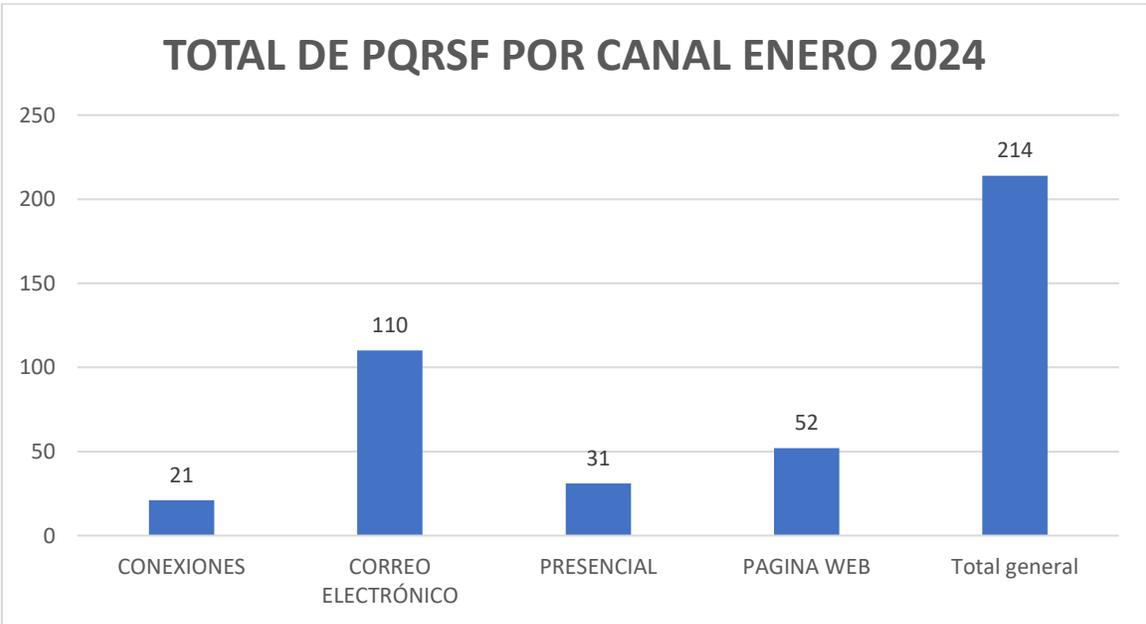
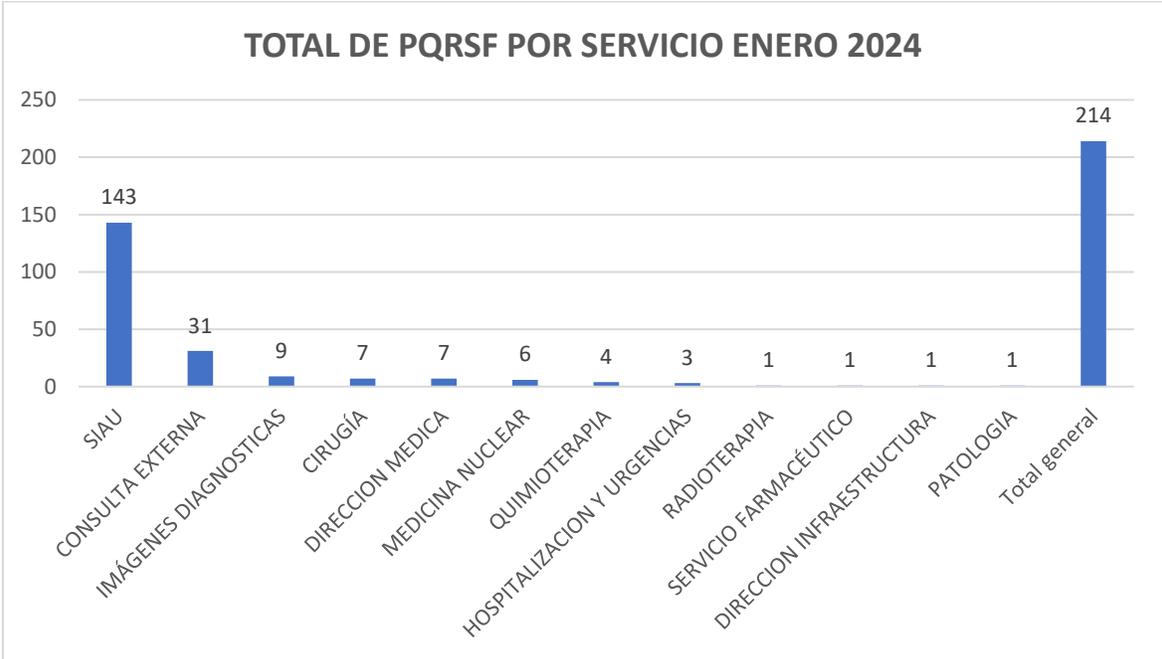
