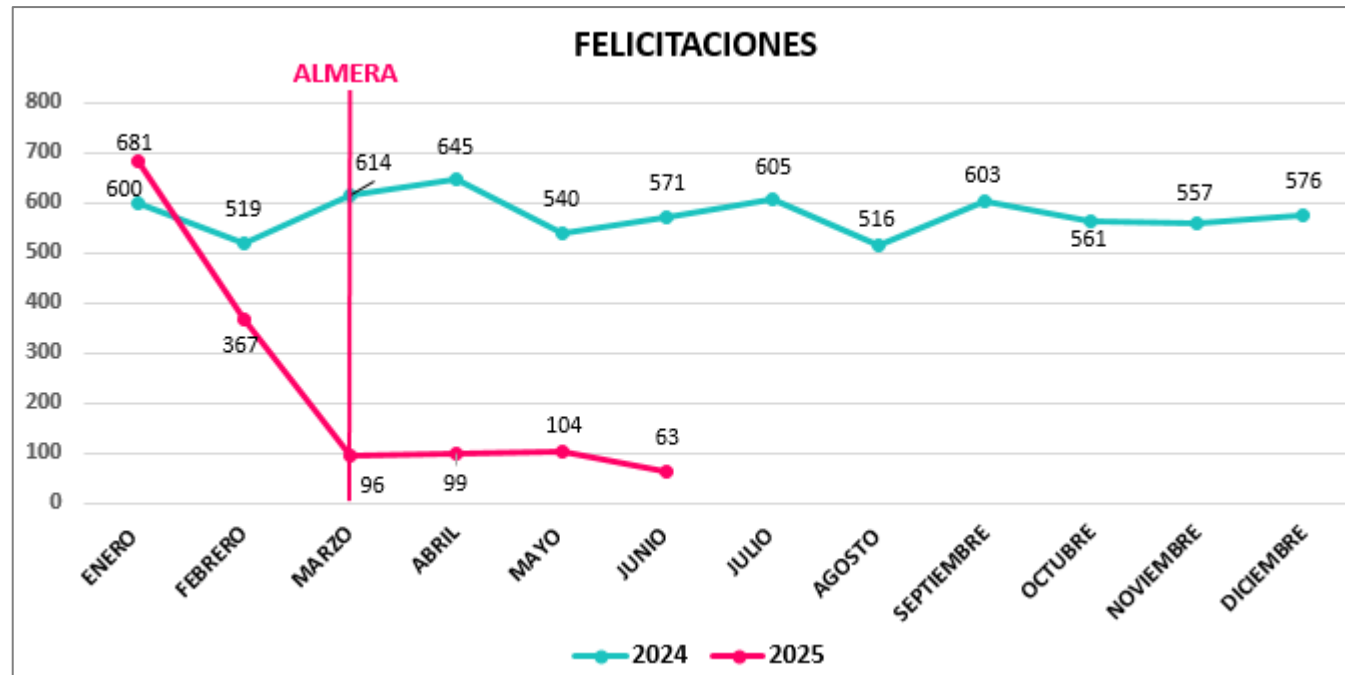


INFORME EJECUTIVO JUNIO 2025



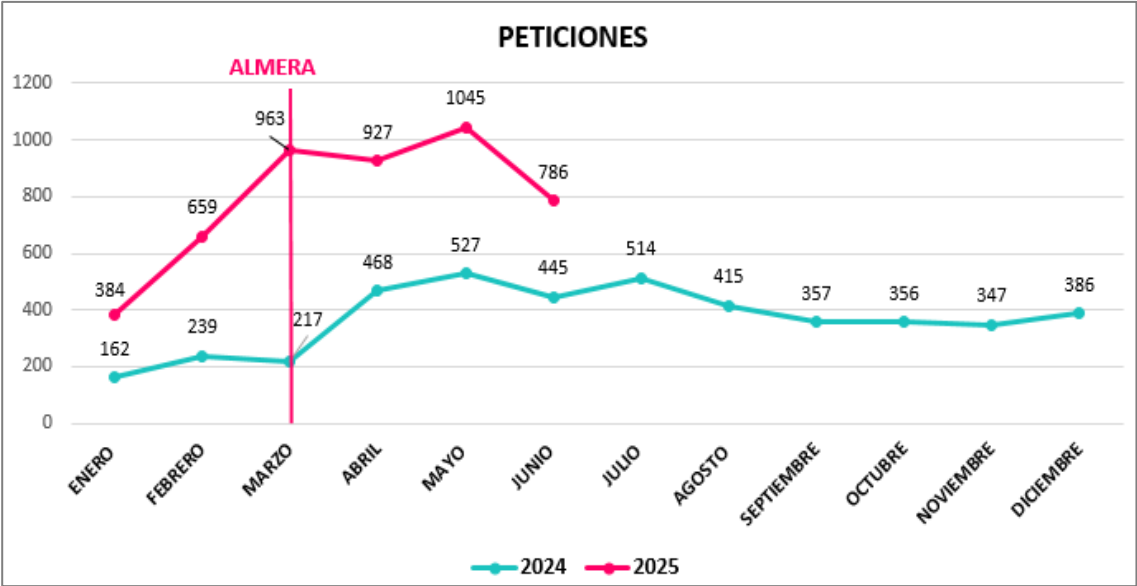
CONSOLIDADO PQRSF 2024 -2025 JUNIO 2025

Para el mes de junio de 2025, se presentó un total de **89.620 atenciones** con **1.050 PQRSF**, lo que representa una proporción del **1,24%** con respecto a las manifestaciones de los usuarios.

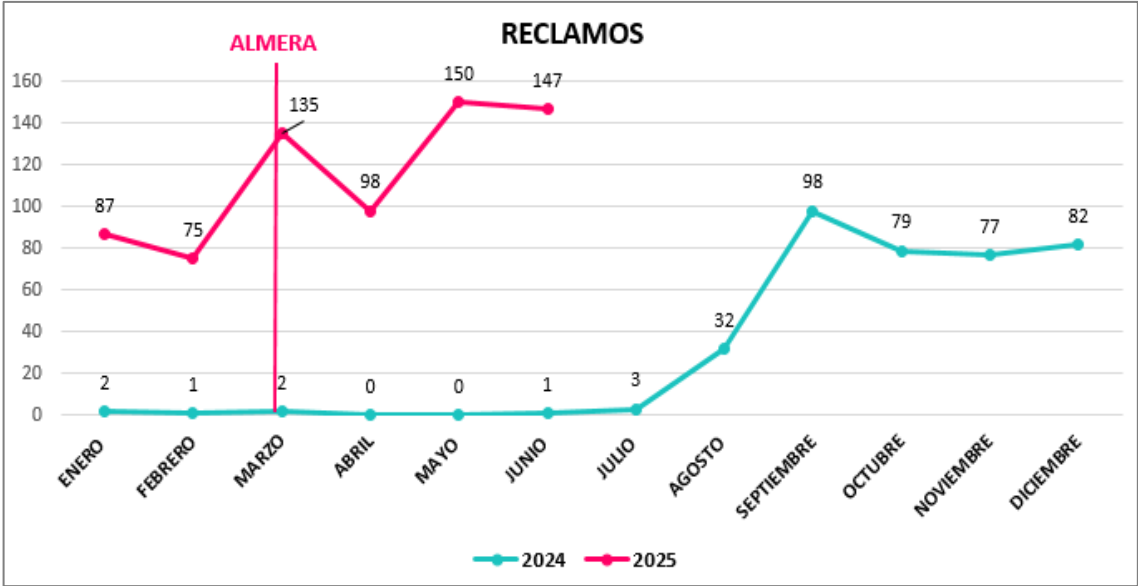


Para las felicitaciones, podemos evidenciar que con respecto al mes anterior se presentó un **disminución** del **39%**. Los servicios que más recibieron felicitaciones durante el mes fueron Unidad de Oftalmología, Hospitalización, Rehabilitación física, Uci Adulto, Imágenes Diagnosticas. Desde la implementación de la herramienta Almera en el mes de marzo se ha evidenciado que se esta haciendo un uso adecuado de la herramienta.

