



# Red de Salud del Centro E.S.E.

“Por una salud más cercana, con excelencia y amor”

# INFORME DE GESTIÓN PRIMER TRIMESTRE 2025

Beatriz Elena Alarcón Muriel  
Líder Relación con el Ciudadano

# ASEGURAMIENTO CANTIDAD AFILIACIONES PRIMER TRIMESTRE 2025

35

30

25

20

15

10

5

0



	CANTIDAD	%PART
COMUNA 8	73	7%
COMUNA 9	43	4%
COMUNA 10	21	2%
COMUNA 11	7	1%
COMUNA 12	5	0%
FACTURACION	7	1%
	<b>156</b>	

FUENTE: BASE FORMULARIO AFILIACIONES (PEND. RECIBIR CRUCE DE SECRETARIA)

# GESTION PQRSF

## PRIMER TRIMESTRE 2023 A 2025

### PQRSF POR CANAL

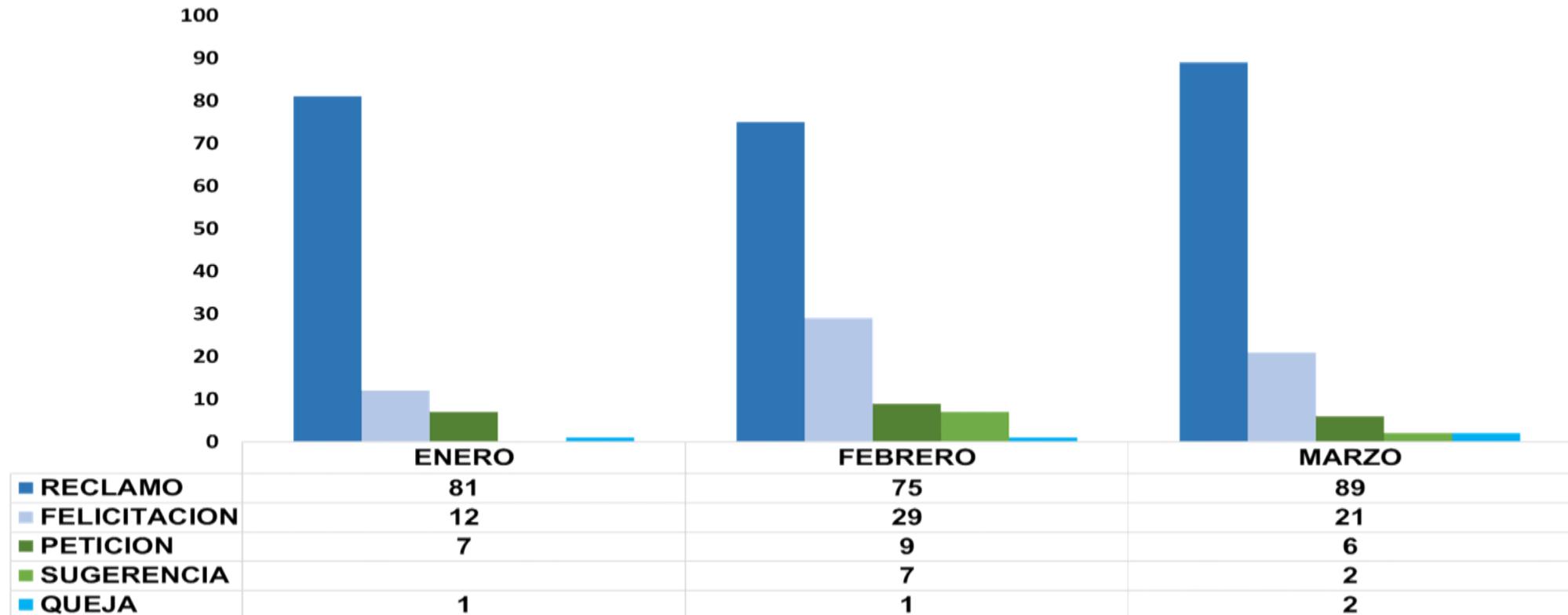
CANAL	2023	2024	2025	% VARIACION 2024-2025
<b>Buzón</b>	318	205	258	<b>26%</b>
<b>Web</b>	74	57	82	<b>44%</b>
<b>Presencial</b>	13	14	2	<b>-86%</b>
<b>Telefónico</b>	1	1	0	<b>-100%</b>
<b>Total</b>	<b>406</b>	<b>277</b>	<b>342</b>	

### PQRSF POR CLASIFICACION

CLASIFICACION	2023	2024	2025	% VARIACION 2024-2025
<b>RECLAMO</b>	172	171	245	<b>43%</b>
<b>FELICITACION</b>	109	44	62	<b>41%</b>
<b>PETICION</b>	77	26	22	<b>-15%</b>
<b>SUGERENCIA</b>	29	26	9	<b>-65%</b>
<b>QUEJA</b>	19	10	4	<b>-60%</b>
<b>Total</b>	<b>406</b>	<b>277</b>	<b>342</b>	<b>23%</b>

