



# INFORME DE PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2023

PROFESIONAL ADMINISTRATIVA  
ATENCIÓN AL USUARIO



# GESTION PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2023

## TOTAL DE PQRSF

MANIFESTACIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
	85	133	188	406

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

# GESTION PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2023

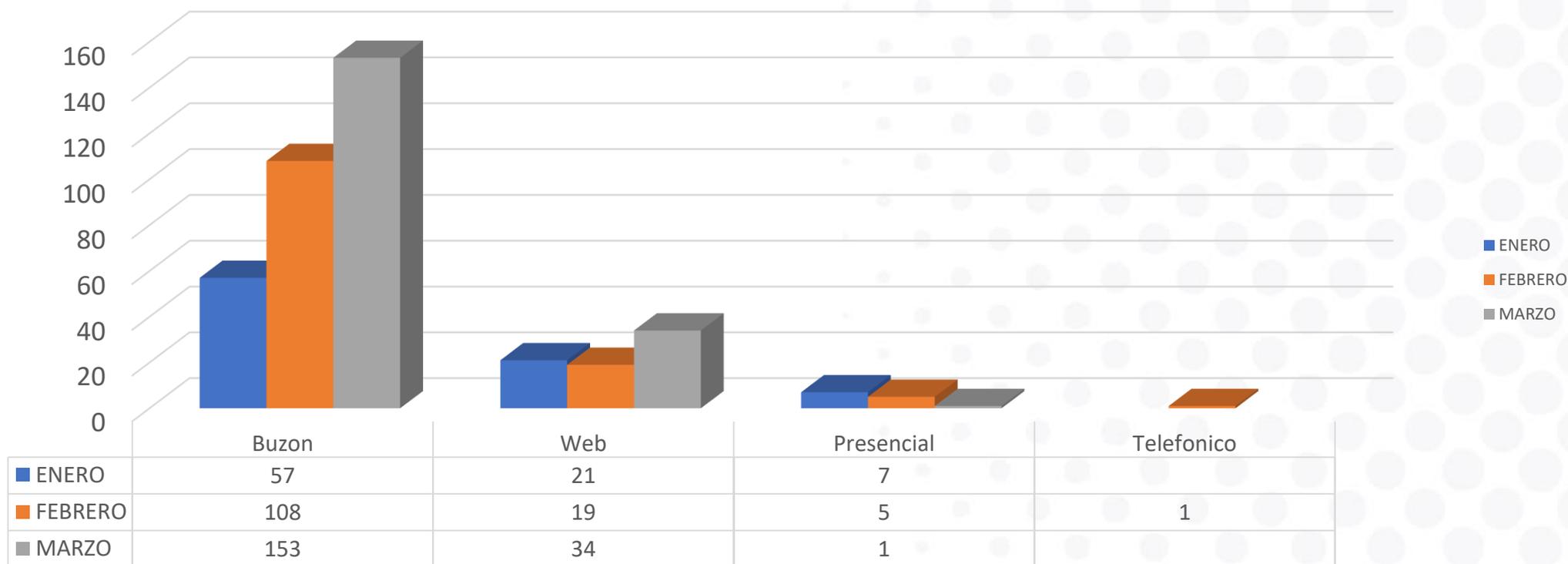
## TOTAL DE PQRSF

MANIFESTACIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
TOTAL DE RERSPUUESTAS	85	133	188	406
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS	4,6	4,8	5,1	4,8

