

Informe Política de Participación Social en Salud

Durante la vigencia 2025, la implementación de la Política de Participación Social en Salud (PPSS) en Clínica La Riviera se desarrolló mediante una ruta de trabajo organizada por ejes estratégicos, permitiendo la ejecución de 20 actividades orientadas al fortalecimiento institucional y a la promoción activa de la participación ciudadana en salud
Informe PPSS 2025

El despliegue de estas acciones evidenció un abordaje transversal, articulando áreas asistenciales y administrativas como SIAU, calidad, gestión humana, seguridad y salud en el trabajo, comercial y comunicaciones, lo que favoreció una implementación integral y coherente con el modelo institucional. Se avanzó no solo en la divulgación de la política, sino también en la generación de espacios formativos, estrategias de educación comunitaria, fortalecimiento de la asociación de usuarios, actualización de canales digitales y promoción del control social.

Asimismo, se consolidaron acciones orientadas a mejorar la accesibilidad a la información, incentivar la participación mediante estrategias pedagógicas y comunicativas, y posicionar la cultura de experiencia como un componente estructural dentro de la organización. La incorporación de enfoques diferenciales, la formación en temas de género y la rendición de cuentas fortalecen el compromiso institucional con una participación más informada, incluyente y sostenible.

En términos generales, el cumplimiento de las actividades programadas permitió avanzar en la apropiación institucional de la PPSS, generando mayor visibilidad de los mecanismos de participación, fortaleciendo la relación con los usuarios y promoviendo una cultura organizacional basada en la corresponsabilidad, la transparencia y el mejoramiento continuo.

Implementación

E1La

Conformar grupo interdisciplinario para garantizar la ejecución del cronograma de programación de la PPSS en la institución

Evidencia

Se realiza despliegue de actividades desde la colaboración de los miembros del equipo SIAU para dar cumplimiento a la programación del presente plan 2025, así mismo, se realiza apoyo desde otras áreas como calidad, GH, SST, comercial y comunicaciones para articular actividades y poder generar un mayor impacto y alcance en estas.

E1Lb

Incluir en el modelo actual de inducción y reinducción de la institución un módulo dirigido a la PPSS para garantizar su conocimiento por parte de cada colaborador

Evidencia

	Tipo de identificación		Número de identificación	Progreso	Calificación	Tiempo invertido	Tiempo promedio
Estudiante	Identificación						
Adriana Fern DNI / Ce.dula			37335504	100%		11 3m 32s	4m 50s
Adriana Lucia DNI / Ce.dula			1096246928	100%		100 7m 47s	4m 50s
Alexander Hc DNI / Ce.dula			91476198	100%		77 8m 47s	4m 50s
Alyx Carolyn DNI / Ce.dula			1098750222	100%		77 6m 46s	4m 50s
ANA ISABEL L DNI / Ce.dula			1065833559	100%		66 1m 10s	4m 50s
ANA VICTORI DNI / Ce.dula			63337319	100%		100 14m 3s	4m 50s
ANDERSSON DNI / Ce.dula			1005370253	100%		100 4m	4m 50s
Andrea Kater DNI / Ce.dula			1234338625	100%		100 3m 48s	4m 50s
Andrea Kathe DNI / Ce.dula			1098786581	100%		77 1m 29s	4m 50s
Andrea Mario DNI / Ce.dula			1098753135	100%		88 1m 34s	4m 50s
ANGIE JULIA DNI / Ce.dula			1098809456	100%		88 2m 28s	4m 50s
Angy Daniela DNI / Ce.dula			1005199858	100%		88 51s	4m 50s
Arelis Palencia DNI / Ce.dula			37842771	100%		88 3m 31s	4m 50s
Arquimedes I DNI / Ce.dula			92515667	100%		100 7m 19s	4m 50s
ASLY YORLEY DNI / Ce.dula			1095298073	100%		100 1m 11s	4m 50s
Astrid Yuliana DNI / Ce.dula			1005040322	100%		100 4m 39s	4m 50s
Betha Grace DNI / Ce.dula			63472984	100%		100 53s	4m 50s
Brigitte Migod DNI / Ce.dula			37900798	100%		66 6m 19s	4m 50s
Camilo Andre DNI / Ce.dula			1098814738	100%		77 1m 10s	4m 50s
CARLOS ARM DNI / Ce.dula			1102379442	100%		77 1m 50s	4m 50s
Carlos Arturo DNI / Ce.dula			3715269	100%		88 2m 18s	4m 50s
Carlos Eduard DNI / Ce.dula			1096198554	100%		55 34m 1s	4m 50s
carmen carol DNI / Ce.dula			1064106723	100%		88 1m 8s	4m 50s
Carollina Herr DNI / Ce.dula			1102350900	100%		77 1m 21s	4m 50s
CELI YOHANA DNI / Ce.dula			1098716828	100%		100 59s	4m 50s
Cindy Johana DNI / Ce.dula			1098656571	100%		77 3m 22s	4m 50s
CLARA FERN DNI / Ce.dula			1095808538	100%		88 2m 21s	4m 50s
Clariveth Tasc DNI / Ce.dula			63516477	100%		55 2m 25s	4m 50s
Claudio Crist DNI / Ce.dula			63527224	100%		88 2m 33s	4m 50s
CLAUDIA PAT DNI / Ce.dula			37577418	100%		88 2m 36s	4m 50s
CRISTIAN MIK DNI / Ce.dula			1124410492	100%		100 3m 35s	4m 50s
Dalgy Liliana DNI / Ce.dula			1096208942	100%		100 7m 35s	4m 50s
DANIELA SOL DNI / Ce.dula			1098816659	100%		100 8m 14s	4m 50s
Danilo Armar DNI / Ce.dula			1143139370	100%		100 4m 35s	4m 50s
Dasil Esther F DNI / Ce.dula			63465826	100%		100 10m 25s	4m 50s
David Steven DNI / Ce.dula			1098780806	100%		100 1m 2s	4m 50s
Diana Luz Car DNI / Ce.dula			53105846	100%		100 26s	4m 50s
DIANA PATRI DNI / Ce.dula			47436674	100%		100 2m 19s	4m 50s
Diana Perez F DNI / Ce.dula			1007331154	100%		100 2m 38s	4m 50s
DIANA SIRLEY DNI / Ce.dula			1234339312	100%		88 3m 8s	4m 50s
DIAZ USELY DNI / Ce.dula			1098749703	100%		100 3m 33s	4m 50s
Diego Armon DNI / Ce.dula			1095807531	100%		88 4m 51s	4m 50s
Duvan Felipe DNI / Ce.dula			1098620951	100%		88 2m	4m 50s



