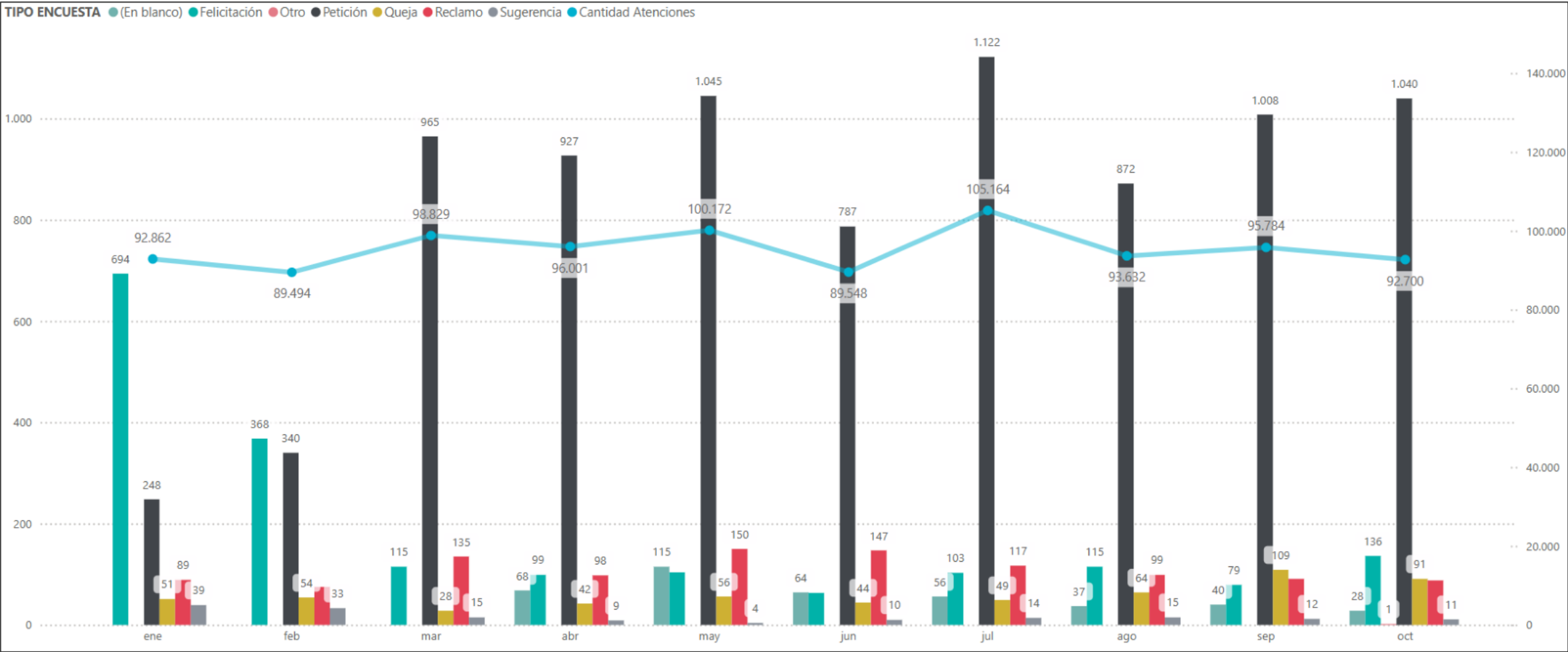


INFORME EJECUTIVO DE PQRSF OCTUBRE 2025



PQRSF OCTUBRE 2025

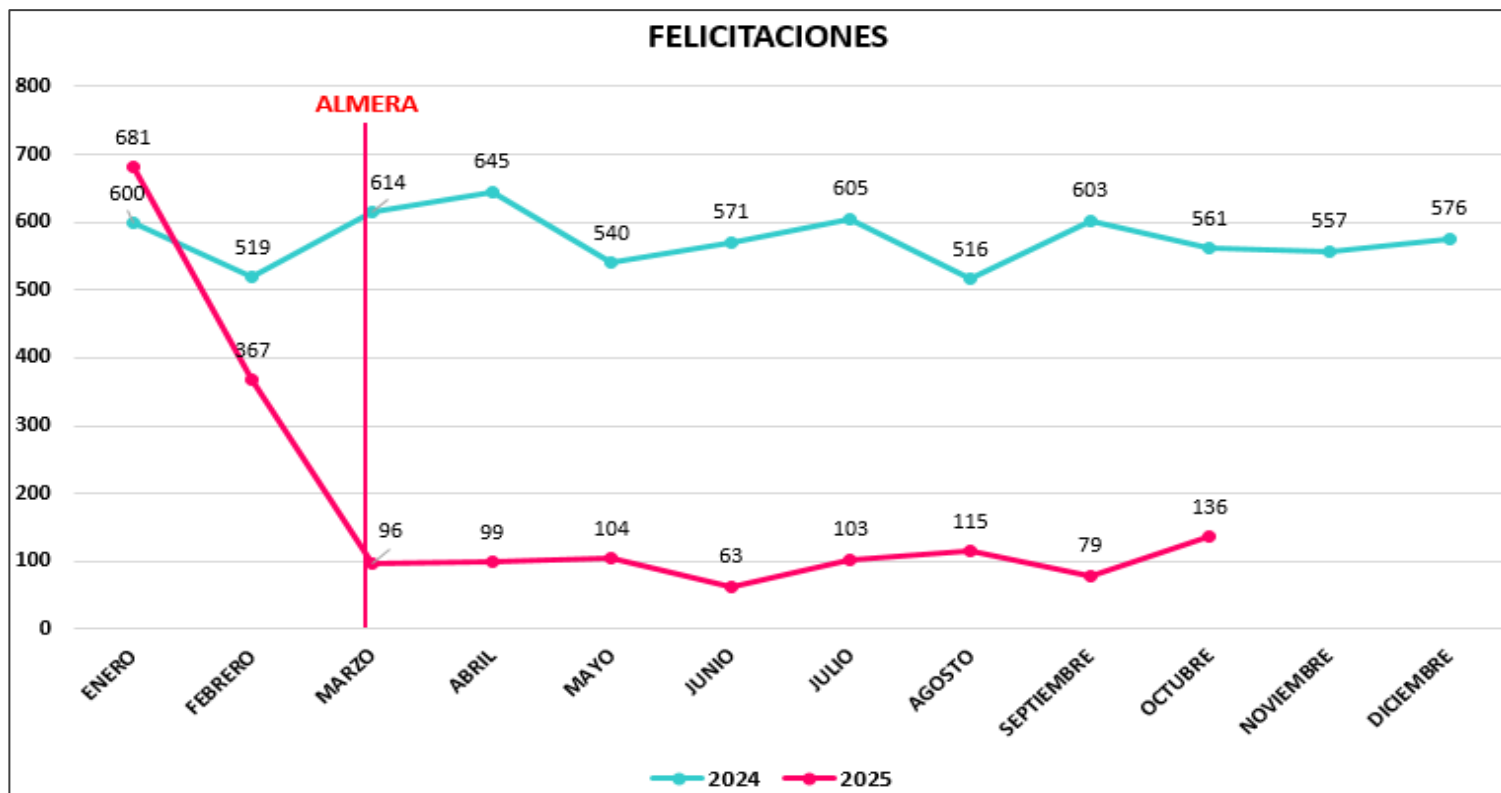
Para el mes de octubre de 2025, se presentó un total de **92.700 atenciones** con **1.395 PQRSF**, lo que representa una proporción del **1,50%** con respecto a las manifestaciones de los usuarios.