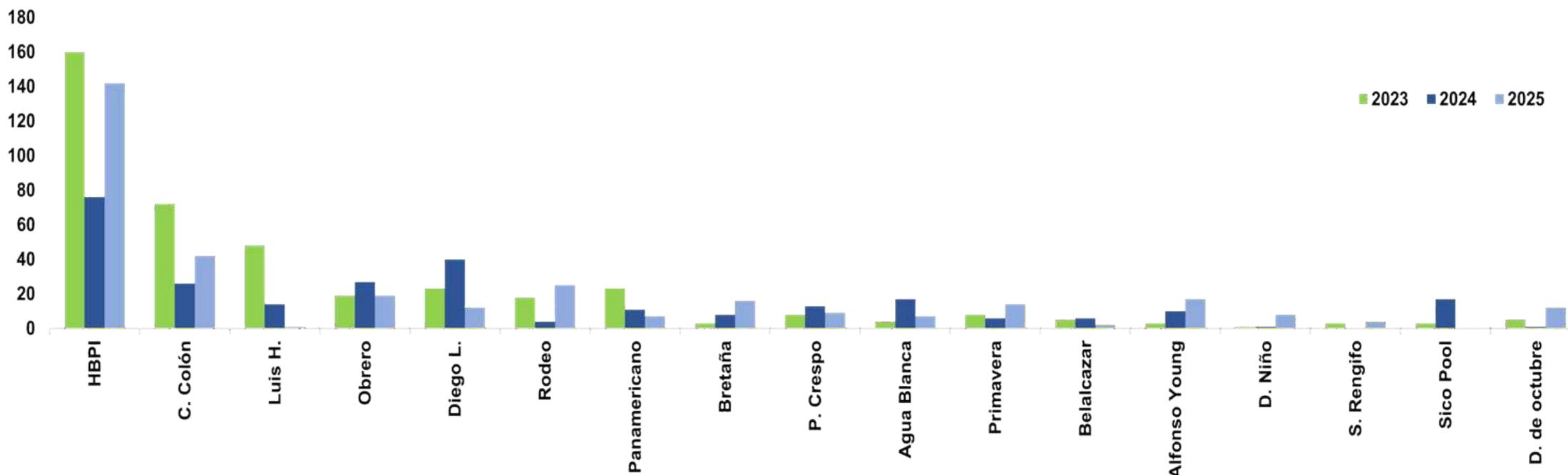
FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

# CLASIFICACION PQRSF COMPARATIVO POR MES - PRIMER TRIMESTRE 2025



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

# PQRSF COMPARATIVO POR IPS PRIMER TRIMESTRE 2023 A 2025



<b>2023</b>	160	72	48	19	23	18	23	3	8	4	8	5	3	1	3	3	5
<b>2024</b>	76	26	14	27	40	4	11	8	13	17	6	6	10	1	0	17	1
<b>2025</b>	142	42	1	19	12	25	7	16	9	7	14	2	17	8	4	0	12
<b>% Variación 2024-2025</b>	87%	62%	-93%	-30%	-70%	525%	-36%	100%	-31%	-59%	133%	-67%	70%	700%		-100%	1100%

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

# PRINCIPALES CAUSAS DE FELICITACIONES PRIMER TRIMESTRE 2025

FELICITACIONES			
CAUSAS	ENERO	FEBRERO	MARZO
FELICITACION A COLABORADOR ESPECIFICO	5	14	16
FELICITACION A UN SERVICIO ESPECIFICO	3	7	3
FELICITACION A UNA IPS	3	6	2
FELICITACION PARA ESTUDIANTE		1	
FELICITACION A PERSONAL DE ASEO		1	

Profesionales más felicitados:

- ✓ Psicóloga María Victoria
- ✓ Gerontóloga Elizabeth Bonilla
- ✓ Médicos y Fisioterapeutas

Las IPS con más felicitaciones son:

- ✓ Hospital Primitivo Iglesias
- ✓ Obrero
- ✓ Colón
- ✓ Diego Lalinde

Los 2 servicios con más felicitaciones son:

- ✓ Rehabilitación
- ✓ Atención Ambulatoria

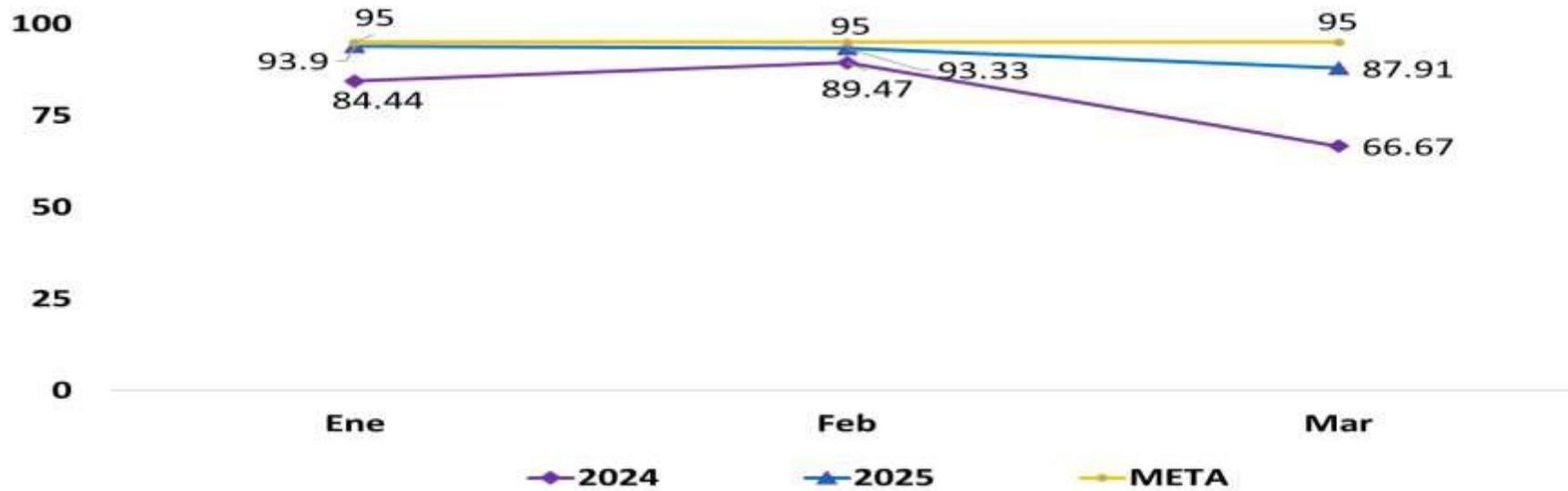
FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

