



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

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

# INFORME DE PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2025

Profesional Administrativo Relación con el Ciudadano

# GESTION PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2025

## TOTAL DE PQRSF

MANIFESTACIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
	101	121	120	342

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

# GESTION PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2025

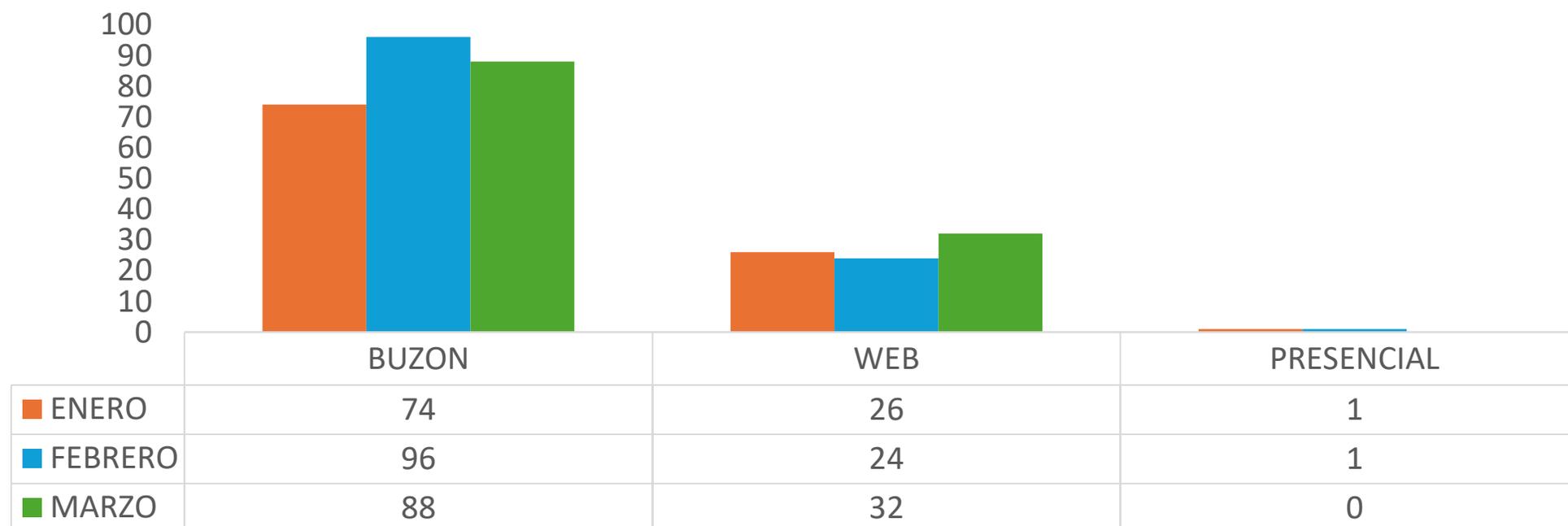
## TOTAL DE PQRSF

MANIFESTACIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
TOTAL DE RERSPUUESTAS	101	121	120	342
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS	8,9	8,1	7,6	8,2

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

# GESTION PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2025

## PQRSF POR CANAL



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

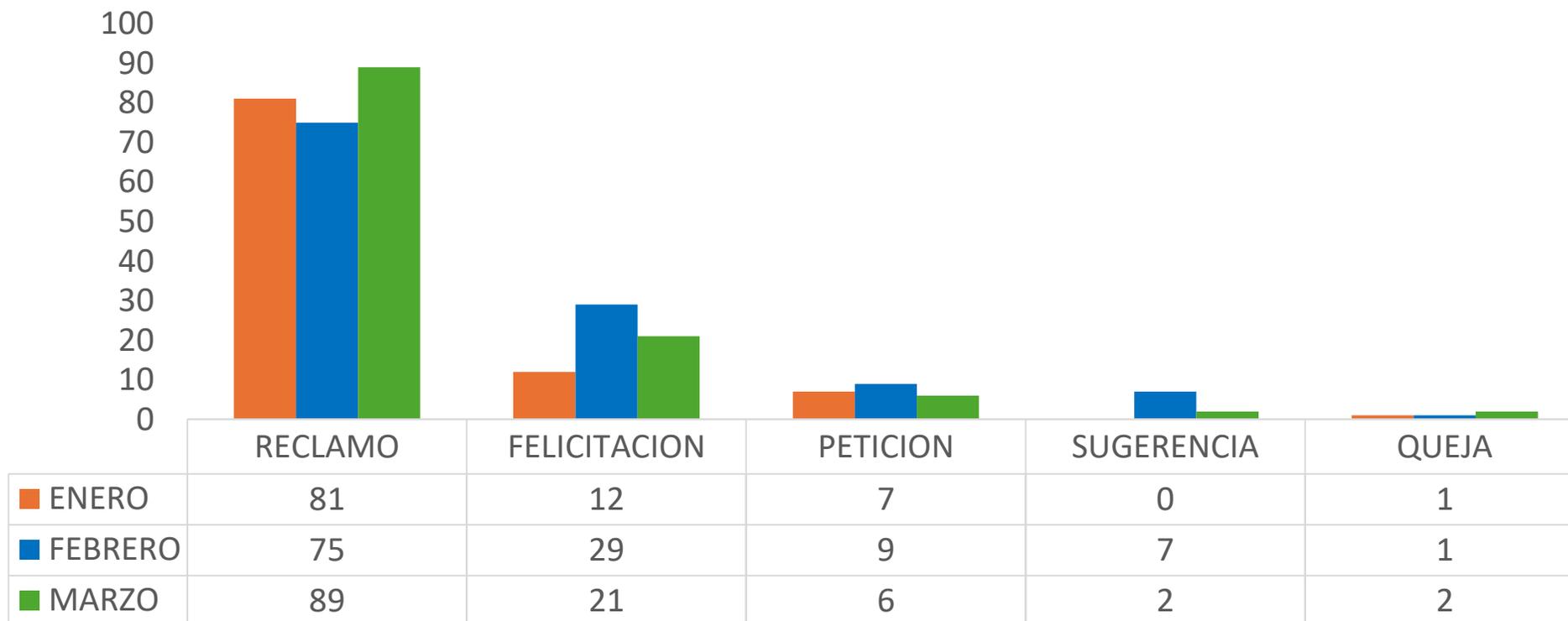
# GESTION PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2025

