

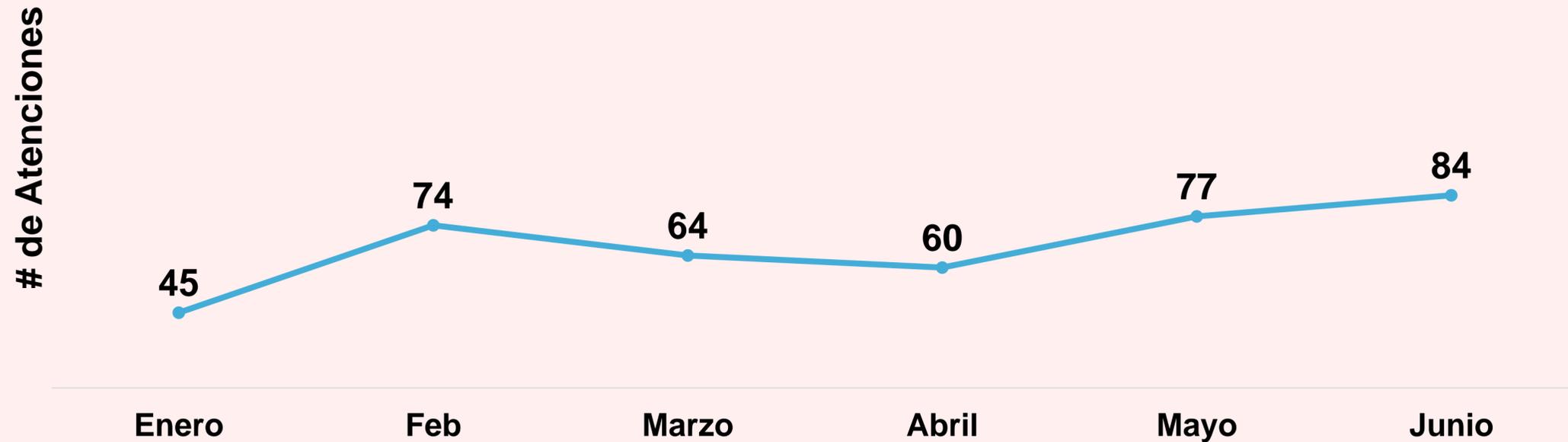
# INFORME DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

# 1er Semestre

# 2023

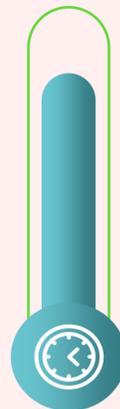
# SISTEMA DE INFORMACIÓN – CONSULTA EXTERNA



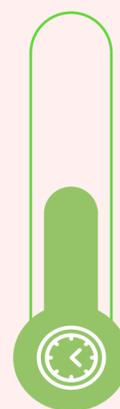
**Oportunidad de Asignación de citas Oncología**  
El promedio de atención de asignación de citas es de



