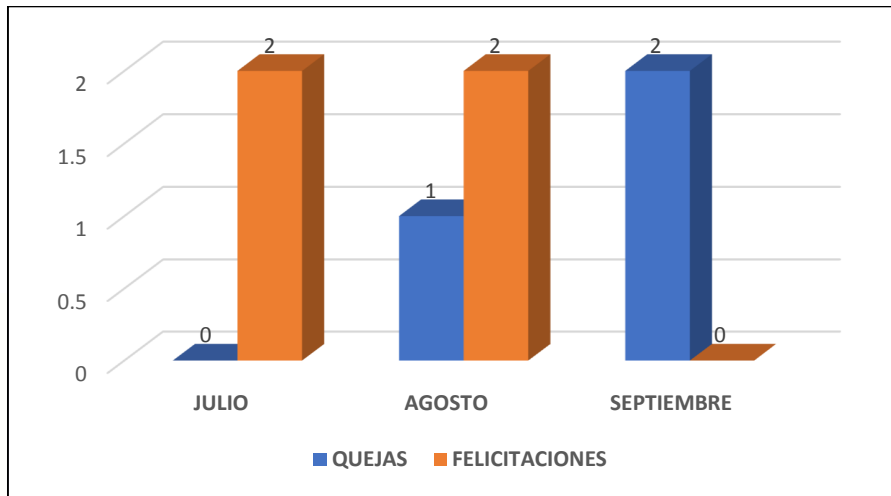


**CONSOLIDADO PQRS y F**  
**TERCER TRIMESTRE 2021**

**NUMERO DE PQRS y F**

MES	QUEJA	FELICITACIONES	TOTAL
JULIO	0	2	2
AGOSTO	1	2	3
SEPTIEMBRE	2	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>7</b>

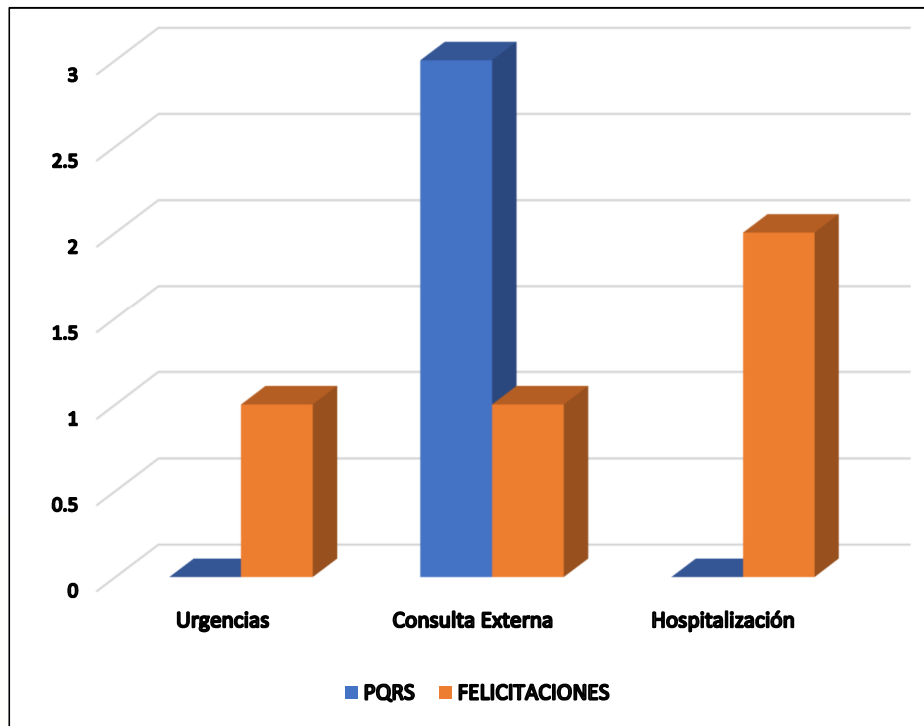


**OBSERVACIONES**

Del total de las 7 demandas ciudadanas recepcionadas en el tercer trimestre del año, se puede evidenciar en la gráfica que el 57% corresponde a corresponden a Felicitaciones y 43% corresponden a PQRS.

**NUMERO DE PQRS y F POR PROCESO**

PROCESO	PQRS	FELICITACIONES
Urgencias	0	1
Consulta Externa	3	1
Hospitalización	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>4</b>



**OBSERVACIONES**

El servicio de consulta externa aportó el 100% de las PQRS, el servicio de hospitalización recibió 2 Felicitaciones para un porcentaje del 50%, consulta externa recibió 1 felicitación para un porcentaje del 25% y urgencias 1 felicitación para un 25%

**MOTIVO GENERADOR DE PQRS**

MOTIVO GENERADOR DE LAS PQRS	
Trato inadecuado	3



**OBSERVACIONES**

El motivo generador de PQRS del tercer trimestre del año con un porcentaje del 100% fue trato inadecuado

III TRIMESTRE	PQRS	FELICITACIONES	TOTAL	OPORTUNIDAD GESTION (DIAS)	META GESTION
2021	3	4	7	12 Días	15 Días

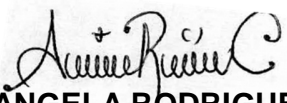
Se observa cumplimiento en la oportunidad de la respuesta a los usuarios en el tercer trimestre de la presente vigencia.

## NUMERO DE ATENCIONES POR SERVICIO III TRIMESTRE 2021

No. ATENCIONES III TRIMESTRE 2021	
Urgencias	5991

### OBSERVACIONES

Consulta Externa fue el proceso que recibió el total de las PQRS durante el tercer trimestre, las cuales constituyeron el 0.05% del total de los usuarios atendidos (5991).



**ÁNGELA RODRIGUEZ CEBALLOS**  
Responsable SIAU.