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

# GESTION PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2023

## PQRSF POR CANAL



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF



# GESTION PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2023

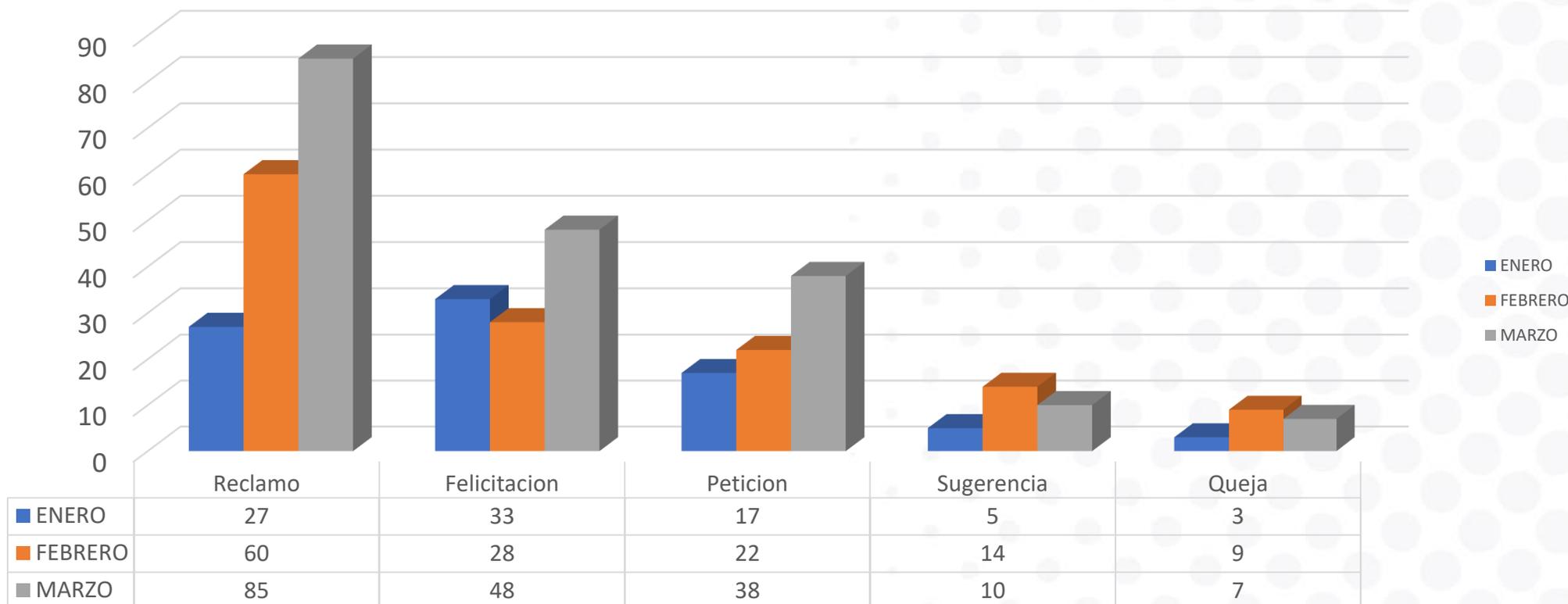
## PQRSF POR CLASIFICACION

CLASIFICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
RECLAMO	27	60	85	172
FELICITACION	33	28	48	109
PETICION	17	22	38	77
SUGERENCIA	5	14	10	29
QUEJA	3	9	7	19
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>133</b>	<b>188</b>	<b>406</b>

