



Clínica Nuestra Señora de Fátima S.A.
Líderes en la Prestación de Servicios de Salud

INFORME DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES II TRIMESTRE 2025

LÍDERES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD



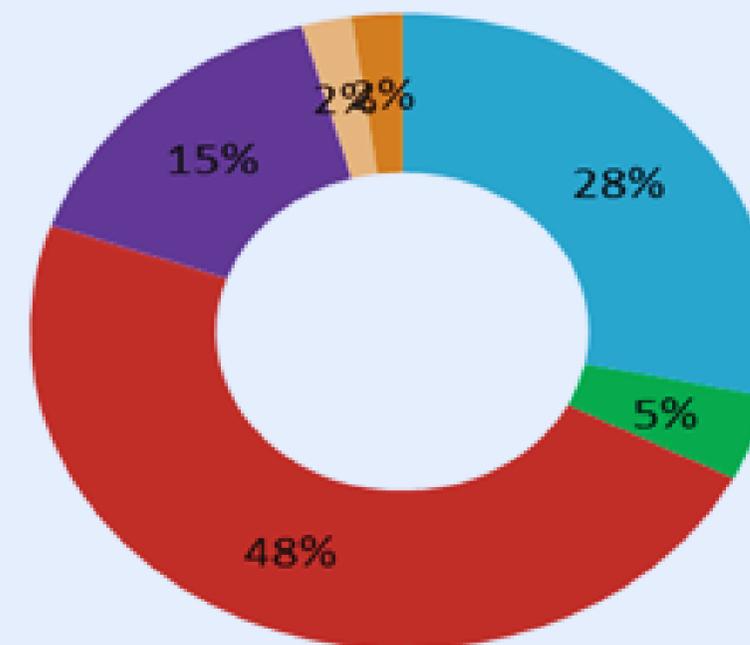
Clínica Nuestra Señora de Fátima S.A.
Líderes en la Prestación de Servicios de Salud

CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS FELICITACIONES Y SUGERENCIAS

En el segundo trimestre de 2025 se reciben 46 reportes de la percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios de salud (ver tabla 1) de los cuales el 48% (22 solicitudes) corresponden a quejas, el 28% (13 solicitudes) corresponden a felicitaciones, el 15.22% (7 solicitudes) corresponden a reclamo simple, el 5% (2 solicitudes) corresponde a peticiones y con el 2% (1 solicitud) reclamo vital y sugerencia.

	FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO SIMPLE	RECLAMO VITAL	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
ABRIL	7		9	1			17
MAYO	5	2	9	3		1	20
JUNIO	1		4	3		1	9
Total general	13	2	22	7		1	46
% general	28,26%	4,35%	47,83%	15,22%		2,17%	100,00%

CONSOLIDADO DE PQRSF





Comparativo trimestral

TIPO DE PQR	2024	2025	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
FELICITACIONES	5	13	8	160%
QUEJAS	24	22	-2	-8%
SUGERENCIAS	2	1	-1	-50%
RECLAMOS	0	8	8	100%
PETICIONES	0	2	2	100%

