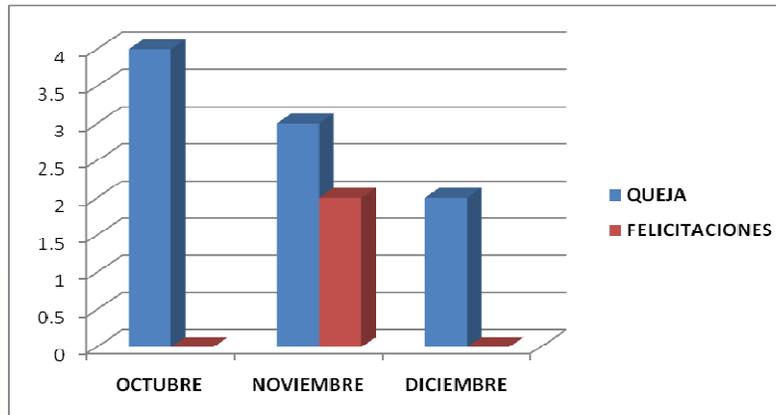


CONSOLIDADO PQRS y F

CUARTO TRIMESTRE 2020

NUMERO DE PQRS y F

MES	QUEJA	FELICITACIONES	TOTAL
OCTUBRE	4	0	4
NOVIEMBRE	3	2	5
DICIEMBRE	2	0	2
TOTAL	9	2	11



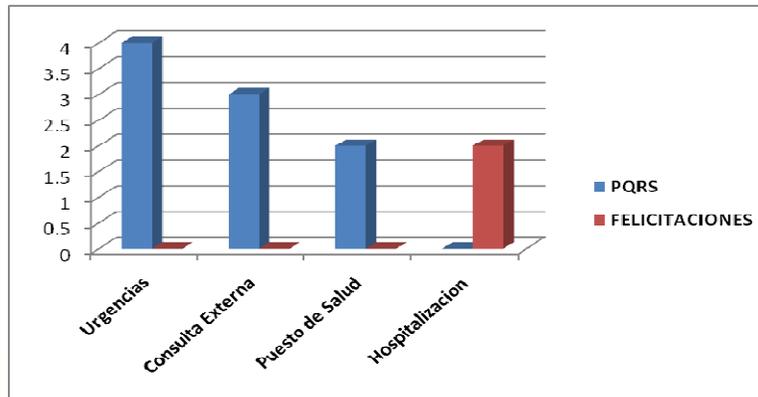
NUMERO DE PQRS y F POR MES

OBSERVACIONES

Del total de las 11 demandas ciudadanas recepcionadas en el cuarto trimestre del año, se puede evidenciar en la gráfica que el 82% corresponde a PQRS y un 18% corresponden a felicitaciones.

NUMERO DE PQRS y F POR PROCESO

PROCESO	PQRS	FELICITACIONES
Urgencias	4	0
Consulta Externa	3	0
Puesto de Salud	2	0
Hospitalización	0	2
TOTAL	9	2



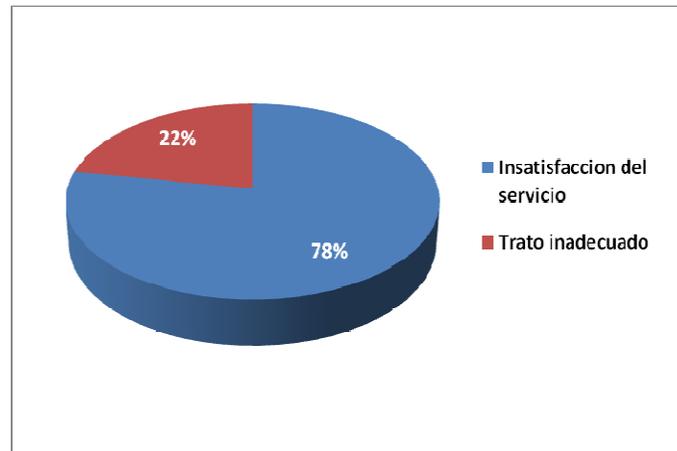
OBSERVACIONES

Urgencias fue el proceso que más recibió PQRS del cuarto trimestre del año con un porcentaje del 45%, Consulta Externa con un porcentaje del 33% y el Puesto de Salud de Pueblo Tapao con un porcentaje de 22%.

Felicitación para el proceso de Hospitalización con un porcentaje del 100%.

MOTIVO GENERADOR DE PQRS

MOTIVO GENERADOR DE LAS PQRS	
Insatisfaccion del servicio	7
Trato inadecuado	2



OBSERVACIONES

El motivo generador de PQRS del cuarto trimestre del año con un porcentaje del 78% fue insatisfaccion del servicio. (No oportunidad en la atencion y desacuerdo con la clasificación del Triage) y por trato inadecuado un porcentaje del 22%.

COMPARATIVO IV TRIMESTRE 2019 IV TRIMESTRE 2020

IV TRIMESTRE	PQRS	FELICITACIONES	TOTAL	OPORTUNIDAD GESTION (DIAS)	META GESTION
2019	9	3	12	7 Dias	15 días
2020	9	2	11	11 Dias	

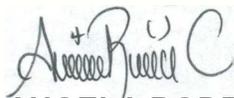
Se observa igual numero de PQRS y F del cuarto trimestre de la vigencia 2020 con relación al 2019 y una disminución del 1% en las felicitaciones, en el mismo periodo. En ambos periodos se observa cumplimiento en la oportunidad de la respuesta a los usuarios.

NUMERO DE ATENCIONES POR SERVICIO IV TRIMESTRE 2020

No. ATENCIONES IV TRIMESTRE 2020	
Urgencias	4699
Consulta Externa	5816

OBSERVACIONES

Urgencias fue el proceso que recibió más PQRS durante el cuarto trimestre, las cuales constituyeron el 0.08% del total de los usuarios atendidos (4699), seguido de Consulta externa con un 0.05% del total de los usuarios atendidos (5816).



ANGELA RODRIGUEZ CEBALLOS
Responsable SIAU.