CONSOLIDADO PQRSF 2024 -2025
JUNIO 2025

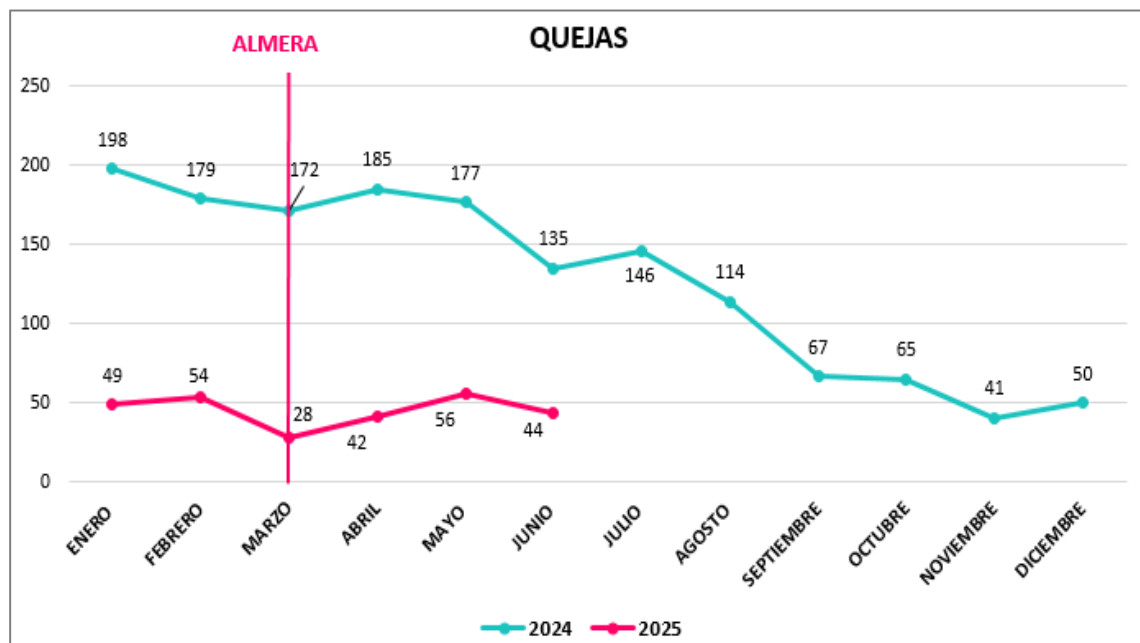


Para las **peticiones**, se evidencia una **disminución** del **25%** para el mes de junio en comparación al mes anterior. Entre las entidades que más realizaron peticiones son: **SOS (349)**, **Sanitas (107)**, **Sura (67)**, **Asmet Salud (69)** y **Coosalud (25)** entre otras. Las peticiones tuvieron un aumento hasta el mes de mayo, para este mes disminuyeron sin embargo la entidad SOS sigue siendo la principal con solicitudes para asignación de citas y procedimientos quirúrgicos de pacientes oncológicos.



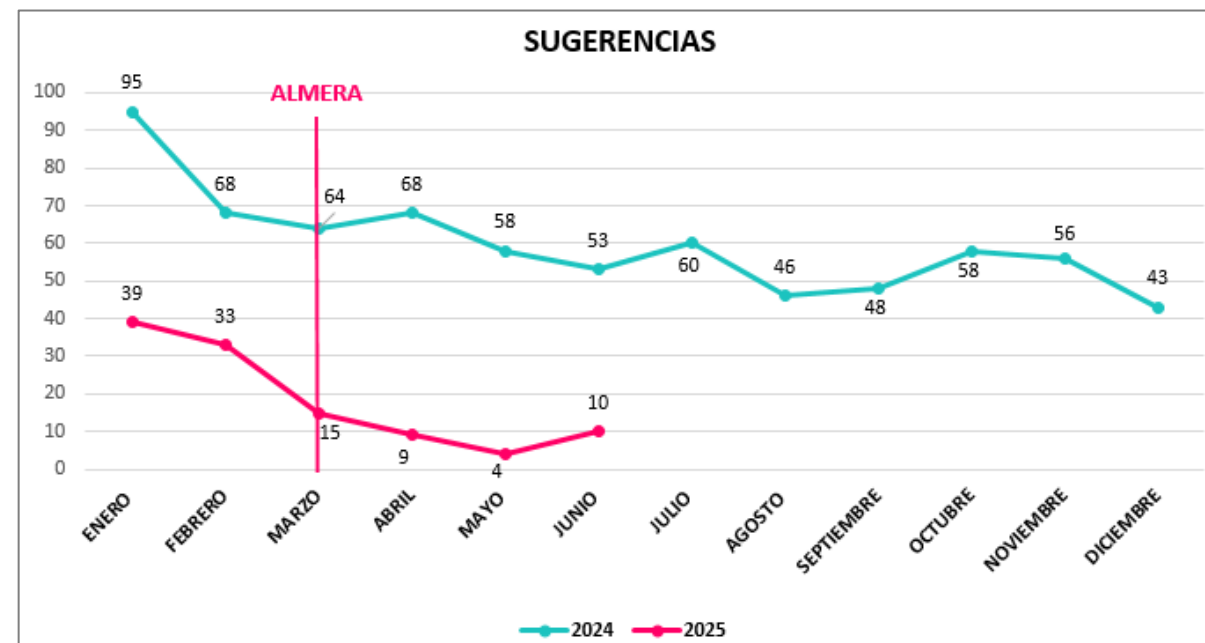
Para **reclamos**, en el mes de junio se presentó un **disminución** del **2%** con respecto al mes anterior. Los servicios que más reclamos presentaron durante el mes fueron Urgencias, , Imágenes Diagnosticas, Hospitalización, Consulta Externa de Cáncer y Call Center. La tendencia de enero a mayo fue variable notablemente, para este mes en comparación con el anterior se nota una tendencia estable con una diferencia de 3 manifestaciones.

CONSOLIDADO PQRSF 2024 -2025 JUNIO 2025



Para **quejas**, podemos visualizar para el mes de junio con respecto al mes anterior se presentó un **disminución del 21%**. Los servicios que más quejas presentaron durante el mes fueron Urgencias, Consulta Externa, Consulta Externa de Cáncer, Imágenes Diagnosticas y Hospitalización.

