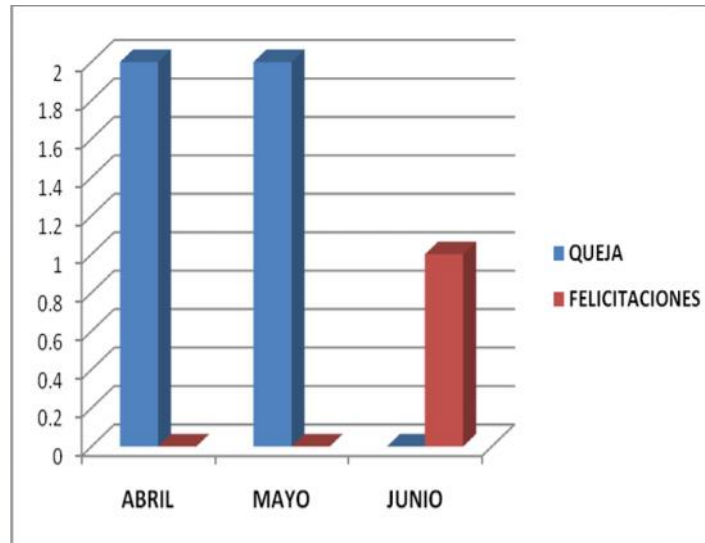


CONSOLIDADO PQRS y F SEGUNDO TRIMESTRE 2020

NUMERO DE PQRS y F

MES	QUEJA	FELICITACIONES	TOTAL
ABRIL	2	0	2
MAYO	2	0	2
JUNIO	0	1	1
TOTAL	4	1	5



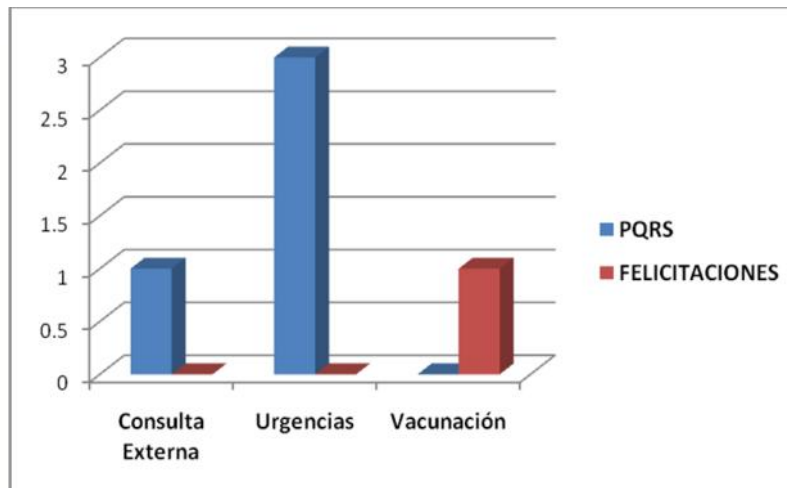
NUMERO DE PQRS y F POR MES

OBSERVACIONES

Del total de las 5 demandas ciudadanas recepcionadas en el segundo trimestre del año, se puede evidenciar en la gráfica que el 80% corresponde a PQRS y un 20% corresponden a felicitación.

NUMERO DE PQRS y F POR PROCESO

SERVICIOS	PQRS	FELICITACIONES
Consulta Externa	1	0
Urgencias	3	0
Vacunación	0	1
TOTAL	4	1



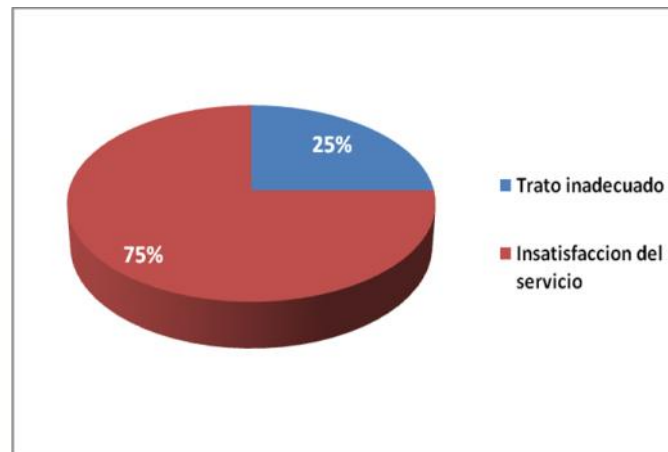
OBSERVACIONES

Urgencias fue el proceso que más recibió PQRS del segundo trimestre del año con un porcentaje del 75%, seguido de Consulta Externa con un porcentaje del 25%.

La felicitación para el proceso de vacunación con un porcentaje del 100%

MOTIVO GENERADOR DE PQRS

MOTIVO GENERADOR DE LAS PQRS	
Trato inadecuado	1
Insatisfacción del servicio	3



OBSERVACIONES

El motivo generador de PQRS del segundo trimestre del año con un porcentaje del 75% fue insatisfacción del servicio. (No oportunidad en la atención y desacuerdo con la clasificación del Triage) y por trato inadecuado un porcentaje del 25%.

COMPARATIVO II TRIMESTRE 2019 II TRIMESTRE 2020

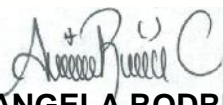
II TRIMESTRE	PQRS	FELICITACIONES	TOTAL	OPORTUNIDAD GESTION (DIAS)	META GESTION
2019	5	0	5	11 Dias	15 días
2020	4	1	5	8 Dias	

Se observa una disminución del 20% del numero de PQRS del segundo trimestre de la vigencia 2020 con relación al 2019 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 II TRIMESTRE 2020

No. ATENCIONES II TRIMESTRE 2020	
Urgencias	3.913
Consulta Externa	4.205
Vacunación	3.247

Urgencias fue el proceso que recibió más PQRS durante el segundo trimestre, las cuales constituyeron el 0.07% del total de los usuarios atendidos (3.913), seguido de Consulta externa con un 0.02% del total de los usuarios atendidos (4.205). La felicitación al servicio de vacunación, corresponde al 0.03% del total de usuarios atendidos (3.247).



ANGELA RODRIGUEZ CEBALLOS

Responsable SIAU.- Contratista.