

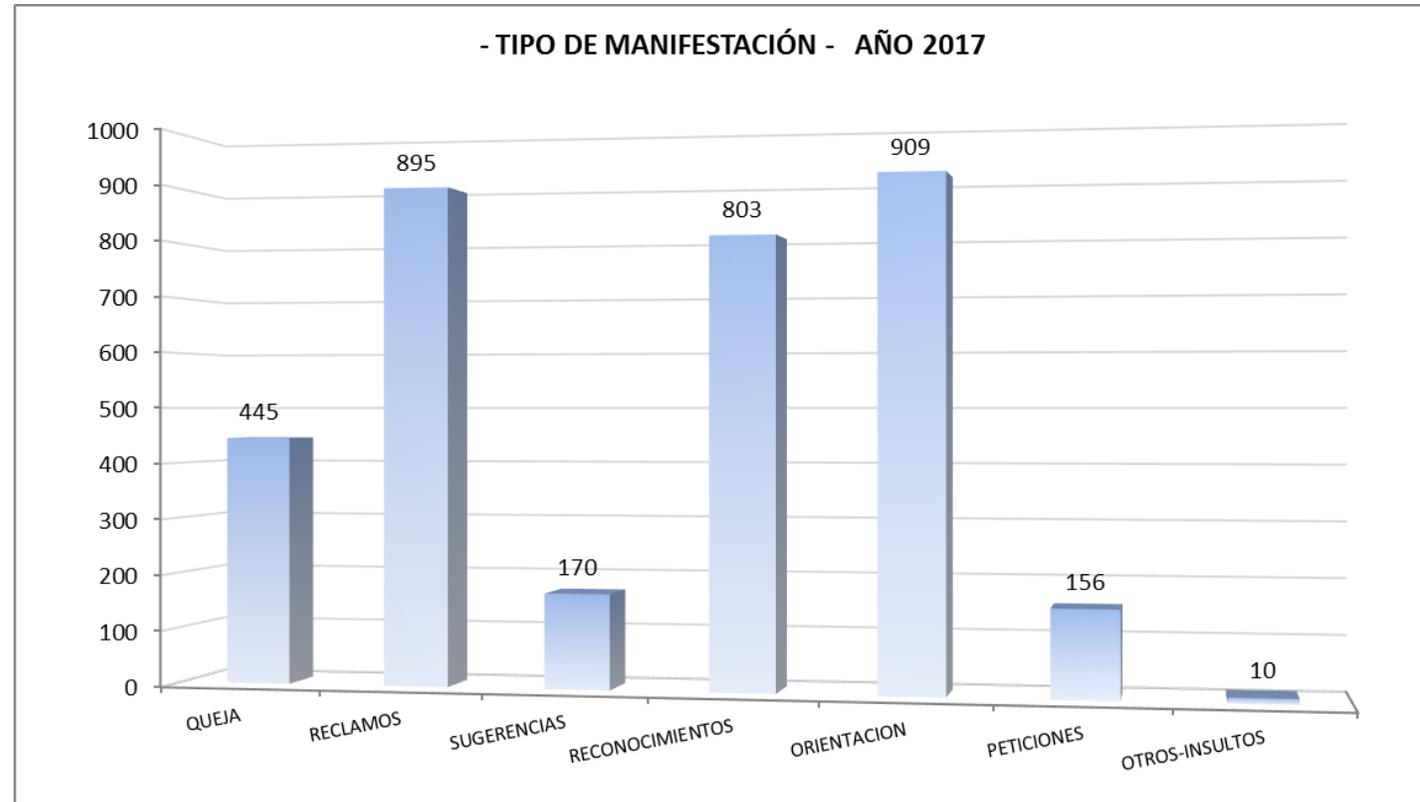
Informe PQRS

Enero – Junio 2017



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

PQRS: tipo de manifestaciones recibidas