FELICITACIONES OCTUBRE 2025

CONSOLIDADO PQRSF 2024 -2025 OCTUBRE 2025

Para el mes de octubre, se presentaron **92.700 atenciones** con un total de **136 felicitaciones**, representados en un **0,15%** con base al número de atenciones.



Se presentó un **aumento del 31%** con respecto al mes anterior. Los servicios que más recibieron felicitaciones fueron:

Rehabilitación Física

Consulta Externa

Endoscopia Digestiva

Hospitalización

Imágenes Diagnósticas.

TOP 5 DE FELICITACIONES ACUMULADO POR SERVICIO A OCTUBRE DE 2025

Servicio	Cantidad Atenciones	Cantidad PQRSF	Proporción PQRSF
UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO ADULTO	4.272	493	11,54 %
UNIDAD DE OFTALMOLOGIA	14.331	218	1,52 %
REHABILITACION- ACONDICIONAMIENTO FISICO	78.748	178	0,23 %
LABORATORIO	281.370	127	0,05 %
HOSPITALIZACION	12.792	126	0,98 %

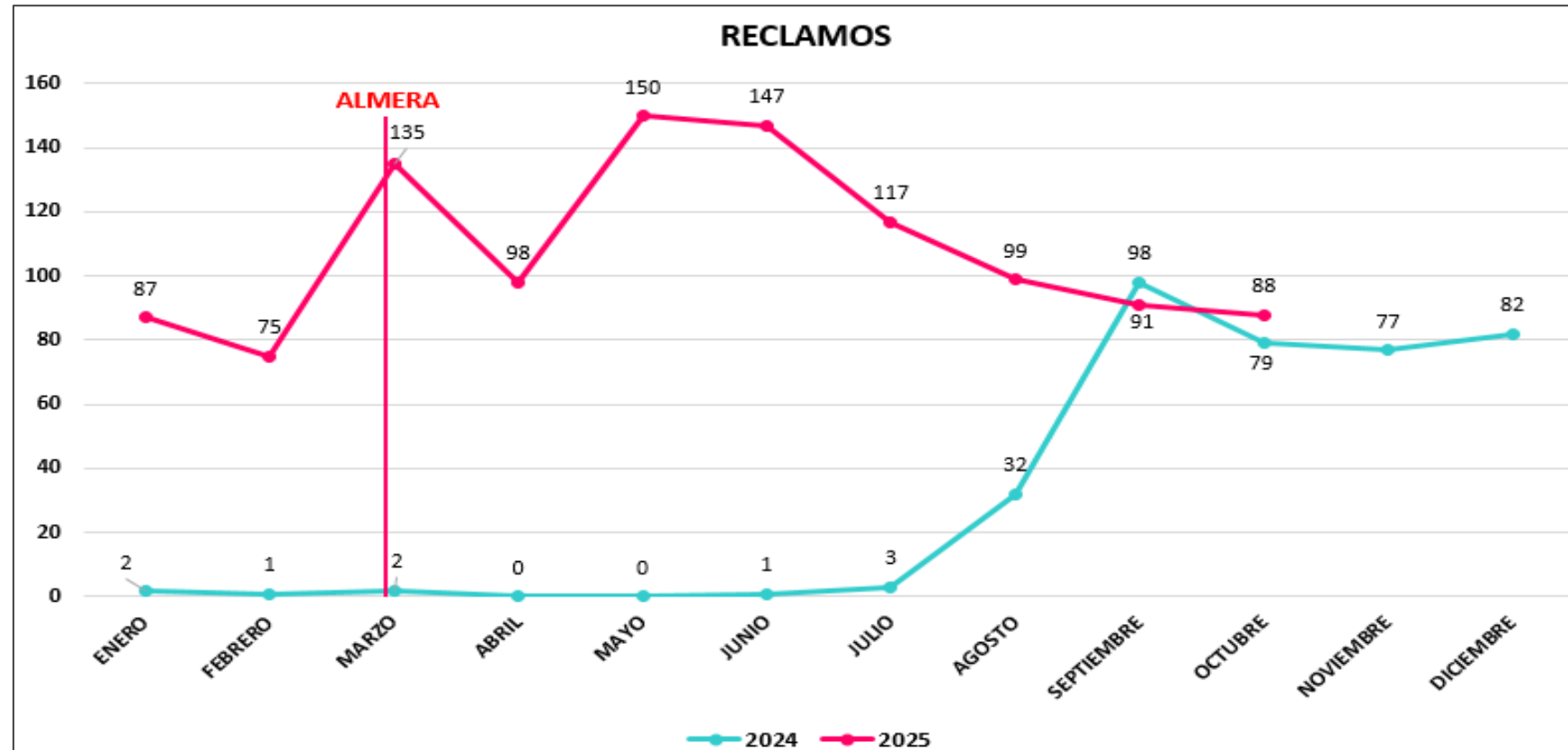
Los servicios con la mayor cantidad de felicitaciones acumuladas hasta octubre, son **UCI Adulto y Unidad de Oftalmología**.

Esto debido a la percepción de los usuarios con respecto a la **atención humanizada durante su estancia en el servicio, el trato empático y 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 OCTUBRE 2025

RECLAMOS OCTUBRE 2024 - 2025

Para el mes de octubre, se presentaron **92.700 atenciones** con un total de **88 reclamos**, lo que representa una proporción del **0,09 %** con base al número de atenciones.



Se presentó una **disminución del 3%** con respecto al mes anterior. Los servicios que más reclamos presentaron para este mes fueron:

Hospitalización
Urgencias
Call Center
Imágenes Diagnósticas
Consulta Externa de Cáncer.

