



INFORME DE PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2023

PROFESIONAL ADMINISTRATIVA
ATENCIÓN AL USUARIO





GESTION PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2023

TOTAL DE PQRSF

MANIFESTACIONES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
	136	145	162	443

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF



GESTION PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2023

TOTAL DE PQRSF

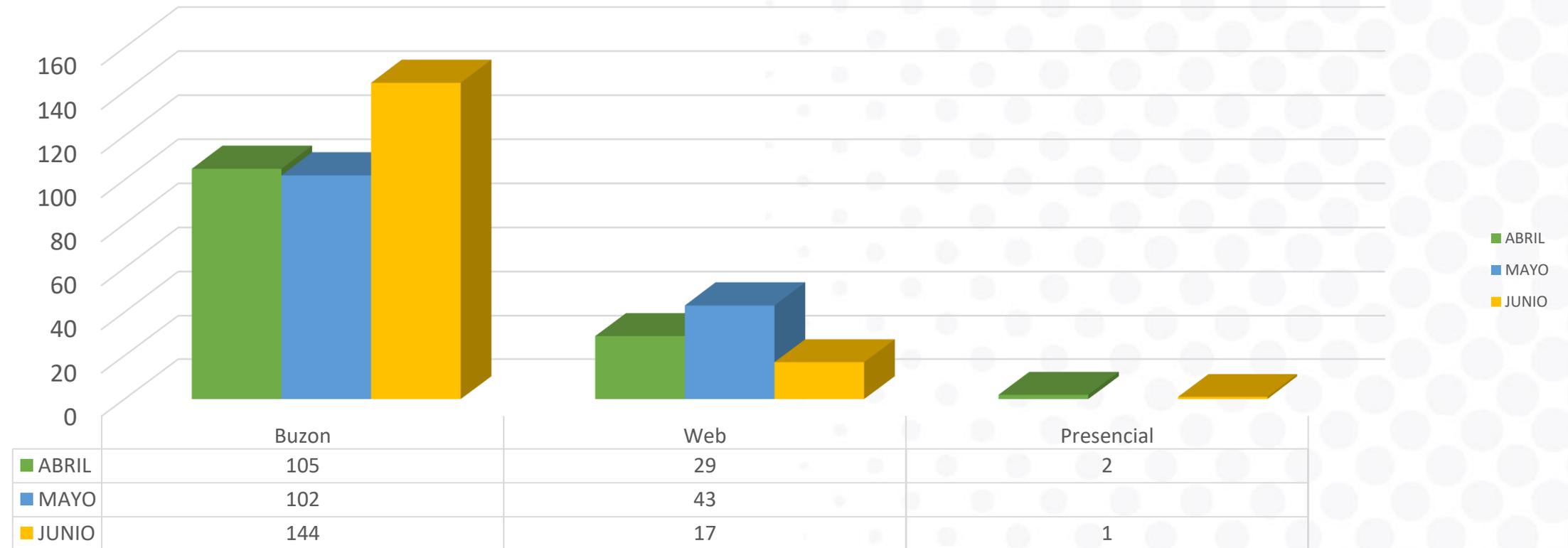
MANIFESTACIONES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
TOTAL DE RERSPUUESTAS	136	145	162	443
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS	9,7	9,1	8,4	27,2

