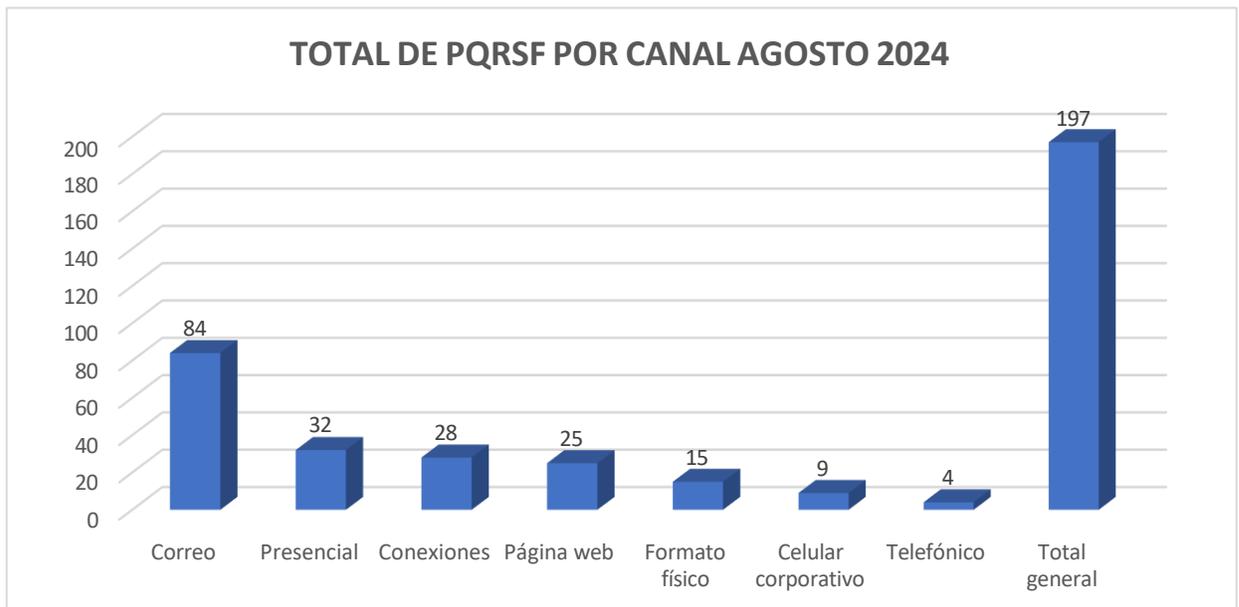
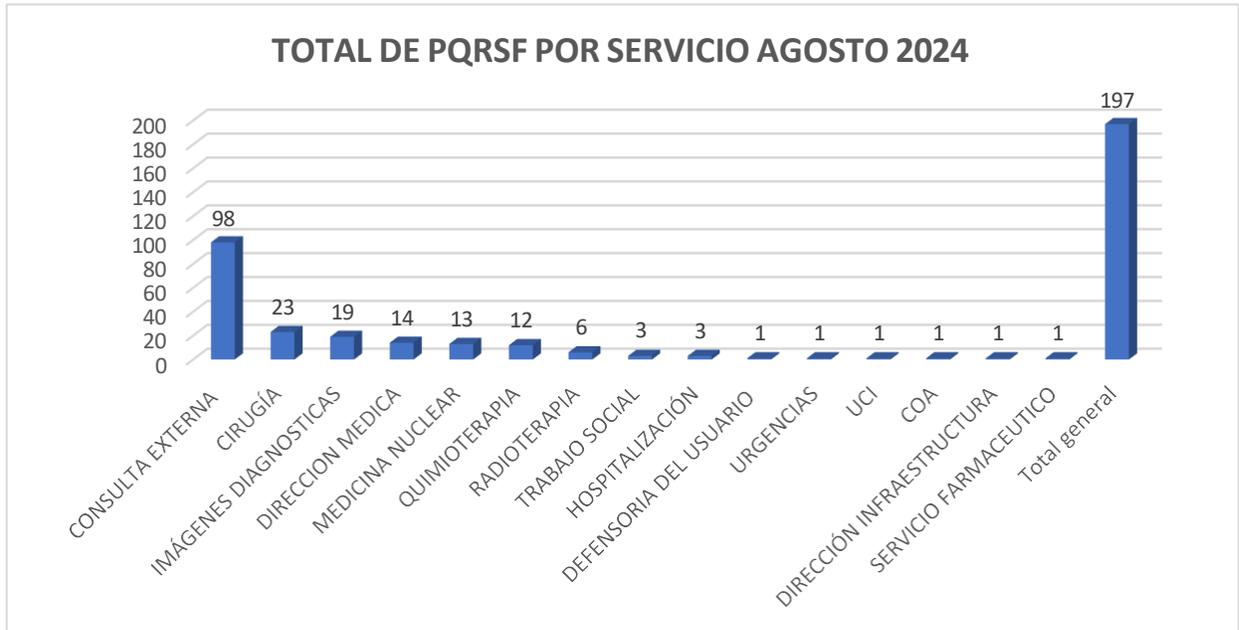
