



Red de Salud del Centro E.S.E.

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

INFORME DE PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2025

Profesional Administrativo Relación con el Ciudadano

GESTION PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2025

TOTAL DE PQRSF

MANIFESTACIONES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
	168	295	136	599

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

GESTION PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2025

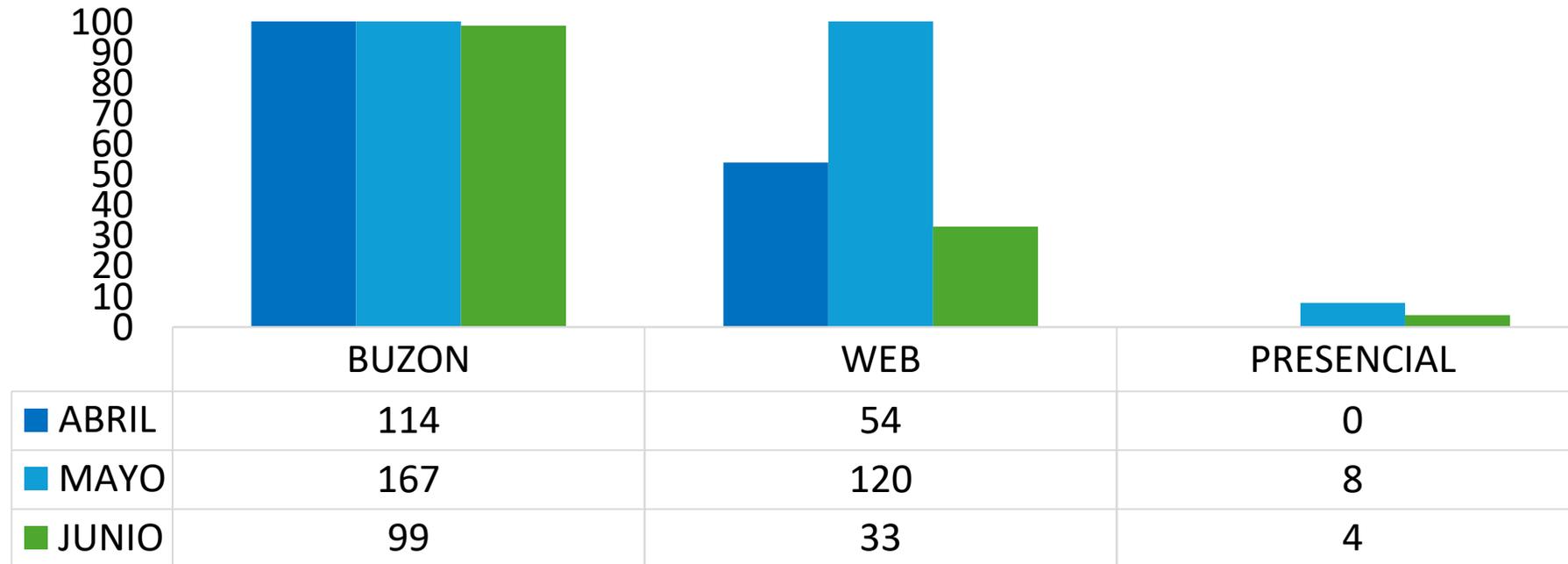
TOTAL DE PQRSF CON RESPUESTA:

MANIFESTACIONES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
TOTAL DE RERSPUESTAS	168	295	136	599
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS (DIAS)	7,2	6,7	6	6,6