# PRINCIPALES CAUSAS QUEJAS Y RECLAMOS POR ATRIBUTO PRIMER TRIMESTRE 2025

OPORTUNIDAD - RECLAMOS				
CAUSAS	ENE	FEB	MAR	TOTAL
INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA ESPECIALIZADA	10	9	21	40
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICO AMBULATORIO	8	5	11	24
INOPORTUNIDAD EN ATENCION FACTURACION	10	5	6	21
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL ENFERMERO(A)	3	3	9	15
INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA GENERAL	1	9	4	14
RETRASO EN HORARIO DE ATENCION	6	5	2	13
ACCESIBILIDAD - RECLAMOS				
CAUSAS	ENE	FEB	MAR	TOTAL
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITA PRESENCIAL	6	13	4	23
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITA TELEFONICA		6	3	9
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITAWHATSAPP	1	3		4
HUMANIZACION - QUEJAS				
CAUSAS	ENE	FEB	MAR	TOTAL
ACTITUD INADECUADA PORTERO U OPERARIO		1	1	2
ACTITUD INADECUADA FACTURADOR	1		1	2
ACTITUD INADECUADA AGENTE CALL CENTER			1	1
ACTITUD INADECUADA ENFERMERO (A)			1	1

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

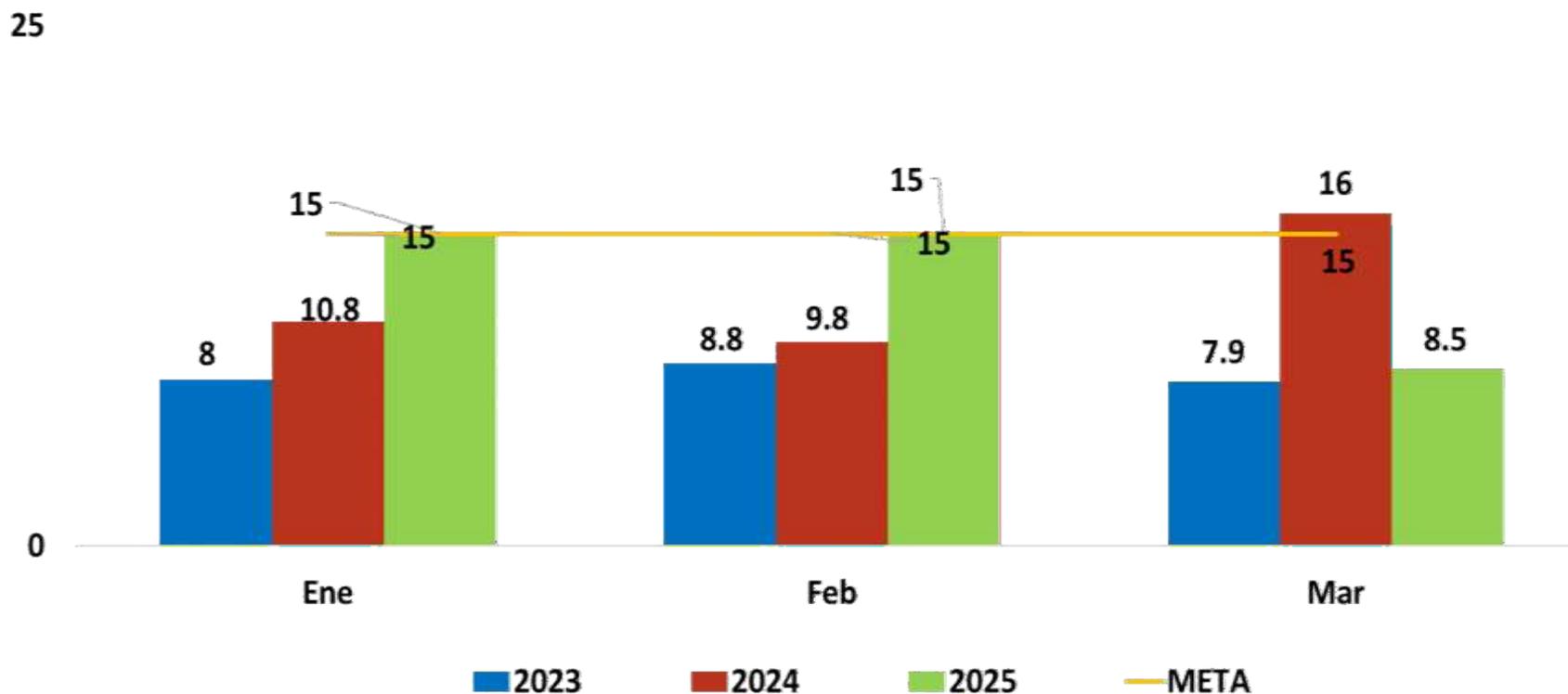
# ICONTEC - PROPORCION DE QUEJAS EN LAS CUALES SE ADOPTAN LOS CORRECTIVOS REQUERIDOS ANTES DE 15 DIAS 2023 A 2025



	Ene	Feb	Mar
<b>2024</b>	<b>84.44</b>	<b>89.47</b>	<b>66.67</b>
<b>2025</b>	<b>93.9</b>	<b>93.33</b>	<b>87.91</b>
<b>% Variación 2024-2025</b>	<b>11%</b>	<b>4%</b>	<b>32%</b>

