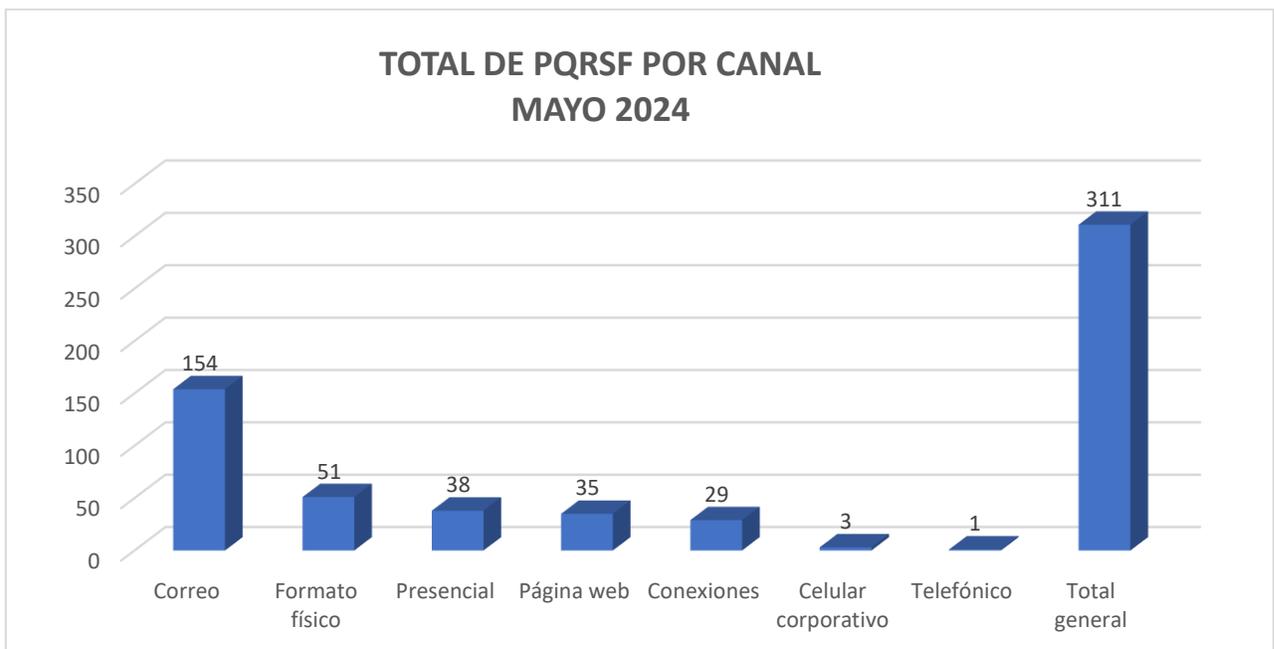
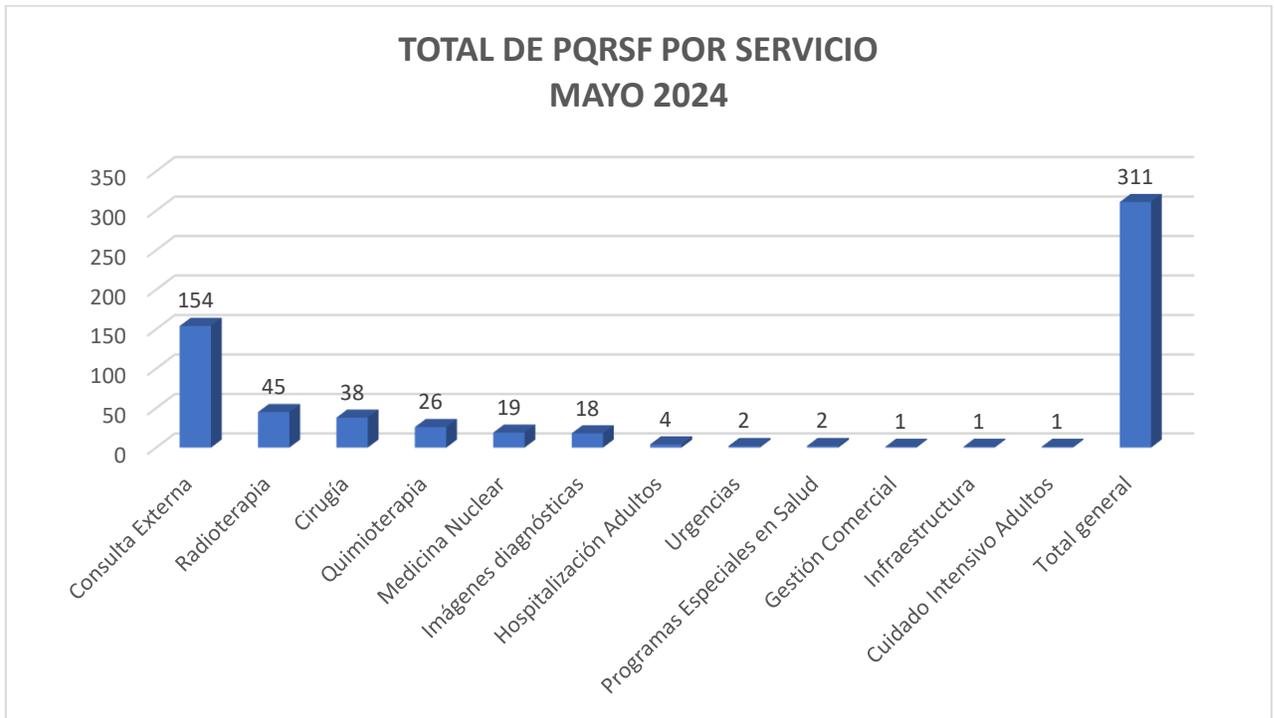
