

**INFORME
DE GESTION DE PQRS
(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS DEMANDAS)
I TRIMESTRE 2022
ENERO-MARZO**



FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO

LIDER SIAU

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 2 de 14

INFORME DE GESTION

En cumplimiento a lo solicitado durante la asistencia técnica por la Secretaría de Salud y Seguridad Social de la Alcaldía de Montería de fecha 05 de abril de 2022, la entidad elaboró el informe de gestión de PQRSF formulados por los usuarios durante la vigencia de Enero-marzo de 2022.

Para la elaboración de este documento se tuvieron en cuenta las solicitudes clasificadas en el Sistema de Gestión Documental, con los conceptos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, registradas durante el período analizado.

Esta información constituye el soporte del presente documento y le permite a la entidad hacer el respectivo seguimiento y posterior control a los diferentes requerimientos de los usuarios.

RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS CANALES DE ATENCIÓN:

Fundación clínica del Río tiene dispuesto los siguientes canales de atención a los usuarios:

- **CANALES DE COMUNICACIÓN:** son los medios que se pueden utilizar para hacer llegar un mensaje, podemos citar:
 1. Atención Personalizada
 2. Atención Telefónica
 3. Buzones de Sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones
 4. Página web
 5. Correo electrónico: coord.siau@clinicadelrio.org

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 3 de 14

Canal	Medio	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Atención Personalizada	Atención personal	Cra. 3 No 12-08 Barrio Buenavista	Lunes a viernes 7:00 am - 12 M 2:00 pm - 5:30 pm	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los líderes de acuerdo con su consulta, solicitud, queja y/o reclamo.
Atención Telefónica	Línea fija y Telefonía Celular	7848985 3182529305	Lunes a viernes 7:30 am - 12 :30 M 2:00 pm - 5:00 pm	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de SIAU
Atención virtual	Correo electrónico	Coord.siau@clinicadelrio.org	24 horas	Radical las PQRSD
Buzones de Sugerencias	Buzón	Sede Principal (Hospitalización 1° Piso, Hospitalización 3° ; Urgencia, Cirugía, UCIA, UCIN) Sede Consulta Externa Sede Programa ser Madre e Hijo	24 Horas	Recepción de PQRSD a través del formato institucional

VOLUMEN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSF

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	%
Peticiones	0	0
Quejas	5	7.15%
Reclamos	47	67.15%
Sugerencias	0	0
Felicitaciones	18	25.71%
TOTAL	70	100

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 4 de 14

La siguiente gráfica, da cuenta del volumen de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que llegaron a la entidad, de acuerdo con lo definido por cada usuario:

Gráfica 1

Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud



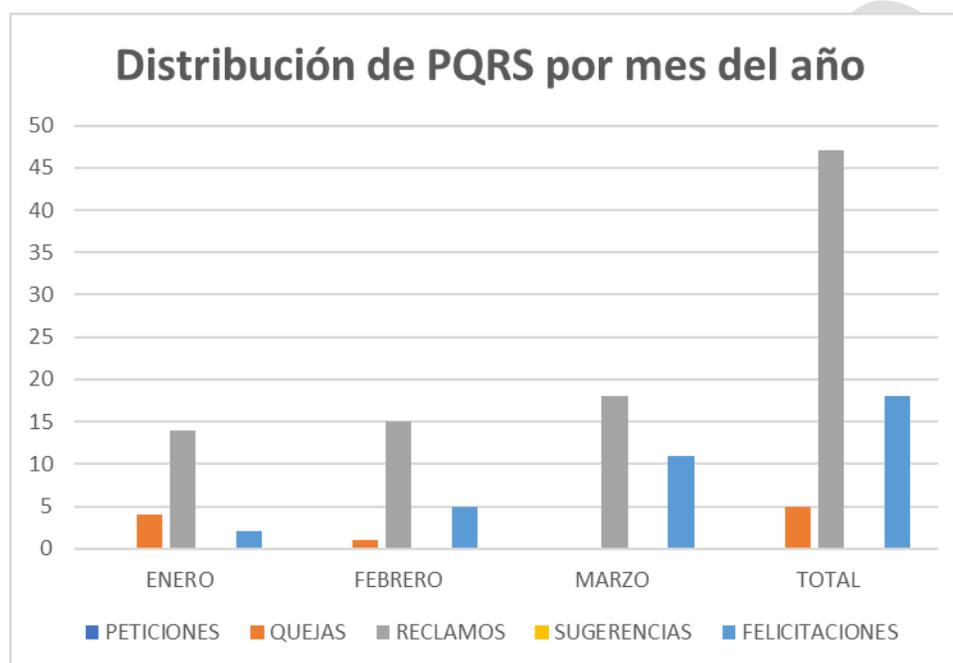
Fuente: Sistema de Gestión Documental (Tablero de control)

Las 70 PQRSF, fueron categorizadas de la siguiente forma: Peticiones 0, quejas 5 con una participación de 7:15% , reclamos con 47 registros con una participación de 67.15% , 0 Sugerencia Y 18 registros por felicitaciones con una participación del 25.71% de las cuales se realizó el respectivo traslado a las áreas competentes.

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 5 de 14

VOLUMEN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR MES DEL AÑO

Gráfica 2
Distribución de PQRS por mes del año



Fuente: Sistema de Gestión documental (tablero de Control)

De acuerdo con los datos que arroja el sistema, se observa que el mes de mayor volumen de solicitudes fueron recibidas en el mes de MARZO con un registro de 29 PQRS equivalente al 41.43 %, seguido por el mes de FEBRERO con 21 registros que equivale a 30% y finalmente el mes de ENERO con 20 registros equivalente al 28.58% registros.

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 6 de 14

TIPO DE SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total	%
Peticiones	0	0	0	0	0
Quejas	4	1	0	5	7.15
Reclamos	14	15	18	47	67.15
Sugerencias	0	0	0	0	0
Felicitaciones	2	5	11	18	25.71%
PQRSD	20	21	29	70	100

Fuente: Sistema de Gestión documental (tablero del control)

CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

A continuación, en la Tabla 3, se observa los canales por los cuales fueron recibidos los requerimientos hechos por los usuarios durante el período analizado.

