



INFORME DE PQRSF TERCER TRIMESTRE 2023

PROFESIONAL ADMINISTRATIVA
ATENCIÓN AL USUARIO





GESTION PQRSF TERCER TRIMESTRE 2023

TOTAL DE PQRSF

MANIFESTACIONES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
	110	139	116	365

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF



GESTION PQRSF TERCER TRIMESTRE 2023

TOTAL DE PQRSF

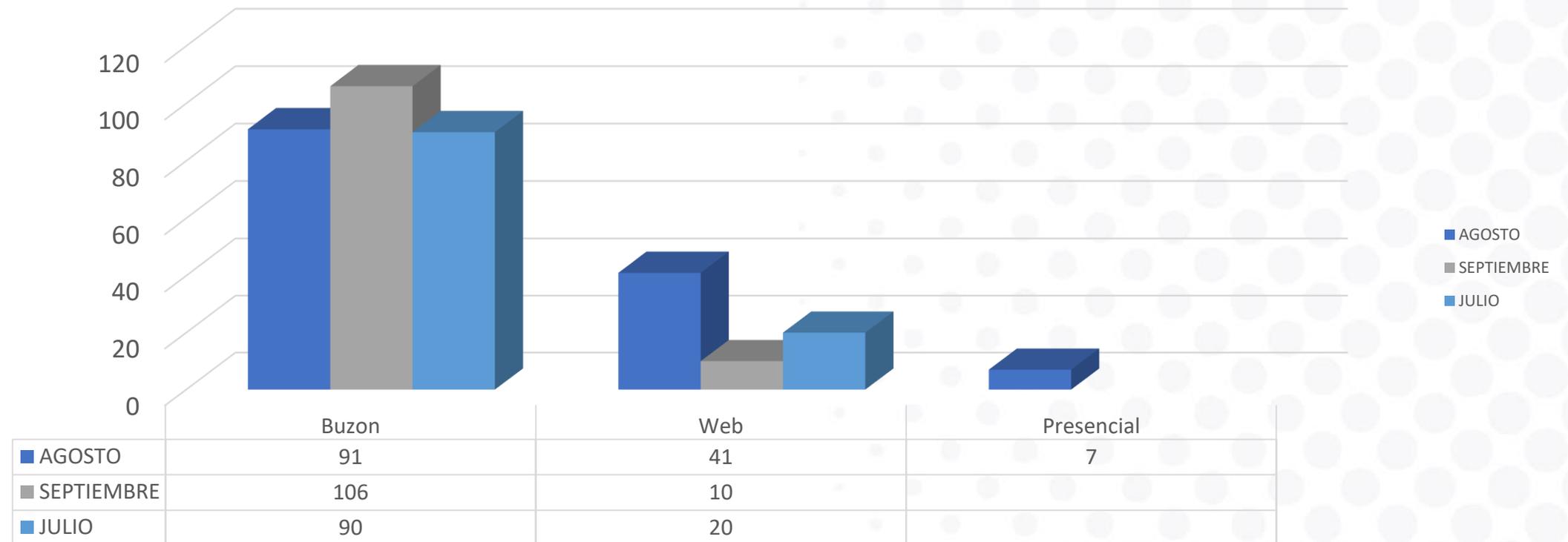
MANIFESTACIONES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
TOTAL DE RERSPUUESTAS	110	139	116	365
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS	12,0	10,2	13,7	11,9

