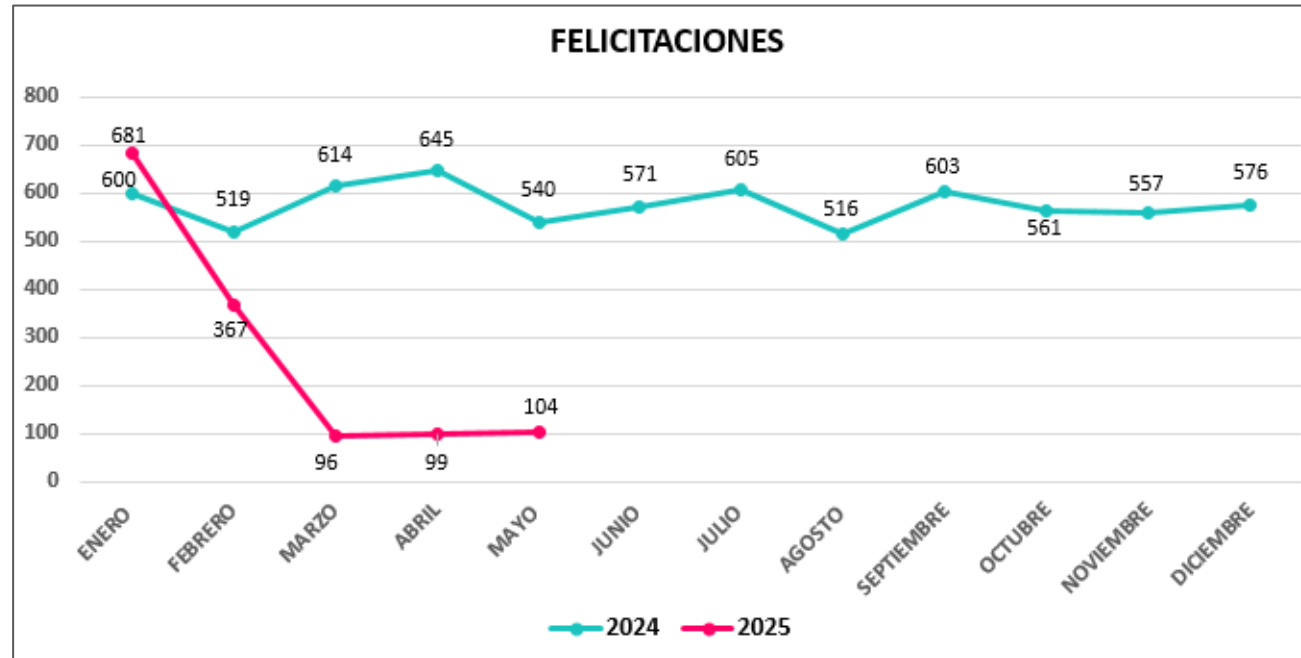


INFORME EJECUTIVO MAYO 2025



CONSOLIDADO PQRSF 2024 -2025 MAYO 2025

Para el mes de mayo de 2025, se presentó un total de **100.269 atenciones** con **1.359 PQRSF**, lo que representa una proporción del **1,47%** con respecto a las manifestaciones de los usuarios.

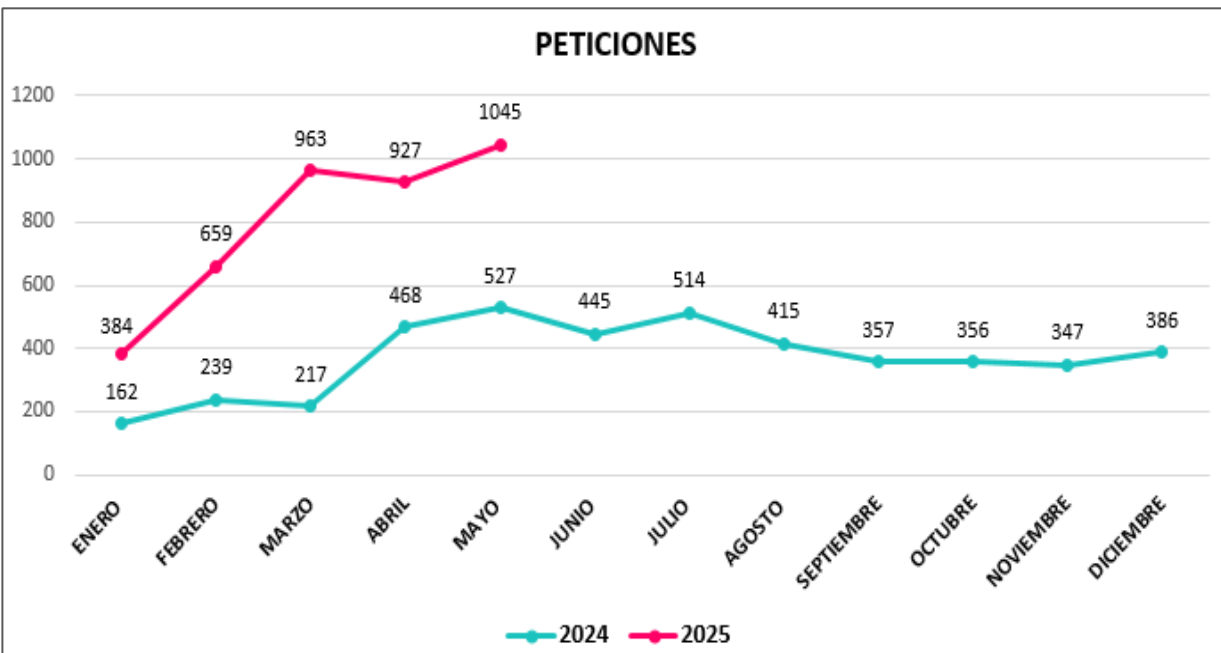


Para las felicitaciones, podemos evidenciar que con respecto al mes anterior se presentó un **aumento** del **5%**. Los servicios que más recibieron felicitaciones durante el mes fueron Rehabilitación y Acondicionamiento Físico, Hospitalización, Uci Adulto, Call Center y Unidad de Oftalmología. Desde la implementación de la herramienta Almera en el mes de marzo se ha evidenciado que se está haciendo un uso adecuado de la herramienta con un número estable con tendencia al alza.

