

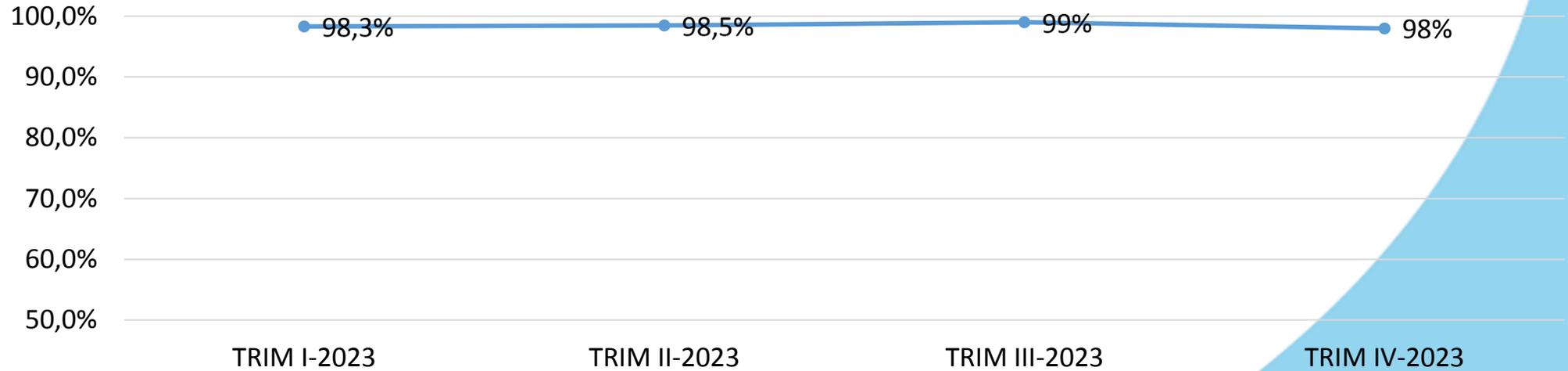


# **INFORME DE PQRSF Y SATISFACCION DEL USUARIO**

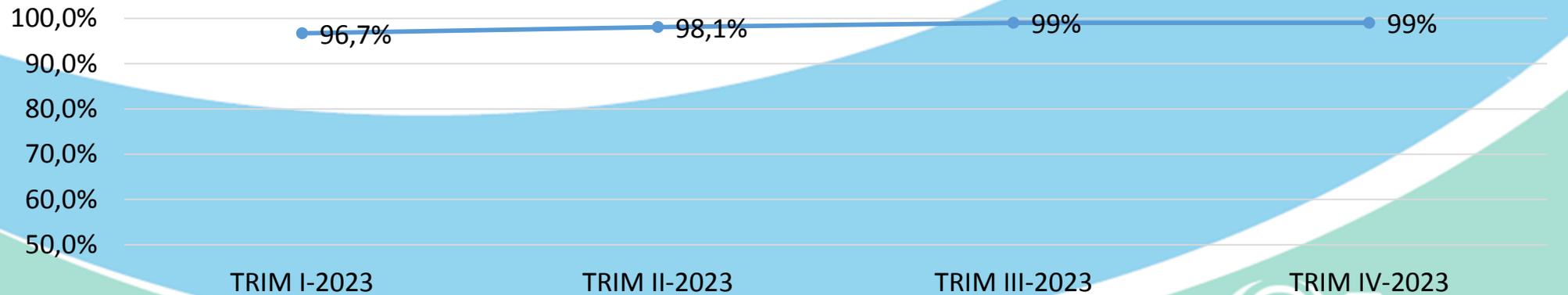
## **CUARTO TRIMESTRE 2023**

# SATISFACCIÓN DE USUARIOS

P.3.14. Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS  $\geq 95\%$  Trimestral



P.3.15 - Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos  $\geq 95\%$  Trimestral

