

Abril - Junio 2024

1. DEFINICIONES

- **Petición**
Es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las instituciones de manera verbal, escrita o electrónica por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Queja**
Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la entidad en desarrollo de sus funciones
- **Reclamo**
Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia**
Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad
- **Felicitación**
Es un reconocimiento por la satisfacción y agradecimiento en la que se enfatiza el buen trabajo y se incita a continuar con la excelente prestación del servicio de salud enfocado en la calidad

2. GESTIÓN

La Clínica del Prado recibe las PQRSF mediante varios canales, sin embargo, todas las PQRS se radican en La plataforma Almera y automáticamente se genera un número de radicado que se da conocer al usuario, con este número de radicación los usuarios pueden hacer seguimiento a su manifestación, a continuación, se encuentran los canales institucionales donde se pueden depositar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones relacionados con el cumplimiento de los atributos de calidad en la prestación del servicio.

Las manifestaciones podrán interponerse de forma física o escrita, presencial, a través de la página web, en los buzones de sugerencias o telefónicamente.

- Oficina de Experiencia de las Personas: de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Teléfonos: 576 57 00 ext. 2212-8523
- Email: experienica.pra@quironosalud.com
- Conmutador: 5765700
- Formulario: [AlmeraSGI \(almeraim.com\)](http://AlmeraSGI(almeraim.com))

El área de Experiencia de las Personas es la encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los usuarios formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la clínica del Prado, así mismo genera informes de resultado y seguimiento para garantizar la debida gestión de las PQRS.

Conforme la ley, los términos para resolver las PQRS son:

- Para quejas y reclamos: 5 días hábiles días siguientes a la recepción
- Para peticiones generales: 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- Para la solicitud de historia Clínica: 3 días hábiles siguientes a la recepción.
- Para solicitudes de información: 10 días hábiles siguientes a la recepción

3 DATOS Y SEGUIMIENTO

La recepción de las manifestaciones incluye las actividades de registro en la herramienta “Almera” en la cual se genera automáticamente el código de radicación, el direccionamiento de la reclamación recibida al coordinador responsable del servicio implicado según la naturaleza de esta, el análisis correspondiente de los hechos y datos, la incorporación de pruebas documentales si es el caso, así como la respuesta escrita al reclamante en los términos contemplados en la normatividad colombiana; para garantizar el debido cumplimiento se realizan informes de manera semanal donde se estipula el tiempo hábil para la respuesta y oportuno cierre según los tiempos establecidos por la ley.

4 INFORMES SOBRE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos

Mes	PQR Recibidas
Abril	320
Mayo	260
Junio	294
TOTAL	874

Al cierre del trimestre el total de PQRSF se gestionaron 874 manifestaciones, representado entre Quejas y Reclamos.

• Informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos.

Mes	Quejas	Reclamos	Tiempo promedio de respuesta por quejas	Tiempo promedio de respuesta por reclamos
Abril	38	282	5.3	5.3
Mayo	67	193	6.2	6.2
Junio	37	257	4.3	4.3
TOTAL	874		5.26	

De las 874 manifestaciones, corresponden a quejas y reclamos a los cuales se les da respuesta en un promedio de 5.26 días.

- **Informe sobre solicitudes de acceso a la información**

Mes	Solicitud de información
Abril	210
Mayo	208
Junio	158
TOTAL	576

Se recibieron en total 576 solicitudes de información.

- **Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad.**

Del total de manifestaciones recibidas durante el trimestre, ninguna está orientada a procesos que son atendidos por otras entidades.

	Abril	Mayo	Junio
Petición	421	298	218
Queja	38	67	37
Reclamo	282	193	257
Sugerencia	0	2	1
Felicitación	55	68	63

El tiempo de respuesta promedio de las PQRSD para el segundo trimestre del año 2024 fue 5.26 días. Los servicios sobre los que se presente mayor número de quejas y reclamos.

Quejas				
	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Cirugía y obstetricia	8	26	8	42
Consulta externa	2	16	7	25
Urgencias	5	6	5	16
TOTAL	15	48	20	

Reclamos				
	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Consulta especializada	137	91	125	353
Cirugía	90	54	78	222
TOTAL	227	145	203	

• **Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.**

Del total de quejas recibidas durante el trimestre, no se negó el acceso a la información de ningún caso.

D. CONTROL:

La Clínica cuenta con un grupo conformado por los líderes administrativos que trabajan de forma coordinada con los diferentes líderes de las áreas y/o procesos, velando por el mejoramiento continuo de los mismos, denominado “Comité de experiencia de las personas”.

Este comité es la instancia institucional por medio de la cual se monitorea, controla y evalúa las pautas para la prestación del servicio y se enfoca en el cumplimiento de los lineamientos de la estrategia corporativa experiencia del paciente. El comité de experiencia de las personas, comité de mejoramiento de la calidad y la comisión de humanización se encuentran articuladas en pro de la satisfacción de los usuarios.

Principales recomendaciones sugerida por los usuarios que tenga por objeto mejorar el servicio que presta la clínica.

Disminuir los tiempos de espera en el proceso de alta
Priorizar la asignación de habitaciones
Flexibilidad en los horarios de visitas y entrada de acompañantes
Mejorar la oportunidad para la asignación de citas y programación de cirugía
Prestación de un servicio humanizado

Tomás R.V.

Tomás Rincón Valderrama

Coordinador Experiencia de las Personas