

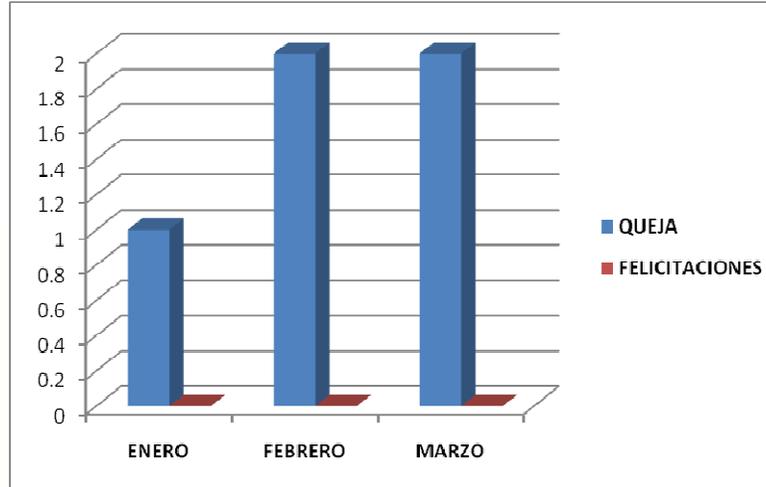
## CONSOLIDADO PQRS y F

### PRIMER TRIMESTRE 2019

#### NUMERO DE PQRS y F

| MES          | QUEJA    | FELIC.   | TOTAL    |
|--------------|----------|----------|----------|
| ENERO        | 1        | 0        | 1        |
| FEBRERO      | 2        | 0        | 2        |
| MARZO        | 2        | 0        | 2        |
| <b>TOTAL</b> | <b>5</b> | <b>0</b> | <b>5</b> |

#### NUMERO DE PQRSyF POR MES

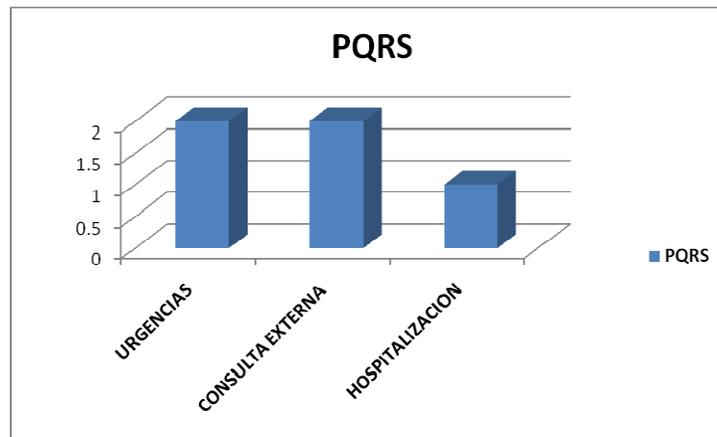


#### OBSERVACIONES

Del total de las 5 demandas ciudadanas recepcionadas en el primer trimestre del año, se puede evidenciar en la gráfica que el 100% corresponde a PQRS.

## NUMERO DE PQRS POR PROCESO

| SERVICIOS        | PQRS     |
|------------------|----------|
| Urgencias        | 2        |
| Consulta externa | 2        |
| Hospitalizacion  | 1        |
| <b>TOTAL</b>     | <b>5</b> |

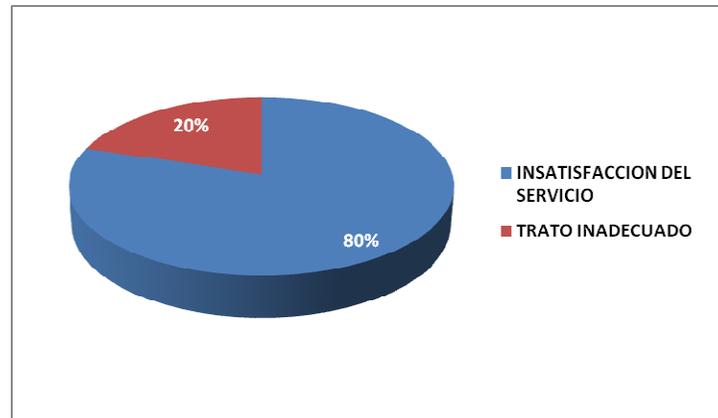


## OBSERVACIONES

Los proceso que recibieron PQRS del primer trimestre del año, fue urgencias con 2 queja interpuesta lo cual corresponde a un 40%, consulta externa con 2 queja interpuesta lo cual corresponde a un 40% y hospitalización con 1 queja interpuesta para un porcentaje del 20%.

## MOTIVO GENERADOR DE PQRS

| MOTIVO GENERADOR DE LAS PQRS |   |
|------------------------------|---|
| INSATISFACCION DEL SERVICIO  | 4 |
| TRATO INADECUADO             | 1 |



## OBSERVACIONES

El motivo generador de Quejas del primer trimestre del año con un porcentaje del 80% fue insatisfacción del servicio y trato inadecuado con un porcentaje de 20%.

## COMPARATIVO PRIMER TRIMESTRE 2018 PRIMER TRIMESTRE 2019

| 1 TRIMESTRE | PQRS | FELICITACIONES | TOTAL | OPORTUNIDAD GESTION (DIAS) | META GESTION |
|-------------|------|----------------|-------|----------------------------|--------------|
| 2018        | 11   | 4              | 15    | 1.7 Dias                   | 10 días      |
| 2019        | 5    | 0              | 5     | 11 Dias                    |              |

| No. ATENCIONES I TRIMESTRE 2019 |        |
|---------------------------------|--------|
| Consulta Externa                | 12.731 |
| Urgencias                       | 6.683  |
| Hospitalización                 | 111    |

### No. ATENCIONES POR SERVICIOS DEL PRIMER TRIMESTRE 2019

#### OBSERVACIONES

El procesos con mayor número de PQRS interpuestas durante el primer trimestre de la vigencia 2019 fueron Urgencias con 2 PQRS que corresponden a un 0.02% del total de las atenciones del primer trimestre (6.683 usuarios), consulta externa con 2 PQRS que corresponden a un 0.01% del total de atenciones (12.731 usuarios) y hospitalización con 1 PQRS que corresponde a 0.9 % del total de atenciones (111 usuarios).



**ANGELA RODRIGUEZ CEBALLOS**  
 Responsable SIAU.