Máx 10 días



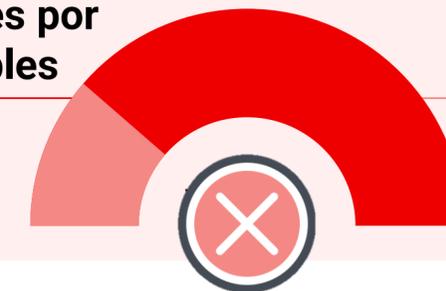
Min 4 días



## Cancelación de citas

20 Cancelaciones por factores atribuibles

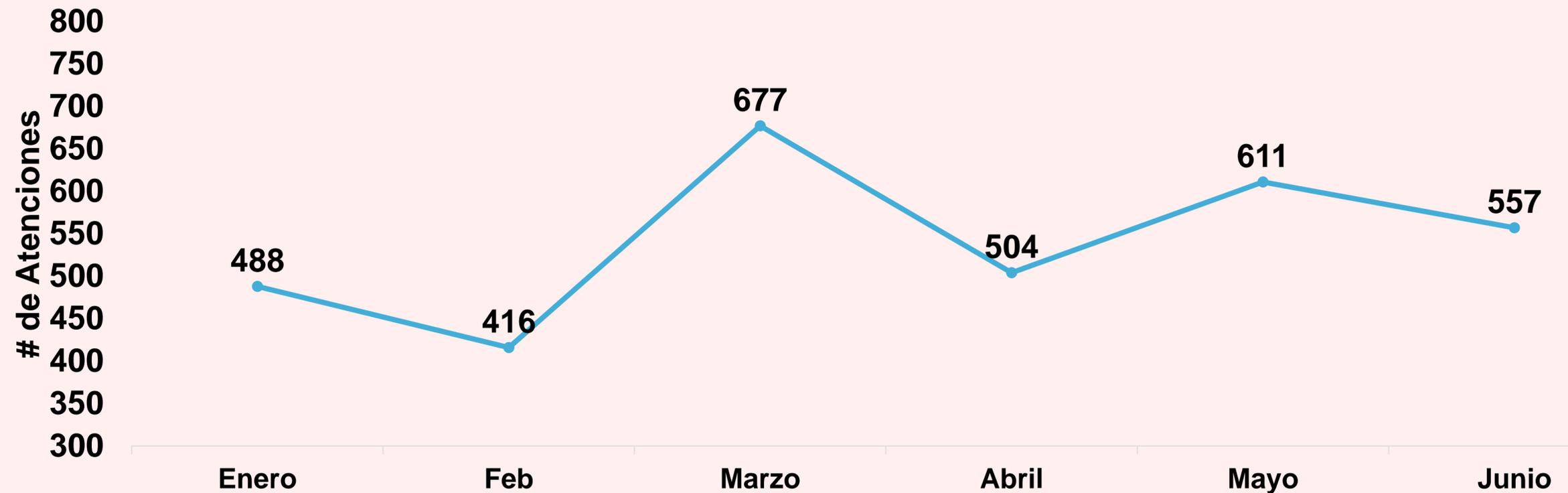
Promedio 3,7% Citas /mes



108 Cancelaciones por pacientes

Promedio 18 Citas /mes

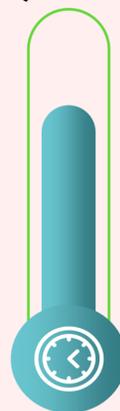
# SISTEMA DE INFORMACIÓN – UNIDAD QUIMIOTERAPIA – APL SC/IM - VACUNACIÓN



**Oportunidad de  
Asignación de citas  
Administración**  
El promedio de atención de  
asignación de citas es de



Máx  
1,8días



Min 1 día



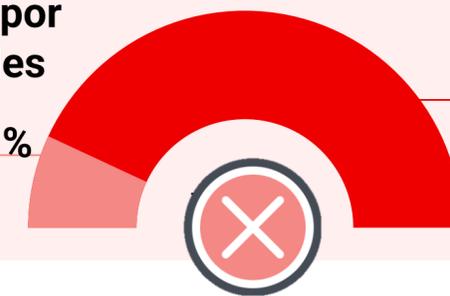
## Cancelación de citas

2 Cancelaciones por  
factores atribuibles

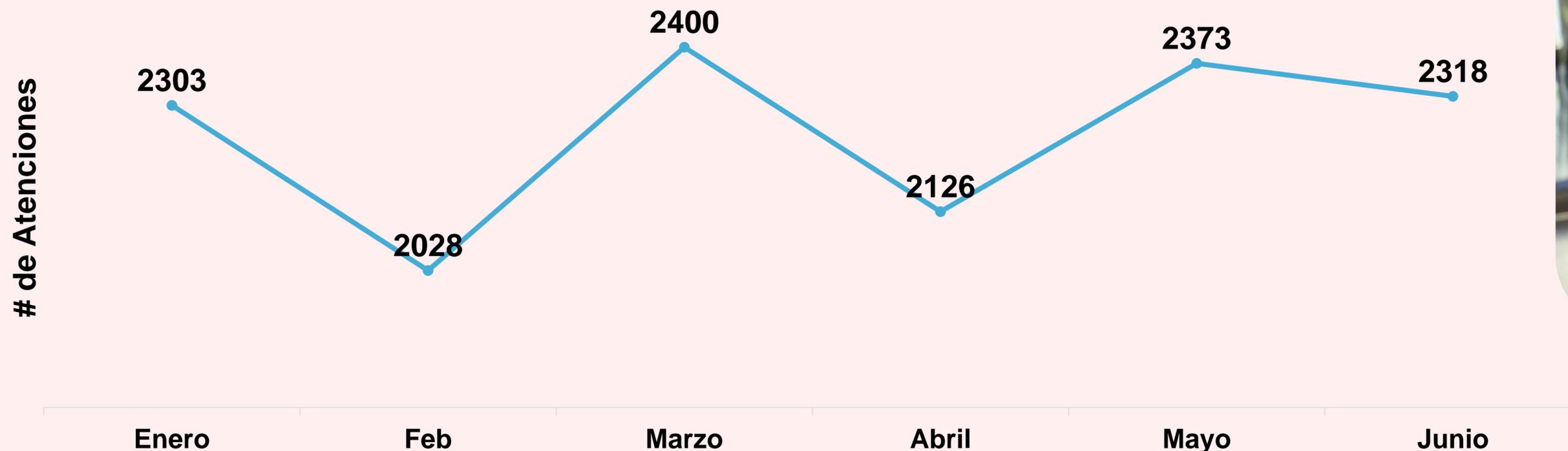
Promedio 0,01%  
Citas /mes

3 Cancelaciones por  
pacientes

Promedio 0,01%  
Citas /mes



# SISTEMA DE INFORMACIÓN – SERVICIO FARMACÉUTICO



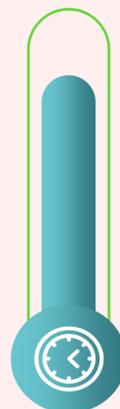
## Oportunidad de Entrega de medicamentos