CONSOLIDADO PQRSF 2024 -2025

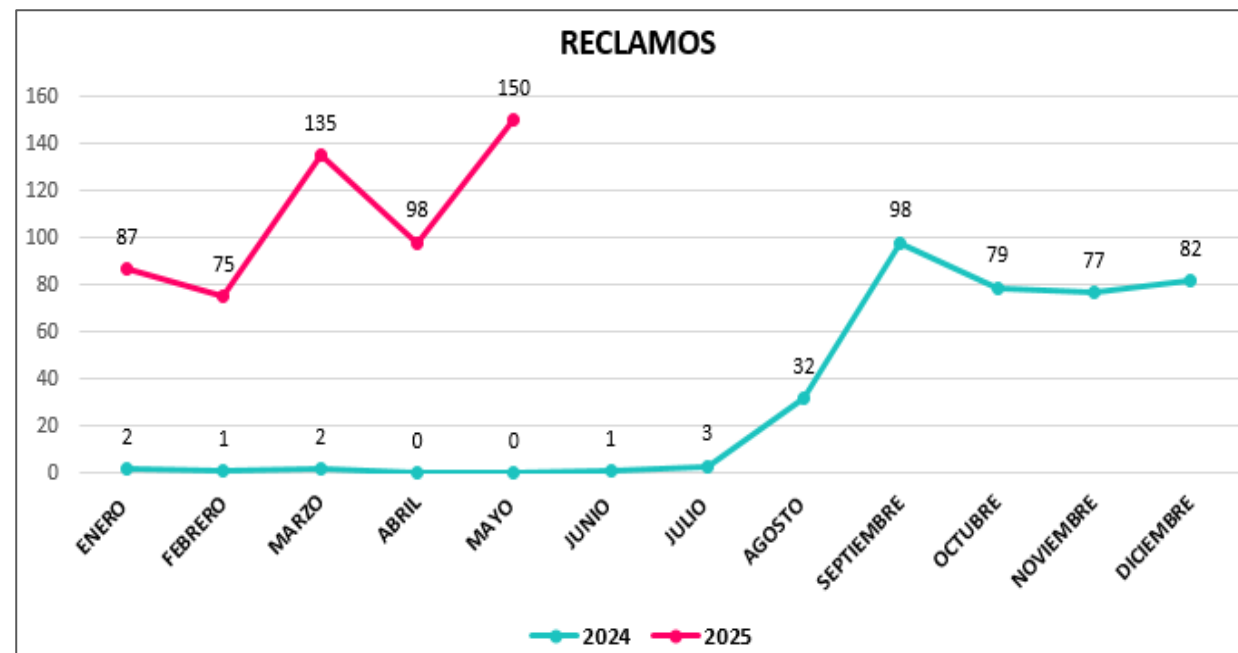
MAYO 2025

PETICIONES



Para las **peticiones**, se evidencia un aumento del **13%** para el mes de mayo en comparación al mes anterior. Entre las entidades que más realizaron peticiones son: **SOS (562)**, **Sanitas (105)**, **Sura (99)**, **Asmet Salud (76)** y **Salud Total (45) entre otras**. Las peticiones vienen en aumento desde el mes de febrero esto en su gran mayoría debido a las solicitudes de pacientes de la entidad SOS con procesos oncológicos.

RECLAMOS

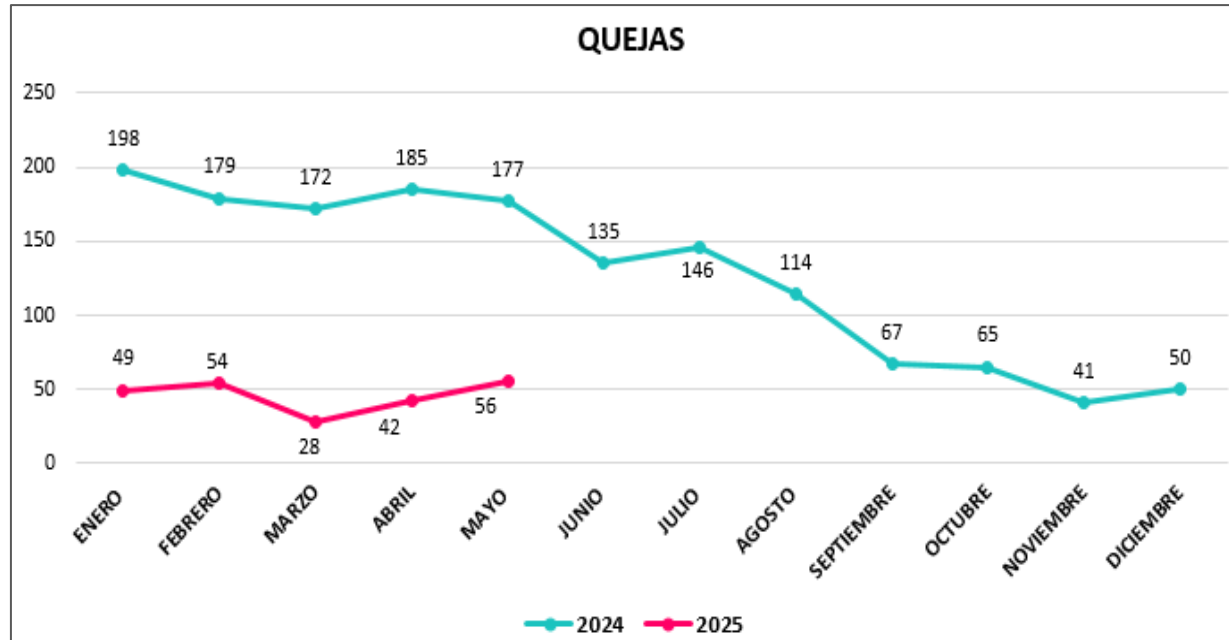


Para **reclamos**, en el mes de mayo se presentó un aumento del **53%** con respecto al mes anterior. Los servicios que más reclamos presentaron durante el mes fueron Urgencias, Consulta Externa de Cáncer, Hospitalización, Imágenes Diagnosticas y Call Center. El aumento en este mes se ve reflejada la adherencia que ha tenido los pacientes para el diligenciamiento de sus manifestaciones de inconformidad por el aplicativo Almera.

