

**PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y
FELICITACIONES
PQRF
2.024**

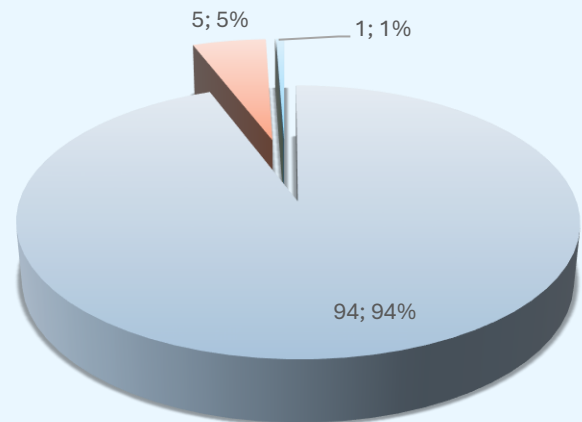
Mediante la Oficina de Atención al Usuario y los diferentes canales de comunicación ofrecidos por la Clínica del Sistema Nervioso RENOVAR SAS., los usuarios, familias, funcionarios y proveedores encuentran el medio de satisfacer sus necesidades. Las PQRF recibidas son la herramienta utilizada por la Clínica para brindar una mejor atención al individuo y la sociedad. En el periodo 2.024 se observa que los usuarios y sus familias se encuentran satisfechos con la atención recibida, es importante anotar que las peticiones y reclamos recibidos fueron gestionados inmediatamente en pro del usuario.

CONSOLIDADO GENERAL PQRF 2024 VILLAVICENCIO - META

CONSOLIDADO GENERAL PQRF 2024 SEDES VILLAVICENCIO - META														
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
FELICITACIONES	4	13	12	17	23	21	20	7	18	7	14	7	163	94
PETICIONES	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	6	0	9	5
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	4	14	13	18	23	21	20	7	18	8	20	7	173	100

CONSOLIDADO GENERAL PQRF 2024 VILLAVICENCIO - META

CONSOLIDADO PQRF 2024 - VILLAVICENCIO



■ FELICITACIONES ■ PETICIONES ■ QUEJAS ■ RECLAMOS

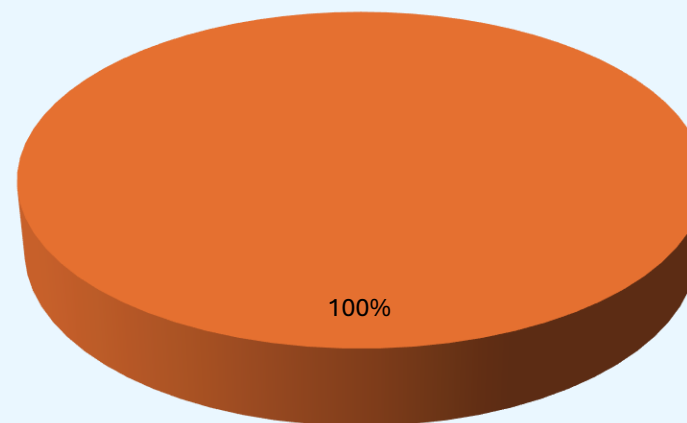
CONSOLIDADO PQRF 2024	
FELICITACIONES	94
PETICIONES	5
QUEJAS	0
RECLAMOS	1

La satisfacción durante el año 2024 para las Sedes de Villavicencio fue del 94%, el 5% de las peticiones y el 1% de los reclamos corresponden a solicitud de citas las cuales se resolvieron inmediatamente con la correspondiente asignación.