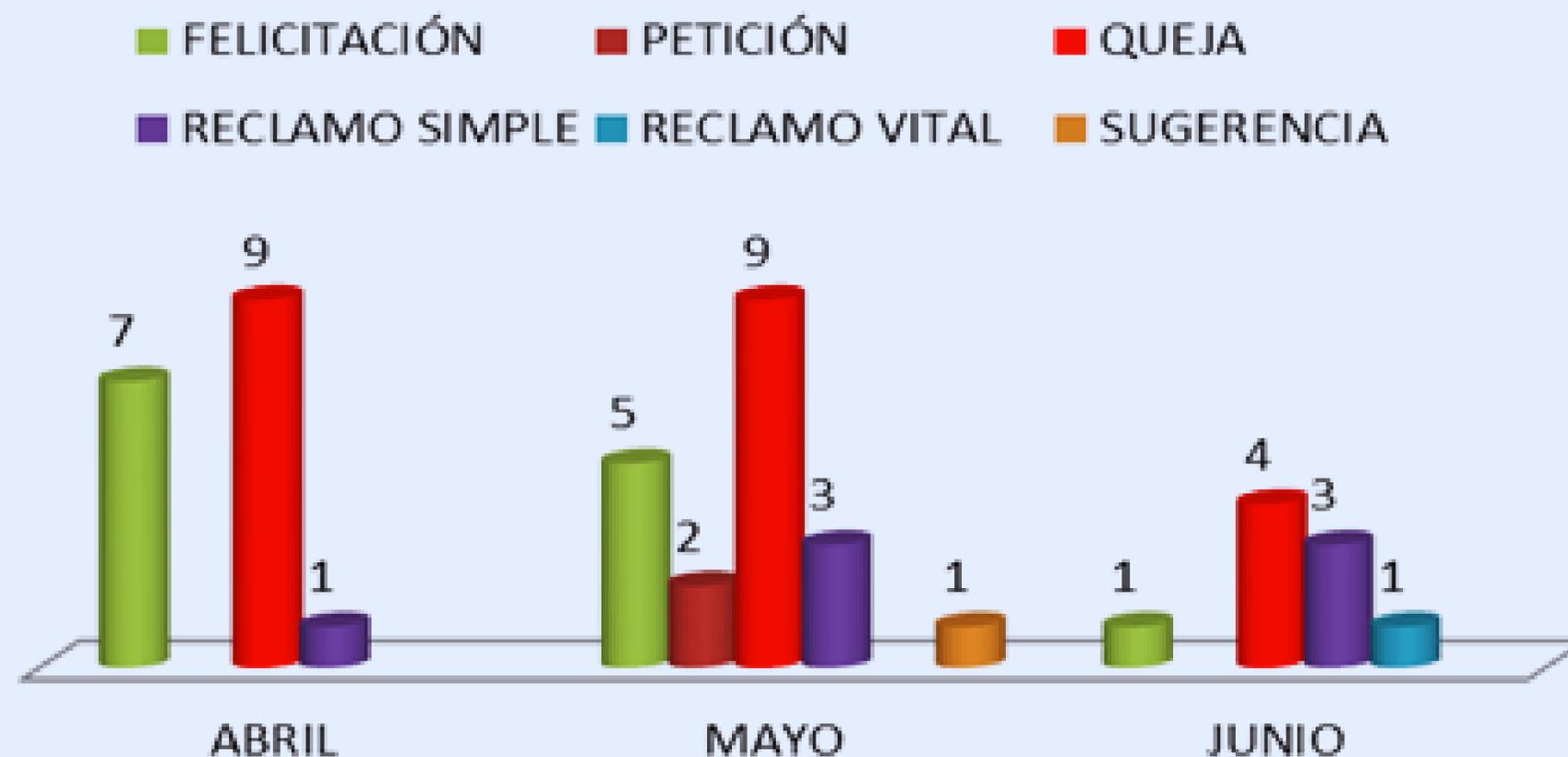
Ahora bien, en un análisis comparativo del consolidado de PQRS, cabe resaltar que las quejas disminuyeron 2 casos lo que representa una reducción del 8%, en cuanto a las felicitaciones aumentaron en 8 casos lo que representa un aumento del 160%, respecto con el mismo periodo del año anterior (2024), en cuanto a los reclamos aumentaron en 8 casos lo que representa un aumento del 100% y las peticiones aumentaron 2 casos lo que representa un aumento del 100% con respecto al periodo anterior (trimestre II 2024)



Comportamiento PQRSF

Se evidencia que en el segundo trimestre de 2025 en el mes de abril y mayo de 2025 predominan las quejas, ahora bien, en los dos meses nombrados anteriormente se generaron mayores solicitudes de felicitaciones, a diferencia del mes de junio. Por otro lado, en el mes de mayo y junio se generaron mayor número de solicitudes de reclamos simple.

Comportamiento de PQRSF en el segundo trimestre de 2025





Clínica Nuestra Señora de Fátima S.A.
Líderes en la Prestación de Servicios de Salud