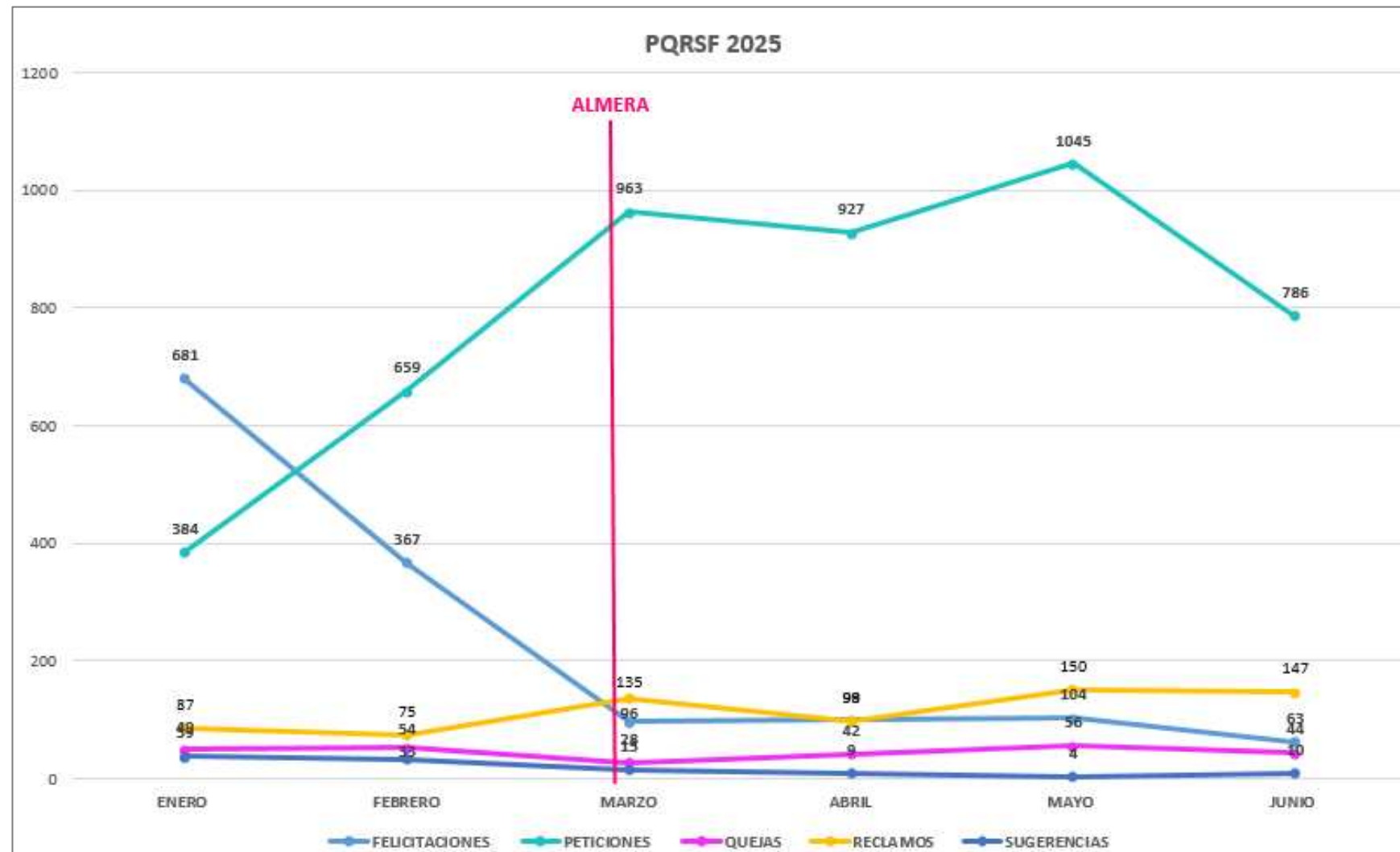
En lo corrido del año con un rango de valores que oscila entre 28 en su valor mas bajo y 56 en su valor mas alto, evidenciamos una tendencia variable.



Para las **sugerencias**, en el mes de junio evidenciamos una aumento del **100%** con respecto al mes anterior. Los servicios que más sugerencias recibieron durante el mes fueron **Urgencias, Apoyo asistencial, Cirugía, Consultorios e imágenes Diagnosticas**.

Desde el mes de febrero se evidencia una disminución en las manifestaciones hasta el mes de mayo, para este mes se evidencia un aumento notable considerando las manifestaciones del mes anterior.

GRAFICA DE PRQSF 2025



QUEJAS JUNIO 2025

TOP 5

QUEJAS POR SERVICIOS JUNIO 2025

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

Servicio	Cantidad Atenciones	Cantidad PQRSF	Proporción PQRSF	% PQRSF
URGENCIAS	38.078	62	0,16 %	22,55%
HOSPITALIZACION	7.468	33	0,44 %	12,00%
CONSULTORIOS		28	0,00 %	10,18%
CONSULTA EXTERNA	20.172	19	0,09 %	6,91%
IMAGENES DIAGNOSTICAS		15	0,00 %	5,45%

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	9	0	0	0	0	0	0	62
HOSPITALIZACION	7	11	4	1	6	4	0	0	0	0	0	0	33
CONSULTORIOS	0	0	4	11	10	3	0	0	0	0	0	0	28
CONSULTA EXTERNA	3	0	0	2	6	8	0	0	0	0	0	0	19
IMAGENES DIAGNOSTICAS	0	0	1	7	2	5	0	0	0	0	0	0	15

Se puede identificar que el servicio de **Urgencias** para el mes de junio, tuvo una **disminución** del **25%** en el número de quejas en comparación al mes anterior. Las quejas que se presentan en el servicio están relacionadas con la **falta de oportunidad en la atención** por parte de médicos tratantes y auxiliares de enfermería, sobre la valoración y el proceso médico de los pacientes. También por el **trato poco amable y respetuoso por parte del personal asistencial**, **Adicional a la inconformidad de los pacientes por la demora en la asignación y traslado a habitación**.

En el servicio de **Hospitalización** para el mes junio, se evidencia un **disminución** del **50%** 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 (médico tratante y auxiliares de enfermería).

