

INFORME EJECUTIVO ENERO 2025



CONSOLIDADO PQRSF 2024 -2025
ENERO 2025

Para el mes de enero de 2025, se presentó un total de **92.741 atenciones** con **1.243 PQRSF**, lo que representa una proporción del **1,19%** con respecto a las manifestaciones de los usuarios.

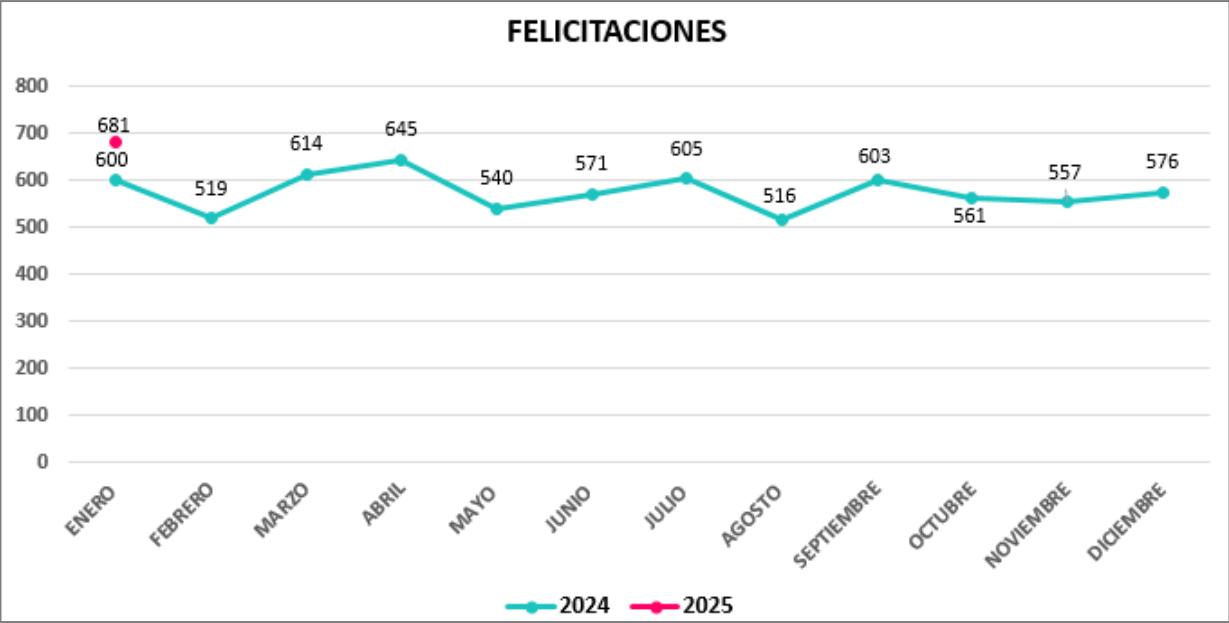
Para las **felicitaciones**, podemos evidenciar que con respecto al mes de diciembre del 2024 se presentó un aumento del **18%**. Los servicios que más recibieron felicitaciones durante el mes fueron, **UCI Adultos, Oftalmología, Unidad de Vacunación, UCIP y RN y el servicio de Hospitalización.**

Para las **peticiones**, se evidencia una disminución del 1% para el mes de enero de 2025 en comparación al mes anterior. Entre las entidades que más realizaron peticiones son: **SOS (88), Coosalud (71), Sanitas (68), Sura(56) y Asmet Salud (39).**

Para **quejas**, podemos visualizar que con respecto al mes anterior se presentó una disminución del **2%**. Los servicios que más quejas presentaron durante el mes fueron **Urgencias, Hospitalización, Cirugía, Consulta Externa y Admisiones.**

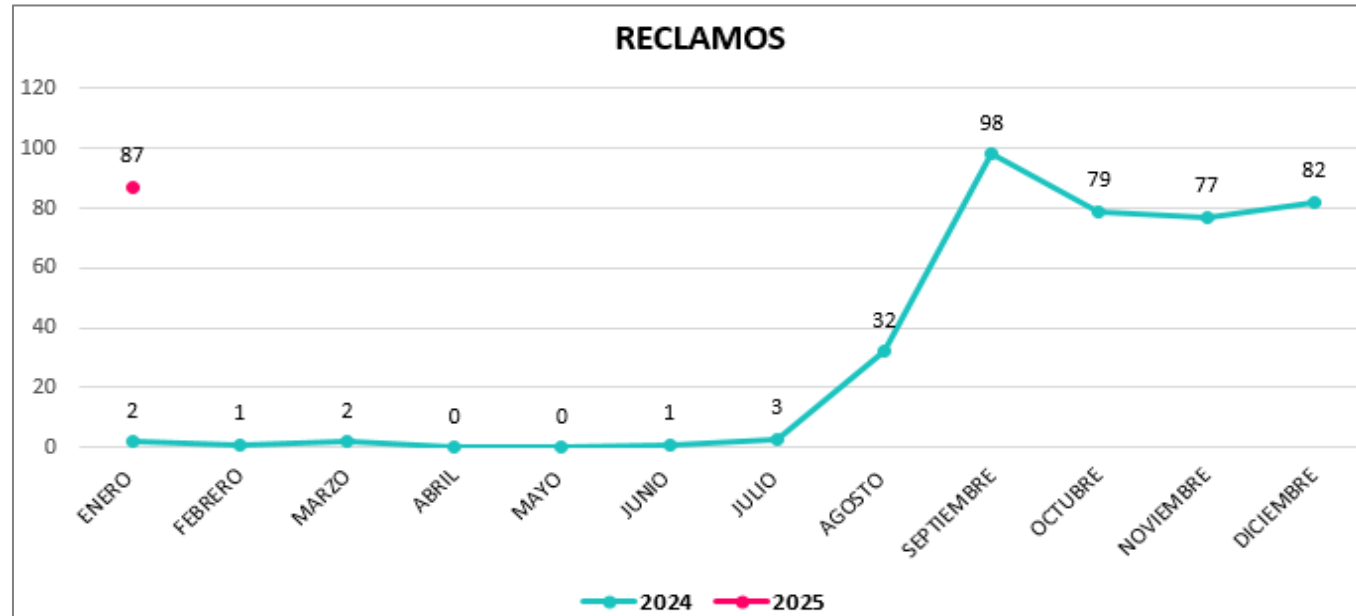
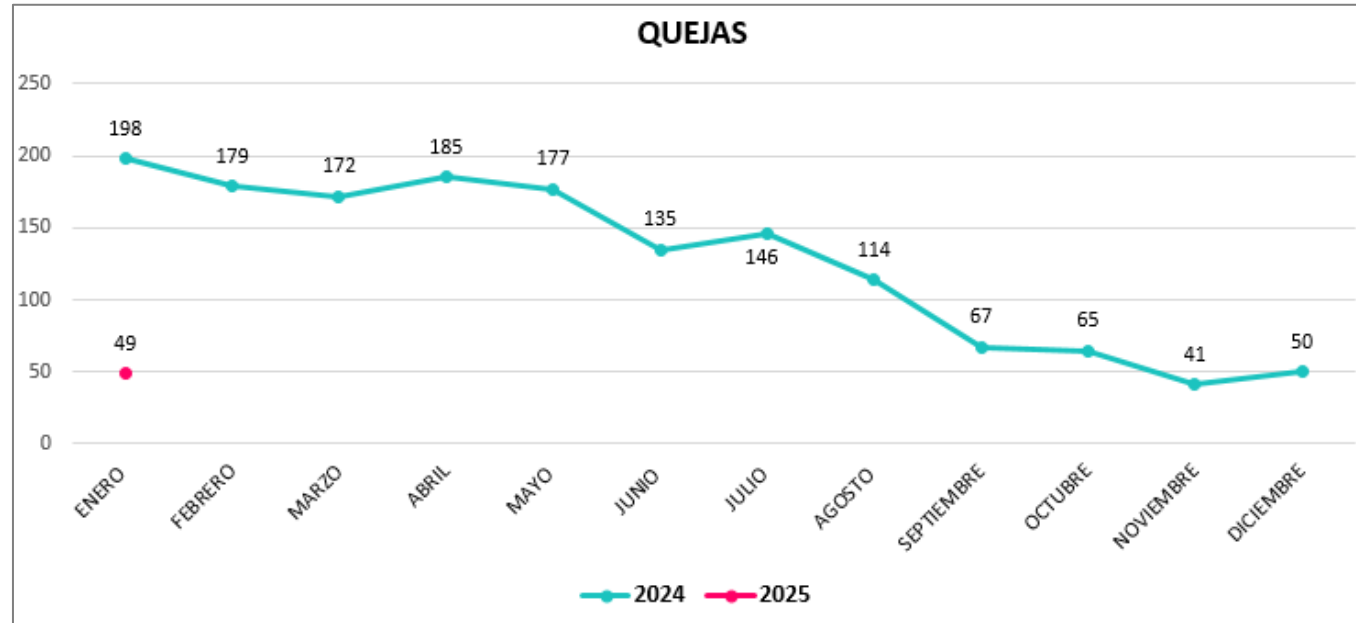
Para las **sugerencias**, en el mes de enero 2025 evidenciamos una disminución del **9%** con respecto al mes anterior. Los servicios que más sugerencias recibieron durante el mes fueron **Servicios Generales, Hospitalización, Unidad Cuidado Especial Obstétrico, UCIP y RN y Consulta Externa.**

