

# PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES PQRF 2.023



CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO  
RENOVAR S.A.S.

NIT 822.001.338-0

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 2.023 se observa la satisfacción de los usuarios y sus familias en la atención recibida y de las peticiones y reclamos se gestionaron en pro del usuario



**CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO  
RENOVAR S.A.S.**

NIT 822.001.338-0

# CONSOLIDADO GENERAL PQRF 2023 SEDES VILLAVICENCIO

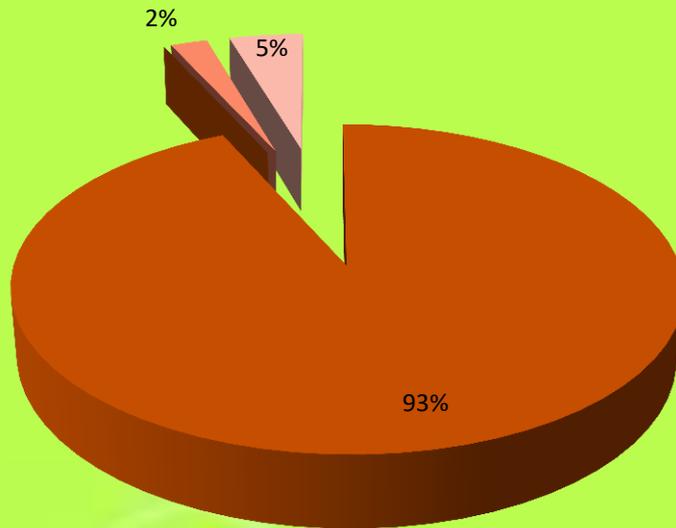
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
FELICITACIONES	10	21	8	7	9	5	12	9	15	10	10	9	125	93
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3	2
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	1	6	4
TOTAL	10	22	8	7	10	6	12	10	19	10	10	10	134	100



CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO  
RENOVAR S.A.S.

NIT 822.001.338-0

## CONSOLIDADO PQRF 2023 - VILLAVICENCIO



CONSOLIDADO PQRF 2023	
FELICITACIONES	93
PETICIONES	0
QUEJAS	2
RECLAMOS	4

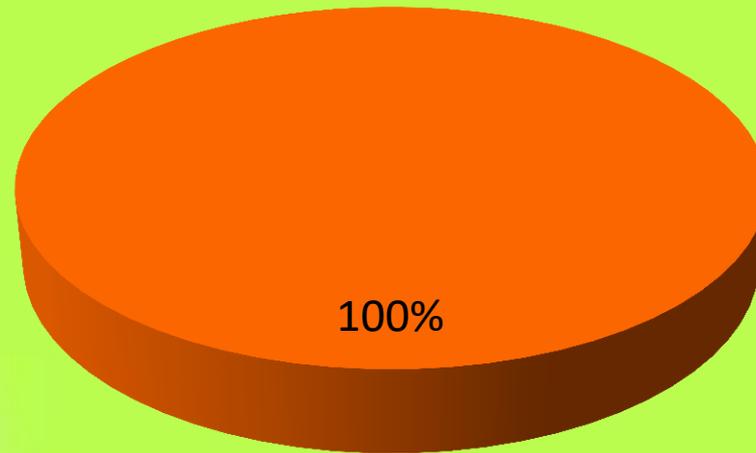
■ FELICITACIONES ■ PETICIONES ■ QUEJAS ■ RECLAMOS

La satisfacción para el periodo 2023 en las Sedes de Villavicencio fue del 93%, las peticiones y quejas presentadas en este mismo periodo se encuentran alrededor del 7% haciendo referencia a asignación de citas por consulta externa y la verificación de números telefónicos en esta misma sede los cuales fueron resultas inmediatamente.



# CONSOLIDADO PQRF 2023 CUIDADOS INTERMEDIOS

CONSOLIDADO PQRF 2023 - CUIDADOS INTERMEDIOS	
FELICITACIONES	100
PETICIONES	0
QUEJAS	0
RECLAMOS	0



■ FELICITACIONES ■ PETICIONES ■ QUEJAS ■ RECLAMOS

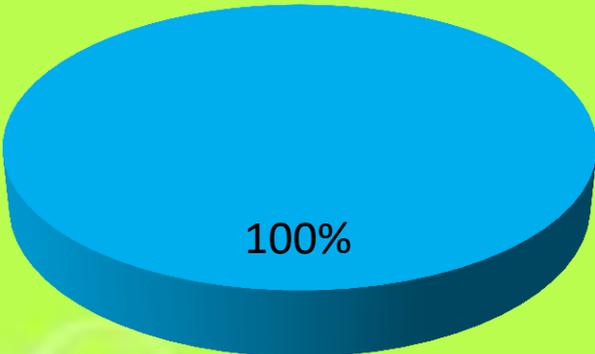
En el periodo 2023 en el servicio de Cuidados Intermedios se evidencia una satisfacción del 100% no se presentaron peticiones, quejas ni reclamos.



CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO  
**RENOVAR S.A.S.**

NIT 822.001.338-0

# CONSOLIDADO PQRF 2023 - SEDE URGENCIAS



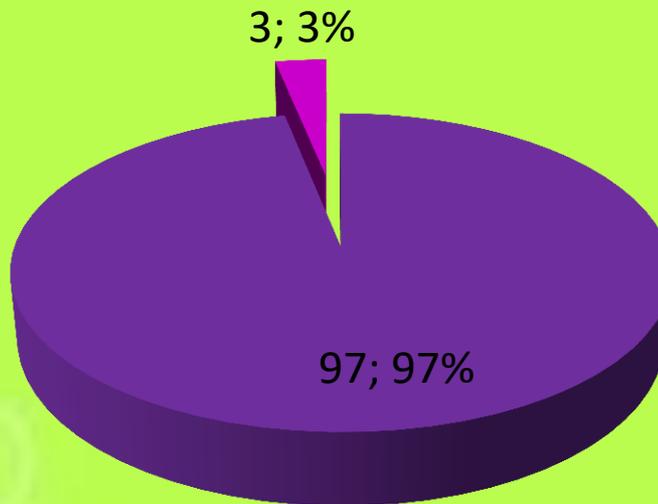
CONSOLIDADO PQRF 2023 - URGENCIAS	
FELICITACIONES	100
PETICIONES	0
QUEJAS	0
RECLAMOS	0

■ FELICITACIONES ■ PETICIONES ■ QUEJAS ■ RECLAMOS

La satisfacción en el servicio de Urgencias fue del 100% en el periodo 2023.

## CONSOLIDADO PQRF 2023 - FARMACODEPENDENCIA

CONSOLIDADO PQRF 2023 - FARMACODEPENDENCIA	
FELICITACIONES	97
PETICIONES	3
QUEJAS	0
RECLAMOS	0



■ FELICITACIONES ■ PETICIONES ■ QUEJAS ■ RECLAMOS

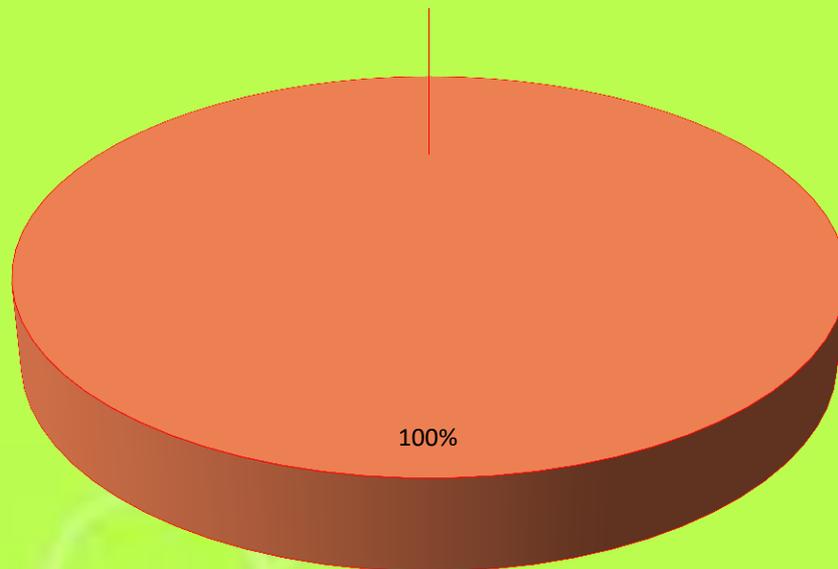
En el año 2023 el servicio de Farmacodependencia presento un 97% de satisfacción en la atención recibida, respecto a las peticiones estas fueron tomadas en cuenta y se realizaron las intervenciones necesarias para mejorar la calidad en la atención.



CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO  
RENOVAR S.A.S.

