



ACTA

REPUBLICA DE COLOMBIA

DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA

MUNICIPIO DE FONSECA

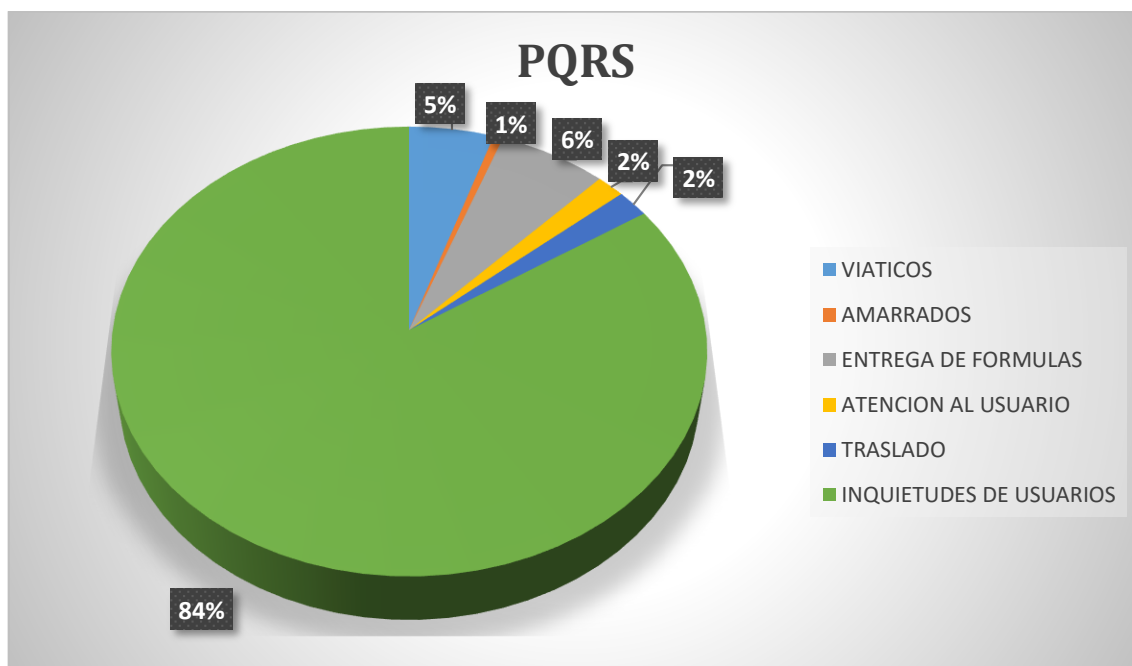
ALCALDÍA MUNICIPAL

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL

OBJETIVO: analizar, evaluar y hacer seguimiento de las PQRS que se instauraron en la alcaldía municipal mediante la página web, medios electrónicos, vía telefónica y en medio físico para dar solución.

DESCRIPCIÓN: De acuerdo a lo establecido en el plan de acción se desarrolló y evaluó el proceso de PQRS y satisfacción de usuarios en el Municipio de Fonseca.

ANÁLISIS, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LAS PQRS



TIPO DE PQRS	NUMERO DE PQRS
AMARRADOS	2
ENTREGA DE FORMULAS	23
ATENCIÓN AL USUARIO	6
TRASLADO	7
INQUIETUDES DE USUARIOS	300
VIÁTICOS	18

Pese a la pandemia que estamos atravesando a nivel nacional e internacional y considerando las restricciones gubernamentales se ha realizado un trabajo donde priorizamos a nuestros usuarios, trabajamos y velamos por el bienestar y la atención a cada uno de los usuarios; teniendo en cuenta que son parte importante en nuestra administración, para brindar un servicio de calidad y eficiente para la satisfacción de ellos, especialmente Para garantizarles sus derechos y deberes en salud.

De acuerdo a la gráfica y su respectivo análisis encontramos que nuestros usuarios fueron atendidos en un 100% donde discriminamos que:

- Inquietudes de usuarios 84%**
- Amarrados 1%**
- Entrega de fórmulas 6%**
- Atención al usuario 2%**
- Traslado 2%**
- Viáticos 5%**