E1Le

Realizar stands informativos y charlas a la comunidad sobre como los pacientes pueden participar en la planeación del sistema de salud

Evidencia



E1Lh

Estructurar el modelo de atención integrado al enfoque diferencial para la institución realizar prueba piloto de este y registrar documentalmente para su cumplimiento y garantía constante



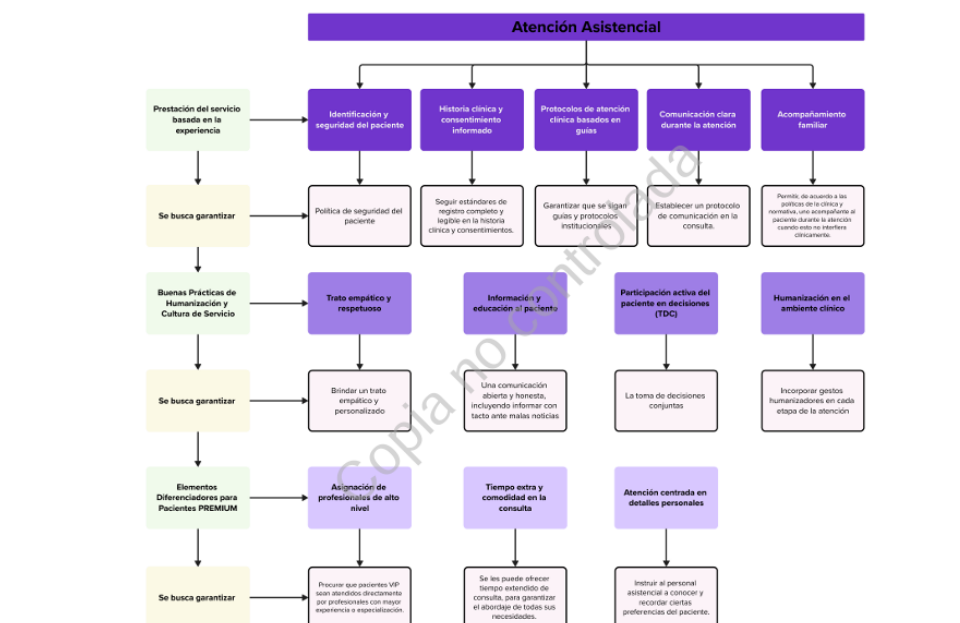
Clínica La Riviera

Modelo: Modelo de Experiencia del Servicio y Atención Humanizada en salud

SEDE EL PRADO - Bucaramanga
 Cra. 34# 42-90 - PBX (607) 647 7414

SEDE CABECERA - Bucaramanga
 Cll. 51# 38-53/67 - PBX (607) 647 7414

SEDE EL RECREO - Barrancabermeja
 Cra. 25 # 44 - 50 - PBX (607) 685 4961



Reunión - EXPERIENCIA AL USUARIO (Propio del proceso) Acta / Socialización Modelo de Experiencia del Servicio y Atención Humanizada en Salud

