

INFORME EJECUTIVO ABRIL 2025



CONSOLIDADO PQRSF 2024 -2025

ABRIL 2025

Para el mes de abril de 2025, se presentó un total de **96.065** atenciones con **1.243** PQRSF, lo que representa una proporción del **1,29%** con respecto a las manifestaciones de los usuarios.

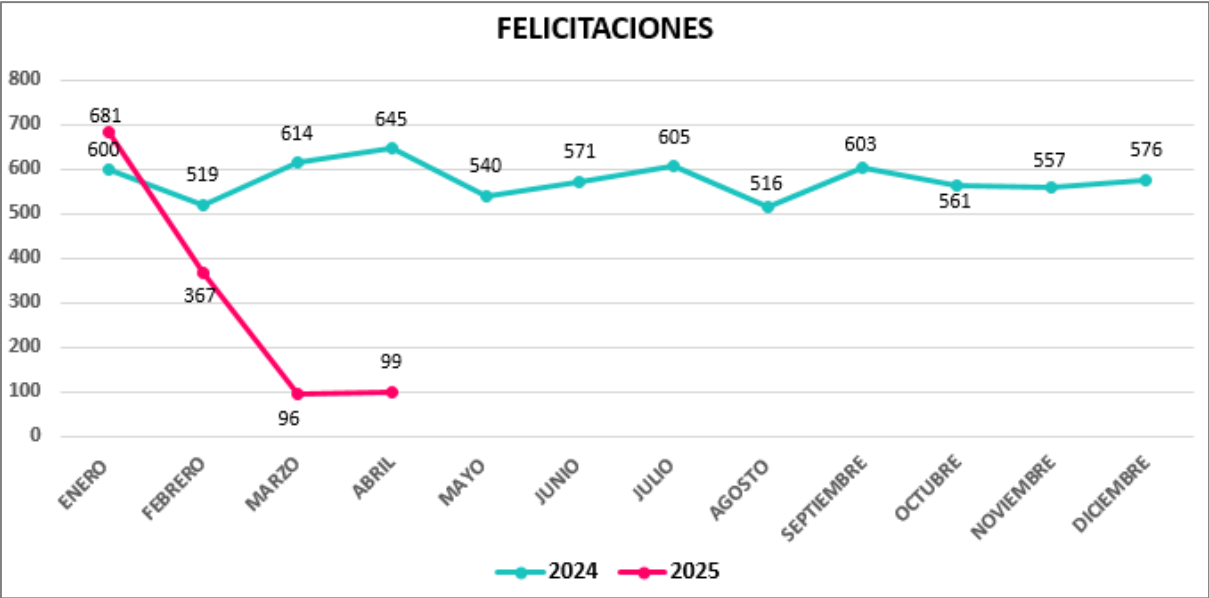
Para las **felicitaciones**, podemos evidenciar que con respecto al mes de marzo se presentó un aumento del **3%**. Los servicios que más recibieron felicitaciones durante el mes fueron, **UCI Adultos, Urología, Rehabilitación y Acondicionamiento Físico y Hospitalización**.

Para las **peticiones**, se evidencia una disminución del **4%** para el mes de abril en comparación al mes anterior. Entre las entidades que más realizaron peticiones son: **SOS (518), Sanitas (169), Sura (131), Asmet Salud (64) y Coosalud (33)** entre otras.

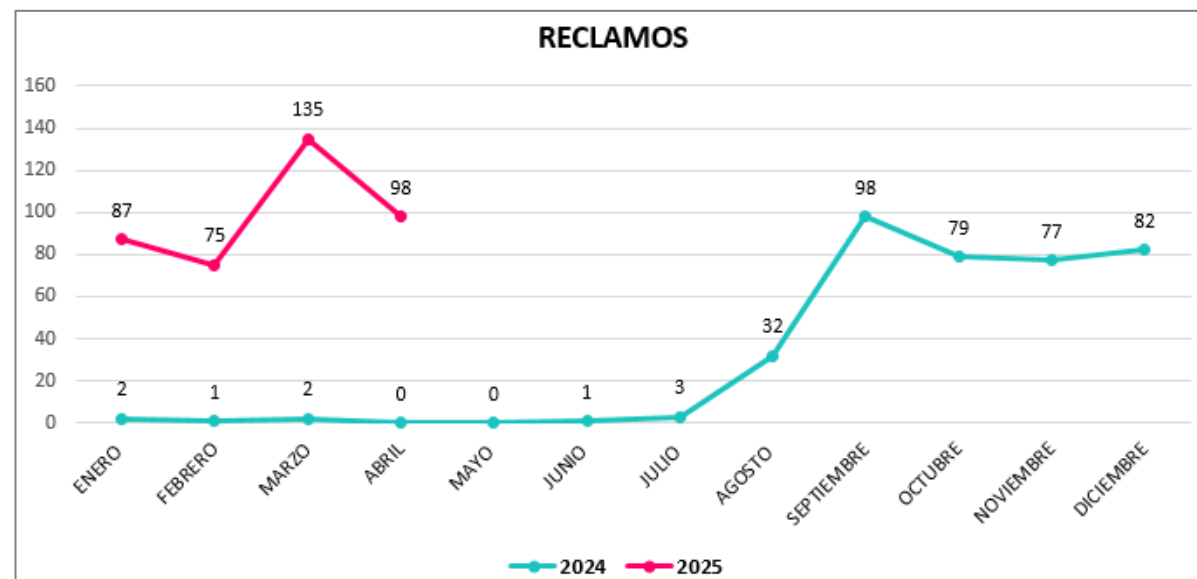
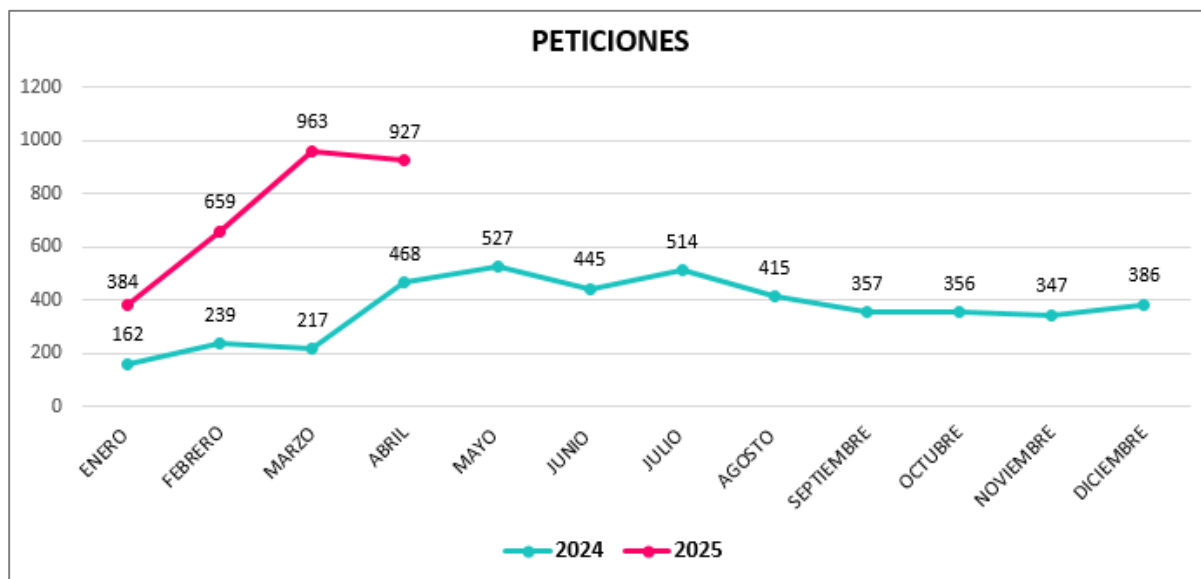
Para **quejas**, podemos visualizar para el mes de abril que con respecto al mes anterior se presentó un aumento del **50%**. Los servicios que más quejas presentaron durante el mes fueron **Consultorios, Urgencias, Imágenes Diagnosticas, Consulta Externa, Consulta Externa de Cáncer y Laboratorio**.

Para las **sugerencias**, en el mes de abril evidenciamos una disminución del **40%** con respecto al mes anterior. Los servicios que más sugerencias recibieron durante el mes fueron **Hospitalización, Imágenes Diagnosticas, Laboratorio, Chequeo Médico preventivo e Infraestructura**.

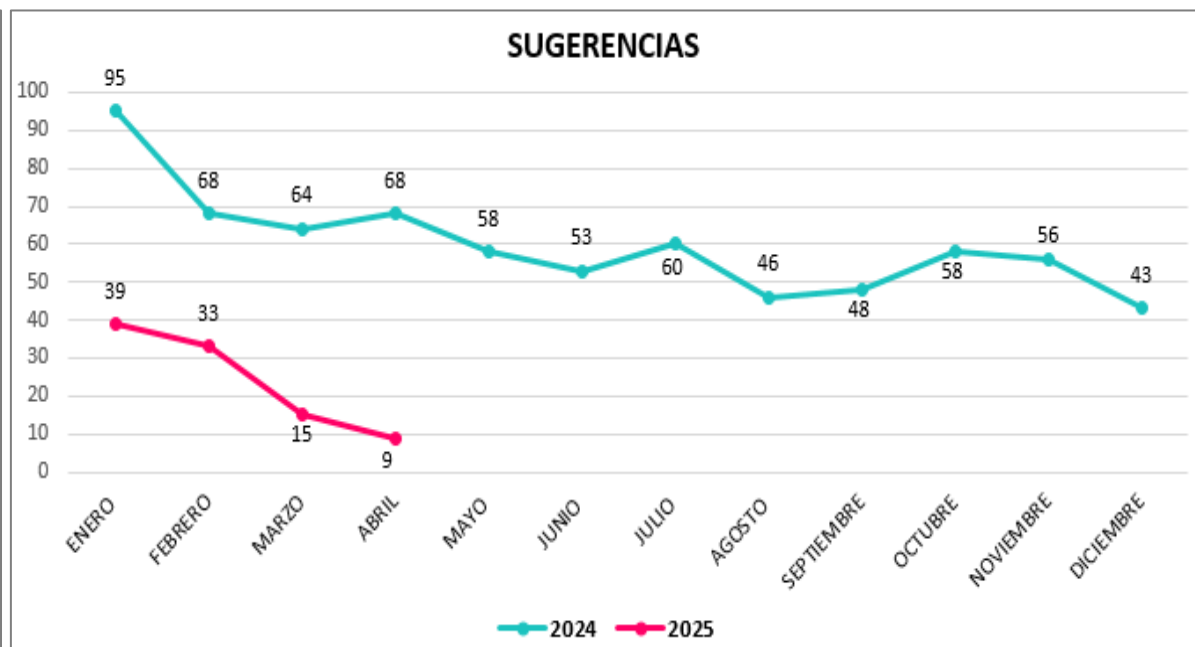
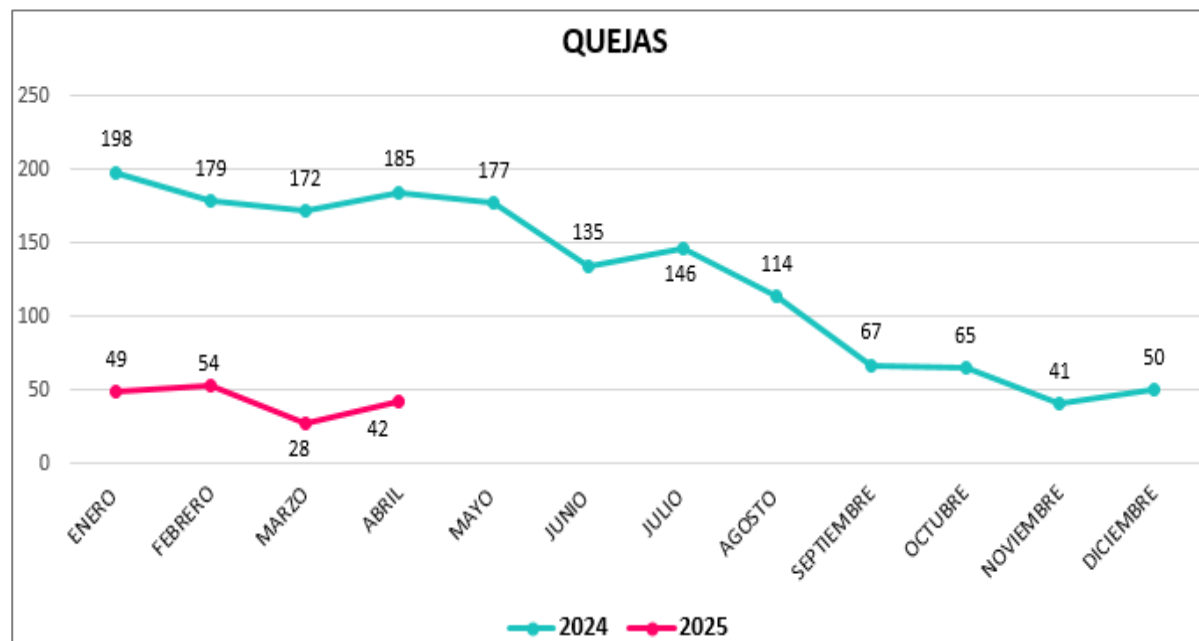
Para **reclamos**, en el mes de abril se presentó una disminución del **27%** con respecto al mes de anterior. Los servicios que más reclamos presentaron durante el mes fueron **Urgencias, Consulta Externa de Cáncer, Imágenes Diagnosticas, Laboratorio y Call Center**.



CONSOLIDADO PQRSF 2024 -2025 ABRIL 2025



CONSOLIDADO PQRSF 2024 -2025 ABRIL 2025



QUEJAS ABRIL 2025

TOP 5
QUEJAS POR SERVICIOS ABRIL 2025

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

Servicio	Cantidad Atenciones	Cantidad PQRSF	Proporción PQRSF	% PQRSF
URGENCIAS	25.854	41	0,16 %	23,43%
HOSPITALIZACION	5.061	23	0,45 %	13,14%
CONSULTORIOS		15	0,00 %	8,57%
CIRUGIA	9.654	8	0,08 %	4,57%
IMAGENES DIAGNOSTICAS		8	0,00 %	4,57%

TOP 5 DE QUEJAS POR SERVICIOS ACUMULADO 2025

Servicio	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dici	Total
URGENCIAS	13	13	7	8	0	0	0	0	0	0	0	0	41
HOSPITALIZACION	7	11	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	23
CONSULTORIOS	0	0	4	11	0	0	0	0	0	0	0	0	15
CIRUGIA	3	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8
IMAGENES DIAGNOSTICAS	0	0	1	7	0	0	0	0	0	0	0	0	8

Se puede identificar que el servicio de **Urgencias** para el mes de abril, tuvo un aumento del **14%** en el número de quejas en comparación al mes anterior. Las quejas que se presentan en el servicio están relacionadas con la **falta de información adecuada y oportunidad en la atención** por parte de médicos tratantes, sobre la valoración y el proceso médico de los pacientes. También por el **trato poco amable y respetuoso por parte del personal asistencial y administrativo**.

En el servicio de **Hospitalización** para el mes abril, se evidencia una disminución del **74%** de quejas con respecto al mes anterior. La queja para el servicio se dio por la **falta de trato amable y respetuoso** por parte del especialista tratante, debido a que la familiar de la paciente sintió que su forma de referirse a ella como familiar fue displicente.

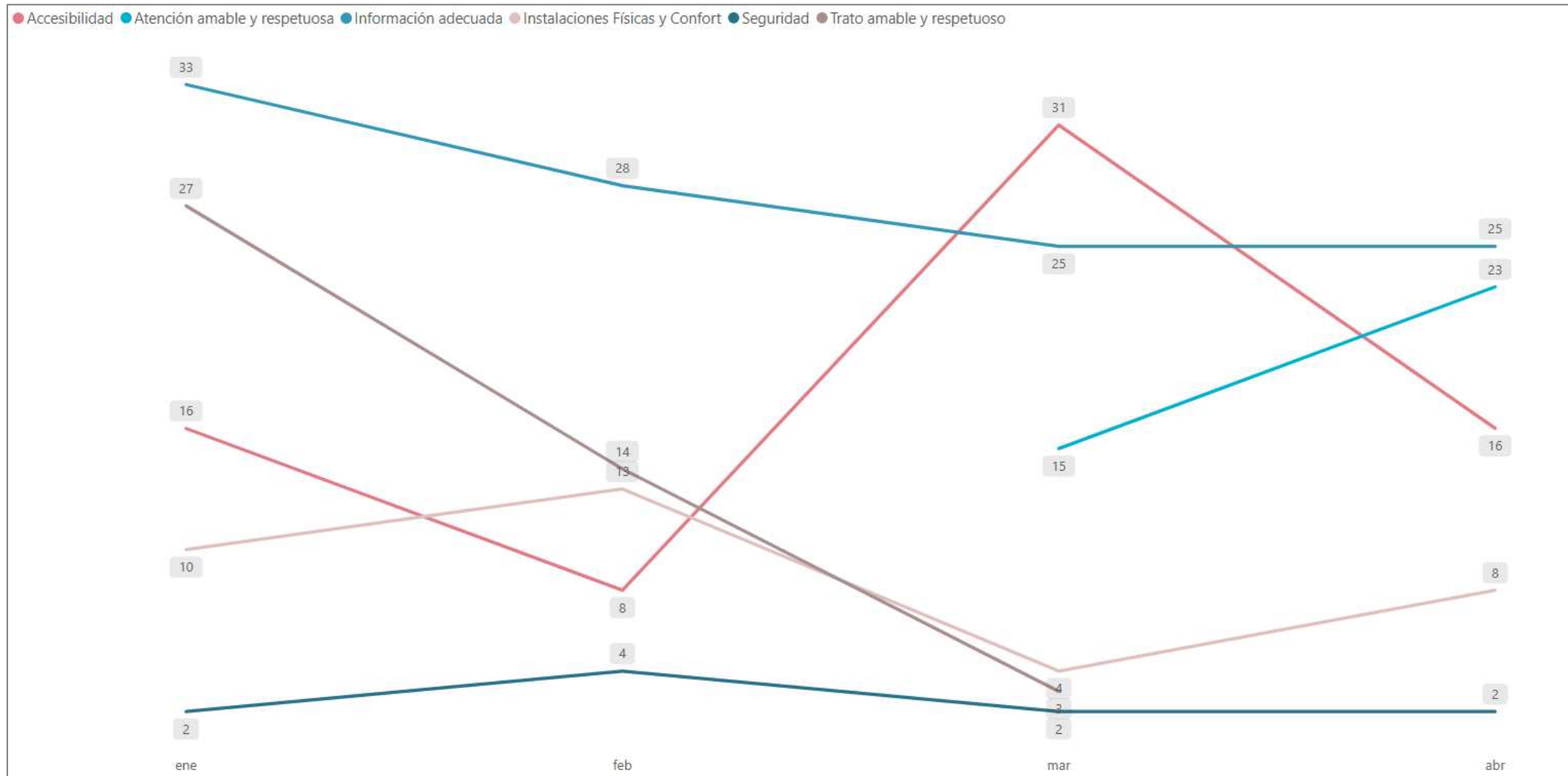
En los servicios ambulatorios de **Consultorios Médicos** en el mes de abril, se evidencia un aumento de más del **100%** en el número de quejas con respecto al mes anterior. Las quejas se presentan debido a la **Inoportunidad de agendamiento** y la **Información poco clara** por parte de los especialista y sus secretarias, adicional al **trato poco amable y respetuoso** percibido por los pacientes y familiares del personal del consultorio.

Para el servicio de **Cirugía** en el mes de abril se tiene un aumento del **100%** en el número de quejas en comparación con el mes anterior. Esta queja se presentó debido a la **Información poco clara** que se ofrece en el servicio para la continuación del proceso médico.

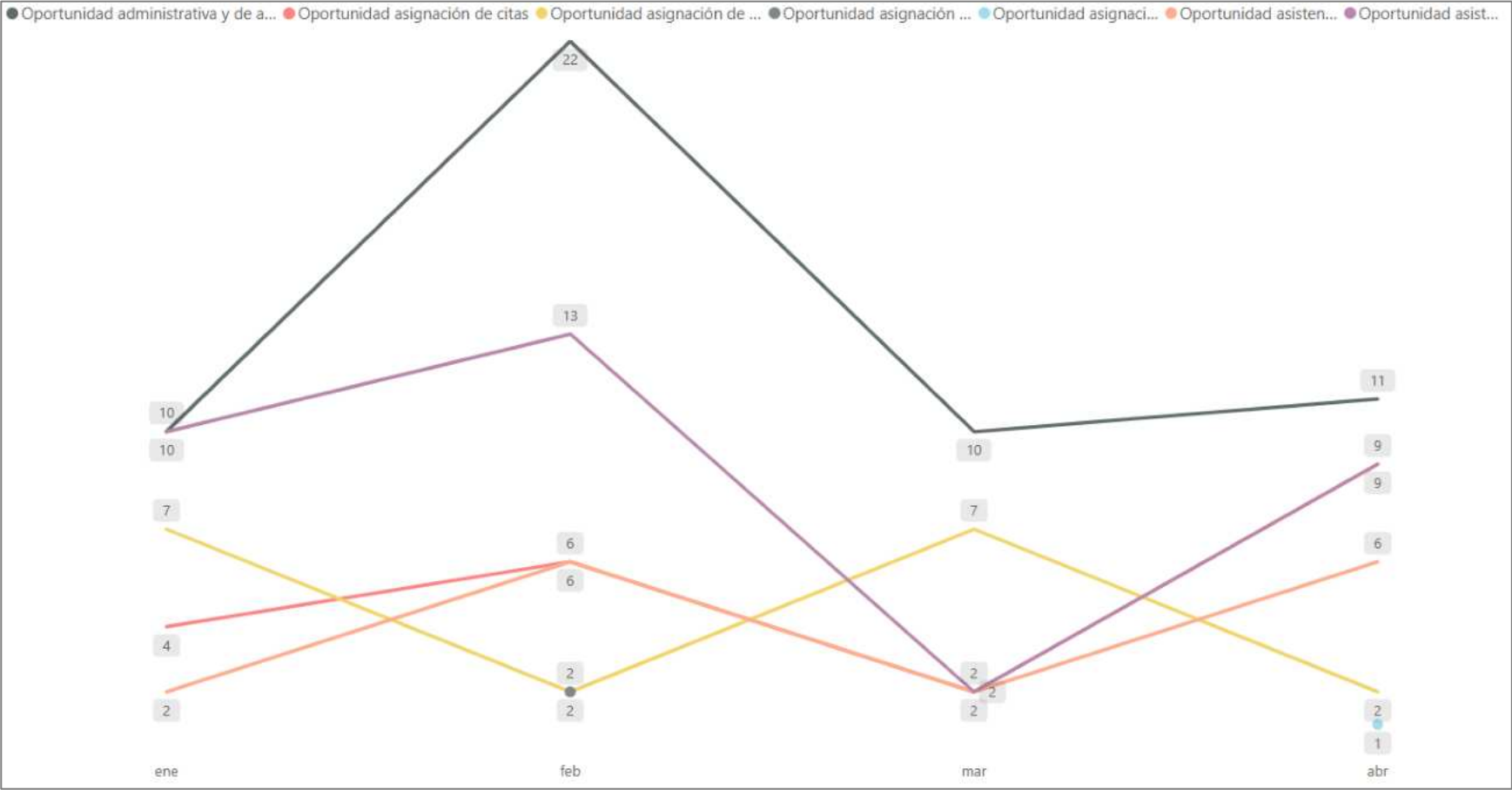
Para el servicio de Imágenes Diagnósticas, en el mes de abril, se evidencia un aumento de más del **100%** en el número de quejas con respecto al mes anterior. Las quejas se presentaron por la **falta de Oportunidad** en la toma de ayudas diagnósticas al igual que el **trato poco amable y respetuoso** por parte de los tecnólogos.

AFECTACIÓN DE ATRIBUTOS ABRIL 2025

TOP 5 AFECTACIÓN DE ATRIBUTOS ABRIL 2025



TOP 5 AFECTACIÓN DE ATRIBUTOS DE OPORTUNIDAD 2025



Atributo - Servicios	ene	feb	mar	abr
Oportunidad administrativa y de apoyo	10	22	10	11
Oportunidad asistencia médico	10	13	2	9
Oportunidad asignación de citas	4	6	2	9
Oportunidad asignación de habitación	7	2	7	2
Oportunidad asistencia enfermería	2	6	2	6
Oportunidad asignación de turno cirugía	0	2	0	0
Oportunidad asignación turno de cirugía	0	0	0	1

TOP 5 AFECTACIÓN DE ATRIBUTOS ABRIL 2025

Para el mes de abril, los 5 atributos vulnerados más representativos fueron:

Atributo - Servicios	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Información adecuada	33	28	25	25	0	0	0	0	0	0	0	0	111
Accesibilidad	16	8	31	16	0	0	0	0	0	0	0	0	71
Oportunidad administrativa y de apoyo	10	22	10	11	0	0	0	0	0	0	0	0	53
Atención amable y respetuosa	0	0	15	23	0	0	0	0	0	0	0	0	38
Instalaciones Físicas y Confort	10	13	4	8	0	0	0	0	0	0	0	0	35

- **Información adecuada**, se evidencia una **tendencia estable** en la afectación del atributo con respecto al mes anterior.
- **Accesibilidad**, se evidencia una **disminución del 48%** en la afectación del atributo en comparación al mes anterior.
- **Oportunidad administrativa de apoyo**, se evidencia un **aumento del 10%** en la vulneración del atributo.
- **Atención amable y respetuosa**, se evidencia un **aumento** en la afectación del atributo del **53%** para el mes de abril en comparación al mes anterior.
- **Instalaciones Físicas y Confort**, se evidencia un **aumento del 50%** en la vulneración del atributo para el mes de abril en comparación al mes anterior.

TOP DE VULNERACIÓN DE ATRIBUTOS POR SERVICIOS

ABRIL 2025

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

Atributo - Servicios	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Información adecuada													
URGENCIAS	8	7	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	23
HOSPITALIZACION	8	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	14
IMAGENES DIAGNOSTICAS	0	0	6	5	0	0	0	0	0	0	0	0	11

Información adecuada Los servicios que afectaron este atributo para este mes son **Urgencias** con una tendencia estable en la afectación del atributo, donde los pacientes percibieron que los médicos, auxiliares de enfermería y personal de Admisiones no presentan comunicación asertiva, con respecto al paso a seguir en su proceso médico y administrativo. En el servicio de **Hospitalización** se evidenció una **disminución del 50%**, sin embargo, los pacientes continúan percibiendo que hay falta de comunicación entre el personal médico y el paciente o familiares. En el servicio del **Imágenes Diagnosticas** se evidenció una **disminución del 17%** en la afectación del atributo, donde los usuarios informan que el proceso para la admisión y toma de ayudas diagnósticas es demorado debido a que no brindan información adecuada de la citas.

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

Atributo - Servicios	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Accesibilidad													
CONSULTA EXTERNA CANCER	0	0	10	4	0	0	0	0	0	0	0	0	14
CONTACT CENTER	0	0	3	7	0	0	0	0	0	0	0	0	10
CONSULTA EXTERNA	2	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6

Para el atributo de **Accesibilidad**, en el servicio de **Consulta Externa Cáncer** para el mes de abril se evidencia una **disminución 40%** en la afectación del atributo en comparación con el mes anterior. La afectación del atributo se presentó 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 **Call Center** para el mes de abril se evidencia un **aumento** de más del **100%** en la afectación del atributo en comparación del mes anterior. Debido a la cancelación de citas previamente asignadas y la difícil comunicación en los conmutadores para asignación de citas con especialistas.

En el servicio de **Consulta Externa** para el mes de abril se evidencia que la afectación del atributo tuvo una tendencias estable en comparación al mes anterior. La afectación hace referencia a la no atención en citas ya agendadas previamente.

TOP DE VULNERACIÓN DE ATRIBUTOS POR SERVICIOS

ABRIL 2025

Los servicios que más afectaron el atributo de **Oportunidad administrativa y de apoyo** para el mes de abril 2025 fueron:

Atributo - Servicios	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Oportunidad administrativa y de apoyo													
URGENCIAS	1	9	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	14
LABORATORIO	1	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	6
ADMISIONES	0	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5

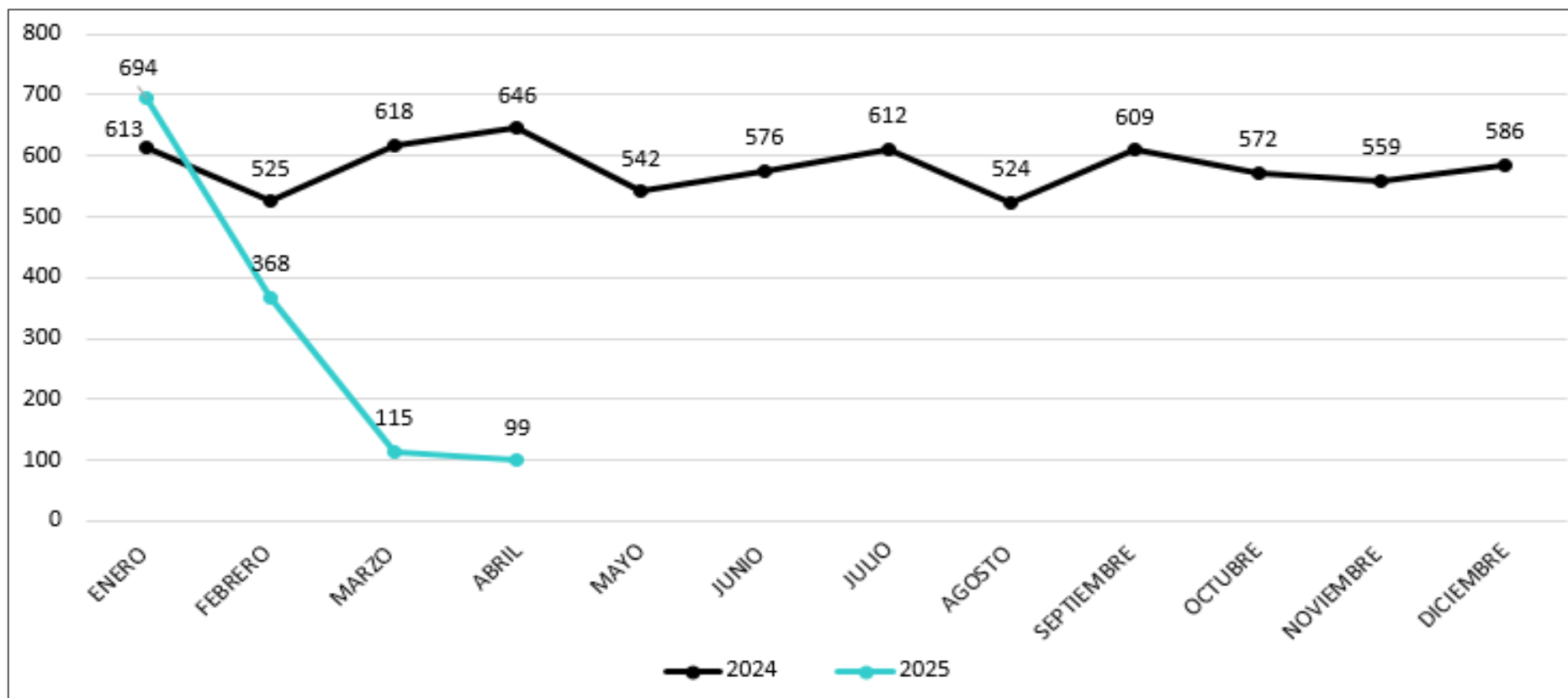
Para el atributo de **Oportunidad administrativa y de apoyo** en abril, se evidencia una tendencia estable para el servicio de **Urgencias** en la afectación del atributo respecto del mes anterior, los cuales hacen referencia a la demora en la documentación al egreso y no recibir información adecuada de la parte administrativa de los convenios con las entidades por parte de los colaboradores de Admisiones.

En el servicio de **Laboratorio**, se evidencia un **aumento** en la afectación de más del **100%** atributo en comparación con el mes anterior. Se sigue presentando inconformidad debido a que los pacientes o familiares perciben que el personal de Admisiones es demorado en el llamado y en la atención. Manifiestan que solo para ser llamados demoran entre 30 a 40 minutos, teniendo en cuenta que no están atendiendo pacientes en este tiempo.

Para el servicio de **Admisiones** se evidencia una tendencia estable en la afectación del atributo con respecto al mes anterior, donde los usuarios indican que es compleja la respuesta vía correo electrónico sobre sus solicitudes, por lo cual deben dirigirse personalmente hasta el servicio de Central de Autorizaciones.

FELICITACIONES ABRIL 2025

FELICITACIONES 2024 - 2025



Para el mes de abril 2025 se presentó una **disminución del 14% en Felicitaciones** respecto al mes anterior. La mayor cantidad de felicitaciones llegaron por medio de los canales de **Buzón de sugerencias**, 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 abril fueron: **UCI Adultos, Oftalmología, Rehabilitación y Acondicionamiento Físico, Hospitalización y Urología**.

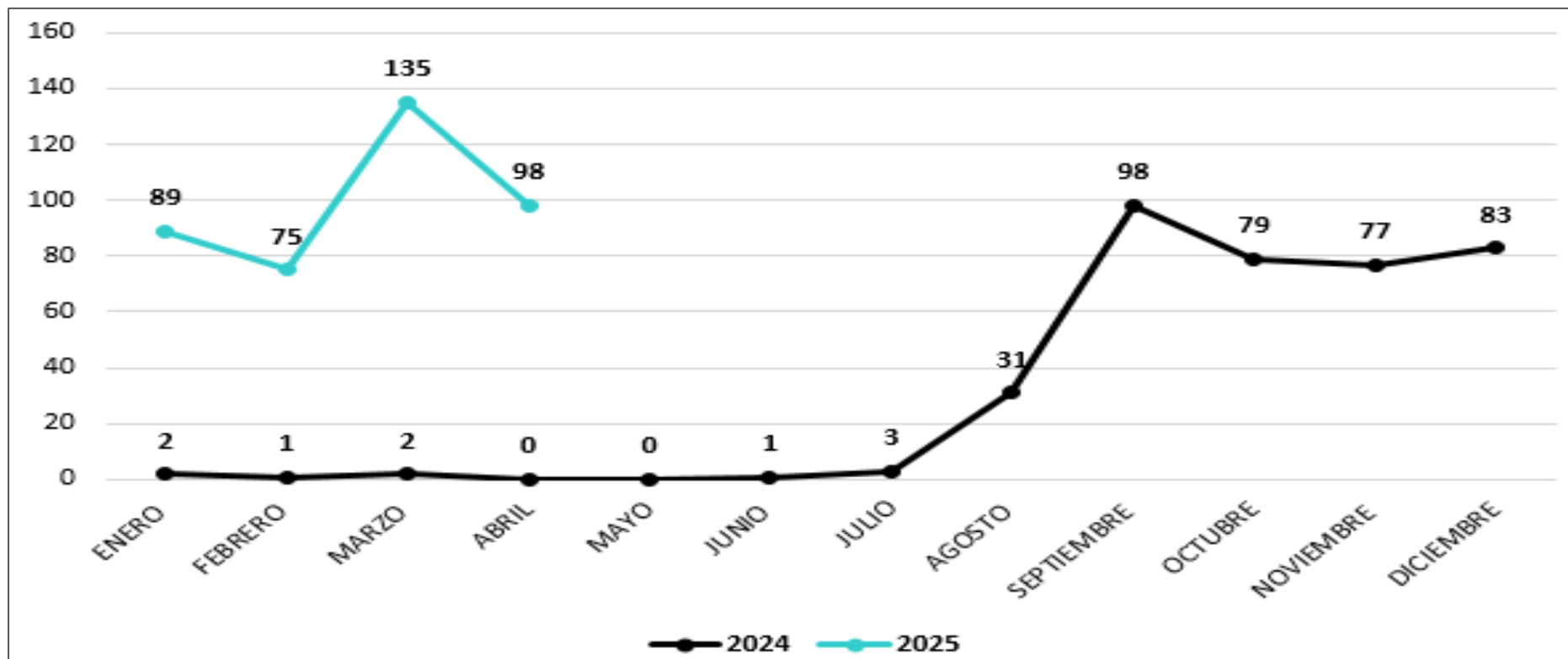
TOP 5 FELICITACIONES ACUMULADO POR SERVICIO A ABRIL DE 2025

Servicio	Cantidad Atenciones	Cantidad PQRSF	Proporción PQRSF	% PQRSF
UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO ADULTO	1.804	451	25,00 %	35,34%
UNIDAD DE OFTALMOLOGIA	5.645	183	3,24 %	14,34%
REHABILITACION- ACONDICIONAMIENTO FISICO	30.525	83	0,27 %	6,50%
HOSPITALIZACION	5.061	72	1,42 %	5,64%
UROLOGIA - CIRUGIA UROLOGICA -	2.533	66	2,61 %	5,17%
Total	319.516	1.276	0,40 %	100,00%

Para el mes de abril, los servicios de **UCIA y Unidad de Oftalmología** son los servicios con el mayor número de felicitaciones en la institución respecto al número de atenciones. Esto debido a la percepción de los usuarios con respecto a la **atención humanizada durante su estancia en el servicio, el trato empático, respetuoso hacia los pacientes y sus acompañantes**. En su mayoría estas manifestaciones llegan por medio del link de Almera y continúan llegando también, a través de buzones de sugerencias.

RECLAMOS ABRIL 2025

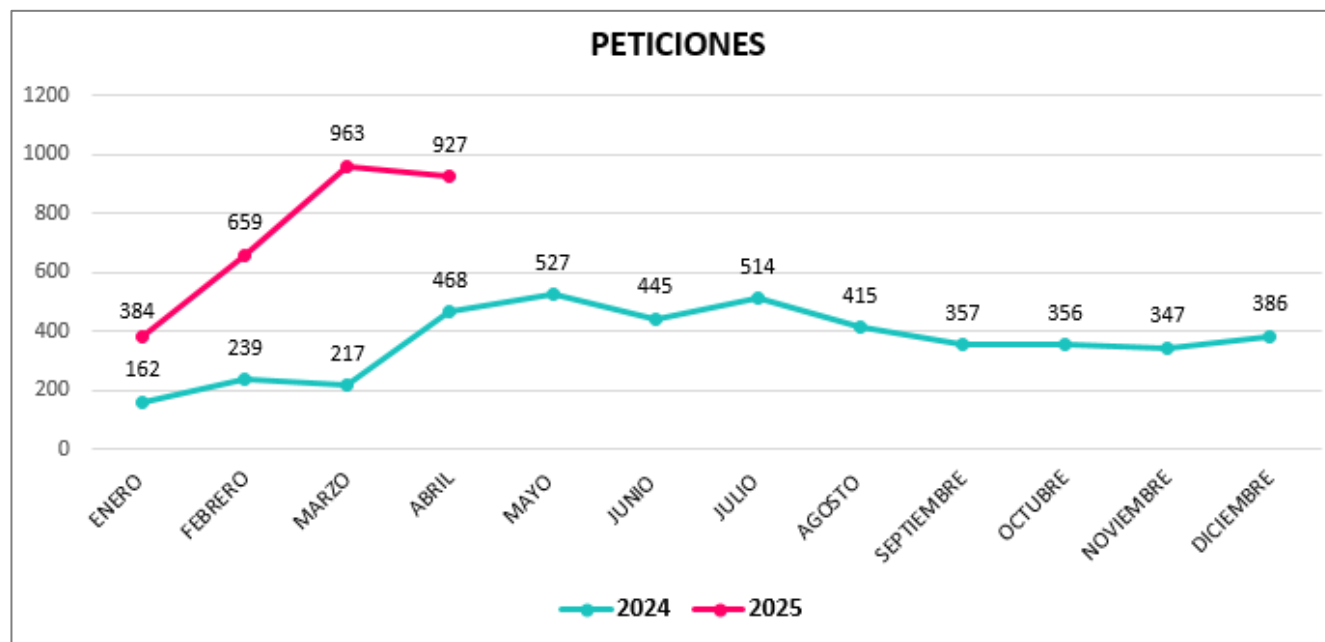
RECLAMOS MARZO 2024 - 2025



En el mes de abril 2025 se presentó una **disminución del 27%** con respecto al mes anterior. Los pacientes continúan manifestando inconformidad en los servicios de **Urgencias, Hospitalización, Consulta Externa de Cáncer y Call 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 administrativo.**