CONSOLIDADO GENERAL PQRF 2024 CUIDADOS INTERMEDIOS

CONSOLIDADO PQRF 2024 CUIDADOS INTERMEDIOS

CONSOLIDADO PQRF 2024 - CUIDADOS INTERMEDIOS	
FELICITACIONES	100
PETICIONES	0
QUEJAS	0
RECLAMOS	0

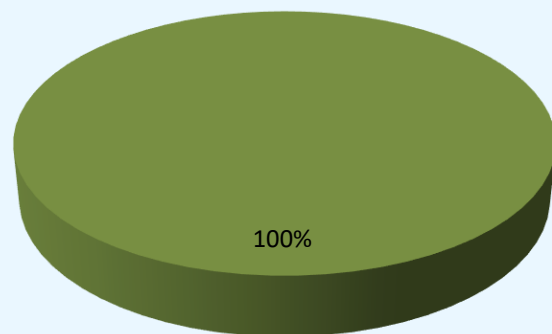


■ FELICITACIONES ■ PETICIONES ■ QUEJAS ■ RECLAMOS

La satisfacción en la Sede de Cuidos Intermedios para el año 2024 fue del 100%, no se presentas peticiones, quejas ni reclamos en el mismo periodo.

CONSOLIDADO GENERAL PQRF 2024 URGENCIAS

CONSOLIDADO PQRF 2024 - SEDE URGENCIAS



■ FELICITACIONES ■ PETICIONES ■ QUEJAS ■ RECLAMOS

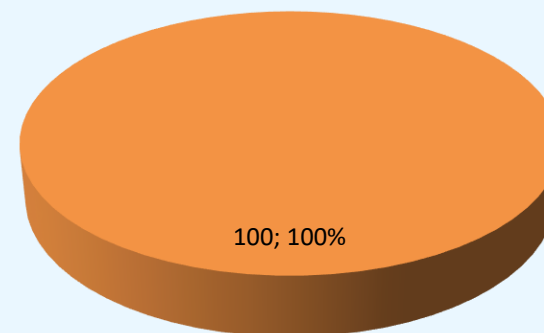
CONSOLIDADO PQRF 2024 - URGENCIAS	
FELICITACIONES	100
PETICIONES	0
QUEJAS	0
RECLAMOS	0

Los usuarios de la Sede de Urgencias se encuentran al 100% satisfechos en la atención prestada en el periodo 2024.

CONSOLIDADO GENERAL PQRF 2024 FARMACODEPENDENCIA

CONSOLIDADO PQRF 2024 -FARMACODEPENDENCIA

CONSOLIDADO PQRF 2024 - FARMACODEPENDENCIA	
FELICITACIONES	100
PETICIONES	0
QUEJAS	0
RECLAMOS	0

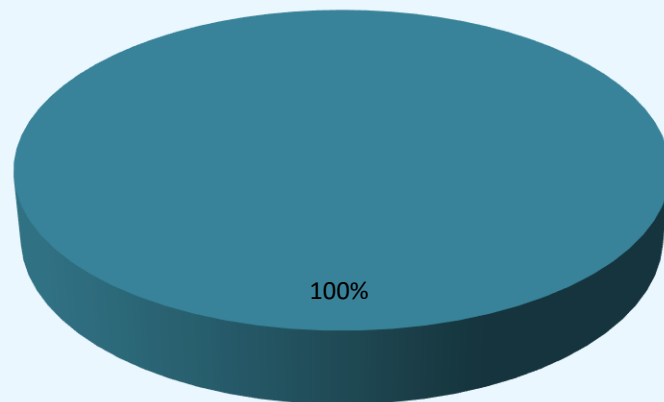


■ FELICITACIONES ■ PETICIONES ■ QUEJAS ■ RECLAMOS

Para la vigencia 2024 los usuarios de la Sede de Farmacodependencia la satisfacción fue del 100%, no se presentan peticiones, quejas ni reclamos.

CONSOLIDADO GENERAL PQRF 2024 SALUD MENTAL

CONSOLIDADO PQRF 2024 -SALUD MENTAL



■ FELICITACIONES ■ PETICIONES ■ QUEJAS ■ RECLAMOS

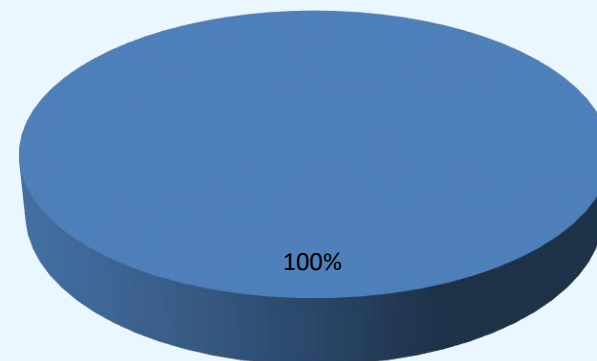
CONSOLIDADO PQRF 2024 - SALUD MENTAL	
FELICITACIONES	100
PETICIONES	0
QUEJAS	0
RECLAMOS	0

Los usuarios del Servicio de Salud Mental se encontraron satisfechos (100%) en la atención recibida durante el año 2024.

CONSOLIDADO GENERAL PQRF 2024 MENORES

CONSOLIDADO PQRF 2024 - MENORES

CONSOLIDADO PQRF 2024 - MENORES	
FELICITACIONES	100
PETICIONES	0
QUEJAS	0
RECLAMOS	0



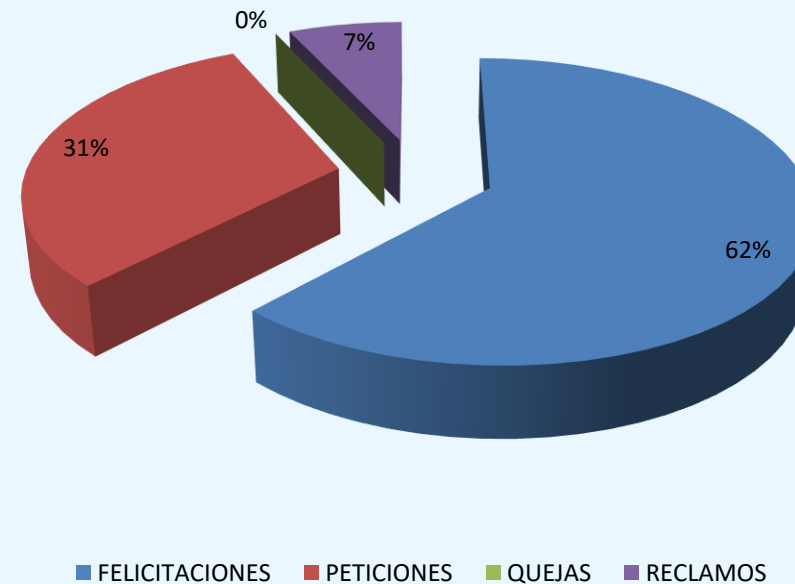
■ FELICITACIONES ■ PETICIONES ■ QUEJAS ■ RECLAMOS

La satisfacción en la vigencia 2024 para el Servicio de Menores fue del 100% no se presentan peticiones, quejas ni reclamos.

CONSOLIDADO GENERAL PQRF 2024 CONSULTA EXTERNA

CONSOLIDADO PQRF 2024 -CONSULTA EXTERNA

CONSOLIDADO PQRF 2024 - CONSULTA EXTERNA	
FELICITACIONES	62
PETICIONES	31
QUEJAS	0
RECLAMOS	7



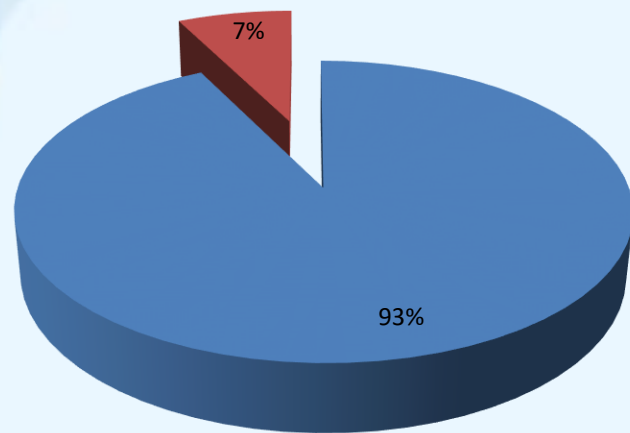
El Servicios de Consulta externa presenta una satisfacción del 62% aunque se encuentra por debajo de nuestra meta esto se debe a las peticiones y reclamos las cuales fueron por asignación de cita aunque se solucionaron inmediatamente esto nos llevo a mejorar tomar las medidas correspondiente con la adquisición de nuevas líneas telefónicas y así brindar una atención más ágil y personalizada.

CONSOLIDADO GENERAL PQRF 2024 BOGOTÁ - CUNDINAMARCA

CONSOLIDADO GENERAL PQRF 2024 SEDE BOGOTÁ														
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
FELICITACIONES	2	3	3	3	3	4	0	0	0	4	0	3	25	93
PETICIONES	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	7
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	3	3	3	4	3	4	0	0	0	4	0	0	27	100

CONSOLIDADO GENERAL PQRF 2024 BOGOTÁ - CUNDINAMARCA

CONSOLIDADO PQRF 2024 -SEDE BOGOTÁ



■ FELICITACIONES ■ PETICIONES ■ QUEJAS ■ RECLAMOS

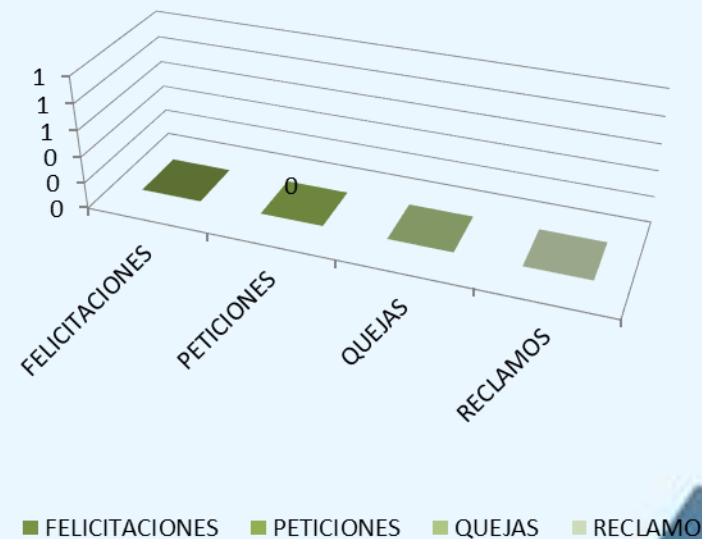
CONSOLIDADO PQRF 2024 - SEDE BOGOTÁ	
FELICITACIONES	93
PETICIONES	7
QUEJAS	0
RECLAMOS	0

La satisfacción durante el año 2024 para la Sede de Bogotá fue del 93%, el 7% de las peticiones que se presentaron fueron por realización de más actividades durante la estancia, es importante tener en cuenta que cada una de las áreas de atención tiene establecido las actividades a realizar durante cada intervención.

CONSOLIDADO GENERAL PQRF 2024 SALUD MENTAL 1

CONSOLIDADO PQRF 2024 - SEDE SALUD MENTAL 1

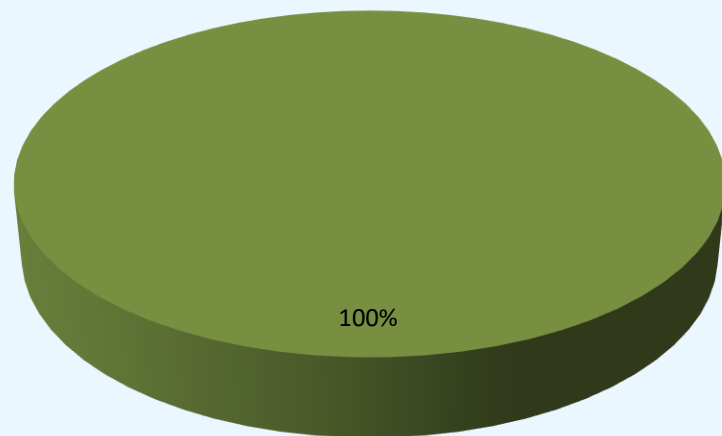
CONSOLIDADO PQRF 2024 - SALUD MENTAL 1	
FELICITACIONES	0
PETICIONES	0
QUEJAS	0
RECLAMOS	0



Aunque se realizaron las encuestas mensuales en el servicio no se presentaron PQRF durante la vigencia 2024

CONSOLIDADO GENERAL PQRF 2024 SALUD MENTAL 2

CONSOLIDADO PQRF 2024 - SEDE SALUD MENTAL 2



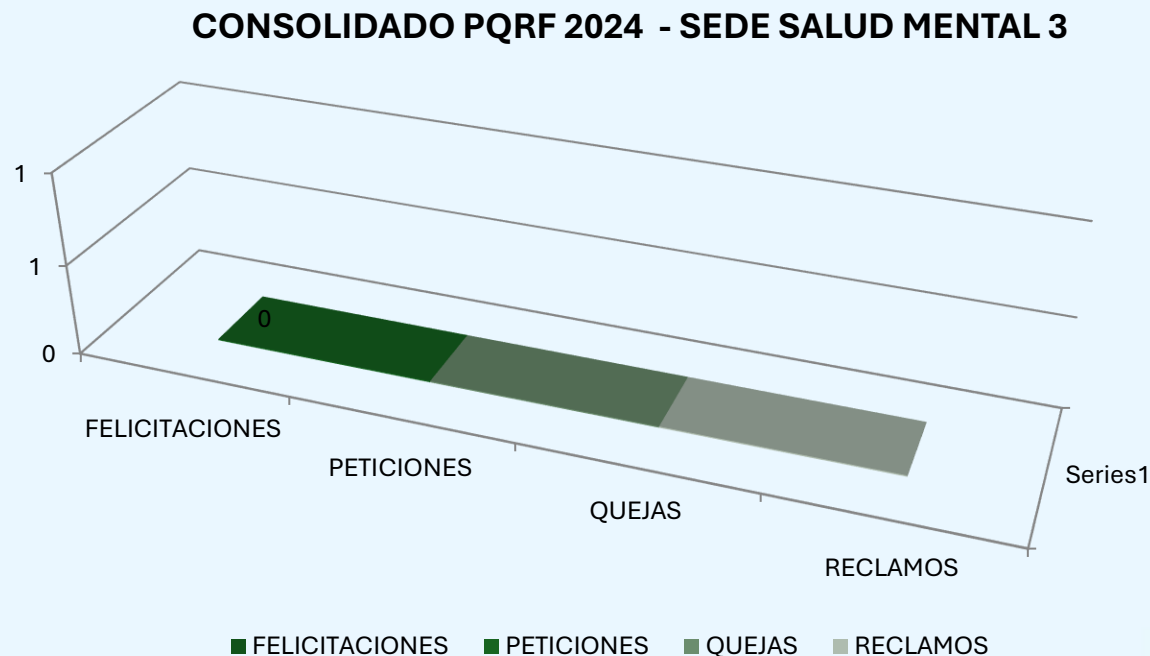
■ FELICITACIONES ■ PETICIONES ■ QUEJAS ■ RECLAMOS

CONSOLIDADO PQRF 2024 - SALUD MENTAL 2	
FELICITACIONES	100
PETICIONES	0
QUEJAS	0
RECLAMOS	0

La satisfacción en el Servicio Salud Mental 2 para el año 2024 fue del 100%, no se presentas peticiones, quejas ni reclamos en el mismo periodo.

CONSOLIDADO GENERAL PQRF 2024 SALUD MENTAL 3

CONSOLIDADO PQRF 2024 - SALUD MENTAL 3	
FELICITACIONES	0
PETICIONES	0
QUEJAS	0
RECLAMOS	0

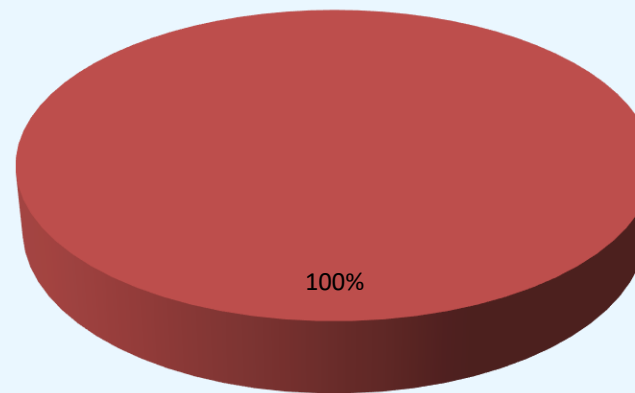


Aunque se realizaron las encuestas mensuales en el servicio no se presentaron PQRF durante la vigencia 2024

CONSOLIDADO GENERAL PQRF 2024 SALUD MENTAL 4

CONSOLIDADO PQRF 2024 - SEDE SALUD MENTAL 4

CONSOLIDADO PQRF 2024 - SALUD MENTAL 4	
FELICITACIONES	100
PETICIONES	0
QUEJAS	0
RECLAMOS	0

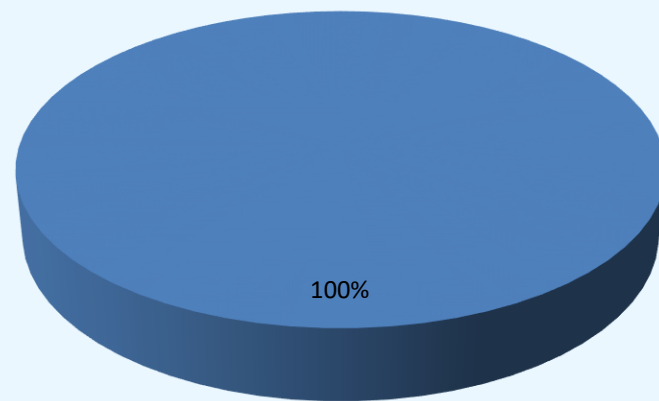


■ FELICITACIONES ■ PETICIONES ■ QUEJAS ■ RECLAMOS

Los usuarios del Servicio Salud Mental 4 se encuentran al 100% satisfechos en la atención prestada en el periodo 2024.

CONSOLIDADO GENERAL PQRF 2024 SALUD MENTAL 5

CONSOLIDADO PQRF 2024 - SEDE SALUD MENTAL 5



■ FELICITACIONES ■ PETICIONES ■ QUEJAS ■ RECLAMOS

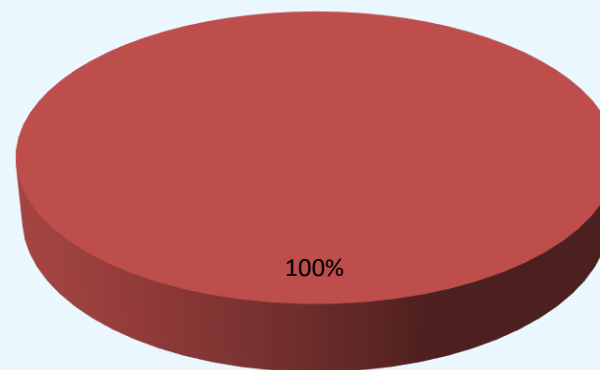
CONSOLIDADO PQRF 2024 - SALUD MENTAL 5	
FELICITACIONES	100
PETICIONES	0
QUEJAS	0
RECLAMOS	0

Los usuarios del Servicio Salud Mental 5 se encuentran al 100% satisfechos en la atención prestada en el periodo 2024.

