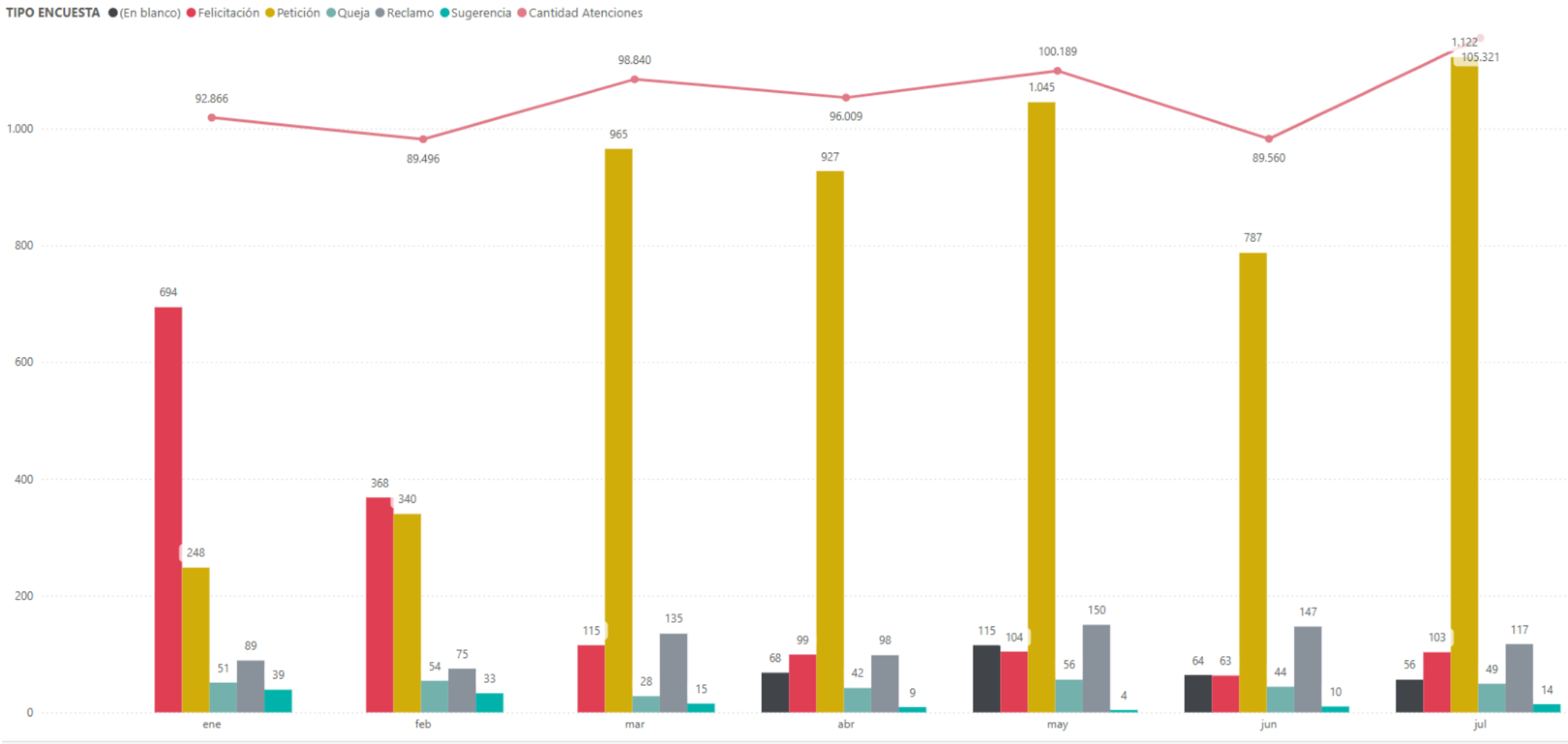


INFORME EJECUTIVO DE PQRSF JULIO 2025



PQRSF JULIO 2025

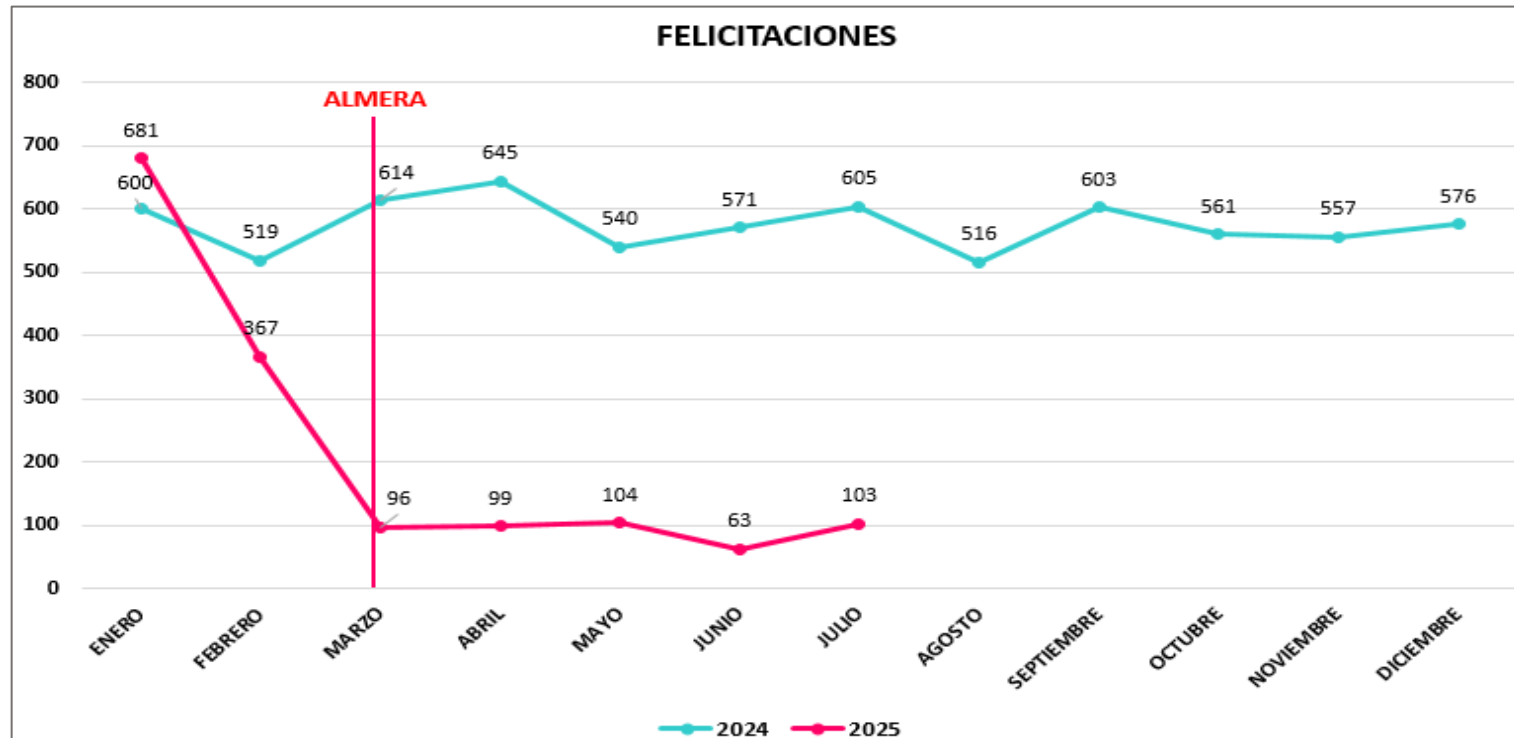
Para el mes de Julio de 2025, se presentó un total de **105.271 atenciones** con **1.405 PQRSF**, lo que representa una proporción del **1,39%** con respecto a las manifestaciones de los usuarios.



