



Red de Salud del Centro E.S.E.

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

INFORME DE PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2026

PROFESIONAL ADMINISTRATIVA ATENCIÓN AL USUARIO

GESTION PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2026

TOTAL DE PQRSF

MANIFESTACIONES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
	252	106	143	501

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

GESTION PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2026

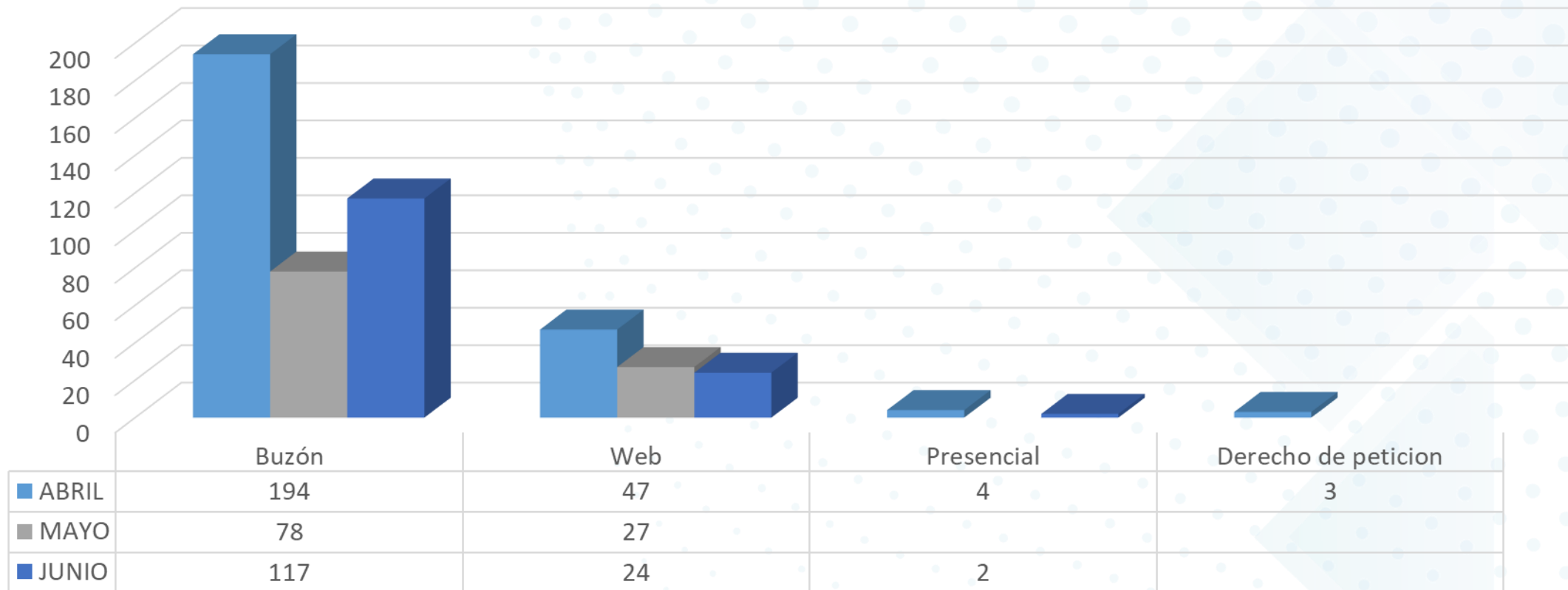
TOTAL DE PQRSF

MANIFESTACIONES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
TOTAL DE RERSPUSTAS	252	106	143	501
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS	5,0	6,7	6,4	6,0

