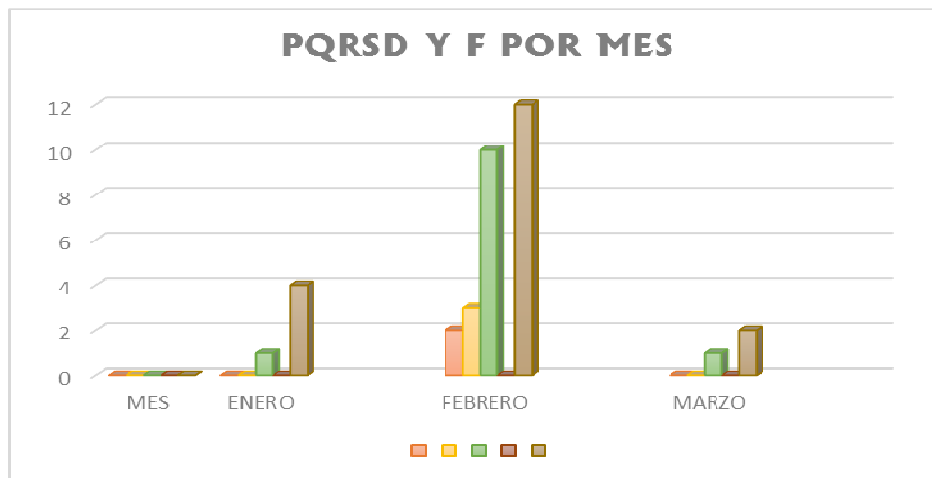


|CONSOLIDADO PQRS y F
PRIMER TRIMESTRE 2026

NÚMERO DE PQRS y F

| MES | PETICION | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIA | FELICITACIONES | TOTAL |
|--------------|----------|----------|-----------|------------|----------------|-----------|
| ENERO | 0 | 0 | 1 | 0 | 4 | 5 |
| FEBRERO | 2 | 3 | 10 | 0 | 12 | 27 |
| MARZO | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 3 |
| TOTAL | 2 | 3 | 12 | 0 | 17 | 34 |

Fuente: Oficina SIAU 2026



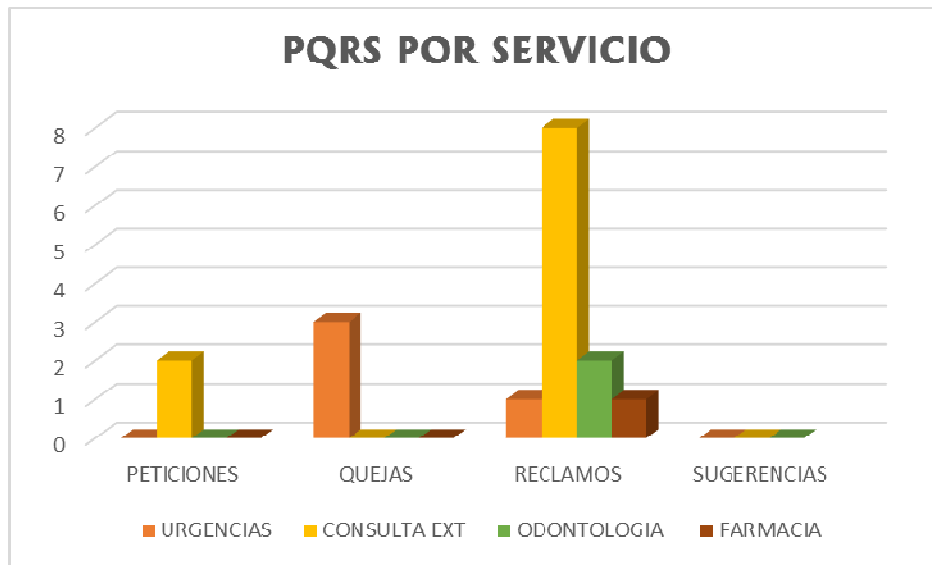
Fuente: Oficina SIAU 2026

OBSERVACIONES

Del total de las 34 demandas ciudadanas decepcionadas en el primer trimestre del año, se puede evidenciar en la gráfica que el 50% corresponde a PQRS y el 50 % a felicitaciones.

