

1. OBJETIVO: Presentar al comité de ética las manifestaciones que corresponden al mes de agosto 2025.

2. ALCANCE: Inicia con la exportación del aplicativo ALMERA y finaliza con el envío por correo editable y protegido a los integrantes del comité de ética.

3. CONTENIDO:

1. MANIFESTACIONES_AGOSTO_2025

Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO DE SOLICITUD	%
FELICITACIÓN	3	1%
PETICIÓN	256	88%
QUEJA	3	1%
RECLAMO	26	9%
SUGERENCIA	2	1%
Total general	290	100%



ANÁLISIS: Para el mes de agosto el mayor porcentaje de manifestaciones son para las peticiones con 88%, seguidamente con un 9% los reclamos y en el tercer lugar gradualmente con el 1% para las felicitaciones, quejas y sugerencias.

2. CAUSAS POR TIPO_AGOSTO_2025

2.1. PETICIONES AGOSTO 2025.

TIPO DE SOLICITUD	PETICIÓN
Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO DE SOLICITUD
Solicitud de programación de (radioterapia, cirugía, procedimiento, quimioterapia, trasplante)	1
RIAS	1
Demora al alta (Urgencias, hospitalización, UCI, Uci, medicina nuclear); Dificultad para recibir soportes de atención clínica (historia clínica, fórmulas médicas, Falta de ordenamiento, resultados de exámenes, cambio de orden medica)	3
DEFENSORÍA DEL USUARIO	3
Demora en el inicio de tratamiento de (radioterapia, quimioterapia, cirugía, paliativo)	1
CIRUGÍA	1
Demora en la entrega de medicamentos, insumos o dispositivos médicos	1
DEFENSORÍA DEL USUARIO	1
Dificultad para recibir soportes de atención clínica (historia clínica, fórmulas médicas, Falta de ordenamiento, resultados de exámenes, cambio de orden medica)	157
CONSULTA EXTERNA	1
DEFENSORÍA DEL USUARIO	154
DIRECCIÓN MÉDICA	1
IMÁGENES	1
Dificultad para recibir soportes de atención clínica (historia clínica, fórmulas médicas, Falta de ordenamiento, resultados de exámenes, cambio de orden medica); Solicitud de autorizaciones	1
DEFENSORÍA DEL USUARIO	1
Dificultad para recibir soportes de atención clínica (historia clínica, fórmulas médicas, Falta de ordenamiento, resultados de exámenes, cambio de orden medica); Solicitud de cita de control y primera vez	1
CONSULTA EXTERNA	1
Dificultad para recibir soportes de atención no clínica (factura electrónica, certificado de asistencia acompañantes)	2
TRABAJO SOCIAL	2
Inconformidad con agendamiento	2
CIRUGÍA	1
CONSULTA EXTERNA	1
Inoportunidad en información de cancelación de cita (consulta externa, imágenes, nuclear, radio, quimio)	1
CONSULTA EXTERNA	1
Solicitud de alimentación (Fundación Quirónsalud)	1
DEFENSORÍA DEL USUARIO	1

Solicitud de certificado de incapacidad	3
DIRECCIÓN MÉDICA	3
Solicitud de cita de control y primera vez	52
CIRUGÍA	4
CONSULTA EXTERNA	27
CUIDADO PALIATIVO	2
DEFENSORÍA DEL USUARIO	4
GASTROENTEROLOGÍA/ENDOSCOPIA	1
IMÁGENES	5
LABORATORIO CLÍNICO	1
MEDICINA NUCLEAR	8
Solicitud de entrega de medicamentos, dispositivos médicos e insumos	3
CONSULTA EXTERNA	1
DEFENSORÍA DEL USUARIO	1
QUIMIOTERAPIA	1
Solicitud de hogar de paso	1
DEFENSORÍA DEL USUARIO	1
Solicitud de programación de (radioterapia, cirugía, procedimiento, quimioterapia, trasplante)	26
CIRUGÍA	18
CONSULTA EXTERNA	1
DIRECCIÓN MÉDICA	1
IMÁGENES	1
MEDICINA NUCLEAR	1
QUIMIOTERAPIA	2
RADIOTERAPIA	2
Total general	256

ANÁLISIS: Para el mes de agosto se presentaron 256 peticiones, en una escala de 3 tenemos en la posición número 1 a Defensoría del Usuario con un total de 164 solicitudes, en segundo lugar, al servicio de Consulta Externa con 30 solicitudes y en tercer lugar la dirección médica con 5 solicitudes.

