

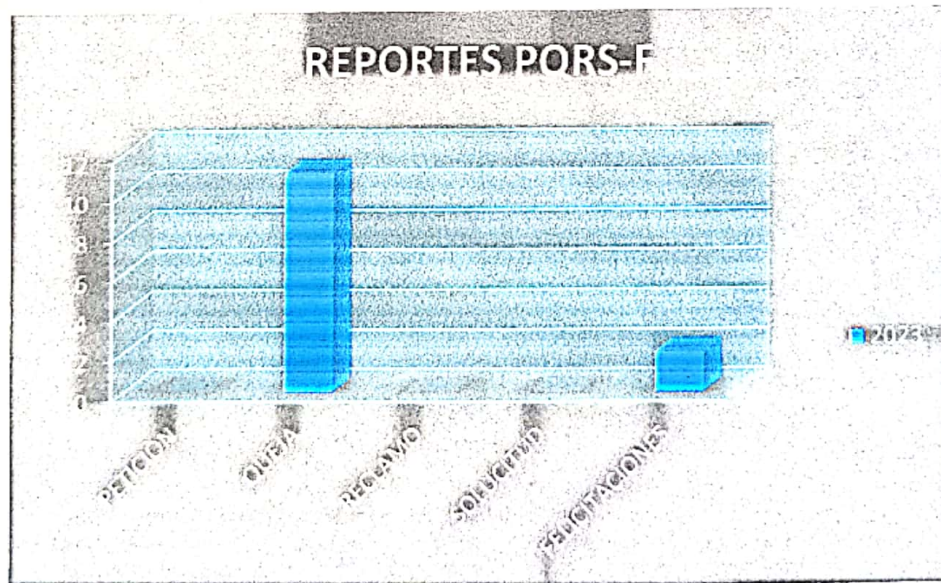


ANALISIS PQRS-F AÑO 2023


PQRS-F RECIBIDAS PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2023

REPORTE PQRS - F

PQRS-F	2023
PETICIÓN	0
QUEJA	12
RECLAMO	0
SOLUCITUD	0
FELICITACIONES	2



- ❖ En este concepto se incluyen: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y agradecimientos recibidos por los usuarios de la institución.

	ANALISIS PQRS-F AÑO 2023	

ANALISIS:

En el primer trimestre del año 2023 de las 12 quejas recibidas fueron presentadas por escrito a través del formato para registro de no conformes con código ATU-PQR – for - 004

De acuerdo a la clasificación de las quejas según la severidad tenemos que el 30% son leves, y el 70% son grave

Según los procesos que generan las quejas tenemos que;

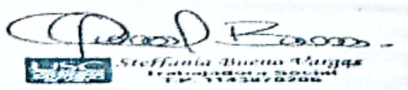
- 70% son convivencia.
- 30% son otros aspectos

Según la categorización de las quejas de acuerdo a los indicadores de calidad tenemos que:

30% tienen que ver con otros aspectos
70% tiene que ver con convivencia

En el primer semestre del año se recibe 2 felicitación a través del buzón la cual hace referencia a la buen trato, buena atención, buena orientación recibo del personal de Atención al Usuario (SIAU) De acuerdo a la información registrada se puede evidenciar que el porcentaje más alto de las categorías asignadas a las quejas indica que en mayor porcentaje es del (70%) y están relacionadas con la convivencia en las diferentes salas, adicionalmente se logra identificar que dichas quejas se relacionan con el trato inadecuado por parte de los mismos residentes. También se encuentra que el 30 % de las PQRS establecidas son de otros aspectos como alimentación, lavandería, (Pérdida de prendas de vestir)

Atentamente,



STEFFANIA BUENO V.
Trabajadora Social