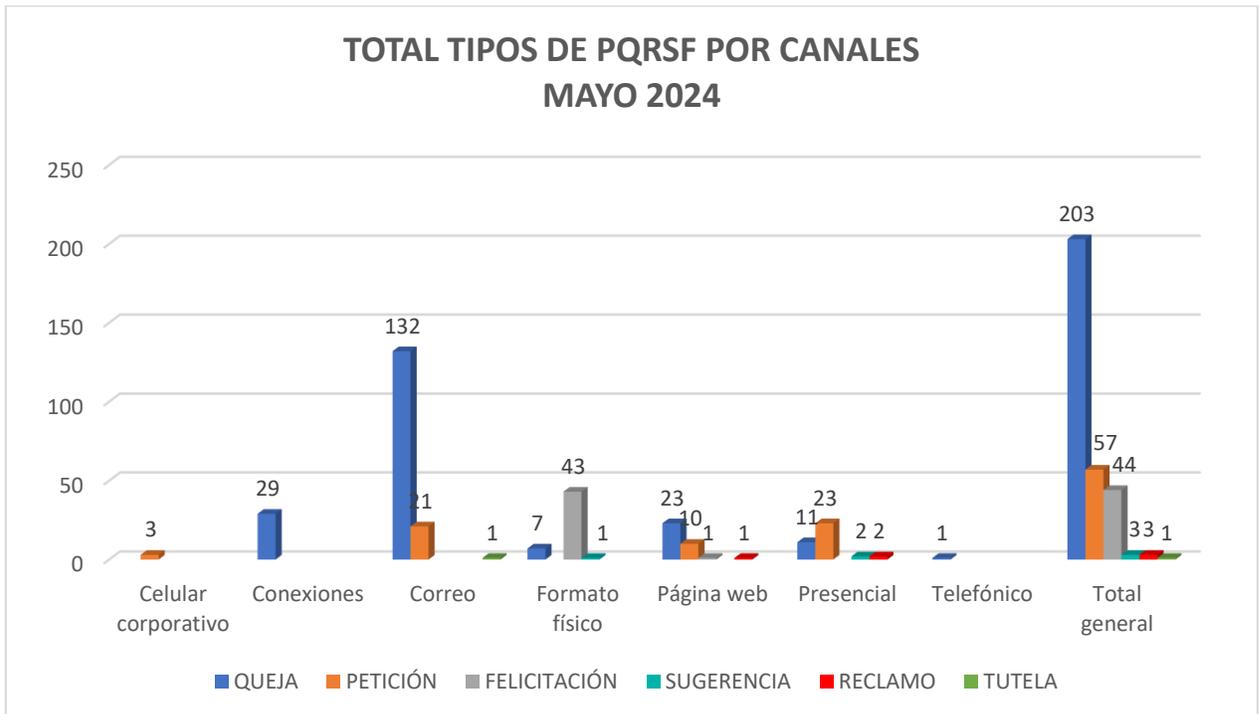


