



INFORME DE PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2022

PROFESIONAL ADMINISTRATIVA
ATENCIÓN AL USUARIO



URGENCIAS
PRIMITIVO IGLESIAS

GESTION PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2022

TOTAL DE PQRSF

MANIFESTACIONES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
	79	194	183	456

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

GESTION PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2022

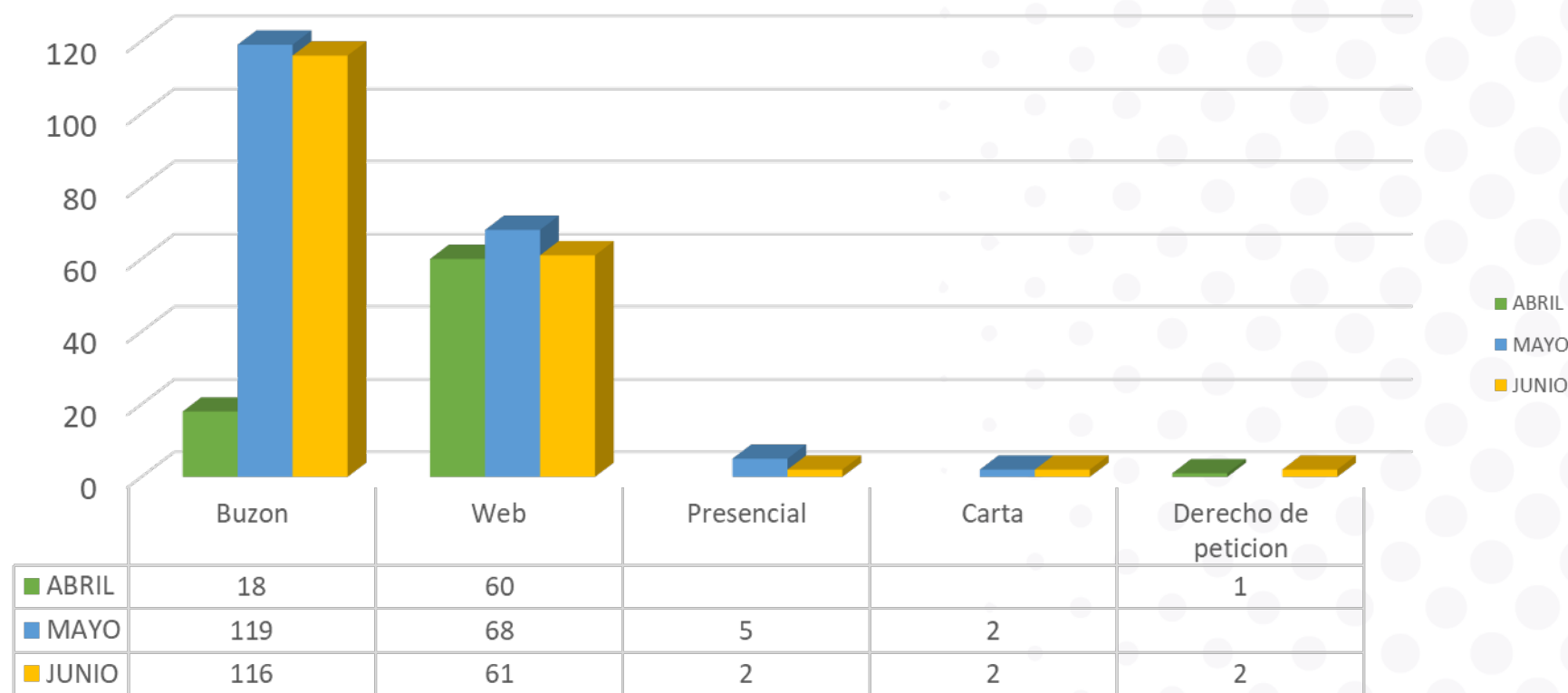
TOTAL DE PQRSF

MANIFESTACIONES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
TOTAL DE RERSPUETAS	79	194	183	456
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS	15,5	9,4	14,6	27,2

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

GESTION PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2022

PQRSF POR CANAL



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

GESTION PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2022

PQRSF POR CLASIFICACION

CLASIFICACION	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Petición	55	82	63	200
Reclamo	9	54	56	119
Felicitation	9	40	48	97
Queja	6	17	15	38
Sugerencia	0	1		1
Atribuible al usuario	0	0	1	1
Total general	79	194	183	456

