



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

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

# INFORME DE PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2024

Profesional Administrativo Relación con el Ciudadano

# GESTION PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2024

## TOTAL DE PQRSF

MANIFESTACIONES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
	148	127	128	403

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

# GESTION PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2024

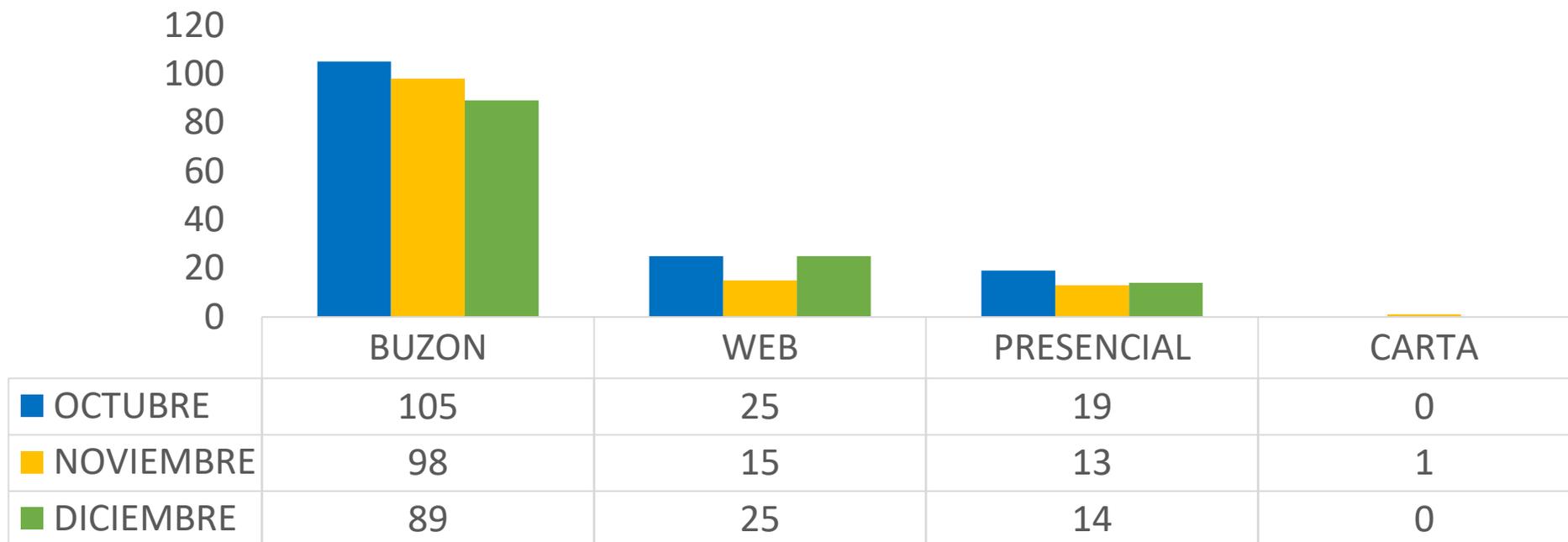
## TOTAL DE PQRSF

MANIFESTACIONES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
TOTAL DE RERSPUESTAS	148	127	128	403
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS	11,1	12,4	11,4	11,6

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

# GESTION PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2024

## PQRSF POR CANAL



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

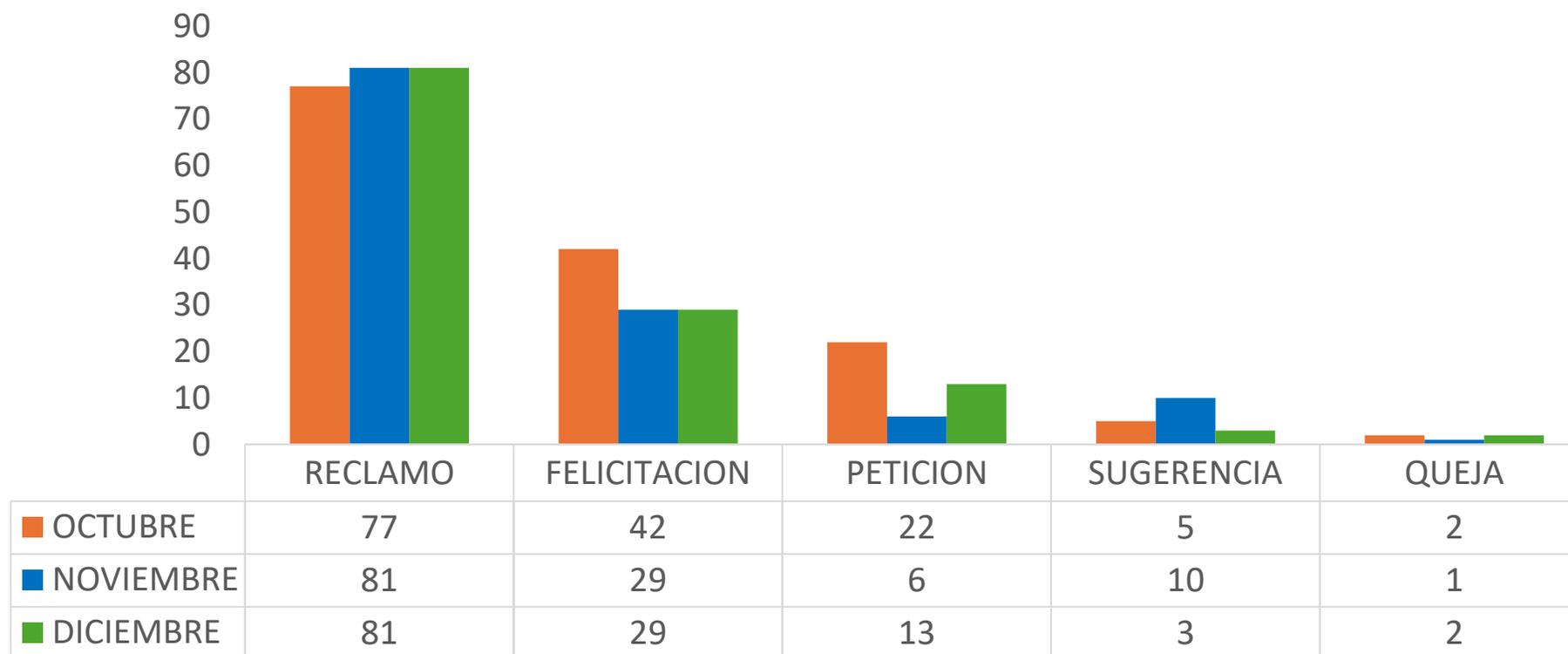
# GESTION PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2024

