



INFORME DE PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2021

PROFESIONAL ADMINISTRATIVA
ATENCIÓN AL USUARIO



URGENCIAS
PRIMITIVO IGLESIAS

GESTION PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2021

TOTAL DE PQRSF

MANIFESTACIONES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
	70	151	90	311

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

GESTION PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2021

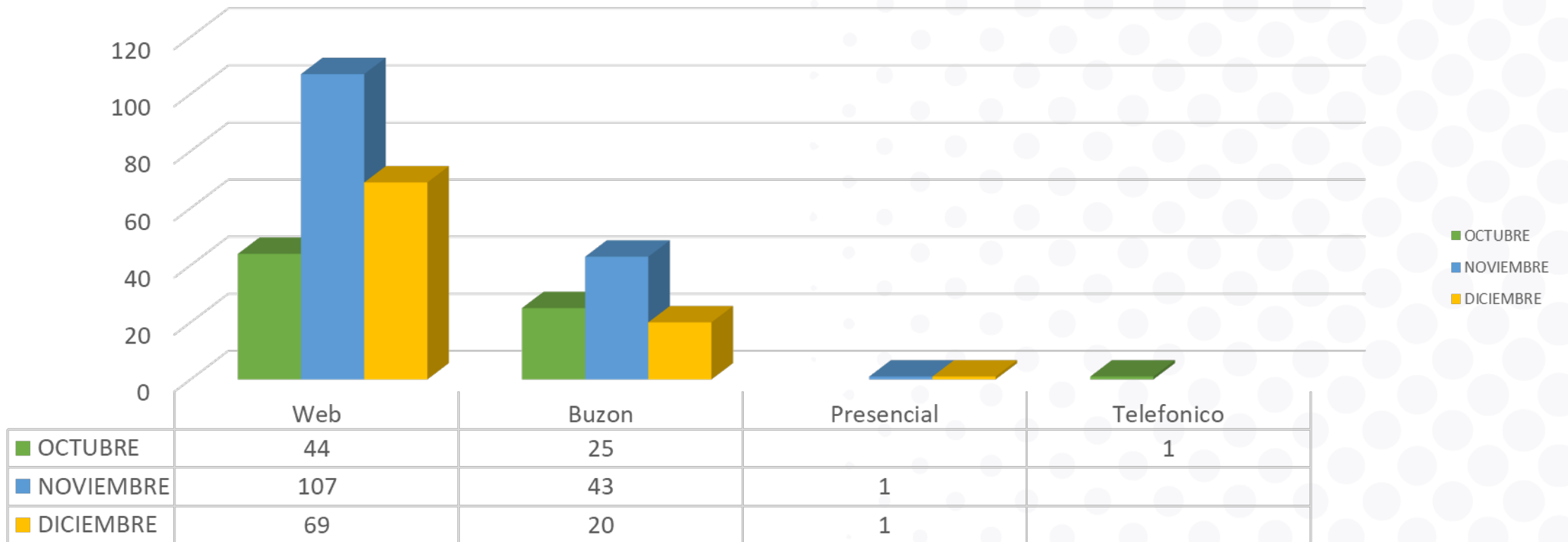
TOTAL DE PQRSF

MANIFESTACIONES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
TOTAL DE RERSPUUESTAS	70	151	90	311
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS	8,3	54,6	19,3	27,4

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

GESTION PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2021

PQRSF POR CANAL



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

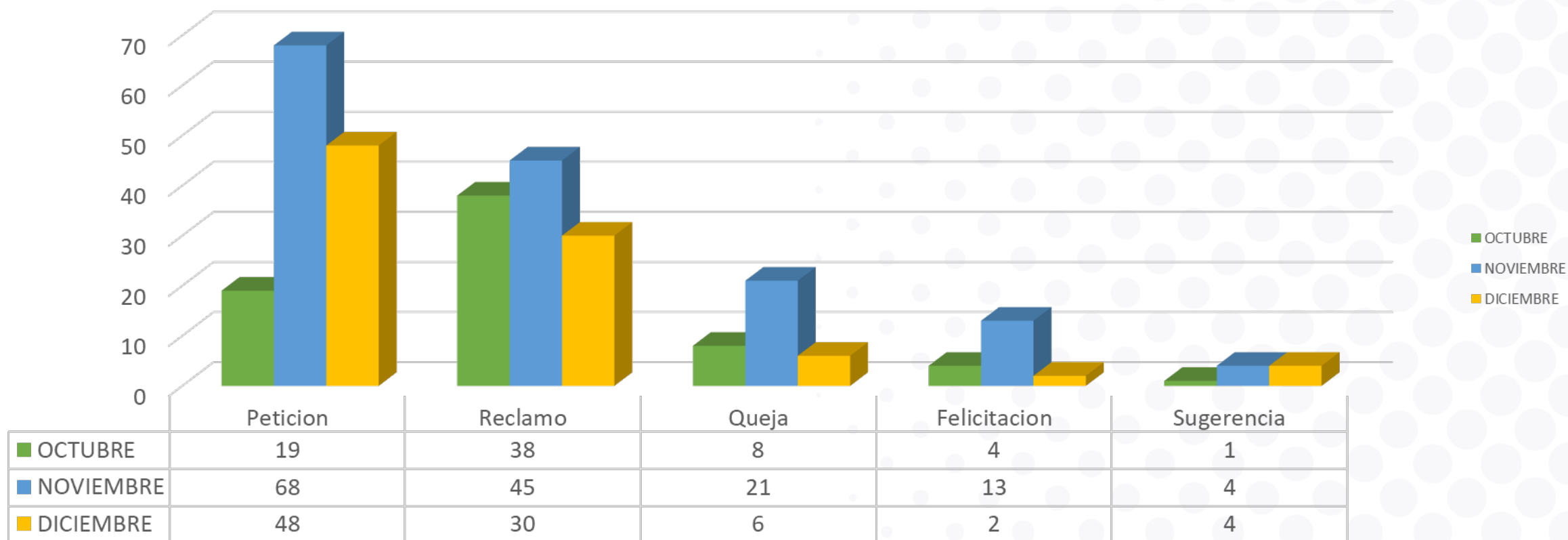
GESTION PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2021

