



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

INFORME DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES III TRIMESTRE 2025

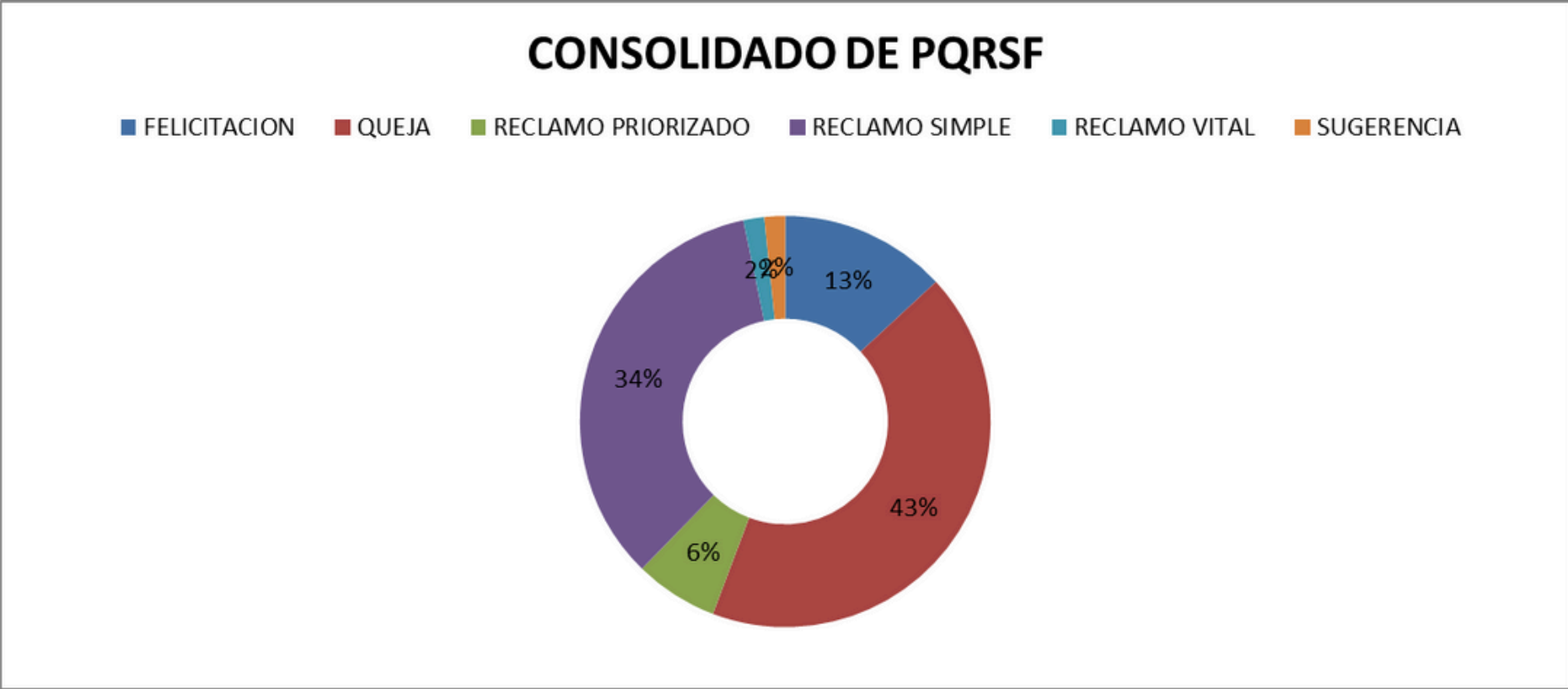
LÍDERES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD



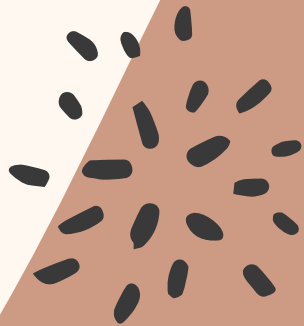
Clínica Nuestra Señora de Fátima S.A.
Líderes en la Prestación de Servicios de Salud

CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS FELICITACIONES Y SUGERENCIAS

En el tercer trimestre de 2025 se reciben 62 reportes de la percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios de salud (ver tabla 1) de los cuales el 43% (27 solicitudes) corresponden a quejas, el 34% (21 solicitudes) corresponden a reclamo simple, el 13% (8 solicitudes) corresponden a felicitaciones, el 6% (4 solicitudes) corresponde a reclamo priorizado y con el 2% (1 solicitud) reclamo vital y sugerencia.



	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO PRIORIZADO	RECLAMO SIMPLE	RECLAMO VITAL	SUGERENCIA	Total general
JULIO	1	10	4	2	1		18
AGOSTO	3	9		6			18
SEPTIEMBRE	4	8		13		1	26
Total general	8	27	4	21	1	1	62
% general	12,90%	43,55%	6,45%	33,87%	1,61%	1,61%	100,00%





Comparativo trimestral

TIPO DE PQR	2024	2025	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
FELICITACIONES	36	8	-28	-77%
QUEJAS	21	27	6	28%
SUGERENCIAS	2	1	-1	-50
RECLAMOS	0	26	26	100
PETICIONES	1	0	-1	-100