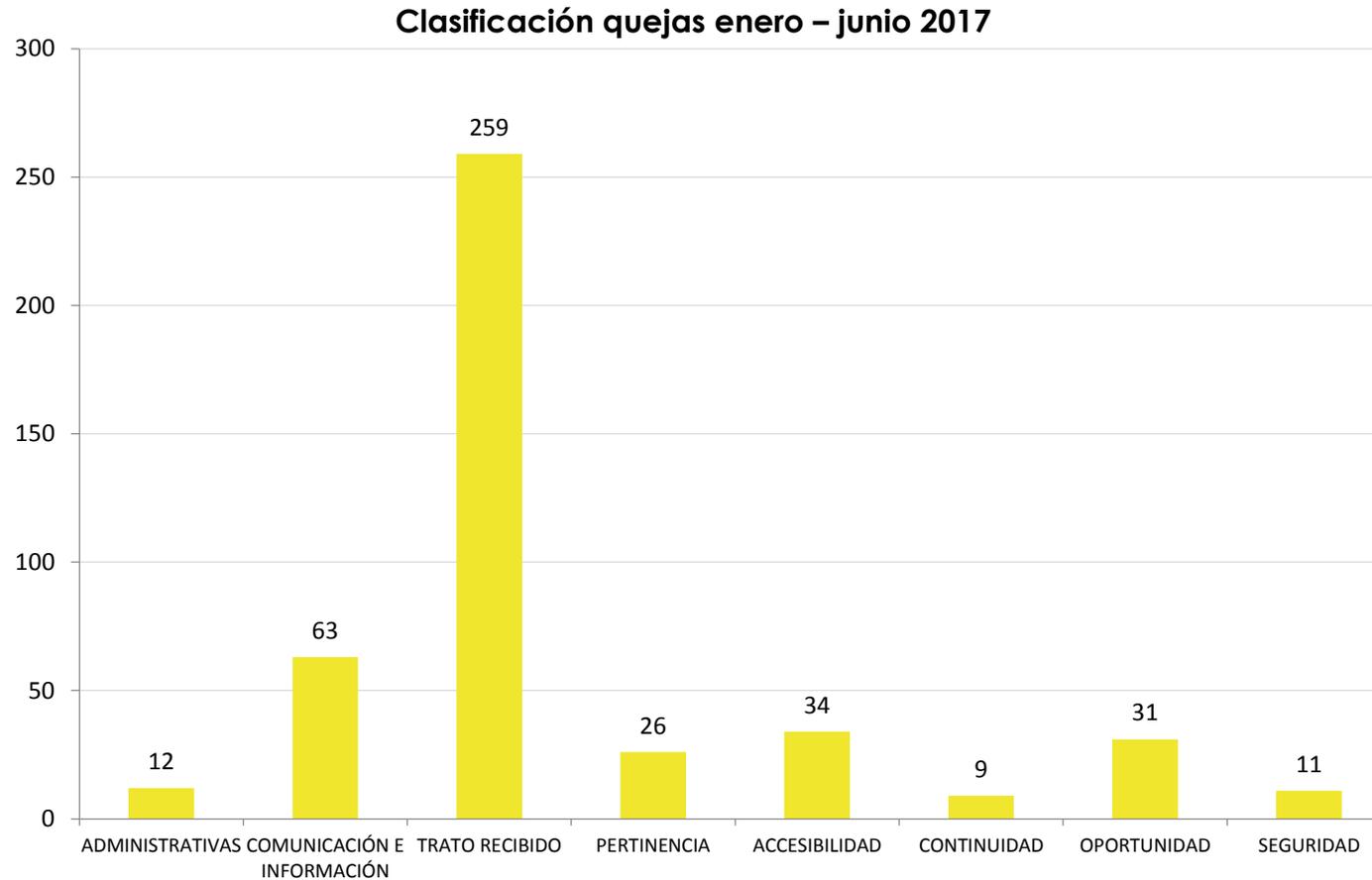


Fuente: Dirección De Gestión Clínica P y P

3.388 manifestaciones recibidas entre enero - junio.

