

INFORME PQRSF GENERAL AGOSTO

PETICIÓN: Es aquel derecho que tiene toda persona para reclamar, elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta ante cualquier ente y obtener resolución de las mismas.

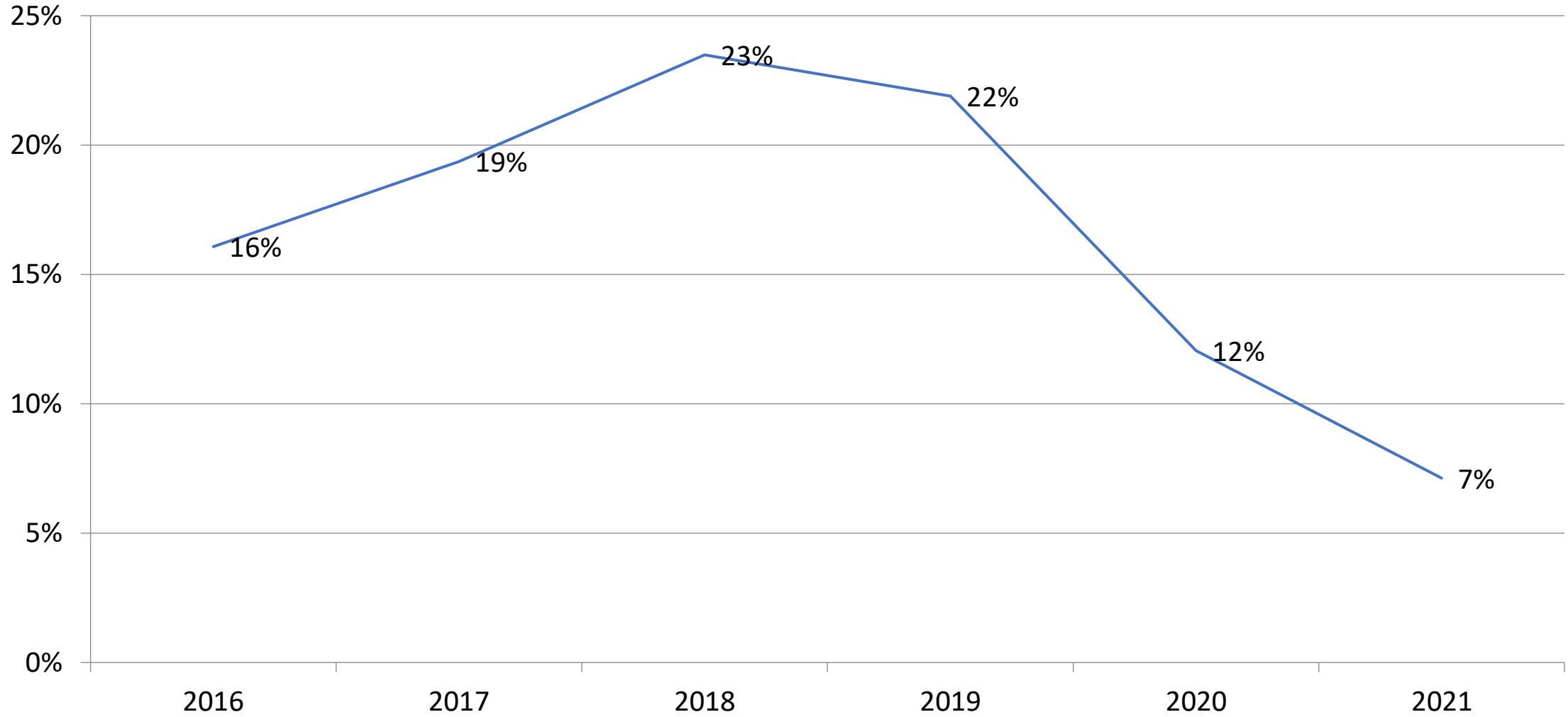
QUEJA: Es la inconformidad manifiesta por una parte interesada frente a la actuación de un funcionario de la institución.

RECLAMO: Cualquier manifestación de insatisfacción referida respecto a la prestación de un servicio.

