



|   |  |                                    |               |            |
|---|--|------------------------------------|---------------|------------|
|  <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b><br><b>PASTO SALUD E.S.E</b><br><small>NIT. 900091143-9</small> | <b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>              |                                    |               |            |
|   | <b>VERSIÓN</b>                               | <b>PROCESO/SERVICIO</b>            | <b>CODIGO</b> | <b>NUM</b> |
|   | 6.0  | GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION | GSI-CO        | 058        |
|   | SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO |                                    |               |            |

# INFORME CONSOLIDADO PQRSF

## II TRIMESTRE 2020


|   |  |                                    |               |            |
|---|--|------------------------------------|---------------|------------|
|  | <b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>              |                                    |               |            |
|   | <b>VERSIÓN</b>                               | <b>PROCESO/SERVICIO</b>            | <b>CODIGO</b> | <b>NUM</b> |
|   | 6.0  | GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION | GSI-CO        | 058        |
|   | SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO |                                    |               |            |

## CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

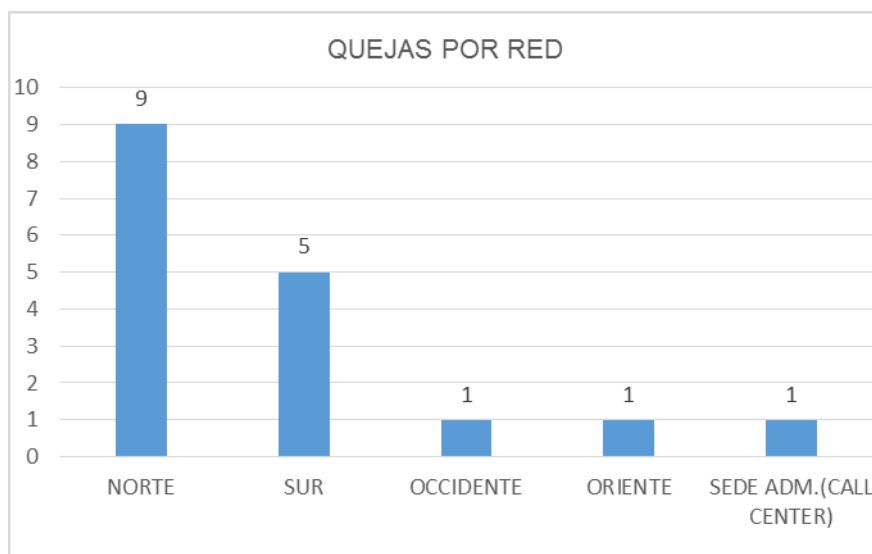
| PQRSF          | RECEPCIONADAS |            | TOTAL RECEPCIONADAS | TRAMITADAS | EN TRAMITE | % CUMPLIMIENTO |
|----------------|---------------|------------|---------------------|------------|------------|----------------|
|                | BUZON         | SEDE ADMIN |                     |            |            |                |
| PETICIONES     | 0             | 0          | 0                   | 0          | 0          | 100%           |
| QUEJAS         | 15            | 2          | 17                  | 16         | 1          | 94%            |
| RECLAMOS       | 21            | 2          | 23                  | 23         | 0          | 100%           |
| SUGERENCIAS    | 0             | 2          | 2                   | 2          | 0          | 100%           |
| FELICITACIONES | 39            | 0          | 39                  | 39         | 0          | 100%           |
| <b>TOTAL</b>   | <b>77</b>     | <b>6</b>   | <b>81</b>           | <b>80</b>  | <b>1</b>   | <b>99%</b>     |

En el II Trimestre del año 2020 se atendieron 45.448 usuarios en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,04 % (17) presentaron PQRSF. En el trimestre NO se presentaron Peticiones por parte de los usuarios.


| INFORME CONSOLIDADO PQRSF II TRIMESTRE 2020 |                      |                       |                       |                   |
|---|----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------|
| QUEJAS TRAMITADAS                           |                      |                       |                       |                   |
| PQRSF                                       | No- QUEJAS RECIBIDAS | No- QUEJAS TRAMITADAS | No- QUEJAS EN TRAMITE | % DE CUMPLIMIENTO |
| Presentadas en apertura de Buzon            | 15                   | 15                    | 0                     | 100%              |
| Recepcionadas en la Sede Administrativa     | 2                    | 1                     | 1                     | 50%               |
| <b>TOTAL.</b>                               | <b>17</b>            | <b>16</b>             | <b>1</b>              | <b>94%</b>        |

|   |  |                                    |               |            |
|---|--|------------------------------------|---------------|------------|
|  | <b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>              |                                    |               |            |
|   | <b>VERSIÓN</b>                               | <b>PROCESO/SERVICIO</b>            | <b>CODIGO</b> | <b>NUM</b> |
|   | 6.0  | GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION | GSI-CO        | 058        |
|   | SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO |                                    |               |            |

| QUEJAS POR RED         |            |             |
|------------------------|------------|-------------|
| RED                    | No. QUEJAS | PORCENTAJE  |
| NORTE                  | 9          | 53%         |
| SUR                    | 5          | 29%         |
| OCCIDENTE              | 1          | 6%          |
| ORIENTE                | 1          | 6%          |
| SEDE ADM.(CALL CENTER) | 1          | 6%          |
| <b>TOTAL</b>           | <b>17</b>  | <b>100%</b> |



En el cuadro anterior se puede observar que la Red Norte es la de mayor número de quejas con el 53% (9) del total, seguida por la Red Sur .


