



# INFORME DE PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2024

PROFESIONAL ADMINISTRATIVA  
ATENCIÓN AL USUARIO



# GESTION PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2024

## TOTAL DE PQRSF

MANIFESTACIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
	65	97	115	277

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

# GESTION PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2024

## TOTAL DE PQRSF

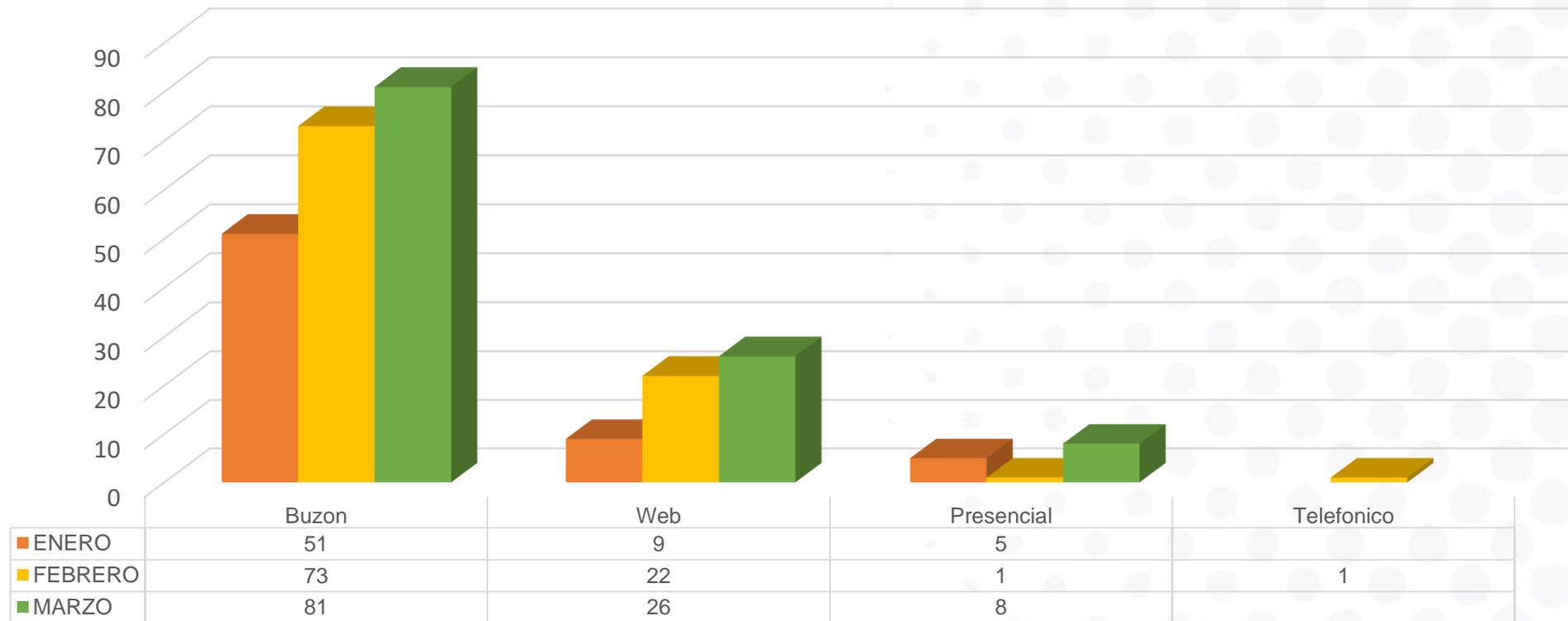
MANIFESTACIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
TOTAL DE RERSPUESTAS	65	97	115	277
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS	11,4	10,5	12,7	11,5

