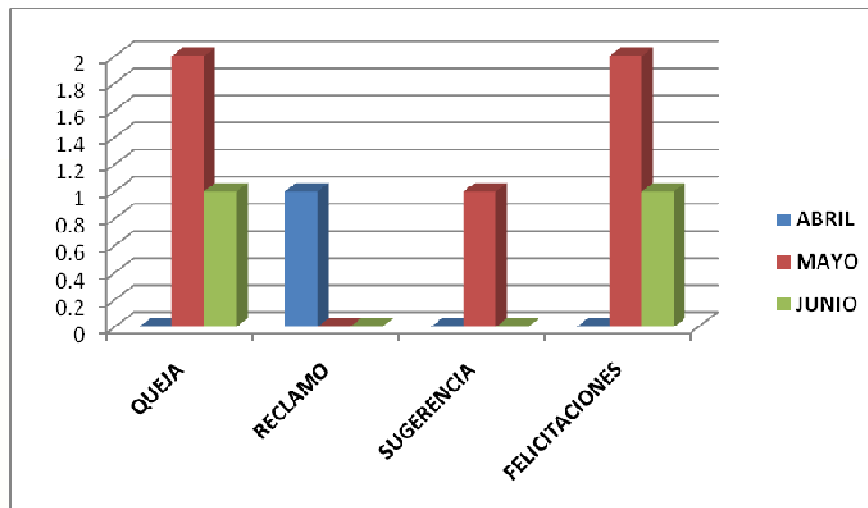


CONSOLIDADO PQRS y F
SEGUNDO TRIMESTRE 2019

NUMERO DE PQRS y F

MES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELIC.	TOTAL
ABRIL	0	1	0	0	1
MAYO	2	0	1	2	5
JUNIO	1	0	0	1	2
TOTAL	3	1	1	3	8

NUMERO DE PQRS y F POR MES

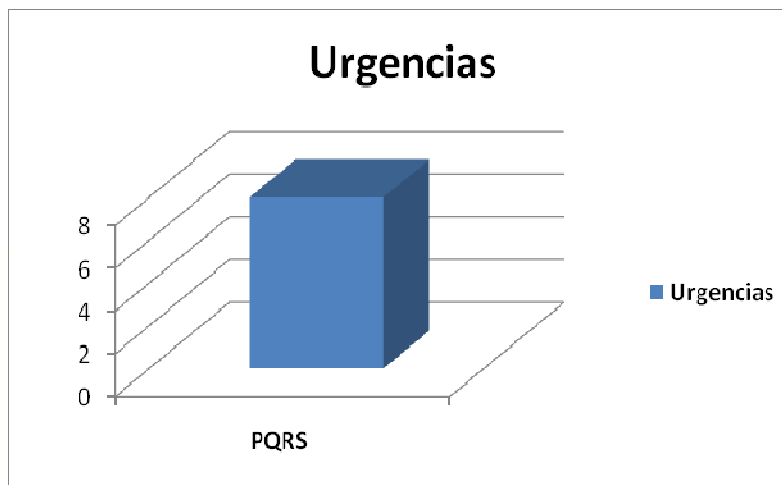


OBSERVACIONES

Del total de las 8 demandas ciudadanas recepcionadas en el segundo trimestre del año, se puede evidenciar en la gráfica que el 62 % corresponde a PQRS y un 38% corresponden a felicitaciones.

NUMERO DE PQRS y F POR PROCESO

SERVICIOS	PQRS	FELICITACIONES
Urgencias	5	3
TOTAL	5	3



OBSERVACIONES

Urgencias, fue el proceso que recibió el total de las PQRS y F del segundo trimestre del año.

MOTIVO GENERADOR DE PQRS

MOTIVO GENERADOR DE LAS PQRS	
Insatisfaccion del servicio	5



OBSERVACIONES

El motivo generador de PQRS del segundo trimestre del año con un porcentaje del 100% fue insatisfaccion del servicio. (No oportunidad en la atencion y desacuerdo con la clasificación del Triage)

COMPARATIVO II TRIMESTRE 2018 II TRIMESTRE 2019

2 TRIMESTRE	PQRS	FELICITACIONES	TOTAL	OPORTUNIDAD GESTION (DIAS)	META GESTION
2018	15	9	24	7.7 Dias	10 días
2019	5	3	8	6.4 Dias	

OBSERVACIONES

Se observa una disminución del 67% del numero de PQRS de la vigencia actual, con relación al año 2018.

NUMERO DE ATENCIONES POR SERVICIO II TRIMESTRE 2019

No. ATENCIONES II TRIMESTRE 2019	
Urgencias	5749

OBSERVACIONES

Urgencias fue el único proceso que recibió PQRS durante el trimestre, las cuales constituyeron el 0.08% del total de los usuarios atendidos (5.749 usuarios). Cabe anotar además, que las 3 felicitaciones recibidas, también fueron del mismo servicio y estas fueron relacionadas con satisfacción con la atención brindada.


ANGELA RODRIGUEZ CEBALLOS
Responsable SIAU.