Grafica 3
Distribución por Canales de Atención la recepción de PQRS

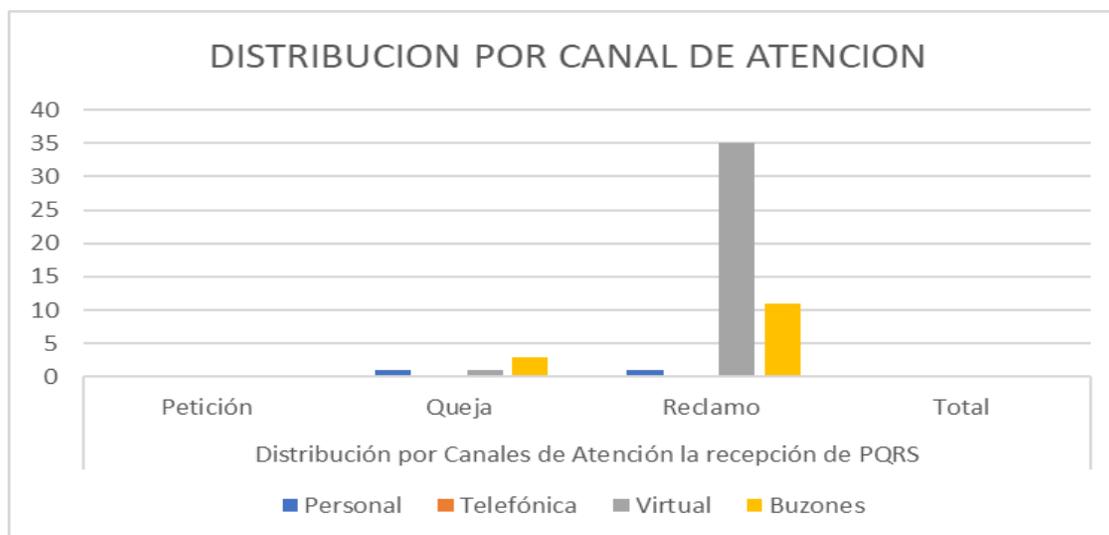
Canal de atención	Distribución por Canales de Atención la recepción de PQRS					
	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencias	Felicitaciones	Total
Personal	0	1	1	0	0	2
Telefónica	0	0	0	0	0	0
Virtual	0	1	35	0	0	36
Buzones	0	3	11	0	18	32

Fuente: Sistema de Gestión documental (tablero de control)

Como se muestra en la tabla y en la gráfica, el canal más utilizado por los usuarios son los medios virtuales con 35 solicitudes, seguidos de Buzones de Sugerencias con 11 comunicaciones.

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 7 de 14

Gráfica 3.
Distribución por Canales de Atención de las PQRS recepcionadas



Fuente: Sistema de Gestión documental (TABLERO DE CONTROL)

TABLA 4.

Términos de Respuesta de las PQRS

Términos de Respuesta de las PQRS		
En tiempo	Total	%
Dentro del término	70	100
Fuera del término	0	0
Vencidas	0	0
Total	70	100

Efectuada la revisión de respuestas dadas por la entidad se observa que los requerimientos que a la fecha de corte del reporte se encuentran **dentro del término institucional (5 días hábiles)** total de registros 52.

No se presentaron respuestas por parte de las áreas por fuera de los términos.

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 8 de 14

Gráfica 5.
Términos de respuesta de las PQRS



Fuente: Sistema de Gestión documental (tablero de control)

DISTRIBUCIÓN TEMÁTICA DE PQRS DE ENERO A MARZO DE 2022

De la información recogida en la base de Datos de PQRS en el periodo evaluado del 2022, Se observa que la mayoría de las temáticas por las cuáles se acercan usuarios a la entidad son:

TABLA 5.

Distribución por Asunto de la Solicitud

Distribución por Temáticas		
TEMATICAS	TOTAL	%
Inoportunidad agenda (apoyo Diagnostico, Consulta externa)	15	28.84

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 9 de 14

Distribución por Temáticas		
TEMATICAS	TOTAL	%
Demora en la Atención (urgencia, imágenes y PSMH)	8	15.38
Demora en la Programación de cirugía	7	13.46
Actitud de servicio	5	9.61
Demora Atención Telefónica	3	5.76
Cancelación de cirugía	2	3.85
No prestación de los servicios	2	3.85
Reprogramación de cirugía	2	3.85
Inadecuada Información clínica	2	3.85
Demora en la respuesta de Interconsulta	1	1.93
Falta arreglos locativos	1	1.93
Otros motivos	4	7.69
TOTAL	52	100

Fuente: Sistema de Gestión documental (tablero de control)

En el I trimestre de 2022 se han recibido 52 PQRS 14 reclamos más que en el trimestre anterior, Se le dio respuesta al total de solicitudes, el 100% dentro de los 5 días hábiles, Se recibieron un total de 18 Felicitaciones para un total de 70 Solicitudes.

Los 5 principales Motivos de Quejas y reclamos fueron en un 28.84% Por inoportunidad en la agenda para apoyo diagnóstico y consulta externa, demora en la atención urgencia y apoyo diagnóstico 15.38%, Demora en la programación de cirugía 13.46%, Actitud del servicio 9.61% y Demora en la atención telefónica 5.76%

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 10 de 14

Podemos observar que de las fallas en el servicio se adelantaron los respectivos planes de mejora bajo un ciclo PHVA, se fortalecerá los canales de información con el fin de que conozcan los medios a través del cual se puede obtener las citas por consulta externa, se continuará generando jornadas de cirugía fines de semana y festivos para mejorar los tiempos en programación de cirugía, continuaremos fortaleciendo a través de nuestro programa de Humanización institucional actividades tendientes a mejorar el trato de las personas hacia los pacientes y sus acompañantes.

Se incrementaron las rondas de servicio humanizado con el de detectar las fallas y necesidades en los servicios y prevenir anticipadamente las quejas.

SATISFACCION DEL CLIENTE FRENTE A LAS PQRSD REALIZADAS EN LA ENTIDAD

En el I trimestre del año 2022 se aplicaron 3735 encuestas de satisfacción sobre los trámites y servicios que brinda la entidad; por esto elegimos algunas de las observaciones que hicieron los usuarios.



Grafica 7

Encuestas de Percepción

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 11 de 14

Conociendo con esto que el 57.34 % de los usuarios que diligenciaron nuestras encuestas en la aplicación de la encuesta Integral de satisfacción consideraron que la atención prestada en los diferentes servicios de la entidad fue Buena, 38.63% les pareció muy buena y el 98.82% recomendarían nuestros servicios a otras personas. Se recibieron 18 Felicitaciones a través de los buzones de sugerencias, lo cual representa un 25.71 % del total de solicitudes recibidas.

CONTROLADO

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 12 de 14

ANEXOS

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 14 de 14

INDICADORES

		TABLERO DE CONTROL INDICADORES				
MES DE ANALISIS	MARZO					
SERVICIO	SIAU					
NOMBRE DEL INDICADOR	TENDENCIA IDEAL	META	RESULTADO MES	PROMEDIO	COMPORTAMIENTO RESPECTO AL MES	
TASA DE SATISFACCION GLOBAL	Ascendente	95%	96%	0,96	FAVORABLE	
PROPORCION DE USUARIOS QUE RECOMENDARIA SUIPS A FAMILIARES Y AMIGOS	Ascendente	95%	99%	0,99	FAVORABLE	
SATISFACCION DEL USUARIO CON LA OPORTUNIDAD DE LA ATENCION	Ascendente	95%	70%	0,77	DESFAVORABLE	
SATISFACCION DEL USUARIO CON EL TRATO RECIBIDO	Ascendente	95%	100%	0,99	FAVORABLE	
SATISFACCION DEL USUARIO CON LA COMUNICACIÓN MEDICO-PACIENTE	Ascendente	95%	100%	0,99	FAVORABLE	
OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS	Descendente	5	1,39	1,54	FAVORABLE	
PROPORCION DE QUEJAS RESUELTAS ANTES DE 5 DIAS	Descendente	100%	100%	1,00	FAVORABLE	

FECHA DE ANALISIS	MES ANALIZADO	CUMPLE META	DESCRIPCION (ESPECIFIQUE COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR Y LA CAUSA DE INCUMPLIMIENTO O CUMPLIMIENTO DE DICHO INDICADOR)
5/04/2022	MARZO DE 2022	NO	El incumplimiento de este indicador durante el mes de MARZO de 2022 se debe en gran medida a el incremento de consultantes por el servicio de urgencia , continuamos haciendo seguimiento a través de rondas a los servicios para agilizar las solicitudes de los pacientes y con esto evitar insatisfacciones a los usuarios.