Para **reclamos**, en el mes de enero de 2025 se presentó un aumento del **6%** con respecto al mes de anterior. Los servicios que más reclamos presentaron durante el mes fueron **Urgencias, Hospitalización, Cirugía, Rayos x y Laboratorio.**



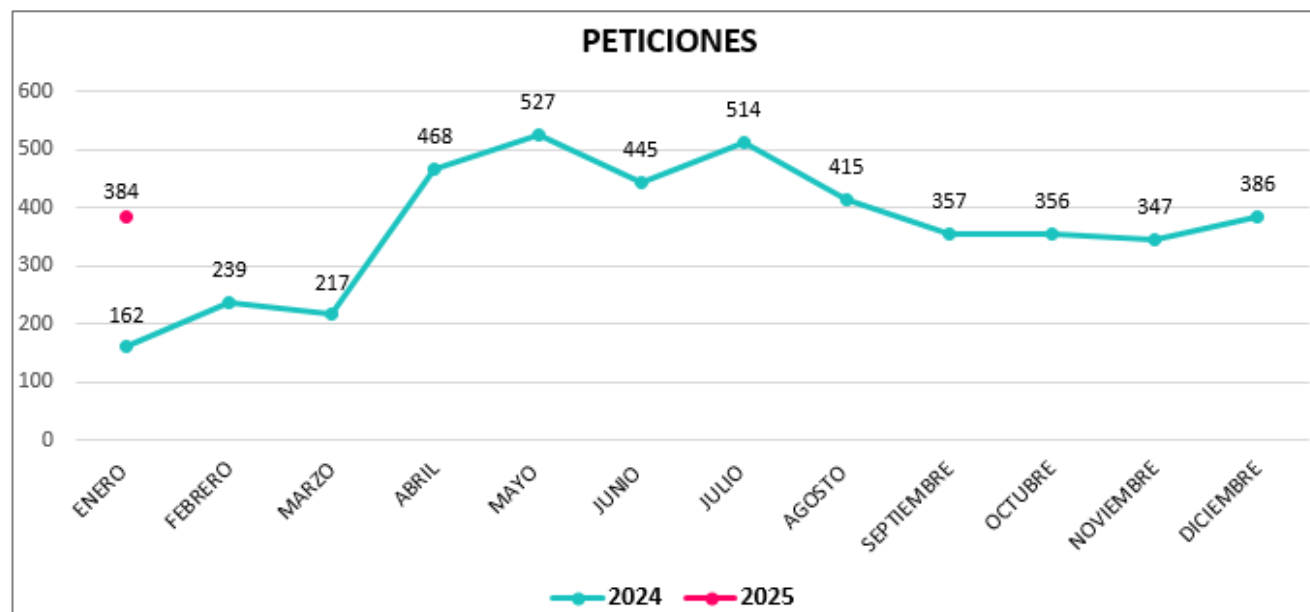
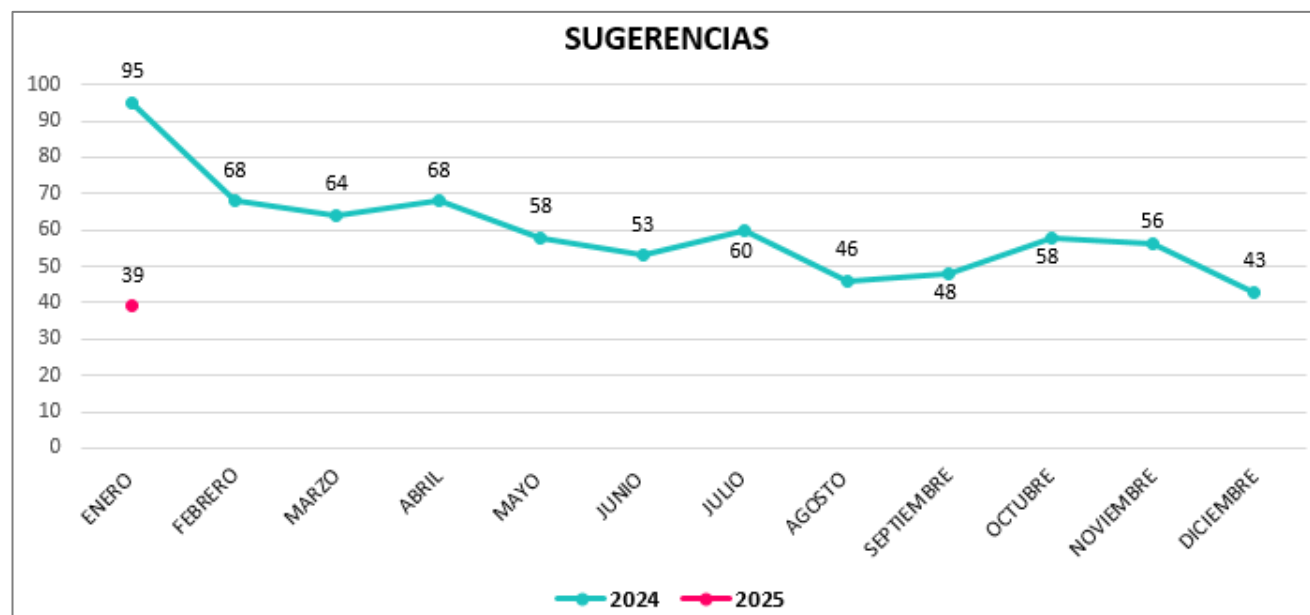
CONSOLIDADO PQRSF 2024 -2025