|   |  |                                    |               |            |
|---|--|------------------------------------|---------------|------------|
|  | <b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>              |                                    |               |            |
|   | <b>VERSIÓN</b>                               | <b>PROCESO/SERVICIO</b>            | <b>CODIGO</b> | <b>NUM</b> |
|   | 6.0  | GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION | GSI-CO        | 058        |
|   | SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO |                                    |               |            |

| QUEJAS POR PROFESIONALES.                           |           |             |                      |
|---|-----------|-------------|----------------------|
| PROFESIONAL   | No QUEJAS | PORCENTAJE  | FRECUENCIA ACUMULADA |
| Medico  | 5         | 29%         | 29%                  |
| Auxiliar Area de la Salud(Cons. Externa-Extramural) | 4         | 24%         | 53%                  |
| Cajera  | 3         | 18%         | 71%                  |
| Auxiliar Administrativo (Call Center)               | 1         | 6%          | 77%                  |
| Enfermera   | 1         | 6%          | 83%                  |
| Vigilante   | 1         | 6%          |                      |
| Regente de Farmacia                                 | 1         | 6%          |                      |
| Radiologo   | 1         | 6%          |                      |
| <b>TOTAL</b>  | <b>17</b> | <b>100%</b> |                      |

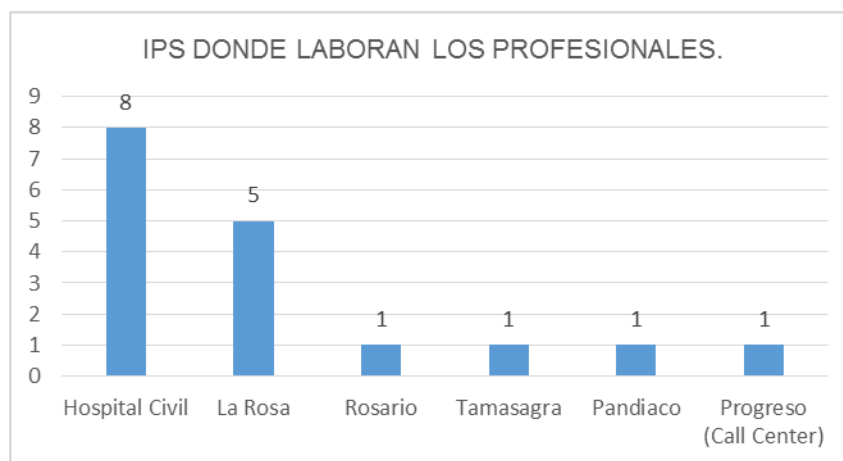


En el cuadro anterior se puede observar que a los profesionales de medicina los usuarios aun interponen quejas que corresponde al 29%.

Es necesario se realice acciones de mejora con el personal de Enfermeria, Auxiliares administrativos de facturacion, Call Center.

|   |  |                                    |               |            |
|---|--|------------------------------------|---------------|------------|
|  | <b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>              |                                    |               |            |
|   | <b>VERSIÓN</b>                               | <b>PROCESO/SERVICIO</b>            | <b>CODIGO</b> | <b>NUM</b> |
|   | 6.0  | GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION | GSI-CO        | 058        |
|   | SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO |                                    |               |            |

| IPS DONDE LABORAN LOS PROFESIONALES. |            |             |                      |
|--------------------------------------|------------|-------------|----------------------|
| IPS                                  | No. QUEJAS | PORCENTAJE  | FRECUENCIA ACUMULADA |
| Hospital Civil                       | 8          | 47%         | 47%                  |
| La Rosa                              | 5          | 29%         | 76%                  |
| Rosario                              | 1          | 6%          | 82%                  |
| Tamasagra                            | 1          | 6%          |                      |
| Pandiaco                             | 1          | 6%          |                      |
| Progreso (Call Center)               | 1          | 6%          |                      |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>17</b>  | <b>100%</b> |                      |



En el cuadro anterior se puede observar:

Que de las 22 IPS de la Red de prestadores en seis los usuarios presentaron quejas ,siendo el Hospital Civil con el mayor número, que corresponde al 47% (8) del total.


Las IPS que no se encuentran relacionadas en el cuadro anterior no presentaron quejas durante el Trimestre.

RED NORTE: IPS Primero de Mayo, Morasurco, Buesquillo

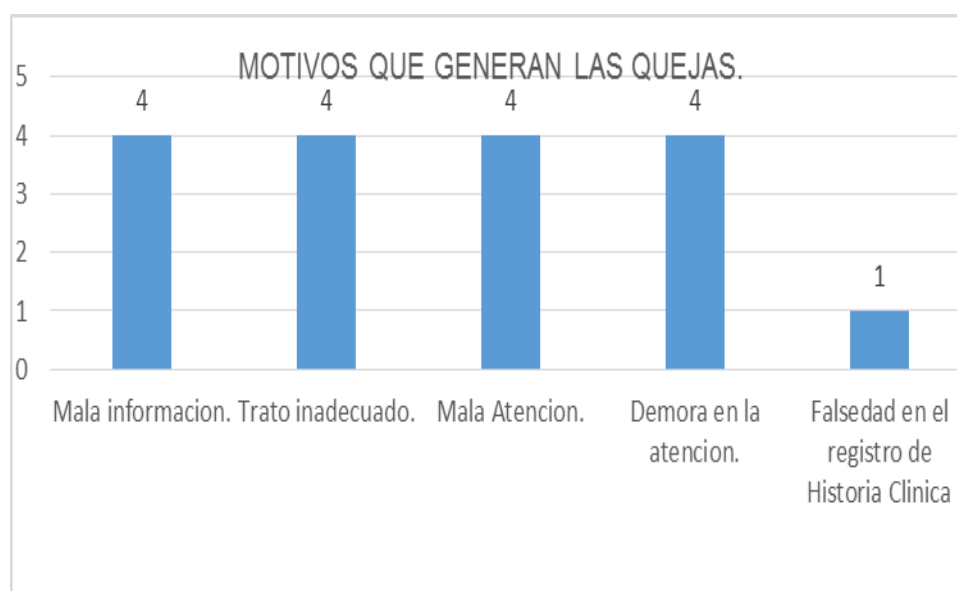
RED SUR : IPS Catambuco, Gualmatan, Santa Barbara, Progreso

RED ORIENTE. IPS Encano, Centro Oral Mis Kikes, Cabrera, Laguna.