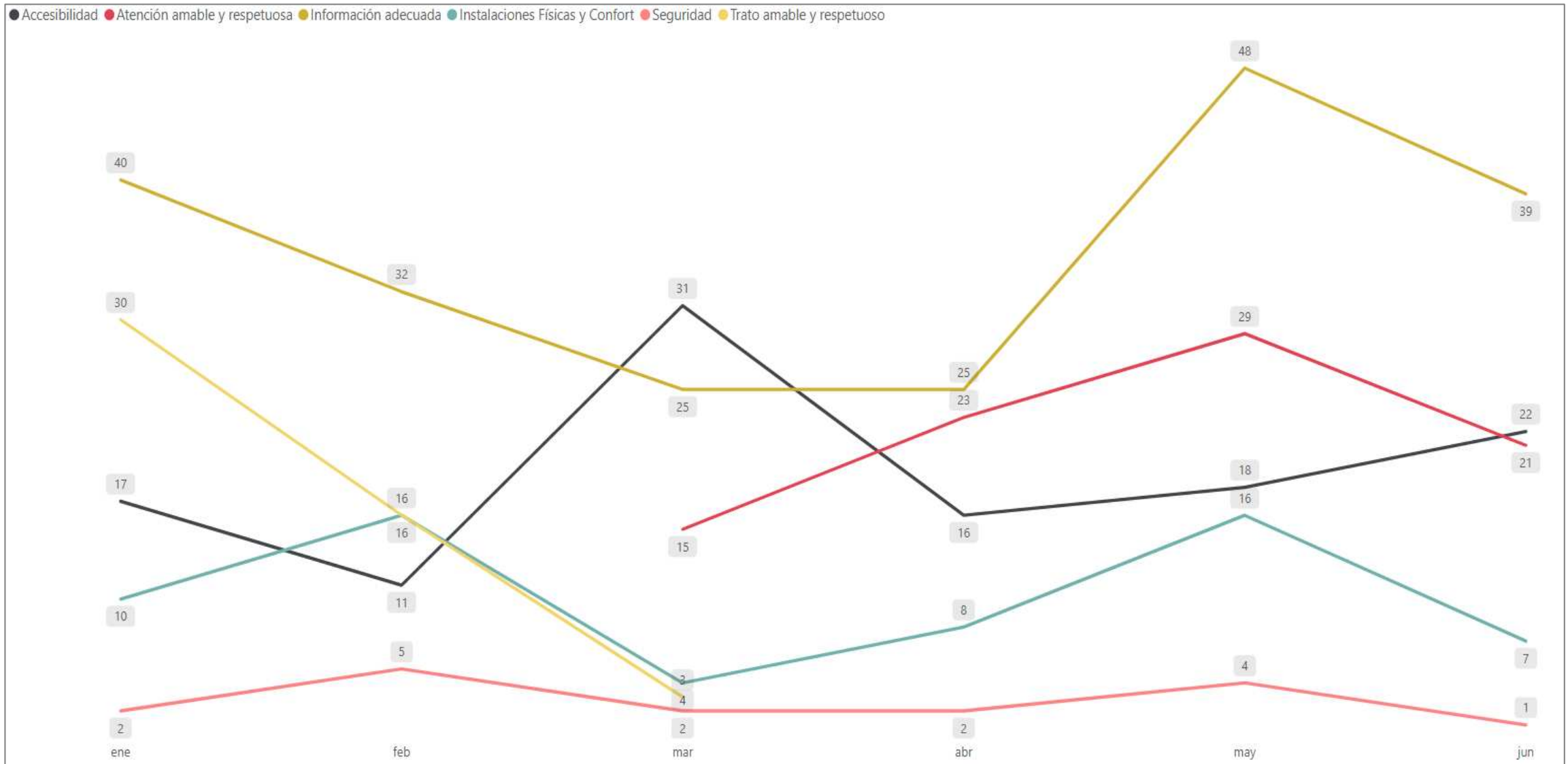
En los servicios ambulatorios de **Consultorios Médicos** en el mes de junio, se evidencia una **disminución** del **100%** en el número de quejas con respecto al mes anterior. Las quejas se presentan debido a la **Inoportunidad de agendamiento** y la **Información poco clara** por parte de los especialista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

Para el servicio de **Consulta Externa** en el mes de junio, se evidencia un aumento de más del **33%** 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, adicional a la atención por fuera del tiempo de citas programadas previamente.

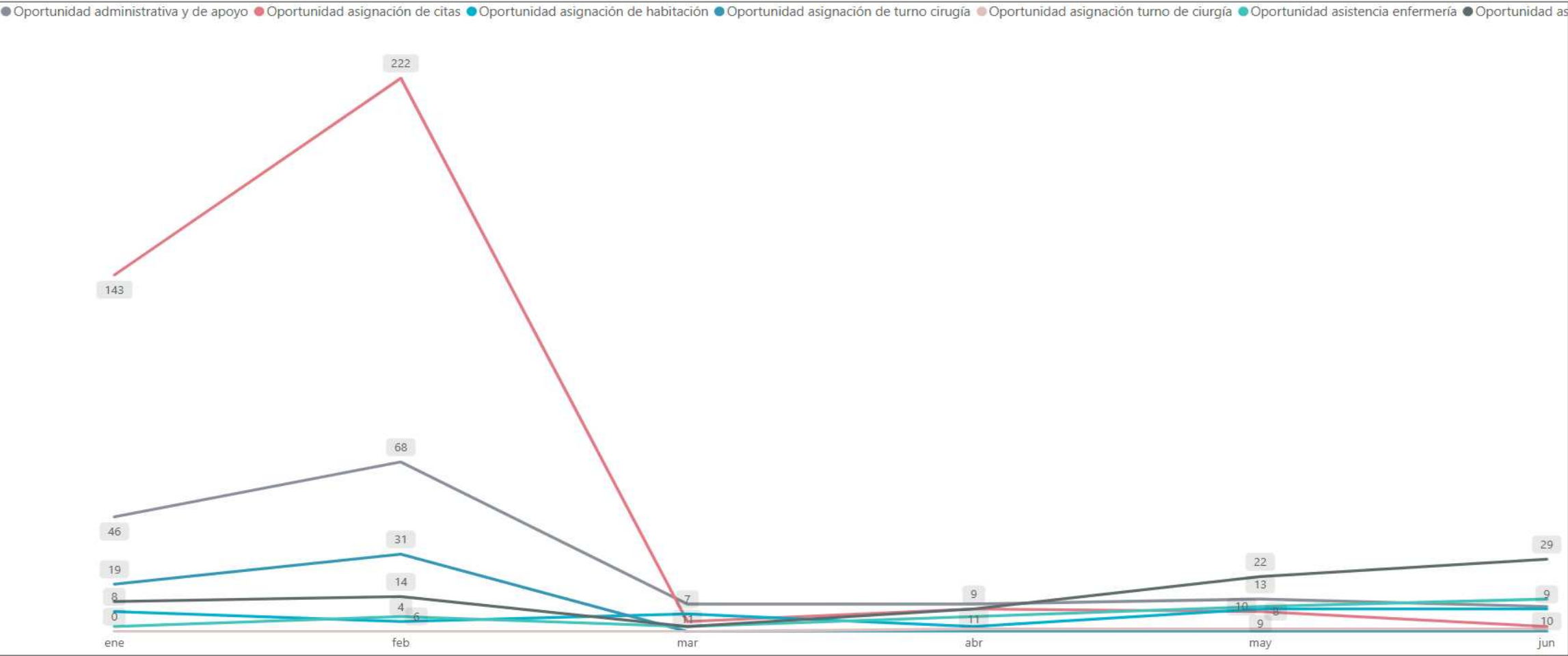
Para el servicio de **Imágenes Diagnósticas** en el mes de junio se tiene un **aumento** del **100%** en el número de quejas en comparación con el mes anterior. Estas quejas se presentaron debido al **trato poco amable y respetuoso** por parte del personal del Font y tecnólogos encargados de la toma de las ayudas diagnósticas.

AFECTACIÓN DE ATRIBUTOS JUNIO 2025

TOP 5 AFECTACIÓN DE ATRIBUTOS JUNIO 2025



TOP 5 AFECTACIÓN DE ATRIBUTOS DE OPORTUNIDAD 2025



jun

Oportunidad administrativa y de apoyo	10
Oportunidad asignación de citas	2
Oportunidad asignación de habitación	9
Oportunidad asignación de turno cirugía	0
Oportunidad asignación turno de cirugía	1
Oportunidad asistencia enfermería	13
Oportunidad asistencia médico	29

TOP 5 AFECTACIÓN DE ATRIBUTOS JUNIO 2025

Para el mes de junio, 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	39	0	0	0	0	0	0	198
Accesibilidad	16	8	31	16	18	22	0	0	0	0	0	0	111
Atención amable y respetuosa	0	0	15	23	29	21	0	0	0	0	0	0	88
Oportunidad asistencia médico	10	13	2	9	22	29	0	0	0	0	0	0	85
Oportunidad administrativa y de apoyo	10	22	10	11	13	10	0	0	0	0	0	0	76

- **Información adecuada**, se evidencia una **disminución** del **19%** en la afectación del atributo con respecto al mes anterior.
- **Accesibilidad**, se evidencia un **aumento del 22%** en la afectación del atributo en comparación al mes anterior.
- **Atención amable y respetuosa**, se evidencia una **disminución** en la afectación del atributo del **28%** para el mes de junio en comparación al mes anterior.
- **Oportunidad asistencia médico**, se evidencia un **aumento de mas del 32%** en la vulneración del atributo para el mes de junio en comparación al mes anterior.
- **Oportunidad administrativa de apoyo**, se evidencia una **disminución del 23%** en la vulneración del atributo para este mes.

