



INFORME DE PQRSF TERCER TRIMESTRE 2022

PROFESIONAL ADMINISTRATIVA
ATENCIÓN AL USUARIO



URGENCIAS
PRIMITIVO IGLESIAS

GESTION PQRSF TERCER TRIMESTRE 2022

TOTAL DE PQRSF

MANIFESTACIONES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
	182	153	182	517

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

GESTION PQRSF TERCER TRIMESTRE 2022

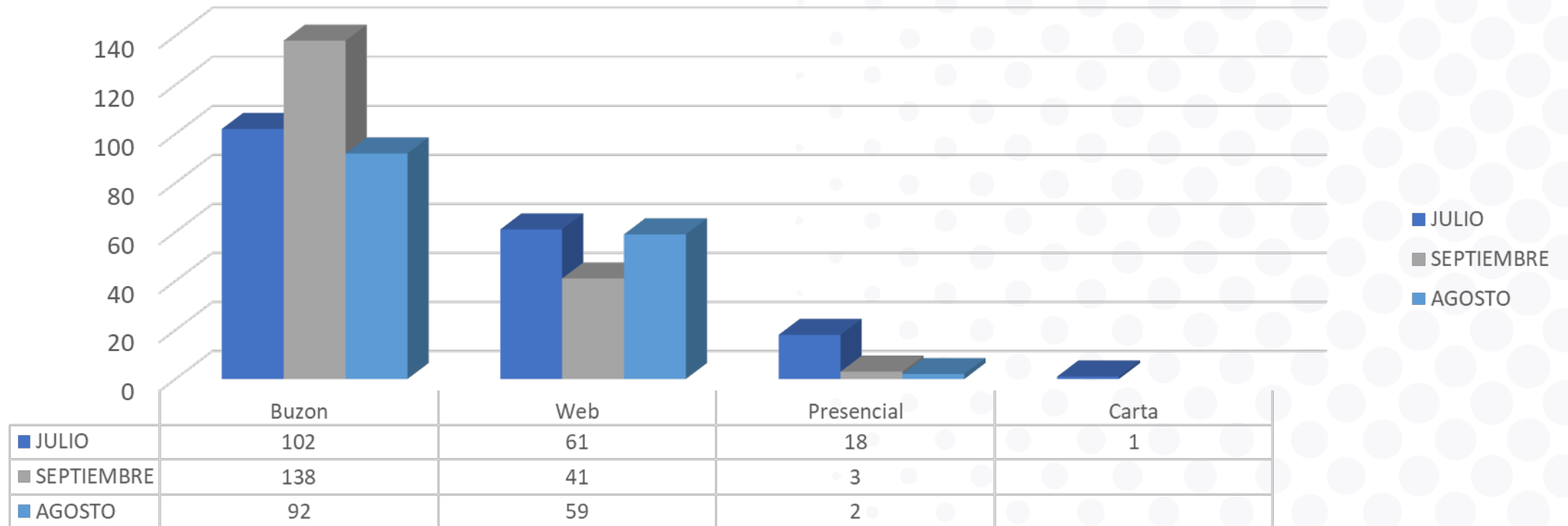
TOTAL DE PQRSF

MANIFESTACIONES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
TOTAL DE RERSPUUESTAS	182	153	182	517
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS	14,2	9,8	7,2	10,4

