

INFORME EJECUTIVO MARZO 2025



CONSOLIDADO PQRSF 2024 -2025
MARZO 2025

Para el mes de marzo de 2025, se presentó un total de **98.968 atenciones** con **1.237 PQRSF**, lo que representa una proporción del **1,25%** con respecto a las manifestaciones de los usuarios.

Para las **felicitaciones**, podemos evidenciar que con respecto al mes de febrero 2025 se presentó una disminución del **74%**. Los servicios que más recibieron felicitaciones durante el mes fueron, **UCI Adultos, Oftalmología, Hospitalización, Urología y el servicio de Quimioterapia**.

Para las **peticiones**, se evidencia un aumento del **46%** para el mes de marzo de 2025 en comparación al mes anterior. Entre las entidades que más realizaron peticiones son: **SOS (592), Sanitas (117), Sura (73), Coosalud (21) y Asmet Salud (43)**.

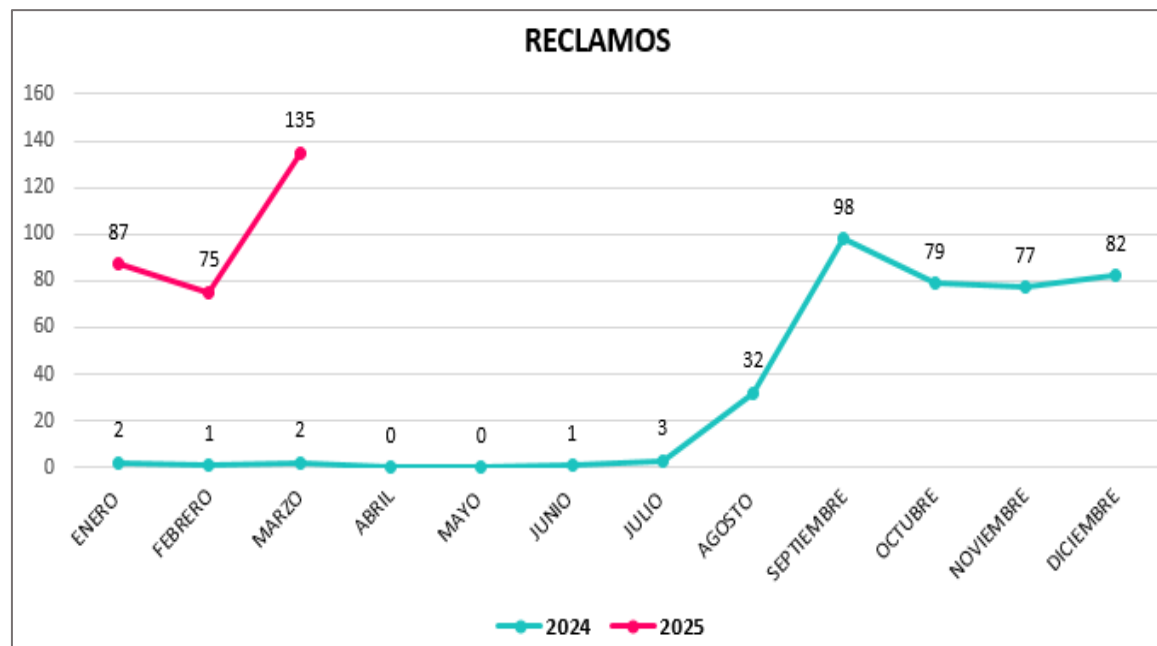
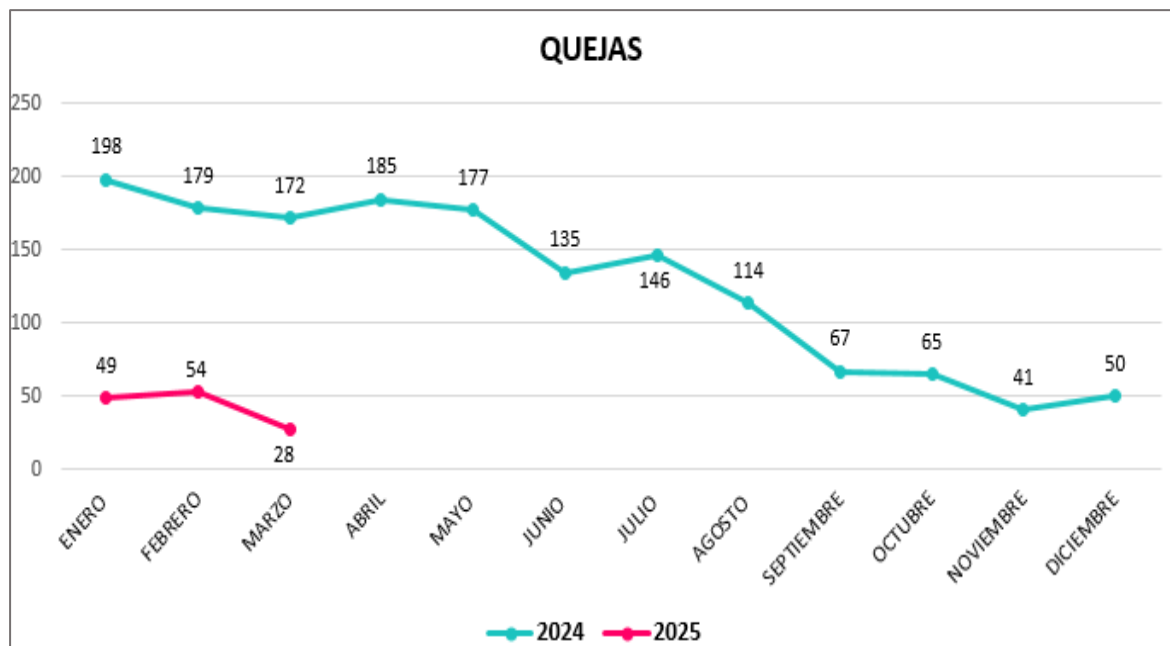
Para **quejas**, podemos visualizar para marzo que con respecto al mes anterior se presentó una disminución del **48%**. Los servicios que más quejas presentaron durante el mes fueron **Urgencias, Consulta Externa de Cáncer, Consultorios y Hospitalización**.

Para las **sugerencias**, en el mes de marzo 2025 evidenciamos una disminución del **55%** con respecto al mes anterior. Los servicios que más sugerencias recibieron durante el mes fueron **Rehabilitación Acondicionamiento Físico, Urgencias, Laboratorio, Cirugía y Consulta Externa**.

