



Red de Salud del Centro E.S.E.

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

INFORME DE PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2026

PROFESIONAL ADMINISTRATIVA ATENCIÓN AL USUARIO

GESTION PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2026

TOTAL DE PQRSF

MANIFESTACIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
	71	154	237	462

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

GESTION PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2026

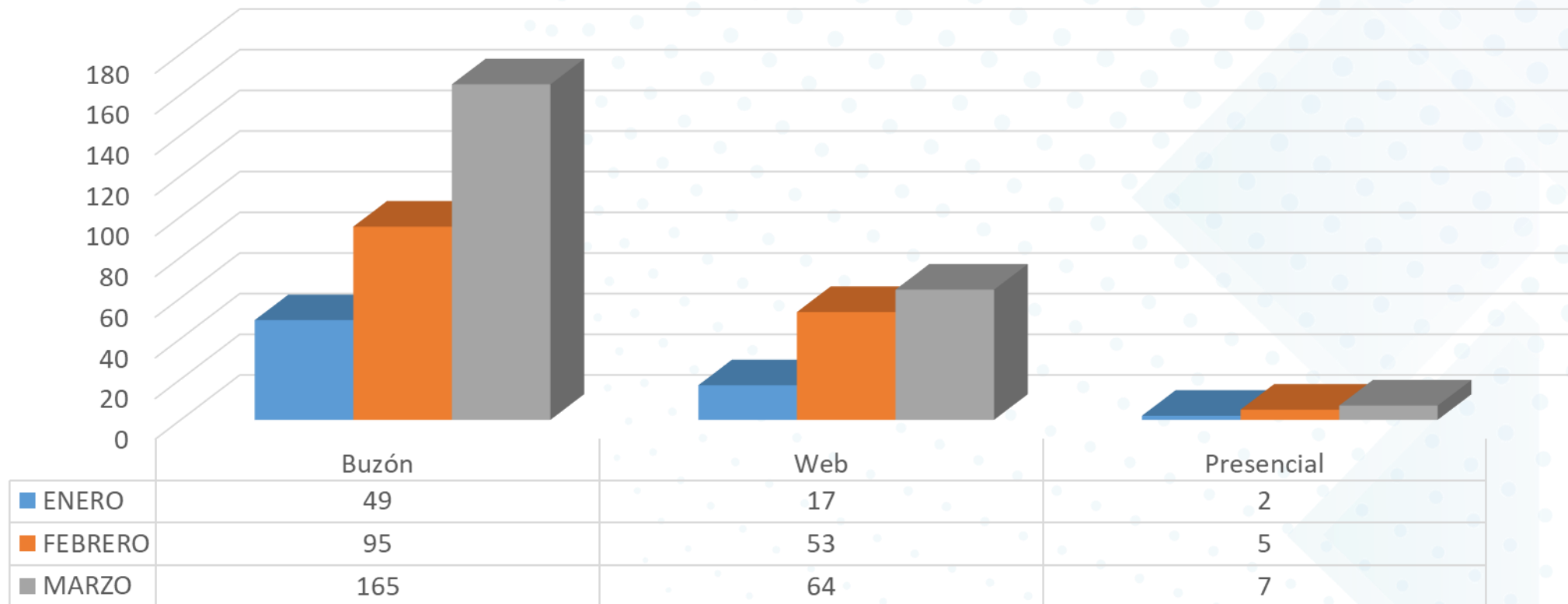
TOTAL DE PQRSF

MANIFESTACIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
TOTAL DE RERSPUSTAS	71	154	237	462
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS	6,5	4,7	5,5	5,4