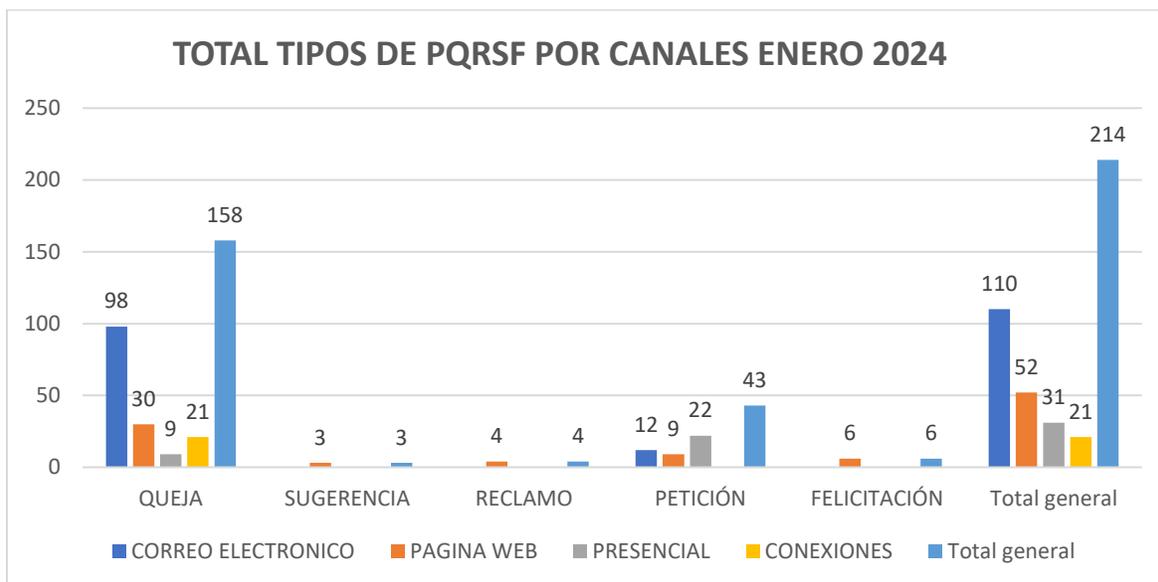