## PQRSF POR CLASIFICACION

CLASIFICACION	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
RECLAMO	77	81	81	239
FELICITACION	42	29	29	100
PETICION	22	6	13	41
SUGERENCIA	5	10	3	18
QUEJA	2	1	2	5
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>127</b>	<b>128</b>	<b>403</b>

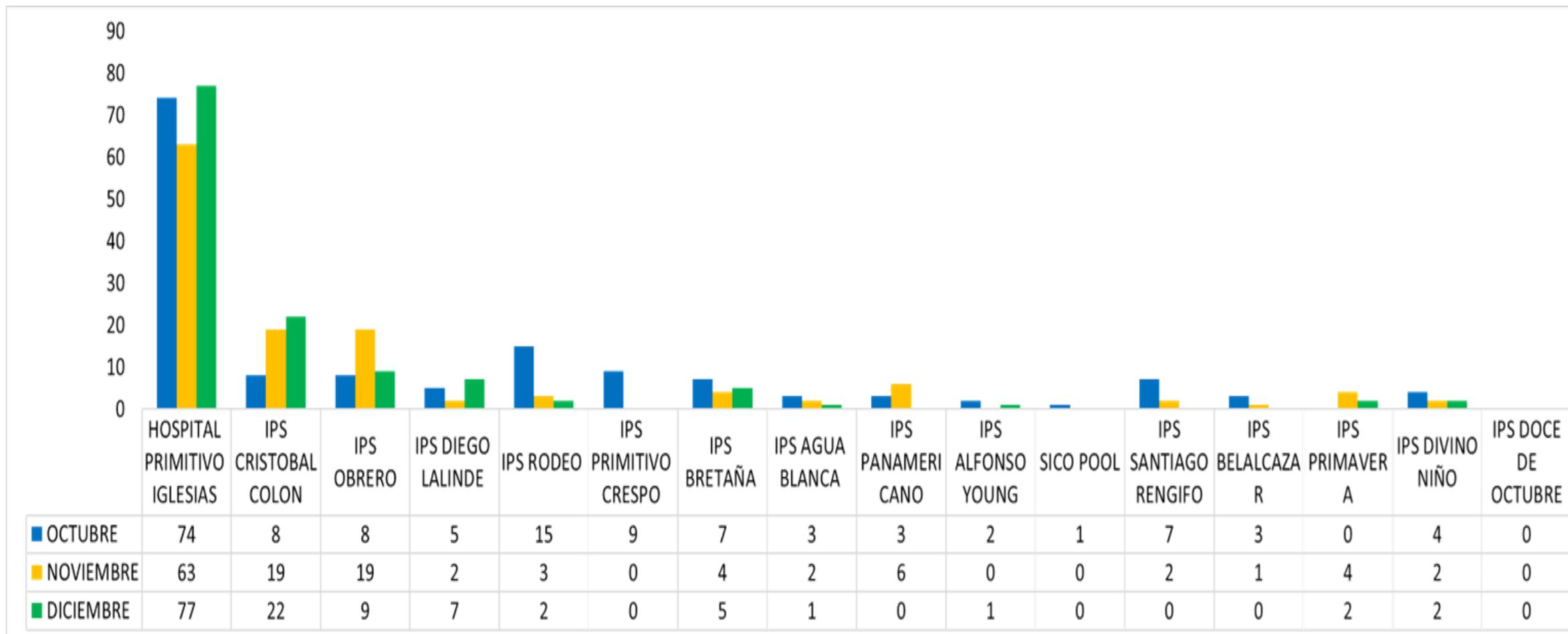
FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

