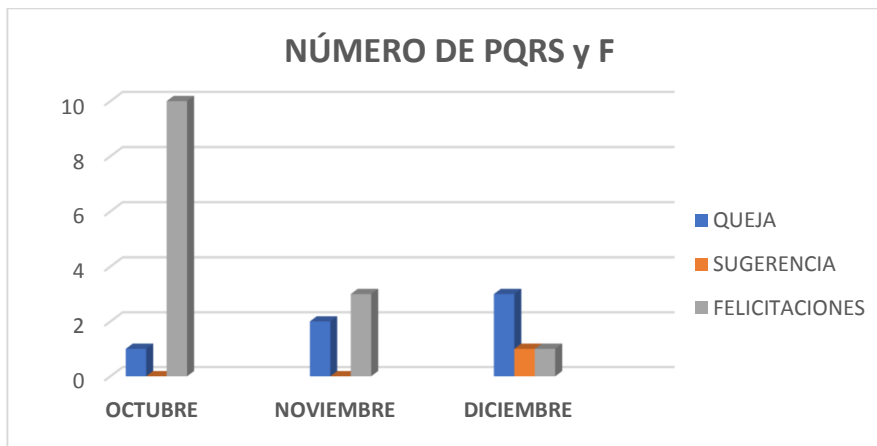


CONSOLIDADO PQRS y F
CUARTO TRIMESTRE 2021

NÚMERO DE PQRS y F

MES	QUEJA	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL
OCTUBRE	1	0	10	11
NOVIEMBRE	2	0	3	5
DICIEMBRE	3	1	1	5
TOTAL	6	1	14	21

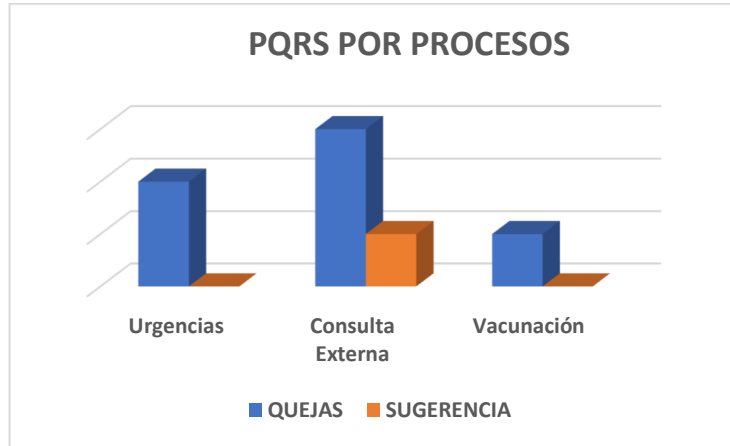
Fuente: Oficina SIAU 2022



Fuente: Oficina SIAU 2022

OBSERVACIONES

Del total de las 21 demandas ciudadanas recepcionadas en el cuarto trimestre del año, se puede evidenciar en la gráfica que el 67% corresponde a corresponden a Felicidades y 33% corresponden a PQRS.

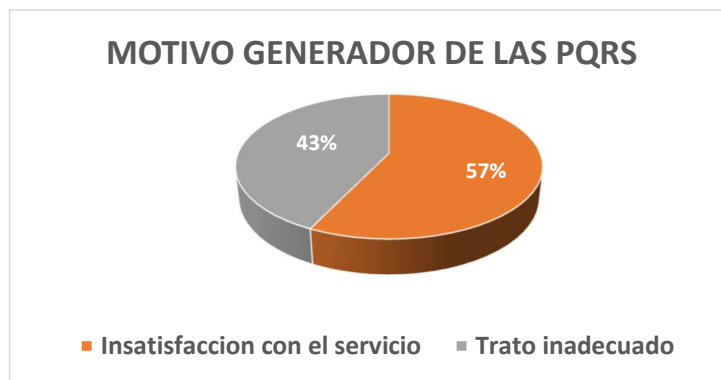


Fuente: Oficina SIAU 2022

OBSERVACIONES

El peso porcentual de las PQRS del cuarto trimestre 2021, por servicio es: consulta Externa el 57%, urgencias el 29%, y vacunación el 14%

MOTIVO GENERADOR DE PQRS



Fuente: Oficina SIAU 2022

OBSERVACIONES

El motivo generador de PQRS del cuarto trimestre del año con un porcentaje del 57% fue para trato inadecuado y el 43% para insatisfacción con el servicio.

NÚMERO DE FELICITACIONES POR PROCESOS

PROCESO	FELICITACIONES
Consulta Externa	8
Urgencias	3
Hospitalización	2
Laboratorio	1
TOTAL	14

Fuente: Oficina SIAU 2022

OBSERVACIONES

Con relación al tema de felicitaciones se presenta el siguiente comportamiento en el IV trimestre: Servicio de Consulta Externa recibe el 57%, urgencias el 21%, hospitalización el 14% y el proceso de laboratorio el 7%.

IV TRIMESTRE	PQRS	FELICITACIONES	TOTAL	OPORTUNIDAD GESTION (DIAS)	META GESTION
2021	7	14	21	8.1 Días	15 Días

Fuente: Oficina SIAU 2022

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

NÚMERO DE ATENCIONES POR SERVICIO IV TRIMESTRE 2021

No. ATENCIONES IV TRIMESTRE 2021	
Consulta Externa	9589
Urgencias	6375
Vacunación	21689

Fuente: Oficina SIAU 2022

OBSERVACIONES

En el proceso de Consulta Externa las PQRS del cuarto trimestre 2021, constituyeron el 0.04% del total de los usuarios atendidos (9589), Urgencias constituyó el 0.03% del total de usuarios atendidos (6375) y el proceso de vacunación constituyó el 0.004% del total de usuarios atendidos (21.689)



ÁNGELA RODRIGUEZ CEBALLOS
Responsable SIAU