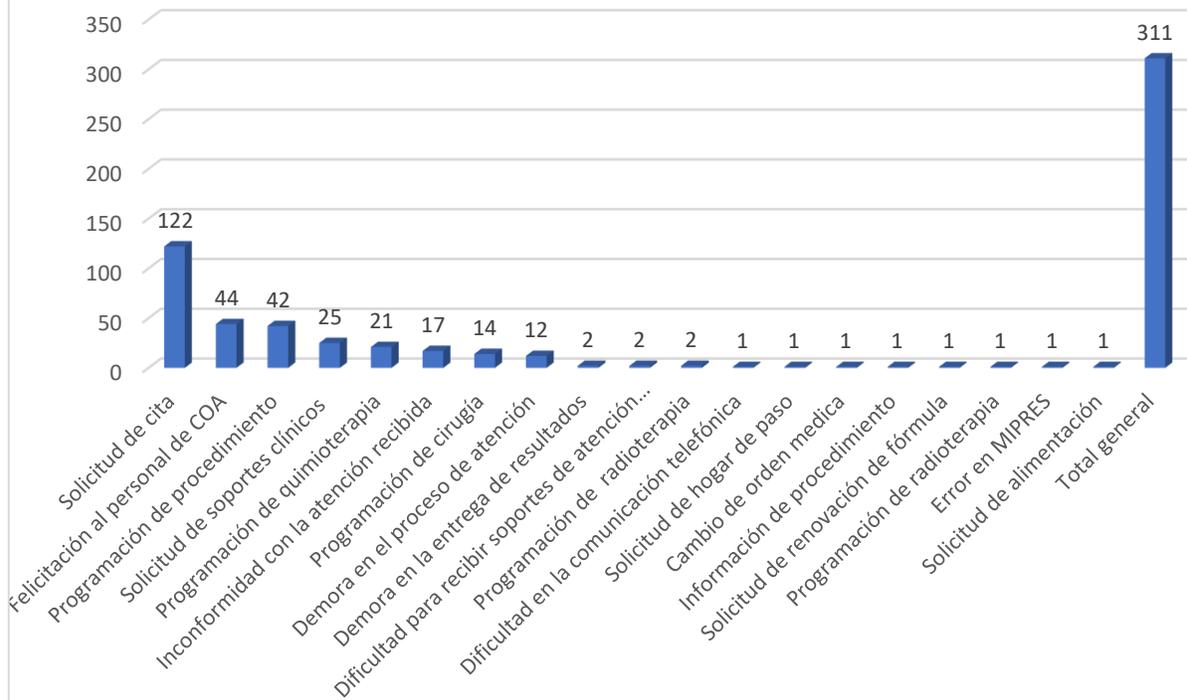
INFORME MES MAYO PQRSF ALMERA



PQRSF	Celular corporativo	Conexiones	Correo	Formato físico	Página web	Presencial	Telefónico	Total general
QUEJA		29	132	7	23	11	1	203
PETICIÓN	3		21		10	23		57
FELICITACIÓN				43	1			44
SUGERENCIA				1		2		3
RECLAMO					1	2		3
TUTELA			1					1
Total general	3	29	154	51	35	38	1	311

