

# INFORME DE PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2022

PROFESIONAL ADMINISTRATIVA  
ATENCIÓN AL USUARIO



URGENCIAS  
PRIMITIVO IGLESIAS



# GESTION PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2022

## TOTAL DE PQRSF

MANIFESTACIONES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
	121	106	61	287

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF



# GESTION PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2022

## TOTAL DE PQRSF

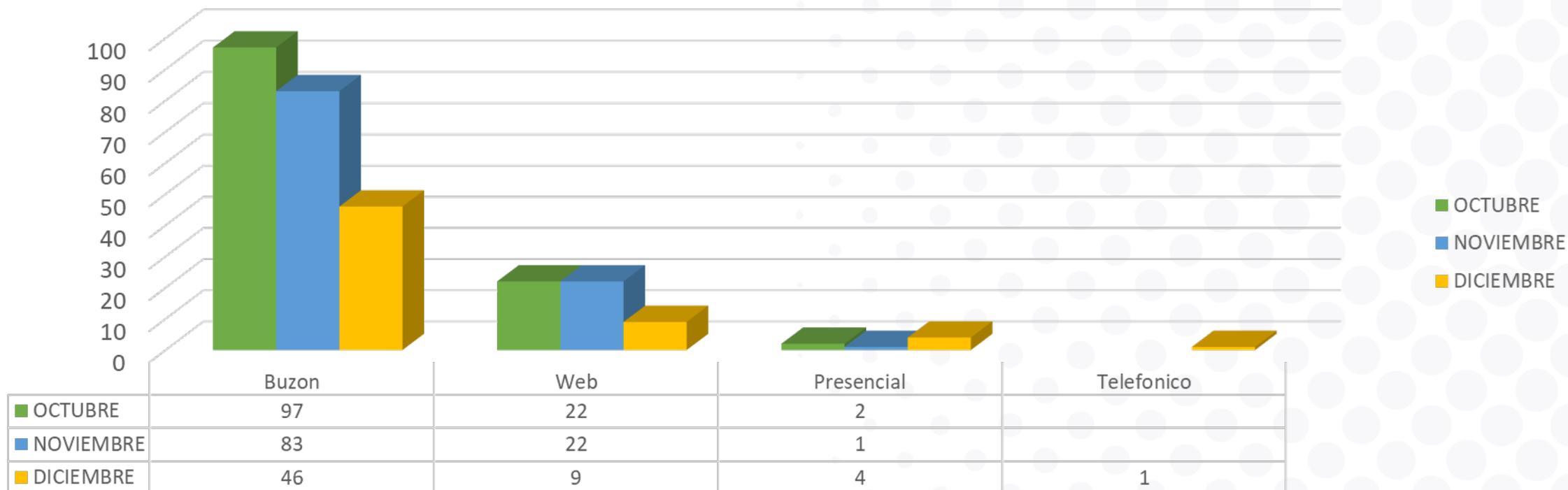
MANIFESTACIONES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
TOTAL DE RERSPUESTAS	121	106	60	287
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS	5,5	1,9	6,1	4,5

