



INFORME DE PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2022

PROFESIONAL ADMINISTRATIVA
ATENCIÓN AL USUARIO



GESTION PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2022

TOTAL DE PQRSF

MANIFESTACIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
	98	126	66	290

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

GESTION PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2022

TOTAL DE PQRSF

MANIFESTACIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
TOTAL DE RERSPUESTAS	98	126	66	290
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS	12,6	10,4	14,8	12,6

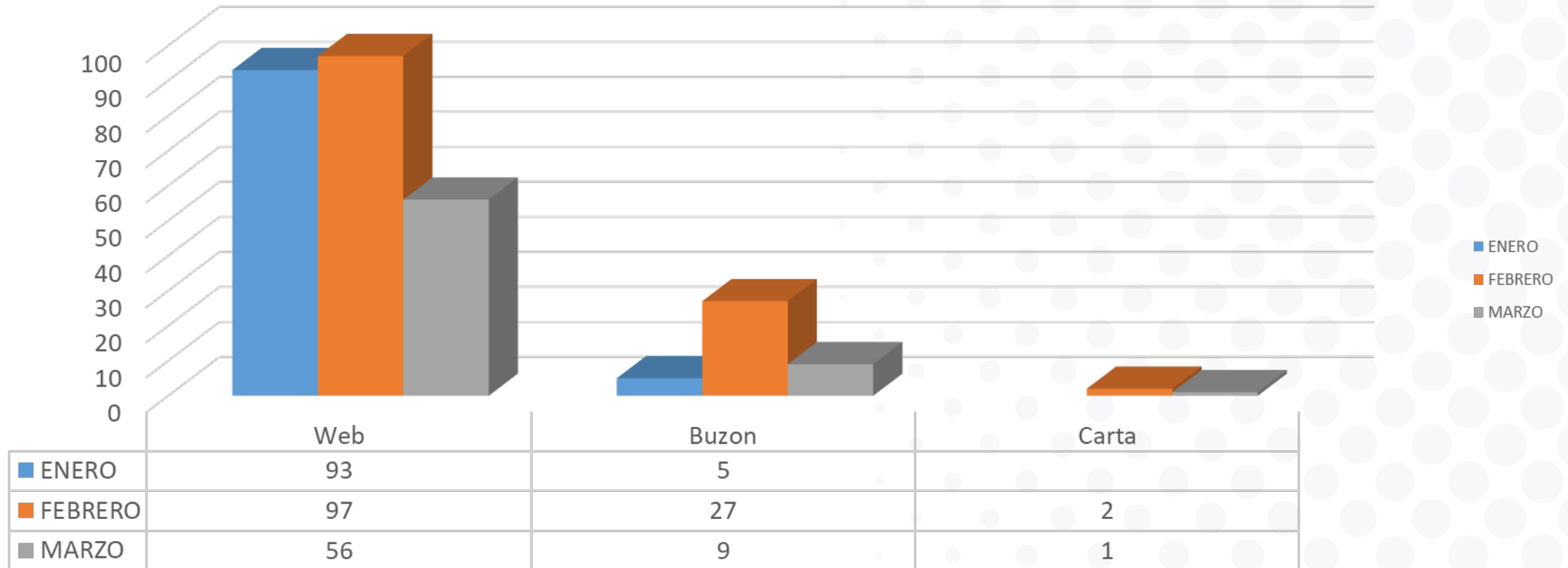
FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