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF



GESTION PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2023

PQRSF POR CANAL



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF



GESTION PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2023

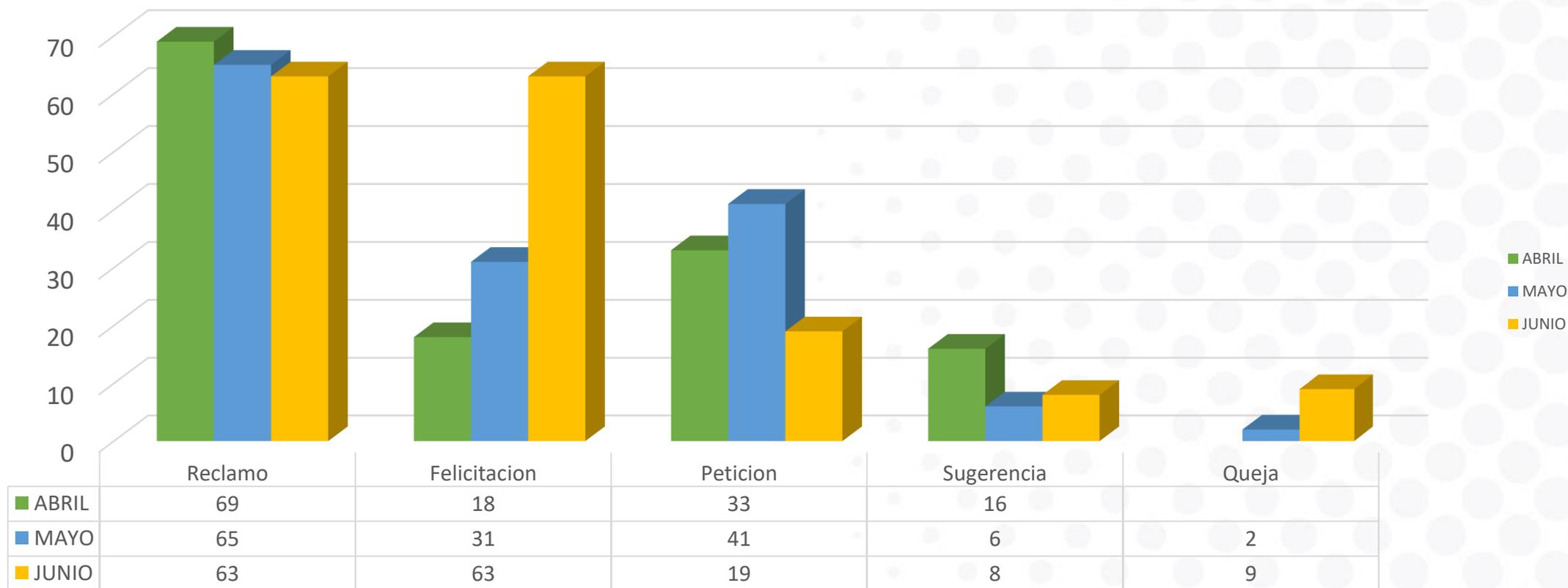
PQRSF POR CLASIFICACION

CLASIFICACION	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
RECLAMO	69	65	63	197
FELICITACION	18	31	63	112
PETICION	33	41	19	93
SUGERENCIA	16	6	8	30
QUEJA		2	9	11
Total	136	145	162	443

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF



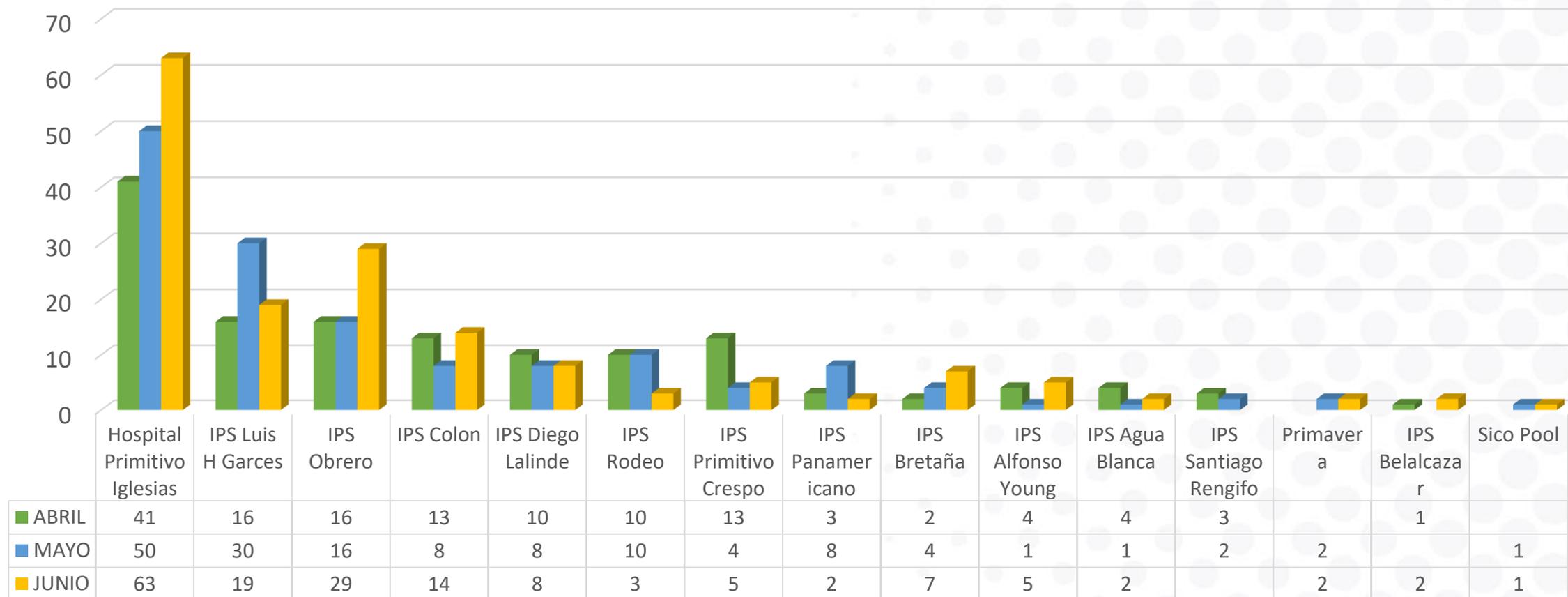
CLASIFICACION PQRSF COMPARATIVO POR MES - SEGUNDO TRIMESTRE 2023



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF



PQRSF COMPARATIVO POR MES EN IPS SEGUNDO TRIMESTRE 2023



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF



PRINCIPALES CAUSAS DE FELICITACIONES SEGUNDO TRIMESTRE 2023

FELICITACION	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
FELICITACION A COLABORADOR ESPECIFICO	8	17	26	51
FELICITACION A UN SERVICIO ESPECIFICO	8	7	27	42
FELICITACION A UNA IPS	2	6	7	15
FELICITACION A TODO LA RED DE SALUD	0	0	3	3
FELICITACION A PERSONAL DE ASEO	0	1		1
Total general	18	31	63	112