Planeación

Fecha

Viernes, 19 de Septiembre de 2025 / 02:00 PM - 03:00 PM

Lugar

Presencial y Virtual por Proceso

Asistentes

Nombre	Cargo	Área/Empresa
María José Barreto Álvarez	Profesional de Siau	Dirección SGI
Andrea Katherine Delgado Mogollón	Coordinador de Comunicaciones	Dirección GH
Carol Teresa Solano Vargas	Coordinación de Admisiones y Autorizaciones	Dirección de Aseguramiento al Ingreso
Maritza Rincón Landínez	Director de Aseguramiento al Ingreso	Dirección de Aseguramiento al Ingreso
Karen Lizeth Castañeda Villamizar	Director de Gestión Humana	Dirección GH
Laura Marcela Barrera Lesmes	Subdirección Médica	Subdirección Médica
Claudia Cristina Uribe Guerrero	Coordinador Asistencial	Coordinación Asistencial

E2La

Realizar videos informativos dirigidos a la comunidad donde se enseñe sobre la PPSS y como pueden ser partícipes de esta a través de, la encuesta de satisfacción, así mismo dar a conocer los deberes y derechos que tienen como usuarios en salud y la existencia de la asociación de usuarios y promocionarlos por los diferentes canales de comunicación institucionales.

Evidencia



E2Lb

Definir institucionalmente la estrategia que se implementara para asegurar la entrega de incentivos a la población acorde a su participación en salud, los criterios que se deben cumplir para acceder a los mismos y darlos a conocer por los diferentes canales de comunicación.

Evidencia

Ante la actividad propuesta se realiza un ajuste en el proceso y se determina que es esencial garantizar la educación y el conocimiento de la población en temas de participación social, por tanto, se realizan estrategias de abordaje en sala para incentivar la participación y esto se acompaña de un souvenir a los usuarios para su fomentar su interés.



SEDE EL PRADO - Bucaramanga
 Cra. 34# 42-90 - PBX (607) 647 7414

SEDE CABECERA - Bucaramanga
 Cll. 51# 38-53/67 - PBX (607) 647 7414

SEDE EL RECREO - Barrancabermeja
 Cra. 25 # 44 - 50 - PBX (607) 685 4961



E2Lc

Publicar información de la PPSS en el módulo existente de la página web para generar interacciones con la comunidad y garantizar la actualización constante de información

Evidencia

clinicalariviera.com/asociacion-de-usuarios/


 ¿Quiénes Somos? | Servicios | Pacientes y Familiares | Nuestros Profesionales | Contáctanos | Línea Ética | Buscar

Política de participación social en salud

La participación social es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y es su responsabilidad aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

Objetivo

Según la resolución 2063 del 2017 tiene como fin satisfacer las necesidades de aquellas situaciones, o condiciones que impiden, afectan que la ciudadanía decida sobre el derecho a la salud.

- Derecho a la vida: Reconocimiento al más alto valor del ser humano, debe ser garantizado por el estado.
- Derecho a la asistencia sanitaria: Tener una atención integral de las enfermedades, cuando lo necesitamos.
- Derecho al bienestar: Tener una vida saludable, en las mejores condiciones posibles.
- Derecho a la participación: Es el ejercicio de la ciudadanía, en el proceso de toma de decisiones y de individuales y colectivas y a toma de decisiones sobre la política que afectan la salud de todos.

[Paga tu consulta](#)

Principios:

- Corresponsabilidad
- Equidad
- Enfoque de derecho
- Diversidad
- Transparencia
- Solidaridad
- Territorialidad
- Autonomía

[Informe PPSS 2024](#)

Mecanismos de Participación Social en Salud

[Paga tu consulta](#)

E2Ld

Dar a conocer a través de los canales de comunicación institucionales y alternativos experiencias exitosas de pacientes de la clínica.