FELICITACIONES JULIO 2025

CONSOLIDADO PQRSF 2024 -2025 JULIO 2025

Para el mes de Julio, se presentaron **105.271 atenciones** con un total de **103 felicitaciones**, representados en un **0,098%** con base al número de atenciones.



Para las felicitaciones, podemos evidenciar que con respecto al mes anterior se presentó un **aumento del 63%**.
Los servicios que más recibieron felicitaciones durante el mes fueron: **Laboratorio Clínico, Hospitalización, Urgencias, UCI Adulto y Oftalmología.**

TOP 5 DE FELICITACIONES POR SERVICIO
ENERO A JULIO DE 2025

Servicio	Cantidad Atenciones	Cantidad PQRSF	Proporción PQRSF
UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO ADULTO	3.041	473	15,55 %
UNIDAD DE OFTALMOLOGIA	10.199	206	2,02 %
REHABILITACION- ACONDICIONAMIENTO FISICO	54.406	114	0,21 %
HOSPITALIZACION	8.822	97	1,10 %
LABORATORIO	201.753	69	0,03 %

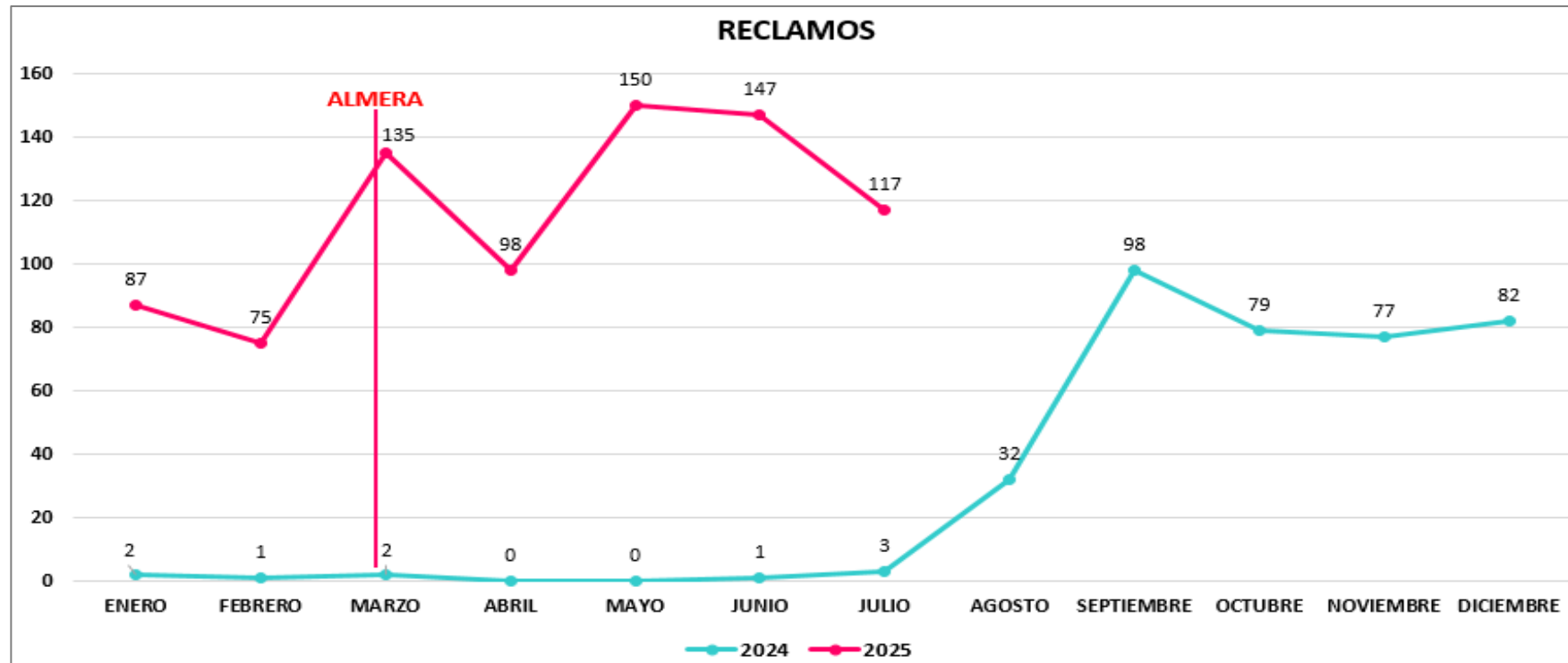
Los servicios con la mayor cantidad de felicitaciones acumuladas hasta julio, son **UCI Adulto y Unidad de Oftalmología**.

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 entregados en los servicios.

