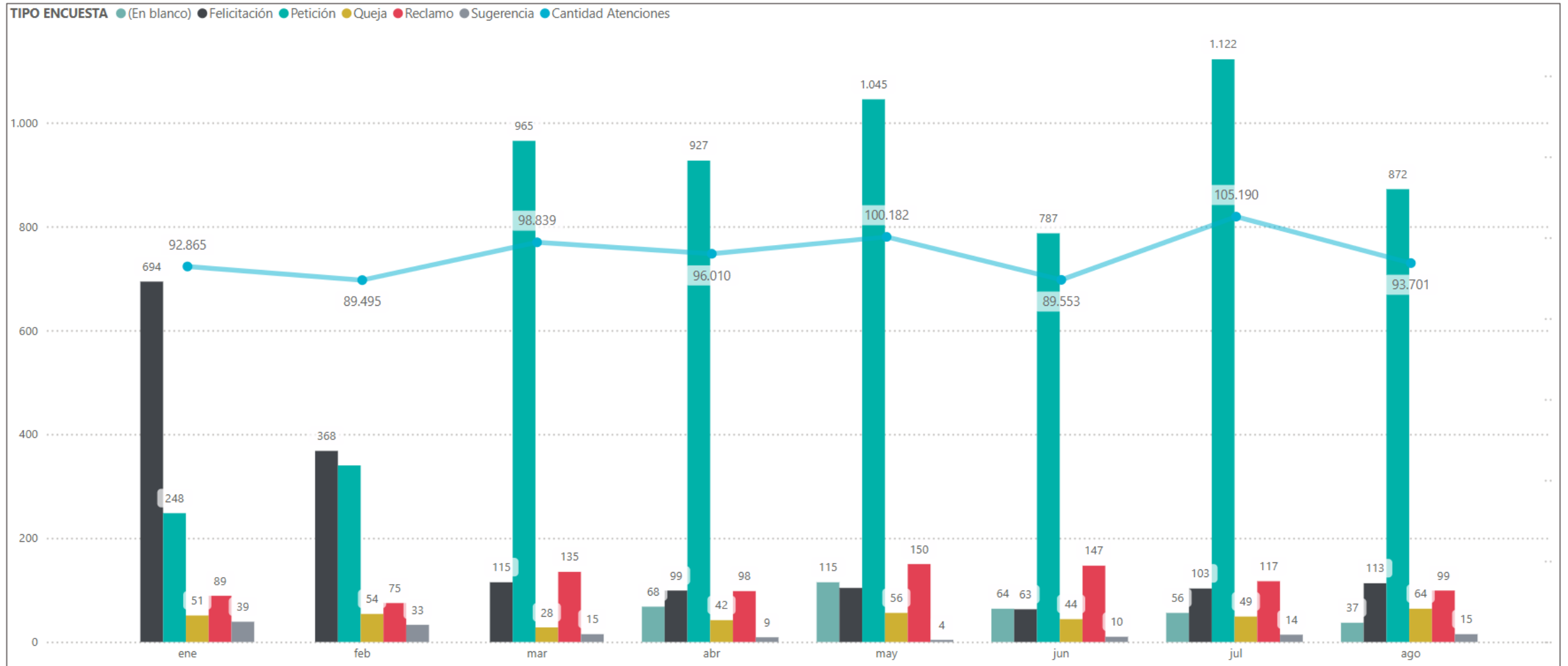


**INFORME EJECUTIVO DE
PQRSF
AGOSTO 2025**



PQRSF AGOSTO 2025

Para el mes de agosto de 2025, se presentó un total de **93.701 atenciones** con **1.163 PQRSF**, lo que representa una proporción del **1,28%** con respecto a las manifestaciones de los usuarios.