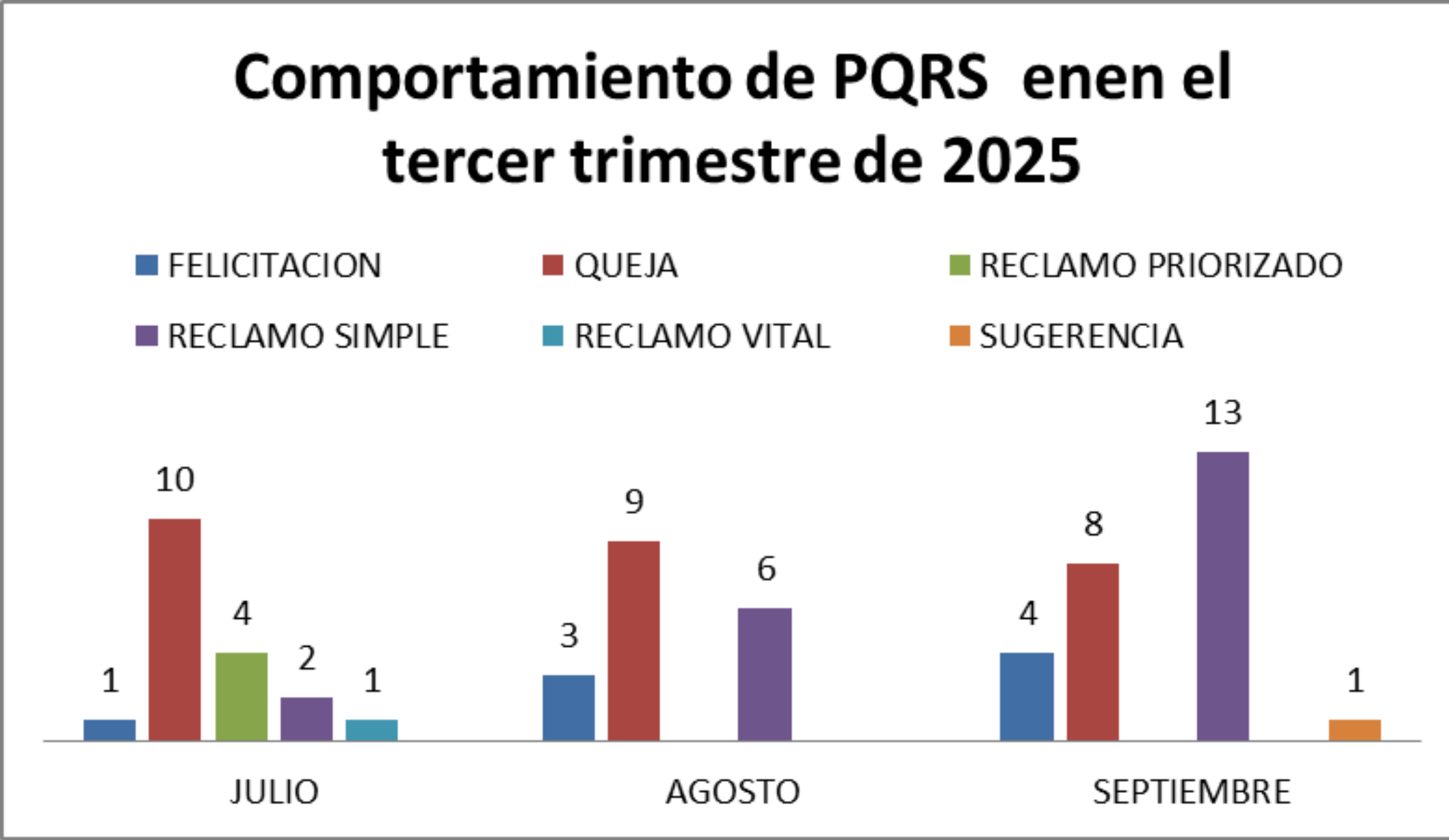
Ahora bien, en un análisis comparativo del consolidado de PQRS, cabe resaltar que las quejas aumentaron 6 casos lo que representa un aumento del 28%, en cuanto a las felicitaciones disminuyeron en 28 casos lo que representa una disminución del 77 %, respecto con el mismo periodo del año anterior (2024), en cuanto a los reclamos aumentaron en 26 casos lo que representa un aumento del 100% y las peticiones disminuyeron 1 caso lo que representa un aumento del 100% con respecto al periodo anterior, en cuanto a las sugerencias hubo una disminución de 1 caso lo que representa el 50% (trimestre III 2024



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

Comportamiento PQRSF

Se evidencia que en el tercer trimestre de 2025 en el mes de julio y agosto de 2025 predominan las quejas, ahora bien, en el mes de agosto y septiembre se recibieron mayor número de solicitudes en cuanto a reclamos simples. Por otro lado, en el mes julio se generaron solicitudes de reclamos priorizados.