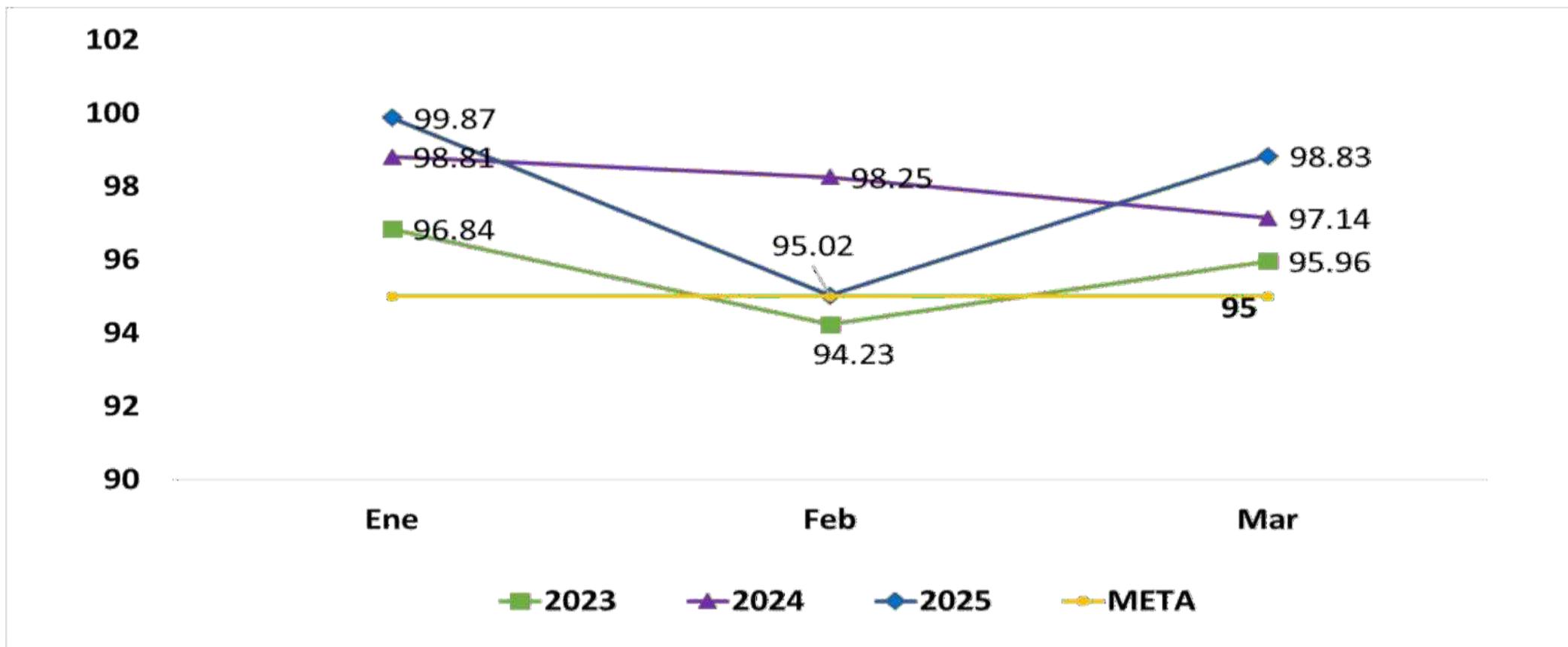
FUENTE: ALMERA

# ICONTEC - TIEMPO DE RESPUESTA A QUEJAS DE LOS USUARIOS (DIAS) 2023 A 2025



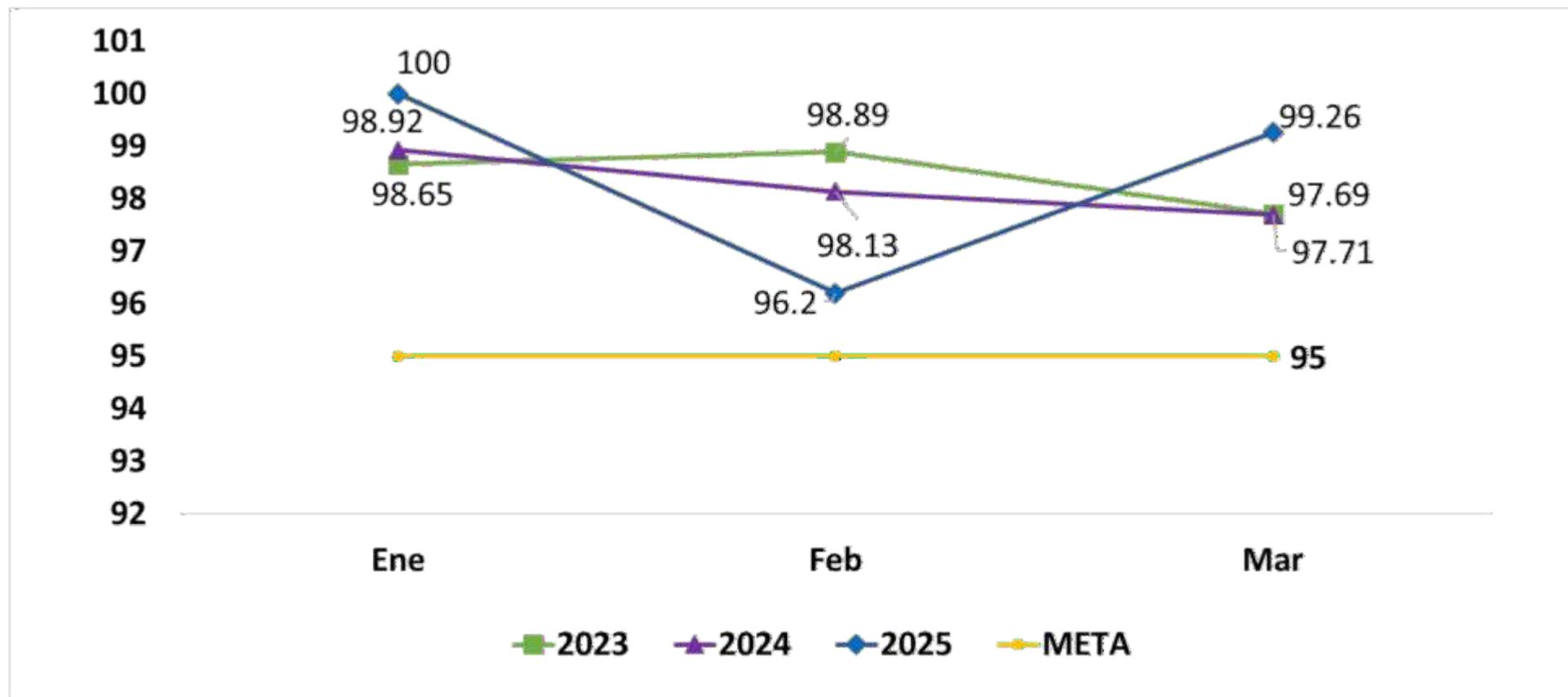
FUENTE: ALMERA

# 0256 - PROPORCION DE LA SATISFACCION GLOBAL COMPARATIVO PRIMER TRIMESTRE 2023 A 2025



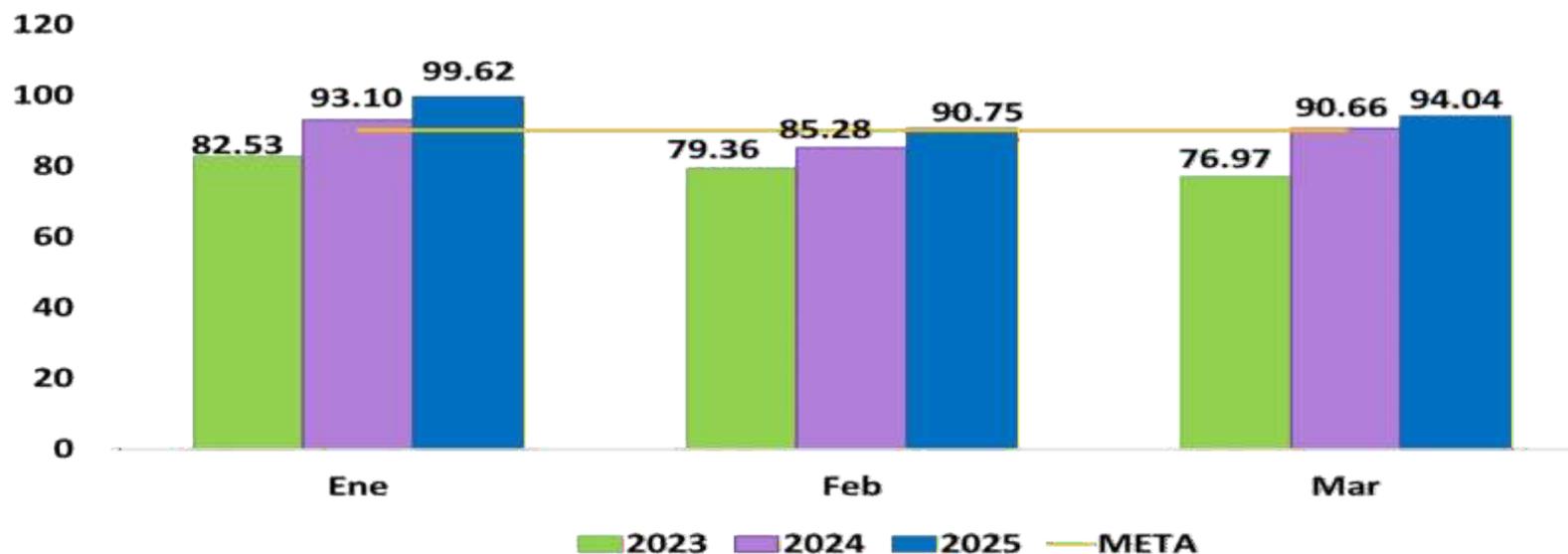
FUENTE: ALMERA

# 0256 - PROPORCION DE USUARIOS QUE RECOMENDARIA SU IPS A FAMILIARES Y AMIGOS COMPARATIVO PRIMER TRIMESTRE 2023 A 2025



FUENTE: ALMERA

