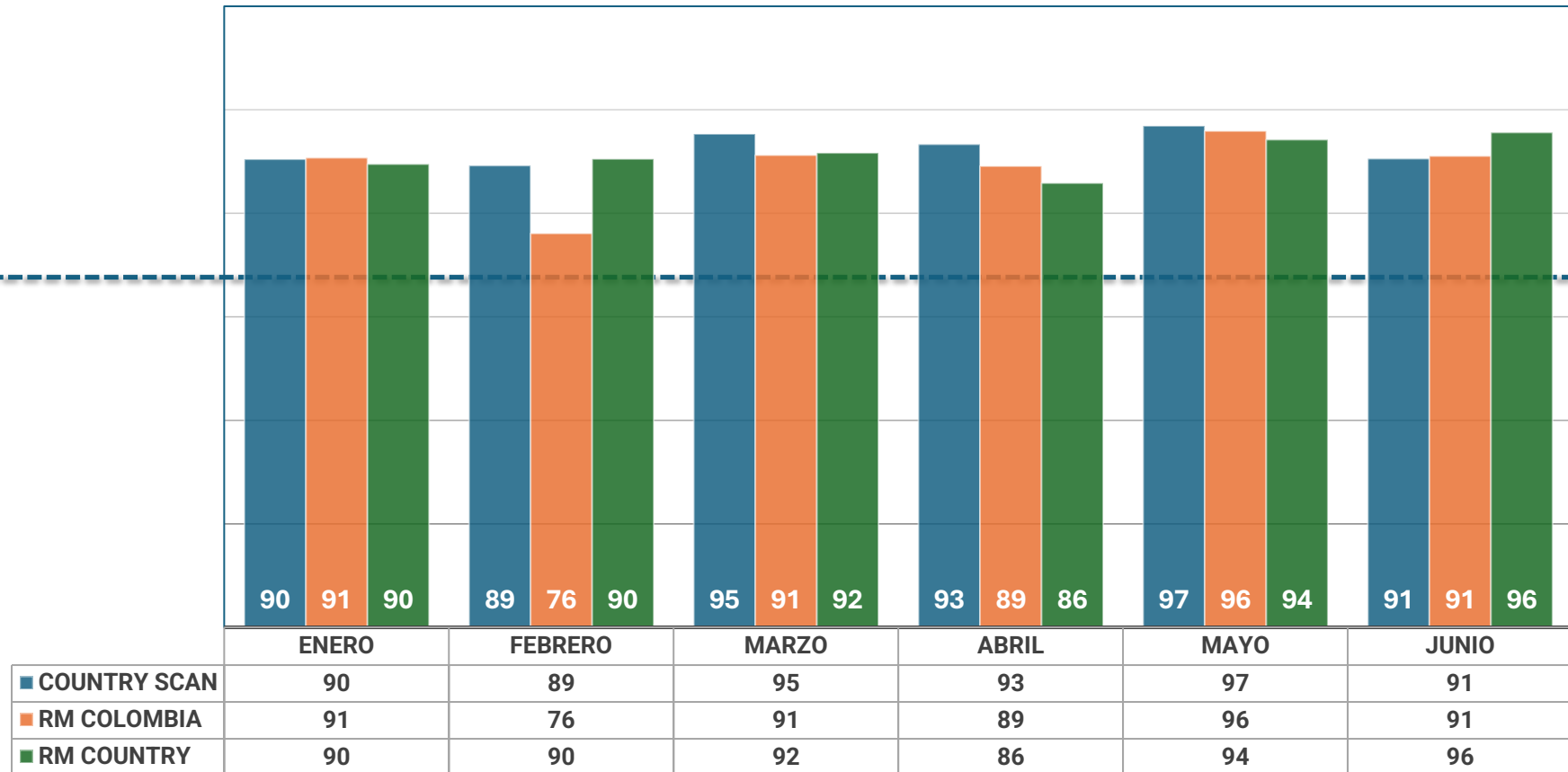


NPS 2025 IMÁGENES DIAGNÓSTICAS DEL COUNTRY

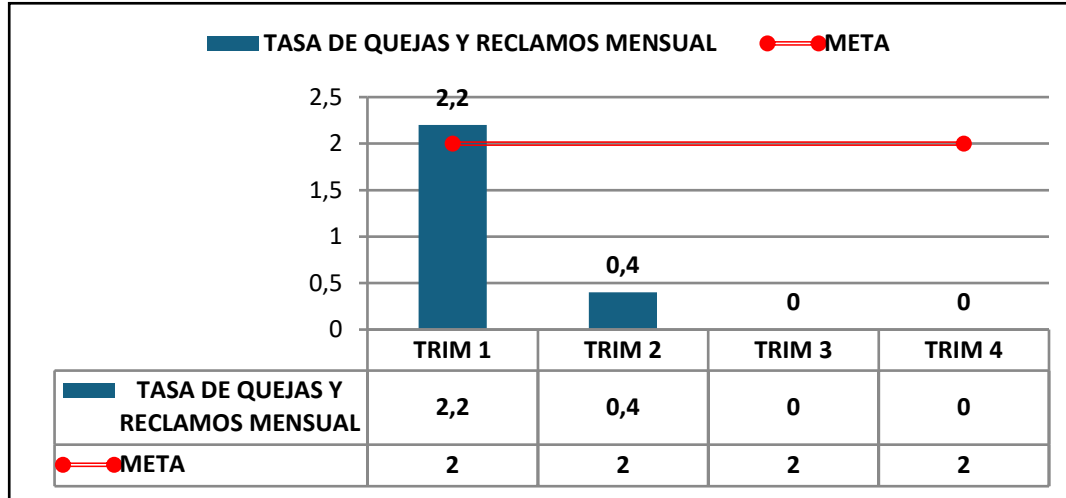