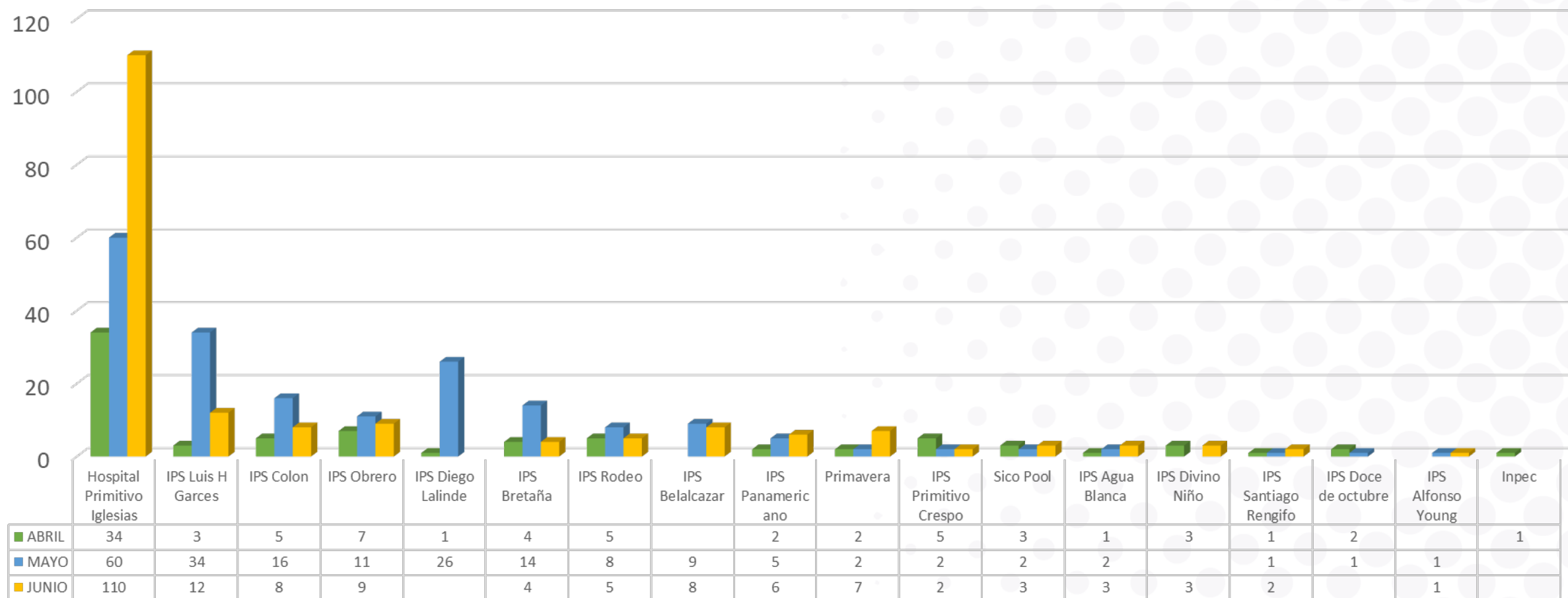
FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

CLASIFICACION PQRSF COMPARATIVO POR MES - SEGUNDO 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 SEGUNDO TRIMESTRE 2022

FELICITACION	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
FELICITACION A COLABORADOR ESPECIFICO	4	23	42	69
FELICITACION A TODOS LOS MEDICOS	4	8	1	13
FELICITACION A TODO LA RED DE SALUD	0	4	5	9
FELICITACION A PERSONAL DE ASEO	1	1	0	2
FELICITACION AUXILIAR	0	1	0	1
FELICITACION A PERSONAL DE SEGURIDAD Y PORTERIA	0	1	0	1
FELICITACION FACTURADOR	0	1	0	1
FELICITACION A TODA ENFERMERIA	0	1	0	1
Total general	9	40	48	97