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

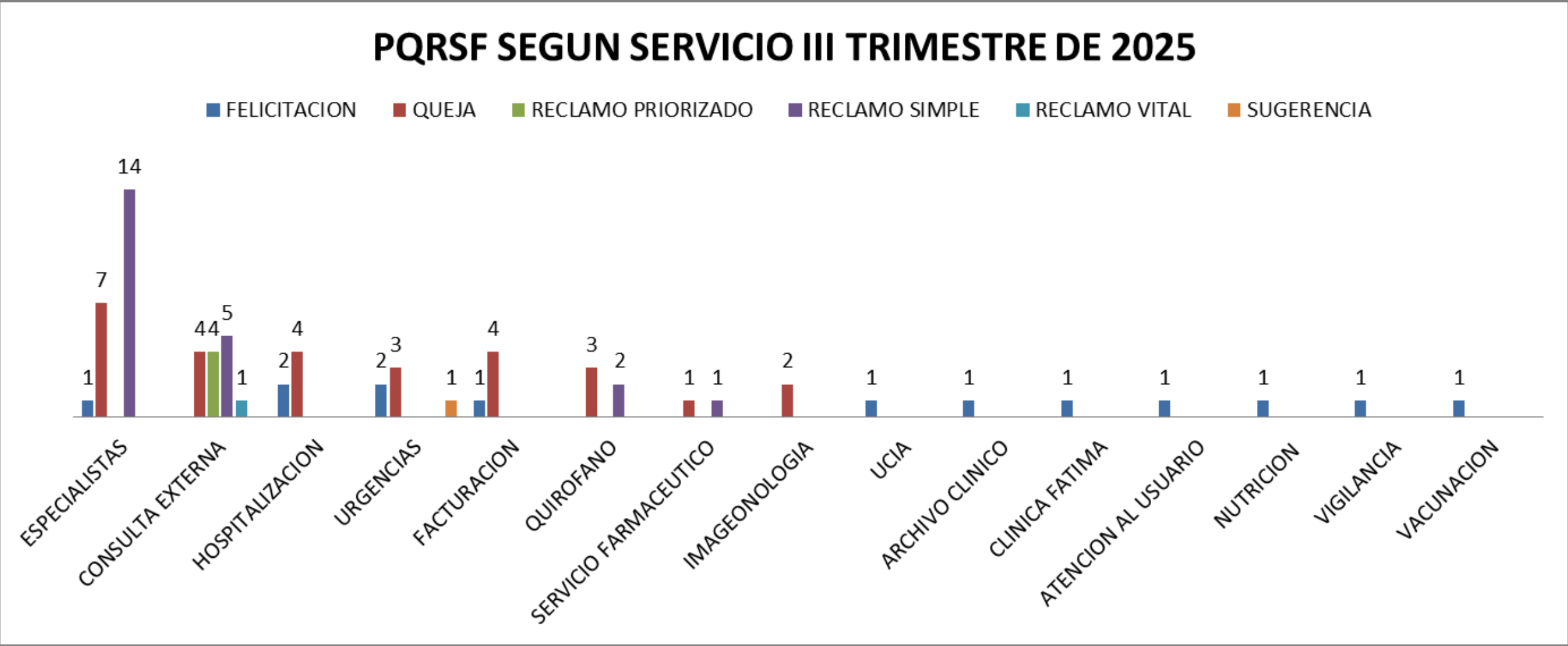
PETICIONES QUEJAS RECLAMOS FELICITACIONES Y SUGERENCIAS

SEGÚN SERVICIO III TRIMESTRE 2025

SERVICIOS	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO PRIORIZADO	RECLAMO SIMPLE	RECLAMO VITAL	SUGERENCIA	Total general
ESPECIALISTAS	1	7		14			22
CONSULTA EXTERNA		4	4	5	1		14
HOSPITALIZACION	2	4					6
URGENCIAS	2	3				1	6
FACTURACION	1	4					5
QUIROFANO		3		2			5
IMAGEONOLOGIA		2					2
SERVICIO FARMACEUTICO		1		1			2
UCIA	1						1
ARCHIVO CLINICO	1						1
CLINICA FATIMA	1						1
ATENCION AL USUARIO	1						1
NUTRICION	1						1
VIGILANCIA	1						1
VACUNACION	1						1
Total general	13	28	4	22	1	1	69



PQRSF SEGUN SERVICIO



Se evidencia que el servicio con el mayor número de percepciones recibidas es especialistas con 22 solicitudes, de las cuales 14 corresponden a reclamos simple y 7 a quejas y 1 a felicitación, en cuanto a consulta externa se refleja, 14 solicitudes de las cuales 5 son reclamo simple, 4 quejas, 4 reclamos priorizado 1 reclamo vital, continua el servicio de hospitalización con 6 percepciones que corresponden a 4 quejas y 1 felicitación; continua el servicio de urgencias con 6 percepciones que corresponden a 3 quejas, 2 felicitaciones y 1 sugerencias, sigue en su orden el servicio de facturación con 5 percepciones que corresponden a 4 quejas y 1 felicitación, continúan quirófano con 5 percepciones de las cuales son 3 quejas y 2 reclamos simples, en seguida imageonologia con 2 percepciones, correspondientes a quejas, de ahí farmacia con 2 solicitudes, de las cuales son 1 queja y 1 reclamo simple

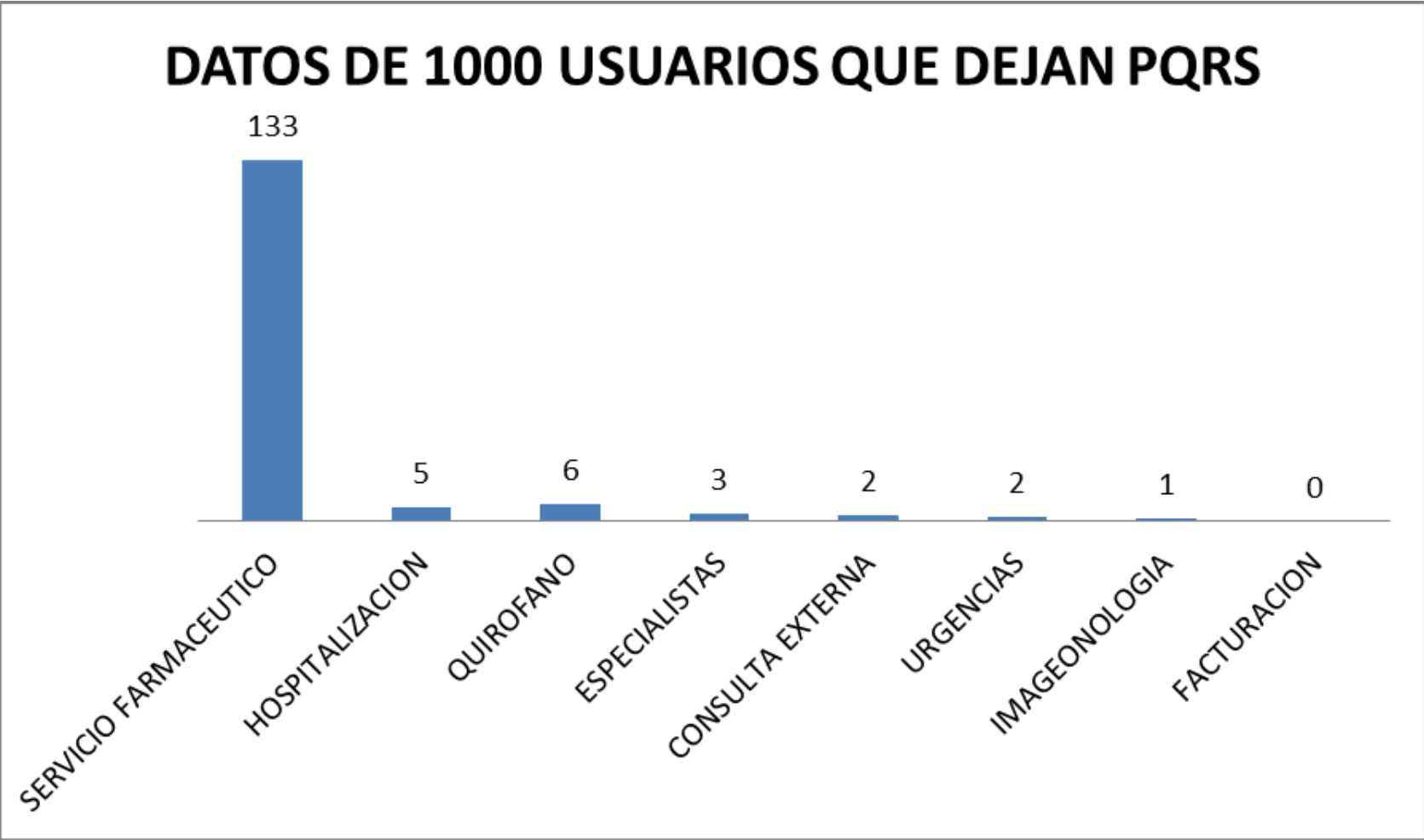
De ahí pasamos a los servicios que tienen una (1) sola percepción: UCIA con 1 felicitación, archivo clínico con 1 felicitación, clínica Fátima con 1 felicitación, atención al usuario con 1 felicitación, nutrición con 1 felicitación, vigilancia con 1 felicitación y por ultimo vacunación con 1 felicitación



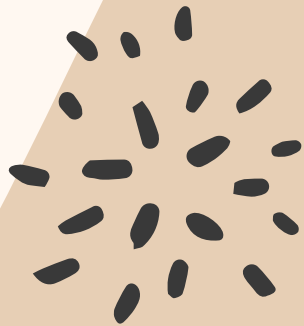


PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGÚN SERVICIO Y POBLACION ATENDIDA III TRIMESTRE 2025

SERVICIO	PQRS	POBLACION	De 1000 USUARIOS QUE DEJAN PQRS
ESPECIALISTAS	21	7187	3
CONSULTA EXTERNA	13	6384	2
HOSPITALIZACION	4	779	5
URGENCIAS	4	2591	2
FACTURACION	4	8975	0
QUIROFANO	5	803	6
IMAGEONOLOGIA	2	2237	1
SERVICIO FARMACEUTICO	2	15	133



En el tercer 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 FARMACIA 133 usuarios, QUIROFANO 6 usuarios, HOSPITALIZACION 5 usuarios , , ESPECIALISTAS 3 usuarios, CONSULTA EXTERNA con 2 usuarios, URGENCIAS con 2 usuarios; IMAGEONOLOGIA 1 usuario.