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF



PRINCIPALES CAUSAS DE QUEJAS SEGUNDO TRIMESTRE 2023

QUEJAS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ACTITUD INADECUADA FACTURADOR	0	0	4	4
ACTITUD INADECUADA PORTERO U OPERARIO	0	0	3	3
ACTITUD INADECUADA AUXILIAR DE ENFERMERIA	0	2	0	2
ACTITUD INADECUADA ENFERMERO (A)	0	0	1	1
ACTITUD INADECUADA MEDICO	0	0	1	1
Total general	0	2	9	11

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF



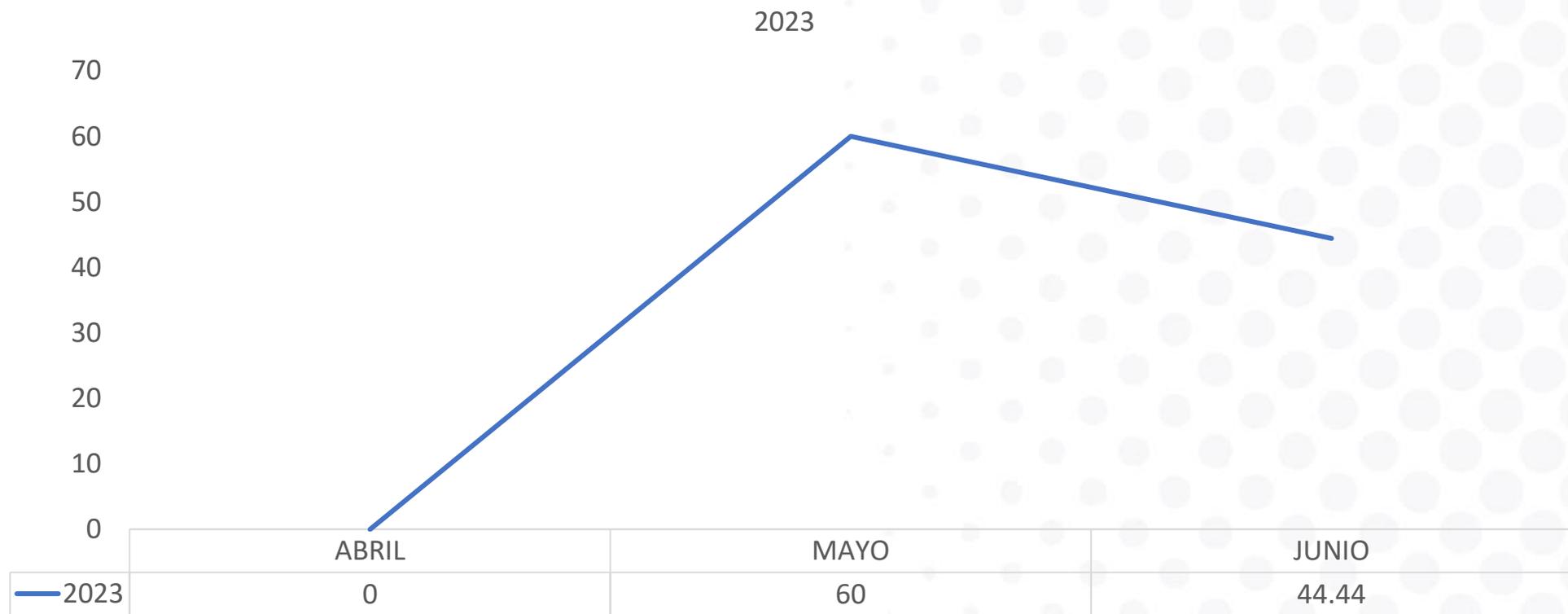
LAS 10 PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS SEGUNDO TRIMESTRE 2023

RECLAMOS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
INOPORTUNIDAD EN ATENCION FACTURACION	10	12	10	32
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICO AMBULATORIO	9	9	5	23
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL PROFESIONAL	1	6	6	13
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE MEDICO URGENCIAS	5	4	4	13
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITA PRESENCIAL	2	4	5	11
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL ODONTOLOGO	4	3	4	11
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITA TELEFONICA	6	1	4	11
INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA GENERAL	2	6	2	10
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITA WEB	3	3		6
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL ENFERMERO(A)	3	2	1	6
Total general	45	50	41	136

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF



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



FUENTE: ALMERA