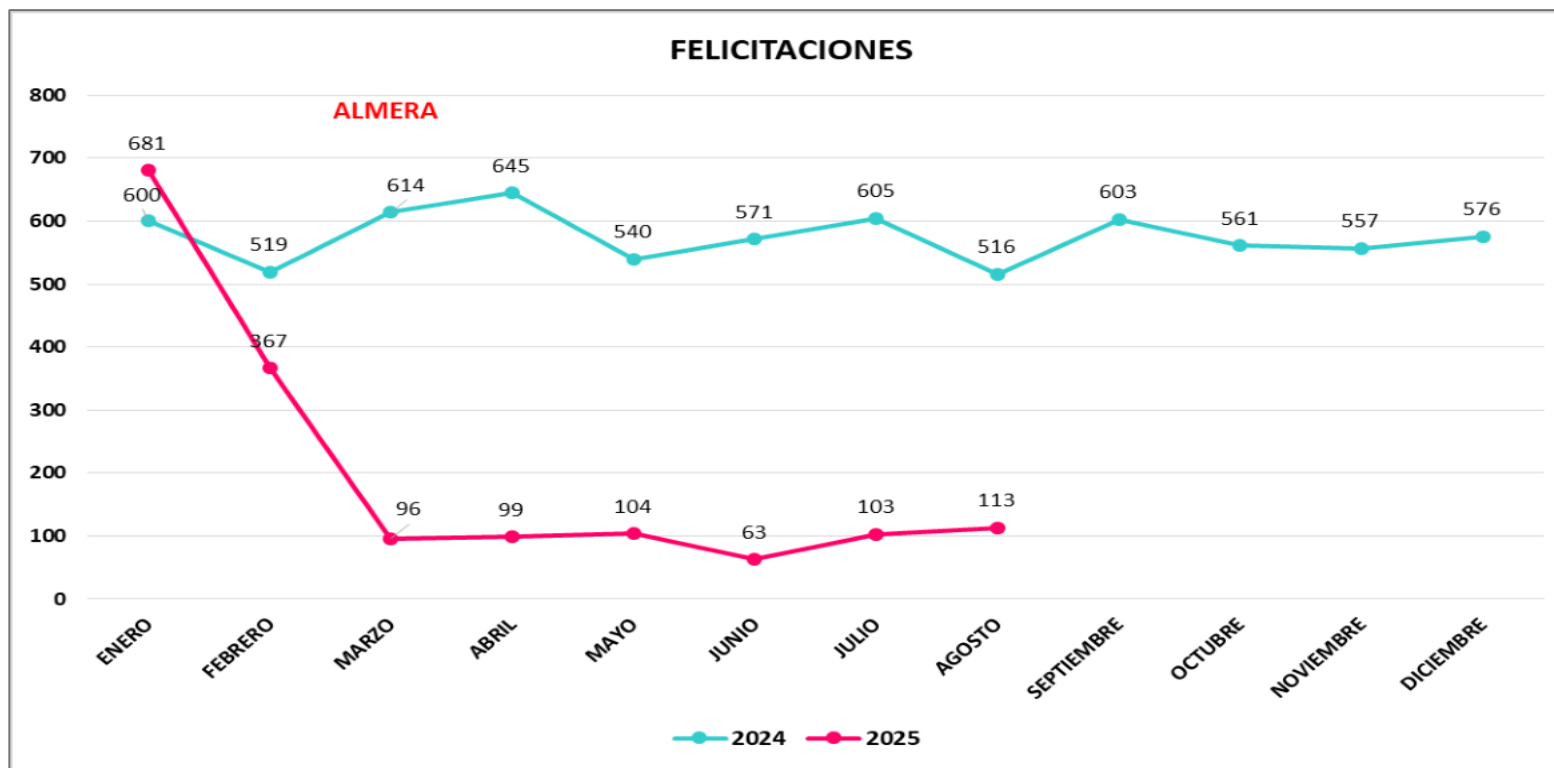


FELICITACIONES AGOSTO 2025

CONSOLIDADO PQRSF 2024 -2025

AGOSTO 2025

Para el mes de agosto, se presentaron **93.701** atenciones con un total de **113** felicitaciones, representados en un **0,12%** con base al número de atenciones.



Para las felicitaciones, podemos evidenciar que con respecto al mes anterior se presentó un **aumento del 10%**. Los servicios que más recibieron felicitaciones durante el mes fueron: **Laboratorio Clínico, UCI Adulto, Rehabilitación Física, Hospitalización y Oftalmología.**

TOP 5 DE FELICITACIONES ACUMULADO POR SERVICIO A AGOSTO DE 2025

Servicio	Cantidad Atenciones	Cantidad PQRSF	Proporción PQRSF
UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO ADULTO	3.416	486	14,23 %
UNIDAD DE OFTALMOLOGIA	11.578	212	1,83 %
REHABILITACION-ACONDICIONAMIENTO FISICO	62.172	126	0,20 %
LABORATORIO	226.847	109	0,05 %
HOSPITALIZACION	10.058	104	1,03 %

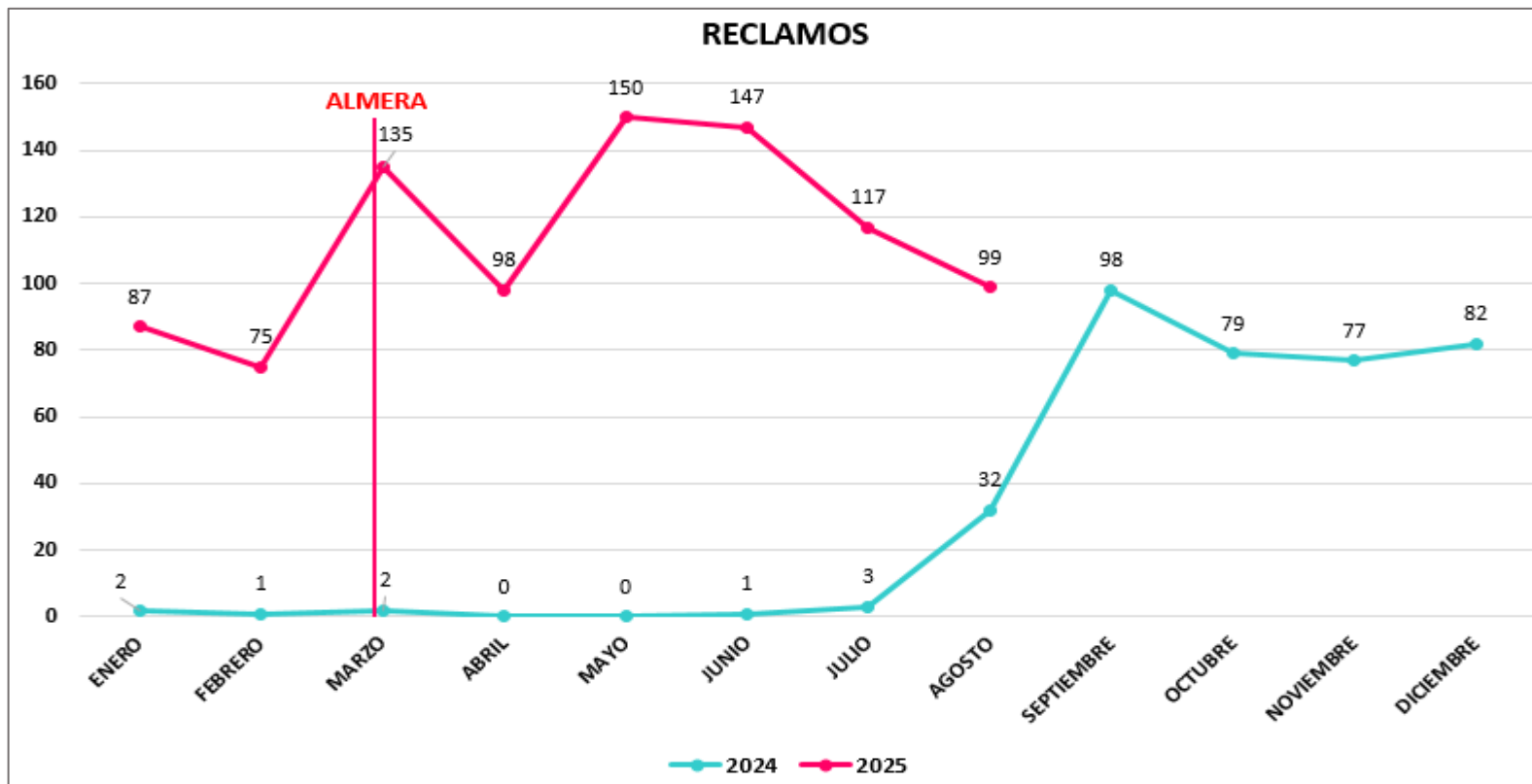
Los servicios con la mayor cantidad de felicitaciones acumuladas hasta agosto, son **UCI Adulto y Unidad de Oftalmología**.