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF



# GESTION PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2024

## PQRSF POR CANAL



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF



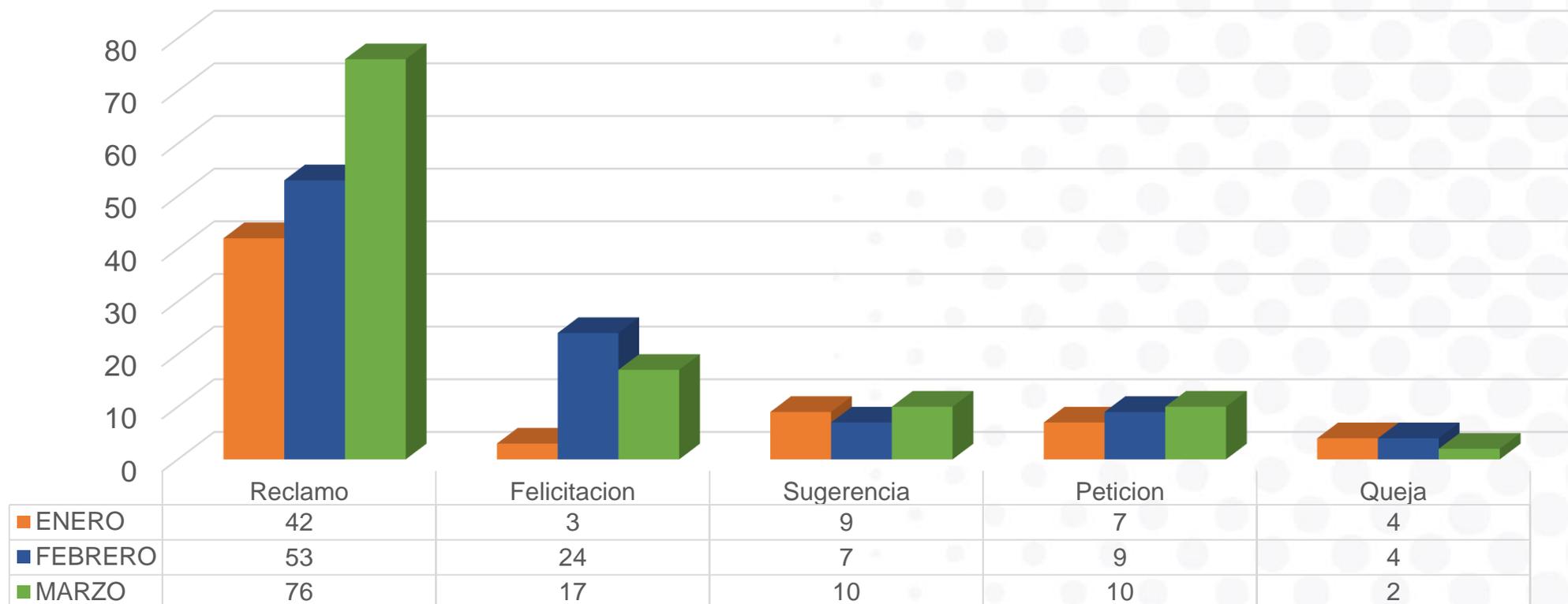
# GESTION PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2024

## PQRSF POR CLASIFICACION

CLASIFICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
RECLAMO	42	53	76	171
FELICITACION	3	24	17	44
PETICION	9	7	10	26
SUGERENCIA	7	9	10	26
QUEJA	4	4	2	10
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>97</b>	<b>115</b>	<b>277</b>

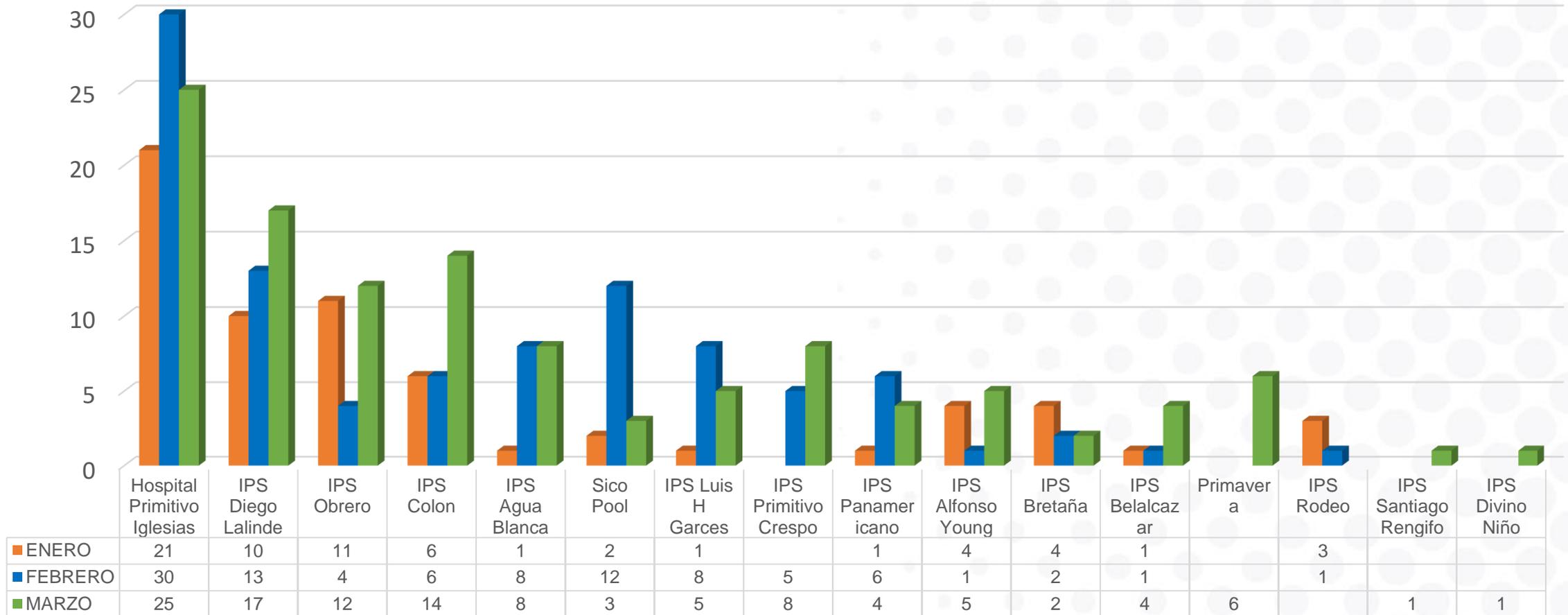
FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