**INFORME
DE GESTION DE PQRSD
(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS DEMANDAS)
II TRIMESTRE 2022
ABRIL-JUNIO**



FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO

LIDER SIAU

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 2 de 15

INFORME DE GESTION

En cumplimiento a lo solicitado durante la asistencia técnica por la Secretaría de Salud y Seguridad Social de la Alcaldía de Montería, la entidad elaboró el informe de gestión de PQRSF formulados por los usuarios durante la vigencia de ABRIL-JUNIO de 2022.

Para la elaboración de este documento se tuvieron en cuenta las solicitudes clasificadas en el Sistema de Gestión Documental, con los conceptos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, registradas durante el período analizado.

Esta información constituye el soporte del presente documento y le permite a la entidad hacer el respectivo seguimiento y posterior control a los diferentes requerimientos de los usuarios.

RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS CANALES DE ATENCIÓN:

Fundación clínica del Río tiene dispuesto los siguientes canales de atención a los usuarios:

- **CANALES DE COMUNICACIÓN:** son los medios que se pueden utilizar para hacer llegar un mensaje, podemos citar:
 1. Atención Personalizada
 2. Atención Telefónica
 3. Buzones de Sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones
 4. Página web
 5. Correo electrónico: coord.siau@clinicadelrio.org

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 3 de 15

Canal	Medio	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Atención Personalizada	Atención personal	Cra. 3 No 12-08 Barrio Buenavista	Lunes a viernes 7:00 am - 12 M 2:00 pm - 5:30 pm	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los líderes de acuerdo con su consulta, solicitud, queja y/o reclamo.
Atención Telefónica	Línea fija y Telefonía Celular	7848985 3182529305	Lunes a viernes 7:30 am - 12 :30 M 2:00 pm - 5:00 pm	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de SIAU
Atención virtual	Correo electrónico	Coord.siau@clinicadelrio.org	24 horas	Radicar las PQRSD
Buzones de Sugerencias	Buzón	Sede Principal (Hospitalización 1° Piso, Hospitalización 3 °; Urgencia, Cirugía, UCIA, UCIN) Sede Consulta Externa Sede Programa ser Madre e Hijo	24 Horas	Recepción de PQRSD a través del formato institucional

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 4 de 15

VOLUMEN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSF

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	%
Peticiones	58	39.72
Quejas	12	8.22
Reclamos	57	39.04
Sugerencias	3	2.06
Felicitaciones	16	10.96
TOTAL	146	100

La siguiente gráfica, da cuenta del volumen de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que llegaron a la entidad, de acuerdo con lo definido por cada usuario:

Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud



Gráfica 1

Fuente: Sistema de Gestión Documental (Tablero de control)

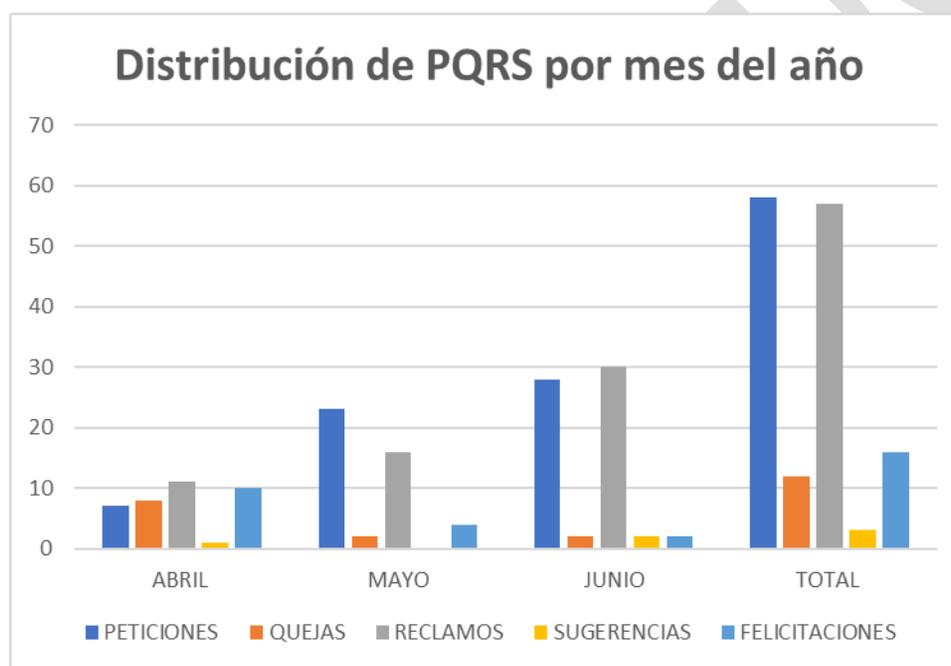
Las 146 PQRSF, fueron categorizadas de la siguiente forma: Peticiones 58, quejas 12 con una participación de 8.22% , reclamos con 57 registros con una participación de

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 5 de 15

39.04% , 3 Sugerencia CON UNA PARTICIPACIÓN DE 2.06% Y 16 registros por felicitaciones con una participación del 10.96% de las cuales se realizó el respectivo traslado a las áreas competentes.

VOLUMEN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR MES DEL AÑO

Distribución de PQRS por mes del año



Gráfica 2

Fuente: Sistema de Gestión documental (tablero de Control)

De acuerdo con los datos que arroja el sistema, se observa que el mes de mayor volumen de solicitudes fueron recibidas en el mes de JUNIO con un registro de 64 PQRS equivalente al 43.83 %, seguido por el mes de MAYO con 45 registros que equivale a 30.82% y finalmente el mes de ABRIL con 37 registros equivalente al 25.34% registros.

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 6 de 15

TIPO DE SOLICITUD	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	%
Peticiones	7	23	28	58	39.72
Quejas	8	2	2	12	8.22
Reclamos	11	16	30	57	39.04
Sugerencias	1	0	2	3	2.06
Felicitaciones	10	4	2	16	10.96
PQRSD	37	45	64	146	100

Fuente: Sistema de Gestión documental (tablero del control)

CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

A continuación, en la Tabla 3, se observa los canales por los cuales fueron recibidos los requerimientos hechos por los usuarios durante el período analizado.