**SERVICIOS CON MAYOR CANTIDAD DE RECLAMOS
ACUMULADO A OCTUBRE DE 2025**

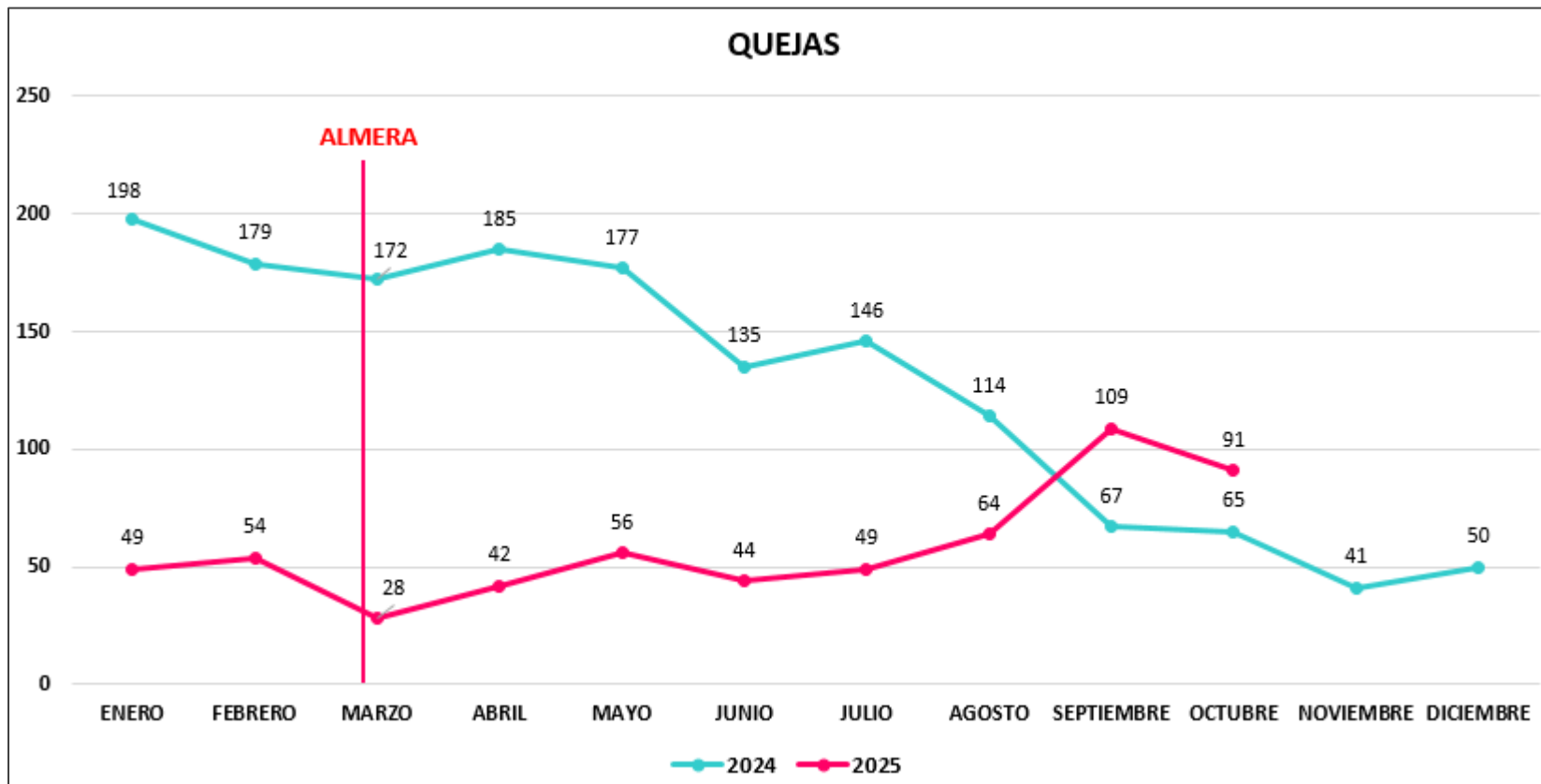
Servicio	Cantidad Atenciones	Cantidad PQRSF	Proporción PQRSF
URGENCIAS	62.367	299	0,48 %
HOSPITALIZACION	12.792	103	0,81 %
IMAGENES DIAGNOSTICAS		89	0,00 %
CONSULTA EXTERNA CANCER	36.838	82	0,22 %
CONTACT CENTER		76	0,00 %

Los servicios con la mayor cantidad de reclamos acumulados hasta octubre, son **Urgencias, Hospitalización, Imágenes Diagnósticas, Consulta Externa de Cáncer y Call Center**, 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 finalmente trato poco amable y empático por parte del personal asistencial.**

QUEJAS OCTUBRE 2025

QUEJAS OCTUBRE 2024 - 2025

Para el mes de octubre, se presentaron **92.700 atenciones** con un total de **91 quejas**, representadas en una proporción del **0,10%** con base al número de atenciones.



Se presentó una **disminución** del **17%** con respecto al mes anterior. Los servicios que más quejas presentaron durante el mes fueron:

Consultorios Médicos
Urgencias
Consulta Externa de Cáncer
Hospitalización
Call Center.

SERVICIOS CON MAYOR CANTIDAD DE QUEJAS ACUMULADO A OCTUBRE DE 2025

Servicio	Cantidad Atenciones	Cantidad PQRSF	Proporción PQRSF
URGENCIAS	62.367	124	0,20 %
CONSULTORIOS		81	0,00 %
HOSPITALIZACION	12.792	59	0,46 %
IMAGENES DIAGNOSTICAS		37	0,00 %
CONSULTA EXTERNA	34.726	35	0,10 %

Los servicios con la mayor cantidad de quejas acumulados hasta octubre, son **Urgencias, Consultorios, Hospitalización, Imágenes Diagnósticas y Consulta Externa**, 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 A OCTUBRE 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	23	17	0	0	124
CONSULTORIOS	0	0	4	11	10	3	5	11	20	17	0	0	81
HOSPITALIZACION	7	11	4	1	6	4	6	2	10	8	0	0	59
IMAGENES DIAGNOSTICAS	0	0	1	7	2	5	5	3	9	5	0	0	37
CONSULTA EXTERNA	3	0	0	2	6	8	3	5	5	3	0	0	35

Para **Urgencias** se presentó un porcentaje de **afectación del 0,28%** en relación a las atenciones del servicio del mes en curso (6.005) con 6 quejas menos que el mes anterior. Las quejas que se presentaron en el servicio están relacionadas con la **falta de información adecuada y atención amable y respetuosa por parte de médicos tratantes y auxiliares de enfermería**, adicional se presentó **inconformidad de los pacientes y familiares por la demora en la interconsulta por parte de los especialistas**, como también la **asignación y traslado a habitación**.

Para los **Consultorios Médicos**, se evidencia un **disminución del 15%** en el número de quejas con respecto al mes anterior. Las quejas se presentan debido al **trato poco amable y respetuoso por parte de los especialistas y/o secretarias, falta de disponibilidad para citas y la larga espera para la atención (no cumplimiento de citas agendadas)**.

En **Hospitalización** se presentó un porcentaje de **afectación del 0,60%** en relación a las atenciones del servicio de octubre (1.327). Las quejas para el servicio se dieron debido al **trato poco amable y respetuoso por parte de médicos y auxiliares de enfermería y la percepción de usuarios y familiares de los auxiliares de enfermería que no acuden oportunamente a los llamados y cuidados de los pacientes**.