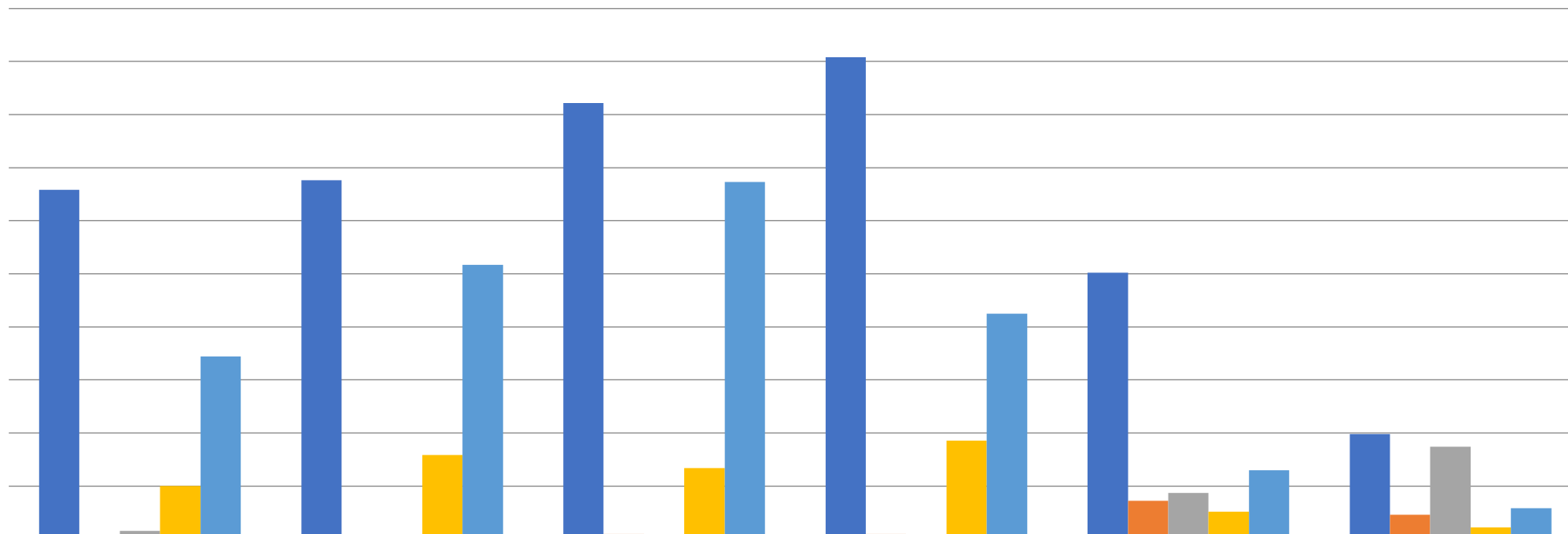
SUGERENCIA: Es la propuesta de cambio, respecto de actividades internas o externas que desarrolle la entidad.

FELICITACIÓN: Es la manifestación positiva de una parte interesada acerca de los servicios que se le han brindado.