Distribución por Canales de Atención la recepción de PQRS

Canal de atención	Distribución por Canales de Atención la recepción de PQRS					
	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencias	Felicitaciones	Total
Personal	0	5	3	0	0	8
Telefónica	0	0	0	0	0	0
Virtual	58	2	27	0	0	87
Buzones	0	5	28	2	16	51

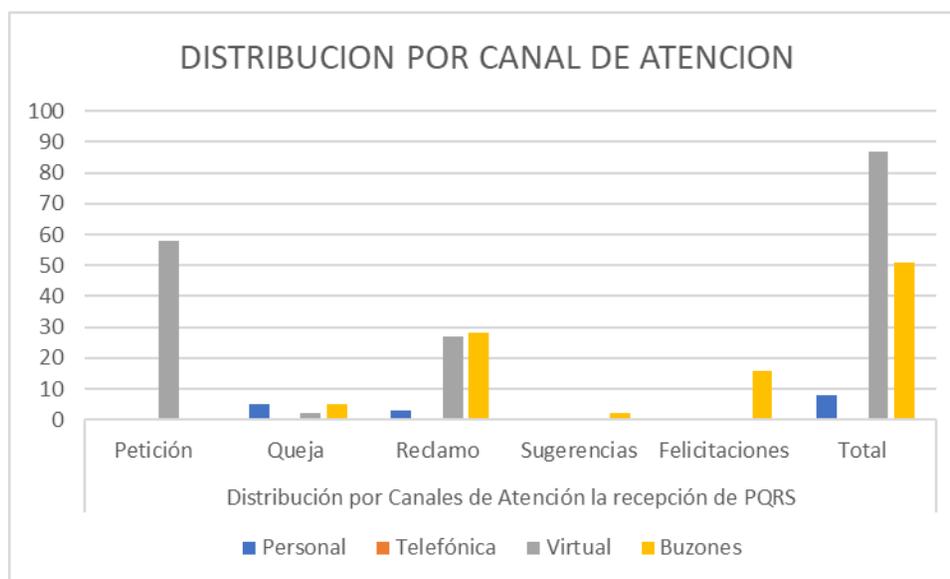
Grafica 3

Fuente: Sistema de Gestión documental (tablero de control)

Como se muestra en la tabla y en la gráfica, el canal más utilizado por los usuarios son los medios virtuales con 87 solicitudes, seguidos de Buzones de Sugerencias con 51 comunicaciones.

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 7 de 15

Distribución por Canales de Atención de las PQRS recepcionadas



Gráfica 4.

Fuente: Sistema de Gestión documental (TABLERO DE CONTROL)

Términos de Respuesta de las PQRS		
En tiempo	Total	%
Dentro del término	139	95.20
Fuera del término	7	7.80
Vencidas	0	0
Total	146	100

TABLA 4.

Efectuada la revisión de respuestas dadas por la entidad se observa que los requerimientos que a la fecha de corte del reporte se encuentran 139 solicitudes **dentro del término institucional (5 días hábiles)** total de registros 146.

Se presentaron 7 respuestas por parte de las áreas por fuera de los términos.

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 8 de 15

Gráfica 5.
Términos de respuesta de las PQRS



Fuente: Sistema de Gestión documental (tablero de control)

DISTRIBUCIÓN TEMÁTICA DE PQRS DE ABRIL A JUNIO DE 2022

De la información recogida en la base de Datos de PQRS en el periodo evaluado del 2022, Se observa que la mayoría de las temáticas por las cuáles se acercan usuarios a la entidad son:

TABLA 5.

TEMATICAS
Demora en la atención
Fallas en la atención por cuidados de enfermería
Comunicación asertiva

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 9 de 15

Demora en la programación de cirugía
No prestación del servicio solicitado
Inoportunidad en la agenda de imágenes
Demora en la Remisión Por servicio no ofertado
Ambiente físico (Infraestructura)

Fuente: Sistema de Gestión documental (tablero de control)

En el II trimestre de 2022 se han recibido 69 PQRS 17 reclamos y quejas más que en el trimestre anterior, Se le dio respuesta al 95.20% de solicitudes, Se recibieron un total de 16 Felicitaciones para un total de 146 Solicitudes.

Los 5 principales Motivos de Quejas y reclamos fueron Demora en la atención en el servicio de urgencia y cirugía, Fallas en la atención por cuidados de enfermería urgencia y hospitalización, comunicación asertiva, demora en la programación de cirugía, No prestación de los servicios solicitados .

Podemos observar que de las fallas en el servicio se adelantaron los respectivos planes de mejora bajo un ciclo PHVA, se fortalecerá los canales de información con el fin de que conozcan los medios a través del cual se puede obtener las citas por consulta externa, se continuará generando jornadas de cirugía fines de semana y festivos para mejorar los tiempos en programación de cirugía, continuaremos Fortaleciendo a través de nuestro programa de Humanización institucional actividades tendientes a mejorar el trato de las personas hacia los pacientes y sus acompañantes.

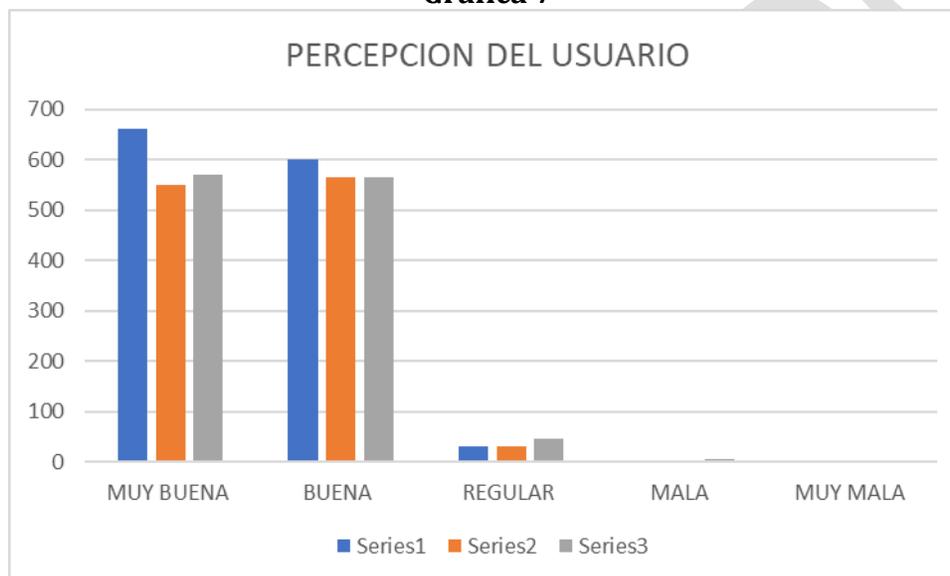
Se incrementaron las rondas de servicio humanizado con el de detectar las fallas y necesidades en los servicios y prevenir anticipadamente las quejas.

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 10 de 15

SATISFACCION DEL CLIENTE FRENTE A LAS PQRSD REALIZADAS EN LA ENTIDAD

En el II trimestre del año 2022 se aplicaron 3634 encuestas de satisfacción sobre los trámites y servicios que brinda la entidad; con una satisfacción de 96.61% por esto elegimos algunas de las observaciones que hicieron los usuarios.