PRINCIPALES FUENTES DE PQRS

III TRIMESTRE 2025

PRINCIPALES FUENTES DE PQRS	CANTIDAD	% Fuente de PQRS
Alta demanda de pacientes para acceder a este servicio	10	19%
No se cuenta con suficientes especialistas de ortopedia	7	13%
Falta de comunicación asertiva el usuario	6	11%
No se cuenta con suficientes especialistas de neumología	4	8%
Falta de compromiso por parte de la funcionaria.	2	4%
Inadecuado trato por parte de personal de enfermería	2	4%
Estrés manejo de pacientes y percepción errada de la paciente	2	4%
Falta de capacitación a acompañantes de pacientes	1	2%
Falta de disponibilidad de Quirófano	1	2%
Falta de capacitación a personal de imageonologia	1	2%
Falta de comunicación entre servicios	1	2%
Falta de personal para orientación de pacientes	1	2%
Ausencia de señalización u orientación a familiares	1	2%



PRINCIPALES FUENTES DE PQRS

III TRIMESTRE 2025

No se evidencio hechos claro del acontecimiento	1	2%
Paciente no comprende la acción de cambio de turno de los funcionarios	1	2%
Paciente que llega tarde a facturar	1	2%
Pacientes facturan temprano	1	2%
Por la realización de salidas de pacientes se retrasan las asignaciones de cama	1	2%
Gran cantidad de consulta del médico especialista lo que evita dedicar más tiempo de calidad a los pacientes	1	2%
Es necesario que médico tratante tenga consulta de control con la paciente para revisar pre quirúrgicos y criterio del anestesiólogo	1	2%
Falta de seguridad y control en el ingreso y egreso de la clínica,	1	2%
El médico tratante tiene una alta demanda de pacientes para realizar procedimientos	1	2%
El médico tratante estaba en quirófano, retardando la consulta	1	2%



PRINCIPALES FUENTES DE PQRS

III 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

III TRIMESTRE 2025

En el tercer trimestre de 2025 se evidencia que las fuentes principales para la presentación por parte de los usuarios de las PQRS son: Alta demanda de pacientes para acceder a este servicio con un 19%, en seguida, no se cuenta con suficientes especialistas en ortopedia con un 13%. A continuación se encuentran; falta de comunicación asertiva con el usuario con 11% no se encuentra con suficientes especialista de Neumología con 8%, pasando a estrés en el manejo de pacientes, inadecuado trato por parte del personal de enfermería, falta de compromiso por parte de la funcionaria con 4%.

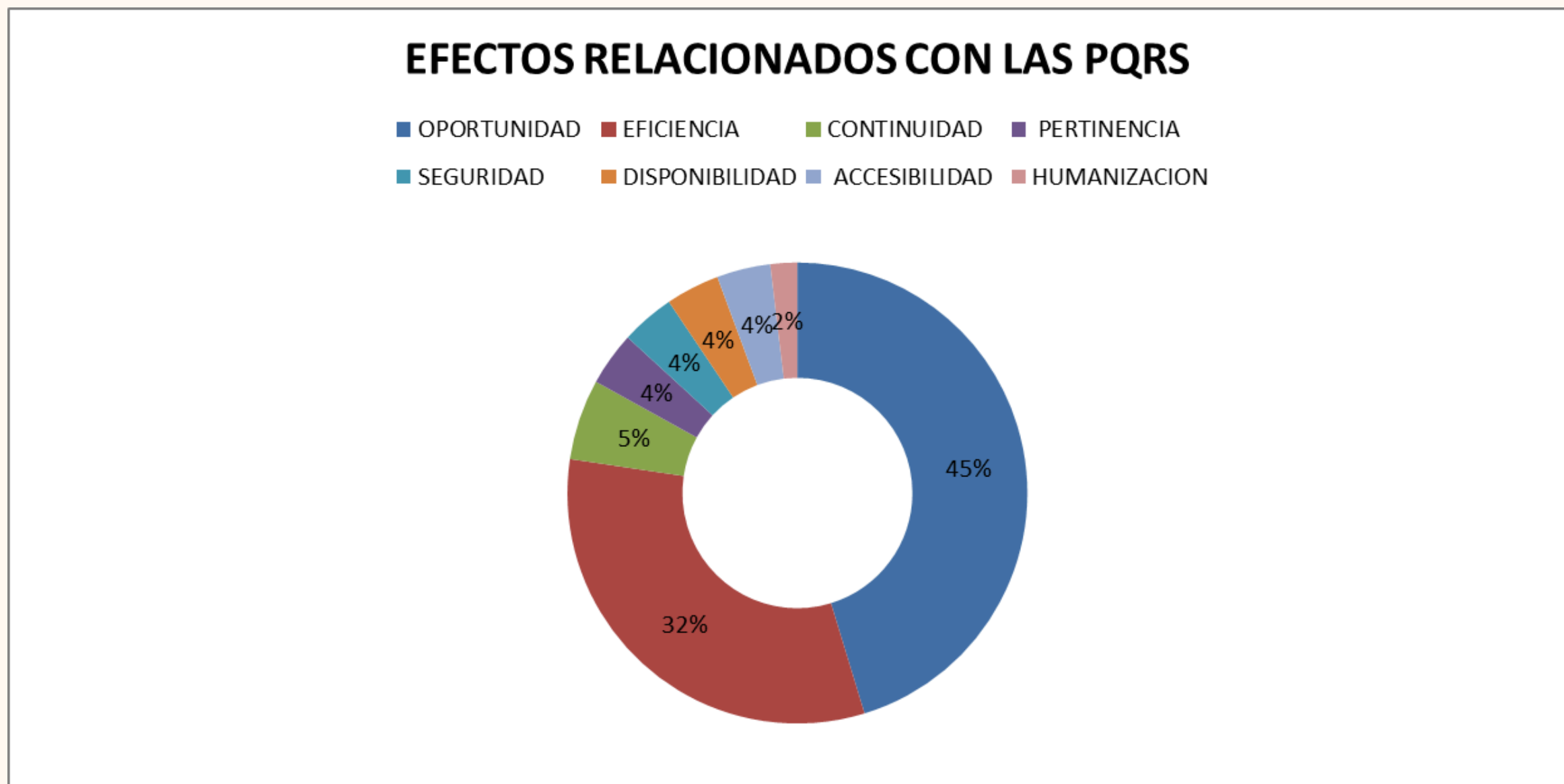
Los anteriores comparten un 2%, los cuales son: Falta de capacitación a acompañantes de pacientes, falta de disponibilidad de Quirófano, falta de capacitación a personal de imageonologia, médico especialista no informa resultados de radiografías al paciente, falta de comunicación entre servicios, falta de personal para orientación de pacientes, ausencia de señalización u orientación a familiares, No existe un procedimiento estandarizado de programación de cirugías, cambios de programación sin seguimiento adecuado, Cambios de programación sin seguimiento adecuado, el médico tratante se le presentaron inconvenientes de salud, desabastecimiento de insumo, falta de explicación previa al procedimiento a realizar, falta de compromiso por parte de la funcionaria, no se contaba con suficiente número de anesthesiólogos para programación de cirugías ambulatorias, no se evidencio hechos claro del acontecimiento, paciente no comprende la acción de cambio de turno de los funcionarios, paciente que llega tarde a facturar, pacientes facturan temprano, por la realización de salidas de pacientes se retrasan las asignaciones de cama, gran cantidad de consulta del médico especialista lo que evita dedicar más tiempo de calidad a los pacientes, es necesario que médico tratante tenga consulta de control con la paciente para revisar pre quirúrgicos y criterio del anesthesiólogo, falta de seguridad y control en el ingreso y egreso de la clínica, inadecuado trato por parte de personal de enfermería, el médico tratante tiene una alta demanda de pacientes para realizar procedimientos, inadecuado trato por parte de personal de enfermería y el médico tratante estaba en quirófano, retardando la consulta