Para el servicio de **Imágenes Diagnósticas**, se tuvo un porcentaje de afectación **del 0,03%** en relación a las atenciones del servicio del mes (16.895). Las quejas se presentaron debido a la **falta de trato amable y respetuoso por los médicos tratantes y el incumplimiento en el horario de citas agendadas con antelación**.

Para el servicio de **Consulta Externa** se tuvo una **afectación del 0,08%** en relación con las atenciones (3.762) con 2 quejas menos que el mes anterior. Estas quejas se presentaron debido a la **Inoportunidad en la atención de las agendas de los especialistas, y a percepción de los pacientes la falta de empatía por parte de los médicos al no esperar al paciente cuando llega tarde a su cita por situaciones ajenas**.

AFECTACIÓN DE ATRIBUTOS OCTUBRE 2025

SERVICIOS CON MAS AFECTACIÓN DE ATRIBUTOS OCTUBRE 2025

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	33	31	0	0	315
Accesibilidad	16	8	31	16	18	22	21	37	29	37	0	0	235
Atención amable y respetuosa	0	0	15	23	29	21	13	13	26	20	0	0	160
Oportunidad asistencia médico	10	13	2	9	22	29	12	18	23	21	0	0	159
Oportunidad administrativa y de apoyo	10	22	10	11	13	10	16	9	21	13	0	0	135

- **Información adecuada**, se evidencia una afectación **del 0.03%** del atributo con base a las **92.700** atenciones.
- **Accesibilidad**, se evidencia una afectación **del 0.04%** del atributo con relación a las **92.700** atenciones.
- **Atención amable y respetuosa**, se evidencia una afectación **del 0.02%** del atributo con base a las **92.700** atenciones.
- **Oportunidad asistencia médico**, se evidencia una afectación **del 0.02%** del atributo con base a las **92.700** atenciones.
- **Oportunidad administrativa de apoyo**, se evidencia una afectación **del 0.01%** del atributo con base a las **92.700** atenciones.

VULNERACIÓN DE ATRIBUTOS POR SERVICIOS

OCTUBRE 2025

Los servicios que más afectaron el atributo de **Información adecuada** 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	5	3	0	0	48
IMAGENES DIAGNOSTICAS	0	0	6	5	6	6	2	0	3	5	0	0	33
URGENCIAS	8	7	4	4	3	0	1	0	2	1	0	0	30

Los servicios que más afectaron el atributo de **Accesibilidad** para el mes de octubre 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	8	14	0	0	59
CONSULTA EXTERNA CANCER	0	0	10	4	2	6	3	4	2	4	0	0	35
URGENCIAS	2	0	2	0	1	0	5	7	2	4	0	0	23

Para **Información adecuada**, los servicios que afectaron este atributo son **Hospitalización**, quien presenta una afectación del **0,23%** respecto al número de atenciones del mes (1.327).

En la afectación del atributo, los pacientes **percibieron que los médicos y auxiliares de enfermería no presentan comunicación asertiva y clara, con respecto al paso a seguir en su proceso médico y atención en el servicio.**

En el servicio del **Imágenes Diagnosticas**, la afectación del atributo para este mes es del **0,03%**. respecto al número de atenciones del mes (16.895). **Falta de información adecuada en el agendamiento de biopsias y sobre la excepción de copagos de Coomeva al momento de realizarme exámenes.**

En el servicio de **Urgencias** la afectación del atributo es del **0,02 %** respecto al número de atenciones del mes (6.005), **debido a la falta de información del proceso médico del paciente, que a percepción de su familiar no fueron claros y toco insistir para tener mas claridad.**

Para el atributo de **Accesibilidad**, el **Call Center** presentó una afectación del atributo del **0,01%** respecto al número de atenciones (**104.637**). La afectación del atributo se presentó debido a que los pacientes **asisten a las citas programada vía telefónica y ya en el servicio les informan que no aparece ninguna cita asignada que están canceladas** y los pacientes indican que no reciben información sobre dichas cancelaciones con antelación.

En **Consulta Externa de Cáncer** se tuvo una afectación del **0,09%** respecto al número de atenciones del mes (4.241). Esto debido a la **inoportunidad en la asignación de citas y/o procedimientos de pacientes oncológicos en especial de la entidad SOS.**

Urgencias tuvo una afectación del **0,07%** respecto al número de atenciones del mes (6.005), haciendo referencia a la **no atención por temas de convenios con entidades y cubrimientos de sus aseguradoras.**

VULNERACIÓN DE ATRIBUTOS POR SERVICIOS
OCTUBRE 2025

Los servicios que más afectaron el atributo de **Atención amable y respetuosa** para el mes de septiembre 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	3	1	2	0	0	21
CONSULTORIOS	0	0	0	5	2	0	0	2	5	4	0	0	18
IMAGENES DIAGNOSTICAS	0	0	1	4	1	3	1	2	4	1	0	0	17

Para el atributo de **Atención amable y respetuosa** en el servicio de **Urgencias** se evidencia una afectación del **0,03%** respecto al número de atenciones del mes (6.005). Lo cual hace referencia al **trato poco amable y respetuoso por parte del médico tratante y el personal asistencial teniendo en cuenta el estado de salud de los pacientes.**

