

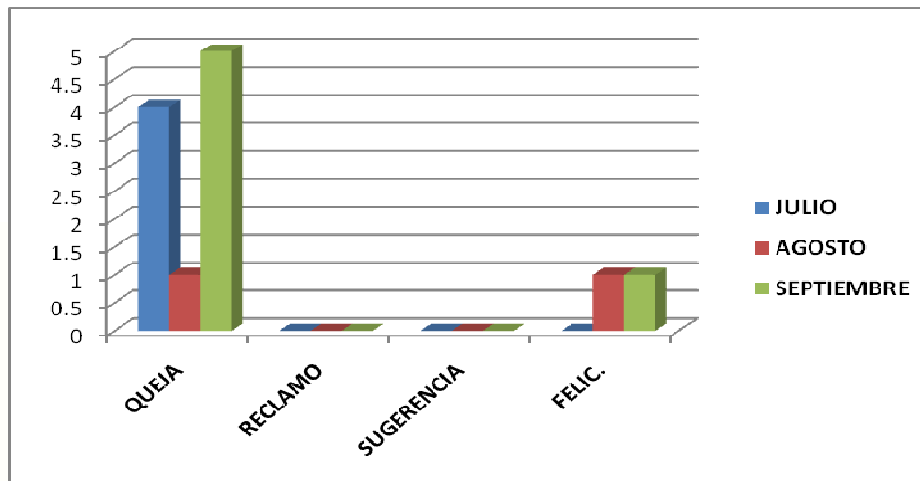
CONSOLIDADO PQRS y F

TERCER TRIMESTRE 2019

NUMERO DE PQRS y F

MES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL
JULIO	4	0	0	0	4
AGOSTO	1	0	0	1	2
SEPTIEMBRE	5	0	0	1	6
TOTAL	10	0	0	2	12

NUMERO DE PQRS y F POR MES



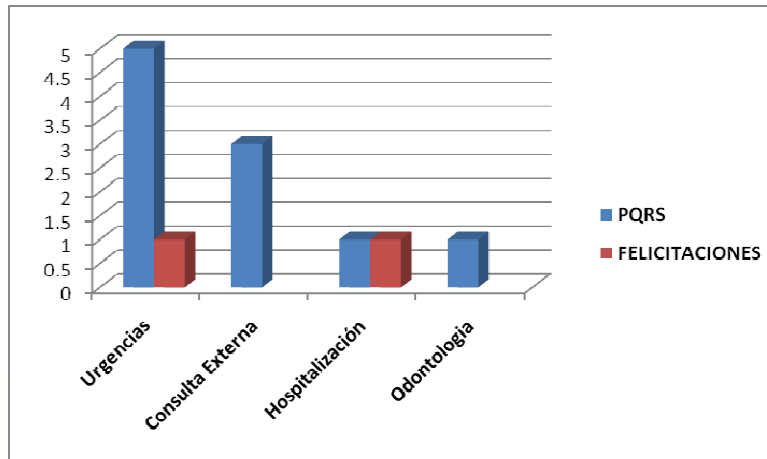
OBSERVACIONES

Del total de las 12 demandas ciudadanas recepcionadas en el tercer trimestre del año, se puede evidenciar en la gráfica que el 83% corresponde a PQRS y un 17% corresponden a felicitaciones.



NUMERO DE PQRS y F POR PROCESO

SERVICIOS	PQRS	FELICITACIONES
Urgencias	5	1
Consulta Externa	3	
Hospitalización	1	1
Odontología	1	
TOTAL	10	2

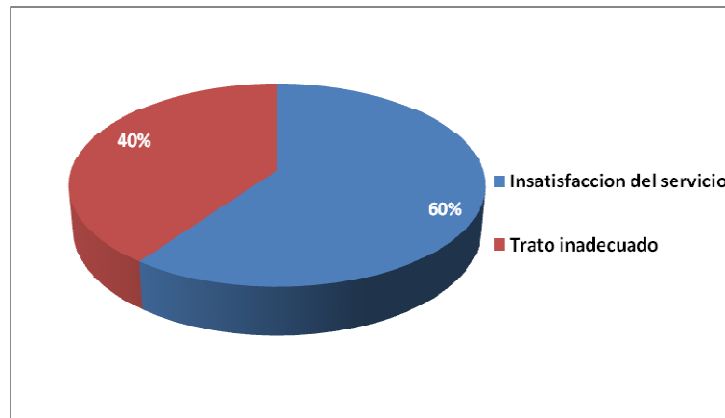


OBSERVACIONES

Urgencias fue el proceso que mas recibió PQRS del tercer trimestre del año con un porcentaje del 50%, seguido de Consulta Externa con un porcentaje del 30%, Hospitalización con un 10% y Odontología con un 10%.

MOTIVO GENERADOR DE PQRS

MOTIVO GENERADOR DE LAS PQRS	
Insatisfaccion del servicio	6
Trato inadecuado	4



OBSERVACIONES

El motivo generador de PQRS del tercer trimestre del año con un porcentaje del 60% fue insatisfaccion del servicio. (No oportunidad en la atencion y desacuerdo con la clasificación del Triage) y por Trato inadecuado un porcentaje del 40%.

COMPARATIVO III TRIMESTRE 2018 III TRIMESTRE 2019

3 TRIMESTRE	PQRS	FELICITACIONES	TOTAL	OPORTUNIDAD GESTION (DIAS)	META GESTION
2018	8	3	11	7 Dias	10 días
2019	10	2	12	7 Dias	

NUMERO DE ATENCIONES POR SERVICIO III TRIMESTRE 2019

No. ATENCIONES III TRIMESTRE 2019	
Consulta Externa	13.157
Urgencias	6.304
Odontología	1.376
Hospitalización	128

OBSERVACIONES

Urgencias fue el proceso que recibió más PQRS durante el trimestre, las cuales constituyeron el 0.07% del total de los usuarios atendidos (6.304), seguido de Consulta Externa con un 0.02% del total de los usuarios atendidos (13.157), Odontología con un 0.07% del total de usuarios atendidos (1.376) y por ultimo Hospitalización con un 0,78% del total de usuarios atendidos (128).


ANGELA RODRIGUEZ CEBALLOS
Responsable SIAU.