## PQRSF POR CLASIFICACION

CLASIFICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
RECLAMO	81	75	89	245
FELICITACION	12	29	21	62
PETICION	7	9	6	22
SUGERENCIA		7	2	9
QUEJA	1	1	2	4
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>121</b>	<b>120</b>	<b>342</b>

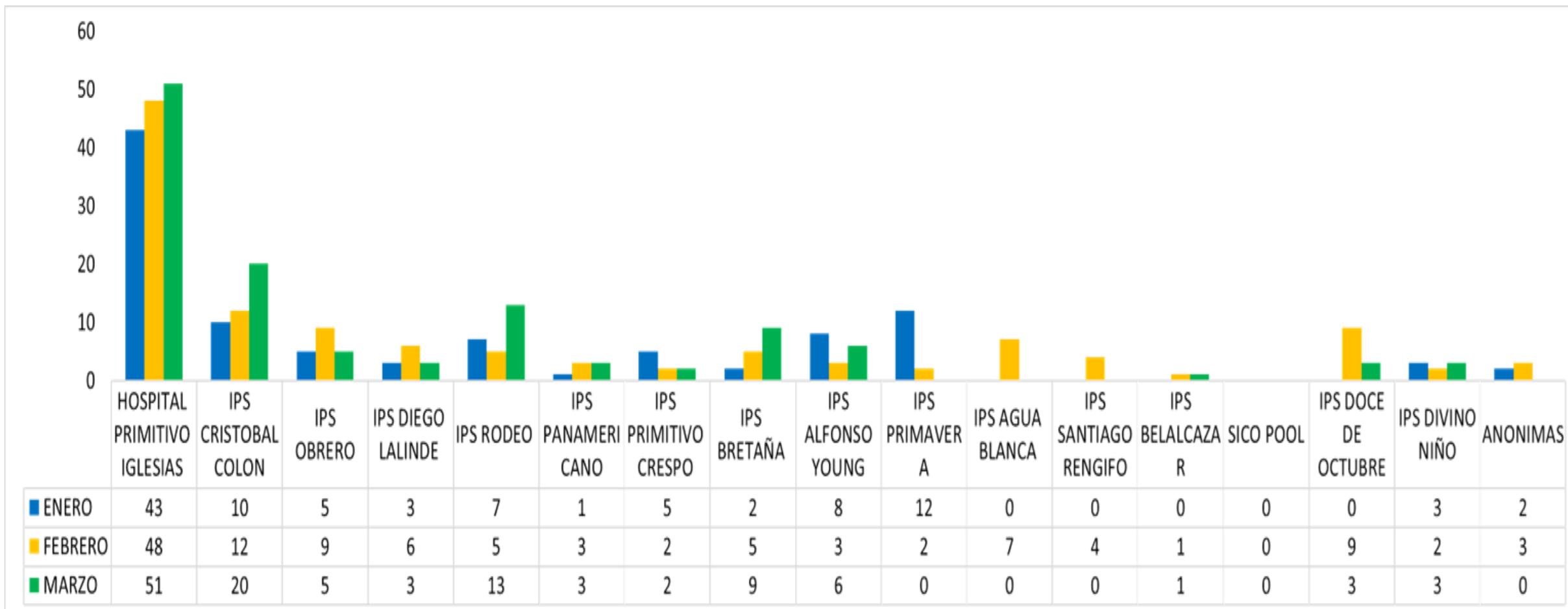
FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