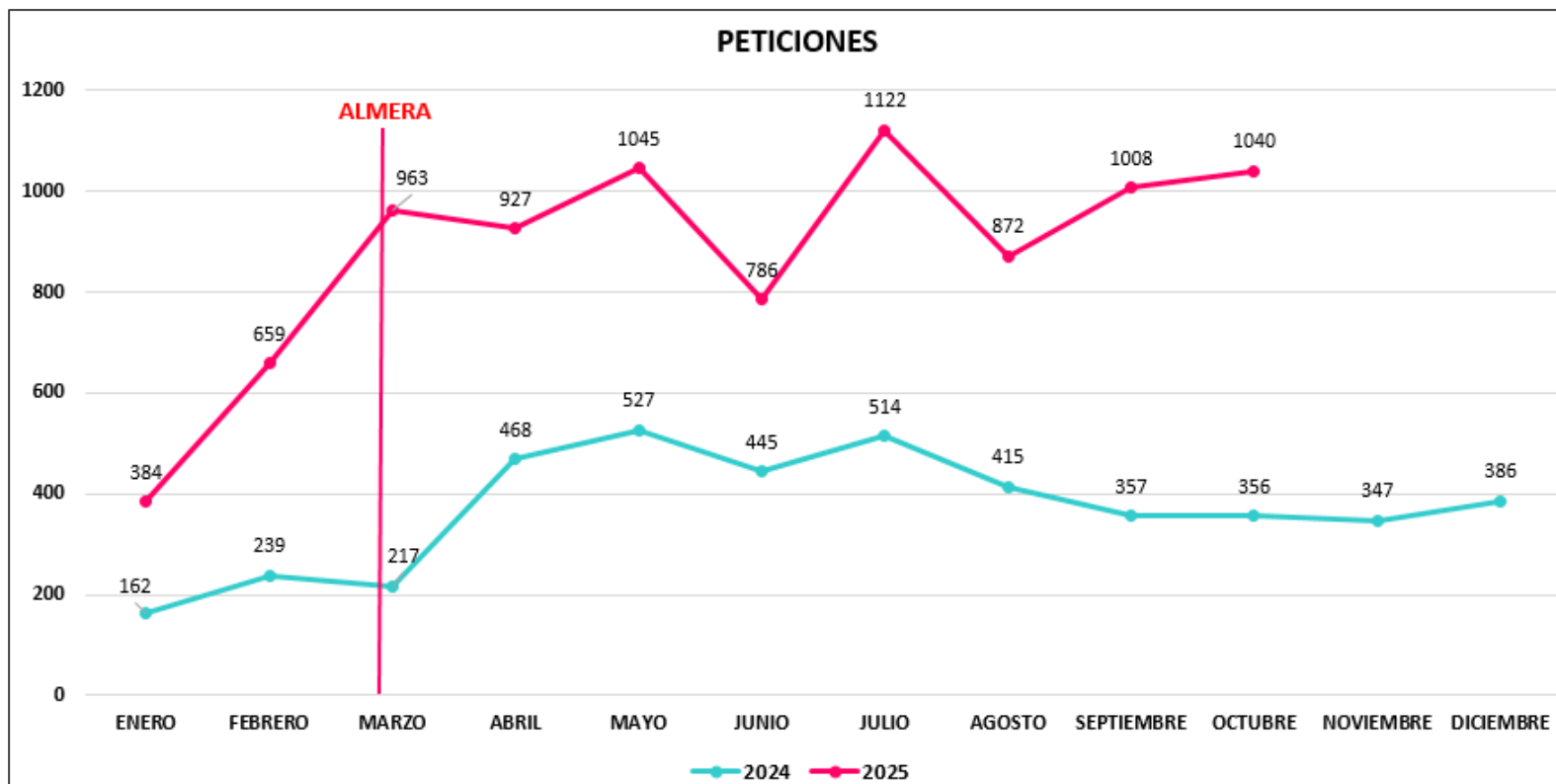
En el servicio de **Consultorios médicos**, se evidencia una disminución en la afectación del atributo del **20%** respecto al mes anterior, donde los pacientes **manifiestan trato poco amable y respetuoso por parte de los médicos tratantes y/o secretarías.**

Para el servicio de **Imágenes Diagnósticas** se evidencia una afectación del atributo del **0,006%** respecto al número de atenciones del mes (16.895). Donde **la paciente manifiesta inconformidad por el trato poco amable y respetuoso por parte de los tecnólogos y personal del servicio.**

PETICIONES OCTUBRE 2025

PETICIONES OCTUBRE 2024 - 2025

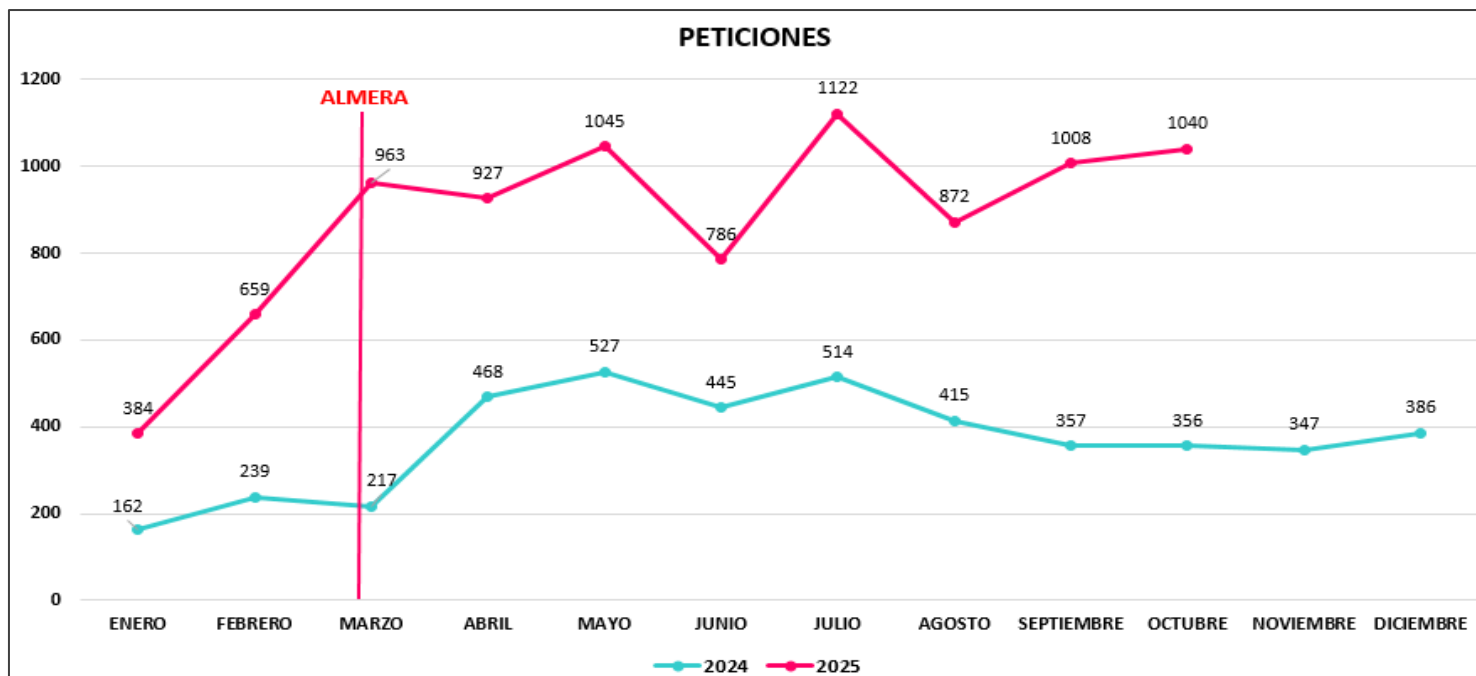
Para el mes de octubre, se presentó un total de **92.700 atenciones** con un total de **1.040 peticiones**, lo que representa una proporción del **1,12** con base al número de atenciones.