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

EFECTOS RELACIONADOS CON LAS PQRS

III TRIMESTRE 2025



En el tercer trimestre de 2025 se identifica que las PQRS reportadas por los usuarios afectan directamente a la oportunidad con 45%, le sigue la eficiencia con 32%, la continuidad con un 5%. En seguida estos efectos comparten el 4% la pertinencia, la seguridad, la disponibilidad y la accesibilidad. Y por último se encuentra la humanización con en 2%.

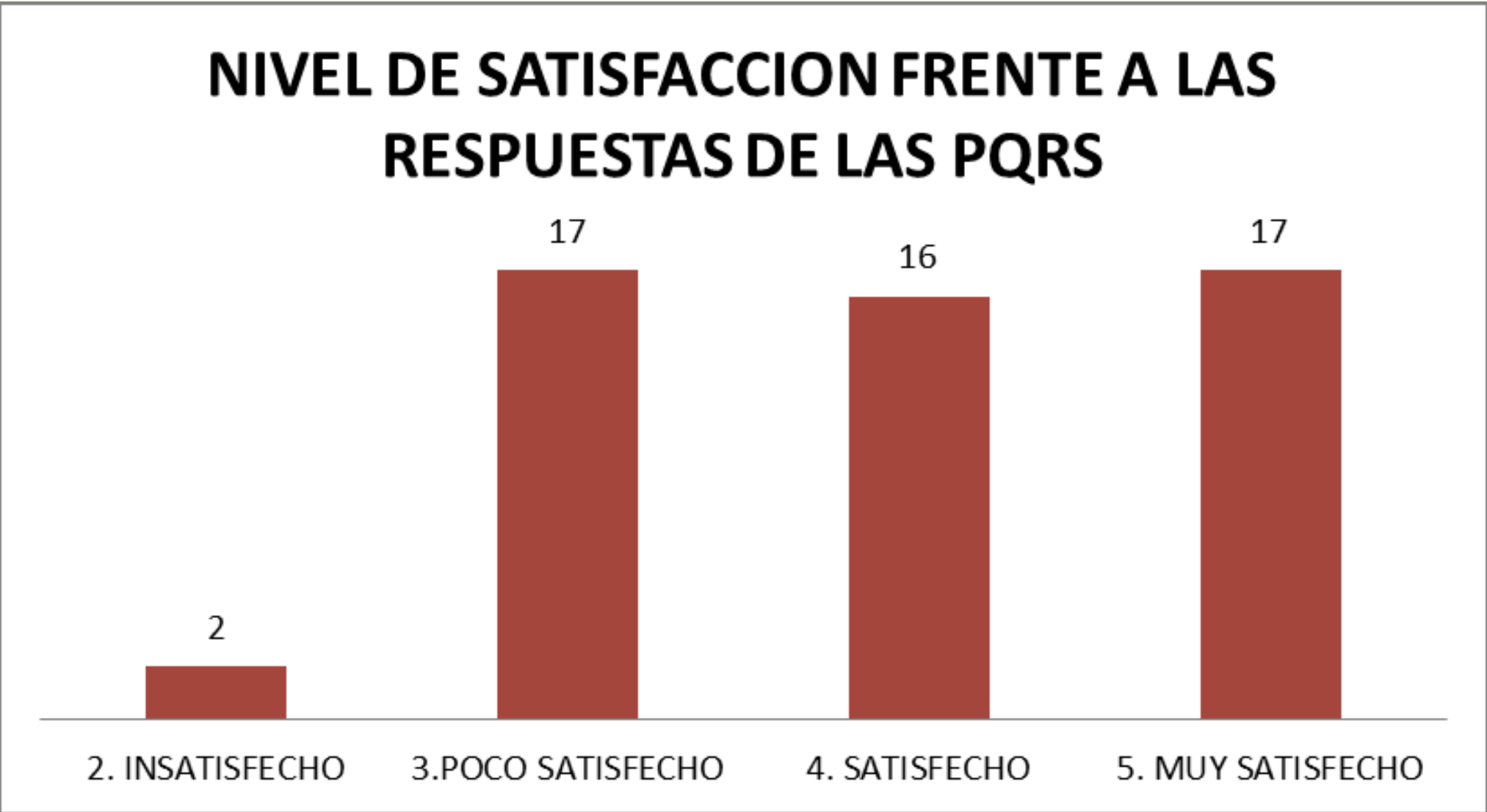
LÍDERES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD



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

Nivel de satisfacción de usuario

En el tercer trimestre de 2025 se evidencia que el 34.69% de los usuarios encuestados se encuentran muy satisfechos con el trámite de la PQRSF, el 32.65% refieren encontrarse poco satisfechos, el 28.57% se encuentran satisfechos y el 4.08% se encuentran insatisfechos con el trámite realizado, no se evidencia en este tercer trimestre muy insatisfechos



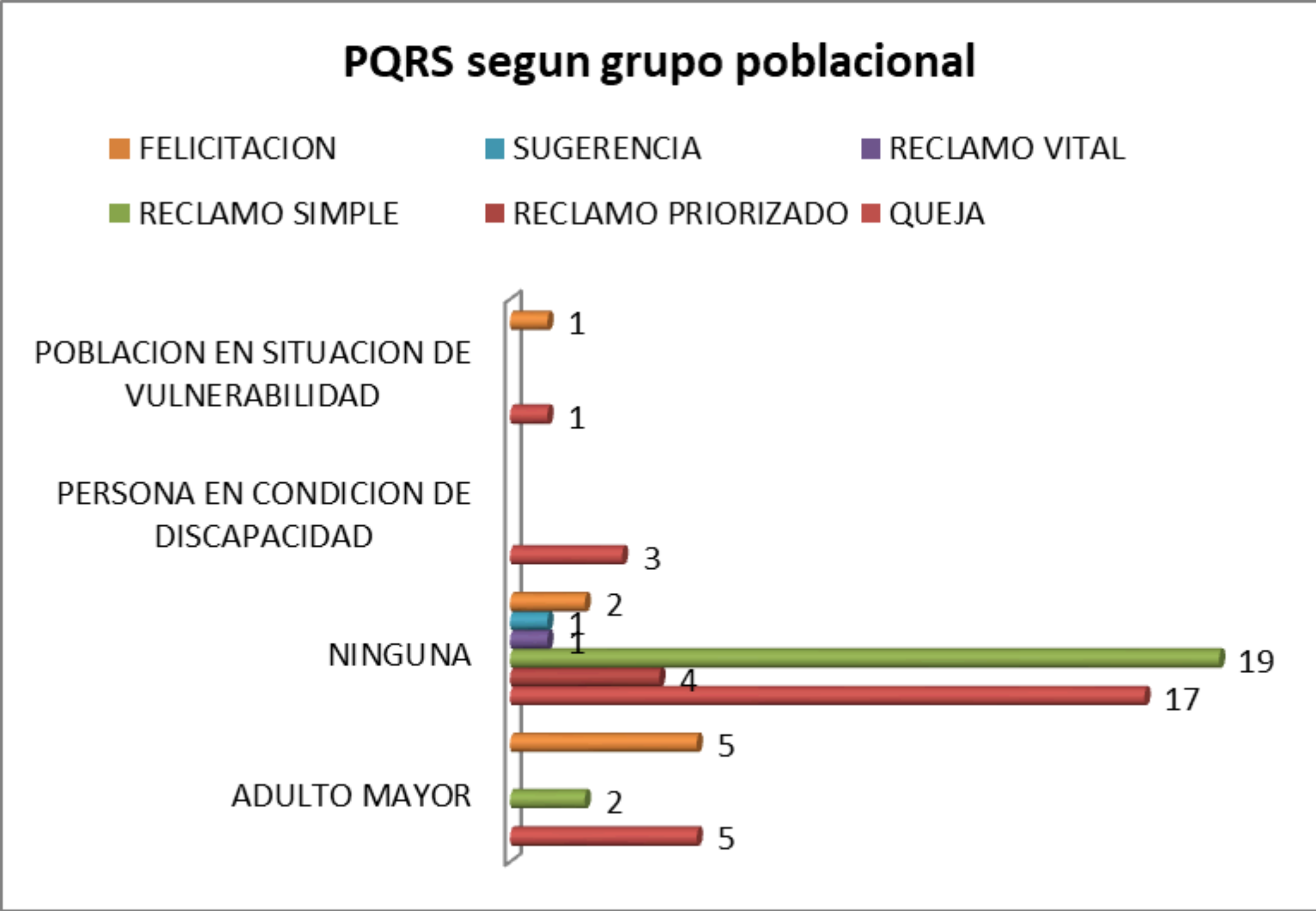
NIVEL DE SATISFACCION	T3	% NIVEL DE SATIFACCION
2. INSATISFECHO	2	4%
3.POCO SATISFECHO	16	33%
4. SATISFECHO	14	28%
5. MUY SATISFECHO	17	35%
Total general	49	100,00%





Se puede evidenciar que el grupo poblacional que presenta mayor número de solicitudes de PQRSF en el tercer trimestre 2025, son las personas sin ninguna condición especial, donde se recibieron 44 solicitudes, de las cuales 19 son reclamos simples, 17 quejas, 4 reclamos priorizados, 2 felicitaciones, 1 reclamo vital y 1 sugerencia. En seguida se encuentran, la población de adulto mayor con 12 solicitudes, de las cuales 5 son felicitaciones, 5 quejas y 2 reclamo simple, continuando las personas en condición de discapacidad con 3 solicitudes de las cuales 3 son quejas y por ultimo población situación de vulnerabilidad con 2 solicitudes, 1 de felicitación, y 1 de queja.