ENERO 2025



CONSOLIDADO PQRSF 2024 -2025

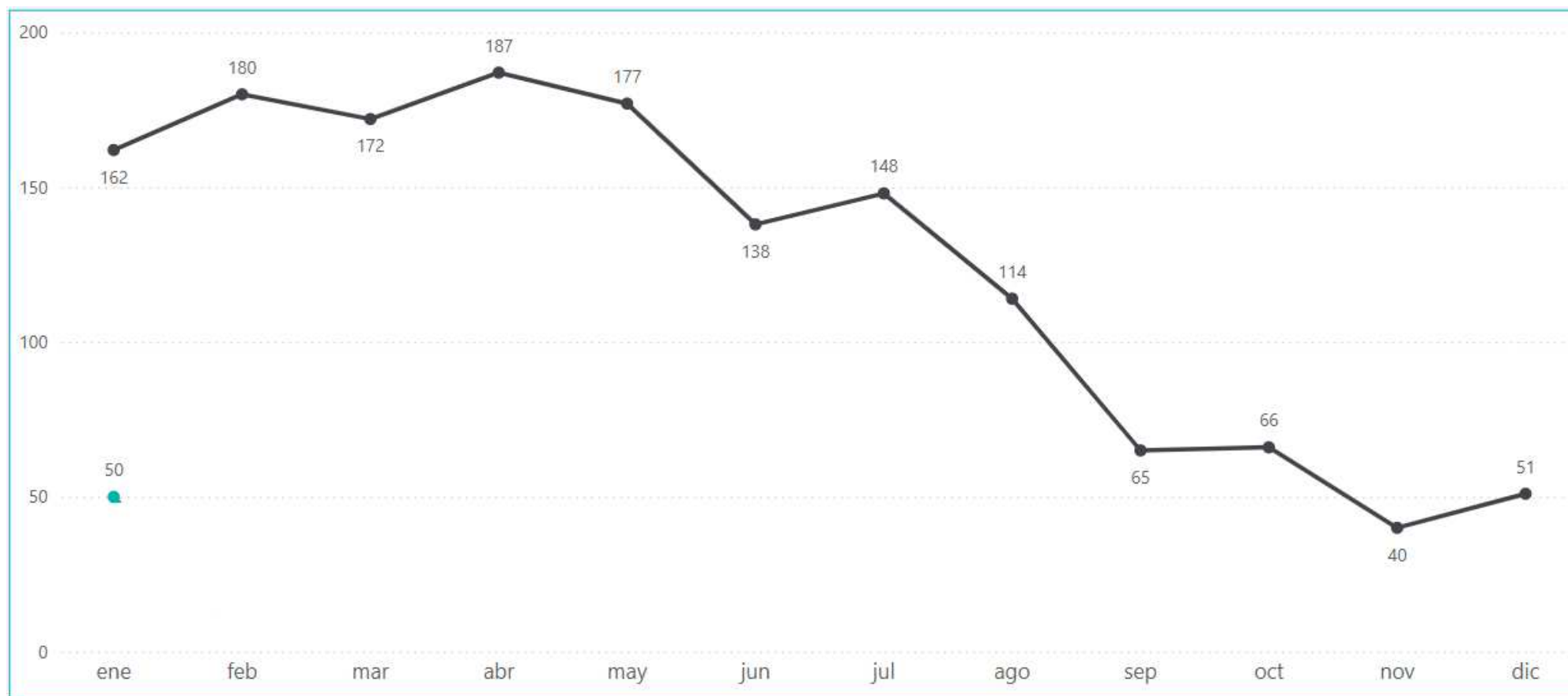
ENERO 2025



QUEJAS ENERO 2025

QUEJAS AÑO 2024 - 2025

• 2025 - • 2024



Para el mes de enero 2025, se evidencia una disminución del **1%** de quejas en comparación con el mes de diciembre del año 2024. Se continua presentando inconformidad en donde las quejas más comunes, se dan por la **falta de información adecuada** en su gran mayoría para el **servicio de Urgencias y Hospitalización**, afectando el atributo de **información adecuada y de trato amable y respetuoso** al momento de entregar la información.

TOP 5

QUEJAS POR SERVICIOS ENERO 2025

TOP 5 DE QUEJAS POR SERVICIOS CON ATENCIONES Y PROPORCIÓN A ENERO 2025

Servicio	Cantidad Atenciones	Cantidad PQRSF	Proporción PQRSF	% PQRSF
URGENCIAS	6.737	13	0,19 %	26,00%
HOSPITALIZACION	1.232	7	0,57 %	14,00%
CIRUGIA	2.224	3	0,13 %	6,00%
CONSULTA EXTERNA	3.143	3	0,10 %	6,00%
ADMISIONES		2	0,00 %	4,00%

TOP 5 DE QUEJAS POR SERVICIOS ACUMULADO 2025

Servicio	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
URGENCIAS	13	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
HOSPITALIZACION	7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
CIRUGIA	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
CONSULTA EXTERNA	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
ADMISIONES	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

Se puede identificar que el servicio de **Urgencias** para el mes de enero 2025, aumento aproximadamente un 40% en quejas en comparación al mes de diciembre de 2024. Las quejas que se presentan en el servicio están relacionadas con la **falta de información adecuada** por parte de auxiliares de enfermería y médicos tratantes sobre el proceso medico de los pacientes y sus cuidados. También por **trato poco amable y respetuoso por parte del personal asistencial**.

En el servicio de **Hospitalización** para el mes enero 2025, se mantiene estable el número de quejas con respecto al mes anterior. Las quejas para el servicio son por la **falta de trato amable, respetuoso e información adecuada** por parte del personal asistencial (auxiliares de enfermería y médicos tratantes), debido a que los usuarios refieren que les brindan muy poca información de su proceso y no atienden empatía los requerimientos de los pacientes y sus familiares.

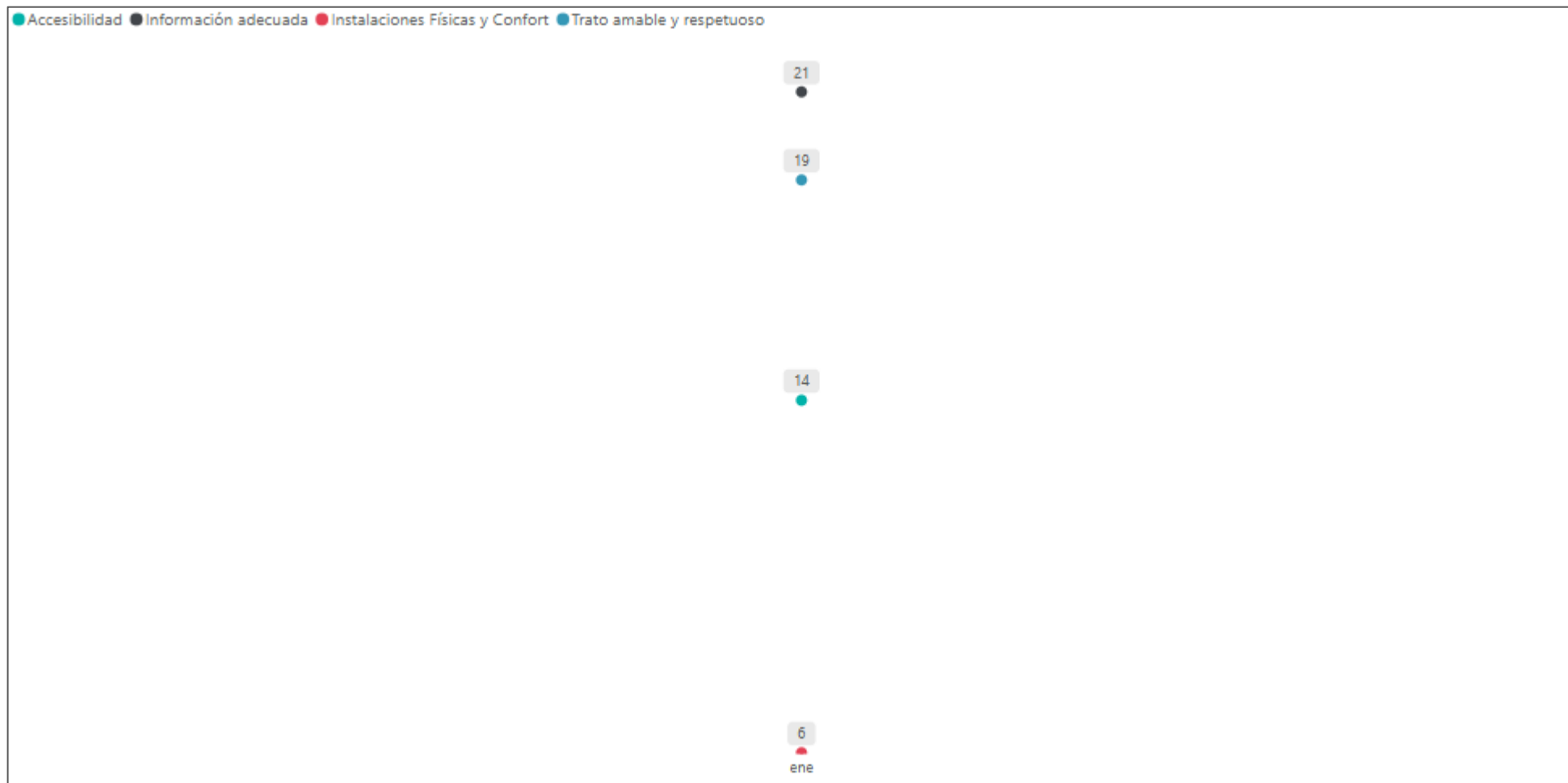
Para el servicio de **Cirugía** en el mes de enero 2025 se tiene una disminución del 40% en el numero de quejas en comparación con el mes anterior, la cual hacen referencia a la **falta de información adecuada y de trato amable** en el servicio.

Para el servicio de **Consulta externa** en el mes de enero 2025, se evidencia un aumento aproximado de 100% en el número de quejas con respecto al mes anterior. Las quejas, se presentaron por **la falta de trato amable y respetuoso y la Oportunida de atención por parte de los especialistas**.