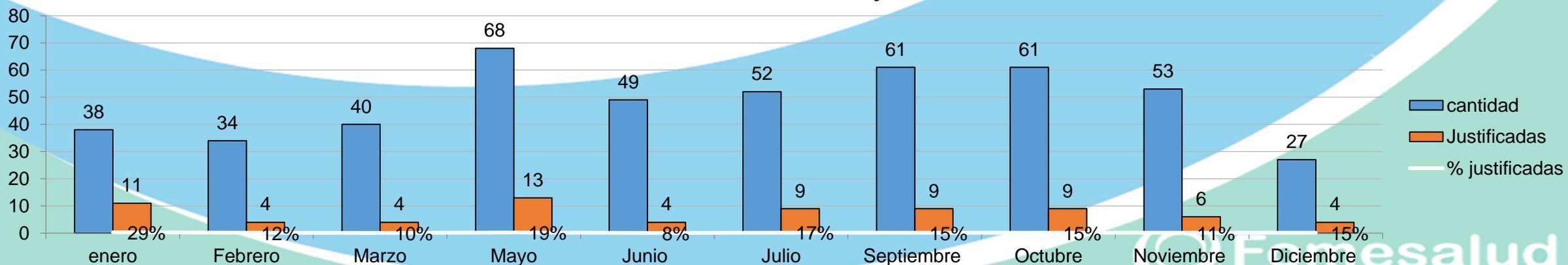


# CANALES DE INGRESO DE PQRSF

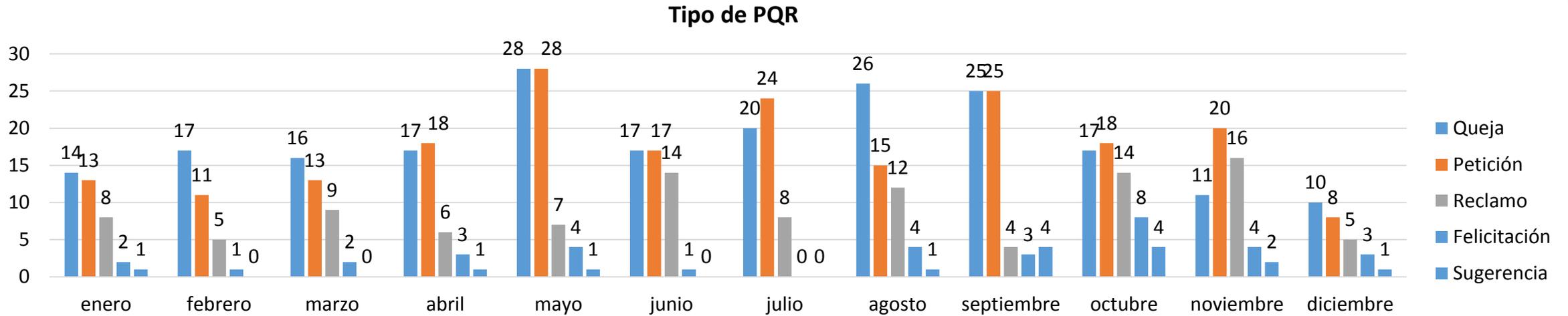


MES	Buzón	Correo Directo de Sanitas	Correo electrónico	Correspondencia	Página Web	Presencial	Total general
enero	16	11	4		7		38
febrero	10	7	12		5		34
marzo	17	10	13				40
abril	11	15	15		3	1	45
mayo	25	16	19		6	2	68
junio	13	14	19		2	1	49
julio	18	10	16		5	3	52
agosto	20	15	18		5		58
septiembre	21	8	28	1	2	1	61
Octubre	26	19	15	1			61
noviembre	12	14	25		2		53
<b>Diciembre</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>7</b>		<b>3</b>		<b>27</b>
<b>Total general</b>	<b>197</b>	<b>148</b>	<b>191</b>	<b>2</b>	<b>40</b>	<b>8</b>	<b>586</b>