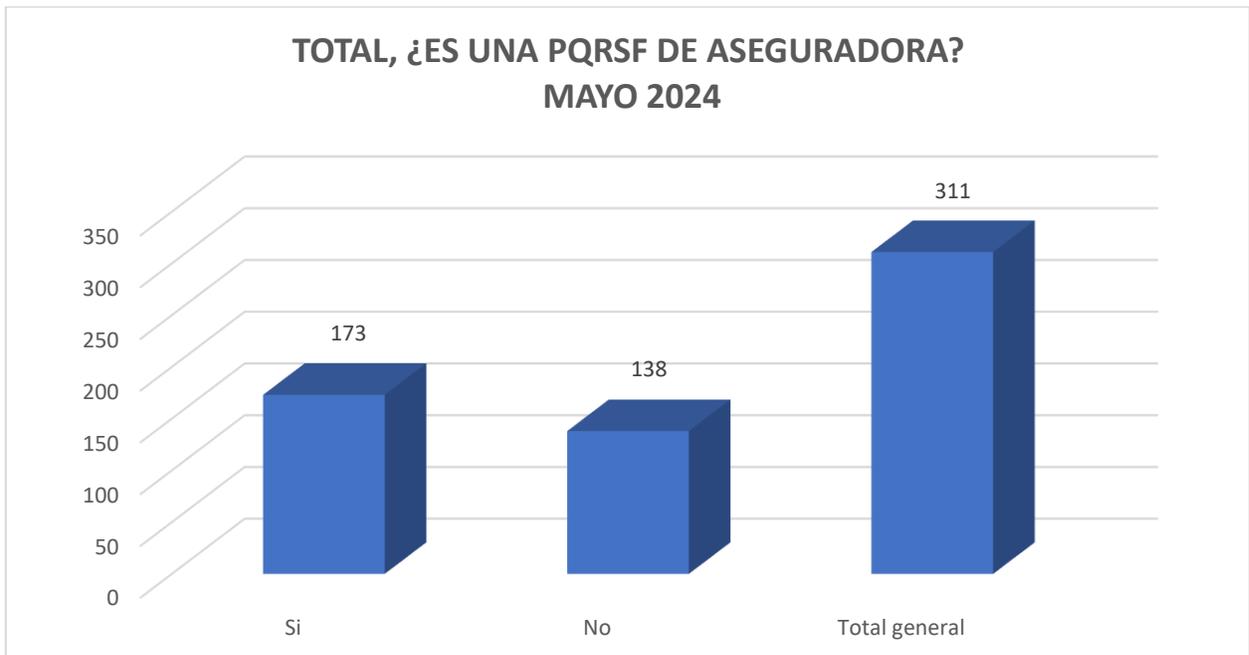


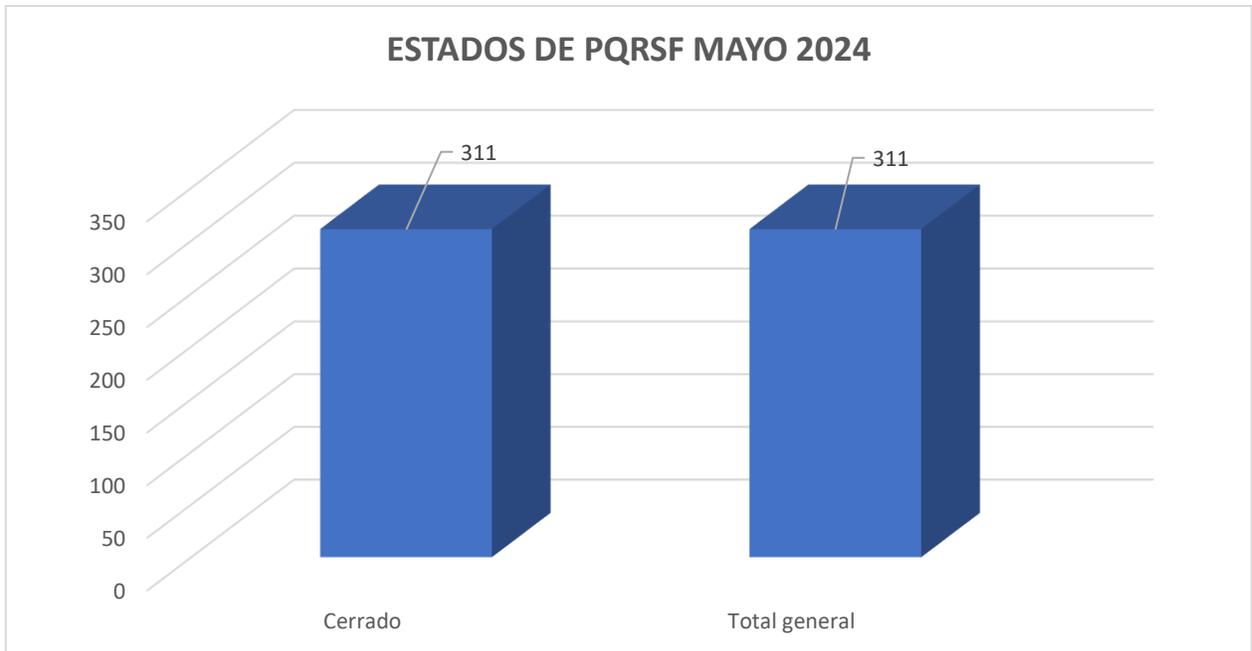
CAUSAS / MOTIVOS DE PQRSF
MAYO 2024



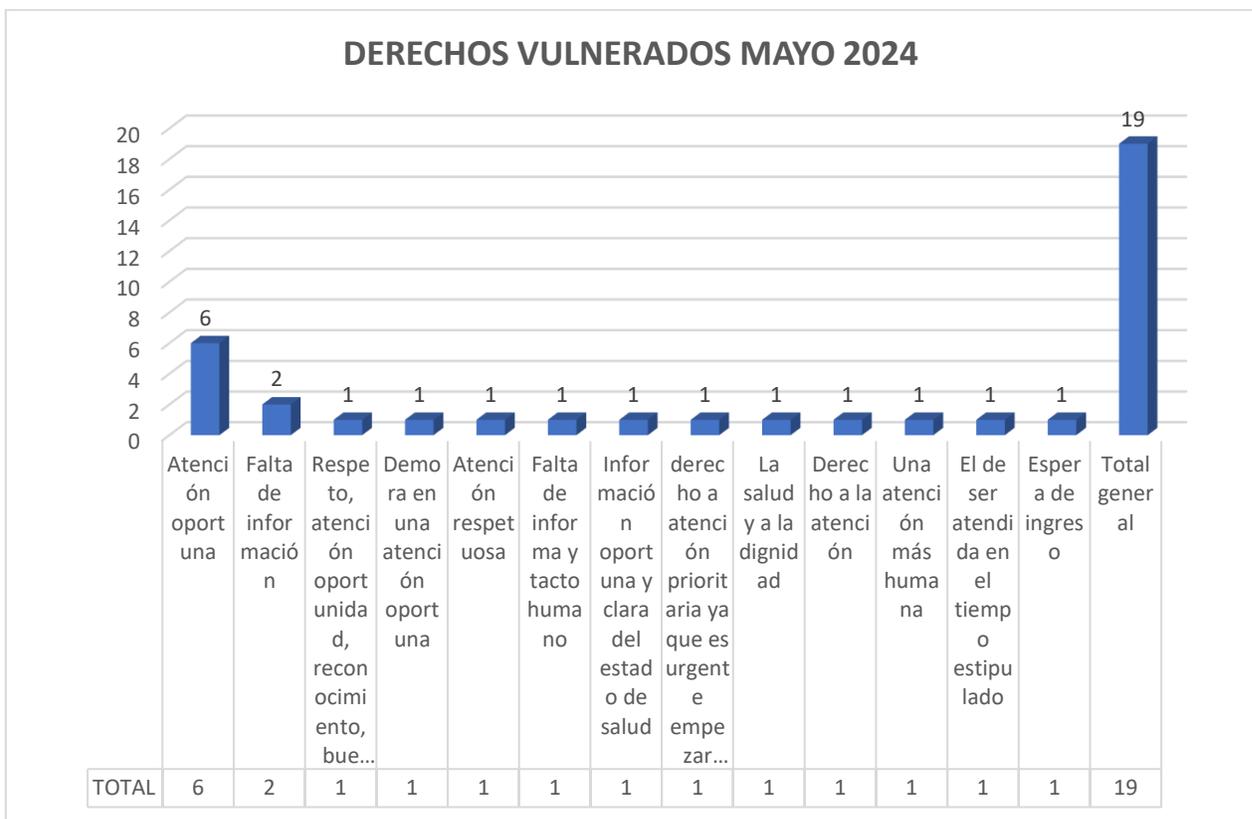
CASUSAS/MOTIVOS	TOTAL
Solicitud de cita	122
Felicitación al personal de COA	44
Programación de procedimiento	42
Solicitud de soportes clínicos	25
Programación de quimioterapia	21
Inconformidad con la atención recibida	17
Programación de cirugía	14
Demora en el proceso de atención	12
Demora en la entrega de resultados	2
Dificultad para recibir soportes de atención (historia clínica, fórmulas médicas, resultados de exámenes)	2
Programación de radioterapia	2
Dificultad en la comunicación telefónica	1
Solicitud de hogar de paso	1
Cambio de orden medica	1
Información de procedimiento	1