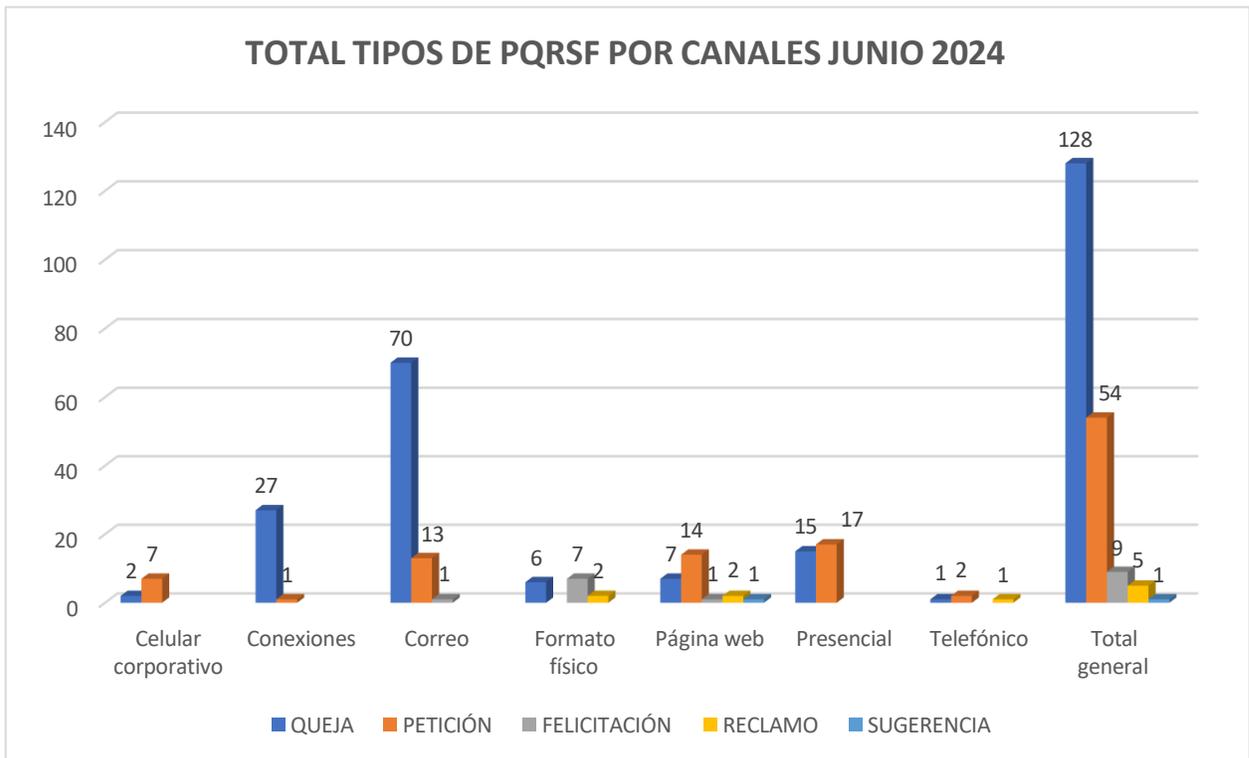