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

GESTION PQRSF TERCER TRIMESTRE 2022

PQRSF POR CANAL



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

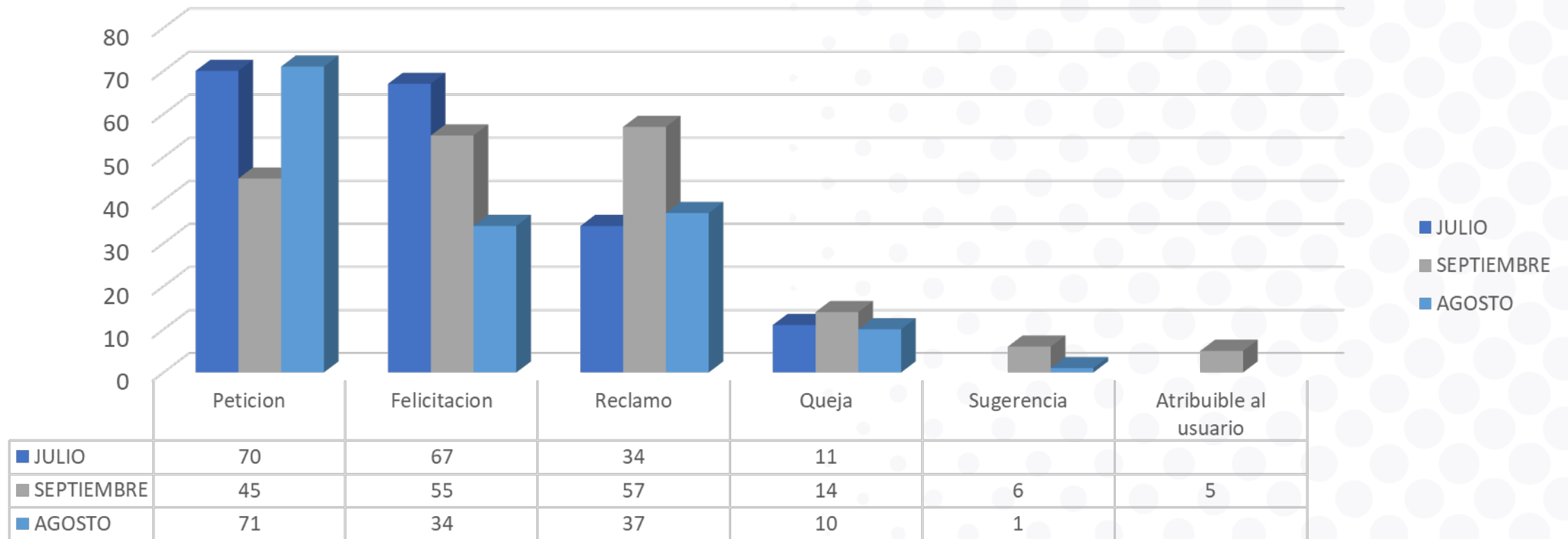
GESTION PQRSF TERCER TRIMESTRE 2022

PQRSF POR CLASIFICACION

CLASIFICACION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Petición	70	71	45	186
Felicitación	67	34	55	156
Reclamo	34	37	57	128
Queja	11	10	14	35
Sugerencia	0	1	6	7
Atribuible al usuario	0	0	5	5
Total general	182	153	182	517

