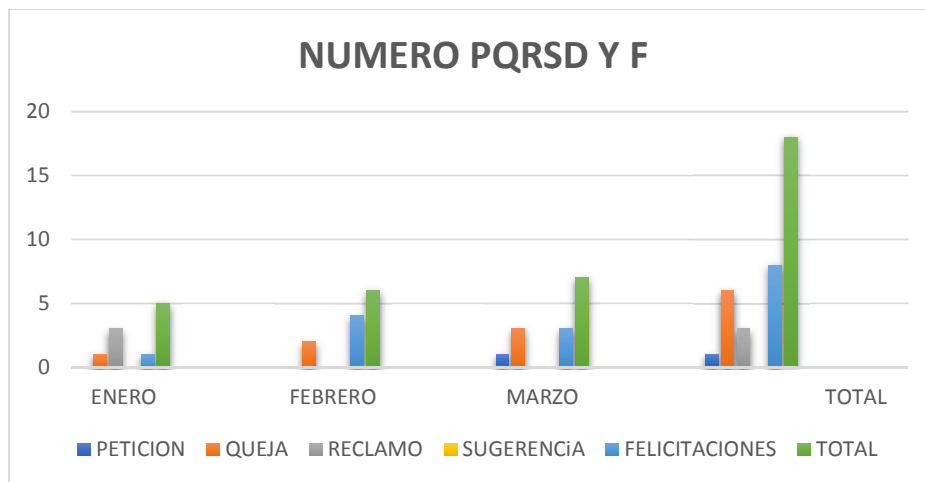


**|CONSOLIDADO PQRS y F**  
**PRIMER TRIMESTRE 2025**

**NÚMERO DE PQRS y F**

MES	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL
ENERO	0	1	3	0	1	5
FEBRERO	0	3	0	0	4	6
MARZO	1	3	0	0	3	7
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>18</b>

Fuente: Oficina SIAU 2025



Fuente: Oficina SIAU 2025

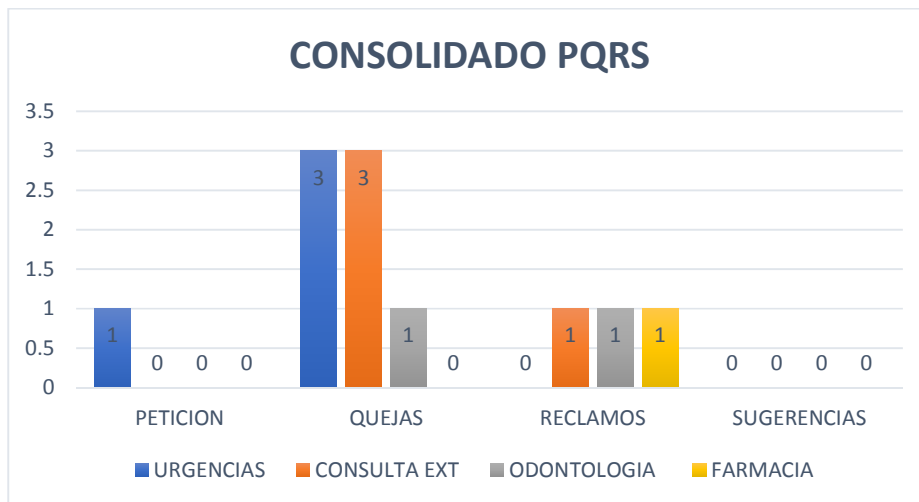
**OBSERVACIONES**

Del total de las 18 demandas ciudadanas recepcionadas en el primer trimestre del año, se puede evidenciar en la gráfica que el 56% corresponde a PQRS y el 44% a felicitaciones.

**PQRS POR SERVICIOS**

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

Fuente: Oficina SIAU 2025



Fuente: Oficina SIAU 2025

**OBSERVACIONES**

El peso porcentual de las PQRS del primer trimestre 2025, por servicio es: Consulta Externa el 36%, Urgencias el 36%, 18% odontología Y 9% farmacia.

**MOTIVO GENERADOR DE PQRS**



Fuente: Oficina SIAU 2025

**OBSERVACIONES**

El motivo generador de PQRS del primer trimestre del año con un porcentaje del 10% fue para No oportunidad en la atención, el 30% para insatisfacción con el servicio y el 60% para trato inadecuado.

**NÚMERO DE FELICITACIONES POR PROCESOS**

PROCESO	FELICITACIONES
Urgencias	6
Hospitalización	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

Fuente: Oficina SIAU 2025

**OBSERVACIONES**

Con relación al tema de felicitaciones se presenta el siguiente comportamiento en el 1er trimestre: Servicio de Urgencias recibe el 86% y el servicio de Hospitalización el 14% .

1ER TRIMESTRE	PQRS	FELICITACIONES	TOTAL	OPORTUNIDAD GESTION (DIAS)	META GESTION
2024	7	13	20	8 Dias	15 Días
2025	11	7	18	8 Dias	

Fuente: Oficina SIAU 2025

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 2025**

No. ATENCIONES I TRIMESTRE 2025	
Consulta Externa	3.618
Urgencias	17.320
Hospitalización	19
Odontología	1.454
Farmacia	Pendiente dato cnt

Fuente: Oficina SIAU 2024

## OBSERVACIONES

En el proceso de Consulta Externa las PQRS del primer trimestre 2025, constituyeron el 0.24% del total de los usuarios atendidos (3.618), Urgencias constituyo el 0.24% del total de usuarios atendidos (17.320), Odontología constituyo el 0.13% del total de usuarios atendidos (1.454) y Farmacia constituyó el % del total de usuarios atendidos ( ).

**ANGELA YULIETH MARIN GIRALDO**

Responsable SIAU