



Red de Salud del Centro E.S.E.

"Por una salud más cercana, con excelencia y amor"

INFORME DE PQRSF TERCER TRIMESTRE 2025

Profesional Administrativo Relación con el Ciudadano

GESTION PQRSF TERCER TRIMESTRE 2025

TOTAL DE PQRSF

MANIFESTACIONES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
	99	94	175	368

Fuente: Base cubo- Plataforma PQRSF

GESTION PQRSF TERCER TRIMESTRE 2025

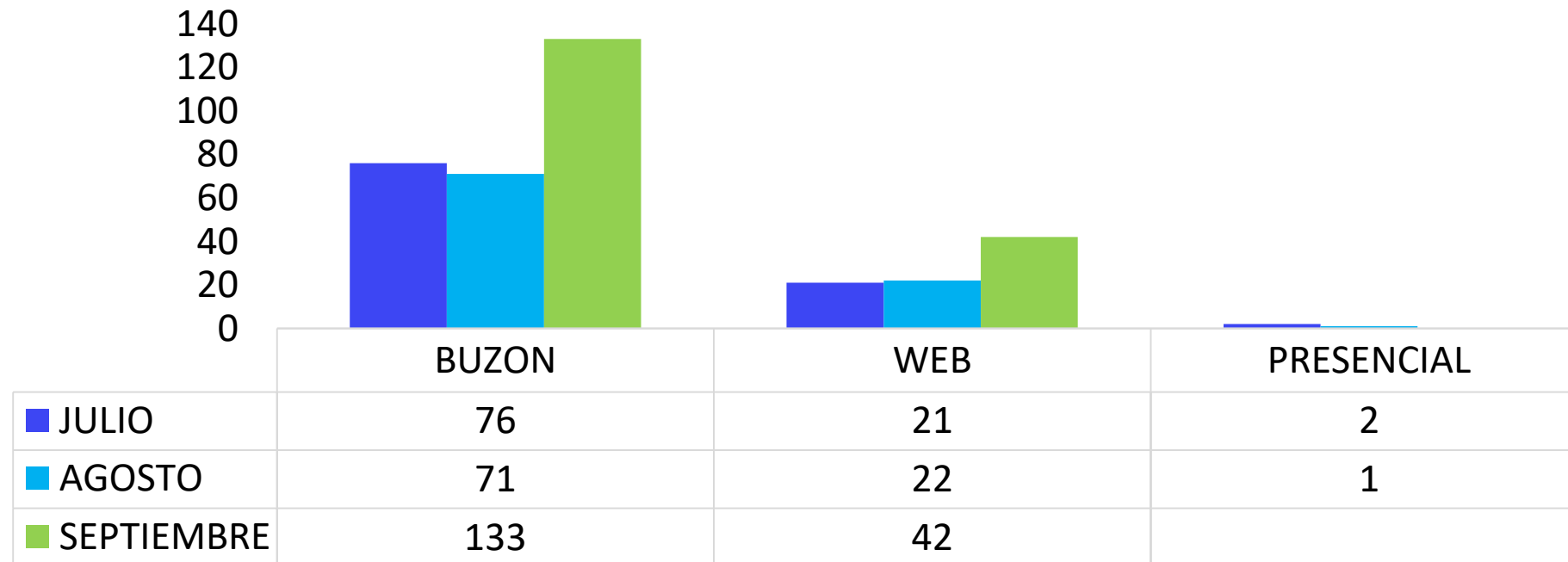
TOTAL DE PQRSF CON RESPUESTA:

MANIFESTACIONES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
TOTAL DE RERSPUESTAS	99	94	175	368
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS (DIAS)	6	6,2	7,2	6,5