NIT 822.001.338-0

## CONSOLIDADO PQRF 2023 -SALUD MENTAL



CONSOLIDADO PQRF 2023 - SALUD MENTAL	
FELICITACIONES	100
PETICIONES	0
QUEJAS	0
RECLAMOS	0

■ FELICITACIONES ■ PETICIONES ■ QUEJAS ■ RECLAMOS

El servicio de Salud Mental para el año 2023 representa un 100% de satisfacción en el servicio recibido

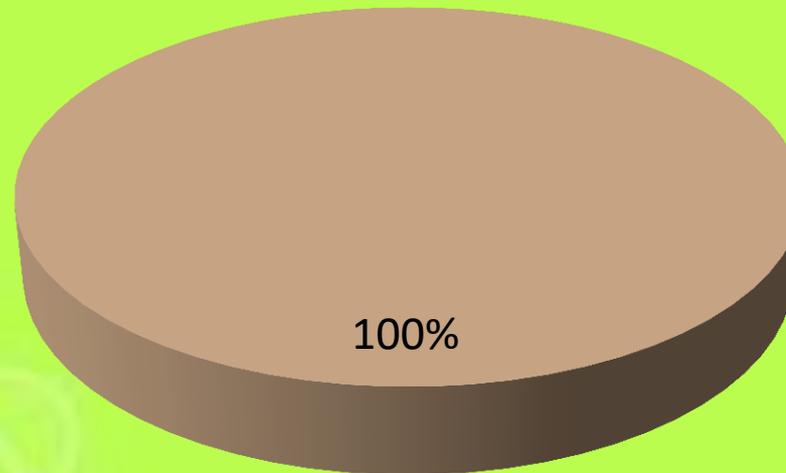


**CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO  
RENOVAR S.A.S.**

NIT 822.001.338-0

## CONSOLIDADO PQRF 2023 - MENORES

CONSOLIDADO PQRF 2023 - MENORES	
FELICITACIONES	100
PETICIONES	0
QUEJAS	0
RECLAMOS	0



■ FELICITACIONES   ■ PETICIONES   ■ QUEJAS   ■ RECLAMOS

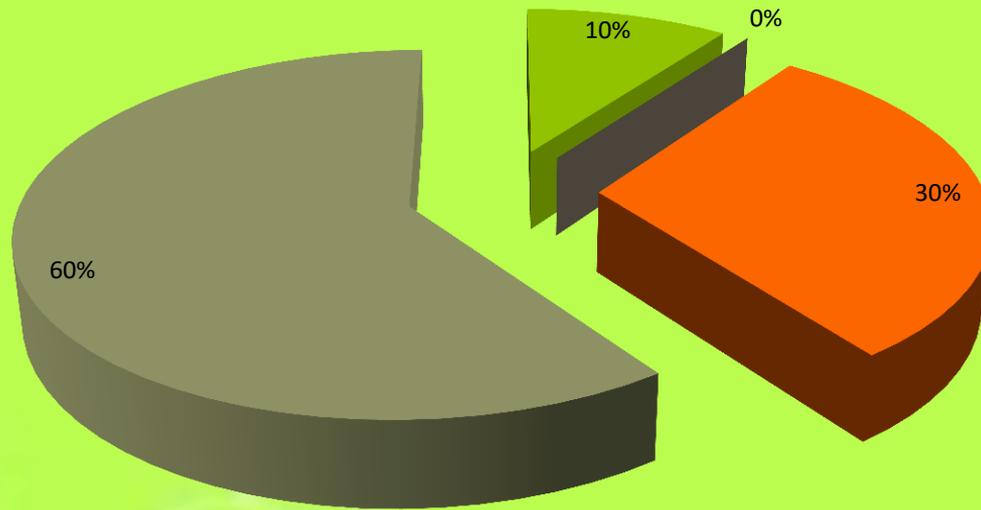
Los Menores durante el año 2023 presentan un 100% de satisfacción en los servicios recibidos.



CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO  
**RENOVAR S.A.S.**

NIT 822.001.338-0

## CONSOLIDADO PQRF 2023 -CONSULTA EXTERNA



CONSOLIDADO PQRF 2023 -CONSULTA EXTERNA	
FELICIDADES	10
PETICIONES	0
QUEJAS	30
RECLAMOS	60

■ FELICIDADES ■ PETICIONES ■ QUEJAS ■ RECLAMOS

En el año 2023 el servicio de Consulta externa presenta un aumento significativo referente a quejas y redamos estos hacen referencia a Asignación de citas por Psiquiatría las cuales se asignaron inmediatamente al realizar la respectiva investigación se evidencia que estas quejas y redamos fueron dadas porque los usuarios no solicitaron oportunamente su cita.

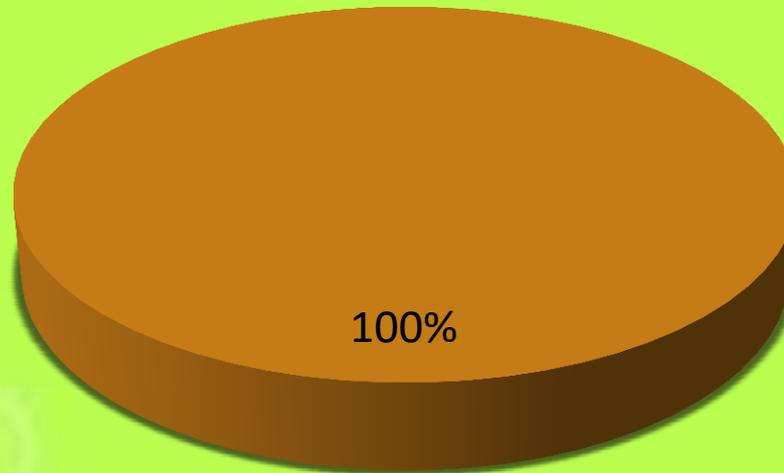


CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO  
**RENOVAR S.A.S.**

NIT 822.001.338-0

# CONSOLIDADO PQRF 2023 -SEDE GRANADA

CONSOLIDADO PQRF 2023 - SEDE GRANADA	
FELICITACIONES	100
PETICIONES	0
QUEJAS	0
RECLAMOS	0



■ FELICITACIONES ■ PETICIONES ■ QUEJAS ■ RECLAMOS

En la Sede de Granada se realiza atención a usuarios por Salud Mental y Farmacodependencia en el periodo 2023 se evidencia un 100% de satisfacción en la prestación de los servicios.



CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO  
**RENOVAR S.A.S.**

NIT 822.001.338-0

# CONSOLIDADO GENERAL PQRF 2023 SEDE GRANADA

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
FELICITACIONES	0	0	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	15	100
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	2	1	2	2	2	1	1	1	2	0	15	100



CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO  
RENOVAR S.A.S.

NIT 822.001.338-0

# CONSOLIDADO GENERAL PQRF 2023 SEDE BOGOTÁ

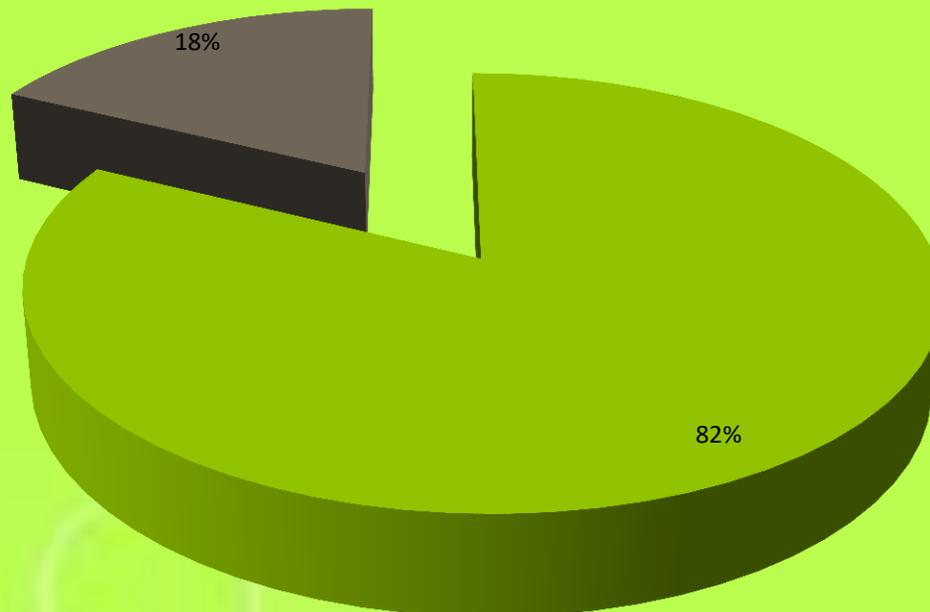
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
FELICITACIONES	7	1	3	1	1	2	1	3	1	3	2	3	28	82
PETICIONES	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	6	18
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>34</b>	<b>100</b>



CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO  
RENOVAR S.A.S.

NIT 822.001.338-0

## CONSOLIDADO PQRF 2023 -SEDE BOGOTÁ



CONSOLIDADO PQRF 2023 - SEDE BOGOTÁ	
FELICITACIONES	82
PETICIONES	18
QUEJAS	0
RECLAMOS	0

■ FELICITACIONES ■ PETICIONES ■ QUEJAS ■ RECLAMOS

En la Sede de Bogotá la satisfacción durante el periodo 2023 fue del 82%, el 18% referente a las peticiones estas fueron gestionadas.



CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO  
**RENOVAR S.A.S.**

NIT 822.001.338-0