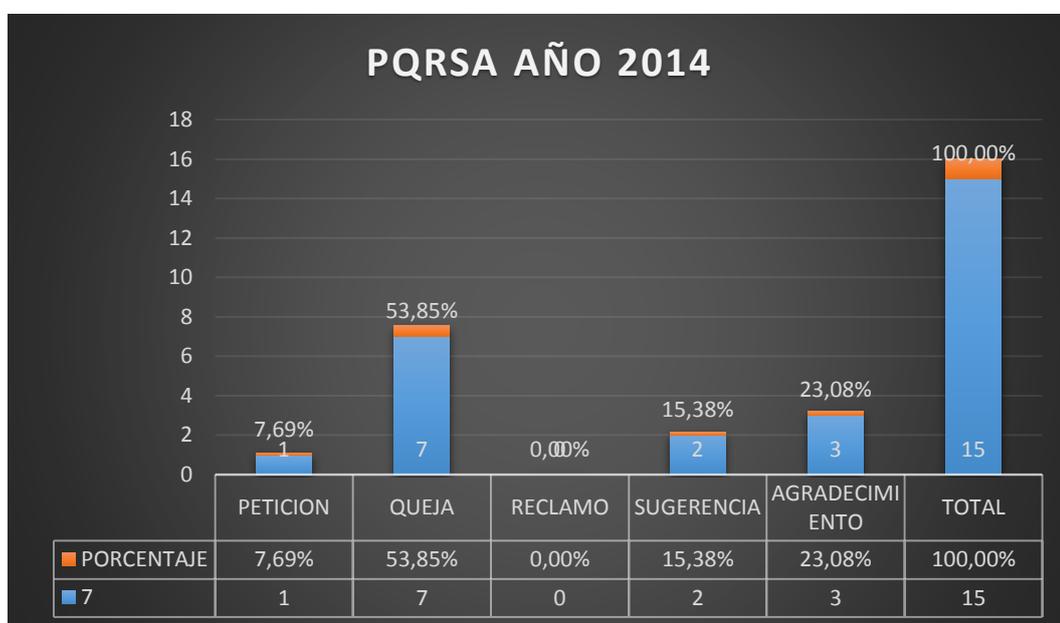


## PQRS-A RECIBIDAS AÑO 2014

TIPO DE PQRS-A	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICION	1	7.69%
QUEJA	7	53.85%
RECLAMO	0	0.0%
SUGERENCIA	2	15.38%
AGRADECIMIENTO	3	23.08%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

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



## **ANALISIS:**

En el año 2014 de las 7 quejas recibidas 4 fueron por buzón de sugerencias y 3 quejas presentadas por escrito a través del formato para registro de no conformes con código AD-37.

De acuerdo a la clasificación de las quejas según la severidad tenemos que el 71.43% son leves y el 28.57% moderado, no se presentaron graves.

Según la dependencia que genera la queja tenemos 57.14% son administrativas y el 43.82% son asistenciales.

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

14.29% tienen que ver con humanización

14.29% tienen que ver con pertinencia

14.29% tienen que ver con oportunidad

14.29% tienen que ver con seguridad

42.86% tiene que ver con otros

En el año 2014 de 1 petición recibida a través del buzón de sugerencias Según la clasificación se encontró que es moderada y su dependencia es administrativa.

En el año 2014 se encontraron 2 sugerencias en el buzón según la clasificación se encontraron: 1 leve, según la dependencia: 2 administrativas y según la categorización: 1 de seguridad, 1 de pertinencia.

En el año 2014 se encontraron en el buzón de sugerencias 3 agradecimientos.

Realizo

LILIANA LOBOA L

Trabajadora Social

Oficina de atención al Usuario