Evidencia



clincalariviera Desde Simití llegó la señora Naceida, buscando lo mejor para su hija Sofía. En la Clínica Ponseti de Clínica La Riviera encontró atención especializada más



clincalariviera ¡Gracias por responder nuestras preguntas!
Seguiremos trabajando para brindarte el mejor servicio



SEDE EL PRADO - Bucaramanga
 Cra. 34# 42-90 - PBX (607) 647 7414

SEDE CABECERA - Bucaramanga
 Cll. 51# 38-53/67 - PBX (607) 647 7414

SEDE EL RECREO - Barrancabermeja
 Cra. 25 # 44 - 50 - PBX (607) 685 4961

E2Le

Incluir en el cronograma de trabajo de la Asociación de usuarios rondas por los diferentes servicios de la institución para dar a conocer su objetivo alcance y la finalidad que cumplen

Evidencia

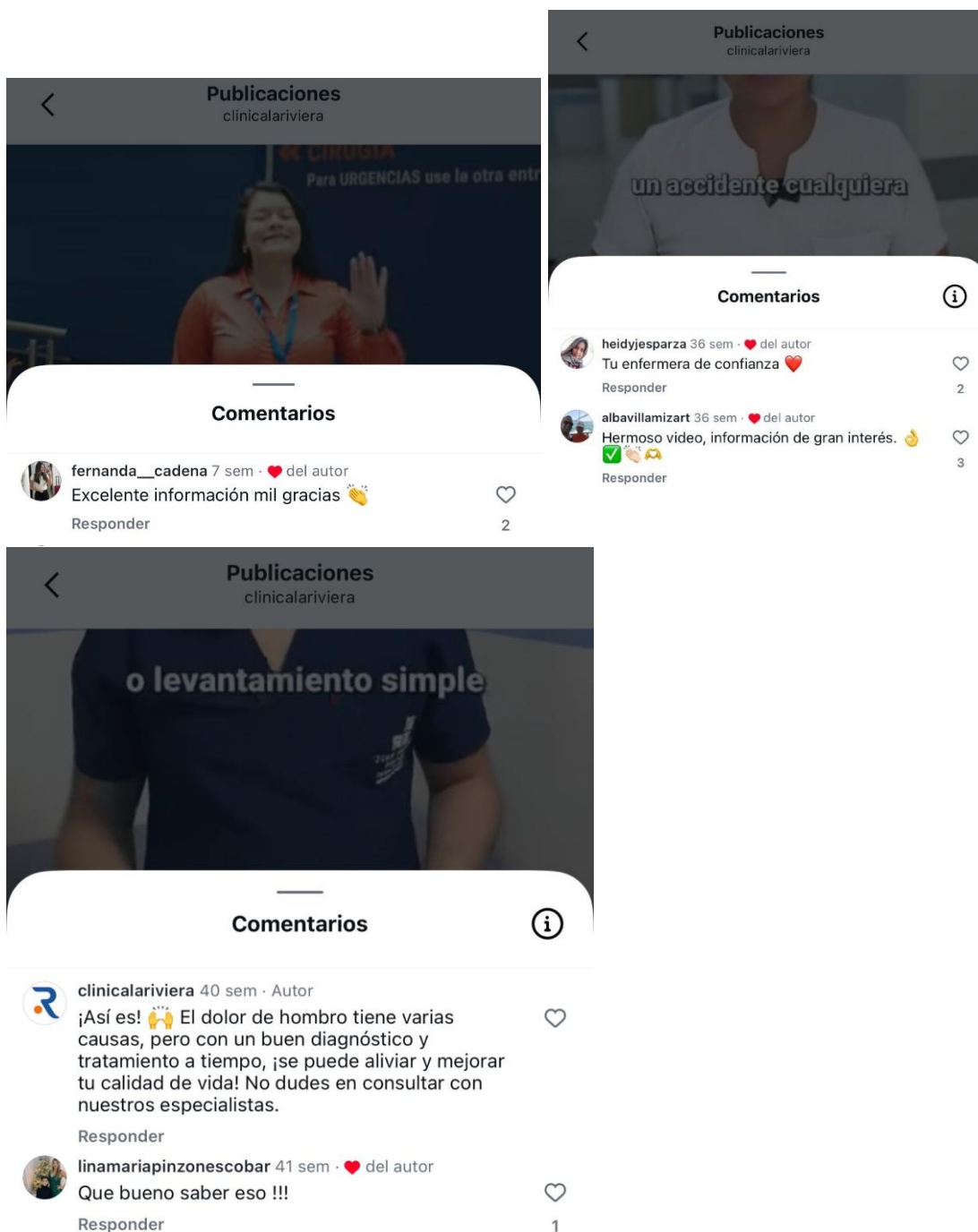
 CRONOGRAMA DE TRABAJO ASOCIACIÓN DE USUARIOS CLÍNICA LA RIVIERA 2025						AÑO: 2025 Elaboración: Diciembre 2024 Aprobación: 29-02-2024	Fecha de actualización: 02/05/2024
MES	TEMAS FIJOS A TRATAR	TEMAS ADICIONALES AL USUARIO	ÁREA A CARGO	RESPONSABLE	INTERVENCIÓN ESPECIAL	INVITADOS	CUMPLIDO
ENERO	1. Seguimiento compromisos del acta anterior 2. Comportamiento PQRS del mes a presentar 3. Indicadores Experiencia del mes a presentar	1. Socialización y aprobación del cronograma para la vigencia 2025. 2. Socialización del cierre de experiencia al usuario 2024 3. Proyección de actividades a ejecutar por experiencia al usuario para el 2025- ruta de cultura de la experiencia	EXPERIENCIA AL USUARIO	PROFESIONAL SIAU	N.A	MIEMBROS DE LA JAU PROFESIONAL SIAU AUXILIAR SIAU COORDINACIÓN BARRANCA INVITADOS / PONENTE	
FEBRERO	1. Seguimiento compromisos del acta anterior 2. Comportamiento PQRS del mes a presentar 3. Indicadores Experiencia del mes a presentar	1. Resultado PPSS 2024 2. Ruta de trabajo para PPSS 2025 3. Socialización del nuevo modelo de clasificación de requerimientos y tiempos de respuesta	EXPERIENCIA AL USUARIO	PROFESIONAL SIAU	N.A	MIEMBROS DE LA JAU PROFESIONAL SIAU AUXILIAR SIAU COORDINACIÓN BARRANCA INVITADOS / PONENTE	
MARZO	1. Seguimiento compromisos del acta anterior 2. Comportamiento PQRS del mes a presentar 3. Indicadores Experiencia del mes a presentar	Realización visitas por parte de los miembros de la asociación de usuarios a los servicios con el fin de hacer seguimiento al proceso de atención.	EXPERIENCIA AL USUARIO	PROFESIONAL SIAU	N.A	MIEMBROS DE LA JAU PROFESIONAL SIAU AUXILIAR SIAU COORDINACIÓN BARRANCA INVITADOS / PONENTE	
ABRIL	1. Seguimiento compromisos del acta anterior 2. Comportamiento PQRS del mes a presentar 3. Ruta de mejoramiento causas trazadoras 4. Indicadores Experiencia del mes a presentar	1. Socialización de nuevos canales de programación Citas COCO 2. Socialización del BOT de atención 3. Funcionamiento de Admisiones y pbi (B/IGA Y B/ICA)	ADMISIONES Y AUTORIZACIONES	PROFESIONAL SIAU	PROFESIONAL DE ADMISIONES	MIEMBROS DE LA JAU PROFESIONAL SIAU AUXILIAR SIAU COORDINACIÓN BARRANCA INVITADOS / PONENTE	
MAYO	1. Seguimiento compromisos del acta anterior 2. Comportamiento PQRS del mes a presentar 3. Ruta de mejoramiento causas trazadoras	Capacitación en mecanismos de participación social en salud (Veeduría ciudadana)	EXPERIENCIA AL USUARIO	PROFESIONAL SIAU	N.A	MIEMBROS DE LA JAU PROFESIONAL SIAU AUXILIAR SIAU COORDINACIÓN BARRANCA	