Meta: 70



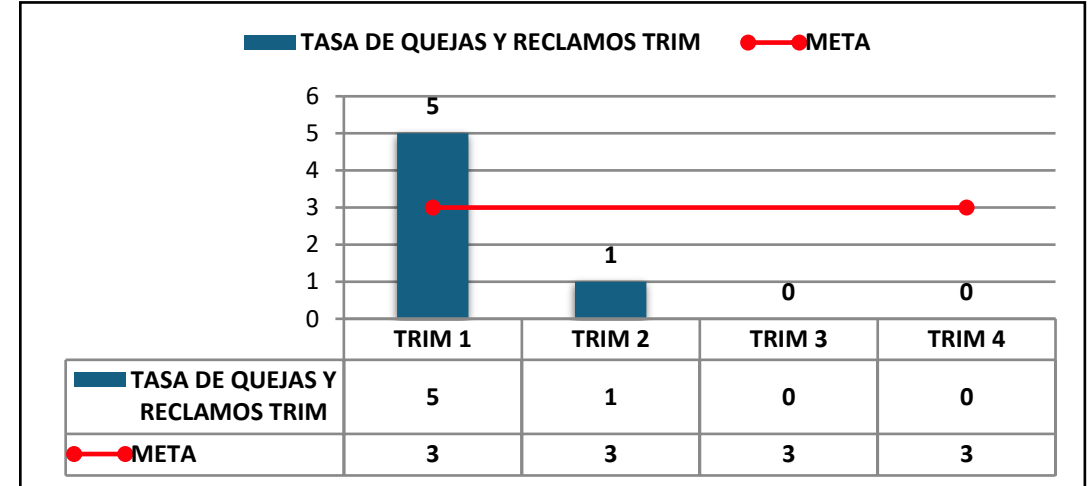
■ COUNTRY SCAN ■ RM COLOMBIA ■ RM COUNTRY

