

INFORMES TRIMESTRALES SOBRE ACCESO A INFORMACIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS

1. Definiciones

Felicitación: Manifestación de satisfacción por el servicio o la atención recibidos.

Reclamo: A través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sistema de Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental de salud.

Petición: Mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita, la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

Queja: Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

Sugerencia: Manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión de la Entidad

2. Gestión

La Clínica desarrolla un proceso integral para la recepción, análisis y respuesta de las manifestaciones presentadas por los usuarios, garantizando el respeto por sus derechos y la mejora continua de los servicios.

Las manifestaciones se reciben a través de los siguientes canales:

- Presencial: Oficina de experiencia de las personas piso 10 en horario de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 4:30 p.m., y viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Allí se dispone de formatos para peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones
- Telefónico: (604)576 57 00 extensiones 2212 y 8204
- Correo electrónico institucional experienica.pra@quironosalud.com
- Formulario de PQRS disponible en la página web www.clinicadelprado.com

- Buzón físico: Ubicado en el piso -1, piso 9, piso 10 y piso 11
- Encuestas de satisfacción aplicada a los usuarios

Tiempos de respuesta según la normatividad vigente:

- Quejas y reclamos: hasta 5 días hábiles.
- Peticiones generales: hasta 15 días hábiles.
- Solicitudes de historia clínica: hasta 3 días hábiles
- Solicitudes de información: hasta 10 días hábiles.

3. Datos y seguimiento

El registro de las manifestaciones se gestiona a través de la herramienta Almera, en la cual se desarrollan las siguientes acciones:

Registrar la manifestación, generando automáticamente un código de radicación.

Direccionar el reporte al coordinador responsable del servicio implicado, según la naturaleza del caso.

Analizar los hechos y datos presentados.

Incorporar pruebas documentales, cuando aplique.

Emitir la respuesta escrita al reclamante dentro de los términos establecidos por la normatividad.

Para garantizar el cumplimiento oportuno, se elaboran informes semanales que permiten:

Verificar el tiempo hábil de respuesta.

Confirmar el cierre oportuno de los casos, conforme a los plazos legales vigentes.

4. Informes trimestrales quejas y reclamos

3° trimestre 2024				4° trimestre 2024			
Tipo de solicitud	Recibidos	Gestionados	tiempo promedio de respuesta(días)	Tipo de solicitud	Recibidos	Gestionados	tiempo promedio de respuesta(días)
Queja	140	140	5.4	Queja	83	83	4.4
Reclamo	987	987	4.5	Reclamo	775	775	6.0
Total	1127	1127	5.0	Total	858	858	5.2

1° trimestre 2025				2° trimestre 2025			
Tipo de solicitud	Recibidos	Gestionados	tiempo promedio de respuesta(días)	Tipo de solicitud	Recibidos	Gestionados	tiempo promedio de respuesta(días)
Queja	86	86	6.4	Queja	97	97	9.5
Reclamo	630	164	2.7	Reclamo	666	665	2.3
Total	716	250	4.6	Total	763	762	5.9

Informe de reportes relacionados con solicitud de acceso a la información:

Reportes relacionados con solicitud de acceso a la información: 3° trimestre 2024					Reportes relacionados con solicitud de acceso a la información: 4° trimestre 2024				
Tipo de solicitud	Solicitudes recibidas	solicitudes trasladadas	tiempo promedio de respuesta(días)	solicitudes donde se negó el acceso a la información	Tipo de solicitud	Solicitudes recibidas	solicitudes trasladadas	tiempo promedio de respuesta(días)	solicitudes donde se negó el acceso a la información
Petición	517	0	9.6	0	Petición	603	603	8.5	0
Queja	48	0	5.2	0	Queja	32	32	5.2	0
Total	565	0	7.4	0	Total	635	635	5.2	0

Reportes relacionados con solicitud de acceso a la información: 1° trimestre 2025					Reportes relacionados con solicitud de acceso a la información: 2° trimestre 2025				
Tipo de solicitud	Solicitudes recibidas	solicitudes trasladadas	tiempo promedio de respuesta(días)	solicitudes donde se negó el acceso a la información	Tipo de solicitud	Solicitudes recibidas	solicitudes trasladadas	tiempo promedio de respuesta(días)	solicitudes donde se negó el acceso a la información
Petición	560	560	10.8	0	Petición	475	475	6.3	0
Queja	22	22	3.8	0	Queja	29	29	5.4	0
Total	22	582	7.3	0	Total	504	504	5.9	0

5. CONTROL

La Clínica cuenta con un comité conformado por los coordinadores de cada proceso, quienes trabajan de manera articulada para velar por el mejoramiento continuo, denominado “Comité de Experiencia de las Personas”.

Este comité constituye la instancia institucional encargada de monitorear, controlar y evaluar las pautas para la prestación del servicio, con el propósito de garantizar el cumplimiento de los lineamientos de la estrategia corporativa de experiencia del paciente.

El Comité de Experiencia de las Personas se encuentra articulado con el Comité de Mejoramiento de la Calidad y la Comisión de Humanización, trabajando en conjunto para alcanzar altos niveles de satisfacción de los usuarios.

Asimismo, se reciben y analizan las principales recomendaciones realizadas por los usuarios, con el fin de implementar acciones orientadas al mejoramiento del servicio que presta la Clínica.

Cordialmente,

Valentina Martínez Carvajal
Responsable de experiencia del paciente