**CONSOLIDADO PQRS y F**

**SEGUNDO TRIMESTRE 2024**

**NÚMERO DE PQRS y F**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **MES** | **QUEJA** | **RECLAMO** | **SUGERENCIA** | **FELICITACIONES** | **TOTAL** |
| **ABRIL** | 2 | 0 | 0 | 2 | **4** |
| **MAYO** | 8 | 0 | 0 | 0 | **8** |
| **JUNIO** | 6 | 0 | 0 | 4 | **10** |
| **TOTAL** | **16** | **0** | **0** | **6** | **22** |

Fuente: Oficina SIAU 2024

Fuente: Oficina SIAU 2024

**OBSERVACIONES**

Del total de las 22 demandas ciudadanas recepcionadas en el segundo trimestre del año, se puede evidenciar en la gráfica que el 72% corresponde a PQRS y el 27% a felicitaciones.

**PQRS POR SERVICIOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **QUEJAS** | **RECLAMOS** | **SUGERENCIAS** |
| **URGENCIAS** | 10 | 0 | 0 |
| **CONSULTA EXT** | 1 | 0 | 0 |
| **ODONTOLOGIA**  | 1 | 0 | 0 |
| **LABORATORIO** | 1 | 0 | 0 |
| **FARMACIA** | 1 | 0 | 0 |
| **PUESTO DE SALUD** | 1 | 0 | 0 |
| **HOSPITALIZACION** | 1 | 0 | 0 |

Fuente: Oficina SIAU 2024

**OBSERVACIONES**

El peso porcentual de las PQRS del segundo trimestre 2024, por servicio Urgencias el 61%, Consulta externa 6.5%, Odontología 6.5%, Laboratorio 6.5% Farmacia 6.5 %, Puesto de salud 6.5 % y Hospitalización 6.5%

**MOTIVO GENERADOR DE PQRS**

Fuente: Oficina SIAU 2024

**OBSERVACIONES**

El motivo generador de PQRS del segundo trimestre del año con un porcentaje del 33% fue para No oportunidad en la atención, el 47% para insatisfacción con el servicio y el 20% para trato inadecuado.

**NÚMERO DE FELICITACIONES POR PROCESOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **PROCESO** | **FELICITACIONES** |
| Urgencias | 6 |
| **TOTAL** | **6** |

Fuente: Oficina SIAU 2024

**OBSERVACIONES**

Con relación al tema de felicitaciones se presenta el siguiente comportamiento en el segundo trimestre: Servicio de Urgencias recibe el 100%.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2DO TRIMESTE** | **PQRS** | **FELICITACIONES** | **TOTAL** | **OPORTUNIDAD****GESTION (DIAS)** | **META GESTION** |
| **2023** | 19 | 5 | 24 | 8 Dias | 15 Días |
| **2024** | 16 | 6 | 22 | 11 Dias |  |

Fuente: Oficina SIAU 2024

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 SEGUNDO TRIMESTRE 2024

|  |
| --- |
| **No. ATENCIONES II TRIMESTRE 2024** |
| Consulta Externa | **11.114** |
| Urgencias | **6.571** |
| Hospitalización | **20** |
| Odontologia | **3.722** |
| Laboratorio | **7.354** |
| Farmacia | **22.671** |
| Puesto de Salud | **1.183** |

Fuente: Oficina SIAU 2024

**OBSERVACIONES**

En el proceso de Consulta Externa las PQRS del segundo trimestre 2024, constituyeron el 0.008% del total de los usuarios atendidos (11.114), Urgencias constituyo el 0.15% del total de usuarios atendidos (6.571), Hospitalización constituyo el 5% del total de usuarios atendidos (20),Odontologia constituyo el 0.02% del total de usuarios atendidos (3.722), Laboratorio Clinico constituyo el 0.01% del total de usuarios atendidos (7.354), Farmacia constituyo el 0.004 % del total de usuarios atendidos (22.671) y Puesto de Salud constituyo al 0.08% del total de los usuarios atendidos ( 1.183).

**ANGELA YULIETH MARIN GIRALDO**

Responsable SIAU