

INFORME DE PQRSF TERCER TRIMESTRE 2024

Profesional Administrativo Relación con el Ciudadano

GESTION PQRSF TERCER TRIMESTRE 2024

TOTAL DE PQRSF

MANIFESTACIONES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
	174	140	143	457

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

GESTION PQRSF TERCER TRIMESTRE 2024

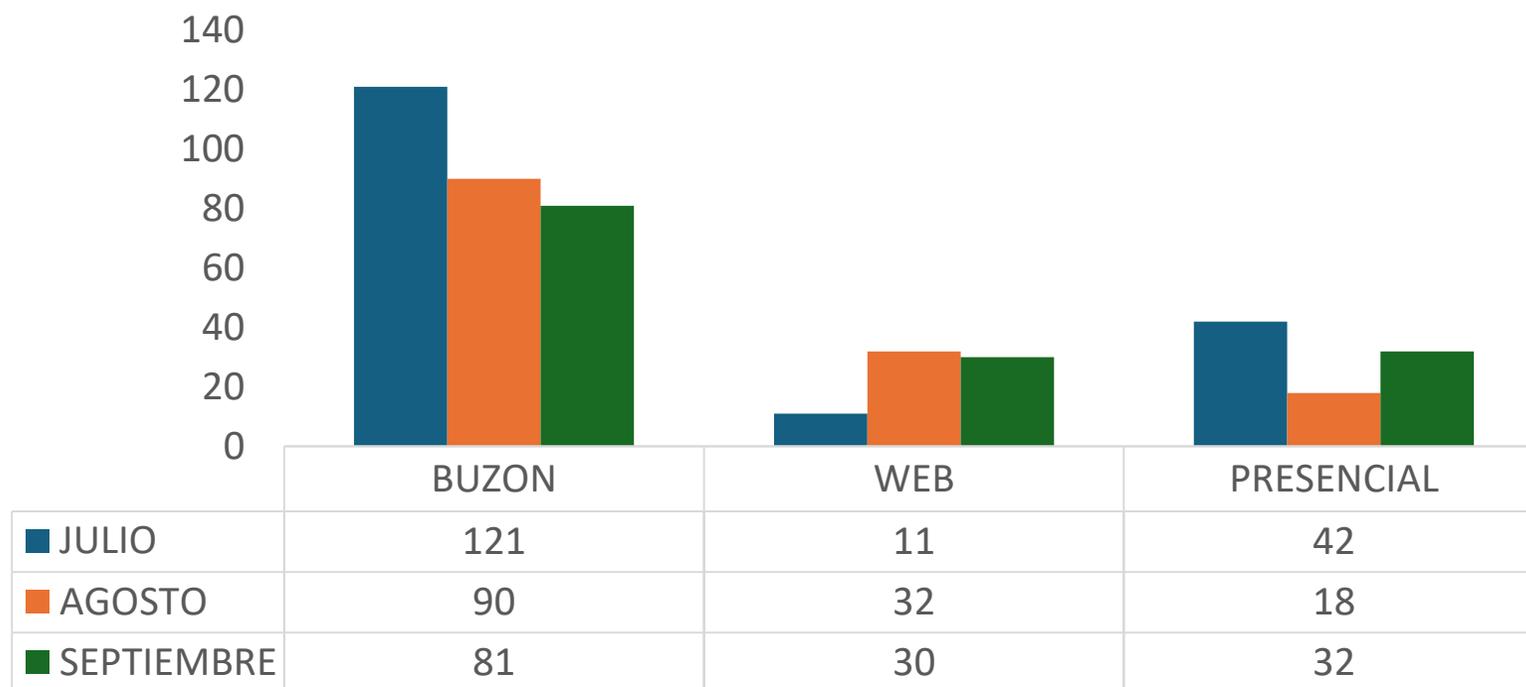
TOTAL DE PQRSF

MANIFESTACIONES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
TOTAL DE RERSPUESTAS	174	140	143	457
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS	10	12,1	10,5	10,9