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 AGOSTO 2025

RECLAMOS AGOSTO 2024 - 2025

Para el mes de agosto, se presentaron **93.701 atenciones** con un total de **99 reclamos**, lo que representa una proporción del **0,11%** con base al número de atenciones.



En el mes de agosto se presentó una **disminución del 15%** con respecto al mes anterior. Los servicios que más reclamos presentaron durante el mes fueron: **Urgencias, Call Center, Hospitalización, Consulta Externa de Cáncer y Imágenes Diagnósticas.**

SERVICIOS CON MAYOR CANTIDAD DE RECLAMOS ACUMULADO A AGOSTO DE 2025

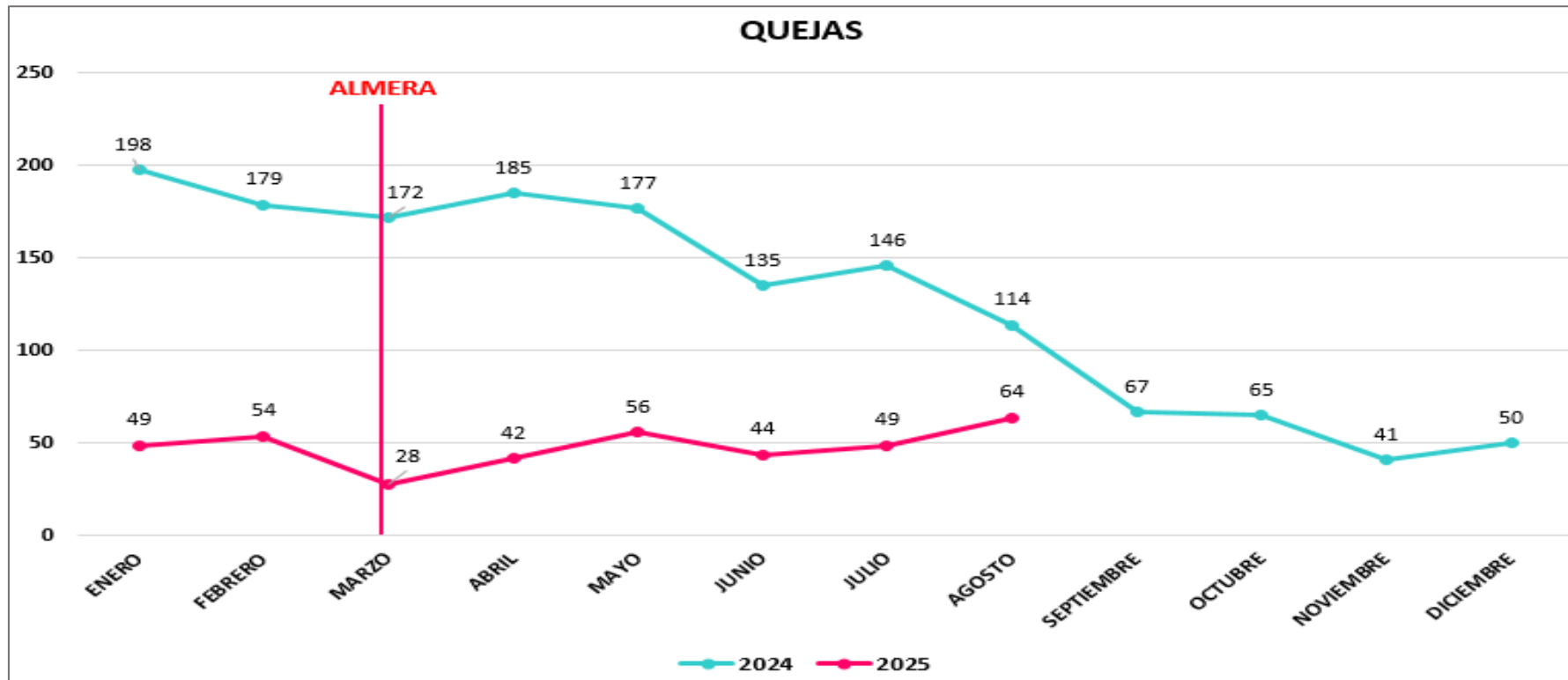
Servicio	Cantidad Atenciones	Cantidad PQRSF	Proporción PQRSF
URGENCIAS	49.896	271	0,54 %
HOSPITALIZACION	10.058	79	0,79 %
CONSULTA EXTERNA CANCER	27.769	69	0,25 %
IMAGENES DIAGNOSTICAS		67	0,00 %
CONTACT CENTER		61	0,00 %

Los servicios con la mayor cantidad de reclamos acumulados hasta agosto, 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 AGOSTO 2025

QUEJAS AGOSTO 2024 - 2025

Para el mes de agosto, se presentaron **93.701 atenciones** con un total de **64 quejas**, representadas en una proporción del **0,06%** con base al número de atenciones.



En el mes de agosto se presentó un **aumento del 31%** con respecto al mes anterior. Los servicios que más quejas presentaron durante el mes fueron **Urgencias, Consultorios Médicos, Consulta Externa, Consulta Externa de Cáncer e Imágenes Diagnosticas**.

SERVICIOS CON MAYOR CANTIDAD DE QUEJAS ACUMULADO A AGOSTO DE 2025

Servicio	Cantidad Atenciones	Cantidad PQRSF	Proporción PQRSF
URGENCIAS	49.896	84	0,17 %
CONSULTORIOS		44	0,00 %
HOSPITALIZACION	10.058	41	0,41 %
CONSULTA EXTERNA	27.307	27	0,10 %
IMAGENES DIAGNOSTICAS		23	0,00 %

Los servicios con la mayor cantidad de quejas acumulados hasta agosto, son **Urgencias, Consultorios, Hospitalización, Consulta Externa 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 secretarías de los médicos en los consultorios.**

SERVICIOS CON MAYOR NUMERO DE QUEJAS A AGOSTO 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	17	0	0	0	0	84
CONSULTORIOS	0	0	4	11	10	3	5	11	0	0	0	0	44
HOSPITALIZACION	7	11	4	1	6	4	6	2	0	0	0	0	41
CONSULTA EXTERNA	3	0	0	2	6	8	3	5	0	0	0	0	27
IMAGENES DIAGNOSTICAS	0	0	1	7	2	5	5	3	0	0	0	0	23

Para **Urgencias** en el mes de agosto se presentaron 17 quejas con un porcentaje de **afectación del 0,30%** en relación a las atenciones del servicio del mes en curso (5.694).