Se presentó un **aumento** del **3%** con respecto al mes anterior. Las entidades que mas peticiones enviaron fueron:

- **SOS** con **557**
- **Sura** con **169**
- **Sanitas** con **128**
- **Asmet Salud** con **48**
- **Coosalud** con **19**

EVOLUCIÓN DE PETICIONES ENTIDADES 2024 -2025

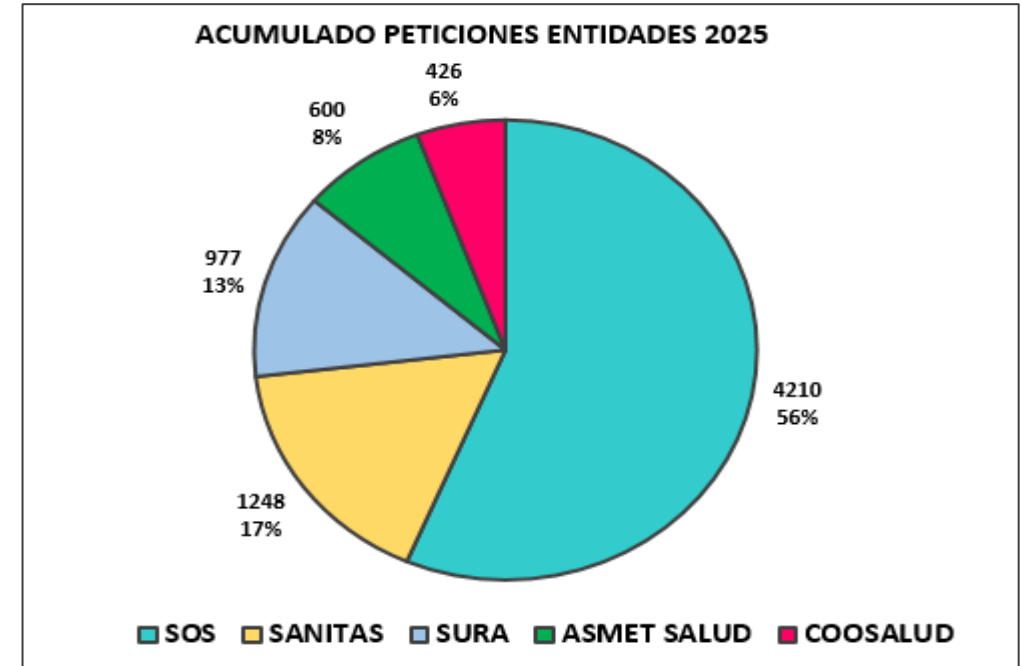
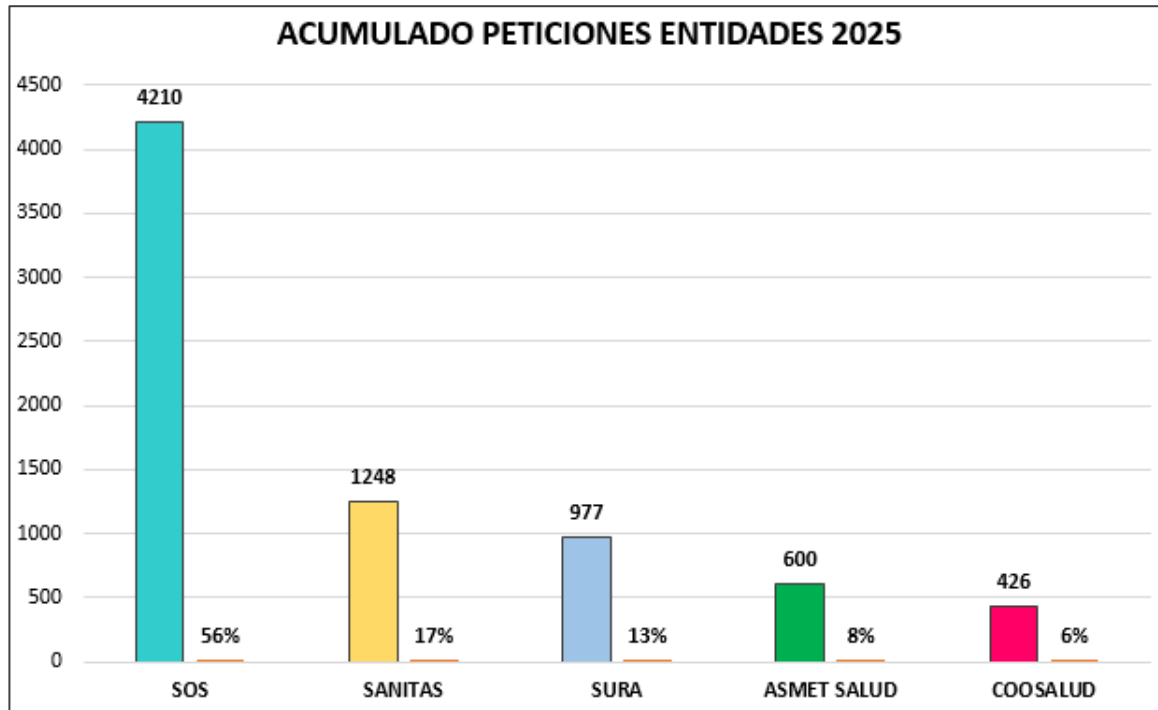


Algunas de las solicitudes más comunes de las entidades para el mes de octubre:

- Atención de pacientes de la ruta oncológica 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.
- Programación de potenciales evocados.

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

TOP 5 DE ENTIDADES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES 2025



SOS: aumento del 12% peticiones en comparación con el mes anterior.

Sanitas: aumento del 6% en el número de peticiones en comparación al mes anterior.

Sura: aumento del 44% en el número de peticiones en comparación con el mes anterior.

Asmet Salud: aumento del 37% en el número de peticiones en comparación con el mes anterior.

Coosalud: disminución del 39% en el número de peticiones con respecto al mes anterior.

Las entidad de SOS solicitó en su gran mayoría los siguientes requerimientos:

CITAS:

Consultas de primera vez por especialista en Oncología.
Consultas por Ortopedia y Traumatología.
Consultas de primera vez especialista en Endocrinología.
Consulta de primera vez por especialista en Hepatología.
Consulta de por especialista Neurocirugía Pediátrica.
Consulta de primera vez por especialista Neurología.
Consulta de control por especialista en Psiquiatría.
Consulta de control por especialista en Dolor y Cuidados Paliativos.
Consulta de primera vez por especialista en Ginecología y obstetricia.
Asignación de terapias físicas.

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.
Tomografía por Emisión de Positrones.

PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍAS DE:

Reconstrucción de extremidades.
Cistoscopias
Resección de tumores
Bloqueo simpático e Infiltraciones.
Mamoplastia.
Uretrografías retrograda.
Ortopedia y traumatología.

Las entidad de Sanitas solicitó en su gran mayoría los siguientes requerimientos:

CITAS:

Consulta de primera vez por especialista en Hepatología.
Consultas de primera vez especialista en Trasplantes.
Consulta de primera vez por especialista Oftalmología.
Consulta de primera vez por especialista Nutrición y Dietética.
Consulta de primera vez por especialista Neurología pediátrica.
Consulta de primera vez por especialista en Ginecología y obstetricia.
Consulta de primera vez por especialista Cardiología Pediátrica.