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF



GESTION PQRSF TERCER TRIMESTRE 2023

PQRSF POR CANAL



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF



GESTION PQRSF TERCER TRIMESTRE 2023

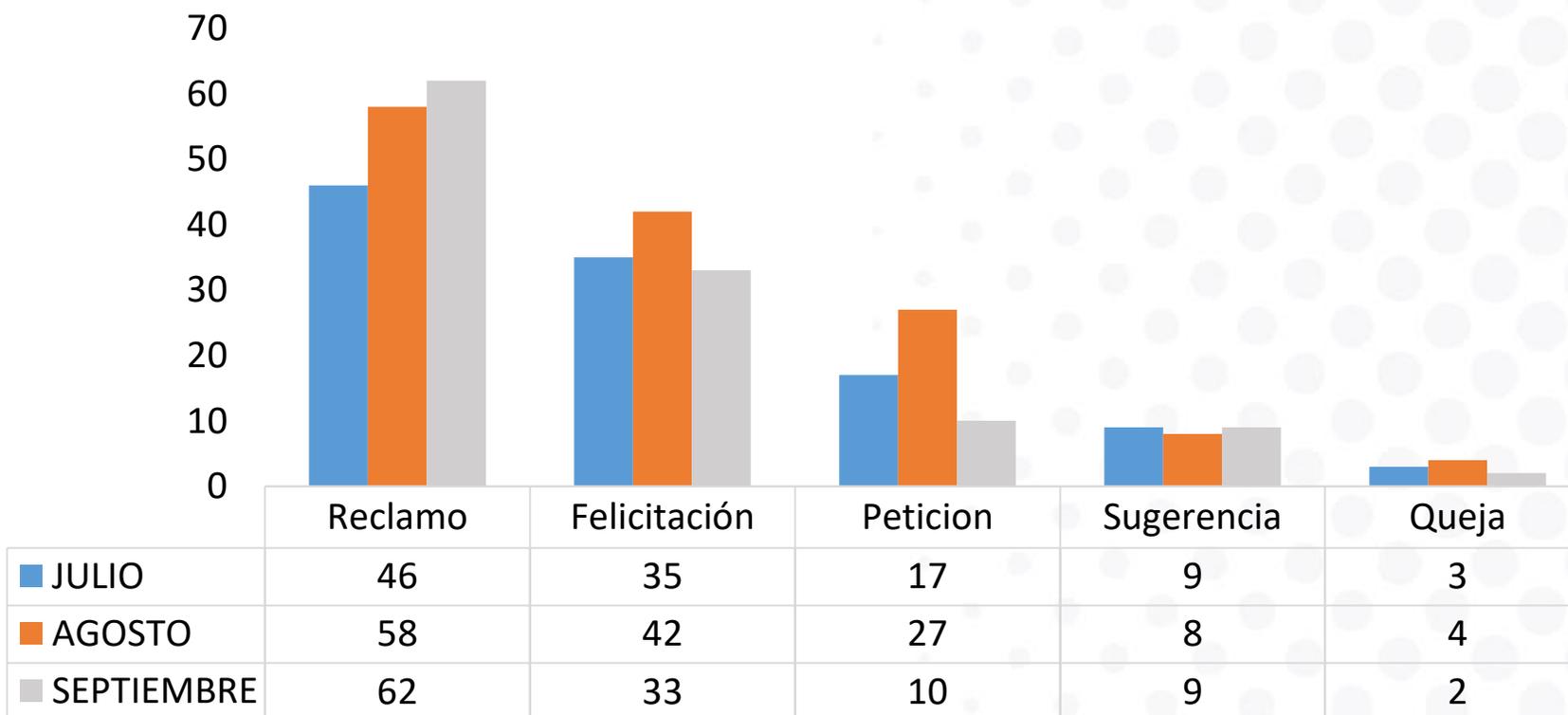
PQRSF POR CLASIFICACION

CLASIFICACION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Reclamo	46	58	62	166
Felicitación	35	42	33	110
Peticion	17	27	10	54
Sugerencia	9	8	9	26
Queja	3	4	2	9
Total general	110	139	116	365

