



INFORME DE PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2024

PROFESIONAL ADMINISTRATIVA
ATENCIÓN AL USUARIO



GESTION PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2024

TOTAL DE PQRSF

MANIFESTACIONES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
	132	112	102	346

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

GESTION PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2024

TOTAL DE PQRSF

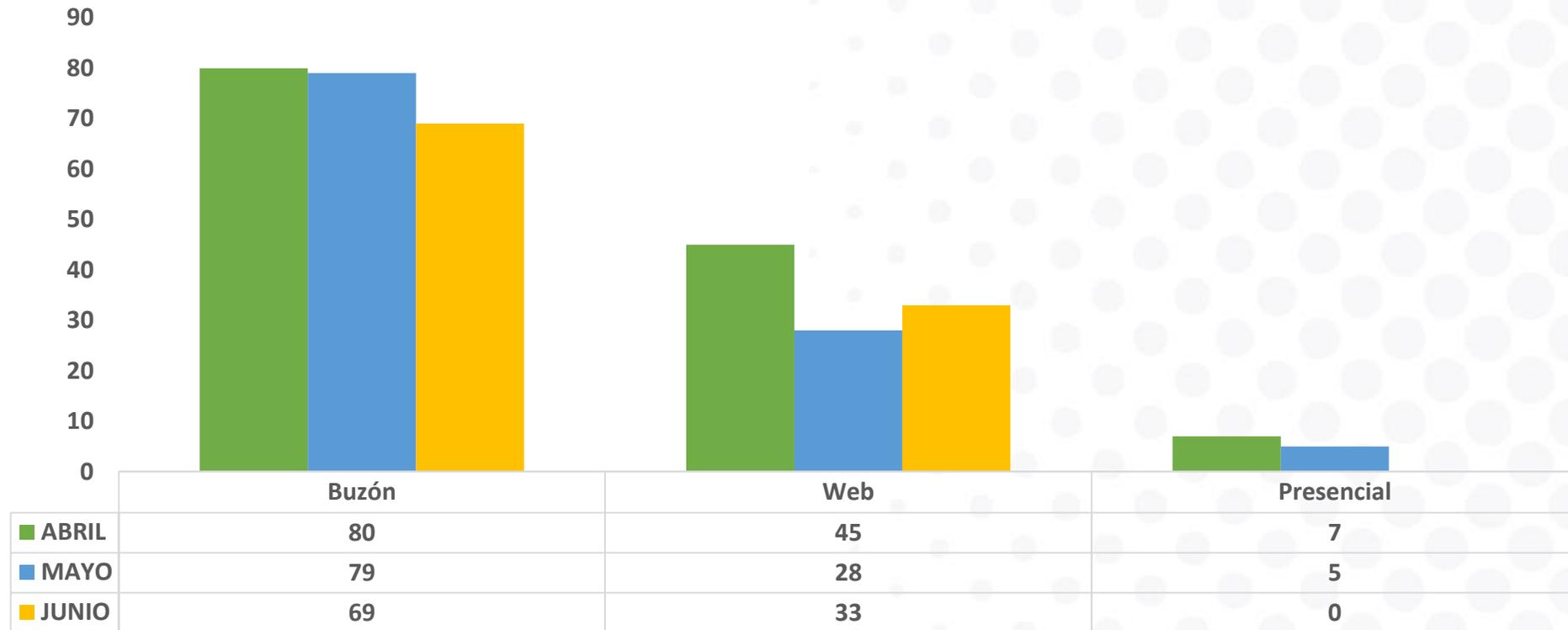
MANIFESTACIONES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
TOTAL DE RERSPUESTAS	132	112	102	346
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS	8,5	9,8	9	9,1