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF



# GESTION PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2022

## PQRSF POR CANAL



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF



# GESTION PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2022

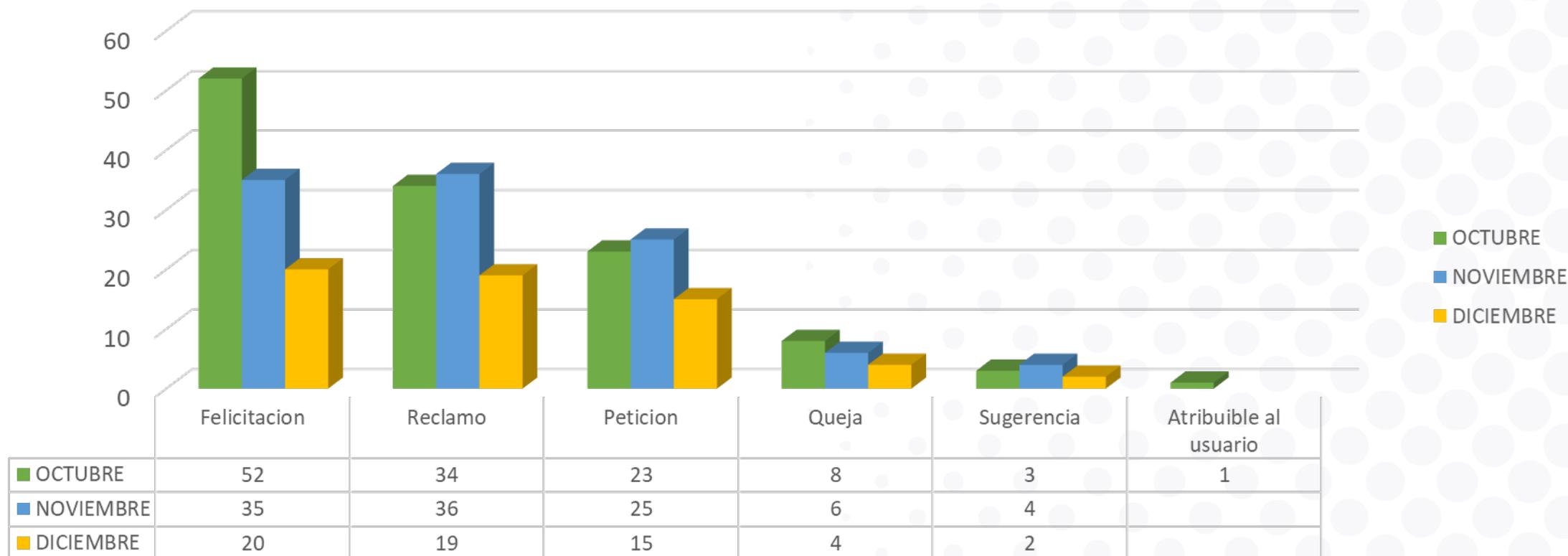
## PQRSF POR CLASIFICACION

CLASIFICACION	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Felicitación	52	35	20	107
Reclamo	34	36	19	89
Petición	23	25	15	63
Queja	8	6	4	18
Sugerencia	3	4	2	9
Atribuible al usuario	1	0	0	1
<b>Total general</b>	<b>121</b>	<b>106</b>	<b>60</b>	<b>287</b>