TASA DE IMÁGENES DIAGNÓSTICAS DEL COUNTRY

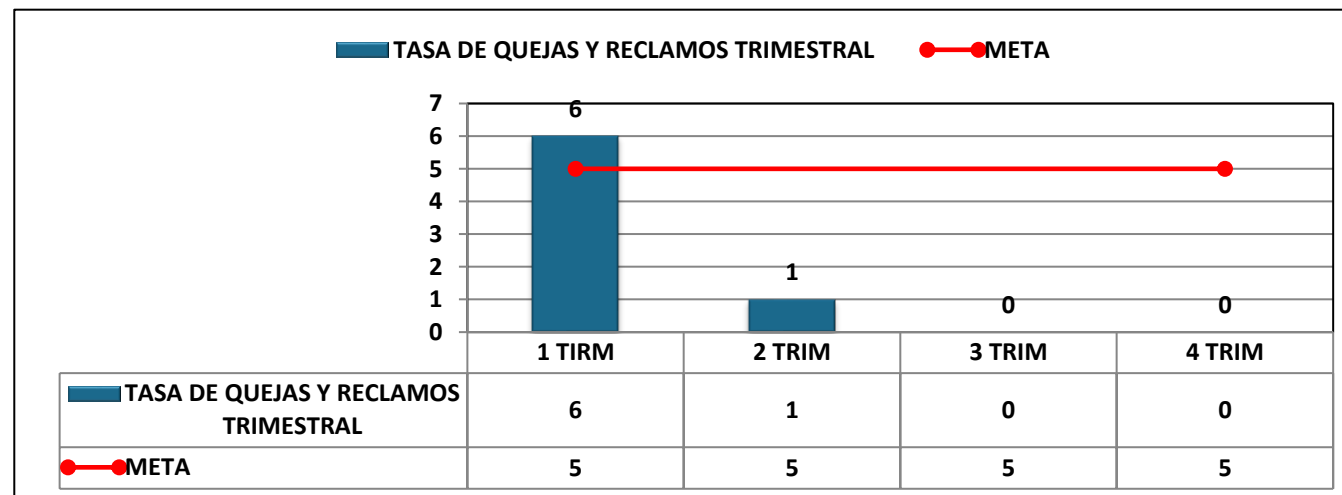
COUNTRY SCAN



RMN COLOMBIA



RMN COUNTRY



PQRFS MOTIVO ACUMULADO – ENERO 2025 A MAYO 2025

TIPIFICACIÓN			CANTIDAD	%	TIPIFICACIÓN			CANTIDAD	%
	INFORMACIÓN		2	1 %		AMBIENTE Y COMODIDAD		4	7 %
	OTRAS CAUSAS – PERTI ADMN		3	2 %		FALTA / ERROR EN LA PREPARACIÓN		5	9 %
	ORDEN Y ASEO EN LAS INSTALACIONES		4	2 %		AGENDAMIENTO		28	16%
	TIEMPO DE ESPERA MENOR A UNA HORA		5	3 %		ACTITUD		29	16%
	OTRAS CAUSAS INFRA		6	3 %		DEMORA EN LA ATENCIÓN (> 1 HORA)		33	18%
	ACCESO TELEFÓNICO		6	3 %		ENTREGA RESULTADOS		48	27%

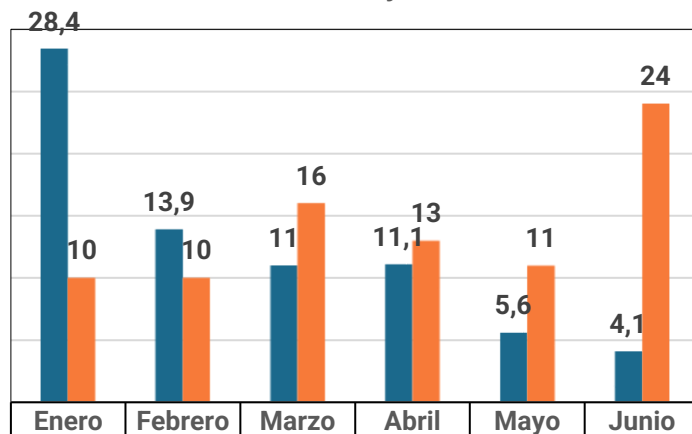
PQRFS MOTIVO ACUMULADO JUNIO 2025 - ALMERA

TIPIFICACIÓN		CANTIDAD	%	TIPIFICACIÓN		CANTIDAD	%
	Demora en entrega de resultados	40	63 %		Inconformidad en la atención por parte de enfermería	2	3 %
	Demora en el agendamiento de citas	4	6 %		Actitud inadecuada en la atención con el personal de entrega de resultados	1	2%
	Actitud inadecuada en la atención con el personal de facturación	2	3 %		Cancelación de citas médicas sin justifica	1	2%
	Demora en la respuesta o contestación de llamadas	2	3 %		Demora en la atención con el personal de facturación	1	2%
	Falta de información del call center	2	3 %		Diagnostico Errado	1	2%
	Mal agendamiento de cita médica	2	3 %		Inconformidad en la atención con el personal de facturación	1	2 %
	Demora en la atención por parte de enfermería	2	3 %		Negación de servicio	1	2 %
					No disponibilidad de insumos y/o equipos médicos	1	2 %

