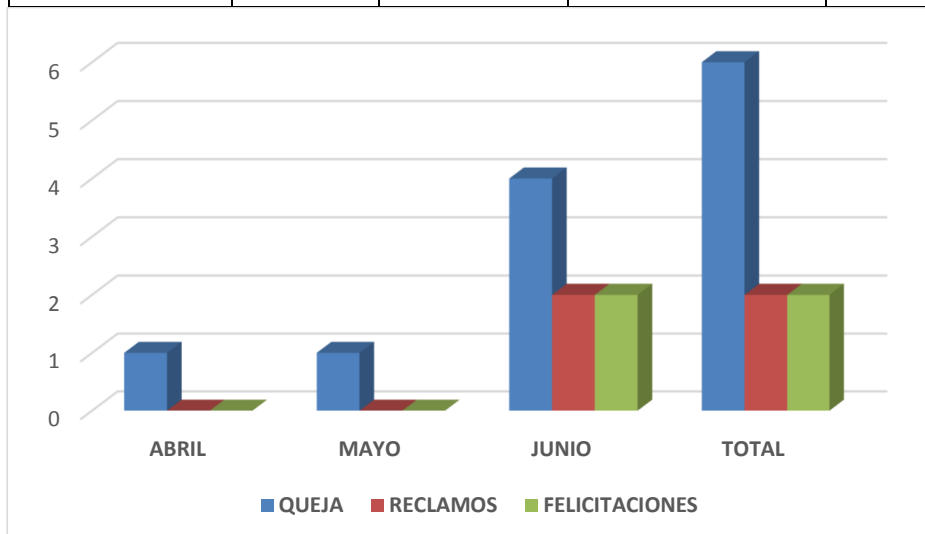


CONSOLIDADO PQRS y F

SEGUNDO TRIMESTRE 2021

NUMERO DE PQRS y F

MES	QUEJA	RECLAMOS	FELICITACIONES	TOTAL
ABRIL	1	0	0	1
MAYO	1	0	0	1
JUNIO	4	2	2	8
TOTAL	6	2	2	10



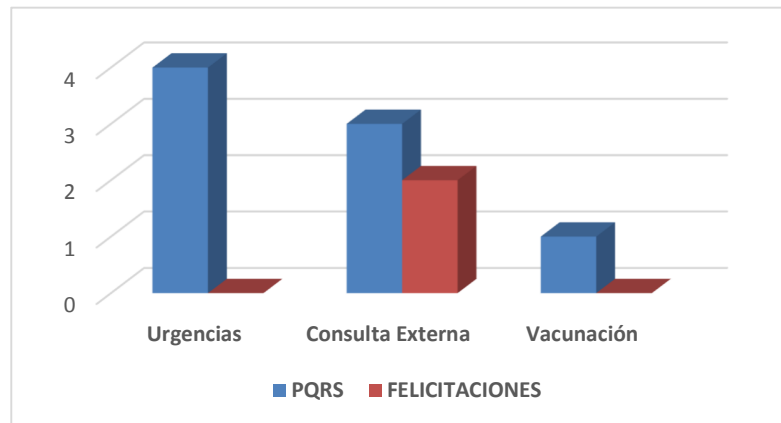
NUMERO DE PQRS y F POR MES

OBSERVACIONES

Del total de las 10 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 Felicitaciones.

NUMERO DE PQRS y F POR PROCESO

PROCESO	PQRS	FELICITACIONES
Urgencias	4	0
Consulta Externa	3	2
Vacunación	1	0
TOTAL	8	2



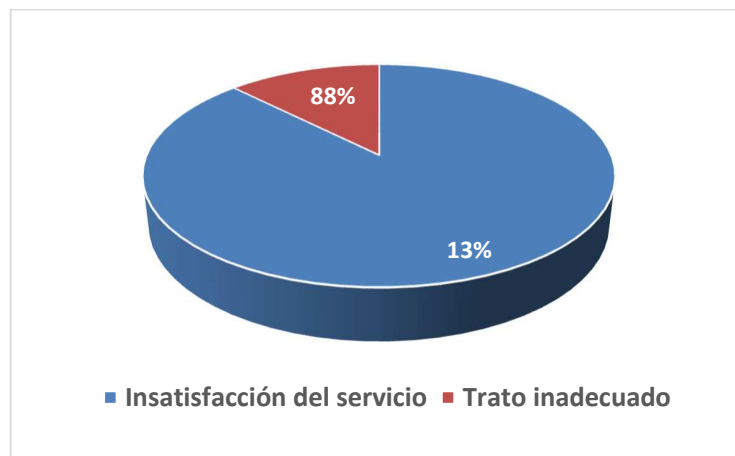
OBSERVACIONES

El servicio de Urgencias aportó el 40% de las PQRS, Consulta Externa el 38%, Administración el 9%, y Hospitalización el 13%

El servicio de Consulta externa recibió 2 Felicitaciones para un porcentaje del 100%

MOTIVO GENERADOR DE PQRS

MOTIVO GENERADOR DE LAS PQRS	
Insatisfacción del servicio	7
Trato inadecuado	1



OBSERVACIONES

El motivo generador de PQRS del segundo trimestre del año con un porcentaje del 88% fue insatisfacción del servicio. (No oportunidad en la atención y desacuerdo con la clasificación del Triage) y por trato inadecuado un porcentaje del 13%.

I TRIMESTRE	PQRS	FELICITACIONES	TOTAL	OPORTUNIDAD GESTION (DIAS)	META GESTION
2021	8	2	10	10 Días	15 Días

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

NUMERO DE ATENCIONES POR SERVICIO II TRIMESTRE 2021

No. ATENCIONES II TRIMESTRE 2021	
Urgencias	6213
Consulta Externa	8962
Vacunación	7976

OBSERVACIONES

Urgencias y Consulta Externa fueron los procesos que recibieron más PQRS durante el segundo trimestre, las cuales en Urgencias constituyeron el 0.06% del total de los usuarios atendidos (6213), Consulta Externa con un 0.03% del total de los usuarios atendidos (8962), Vacunación con un 0.01% del total de los usuarios atendidos (7976).



ANGELA RODRIGUEZ CEBALLOS
Responsable SIAJ.