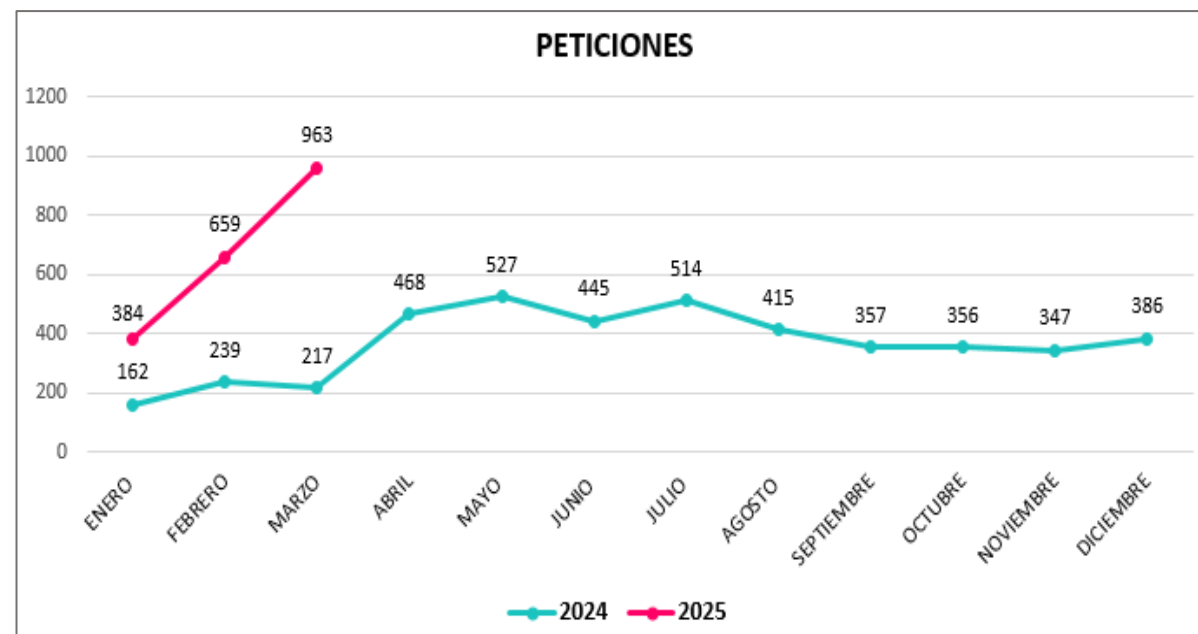
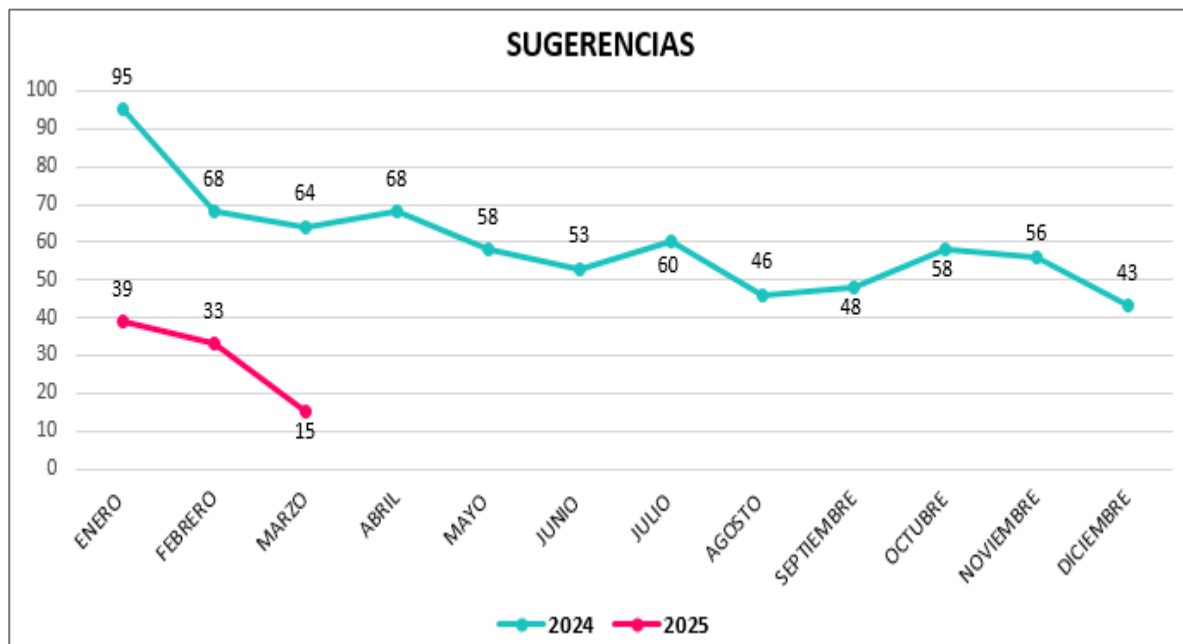
Para **reclamos**, en el mes de marzo de 2025 se presentó un aumento del **80%** con respecto al mes de anterior. Los servicios que más reclamos presentaron durante el mes fueron **Urgencias, Imágenes Diagnosticas, Consulta Externa de Cáncer y Contac Center y Hospitalización**.



CONSOLIDADO PQRSF 2024 -2025 MARZO 2025



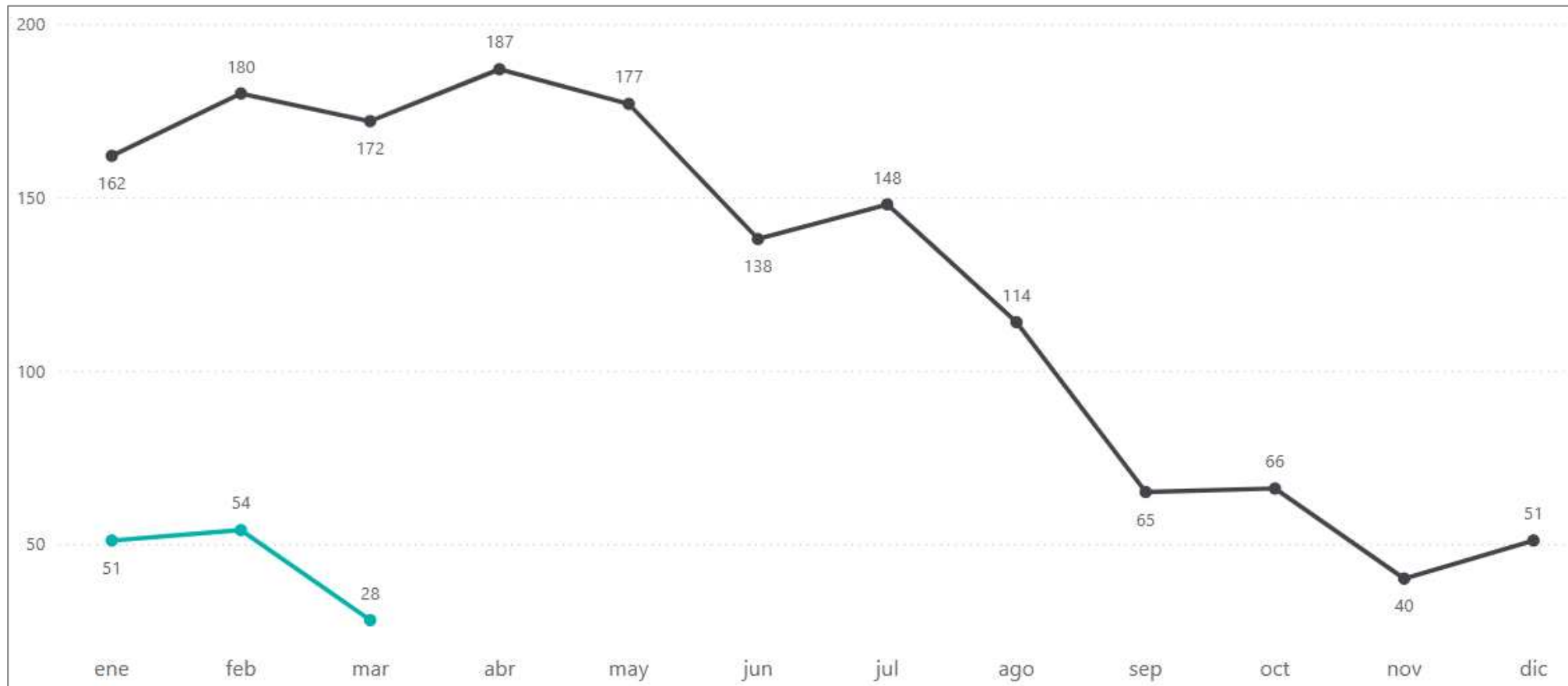
CONSOLIDADO PQRSF 2024 -2025 MARZO 2025



QUEJAS MARZO 2025

QUEJAS AÑO 2024 - 2025

• 2025 • 2024



Para el mes de marzo 2025, se evidencia una disminución del **48%** de quejas en comparación con el mes de anterior. Se continua presentando inconformidad en donde las quejas más comunes, se dan por la **falta de información adecuada y Trato Amable y Respetuosos** en su gran mayoría para el **servicio de Urgencias y Hospitalización**.