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 aplicación de medicamentos, la asignación y traslado a habitación y la información poco clara por parte del personal asistencial**.

Para los **Consultorios Médicos**, se evidencia un **aumento** de mas del **100 %** en el número de quejas con respecto al mes anterior. Las quejas se presentan debido a la **Trato poco amable y respetuoso e Información poco clara** por parte de los especialistas y sus secretarías, percibido por los pacientes y familiares.

En **Hospitalización** se presentaron 2 quejas con un porcentaje de **afectación del 0,15%** en relación a las atenciones del servicio de agosto (1.306). Las quejas para el servicio se dieron por la **falta de oportunidad asistencia por parte de auxiliares de enfermería**.

Para el servicio de **Consulta Externa** en el mes de agosto se tuvo un total de 5 quejas con un porcentaje de afectación **del 0,16%** en relación a las atenciones del servicio del mes (3.200). Las quejas se presentaron debido a la **falta de trato amable y respetuoso por personal del servicio y el Cumplimiento del horario de citas agendadas con antelación**.

Para el servicio de **Imágenes Diagnosticas** se tuvo 3 quejas con una **afectación del porcentaje del 0,02%** en relación con las atenciones (**16.307**). Estas quejas se presentaron debido al **trato poco amable y respetuoso por parte del personal encargado de la toma de las ayudas diagnosticas y personal de enfermería**.

AFECTACIÓN DE ATRIBUTOS AGOSTO 2025

SERVICIOS CON MAS AFECTACIÓN DE ATRIBUTOS AGOSTO 2025

Para el mes de agosto, 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	23	0	0	0	0	251
Accesibilidad	16	8	31	16	18	22	21	37	0	0	0	0	169
Oportunidad asistencia médico	10	13	2	9	22	29	12	18	0	0	0	0	115
Atención amable y respetuosa	0	0	15	23	29	21	13	13	0	0	0	0	114
Oportunidad administrativa y de apoyo	10	22	10	11	13	10	16	9	0	0	0	0	101

- **Información adecuada**, se evidencia una afectación **del 0.02%** en la afectación del atributo con base a las **93.701** atenciones del mes en la institución.
- **Accesibilidad**, se evidencia una afectación **del 0.04%** en la afectación del atributo con base a las **93.701** atenciones del mes en la institución.
- **Oportunidad asistencia médico**, se evidencia una afectación **del 0.02%** en la afectación del atributo con base a las **93.701** atenciones del mes en la institución.
- **Atención amable y respetuosa**, se evidencia una afectación **del 0.01%** en la afectación del atributo con base a las **93.701** atenciones del mes en la institución.
- **Oportunidad administrativa de apoyo**, se evidencia una afectación **del 0.01%** en la afectación del atributo con base a las **93.701** atenciones del mes en la institución.

VULNERACIÓN DE ATRIBUTOS POR SERVICIOS

AGOSTO 2025

Los servicios que más afectaron el atributo de **Información adecuada** para el mes de agosto 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	4	0	0	0	0	40
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 agosto 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	3	4	13	0	0	0	0	37
CONSULTA EXTERNA CANCER	0	0	10	4	2	6	3	4	0	0	0	0	29
URGENCIAS	2	0	2	0	1	0	5	7	0	0	0	0	17

Para **Información adecuada**, los servicios que afectaron este atributo son: **Hospitalización** y aunque tuvo una disminución, presenta una afectación del **0,31%** respecto al número de atenciones del mes (1.306).

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, adicional a la falta de trato amable y respetuoso.**

Para **Urgencias** no se presentó afectación del atributo, debido a que no hubo manifestaciones que vulneren este atributo.

Para **Imágenes Diagnosticas**, no se presentó afectación del atributo, debido a que no hubo manifestaciones que vulneren este atributo.

Para **Accesibilidad**, el **Call Center** presentó una afectación del atributo del **0,01%** respecto al número de atenciones (**101.326**). El atributo se presentó debido a que los pacientes perciben **barreras de acceso en la asignación de citas con especialistas**, adicionalmente que al presentarse a las citas agendadas en el servicio les **informan que no existe dicha asignación o quedo asignada en un servicio equivocado o especialista equivocado.**

En **Consulta Externa de Cáncer** se tuvo una afectación del **0,10%** respecto al número de atenciones del mes (4.097). Esto debido a la **inoportunidad en la asignación de citas y/o procedimientos de pacientes oncológicos.**

El servicio de **Urgencias** tuvo una afectación del **0,12%** respecto al número de atenciones del mes (5.694), haciendo referencia a la **no atención por temas de convenios con entidades y cubrimientos de sus aseguradoras.**

VULNERACIÓN DE ATRIBUTOS POR SERVICIOS AGOSTO 2025

Los servicios que más afectaron el atributo de **Oportunidad asistencia médico** para el mes de agosto 2025 fueron:

Atributo - Servicios	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Oportunidad asistencia médico													
URGENCIAS	6	11	2	6	8	23	9	12	0	0	0	0	77
CONSULTA EXTERNA	1	0	0	1	5	2	0	1	0	0	0	0	10
HOSPITALIZACION	2	2	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	7

En el servicio de **Urgencias** se evidencia una afectación del **0,21%** respecto al número de atenciones del mes (5.694) y hace referencia al **inoportunidad en la interconsulta por parte de los especialistas**, lo que retrasa su proceso médico.