2.2 QUEJAS AGOSTO 2025.

TIPO DE SOLICITUD	QUEJA
Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO DE SOLICITUD
Inconformidad con la atención recibida por personal de admisiones	1
CONSULTA EXTERNA	1
Solicitud cambio de especialista	1
DIRECCIÓN MÉDICA	1
Solicitud de cita de control y primera vez	1
IMÁGENES	1
Total general	3

ANÁLISIS: Para el mes de agosto se registraron un total de 3 quejas, para el servicio de consulta externa (1) por Inconformidad con la atención recibida por personal de admisiones, para el servicio de dirección médica por Solicitud cambio de especialista y para el servicio de imágenes diagnósticas por Dificultad en la comunicación (telefónica, líneas de atención).

2.3 RECLAMOS AGOSTO 2025.

TIPO DE SOLICITUD	RECLAMO
Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO DE SOLICITUD
Demora en el proceso de atención (todos los servicios)	1
RADIOTERAPIA	1
Dificultad en la comunicación (telefónica, líneas de atención)	7
CIRUGÍA	1
CONSULTA EXTERNA	3
IMÁGENES	3
Inconformidad con agendamiento	1
CONSULTA EXTERNA	1
Inconformidad con la atención recibida por personal de enfermería	1
QUIMIOTERAPIA	1
Inconformidad con la atención recibida por personal de enfermería; Inconformidad con la atención recibida por personal médico	1
DIRECCIÓN MÉDICA	1
Inconformidad con la atención recibida por personal médico	3
DIRECCIÓN MÉDICA	2
HOSPITALIZACIÓN	1

Inconformidad con la información telefónica brindada	1
CIRUGÍA	1
Inconformidad por reprogramación de cirugía	1
CIRUGÍA	1
Inoportunidad en información de cancelación de cita (consulta externa, imágenes, nuclear, radio, quimio)	3
CONSULTA EXTERNA	3
Inoportunidad en la asignación de cita por primera vez	1
CONSULTA EXTERNA	1
Solicitud de certificado de incapacidad	2
DIRECCIÓN MÉDICA	2
Solicitud de cita de control y primera vez	4
CONSULTA EXTERNA	3
CUIDADO PALIATIVO	1
Total general	26

ANÁLISIS: Se registraron 26 reclamos en total, las 3 causales más representativas son por Dificultad en la comunicación (telefónica, líneas de atención, Inoportunidad en la asignación de cita por primera vez e Inoportunidad en información de cancelación de cita (consulta externa, imágenes, nuclear, radio, quimioterapia).

2.4 SUGERENCIAS AGOSTO 2025.

TIPO DE SOLICITUD	SUGERENCIA
Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO DE SOLICITUD
Inconformidad con la atención recibida por personal de admisiones	1
CONSULTA EXTERNA	1
Inoportunidad en información de cancelación de cita (consulta externa, imágenes, nuclear, radio, quimio)	1
DEFENSORÍA DEL USUARIO	1
Total general	2

ANÁLISIS: Se obtuvo un total de 2 sugerencias en el mes de agosto para el servicio de Consulta Externa y otra por defensoría al usuario,

2.5 FELICITACIONES AGOSTO 2025.

TIPO DE SOLICITUD	FELICITACIÓN
Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO DE SOLICITUD
Felicitación	3
CONSULTA EXTERNA	1
CUIDADO INTENSIVO ADULTO	1
URGENCIAS	1
Total general	3

ANÁLISIS: Se registran 3 felicitaciones para los servicios de Consulta Externa, Urgencias y UCI.

3. ES UNA PQRSF DE LA EAPB

Etiquetas de fila	Cuenta de ES UNA PQRSF DE ASEGURADORA
No	210
Si	80
Total general	290

ANÁLISIS: Se identifica que para el mes de agosto 2025 el total de manifestaciones fue de 290, siendo 80 solicitudes realizadas por la EAPB.

4. TOTAL, ATENCIONES POR EAPB

Etiquetas de fila	Cuenta de EAPB
Particular internacional	1
Particular nacional	6
Salud Total	154
Sanidad Militar	10
Sanitas EPS	46
Savia Salud	70
Unisalud	3
Total general	290

ANÁLISIS: Se identifica que para el mes de agosto 2025 el mayor indicador de quejas por EAPB confiere a Salud Total con un resultado de 154 solicitudes, seguidamente, Savia Salud con un de 70 solicitudes y Sanitas EPS con 46 solicitudes.

4.1 TOTAL PQRSF POR SERVICIOS

Etiquetas de fila	Cuenta de MACROPROCESO
Atención Inmediata (Urgencias)	26
Consulta Externa (general, especializada, endoscopia o gastroenterología, dolor y cuidados paliativos)	43
Felicitación	4
Internación (Hospitalización, Cuidado intermedio adultos, Cuidado intensivo adultos)	1
Quirúrgico (Cirugía)	64
Servicio Información Atención Usuario-SIAU	152
Total, general	290

ANÁLISIS: Para el mes de agosto se tuvo un total de PQRSF, siendo el servicio de información y atención al usuario con mayor resultado de 152, seguidamente el servicio de consulta externa. , Imágenes Diagnósticas 1620.