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

PRINCIPALES CAUSAS DE QUEJAS SEGUNDO TRIMESTRE 2022

QUEJAS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ACTITUD INADECUADA MEDICO	1	9	1	11
ACTITUD INADECUADA PORTERO U OPERARIO	0	1	7	8
ACTITUD INADECUADA FACTURADOR	2	3	3	8
ACTITUD INADECUADA ENFERMERO (A)	1	2	0	3
ACTITUD INADECUADA AUXILIAR DE ENFERMERIA	2	0	0	2
ACTITUD INADECUADA RADICADOR	0	0	1	1
ACTITUD INADECUADA ESTUDIANTE ENFERMERIA	0	0	1	1
ACTITUD INADECUADA FACTURADOR	0	1	0	1
ACTITUD INADECUADO DEL MEDICO	0	0	1	1
ACTITUD INADECUADA ESPECIALISTA MEDICO	0	0	1	1
ACTITUD INADECUADA CONDUCTOR DE AMBULANCIA	0	1	0	1
Total general	6	17	15	38

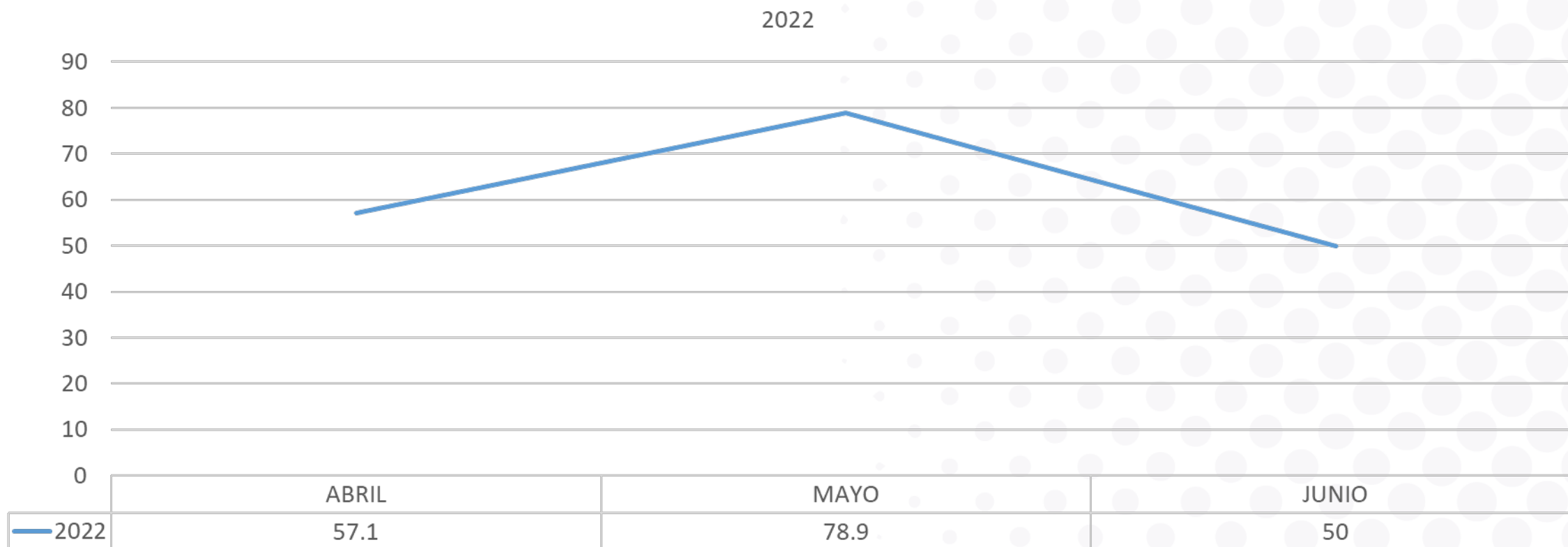
FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

LAS 10 PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS SEGUNDO TRIMESTRE 2022

RECLAMOS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
INOPORTUNIDAD EN ATENCION FACTURACION	1	6	19	26
RETRASO EN HORARIO DE ATENCION	0	2	7	9
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICO AMBULATORIO	1	2	5	8
INOPORTUNIDAD EN LA TOMA DE LABORATORIO	1	3	2	6
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITAWHATSAPP	1	3	1	5
INOPORTUNIDAD EN TRASLADO DE AMBULANCIA	0	1	1	2
MEDICO LLEGA TARDE A LA IPS	0	1	1	2
INCONVENIENTES PARA CANCELAR UNA CITA	0	1	1	2
INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA GENERAL	0	1	1	2
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN	0	0	2	2
Total general	4	20	40	64

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

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



FUENTE: ALMERA