TOP 5

QUEJAS POR SERVICIOS MARZO 2025

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

Servicio	Cantidad Atenciones	Cantidad PQRSF	Proporción PQRSF	% PQRSF
URGENCIAS	6.542	33	0,50 %	24,44%
IMAGENES DIAGNOSTICAS		15	0,00 %	11,11%
CONSULTA EXTERNA CANCER	3.302	14	0,42 %	10,37%
CONTACT CENTER		13	0,00 %	9,63%
HOSPITALIZACION	1.288	10	0,78 %	7,41%

TOP 5 DE QUEJAS POR SERVICIOS ACUMULADO 2025

Servicio	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
URGENCIAS	13	13	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33
HOSPITALIZACION	7	11	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22
CIRUGIA	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
UNIDAD DE CUIDADO ESPECIAL OBSTETRICO	1	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
CONSULTA EXTERNA CANCER	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5

Se puede identificar que el servicio de **Urgencias** para el mes de marzo 2025, tuvo una disminución del 46% en el numero de quejas en comparación al mes anterior. 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**, adicional se presentan manifestaciones por la Demora en el paso a Hospitalización y los tiempos de atención en triage e interconsultas.

En el servicio de **Hospitalización** para el mes marzo 2025, se evidencia una disminución del **64%** de quejas con respecto al mes anterior. Las quejas para el servicio son por falta de **información adecuada y falta de trato amable y respetuoso** 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.

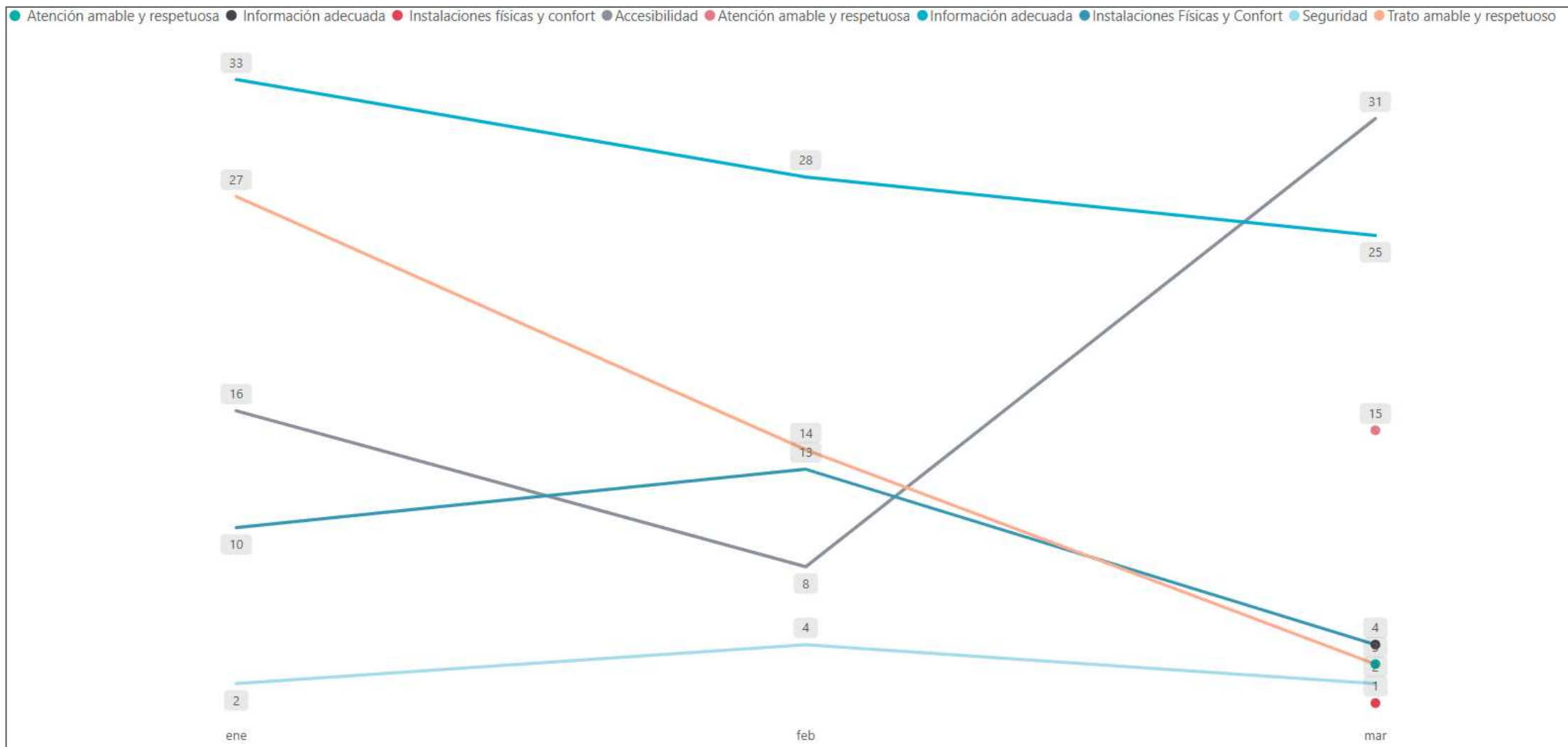
Para el servicio de **Cirugía** en el mes de marzo 2025 se tiene una disminución del **100%** en el numero de quejas en comparación con el mes anterior.

Para el servicio de **Unidad de Cuidado Especial Obstétrico** en el mes de marzo 2025, se evidencia una disminución del **75%** en el número de quejas con respecto al mes anterior. La queja, se presentaron debido al **Trato Amable y Respetuoso** percibido por la paciente.

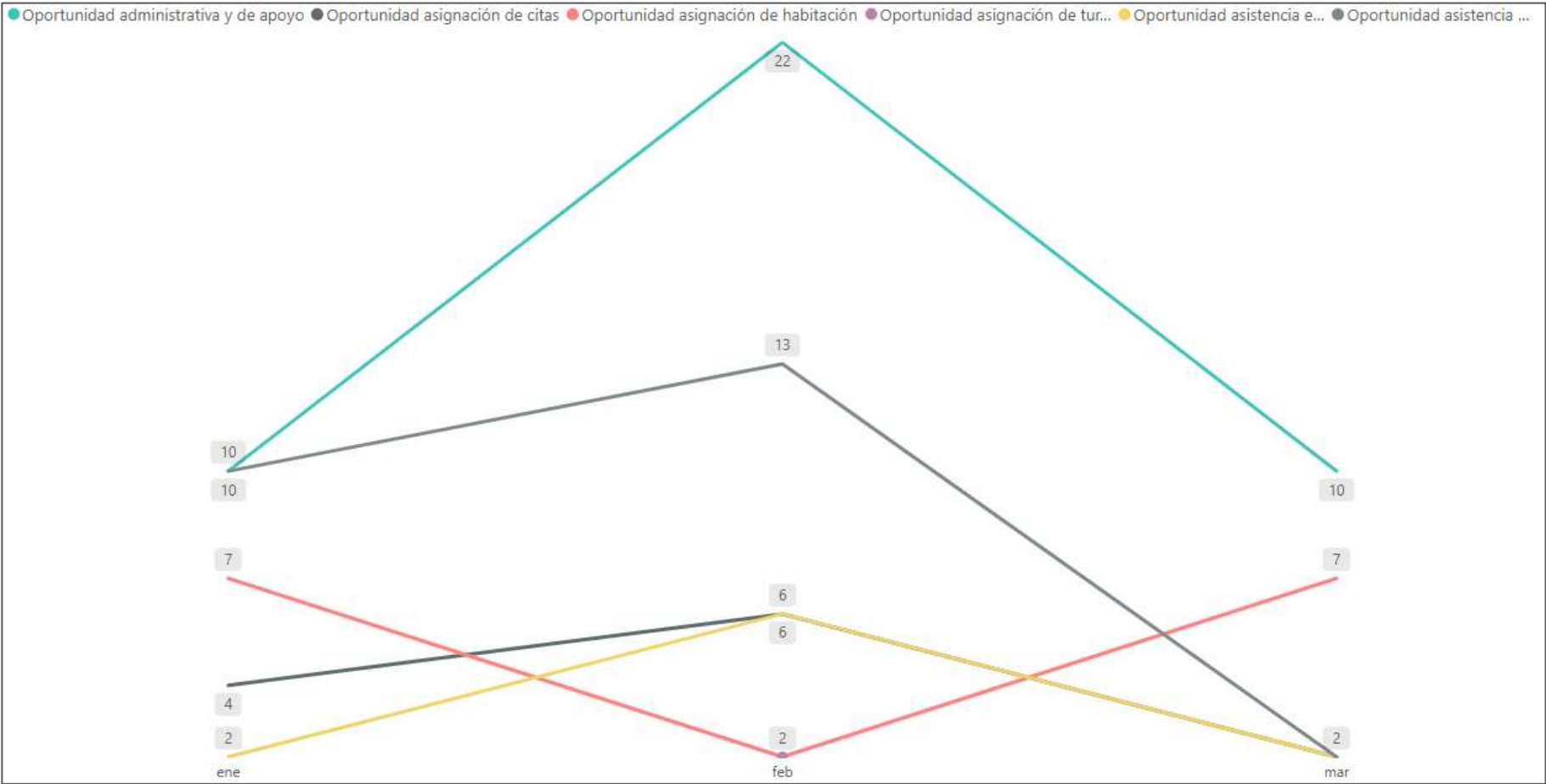
Para el servicio de **Consulta Externa de Cáncer**, en el mes de marzo 2025, se evidencia un aumento aproximado del **75%** en el número de quejas con respecto al mes anterior, las quejas se presentaron por la falta de oportunidad en el llamado a los pacientes pertenecientes a la entidad de S.O.S, quienes solicitan el inicio de la ruta Oncológica.