# PROPORCION EN LA DIVULGACION DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS COMPARATIVO POR AÑO 2023 A 2025

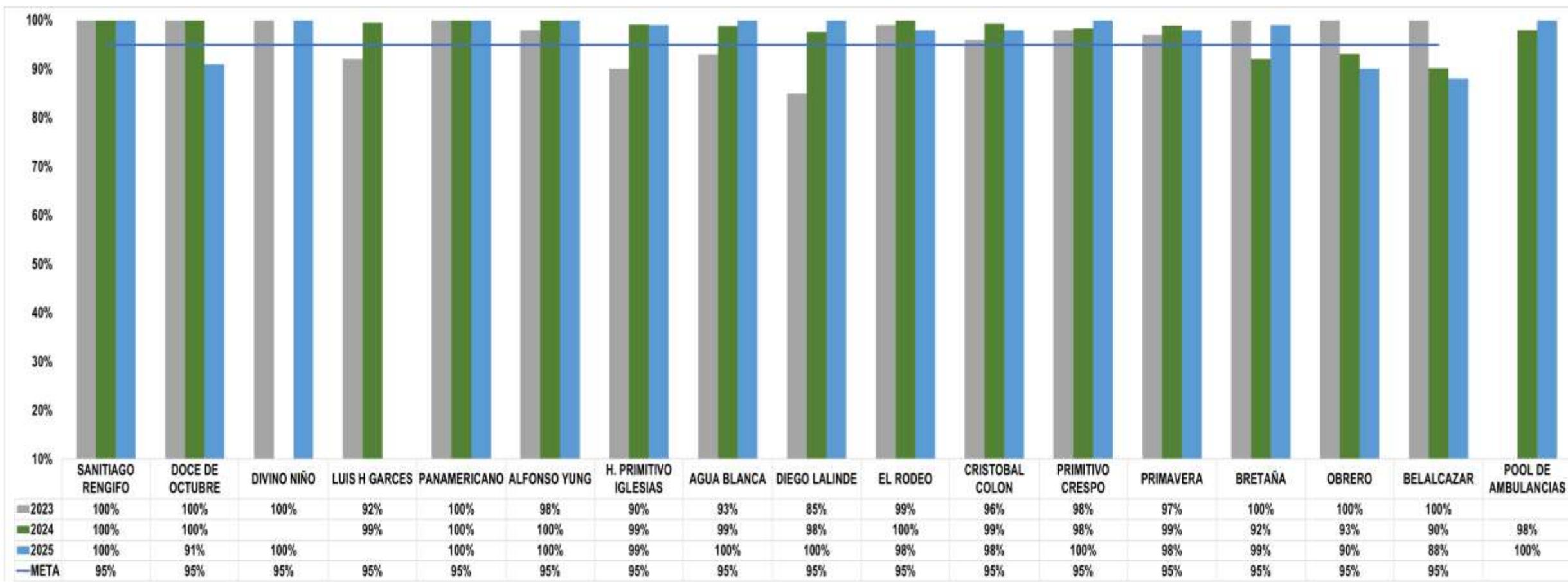


	Ene	Feb	Mar
<b>2024</b>	<b>93.1</b>	<b>85.28</b>	<b>90.66</b>
<b>2025</b>	<b>99.62</b>	<b>90.75</b>	<b>94.05</b>
<b>META</b>	<b>90</b>	<b>90</b>	<b>90</b>
<b>% Variación 2024-2025</b>	<b>7%</b>	<b>6%</b>	<b>4%</b>