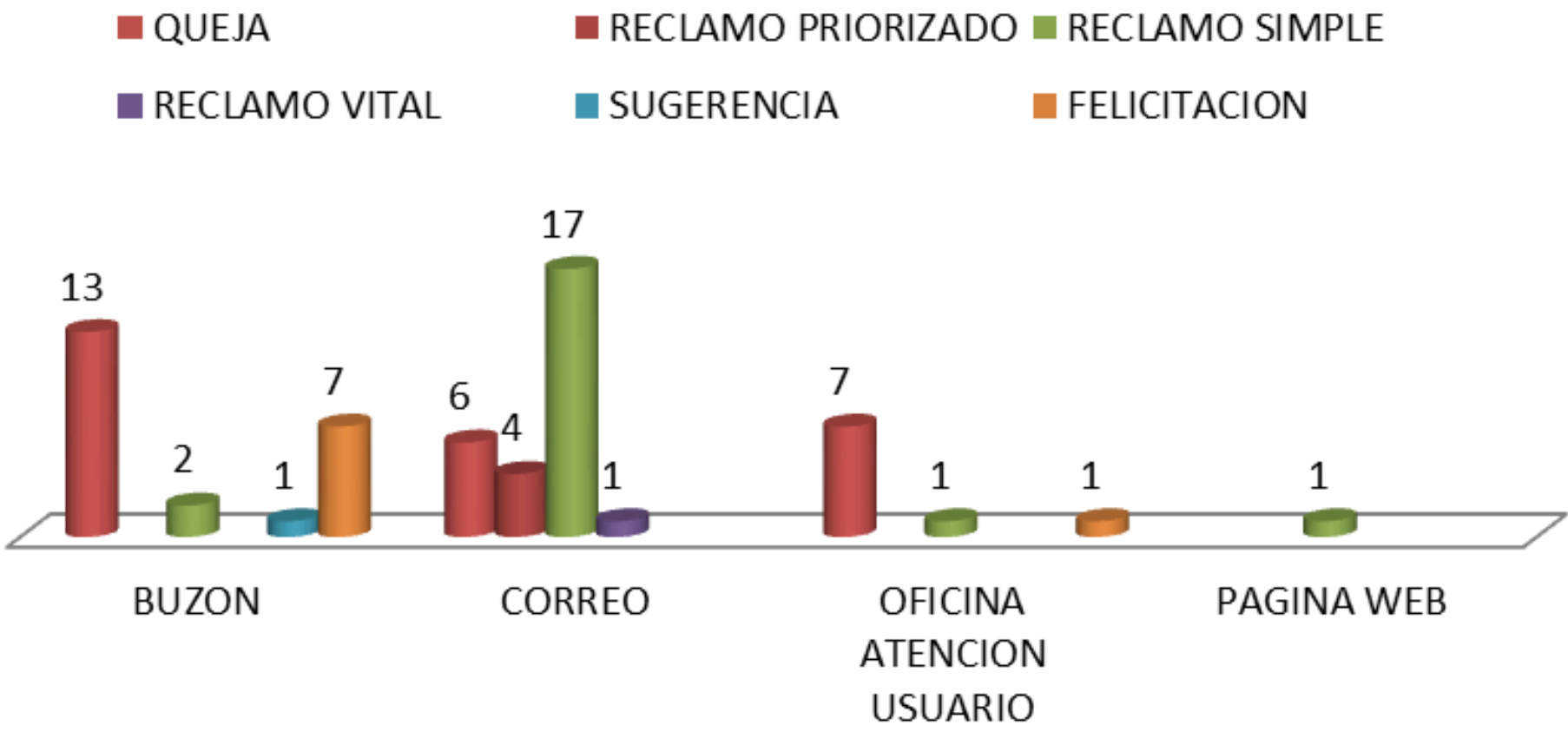
PQRSF SEGÚN GRUPO POBLACIONAL





MEDIO DE RECEPCION PQRSF

Medios de recepcion

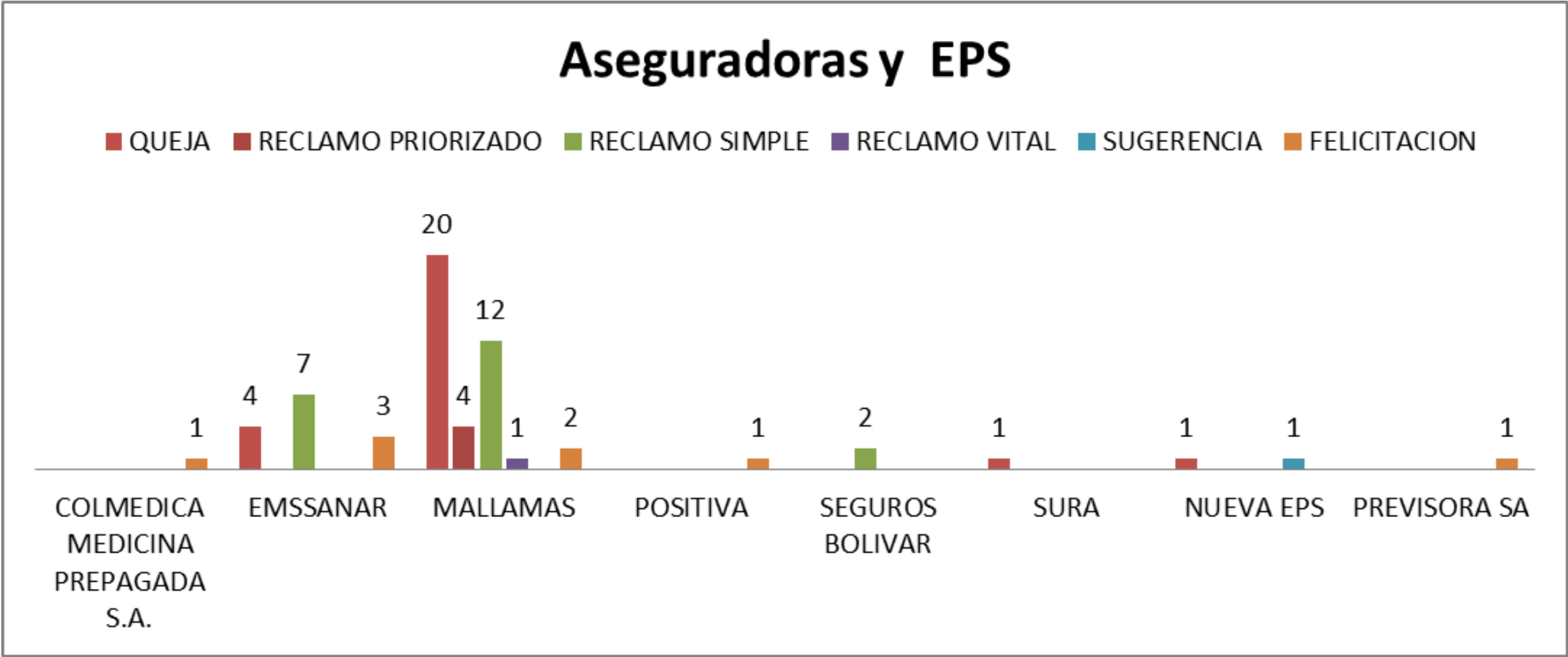


Se puede identificar que la principal forma o medio de recepción de PQRSF en el tercer trimestre de 2025 es en el correo con 28 solicitudes, donde en su gran mayoría son reclamos simples (17), quejas (6), reclamos priorizados (4) y reclamo vital (1). Seguido del buzón con 23 solicitudes, las cuales son quejas (13), felicitaciones (7), reclamo simple (2) y sugerencia (1). Pasando a la oficina de atención usuario con 9 solicitudes que corresponde a quejas (7), reclamo simple (1) y felicitación (1). Por último, la página web con (1) reclamo simple.