RED OCCIDENTE. IPS Genoy. Obonuco, Caldera, Mapachico, San Vicente.

|   |  |                                    |               |            |
|---|--|------------------------------------|---------------|------------|
|  | <b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>              |                                    |               |            |
|   | <b>VERSIÓN</b>                               | <b>PROCESO/SERVICIO</b>            | <b>CODIGO</b> | <b>NUM</b> |
|   | 6.0  | GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION | GSI-CO        | 058        |
|   | SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO |                                    |               |            |

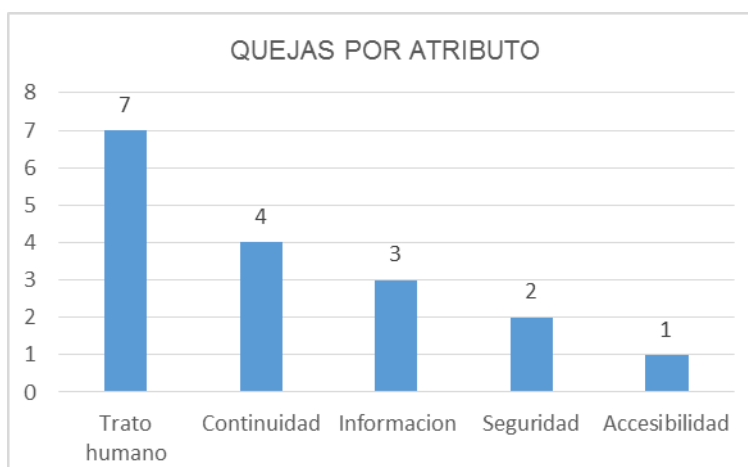
| MOTIVOS QUE GENERAN LAS QUEJAS-             |            |             |                      |
|---|------------|-------------|----------------------|
| MOTIVO                                      | No. QUEJAS | PORCENTAJE  | FRECUENCIA ACUMULADA |
| Mala informacion.                           | 4          | 23,5%       | 23,5%                |
| Trato inadecuado.                           | 4          | 23,5%       | 47%                  |
| Mala Atencion.                              | 4          | 23,5%       | 71%                  |
| Demora en la atencion.                      | 4          | 23,5%       | 94%                  |
| Falsedad en el registro de Historia Clinica | 1          | 6%          |                      |
| <b>TOTAL</b>                                | <b>17</b>  | <b>100%</b> |                      |




La causal de mayor impacto de las quejas es la Mala Informacion, Trato inadecuado, Mala Atencion y Demora en la atencion con un porcentaje del 23,5%, se hace necesario establecer acciones de mejora que disminuya la insatisfaccion de los usuarios.

|   |  |                                    |               |            |
|---|--|------------------------------------|---------------|------------|
|  | <b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>              |                                    |               |            |
|   | <b>VERSIÓN</b>                               | <b>PROCESO/SERVICIO</b>            | <b>CODIGO</b> | <b>NUM</b> |
|   | 6.0  | GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION | GSI-CO        | 058        |
|   | SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO |                                    |               |            |

| QUEJAS POR ATRIBUTO |            |             |
|---------------------|------------|-------------|
| ATRIBUTOS           | No. QUEJAS | PORCENTAJE  |
| Trato humano        | 7          | 41%         |
| Continuidad         | 4          | 24%         |
| Informacion         | 3          | 18%         |
| Seguridad           | 2          | 12%         |
| Accesibilidad       | 1          | 6%          |
| <b>TOTAL</b>        | <b>17</b>  | <b>100%</b> |



Se puede observar que el atributo mas afectado es El Trato Humano con el 41 % del total de las quejas.


|   |  |                                    |               |            |
|---|--|------------------------------------|---------------|------------|
|  | <b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>              |                                    |               |            |
|   | <b>VERSIÓN</b>                               | <b>PROCESO/SERVICIO</b>            | <b>CODIGO</b> | <b>NUM</b> |
|   | 6.0  | GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION | GSI-CO        | 058        |
|   | SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO |                                    |               |            |

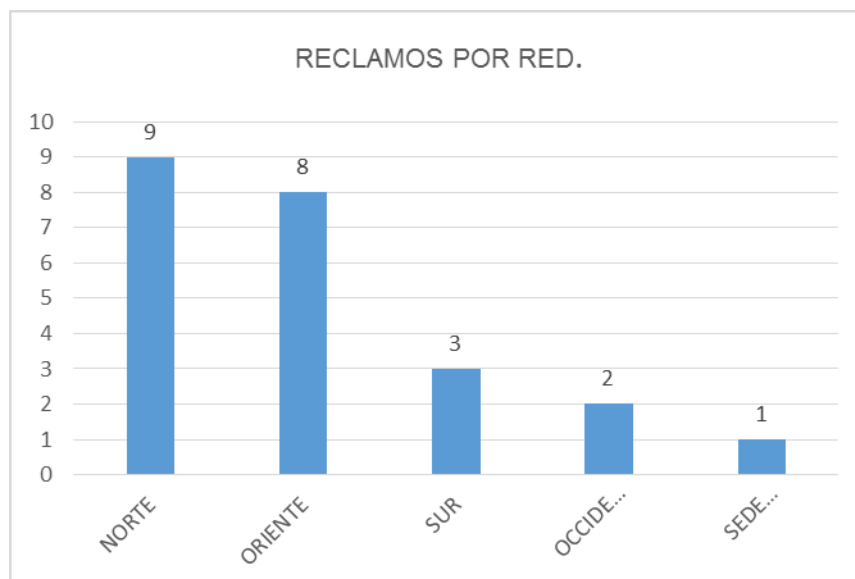
### CONSOLIDADO RECLAMOS II TRIMESTRE 2020

