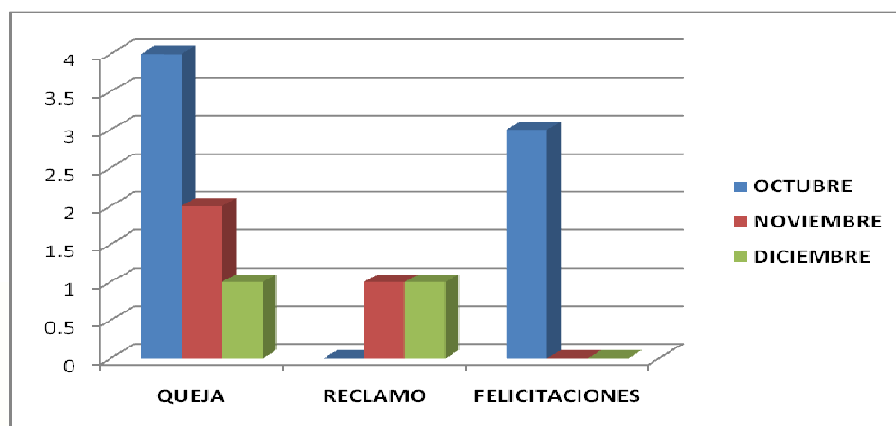


CONSOLIDADO PQRS y F

CUARTO TRIMESTRE 2019

NUMERO DE PQRS y F

MES	QUEJA	RECLAMO	FELICITACIONES	TOTAL
OCTUBRE	4	0	3	7
NOVIEMBRE	2	1	0	3
DICIEMBRE	1	1	0	2
TOTAL	7	2	3	12



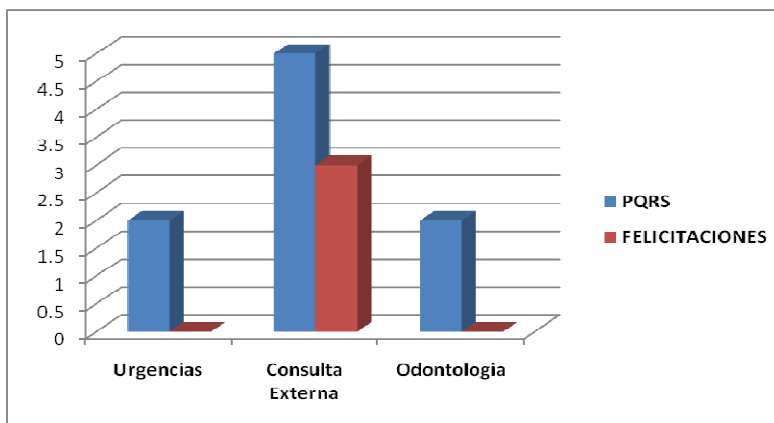
NUMERO DE PQRS y F POR MES

OBSERVACIONES

Del total de las 12 demandas ciudadanas recepcionadas en el cuarto trimestre del año, se puede evidenciar en la gráfica que el 75% corresponde a PQRS y un 25% corresponden a felicitaciones.

NUMERO DE PQRS y F POR PROCESO

SERVICIOS	PQRS	FELICITACIONES
Urgencias	2	0
Consulta Externa	5	3
Odontología	2	0
TOTAL	9	3

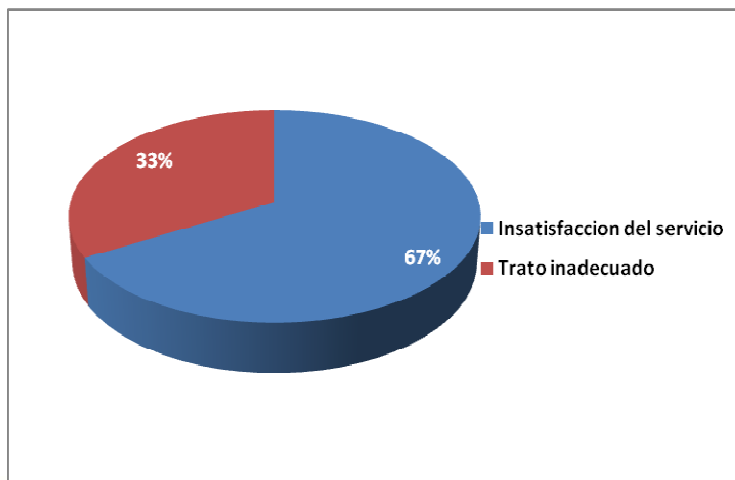


OBSERVACIONES

Consulta Externa fue el proceso que mas recibió PQRS del cuarto trimestre del año con un porcentaje del 55%, seguido de Urgencias con un porcentaje del 22% y Odontología con un 22%.

MOTIVO GENERADOR DE PQRS

MOTIVO GENERADOR DE LAS PQRS	
Insatisfaccion del servicio	6
Trato inadecuado	3



OBSERVACIONES

El motivo generador de PQRS del cuarto trimestre del año con un porcentaje del 67% fue insatisfaccion del servicio. (No oportunidad en la atencion y desacuerdo con la clasificación del Triage) y por trato inadecuado un porcentaje del 33%.

COMPARATIVO IV TRIMESTRE 2018 IV TRIMESTRE 2019

IV TRIMESTRE	PQRS	FELICITACIONES	TOTAL	OPORTUNIDAD GESTION (DIAS)	META GESTION
2018	2	5	7	4.8 Días	10 días
2019	9	3	12	7 Días	

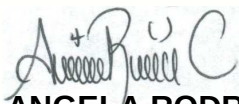
Se observa un aumento del 45% de quejas de la vigencia 2019 con relación al 2018, esto relacionado con (mal trato de los funcionarios hacia los usuarios e insatisfacción por la clasificación triage) y una disminución del 60% en las felicitaciones, en el mismo periodo. En ambos periodos se observa cumplimiento en la oportunidad de la respuesta a los usuarios.

NUMERO DE ATENCIONES POR SERVICIO IV TRIMESTRE 2019

No. ATENCIONES IV TRIMESTRE 2019	
Consulta Externa	8049
Urgencias	5862
Odontología	1152

OBSERVACIONES

Consulta Externa fue el proceso que recibió más PQRS durante el cuarto trimestre, las cuales constituyeron el 0.06% del total de los usuarios atendidos (8049), seguido de Urgencias con un 0.03% del total de los usuarios atendidos (5862) y por último Odontología con un 0,17% del total de usuarios atendidos (1152).



ANGELA RODRIGUEZ CEBALLOS
Responsable SIAU.