Solicitud de renovación de fórmula	1
Programación de radioterapia	1
Error en MIPRES	1
Solicitud de alimentación	1
Total, general	311





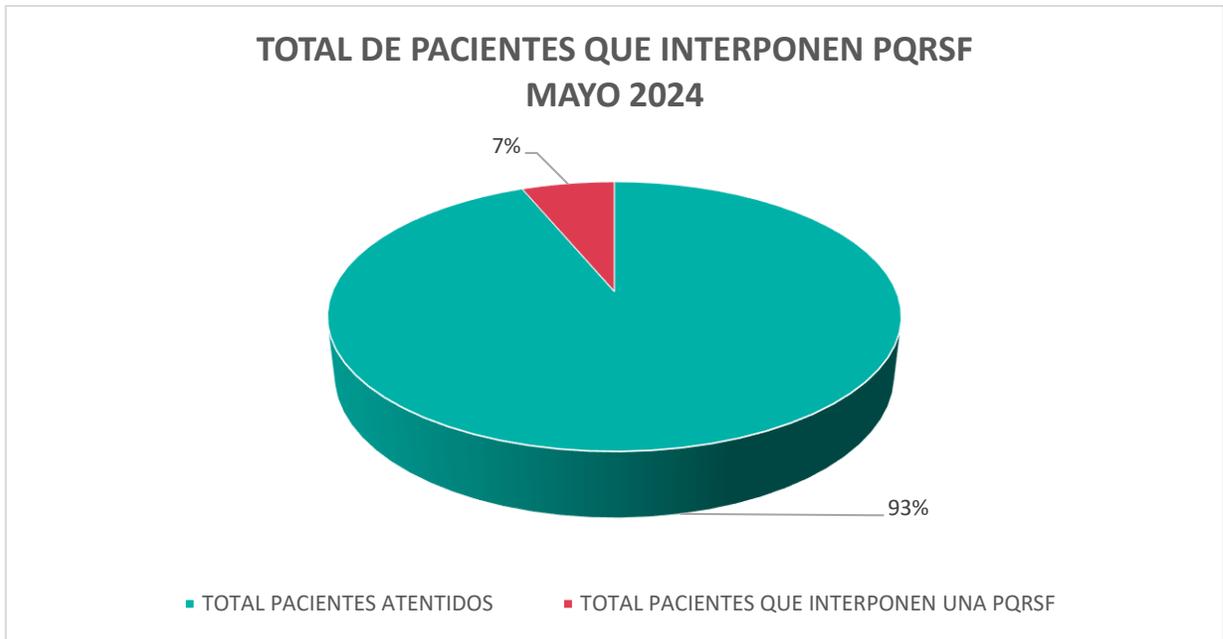
ANÁLISIS DE DERECHOS VULNERADOS



DERECHOS VULNERADOS	TOTAL
Atención oportuna	6
Falta de información	2
Respeto, atención oportuna, reconocimiento, buen trato.	1
Demora en una atención oportuna	1
Atención respetuosa	1
Falta de informa y tacto humano	1
Información oportuna y clara del estado de salud	1
derecho a atención prioritaria ya que es urgente empezar el tratamiento	1
La salud y a la dignidad	1
Derecho a la atención	1
Una atención más humana	1
El de ser atendida en el tiempo estipulado	1
Espera de ingreso	1
Total general	19