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

GESTION PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2026

PQRSF POR CANAL



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

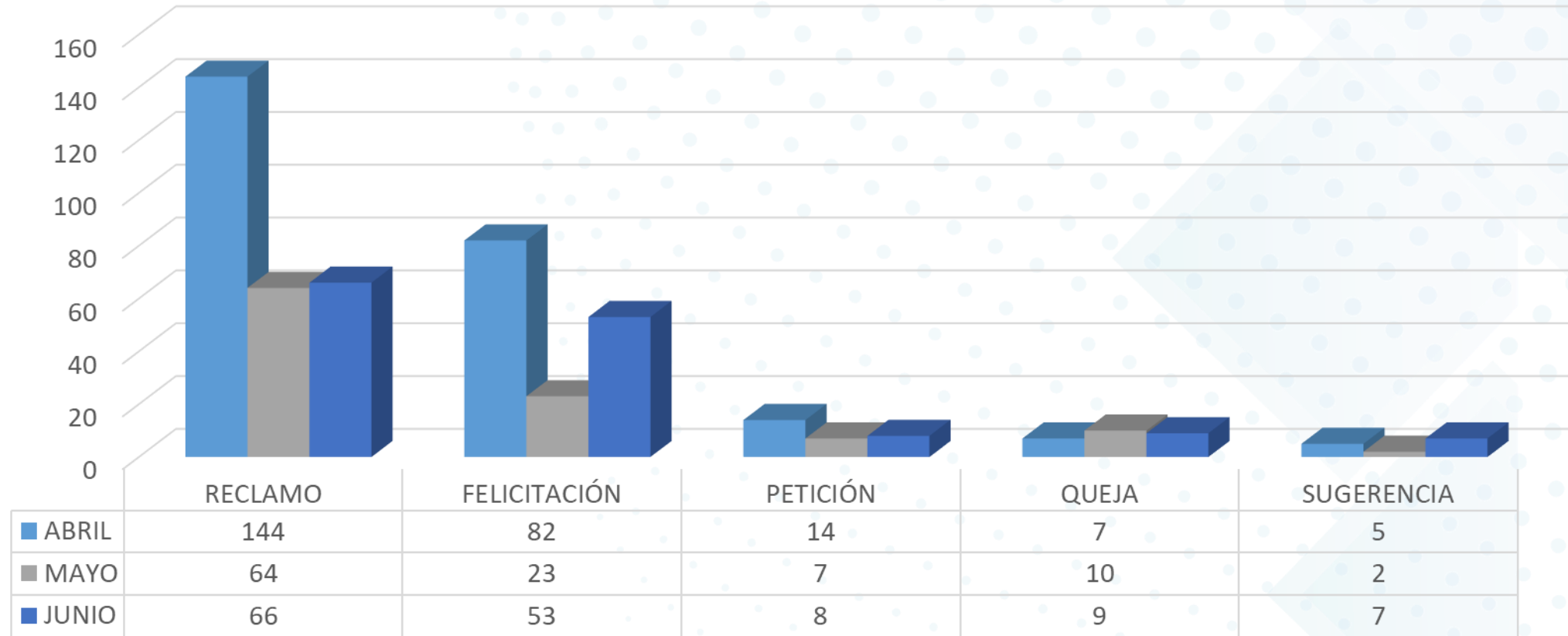
GESTION PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2026

PQRSF POR CLASIFICACION

CLASIFICACION	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
RECLAMO	144	64	66	274
FELICITACIÓN	82	23	53	158
PETICIÓN	14	7	8	29
QUEJA	7	10	9	26
SUGERENCIA	5	2	7	14
TOTAL	252	106	143	501

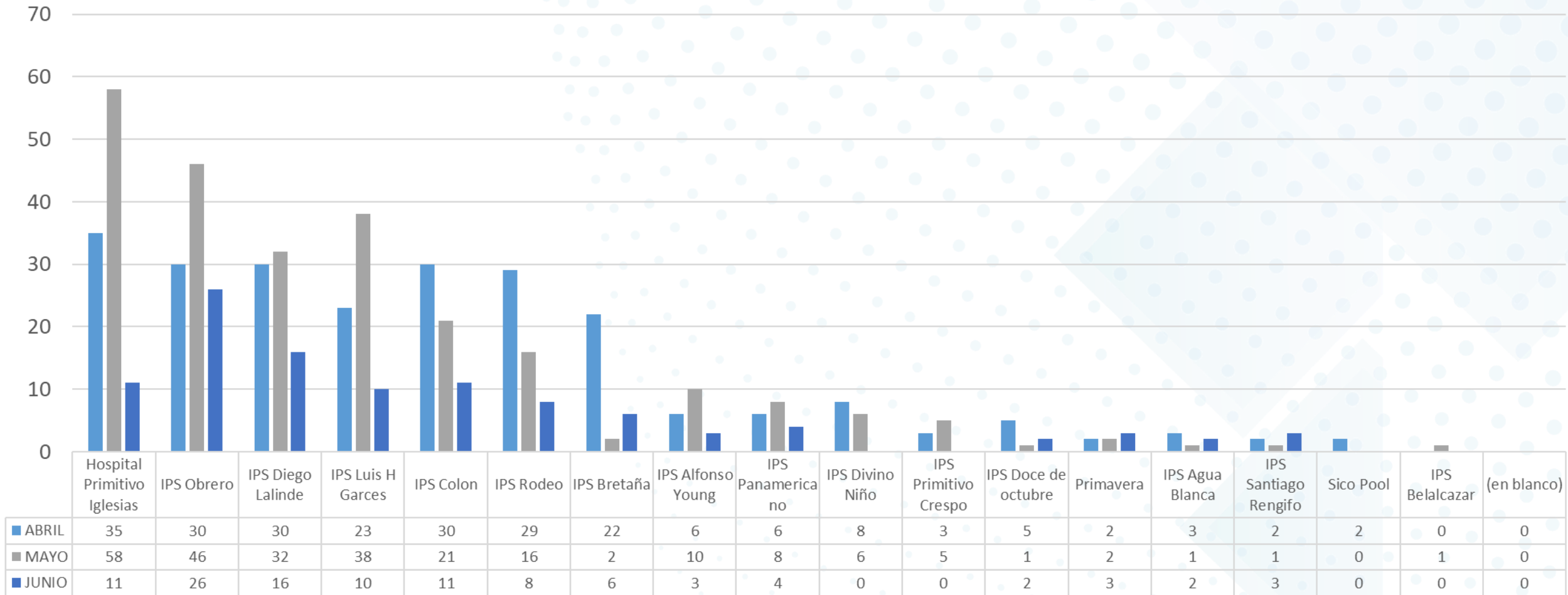
FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