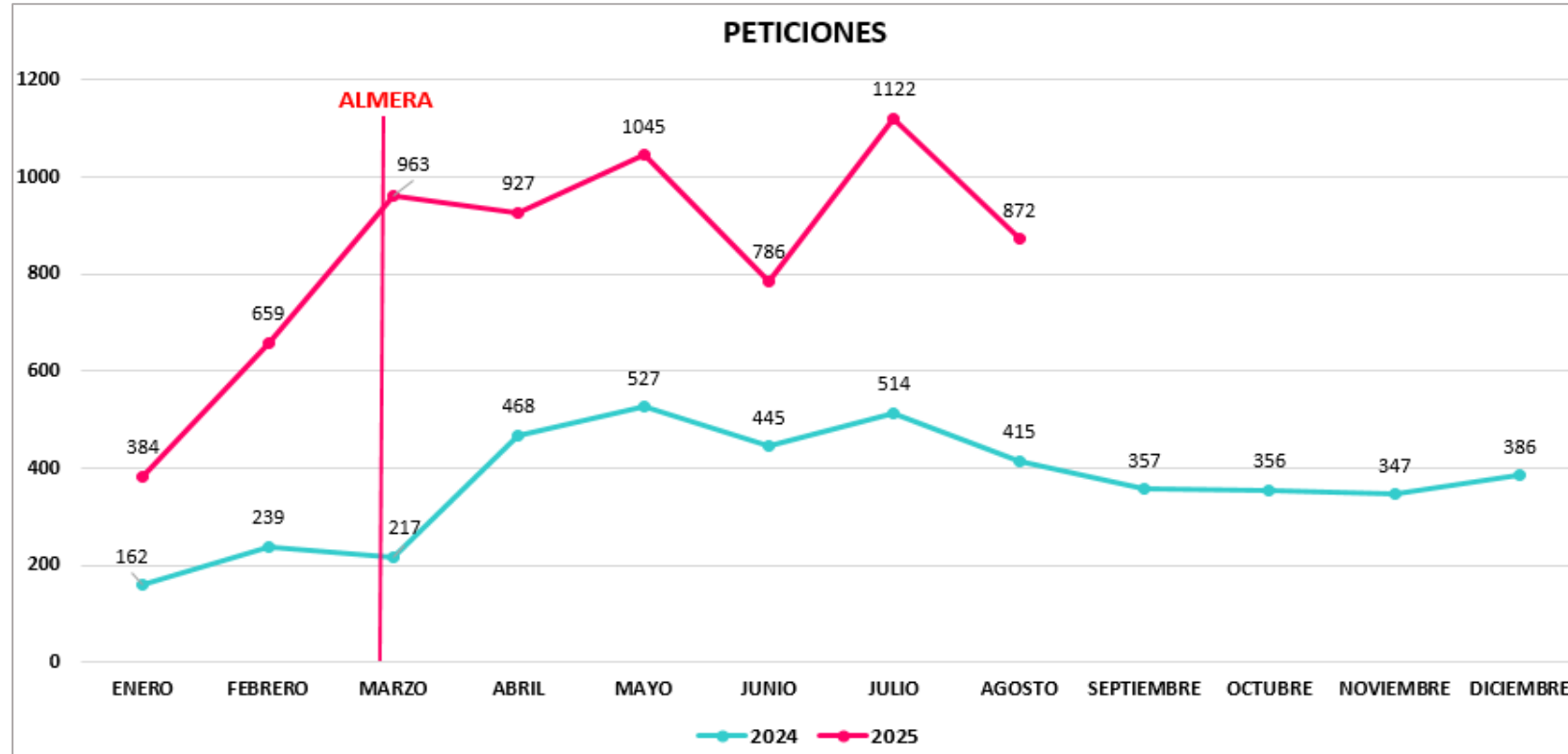
Para **Consulta Externa** se evidencia una afectación del atributo del **0,03%** respecto al número de atenciones del mes (3.200). Donde la inconformidad del paciente es por la **no atención del especialista por llegar 10 minutos tarde a la cita agendada**.

Para **Hospitalización**, no se evidencia afectación del atributo por no presentarse manifestación de inconformidad frente a este atributo.

PETICIONES AGOSTO 2025

PETICIONES AGOSTO 2024 - 2025

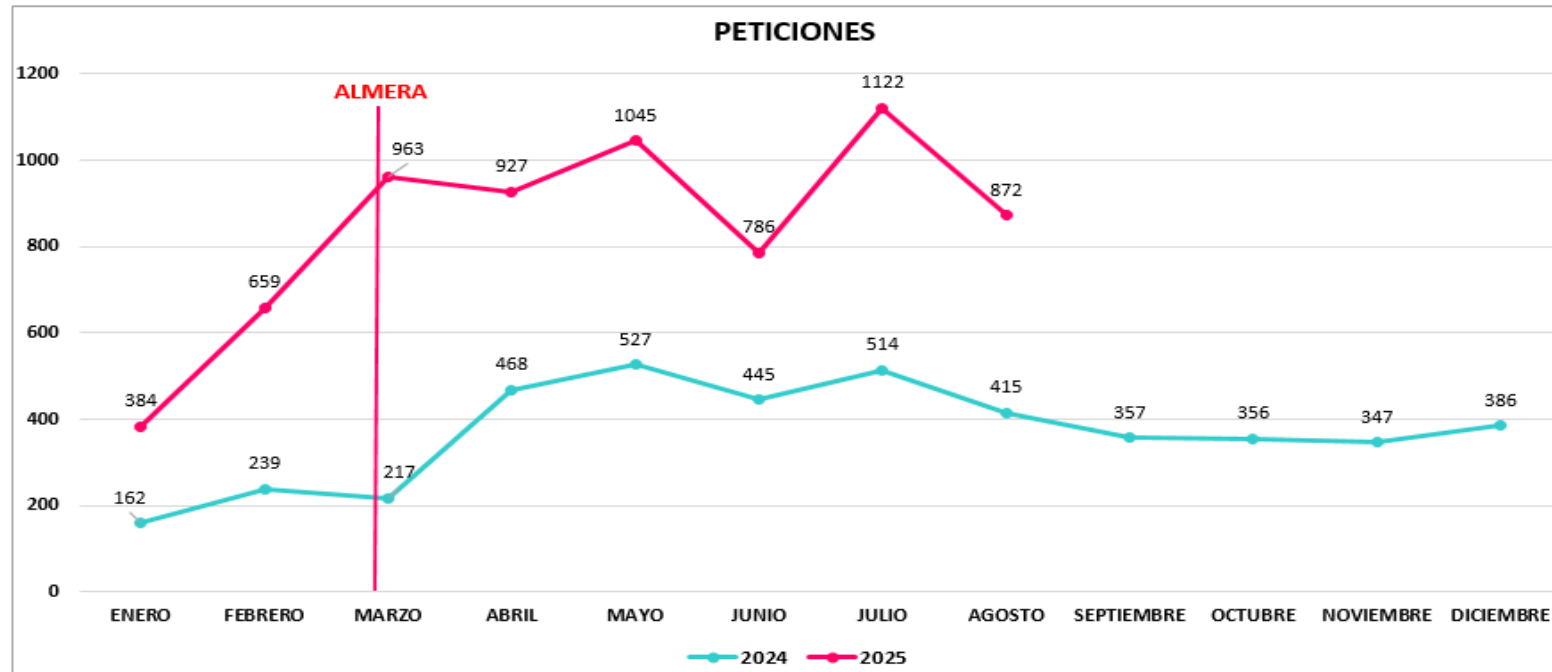
Para el mes de agosto, se presentó un total de **93.701 atenciones** con un total de **872 peticiones**, lo que representa una proporción del **0,93%** con base al número de atenciones.