PETICIONES ABRIL 2025

EVOLUCIÓN DE PETICIONES ENTIDADES 2024 -2025



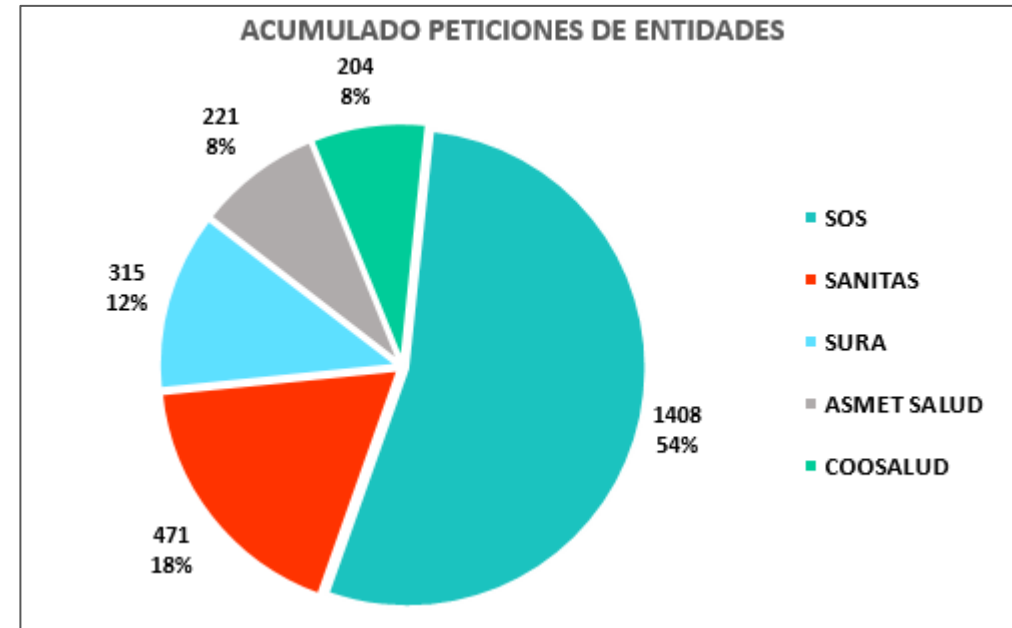
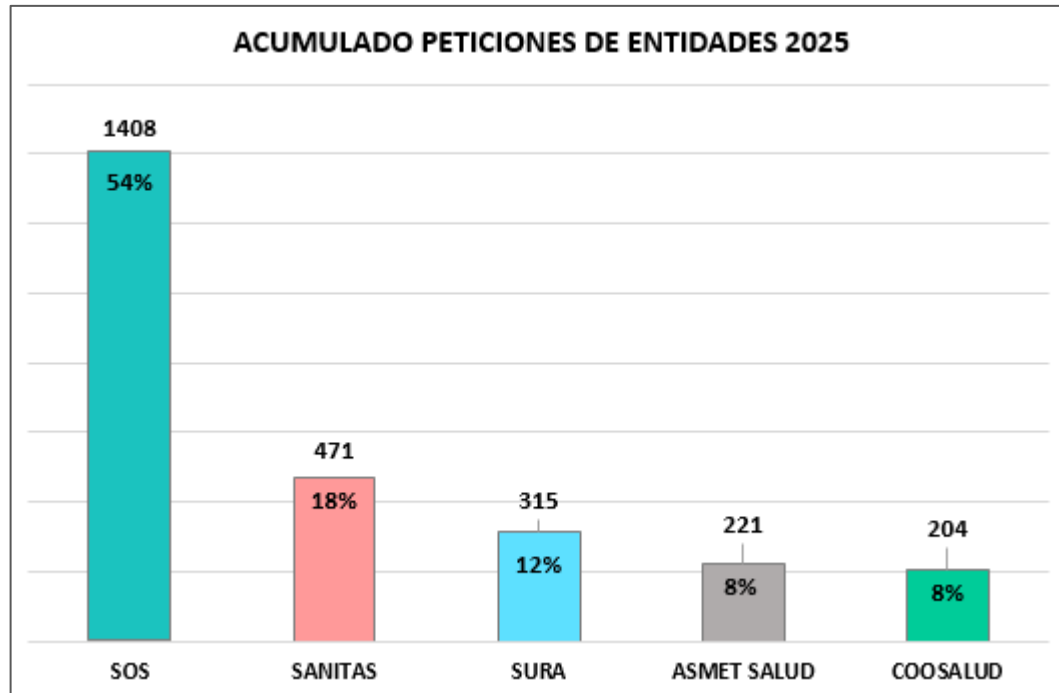
Para el mes de abril 2025, se presentó una **disminución del 4%** en las peticiones por parte de las entidades, en comparación al mes de marzo.

Algunas de las solicitudes más comunes de las entidades fueron:

- Ingreso a ruta Oncológica pacientes de la SOS.
- Citas para ecografía de mapeo pélvico y ecografía de endometriosis profunda.
- Soporte de cirugías
- Solicitud de envío de historias clínicas.
- Programaciones de juntas médicas.
- 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 y Oncología.
- Programación de cirugías de Urología, Neurología y Ortopedia y Traumatología.
- Citas para tomografías, rayos x de tránsito intestinal, resonancias magnéticas, faringografías y endoscopias.

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

TOP 5 DE ENTIDADES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES 2025



Para **SOS**, se evidencia una **disminución del 13%** en comparación con el mes anterior.

Para **Sanitas**, se evidencia un **aumento del 44%** en el número de peticiones en comparación al mes anterior.

Para **Sura**, se evidencia un **aumento del 79%** en el número de peticiones.

Para **Asmet Salud**, se evidencia un **aumento del 49%** en el número de peticiones.

Para **Coosalud**, se presentó un **aumento del 57%** con respecto al mes anterior.

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).

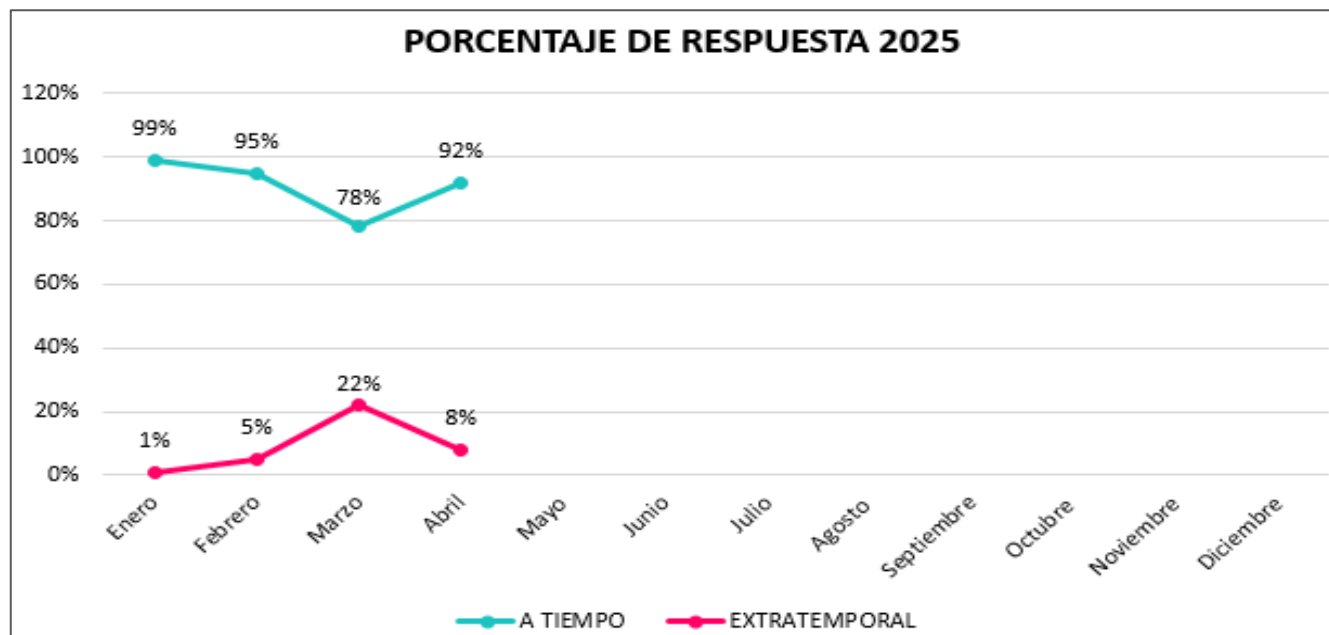
PROCEDIMIENTOS DIAGNÓSTICOS:

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.