CONSOLIDADO GENERAL PQRF 2024 SALUD MENTAL 6

CONSOLIDADO PQRF 2024 - SEDE SALUD MENTAL 6

CONSOLIDADO PQRF 2024 - SALUD MENTAL 6	
FELICITACIONES	100
PETICIONES	0
QUEJAS	0
RECLAMOS	0

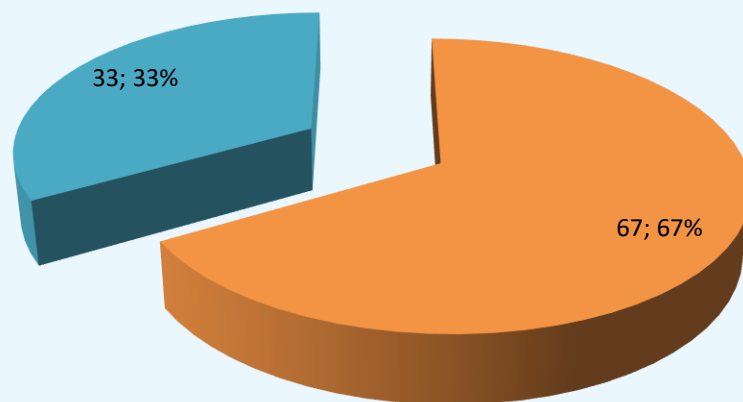


■ FELICITACIONES ■ PETICIONES ■ QUEJAS ■ RECLAMOS

Los usuarios del Servicio de Salud Mental 6 se encontraron satisfechos (100%) en la atención recibida durante el año 2024.

CONSOLIDADO GENERAL PQRF 2024 SALUD MENTAL 7

CONSOLIDADO PQRF 2024 - SEDE SALUD MENTAL 7



■ FELICITACIONES ■ PETICIONES ■ QUEJAS ■ RECLAMOS

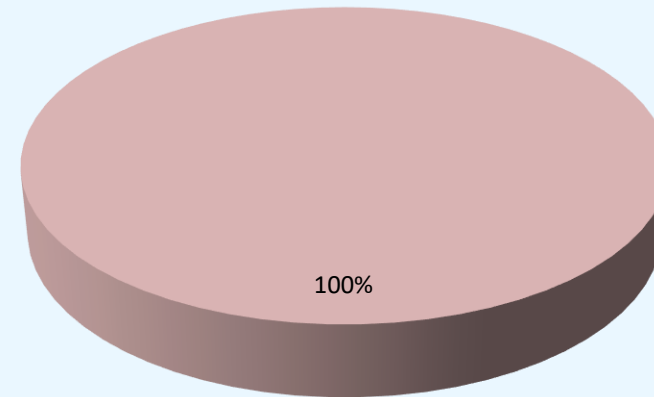
CONSOLIDADO PQRF 2024 - SALUD MENTAL 7	
FELICITACIONES	67
PETICIONES	33
QUEJAS	0
RECLAMOS	0

El Servicios de Salud Mental presenta una satisfacción del 67% aunque se encuentra por debajo de nuestra meta esto se debe a las peticiones realizadas por los usuarios sobre la realización de más actividades, se explica a los usuarios que las actividades se encuentran establecidas en cada una de las áreas de atención.

CONSOLIDADO GENERAL PQRF 2024 REHABILITACIÓN

CONSOLIDADO PQRF 2024 - SEDE REHABILITACIÓN

CONSOLIDADO PQRF 2024 - REHABILITACIÓN	
FELICITACIONES	100
PETICIONES	0
QUEJAS	0
RECLAMOS	0



■ FELICITACIONES ■ PETICIONES ■ QUEJAS ■ RECLAMOS

La satisfacción en la vigencia 2024 para el Servicio de Rehabilitación fue del 100% no se presentan peticiones, quejas ni reclamos.