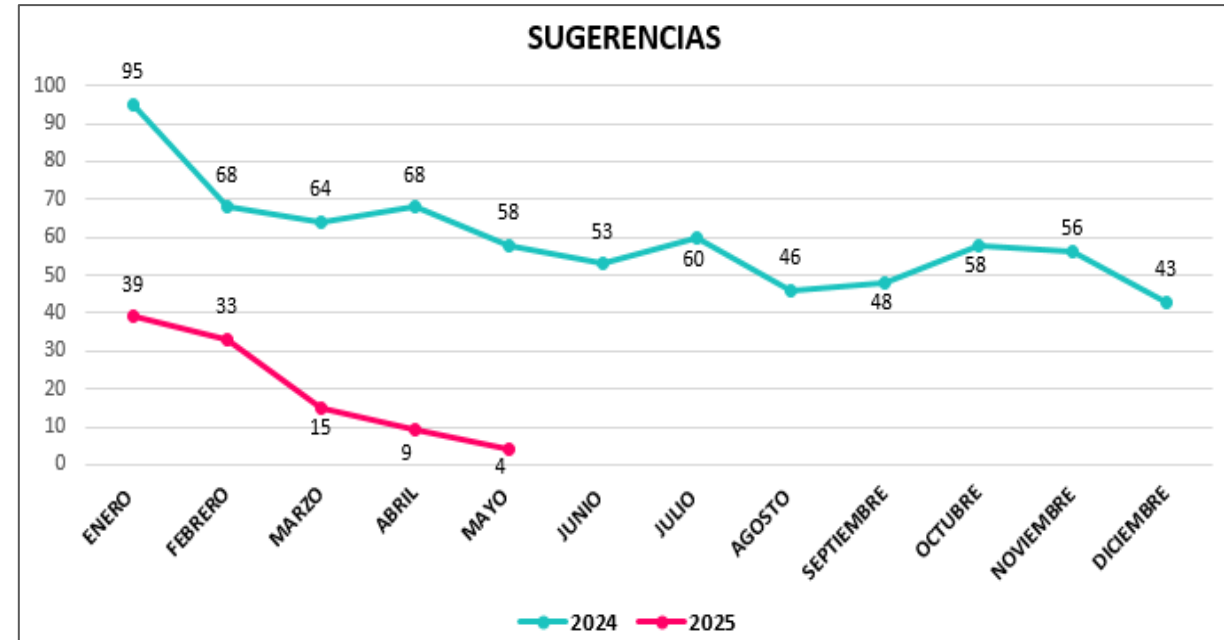
CONSOLIDADO PQRSF 2024 -2025

MAYO 2025

QUEJAS



SUGERENCIAS



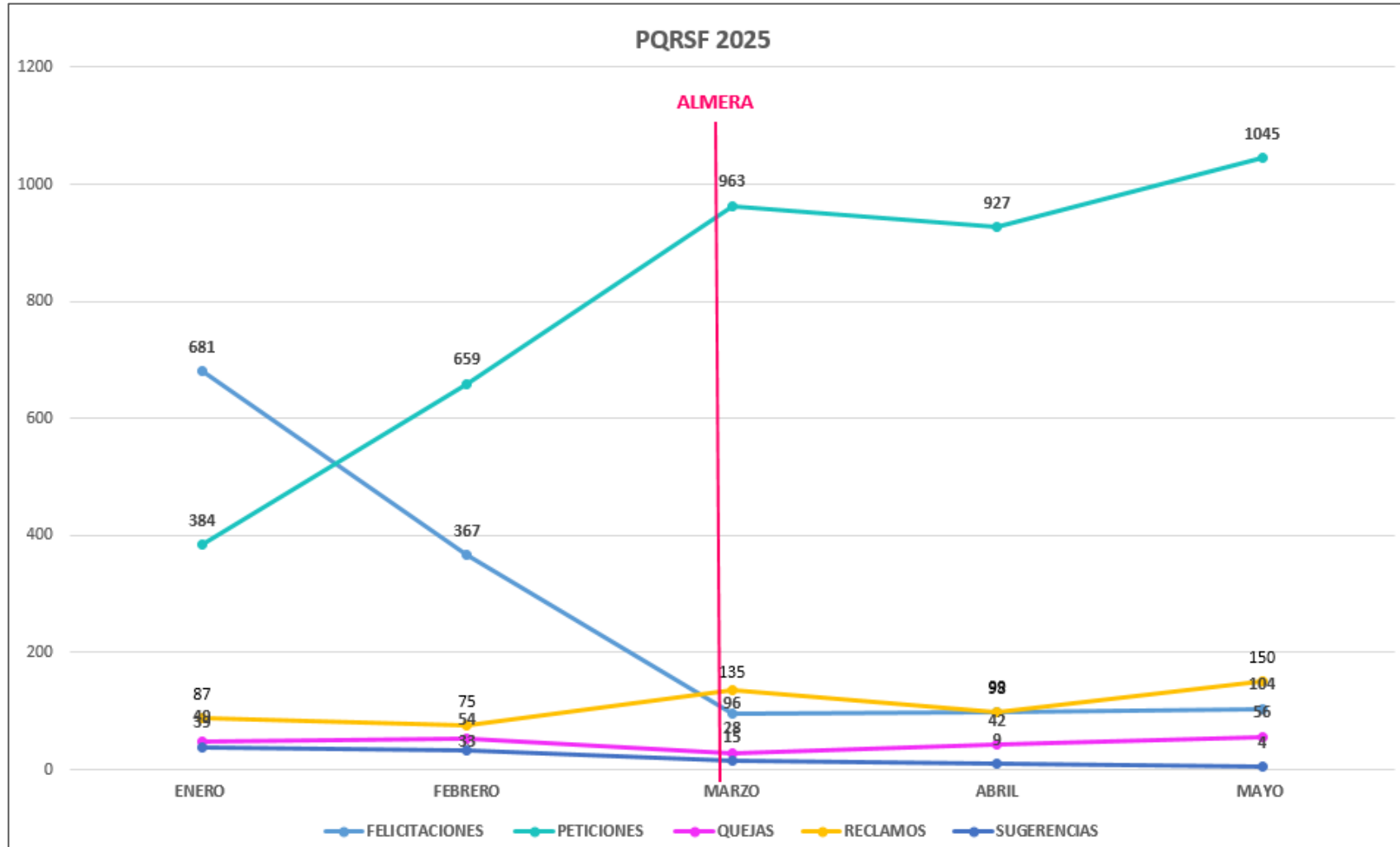
Para **quejas**, podemos visualizar para el mes de mayo que con respecto al mes anterior se presentó un aumento del **33%**. Los servicios que más quejas presentaron durante el mes fueron Urgencias, Consultorios, Consulta Externa, Hospitalización y Call Center.

El aumento para este mes se da debido a la percepción de atención por parte de los pacientes en cuanto al personal médico y asistencial.

Para las **sugerencias**, en el mes de mayo evidenciamos una disminución del **56%** con respecto al mes anterior. Los servicios que más sugerencias recibieron durante el mes fueron **Cirugía, Hospitalización, Imágenes Diagnóstica y Unidad de Radioterapia**.

Desde el mes de febrero se evidencia una disminución debido a que los pacientes informan querer hacer de manera formal la manifestación y así recibir una respuesta frente al caso. Lo cual no sucede con la manifestación.

GRAFICA DE PRQSF 2025



QUEJAS MAYO 2025

TOP 5 QUEJAS POR SERVICIOS MAYO 2025

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

Servicio	Cantidad Atenciones	Cantidad PQRSF	Proporción PQRSF	% PQRSF
URGENCIAS	6.608	12	0,18 %	21,43%
CONSULTORIOS		10	0,00 %	17,86%
CONSULTA EXTERNA	3.442	6	0,17 %	10,71%
HOSPITALIZACION	1.310	6	0,46 %	10,71%
CONTACT CENTER		3	0,00 %	5,36%

Se puede identificar que el servicio de **Urgencias** para el mes de mayo, tuvo un aumento del **40%** 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, Adicional a la poca disponibilidad de camillas y sillas reclinomatic para pacientes.**

En el servicio de **Hospitalización** para el mes mayo, se evidencia un aumento del **100%** de quejas con respecto al mes anterior. La queja para el servicio se dio por la **falta de trato amable y respetuoso** por parte de los especialistas y auxiliares de enfermería, tanto pacientes como acompañantes tuvieron la percepción de falta de empatía, atención al llamado y trato poco amable por parte del personal asistencial.

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	8	12	0	0	0	0	0	0	0	53
HOSPITALIZACION	7	11	4	1	6	0	0	0	0	0	0	0	29
CONSULTORIOS	0	0	4	11	10	0	0	0	0	0	0	0	25
CONSULTA EXTERNA	3	0	0	2	6	0	0	0	0	0	0	0	11
CIRUGIA	3	4	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	10

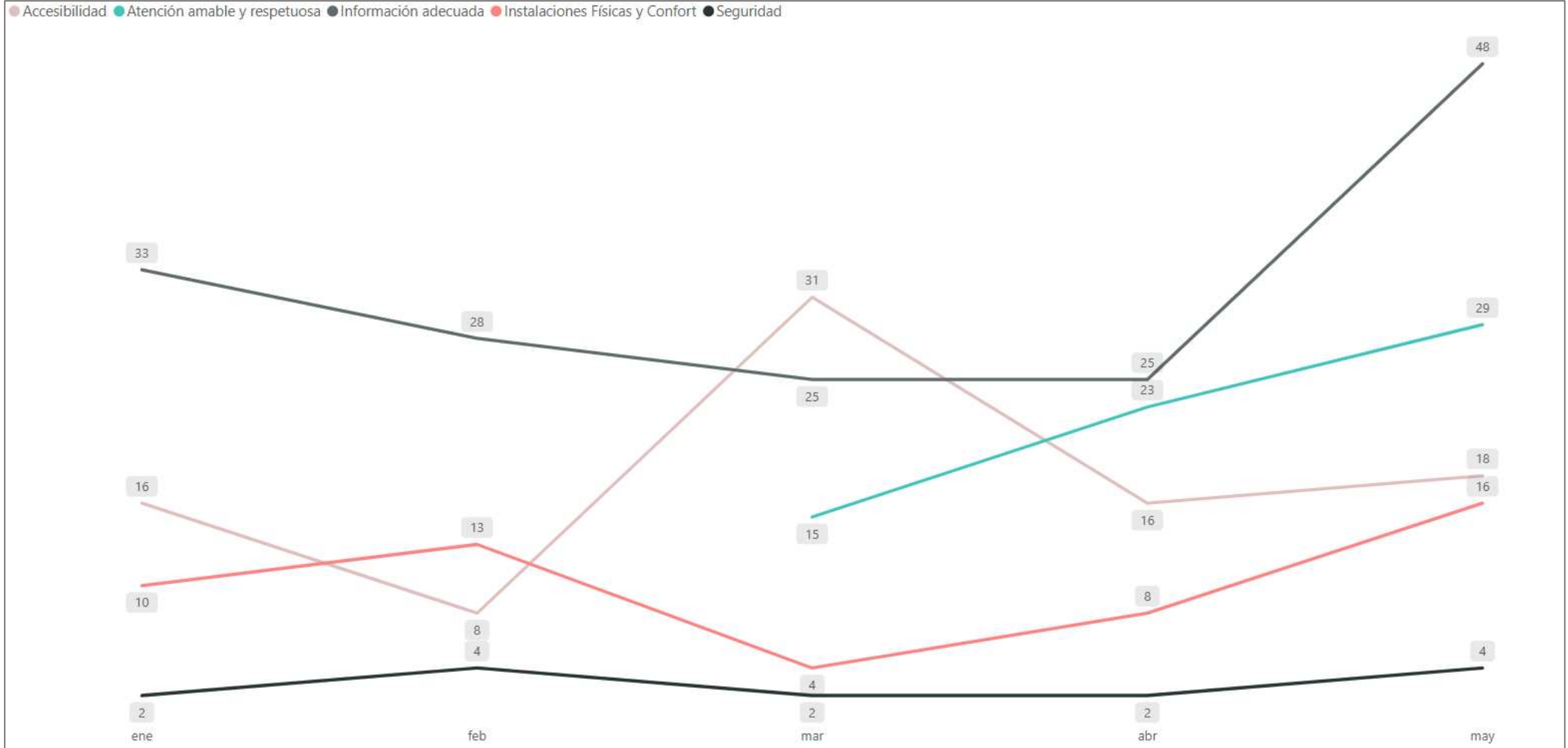
En los servicios ambulatorios de **Consultorios Médicos** en el mes de mayo, se evidencia una disminución del **9%** en el número de quejas con respecto al mes anterior. Las quejas se presentan debido a la **Inoportunidad de agendamiento** y la **Información poco clara** por parte de los especialista y sus secretarias, adicional al **trato poco amable y respetuoso** percibido por los pacientes y familiares del personal del consultorio.

