

**OFICINA DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)**  
**CONSOLIDADOS DE PQR**  
**AÑO 2020**

AÑO 2019																				
	CONSULTA EXTERNA			HOSPITALIZACIÓN			URGENCIA			CIRUGIA			SALUD MENTAL CONSULTA EXTERNA			SALUD MENTAL HOSPITALIZACIÓN			TOTAL	
	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELITACIONES	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELITACIONES	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELITACIONES	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELITACIONES	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELITACIONES	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELITACIONES		
ENERO	1	0	0	2	0	1	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
FEBRERO	2	1	1	2	0	2	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
MARZO	1	0	1	2	0	1	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
ABRIL	2	1	1	1	0	2	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
MAYO	1	1	1	2	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
JUNIO	2	1	1	3	0	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
JULIO	1	0	0	2	1	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
AGOSTO	2	0	0	2	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
SEPTIEMBRE	1	1	0	3	1	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
OCTUBRE	2	1	0	1	1	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
NOVIEMBRE	1	1	0	2	1	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
DICIEMBRE	2	1	1	2	1	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>24</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>55</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>131</b>

**consolidados 2020**

**consulta externa**

- . No contestan los telefonos en call center
- . La falta de oportunidad de algunas especialidades como: infectologia, neurocirugia, reumatologia , endocrinologia.

**HOSPITALIZACIÓN**

- .La falta de humanización de algunas enfermeras de piso.
- .la enfermeras no quieren hacer curaciones.

**URGENCIA**

- .La demora en la atención de triaje
- el trato de algunas enfermeras por falta de humanización