

CONSOLIDADO PQRS y F

1ER SEMESTRE 2023

NÚMERO DE PQRS y F

MES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL
ENERO	2	0	0	0	2
FEBRERO	0	0	0	5	5
MARZO	5	1	0	1	7
ABRIL	7	0	0	0	7
MAYO	5	0	1	2	8
JUNIO	4	2	0	3	9
TOTAL	23	3	1	11	38

Fuente: Oficina SIAU 2023



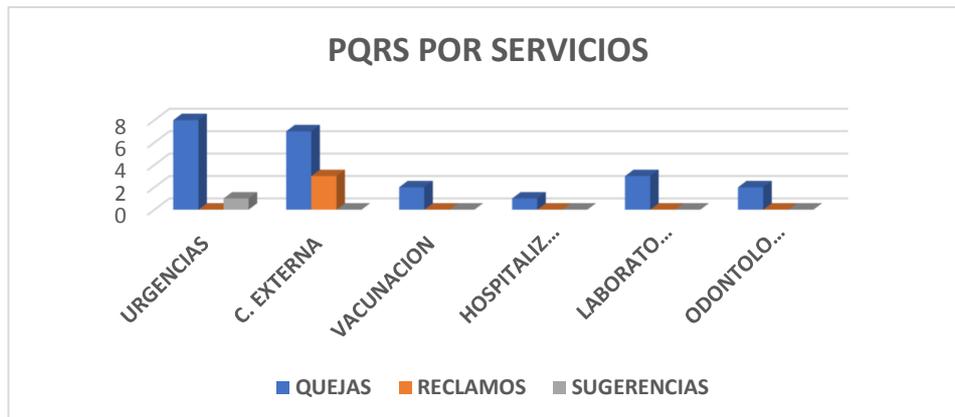
OBSERVACIONES

Del total de las 38 demandas ciudadanas recepcionadas durante el primer semestre de la presente vigencia, se puede evidenciar en la gráfica que el 71% corresponde a PQR y el 29% a felicitaciones.

PQRS POR SERVICIOS

SERVICIO	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTAL
URGENCIAS	8	0	1	9
C. EXTERNA	7	3	0	10
VACUNACION	2	0	0	2
HOSPITALIZACION	1	0	0	1
LABORATORIO	3	0	0	3
ODONTOLOGIA	2	0	0	2
TOTAL	23	3	1	27

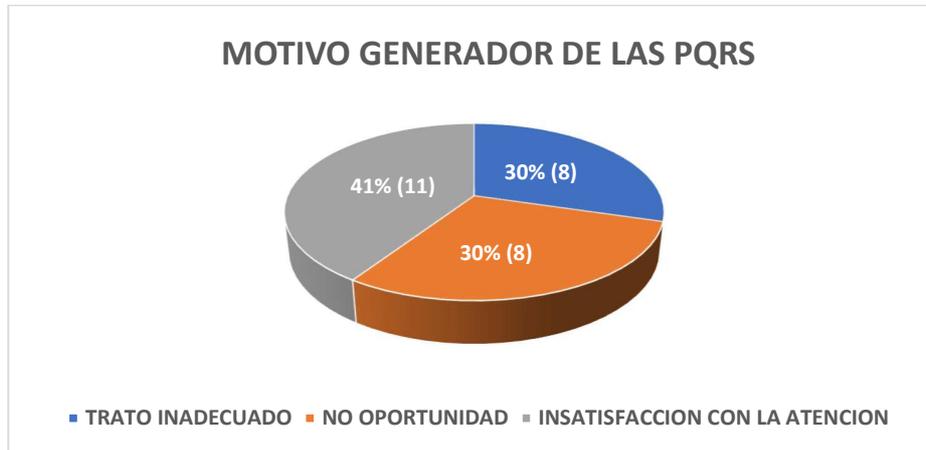
Fuente: Oficina SIAU 2023



OBSERVACIONES

El peso porcentual de las PQRS del primer semestre de la presente vigencia, por servicio es: Urgencias 33%, Consulta Externa 38%, Vacunación 7%, Hospitalización 4%, Laboratorio 11%, y Odontología 7%.

MOTIVO GENERADOR DE PQRS



Fuente: Oficina SIAU 2022

OBSERVACIONES

El motivo generador de PQRS del primer semestre 2023 con un porcentaje de 42% fue para insatisfacción con el servicio, para trato inadecuado 33% y no oportunidad en la atención 25%

NÚMERO DE FELICITACIONES POR PROCESOS

PROCESO	FELICITACION
URGENCIAS	8
CONSULTA EXTERNA	3
TOTAL	11

Fuente: Oficina SIAU 2023

OBSERVACIONES

Con relación al tema de felicitaciones se presenta el siguiente comportamiento en el primer semestre de la vigencia 2023: Servicio de urgencias el 78%, Consulta externa 22%.

1ER SEMESTRE	PQRS	FELICITACIONES	TOTAL	OPORTUNIDAD GESTION (DIAS)	META GESTION
2023	27	11	38	8 Dias	15 Días

Fuente: Oficina SIAU 2023

Se observa cumplimiento en la oportunidad de la respuesta a los usuarios durante el primer semestre de la vigencia 2023.



ANGELA RODRIGUEZ CEBALLOS
 Responsable SIAU