INFORME MES AGOSTO PQRSF ALMERA

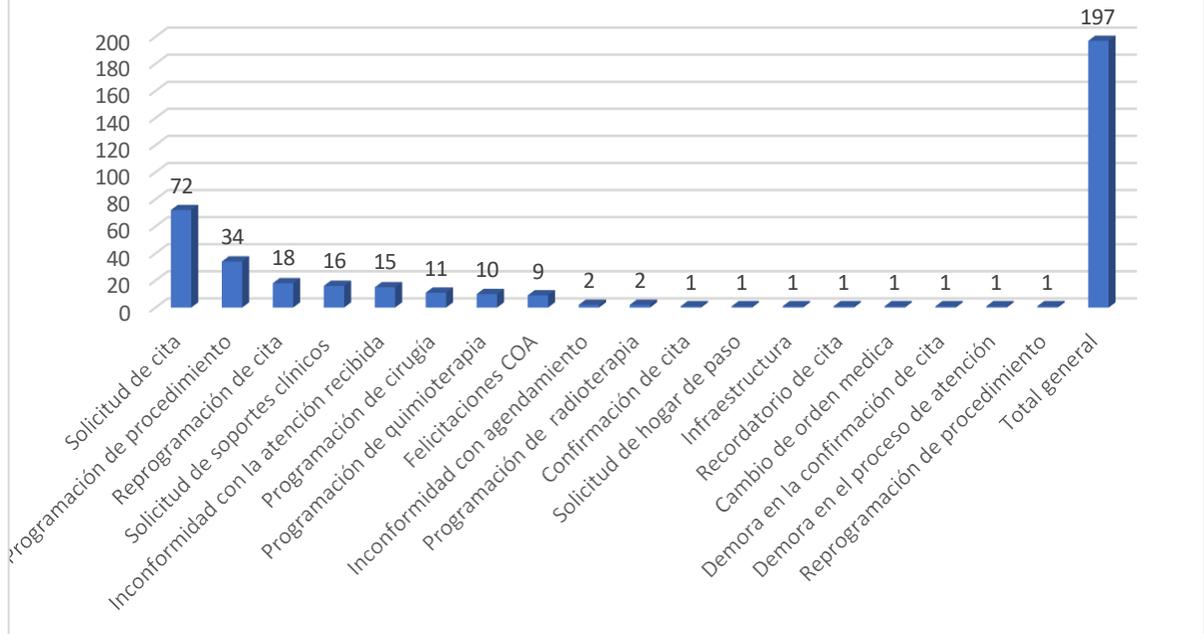


TOTAL TIPOS DE PQRSF POR CANALES MAYO 2024

PQRSF	Celular corporativo	Conexiones	Correo	Formato físico	Página web	Presencial	Telefónico	Total general
QUEJA	2	27	70	6	7	15	1	128
PETICIÓN	7	1	13		14	17	2	54
FELICITACIÓN			1	7	1			9
RECLAMO				2	2		1	5
SUGERENCIA					1			1
Total general	9	28	84	15	25	32	4	197