% DE QUEJAS CONTESTADAS ANTES DE 15 DÍAS

COUNTRY SCAN

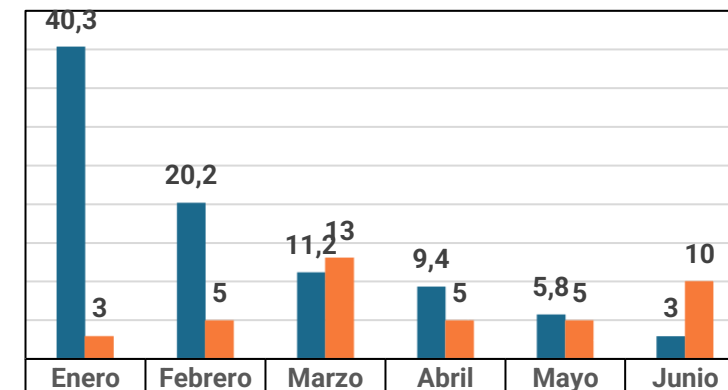
■ Días transcurridos ■ N. total Quejas



■ Días transcurridos	28,4	13,9	11	11,1	5,6	4,1
■ N. total Quejas	10	10	16	13	11	24

RMN COLOMBIA

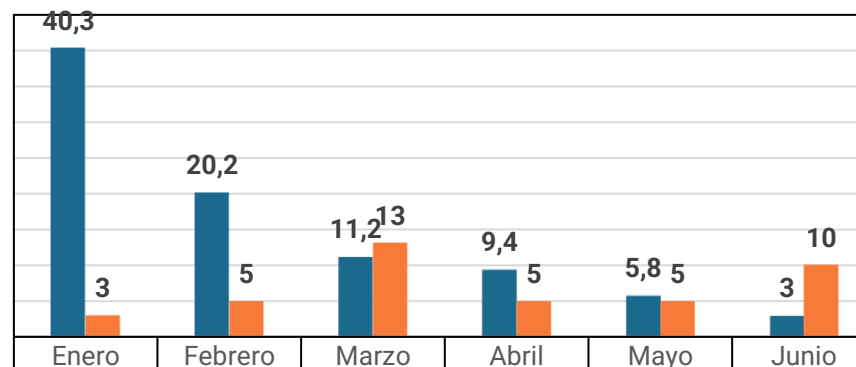
■ Días transcurridos ■ N. total Quejas



■ Días transcurridos	40,3	20,2	11,2	9,4	5,8	3
■ N. total Quejas	3	5	13	5	5	10