PARTICIPACIÓN

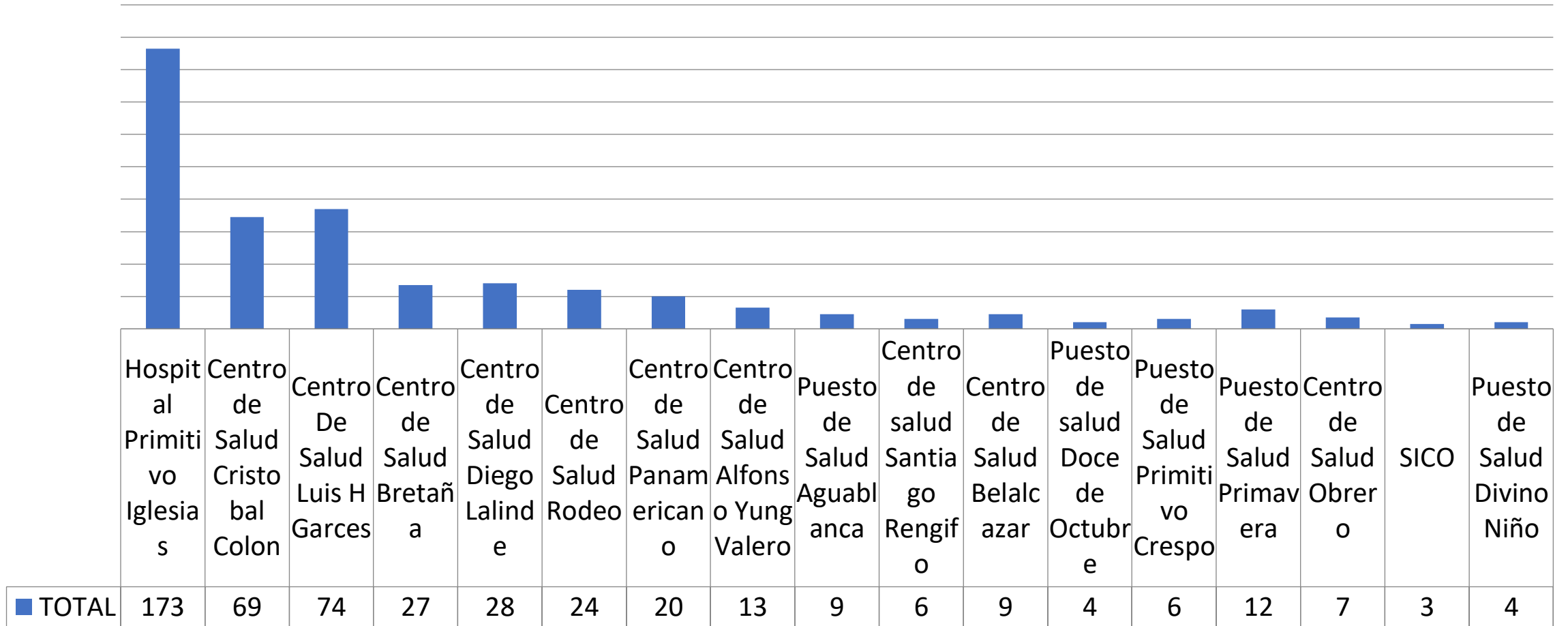


COMPORTAMIENTO PQRSF

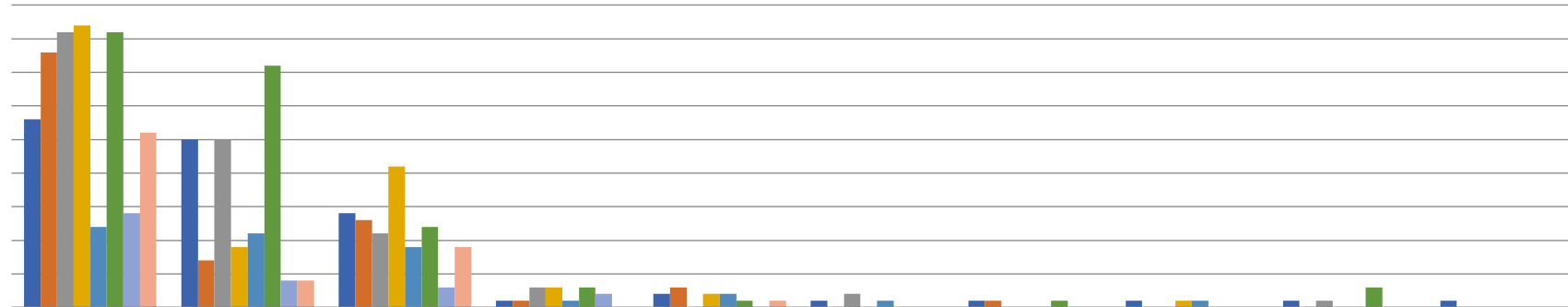


	2016	2017	2018	2019	2020	2021
■ QUEJA	658	676	822	908	502	198
■ RECLAMO	6	1	10	10	72	46
■ PETICION	16	1	3	2	87	174
■ SUGERENCIA	100	159	134	186	52	22
■ FELICITACION	344	517	673	425	130	58