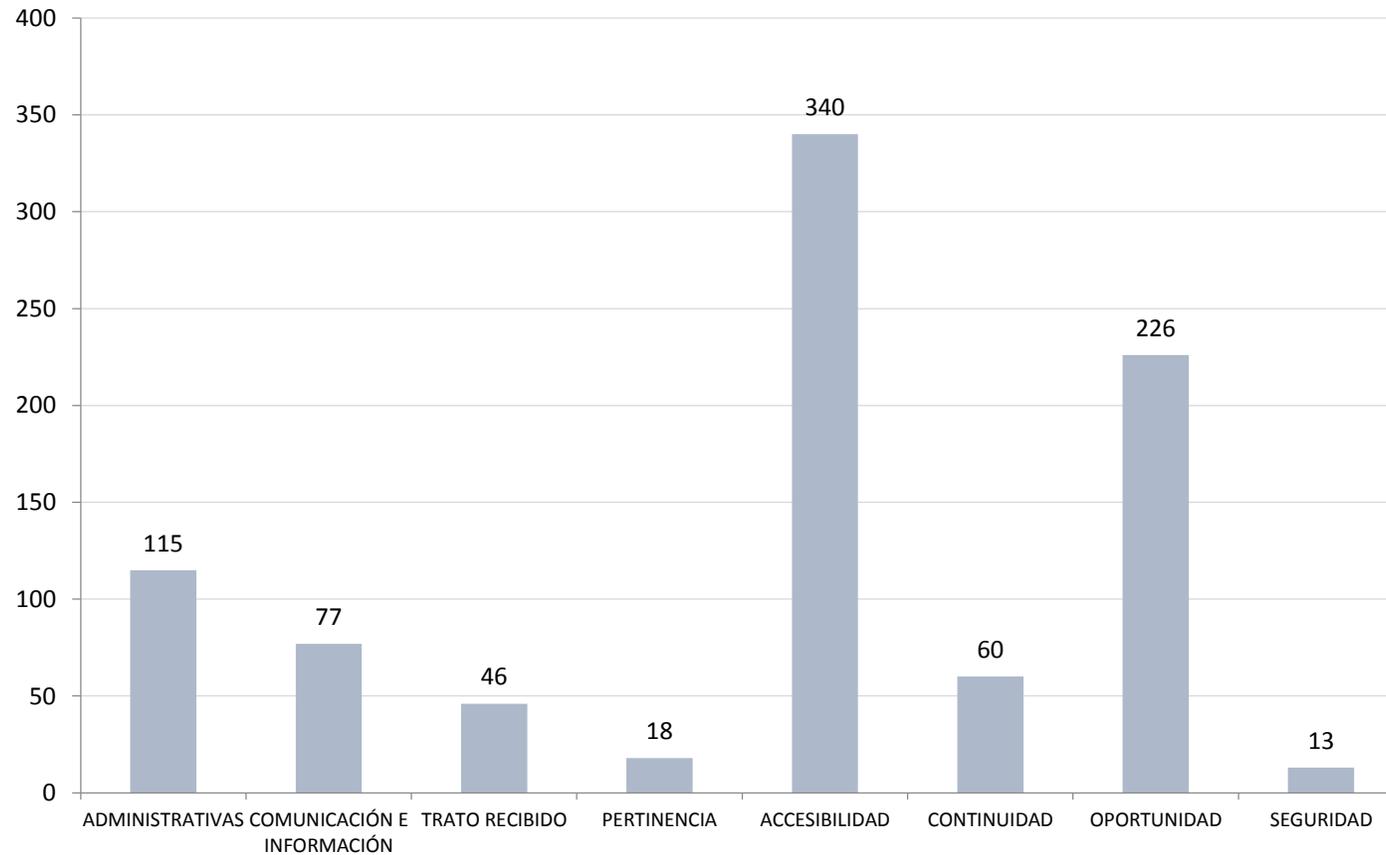
1.340 están relacionadas con quejas y reclamos, **1.309** tuvieron respuesta oportuna (**98%**)

1,5 días tiempo promedio de respuesta.



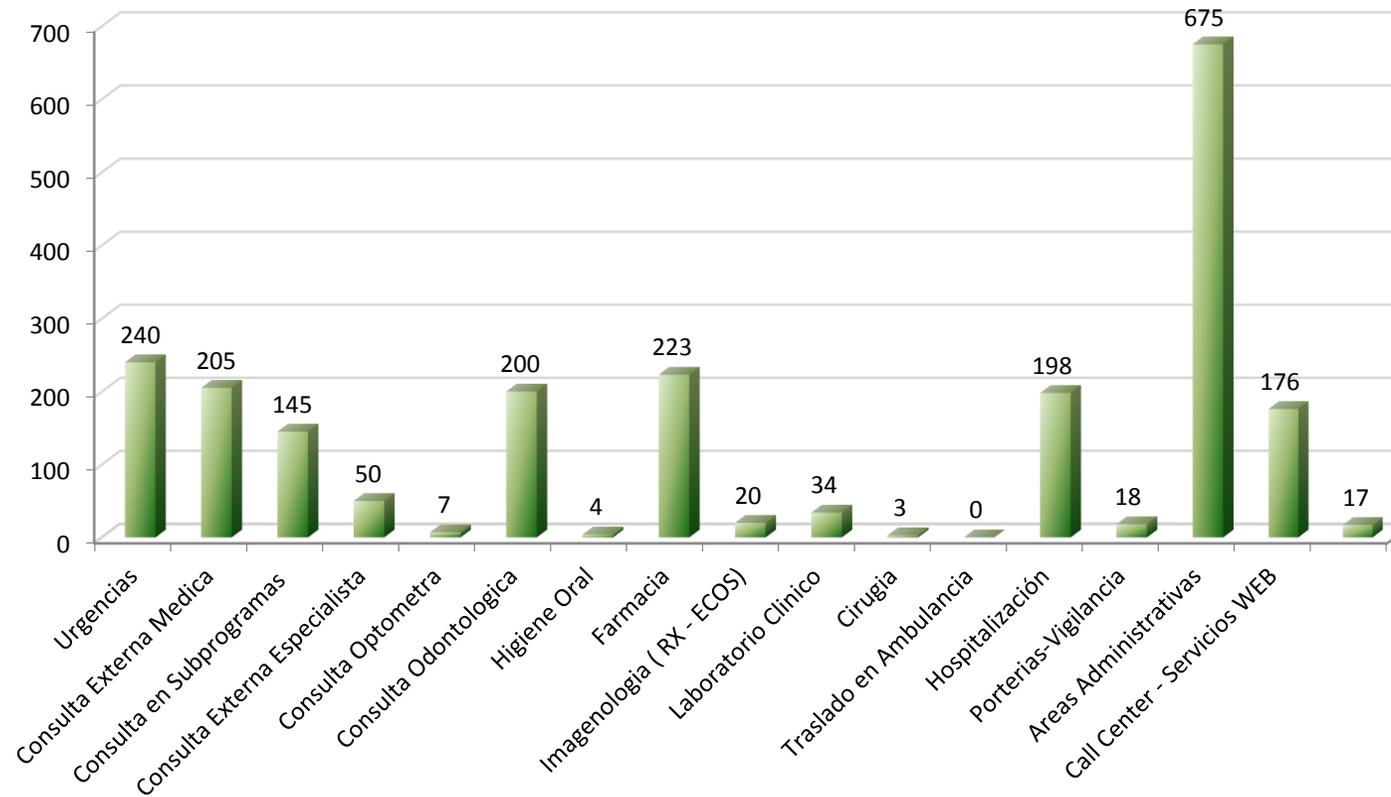
Fuente: Dirección De Gestión Clínica P y P