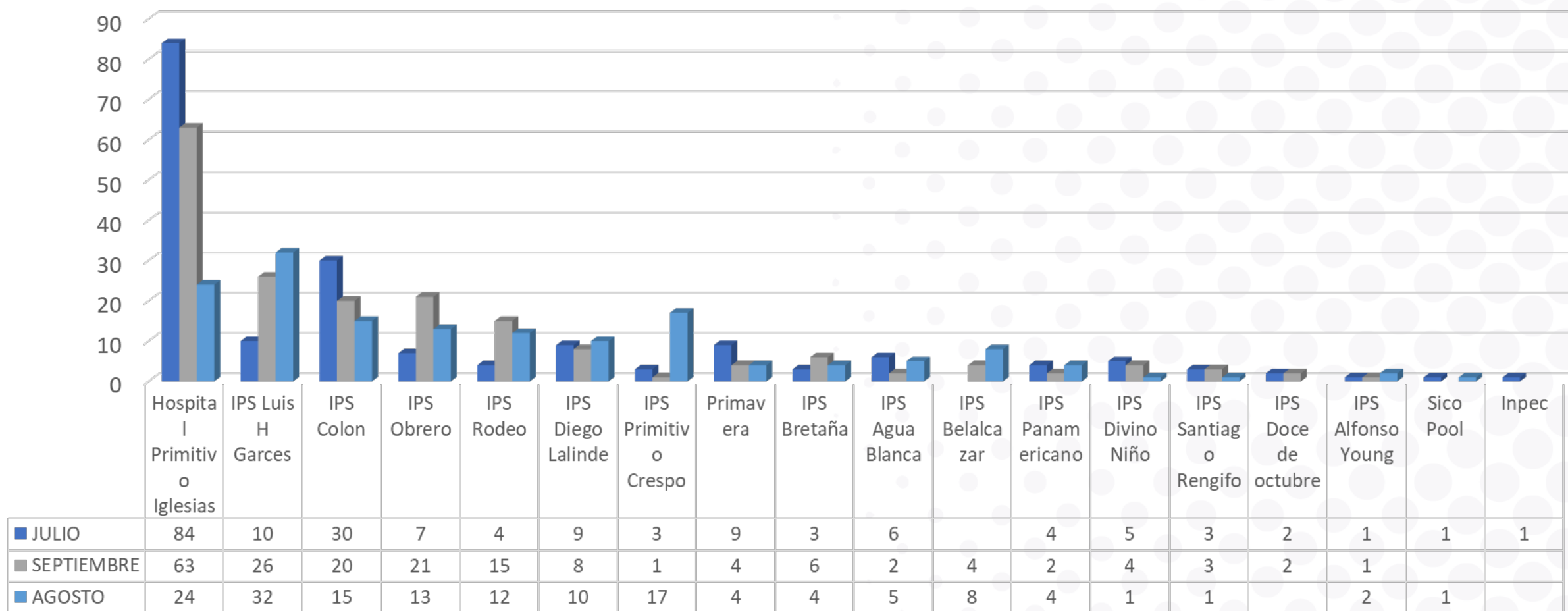
FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

CLASIFICACION PQRSF COMPARATIVO POR MES - TERCER TRIMESTRE 2022



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

PQRSF COMPARATIVO POR MES EN IPS TERCER TRIMESTRE 2022



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

PRINCIPALES CAUSAS DE FELICITACIONES

TERCER TRIMESTRE 2022

FELICITACION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
FELICITACION A COLABORADOR ESPECIFICO	1	33	37	71
FELICITACION A COLABORADOR ESPECIFICO	59	0	0	59
FELICITACION A TODO LA RED DE SALUD	0	0	17	17
FELICITACION A TODO LA RED DE SALUD	3	0	0	3
FELICITACION A TODOS LOS MEDICOS	0	0	1	1
FELICITACION A PERSONAL DE SEGURIDAD Y PORTERIA	1	0	0	1
FELICITACION A PERSONAL DE ASEO	1	0	0	1
FELICITACION PARA ESTUDIANTE	1	0	0	1
FELICITACION A TODOS LOS MEDICOS	1	0	0	1
Total general	67	33	55	155

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

PRINCIPALES CAUSAS DE QUEJAS

TERCER TRIMESTRE 2022

QUEJAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
ACTITUD INADECUADA MEDICO	7	3	0	10
ACTITUD INADECUADA FACTURADOR	0	3	6	9
ACTITUD INADECUADA MEDICO	0	0	4	4
ACTITUD INADECUADA FACTURADOR	3	0	0	3
ACTITUD INADECUADA FISIOTERAPEUTA	0	1	1	2
ACTITUD INADECUADA PORTERO U OPERARIO	0	1	1	2
ACTITUD INADECUADA ENFERMERO (A)	1	0	0	1
ACTITUD INADECUADA ODONTOLOGO	0	1	0	1
ACTITUD INADECUADA TECNICO RAYOS X	0	0	1	1
ACTITUD INADECUADA AUXILIAR DE ENFERMERIA	0	1	0	1
ACTITUD INADECUADA ENFERMERO (A)	0	0	1	1
Total general	11	10	14	35