Fuente: Base cubo- Plataforma PQRSF

GESTION PQRSF TERCER TRIMESTRE 2025

PQRSF POR CANAL



Fuente: Base cubo- Plataforma PQRSF

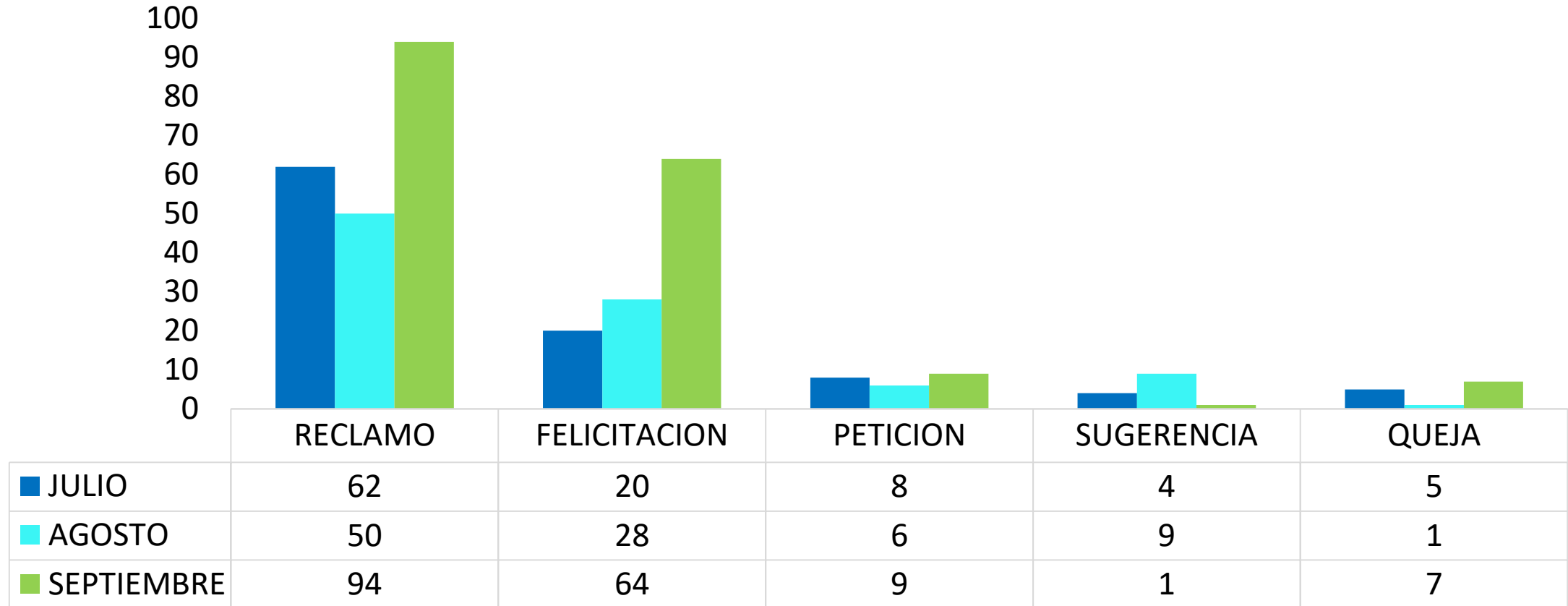
GESTION PQRSF TERCER TRIMESTRE 2025

PQRSF POR CLASIFICACION

CLASIFICACION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
RECLAMO	62	50	94	206
FELICITACION	20	28	64	112
PETICION	8	6	9	23
SUGERENCIA	4	9	1	14
QUEJA	5	1	7	13
TOTAL	99	94	175	368