Para el servicio de **Consulta Externa** en el mes de mayo, 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 trato amable y respetuoso** Por parte de los especialistas del servicio y el personal del front.

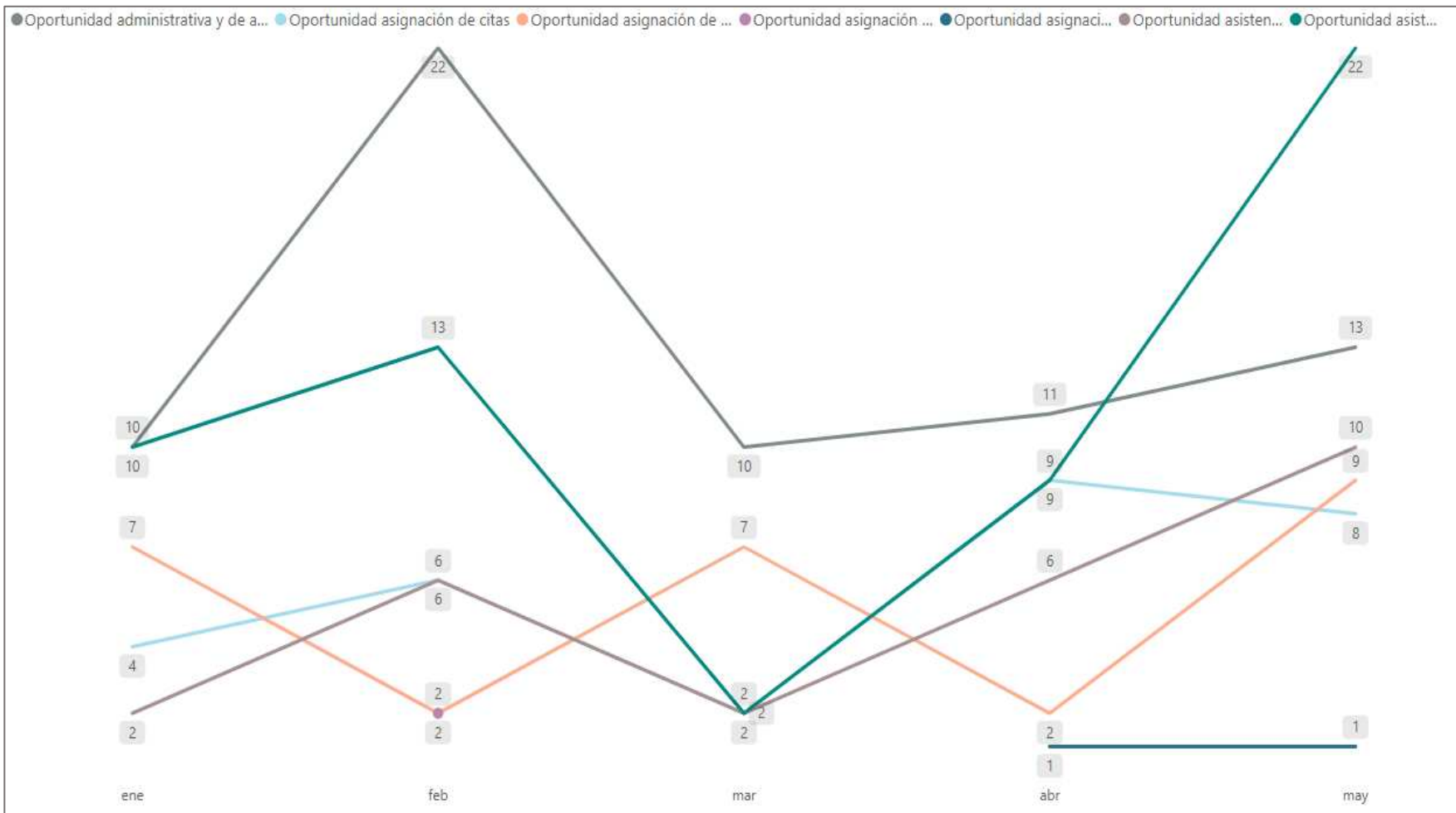
Para el servicio de **Cirugía** en el mes de mayo se tiene un aumento del **50%** en el número de quejas en comparación con el mes anterior. Estas quejas se presentaron debido a la **Información poco clara y oportuna** que esperan los pacientes frente a sus requerimientos en los procesos quirúrgicos.

AFECTACIÓN DE ATRIBUTOS MAYO 2025

TOP 5 AFECTACIÓN DE ATRIBUTOS MAYO 2025



TOP 5 AFECTACIÓN DE ATRIBUTOS DE OPORTUNIDAD 2025



Atributo - Servicios	ene	feb	mar	abr	may
Oportunidad administrativa y de apoyo	10	22	10	11	13
Oportunidad asistencia médico	10	13	2	9	22
Oportunidad asignación de citas	4	6	2	9	8
Oportunidad asignación de habitación	7	2	7	2	9
Oportunidad asistencia enfermería	2	6	2	6	10
Oportunidad asignación de turno cirugía	0	2	0	0	0
Oportunidad asignación turno de cirugía	0	0	0	1	1

may

- Oportunidad administrativa y de apoyo 13
- Oportunidad asignación de citas 8
- Oportunidad asignación de habitación 9
- Oportunidad asignación turno de cirugía 1
- Oportunidad asistencia enfermería 10
- Oportunidad asistencia médico 22

TOP 5 AFECTACIÓN DE ATRIBUTOS MAYO 2025

Para el mes de mayo, 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	48	0	0	0	0	0	0	0	159
Accesibilidad	16	8	31	16	18	0	0	0	0	0	0	0	89
Atención amable y respetuosa	0	0	15	23	29	0	0	0	0	0	0	0	67
Oportunidad administrativa y de apoyo	10	22	10	11	13	0	0	0	0	0	0	0	66
Oportunidad asistencia médico	10	13	2	9	22	0	0	0	0	0	0	0	56

- **Información adecuada**, se evidencia un **aumento del 92%** en la afectación del atributo con respecto al mes anterior.
- **Accesibilidad**, se evidencia un **aumento del 13%** en la afectación del atributo en comparación al mes anterior.
- **Atención amable y respetuosa**, se evidencia un **aumento** en la afectación del atributo del **26%** para el mes de mayo en comparación al mes anterior.
- **Oportunidad administrativa de apoyo**, se evidencia un **aumento del 18%** en la vulneración del atributo.
- **Oportunidad asistencia médico**, se evidencia un **aumento de mas del 100%** en la vulneración del atributo para el mes de mayo en comparación al mes anterior.