TOP DE VULNERACIÓN DE ATRIBUTOS POR SERVICIOS

JUNIO 2025

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

Atributo - Servicios	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Información adecuada													
HOSPITALIZACION	8	3	2	1	9	8	0	0	0	0	0	0	31
URGENCIAS	8	7	4	4	3	0	0	0	0	0	0	0	26
IMAGENES DIAGNOSTICAS	0	0	6	5	6	6	0	0	0	0	0	0	23

Información adecuada Los servicios que afectaron este atributo para este mes son **Hospitalización** con una **disminución** del **11%** 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 **Urgencias** se evidenció un **disminución de mas del 100%**, en la afectación del atributo. En el servicio del **Imágenes Diagnosticas** se evidenció una tendencia **estable** 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 preparación de los estudios.

Los servicios que más afectaron el atributo de **Accesibilidad** para el mes de junio 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	2	6	0	0	0	0	0	0	22
CONTACT CENTER	0	0	3	7	7	3	0	0	0	0	0	0	20
IMAGENES DIAGNOSTICAS	0	0	4	1	2	2	0	0	0	0	0	0	9

Para el atributo de **Accesibilidad**, en el servicio de **Consulta Externa de Cáncer** para el mes de junio se evidencia una **aumento** del **100%** en la afectación del atributo en comparación del mes anterior. Esto debido a la inoportunidad en la asignación de citas y/o procedimientos de pacientes oncológicos.

En el servicio de **Call Center** para el mes de junio se evidencia una **disminución** del **57%** 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, adicionalmente indican que las agendas están demasiado lejanas con oportunidad de 3 a 6 meses para su agendamiento.

En el servicio de **Imágenes Diagnosticas** para el mes de junio se evidencia una tendencia estable en la afectación del atributo en comparación al mes anterior. La afectación hace referencia a la disponibilidad de agendamiento de ayudas diagnosticas.

TOP DE VULNERACIÓN DE ATRIBUTOS POR SERVICIOS

JUNIO 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	2	0	0	0	0	0	0	15
OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO	0	0	3	3	5	0	0	0	0	0	0	0	11
IMAGENES DIAGNOSTICAS	0	0	1	4	1	3	0	0	0	0	0	0	9

Para el atributo de **Atención amable y respetuosa** en junio, se evidencia un **disminución** del **71%** 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.

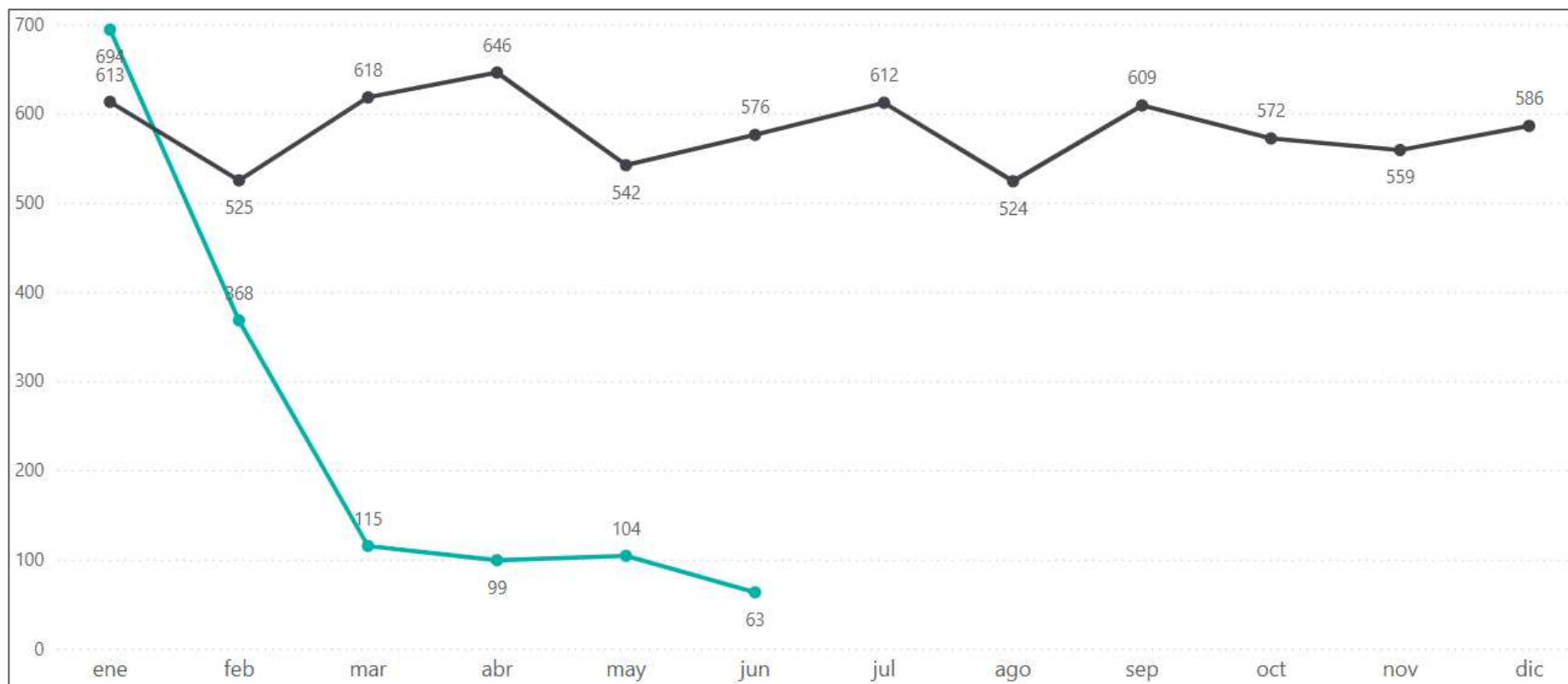
En el servicio ambulatorio de **Consultorios médicos**, se evidencia una **disminución** del **60%** en la afectación del atributo en comparación con el mes anterior. Se sigue presentando inconformidad debido a que los pacientes refieren un trato no adecuado por parte de los algunos especialistas a los 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 JUNIO 2025

FELICITACIONES 2024 - 2025

• 2025 • 2024



Para el mes de junio 2025 se presentó una **disminución del 39% 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 numero de felicitaciones en junio fueron: Unidad de Oftalmología, Hospitalización, Rehabilitación y Acondicionamiento Físico, Uci Adulto e Imágenes Diagnosticas.