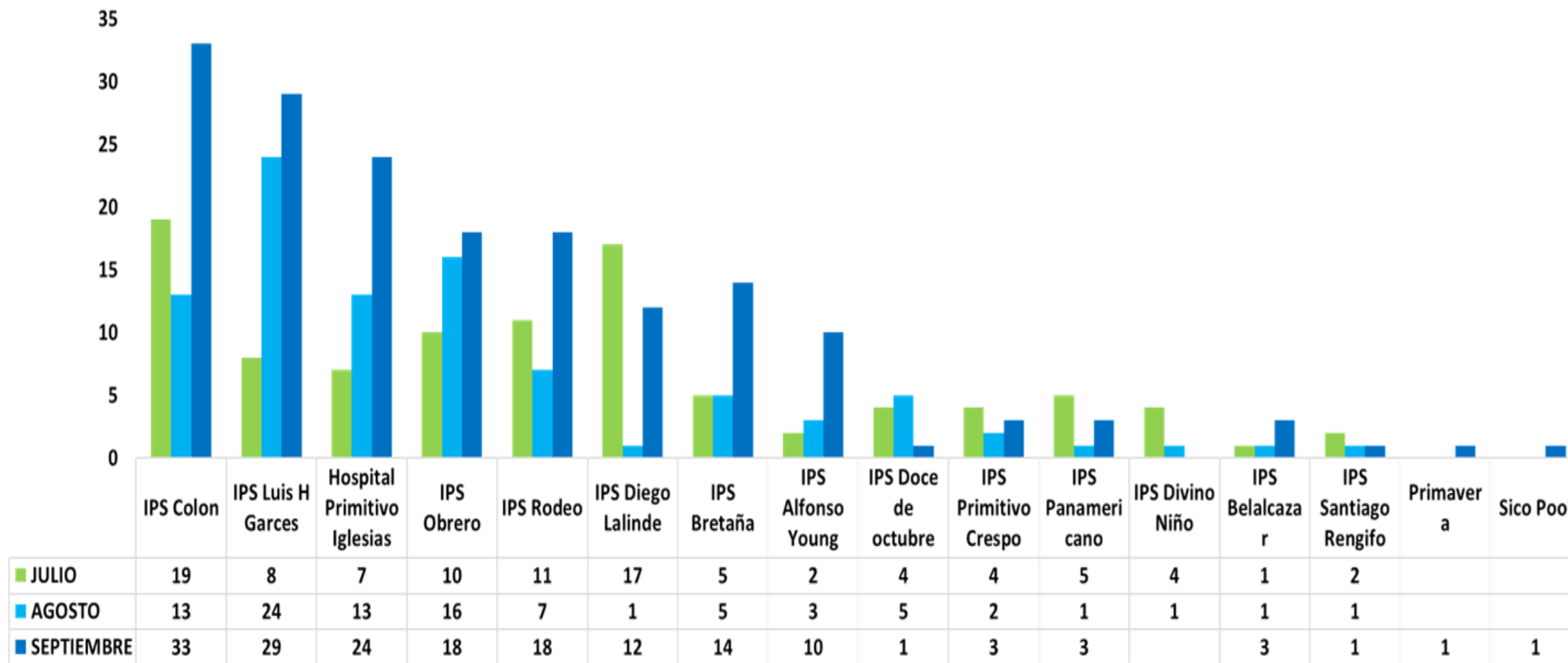
Fuente: Base cubo- Plataforma PQRSF

CLASIFICACION PQRSF COMPARATIVO POR MES - TERCER TRIMESTRE 2025



Fuente: Base cubo- Plataforma PQRSF

PQRSF COMPARATIVO POR MES EN IPS TERCER TRIMESTRE 2025



Fuente: Base cubo- Plataforma PQRSF

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

PRINCIPALES CAUSAS DE FELICITACIONES TERCER TRIMESTRE 2025

FELICITACIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
FELICITACION A COLABORADOR ESPECIFICO	12	21	37	70
FELICITACION A UN SERVICIO ESPECIFICO	7	4	16	27
FELICITACION A UNA IPS		1	11	12
FELICITACION A TODA ENFERMERIA		2		2
FELICITACION A PERSONAL DE ASEO	1			1