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

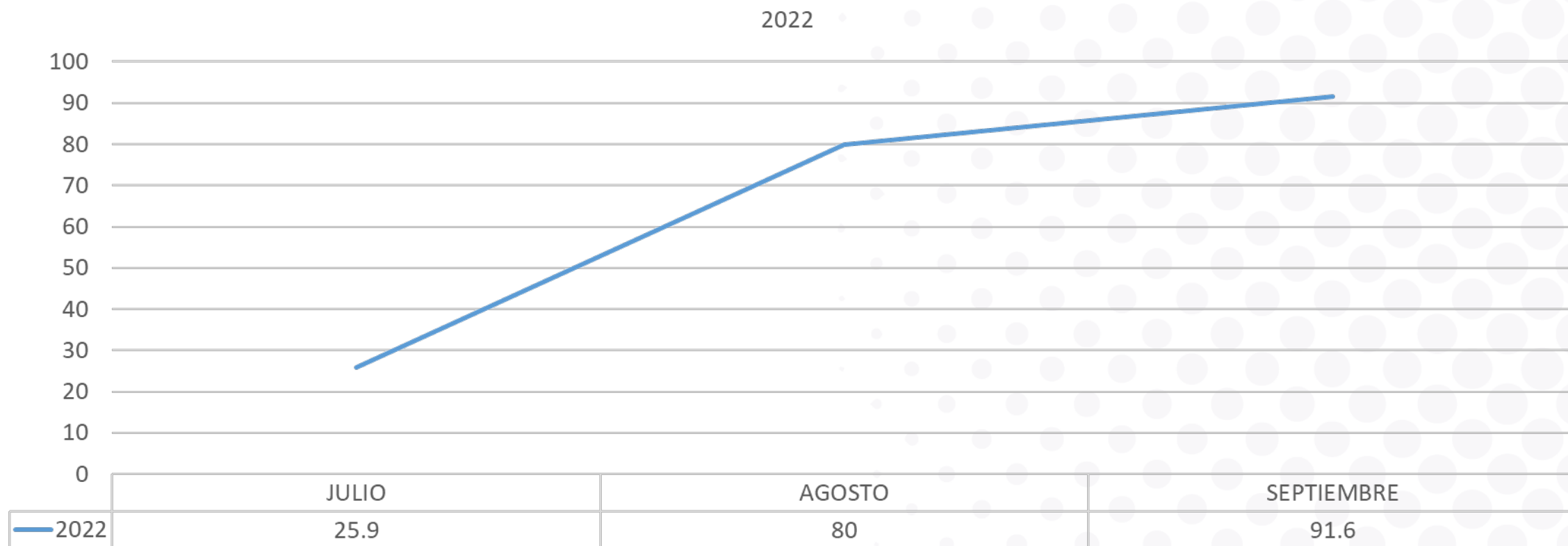
LAS 10 PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS

TERCER TRIMESTRE 2022

RECLAMOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
INOPORTUNIDAD EN ATENCION FACTURACION	0	2	6	26
INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA GENERAL	0	1	7	9
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICO AMBULATORIO	7	0	0	8
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICO AMBULATORIO	0	1	4	6
INOPORTUNIDAD EN LA TOMA DE LABORATORIO	0	0	5	5
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITA TELEFONICA	0	2	2	2
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITA PRESENCIAL	0	2	2	2
INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA ODONTOLOGICA	0	1	2	2
INOPORTUNIDAD EN ATENCION FACTURACION	3	0	0	2
RETRASO EN HORARIO DE ATENCION	3	0	0	2
Total general	13	9	28	64

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

PROPORCIÓN DE QUEJAS EN LAS CUALES SE ADOPTAN LOS CORRECTIVOS REQUERIDOS ANTES DE 15 DÍAS



FUENTE: ALMERA