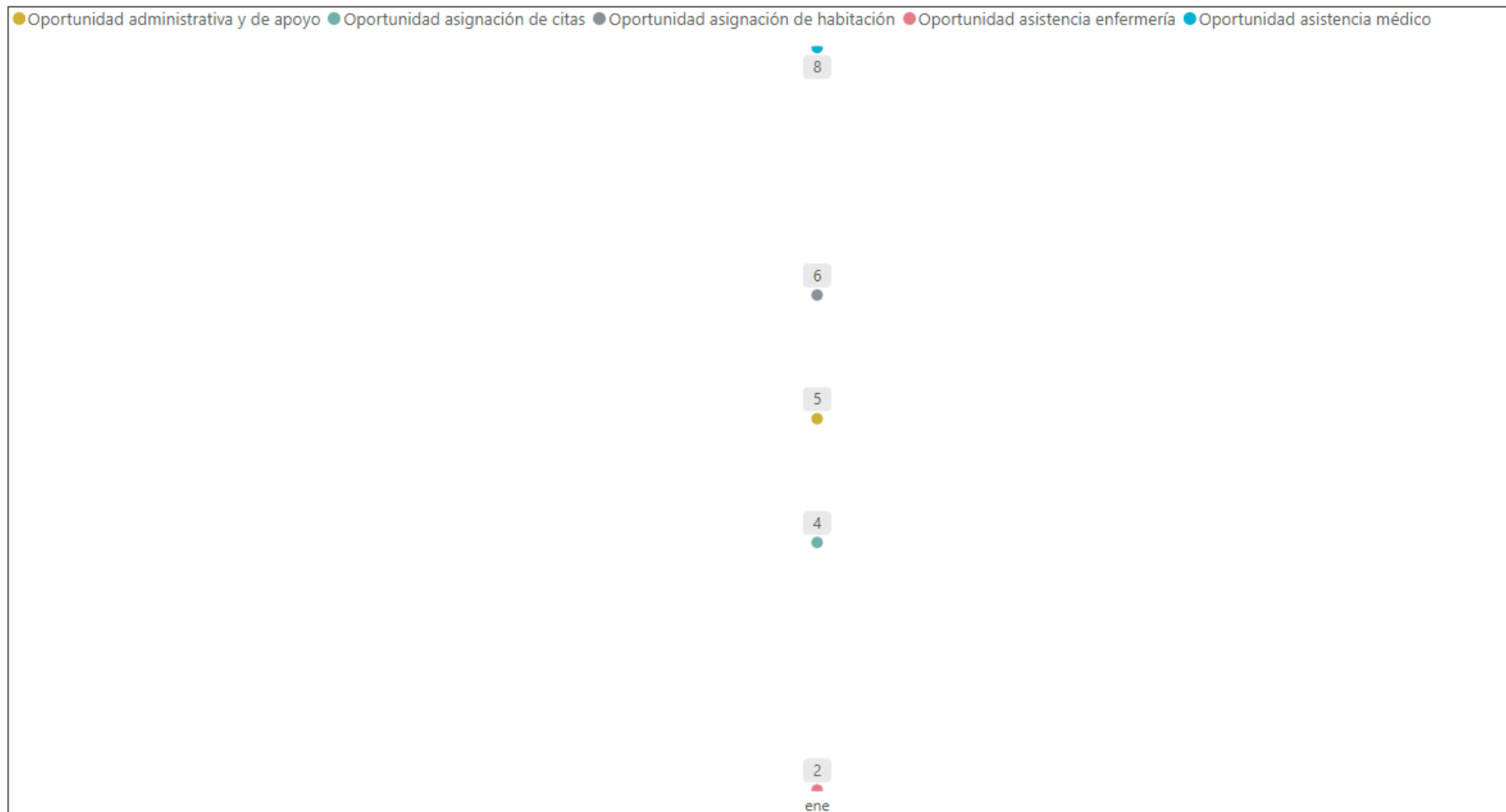
Para el servicio de **Admisiones**, en el mes de enero 2025, se evidencia un aumento aproximado del **100%** en el número de quejas con respecto al mes anterior, las quejas se presentaron por la falta de información adecuada

AFECTACIÓN DE ATRIBUTOS ENERO 2025

TOP 5 AFECTACIÓN DE ATRIBUTOS ENERO 2025



TOP 5 AFECTACIÓN DE ATRIBUTOS DE OPORTUNIDAD ENERO 2025



TOP 5 AFECTACIÓN DE ATRIBUTOS ENERO 2025

Para el mes de enero de 2025, los 5 atributos vulnerados más representativos fueron los siguientes:

Atributo - Servicios	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Información adecuada	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
Trato amable y respetuoso	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
Accesibilidad	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
Oportunidad asistencia médico	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
Instalaciones Físicas y Confort	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6

- **Información adecuada**, se evidencia un aumento en la afectación del atributo en un **17%** para el mes de enero de 2025 con respecto al mes anterior.
- **Trato amable y respetuoso**, se evidencia una disminución a la afectación del atributo en un **41%** para el mes de enero 2025, con respecto al mes anterior.
- **Accesibilidad**, se evidencia un aumento del **8%** en la afectación del atributo para el mes de enero 2025, con respecto al mes anterior.
- **Oportunidad asistencia médico**, se evidencia un numero estable en la vulneración del atributo para el mes de enero 2025 con respecto al mes anterior.
- **Instalaciones físicas y confort**, se evidencia un numero estable en la vulneración del atributo para el mes de enero 2025 con respecto al mes anterior.

TOP DE VULNERACIÓN DE ATRIBUTOS POR SERVICIOS

ENERO 2025

Los servicios que más afectaron el atributo de **Información adecuada** para el mes de enero 2025 fueron:

Atributo - Servicios	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Información adecuada													
HOSPITALIZACION	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
URGENCIAS	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
CONTACT CENTER	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

Los servicios que más afectaron el atributo de **Trato amable y respetuoso** para el mes de enero 2025 fueron:

Atributo - Servicios	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Trato amable y respetuoso													
URGENCIAS	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
HOSPITALIZACION	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
DIRECCION DE SEGURIDAD	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

Información adecuada Los servicios que afectaron este atributo para el mes de enero son **Hospitalización** con un aumento del 100%, los pacientes percibieron que los médicos y auxiliares de enfermería no brindan una atención enfocada en la comunicación asertiva, con un énfasis en el direccionamiento de su proceso médico. En el servicio de **Urgencias** se evidencio una disminución del 40%, sin embargo los pacientes perciben que hay falta de comunicación entre el personal medico y asistencial, también la falta de información por parte del personal de Admisiones. En el servicio del **Contact Center** se evidencio un aumento del 33% en la afectación del atributo, donde los usuarios informaron que al realizar la asignación de cita no recibían la información correcta y se asignaban con los médicos que no correspondían.

Trato amable y respetuoso, en **Urgencias** se evidencia una disminución del 18% en la afectación del atributo respecto del mes anterior, se continúa presentando la afectación, debido a la percepción de los pacientes que refieren trato poco amable o respetuoso por parte da Auxiliares de enfermería y Médicos.

En el servicio de **Hospitalización**, se evidencia un numero estable la afectación del atributo de Información adecuada en comparación con el mes anterior. Se sigue presentando inconformidad debido a que los pacientes o familiares perciben que el personal asistencial Auxiliares de enfermería y Médicos no atienden a sus necesidades y/o sugerencias de atención para los pacientes.

Para el servicio de **Seguridad Física** se evidencia un aumento en la afectación del atributo. La cual se presento debido a la percepción de un usuario al notar que el guarda de seguridad del Lobby no brindo apoyo a un adulto mayor que solicita ayuda.

TOP DE VULNERACIÓN DE ATRIBUTOS POR
SERVICIOS ENERO 2025

Los servicios que más afectaron el atributo de **Accesibilidad** para el mes de enero 2025 fueron:

Atributo - Servicios	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Accesibilidad													
CONSULTA EXTERNA	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
DIRECCION DE SEGURIDAD	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
RAYOS-X	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

Para el atributo de **Accesibilidad**, en el servicio de **Consulta Externa** para el mes de enero se evidencia una disminución del 60% en comparación con el mes anterior. La afectación del atributo se presento debido a que los pacientes perciben barreras de acceso en la asignación de citas con especialistas y entrega de historia clínica.