E3La

Generar participación a través de las opiniones de usuarios en redes sociales por las principales necesidades en salud pública que reconocen de su región

Evidencia



E3Lb

Crear y documentar una ruta de cultura de la experiencia institucional que incluya áreas como perfiles y competencias laborales, formación, locatividad, campañas de interiorización de la cultura, acompañamiento de pacientes y mejora del servicio.

Evidencia

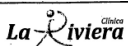
A B C D E F G H I J K L M N		O		P Q R S T U V		W X Y		Z		AA AB AC AD AE AF AG AH AI AJ AK AL AM AN		AO AP AQ AR AS AT								
		PROGRAMA DE CULTURA DE EXPERIENCIA																		
ENFOQUE		OBJETIVOS				TRANSFORMACION CULTURAL								COBERTURA						
Formación y educación en cultura de experiencia en el servicio		Entregar herramientas a los colaboradores en manejo y contribución a una cultura de experiencia de atención para aplicar y replicar en la prestación del servicio, en el desarrollo de sus labores en la organización y en el desarrollo como personas.				Transformación cultural en la prestación del servicio enfocado a la experiencia en la atención realizada a los pacientes, su familia/cuidados y demás partes interesadas								Colaboradores de todas las sedes de la organización						
ACTIVIDAD		METODO	DIRIGIDO A	FRECUENCIA	RESPONSABLE	MEDICIÓN DE IMPACTO	CRONOGRAMA										IMPACTO ESPERADO	IMPACTO OBTENIDO		
							ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
Arbol de Bienvenida (propositos)		Actividad práctica por grupos y puestos de trabajo	Personal asistencial y admisiones	Anual	Profesional y AUX.	Reducción de Quejas en un 25% *Anual	E													
Busqueda del tesoro (trabajo en equipo)		Actividad práctica por grupos y puestos de trabajo	Personal asistencial y admisiones	Anual	Profesional y AUX.		E													
Dia de la felicidad		Actividad práctica por grupos y puestos de trabajo	Personal asistencial y admisiones	Anual	Auxiliares y Orientadores		E													
Bingo de las emociones		Actividad práctica por grupos y puestos de trabajo	Personal asistencial y admisiones	Anual	Auxiliares y Orientadores		E													
Humanización		Actividad práctica por grupos y puestos de trabajo	Personal asistencial y admisiones	Anual	Profesional y AUX.		E				P				P				-2%	
Los cuatro acuerdos		Actividad práctica por grupos y puestos de trabajo	Personal asistencial y admisiones	Anual	Profesional y AUX.		E													
Reconocimiento cuadro de honor para el servicio del mes		Publicación mensual en grupos corporativos	Personal asistencial y admisiones	Anual	Profesional		E	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
Reconocimiento a los 3 colaboradores con más record de felicitaciones		Publicación semestral	Personal asistencial y admisiones	Anual	Profesional		E		P						P					
CONVENCIÓNES		Programadas Ejecutadas	Programadas Ejecutadas	Programadas Ejecutadas	Programadas Ejecutadas	Total	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		CU
P: Programado		3	3	3	3	27	E	1	2	2	3	3	3	2	2	4	2	1	2	
E: Ejecutado		0	0	0	0	0					0	0	0	0	0	0	0	0	0	
C: Cancelado		0	0	0	0	0					0	0	0	0	0	0	0	0	0	
R: Reprogramado		0	0	0	0	0					0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Porcentaje de Cumplimiento		0%	0%	0%	0%	0%	T				0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	

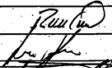
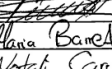
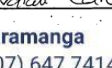
E3Lc

Realizar capacitación a los miembros de la asociación de usuarios en temas de transversalización de género y su aplicabilidad actual en salud pública y como se está trabajando en clínica la Riviera.

Evidencia



		FORMATO CONTROL DE ASISTENCIA		Código: GH-FR001 Versión: 04 Fecha: 28-08-2023	
TEMA: <u>Asociación de usuarios</u>				FECHA: <u>23/08/23</u> HORA: <u>12:00 pm</u>	
RESPONSABLE O CAPACITADOR: <u>Prof. SIAU</u>				LUGAR: <u>Sala de reuniones</u>	
OBJETIVO:					
BREVE DESCRIPCIÓN DEL TEMA:					
Horas de capacitación:					

NOMBRE DEL PARTICIPANTE	CARGO	FIRMA
01 RUBEN DAVID CASTAÑEDA BLEU	ASOC.	
02 ALVARO JOSE HERBERT PINTO		
03 CARLOS REY BARCO	ASOC. - PRESIDENTE	
04 MARIA GARCIA A	Prof. SIAU	
05 NATALI CORRAL VELANDIA	Aux. SIAU	

SEDE EL PRADO - Bucaramanga
Cra. 34# 42-90 - PBX (607) 647 7414

SEDE CABECERA - Bucaramanga
Cll. 51# 38-53/67 - PBX (607) 647 7414

SEDE EL RECREO - Barrancabermeja
Cra. 25 # 44 - 50 - PBX (607) 685 4961

E3Ld

Crear una página web interactiva donde los usuarios puedan participar con temas de prevención y promoción en salud a nivel de ortopedia.

Evidencia



clinicalariviera.com/asociacion-de-usuarios/


 ¿Quiénes Somos? ▾ Servicios ▾ Pacientes y Familiares ▾ Nuestros Profesionales ▾ Contáctanos ▾ Línea Ética ▾



Presenta tus PQRSF

En Clínica La Riviera, tu voz es fundamental para fortalecer la calidad de nuestra atención. Por eso, contamos con diversos canales para que puedas presentar tus **Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF)** de forma clara y oportuna.



¿Qué son las PQRSF?