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

GESTION PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2026

PQRSF POR CANAL



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

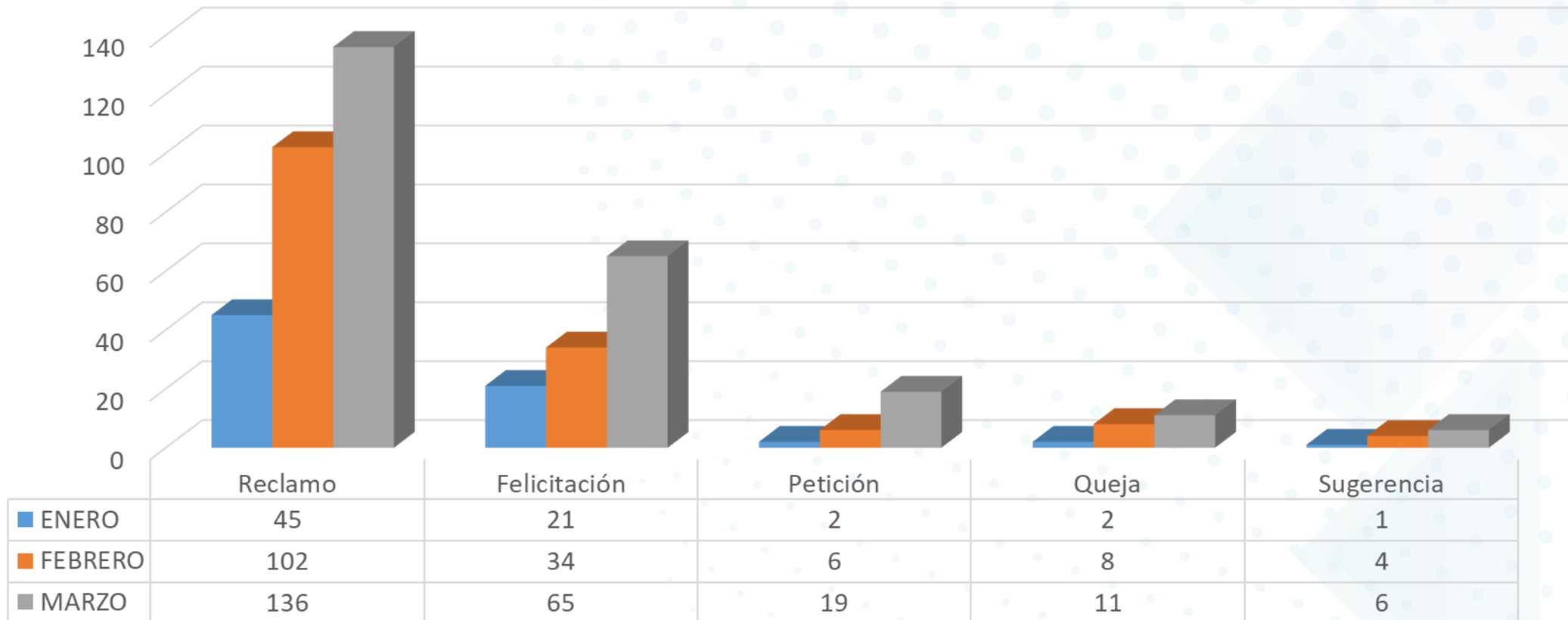
GESTION PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2026

PQRSF POR CLASIFICACION

CLASIFICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
RECLAMO	45	102	136	283
FELICITACION	21	34	65	120
PETICION	2	6	19	27
SUGERENCIA	1	4	6	11
QUEJA	2	8	11	21
Total	71	154	237	462

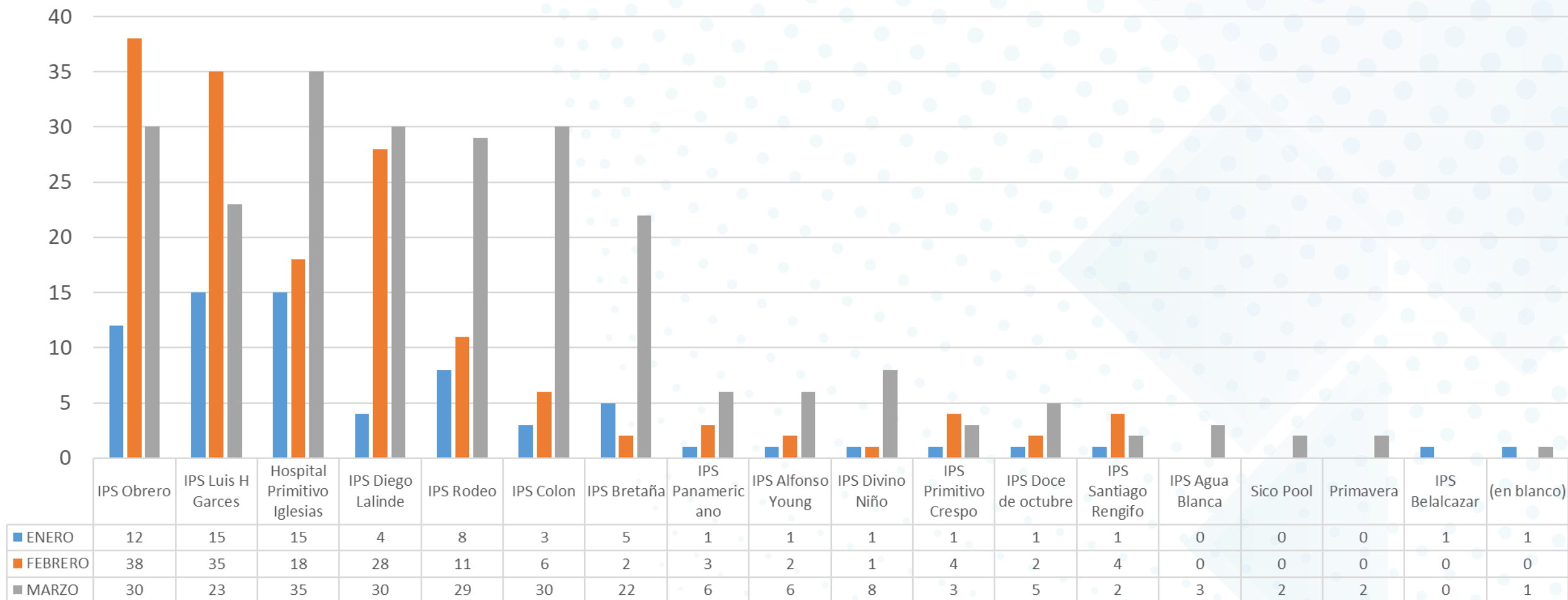
FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