TOP DE VULNERACIÓN DE ATRIBUTOS POR SERVICIOS

MAYO 2025

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

Atributo - Servicios	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Información adecuada													
URGENCIAS	8	7	4	4	3	0	0	0	0	0	0	0	26
HOSPITALIZACION	8	3	2	1	9	0	0	0	0	0	0	0	23
IMAGENES DIAGNOSTICAS	0	0	6	5	6	0	0	0	0	0	0	0	17

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

Atributo - Servicios	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Accesibilidad													
CONTACT CENTER	0	0	3	7	7	0	0	0	0	0	0	0	17
CONSULTA EXTERNA CANCER	0	0	10	4	2	0	0	0	0	0	0	0	16
CONSULTA EXTERNA	2	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	7

Información adecuada Los servicios que afectaron este atributo para este mes son **Urgencias** con una **disminución** del **25%** en la afectación del atributo, donde los pacientes percibieron que los médicos y auxiliares de enfermería no presentan comunicación asertiva, con respecto al paso a seguir en su proceso médico y atención en el servicio. En el servicio de **Hospitalización** se evidenció un **aumento de mas del 100%**, los pacientes continúan percibiendo que hay falta de comunicación entre el personal médico, auxiliares de enfermería con el paciente y sus familiares. En el servicio del **Imágenes Diagnosticas** se evidenció un **aumento del 20%** 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 y estudios.

Para el atributo de **Accesibilidad**, en el servicio de **Call Center** para el mes de mayo se evidencia una tendencia **estable** 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 por sus medicinas prepagadas y/o planes complementarios al igual que las agendas demasiado lejanas para citas.

En el servicio de **Consulta Externa de Cáncer** para el mes de mayo se evidencia una **disminución** del **50%** en la afectación del atributo en comparación del mes anterior. Esto debido a la oportunidad en la asignación de citas y/o procedimientos de pacientes oncológicos.

En el servicio de **Consulta Externa** para el mes de mayo 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 los horarios establecidos para las citas.

TOP DE VULNERACIÓN DE ATRIBUTOS POR SERVICIOS ABRIL 2025

Los servicios que más afectaron el atributo de **Atención amable y respetuosa** para el mes de mayo 2025 fueron:

Atributo - Servicios	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Atención amable y respetuosa													
URGENCIAS	0	0	2	4	7	0	0	0	0	0	0	0	13
CONSULTORIOS	0	0	0	5	2	0	0	0	0	0	0	0	7
HOSPITALIZACION	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	6

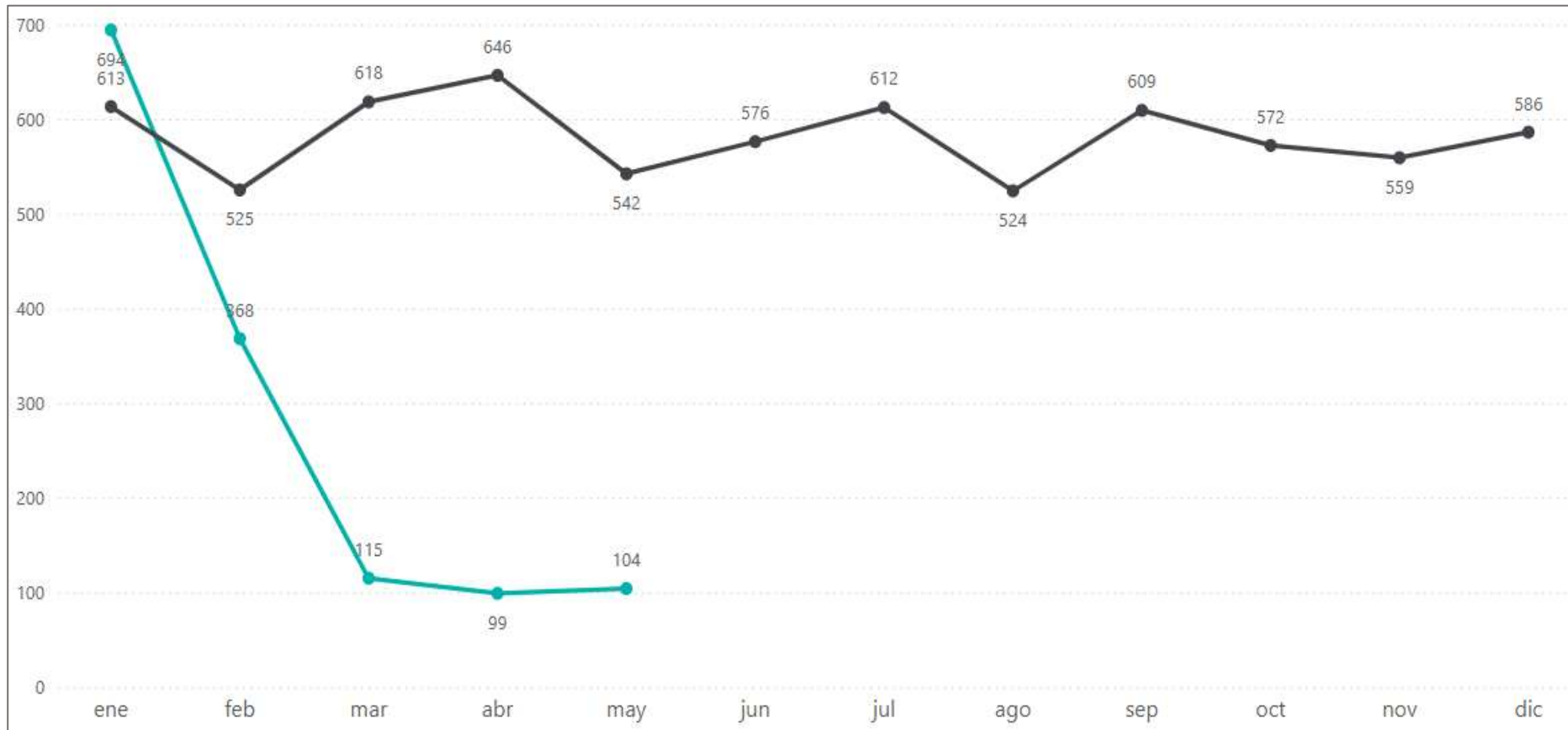
Para el atributo de **Atención amable y respetuosa** en mayo, se evidencia un **aumento del 75%** para el servicio de **Urgencias** en la afectación del atributo respecto del mes anterior, los cuales hacen referencia a la percepción negativa frente al trato recibido por parte de los médicos especialistas y personal de enfermería.

En el servicio ambulatorio de **Consultorios médicos**, se evidencia una **disminución del 60%** en la afectación del atributo en comparación con el mes anterior. Se sigue presentando inconformidad debido a que los pacientes refieren un trato no adecuado por parte de algunos especialistas a los que consultan como tratantes de sus procesos médicos o situaciones evidenciadas con otros pacientes y sus secretarías.

Para el servicio de **Hospitalización** se evidencia un **aumento del 100%** en la afectación del atributo con respecto al mes anterior, donde los pacientes y familiares indican que el trato por algunos especialistas y auxiliares a cargo del cuidado y proceso médico tienen actitudes que no corresponden a la vocación de servicio que deberían tener el personal de la institución.