PETICIONES QUEJAS RECLAMOS FELICITACIONES Y SUGERENCIAS SEGÚN SERVICIO II TRIMESTRE 2025

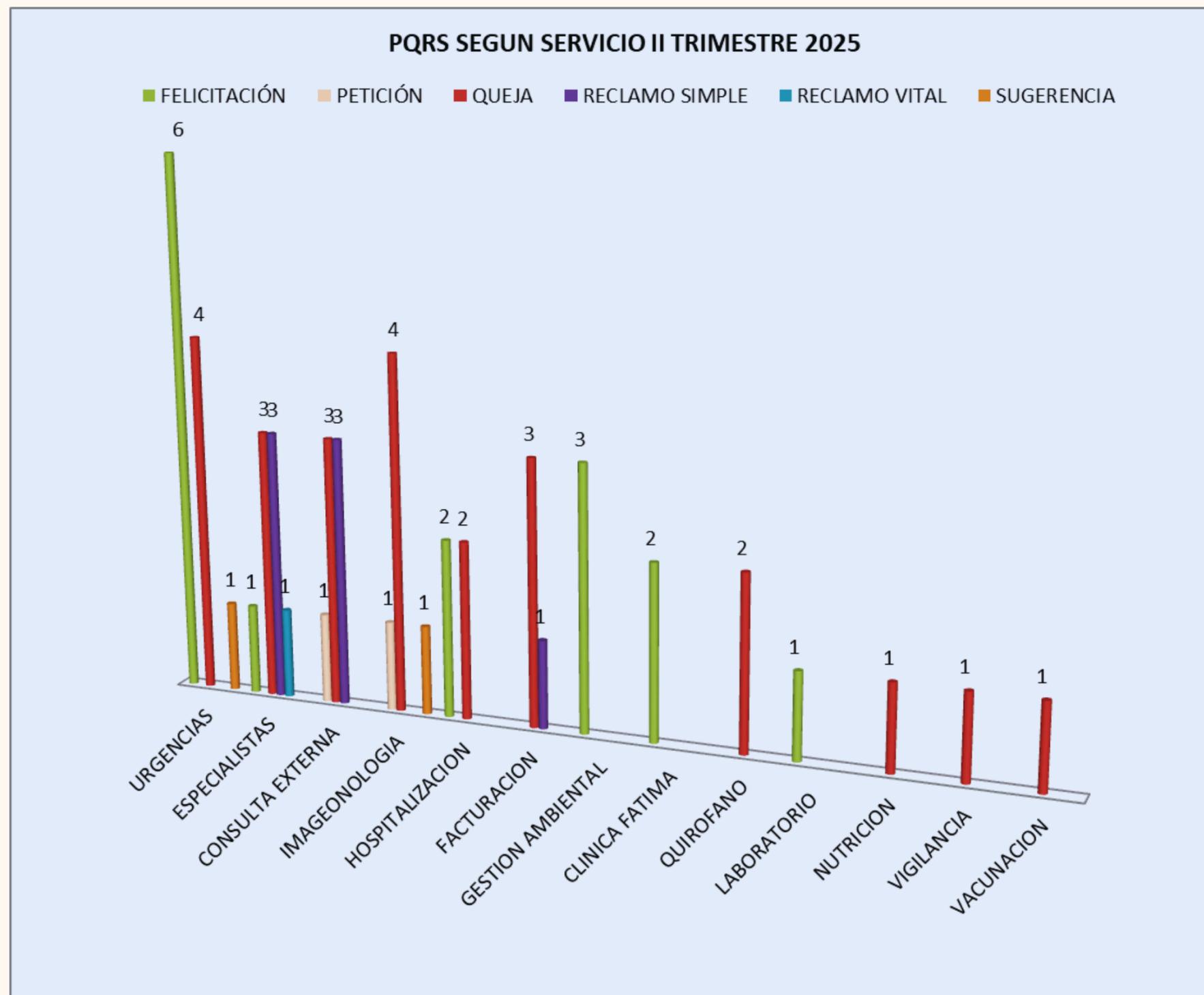
Etiquetas de fila	FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO SIMPLE	RECLAMO VITAL	SUGERENCIA	Total general
URGENCIAS	6		4			1	11
ESPECIALISTAS	1		3	3		1	8
CONSULTA EXTERNA		1	3	3			7
IMAGEONOLOGIA		1	4			1	6
HOSPITALIZACION	2		2				4
FACTURACION			3	1			4
GESTION AMBIENTAL	3						3
CLINICA FATIMA	2						2
QUIROFANO			2				2
LABORATORIO	1						1
NUTRICION			1				1
VIGILANCIA			1				1
VACUNACION			1				1
Total general	15	2	24	7	1	2	51



Clínica Nuestra Señora de Fátima S.A
Líderes en la Prestación de Servicios de Salud

Se evidencia que el servicio con el mayor número de percepciones recibidas es urgencias con 11 solicitudes, de las cuales 6 corresponden a felicitaciones y 4 a quejas ; en cuanto a los especialistas refleja, 8 solicitudes de las cuales 3 son reclamo simple, 3 quejas, 1 reclamo vital y 1 felicitación, continua el servicio de consulta externa con 7 percepciones que corresponden a 3 reclamos simple, 3 quejas y 1 petición; continua el servicio de imageonologia con 6 percepciones que corresponden a 4 quejas, 1 petición y 1 sugerencia, sigue en su orden el servicio de facturación con 4 percepciones que corresponden a 3 quejas y reclamo simple, continúan gestión ambiental con 2 percepciones de las cuales son felicitaciones, en seguida quirófano con 2 percepciones, correspondientes a quejas.

PQRSF SEGUN SERVICIO





Clínica Nuestra Señora de Fátima S.A.
Líderes en la Prestación de Servicios de Salud

PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGÚN SERVICIO Y POBLACION ATENDIDA II TRIMESTRE 2025

SERVICIO	PQRS	POBLACION	De 1000 USUARIOS QUE DEJAN PQRS
VACUNACION	1	130	8
IMAGEONOLOGIA	6	2477	2
QUIROFANO	2	922	2
URGENCIAS	4	2611	2
CONSULTA EXTERNA	7	6095	1
ESPECIALISTAS	7	6865	1
FACTURACION	4	8706	0
NUTRICION	1	3381	0
VIGILANCIA	1	6865	0



En el primer trimestre de 2025 se evidencia que la percepción negativa que los usuarios tienen sobre la prestación de los servicios de salud es mínima, si consideramos la población atendida en relación a la población que deja su no conformidad, queja, reclamo y sugerencia así: De mil usuarios que ingresan a la clínica, en personas que dejan PQRS, en los servicios de VACUNACION 8 usuarios, IMAGEONOLOGIA, QUIROFANO Y URGENCIAS 2 usuarios; CONSULTA EXTERNA Y ESPECIALISTAS 1 usuario





