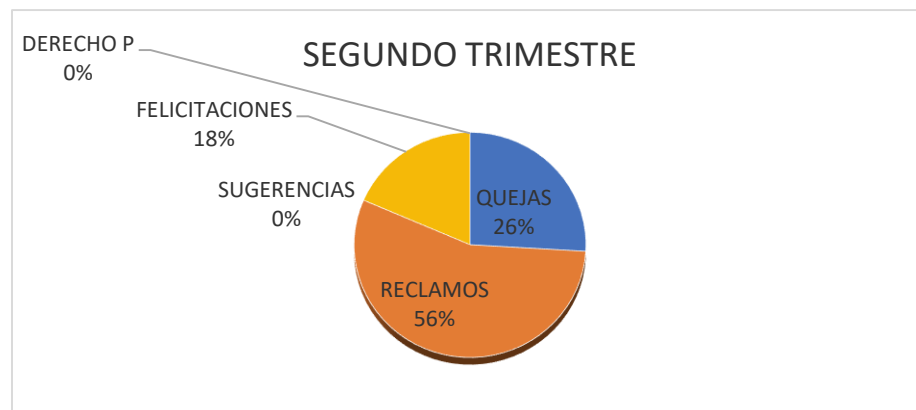




INFORME Y ANALISIS DE LAS PQRSDF SEGUNDO TRIMESTRE

El presente informe tiene como fin presentar un análisis de las PQRSDF presentadas en la E.S.E. Manuel Castro Tovar durante el primer trimestre del año en curso, evidenciando principales causas y generando planes de acción con el fin de mitigar estas manifestaciones de los usuarios en un futuro y así mantener nuestra atención de calidad y humanizada hacia todos nuestros usuarios.

SEGUNDO TRIMESTRE					
Mes	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL DE PQRSF 2 TRIM	%
QUEJAS	1	4	2	7	26%
RECLAMOS	6	7	2	15	56%
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0%
FELICITACIONES	3	1	1	5	19%
DERECHO P	0	0	0	0	0,00%
TOTAL MENSUAL	10	12	5	27	100%



Se puede evidenciar que se presentaron un total de 26 PQRSDF durante el segundo trimestre, 10 presentadas en el mes de abril, 12 en el mes de mayo, 5 en el mes de junio clasificadas en 7 quejas, 14 reclamos, 5 felicitaciones a todas dando la respuesta en los tiempos establecidos.



PRINCIPALES CAUSAS

La principal causa evidenciada durante este trimestre fue la demora en la atención por parte de los profesionales de la parte misional después la hora asignada. Con un total de 6 reclamos.

PLAN DE ACCION

La institución en busca de la mejora continua y de la prestación de servicios humano implemento un plan de acción que busca mitigar estas insatisfacciones y lograr que todos nuestros usuarios cuando acudan a los diferentes puntos de atención salgan satisfechos con el servicio prestado, para ello se tuvo en cuenta las siguientes actividades:

- capacitación al personal misional sobre el manejo de la Nueva versión dinámica.
- se informó a los usuarios en las diferentes sedes sobre el retraso de los profesionales por la implementación de la nueva versión de dinámica
- se modernizaron nuevos equipos de cómputo de algunos profesionales en las diferentes sedes.

Las demás PQRSDf clasificadas y presentadas durante el trimestre se les realizó el respectivo seguimiento y respuesta dando cumplimiento a los estipulados dentro del sistema y a su vez dando una explicación y solución a aquellas manifestaciones que los usuarios nos radicaron.

JHONS JAIRO ORTIZ MUÑOZ
LIDER SIAU