CLASIFICACION PQRSF COMPARATIVO POR MES - PRIMER TRIMESTRE 2026



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

PQRSF COMPARATIVO POR MES EN IPS PRIMER TRIMESTRE 2026



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

PRINCIPALES CAUSAS DE FELICITACIONES PRIMER TRIMESTRE 2026

FELICITACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
FELICITACION A COLABORADOR ESPECIFICO	8	18	34	60
FELICITACION A UN SERVICIO ESPECIFICO	11	15	27	53
FELICITACION A UNA IPS	2	0	3	5
FELICITACION A TODO LA RED DE SALUD	0	1	1	2
Total general	21	34	65	120

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

PRINCIPALES CAUSAS DE QUEJAS PRIMER TRIMESTRE 2026

QUEJAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
ACTITUD INADECUADA DEL COLABORADOR(A)	2	7	5	14
ACTITUD INADECUADA DEL PROFESIONAL(A)	0	1	5	6
ACTITUD INADECUADA DEL GUARDA DE SEGURIDAD PRIVADA	0	0	1	1
Total general	2	8	11	21

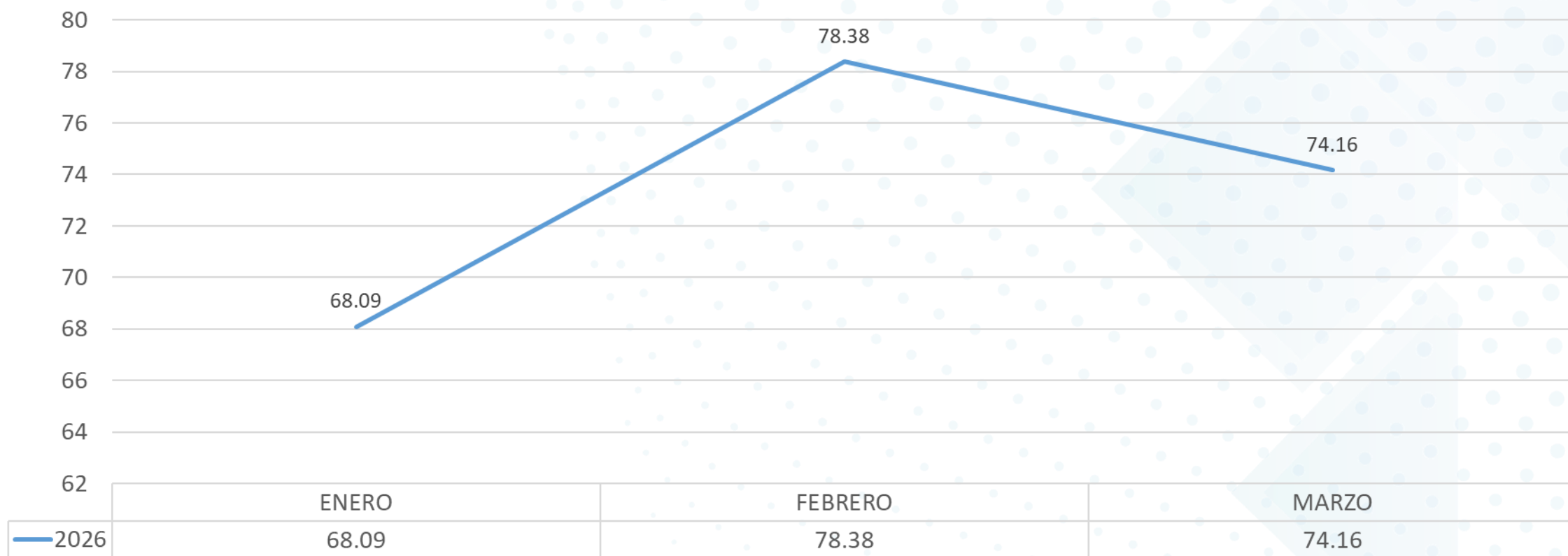
FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

LAS 10 PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS PRIMER TRIMESTRE 2026

RECLAMOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITA TELEFONICA	2	29	22	53
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITA PRESENCIAL	2	18	20	40
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITA CHAT BOT	1	8	23	32
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL FUNCIONARIO ADMINISTRATIVO	5	13	2	20
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL PROFESIONAL	3	7	10	20
DIFICULTAD EN LA ASIGNACION DE CITA DE ESPECIALISTA	5	6	5	16
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL FUNCIONARIO ASISTENCIAL	5	4	6	15
RETRASO EN HORARIO DE ATENCION	0	4	9	13
INCONVENIENTES PARA EL LEVANTAMIENTO DE COMPARENDO	2	4	1	7
DIFICULTAD EN LA TOMA DE PROCEDIMIENTOS DE APOYO DIAGNOSTICO	3	2	1	6
Total general	28	95	99	222

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

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



FUENTE: ALMERA