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

GESTION PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2025

PQRSF POR CANAL



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

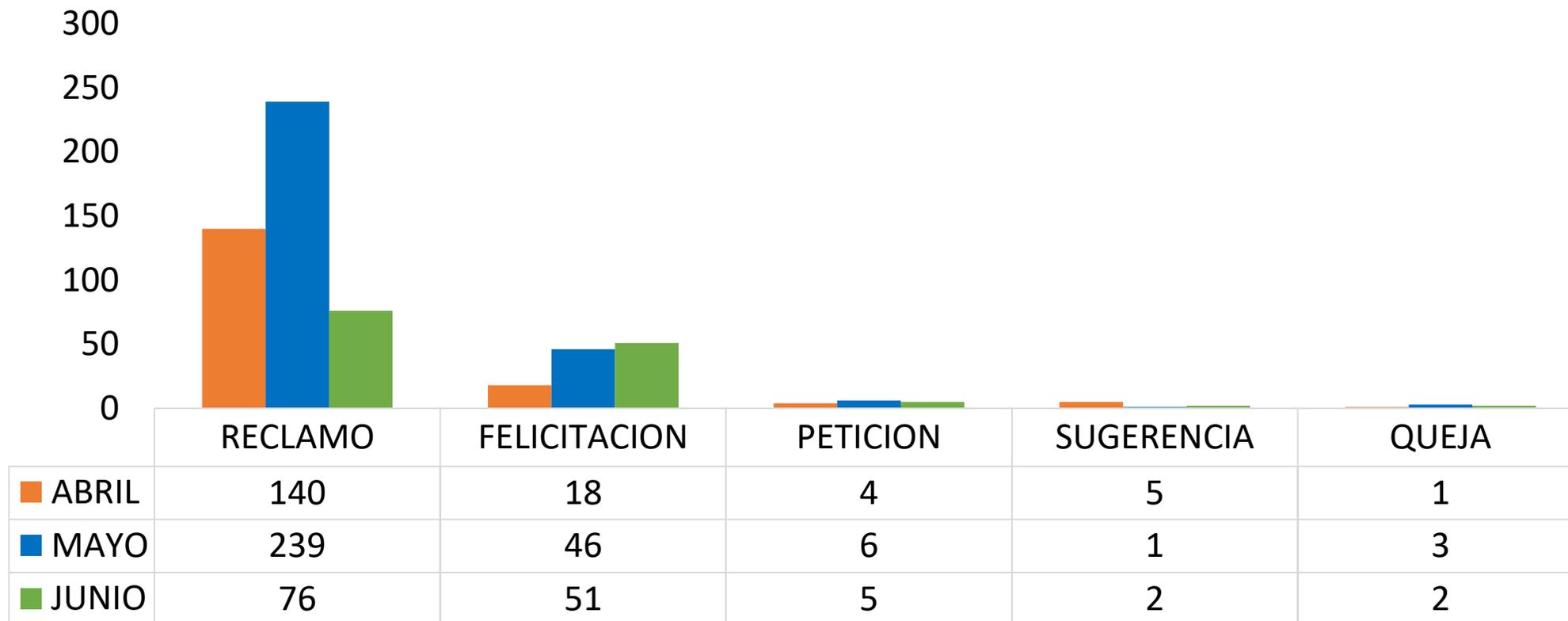
GESTION PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2025

PQRSF POR CLASIFICACION

CLASIFICACION	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
RECLAMO	140	239	76	455
FELICITACION	18	46	51	115
PETICION	4	6	5	15
SUGERENCIA	5	1	2	8
QUEJA	1	3	2	6
TOTAL	168	295	136	599

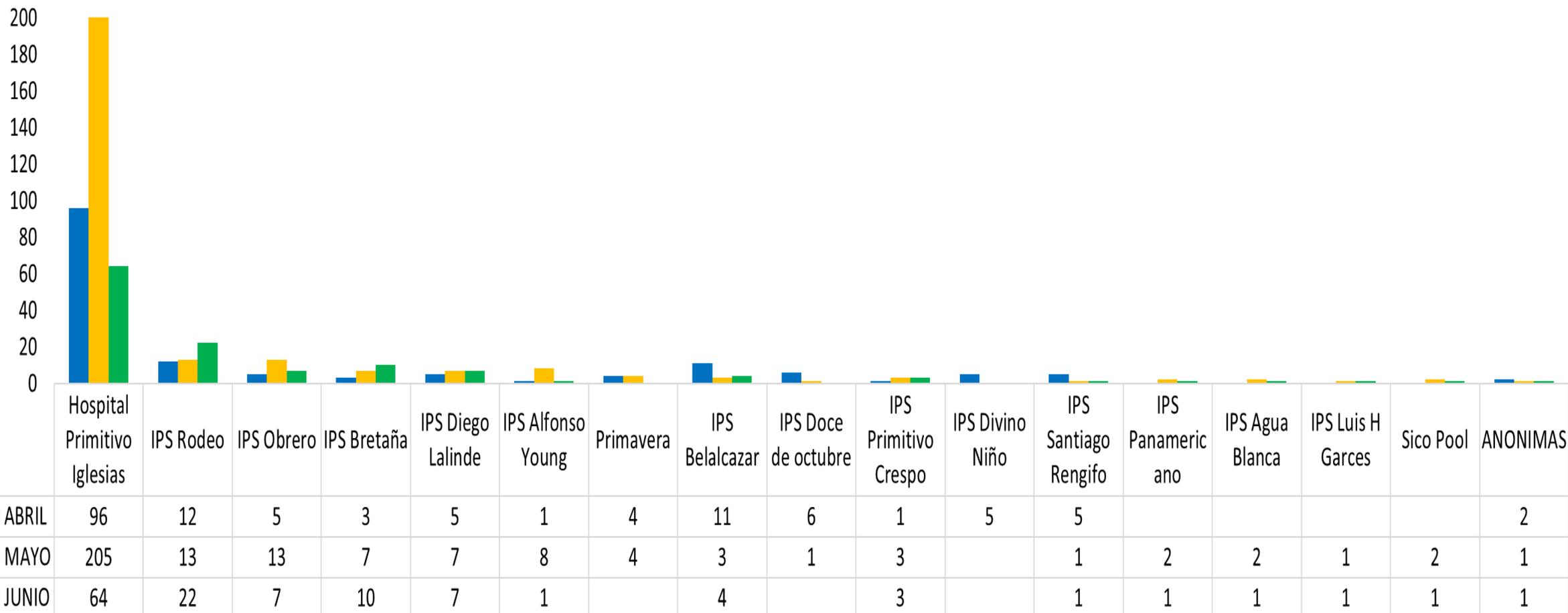
FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