En el mes de agosto se presentó una **disminución** del **22%** con respecto al mes anterior. Las entidades que mas peticiones enviaron fueron:

- SOS con 364
- Sanitas con 120
- Sura con 81
- Asmet Salud con 52
- Coosalud con 44

EVOLUCIÓN DE PETICIONES ENTIDADES 2024 -2025

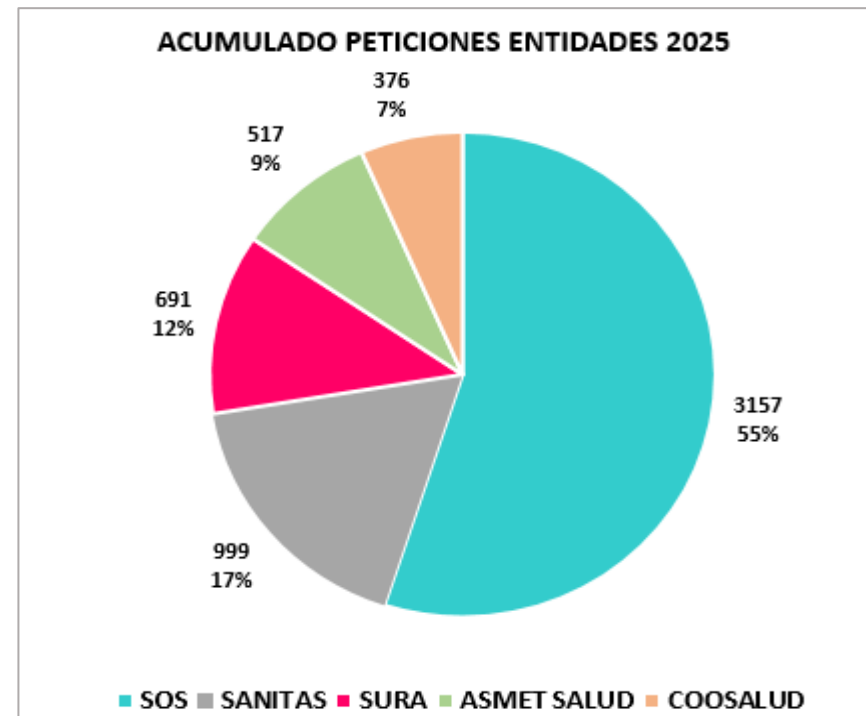
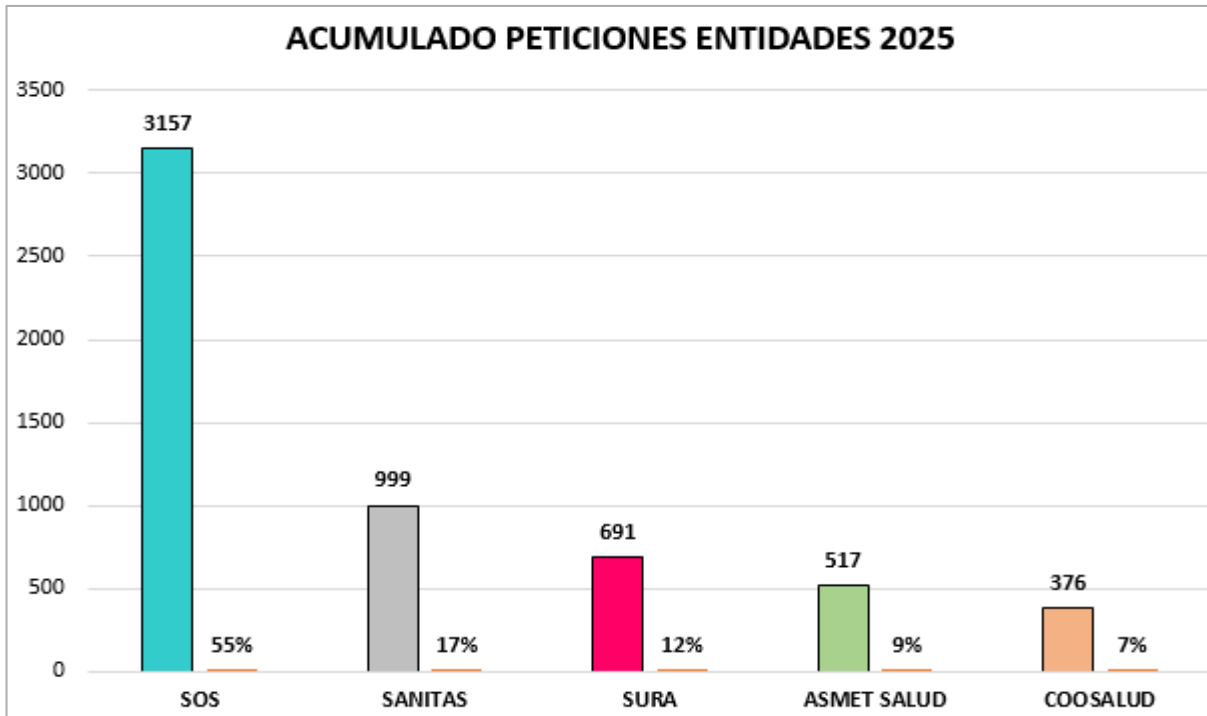


Estas fueron algunas de las solicitudes más comunes de las entidades para el mes de agosto:

- 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.