ASEGURADORAS Y EPS DE DONDE SE RECIBIERON PQRS



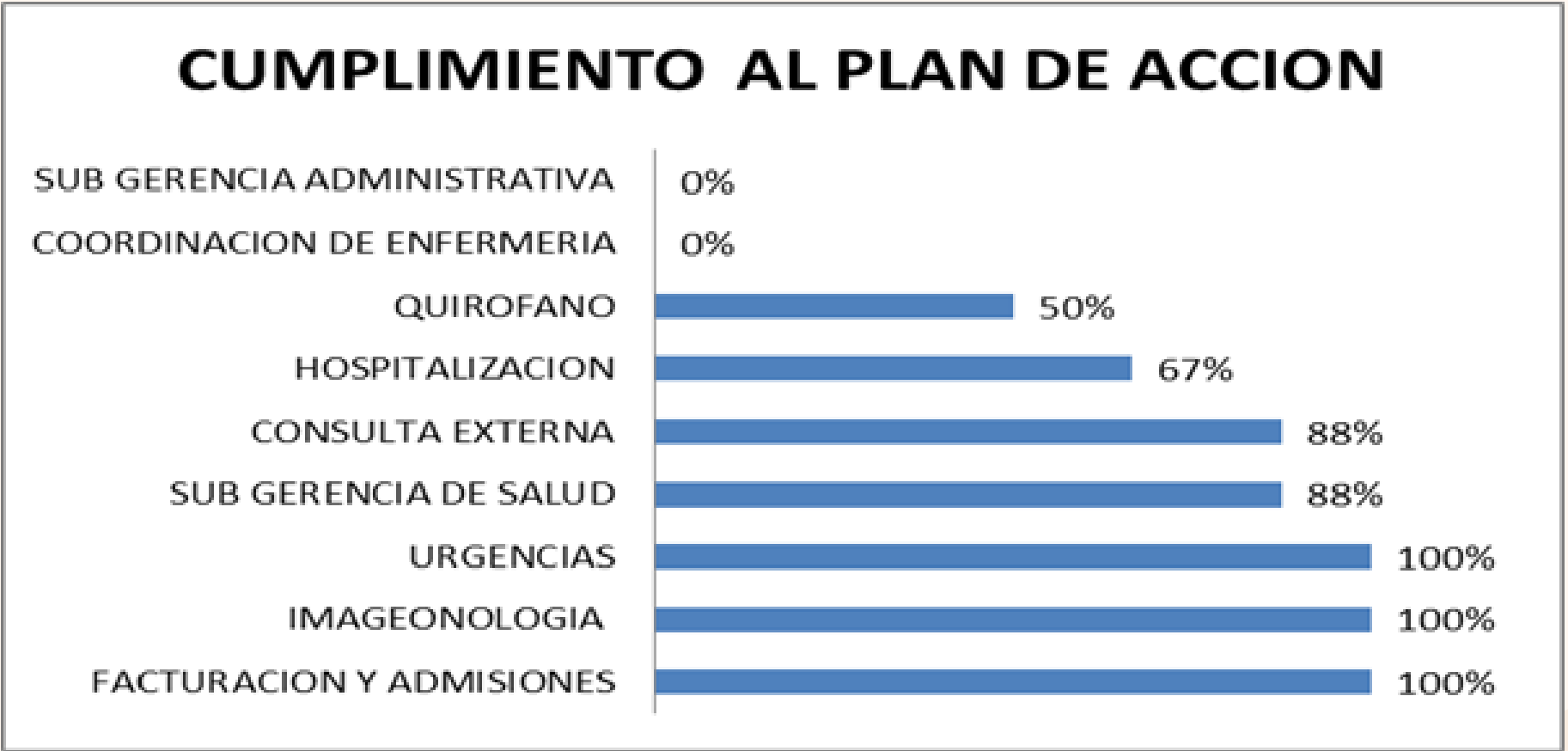
Se puede identificar que la las aseguradoras y EPS de las que se recibieron solicitudes en el tercer trimestre de 2025 son mallamas con 39 solicitudes, donde corresponden a quejas (20), reclamos simples (12), reclamos priorizados (4), felicitaciones (2) y reclamo vital (1). Seguido de emssanar con 14 solicitudes, que corresponde a: (20) quejas, (12) reclamos simples, (4) reclamos priorizados, (2) felicitaciones y (1) reclamo vital, continua seguros bolívarcon 2 solicitudes, la cuales corresponden a (2) reclamos simple, siguiendo Nueva EPS con dos solicitudes que corresponden a (1) queja y (1) sugerencia, pasamos a colmedica con (1) felicitación, de ahí positiva con (1) felicitación, sura con (1) queja y por ultimo previsora con (1) felicitación.





SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCION PARA PQRS

SERVICIO	PQRS	RESUELTAS	CUMPLIMIENTO
			AL PLAN DE ACCION
FACTURACION Y	3	3	100%
IMAGEONOLOGIA	1	1	100%
URGENCIAS	2	2	100%
SUB GERENCIA DE	32	28	88%
CONSULTA	8	7	88%
HOSPITALIZACION	3	2	67%
QUIROFANO	2	1	50%
COORDINACION	3	0	0%
SUB GERENCIA	1	0	0%



En el tercer trimestre de 2025 se evidencia que los servicios que cumplen con el 100% del plan de acción implementado son Urgencias, Imagenologia y facturacion y admisiones . (Ver grafica 16)

Por otro lado, consulta externa cumple con el 88%, pendiente el protocolo de atencion preferencial y diferencial, de ahí sub gerencia de salud con el 88%, quien queda pendiente acciones como la capacitacion de atencion usuario para la funcionaria Nathalia Cabrera, ademas queda pendiente reunion con especialitas para la socializacion de enfoque diferencial, tambien las contrataciones de especialista de colonospcopia y de cirugia de columna, siguiendo de hospitalizacion con un cumplimiento del 67%, queda pendiente realizar el plan de accion de la queja 083-25, pasando a Quirofano quien tiene cumplimiento del 50%, pendiente acta de reunion con el perosnal de salud del servicio.

En seguida esta la sub gerencia administrativa con el 0%, quien tiene pendiente el orientador y establcer el funcionamiento de los carnet de los visitantes, en cuanto a la cordiancion de enfermeria con el 0%, tiene pendiente realizar las capacitacion de técnicas de comunicación efectiva al paciente y familiares, las imágenes de señalizacion y volantes sobre la informacion de horario de visitas, tambien carece de la revision y actualizacion el protocolo institucional para la asignación y confirmación de citas y procedimientos.



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

GRACIAS!

LÍDERES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

