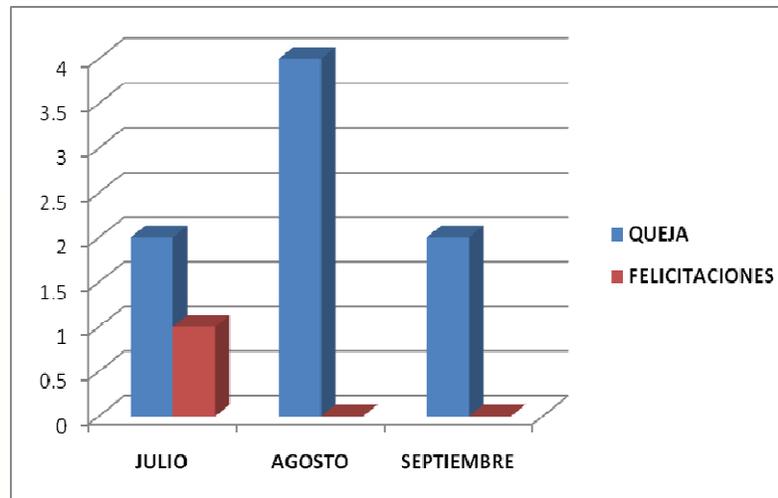


**CONSOLIDADO PQRS y F**

**TERCER TRIMESTRE 2020**

**NUMERO DE PQRS y F**

MES	QUEJA	FELICITACIONES	TOTAL
JULIO	2	1	3
AGOSTO	4	0	4
SEPTIEMBRE	2	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>9</b>



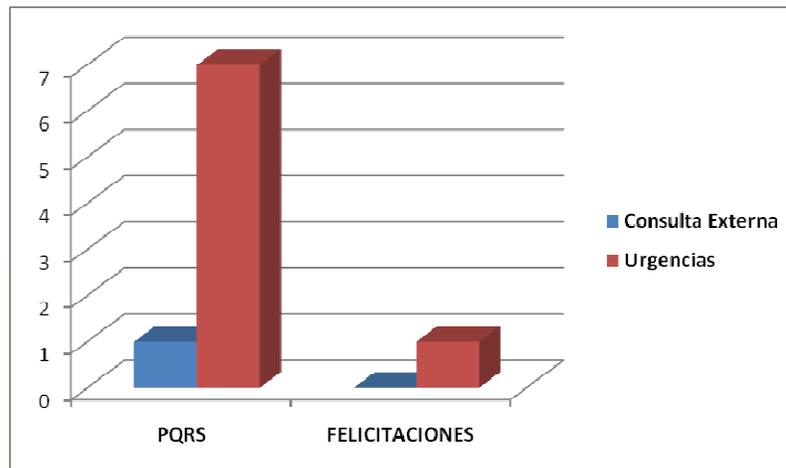
## NUMERO DE PQRS y F POR MES

### OBSERVACIONES

Del total de las 9 demandas ciudadanas recepcionadas en el tercer trimestre del año, se puede evidenciar que el 89% corresponde a PQRS y un 11% corresponden a felicitaciones.

## NUMERO DE PQRS y F POR PROCESO

PROCESOS	PQRS	FELICITACIONES
Consulta Externa	1	0
Urgencias	7	1
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>1</b>



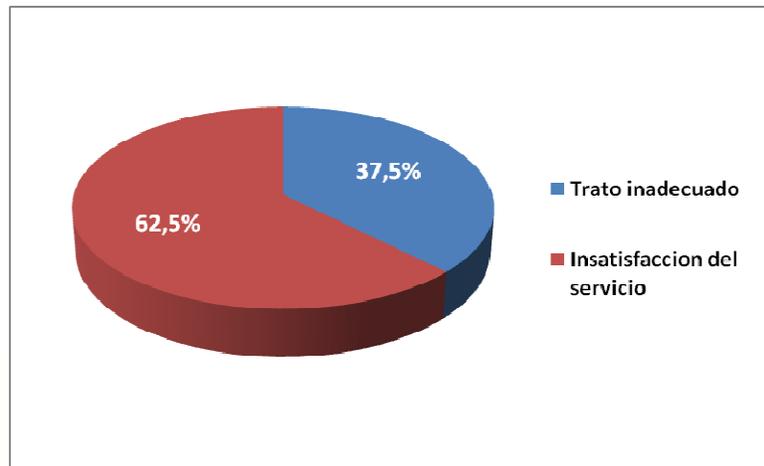
### OBSERVACIONES

Urgencias fue el proceso que más recibió PQRS durante el tercer trimestre del año con un porcentaje del 87,5%, seguido de Consulta Externa con un porcentaje del 12,5%.

Felicitación para el proceso de urgencias con un porcentaje del 100%

### MOTIVO GENERADOR DE PQRS

MOTIVO GENERADOR DE LAS PQRS	
Trato inadecuado	3
Insatisfaccion del servicio	5



### OBSERVACIONES

El motivo generador de PQRS del tercer trimestre del año con un porcentaje del 62,5% fue insatisfaccion del servicio. (No oportunidad en la atencion y desacuerdo con la clasificación del Triage) y por trato inadecuado un porcentaje del 37,5%.

### COMPARATIVO III TRIMESTRE 2019 III TRIMESTRE 2020

III TRIMESTRE	PQRS	FELICITACIONES	TOTAL	OPORTUNIDAD GESTION (DIAS)	META GESTION
2019	10	2	12	7 Dias	15 días
2020	8	1	9	9 Dias	

Se observa una disminución del 20% en el numero de PQRS y F del tercer trimestre de la vigencia 2020 con relación al 2019 y un disminución del 50% 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 III TRIMESTRE 2020

No. ATENCIONES III TRIMESTRE 2020	
Urgencias	4506
Consulta Externa	6046

### OBSERVACIONES

Urgencias fue el proceso que recibió más PQRS durante el tercer trimestre, las cuales constituyeron el 0.2% del total de los usuarios atendidos (4506), seguido de Consulta externa con un 0.02% del total de los usuarios atendidos (6046).

  
**ANGELA RODRIGUEZ CEBALLOS**  
Responsable SIAU.