# CLASIFICACION PQRSF COMPARATIVO POR MES - PRIMER TRIMESTRE 2025



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

# PQRSF COMPARATIVO POR MES EN IPS PRIMER TRIMESTRE 2025



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

# PRINCIPALES CAUSAS DE FELICITACIONES PRIMER TRIMESTRE 2025

FELICITACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
FELICITACION A COLABORADOR ESPECIFICO	5	14	16	<b>35</b>
FELICITACION A UN SERVICIO ESPECIFICO	4	7	3	<b>14</b>
FELICITACION A UNA IPS	3	6	2	<b>11</b>
FELICITACION PARA ESTUDIANTE		1		<b>1</b>
FELICITACION A PERSONAL DE ASEO		1		<b>1</b>

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

# PRINCIPALES CAUSAS DE QUEJAS POR TRATO PRIMER TRIMESTRE 2025

QUEJAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
ACTITUD INADECUADA PORTERO U OPERARIO		1	1	2
ACTITUD INADECUADA FACTURADOR	1		1	2

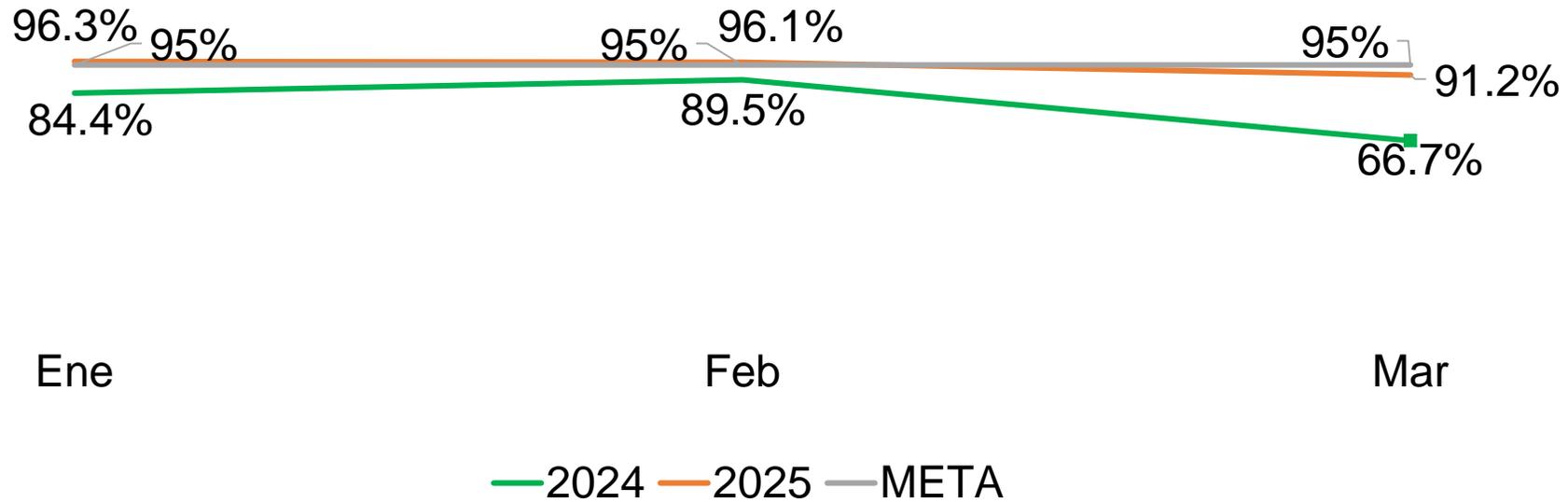
FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

# LAS 10 PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS PRIMER TRIMESTRE 2025

RECLAMOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
INOPORTUNIDAD EN ASIGNACIÓN DE CITA MEDICINA ESPECIALIZADA	9	9	21	39
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICO AMBULATORIO	8	5	11	24
INOPORTUNIDAD EN ATENCIÓN FACTURACIÓN	10	5	7	22
INCONVENIENTES EN ASIGNACIÓN DE CITA PRESENCIAL	6	12	3	21
ATRIBUIBLE AL USUARIO	9	3	8	20
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DEL ENFERMERO(A)	3	3	10	16
INOPORTUNIDAD EN ASIGNACIÓN DE CITA MEDICINA GENERAL	1	9	4	14
RETRASO EN HORARIO DE ATENCIÓN	6	5	2	13
INCONVENIENTES EN ASIGNACIÓN DE CITA TELFÓNICA		6	3	9
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE MÉDICO URGENCIAS	3	1	5	9

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

# PROPORCIÓN DE QUEJAS EN LAS CUALES SE ADOPTAN LOS CORRECTIVOS REQUERIDOS ANTES DE 15 DIAS (QUEJAS Y RECLAMOS)



	Ene	Feb	Mar
<b>2024</b>	<b>84.44</b>	<b>89.47</b>	<b>66.67</b>
<b>2025</b>	<b>96.3</b>	<b>96.1</b>	<b>91.2</b>
<b>% Variación 2024-2025</b>	<b>14%</b>	<b>7%</b>	<b>37%</b>

FUENTE: ALMERA