AFECTACIÓN DE ATRIBUTOS MARZO 2025

TOP 5 AFECTACIÓN DE ATRIBUTOS MARZO 2025



TOP 5 AFECTACIÓN DE ATRIBUTOS DE OPORTUNIDAD 2025



Atributo - Servicios	ene	feb	mar	abr
Oportunidad administrativa y de apoyo	10	22	10	0
Oportunidad asistencia médico	10	13	2	0
Oportunidad asignación de habitación	7	2	7	0
Oportunidad asignación de citas	4	6	2	0
Oportunidad asistencia enfermería	2	6	2	0
Oportunidad asignación de turno cirugía	0	2	0	0

TOP 5 AFECTACIÓN DE ATRIBUTOS MARZO 2025

Para el mes de marzo 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	33	28	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	86
Accesibilidad	16	8	31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	55
Trato amable y respetuoso	27	14	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44
Oportunidad administrativa y de apoyo	10	22	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	42
Oportunidad	20	12	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33

- **Información adecuada**, se evidencia una disminución en la afectación del atributo en un **11%** para el mes de marzo de 2025 con respecto al mes anterior.
- **Accesibilidad**, se evidencia un aumento de mas del **100%** en la afectación del atributo para el mes de marzo 2025, con respecto al mes anterior.
- **Trato amable y respetuoso**, se evidencia una disminución a la afectación del atributo en mas del **100%** para el mes de marzo 2025, con respecto al mes anterior.
- **Oportunidad administrativa de apoyo**, se evidencia una disminución del **50%** en la vulneración del atributo para el mes de marzo 2025 con respecto al mes anterior.
- **Oportunidad**, se evidencia una disminución de mas del **100%** en la vulneración del atributo para el mes de marzo 2025 con respecto al mes anterior.

TOP DE VULNERACIÓN DE ATRIBUTOS POR SERVICIOS

MARZO 2025

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

Atributo - Servicios	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Información adecuada													
URGENCIAS	8	7	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
HOSPITALIZACION	8	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
CONTACT CENTER	3	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
IMAGENES DIAGNOSTICAS	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
LABORATORIO	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6

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

Atributo - Servicios	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Accesibilidad													
CONSULTA EXTERNA CANCER	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
CONSULTA EXTERNA	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
LABORATORIO	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
IMAGENES DIAGNOSTICAS	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
URGENCIAS	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4

Información adecuada Los servicios que afectaron este atributo para el mes de marzo son **Urgencias** con una disminución del **43%**, 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 **Hospitalización** se evidencio una disminución del **33%**, sin embargo los pacientes perciben que hay falta de comunicación entre el personal medico y asistencial. En el servicio del **Contac Center** se evidencio un aumento del **100%** en la afectación del atributo, donde los usuarios informaron que los agentes no brindan información adecuada al momento del agendamiento de la citas.

Para el atributo de **Accesibilidad**, en el servicio de **Consulta Externa** para el mes de marzo 2025 se evidencia un aumento del **100%** en la afectación del atributo 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 en oncología y la oportunidad de agenda que tienen para esta población.

En el servicio de **Consulta Externa** para el mes de marzo 2025 se evidencia que la afectación del atributo tuvo una disminución del **50%** en comparación al mes anterior. La afectación hace referencia a la percepción de un usuario a barreras de acceso para agendar citas médicas en el servicio.

En el servicio de **Laboratorio** para el mes de Marzo 2025 se evidencia una tendencia estable en la afectación del atributo en comparación del mes anterior. Debido a la percepción de los pacientes en la demora para el llamado a la toma de los estudios .

TOP DE VULNERACIÓN DE ATRIBUTOS POR SERVICIOS

MARZO 2025

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

Atributo - Servicios	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Trato amable y respetuoso													
URGENCIAS	11	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
HOSPITALIZACION	4	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
UNIDAD DE CUIDADO ESPECIAL OBSTETRICO	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
FACTURACION	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
RAYOS-X	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

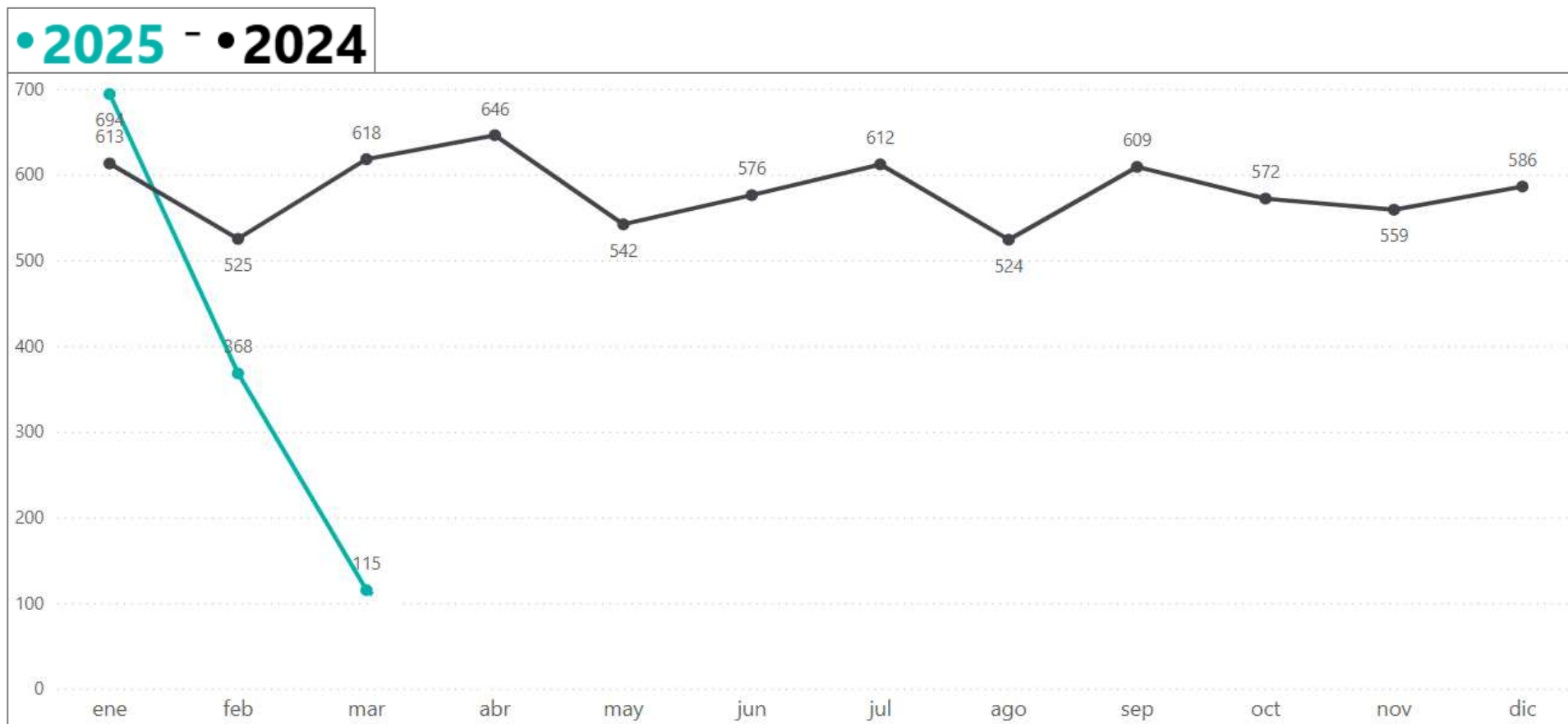
Trato amable y respetuoso, en **Urgencias** se evidencia una disminución del **100%** en la afectación del atributo respecto del mes anterior. Para este mes no se presenta vulneración del atributo.