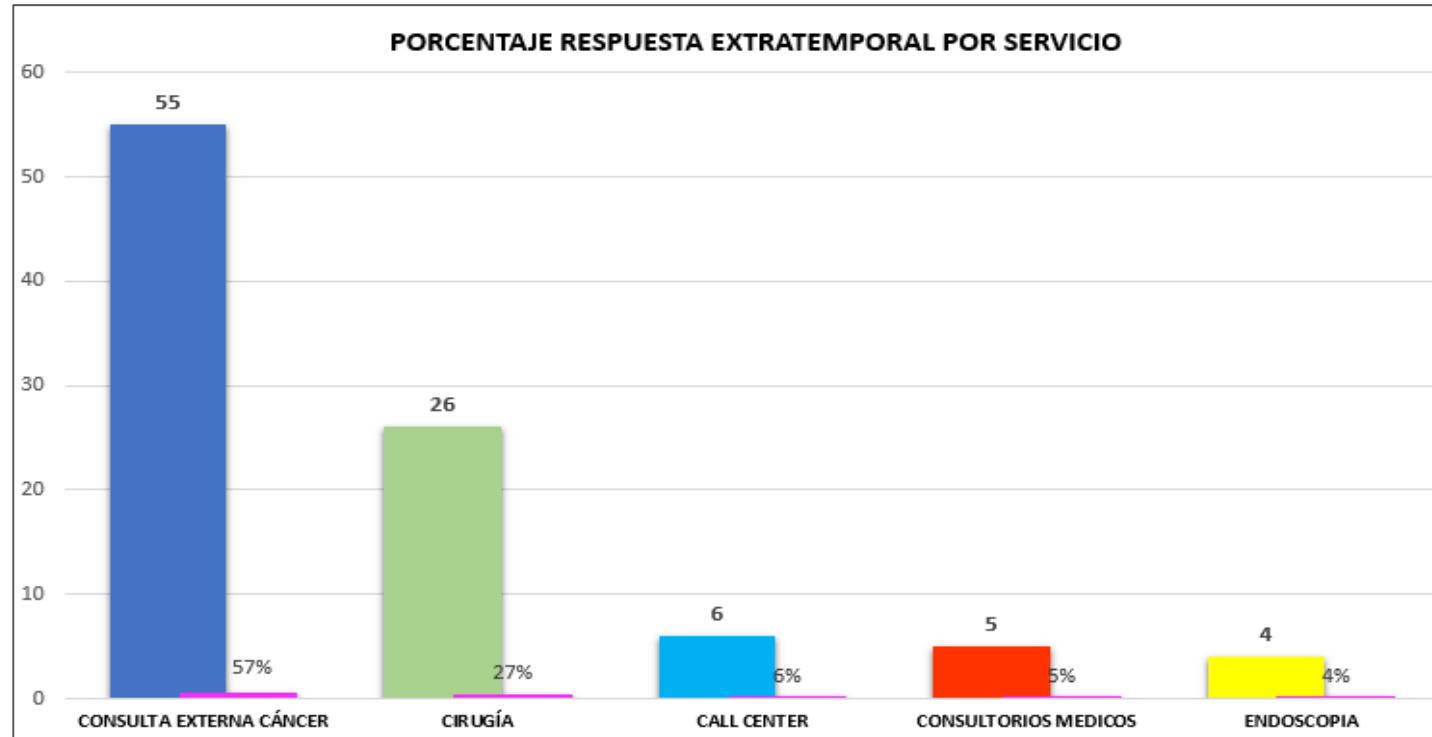
TASA DE TIEMPO DE RESPUESTA A PETICIONES DE ENTIDADES ABRIL DE 2025



Para el mes de abril se obtuvo un porcentaje del **92%** de oportunidad en la respuesta a peticiones de las entidades. Para este mes, se presentó un **aumento del 14%** en la oportunidad de respuesta con respecto al mes anterior.

El **8%** de respuesta extratemporal a las entidades, se dio por la inoportunidad de respuesta por parte de los servicios de Consulta Externa de Cáncer, Cirugía, Call Center, Consultorios Médicos y Endoscopia.

SERVICIOS CON INOPORTUNIDAD DE RESPUESTA ABRIL 2025



Consulta Externa Cáncer: El servicio tiene un porcentaje de inoportunidad en la respuesta para el mes de abril del **57%** (55 casos de inoportunidad). Esta situación, se presentó debido al aumento de casos de la entidad SOS, derivados del convenio de PGP desde mediados de febrero.

Cirugía: La inoportunidad por parte del servicio es del **27%** (26 casos de inoportunidad). Esta inoportunidad se dio en parte por la gestión inicial que se debe realizar con Central de Autorizaciones y el VoBo para proceder a programar. Adicional, se evidenció poca adherencia al uso de la plataforma Almera.

Call Center: El servicio tiene un **6%** de respuestas extra temporal (6 casos de inoportunidad) que se generó por solicitud de mejorar la oportunidad con las citas programadas y por las solicitudes urgentes por parte de las entidades donde los fallos de tutela vienen con tiempos muy cortos de gestión.

Consultorios Médicos presentan un porcentaje del **5%** de inoportunidad (5 casos de inoportunidad) debido la falta de adherencia de los médicos o secretarías con las respuestas por medio de la herramienta y poca colaboración para la gestión y respuestas.

Endoscopia con un **4%** de inoportunidad (4 casos de inoportunidad) se presentó porque dependen de otros servicios para la programación final de los procedimientos.

VULNERACIÓN DE DERECHOS ABRIL 2025

TOP 5 VULNERACIÓN DE DERECHOS ABRIL 2025

Para el mes de abril 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	3	0	0	0	0	0	0	0	0	21
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	3	0	0	0	0	0	0	0	0	10
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 abril 2025 los derechos más vulnerados de acuerdo con las manifestaciones de los usuarios se presentaron mayormente en el servicio de **Urgencias, Hospitalización, Laboratorio, Consulta Externa de Cáncer y Cirugía**. Esto debido a las quejas y reclamos de los pacientes y familiares que manifestaron **trato poco amable y respetuoso por parte del personal asistencial en servicios intrahospitalarios y ambulatorios**. Cabe resaltar que los siguientes derechos: **una atención clínica con la mejor calidad posible, la información de tu historia clínica y resultados y la información clara y comprensible de tu enfermedad y tratamiento** tuvieron una **disminución del 100%** en el número de afectación para este mes.

El derecho de **recibir un trato amable, digno y respetuoso de tu individualidad** para este mes tuvo una **disminución del 50%** en la vulneración del atributo.

El derecho de **recibir una atención clínica con la mejor calidad posible** para este mes tuvo una **disminución del 57%** en la vulneración del atributo.

TOP 5 VULNERACIÓN DE DERECHOS POR SERVICIOS
ABRIL 2025

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

Servicio	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
URGENCIAS	17	26	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	47
HOSPITALIZACION	18	14	7	2	0	0	0	0	0	0	0	0	41
LABORATORIO	5	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
CONSULTA EXTERNA CANCER	1	4	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	11
CIRUGIA	2	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10

Quejas que más vulneran derechos para el mes de abril:

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).
5. Inoportunidad en la programación de procedimientos quirúrgicos.

CONCLUSIÓN ABRIL 2025

- Se sigue presentando un alto volumen 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 número de quejas y reclamos se presentan en los servicios asistenciales, principalmente en los servicios de Urgencias y Hospitalización debido al trato poco empático y la falta de información.
- Se observa un aumento en la oportunidad de respuesta en el mes de abril por parte de los servicios, teniendo una oportunidad en la respuesta del **92%** cumpliendo así la **meta del 70%**.
- Se realiza análisis de respuesta por parte del servicio de Consulta Externa de Cáncer, donde se evidencia que mejoró notablemente la oportunidad de respuesta de los casos enviados por la entidad de SOS.
- Se están realizando manifestaciones solicitando oportunidad en las asignaciones de citas con las especialidades de Hepatología, Ecografías de mapeo pélvico y Oncología por estar las programaciones lejanas.
- El estudio de Faringografía y/o Esofagograma informan que no se esta realizando en la institución, las entidades solicitan certificado por escrito al respecto.

¡GRACIAS!