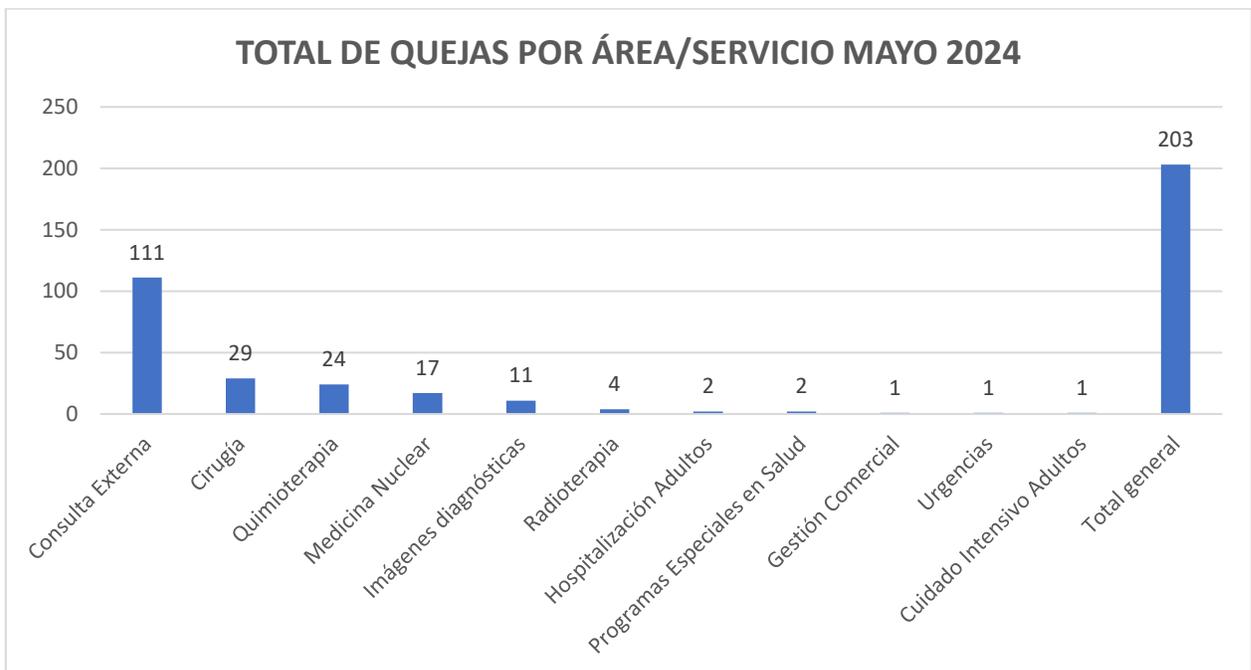
ANÁLISIS SOBRE PACIENTES QUE INTERPONEN PQRSF

PORCENTEJES PACINENTES QUE INTERPOEN PQRSF	TOTAL
TOTAL PACIENTES ATENTIDOS	4661
TOTAL PACIENTES QUE INTERPONEN UNA PQRSF	311
TOTAL	7%