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

GESTION PQRSF TERCER TRIMESTRE 2024

PQRSF POR CANAL



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

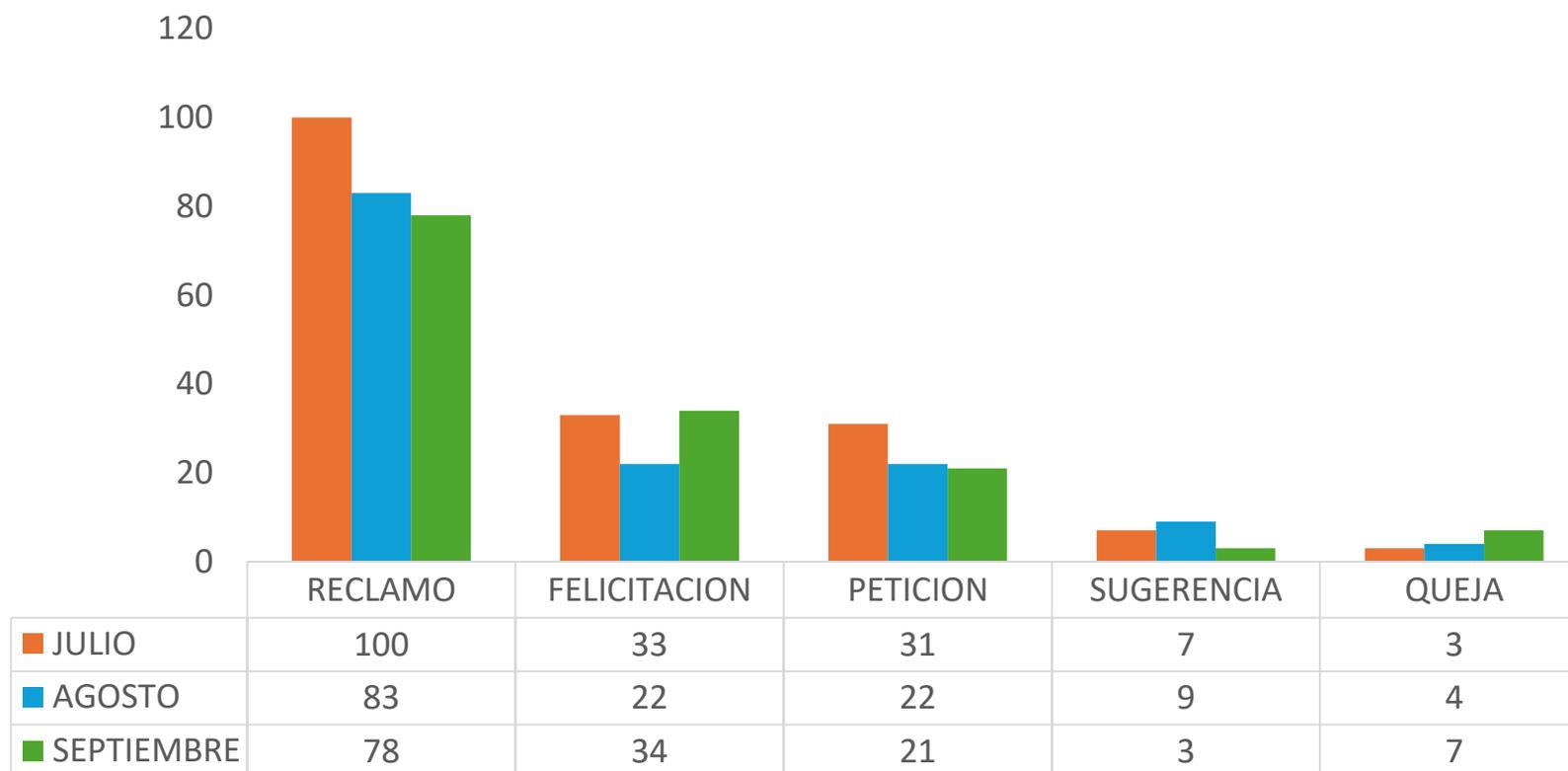
GESTION PQRSF TERCER TRIMESTRE 2024

PQRSF POR CLASIFICACION

CLASIFICACION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
RECLAMO	100	83	78	261
FELICITACION	33	22	34	89
PETICION	31	22	21	74
SUGERENCIA	7	9	3	19
QUEJA	3	4	7	14
TOTAL	174	140	143	457