El promedio de entrega de medicamentos es de:



Máx 96%

Min 92%



Oportunidad de Entrega de Medicamentos PBS



Oportunidad de Entrega de Medicamentos NO PBS

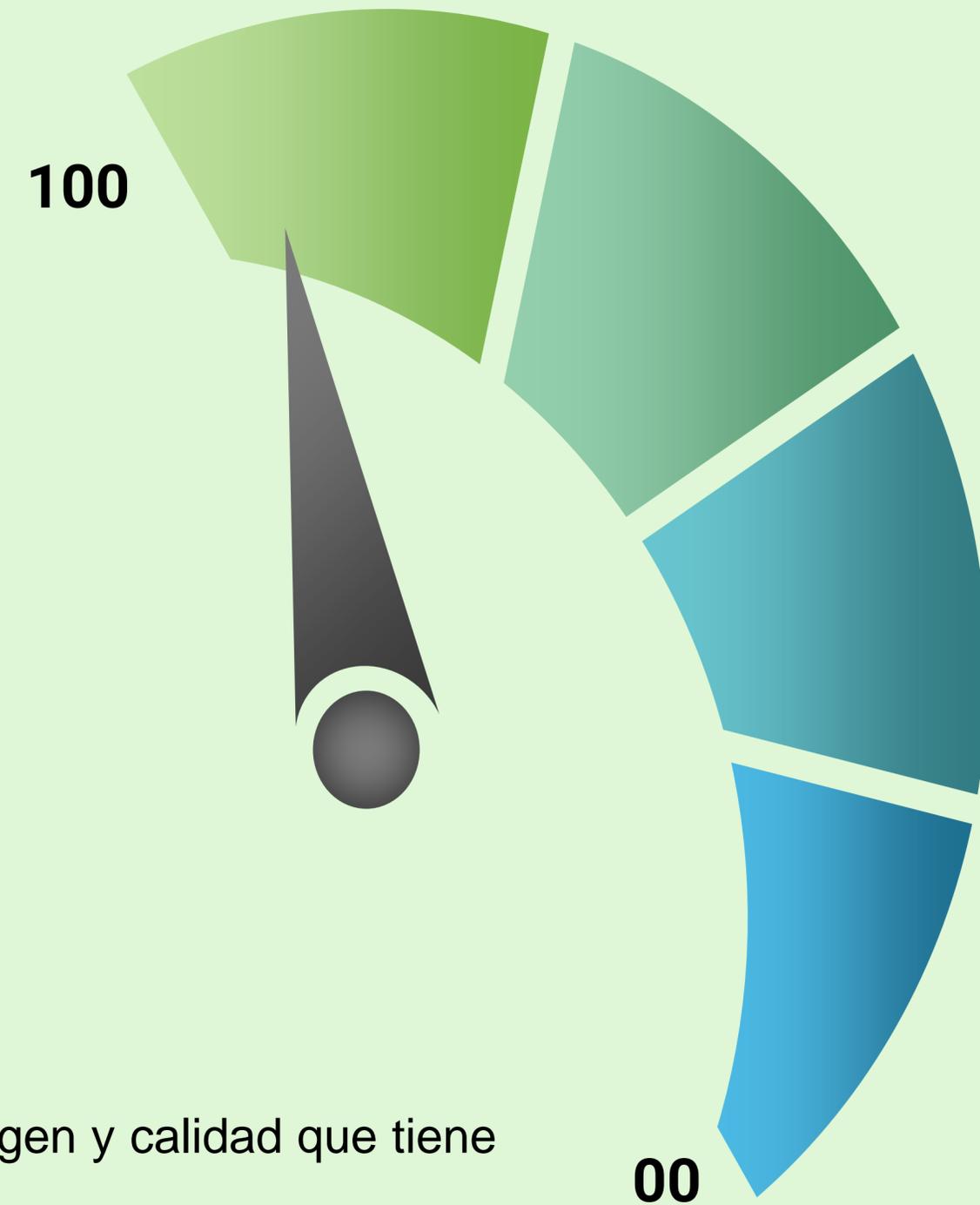


# ATENCIÓN AL USUARIO

Durante este trimestre se realizaron **238 encuestas de satisfacción** en los diferentes servicios de la institución y se obtuvo una **satisfacción global de 98%** donde se mantuvo la satisfacción durante todo el período.

