



INFORME DE PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2023

PROFESIONAL ADMINISTRATIVA
ATENCIÓN AL USUARIO



GESTION PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2023

TOTAL DE PQRSF

MANIFESTACIONES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
	104	73	61	238

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

GESTION PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2023

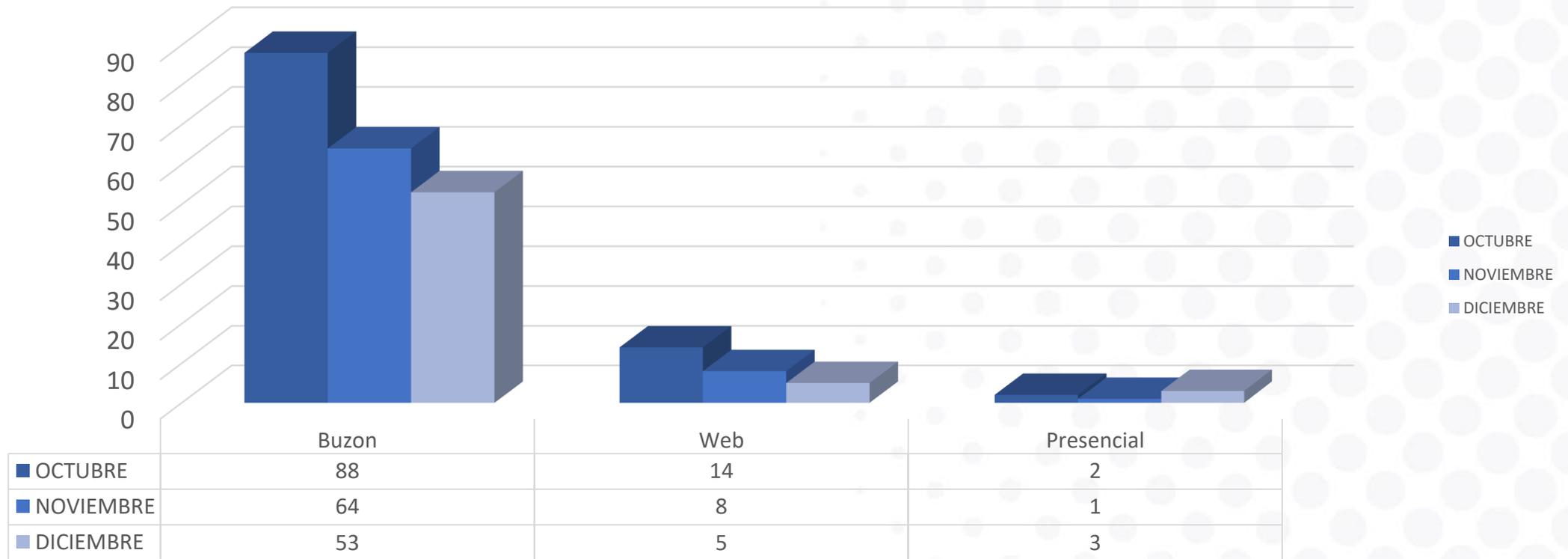
TOTAL DE PQRSF

MANIFESTACIONES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
TOTAL DE RERSPUUESTAS	104	73	61	238
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS	12,7	11,0	15,3	13

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

GESTION PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2023

PQRSF POR CANAL



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF



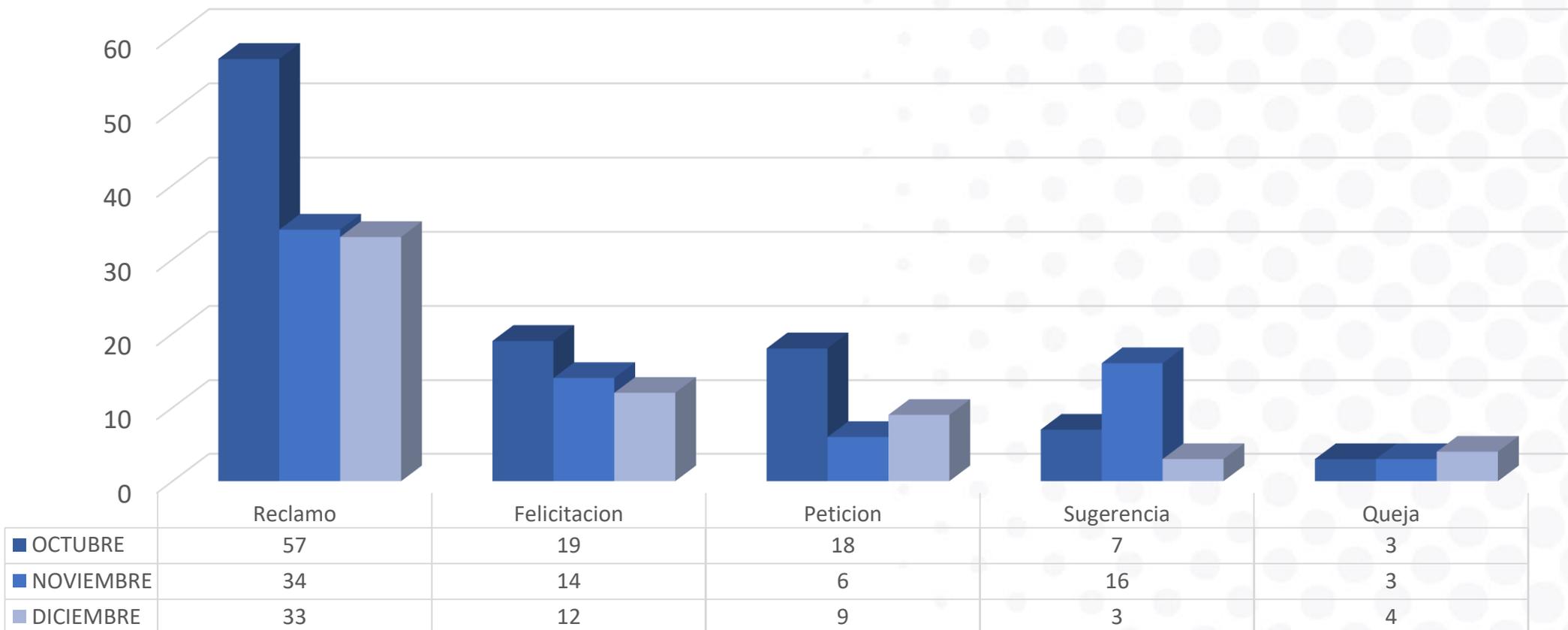
GESTION PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2023

