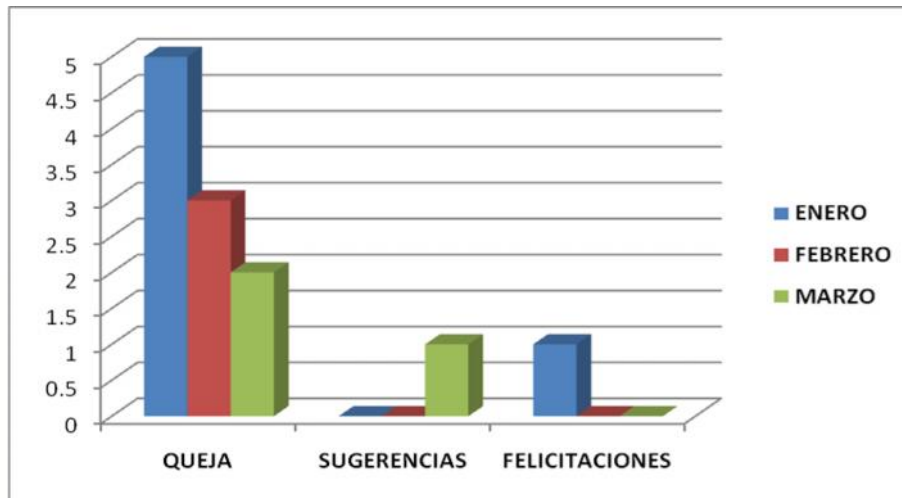


**CONSOLIDADO PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2020**

**NUMERO DE PQRS y F POR MES**

MES	QUEJA	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL
ENERO	5	0	1	6
FEBRERO	3	0	0	3
MARZO	2	1	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>12</b>

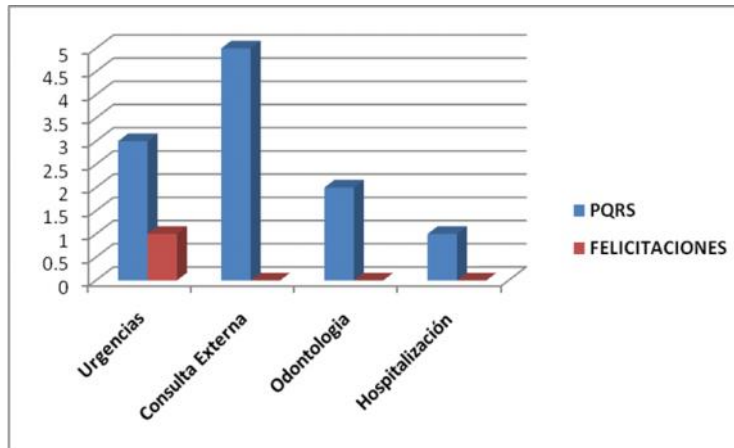


**OBSERVACIONES**

Del total de las 12 demandas ciudadanas recepcionadas en el pimer trimestre del año, se puede evidenciar en la gráfica que el 92% corresponde a PQRS y un 8% corresponden a felicitaciones.

**NUMERO DE PQRS y F POR PROCESO**

SERVICIOS	PQRS	FELICITACIONES
Consulta Externa	5	1
Urgencias	3	0
Odontología	2	0
Hospitalización	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>1</b>



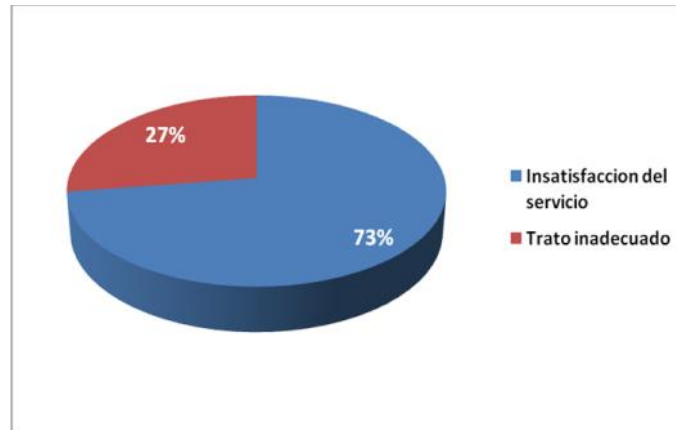
**OBSERVACIONES**

Consulta Externa fue el proceso que más recibió PQRS del primer trimestre del año con un porcentaje del 45%, seguido de Urgencias con un porcentaje del 28 %, Odontología con un 18% y Hospitalización con un 9%.

La única felicitación recibida en el trimestre fue para el servicio de Consulta Externa, Gerencia y SIAU relacionada con la excelente atención en los servicios y buena gestión de la gerencia de la entidad.

**MOTIVO GENERADOR DE PQRS**

<b>MOTIVO GENERADOR DE LAS PQRS</b>	
Insatisfaccion del servicio	8
Trato inadecuado	3



**OBSERVACIONES**

El motivo generador de PQRS del primer trimestre del año con un porcentaje del 73% fue insatisfaccion del servicio. (No oportunidad en la atencion y desacuerdo con la clasificación del Triage) y por trato inadecuado un porcentaje del 27%.

**COMPARATIVO I TRIMESTRE 2019 I TRIMESTRE 2020**

I TRIMESTRE	PQRS	FELICITACIONES	TOTAL	OPORTUNIDAD GESTION (DIAS)	META GESTION
2019	5	0	5	11 Dias	15 días
2020	11	1	12	12 Dias	

Se observa un aumento del 220% de quejas de la vigencia 2020 con relación al 2019, esto relacionado con el trato inadecuado de los funcionarios hacia los usuarios e insatisfacción por la clasificación triage) y un aumento del 100% en las felicitaciones, en el mismo periodo. En ambos periodos se observa cumplimiento en la oportunidad de la respuesta a los usuarios.

**NUMERO DE ATENCIONES POR SERVICIO I TRIMESTRE 2020**

No. ATENCIONES I TRIMESTRE 2020	
Consulta Externa	11.511
Urgencias	6.048
Odontología	1.092
Hospitalización	3.441

**OBSERVACIONES**

Consulta Externa fue el proceso que recibió más PQRS durante el primer trimestre, las cuales constituyeron el 0.04% del total de los usuarios atendidos (11.511), seguido de Urgencias con un 0.04% del total de los usuarios atendidos (6.048), Odontología con un 0,18% del total de usuarios atendidos (1.092) y Hospitalización con un 0.02% del total de usuarios atendidos (3.441).



**ANGELA RODRIGUEZ CEBALLOS**

Responsable SIAU.Contratista.