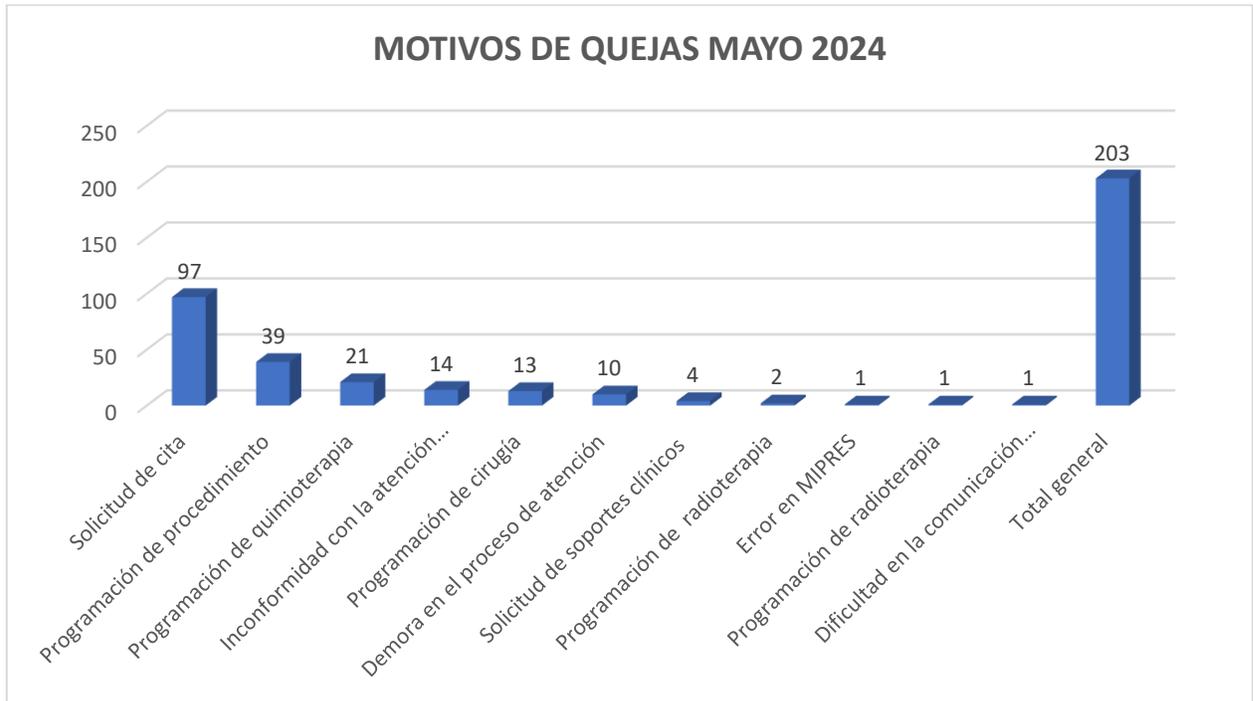


- El total de pacientes atendidos para el mes de mayo es de **4661** y el total de pacientes que interponen PQRSF es de **311** dando así un porcentaje del **7%**.

ANÁLISIS DE LAS QUEJAS POR ÁREA Y SERVICIO



ANÁLISIS DE LAS QUEJAS POR MOTIVO

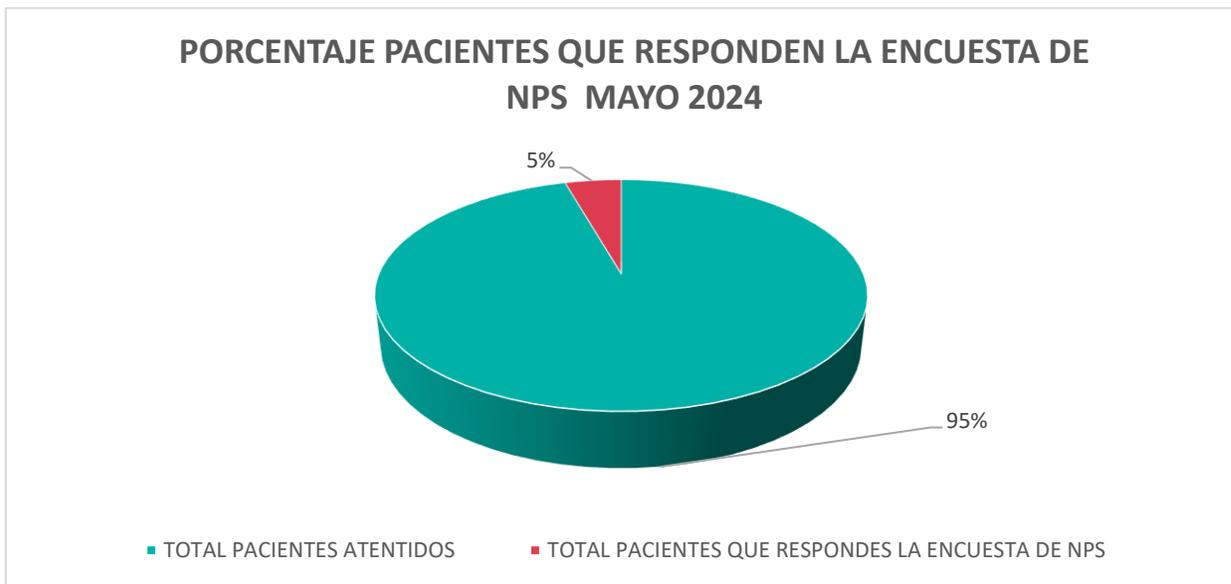


FELICITACIONES COA



CANAL OPINAT

ATENDIDOS/ENCUESTAS DE NPS	TOTAL
TOTAL PACIENTES ATENDIDOS	4661
TOTAL PACIENTES QUE RESPONDES LA ENCUESTA DE NPS	215
TOTAL	5%



- El total de pacientes atendidos en el mes de mayo es de **4661** y el total de pacientes que interponen PQRSF es de **215** dando así un porcentaje del **5%**.