PQRSF POR CLASIFICACION

CLASIFICACION	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Petición	19	68	48	135
Reclamo	38	45	30	113
Queja	8	21	6	35
Felicitación	4	13	2	19
Sugerencia	1	4	4	9
Total general	70	151	90	311

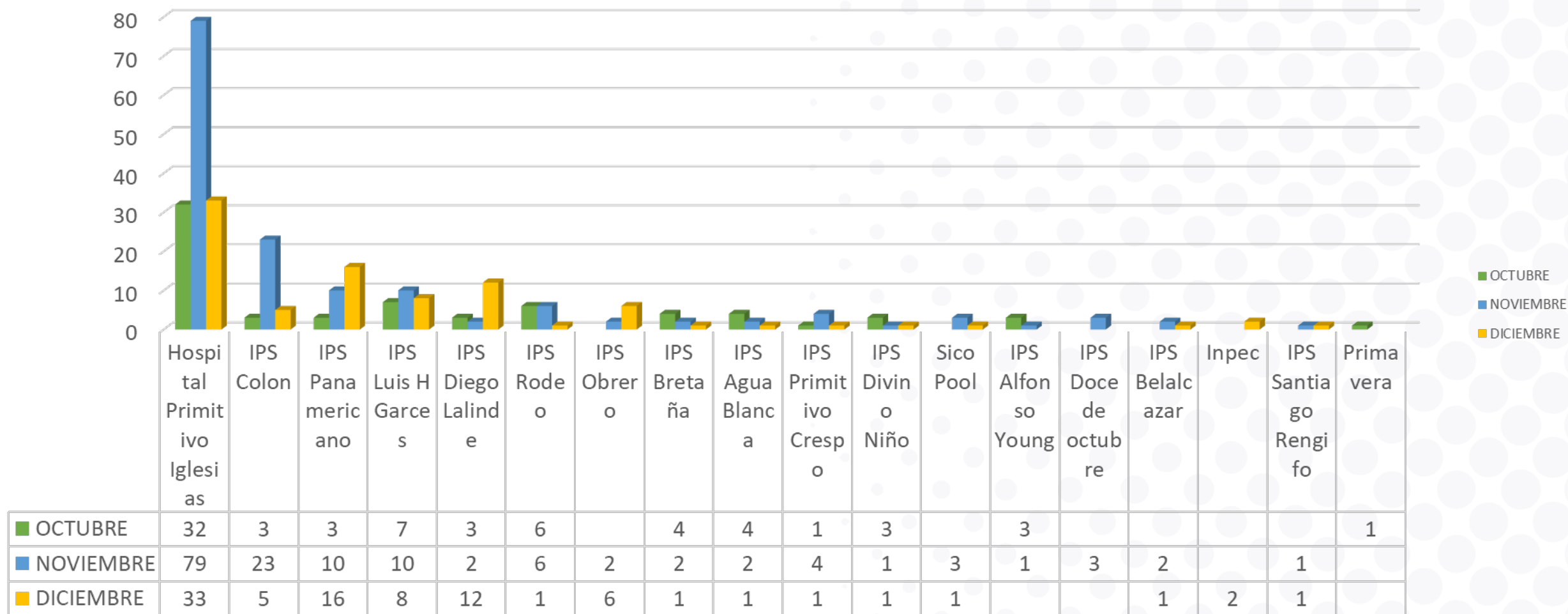
FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