# CLASIFICACION PQRSF COMPARATIVO POR MES - CUARTO TRIMESTRE 2024



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

# PQRSF COMPARATIVO POR MES EN IPS CUARTO TRIMESTRE 2024



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

# PRINCIPALES CAUSAS DE FELICITACIONES CUARTO TRIMESTRE 2024

FELICITACION	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
FELICITACION A COLABORADOR ESPECIFICO	29	22	6	57
FELICITACION A UN SERVICIO ESPECIFICO	11	7	15	33
FELICITACION A UNA IPS	3		8	11
FELICITACION A TODO LA RED DE SALUD	1			1

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

# PRINCIPALES CAUSAS DE QUEJAS CUARTO TRIMESTRE 2024

QUEJAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ACTITUD INADECUADA MEDICO	1	1		2
ACTITUD INADECUADA ESPECIALISTA MEDICO	1			1
ACTITUD INADECUADA PORTERO U OPERARIO			1	1
ACTITUD INADECUADA ODONTOLOGO			1	1

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

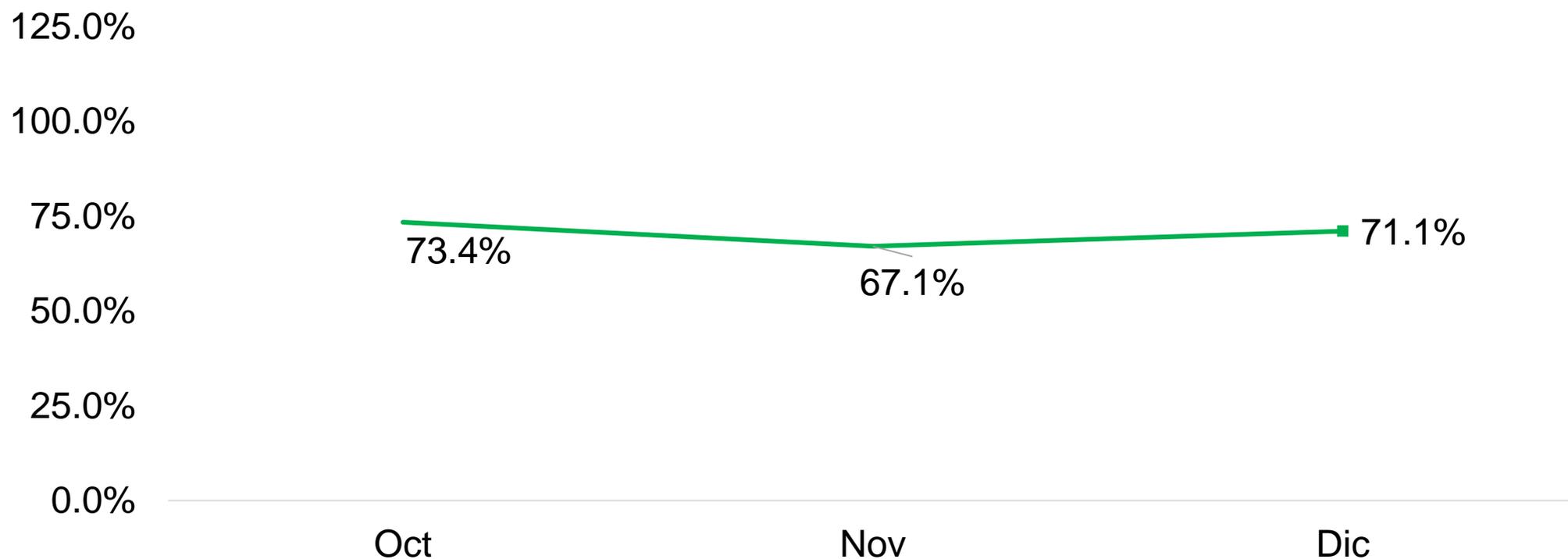
# LAS 10 PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS CUARTO TRIMESTRE 2024

RECLAMOS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
INOPORTUNIDAD EN ATENCION FACTURACIÓN	14	24	19	57
INOPORTUNIDAD EN ASIGNACIÓN DE CITA MEDICINA ESPECIALIZADA	17	12	18	47
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICO AMBULATORIO	3	7	8	18
INOPORTUNIDAD EN ASIGNACIÓN DE CITA MEDICINA GENERAL	4	4	3	11
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE TRIAGE	1	4	4	9
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE MÉDICO URGENCIAS	4	2	3	9
SOLICITUD DE ARREGLO INFRAESTRUCTURA	5	1	2	8
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DEL PROFESIONAL	2	4	2	8
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DEL ODONTÓLOGO	2	2	3	7
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN FACTURACIÓN		6	1	7

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

# PROPORCION DE QUEJAS EN LAS CUALES SE ADOPTAN LOS CORRECTIVOS REQUERIDOS ANTES DE 15 DIAS

2024



FUENTE: ALMERA