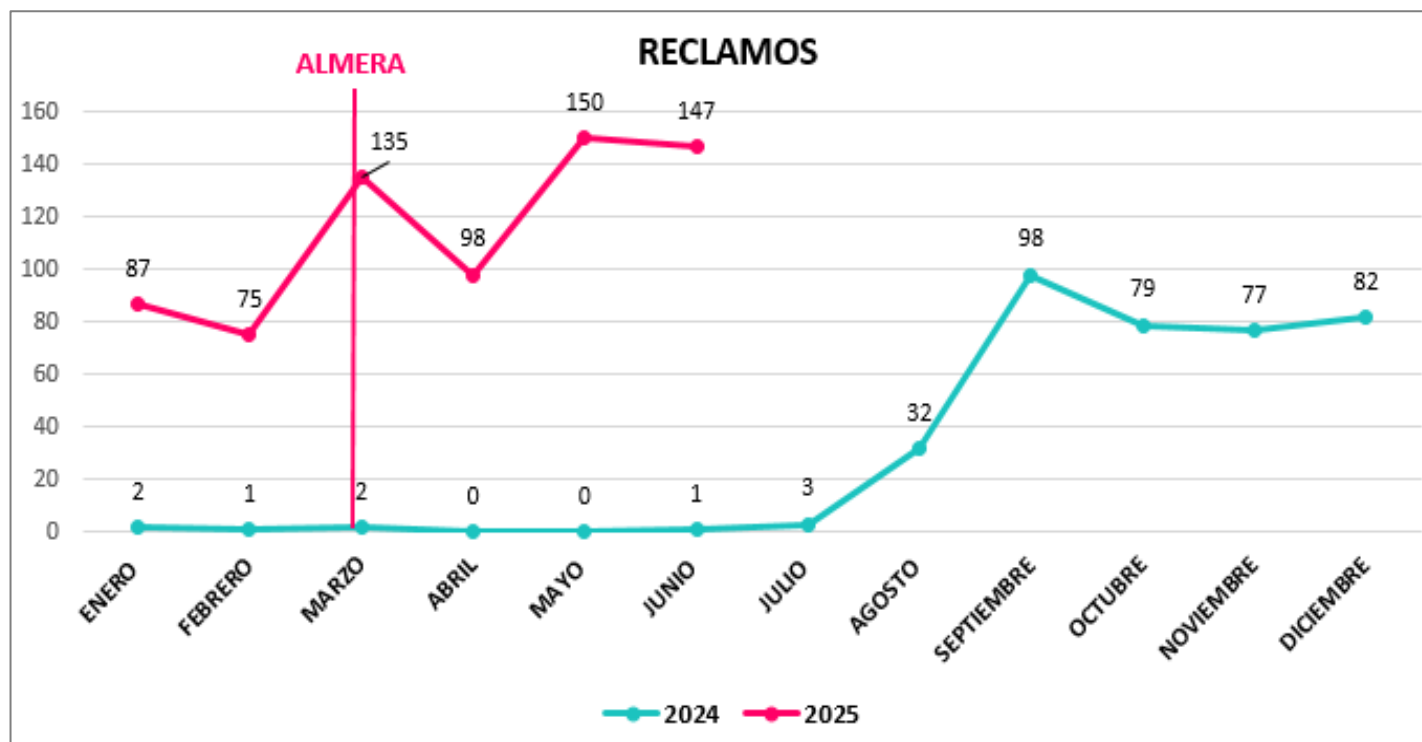
TOP 5 FELICITACIONES ACUMULADO POR SERVICIO A JUNIO DE 2025

Servicio	Cantidad Atenciones	Cantidad PQRSF	Proporción PQRSF	% PQRSF
UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO ADULTO	2.610	467	17,89 %	32,36%
UNIDAD DE OFTALMOLOGIA	8.396	200	2,38 %	13,86%
REHABILITACION- ACONDICIONAMIENTO FISICO	45.258	109	0,24 %	7,55%
HOSPITALIZACION	7.468	90	1,21 %	6,24%
UROLOGIA - CIRUGIA UROLOGICA -	3.792	66	1,74 %	4,57%

Para el mes de junio, los servicios con la mayor cantidad de manifestaciones acumuladas son **UCI A 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 JUNIO 2025

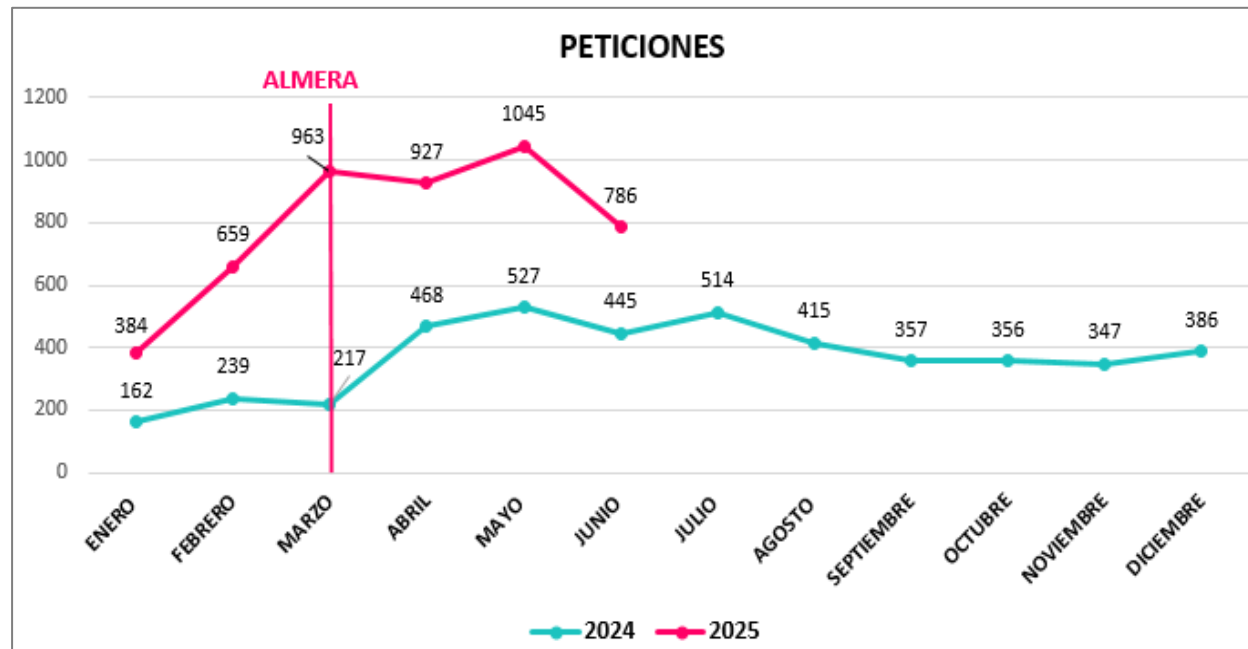
RECLAMOS JUNIO 2024 - 2025



En el mes de junio se presentó un **disminución** del **2%** con respecto al mes anterior. Los servicios que más reclamos presentaron durante el mes fueron Urgencias, , Imágenes Diagnosticas, Hospitalización, Consulta Externa de Cáncer y Call Center. La tendencia de enero a mayo fue variable notablemente, para este mes en comparación con el anterior se nota una tendencia estable con una diferencia de 3 manifestaciones.