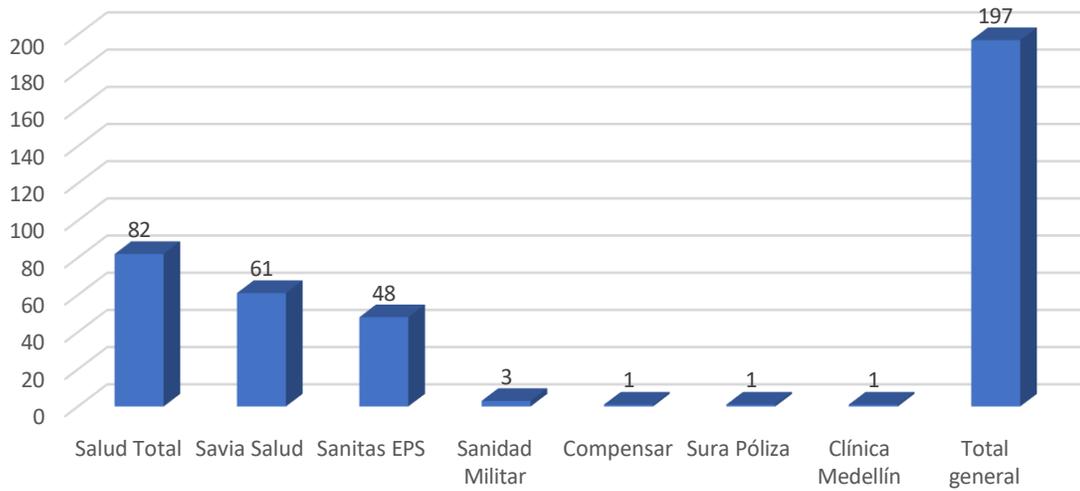


CAUSAS / MOTIVOS DE PQRSF AGOSTO 2024

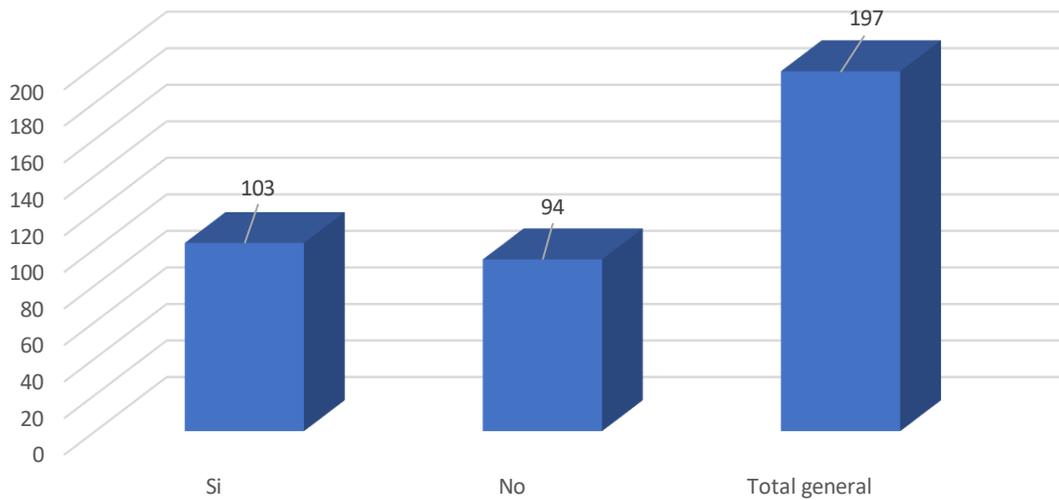


MOTIVO DE LA PQRSF	TOTAL CAUSAS/ MOTIVOS
Solicitud de cita	72
Programación de procedimiento	34
Reprogramación de cita	18
Solicitud de soportes clínicos	16
Inconformidad con la atención recibida	15
Programación de cirugía	11
Programación de quimioterapia	10
Felicitaciones COA	9
Inconformidad con agendamiento	2
Programación de radioterapia	2
Confirmación de cita	1
Solicitud de hogar de paso	1
Infraestructura	1
Recordatorio de cita	1
Cambio de orden medica	1
Demora en la confirmación de cita	1
Demora en el proceso de atención	1
Reprogramación de procedimiento	1
Total general	197