FUENTE: ALMERA

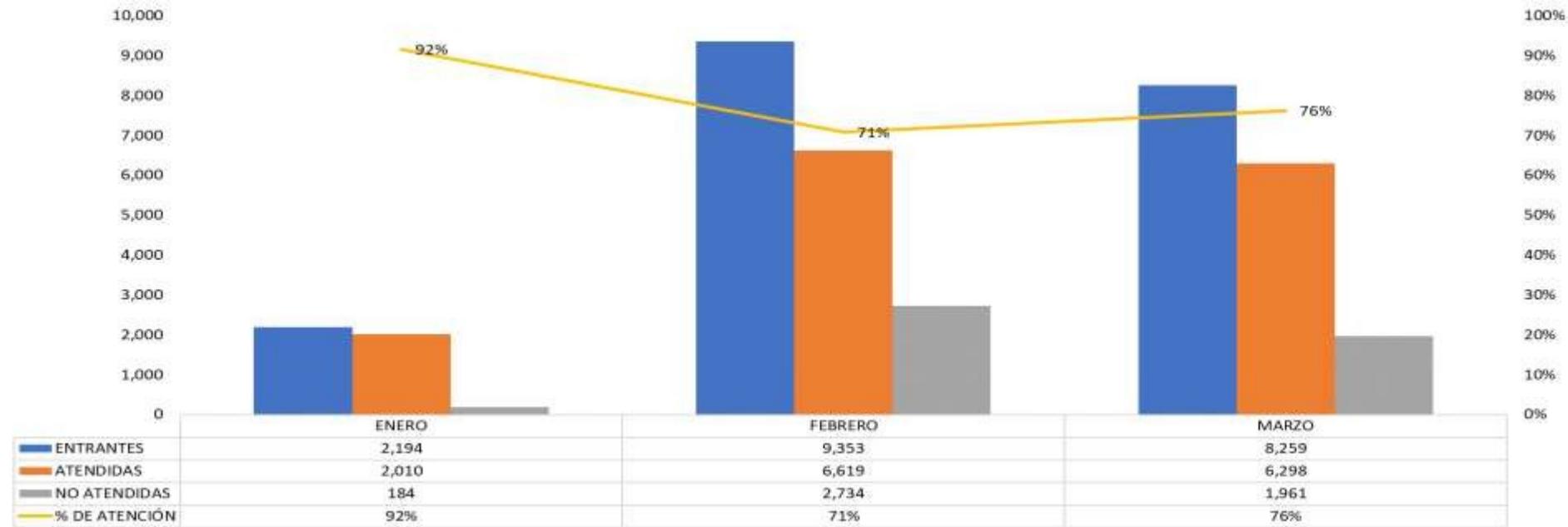
# ENCUESTAS DE SATISFACCION

## 0256 - PROPORCION DE LA SATISFACCION GLOBAL DE LOS USUARIOS - COMPARATIVO IPS POR AÑO 2023 A 2025



FUENTE: BASE ENCUESTAS ALMERA

# CANAL CALL CENTER LLAMADAS PRIMER TRIMESTRE 2025 Y COMPARATIVO 2023 A 2025



TOTAL LLAMADAS PRIMER TRIMESTRE				
AÑO	ENTRANTES	ATENDIDAS	NO ATENDIDAS	% DE ATENCIÓN
2023	51,752	28,491	23,261	55%
2024	7,381	5,468	1,913	74%
2025	19,806	14,927	4,879	75%
% VARIACION 2024-2025	168%	173%	155%	

FUENTE: Aplicativo Queuemetrics

# CANAL DE ATENCION CENTRAL DE AUTORIZACIONES GESTION PRIMER TRIMESTRE 2025

COOSALUD 2025	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL ENERO A JUNIO 2025	% GESTIONADOS Y PENDIENTES
ORDENADO - SOLO ESPECIALIDADES CONTRATADAS	3,727	4,403	4,757	12,887	
AGENDADOS	1,857	1,588	917	4,362	43%
GESTION NO EFECTIVOS	365	224	114	703	
APROBADO EN GESTION	300	215	18	533	
PENDIENTE GESTION	1,205	2,376	3,708	7,289	57%

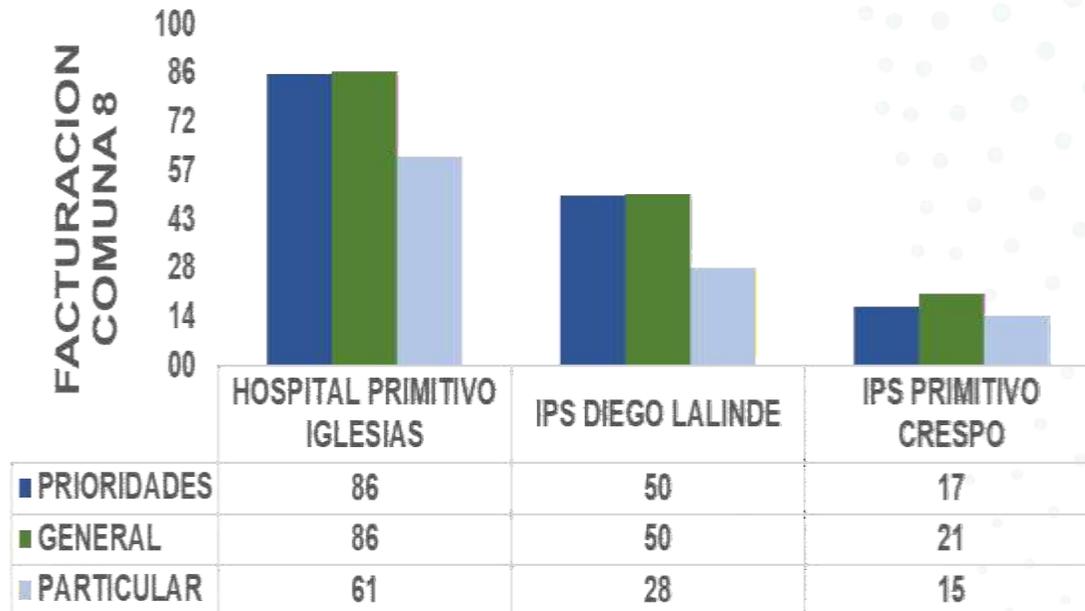
NUEVA EPS 2025	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL ENERO A JUNIO 2025	% GESTIONADOS Y PENDIENTES
ORDENADO - SOLO ESPECIALIDADES CONTRATADAS	963	1,081	950	2,994	
AGENDADOS	393	272	408	1,073	61%
GESTION NO EFECTIVOS	118	60	103	281	
APROBADO EN GESTION	158	165	148	471	
PENDIENTE GESTION	294	584	291	1,169	39%