Son mecanismos de participación ciudadana que te permiten comunicarte con nosotros para expresar inquietudes, hacer solicitudes, compartir experiencias o proponer mejoras.

Canales disponibles

Formulario:
Enlace Almería
Correo electrónico:
pqrsf@clinicalariviera.com

Línea WhatsApp:
 (+57) 310 214 2789



[Paga tu consulta](#)



 ¿Quiénes Somos? ▾ Servicios ▾ Pacientes y Familiares ▾ Nuestros Profesionales ▾ Contáctanos ▾ Línea Ética ▾

Derechos y Deberes de Pacientes

En Clínica La Riviera, promovemos una relación transparente y respetuosa con nuestros usuarios. Conocer tus derechos y deberes es fundamental para una atención efectiva y humanizada.



Cuidarte también es informarte.

Conoce tus derechos y deberes.

 **¡Haz clic!**

E4Lb

Generar contenidos y divulgar piezas comunicativas que promueven e incentiven el ejercicio del control social ciudadano frente a la ruta de requerimientos institucionales.

Evidencia



E4Lc

Realizar reconocimiento a los miembros de la asociación de usuarios por su rol de veedores en salud por medio de redes sociales.

Evidencia



 32
 
 2
 

clincalariviera En Clínica La Riviera valoramos tu voz.  

Por eso, te invitamos a hacer parte de la Asociación de Usuarios, un espacio donde tus ideas y sugerencias pueden convertirse en mejoras reales para la calidad, la humanización y la seguridad en nuestra atención.

 ¿Quieres postularte?
 Escríbenos a: siau@clincalariviera.com

◀ WA Business



Estadísticas del reel



Visualizaciones ⓘ



• Seguidores	51,4%
• No seguidores	48,6%

Cuentas alcanzadas 757

Tiempo de reproducción ⓘ 1 h 37 min 57 s



SEDE EL PRADO - Bucaramanga
 Cra. 34# 42-90 - PBX (607) 647 7414

SEDE CABECERA - Bucaramanga
 Cll. 51# 38-53/67 - PBX (607) 647 7414

SEDE EL RECREO - Barrancabermeja
 Cra. 25 # 44 - 50 - PBX (607) 685 4961

E4Ld

Realizar un proceso de rendición de cuentas con su alcance implementación y finalidad para garantizar la participación de la asociación de usuarios como veedores del proceso.

institucional

Evidencia

Archivos adjuntos

 Informe de Desempeño Experiencia a Asociación de Usuarios 2025.pptx :
 María José Barreto Álvarez — 5.37 MB
 2026-02-18 11:21 AM

 WhatsApp Image 2026-02-18 at 11:20:11 AM.jpeg :
 María José Barreto Álvarez — 128.16 KB
 2026-02-18 11:21 AM

Contenido

Objetivo: Realizar rendición de cuentas anual a la asociación de usuarios de la institución para conocimiento del comportamiento y gestión del año.

1. Bienvenida
 Se programa el primer encuentro del año para el 30 de enero del 2026, con la intención de realizar la presentación de gestión y resultados obtenidos durante el año 2025, para esto se da la bienvenida a los miembros de la asociación y se resalta su compromiso en continuar un año más como veedores en salud donde su labor es esencial para la voz de los pacientes y la mejora continua.

2. Desarrollo del espacio
 Se da inicio en la presentación haciendo una revisión de como se han sentido con el trabajo desempeñado en el año, y recolectando aquellas ideas e intenciones que desean seguir trabajando para este 2026, se indica que se hará la rendición de cuentas como se tenía prevista y se abordan de forma inicial el comportamiento general de las PQRSF de todo el año, donde se obtuvieron un total de 153.

Se indica la distribución de cada una a nivel de clasificación aquellas que fueron reclamos o quejas y las causas trazadoras que generaron las insatisfacciones, donde se resaltan aspectos como, errores de agendamiento, trato recibido, dificultades en acceso, insuficiencia o deficiencia en la calidad de la información brindada.

Ahora bien, se realiza presentación de herramienta de seguimiento de casos presentados en comparación de año 2024 y 2025, donde se ha generado una disminución en las insatisfacciones radicadas con relación al aumento en las atenciones efectuadas, lo que da

	2024		2025	
	QR	ATENCIONES	QR	ATENCIONES
ENERO	19	20182	9	30239
FEBRERO	27	22876	11	38854
MARZO	23	21712	16	40660
ABRIL	27	32109	9	37005
MAYO	31	35515	17	41595
JUNIO	19	29384	12	37298
JULIO	20	35116	18	47258

E4Le

Desarrollar espacios formativos donde los ciudadanos usuarios en salud de clínica la Riviera aprendan como participar y hacer veeduría a los servicios de salud.