RECLAMOS JULIO 2025

RECLAMOS JULIO 2024 - 2025

Para el mes de Julio, se presentaron **105.271 atenciones** con un total de **117 reclamos**, lo que representa una proporción del **0,1%** con base al número de atenciones.



En el mes de julio se presentó una **disminución del 20%** con respecto al mes anterior. Los servicios que más reclamos presentaron durante el mes fueron: **Urgencias, Call Center, Imágenes Diagnósticas, Consulta Externa de Cáncer y Laboratorio Clínico.**

SERVICIOS CON MAYOR CANTIDAD DE RECLAMOS ENERO A JULIO DE 2025

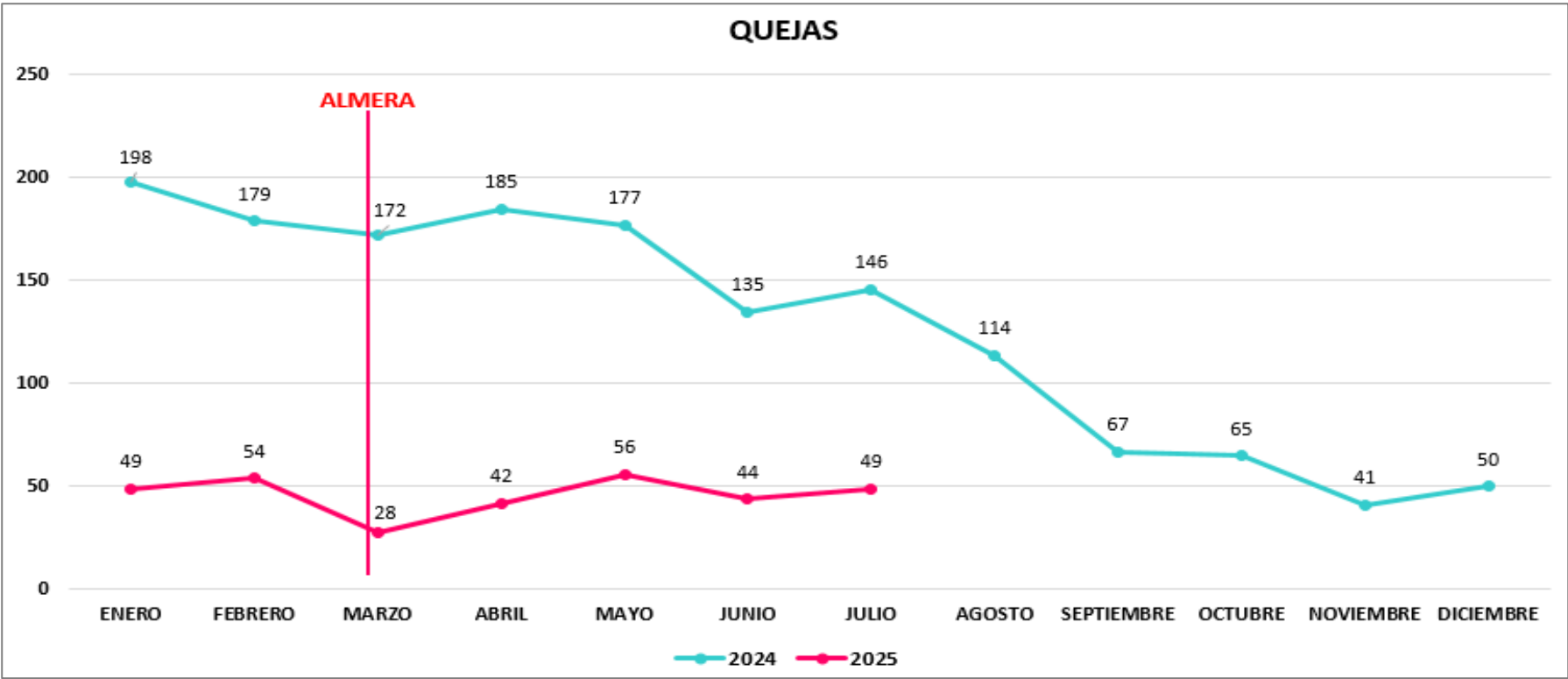
Servicio	Cantidad Atenciones	Cantidad PQRSF	Proporción PQRSF
URGENCIAS	44.434	250	0,56 %
HOSPITALIZACION	8.822	68	0,77 %
CONSULTA EXTERNA CANCER	23.615	62	0,26 %
IMAGENES DIAGNOSTICAS		60	0,00 %
CONTACT CENTER		48	0,00 %

Los servicios con la mayor cantidad de reclamos acumulados hasta julio, son **Urgencias, Hospitalización, Consulta Externa de Cáncer e Imágenes Diagnósticas**, esto debido a la percepción de los usuarios en la prestación del servicio, como **inoportunidad en interconsulta con los especialistas, falta de información clara por parte de los especialistas y los auxiliares y trato poco amable y empático por parte del personal asistencial**.

QUEJAS JULIO 2025

QUEJAS JUNIO 2024 - 2025

Para el mes de Julio, se presentaron **105.271 atenciones** con un total de **49 quejas**, representadas en una proporción del **0,047%** con base al número de atenciones.



En el mes de julio se presentó un **aumento** del **11%** con respecto al mes anterior. Los servicios que más quejas presentaron durante el mes fueron **Cirugía, Hospitalización, Consultorios Médicos, Imágenes Diagnósticas y Urgencias**.

