

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

AÑO 2019																			TOTAL
CONSULTA EXTERNA			HOSPITALIZACIÓN			URGENCIA			CIRUGIA			SALUD MENTAL CONSULTA			SALUD MENTAL				
QUEJAS	SUGERENCIAS	FELITACIONES	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELITACIONES	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELITACIONES	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELITACIONES	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELITACIONES	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELITACIONES	TOTAL	
ENERO	3	0	0	2	0	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	
FEBRERO	2	1	1	1	0	2	5	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	14	
MARZO	1	1	1	2	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	
ABRIL	1	1	0	2	0	3	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	
MAYO	2	0	1	2	1	1	3	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	14	
JULIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
AGOSTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
SEPTIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
OCTUBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
NOVIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
DICIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>29</b>	<b>1</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>72</b>	

**consolidados 2020**

**consulta externa**

Falta de humanización de algunos especialistas.  
no contestacion de los telefonos en call center.

**HOSPITALIZACIÓN**

.La falta de humanización de algunas enfermeras de piso.

**URGENCIA**

.La demora en la atención de triaje  
. Los enfermos de salud emental en los pasillos ya que son mucho y atemorisan a los usuarios.