# INFORME MES ENERO PQRSF ALMERA

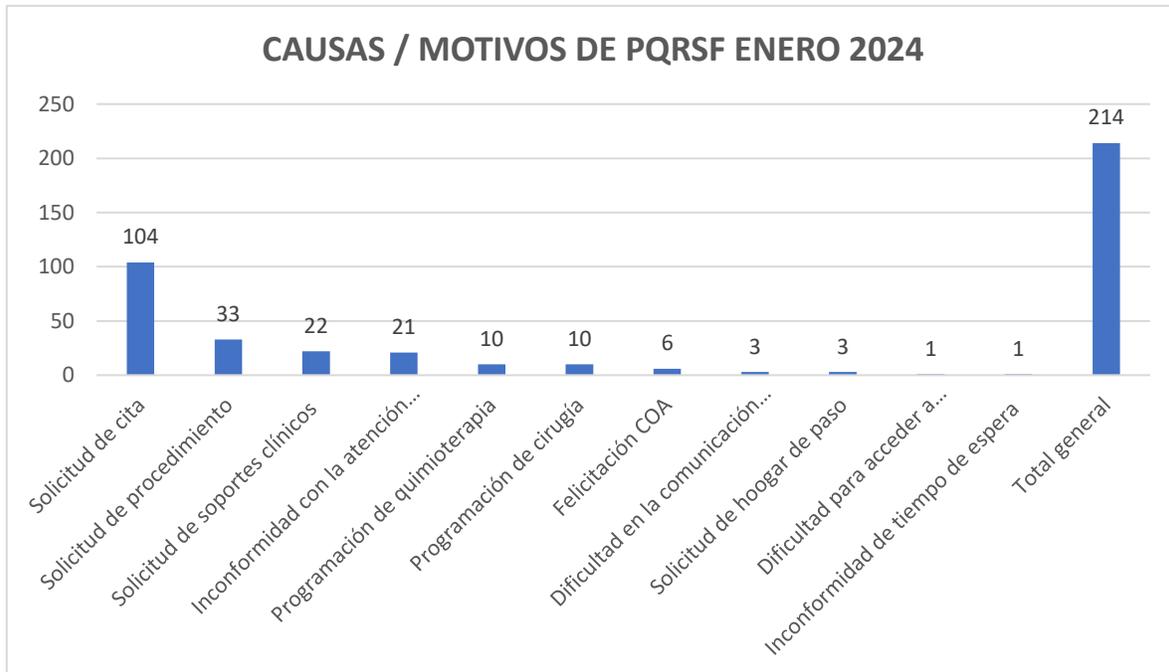


## TOTAL TIPOS DE PQRSF POR CANALES ENERO 2024



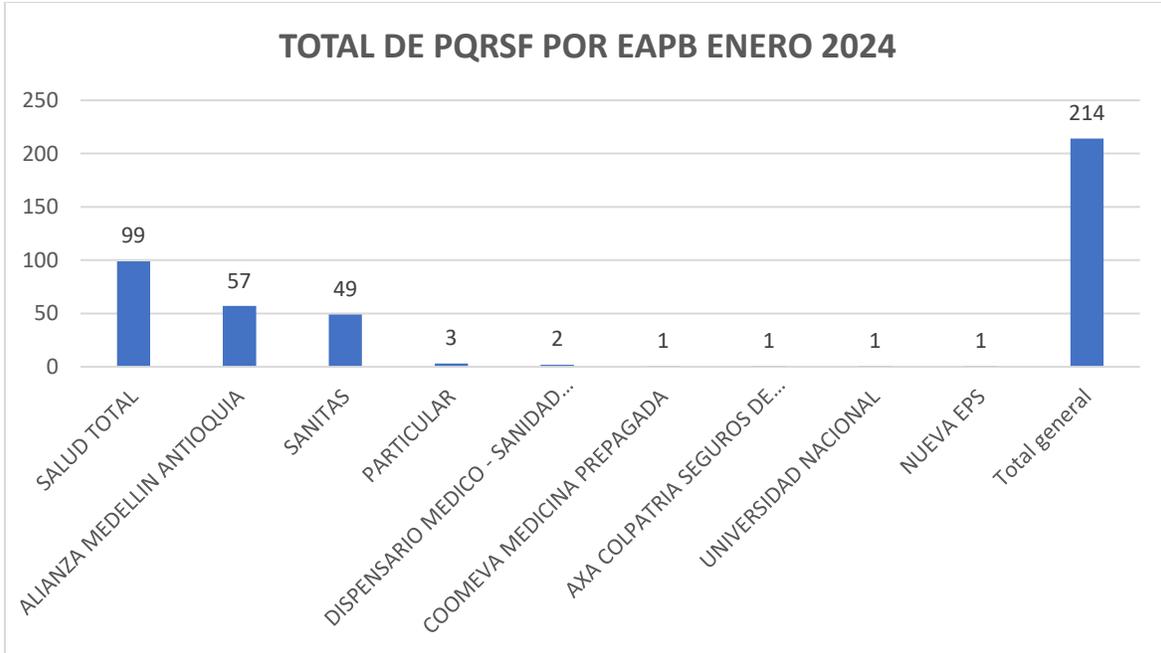
TIPO DE PQRSF	CORREO ELECTRONICO	PAGINA WEB	PRESENCIAL	CONEXIONES	Total general
QUEJA	98	30	9	21	158
SUGERENCIA	3	3	0	0	3
RECLAMO	4	4	0	0	4
PETICIÓN	12	9	22	0	43
FELICITACIÓN	6	6	0	0	6
<b>Total general</b>	<b>110</b>	<b>52</b>	<b>31</b>	<b>21</b>	<b>214</b>