| RECLAMOS TRAMITADOS   |                       |                        |                        |                   |
|---|-----------------------|------------------------|------------------------|-------------------|
| RECLAMOS  | No-RECLAMOS RECIBIDOS | No-RECLAMOS TRAMITADOS | No-RECLAMOS EN TRAMITE | % DE CUMPLIMIENTO |
| Presentados en apertura de Buzon  | 20                    | 20                     | 0                      | 100%              |
| Recepcionados en la Sede Administrativa( Red Sur, Occidente y Call Center.) | 3                     | 3                      | 0                      | 100%              |
| <b>TOTAL.</b>   | <b>23</b>             | <b>23</b>              | <b>0</b>               | <b>100%</b>       |

| RECLAMOS POR RED                  |              |             |
|-----------------------------------|--------------|-------------|
| RED                               | No. RECLAMOS | PORCENTAJE  |
| NORTE                             | 9            | 39%         |
| ORIENTE                           | 8            | 35%         |
| SUR                               | 3            | 13%         |
| OCCIDENTE                         | 2            | 9%          |
| SEDE ADMINISTRATIVA (Call Center) | 1            | 4%          |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>23</b>    | <b>100%</b> |




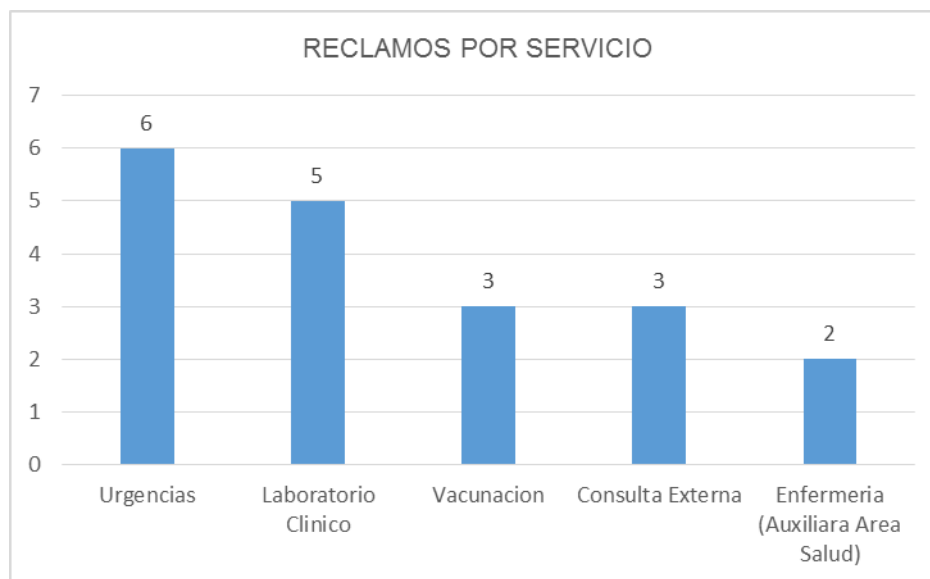
|   |  |                                    |               |            |
|---|--|------------------------------------|---------------|------------|
|  | <b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>              |                                    |               |            |
|   | <b>VERSIÓN</b>                               | <b>PROCESO/SERVICIO</b>            | <b>CODIGO</b> | <b>NUM</b> |
|   | 6.0  | GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION | GSI-CO        | 058        |
|   | SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO |                                    |               |            |



En el cuadro anterior se puede observar que el mayor número de Reclamos se presentaron en la Red Norte con un porcentaje del 39%, seguida por la Red Oriente, es pertinente que en las redes se realicen acciones encaminadas al mejoramiento en la prestación de los servicios.

| RECLAMOS POR SERVICIO             |           |             |                      |
|-----------------------------------|-----------|-------------|----------------------|
| SERVICIOS                         | RECLAMOS  | PORCENTAJE  | FRECUENCIA ACUMULADA |
| Urgencias                         | 6         | 26%         | 26%                  |
| Laboratorio Clínico               | 5         | 22%         | 48%                  |
| Vacunacion                        | 3         | 13%         | 61%                  |
| Consulta Externa                  | 3         | 13%         | 74%                  |
| Enfermeria (Auxiliara Area Salud) | 2         | 9%          | 83%                  |
| Call Center                       | 1         | 4%          |                      |
| Odontologia                       | 1         | 4%          |                      |
| Facturacion. ( Cobro toma T.A.)   | 1         | 4%          |                      |
| Vigilancia                        | 1         | 4%          |                      |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>23</b> | <b>100%</b> |                      |

|   |  |                                    |               |            |
|---|--|------------------------------------|---------------|------------|
|  | <b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>              |                                    |               |            |
|   | <b>VERSIÓN</b>                               | <b>PROCESO/SERVICIO</b>            | <b>CODIGO</b> | <b>NUM</b> |
|   | 6.0  | GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION | GSI-CO        | 058        |
|   | SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO |                                    |               |            |




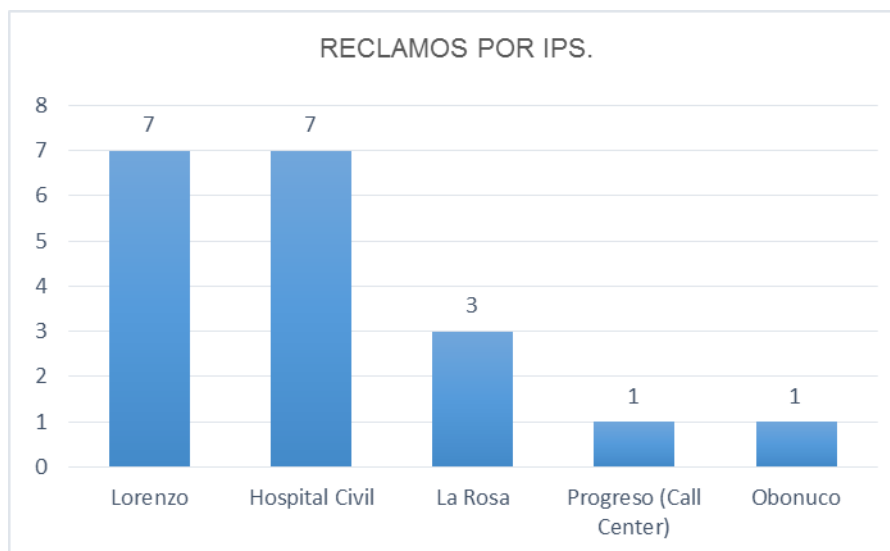
En el cuadro anterior se puede observar:

El servicio de mayor impacto para la presentación de reclamos es el servicio de Urgencias, con una participación del 26% del total recepcionado, seguido por los servicios de Laboratorio Clinico, Vacunacion, Consulta Externa y Enfermeria.

Es necesario establecer acciones de mejora, encaminadas a disminuir la insatisfacción de los usuarios.

| RECLAMOS POR IPS       |              |            |                      |
|------------------------|--------------|------------|----------------------|
| IPS                    | No. RECLAMOS | PORCENTAJE | FRECUENCIA ACUMULADA |
| Lorenzo                | 7            | 30%        | 30%                  |
| Hospital Civil         | 7            | 30%        | 60%                  |
| La Rosa                | 3            | 13%        | 73%                  |
| Progreso (Call Center) | 1            | 4%         | 77%                  |
| Obonuco                | 1            | 4%         | 81%                  |
| Pandiaco               | 1            | 4%         |                      |
| Tamasagra              | 1            | 4%         |                      |
| Primero de Mayo        | 1            | 4%         |                      |
| Rosario                | 1            | 4%         |                      |
| <b>TOTAL</b>           | 23           | 100%       |                      |


|   |  |                                    |               |            |
|---|--|------------------------------------|---------------|------------|
|  | <b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>              |                                    |               |            |
|   | <b>VERSIÓN</b>                               | <b>PROCESO/SERVICIO</b>            | <b>CODIGO</b> | <b>NUM</b> |
|   | 6.0  | GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION | GSI-CO        | 058        |
|   | SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO |                                    |               |            |

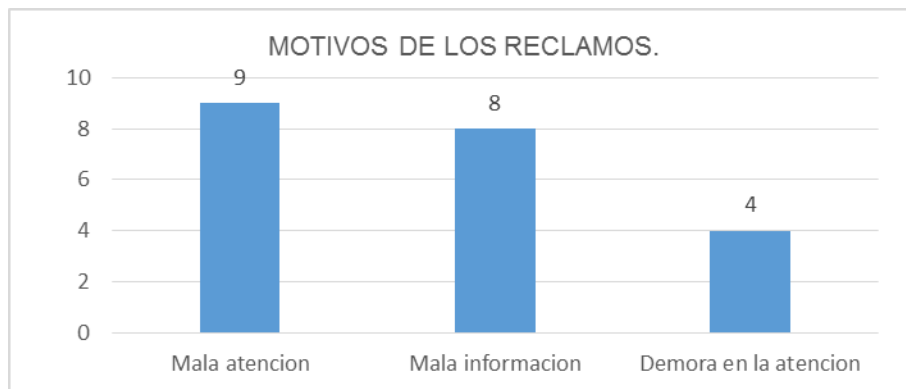


La IPS que mayor cantidad de reclamos presentó es el Centro de Salud Lorenzo y Hospital Local Civil con una participación del 30% (7) del total.

Las IPS que no se encuentran relacionadas en el cuadro anterior no presentaron reclamos durante el Trimestre.


| <b>MOTIVOS.</b>       |              |             |                      |
|-----------------------|--------------|-------------|----------------------|
| MOTIVOS               | No. RECLAMOS | PORCENTAJE  | FRECUENCIA ACUMULADA |
| Mala atencion         | 9            | 39%         | 39%                  |
| Mala informacion      | 8            | 35%         | 74%                  |
| Demora en la atencion | 4            | 17%         | 91%                  |
| No atencion           | 2            | 9%          |                      |
| <b>TOTAL</b>          | <b>23</b>    | <b>100%</b> |                      |

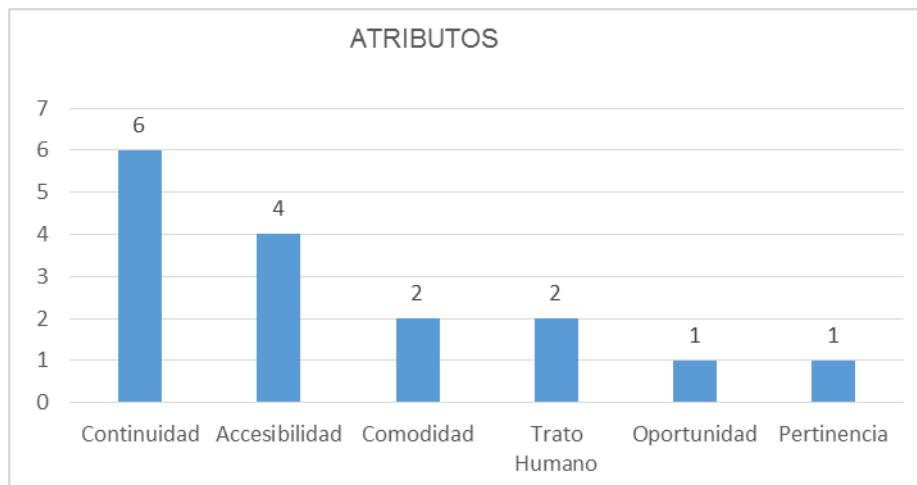
|   |  |                                    |               |            |
|---|--|------------------------------------|---------------|------------|
|  | <b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>              |                                    |               |            |
|   | <b>VERSIÓN</b>                               | <b>PROCESO/SERVICIO</b>            | <b>CODIGO</b> | <b>NUM</b> |
|   | 6.0  | GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION | GSI-CO        | 058        |
|   | SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO |                                    |               |            |