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF



GESTION PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2024

PQRSF POR CANAL



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF



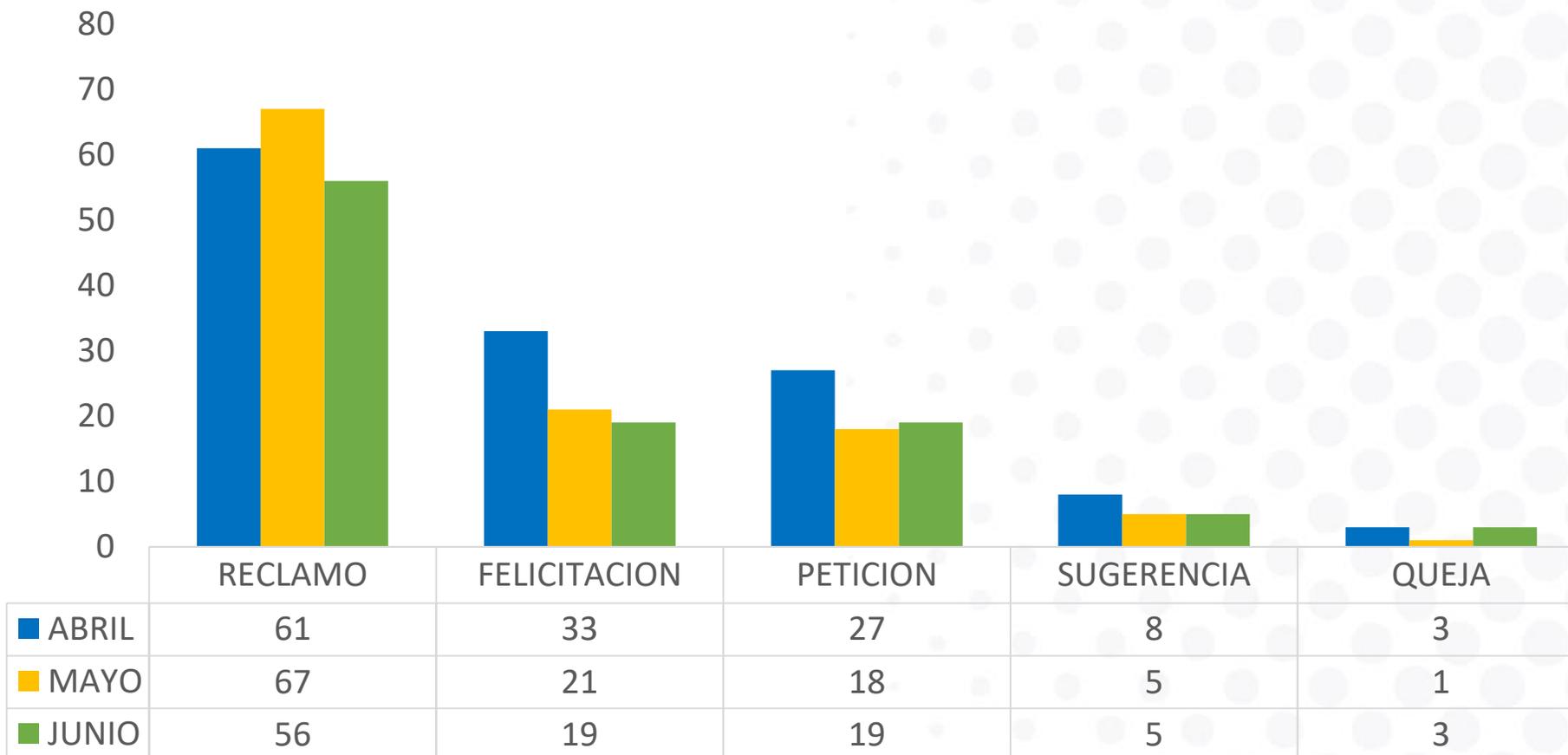
GESTION PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2024

PQRSF POR CLASIFICACION

CLASIFICACION	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
RECLAMO	61	67	56	184
FELICITACION	33	21	19	73
PETICION	27	18	19	64
SUGERENCIA	8	5	5	18
QUEJA	3	1	3	7
Total	132	112	102	346