## CAUSAS / MOTIVOS DE PQRSF ENERO 2024



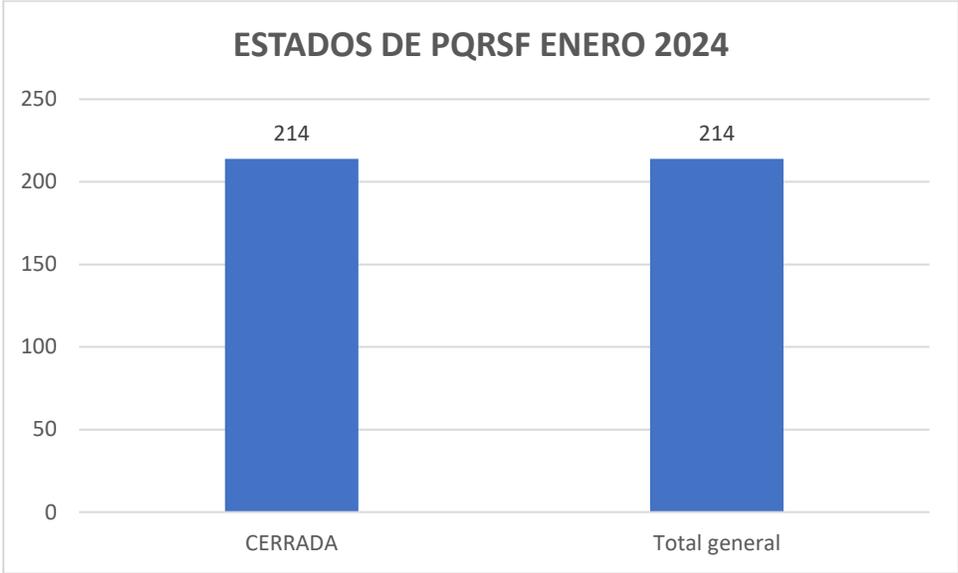
CAUSAS/MOTIVOS PQRSF	TOTAL DE CAUSAS
Solicitud de cita	104
Solicitud de procedimiento	33
Solicitud de soportes clínicos	22
Inconformidad con la atención recibida	21
Programación de quimioterapia	10
Programación de cirugía	10
Felicitación COA	6
Dificultad en la comunicación telefónica	3
Solicitud de hogar de paso	3
Dificultad para acceder a descargar los resultados de exámenes	1
Inconformidad de tiempo de espera	1
<b>Total general</b>	<b>214</b>

## TOTAL DE PQRSF POR EAPB ENERO 2024



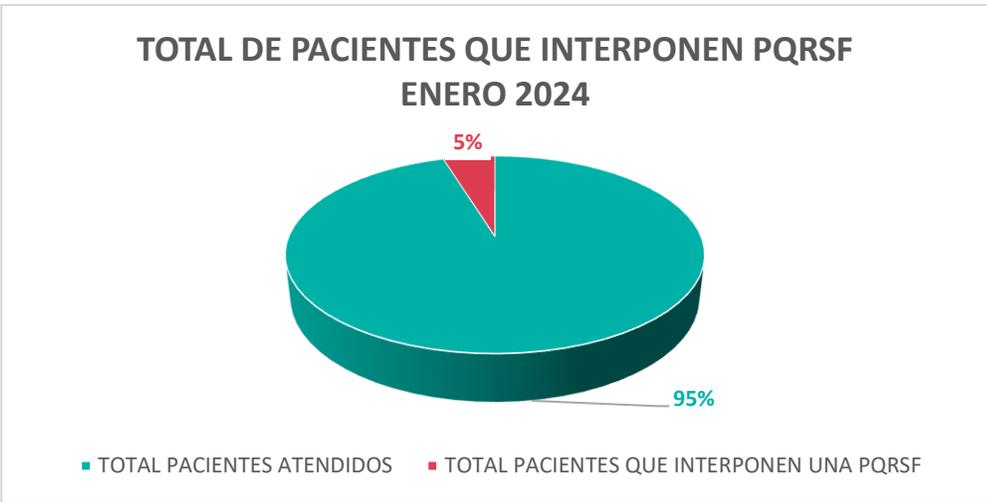
EAPB	TOTAL DE PQRSF
SALUD TOTAL	99
ALIANZA MEDELLIN ANTIOQUIA	57
SANITAS	49
PARTICULAR	3
DISPENSARIO MEDICO - SANIDAD MILITAR	2
COOMEVA MEDICINA PREPAGADA	1
AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A.	1
UNIVERSIDAD NACIONAL	1
NUEVA EPS	1
<b>Total general</b>	<b>214</b>