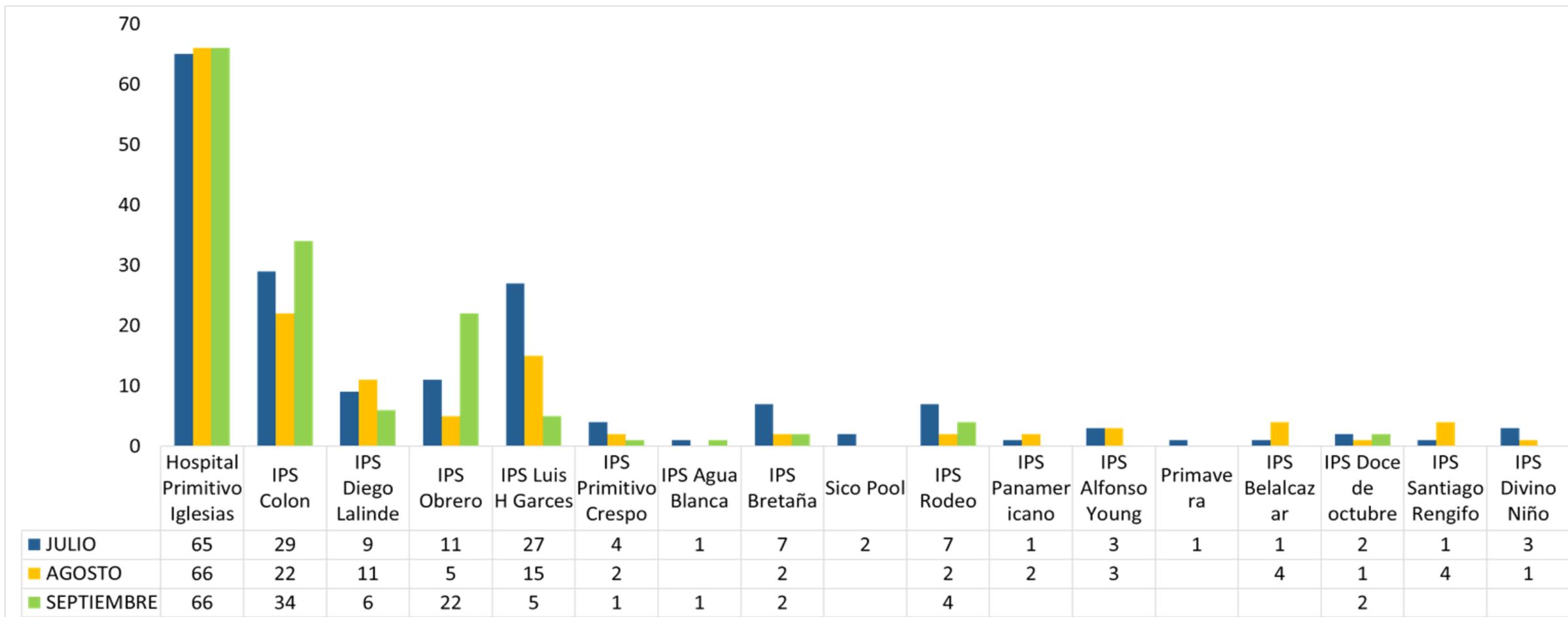
FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

CLASIFICACION PQRSF COMPARATIVO POR MES - TERCER TRIMESTRE 2024



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

PQRSF COMPARATIVO POR MES EN IPS TERCER TRIMESTRE 2024



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

PRINCIPALES CAUSAS DE FELICITACIONES TERCER TRIMESTRE 2024

FELICITACION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
FELICITACION A COLABORADOR ESPECIFICO	18	12	20	50
FELICITACION A UN SERVICIO ESPECIFICO	11	7	8	26
FELICITACION A UNA IPS	3	3	5	11
FELICITACION A PERSONAL DE SEGURIDAD Y PORTERIA			1	1
FELICITACION A TODO LA RED DE SALUD	1			1
TOTAL GENERAL	33	22	34	89

