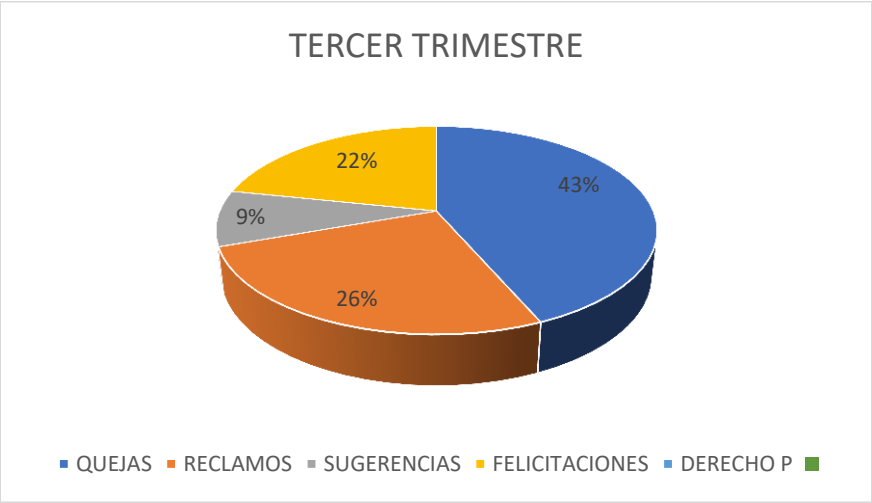
INFORME Y ANALISIS DE LAS PQRSDF TERCER TRIMESTRE

El presente informe tiene como fin presentar un análisis de las PQRSDF presentadas en la E.S.E. Manuel Castro Tovar durante el tercer 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.

TERCER TRIMESTRE					
Mes	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL DE PQRSF 3 TRIM	%
QUEJAS	2	7	1	10	43%
RECLAMOS	3	2	1	6	26%
SUGERENCIAS	0	0	2	2	9%
FELICITACIONES	1	3	1	5	22%
DERECHO P	0	0	0	0	0,00%
TOTAL MENSUAL	6	12	5	23	100%



Se puede evidenciar que se presentaron un total de 23 PQRSDF durante el tercer trimestre, 6 presentadas en el mes de julio, 12 en el mes de agosto y 5 en el mes de septiembre clasificadas en 10 quejas, 6 reclamos, 2 sugerencia, 5 felicitaciones a todas dando la respuesta en los tiempos establecidos.

PRINCIPALES CAUSAS

La principal causa evidenciada durante este trimestre fue la insatisfacción de los usuarios frente a la atención prestada por parte de algún funcionario de la parte misional o administrativa de la institución teniendo un total de 10 Quejas; así mismo el agradecimiento y reconocimiento por parte de los usuarios por el buen trabajo realizado por parte de nuestros colaboradores con un total de 5 felicitaciones.

PLAN DE ACCION

La institución en busca de la mejora continua y de la prestación de servicios con calidad y humanizada 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:

- Dar a conocer a cada uno de los colaboradores implicados en las quejas el motivo y la insatisfacción que radico el usuario.
- Sensibilización por parte del programa de humanización a todo el personal que recibió la insatisfacción de los usuarios.
- Generar compromiso por parte de los colaboradores para mejorar la atención en los diferentes servicios.
- Dar el agradecimiento a los usuarios que radicaron felicitaciones manifestando el agradecimiento por resaltar la labor de nuestros colaboradores.

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