## ESTADOS DE PQRSF ENERO 2024



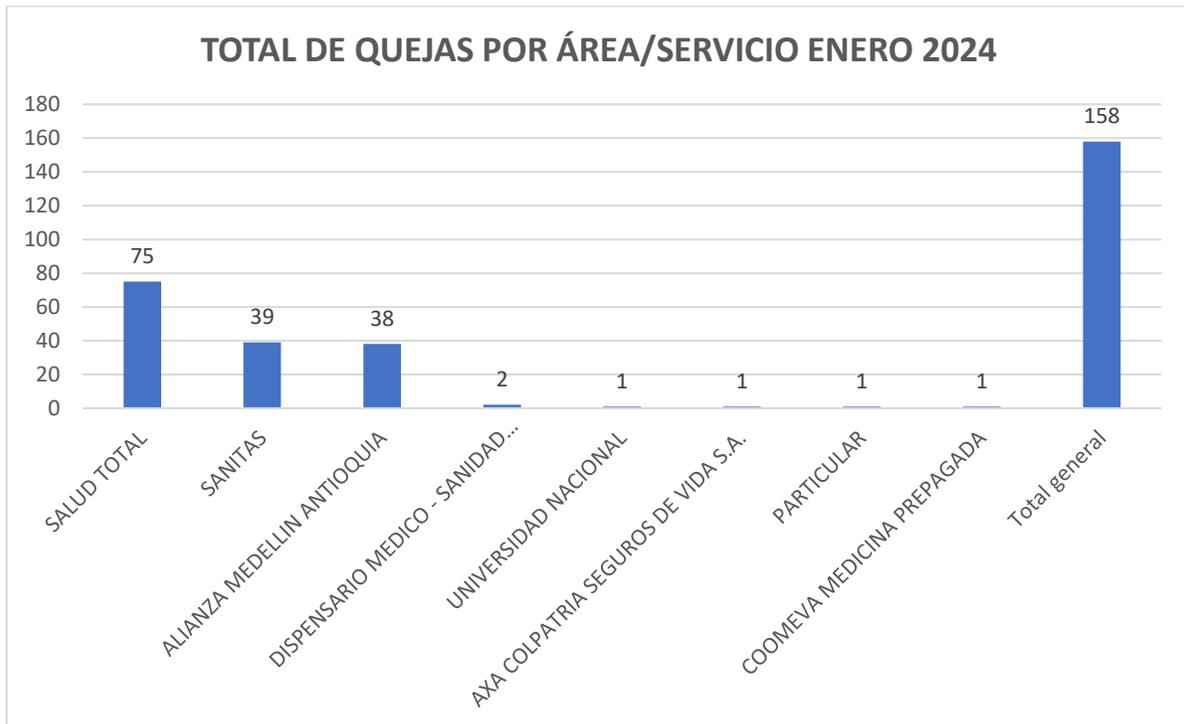
## ANÁLISIS SOBRE PACIENTES QUE INTERPONEN PQRSF ENERO 2024

TOTAL PACIENTES	CANTIDAD
TOTAL PACIENTES ATENDIDOS	4284
TOTAL PACIENTES QUE INTERPONEN UNA PQRSF	214
TOTAL	5%

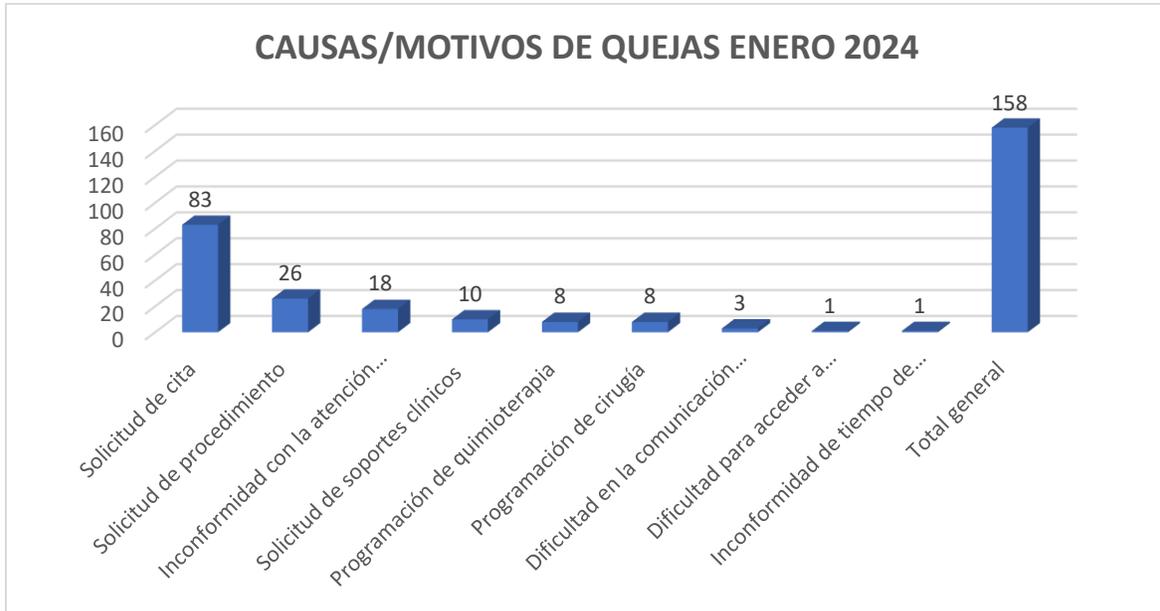


- El total de pacientes atendidos para el mes de enero es de **4284** y el total de pacientes que interponen PQRSF es de **214** dando así un porcentaje del **5%**.

## ANÁLISIS DE LAS QUEJAS POR ÁREA Y SERVICIO ENERO 2024



# ANÁLISIS DE LAS QUEJAS POR MOTIVO ENERO 2024



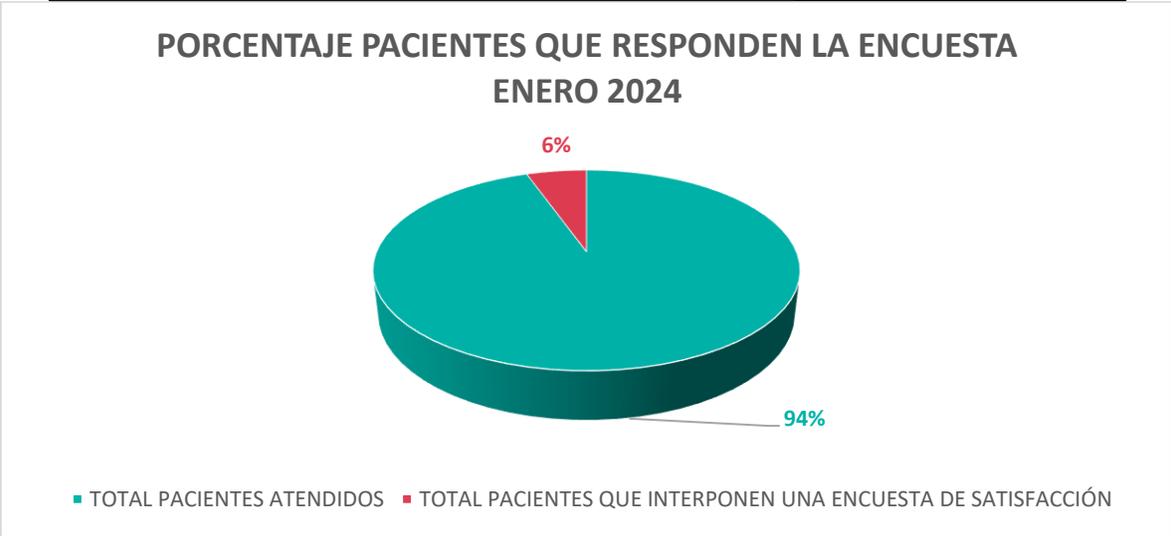
CAUSA/MOTIVO	TOTAL DE QUEJAS
Solicitud de cita	83
Solicitud de procedimiento	26
Inconformidad con la atención recibida	18
Solicitud de soportes clínicos	10
Programación de quimioterapia	8
Programación de cirugía	8
Dificultad en la comunicación telefónica	3
Dificultad para acceder a descargar los resultados de exámenes	1
Inconformidad de tiempo de espera	1
<b>Total general</b>	<b>158</b>

## FELICITACIONES COA ENERO 2024



## CANAL OPINAT

TOTAL PACIENTES	CANTIDAD
TOTAL PACIENTES ATENDIDOS	4284
TOTAL PACIENTES QUE RESPONDEN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	246
TOTAL	6%



➤ El total de pacientes atendidos en el mes de enero es de **4284** y el total de pacientes que responde la encuesta es de **232** dando así un porcentaje del **6%**.