Comportamiento por IPS

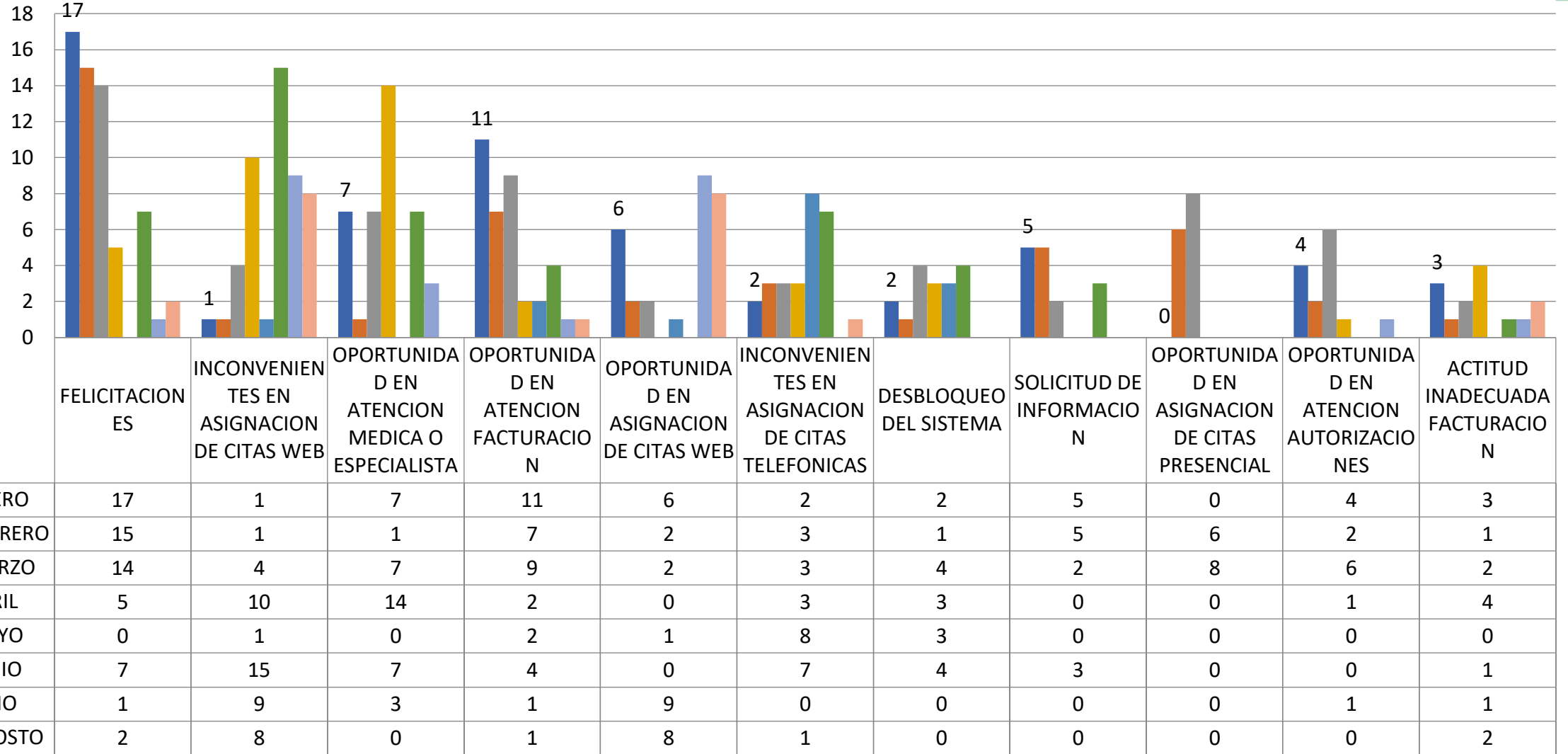


COMPORTAMIENTO POR EPS

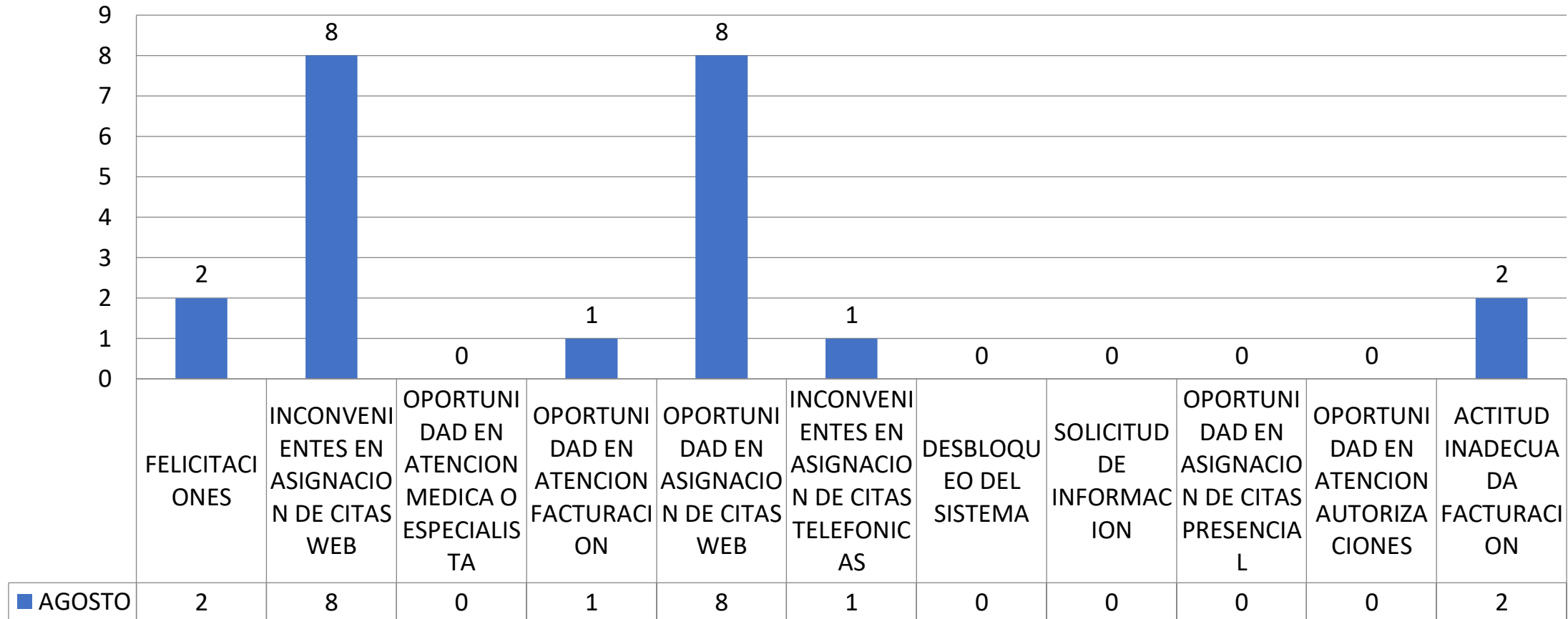


	EMMSANAR	SIN REGISTRO	COOSALUD	ASMETSALUD	SURA EPS	COOMEVA EPS	SOS	COMFENALCO	SANITAS EPS	SALUD TOTAL
ENERO	28	25	14	1	2	1	1	1	1	1
FEBRERO	38	7	13	1	3	0	1	0	0	0
MARZO	41	25	11	3	0	2	0	0	1	0
ABRIL	42	9	21	3	2	0	0	1	0	0
MAYO	12	11	9	1	2	1	0	1	0	0
JUNIO	41	36	12	3	1	0	1	0	3	0
JULIO	14	4	3	2	0	0	0	0	0	0
AGOSTO	26	4	9	0	1	0	0	0	0	0