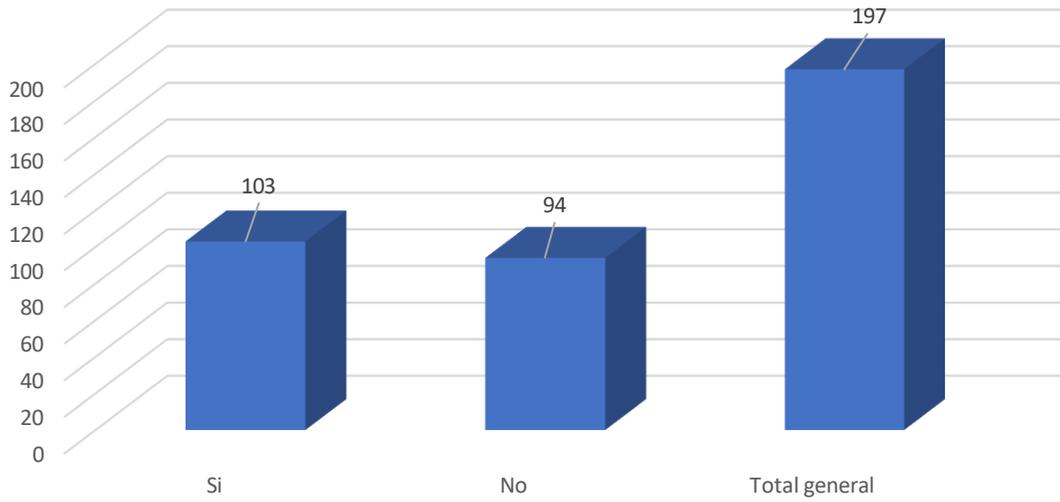
TOTAL DE PQRSF POR EAPB AGOSTO 2024



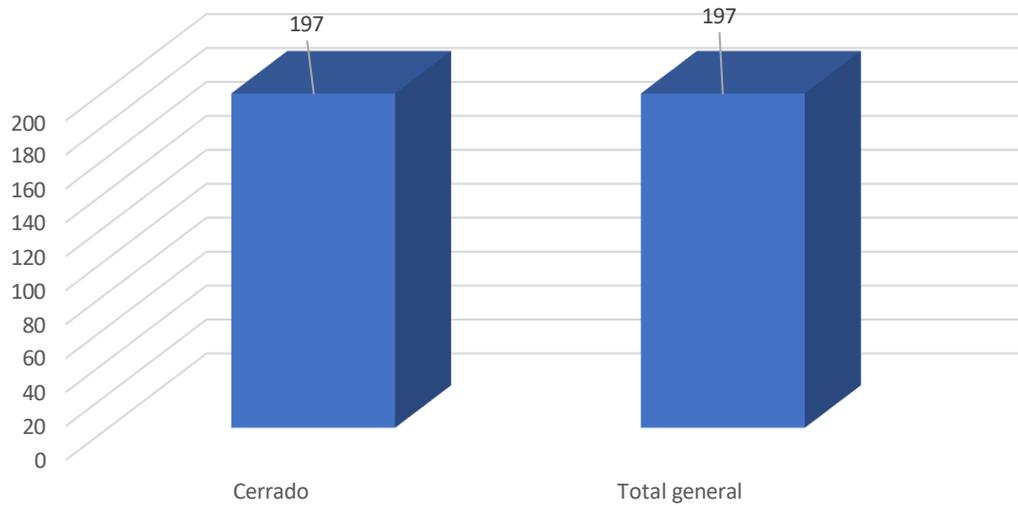
TOTAL, ¿ES UNA PQRSF DE ASEGURADORA? AGOSTO 2024



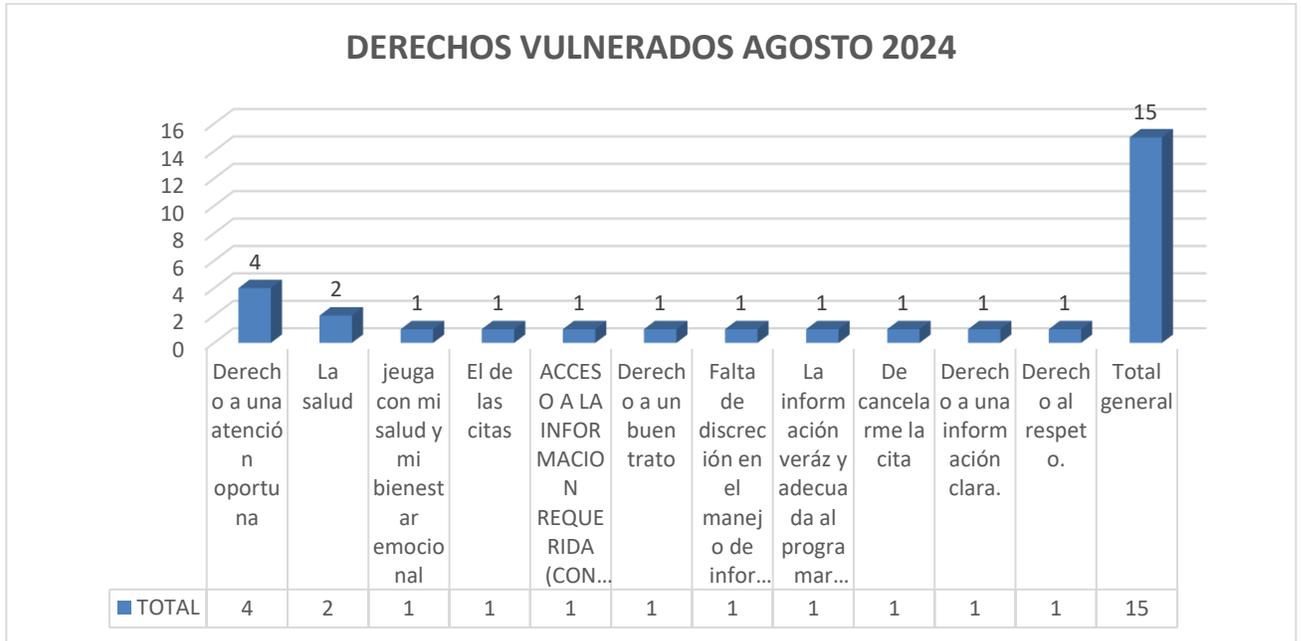
TOTAL, ¿ES UNA PQRSF DE ASEGURADORA? AGOSTO 2024