GESTION PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2022



053

PQRSF POR CANAL



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

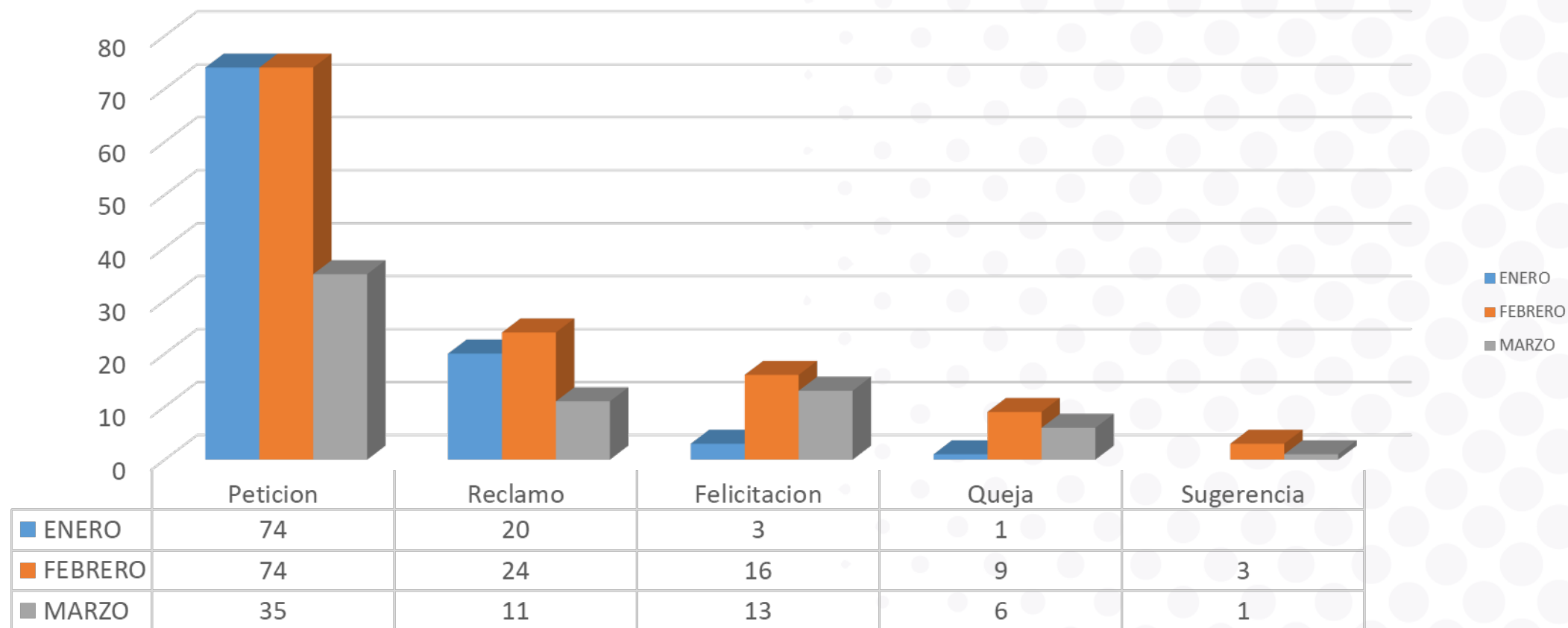
GESTION PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2022

PQRSF POR CLASIFICACION

CLASIFICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Peticion	74	74	35	183
Reclamo	20	24	11	55
Felicitation	3	16	13	32
Queja	1	9	6	16
Sugerencia	0	3	1	4
Total general	98	126	66	290