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF



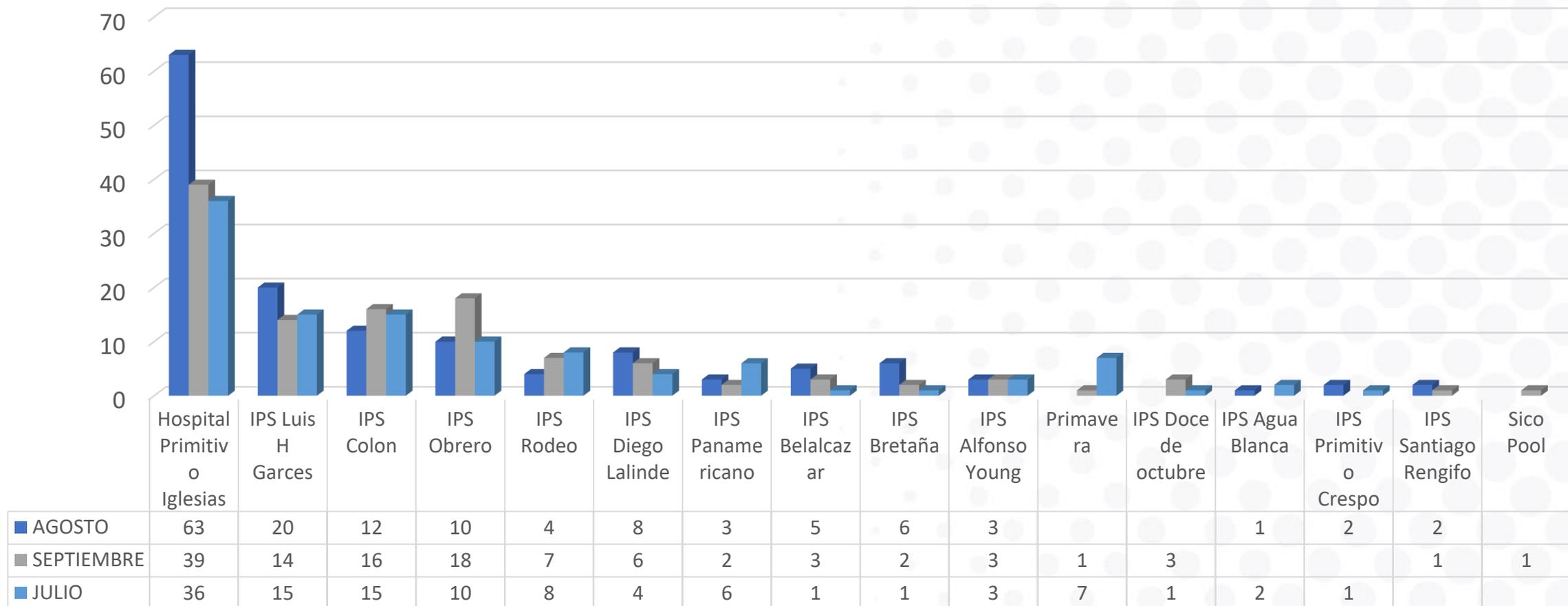
CLASIFICACION PQRSF COMPARATIVO POR MES - TERCER TRIMESTRE 2023



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF



PQRSF COMPARATIVO POR MES EN IPS TERCER TRIMESTRE 2023



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

PRINCIPALES CAUSAS DE FELICITACIONES TERCER TRIMESTRE 2023

FELICITACION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
FELICITACION A COLABORADOR ESPECIFICO	24	25	21	70
FELICITACION A UN SERVICIO ESPECIFICO	8	14	8	30
FELICITACION A UNA IPS	2	2	3	7
FELICITACION A TODA ENFERMERIA	1	0	0	1
FELICITACION A TODOS LOS MEDICOS	0	0	1	1
FELICITACION A TODO LA RED DE SALUD	0	1	0	1
Total general	35	42	33	110

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

PRINCIPALES CAUSAS DE QUEJAS TERCER TRIMESTRE 2023

QUEJAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
ACTITUD INADECUADA FACTURADOR	2	1	0	3
ACTITUD INADECUADA ENFERMERO (A)	0	2	0	2
ACTITUD INADECUADA PORTERO U OPERARIO	1	0	1	2
ACTITUD INADECUADA MEDICO	0	1	1	2
Total general	3	4	2	9

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF



LAS 10 PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS TERCER TRIMESTRE 2023

RECLAMOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
INOPORTUNIDAD EN ATENCION FACTURACION	10	10	7	27
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICO AMBULATORIO	3	11	6	20
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL ODONTOLOGO	2	5	6	13
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL PROFESIONAL	7	1	4	12
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE MEDICO URGENCIAS	3	4	2	9
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE TRIAGE	2	5	1	8
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITA TELEFONICA	2	3	3	8
INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA ESPECIALIZADA	2	1	4	7
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITAWHATSAPP		1	5	6
INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA GENERAL	1	2	2	5
Total general	32	43	40	115

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

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



FUENTE: ALMERA