Grafica 7



Conociendo con esto que el 48.98 % de los usuarios que diligenciaron nuestras encuestas en la aplicación de la encuesta Integral de satisfacción consideraron que la atención prestada en los diferentes servicios de la entidad fue Muy Buena, 47.63% les pareció buena y el 98.95% recomendarían nuestros servicios a otras personas. Se recibieron 16 Felicitaciones a través de los buzones de sugerencias, lo cual representa un 10.95 % del total de solicitudes recibidas.

 CLÍNICA DEL RÍO	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019 PÁGINA: 11 de 15

ANEXOS

CONTROLADO

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 13 de 15

INDICADORES

 TABLERO DE CONTROL INDICADORES					
MES DE ANALISIS		ABRIL			
SERVICIO		SIAU			
NOMBRE DEL INDICADOR	TENDENCIA IDEAL	META	RESULTADO MES	PROMEDIO	COMPORTAMIENTO RESPECTO AL MES
TASA DE SATISFACCION GLOBAL	Ascendente	95%	98%	0,96	FAVORABLE
PROPORCION DE USUARIOS QUE RECOMENDARIA SU IPS A FAMILIARES Y AMIGOS	Ascendente	95%	100%	0,99	FAVORABLE
SATISFACCION DEL USUARIO CON LA OPORTUNIDAD DE LA ATENCION	Ascendente	95%	63%	0,70	DESFAVORABLE
SATISFACCION DEL USUARIO CON EL TRATO RECIBIDO	Ascendente	95%	99%	0,99	FAVORABLE
SATISFACCION DEL USUARIO CON LA COMUNICACIÓN MEDICO-PACIENTE	Ascendente	95%	99%	0,99	FAVORABLE
OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS	Descendente	5	1,30	2,04	FAVORABLE
PROPORCION DE QUEJAS RESUELTAS ANTES DE 5 DIAS	Descendente	100%	100%	0,94	FAVORABLE

CONFIA

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 14 de 15

		TABLERO DE CONTROL INDICADORES				
MES DE ANALISIS	MAYO					
SERVICIO	SIAU					
NOMBRE DEL INDICADOR	TENDENCIA IDEAL	META	RESULTADO MES	PROMEDIO	COMPORTAMIENTO RESPECTO AL MES	
TASA DE SATISFACCION GLOBAL	Ascendente	95%	97%	0,96	FAVORABLE	
PROPORCION DE USUARIOS QUE RECOMENDARIA SU IPS A FAMILIARES Y AMIGOS	Ascendente	95%	99%	0,99	FAVORABLE	
SATISFACCION DEL USUARIO CON LA OPORTUNIDAD DE LA ATENCION	Ascendente	95%	64%	0,70	DESFAVORABLE	
SATISFACCION DEL USUARIO CON EL TRATO RECIBIDO	Ascendente	95%	100%	0,99	FAVORABLE	
SATISFACCION DEL USUARIO CON LA COMUNICACIÓN MEDICO-PACIENTE	Ascendente	95%	100%	0,99	FAVORABLE	
OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS	Descendente	5	4,22	2,04	FAVORABLE	
PROPORCION DE QUEJAS RESUELTAS ANTES DE 5 DIAS	Descendente	100%	72%	0,94	DESFAVORABLE	

CONTROL

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 15 de 15

MES DE ANALISIS		JUNIO			
SERVICIO		SIAU			
NOMBRE DEL INDICADOR	TENDENCIA IDEAL	META	RESULTADO MES	PROMEDIO	COMPORTAMIENTO RESPECTO AL MES
TASA DE SATISFACCION GLOBAL	Ascendente	95%	95%	0,96	FAVORABLE
PROPORCION DE USUARIOS QUE RECOMENDARIA SU IPS A FAMILIARES Y AMIGOS	Ascendente	95%	98%	0,99	FAVORABLE
SATISFACCION DEL USUARIO CON LA OPORTUNIDAD DE LA ATENCION	Ascendente	95%	64%	0,70	DESFAVORABLE
SATISFACCION DEL USUARIO CON EL TRATO RECIBIDO	Ascendente	95%	99%	0,99	FAVORABLE
SATISFACCION DEL USUARIO CON LA COMUNICACIÓN MEDICO-PACIENTE	Ascendente	95%	99%	0,99	FAVORABLE
OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS	Descendente	5	2,10	2,04	FAVORABLE
PROPORCION DE QUEJAS RESUELTAS ANTES DE 5 DIAS	Descendente	100%	94%	0,94	FAVORABLE

ANALISIS DE RESULTADOS			
FECHA DE ANALISIS	MES ANALIZADO	CUMPLE META	DESCRIPCION (ESPECIFIQUE COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR Y LA CAUSA DE INCUMPLIMIENTO O CUMPLIMIENTO DE DICHO INDICADOR)
2/05/2022	ABRIL DE 2022	NO	El incumplimiento de este indicador durante el mes de ABRIL de 2022 se debe en gran medida a el incremento de consultantes por el servicio de urgencia , continuamos haciendo seguimiento a través de rondas a los servicios para agilizar las solicitudes de los pacientes y con esto evitar insatisfacciones a los usuarios.
10/06/2022	MAYO DE 2022	NO	El incumplimiento de este indicador durante el mes de MAYO de 2022 se debe en gran medida a el incremento de consultantes por el servicio de urgencia , continuamos haciendo seguimiento a través de rondas a los servicios para agilizar las solicitudes de los pacientes y con esto evitar insatisfacciones a los usuarios, adicional tenemos las adecuaciones en la infraestructura fisica.
8/07/2022	JUNIO DE 2022	NO	El incumplimiento de este indicador durante el mes de JUNIO de 2022 se debe en gran medida a el incremento de consultantes por el servicio de urgencia , continuamos haciendo seguimiento a través de rondas a los servicios para agilizar las solicitudes de los pacientes y con esto evitar insatisfacciones a los usuarios, adicional tenemos las adecuaciones en la infraestructura fisica.

**INFORME
DE GESTION DE PQRSD
(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS DEMANDAS)
III TRIMESTRE 2022
JULIO-SEPTIEMBRE**

CLÍNICA DEL

RÍO

FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO

LIDER SIAU

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 2 de 14

INFORME DE GESTION

En cumplimiento a lo solicitado durante la asistencia técnica por la Secretaría de Salud y Seguridad Social de la Alcaldía de Montería, la entidad elaboró el informe de gestión de PQRSF formulados por los usuarios durante la vigencia de JULIO-SEPTIEMBRE de 2022.

Para la elaboración de este documento se tuvieron en cuenta las solicitudes clasificadas en el Sistema de Gestión Documental, con los conceptos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, registradas durante el período analizado.

Esta información constituye el soporte del presente documento y le permite a la entidad hacer el respectivo seguimiento y posterior control a los diferentes requerimientos de los usuarios.

RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS CANALES DE ATENCIÓN:

Fundación clínica del Río tiene dispuesto los siguientes canales de atención a los usuarios:

- **CANALES DE COMUNICACIÓN:** son los medios que se pueden utilizar para hacer llegar un mensaje, podemos citar:
 1. Atención Personalizada
 2. Atención Telefónica
 3. Buzones de Sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones
 4. Página web: www.clinicadelriomonteria.com
 5. Correo electrónico: coord.siau@clinicadelrio.org

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 3 de 14

Canal	Medio	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Atención Personalizada	Atención personal	Cra. 3 No 12-08 Barrio Buenavista	Lunes a viernes 7:00 am - 12 M 2:00 pm - 5:30 pm	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los líderes de acuerdo con su consulta, solicitud, queja y/o reclamo.
Atención Telefónica	Línea fija y Telefonía Celular	7848985 3182529305	Lunes a viernes 7:30 am - 12 :30 M 2:00 pm - 5:00 pm	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de SIAU
Atención virtual	Correo electrónico	Coord.siau@clinicadelrio.org	24 horas	Radical las PQRSD
Buzones de Sugerencias	Buzón	Sede Principal (Hospitalización 1° Piso, Hospitalización 3 °, Urgencia, Cirugía, UCIA, UCIN) Sede Consulta Externa Sede Programa ser Madre e Hijo	24 Horas	Recepción de PQRSD a través del formato institucional

VOLUMEN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSF

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	%
Peticiones	1	1.2%
Quejas	11	13.25%
Reclamos	53	64%
Sugerencias	1	1.2%
Felicitaciones	17	20.48%
TOTAL	83	100

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 4 de 14

La siguiente gráfica, da cuenta del volumen de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que llegaron a la entidad, de acuerdo con lo definido por cada usuario:

Gráfica 1

Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud



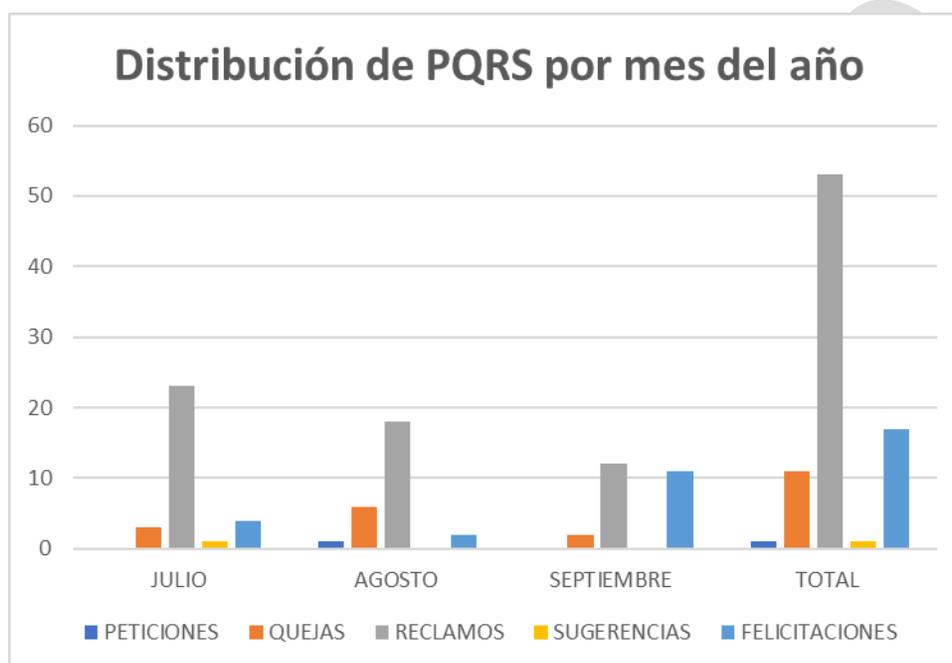
Fuente: Sistema de Gestión Documental (Tablero de control)

Las 83 PQRSF, fueron categorizadas de la siguiente forma: Peticiones 1 con una participación del 1.2% quejas 11 con una participación de 13.25%, reclamos con 53 registros con una participación de 64% , 1 Sugerencia con una participación de 1.2% Y 17 registros por felicitaciones con una participación del 20.48% de las cuales se realizó el respectivo traslado a las áreas competentes.

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 5 de 14

VOLUMEN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR MES DEL AÑO

Gráfica 2
Distribución de PQRS por mes del año



Fuente: Sistema de Gestión documental (tablero de Control)

De acuerdo con los datos que arroja el sistema, se observa que el mes de mayor volumen de solicitudes fueron recibidas en el mes de julio con un registro de 31 PQRS equivalente al 37.34 %, seguido por el mes de Agosto con 27 registros que equivale a 32.53% y finalmente el mes de septiembre con 25 registros equivalente al 30.12% registros.

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 6 de 14

TIPO DE SOLICITUD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total	%
Peticiones	0	1	0	1	1.2%
Quejas	3	6	2	11	13.25%
Reclamos	23	18	12	53	64%
Sugerencias	1	0	0	1	1.2%
Felicitaciones	4	2	11	17	20.48%
PQRSD	31	27	25	83	100

Fuente: Sistema de Gestión documental (tablero del control)

CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

A continuación, en la Tabla 3, se observa los canales por los cuales fueron recibidos los requerimientos hechos por los usuarios durante el período analizado.

Grafica 3
Distribución por Canales de Atención la recepción de PQRS

Canal de atención	Distribución por Canales de Atención la recepción de PQRS					
	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencias	Felicitaciones	Total
Personal	0	1	3	0	0	4
Telefónica	0	0	0	0	0	0
Virtual	1	2	19	0	0	22
Buzones	0	8	31	1	17	57

Fuente: Sistema de Gestión documental (tablero de control)

Como se muestra en la tabla y en la gráfica, el canal más utilizado por los usuarios es el buzón de sugerencias con 57 solicitudes, seguidos de los medios virtuales (email, Pagina Web) con 22 solicitudes.

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 7 de 14

Gráfica 3.
Distribución por Canales de Atención de las PQRS recepcionadas

Fuente: Sistema de Gestión documental (TABLERO DE CONTROL)

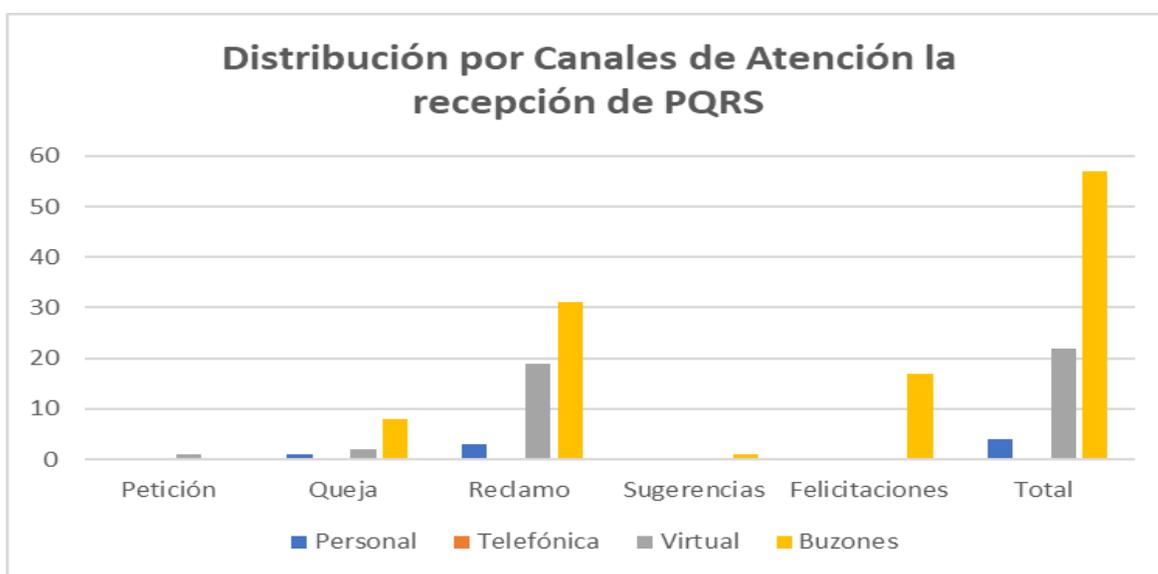


TABLA 4.