5. TOTAL, CANALES DE REGISTRO

Etiquetas de fila	Cuenta de CANAL DE REGISTRO
Celular corporativo	16
Conexiones	23
Correo	93
Formato físico	1
Página web	56
Presencial	100
Telefónico	1
Total, general	290

ANÁLISIS: Para el mes de agosto de 2025 se evidencia que el canal de registro por el cual se recibieron mayor cantidad de manifestación fue a través del canal presencial con un registro de 100 atenciones, en segundo lugar, el correo electrónico con 93 y en tercer lugar el canal página web con 56 solicitudes.

6. DERECHOS VULNERADOS

ÁREA /SERVICIO	(Todas)
Etiquetas de fila	Cuenta de ¿CONSIDERA QUE LE HAN VULNERADO ALGÚN DERECHO?
NO	72
SI	12
otro	4
Tener accesibilidad, disponibilidad, oportunidad y continuidad para el diagnóstico y la atención de la enfermedad.	7
Una atención integral que la los servicios, bienes y acciones, conducentes a la recuperación de la salud de las personas.	1

ANÁLISIS: Se evidencia que para el mes de agosto se tuvo un total de 7 derechos vulnerados, en Tener accesibilidad, disponibilidad, oportunidad y continuidad para el diagnóstico y la atención de la enfermedad - Una atención integral que la los servicios, bienes y acciones, conducentes a la recuperación de la salud de las personas.

7. CONOCE LOS DYD_AGOSTO

Etiquetas de fila	Cuenta de ¿HA RECIBIDO INFORMACIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES QUE TIENE CON LA INSTITUCION?
NO	1
SI	82
Total general	83

ANÁLISIS: Se obtiene un 82% de pacientes que manifiestan haber recibido información de los Derechos Y Deberes, lo que significa un impacto positivo en la cultura organizacional, por otro lado, se registró (1) caso donde se manifestó desconocer los Derechos Y Deberes, una vez se valida en el sistema se observa que es una familiar intermitente.

8.TOTAL_ATENCIONES_TODOS_LOS_SERVICIOS

SERVICIO	Agosto
Hospitalización	206
UCI	28
UCE	16
Urgencias	406
Cirugía	238
Quimioterapia	593
Imágenes Diagnósticas	1620
Radioterapia	1242
Medicina nuclear	333
Endoscopia	112
Procedimientos dermatología	64
Servicio farmacéutico	249
Consulta Externa	3635
Atenciones totales	8742
Atenciones ambulatorias	4451
Atenciones excepto CE	1472
Prevalencia	894
Atenciones Apoyo y complementación terapéutica	4213

ANÁLISIS: para el mes de agosto se tuvo un total de atenciones 8742, siendo el servicio de consulta externa con mayor indicador en un total de 3635, Imágenes Diagnósticas 1620.

9. NÚMERO DE ATENCIONES POR EAPB AGOSTO _2025

Cuenta de CLASIFICACION	—		
ASEGURADORA	Evento	PGP	Total general
ALIANZA MED ANT EPS	4103		4103
ALLIANZ SEGUROS DE VIDA S.A.	25		25
ASSIST CARD SMALLINE S. A	5		5
AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA	41		41
CLINICA MEDELLIN S A S	56		56
COLPATRIA MP PLUS - FESALUD ORIGINAL	13		13
COMPENSAR E.P.S.	32		32
COOMEVA MEDICINA PREPAGADA S. A	118		118
COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA	20		20
DISPENSARIO MEDICO MEDELLIN	305		305
E.P.S SANITAS S.A.S	161	2495	2656
E.S.E. HOSPITAL SAN LUIS BELTRAN	184		184
EPS Y M. P. SURA	317		317
IPS SOLUCIONES MEDICAS EN SALUD SAS	3		3
MEDPLUS MP CEREZA-TURQUESA	16		16
NUEVA EPS S.A.	1		1
PARTICULAR	391		391
SALUD TOTAL EPS-S S.A	350	17	367
UNIVERSIDAD NACIONAL UNISALUD	89		89
Total, general	6230	2512	8742

ANÁLISIS:

Se evidencia que para el mes de agosto 2025 se tuvo un total 8742 de atenciones por contrato evento de 6230 y por PGP 2512, siendo Savia Salud la EPS con mayor indicador de atenciones generales de 4103.