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF



# CLASIFICACION PQRSF COMPARATIVO POR MES - PRIMER TRIMESTRE 2023

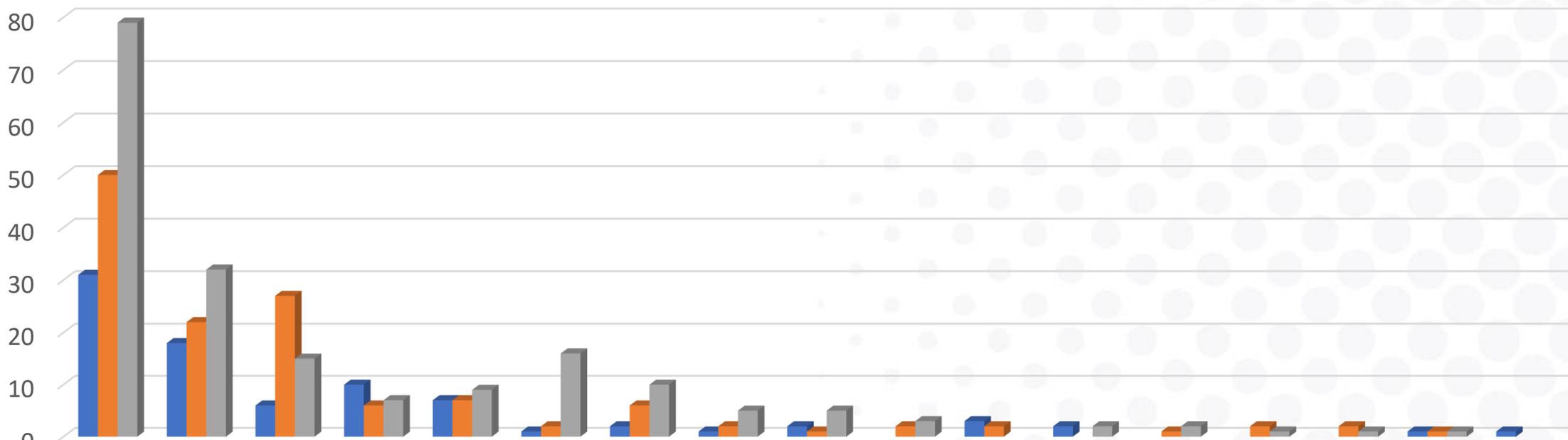


FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

# PQRSF COMPARATIVO POR MES EN IPS PRIMER TRIMESTRE 2023



053



	Hospital Primitivo Iglesias	IPS Colon	IPS Luis H Garces	IPS Diego Lalinde	IPS Panamericano	IPS Obrero	IPS Rodeo	IPS Primitivo Crespo	Primavera	IPS Belalcazar	IPS Doce de octubre	IPS Agua Blanca	IPS Santiago Rengifo	Sico Pool	IPS Bretaña	IPS Alfonso Young	IPS Divino Niño
■ ENERO	31	18	6	10	7	1	2	1	2		3	2				1	1
■ FEBRERO	50	22	27	6	7	2	6	2	1	2	2		1	2	2	1	
■ MARZO	79	32	15	7	9	16	10	5	5	3		2	2	1	1	1	

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

# PRINCIPALES CAUSAS DE FELICITACIONES PRIMER TRIMESTRE 2023

FELICITACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
FELICITACION A COLABORADOR ESPECIFICO	17	22	22	61
FELICITACION A UNA IPS	10	4	11	25
FELICITACION A UN SERVICIO ESPECIFICO	6	1	10	17
FELICITACION A TODO LA RED DE SALUD		1	5	6
<b>Total general</b>	<b>33</b>	<b>28</b>	<b>48</b>	<b>109</b>

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

# PRINCIPALES CAUSAS DE QUEJAS PRIMER TRIMESTRE 2023

QUEJAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
ACTITUD INADECUADA FACTURADOR	1	2	3	6
ACTITUD INADECUADA MEDICO	1	4	1	6
ACTITUD INADECUADA PORTERO U OPERARIO	1	3	1	5
ACTITUD INADECUADA ENFERMERO (A)			1	1
ACTITUD INADECUADA PERSONAL DE ASEO Y LIMPIEZA			1	1
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>19</b>

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF



# LAS 10 PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS PRIMER TRIMESTRE 2023

RECLAMOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
INOPORTUNIDAD EN ATENCION FACTURACION	6	7	16	29
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITAWHATSAPP	6	3	5	14
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICO AMBULATORIO	4	6	3	13
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITA TELEFONICA	3	3	5	11
DIRECCIONAMIENTO INCORRECTO		2	7	9
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL ENFERMERO(A)	3	2	3	8
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITA PRESENCIAL	1		6	7
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION CON ESPECIALISTA	2	1	3	6
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL ODONTOLOGO	2	1	2	5
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL PROFESIONAL	1	4		5
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>107</b>

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

# PROPORCION DE QUEJAS EN LAS CUALES SE ADOPTAN LOS CORRECTIVOS REQUERIDOS ANTES DE 15 DIAS



FUENTE: ALMERA