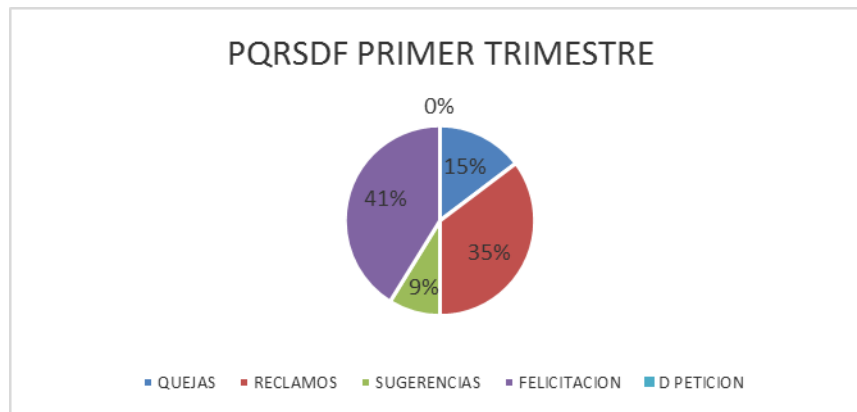




## INFORME Y ANALISIS DE LAS PQRSDF PRIMER TRIMESTRE

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.

PRIMER TRIMESTRE					
Mes	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL DE PQRSF 1 TRIM	%
QUEJAS	1	3	1	5	15%
RECLAMOS	1	3	8	12	35%
SUGERENCIAS	1	2	0	3	9%
FELICITACION	8	6	0	14	41%
D PETICION	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL MENSUAL</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>



Se puede evidenciar que se presentaron un total de 34 PQRSDF durante el primer trimestre, 11 presentadas en el mes de enero, 14 en el mes de febrero y 9 en el mes de marzo clasificadas en 5 quejas, 12 reclamos, 3 sugerencia, 14 felicitaciones a todas dando la respuesta en los tiempos establecidos.



## PRINCIPALES CAUSAS

La principal causa evidenciada durante este trimestre fue la satisfacción de los usuarios frente al servicio recibido por parte de algún funcionario de la parte misional y administrativa de la E.S.E Manuel castro Tovar con un total de 14 felicitaciones y 12 reclamos frente a impases en el servicio.

Las demás PQRSDf clasificadas y presentadas durante el trimestre se les realizó 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.