Clasificación reclamos enero – junio 2017

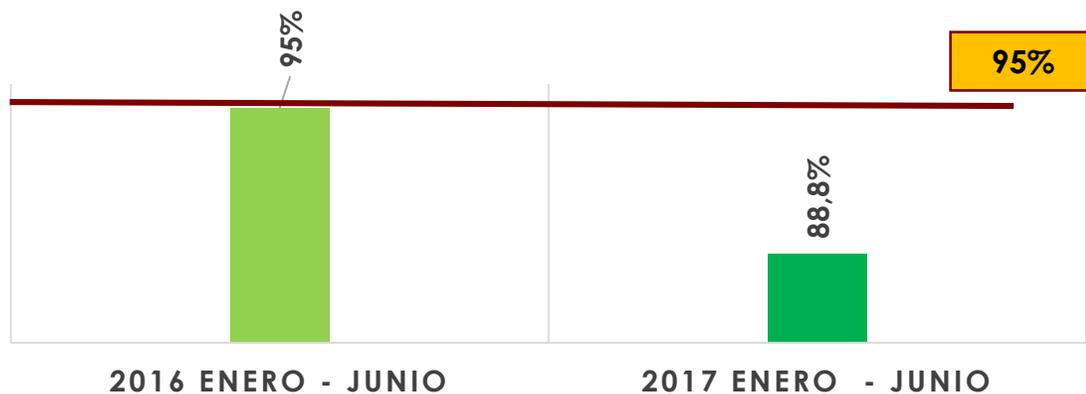


PQRS: área o servicio objeto de la manifestación

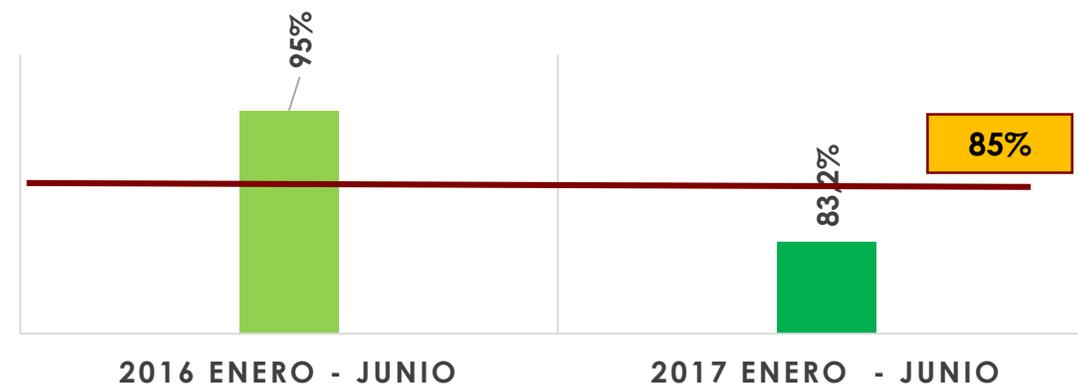
Área o servicio objeto de la manifestación año 2017



% SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS



% SATISFACCIÓN DEL USUARIO FRENTE A LA RESPUESTA RECIBIDA A SU QUEJA O RECLAMO



Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción