



Red de Salud del Centro E.S.E.

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

INFORME DE PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2025

PROFESIONAL ADMINISTRATIVA ATENCIÓN AL USUARIO

GESTIÓN PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2025

TOTAL DE PQRSF

MANIFESTACIONES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
	151	97	109	357

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

GESTIÓN PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2025

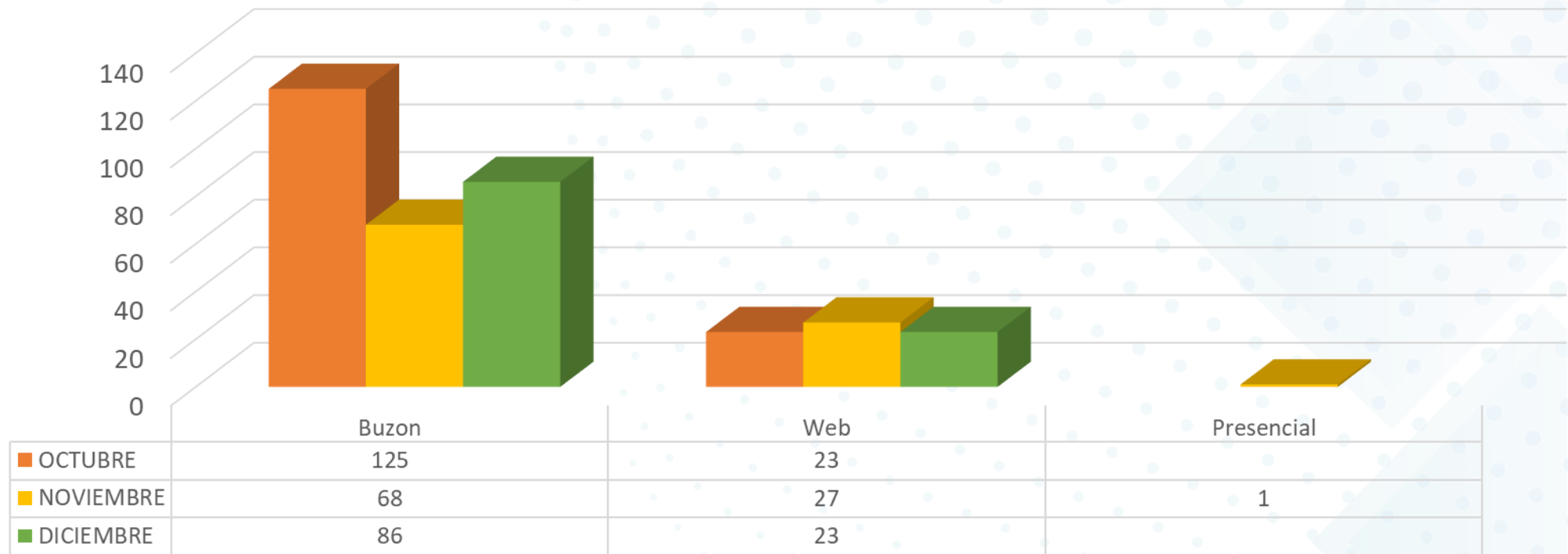
TOTAL DE PQRSF

MANIFESTACIONES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
TOTAL DE RERSPUESTAS	151	97	109	357
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS	6,7	6	6,4	6,4

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

GESTIÓN PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2025

PQRSF POR CANAL



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

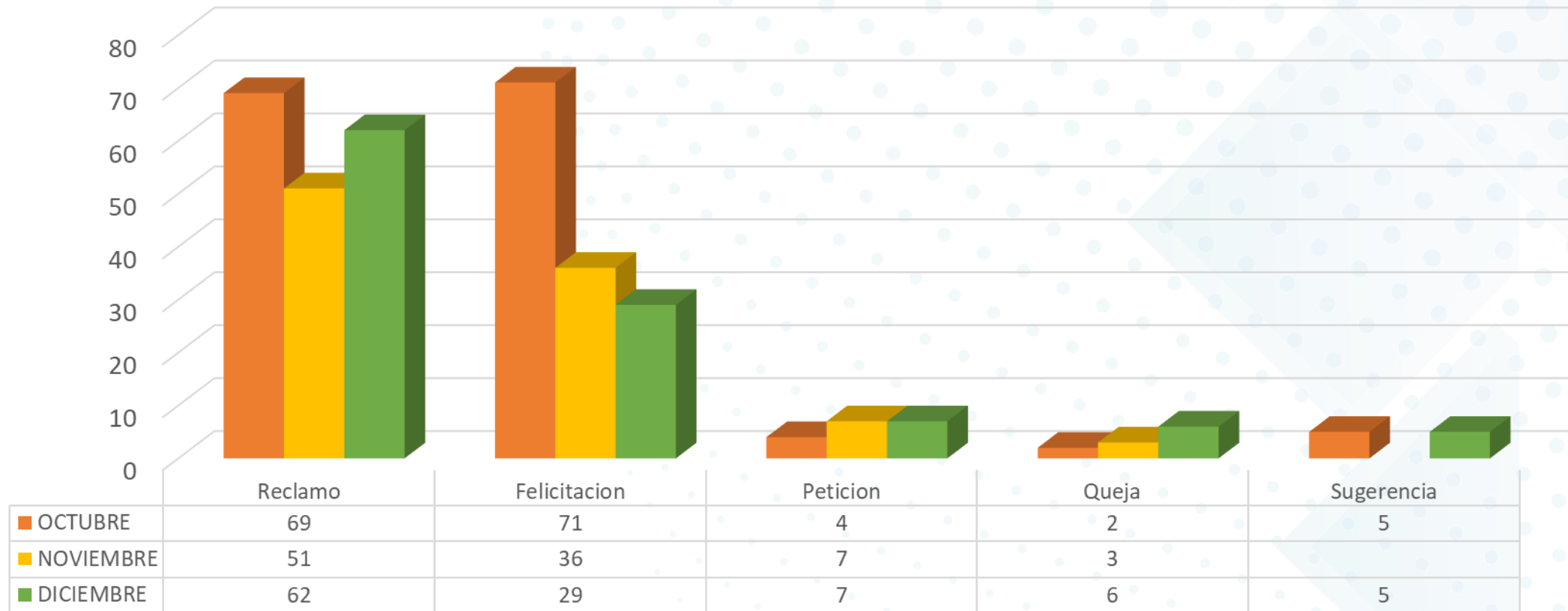
GESTIÓN PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2025

PQRSF POR CLASIFICACIÓN

CLASIFICACION	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
RECLAMO	69	51	62	182
FELICITACIÓN	71	36	29	136
PETICIÓN	4	7	7	18
SUGERENCIA	5	0	5	10
QUEJA	2	3	6	11
Total	151	97	109	357

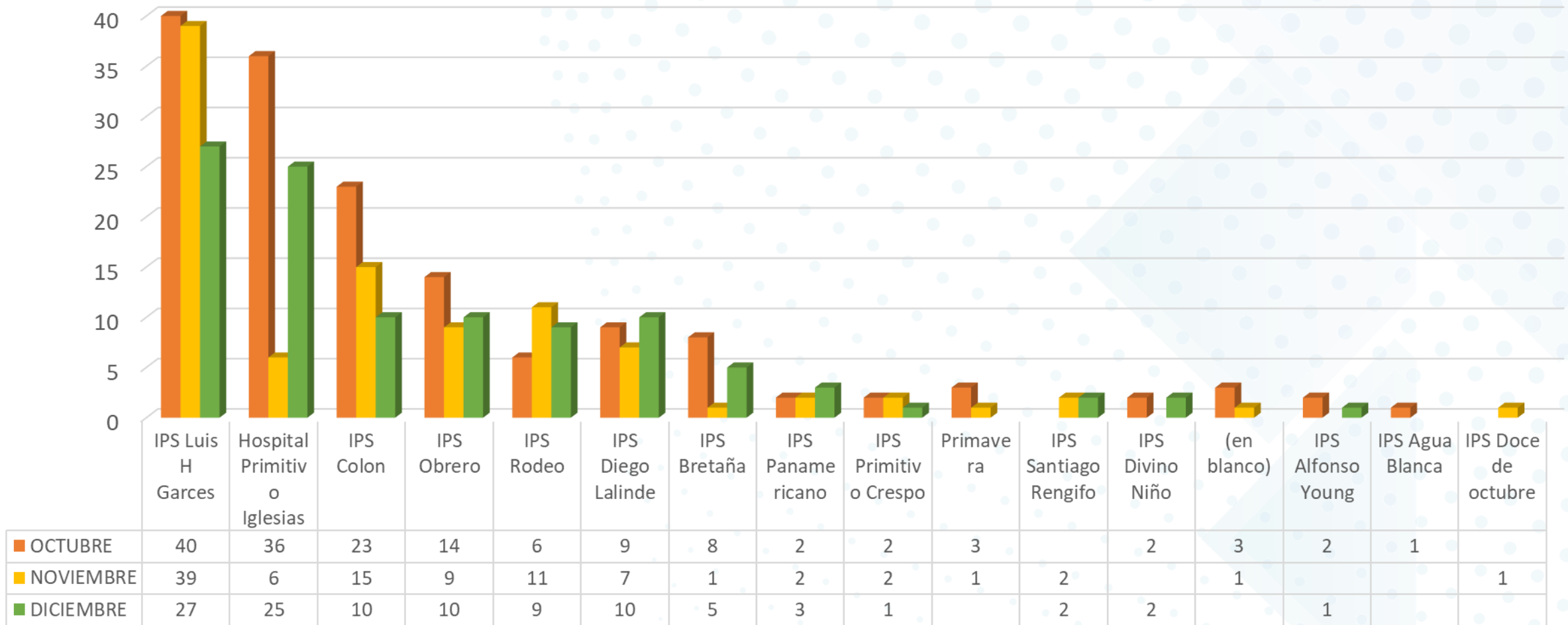
FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

CLASIFICACIÓN PQRSF COMPARATIVO POR MES - CUARTO TRIMESTRE 2025



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

PQRSF COMPARATIVO POR MES EN IPS CUARTO TRIMESTRE 2025



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

PRINCIPALES CAUSAS DE FELICITACIONES CUARTO TRIMESTRE 2025

FELICITACION	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
FELICITACIÓN A UN SERVICIO ESPECIFICO	27	29	13	69
FELICITACIÓN A COLABORADOR ESPECIFICO	36	6	11	53
FELICITACIÓN A UNA IPS	6	0	3	9
FELICITACIÓN A TODO LA RED DE SALUD	0	1	2	3
FELICITACIÓN A TODA ENFERMERIA	2	0	0	2
Total general	71	36	29	136

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

PRINCIPALES CAUSAS DE QUEJAS CUARTO TRIMESTRE 2025

QUEJAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ACTITUD INADECUADA DEL COLABORADOR(A)	0	3	2	5
ACTITUD INADECUADA DEL PROFESIONAL(A)	0	0	4	4
ACTITUD INADECUADA FACTURADOR	1	0	0	1
ACTITUD INADECUADA PORTERO U OPERARIO	1	0	0	1
Total general	2	3	6	11

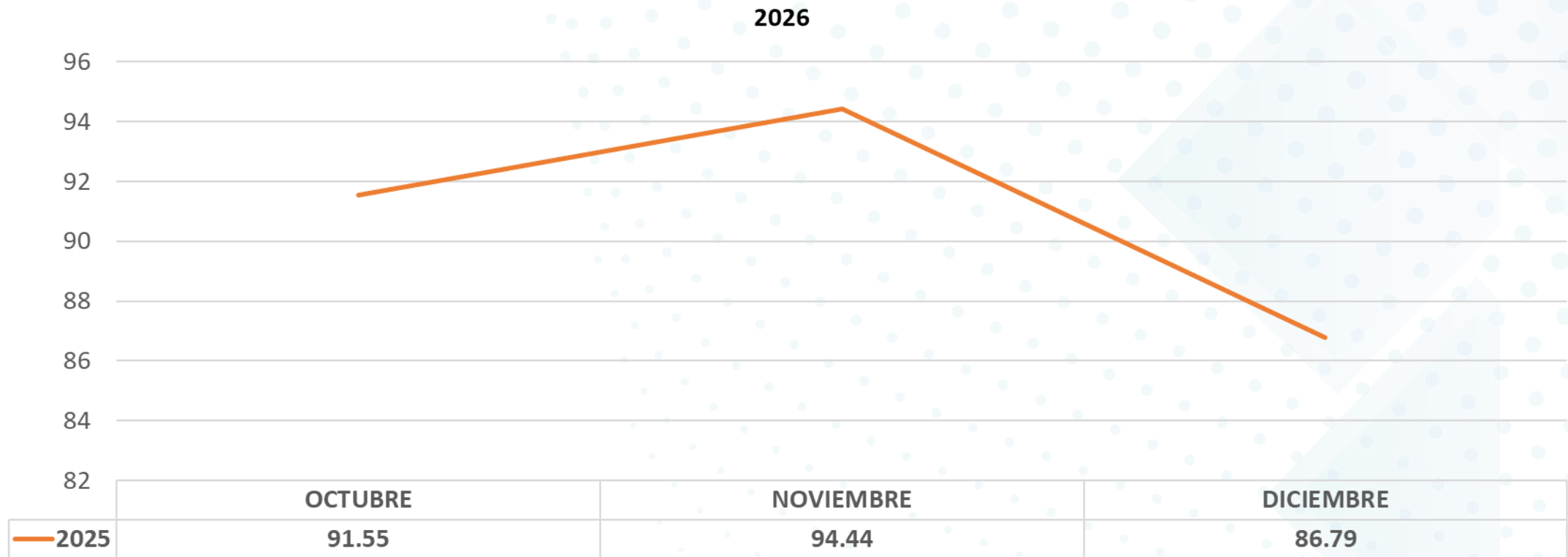
FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

LAS 10 PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS CUARTO TRIMESTRE 2025

RECLAMOS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DEL FUNCIONARIO ADMINISTRATIVO	0	11	12	23
DIFICULTAD EN LA ASIGNACION DE CITA DE ESPECIALISTA	0	7	11	18
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DEL FUNCIONARIO ASISTENCIAL	0	6	9	15
INOPORTUNIDAD EN ATENCIÓN FACTURACIÓN	14	0	0	14
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITA PRESENCIAL	5	1	4	10
SOLICITUD DE LEVANTAMIENTO DE COMPARENDO	2	7	0	9
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DEL PROFESIONAL	2	1	4	7
SOLICITUD CITA POR ESPECIALISTA	0	4	1	5
INCONVENIENTES EN ASIGNACIÓN DE CITA CHAT BOT	0	1	4	5
INOPORTUNIDAD EN ASIGNACIÓN DE CITA MEDICINA GENERAL	5	0	0	5
Total general	28	38	45	111

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

PROPORCIÓN DE QUEJAS EN LAS CUALES SE ADOPTAN LOS CORRECTIVOS REQUERIDOS ANTES DE 15 DÍAS



FUENTE: ALMERA