Las causas de mayor impacto en la presentación de reclamos es la Mala Atención, Mala información, Demora en la atención, se puede evidenciar que las causas son reiterativas mes a mes durante el trimestre, se sugiere se haga análisis causal con el fin de generar nuevas acciones encaminadas a la mejora y así disminuir la insatisfacción de los usuarios.


| ATRIBUTOS     |              |             |
|---------------|--------------|-------------|
| ATRIBUTOS     | No. RECLAMOS | PORCENTAJE  |
| Informacion   | 7            | 30%         |
| Continuidad   | 6            | 26%         |
| Accesibilidad | 4            | 17%         |
| Comodidad     | 2            | 9%          |
| Trato Humano  | 2            | 9%          |
| Oportunidad   | 1            | 4%          |
| Pertinencia   | 1            | 4%          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>23</b>    | <b>100%</b> |

|   |  |                                    |               |            |
|---|--|------------------------------------|---------------|------------|
|  | <b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>              |                                    |               |            |
|   | <b>VERSIÓN</b>                               | <b>PROCESO/SERVICIO</b>            | <b>CODIGO</b> | <b>NUM</b> |
|   | 6.0  | GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION | GSI-CO        | 058        |
|   | SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO |                                    |               |            |

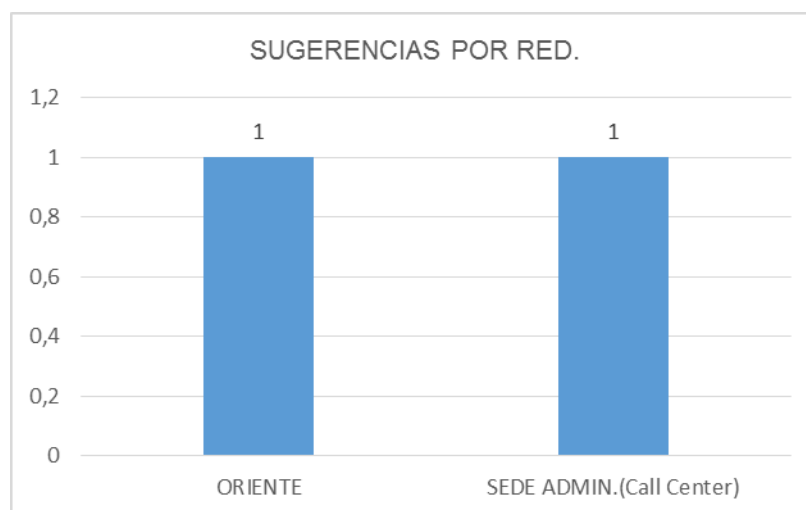


Se puede observar que el atributo mas afectado es la informacion con el 30 % del total de los reclamos..

| SUGERENCIAS II TRIMESTRE 2020    |                        |                           |                   |
|----------------------------------|------------------------|---------------------------|-------------------|
| SUGENCIAS                        | No-SUGENCIAS RECIBIDOS | No-SUGERENCIAS TRAMITADOS | % DE CUMPLIMIENTO |
| Presentados en apertura de Buzon | 1                      | 1                         | 100%              |
| Sede Administrativa(CalCenter)   | 1                      | 1                         | 100%              |
| <b>TOTAL.</b>                    | <b>2</b>               | <b>2</b>                  | <b>100%</b>       |

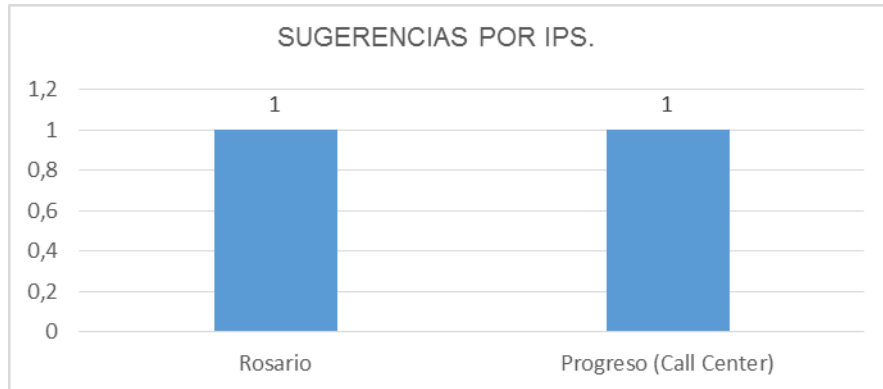
|   |  |                                    |               |            |
|---|--|------------------------------------|---------------|------------|
|  | <b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>              |                                    |               |            |
|   | <b>VERSIÓN</b>                               | <b>PROCESO/SERVICIO</b>            | <b>CODIGO</b> | <b>NUM</b> |
|   | 6.0  | GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION | GSI-CO        | 058        |
|   | SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO |                                    |               |            |

| SUGERENCIAS POR RED      |                 |             |
|--------------------------|-----------------|-------------|
| RED                      | No. SUGERENCIAS | PORCENTAJE  |
| ORIENTE                  | 1               | 100%        |
| SEDE ADMIN.(Call Center) | 1               | 100%        |
| <b>TOTAL</b>             | <b>2</b>        | <b>100%</b> |