En el servicio de **Hospitalización**, se evidencia una tendencia estable en la afectación del atributo 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 tienen el tacto para informar sobre el proceso médico o atenciones que solicita el paciente debido a su estado de salud.

Para el servicio de **Cuidado Especial Obstétrico** se evidencia una disminución del **100%** en la afectación del atributo con respecto al mes anterior. Para este mes no se presenta vulneración del atributo.

FELICITACIONES MARZO 2025

FELICITACIONES 2024 - 2025



Para el mes de marzo 2025 se presentó una disminución del **69% en Felicitaciones** respecto al mes anterior. La mayor cantidad de felicitaciones llegaron por medio de los canales de **Almera 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**, los servicios con mayor numero de Felicitaciones en marzo 2025 fueron: **UCI Adultos, Oftalmología, Rehabilitación acondicionamiento físico, Urología y Hospitalización.**

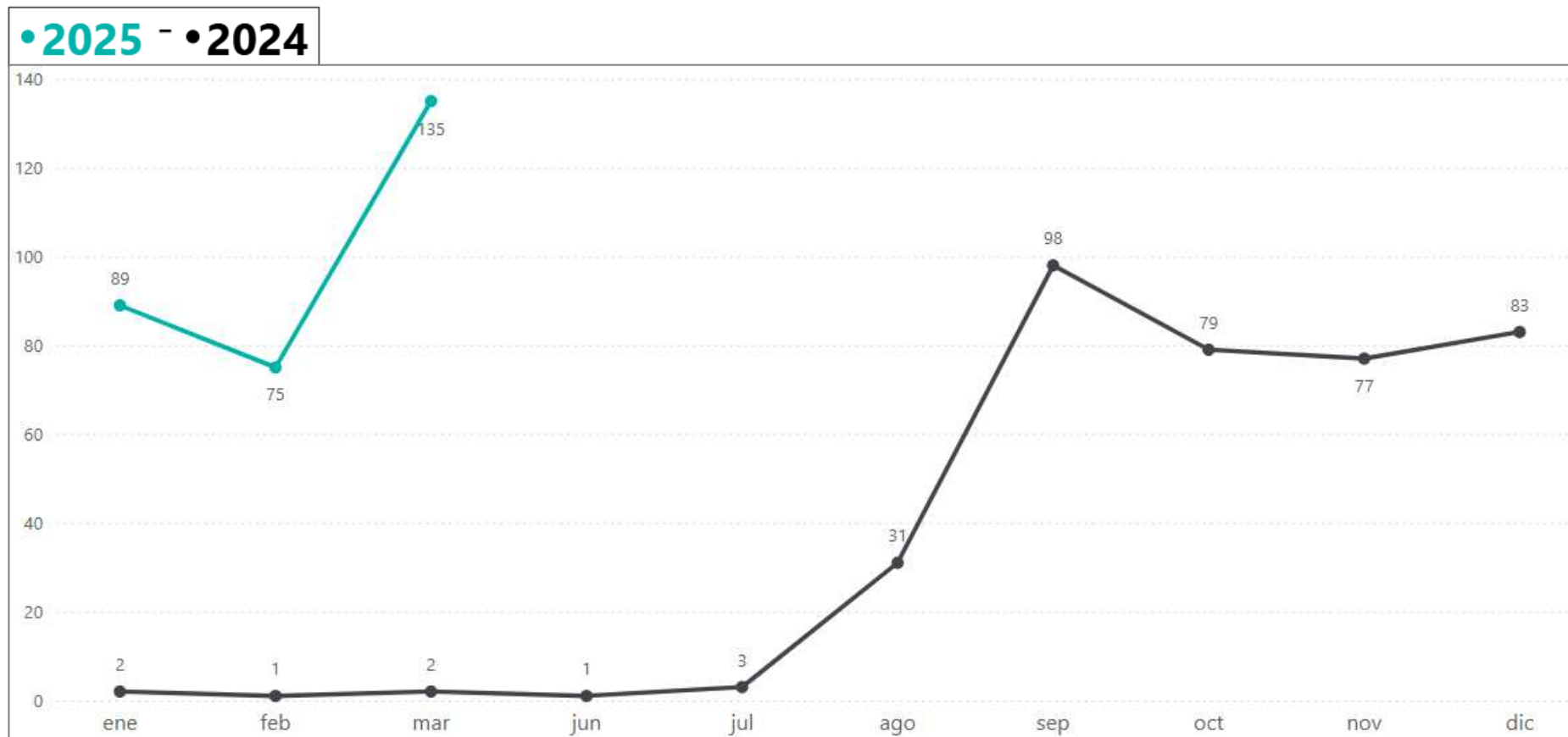
TOP 5 FELICITACIONES ACUMULADO POR SERVICIO A MARZO DE 2025

Servicio	Cantidad Atenciones	Cantidad PQRSF	Proporción PQRSF	% PQRSF
UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO ADULTO	1.417	420	29,64 %	35,23%
UNIDAD DE OFTALMOLOGIA	4.541	183	4,03 %	15,35%
REHABILITACION- ACONDICIONAMIENTO FISICO	25.027	73	0,29 %	6,12%
UROLOGIA - CIRUGIA UROLOGICA - CIRUGIA MENOR	2.098	66	3,15 %	5,54%
HOSPITALIZACION	4.046	65	1,61 %	5,45%
Total	256.751	1.192	0,46 %	100,00%

Para el mes de febrero de 2025, los servicios de **Unidad de Cuidado Intensivo Adulto y Unidad de Oftalmología** 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 MARZO 2025