ESTADOS DE PQRSF AGOSTO 2024



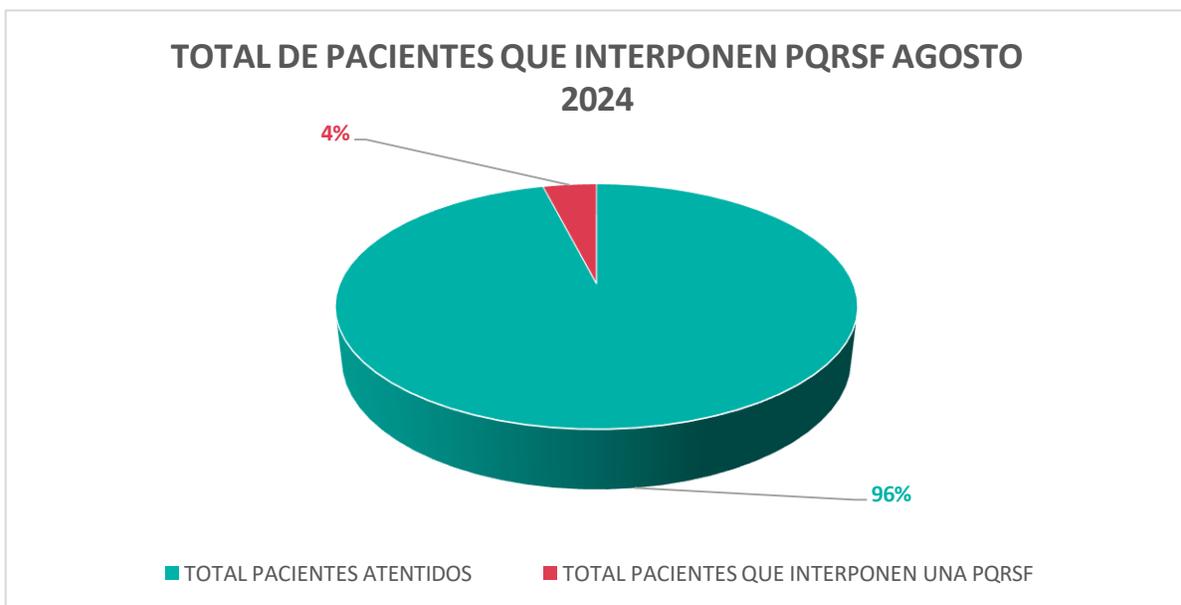
ANÁLISIS DE DERECHOS VULNERADOS



DERECHOS VULNERADOS	TOTAL
Derecho a una atención oportuna	4
La salud	2
juega con mi salud y mi bienestar emocional	1
El de las citas	1
Acceso a la información requerida (consentimientos informados)	1
Derecho a un buen trato	1
Falta de discreción en el manejo de información delicada	1
La información verás y adecuada al programar las citas.	1
De cancelarme la cita	1
Derecho a una información clara.	1
Derecho al respeto.	1
Total general	15