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

PRINCIPALES CAUSAS DE QUEJAS TERCER TRIMESTRE 2024

QUEJAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
ACTITUD INADECUADA PORTERO U OPERARIO		1	4	5
ACTITUD INADECUADA FACTURADOR		1	2	3
ACTITUD INADECUADA MEDICO	1		1	2
ACTITUD INADECUADA TRABAJADOR SOCIAL		1		1
ACTITUD INADECUADA TECNICO RAYOS X	1			1
ACTITUD INADECUADA AUXILIAR DE ENFERMERIA	1			1
ACTITUD INADECUADA ENFERMERO (A)		1		1

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

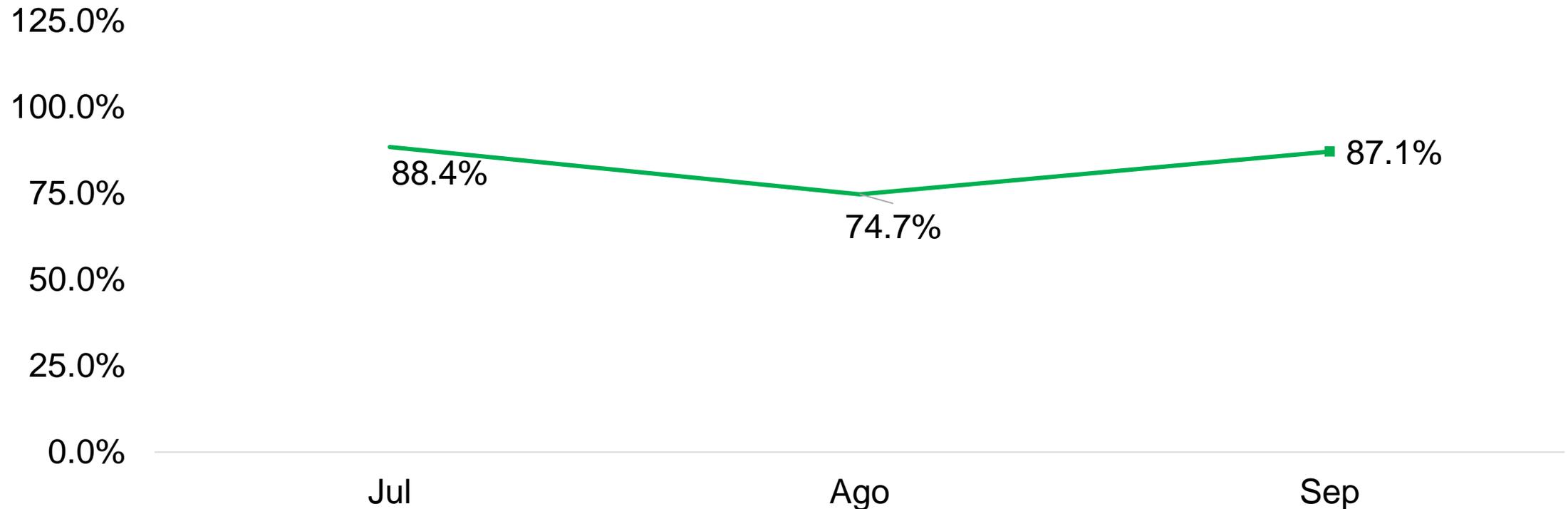
LAS 10 PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS TERCER TRIMESTRE 2024

RECLAMOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
INOPORTUNIDAD EN ATENCIÓN FACTURACION	16	18	6	40
INOPORTUNIDAD EN ASIGNACIÓN DE CITA MEDICINA ESPECIALIZADA	8	16	15	39
INCONVENIENTES EN ASIGNACIÓN DE CITA PRESENCIAL	9	4	2	15
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DEL ENFERMERO(A)	3	6	4	13
RETRASO EN HORARIO DE ATENCIÓN	5	3	4	12
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE TRIAGE	5	4	2	11
DAÑOS EN ZONAS COMUNES GOTERAS Y DESPRENDIMIENTOS	6		5	11
INCONVENIENTES EN ASIGNACIÓN DE CITAWHATSAPP	2	5	3	10
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE MEDICO URGENCIAS	6	3	1	10
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICO AMBULATORIO	4	3	2	9

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

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

2024



FUENTE: ALMERA