PQRSF POR CLASIFICACION

CLASIFICACION	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Reclamo	57	34	33	124
Felicitación	19	14	12	45
Peticion	18	6	9	33
Sugerencia	7	16	3	26
Queja	3	3	4	10
Total general	104	73	61	238

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

CLASIFICACION PQRSF COMPARATIVO POR MES - CUARTO TRIMESTRE 2023

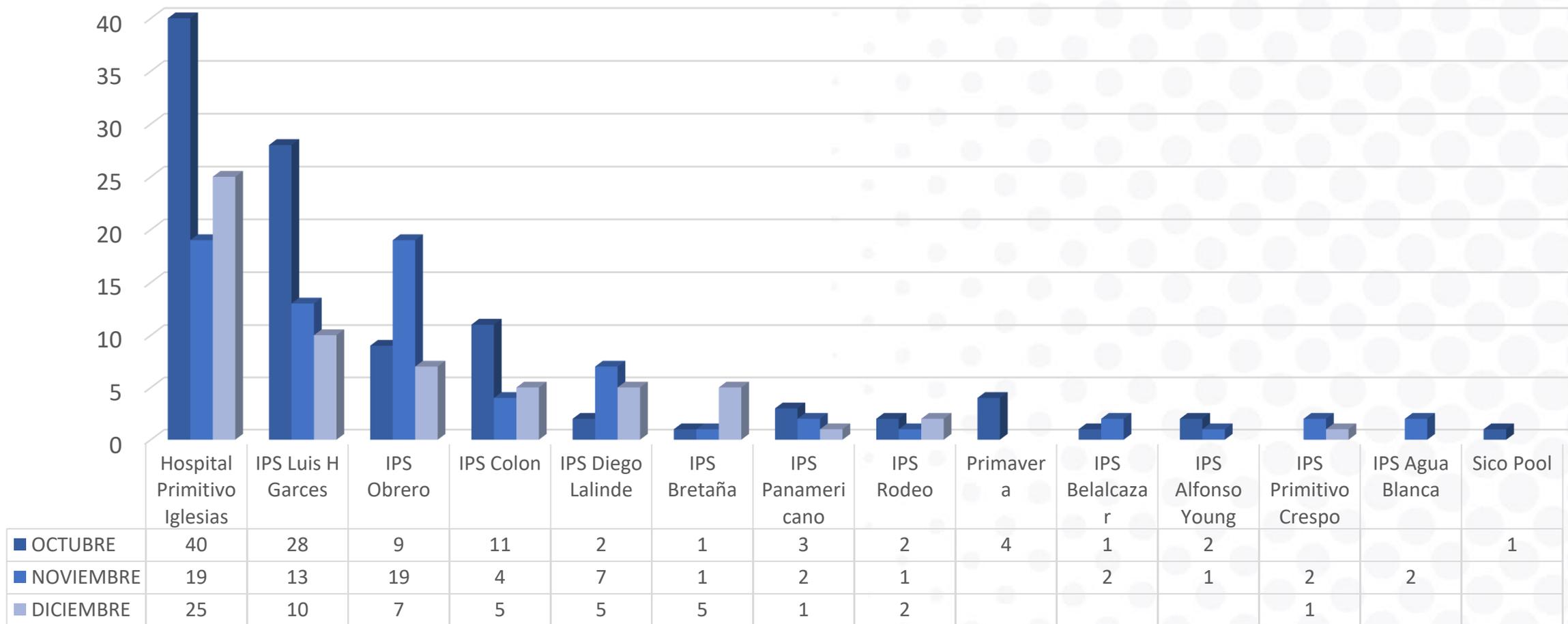


FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

PQRSF COMPARATIVO POR MES EN IPS CUARTO TRIMESTRE 2023



053



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

PRINCIPALES CAUSAS DE FELICITACIONES CUARTO TRIMESTRE 2023

FELICITACION	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
FELICITACION A COLABORADOR ESPECIFICO	11	13	8	32
FELICITACION A UN SERVICIO ESPECIFICO	6	0	2	8
FELICITACION A UNA IPS	2	1	1	4
FELICITACION A PERSONAL DE ASEO	0	0	1	1
Total general	19	14	12	45

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

PRINCIPALES CAUSAS DE QUEJAS CUARTO TRIMESTRE 2023

QUEJAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	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