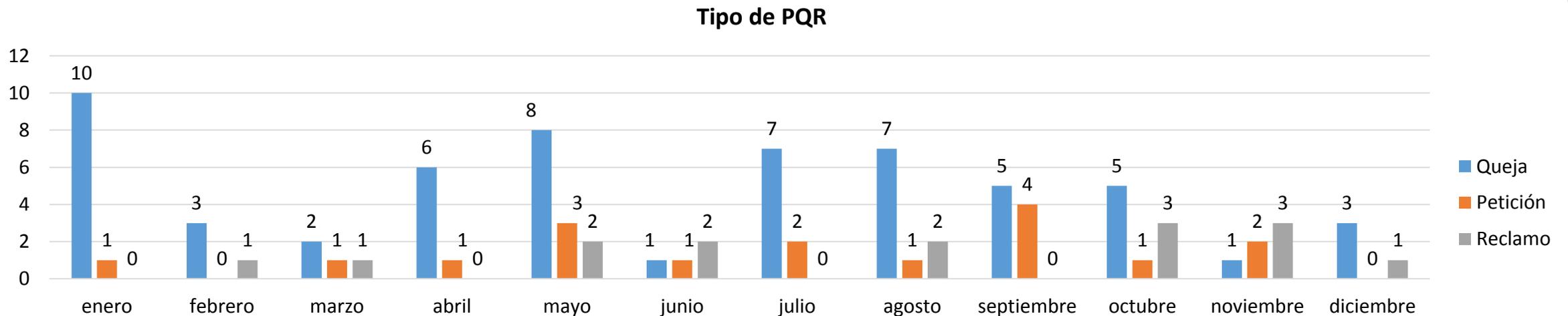
Cantidad total Vs Cantidad justificadas



## Clasificación por tipo de PQR (total)



## Clasificación por tipo de PQR (justificadas)



## Clasificación por causa de PQR (total)

CAUSA PQRS	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total general
Multas por inasistencias	12	19	21	20	25	24	30	24	32	23	23	6	259
Falta Oportunidad	3	2	4	5	10	10	8	13	5	11	6	4	81
Deficiente atención y orientación usuario	5	5	2	2	7	6	4	5	8	6	5	3	58
Fallas en la Accesibilidad	7	2	2	4	7	2	2	5	3	3	3		40
Buena Atención	2	1	2	3	4	1		4	3	8	4	3	35
Mala Atención Asistencial	2		1	1	4	4	3	3	2	2	4	2	28
otro	2	4	4	2	4		1		1	2	3	3	26
Infraestructura, equipos y Ambiente	3		2	1	2		2	3	4	3		1	21
Fallas en la Prestación del servicio	1	1	1	4	1	1			1	3	3	3	18
Mala Atención Recepción	1		1	2	4	1	2	1	1		2	2	18
Fallas Tramites administrativos				1					1				2
<b>Total general</b>	<b>38</b>	<b>34</b>	<b>40</b>	<b>45</b>	<b>68</b>	<b>49</b>	<b>52</b>	<b>58</b>	<b>61</b>	<b>61</b>	<b>53</b>	<b>27</b>	<b>586</b>

## Clasificación por tipo de PQR (Justificadas)

CAUSA PQRS	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	Diciembre	Total general
Falta Oportunidad	1	1	2	2	5	4	2	3	1	5	2	1	29
Deficiente atención y orientación usuario	2	2		1	3		2	3	3	1			17
Multas por inasistencias	2	1	2				2	1	4	1	1		14
Infraestructura, equipos y Ambiente	2			1	2		1	2					8
Fallas en la Accesibilidad				1	2		1	1			1	2	7
Fallas en la Prestación del servicio	1								1	2	1		6
Mala Atención Asistencial	2			1							1		4
Mala Atención Recepción	1			1	1							1	4
otro							1						1
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>90</b>

### Tiempo promedio de respuesta (días)