**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 23%** en comparación con el mes anterior.

Para **Sanitas**, se evidencia una **disminución del 39%** en el número de peticiones en comparación al mes anterior.

Para **Sura**, se evidencia una **disminución del 37%** en el número de peticiones en comparación con el mes anterior.

Para **Asmet Salud**, se evidencia una **disminución del 52%** en el número de peticiones en comparación con el mes anterior.

Para **Coosalud**, se presentó una **disminución del 4%** 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).

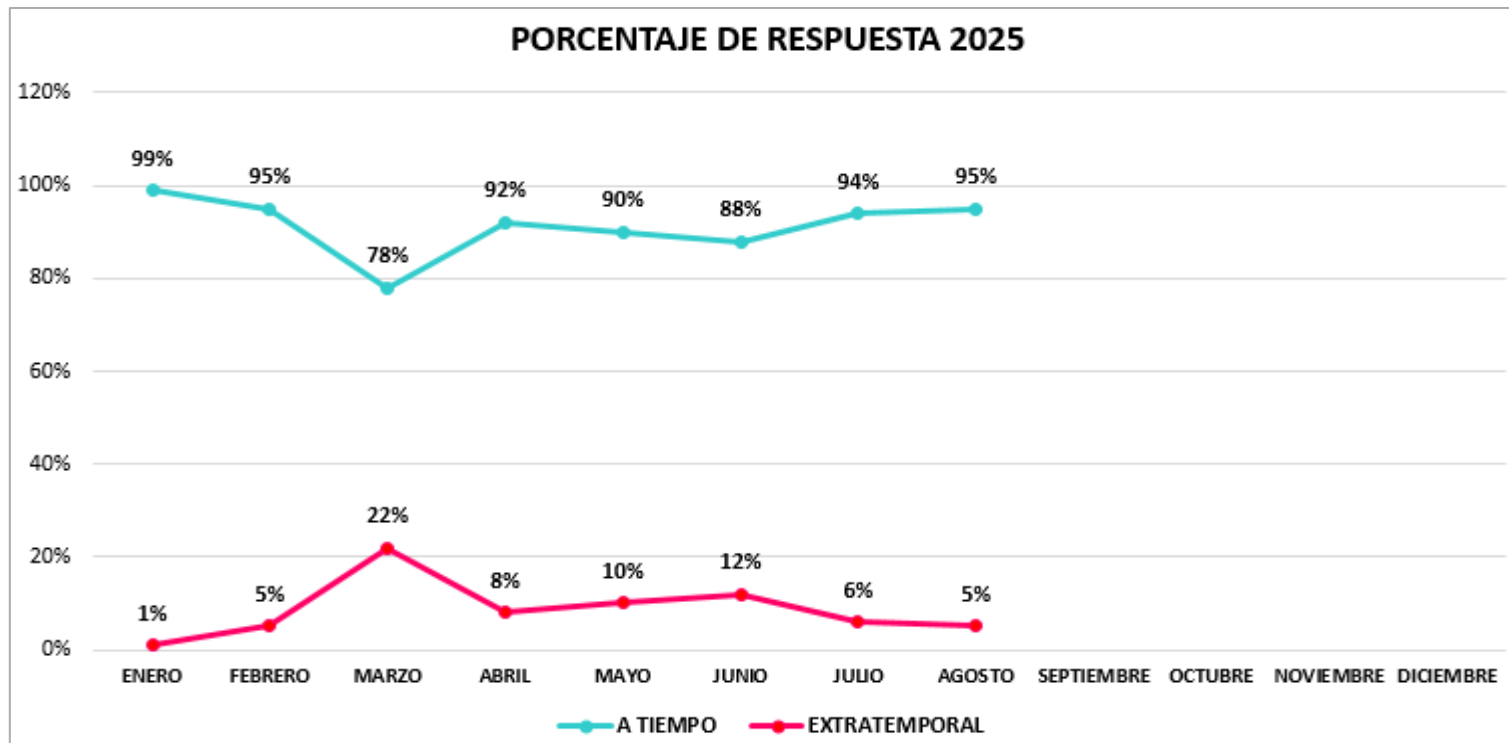
PROCEDIMIENTOS DIAGNÓSTICOS:

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.