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

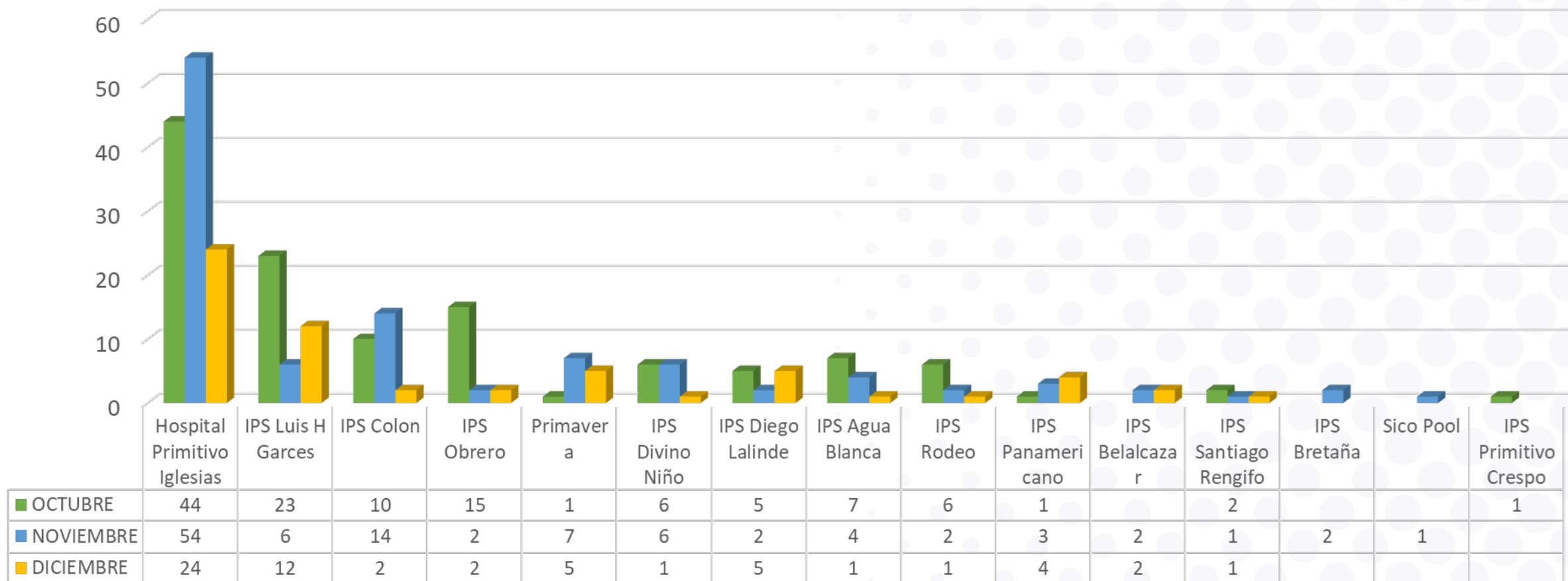


# CLASIFICACION PQRSF COMPARATIVO POR MES - CUARTO TRIMESTRE 2022



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

# PQRSF COMPARATIVO POR MES EN IPS CUARTO TRIMESTRE 2022



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF



# PRINCIPALES CAUSAS DE FELICITACIONES CUARTO TRIMESTRE 2022

FELICITACION	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
FELICITACION A COLABORADOR ESPECIFICO	27	23	11	61
FELICITACION A UN SERVICIO ESPECIFICO	15	4	3	22
FELICITACION A UNA IPS	3	6	5	14
FELICITACION A TODO LA RED DE SALUD	7	0	1	8
FELICITACION PARA ESTUDIANTE	0	1	0	1
FELICITACION A TODOS LOS MEDICOS	0	1	0	1
<b>Total general</b>	<b>52</b>	<b>35</b>	<b>20</b>	<b>107</b>

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF



# PRINCIPALES CAUSAS DE QUEJAS CUARTO TRIMESTRE 2022

QUEJAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ACTITUD INADECUADA ODONTOLOGO	2	3	0	5
ACTITUD INADECUADA MEDICO	2	1	1	4
ACTITUD INADECUADA FACTURADOR	1	0	1	2
ACTITUD INADECUADA ENFERMERO (A)	1	0	1	2
ACTITUD INADECUADA PORTERO U OPERARIO	0	1	0	1
ACTITUD INADECUADA PORTERO U OPERARIO		1	0	1
ACTITUD INADECUADA RADICADOR	1	0	0	1
ACTITUD INADECUADA AUXILIAR DE ENFERMERIA	1	0	0	1
ACTITUD INADECUADA DEL FACTURADOR	0	0	1	1
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>18</b>

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

# LAS 10 PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS CUARTO TRIMESTRE 2022



RECLAMOS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICO AMBULATORIO	6	3	5	14
INOPORTUNIDAD EN ATENCION FACTURACION	1	5	5	11
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE MEDICO URGENCIAS	3	2	2	7
INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA ESPECIALIZADA	5	2	0	7
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL ENFERMERO (A)	1	2	1	4
INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA GENERAL	2	1	1	4
INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA ODONTOLOGICA	2	0	1	3
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITA WEB	0	2	0	2
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITAWHATSAPP	1	1	0	2
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL MEDICO AMBULATORIO	1	1	0	2
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>56</b>

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF



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

2022



FUENTE: ALMERA