PRINCIPALES FUENTES DE PQRS

II TRIMESTRE 2025

PRINCIPALES FUENTES DE PQRS	CANTIDAD	% Fuente de PQRS
No se cuenta con servicio de neumología propio en el momento	4	12%
No se cuenta con consultorio habilitado para otorrinolaringología	4	12%
Equipo en atención con otro paciente	2	6%
Personal suficiente para cubrir la oferta de servicios pero no es suficiente para contestar todas las llamadas que ingresan.	2	6%
Falta de comunicación entre servicios y personal	2	6%
No contar con la interoperabilidad entre la EPS y la Clínica.	2	6%
Funcionario no verifica los pacientes que están pendientes por facturar.	2	6%
cambio de normatividad de código CUPS	1	3%
Humanización-nivel de competencia del profesional	1	3%
Nutricionista encargada del servicios de alimentación, se encontraba en inducción,	1	3%
Los usuarios asisten con mucho tiempo de anticipación a la hora programada	1	3%
Solo hay una persona encargada de la facturación de laboratorios.	1	3%
No disponibilidad de quirófano	1	3%
Paciente no envió documentación correcta	1	3%
No se ha socializado con el personal el protocolo institucional de parto humanizado incluyendo a especialistas	1	3%
Especialista se le presento una calamidad domestica	1	3%
registro de información de historia clínica digital lo que impide tener privacidad en estos registros	1	3%
Falta de especialista de medicina interna	1	3%
No se cuenta en la clínica con laboratorio para estudio de patologías	1	3%
Admisioncita no enlace cita médica al ingreso	1	3%
No comprensión de proceso de atención con ARL	1	3%
Ausencia de tiempos fijos establecidos para los egresos	1	3%



PRINCIPALES FUENTES DE PQRS II TRIMESTRE 2025

PRINCIPALES FUENTES DE PQRS





Clínica Nuestra Señora de Fátima S.A.
Líderes en la Prestación de Servicios de Salud

PRINCIPALES FUENTES DE PQRS II TRIMESTRE 2025

En el segundo trimestre de 2025 se evidencia que las fuentes principales para la presentación por parte de los usuarios de las PQRS son: No se cuenta con servicio de neumología propio en el momento, no se cuenta con consultorio habilitado para otorrinolaringología con un 12%, en seguida están equipo en atención con otro paciente, personal suficiente para cubrir la oferta de servicios pero no es suficiente para contestar todas las llamadas que ingresan, alta de comunicación entre servicios y personal, no contar con la interoperabilidad entre la EPS y la Clínica, funcionario no verifica los pacientes que están pendientes por facturar, los anteriores comparten un 6%. A continuación se encuentran; cambio de normatividad de código CUPS, humanización -nivel de competencia del profesional, nutricionista encargada del servicios de alimentación, se encontraba en inducción, los usuarios asisten con mucho tiempo de anticipación a la hora programada, solo hay una persona encargada de la facturación de laboratorios, no disponibilidad de quirófano, paciente no envió documentación correcta, no se ha socializado con el personal el protocolo institucional de parto humanizado incluyendo a especialistas, especialista se le presento una calamidad doméstica, registro de información de historia clínica digital lo que impide tener privacidad en estos registros, falta de especialista de medicina interna, no se cuenta en la clínica con laboratorio para estudio de patologías, admisioncita no enlace cita médica al ingreso, no comprensión de proceso de atención con ARL, ausencia de tiempos fijos establecidos para los egresos. Los anteriores comparten un 3%



EFFECTOS RELACIONADOS CON LAS PQRS II TRIMESTRE 2025

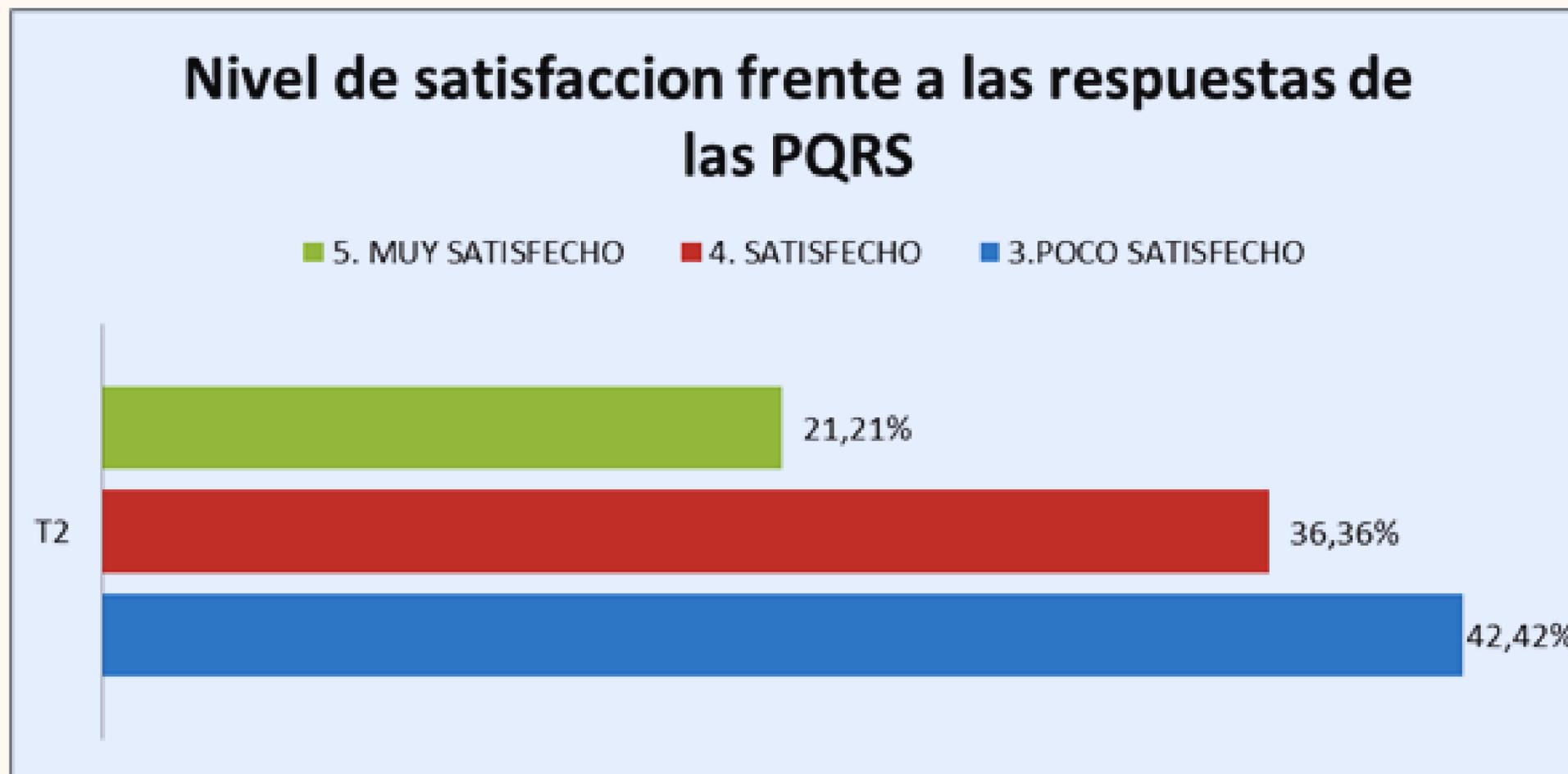


En el segundo trimestre de 2025 se identifica que las PQRS reportadas por los usuarios afectan directamente a la oportunidad con 43%, le sigue la accesibilidad con 18%, la satisfacción del usuario con un 12%, la eficiencia con un 12%, la continuidad con 9%, la humanización con un 3% y la seguridad con un 3%.



Nivel de satisfacción de usuario