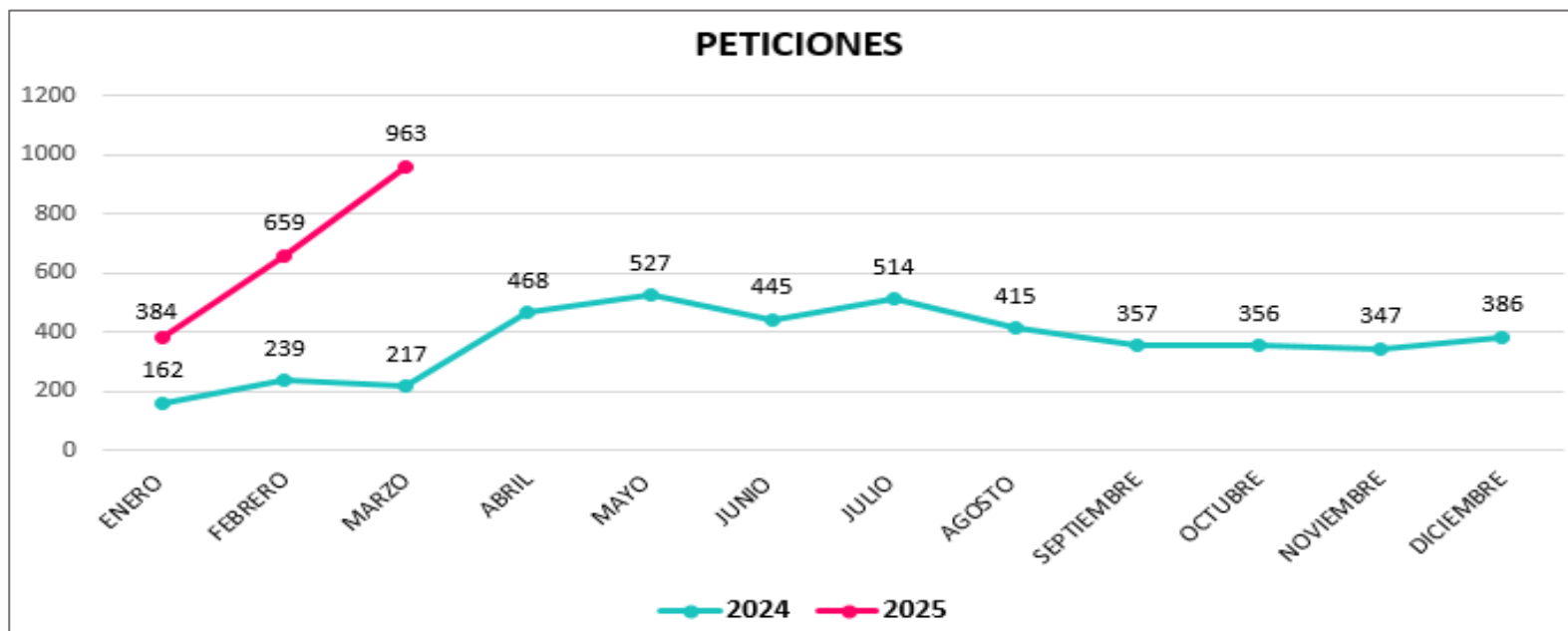
RECLAMOS MARZO 2024 - 2025



En el mes de marzo 2025 se presentó un aumento del **80%** en los reclamos con respecto al mes anterior, los pacientes manifiestan inconformidad en su mayoría en los servicios de **Urgencias, Imágenes diagnósticas, Consulta Externa de Cáncer y Contac Center** 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 MARZO 2025

EVOLUCIÓN DE PETICIONES ENTIDADES 2024 -2025



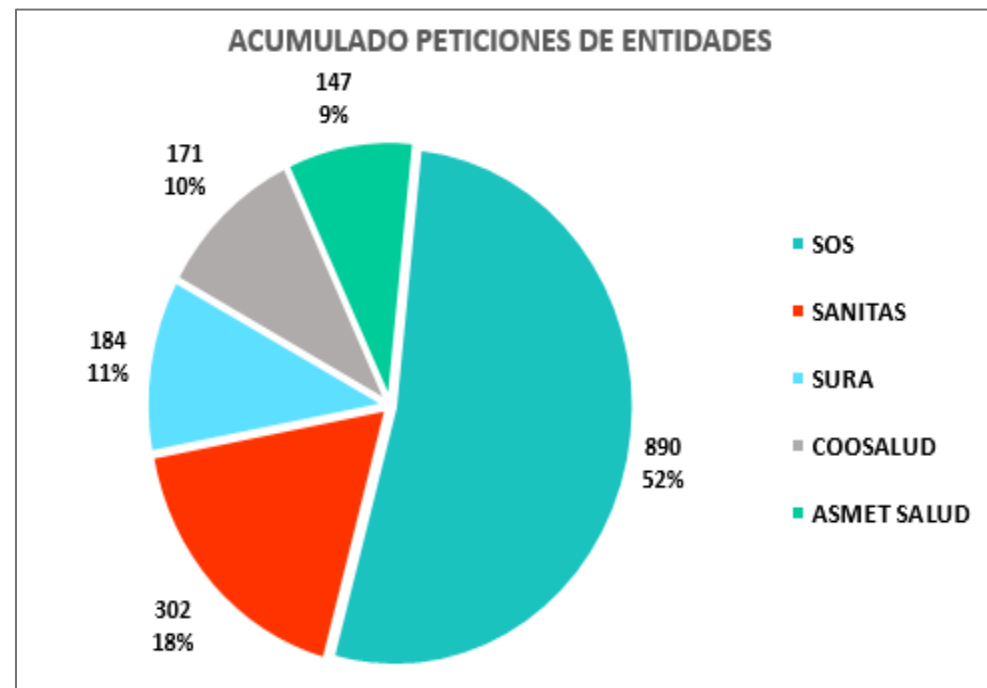
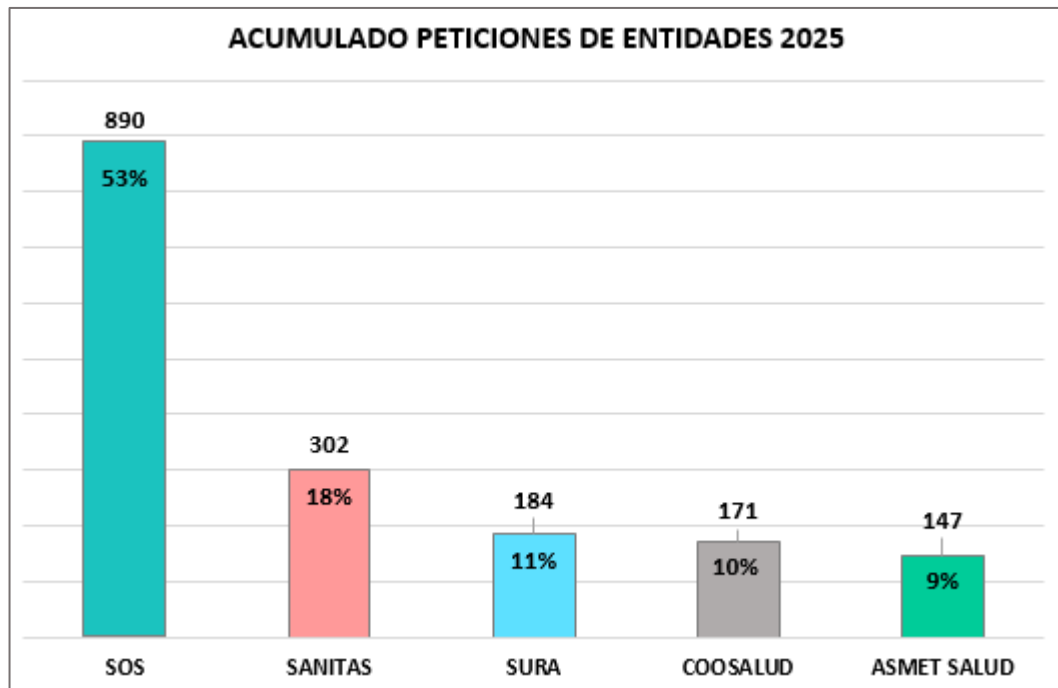
Para el mes de Marzo 2025, se presentó un aumento del **46%** en las peticiones por parte de las entidades, en comparación al mes de febrero de 2025.

Algunas de las solicitudes más comunes de las entidades fueron:

- Ingreso a ruta Oncológica pacientes dela SOS.
- Citas ecografía de mapeo pélvico y ecografía de endometriosis profunda.
- Soporte de cirugías y solicitud de envió de historias clínicas.
- Programaciones de cirugías de ortopedia y traumatología.
- Programación de cita con Gastroenterología Pediátrica.
- Solicitud de corrección de incapacidades médicas y validar su veracidad.
- Programación de estudio fisiológico del sueño, polisomnografía y Faringografías.
- 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 transito 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 marzo 2025 se evidencia un **aumento de mas del 100%** en el número de peticiones en comparación con el mes anterior. Con una diferencia de 382 solicitudes respecto al mes anterior.

