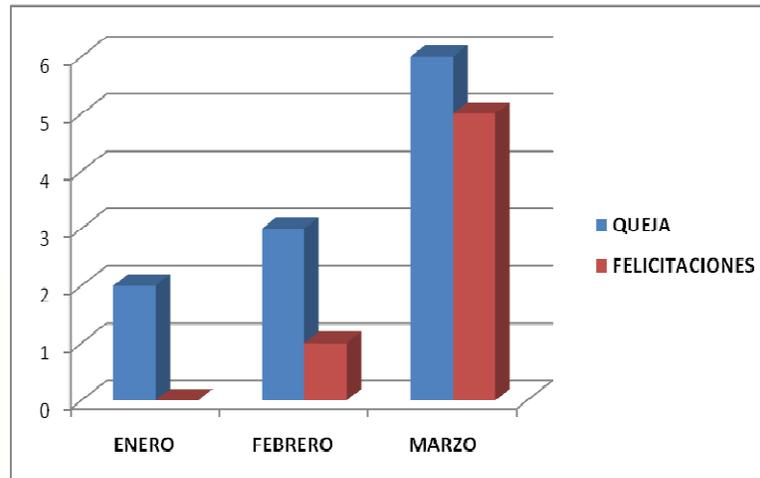


CONSOLIDADO PQRS y F

PRIMER TRIMESTRE 2021

NUMERO DE PQRS y F

MES	QUEJA	FELICITACIONES	TOTAL
ENERO	2	0	2
FEBRERO	3	1	4
MARZO	6	5	11
TOTAL	11	6	17



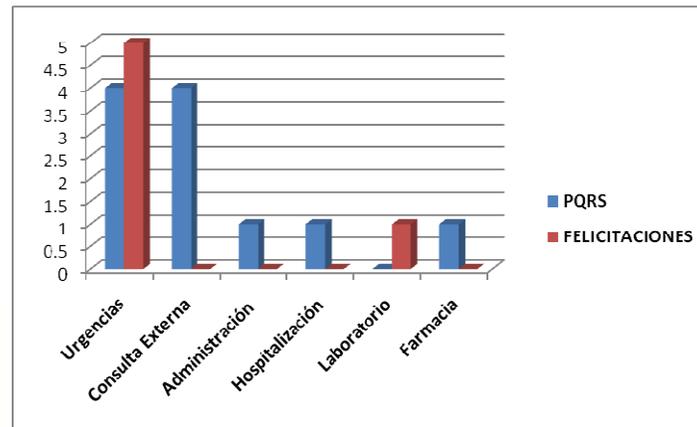
NUMERO DE PQRS y F POR MES

OBSERVACIONES

Del total de las 17 demandas ciudadanas recepcionadas en el primer trimestre del año, se puede evidenciar en la gráfica que el 65% corresponde a PQRS y un 35% corresponden a Felicitaciones.

NUMERO DE PQRS y F POR PROCESO

PROCESO	PQRS	FELICITACIONES
Urgencias	4	5
Consulta Externa	4	0
Administración	1	0
Hospitalización	1	0
Servicio Farmaceutico	1	0
Laboratorio	0	1
TOTAL	11	6



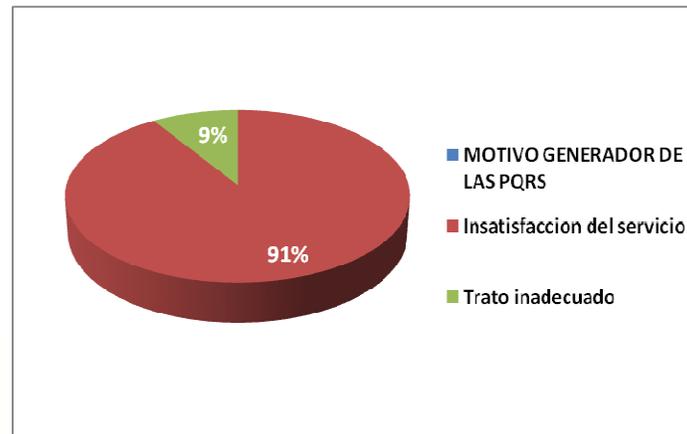
OBSERVACIONES

El servicio de Urgencias aportó el 36% de las PQRS, Consulta Externa el 36%, Administración el 9%, Hospitalización el 9% y Servicio Farmaceutico un 9%.

El servicio de Urgencias recibió 5 Felicitaciones para un porcentaje del 83% y 1 Felicitación para el Laboratorio Clínico, con un porcentaje del 17%.

MOTIVO GENERADOR DE PQRS

MOTIVO GENERADOR DE LAS PQRS	
Insatisfacción del servicio	10
Trato inadecuado	1



OBSERVACIONES

El motivo generador de PQRS del Primer Trimestre del año con un porcentaje del 91% fue insatisfacción del servicio. (No oportunidad en la atención y desacuerdo con la clasificación del Triage) y por trato inadecuado un porcentaje del 9%.

COMPARATIVO I TRIMESTRE 2020 | TRIMESTRE 2021

I TRIMESTRE	PQRS	FELICITACIONES	TOTAL	OPORTUNIDAD GESTION (DIAS)	META GESTION
2020	11	1	12	12 Dias	15 días
2021	11	6	17	7 Dias	

Se observa igual numero de PQRS del Primer Trimestre de la vigencia 2021 con relación al 2020 y un aumento del 500% en las Felicidades, 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 2021

No. ATENCIONES I TRIMESTRE 2021	
Urgencias	5036
Consulta Externa	9426
Farmacia	8176
Hospitalización	63
Administración	NA

OBSERVACIONES

Urgencias y Consulta Externa fueron los procesos que recibieron más PQRS durante el primer trimestre, las cuales en Urgencias constituyeron el 0.07% del total de los usuarios atendidos (5036), Consulta Externa con un 0.04% del total de los usuarios atendidos (9426), Servicio Farmacéutico con un 0.01% del total de los usuarios atendidos (8176) Hospitalización con un 1.6% del total de los usuarios atendidos (63).



ANGELA RODRIGUEZ CEBALLOS
Responsable SIAU.