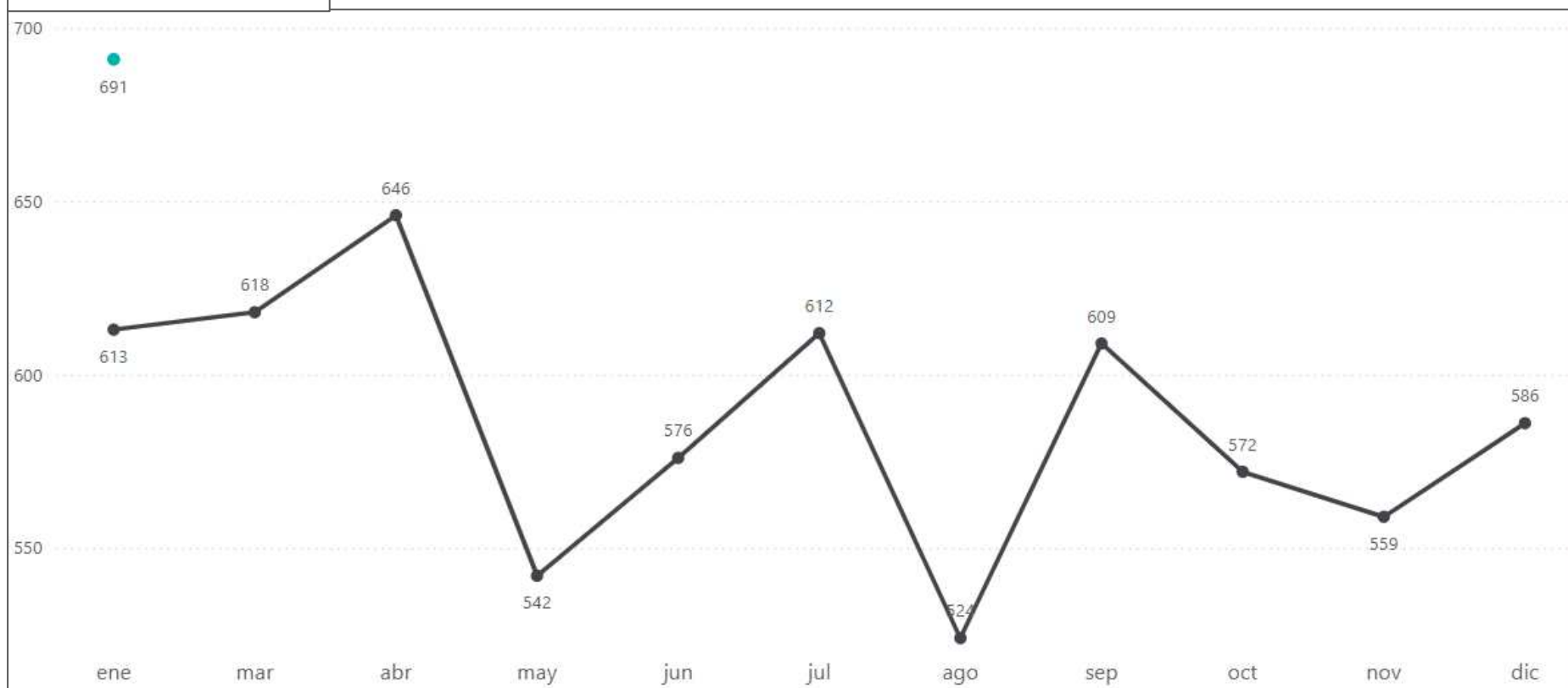
En el área de **Seguridad** para el mes de enero se evidencia que la afectación del atributo tuvo un aumento aproximado del 100% en comparación al mes anterior. La afectación hace referencia a la percepción de un usuario al cual le impidieron el ingreso de su motocicleta por el pasillo de Urgencias con su esposa, la cual venia como paciente.

En el servicio de **Rayos X** para el mes de enero se evidencia un aumento aproximado del 100% en la afectación del atributo en comparación del mes anterior. Debido a la percepción de los pacientes de no poder acceder a la toma de sus ayudas diagnosticas por no disponibilidad del equipo de rayos x y la atención para la toma de una ecografía.

FELICITACIONES ENERO 2025

FELICITACIONES 2024 - 2025

• 2025 - • 2024



Para el mes de enero 2025 se presentó un aumento del **18% en Felicitaciones** respecto al mes anterior. La mayor cantidad de felicitaciones llegaron por medio de los canales de **Buzón de sugerencias y Encuesta de satisfacción**, donde **se destaca la excelente atención, calidad humana, buena actitud frente a solicitudes, trato amable respetuoso, alto grado de vocación de servicio y de empatía con el paciente y su familia**, en su gran mayoría en enero 2025, para los servicios de **UCI Adultos, Unidad de Oftalmología, Unidad de vacunación, UCIP y RN, y Hospitalización**.

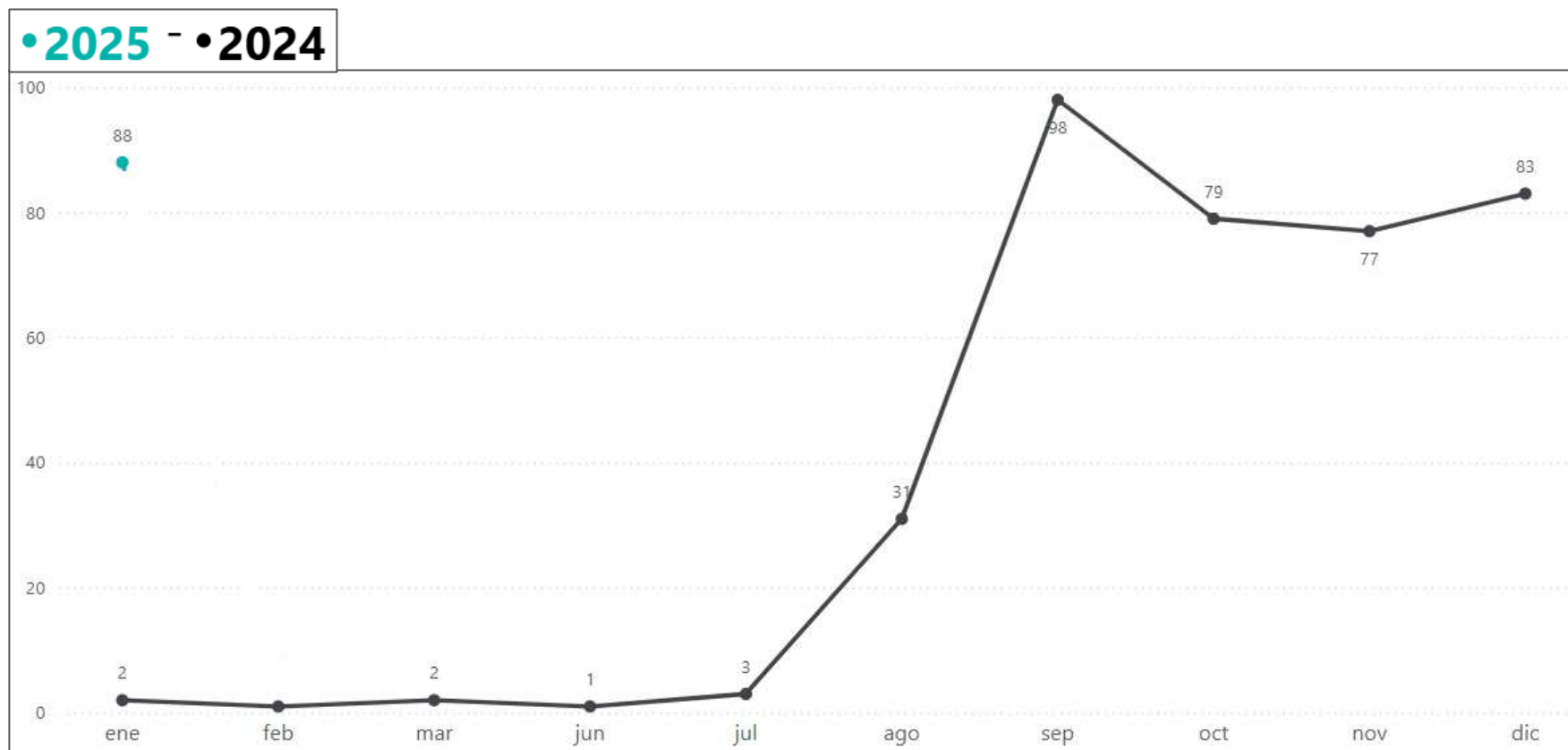
TOP 5 FELICITACIONES ACUMULADO POR SERVICIO A ENERO DE 2025

Servicio	Cantidad Atenciones	Cantidad PQRSF	Proporción PQRSF	% PQRSF
UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO ADULTO	438	259	59,13 %	37,48%
UNIDAD DE OFTALMOLOGIA	1.224	101	8,25 %	14,62%
UNIDAD DE VACUNACION	1.298	59	4,55 %	8,54%
UNIDAD DE CUIDADO NEONATAL Y PEDIATRICO	97	50	51,55 %	7,24%
HOSPITALIZACION	1.232	37	3,00 %	5,35%
Total	61.395	691	1,13 %	100,00%

Para el mes de enero de 2025, los servicios de **Unidad de Cuidado Intensivo Adulto y Unidad de Cuidado Neonatal y Pediátrico** son los servicios con el mayor número de felicitaciones en la institución respecto a su número de atenciones. Esto debido a la percepción de los usuarios con respecto a la **atención humanizada durante su estancia en la institución, el trato empático, respetuoso hacia los pacientes y sus acompañantes**. En su mayoría estas manifestaciones nos llegan a través de las encuestas de satisfacción y buzones de sugerencias.