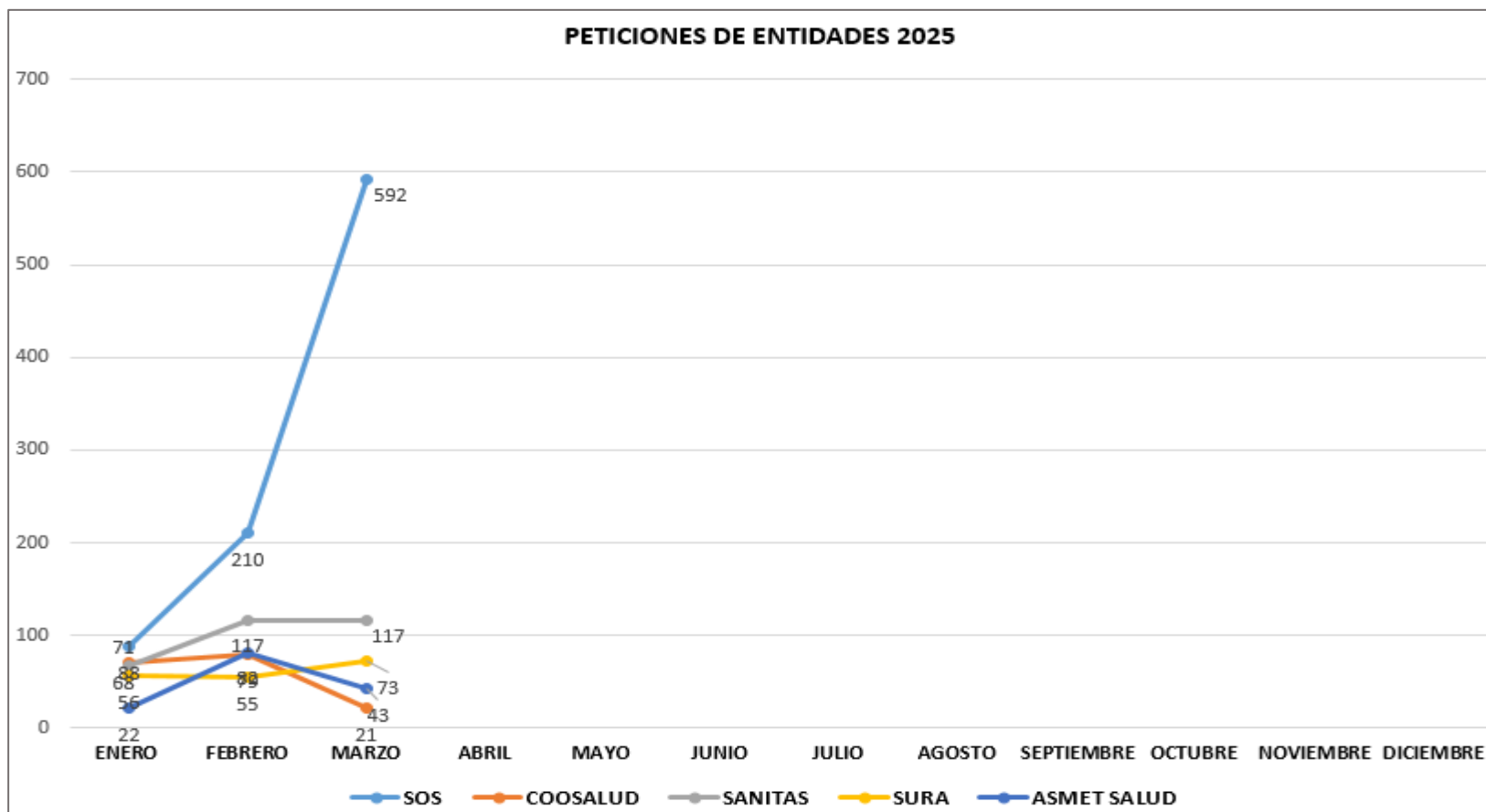
En el mes de marzo 2025, para **Sanitas**, se evidencia un **numero estable** en el número de peticiones, en comparación al mes anterior.

Para **Coosalud** en el mes de Marzo 2025, se presentó una **disminución del 74%** con respecto al mes anterior, con una diferencia de 58 solicitudes en comparación al mes anterior.

Para **Sura** en marzo 2025, se evidencia un **aumento del 33%** en el número de peticiones teniendo en cuenta las solicitudes del mes anterior, con una diferencia de 18 solicitudes.

Para **Asmet Salud** en el mes de marzo 2025, se evidencia una **disminución del 48%** , con una diferencia de 39 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 especialista en Oncología.
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, Coosalud y Asmet Salud.
Cotización de ayudas diagnosticas de imagenología (rayos x, resonancias y ecografías).

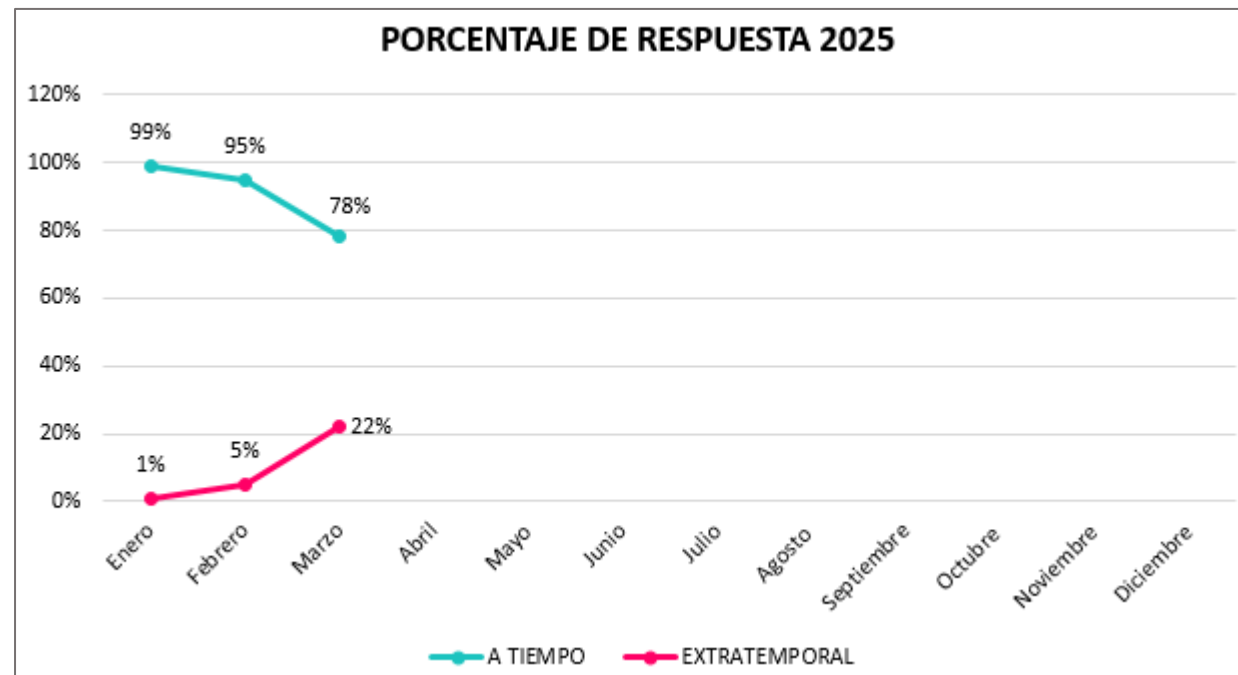
PROCEDIMIENTOS DIAGNÓSTICOS:

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.

