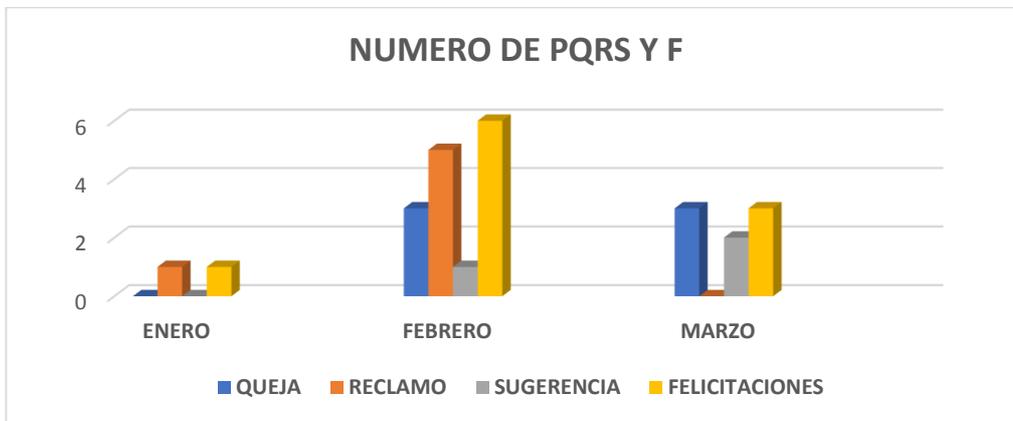


**CONSOLIDADO PQRS y F**  
**PRIMER TRIMESTRE 2022**

**NÚMERO DE PQRS y F**

MES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL
ENERO	0	1	0	1	2
FEBRERO	3	5	1	6	15
MARZO	3	0	1	3	7
<b>TOTAL</b>	6	6	2	10	<b>24</b>

Fuente: Oficina SIAU 2022



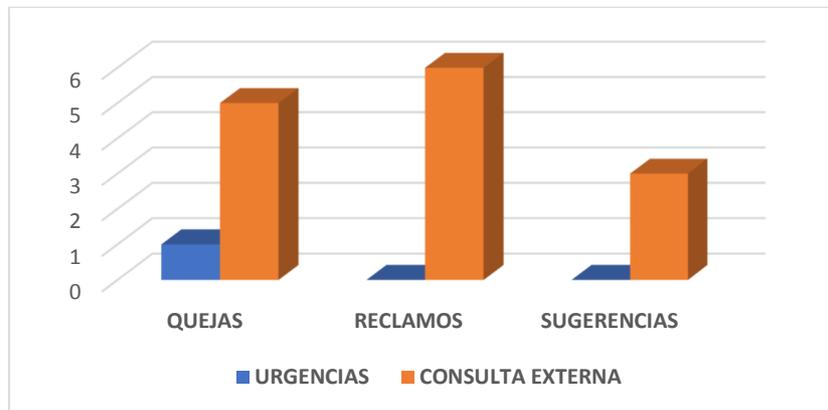
Fuente: Oficina SIAU 2022

**OBSERVACIONES**

Del total de las 24 demandas ciudadanas recepcionadas en el primer trimestre del año, se puede evidenciar en la gráfica que el 58% corresponde a PQRS y el 42% a felicitaciones

**PQRS POR SERVICIOS**

PROCESO	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
URGENCIAS	1	0	0
CONSULTA EXTERNA	5	6	2

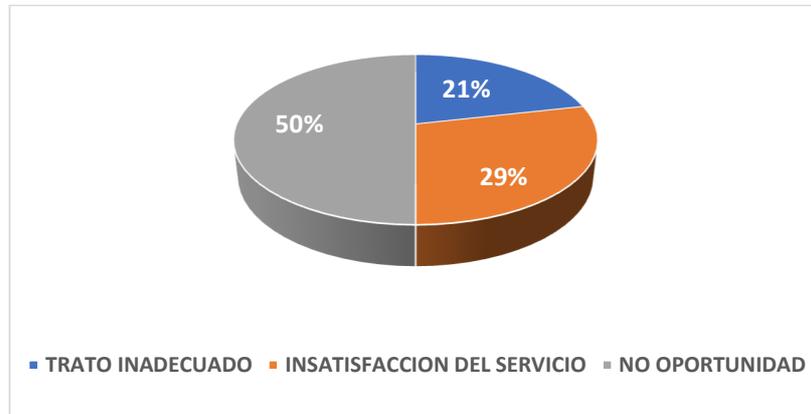


Fuente: Oficina SIAU 2022

**OBSERVACIONES**

El peso porcentual de las PQRS del primer trimestre 2022, por servicio es: Consulta Externa el 93%, Urgencias el 7%

## MOTIVO GENERADOR DE PQRS



Fuente: Oficina SIAU 2022

## OBSERVACIONES

El motivo generador de PQRS del primer trimestre del año con un porcentaje del 50% fue para No oportunidad en la atención, el 29% para insatisfacción con el servicio y el 21% para trato inadecuado.

## NÚMERO DE FELICITACIONES POR PROCESOS

PROCESO	FELICITACIONES
Urgencias	6
Consulta Externa	3
Hospitalización	1
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

Fuente: Oficina SIAU 2022

## OBSERVACIONES

Con relación al tema de felicitaciones se presenta el siguiente comportamiento en el I trimestre: Servicio de Urgencias recibe el 60%, el servicio de Consulta Externa el 30%, y Hospitalización el 10% .

I TRIMESTRE	PQRS	FELICITACIONES	TOTAL	OPORTUNIDAD DE GESTION (DIAS)	META GESTION
2021	11	6	17	7 Dias	15 Días
2022	14	10	24	5 Dias	

Fuente: Oficina SIAU 2022

Se observa cumplimiento en la oportunidad de la respuesta a los usuarios en el primer trimestre de la presente vigencia.

### NÚMERO DE ATENCIONES POR SERVICIO I TRIMESTRE 2022

No. ATENCIONES I TRIMESTRE 2022	
Consulta Externa	<b>7928</b>
Urgencias	<b>6060</b>
Hospitalización	<b>2121</b>

Fuente: Oficina SIAU 2022

### OBSERVACIONES

En el proceso de Consulta Externa las PQRS del primer trimestre 2022, constituyeron el 0.03 % del total de los usuarios atendidos (7928), Urgencias constituyó el 0.09 % del total de usuarios atendidos (6060) y el proceso de Hospitalización constituyó el 0.04 % del total de usuarios atendidos (2121).



**ÁNGELA RODRIGUEZ CEBALLOS**  
 Responsable SIAU