En el segundo trimestre de 2025 se evidencia que el 42.42% de los usuarios encuestados se encuentran poco satisfechos con el trámite de la PQRSF, el 36.36% refieren encontrarse satisfechos, el 21.21% se encuentran muy satisfechos, con el trámite realizado, no se evidencia en este segundo trimestre insatisfechos y muy insatisfechos

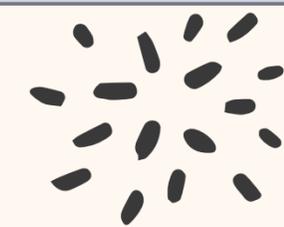
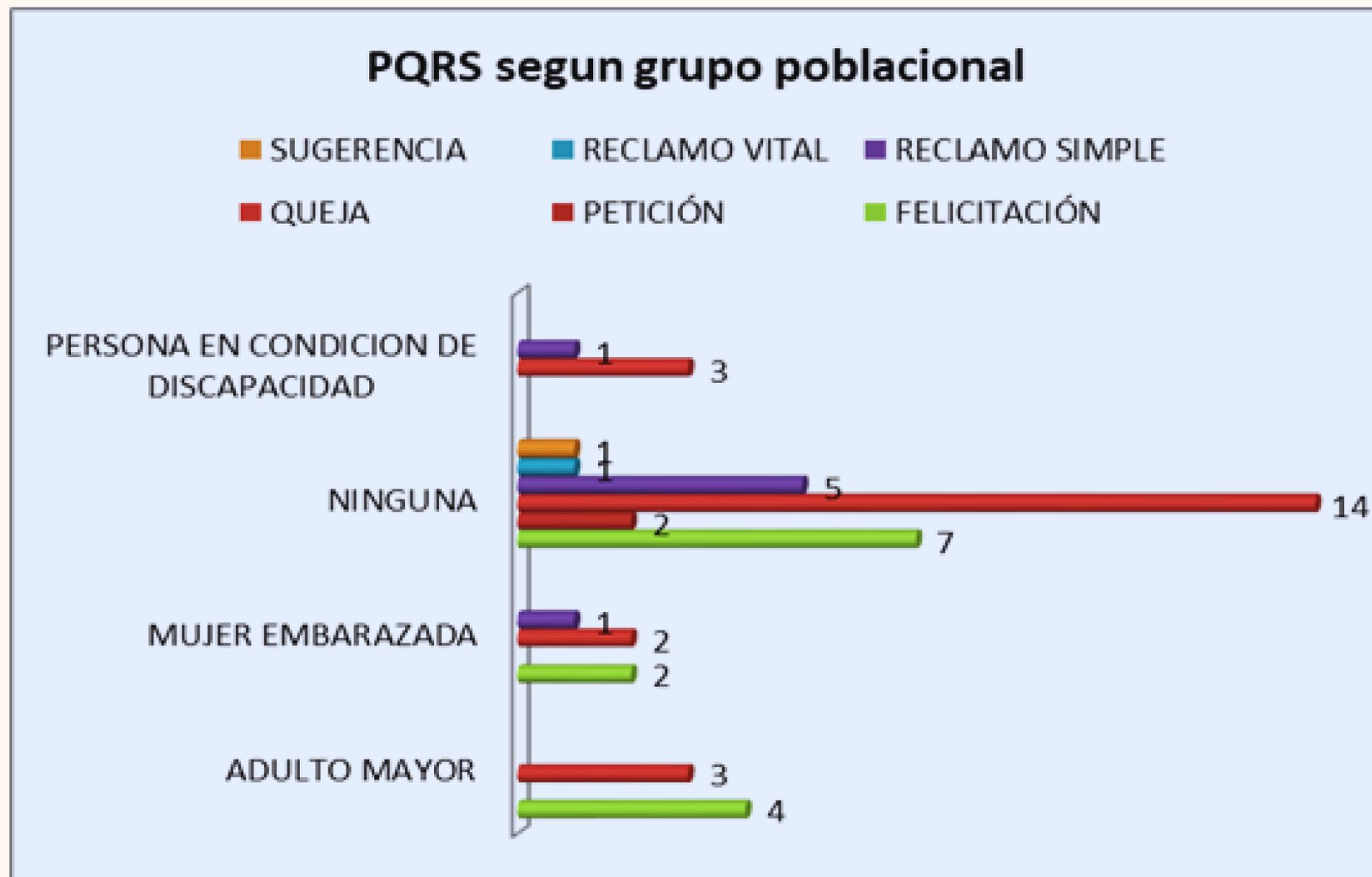


NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO	3.POCO SATISFECHO	4. SATISFECHO	5. MUY SATISFECHO	Total general
T2	14	12	7	33
Total general	42,42%	36,36%	21,21%	100,00%



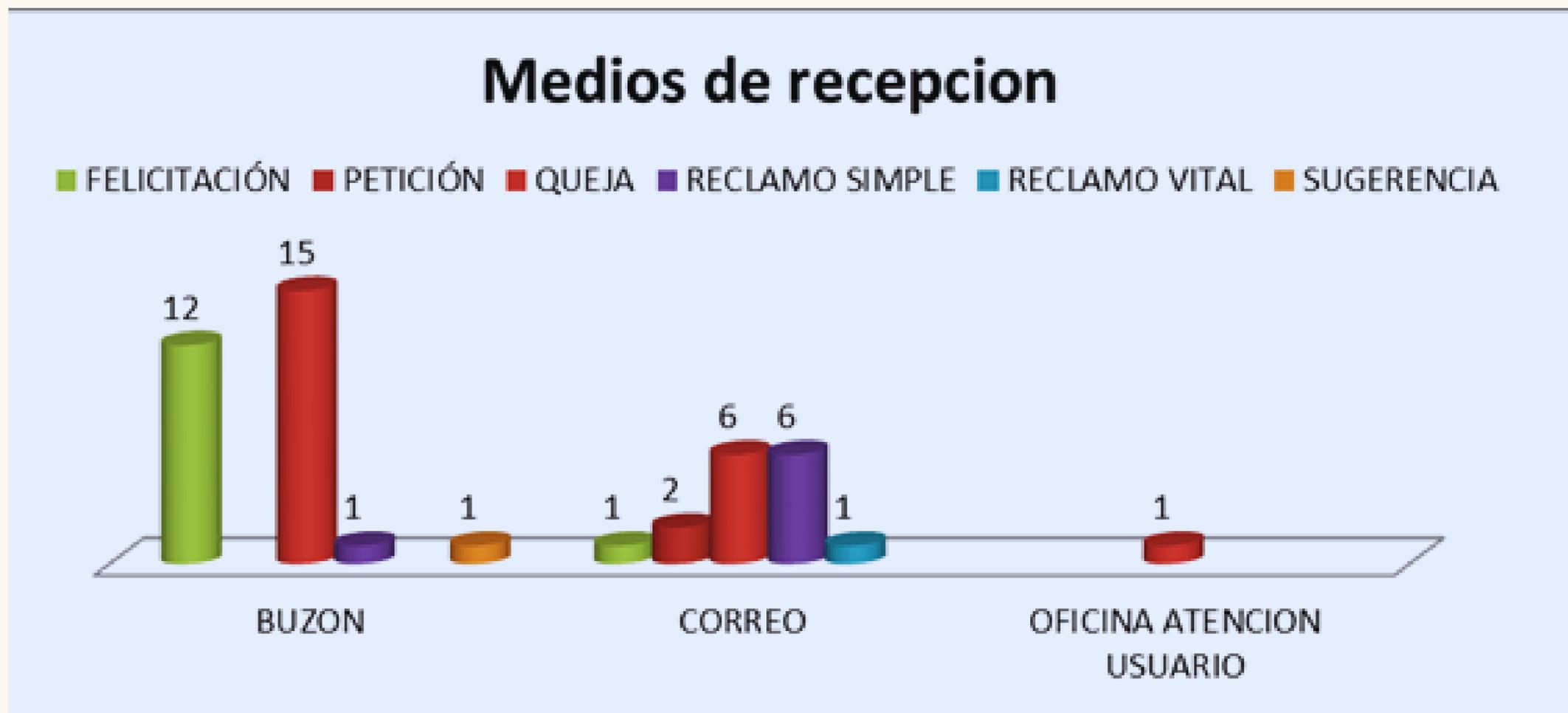
PQRSF SEGÚN GRUPO POBLACIONAL

Se puede evidenciar que el grupo poblacional que presenta mayor número de solicitudes de PQRSF en el segundo trimestre 2025, son las personas sin ninguna condición especial, donde se recibieron 23 solicitudes, de las cuales 14 son quejas, 7 felicitaciones, 5 reclamos simples, 2 peticiones, 1 reclamo vital y 1 sugerencia. En seguida se encuentran, la población de adulto mayor con 6 solicitudes, de las cuales 4 son felicitaciones, 2 quejas y 1 reclamo simple, continuando las personas en condición de discapacidad con 4 solicitudes de las cuales 3 son quejas y 1 reclamo simple y por último las mujeres embarazadas con 5 solicitudes, donde 2 son felicitaciones, 2 quejas y 1 reclamo simple.





MEDIO DE RECEPCION PQRSF

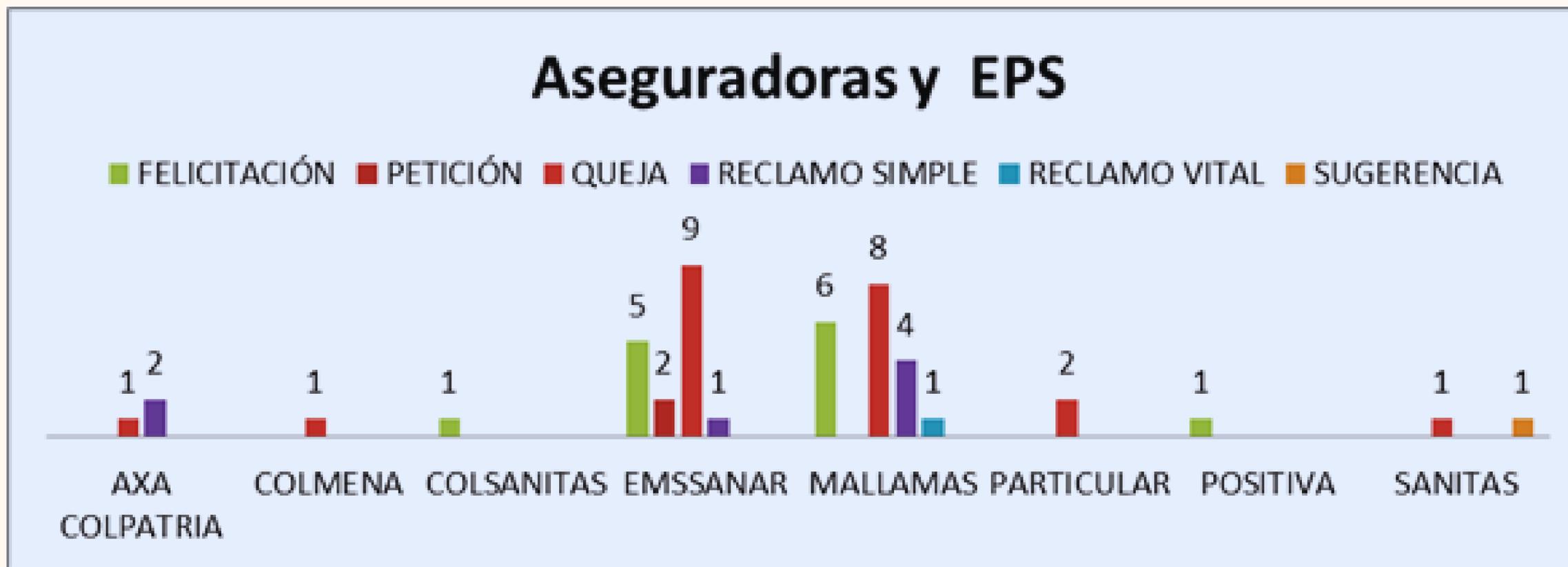


Se puede identificar que la principal forma o medio de recepción de PQRSF en el segundo trimestre de 2025 es en el buzón con 29 solicitudes, donde en su gran mayoría son felicitaciones (15) y quejas (12), seguido del correo con 16 solicitudes, las cuales son quejas (6) y reclamos simples (6) por último la oficina de atención usuario con un 1 solicitud que corresponde a un reclamo simple.