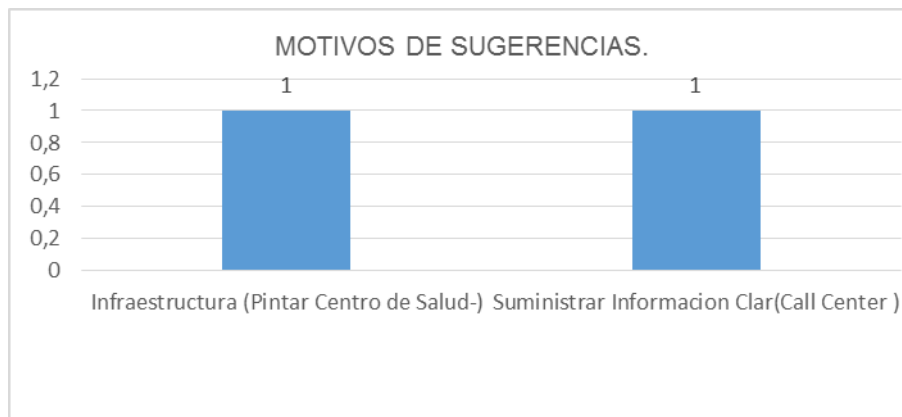



| SUGERENCIAS POR IPS    |                |             |
|------------------------|----------------|-------------|
| IPS                    | No.SUGERENCIAS | PORCENTAJE  |
| Rosario                | 1              | 50%         |
| Progreso (Call Center) | 1              | 50%         |
| <b>TOTAL</b>           | <b>2</b>       | <b>100%</b> |

| VERSIÓN                                      | PROCESO/SERVICIO                   | CODIGO | NUM |
|--|------------------------------------|--------|-----|
| 6.0  | GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION | GSI-CO | 058 |
| SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO |                                    |        |     |



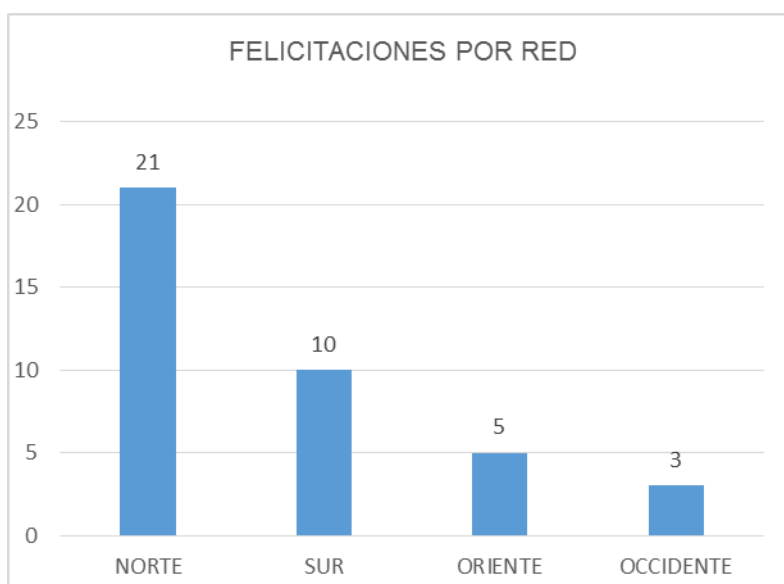
| MOTIVOS                                     |                 |             |
|---|-----------------|-------------|
| MOTIVO                                      | No. SUGERENCIAS | PORCENTAJE  |
| Infraestructura (Pintar Centro de Salud-)   | 1               | 50%         |
| Suministrar Informacion Clara (Call Center) | 1               | 50%         |
| <b>TOTAL</b>                                | <b>2</b>        | <b>100%</b> |



|   |  |                                    |               |            |
|---|--|------------------------------------|---------------|------------|
|  | <b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>              |                                    |               |            |
|   | <b>VERSIÓN</b>                               | <b>PROCESO/SERVICIO</b>            | <b>CODIGO</b> | <b>NUM</b> |
|   | 6.0  | GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION | GSI-CO        | 058        |
|   | SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO |                                    |               |            |

## FELICITACIONES SEGUNDO TRIMESTRE 2020

| FELICITACIONES II TRIMESTRE 2020 |           |             |
|----------------------------------|-----------|-------------|
| RED                              | TOTAL     | PORCENTAJE  |
| NORTE                            | 21        | 54%         |
| SUR                              | 10        | 26%         |
| ORIENTE                          | 5         | 13%         |
| OCCIDENTE                        | 3         | 7%          |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>39</b> | <b>100%</b> |

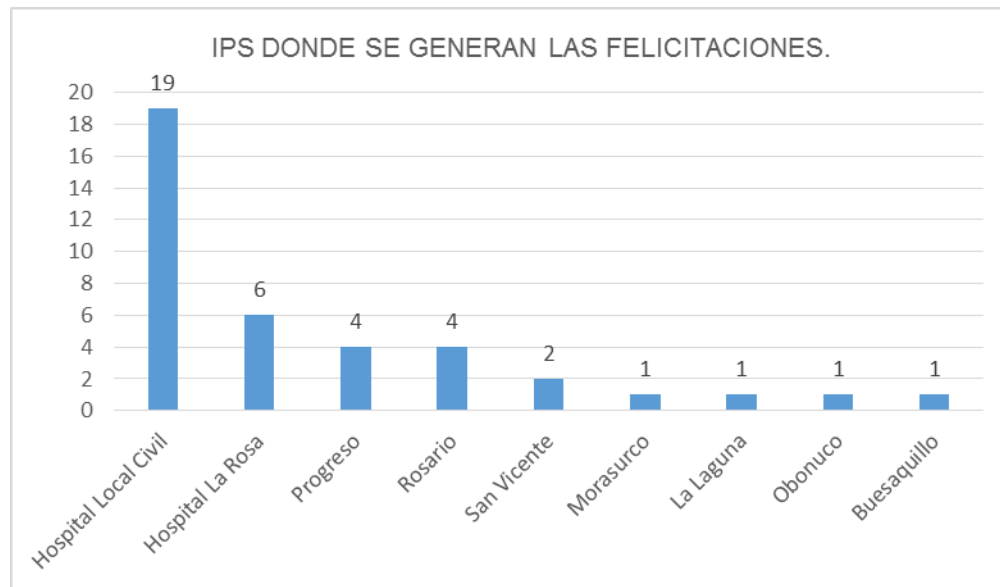



La Red de mayor participación en la presentación de felicitaciones es la Red Norte con 21 que corresponde al 54% del total recepcionado. seguida por la Red Sur , Oriente y Occidente respectivamente.