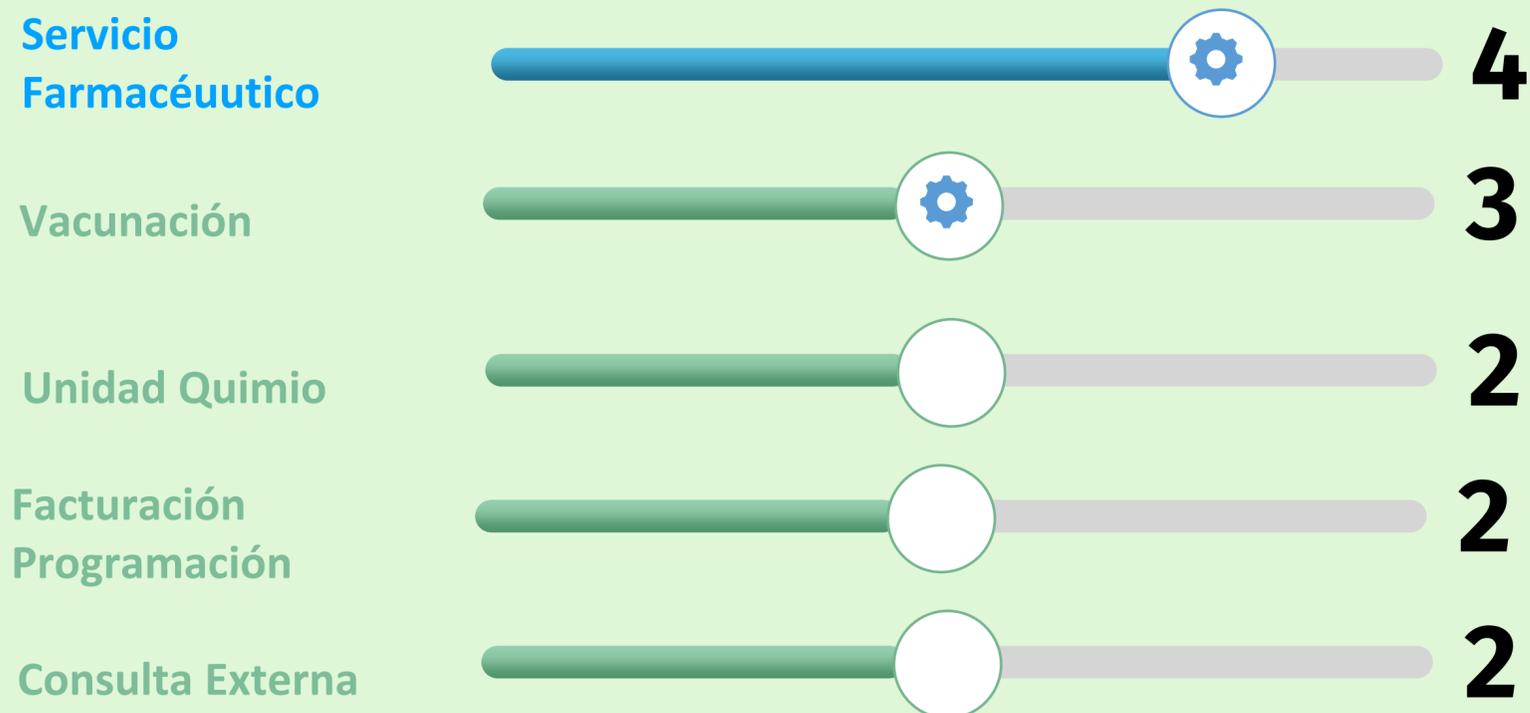


El **99% de usuarios** indica que **recomendaría** el servicio de Liga ratificando la imagen y calidad que tiene la Liga a Nivel Nacional, Regional y Local,



# GESTIÓN PQRS

## QUEJAS PRESENTADAS POR SERVICIO



El motivo más frecuente de las quejas presentadas en el año fue No Disponibilidad del Tratamiento (5), Demora en la atención (4) y Fallas en la información transmitida al paciente (3)



Se presentaron 17 quejas, 17 felicitaciones en el semestre de las cuales el 90% se tramitaron de acuerdo a los tiempos establecidos en el procedimiento



El motivo de las felicitaciones presentadas en el año fue debido al excelente trato en la atención por parte del personal de la institución, las áreas donde se direccionan las felicitaciones son el Servicio Farmacéutico y Unidad de Quimioterapia



**¡GRACIAS!**

    [ligacancercolombia](https://www.ligacancercolombia.org) | [www.ligacancercolombia.org](http://www.ligacancercolombia.org)