EMSSANAR 2025	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL ENERO A DICIEMBRE 2025	% GESTIONADOS
ORDENADO - SOLO ESPECIALIDADES	5,950	5,330	5,413	16,693	
AGENDADOS (A PARTIR DE FEBRERO INICIA EN LA CENTRAL)	1,542	945	808	3,295	20%

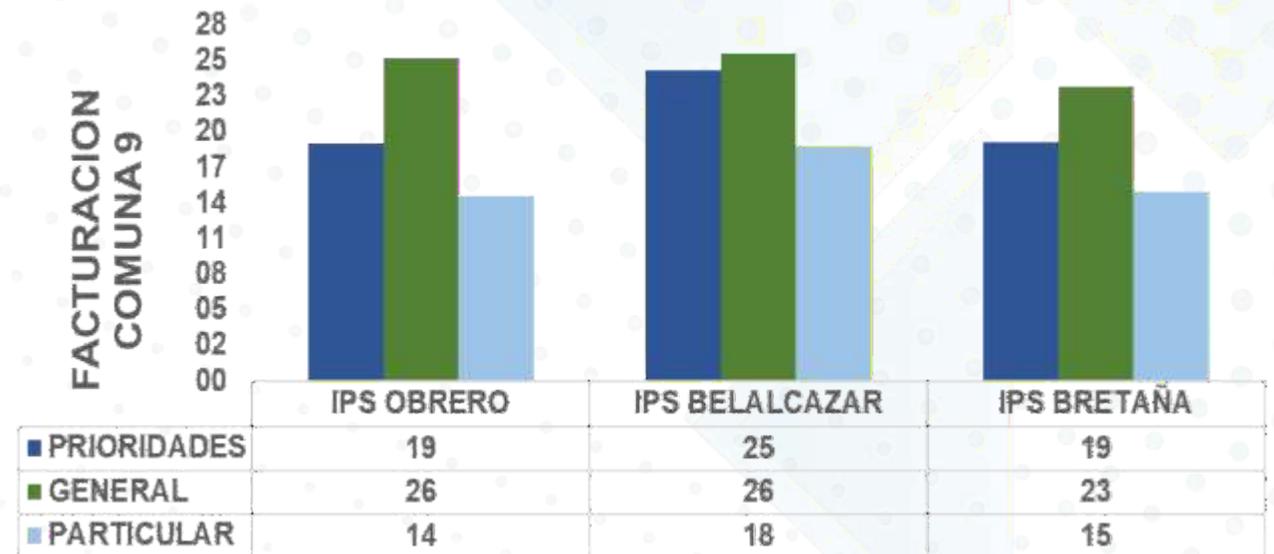
**TOTAL PENDIENTES GESTION (COOSALUD Y NUEVA EPS) 2025: 8.458**

