

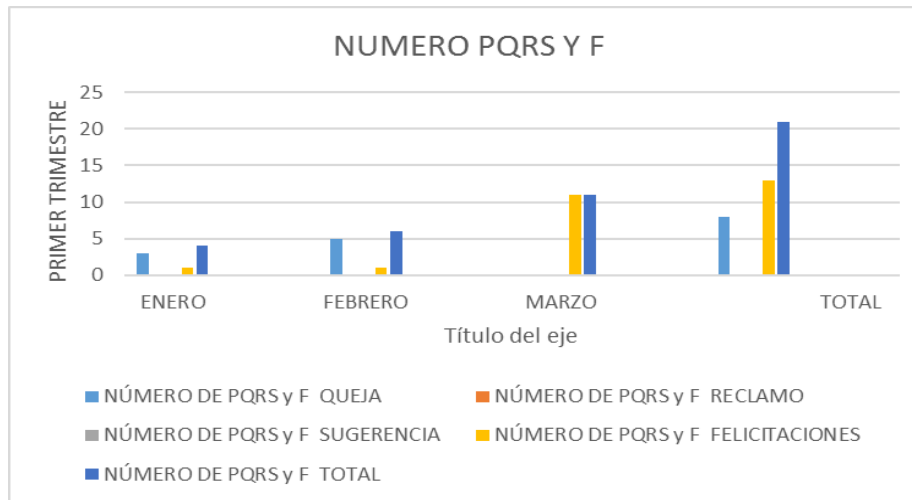
CONSOLIDADO PQRS y F

PRIMER TRIMESTRE 2024

NÚMERO DE PQRS y F

MES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL
ENERO	3	0	0	1	4
FEBRERO	4	0	0	1	5
MARZO	0	0	0	11	11
TOTAL	8	0	0	13	20

Fuente: Oficina SIAU 2024



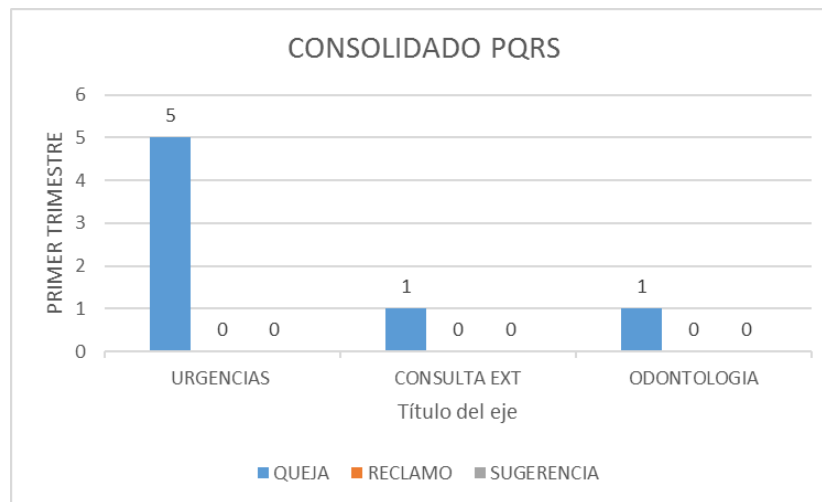
Fuente: Oficina SIAU 2024

OBSERVACIONES

Del total de las 20 demandas ciudadanas recepcionadas en el primer trimestre del año, se puede evidenciar en la gráfica que el 35% corresponde a PQRS y el 65 % a felicitaciones.

PQRS POR SERVICIOS

PROCESO	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
URGENCIAS	5	0	0
CONSULTA EXT	1	0	0
ODONTOLOGIA	1	0	0

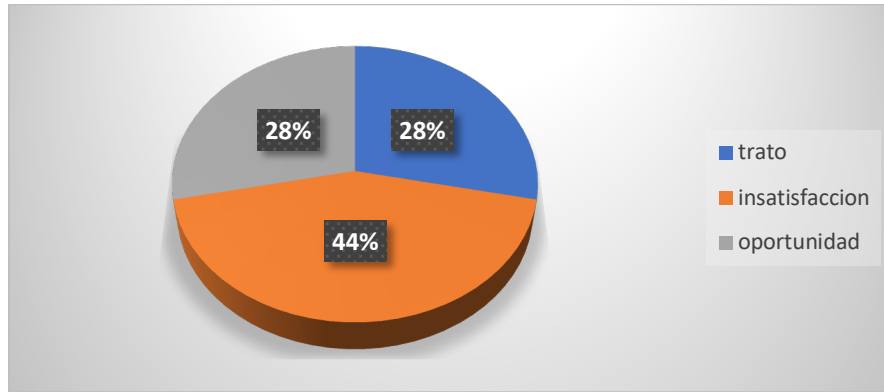


Fuente: Oficina SIAU 2024

OBSERVACIONES

El peso porcentual de las PQRS del primer trimestre 2024, por servicio es: Consulta Externa el 14%, Urgencias el 71% y 14% odontología

MOTIVO GENERADOR DE PQRS



Fuente: Oficina SIAU 2024

OBSERVACIONES

El motivo generador de PQRS del primer trimestre del año con un porcentaje del 28% fue para No oportunidad en la atención, el 44% para insatisfacción con el servicio y el 28% para trato inadecuado.

NÚMERO DE FELICITACIONES POR PROCESOS

PROCESO	FELICITACIONES
Urgencias	12
Hospitalización	1
TOTAL	13

Fuente: Oficina SIAU 2022

OBSERVACIONES

Con relación al tema de felicitaciones se presenta el siguiente comportamiento en el 1er trimestre: Servicio de Urgencias recibe el 92% y el servicio de Hospitalización el 8% .

1ER TRIMESTRE	PQRS	FELICITACIONES	TOTAL	OPORTUNIDAD GESTION (DIAS)	META GESTION
2023	27	11	38	8 Dias	15 Días
2024	7	13	20	8 Dias	

Fuente: Oficina SIAU 2024

Se observa cumplimiento en la oportunidad de la respuesta a los usuarios en el primer trimestre de la presente vigencia.

NÚMERO DE ATENCIONES POR SERVICIO I TRIMESTRE 2024

No. ATENCIONES I TRIMESTRE 2024	
Consulta Externa	10.501
Urgencias	3.885
Hospitalización	22
Odontología	2.285

Fuente: Oficina SIAU 2024

OBSERVACIONES

En el proceso de Consulta Externa las PQRS del primer trimestre 2024, constituyeron el 0.09 % del total de los usuarios atendidos (10.501), Urgencias constituyo el 0.02 % del total de usuarios atendidos (3.885) y Odontología constituyo el 0.04 % del total de usuarios atendidos (2.285).

ANGELA YULIETH MARIN GIRALDO

Responsable SIAU