SERVICIOS CON MAYOR CANTIDAD DE QUEJAS ENERO A JULIO DE 2025

Servicio	Cantidad Atenciones	Cantidad PQRSF	Proporción PQRSF
URGENCIAS	44.434	67	0,15 %
HOSPITALIZACION	8.822	39	0,44 %
CONSULTORIOS		33	0,00 %
CONSULTA EXTERNA	24.081	22	0,09 %
IMAGENES DIAGNOSTICAS		20	0,00 %

Los servicios con la mayor cantidad de quejas acumulados hasta julio, son **Urgencias, Hospitalización, Consultorios, Consulta Externa de Cáncer e Imágenes Diagnósticas**, esto debido a la percepción de los usuarios frente a la **falta de empatía por parte del personal asistencial y administrativo, demora en la atención, falta de oportunidad en las citas con especialistas y trato poco amable de las secretarias de los médicos en los consultorios.**

SERVICIOS CON MAYOR NUMERO DE QUEJAS
JULIO 2025

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	5	0	0	0	0	0	67
HOSPITALIZACION	7	11	4	1	6	4	6	0	0	0	0	0	39
CONSULTORIOS	0	0	4	11	10	3	5	0	0	0	0	0	33
CONSULTA EXTERNA	3	0	0	2	6	8	3	0	0	0	0	0	22
IMAGENES DIAGNOSTICAS	0	0	1	7	2	5	5	0	0	0	0	0	20

Para **Urgencias** en el mes de julio se presentaron 5 quejas con un porcentaje de **afectación del 0,08%** en relación a las atenciones del servicio del mes en curso (6.115). Las quejas que se presentaron en el servicio están relacionadas con la **falta de oportunidad en la atención por parte de médicos tratantes y auxiliares de enfermería**, adicional se presentó **inconformidad de los pacientes y familiares por la demora en la asignación y traslado a habitación**.

En **Hospitalización** se presentaron 6 quejas con un porcentaje de **afectación del 0,47%** en relación a las atenciones del servicio de julio (1.273). Las quejas para el servicio se dieron por la **falta de información brindada por los médicos tratantes e información inadecuada**.

Para los **Consultorios Médicos**, se evidencia un aumento del **58%** 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 especialistas 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 julio se tuvo un total de 3 quejas con un porcentaje de afectación **del 0,003%** en relación a las atenciones del servicio del mes (3.944). Las quejas se presentaron debido a la **falta de trato amable y respetuoso por parte de los especialistas del servicio y el personal del front**.

Para el servicio de **Imágenes Diagnosticas** se tuvo 5 quejas con una **afectación del porcentaje del 0,03%** en relación con las atenciones (17.748). Estas quejas se presentaron debido al **trato poco amable y respetuoso por parte del personal del Front y tecnólogos encargados de la toma de las ayudas diagnosticas**.

AFECTACIÓN DE ATRIBUTOS JULIO 2025

SERVICIOS CON MAS AFECTACIÓN DE ATRIBUTOS JULIO 2025

Para el mes de julio, los 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	30	0	0	0	0	0	228
Accesibilidad	16	8	31	16	18	22	21	0	0	0	0	0	132
Atención amable y respetuosa	0	0	15	23	29	21	13	0	0	0	0	0	101
Oportunidad asistencia médico	10	13	2	9	22	29	12	0	0	0	0	0	97
Oportunidad administrativa y de apoyo	10	22	10	11	13	10	16	0	0	0	0	0	92

- **Información adecuada**, se evidencia una afectación **del 0.028%** en la afectación del atributo con base a las 105.271 atenciones del mes en la institución.
- **Accesibilidad**, se evidencia una afectación **del 0.020%** en la afectación del atributo con base a las 105.271 atenciones del mes en la institución.
- **Atención amable y respetuosa**, se evidencia una afectación **del 0.012%** en la afectación del atributo con base a las 105.271 atenciones del mes en la institución.
- **Oportunidad asistencia médico**, se evidencia una afectación **del 0.011%** en la afectación del atributo con base a las 105.271 atenciones del mes en la institución.
- **Oportunidad administrativa de apoyo**, se evidencia una afectación **del 0.015%** en la afectación del atributo con base a las 105.271 atenciones del mes en la institución.

VULNERACIÓN DE ATRIBUTOS POR SERVICIOS

JULIO 2025

Los servicios que más afectaron el atributo de **Información adecuada** para el mes de julio 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	5	0	0	0	0	0	36
URGENCIAS	8	7	4	4	3	0	1	0	0	0	0	0	27
IMAGENES DIAGNOSTICAS	0	0	6	5	6	6	2	0	0	0	0	0	25

Los servicios que más afectaron el atributo de **Accesibilidad** para el mes de julio 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	3	0	0	0	0	0	25
CONTACT CENTER	0	0	3	7	7	3	4	0	0	0	0	0	24
URGENCIAS	2	0	2	0	1	0	5	0	0	0	0	0	10

Para **Información adecuada**, los servicios que afectaron este atributo para este mes son **Hospitalización** y aunque tuvo una disminución, presenta una afectación del **0,39%** respecto al número de atenciones del mes (1.273).

En la afectación del atributo, 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** la afectación del atributo para este mes es del **0,02%** respecto al número de atenciones del mes(6.115), donde lo usuarios informan que en el servicio no se da la información clara, ni se tiene informado al paciente sobre su proceso.

En el servicio del **Imágenes Diagnosticas**, aunque se presentó disminución, se tuvo una afectación **del 0,01%** respecto al número de atenciones del mes (17.748).

Para el atributo de **Accesibilidad**, en el servicio de **Consulta Externa de Cáncer** se tuvo una afectación del **0,07%** respecto al número de atenciones del mes (4.481). Esto debido a la **inoportunidad en la asignación de citas y/o procedimientos de pacientes oncológicos**.

En el servicio de **Call Center** se presentó una afectación del atributo del **0,003%** respecto al número de atenciones (121.950). 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**.

El servicio de **Urgencias** tuvo una afectación del **0,08%** respecto al número de atenciones del mes (6.115), haciendo referencia a la **no atención en el servicio por ser triage 3 y por percibir que no tiene acceso a información del proceso médico**.

VULNERACIÓN DE ATRIBUTOS POR SERVICIOS JULIO 2025

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

Atributo - Servicios	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	díc	Total
Atención amable y respetuosa													
URGENCIAS	0	0	2	4	7	2	0	0	0	0	0	0	15
HOSPITALIZACION	0	0	3	0	3	2	3	0	0	0	0	0	11
IMAGENES DIAGNOSTICAS	0	0	1	4	1	3	1	0	0	0	0	0	10

Para el atributo de **Atención amable y respetuosa** en el servicio de **Urgencias** no se evidencia una afectación.

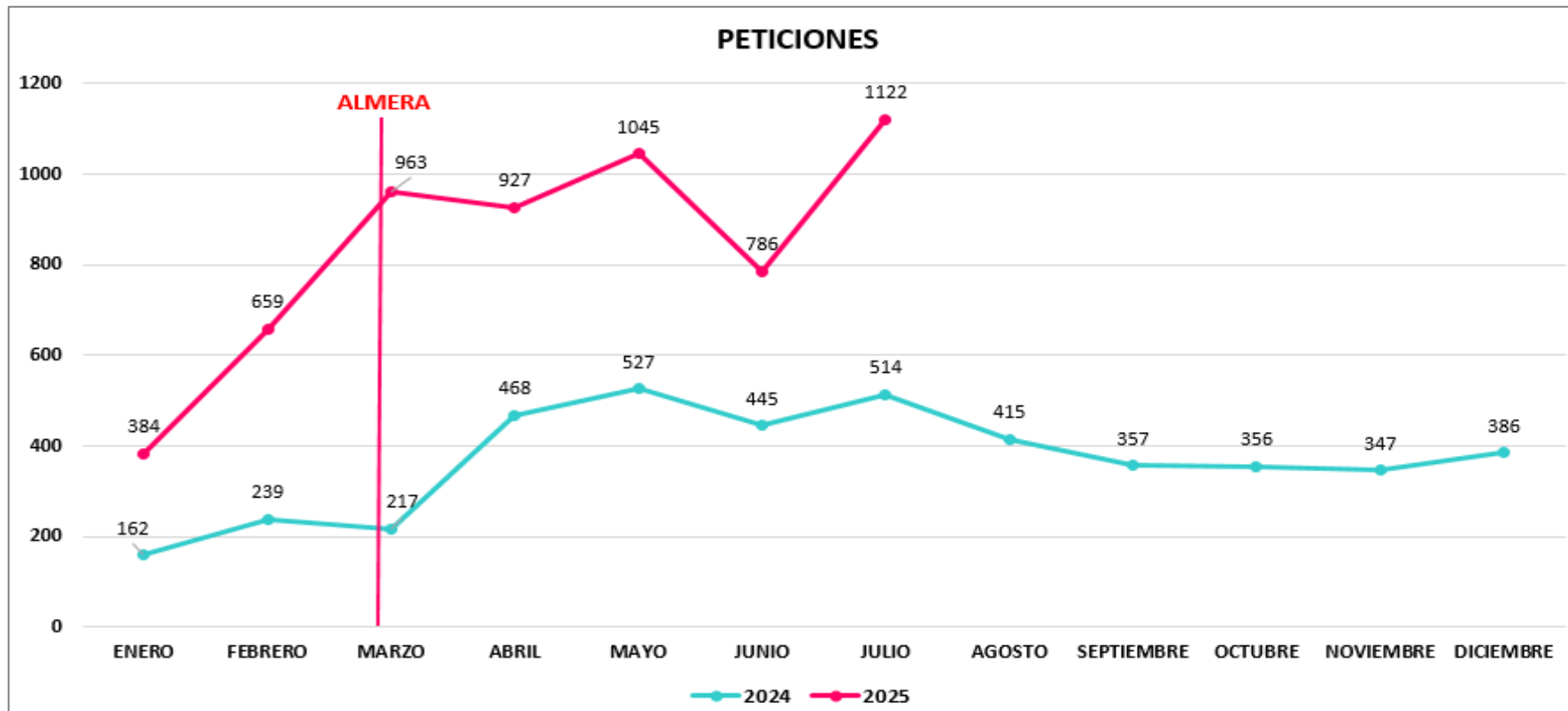
Para el servicio de **Hospitalización** se evidencia una afectación del atributo del **0,24%** respecto al número de atenciones del mes (1.273). donde los pacientes y familiares indican que el **trato por algunos especialistas y auxiliares a cargo del cuidado y proceso médico tienen actitudes que no corresponden a la vocación de servicio que deberían tener el personal de la institución.**

En el servicio de **Imágenes Diagnosticas**, se evidencia una afectación del atributo del **0,01%** respecto al número de atenciones (17.748). Se presenta inconformidad debido a que los pacientes refieren un trato no adecuado por parte de algunos tecnólogos y personal administrativo del front.

PETICIONES JULIO 2025

PETICIONES JULIO 2024 - 2025

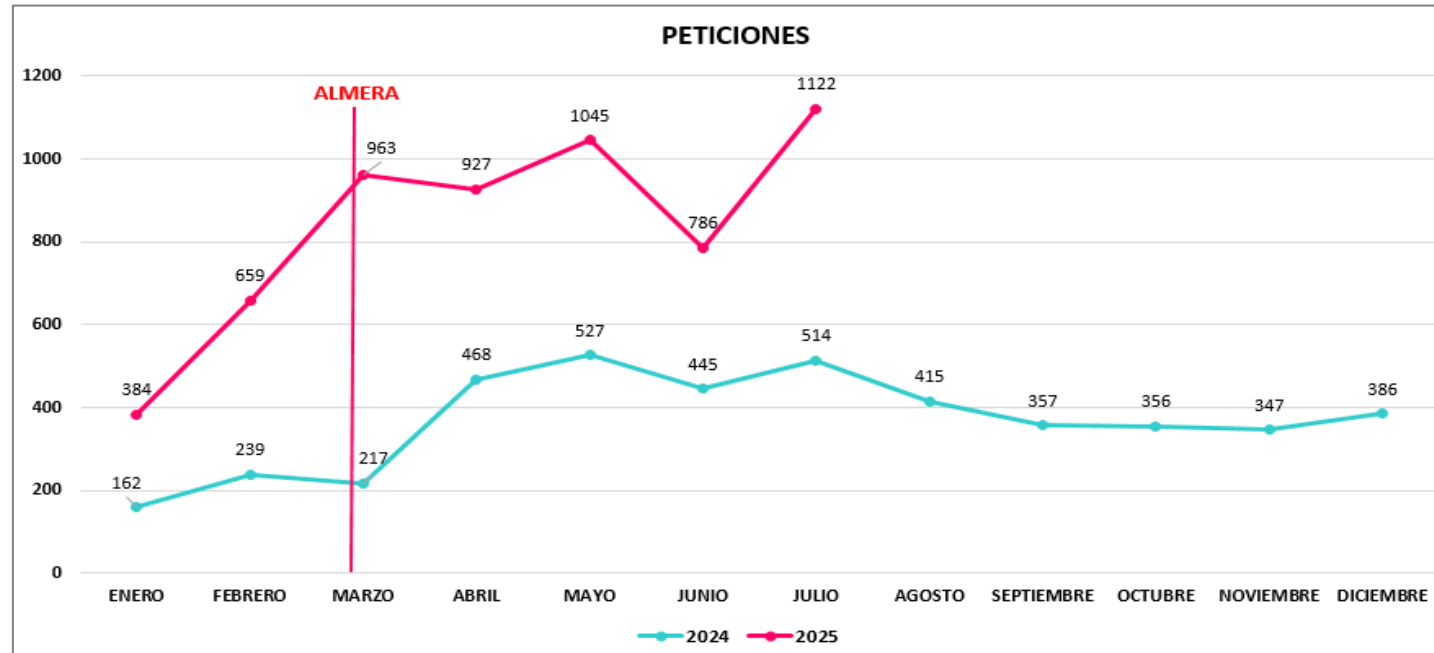
Para el mes de Julio de 2025, se presentó un total de **105.271 atenciones** con un total de **1.122 peticiones**, lo que representa una proporción del **1,06%** con base al número de atenciones.



En el mes de julio se presentó un **aumento** del **43%** con respecto al mes anterior. Las entidades que mas peticiones enviaron fueron:

- SOS con 474
- Sanitas con 196
- Sura con 129
- Asmet Salud con 109
- Coosalud con 46

EVOLUCIÓN DE PETICIONES ENTIDADES 2024 -2025

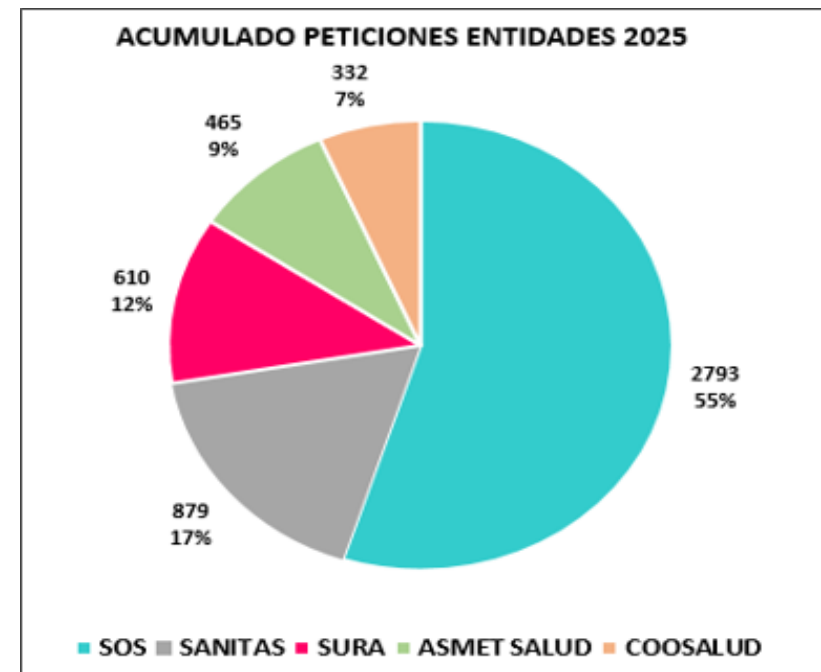
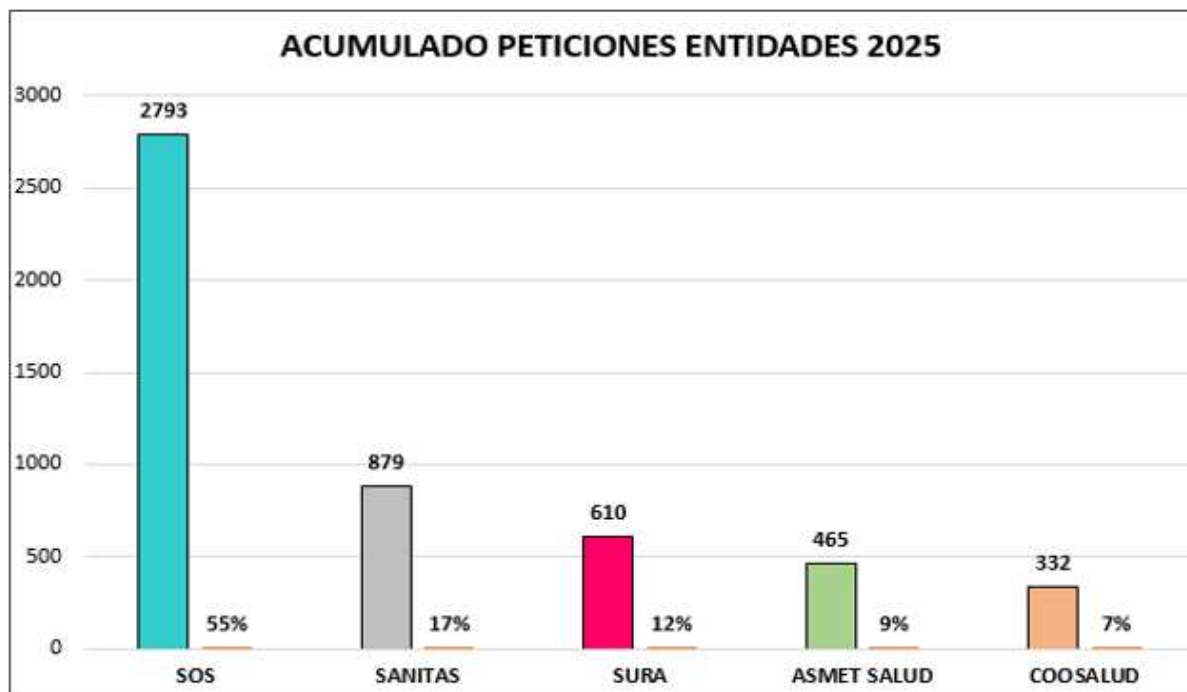


Estas fueron algunas de las solicitudes más comunes de las entidades para el mes de julio:

- Ingreso a ruta oncológica pacientes de la SOS.
- Citas para ecografía de mapeo pélvico y ecografía de endometriosis profunda. También se solicita mejorar oportunidad en citas ya agendadas.
- Solicitud de corrección de ordenes médicas e historia clínica.
- 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, Ortopedia y Traumatología.
- Citas para tomografías, Rayos X de transito intestinal, Resonancias Magnéticas, Faringografías y Endoscopias.