PETICIONES JUNIO 2025

EVOLUCIÓN DE PETICIONES ENTIDADES 2024 -2025



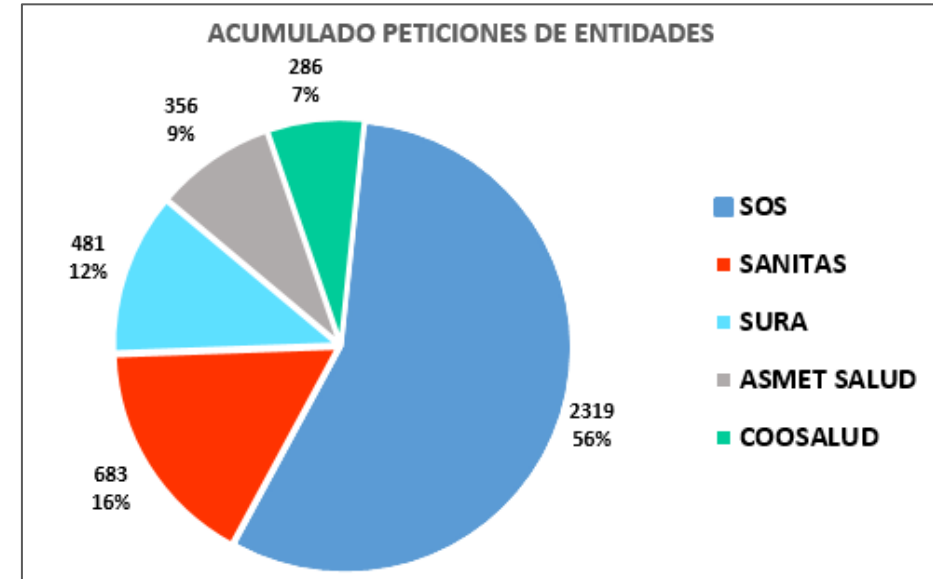
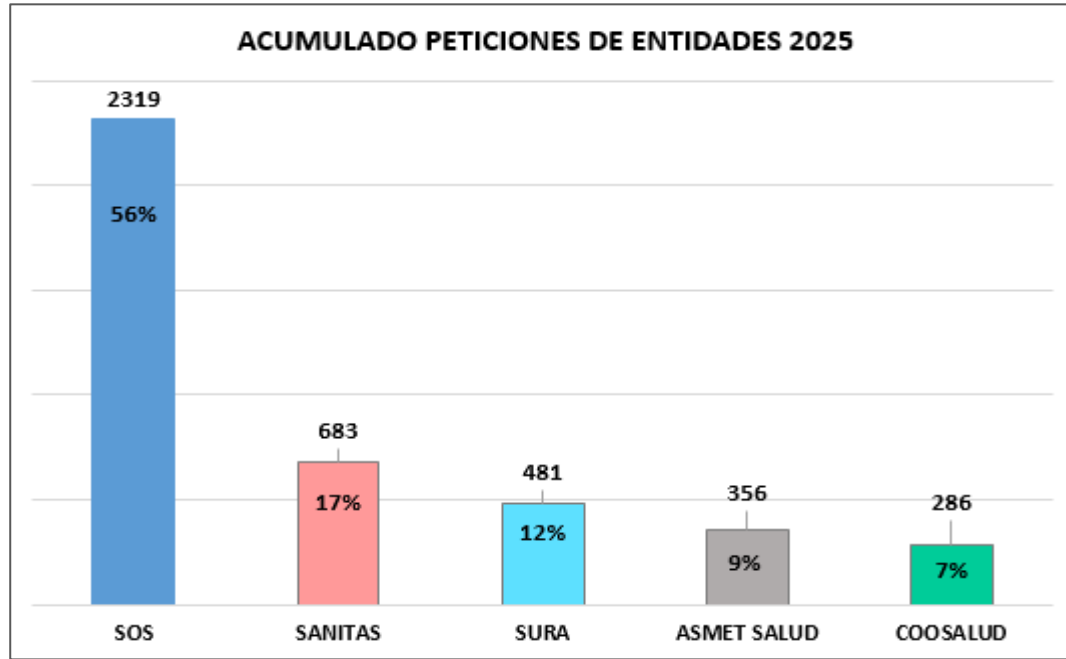
Para el mes de junio 2025, se presentó una **disminución** del **25%** en las peticiones por parte de las entidades, en comparación al mes anterior.

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 **disminución del 38%** en comparación con el mes anterior.

Para **Sanitas**, se evidencia una **aumento del 2%** en el número de peticiones en comparación al mes anterior.

Para **Sura**, se evidencia un **disminución del 32%** en el número de peticiones.

Para **Asmet Salud**, se evidencia un **disminución del 9%** en el numero de peticiones.

Para **Coosalud**, se presentó un **disminución del 56%** 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 y procedimientos).

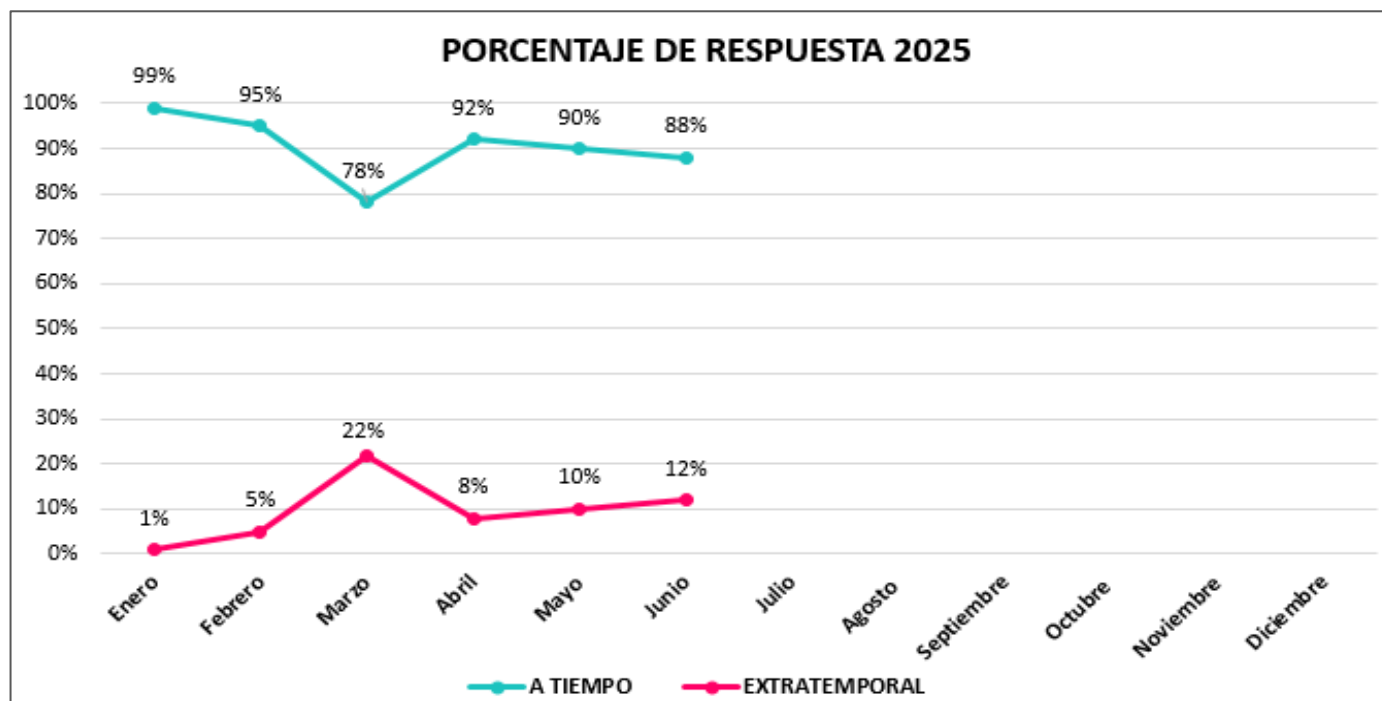
PROCEDIMIENTOS DIAGNÓSTICOS:

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.