FELICITACIONES MAYO 2025

FELICITACIONES 2024 - 2025



Para el mes de mayo 2025 se presentó un **aumento del 5% en Felicitaciones** respecto al mes anterior. La mayor cantidad de felicitaciones llegaron por medio de los canales de **Portal Web (Almera)**, 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 número de felicitaciones en abril fueron: Rehabilitación y Acondicionamiento Físico, Hospitalización, Uci Adulto, Call Center y Unidad de Oftalmología.

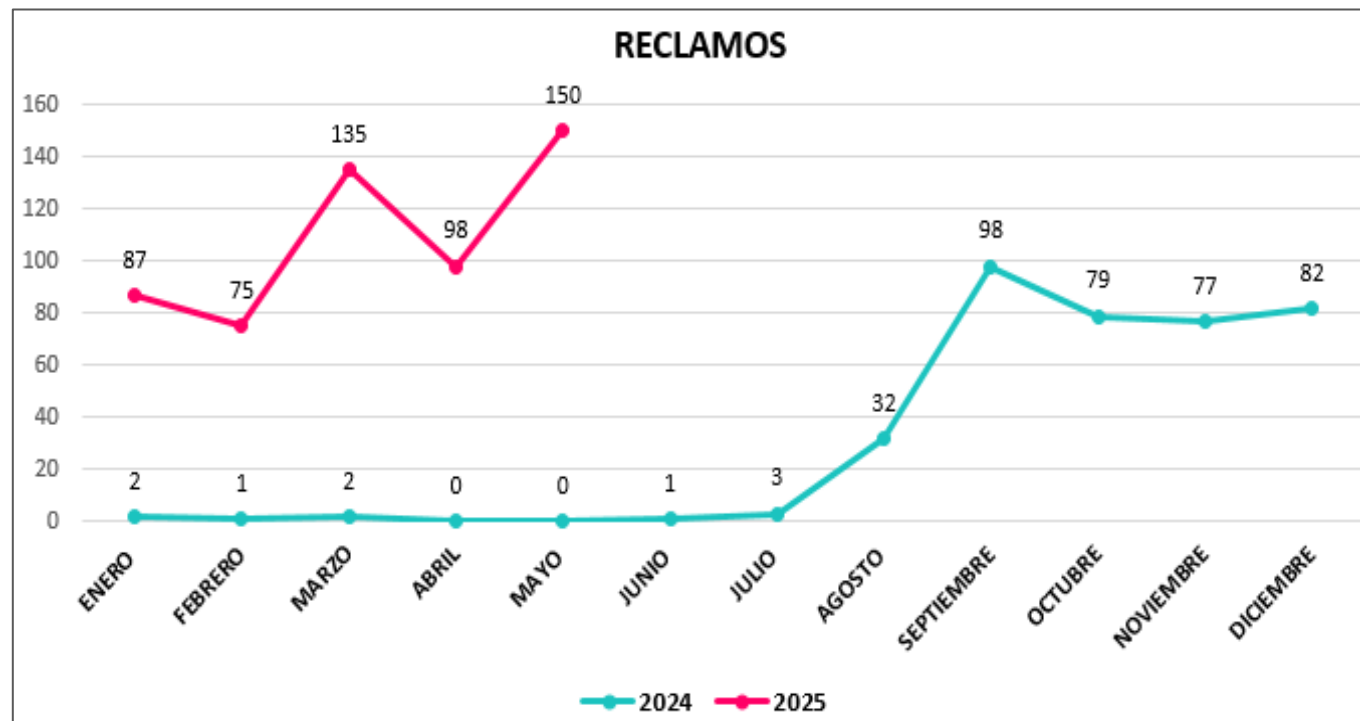
TOP 5 FELICITACIONES ACUMULADO POR SERVICIO A MAYO DE 2025

Servicio	Cantidad Atenciones	Cantidad PORSF	Proporción PORSF	% PORSF
UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO ADULTO	2.218	461	20,78 %	33,41%
UNIDAD DE OFTALMOLOGIA	7.058	191	2,71 %	13,84%
REHABILITACION-ACONDICIONAMIENTO FISICO	38.464	102	0,27 %	7,39%
HOSPITALIZACION	6.317	83	1,31 %	6,01%
UROLOGIA - CIRUGIA UROLOGICA -	3.190	66	2,07 %	4,78%
Total	401.390	1.380	0,34 %	100,00%

Para el mes de mayo, los servicios con la mayor cantidad de manifestaciones acumuladas son **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 MAYO 2025

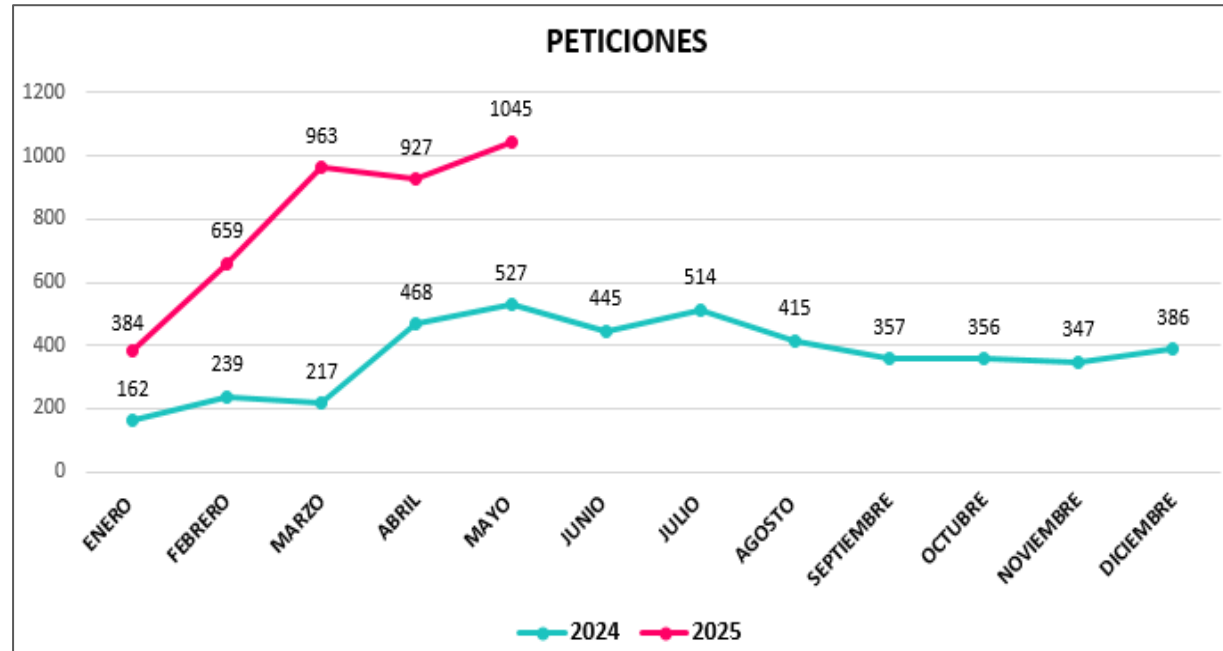
RECLAMOS MAYO 2024 - 2025



En el mes de mayo 2025 se presentó un **aumento del 53%** con respecto al mes anterior. Los pacientes continúan manifestando inconformidad en los servicios de Urgencias, Consulta Externa de Cáncer, Hospitalización, Imágenes Diagnosticas y Call Center debido a **la falta de información adecuada por parte del personal administrativo y asistencial, la falta de trato amable y respetuoso y la oportunidad de asistencia de médico en los servicios asistenciales.**