ENTIDADES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES AÑO 2025

ENTIDADES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES 2025



Para **SOS**, se evidencia un **aumento del 36%** en comparación con el mes anterior.

Para **Sanitas**, se evidencia un **aumento del 70%** en el número de peticiones en comparación al mes anterior.

Para **Sura**, se evidencia un **aumento del 93%** en el número de peticiones en comparación con el mes anterior.

Para **Asmet Salud**, se evidencia un **aumento del 58%** en el numero de peticiones en comparación con el mes anterior.

Para **Coosalud**, se presentó un **disminución del 84%** con respecto al mes anterior.

PETICIONES DE ENTIDADES 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 diagnósticas de imagenología (rayos x, resonancias y ecografías y procedimientos).

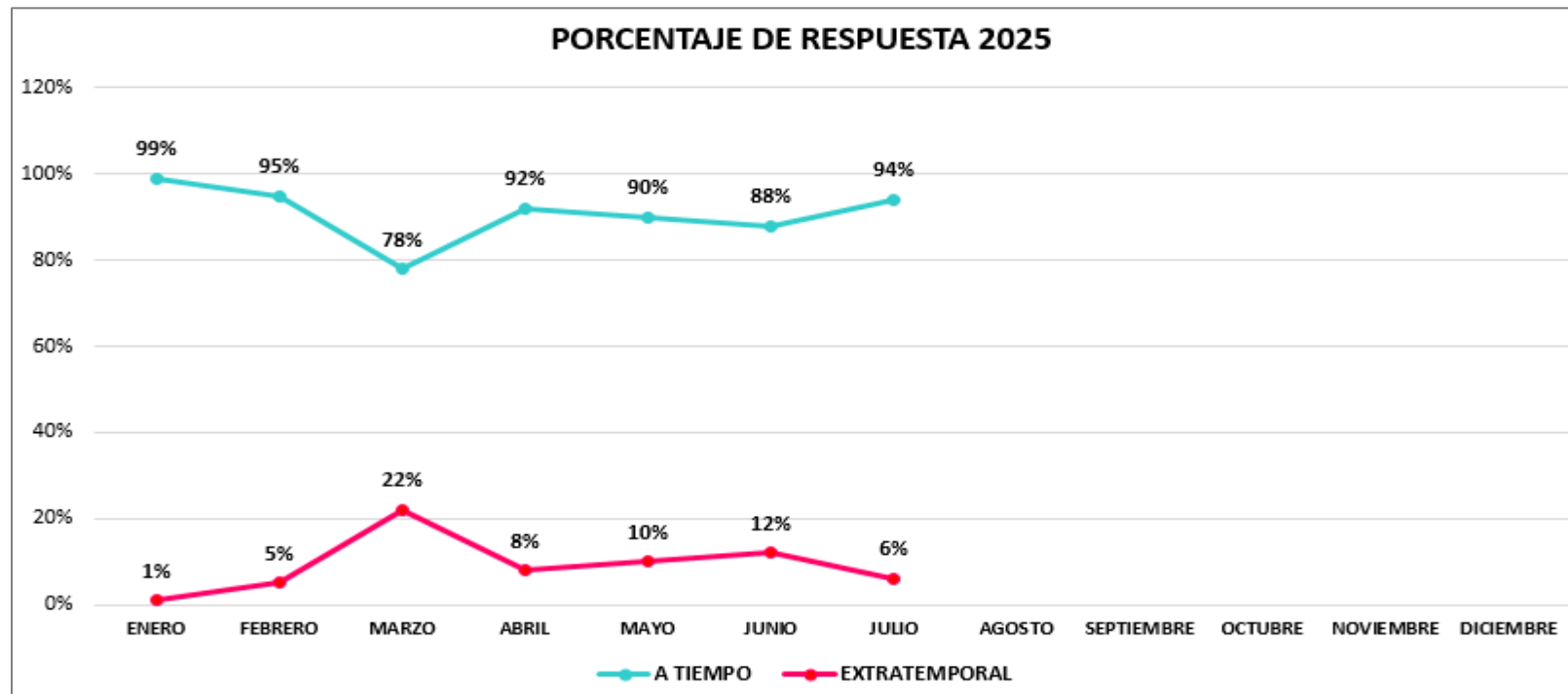
PROCEDIMIENTOS DIAGNÓSTICOS:

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.