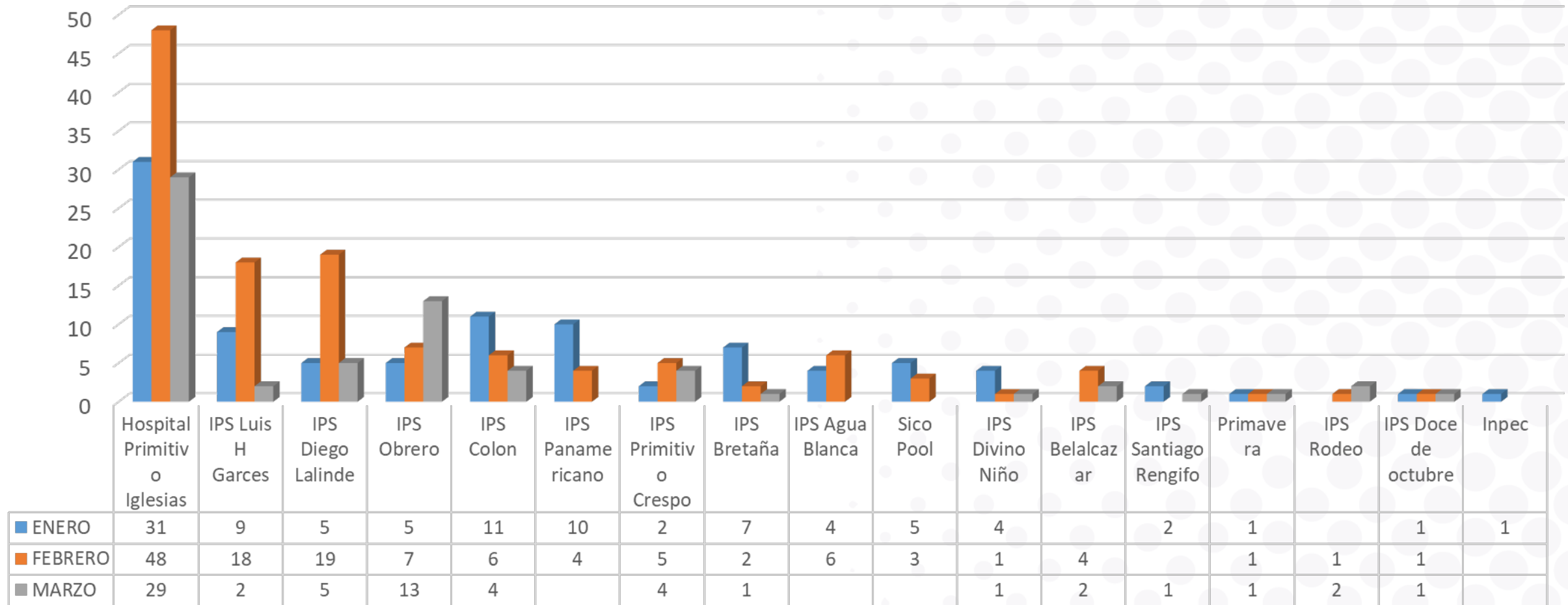
FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

CLASIFICACION PQRSF COMPARATIVO POR MES - PRIMER TRIMESTRE 2022



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

PQRSF COMPARATIVO POR MES EN IPS PRIMER TRIMESTRE 2022



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

PRINCIPALES CAUSAS DE FELICITACIONES PRIMER TRIMESTRE 2022

FELICITACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
FELICITACION A COLABORADOR ESPECIFICO	1	0	12	13
FELICITACION A TODOS LOS MEDICOS	0	8	0	8
FELICITACION A COLABORADOR ESPECIFICO	0	3	0	3
FELICITACION A TODO LA RED DE SALUD	1	0	1	2
FELICITACION A TODO LA RED DE SALUD	0	2	0	2
FELICITACION A TODA ENFERMERIA	0	2	0	2
FELICITACION A TODOS LOS MEDICOS	1	0	0	1
FELICITACION A PERSONAL DE ASEO	0	1	0	1
Total general	3	16	13	32

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

PRINCIPALES CAUSAS DE QUEJAS

PRIMER TRIMESTRE 2022

QUEJAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
ACTITUD INADECUADA FACTURADOR	0	4	0	4
ACTITUD INADECUADA MEDICO	0	0	3	3
ACTITUD INADECUADA FACTURADOR	0	0	2	2
ACTITUD INADECUADA AUXILIAR DE ENFERMERIA	0	0	1	1
ACTITUD INADECUADA MEDICO	0	1	0	1
ACTITUD INADECUADA RADICADOR	0	1	0	1
ACTITUD INADECUADA DEL FACTURADOR	1	0	0	1
ACTITUD INADECUADA AUXILIAR DE ENFERMERIA	0	1	0	1
ACTITUD INADECUADA CONDUCTOR DE AMBULANCIA	0	1	0	1
Total general	1	8	6	15