PROCEDIMIENTOS DIAGNÓSTICOS:

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

PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍAS DE:

Turbinoplastia.
Mastoidectomia.
Reconstrucción de párpados.
Resección de tumores

La entidad de SURA solicitó en su gran mayoría los siguientes requerimientos:

Consulta de primera vez o control por especialista en Hepatología
Consulta de primera vez por especialista en Genética
Consulta de primera vez por especialista en Ortopedia y Traumatología
Consulta de primera vez por especialista en Laringología y Otolología
Consulta de primera vez por especialista en Neurocirujano
Consulta de primera vez por especialista en Oftalmología Oncológica
Consulta de primera vez por especialista en Cirugía plástica
Consulta de primera vez por especialista en Gastroenterología pediátrica

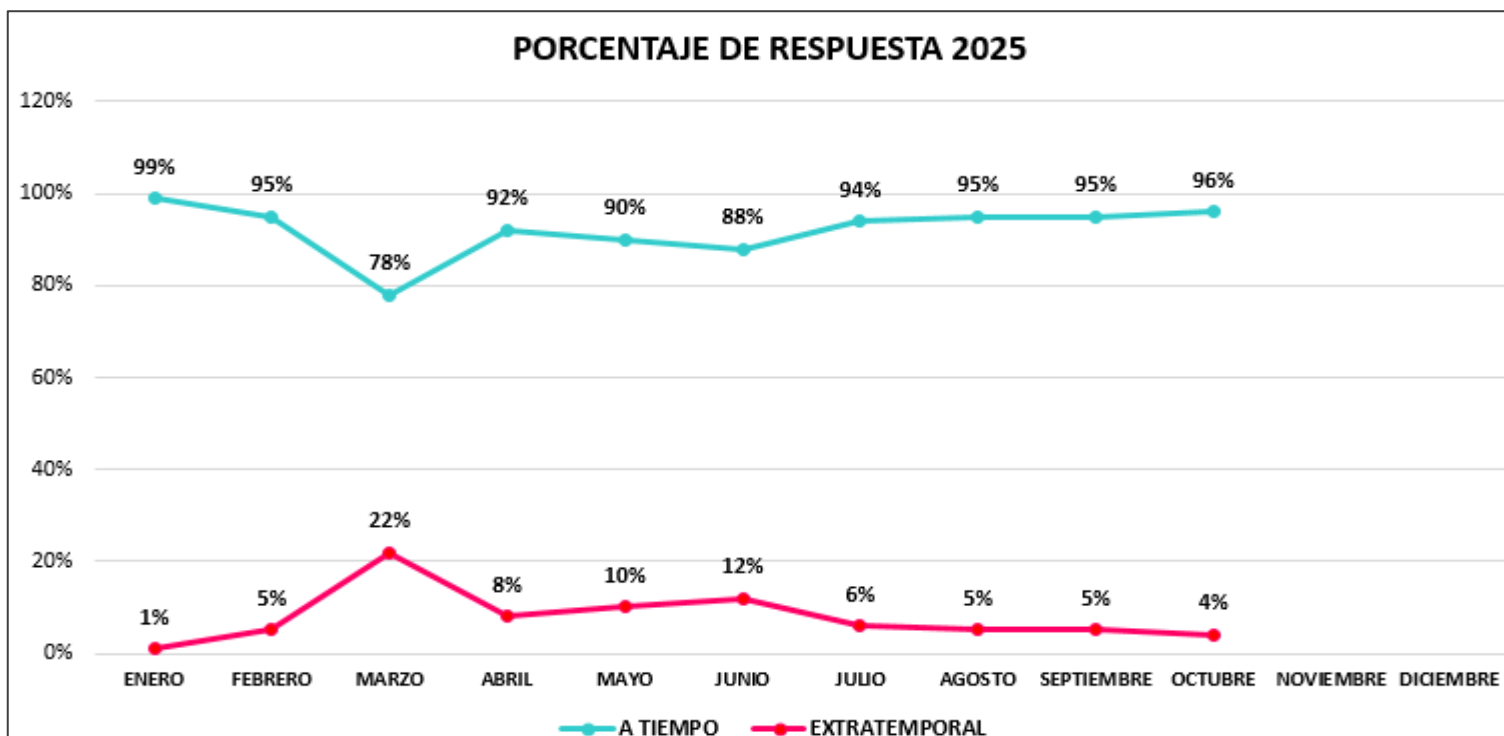
PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍAS DE:

Lipoinjertos Resección endoscópica Reemplazo de rodilla
Ablación de lesión o tumor Angioplastia

PROCEDIMIENTOS DIAGNÓSTICOS:

Gammagrafía Ósea
Tomografía de columna
Ecografía transvaginal para valoración de endometriosis
Elastografía
Resonancia Magnética de Abdomen
Polisomnografía
Ecografía Dinámica de Piso Pélvico

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

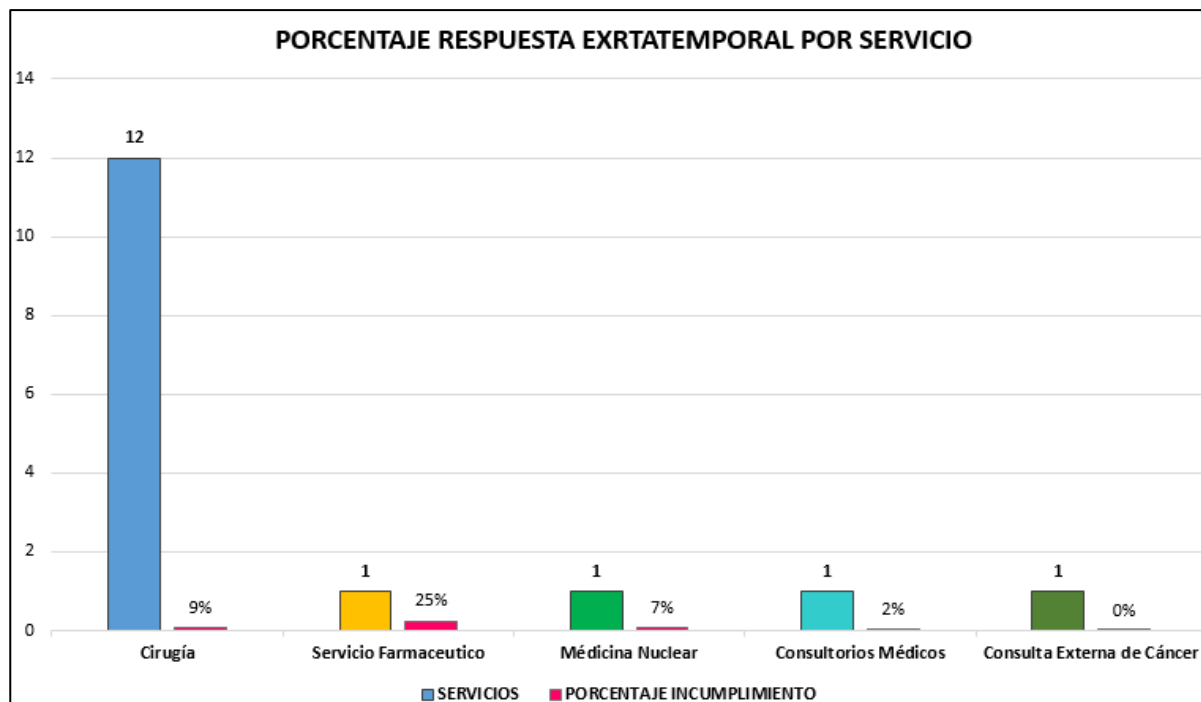


Para el mes de octubre se obtuvo un porcentaje del **96%** de oportunidad en la respuesta a peticiones de las entidades. Para este mes se tiene un aumento del **1%** en la oportunidad de respuesta con respecto al mes anterior.