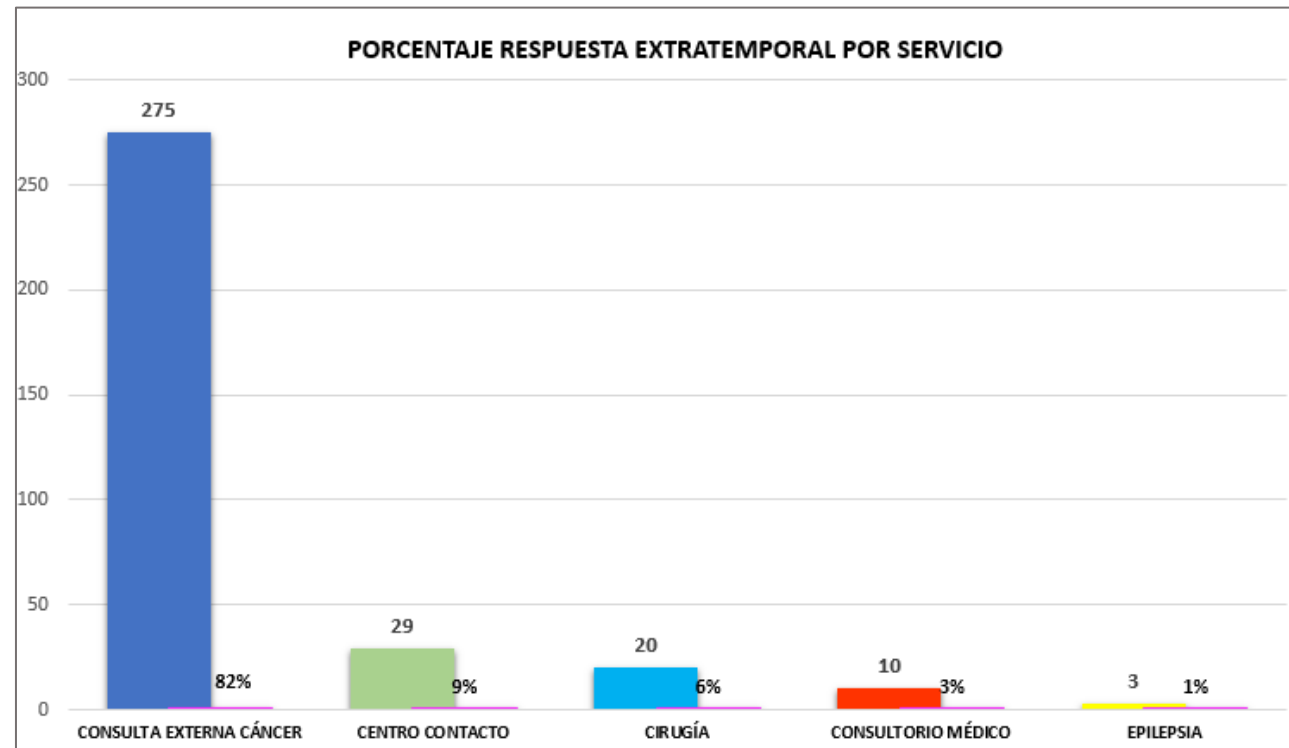
TASA DE TIEMPO DE RESPUESTA A PETICIONES DE ENTIDADES A MARZO DE 2025



Para el mes de marzo de 2025 se tiene un porcentaje del **78%** de oportunidad en la respuesta a peticiones de las entidades, teniendo en cuenta el mes anterior se ve una disminución del 17% en la oportunidad de respuesta.

El 22% de respuesta extratemporal a las entidades, se dio debido a la inoportunidad de respuesta por parte de los servicios encargados de gestionar la respuesta final. Este porcentaje se da debido a que el servicio de Consulta Externa de Cáncer ha recibido la mayor cantidad de peticiones de paciente oncológicos, desde el servicio nos informan que no se cuenta con el talento humano para dar respuesta a la mayor parte de peticiones enviadas por la entidad S.O.S.

SERVICIOS CON INOPORTUNIDAD DE RESPUESTA MARZO 2025



Consulta Externa Cáncer: El servicio tiene un porcentaje de inoportunidad en la respuesta del **82%** con un total de 275 casos, esto teniendo en cuenta que la inoportunidad se da debido al aumento de casos por parte de la entidad de SOS, quienes a partir del 01 de febrero 2025 aumentaron en mas del 100% las solicitudes de sus peticiones en especial de pacientes Oncológicos.

Centro de Contacto: El servicio tiene un total de 29 casos extratemporal con un 9% del total de los casos reportados, se realizó un ajuste procedimental para el uso y respuesta en el sistema a las manifestaciones.

Cirugía: La inoportunidad por parte del servicio de Cirugía se dio debido a las solicitudes por parte de las entidades donde llegan casos jurídicos con tiempos muy cortos para gestión, teniendo en cuenta que se debe gestionar los VoBo por parte de Central de Autorizaciones para continuar con la programación de los pacientes.

Para los servicios de **Consultorio Médico** con un porcentaje del 3% con 10 casos, se tiene que en su gran mayoría los médicos o secretarias no asistieron a las capacitaciones propuestas para el manejo del aplicativo Almera, por lo cual no tienen en cuenta que deben dar respuesta por el aplicativo y así dar cierre a las PQRS.

Para el servicio de **Epilepsia** con un 1% y 3 casos, se tiene que son solicitudes que llegan por parte de las entidades vencidas, lo cual da un tiempo corto de gestión para varios estudios.

VULNERACIÓN DE DERECHOS MARZO 2025

TOP 5 VULNERACIÓN DE DERECHOS MARZO 2025

Para el mes de marzo 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.	61	69	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	136
Recibir un trato amable, digno y respetuoso de tu individualidad.	7	5	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
La información de tu historia clínica y resultados.	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
Recibir una atención clínica con la mejor calidad posible.	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
La información clara y comprensible de tu enfermedad y tratamiento.	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6

En el mes de marzo 2025 los derechos más vulnerados de acuerdo con las manifestaciones de los usuarios se presentaron mayormente en el servicio de **Urgencias, Hospitalización, Laboratorio, Cirugía y Consulta Externa de Cáncer**. 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, Al igual que la falta de **Oportunidad** para la continuidad de los tratamientos y procesos médicos de los pacientes oncológicos.

TOP 5 VULNERACIÓN DE DERECHOS POR SERVICIOS
MARZO 2025

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

Servicio	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
URGENCIAS	17	26	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	45
HOSPITALIZACION	18	14	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	39
LABORATORIO	5	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
CIRUGIA	2	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
CONSULTA EXTERNA CANCER	1	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8

Quejas que vulneran derechos para el mes de marzo:

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 en especial Urgencias, Hospitalización y Cirugía.
3. Inoportunidad de atención por parte del servicio de Consulta Externa de Cáncer. En llamado para asignación de citas e inicio de ruta oncológica de pacientes de la SOS y la continuación de sus tratamientos.
4. Inoportunidad en el llamado desde la recepción del laboratorio, teniendo en cuenta el llamado por el tipo de población (niños y personas de la tercera edad).

CONCLUSIÓN MARZO 2025

- Se sigue presentando un aumento de mas del **100%** en las peticiones de la entidad SOS, en su mayoría estas peticiones son de pacientes Oncológicos que solicitan dar continuidad a sus tratamientos médicos e inicio de la ruta oncológica.
- Se sigue presentando la falta de información adecuada en el cobro de insumos y procedimientos cuando se realizan por medicinas prepagadas y/o particular, donde no se informa con anterioridad los topes de estas entidades y los cobros adicionales pueden surgir posteriores a la intervención.
- El mayor numero de quejas y reclamos se siguen presentando en los servicios asistenciales, principalmente en los servicios de Urgencias y Hospitalización.
- Se observa una disminución en la oportunidad de respuesta en el mes de marzo por parte de los servicios, teniendo una oportunidad en la respuesta del **78%** , aunque se cumple la meta propuesta del 70%, es importante destacar que en el mes de febrero se cerro en un 95% de oportunidad en la respuesta.
- Es importante destacar que se tiene un aumento del **46%** en las peticiones de las entidades en comparación al mes anterior, esto debido al aumento de peticiones en su gran mayoría por parte de la entidad S.O.S.
- Se realiza análisis de respuesta por parte del servicio de Consulta Externa de Cáncer donde se evidencia inoportunidad debido al alto volumen de peticiones realizadas por la entidad SOS, sumadas a las otra entidades.

¡GRACIAS!