Total general	3	9	7	19

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

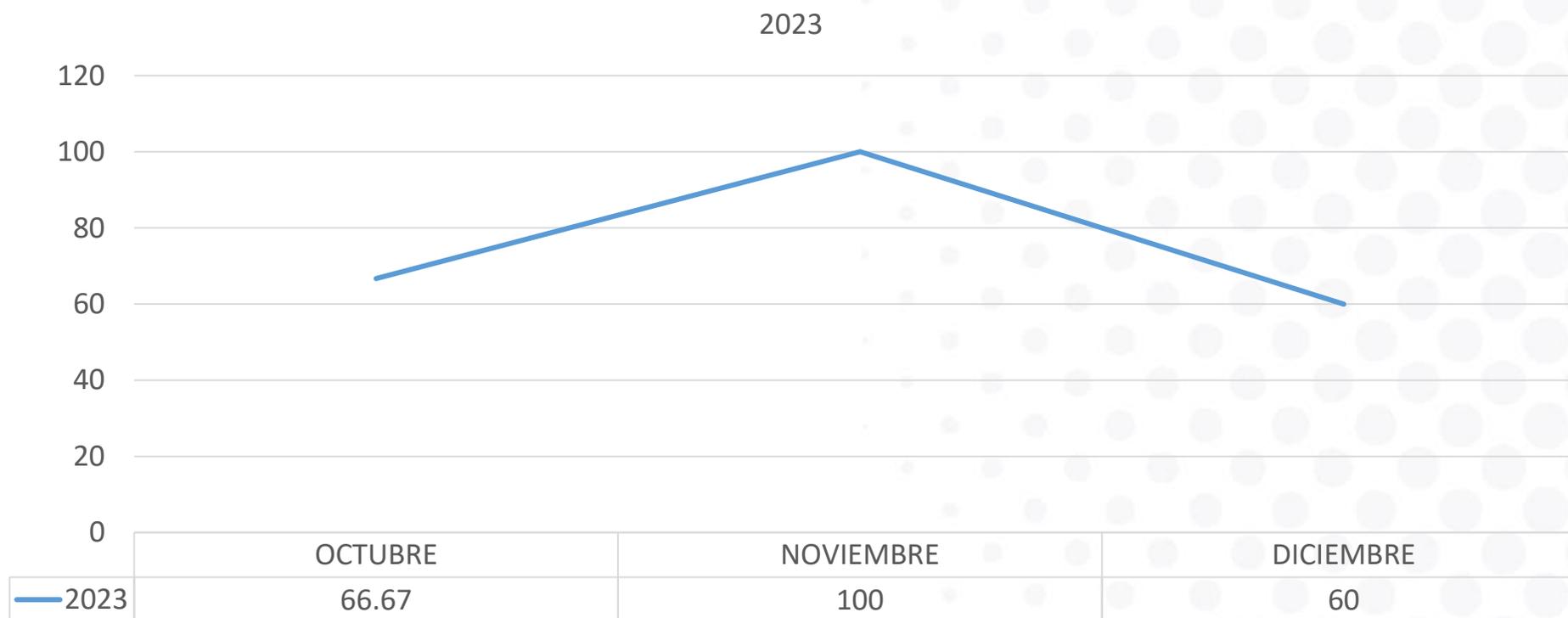


LAS 10 PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS CUARTO TRIMESTRE 2023

RECLAMOS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITA PRESENCIAL	4	4	5	13
INOPORTUNIDAD EN ATENCION FACTURACION	4	4	5	13
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICO AMBULATORIO	4	0	4	8
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL ODONTOLOGO	2	2	3	7
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL PROFESIONAL	6	0	0	6
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE MEDICO URGENCIAS	3	1	1	5
INOPORTUNIDAD EN LA TOMA DE LABORATORIO	2	2	1	5
INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA ESPECIALIZADA	2	1	1	4
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITA TELEFONICA	2	1	0	3
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL ENFERMERO(A)	3	0	0	3
Total general	32	15	20	67

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

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



FUENTE: ALMERA