El **4%** de respuesta extra temporal a las entidades, se dio por la inoportunidad de respuesta por parte de los servicios de:

Cirugía
Servicio Farmacéutico
Medicina Nuclear
Consultorios Médicos
Consulta Externa de Cáncer.

SERVICIOS CON INOPORTUNIDAD DE RESPUESTA OCTUBRE 2025



SERVICIO	# CASOS	CASOS INOPORTUNIDAD	PORCENTAJE
Cirugía	138	12	9%
Servicio Farmaceutico	4	1	25%
Medicina Nuclear	14	1	7%
Consultorios Médicos	45	1	2%
Consulta Externa de Cáncer	296	1	0%

Cirugía: La **inoportunidad** por parte del servicio es del **9%**. 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, sin disponibilidad para gestionar o no logran contacto con ellos para programar.

Servicio Farmacéutico: El servicio tiene un **25%** de **inoportunidad** en este mes **por falta de adherencia a los tiempos institucionales**.

Medicina Nuclear con un **7%** de **inoportunidad** en este mes **por falta de adherencia a los tiempos institucionales**.

Consultorios Médicos presentan un porcentaje **del 2% de inoportunidad** en la respuesta 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.

Consulta Externa Cáncer: El servicio tiene un porcentaje de **inoportunidad en la respuesta del 0,1%**. Esta situación, se sigue presentando debido a los casos de la entidad SOS particularmente derivados del convenio de PGP los cuales vienen en su mayoría con riesgos jurídicos con poco tiempo de gestión para la respuesta.

VULNERACIÓN DE DERECHOS OCTUBRE 2025

VULNERACIÓN DE DERECHOS OCTUBRE 2025

Los derechos vulnerados más representativos fueron:

Derecho	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Recibir un trato amable, digno y respetuoso de tu individualidad.	7	5	6	3	10	9	7	8	5	3	0	0	63
Recibir una atención clínica con la mejor calidad posible.	0	0	7	3	2	4	0	3	3	6	0	0	28
Conocer la información clara y comprensible de tu enfermedad y tratamiento.	0	0	2	0	5	2	0	6	1	2	0	0	18
La información de tu historia clínica y resultados.	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
Recibir una atención compasiva con tu situación.	0	0	2	0	0	2	0	1	2	1	0	0	8

Los derechos presuntamente más vulnerados de acuerdo con las manifestaciones de los usuarios para este mes, se presentaron mayormente en el servicio de:

- Urgencias
- Hospitalización
- UCI Adulto
- Unidad de Cuidado Obstétrico
- Laboratorio Clínico.

El derecho mas vulnerado por estos servicios para este mes fue: **Recibir un trato amable, digno y respetuoso por parte del personal asistencial en servicios intrahospitalarios y ambulatorios** con una afectación del **0.30%** con base a las atenciones del mes (92.700 atenciones).

SERVICIOS QUE AFECTAN LOS DERECHOS POR SERVICIOS
OCTUBRE 2025

Servicios con el mayor número de derechos vulnerado:

Servicio	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
URGENCIAS	18	26	2	2	12	5	3	6	3	5	0	0	82
HOSPITALIZACION	18	14	7	2	0	6	3	5	2	5	0	0	62
UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO ADULTO	3	2	2	0	3	6	0	6	5	2	0	0	29
UNIDAD DE CUIDADO ESPECIAL OBSTETRICO	3	3	2	0	0	1	3	4	0	2	0	0	18
LABORATORIO	5	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13

Quejas que más vulneran derechos para el mes de octubre:

1. Trato poco amable y respetuoso por parte de los auxiliares de enfermería y médicos tratantes 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, empática y respetuosa de la individualidad de cada paciente.
2. Falta de información adecuada por parte del personal administrativo y asistencial de los servicios de **Urgencias y Hospitalización**. La falta de información entre el personal (administrativo y asistencial) o hacia el paciente puede llevar a interrupciones en la atención, incertidumbre y/o la omisión de pasos en el proceso de atención, que a percepción de pacientes y familiares deben conocer para su recuperación y toma de decisiones.
3. Percepción de atención poco amable y empática por parte de **médicos especialistas de los consultorios privados y médicos de los servicios asistenciales**.
4. **Inoportunidad en la programación de procedimientos quirúrgicos** ambulatorios y desde los servicios intrahospitalarios falta de coordinación al llamado y disponibilidad de quirófanos.
5. **Inoportunidad en la asistencia de interconsultas** por parte de especialistas en los servicios intrahospitalarios como **Urgencias y Hospitalización**. Adicional a la falta de disponibilidad de habitación para el paso desde Urgencias hasta Hospitalización.

CONCLUSIÓN OCTUBRE 2025

- Para el mes de octubre **aumentaron** las **peticiones** en un **3%** en comparación al mes anterior. Se sigue presentando una cantidad notable de peticiones, en su mayoría de la entidad de SOS quienes solicitan citas y procedimientos por la especialidad de Oncología y así poder dar continuidad a sus tratamientos médicos.
- Se sigue presentando quejas y reclamos por la no disponibilidad de habitaciones para el paso de Urgencias a Hospitalización.
- Se continua presentando afectación de los atributos de “Trato amable” e “Información adecuado” derivadas de las quejas y reclamos de los usuarios y/o pacientes.
- Percepción de demora en la atención de médicos generales y especialistas en el servicio de Urgencias y 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 para el mes de octubre por parte de los servicios, teniendo una **oportunidad** en la respuesta del **96%**.
- Se presentaron manifestaciones solicitando oportunidad en las asignaciones de citas con las diferentes especialidades, esto debido a que las programaciones están para el mes de diciembre 2025 y/o enero 2026, estas solicitudes en su gran mayoría son de pacientes de la entidad de **SOS, Sanitas y Sura**.
- La comunicación y colaboración con las respuestas por parte de los consultorios médicos sigue siendo poca, lo que conlleva a realizar múltiples seguimientos vía WhatsApp, llamada telefónica y en casos el desplazamiento presencial hasta los consultorios para solicitar respuesta a las manifestaciones.
- Se sigue presentando inconformidad en los paciente por la no entrega de resultados de las ayudas diagnósticas en físico, esto debido al cierre de entrega de resultados en los servicios de Imágenes Diagnósticas, Laboratorio, Endoscopia, Medicina Nuclear y Unidad Cardiovascular. En su gran mayoría los adultos mayores se acercan pidiendo soporte y descontento de la modalidad para visualizar sus resultados.

¡GRACIAS!