CLASIFICACION PQRSF COMPARATIVO POR MES - CUARTO TRIMESTRE 2021



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

PQRSF COMPARATIVO POR MES EN IPS CUARTO TRIMESTRE 2021



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

PRINCIPALES CAUSAS DE FELICITACIONES CUARTO TRIMESTRE 2021

FELICITACION	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
FELICITACION A COLABORADOR ESPECIFICO	2	10	0	12
FELICITACION A TODO LA RED DE SALUD	1	1	2	4
FELICITACION A TODA ENFERMERIA	1	2	0	3
Total general	4	13	2	19

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

PRINCIPALES CAUSAS DE QUEJAS

CUARTO TRIMESTRE 2021

QUEJAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ACTITUD INADECUADA FACTURADOR	4	6	1	11
ACTITUD INADECUADA PORTERO U OPERARIO	1	4	2	7
ACTITUD INADECUADA MEDICO	1	4	1	6
ACTITUD INADECUADA ENFERMERO (A)	1	1	1	3
ACTITUD INADECUADA AUXILIAR DE ENFERMERIA	0	2	0	2
ACTITUD INADECUADA RADICADOR	0	1	0	1
ACTITUD INADECUADA PSICOLOGO	0	1	0	1
ACTITUD INADECUADA AUXILIAR DE LABORATORIO	1	0	0	1
ACTITUD INADECUADA ODONTOLOGO	0	1	0	1
ACTITUD INADECUADA ESTUDIANTE ENFERMERIA	0	1	0	1
Total general	8	21	5	34

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

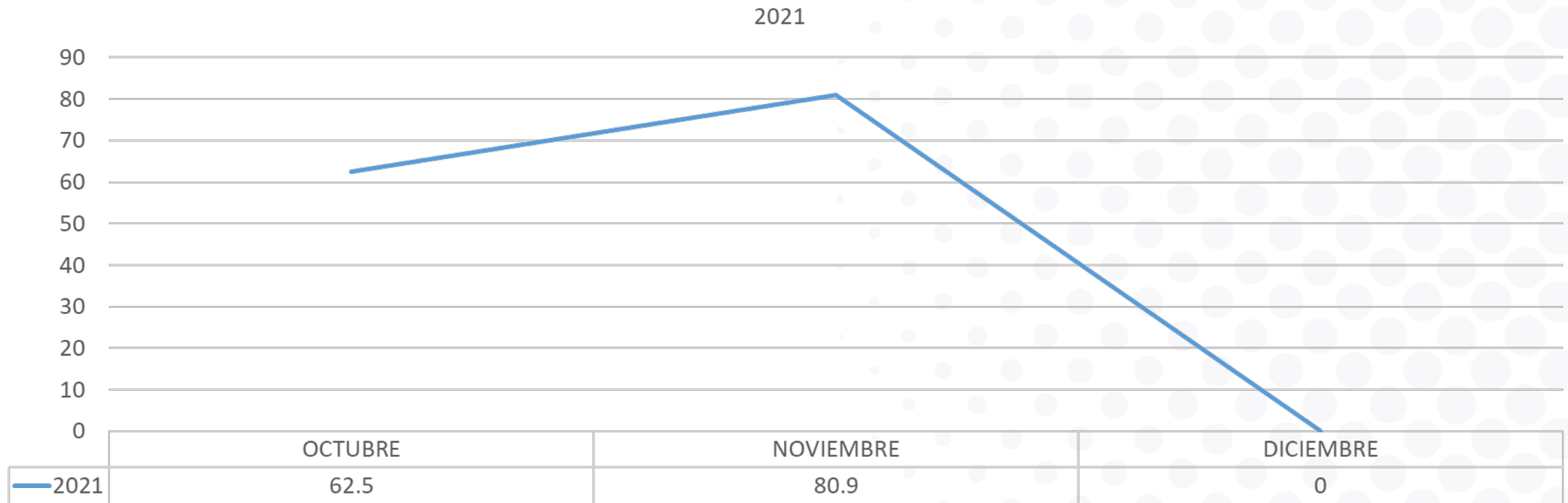
LAS 10 PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS

CUARTO TRIMESTRE 2021

RECLAMOS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
INOPORTUNIDAD EN ATENCION FACTURACION	6	6	6	18
MEDICO LLEGA TARDE A LA IPS	5	4	0	9
RETRASO EN HORARIO DE ATENCION	0	3	3	6
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITA PRESENCIAL	1	3	2	6
INCONVENEINTES EN TRASLADOS	2	0	0	2
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE MEDICO URGENCIAS	1	0	1	2
INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA ODONTOLOGICA	0	1	0	1
INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA ESPECIALIZADA	0	1	0	1
INOPORTUNIDAD PARA RADICACION DE ORDENES PARA AUTORIZAR	0	0	1	1
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITA TELEFONICA	1	0	0	1
Total general	16	18	13	47

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

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



FUENTE: ALMERA