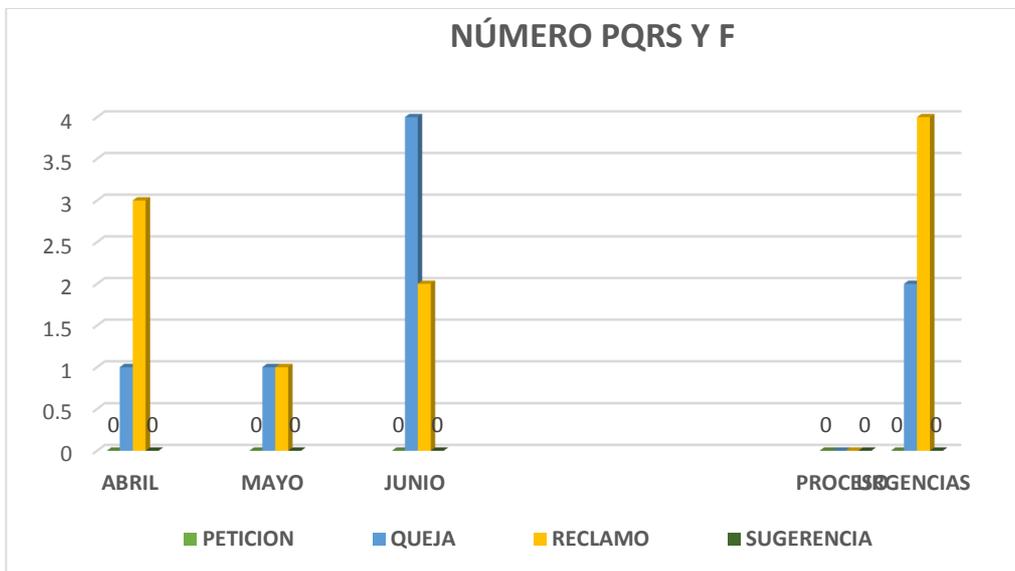


|CONSOLIDADO PQRS y F
SEGUNDO TRIMESTRE 2025

NÚMERO DE PQRS y F

MES	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL
ABRIL	0	1	3	0	1	5
MAYO	0	1	1	0	3	5
JUNIO	0	4	2	0	6	12
TOTAL	0	6	6	0	10	22

Fuente: Oficina SIAU 2025



Fuente: Oficina SIAU 2025

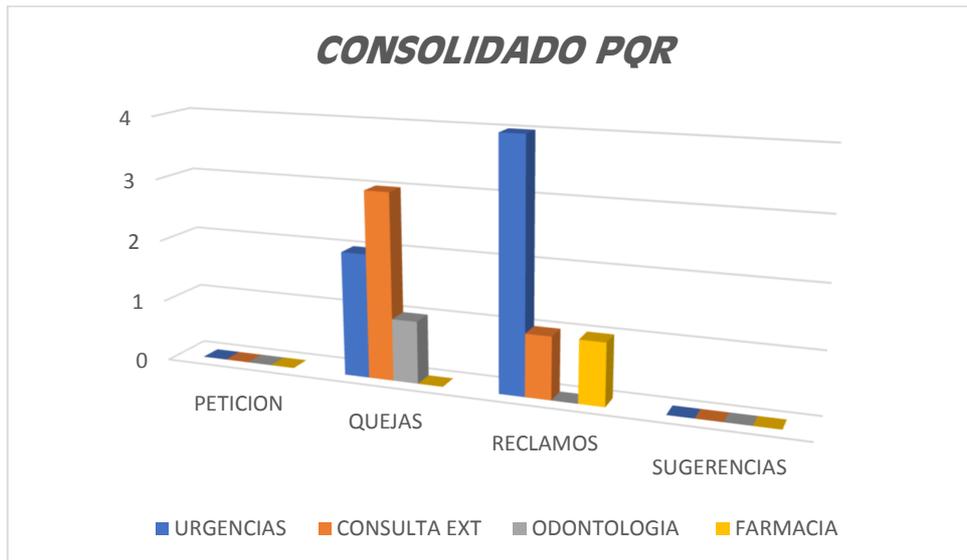
OBSERVACIONES

Del total de las 22 demandas ciudadanas recepcionadas en el segundo trimestre del año, se puede evidenciar en la gráfica que el 55% corresponde a PQRS y el 45% a felicitaciones.

PQRS POR SERVICIOS

PROCESO	PETICION	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
URGENCIAS	0	2	4	0
CONSULTA EXT	0	3	1	0
ODONTOLOGIA	0	1	0	0
FARMACIA	0	0	1	0

Fuente: Oficina SIAU 2025



Fuente: Oficina SIAU 2025

OBSERVACIONES

El peso porcentual de las PQRS del segundo trimestre 2025, por servicio es: Urgencias el 66%, Consulta Externa el 32%, 1% odontología y 1% farmacia.

MOTIVO GENERADOR DE PQRS



Fuente: Oficina SIAU 2025

OBSERVACIONES

El motivo generador de PQRS del segundo trimestre del año con un porcentaje del 8% fue para No oportunidad en la atención, el 67% para insatisfacción con el servicio y el 25% para trato inadecuado.

NÚMERO DE FELICITACIONES POR PROCESOS

PROCESO	FELICITACIONES
Urgencias	8
Consulta Externa	2
TOTAL	10

Fuente: Oficina SIAU 2025

OBSERVACIONES

Con relación al tema de felicitaciones se presenta el siguiente comportamiento en el 2do trimestre: Servicio de Urgencias recibe el 80% y el servicio de Consulta Externa el 20% .

2DO TRIMESTRE	PQRS	FELICITACIONES	TOTAL	OPORTUNIDAD GESTION (DIAS)	META GESTION
2024	16	6	22	11 Dias	15 Días
2025	12	10	22	7 Dias	

Fuente: Oficina SIAU 2025

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

NÚMERO DE ATENCIONES POR SERVICIO II TRIMESTRE 2025

No. ATENCIONES II TRIMESTRE 2025	
Consulta Externa	10.143
Urgencias	8.402
Hospitalización	21
Odontología	983
Farmacia	58.168

Fuente: Oficina SIAU 2024

OBSERVACIONES

En el proceso de Consulta Externa las PQRS del segundo trimestre 2025, constituyeron el 0.03% del total de los usuarios atendidos (10.143), Urgencias constituyo el 0.07% del total de usuarios atendidos (8.402), Odontología constituyo el 0.1% del total de usuarios atendidos (983) y Farmacia constituyó el 0.001% del total de usuarios atendidos (58.168).

ANGELA YULIETH MARIN GIRALDO
 Responsable SIAU