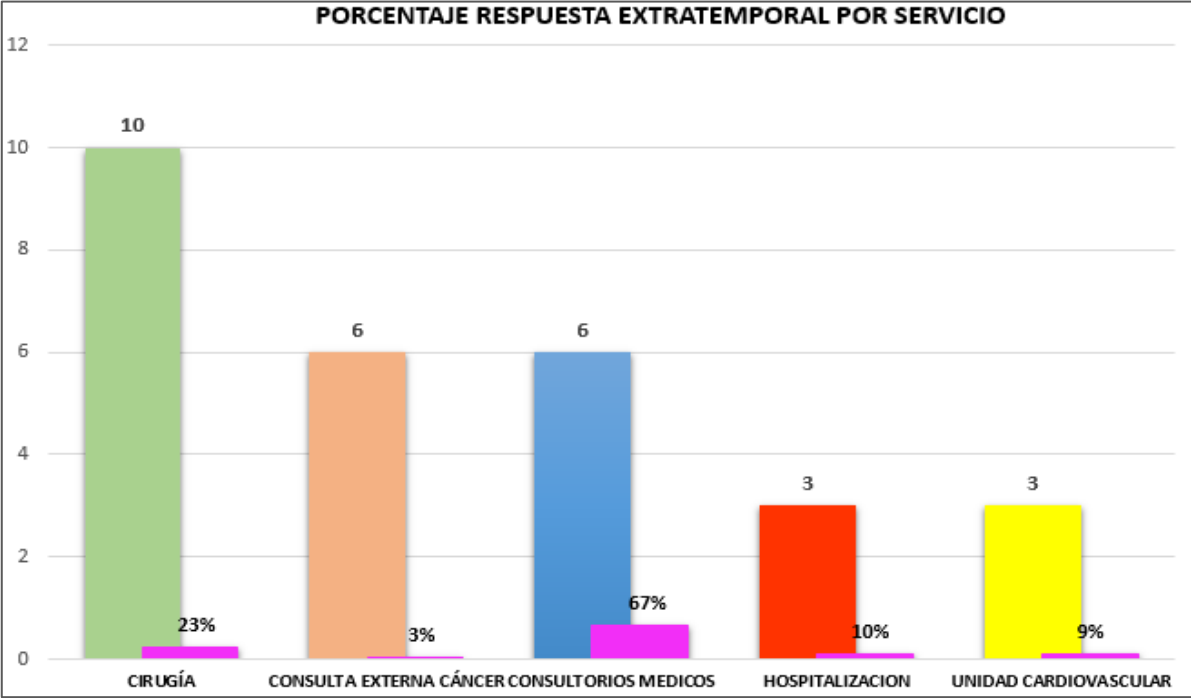
TASA DE TIEMPO DE RESPUESTA A PETICIONES DE ENTIDADES JUNIO DE 2025



Para el mes de junio se obtuvo un porcentaje del **88%** de oportunidad en la respuesta a peticiones de las entidades. Para este mes **disminuyo** un **2%** en la oportunidad de respuesta con respecto al mes anterior.

El **12%** de respuesta extratemporal a las entidades, se dio por la inoportunidad de respuesta por parte de los servicios de Consulta Cirugía, Externa de Cáncer, Consultorios médicos, Hospitalización y Unidad Cardiovascular.

SERVICIOS CON INOPORTUNIDAD DE RESPUESTA
JUNIO 2025



# CASOS	SERVICIOS	TOTAL	PORCENTAJE
44	CIRUGÍA	10	23%
230	CONSULTA EXTERNA CÁNCER	6	3%
9	CONSULTORIOS MEDICOS	6	67%
29	HOSPITALIZACION	3	10%
35	UNIDAD CARDIOVASCULAR	3	9%

Cirugía: La **inoportunidad** por parte del servicio es del **23%** (10 casos de inoportunidad de 44 reportados al servicio). Esta inoportunidad se evidenciando poca adherencia al uso de la plataforma Almera por parte del servicio.

Consulta Externa Cáncer: El servicio tiene un porcentaje de **inoportunidad** en la respuesta para el mes de junio del **3%** (6 casos de inoportunidad de 230 reportados al servicio). Esta situación, se sigue presentando debido al aumento de casos de la entidad SOS, derivados del convenio de PGP desde inicios de febrero.

Consultorios Médicos presentan un porcentaje del **67%** de **inoportunidad** (6 casos de inoportunidad de 9 reportados a los consultorios) 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 **10%** de **inoportunidad** en las respuestas con (3 casos) esto se generó debido a respuestas por fuera de los tiempos establecidos en el aplicativo.

Unidad Cardiovascular con un **9%** de **inoportunidad** (3 casos de inoportunidad de 35 reportados al servicio) se presentó debido a que las solicitudes por parte de las entidades vienen con caracterización de riesgos jurídicos lo cual da poco tiempo de gestión, teniendo en cuenta que son procedimientos que requieren de ayudas diagnósticas previas para su programación.

VULNERACIÓN DE DERECHOS JUNIO 2025

TOP 5 VULNERACIÓN DE DERECHOS JUNIO 2025

Para el mes de junio 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	9	0	0	0	0	0	0	40
Recibir una atención clínica con la mejor calidad posible.	0	0	7	3	2	4	0	0	0	0	0	0	16
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	2	0	0	0	0	0	0	9

En el mes de junio 2025 los derechos más vulnerados de acuerdo con las manifestaciones de los usuarios se presentaron mayormente en el servicio de **Urgencias, Hospitalización, Uci Adulto, Laboratorio y Consulta Externa de Cáncer**. 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 una **disminución del 10%** en la vulneración del derecho.

El derecho de **recibir una atención clínica con la mejor calidad posible** para este mes tuvo una **disminución del 100%** en la vulneración del derecho.

El derecho de **Conocer la información clara y comprensible de tu enfermedad y tratamiento** para este mes tuvo un **disminución de mas del 60%** en la vulneración del derecho.

TOP 5 VULNERACIÓN DE DERECHOS POR SERVICIOS
JUNIO 2025

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

Servicio	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
URGENCIAS	18	26	2	2	12	5	0	0	0	0	0	0	65
HOSPITALIZACION	18	14	7	2	0	6	0	0	0	0	0	0	47
UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO ADULTO	3	2	2	0	3	6	0	0	0	0	0	0	16
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

Quejas que más vulneran derechos para el mes de junio:

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. Este derecho implica que la atención en salud no solo debe ser técnicamente competente, sino también cálida, comprensiva y respetuosa de la individualidad del paciente.
2. Falta de información adecuada por parte del personal administrativo y asistencial de los servicios en especial Urgencias, Hospitalización y Cirugía. La falta de información entre el personal (administrativo y asistencial) o hacia el paciente puede llevar a interrupciones en la atención, duplicidad de pruebas o tratamientos, o la omisión de pasos cruciales en el proceso de atención.
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. Percepción de atención poco amable y empática por parte de médicos especialistas de los consultorios privados.
5. Inoportunidad en la programación de procedimientos quirúrgicos desde los servicios intrahospitalarios y coordinación del llamado y disponibilidad de los mismos.

CONCLUSIÓN JUNIO 2025

- Aunque para el mes de junio disminuyeron las peticiones de la entidad SOS, se sigue presentando una cantidad notable de peticiones 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 quejas y reclamos por la no disponibilidad de habitaciones para el paso de Urgencias a Hospitalización.
- 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 sobre los procesos médicos a pacientes y familiares.
- Se observa una disminución la oportunidad de respuesta en el mes de junio por parte de los servicios, teniendo una **oportunidad** en la respuesta del **88%** cumpliendo así la meta del 70%.
- Se realiza análisis de respuesta por parte del servicio de Consulta Externa de Cáncer, donde se evidencia que en los últimos meses 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 y SANITAS, solicitando citas de primera vez por oncología o realización de procedimientos enviados por otros especialistas.
- Aumento de solicitudes por parte de Asmet Salud para el estudio Osteodensitometria Ósea.
- Los consultorios médicos siguen enviando respuestas por fuera del tiempo establecido y desconocen el manejo para hacerlo por Almera.

¡GRACIAS!