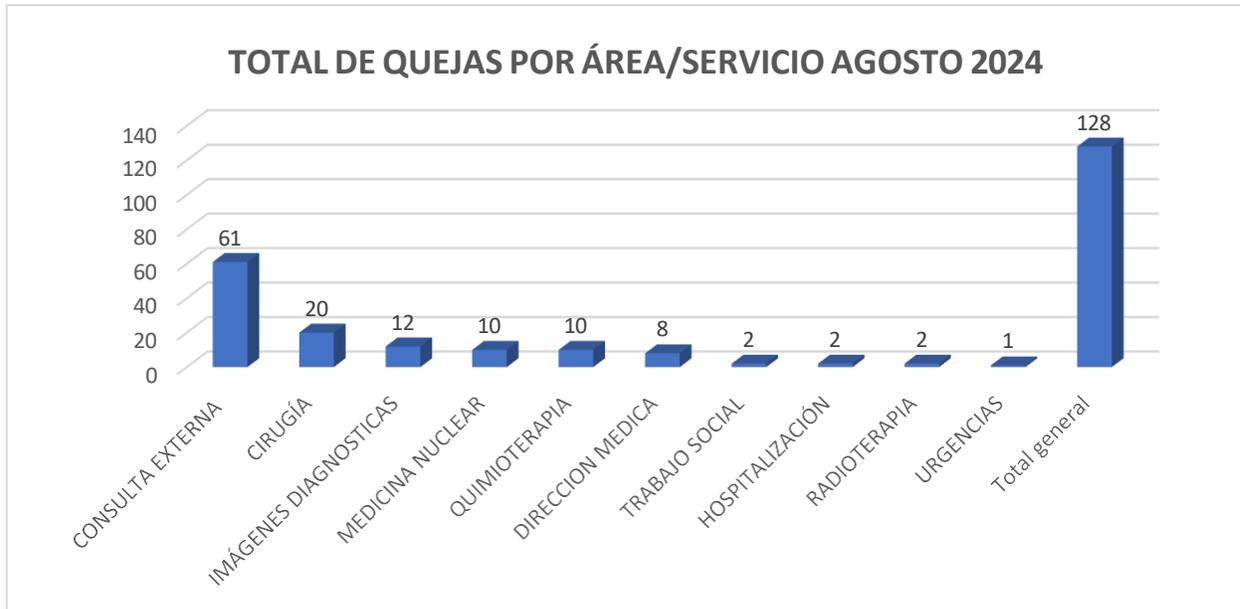
ANÁLISIS SOBRE PACIENTES QUE INTERPONEN PQRSF

ATENDIDOS/ENCUESTAS DE NPS	TOTAL
TOTAL PACIENTES ATENDIDOS	4778
TOTAL PACIENTES QUE INTERPONEN UNA PQRSF	197
TOTAL	4%



- El total de pacientes atendidos para el mes de agosto es de **4778** y el total de pacientes que interponen PQRSF es de **197** dando así un porcentaje del **4%**.