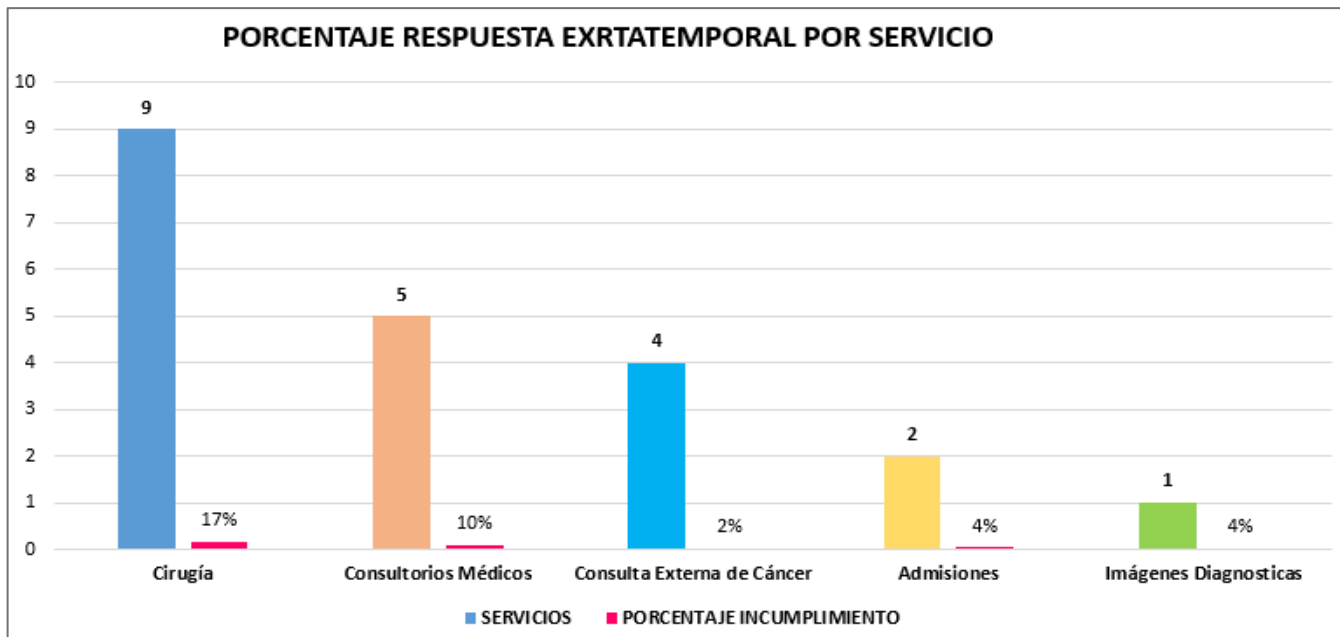
TASA DE TIEMPO DE RESPUESTA A PETICIONES DE ENTIDADES AGOSTO DE 2025



Para el mes de agosto se obtuvo un porcentaje del **95%** de oportunidad en la respuesta a peticiones de las entidades. Para este mes **aumentó un 1%** la oportunidad de respuesta con respecto al mes anterior.

El **5%** de respuesta extra temporal a las entidades, se dio por la inoportunidad de respuesta por parte de los servicios de: **Cirugía, Consultorios Médicos, Consulta Externa de Cáncer, Admisiones y Call Center.**

SERVICIOS CON INOPORTUNIDAD DE RESPUESTA AGOSTO 2025



SERVICIO	# CASOS	CASOS INOPORTUNIDAD	PORCENTAJE
Cirugía	53	9	17%
Consultorios Médicos	50	5	10%
Consulta Externa de Cáncer	231	4	2%
Admisiones	51	2	4%
Imágenes Diagnósticas	27	1	4%

Cirugía: La **inoportunidad** del servicio es del **17%** con 9 casos de inoportunidad en la respuesta de 53 reportados. 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 **10%** de **inoportunidad** en la respuesta con 5 casos de 50 reportados. Este es debido a la falta de adherencia de los médicos o secretarías con las respuestas por medio de la herramienta de Almera y poca colaboración para la gestión y respuestas.

Admisiones: El servicio tiene un **4%** de **inoportunidad** en las respuestas con 2 casos de los 51 reportados al servicio. Esto se generó debido a la falla en el sistema de validación de derechos y/o autorizaciones, lo cual causó la respuesta por fuera de los tiempos.

Consulta Externa Cáncer: El servicio tiene un porcentaje de **inoportunidad** en la respuesta del **2%** con 4 casos de inoportunidad de los 231 reportados al servicio. Esta situación, se sigue presentando debido a los casos de la entidad SOS derivados del convenio de PGP los cuales vienen en su mayoría con riesgos jurídicos con poco tiempo de gestión para la respuesta.

Imágenes Diagnósticas: Presenta un **4%** de **inoportunidad** con 1 caso de los 27 reportados al servicio debido a la programación de una Biopsia que requería aprobación previa de Comercial para su realización por no tener convenio vigente.

VULNERACIÓN DE DERECHOS AGOSTO 2025

VULNERACIÓN DE DERECHOS AGOSTO 2025

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	8	0	0	0	0	55
Recibir una atención clínica con la mejor calidad posible.	0	0	7	3	2	4	0	3	0	0	0	0	19
Conocer la información clara y comprensible de tu enfermedad y tratamiento.	0	0	2	0	5	2	0	6	0	0	0	0	15
La información de tu historia clínica y resultados.	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10

Los derechos más vulnerados de acuerdo con las manifestaciones de los usuarios se presentaron mayormente en el servicio de **Urgencias, Hospitalización, UCI Adulto, Unidad Cuidado Obstétrico y Laboratorio**. 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**.

El derecho de **una atención clínica con la mejor calidad posible** sigue sin presentar afectación desde el mes de abril.

El derecho de **recibir un trato amable, digno y respetuoso de tu individualidad** para este mes tuvo una afectación del **0.01%** en la vulneración del derecho con base a las 93.701 atenciones.

Recibir una atención clínica con la mejor calidad posible para este mes no tuvo afectación del derecho.

Conocer la información clara y comprensible de tu enfermedad y tratamiento tuvo una afectación del **0,01%** en la vulneración del derecho con base a las 93.701 atenciones del mes en la institución.

La información de tu historia clínica y resultados sigue sin presentar afectación desde el mes de Marzo.

SERVICIOS QUE AFECTAN LOS DERECHOS POR SERVICIOS AGOSTO 2025

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

Servicio	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
URGENCIAS	18	26	2	2	12	5	3	6	0	0	0	0	74
HOSPITALIZACION	18	14	7	2	0	6	3	5	0	0	0	0	55
UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO ADULTO	3	2	2	0	3	6	0	6	0	0	0	0	22
UNIDAD DE CUIDADO ESPECIAL OBSTETRICO	3	3	2	0	0	1	3	4	0	0	0	0	16
LABORATORIO	5	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13

Quejas que más vulneran derechos para el mes de agosto:

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 UCI Adulto**. 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 y Hospitalización**. 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. Percepción de atención poco amable y empática **por parte de médicos especialistas de los consultorios privados**.
4. **Inoportunidad en la programación de procedimientos quirúrgicos ambulatorios** y desde los servicios intrahospitalarios, en la coordinación del llamado y disponibilidad de quirófanos.
5. Inoportunidad en la asistencia a interconsulta por parte de especialistas en los servicios intrahospitalarios como **Urgencias y Hospitalización**.

CONCLUSIÓN AGOSTO 2025

- Para el mes de agosto disminuyeron las peticiones en un **22%** 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 **1%** en la oportunidad de respuesta en el mes de agosto por parte de los servicios, teniendo una **oportunidad** en la respuesta del **95%**.
- Se están realizando manifestaciones solicitando mejorar la oportunidad en las asignaciones de citas con diferentes especialidades por estar las programaciones para el mes de diciembre 2025.
- Los consultorios médicos siguen enviando respuestas por fuera del tiempo establecido y desconocen el manejo para hacerlo por Almera.
- El aumento de quejas en el Laboratorio, debido a las largas esperar para la toma de muestras. Algunas de estas quejas se gestionan desde OAU y no quedan registradas debido a la insatisfacción del usuario que requiere respuesta y atención inmediata.
- Se sigue presentando quejas en la entrega de medicamentos Oncológicos y aplicación de Quimioterapia.

¡GRACIAS!