

CONSOLIDADO PQRS y F

3ER SEMESTRE 2025

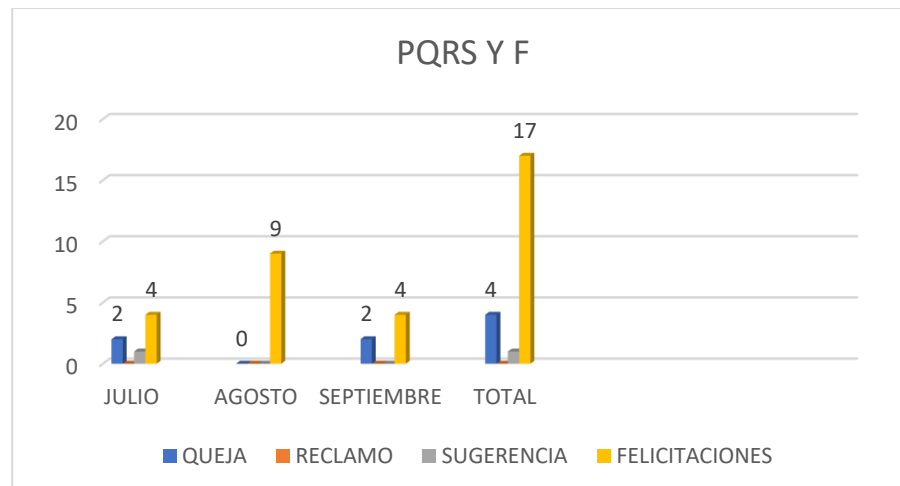
NÚMERO DE PQRS y F

MES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL
JULIO	2	0	1	4	7
AGOSTO	0	0	0	9	9
SEPTIEMBRE	2	0	0	4	6
TOTAL	4	0	1	17	22

Fuente: Oficina SIAU 2025

OBSERVACIONES

Del total de las 22 demandas ciudadanas recepcionadas durante el tercer trimestre de la presente vigencia, se puede evidenciar en la gráfica que el 23% corresponde a PQR y el 77% a felicitaciones.



PQRS POR SERVICIOS

SERVICIO	QUEJA	SUGERENCIA	TOTAL
URGENCIAS	3	0	3
FARMACIA	1	0	1
C. EXTERNA	0	1	1
TOTAL	4	1	5

Fuente: Oficina SIAU 2025



OBSERVACIONES

El peso porcentual de las PQRS del tercer trimestre de la presente vigencia, por servicio es: Urgencias 75%, Consulta Externa 12.5% y Farmacia 12.5%.

MOTIVO GENERADOR DE PQRS



Fuente: Oficina SIAU 2025

OBSERVACIONES

El motivo generador de PQRS del tercer trimestre 2025 con un porcentaje de 0% fue para insatisfacción con el servicio, para trato inadecuado 100% y no oportunidad en la atención 0%.

NÚMERO DE FELICITACIONES POR PROCESOS

PROCESO	FELICITACION
URGENCIAS	2
C. EXTERNA	4
HOSPITALIZACION	3

Fuente: Oficina SIAU 2025

OBSERVACIONES

Con relación al tema de felicitaciones se presenta el siguiente comportamiento en el tercer trimestre de la vigencia 2025: Servicio de urgencias el 59%, Servicio de Consulta Externa 23% y Hospitalización 18%.

3ER TRIMESTRE	PQRS	FELICITACIONES	TOTAL	OPORTUNIDAD GESTION (DIAS)	META GESTION
2024	21	10	33	8 Días	15 Días
2025	5	17	18	8 Días	

Fuente: Oficina SIAU 2025

Se observa cumplimiento en la oportunidad de la respuesta a los usuarios durante el tercer trimestre de la vigencia 2025.

NÚMERO DE ATENCIONES POR SERVICIO 3ER TRIMESTRE 2025

No. ATENCIONES 3ER TRIMESTRE 2025	
Consulta Externa	7.754
Urgencias	9.047
Farmacia	40.756

Fuente: Oficina SIAU 2025

OBSERVACIONES

En el proceso de Consulta Externa las PQRS del tercer trimestre 2025, constituyeron el 0.01 % del total de los usuarios atendidos (7.754), Urgencias constituyo el 0.03 % del total de usuarios atendidos (9.047) y Farmacia constituyo el 0.002 % del total de usuarios atendidos (40.756).

ANGELA YULIETH MARIN GIRALDO

Responsable SIAU