RECLAMOS ENERO 2025

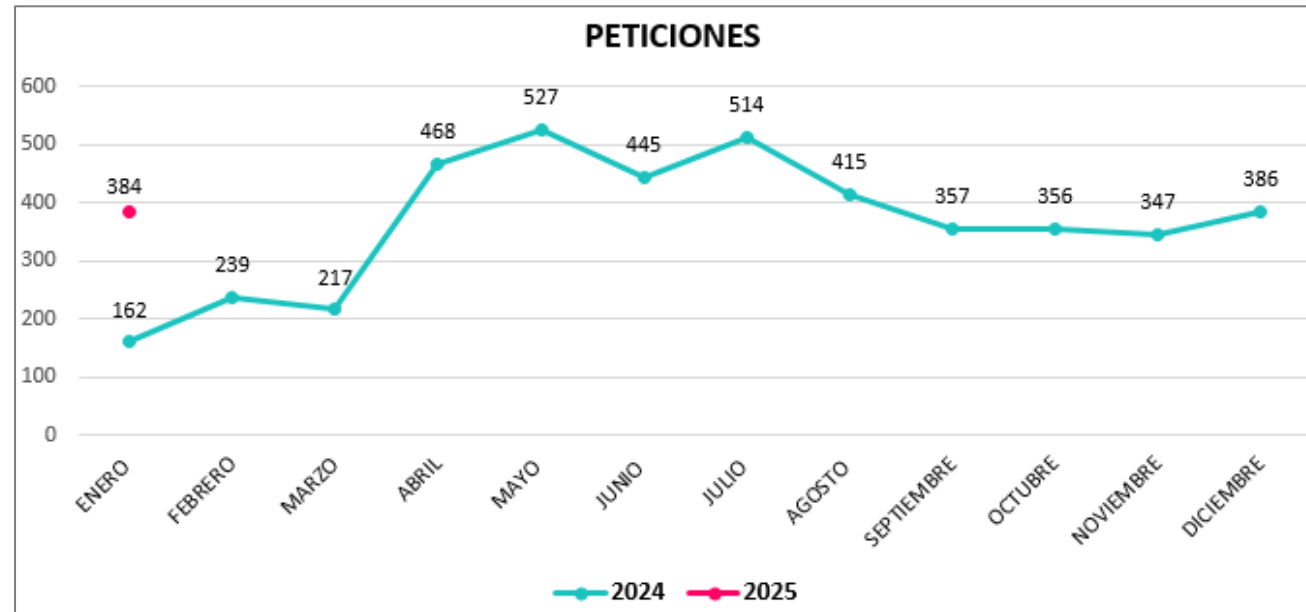
RECLAMOS ENERO 2024 - 2025



En el mes de enero 2025 se presentó un aumento del **6%** en los reclamos con respecto al mes anterior, los pacientes manifiestan inconformidad en su mayoría en los servicios de **Urgencias, Rayos X, Contac Center y Hospitalización** debido a **la falta de información adecuada por parte del personal administrativo y asistencial, la falta de trato amable y respetuoso por parte del personal asistencial y administrativos en los servicios mencionados anteriormente.**

PETICIONES ENERO 2025

EVOLUCIÓN DE PETICIONES ENTIDADES 2024 -2025



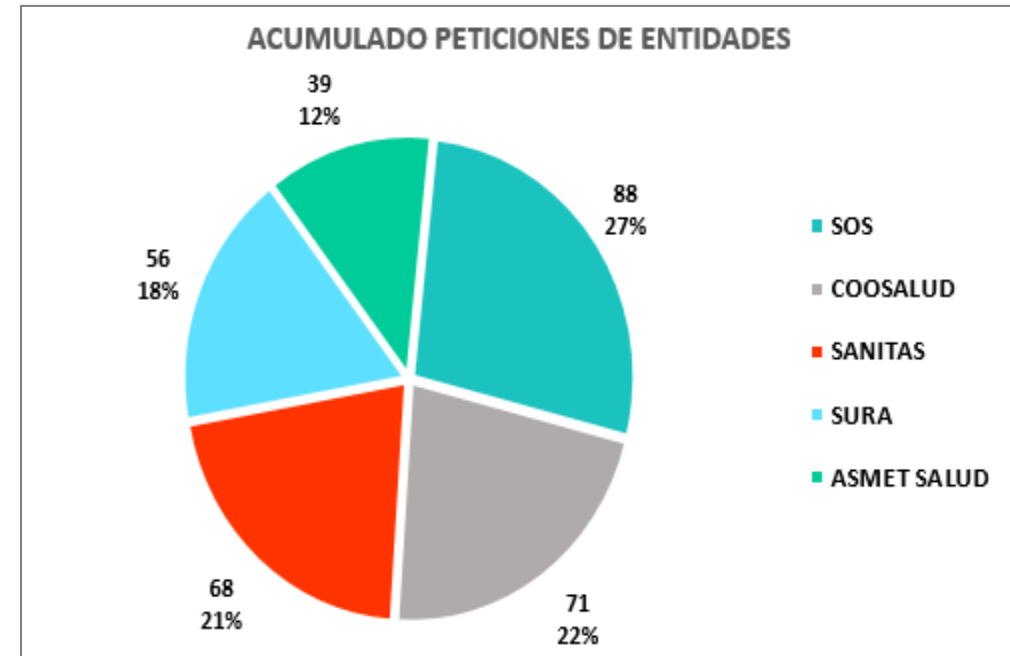
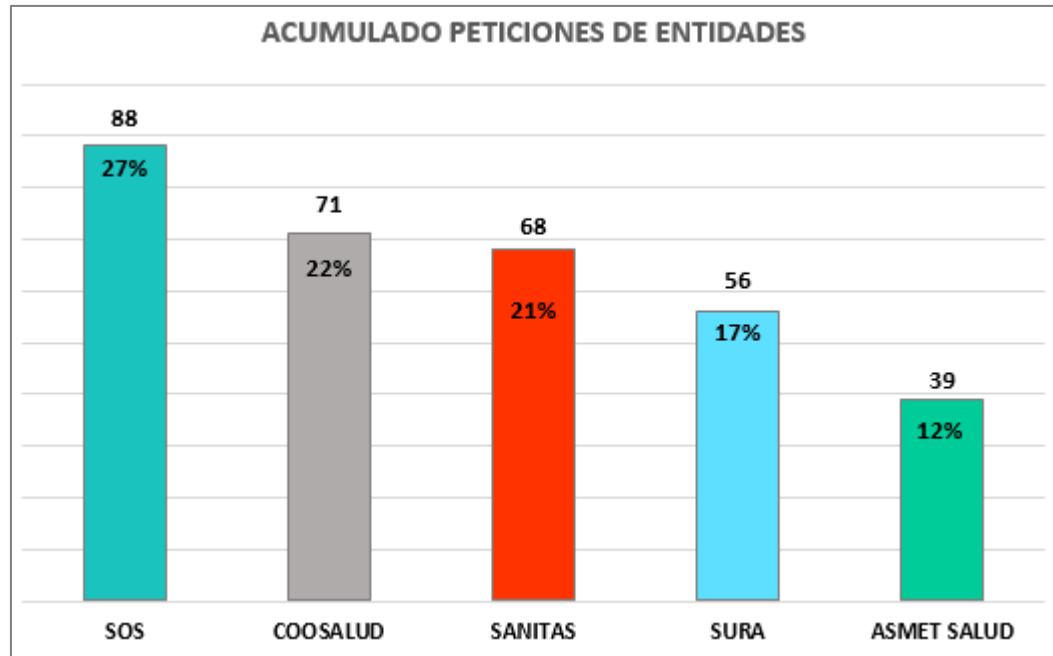
Para el mes de enero 2025, se presentó una disminución del **1%** en las peticiones por parte de las entidades, en comparación al mes de diciembre de 2024.