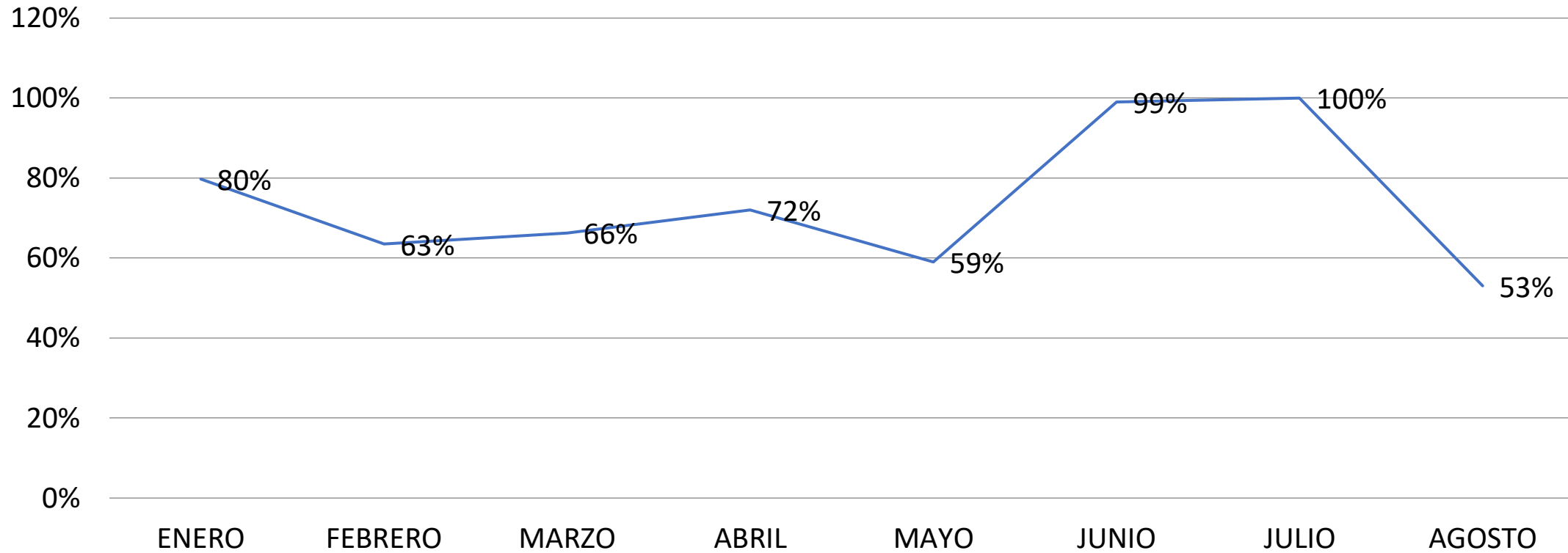
COMPORTAMIENTO PRINCIPALES CAUSAS



COMPORTAMIENTO PRINCIPALES CAUSAS

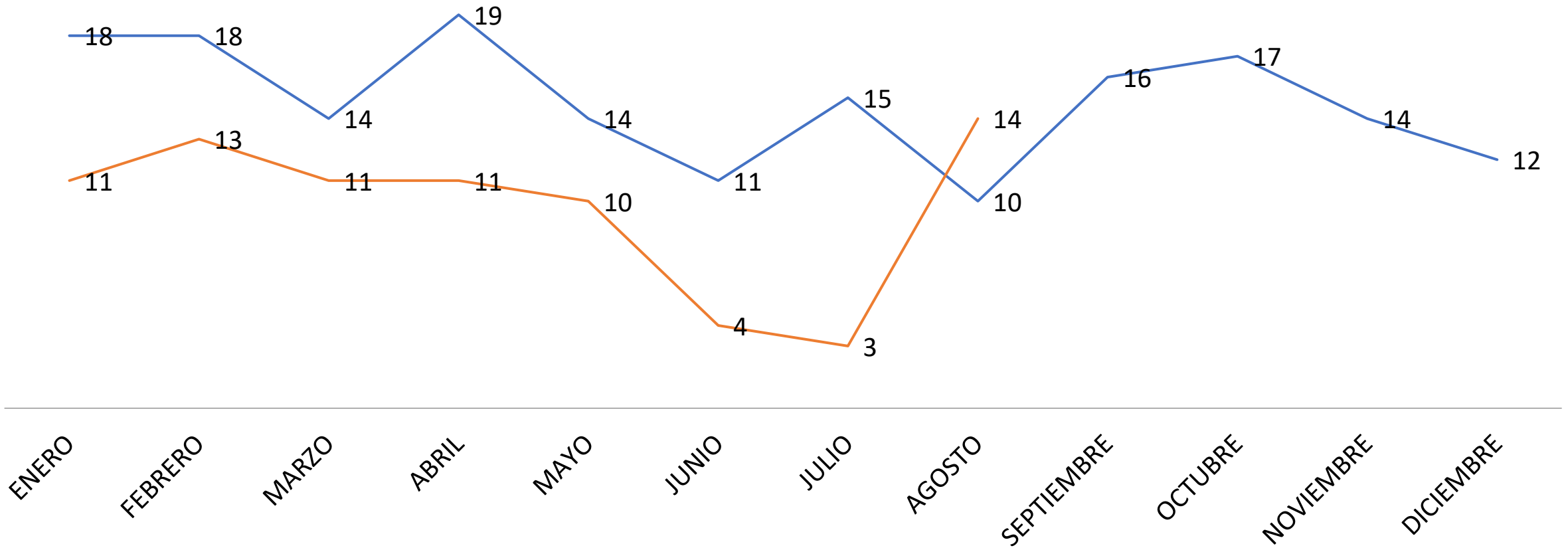


OPORTUNIDAD DE RESPUESTA ANTES DE 15 DIAS



PROMEDIO DE RESPUESTA

— PROMEDIO OPORTUNIDAD RESPUESTA 2020 — PROMEDIO OPORTUNIDAD RESPUESTA 2021



GRACIAS