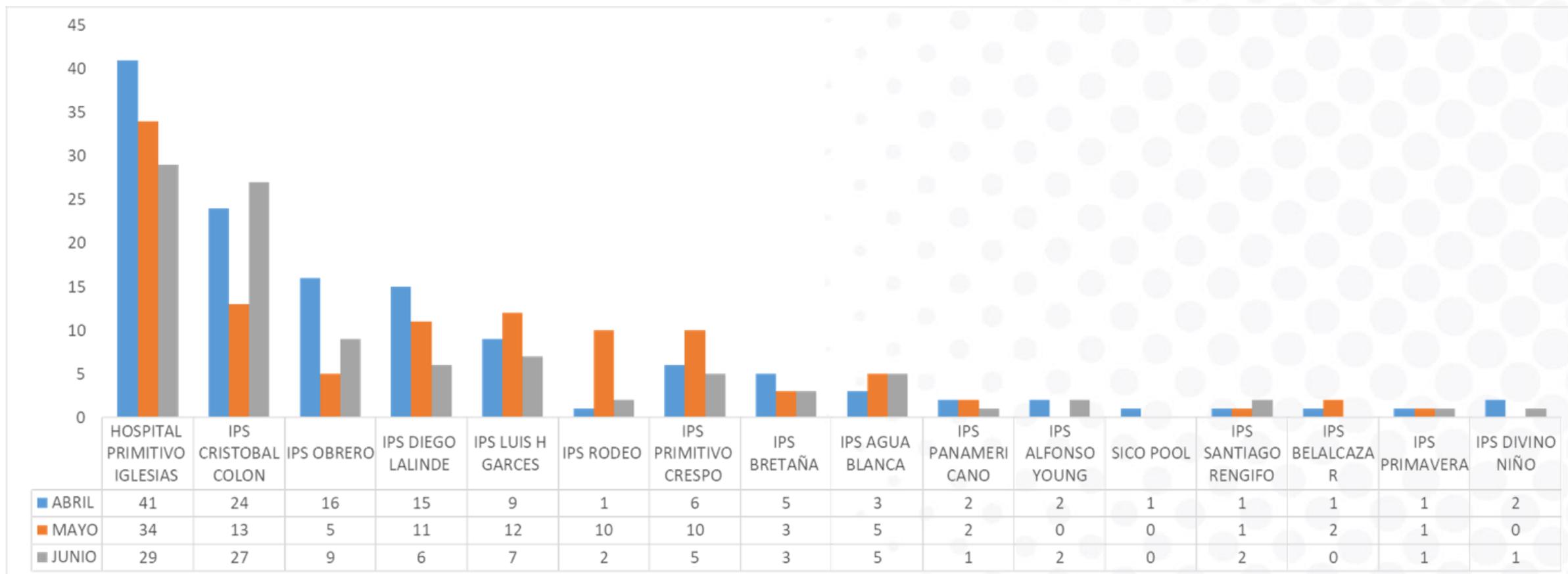
FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

CLASIFICACION PQRSF COMPARATIVO POR MES - SEGUNDO TRIMESTRE 2024



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

PQRSF COMPARATIVO POR MES EN IPS SEGUNDO TRIMESTRE 2024



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

PRINCIPALES CAUSAS DE FELICITACIONES SEGUNDO TRIMESTRE 2024

FELICITACION	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
FELICITACION A COLABORADOR ESPECIFICO	25	11	13	49
FELICITACION A UN SERVICIO ESPECIFICO	3	6	4	13
FELICITACION A UNA IPS	5	3	2	10
FELICITACION A PERSONAL DE SEGURIDAD Y PORTERIA		1		1
FELICITACION A TODA ENFERMERIA		1		1
TOTAL GENERAL	33	22	19	74

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

PRINCIPALES CAUSAS DE QUEJAS SEGUNDO TRIMESTRE 2024

QUEJAS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ACTITUD INADECUADA PORTERO U OPERARIO			2	2
ACTITUD INADECUADA PSICOLOGO		1		1
ACTITUD INADECUADA PERSONAL DE ASEO Y LIMPIEZA	1			1
ACTITUD INADECUADA FACTURADOR	1			1
ACTITUD INADECUADA ENFERMERO (A)			1	1
ACTITUD INADECUADA MEDICO	1			1

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

LAS 10 PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS SEGUNDO TRIMESTRE 2024



053

RECLAMOS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
INOPORTUNIDAD EN ATENCION FACTURACION	6	9	7	22
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICO AMBULATORIO	7	7	6	20
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITAWHATSAPP	6	10	2	18
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITA PRESENCIAL	4	4	3	11
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL ODONTOLOGO	4	5		9
INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA ESPECIALIZADA	1	4	4	9
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITA TELEFONICA	1	3	4	8
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION CON ESPECIALISTA	2	1	5	8
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL PROFESIONAL	1	2	4	7
INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA GENERAL	2	4	1	7

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF



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



FUENTE: ALMERA