

**CONSOLIDADO PQRS y F**

**2DO SEMESTRE 2023**

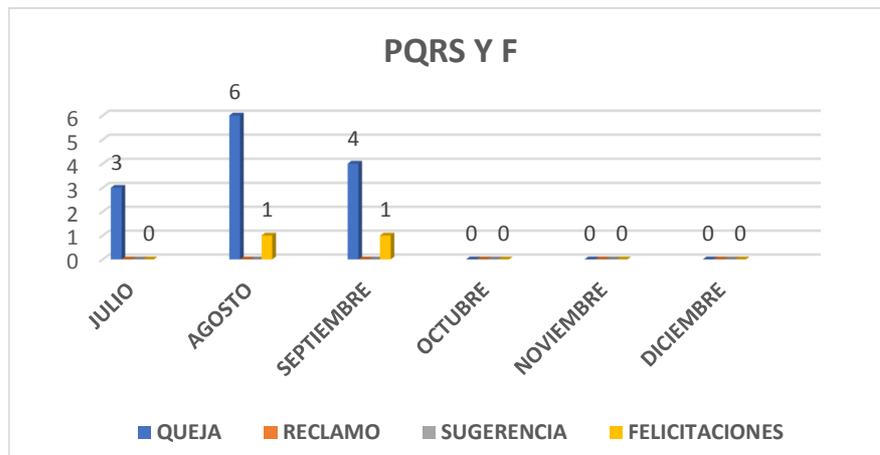
**NÚMERO DE PQRS y F**

MES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL
JULIO	3	0	0	0	3
AGOSTO	6	0	0	1	7
SEPTIEMBRE	4	0	0	1	5
OCTUBRE	0	0	0	0	0
NOVIEMBRE	0	0	0	0	0
DICIEMBRE	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>15</b>

Fuente: Oficina SIAU 2023

**OBSERVACIONES**

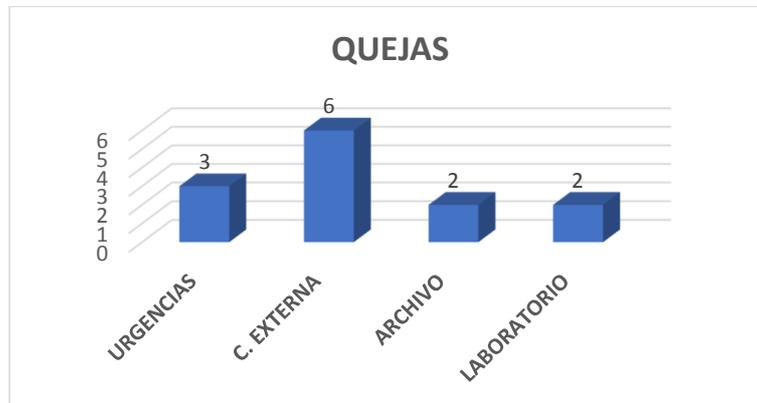
Del total de las 15 demandas ciudadanas recepcionadas durante el segundo semestre de la presente vigencia, se puede evidenciar en la gráfica que el 87% corresponde a PQR y el 13% a felicitaciones.



**PQRS POR SERVICIOS**

SERVICIO	QUEJAS
URGENCIAS	3
C. EXTERNA	6
ARCHIVO	2
LABORATORIO	2
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

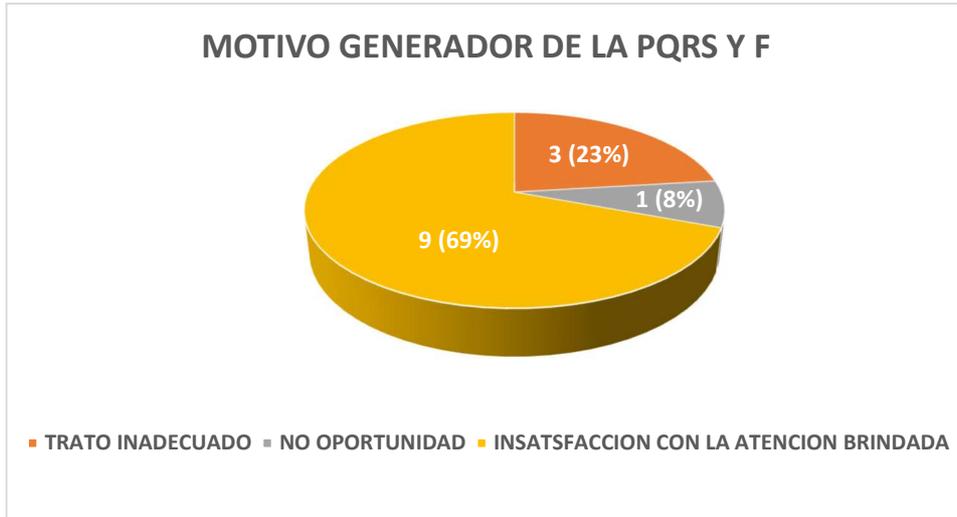
Fuente: Oficina SIAU 2023



**OBSERVACIONES**

El peso porcentual de las PQRS del segundo semestre de la presente vigencia, por servicio es: Urgencias 23%, Consulta Externa 47%, Archivo 15%, y Laboratorio 15%.

**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	2

Fuente: Oficina SIAU 2023

**OBSERVACIONES**

Con relación al tema de felicitaciones se presenta el siguiente comportamiento en el segundo semestre de la vigencia 2023: Servicio de urgencias el 13%.

2DO SEMESTRE	PQRS	FELICITACIONES	TOTAL	OPORTUNIDAD GESTION (DIAS)	META GESTION
2023	13	2	15	9 Dias	15 Días

Fuente: Oficina SIAU 2023

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



**ANGELA RODRIGUEZ CEBALLOS**  
 Responsable SIAU