

COMITÉ DE PQRSF

La Red de Salud Centro ESE conformó el Comité de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) con el objetivo de garantizar una gestión eficiente, transparente y oportuna de las solicitudes presentadas por los usuarios, promoviendo la mejora continua en los procesos y servicios de la organización. En este comité se presenta el análisis, revisión y seguimiento a las causas más representativas de PQRSF, asegurando el cumplimiento de la normatividad vigente y fortaleciendo la satisfacción de los ciudadanos o clientes. Además, se presenta a la comunidad las estrategias de mejora basadas en el análisis de las tendencias y causas recurrentes de las solicitudes recibidas.

Este comité se realiza de manera trimestral y dentro de este se presenta la siguiente información:

- Análisis de PQRSF y la oportunidad en que fueron gestionadas
- Análisis de causas representativas por atributo de calidad.
- Información y análisis de las quejas presentadas.
- Estrategias y/o planes de mejora frente a las causas más representativas por quejas y reclamos.
- Revisión y análisis de las sugerencias presentadas por los usuarios y socializar las felicitaciones.

Durante el comité participan entre 1 y 2 representantes por cada Asociación de usuarios, Subgerencia Científica, Líder de Relación con el Ciudadano, Líderes de Comuna y líderes de proceso.

Durante el 2024 se realizaron 3 comité en las siguientes fechas:

- 14-03-2024 – Acta de Comité / 211.1.31007 (ubicada en plataforma institucional Almera)
- 29-07-2024 - Acta de Comité / 211.1.31008 (ubicada en plataforma institucional Almera)

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villa Colombia. Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

- 24-10-2024 - Acta de Comité / 211.1.31009 (ubicada en plataforma institucional Almera)

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villa Colombia. Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co