ASEGURADORAS Y EPS DE DONDE SE RECIBIERON PQRS



Se puede identificar que las aseguradoras y EPS de las que se recibieron solicitudes en el segundo trimestre de 2025 son Mallamas con 19 solicitudes, donde corresponden a felicitaciones (6) y quejas (8), reclamo simple (4) y un (1) reclamo vital, seguido de Emssanar con 17 solicitudes, que corresponde a: (9) quejas, (5) felicitaciones, (2) peticiones y (1) reclamo simple, continúa Axa Colpatria con 3 solicitudes, las cuales corresponden a (2) reclamos simples y (1) queja, siguiendo Sanitas con (1) queja y (1) sugerencia, pasamos a Sanitas con (2) quejas, de ahí Colmena con (1) queja, Colsanitas con (1) felicitación y por último Positiva con (1) felicitación.



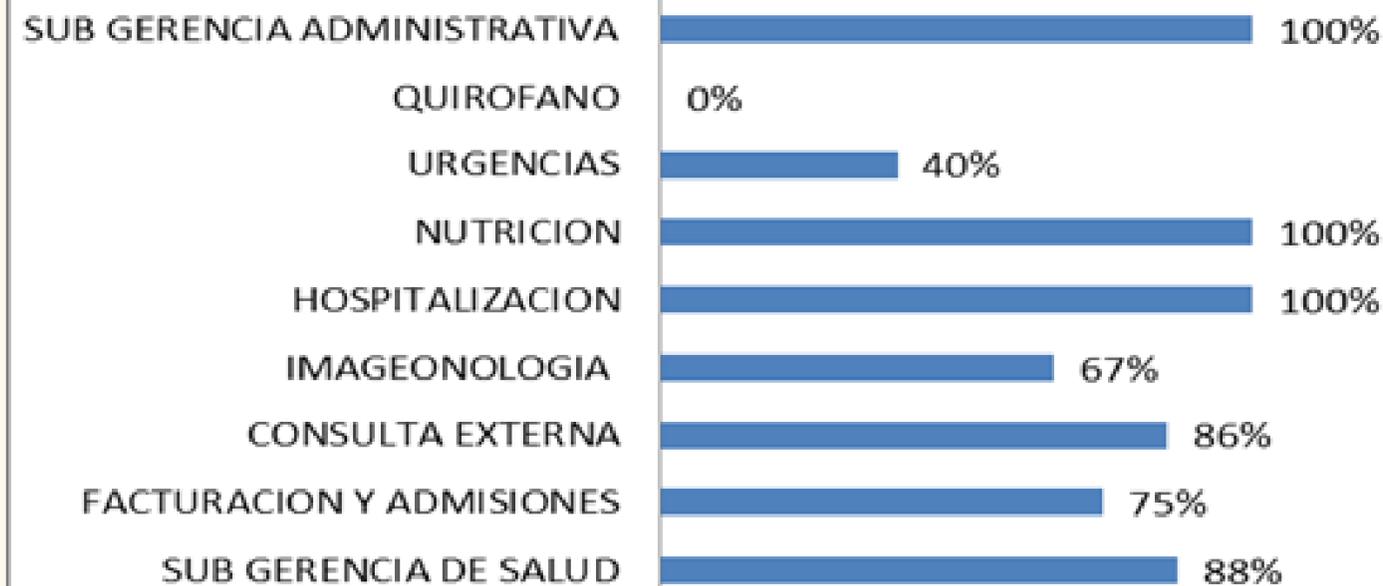


Clínica Nuestra Señora de Fátima S.A.
Líderes en la Prestación de Servicios de Salud

SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCION PARA PQRS

SERVICIO	PQRS	RESUELTAS	CUMPLIMIENTO AL PLAN DE ACCION
SUB GERENCIA DE SALUD	8	7	88%
FACTURACION Y ADMISIONES	4	3	75%
CONSULTA EXTERNA	7	6	86%
IMAGEONOLOGIA	6	4	67%
HOSPITALIZACION	2	2	100%
NUTRICION	1	1	100%
URGENCIAS	5	2	40%
QUIROFANO	2	0	0%
SUB GERENCIA ADMINISTRATIVA	1	1	100%

CUMPLIMIENTO AL PLAN DE ACCION



En el segundo trimestre de 2025 se evidencia que los servicios que cumplen con el 100% del plan de acción implementado son sub gerencia administrativa, nutrición y hospitalización. (Ver grafica 16)

Por otro lado, consulta externa cumple con el 86%, pendiente el protocolo de atención preferencial y diferencial, siguiendo facturación con un cumplimiento del 75%, queda pendiente comunicación con personal nuevo de actividades delegadas, pasando a imagenología quien tiene cumplimiento del 67%, pendiente indicar acciones con el uso del TV en el servicio y de que los camilleros no están aptos para brindar información al usuario, continuando sub gerencia de servicios de salud, quien cumple con un 88%, teniendo pendiente, realizar acciones correspondientes con secretaría del Dr. Cortez para agendamiento de citas. Pasando a urgencias quien posee el 40% de cumplimiento de planes de acción, pendiente, tarea de acciones realizadas en como brindar información al paciente, y el triage realizado a paciente. Por último, se encuentra quirófano quien no cumple con los planes de acción, pendiente realizar planes de acción en el seguimiento de ACPM.



Clínica Nuestra Señora de Fátima S.A.
Líderes en la Prestación de Servicios de Salud

GRACIAS!

LÍDERES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