PETICIONES MAYO 2025

EVOLUCIÓN DE PETICIONES ENTIDADES 2024 -2025



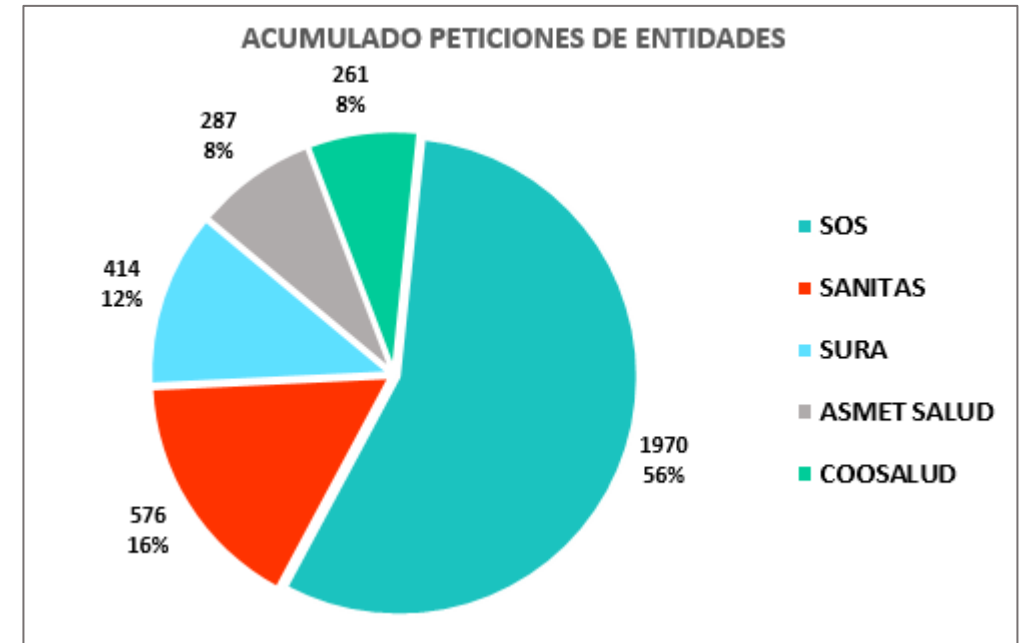
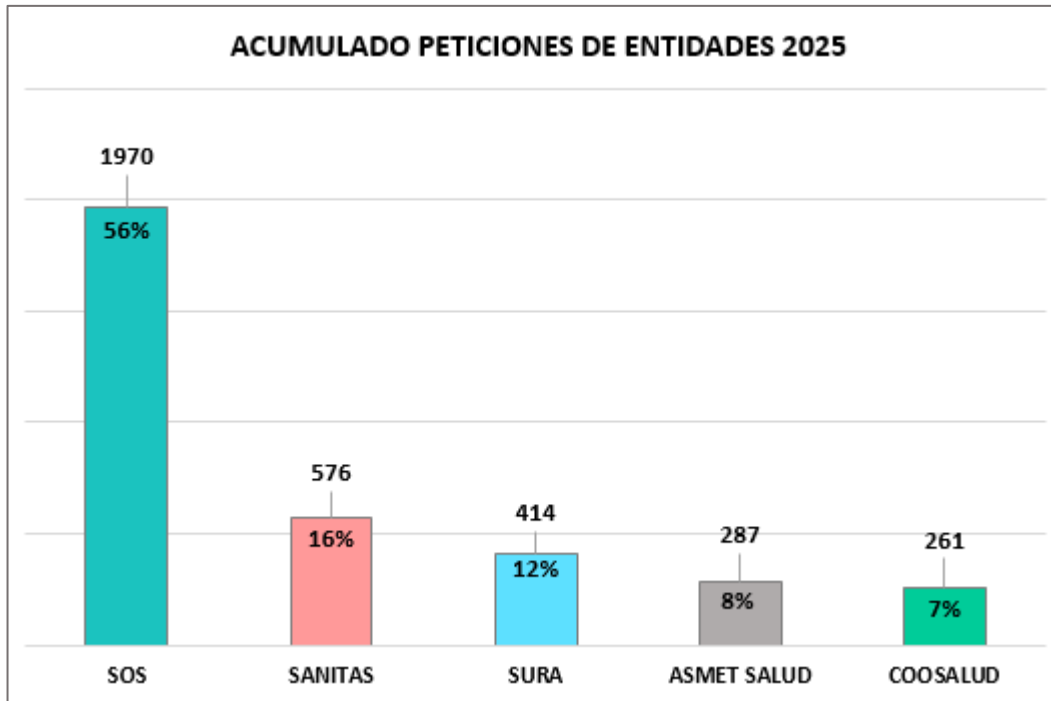
Para el mes de mayo 2025, se presentó un **aumento del 13%** en las peticiones por parte de las entidades, en comparación al mes anterior.

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. También se solicita oportunidad en citas ya agendadas.
- Solicitud de corrección de ordenes médicas in
- Solicitud de envío de historias clínicas y/o evidencia de la prestación del servicio.
- 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 transito 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 **aumento del 13%** en comparación con el mes anterior.

Para **Sanitas**, se evidencia una **disminución del 38%** en el número de peticiones en comparación al mes anterior.

Para **Sura**, se evidencia un **disminución del 24%** en el número de peticiones.

Para **Asmet Salud**, se evidencia un **aumento del 19%** en el numero de peticiones.

Para **Coosalud**, se presentó un **aumento del 73%** 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 diagnósticas de imagenología (rayos x, resonancias y ecografías y procedimientos).

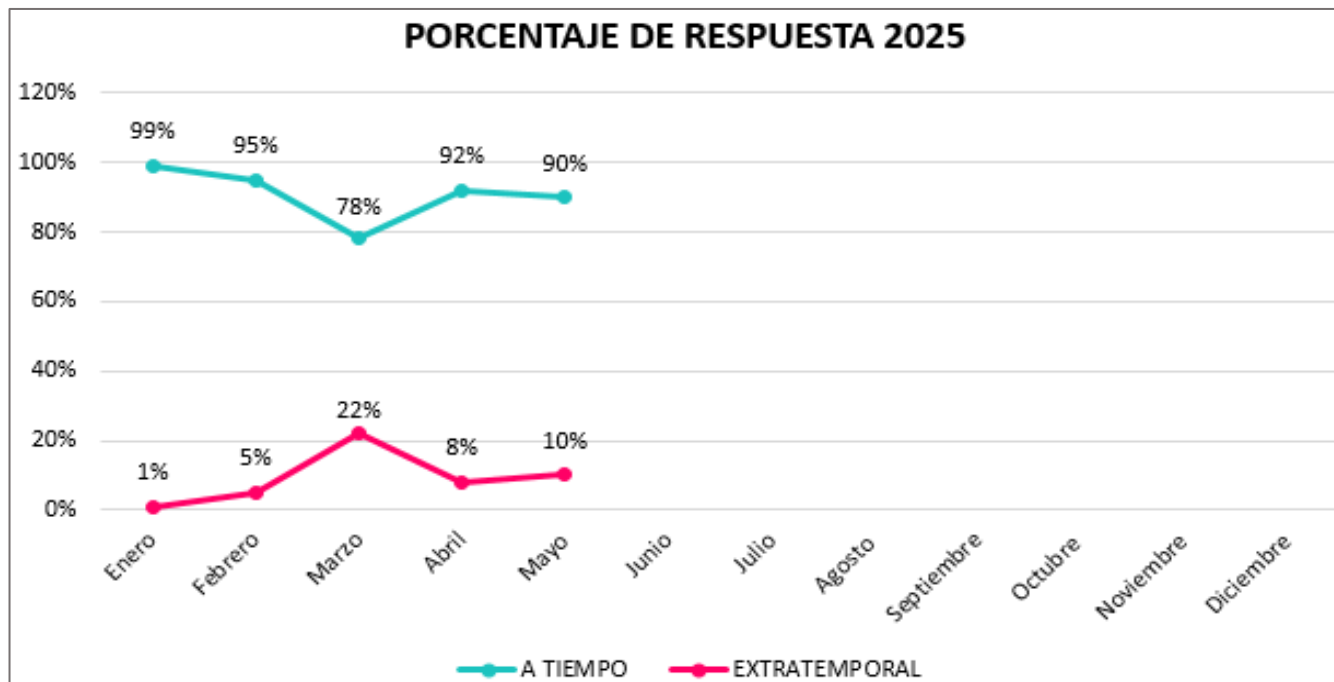
PROCEDIMIENTOS DIAGNÓSTICOS:

- Resonancia Magnética de cerebro, corazón y de columna.
- Ecografía de mapeo por endometriosis.
- Ecografía pélvica ginecológica
- Ecografía dinámica de piso pélvico.
- 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.