| VERSIÓN                                      | PROCESO/SERVICIO                   | CODIGO | NUM |
|--|------------------------------------|--------|-----|
| 6.0  | GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION | GSI-CO | 058 |
| SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO |                                    |        |     |

| IPS DONDE LABORAN LOS PROFESIONALES. |                    |             |
|--------------------------------------|--------------------|-------------|
| IPS                                  | No. FELICITACIONES | PORCENTAJE  |
| Hospital Local Civil                 | 19                 | 49%         |
| Hospital La Rosa                     | 6                  | 15%         |
| Progreso                             | 4                  | 10%         |
| Rosario                              | 4                  | 10%         |
| San Vicente                          | 2                  | 5%          |
| Morasurco                            | 1                  | 3%          |
| La Laguna                            | 1                  | 3%          |
| Obonuco                              | 1                  | 3%          |
| Buesaquillo                          | 1                  | 3%          |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>39</b>          | <b>100%</b> |




|   |  |                                    |               |            |
|---|--|------------------------------------|---------------|------------|
|  | <b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>              |                                    |               |            |
|   | <b>VERSIÓN</b>                               | <b>PROCESO/SERVICIO</b>            | <b>CODIGO</b> | <b>NUM</b> |
|   | 6.0  | GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION | GSI-CO        | 058        |
|   | SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO |                                    |               |            |

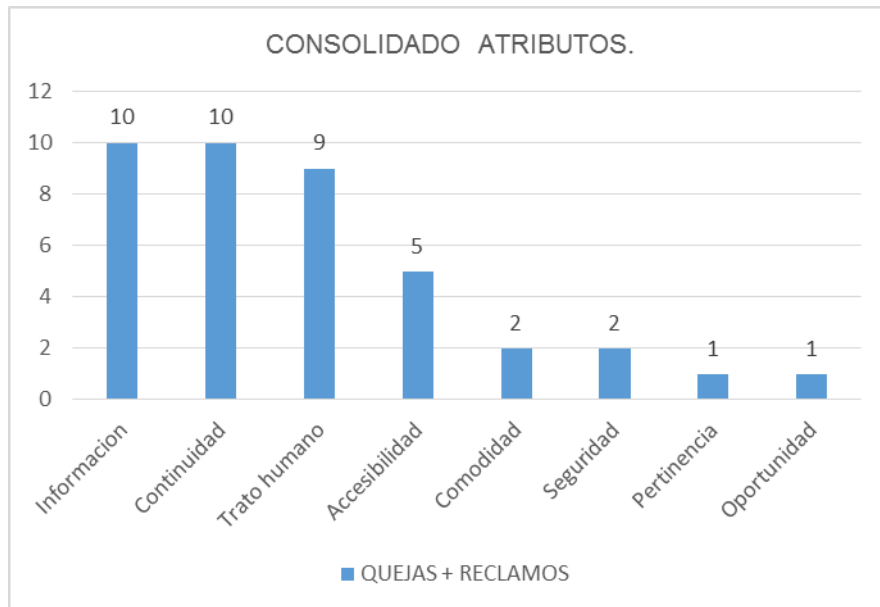
| FELICITACIONES POR PROFESIONALES.   |                   |             |
|-------------------------------------|-------------------|-------------|
| PROFESIONAL                         | No FELICITACIONES | PORCENTAJE  |
| Todo el personal (Urgencias)        | 17                | 43%         |
| Todo el personal (Consulta Externa) | 10                | 26%         |
| Enfermero                           | 6                 | 15%         |
| Todo el personal (Hospitalizacion)  | 3                 | 7%          |
| Medico                              | 1                 | 3%          |
| Auxiliar Area de la Salud           | 1                 | 3%          |
| Odontologo                          | 1                 | 3%          |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>39</b>         | <b>100%</b> |

Podemos observar que al personal que labora en el servicio de Urgencias es a quien mas felicitan los usuarios, seguido por el personal que atiende en Consulta Externa, como también al personal de enfermería, hospitalización, medicina y odontología.

### CONSOLIDADO ATRIBUTOS II TRIMESTRE 2020

| CONSOLIDADO POR ATRIBUTO II TRIMESTRE 2020 |                   |             |
|--|-------------------|-------------|
| ATRIBUTOS                                  | QUEJAS + RECLAMOS | PORCENTAJE  |
| Informacion                                | 10                | 25%         |
| Continuidad                                | 10                | 25%         |
| Trato humano                               | 9                 | 22%         |
| Accesibilidad                              | 5                 | 12%         |
| Comodidad                                  | 2                 | 5%          |
| Seguridad                                  | 2                 | 5%          |
| Pertinencia                                | 1                 | 3%          |
| Oportunidad                                | 1                 | 3%          |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>40</b>         | <b>100%</b> |

|   |  |                                    |               |            |
|---|--|------------------------------------|---------------|------------|
|  | <b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>              |                                    |               |            |
|   | <b>VERSIÓN</b>                               | <b>PROCESO/SERVICIO</b>            | <b>CODIGO</b> | <b>NUM</b> |
|   | 6.0  | GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION | GSI-CO        | 058        |
|   | SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO |                                    |               |            |



El cuadro anterior se puede observar que el atributo de mayor trascendencia es la Informacion y continuidad en la atencion con un porcentaje del 25% (40) seguidos por Trato Humano, Accesibilidad, Comodidad, Seguridad, Pertinencia y oportunidad

CLAUDIA JIMENA PAZ CEBALLOS  
Coordinadora SIAU

ADRIANA ENRIQUEZ MEZA  
VoBo