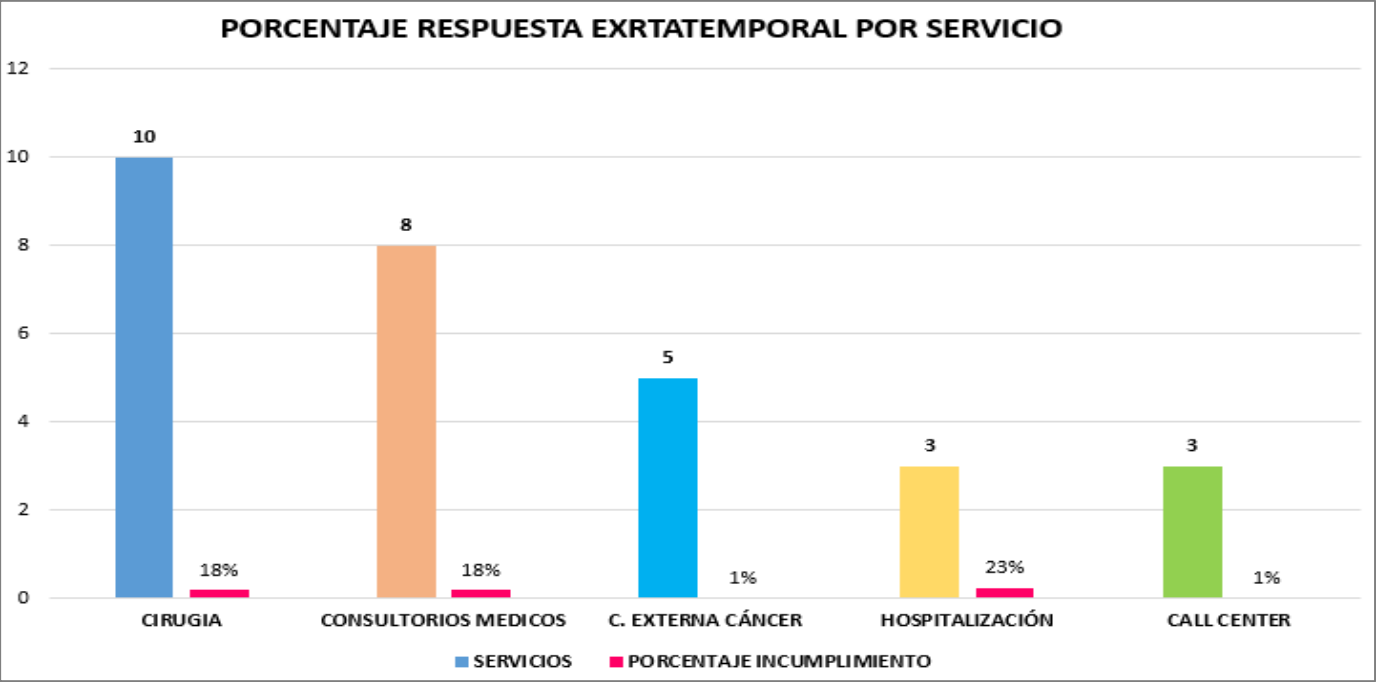
TIEMPO DE RESPUESTA A PETICIONES DE ENTIDADES JULIO DE 2025



Para el mes de julio se obtuvo un porcentaje del **94%** de oportunidad en la respuesta a peticiones de las entidades. Para este mes **aumentó un 7%** la oportunidad de respuesta con respecto al mes anterior.

El **6%** de respuesta extratemporal a las entidades, se dio por la inoportunidad de respuesta por parte de los servicios de: **Cirugía, Consultorios Médicos, Consulta Externa de Cáncer, Hospitalización y Call Center.**

SERVICIOS CON INOPORTUNIDAD DE RESPUESTA
JULIO 2025



SERVICIO	# CASOS	CASOS INOPORTUNIDAD	PORCENTAJE
CIRUGIA	55	10	18%
CONSULTORIOS MEDICOS	44	8	18%
C. EXTERNA CÁNCER	363	5	1%
HOSPITALIZACIÓN	13	3	23%
CALL CENTER	333	3	1%

Cirugía: La **inoportunidad** por parte del servicio es del **18%** con 10 casos de inoportunidad en la respuesta de 55 reportados al servicio. Esta inoportunidad se ha evidenciado porque las peticiones de las entidades llegan con caracterización de riesgos jurídicos con poco tiempo para su gestión y en algunas ocasiones los médicos que van a intervenir se encuentran por fuera de la ciudad o no logran contacto con ellos.

Consultorios Médicos presentan un porcentaje del **18%** de **inoportunidad** en la respuesta con 8 casos de 44 reportados. Este es debido la falta de adherencia de los médicos o secretarias con las respuestas por medio de la herramienta de Almera y poca colaboración para la gestión y respuestas.

Consulta Externa Cáncer: El servicio tiene un porcentaje de **inoportunidad** en la respuesta para el mes de julio del **1%** con 5 casos de inoportunidad de los 363 reportados al servicio. Esta situación, se sigue presentando debido al aumento de casos de la entidad SOS particularmente para este mes derivados del convenio de PGP desde inicios de febrero.

Hospitalización: El servicio tiene un **23%** de **inoportunidad** en las respuestas con 3 casos de los 13 reportados al servicio. Esto se generó debido a las respuestas de algunas manifestaciones deben ser validadas por el área Jurídica, Calidad y algunas otras debían ser revisadas por el medico líder lo que generó respuestas por fuera de los tiempos establecidos en el aplicativo.

Call Center con un **1%** de **inoportunidad** con 3 casos de inoportunidad de los 333 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 diagnosticas previas para su programación.

VULNERACIÓN DE DERECHOS JULIO 2025

VULNERACIÓN DE DERECHOS JULIO 2025

Para el mes de julio 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	7	0	0	0	0	0	47
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 julio 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 **falta de trato amable y respetuoso por parte del personal asistencial en servicios intrahospitalarios y ambulatorios**. Cabe resaltar que los siguientes derechos: **Recibir una atención clínica con la mejor calidad posible, la información de tu historia clínica y resultados, conocer la información clara y comprensible de tu enfermedad y tratamiento** tuvieron una **disminución del 100%** en el número de afectación para este mes en comparación a los meses anteriores.

El derecho de **recibir un trato amable, digno y respetuoso de tu individualidad** para este mes tuvo una afectación del **0.07%** en la vulneración del derecho con base a las 105.271 atenciones del mes en la institución.

SERVICIOS QUE AFECTAN LOS DERECHOS POR SERVICIOS JULIO 2025

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

Servicio	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
URGENCIAS	18	26	2	2	12	5	3	0	0	0	0	0	68
HOSPITALIZACION	18	14	7	2	0	6	3	0	0	0	0	0	50
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 julio:

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, UCI Adulto y Cirugía. Este derecho implica que la atención en salud no solo debe ser técnicamente competente, sino también de calidad, 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 ambulatorios y desde los servicios intrahospitalarios, en la coordinación del llamado y disponibilidad de quirófanos.
6. Inoportunidad en la asistencia a interconsulta por parte de especialistas en los servicios intrahospitalarios.

CONCLUSIÓN JULIO 2025

- Para el mes de julio aumentaron las peticiones de la entidad SOS en un **36%** en comparación al mes anterior. 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, aplicación o entrega de quimioterapia y 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 un aumento del 7% en la oportunidad de respuesta en el mes de julio por parte de los servicios, teniendo una **oportunidad** en la respuesta del **94%**.
- 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.
- El estudio de Faringografía y/o Esofagograma informan que no se está realizando en la institución, las entidades siguen solicitando citas para el estudio.
- Los consultorios médicos siguen enviando respuestas por fuera del tiempo establecido y desconocen el manejo para hacerlo por Almera.

¡GRACIAS!