Términos de Respuesta de las PQRS

Términos de Respuesta de las PQRS		
En tiempo	Total	%
Dentro del término	81	97.59
Fuera del término	2	2.41
Vencidas	0	0
Total	83	100

Efectuada la revisión de respuestas dadas por la entidad se observa que los requerimientos que a la fecha de corte del reporte se encuentran 81 solicitudes **dentro del término institucional (5 días hábiles)** total de registros 83.

Se presentaron 2 respuestas por parte de las áreas por fuera de los términos dadas la naturaleza del reclamo .

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 8 de 14

Gráfica 5.
Términos de respuesta de las PQRS



Fuente: Sistema de Gestión documental (tablero de control)

DISTRIBUCIÓN TEMÁTICA DE PQRS DE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2022

De la información recogida en la base de Datos de PQRS en el periodo evaluado del 2022, Se observa que la mayoría de las temáticas por las cuáles se acercan usuarios a la entidad son:

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 9 de 14

TABLA 5.
Distribución por Asunto de la Solicitud

TEMATICAS
Demora en la atención
Demora en la programación de cirugía
Comunicación asertiva
Actitud del servicio
Ambiente físico (Infraestructura)

Fuente: Sistema de Gestión documental (tablero de control)

En el III trimestre de 2022 se han recibido 64 PQRS 53 reclamos, 11 quejas, 2 registros menos que en el trimestre anterior, Se le dio respuesta al 100% de solicitudes, 2 de ellas por fuera de los términos teniendo en cuenta la naturaleza de la solicitud, Se recibieron un total de 17 Felicitaciones para un total de 83 Solicitudes.

Los 5 principales Motivos de Quejas y reclamos fueron Demora en la atención en el servicio de urgencia, Demora en la programación de cirugía, Comunicación asertiva, Actitud del servicio y Ambiente Físico.

Podemos observar que de las fallas en el servicio se adelantaron los respectivos planes de mejora bajo un ciclo PHVA, en la actualidad nos encontramos desarrollando nuestro programa de innovación gerencial con el fin de mejorar algunos aspectos relacionados con la Comunicación asertiva y la Humanización del servicio; por otra parte, se implementaron estrategias para mejorar los flujos de atención en el servicio de urgencia.

Se continuará generando jornadas de cirugía fines de semana y festivos para mejorar los tiempos en programación de cirugía,

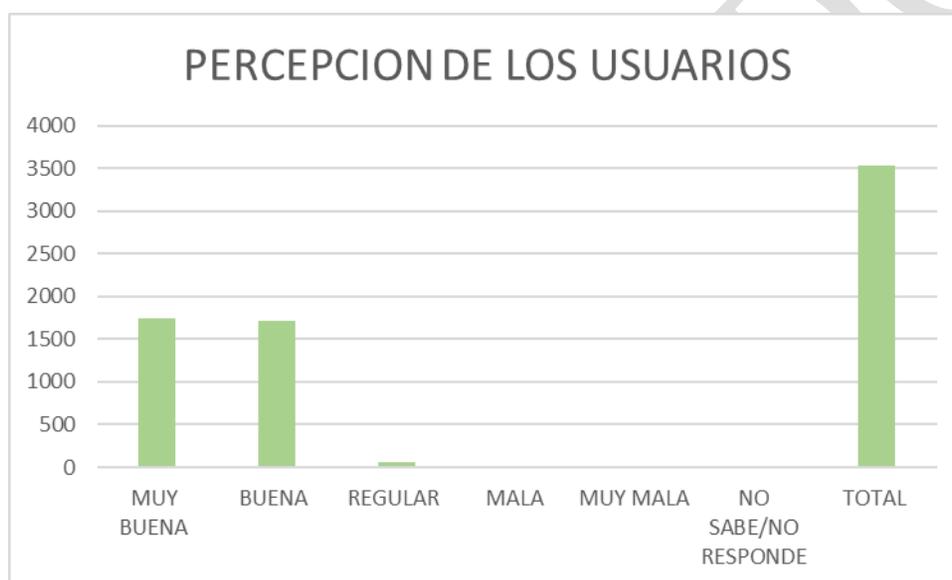
Se incrementaron las rondas de servicio humanizado con el de detectar las fallas y necesidades en los servicios y prevenir anticipadamente las quejas.

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 10 de 14

SATISFACCION DEL CLIENTE FRENTE A LAS PQRSD REALIZADAS EN LA ENTIDAD

En el III trimestre del año 2022 se aplicaron 3455 encuestas de satisfacción sobre los trámites y servicios que brinda la entidad; con una satisfacción de 98.01% por esto elegimos algunas de las observaciones que hicieron los usuarios.

Grafica 7



Conociendo con esto que el 49.30 % de los usuarios que diligenciaron nuestras encuestas en la aplicación de la encuesta Integral de satisfacción consideraron que la atención prestada en los diferentes servicios de la entidad fue Muy Buena, 48.70% les pareció buena y el 98.49% recomendarían nuestros servicios a otras personas. Se recibieron 17 Felicidades a través de los buzones de sugerencias, lo cual representa un 20.48 % del total de solicitudes recibidas.

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 12 de 14

INDICADORES

		TABLERO DE CONTROL INDICADORES				
MES DE ANALISIS	JULIO					
SERVICIO	SIAU					
NOMBRE DEL INDICADOR	TENDENCIA IDEAL	META	RESULTADO MES	PROMEDIO	COMPORTAMIENTO RESPECTO AL MES	
TASA DE SATISFACCION GLOBAL	Ascendente	95%	98%	0,97	FAVORABLE	
PROPORCION DE USUARIOS QUE RECOMENDARIA SU IPS A FAMILIARES Y AMIGOS	Ascendente	95%	99%	0,99	FAVORABLE	
SATISFACCION DEL USUARIO CON LA OPORTUNIDAD DE LA ATENCION	Ascendente	95%	63%	0,72	DESFAVORABLE	
SATISFACCION DEL USUARIO CON EL TRATO RECIBIDO	Ascendente	95%	100%	0,99	FAVORABLE	
SATISFACCION DEL USUARIO CON LA COMUNICACIÓN MEDICO-PACIENTE	Ascendente	95%	99%	0,99	FAVORABLE	
OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS	Descendente	5	1,88	2,10	FAVORABLE	
PROPORCION DE QUEJAS RESUELTAS ANTES DE 5 DIAS	Descendente	100%	100%	0,96	FAVORABLE	