Fuente: Base cubo- Plataforma PQRSF

PRINCIPALES CAUSAS DE QUEJAS POR TRATO

TERCER TRIMESTRE 2025

QUEJAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
ACTITUD INADECUADA PORTERO U OPERARIO	1		4	5
ACTITUD INADECUADA FACTURADOR	2	1	1	4
ACTITUD INADECUADA ODONTOLOGO	1		1	2
ACTITUD INADECUADA AUXILIAR DE ENFERMERIA			1	1

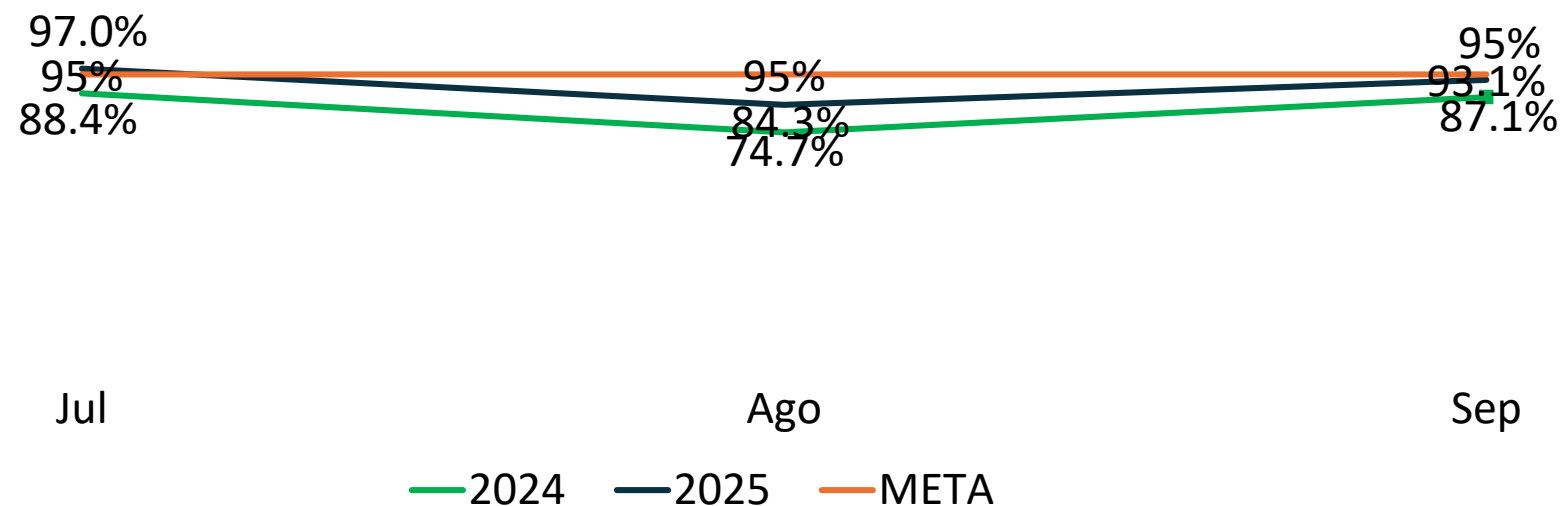
FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

LAS 10 PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS TERCER TRIMESTRE 2025

RECLAMOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
INOPORTUNIDAD EN ATENCION FACTURACION	11	5	16	32
INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA ESPECIALIZADA	9	2	9	20
INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA GENERAL	3	5	5	13
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL ODONTOLOGO	2	3	8	13
INOPORTUNIDAD EN LA TOMA DE LABORATORIO	2	3	7	12
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICO AMBULATORIO	4	2	4	10
RETRASO EN HORARIO DE ATENCION	1	8		9
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL ENFERMERO(A)	5	2	1	8
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION FACTURACION	7			7
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION CON ESPECIALISTA			7	7

Fuente: Base cubo- Plataforma PQRSF

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



	Jul	Ago	Sep
2024	88%	75%	87%
2025	97%	84%	93%
% Variación 2024-2025	10%	13%	7%

Fuente: Plataforma Almera