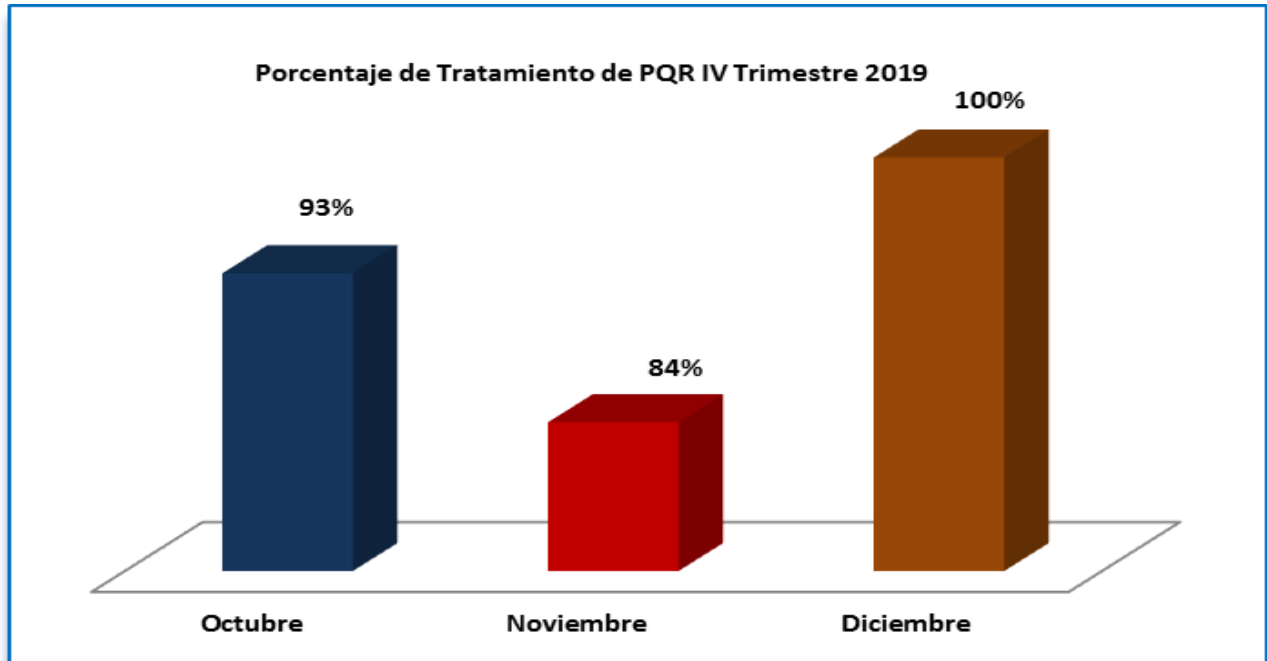


Gráfico: No.10 Fuente Atención al usuario

Indicador de Tratamiento de PQR	Octubre	Noviembre	Diciembre
No. de quejas Gestionada	45	51	45
No. quejas resueltas en un tiempo menor a 15 días	42	43	45
Meta del indicador	100%	100%	100%
Total	93%	84%	100%

Tabla 10: Porcentaje de tratamiento de quejas.

Información para SUIT

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	5	9	10
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	8	6	2
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. 14 Fuente Atención al usuario

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el cuarto trimestre el promedio total fue **6,6** tiempos de respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos.

Definición Operacional	Cuarto trimestre 2019
Sumatoria del No de días hábiles de las respuestas al usuario en un periodo.	978
Total, de respuestas en el periodo	147
Meta del indicador	Menor a 15
Total	6,6

Tabla: No. 15 Fuente Atención al usuario

El mes de **Octubre**, el promedio fue de **6,5** 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	Octubre 2019
Sumatoria del No de días hábiles de las respuestas al usuario en un periodo.	293
Total, de respuestas en el periodo	45
Meta del indicador	Menor a 15
Total	6,5

Tabla: No. 16 Fuente Atención al usuario

Durante el mes de **Noviembre**, el promedio fue de 6,8 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	Noviembre 2019
Sumatoria del No de días hábiles de las respuestas al usuario en un periodo.	349
Total, de respuestas en el periodo	51
Meta del indicador	Menor a 15
Total	6,8

Tabla: No. 18 Fuente Atención al usuario

Durante el mes de **Diciembre**, el promedio fue de 6,5 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	Diciembre 2019
Sumatoria del No de días hábiles de las respuestas al usuario en un periodo.	336
Total, de respuestas en el periodo	51
Meta del indicador	Menor a 15
Total	6,5

Tabla: No.19 Fuente Atención al usuario

SATISFACCION DEL USUARIO FRENTE A LAS RESPUESTAS DE LAS PQR

Tabla 20. Aceptación de Respuesta Queja

	QUEJAS		
	Octubre	Noviembre	Diciembre
Total de quejas gestionadas en el mes	45	51	51
Total de Respuestas aceptadas	19	22	17
Total de Respuestas no aceptadas	2	2	2
Total de respuestas enviadas por correo sin pronunciamiento del usuario	15	18	28
Total de respuestas publicadas en cartelera	9	9	4
Total	45	51	51

Total de Quejas, Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias recibidas durante el transcurso del año 2019.

Tabla 21. PQRSYF

	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	Total
Enero	22	1	14	37
Febrero	28	1	15	44
Marzo	41	0	13	54
Abril	32	0	8	40
Mayo	53	2	24	79
Junio	39	0	28	67
Julio	37	2	19	58
Agosto	64	1	38	103
Septiembre	43	2	18	63
Octubre	41	3	5	49
Noviembre	45	4	19	68
Diciembre	47	8	21	76
Total	492	24	222	738