CLASIFICACION PQRSF COMPARATIVO POR MES - SEGUNDO TRIMESTRE 2025



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

PQRSF COMPARATIVO POR MES EN IPS SEGUNDO TRIMESTRE 2025



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

PRINCIPALES CAUSAS DE FELICITACIONES SEGUNDO TRIMESTRE 2025

FELICITACIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
FELICITACIÓN A UN SERVICIO ESPECIFICO	3	19	26	48
FELICITACIÓN A COLABORADOR ESPECIFICO	10	16	21	47
FELICITACIÓN A UNA IPS	2	8	3	13
FELICITACIÓN A TODOS LOS MEDICOS	1	2		3
FELICITACIÓN A TODO LA RED DE SALUD	1	1	1	3
FELICITACIÓN A PERSONAL DE SEGURIDAD Y PORTERIA	1			1

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

PRINCIPALES CAUSAS DE QUEJAS POR TRATO SEGUNDO TRIMESTRE 2025

QUEJAS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ACTITUD INADECUADA AUXILIAR DE ENFERMERIA			2	2
ACTITUD INADECUADA FACTURADOR	1	1		2
ACTITUD INADECUADA TECNICO RAYOS X		1		1
ACTITUD INADECUADA PORTERO U OPERARIO		1		1

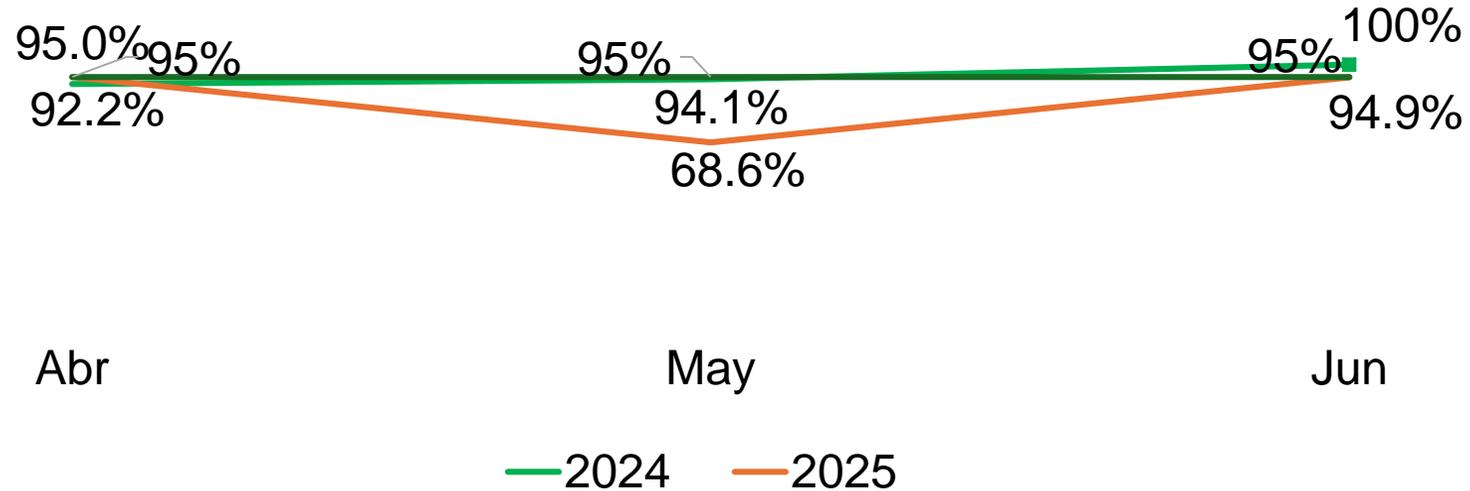
FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

LAS 10 PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS SEGUNDO TRIMESTRE 2025

RECLAMOS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
INOPORTUNIDAD EN ASIGNACIÓN DE CITA MEDICINA ESPECIALIZADA	76	164	22	262
INOPORTUNIDAD EN ATENCIÓN FACTURACIÓN	7	11	15	33
INOPORTUNIDAD EN ASIGNACIÓN DE CITA MEDICINA GENERAL	5	8	1	14
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICO AMBULATORIO	5	4	4	13
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DEL ENFERMERO(A)	1	5	3	9
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN CON ESPECIALISTA	2	2	4	8
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DEL ODONTOLOGO	3	2	3	8
INOPORTUNIDAD EN LA TOMA DE LABORATORIO	3	3		6
INCONVENIENTES EN ASIGNACIÓN DE CITA PRESENCIAL	2	2	2	6
SOLICITUD CITA POR ESPECIALISTA	4	1		5

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

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



	Abr	May	Jun
2024	92.2	94.1	100
2025	95	68.6	94.9
% Variación 2024-2025	3%	-27%	-5%

FUENTE: ALMERA