PQRS POR SERVICIOS

| PROCESO | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS |
|--------------|------------|--------|----------|-------------|
| URGENCIAS | 0 | 3 | 1 | 0 |
| CONSULTA EXT | 2 | 0 | 8 | 0 |
| ODONTOLOGIA | 0 | 0 | 2 | 0 |
| FARMACIA | 0 | 0 | 1 | 0 |

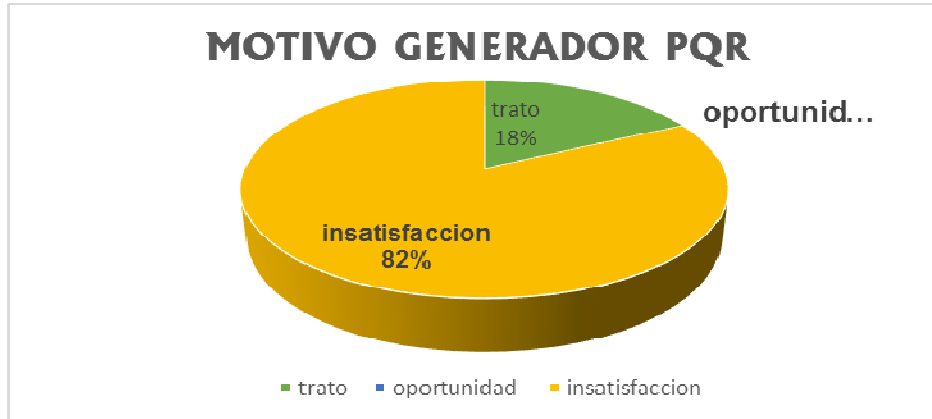


Fuente: Oficina SIAU 2026

OBSERVACIONES

El peso porcentual de las PQRS del primer trimestre 2026, por servicio es: Consulta Externa el 59%, Urgencias el 23%, Odontología 12% Farmacia 6%

MOTIVO GENERADOR DE PQRS



Fuente: Oficina SIAU 2026

OBSERVACIONES

El motivo generador de PQRS del primer trimestre del año con un porcentaje del 0% fue para No oportunidad en la atención, el 82% para insatisfacción con el servicio y el 18% para trato inadecuado

NÚMERO DE FELICITACIONES POR PROCESOS

| PROCESO | FELICITACIONES |
|------------------|----------------|
| Urgencias | 14 |
| Consulta Externa | 3 |
| TOTAL | 17 |

Fuente: Oficina SIAU 2026

OBSERVACIONES

Con relación al tema de felicitaciones se presenta el siguiente comportamiento en el 1er trimestre: Servicio de Urgencias recibe el 82% y el servicio de Consulta externa el 18%.

| 1ER TRIMESTRE | PQRS | FELICITACIONES | TOTAL | OPORTUNIDAD GESTION (DIAS) | META GESTION |
|---------------|------|----------------|-------|----------------------------|--------------|
| 2025 | 11 | 7 | 18 | 8 Dias | 15 Días |
| 2026 | 17 | 17 | 34 | 7 Dias | |

Fuente: Oficina SIAU 2026

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 2026

| No. ATENCIONES 1ER TRIMESTRE 2026 | |
|-----------------------------------|-------|
| Consulta Externa | 19558 |
| Urgencias | 4555 |
| Farmacia | 58706 |
| Odontología | 867 |

Fuente: Oficina SIAU 2026

OBSERVACIONES

En el proceso de Consulta Externa las PQRS del primer trimestre 2026, constituyeron el 0.06 % del total de los usuarios atendidos (19.558), Urgencias constituyo el 0.06 % del total de usuarios atendidos (4.555), Farmacia 0.001% del total de usuarios atendidos (58.706) y Odontología constituyo el 0.2 % del total de usuarios atendidos (867).

ANGELA YULIETH MARIN GIRALDO

Responsable SIAU