Evidencia

RESPONSABLE O CAPACITADOR: Equipo de Experiencia al Usuario

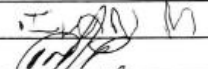
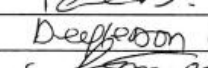
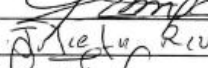
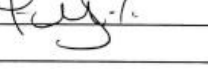
OBJETIVO: Educar en Salas de espera la importancia de la alimentación saludable

BREVE DESCRIPCIÓN DEL TEMA:

Horas de capacitación:

	NOMBRE DEL PARTICIPANTE	CARGO	FIRMA
01	Liliana Mejia Ortiz	USUARIO	Liliana Mejia Ortiz
02	Yolanda Jimenez Serrano	Paciente	Yolanda Jimenez Serrano
03	Stephanie MORA VERDUGO	USUARIO	Stephanie MORA VERDUGO
04	Carmen Mallarca	USUARIO	Carmen Mallarca
05	Arzobispo	USUARIO	Arzobispo
06	Mildred Alvarez Rodriguez	Paciente	Mildred Alvarez Rodriguez
07	Diana Isabel Moreno	USUARIO	Diana Moreno
08	Ramiro Mariang Jaimez	Paciente	Ramiro Mariang Jaimez
09	Juan Alexander Arevalo Cerna	USUARIO	Juan Alexander Arevalo Cerna
10	Hana Fernanda Casas Hartnot	USUARIO	Hana Fernanda Casas Hartnot
11	Ricardo Augusto Mora	nachomax29@hotmail.com	Ricardo Augusto Mora
12			



	NOMBRE DEL PARTICIPANTE	CARGO	FIRMA
01	Ivan Mantilla	Paciente	
02	Nelson Parra C	Paciente	
03	Juliana	Paciente	
04	Maykol Jimenez	Paciente	
05	Yosid R. besta Saavedra	Paciente	
06	Juan Carlos Barbosa R	Paciente	
07	Deylerson Socha	Paciente	
08	JENNY MAYORGA	ACOMPANANTE	
09	Juliana Rivera	Paciente	
10	Henny Caroline Flores	Fiscal	
11			

E5Lb

Divulgar con los usuarios en salud de clínica la Riviera el módulo diseñado para PPSS en la página web y como a través de este pueden hacer presencia activa en temas de relevancia en salud

Evidencia



	NOMBRE DEL PARTICIPANTE	CARGO	FIRMA
01	Cristian Yesid Belb	Paciente	Cristian Yesid Belb
02	Alexander Rojas	Usuario	Alexander Rojas
03	Milena Ardila Gutierrez	Paciente	Milena Ardila
04	Elizabeth Escalante Luna	Paciente	Elizabeth
05	Yuly Sandoval	Paciente	Yuly Sandoval
06	Marlen Gomez Camacho	Acompañante	Marlen
07	Maria Dela Pico Sarmiento	Paciente	Maria P.
08	Carmen Rosa Monsalve	Acompañante	Carmen Rosa Monsalve
09	Dario Alvarez	Empleado	Dario Alvarez

SEDE EL PRADO - Bucaramanga
 Cra. 34# 42-90 - PBX (607) 647 7414

SEDE CABECERA - Bucaramanga
 Cll. 51# 38-53/67 - PBX (607) 647 7414

SEDE EL RECREO - Barrancabermeja
 Cra. 25 # 44 - 50 - PBX (607) 685 4961

NOMBRE DEL PARTICIPANTE	CARGO	FIRMA
Viviana Moreno Betin	Empleada	Viviana Moreno
Alfredo Duran	Paciente	Alfredo Duran
Ernesto Amaya Pinzon	Paciente	Ernesto Amaya
Monica Alvarado	Usuario	Monica Alvarado
Wilker Pilon	Empleado	Wilker Pilon
Jhon Jaime Becerra	Paciente	Jhon Becerra
Lucia Pino Tamara	Familiar	Lucia Pino
Liliana Galviz	Paciente	Liliana Galviz
Teresa Triana	Paciente	Teresa Triana
Lizeth Ferra Delgado	Paciente	Lizeth Ferra
Adrian Calderon Acevedo	Paciente	Adrian Calderon A
Melissa Delgado	Familiar	Melissa Delgado
Henry Benavides	Familiar	Henry Benavides

E5Ld

Promover a través de las redes sociales los resultados obtenidos durante el año a nivel de participación social en salud con la publicación de informe en página web.

Evidencia

Publicación en página web del presente documento.