ANÁLISIS DE LAS QUEJAS POR ÁREA Y SERVICIO

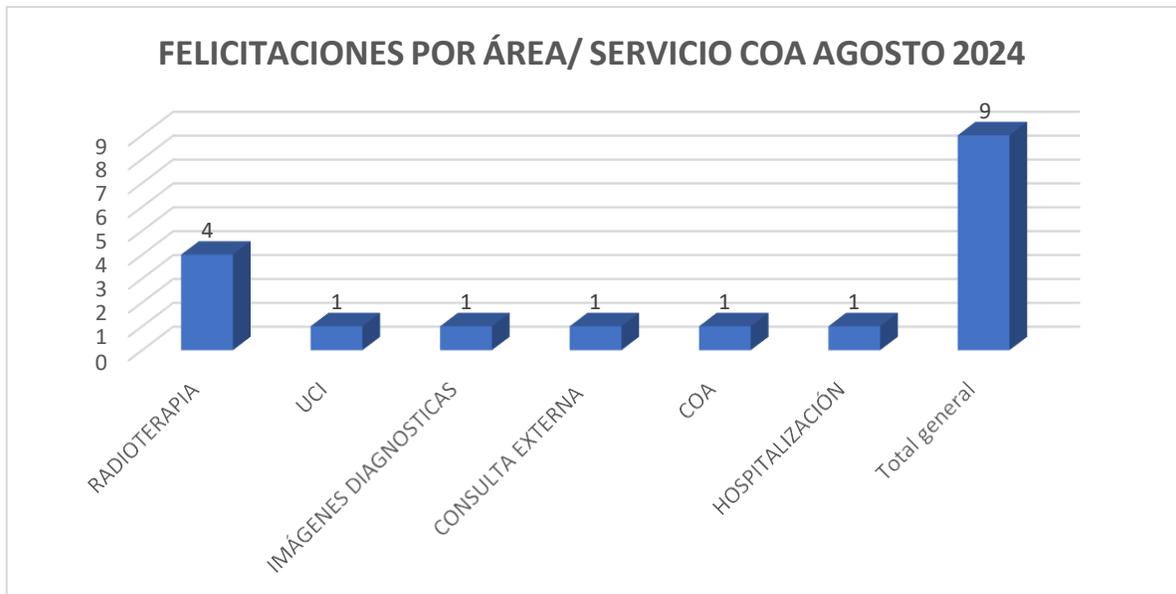


ANÁLISIS DE LAS QUEJAS POR MOTIVO



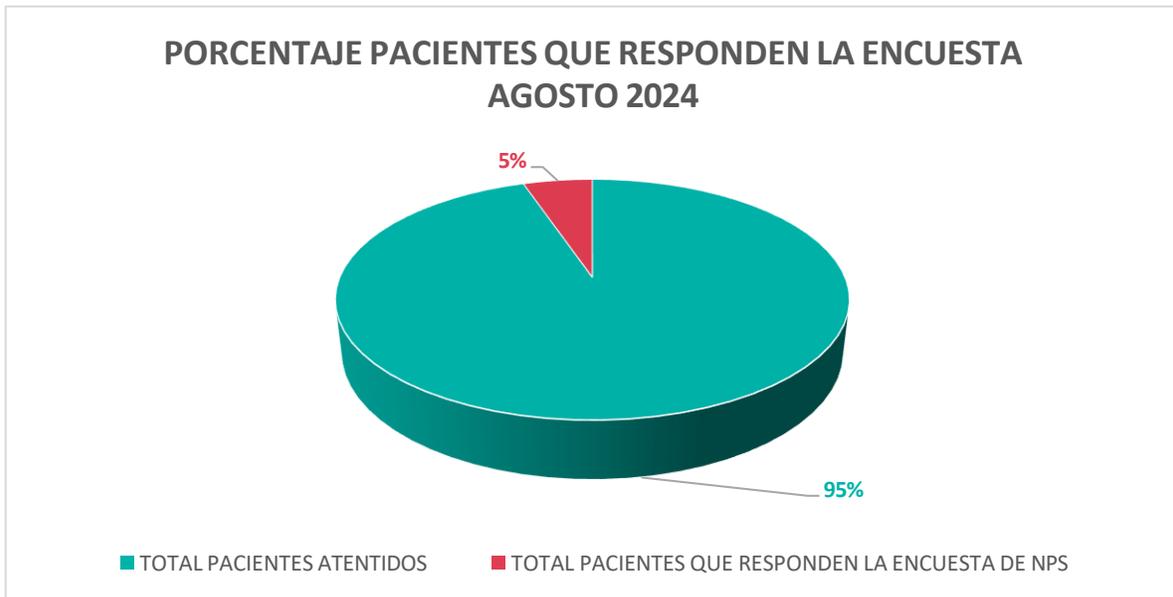
MOTIVOS DE QUEJAS	TOTAL
Solicitud de cita	52
Programación de procedimiento	29
Inconformidad con la atención recibida	14
Programación de cirugía	9
Programación de quimioterapia	8
Reprogramación de cita	6
Solicitud de soportes clínicos	4
Programación de radioterapia	2
Inconformidad con agendamiento	2
Demora en la confirmación de cita	1
Reprogramación de procedimiento	1
Total general	128

FELICITACIONES COA



CANAL OPINAT

ATENDIDOS/ENCUESTAS DE NPS	TOTAL
TOTAL PACIENTES ATENDIDOS	4778
TOTAL PACIENTES QUE RESPONDEN LA ENCUESTA DE NPS	262
TOTAL	5%



- El total de pacientes atendidos en el mes de agosto es de **4778** y el total de pacientes que responde la encuesta es de **262** dando así un porcentaje del **5%**.