FUENTE: BASES INFORMES DM&R - SERVINTE

# TIEMPOS ADMINISTRATIVOS DIGITURNO COMPARATIVO DE IPS POR COMUNA ACUMULADO PRIMER TRIMESTRE 2025

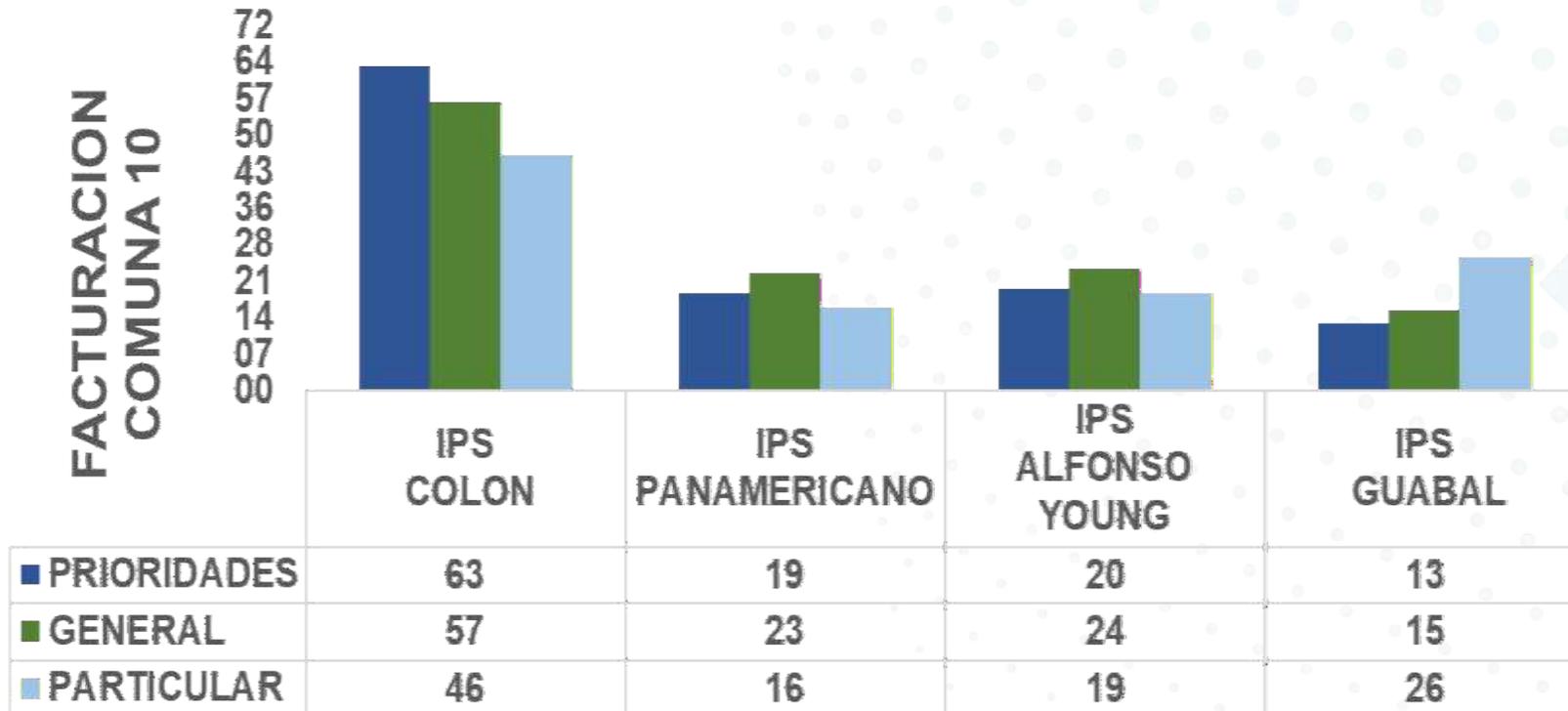


CLASIFICACION	META (MIN.)
PRIORIDADES	20
GENERAL	30
PARTICULAR	15



FUENTE: BASE DIGITURNO

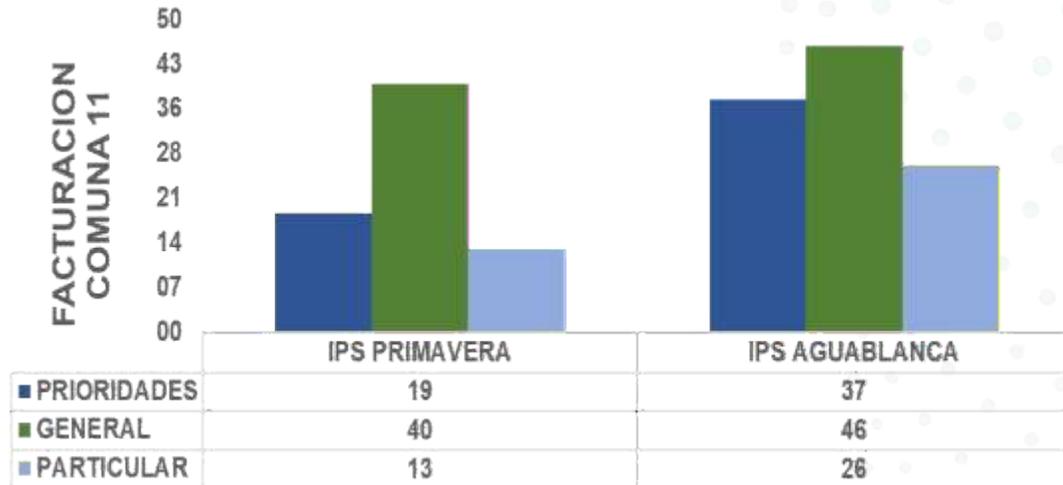
# TIEMPOS ADMINISTRATIVOS DIGITURNO COMPARATIVO DE IPS POR COMUNA ACUMULADO PRIMER TRIMESTRE 2025



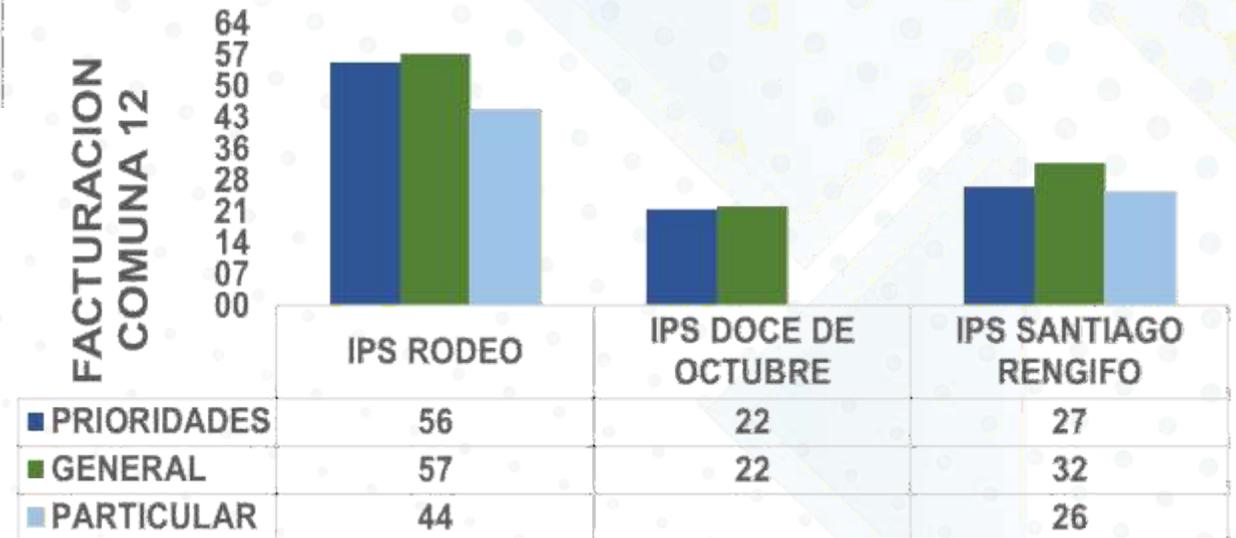
CLASIFICACION	META (MIN.)
PRIORIDADES	20
GENERAL	30
PARTICULAR	15

FUENTE: BASE DIGITURNO

# TIEMPOS ADMINISTRATIVOS DIGITURNO COMPARATIVO DE IPS POR COMUNA ACUMULADO PRIMER TRIMESTRE 2025



CLASIFICACION	META (MIN.)
PRIORIDADES	20
GENERAL	30
PARTICULAR	15



FUENTE: BASE DIGITURNO