

CONSOLIDADO PQRS y F
4TO TRIMESTRE 2025

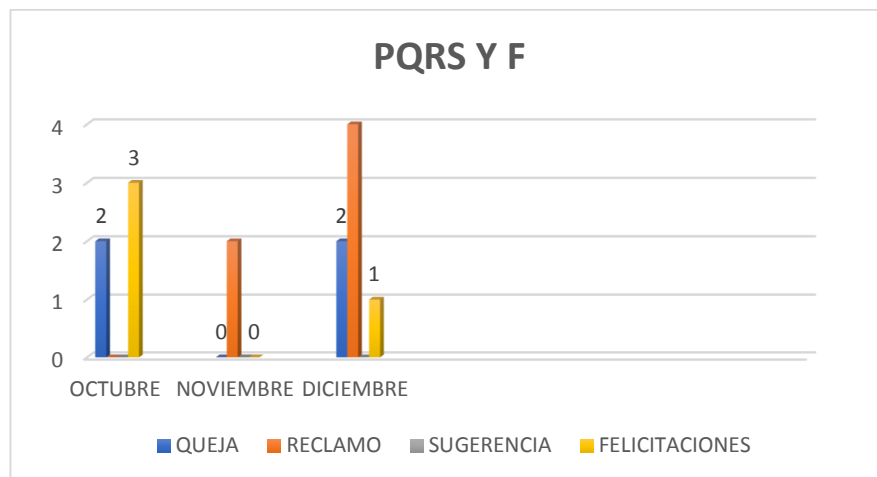
NÚMERO DE PQRS y F

MES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL
OCTUBRE	2	0	0	4	6
NOVIEMBRE	0	2	0	0	2
DICIEMBRE	2	4	0	1	7
TOTAL	4	6	0	5	15

Fuente: Oficina SIAU 2025

OBSERVACIONES

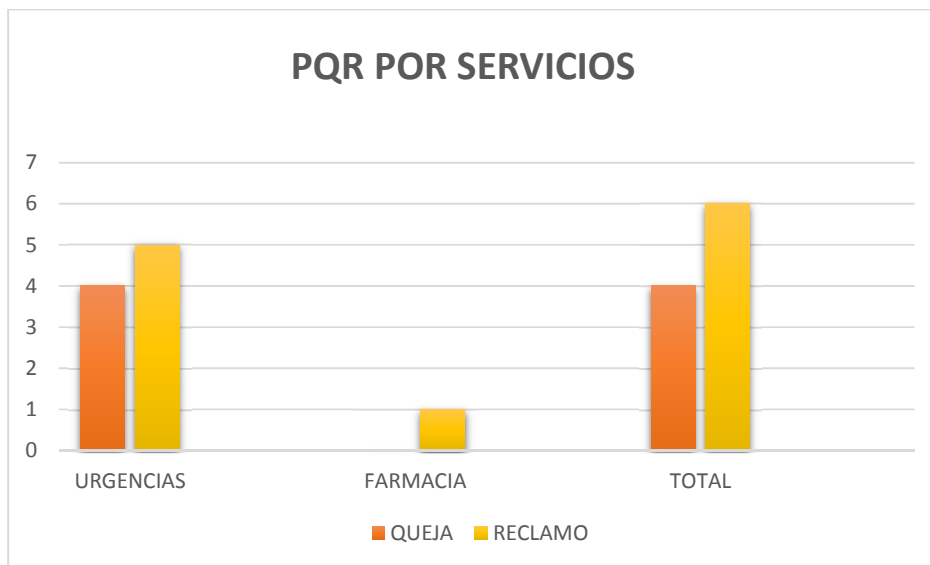
Del total de las 15 demandas ciudadanas recepcionadas durante el cuarto trimestre de la presente vigencia, se puede evidenciar en la gráfica que el 71% corresponde a PQR y el 29% a felicitaciones.



PQRS POR SERVICIOS

SERVICIO	QUEJA	RECLAMO	TOTAL
URGENCIAS	4	5	9
FARMACIA	0	1	1
TOTAL	4	6	10

Fuente: Oficina SIAU 2025



OBSERVACIONES

El peso porcentual de las PQRS del cuarto trimestre de la presente vigencia, por servicio es: Urgencias 90% y Farmacia 10%.

MOTIVO GENERADOR DE PQRS



Fuente: Oficina SIAU 2025

OBSERVACIONES

El motivo generador de PQRS del cuarto trimestre 2025 con un porcentaje de 70% fue para insatisfacción con el servicio, para trato inadecuado 30% y no oportunidad en la atención 0%.

NÚMERO DE FELICITACIONES POR PROCESOS

PROCESO	FELICITACION
URGENCIAS	5

Fuente: Oficina SIAU 2025

OBSERVACIONES

Con relación al tema de felicitaciones se presenta el siguiente comportamiento en el cuarto trimestre de la vigencia 2025: Servicio de urgencias el 100%.

4TO TRIMESTRE	PQRS	FELICITACIONES	TOTAL	OPORTUNIDAD GESTION (DIAS)	META GESTION
2024	20	11	31	7 Dias	15 Días
2025	10	5	14	12 Dias	

Fuente: Oficina SIAU 2025

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

NÚMERO DE ATENCIONES POR SERVICIO 4TO TRIMESTRE 2025

No. ATENCIONES 4TO TRIMESTRE 2025	
Urgencias	7.776
Farmacia	43.240

Fuente: Oficina SIAU 2025

OBSERVACIONES

En el proceso de las PQRS del cuarto trimestre 2025, Urgencias constituyo el 0.1 % del total de usuarios atendidos (7.776) y Farmacia constituyo el 0.002 % del total de usuarios atendidos (43.240).

ANGELA YULIETH MARIN GIRALDO
 Responsable SIAU