CLASIFICACION PQRSF COMPARATIVO POR MES - SEGUNDO TRIMESTRE 2026



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

PQRSF COMPARATIVO POR MES EN IPS SEGUNDO TRIMESTRE 2026



FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

PRINCIPALES CAUSAS DE FELICITACIONES SEGUNDO TRIMESTRE 2026

FELICITACION	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
FELICITACION A COLABORADOR ESPECIFICO	43	8	34	85
FELICITACION A UN SERVICIO ESPECIFICO	35	11	14	60
FELICITACION A UNA IPS	4	4	5	13
Total general	82	23	53	158

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

PRINCIPALES CAUSAS DE QUEJAS SEGUNDO TRIMESTRE 2026

QUEJAS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ACTITUD INADECUADA DEL COLABORADOR(A)	5	6	6	17
ACTITUD INADECUADA DEL PROFESIONAL(A)	1	3	3	7
ACTITUD INADECUADA DEL GUARDA DE SEGURIDAD PRIVADA	1	1	0	2
Total general	7	10	9	26

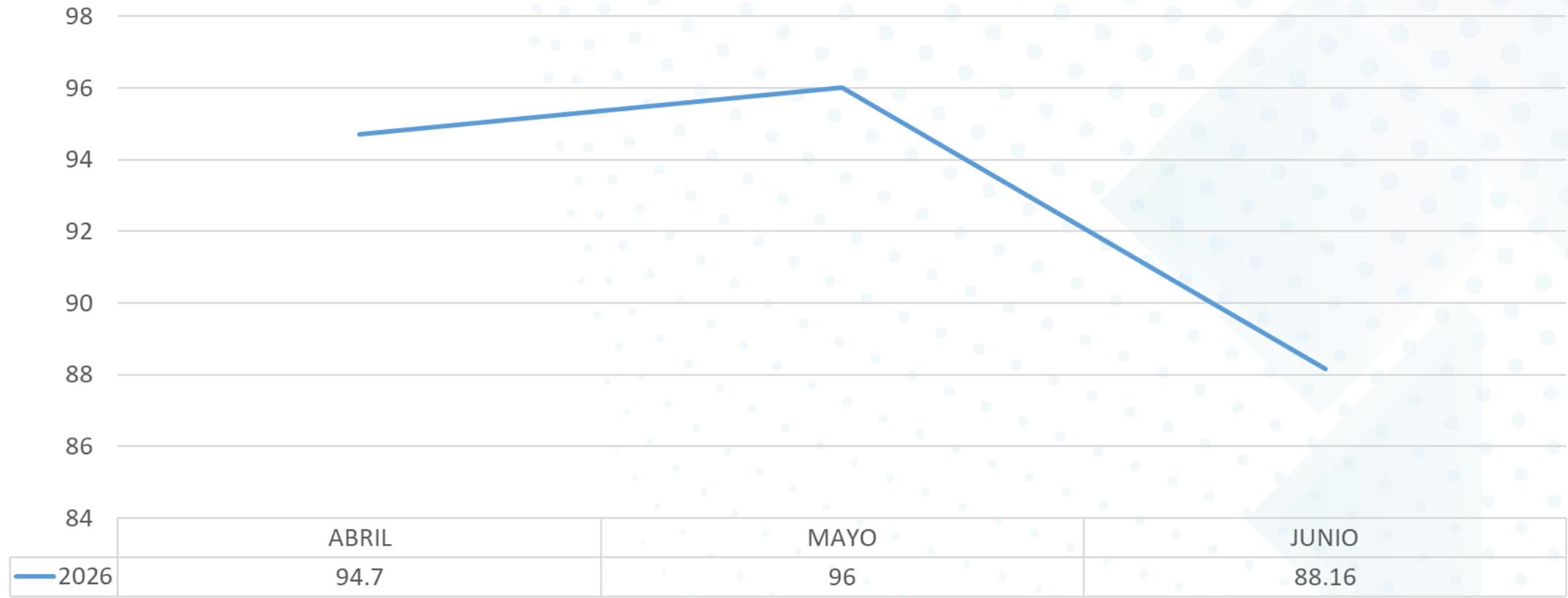
FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

LAS 10 PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS SEGUNDO TRIMESTRE 2026

RECLAMOS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITA TELEFONICA	44	15	6	65
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL FUNCIONARIO ADMINISTRATIVO	19	3	17	39
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL PROFESIONAL	19	8	5	32
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITA CHAT BOT	16	5	4	25
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL FUNCIONARIO ASISTENCIAL	8	5	5	18
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITA PRESENCIAL	6	7	4	17
RETRASO EN HORARIO DE ATENCION	7	2	3	12
DIFICULTAD EN LA TOMA DE PROCEDIMIENTOS DE APOYO DIAGNOSTICO	8	1	2	11
DIFICULTAD EN LA ASIGNACION DE CITA DE ESPECIALISTA	2	3	2	7
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL COLABORADOR	1	1	4	6
Total general	130	50	52	232

FUENTE: BASE CUBO DE PQRSF

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



FUENTE: ALMERA