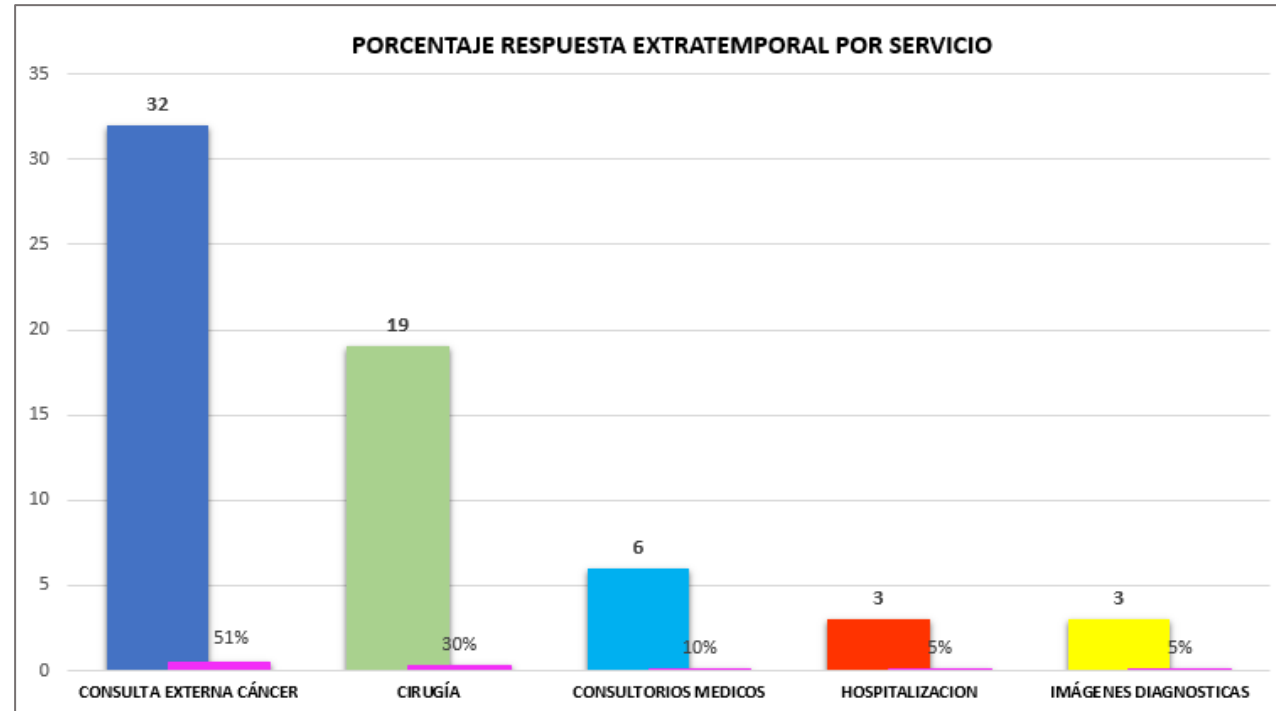
TASA DE TIEMPO DE RESPUESTA A PETICIONES DE ENTIDADES MAYO DE 2025



Para el mes de mayo se obtuvo un porcentaje del **90%** de oportunidad en la respuesta a peticiones de las entidades. Para este mes, se presentó un **disminuyo un 2%** en la oportunidad de respuesta con respecto al mes anterior.

El **10%** de respuesta extratemporal a las entidades, se dio por la inoportunidad de respuesta por parte de los servicios de Consulta Externa de Cáncer, Cirugía, Consultorios médicos, Hospitalización e Imágenes diagnosticas.

SERVICIOS CON INOPORTUNIDAD DE RESPUESTA MAYO 2025



Consulta Externa Cáncer: El servicio tiene un porcentaje de **inoportunidad** en la respuesta para el mes de mayo del **11%** (32 casos de inoportunidad). Esta situación, se sigue presentando debido al aumento de casos de la entidad SOS, derivados del convenio de PGP desde inicios de febrero.

Cirugía: La **inoportunidad** por parte del servicio es del **30%** (19 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 sigue evidenciando poca adherencia al uso de la plataforma Almera por parte del servicio.

Consultorios Médicos presentan un porcentaje del **10%** de **inoportunidad** (6 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.

Hospitalización: El servicio tiene un **5%** de **inoportunidad** en las respuestas con (3 casos) esto se generó debido a respuestas por fuera de los tiempos establecidos en el aplicativo.

Imágenes Diagnósticas con un **5%** de **inoportunidad** (3 casos de inoportunidad) se presentó porque dependen de otros servicios para la programación final de los procedimientos o citas de estudios.

VULNERACIÓN DE DERECHOS MAYO 2025

TOP 5 VULNERACIÓN DE DERECHOS MAYO 2025

Para el mes de mayo 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.	62	69	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	137
Recibir un trato amable, digno y respetuoso de tu individualidad.	7	5	6	3	10	0	0	0	0	0	0	0	31
Recibir una atención clínica con la mejor calidad posible.	0	0	7	3	2	0	0	0	0	0	0	0	12
La información de tu historia clínica y resultados.	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
Conocer la información clara y comprensible de tu enfermedad y tratamiento.	0	0	2	0	5	0	0	0	0	0	0	0	7

En el mes de mayo 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** 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 un **aumento de mas del 100%** en la vulneración del derecho.

El derecho de **recibir una atención clínica con la mejor calidad posible** para este mes tuvo una **disminución del 33%** en la vulneración del derecho.

El derecho de **Conocer la información clara y comprensible de tu enfermedad y tratamiento** para este mes tuvo un aumento de mas del **100%** en la vulneración del derecho.

TOP 5 VULNERACIÓN DE DERECHOS POR SERVICIOS MAYO 2025

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

Servicio	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
URGENCIAS	18	26	2	2	12	0	0	0	0	0	0	0	60
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	1	0	0	0	0	0	0	0	12
CIRUGIA	2	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10

Quejas que más vulneran derechos para el mes de mayo:

1. Trato poco amable y respetuoso por parte de los auxiliares de enfermería y médicos durante la atención de pacientes en los servicios de Urgencias , Hospitalización y Cirugía.
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 y la atención desde la recepción del laboratorio, teniendo en cuenta que no hay personas en atención en el momento.
5. Inoportunidad en la programación de procedimientos quirúrgicos desde los servicios intrahospitalarios.

CONCLUSIÓN MAYO 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 una disminución la oportunidad de respuesta en el mes de mayo por parte de los servicios, teniendo una oportunidad en la respuesta del **90%** 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 en comparación con los meses anteriores.
- Se están realizando manifestaciones solicitando oportunidad en las asignaciones de citas con las especialidades de Hepatología, Ecografías de mapeo pélvico, ecografía de endometriosis profunda y Oncología por estar las programaciones lejanas. En el caso de la especialidad de Hepatología las citas están para el mes de diciembre 2025.
- El estudio de Faringografía y/o Esofagograma informan que no se esta realizando en la institución, las entidades siguen solicitando citas para el estudio.
- Se están presentando manifestaciones de pacientes oncológicos de la entidad SURA, solicitando citas de primera vez por oncología o realización de procedimientos enviados por otros especialistas.

¡GRACIAS!