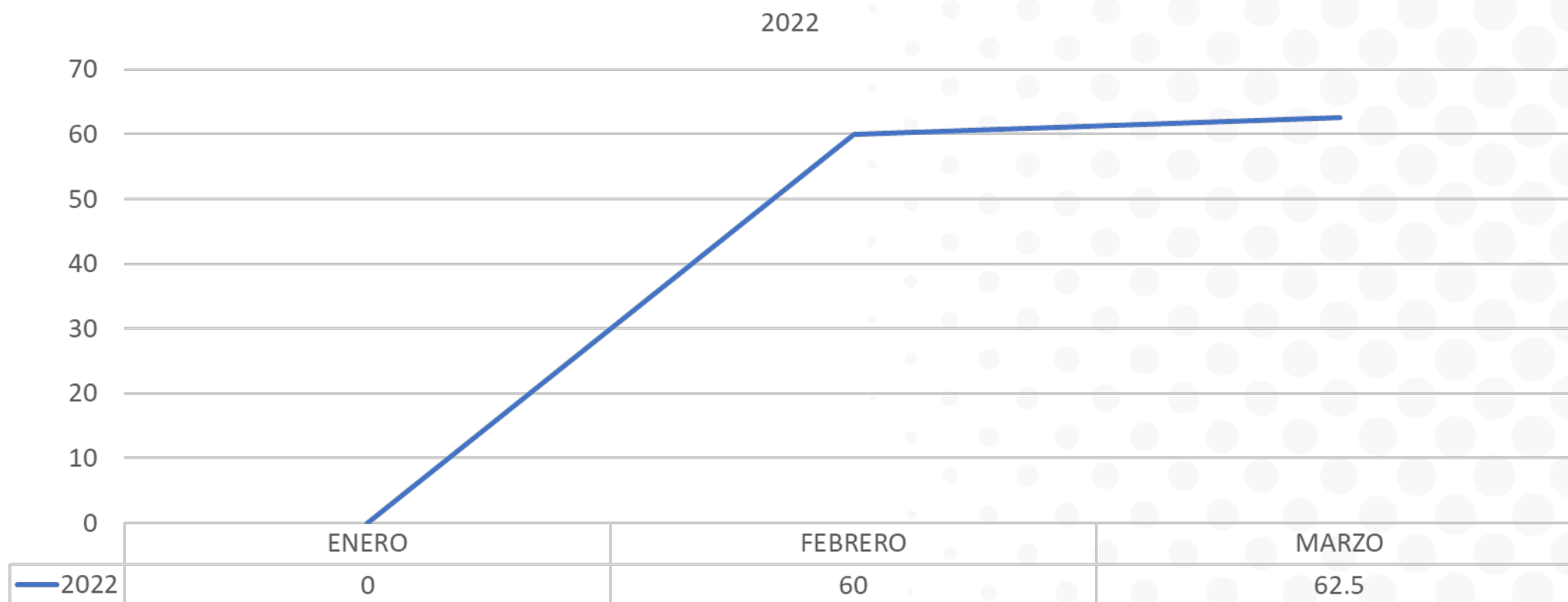
FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

LAS 10 PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS PRIMER TRIMESTRE 2022

RECLAMOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
INOPORTUNIDAD EN ATENCION FACTURACION	0	9	0	9
INOPORTUNIDAD EN ATENCION FACTURACION	5	0	1	6
DIRECCIONAMIENTO INCORRECTO	3	0	0	3
INOPORTUNIDAD EN LA TOMA DE LABORATORIO	1	0	2	3
RETRASO EN HORARIO DE ATENCION	2	0	1	3
INCONVENIENTES EN TRASLADO	0	2	0	2
SOBRE CUPO EN AMBULANCIA	0	2	0	2
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITAWHATSAPP	0	0	1	1
INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA ESPECIALIZADA	1	0	0	1
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITA TELEFONICA	1	0	0	1
Total general	13	13	5	31

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

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



FUENTE: ALMERA