# CLASIFICACION PQRSF COMPARATIVO POR MES - PRIMER TRIMESTRE 2024



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

# PQRSF COMPARATIVO POR MES EN IPS PRIMER TRIMESTRE 2024



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

# PRINCIPALES CAUSAS DE FELICITACIONES PRIMER TRIMESTRE 2024

FELICITACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
FELICITACION A COLABORADOR ESPECIFICO	2	13	8	23
FELICITACION A UN SERVICIO ESPECIFICO	0	2	8	10
FELICITACION A UNA IPS	0	8	1	9
FELICITACION A PERSONAL DE ASEO	1	0	0	1
FELICITACION A TODO LA RED DE SALUD	0	1	0	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>44</b>

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

# PRINCIPALES CAUSAS DE QUEJAS PRIMER TRIMESTRE 2024

QUEJAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
ACTITUD INADECUADA PORTERO U OPERARIO	1	1	1	3
ACTITUD INADECUADA MEDICO	2	0	0	2
ACTITUD INADECUADA ESPECIALISTA MEDICO		2	0	2
ACTITUD INADECUADA FACTURADOR	1	0	0	1
ACTITUD INADECUADA ODONTOLOGO	0	0	1	1
ACTITUD INADECUADA CONDUCTOR DE AMBULANCIA	0	1	0	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>10</b>

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

# LAS 10 PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS PRIMER TRIMESTRE 2024

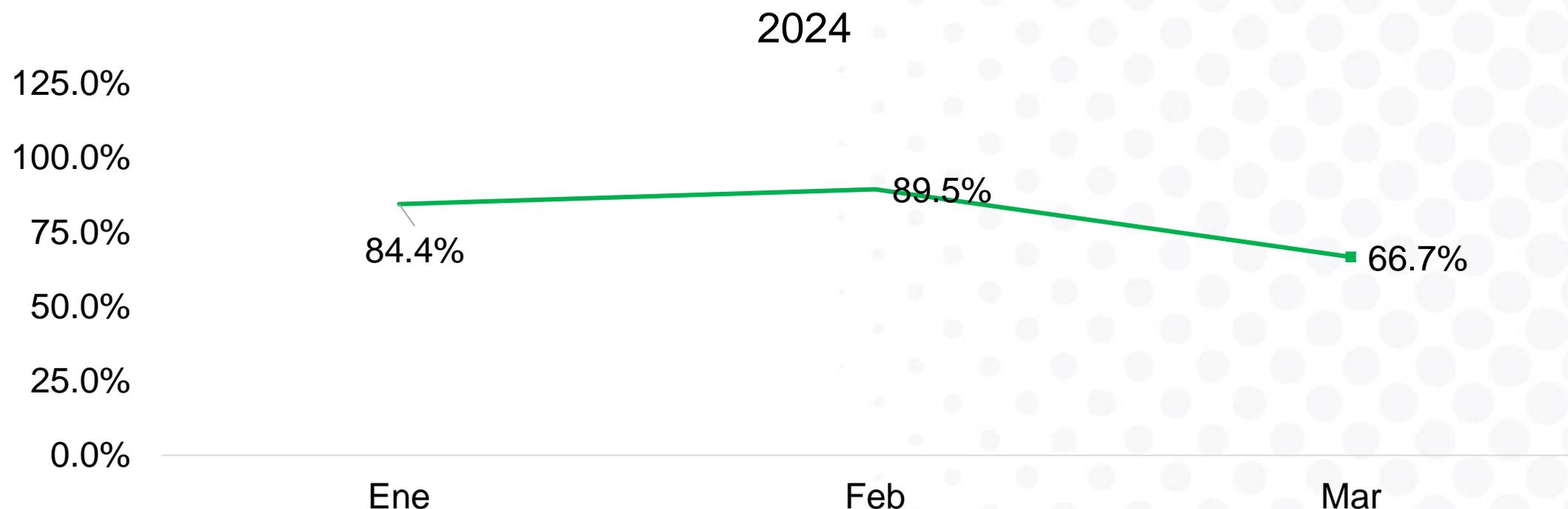


053

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	0	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	0	5
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>36</b>	<b>44</b>	<b>65</b>	<b>145</b>

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

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



FUENTE: ALMERA