Algunas de las solicitudes más comunes de las entidades fueron:

- Citas ecografía de mapeo pélvico y ecografía de endometriosis profunda.
- Programación de electronistagmografía, potenciales evocados.
- Soporte de cirugías y solicitud de envío de historias clínicas.
- Cotizaciones o presupuestos de citas y/o procedimientos no convenidos con las entidades.
- Programaciones de cirugías de reconstrucción de extremidades.
- Programación de cita con Gastroenterología Pediátrica.
- Solicitud de corrección de incapacidades médicas y validar su veracidad.
- Programación de estudio fisiológico del sueño, polisomnografía.
- Citas con las especialidades de Hematología, Endocrinología, Ortopedia y traumatología, Hepatología, Ecografías pélvicas y Oncología.
- Programación de cirugías de Urología, Neurología y Ortopedia y Traumatología.
- Citas para tomografía de cráneo, rayos x de tránsito intestinal y resonancia magnética de corazón.

**TOP 5
DE ENTIDADES CON MAYOR
NÚMERO DE PETICIONES
AÑO 2025**

TOP 5 DE ENTIDADES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES 2025



Para **Sos**, en el mes de enero 2025 se evidencia un **aumento del 55%** en el número de peticiones en comparación con el mes anterior. Con una diferencia de 41 solicitudes respecto al mes anterior.

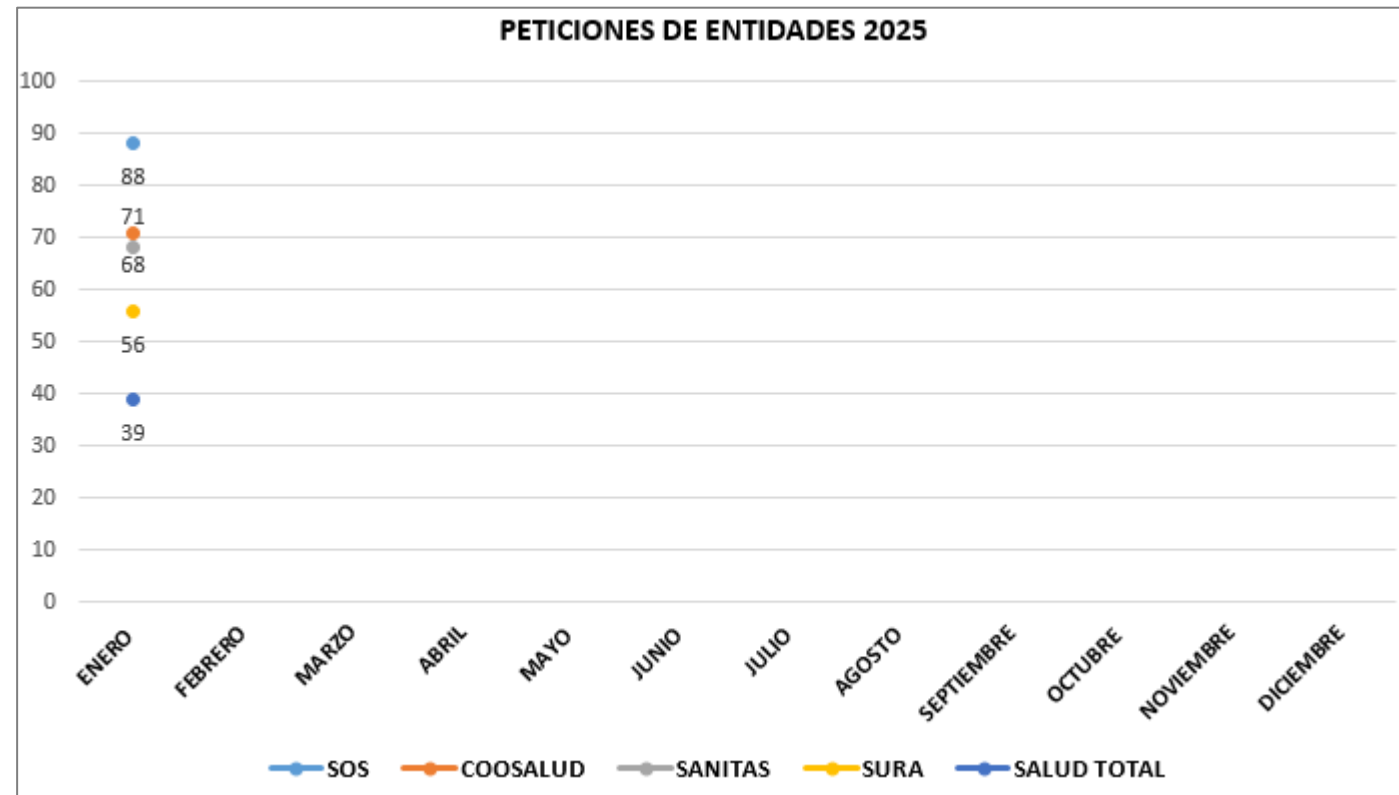
Para **Coosalud** en el mes de enero 2025, se presentó un **aumento del 51%** con respecto al mes de diciembre de 2024, con una diferencia de 24 solicitudes en comparación al mes anterior.

En el mes de enero 2025, para **Sanitas**, se evidencia un **aumento del 38%** en el número de peticiones, con una diferencia de 41 solicitudes en comparación al mes anterior.

Para **Sura** en enero 2025, se evidencia un **aumento del 33%** en el número de peticiones teniendo en cuenta las solicitudes del mes de noviembre, con una diferencia de 17 solicitudes.

Para **Asmet Salud** en el mes de enero 2025, se evidencia una **aumento del 100%**, con una diferencia de 31 solicitudes teniendo en cuenta las solicitudes del mes anterior.

TOP 5 DE ENTIDADES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES 2025



Las entidades solicitaron en su gran mayoría los siguientes requerimientos:

CITAS:

Consultas de primera vez por Ortopedia y Traumatología.
Consultas de primera vez especialista en Endocrinología.
Consulta de primera vez por especialista en Hepatología.
Consulta de primera vez por especialista Neurocirugía Pediátrica.
Consulta de primera vez por especialista Neurología.
Consulta de control por especialista en Psiquiatría.
Consulta de primera vez por especialista en Ginecología.
Asignación de terapias físicas.

COTIZACIONES Y CONFIRMACIÓN DE TARIFAS:

Cotización de consultas con médicos especialistas.
Cotización y presupuestos de tarifas de procedimientos por las entidades de Salud Total y Coosalud.
Cotización de ayudas diagnósticas de imagenología (rayos x, resonancias y ecografías).

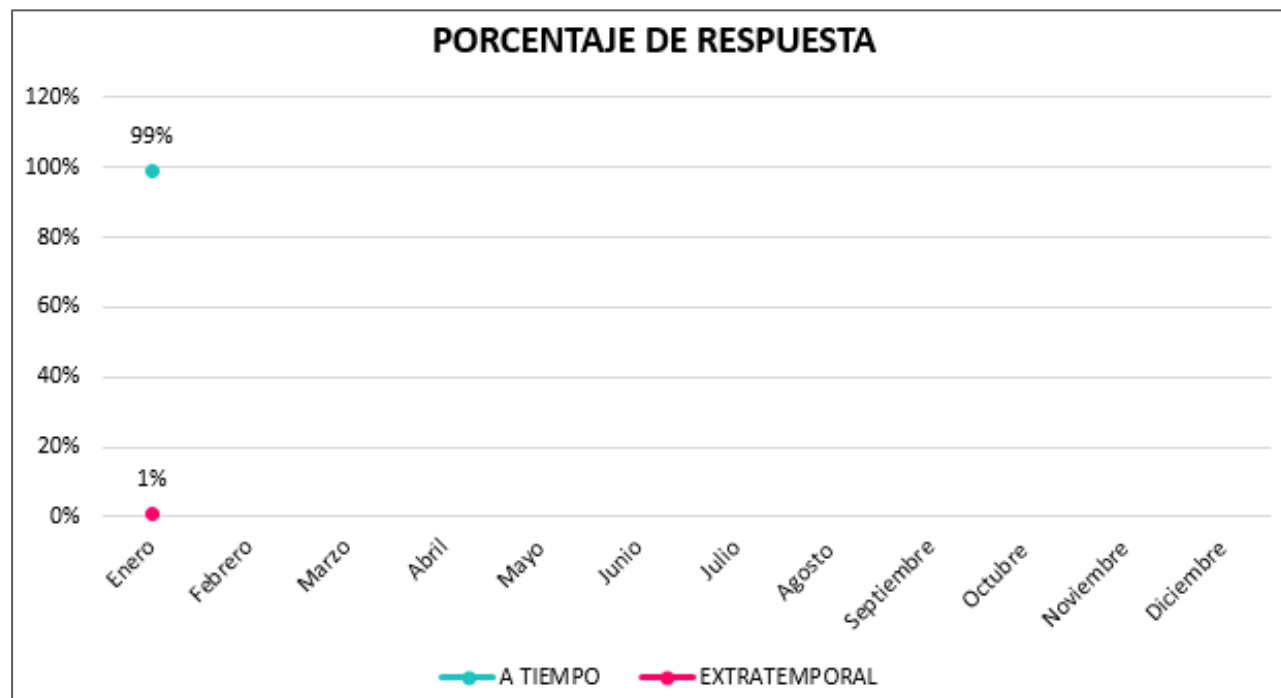
PROCEDIMIENTOS DIAGNÓSTICOS:

Resonancia Magnética de cerebro, corazón y de columna.
Ecografía de mapeo por endometriosis.
Ecografía pélvica ginecológica (sanitas).
Colonoscopia y endoscopias.
Polisomnografía y electroencefalograma.

PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍAS DE:

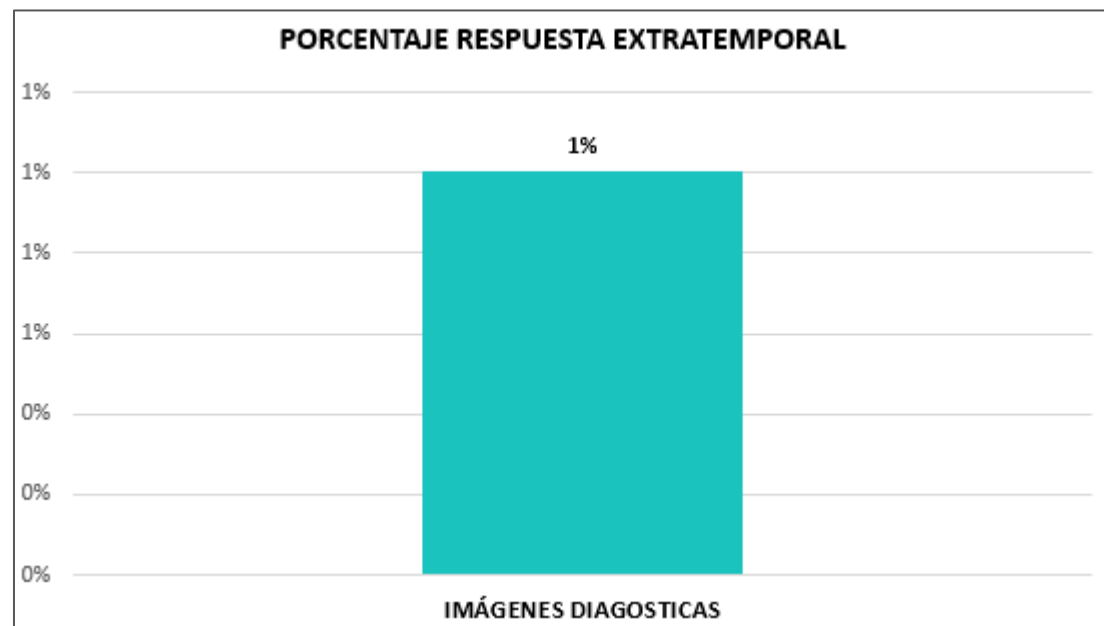
Reconstrucción de extremidades.
Cistoscopias
Resección de tumor.
Bloqueo simpático.
Resección de tumores.
Mamoplastia.
Uretrografías retrograda.
Ortopedia y traumatología.

TASA DE TIEMPO DE RESPUESTA A PETICIONES DE ENTIDADES A ENERO DE 2025



Respuesta extra temporal: El servicio de Imágenes Diagnosticas (Resonancia Magnética), tuvo inoportunidad en la respuesta con 1 caso para el mes de enero 2025, lo cual corresponde al 1% de extra temporal de las peticiones enviadas por las entidades.

SERVICIOS CON INOPORTUNIDAD DE RESPUESTA ENERO 2025



CAUSALES DE INOPORTUNIDAD: Para el mes de enero de 2025, se tiene 1 caso con respuesta extra temporal por parte del servicio de Imágenes Diagnosticas (resonancia) el cual hace referencia al 1% del total de peticiones enviadas por las entidades. El caso fue reportado dentro de los tiempos con una caracterización regular.

VULNERACIÓN DE DERECHOS ENERO 2025

TOP 5 VULNERACIÓN DE DERECHOS ENERO 2025

Para el mes de enero los 5 derechos vulnerados más representativos fueron:

Derecho	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Una atención clínica con la mejor calidad posible.	52	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	53
Recibir un trato amable, digno y respetuoso de tu individualidad.	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
La información de tu historia clínica y resultados.	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
La información clara y comprensible de tu enfermedad y tratamiento.	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Contacto con tu familia.	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

En el mes de enero los derechos más vulnerados de acuerdo con las manifestaciones de los usuarios se presentaron mayormente en el servicio de **Urgencias, Hospitalización, Laboratorio, Rayos X y Oftalmología**. Esto debido a las quejas de los pacientes y sus familiares que manifestaron **trato poco amable y respetuoso por parte del personal asistencial en servicios intrahospitalarios y Ambulatorios**. De igual manera los pacientes manifiestan que en los servicios mencionados anteriormente en algunas ocasiones perciben **falta información adecuada y claridad sobre su tratamiento o proceso medico a seguir**, Por lo cual lo perciben como una vulneración a sus derechos.

TOP 5 VULNERACIÓN DE DERECHOS POR SERVICIOS
DICIEMBRE 2024

Servicios con el mayor número de derechos vulnerados
para el mes de enero 2025:

Servicio	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
URGENCIAS	17	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
HOSPITALIZACION	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
LABORATORIO	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
RAYOS-X	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
UNIDAD DE OFTALMOLOGIA	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4

Quejas que vulneran derechos para el mes de enero:

1. Trato poco amable y empático por parte de los auxiliares de enfermería y médicos durante la atención de pacientes en los servicios de Urgencias y Hospitalización.
2. Falta de información adecuada por parte del personal administrativo y asistencial de los servicios.
3. Inoportunidad de atención al llamado de auxiliares de enfermería en los servicios de Urgencias y Hospitalización.
4. Inoportunidad de atención por parte de los especialistas en las áreas de hospitalización y Urgencias.
5. Falta de Información adecuada con familiares y pacientes por parte de personal administrativo Urgencias, Hospitalización y Cirugía respecto de topes económicos de sus EPS, pólizas y Medicinas prepagadas, además de la no información a tiempo los costos adicionales.

CONCLUSIÓN ENERO 2025

- Se sigue presentando la falta de información adecuada en el cobro de insumos y procedimientos cuando se realizan por medicinas prepagadas, donde no se informa con anterioridad los topes de estas entidades y los cobros pueden surgir posteriores a la intervención..
- En el atributo de atención amable y respetuosa se sigue viendo afectado en su gran mayoría por el personal asistencial Auxiliares de enfermería y Médicos especialistas, principalmente en los servicios de Urgencias y Hospitalización.
- Se evidencia que la oportunidad de respuesta por parte de los servicios se sostiene en un 99% a tiempo, por lo cual se tiene una respuesta oportuna a las entidades, por lo cual se cumple la meta propuesta la cual es del 70%.
- Es importante destacar que las peticiones de las entidades continúan en aumento evidenciando que Sos, Coosalud y Asmet Salud han incrementado considerablemente las peticiones.
- Adicionalmente se identifica que usuarios de la cohorte oncológica de la entidad Sos envían solicitudes, derechos de petición y manifestaciones debido a que desconocen el cambio de prestador de servicios y solicitan información al respecto para dar continuidad a su tratamiento oncológico.

¡GRACIAS!