RMN COUNTRY

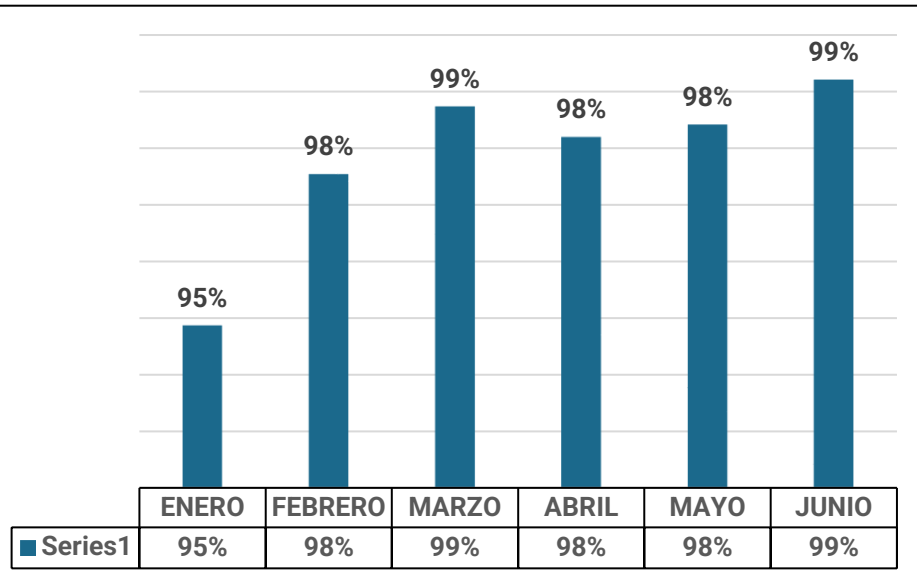
■ Días transcurridos ■ N. total Quejas



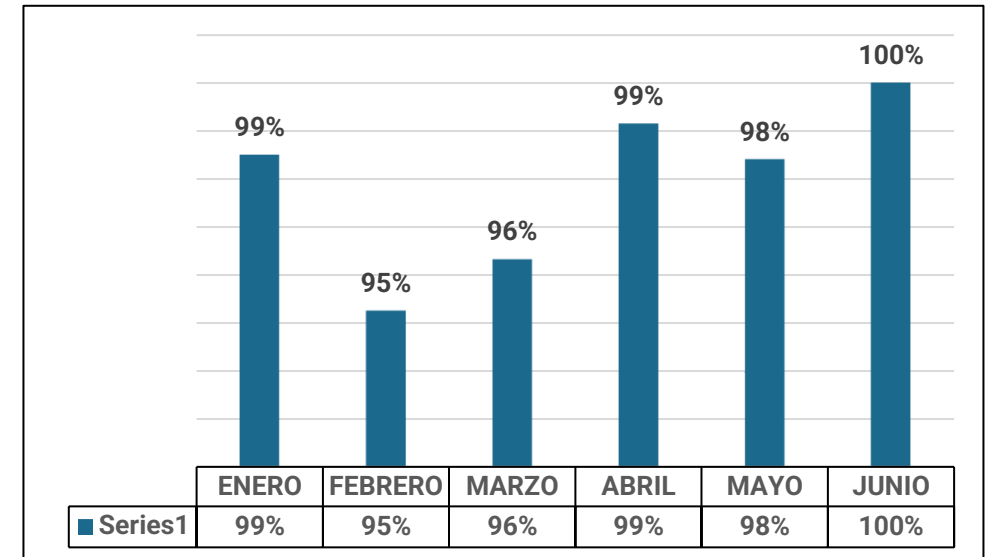
■ Días transcurridos	40,3	20,2	11,2	9,4	5,8	3
■ N. total Quejas	3	5	13	5	5	10

SATISFACCIÓN GLOBAL ENERO A JUNIO 2025

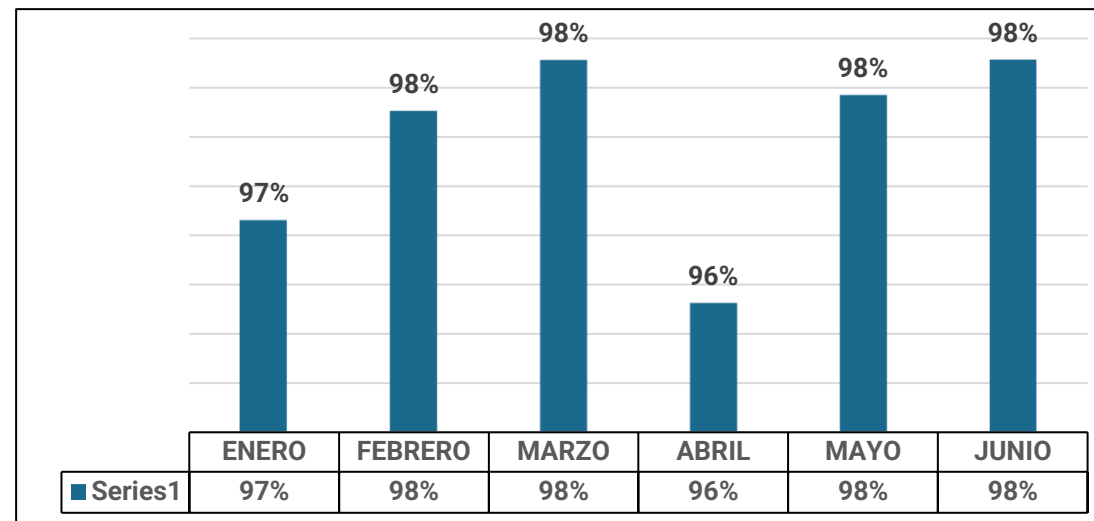
COUNTRY SCAN



RMN COLOMBIA



RMN COUNTRY



Total pacientes satisfechos/
Total pacientes encuestados