CONFIDENTIAL

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 13 de 14

		TABLERO DE CONTROL INDICADORES			
MES DE ANALISIS	AGOSTO				
SERVICIO	SIAU				
NOMBRE DEL INDICADOR	TENDENCIA IDEAL	META	RESULTADO MES	PROMEDIO	COMPORTAMIENTO RESPECTO AL MES
TASA DE SATISFACCION GLOBAL	Ascendente	95%	97%	0,97	FAVORABLE
PROPORCION DE USUARIOS QUE RECOMENDARIA SU IPS A FAMILIARES Y AMIGOS	Ascendente	95%	99%	0,99	FAVORABLE
SATISFACCION DEL USUARIO CON LA OPORTUNIDAD DE LA ATENCION	Ascendente	95%	72%	0,72	DESFAVORABLE
SATISFACCION DEL USUARIO CON EL TRATO RECIBIDO	Ascendente	95%	98%	0,99	FAVORABLE
SATISFACCION DEL USUARIO CON LA COMUNICACIÓN MEDICO-PACIENTE	Ascendente	95%	99%	0,99	FAVORABLE
OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS	Descendente	5	2,75	2,10	FAVORABLE
PROPORCION DE QUEJAS RESUELTAS ANTES DE 5 DIAS	Descendente	100%	100%	0,96	FAVORABLE

		TABLERO DE CONTROL INDICADORES			
MES DE ANALISIS	SEPTIEMBRE				
SERVICIO	SIAU				
NOMBRE DEL INDICADOR	TENDENCIA IDEAL	META	RESULTADO MES	PROMEDIO	COMPORTAMIENTO RESPECTO AL MES
TASA DE SATISFACCION GLOBAL	Ascendente	95%	99%	0,97	FAVORABLE
PROPORCION DE USUARIOS QUE RECOMENDARIA SU IPS A FAMILIARES Y AMIGOS	Ascendente	95%	98%	0,99	FAVORABLE
SATISFACCION DEL USUARIO CON LA OPORTUNIDAD DE LA ATENCION	Ascendente	95%	83%	0,72	DESFAVORABLE
SATISFACCION DEL USUARIO CON EL TRATO RECIBIDO	Ascendente	95%	99%	0,99	FAVORABLE
SATISFACCION DEL USUARIO CON LA COMUNICACIÓN MEDICO-PACIENTE	Ascendente	95%	99%	0,99	FAVORABLE
OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS	Descendente	5	1,86	2,10	FAVORABLE
PROPORCION DE QUEJAS RESUELTAS ANTES DE 5 DIAS	Descendente	100%	100%	0,96	FAVORABLE

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 14 de 14

ANÁLISIS DE RESULTADOS			
FECHA DE ANÁLISIS	MES ANALIZADO	CUMPLE META	DESCRIPCIÓN (ESPECIFIQUE COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR Y LA CAUSA DE INCUMPLIMIENTO O CUMPLIMIENTO DE DICHO INDICADOR)
2/08/2022	JULIO DE 2022	NO	El incumplimiento de este indicador durante el mes de JULIO de 2022 se debe en gran medida a el incremento de consultantes por el servicio de urgencia , continuamos haciendo seguimiento a través de rondas a los servicios para agilizar las solicitudes de los pacientes y con esto evitar insatisfacciones a los usuarios, adicional tenemos las adecuaciones en la infraestructura física.
1/09/2022	AGOSTO DE 2022	NO	El incumplimiento de este indicador durante el mes de AGOSTO de 2022 se debe en gran medida a el incremento de consultantes por el servicio de urgencia , continuamos haciendo seguimiento a través de rondas a los servicios para agilizar las solicitudes de los pacientes y con esto evitar insatisfacciones a los usuarios, adicional tenemos las adecuaciones en la infraestructura física.
3/10/2022	SEPTIEMBRE DE 2022	NO	El incumplimiento de este indicador durante el mes de SEPTIEMBRE de 2022 se debe en gran medida a el incremento de consultantes por el servicio de urgencia , continuamos haciendo seguimiento a través de rondas a los servicios para agilizar las solicitudes de los pacientes y con esto evitar insatisfacciones a los usuarios, adicional tenemos las adecuaciones en la infraestructura física e implementación de nuestro programa de Innovación gerencial el cual incluye el fortalecimiento del programa de humanización institucional.

CONTROLADO

**INFORME
DE GESTION DE PQRS
(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS DEMANDAS)
IV TRIMESTRE 2022
OCTUBRE-DICIEMBRE**

CLÍNICA DEL

RÍO

FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO

LIDER SIAU

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 2 de 13

INFORME DE GESTION

En cumplimiento a lo solicitado durante la asistencia técnica por la Secretaría de Salud y Seguridad Social de la Alcaldía de Montería, la entidad elaboró el informe de gestión de PQRSF formulados por los usuarios durante la vigencia de OCTUBRE-DICIEMBRE de 2022.

Para la elaboración de este documento se tuvieron en cuenta las solicitudes clasificadas en el Sistema de Gestión Documental, con los conceptos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, registradas durante el período analizado.

Esta información constituye el soporte del presente documento y le permite a la entidad hacer el respectivo seguimiento y posterior control a los diferentes requerimientos de los usuarios.

RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS CANALES DE ATENCIÓN:

Fundación clínica del Río tiene dispuesto los siguientes canales de atención a los usuarios:

- **CANALES DE COMUNICACIÓN:** son los medios que se pueden utilizar para hacer llegar un mensaje, podemos citar:
 1. Atención Personalizada
 2. Atención Telefónica
 3. Buzones de Sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones
 4. Página web
 5. Correo electrónico: coord.siau@clinicadelrio.org

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 3 de 13

Canal	Medio	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Atención Personalizada	Atención personal	Cra. 3 No 12-08 Barrio Buenavista	Lunes a viernes 7:00 am - 12 M 2:00 pm - 5:30 pm	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los líderes de acuerdo con su consulta, solicitud, queja y/o reclamo.
Atención Telefónica	Línea fija y Telefonía Celular	7848985 3182529305	Lunes a viernes 7:30 am - 12 :30 M 2:00 pm - 5:00 pm	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de SIAU
Atención virtual	Correo electrónico	Coord.siau@clinicadelrio.org	24 horas	Radical las PQRSD
Buzones de Sugerencias	Buzón	Sede Principal (Hospitalización 1° Piso, Hospitalización 3 °, Urgencia, Cirugía, UCIA, UCIN) Sede Consulta Externa Sede Programa ser Madre e Hijo	24 Horas	Recepción de PQRSD a través del formato institucional

VOLUMEN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSF

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	%
Peticiones	0	0%
Quejas	8	7.01%
Reclamos	51	44.73%
Sugerencias	5	4.38%
Felicitaciones	50	43.85%
TOTAL	114	100

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 4 de 13

La siguiente gráfica, da cuenta del volumen de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que llegaron a la entidad, de acuerdo con lo definido por cada usuario:

Gráfica 1

Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud



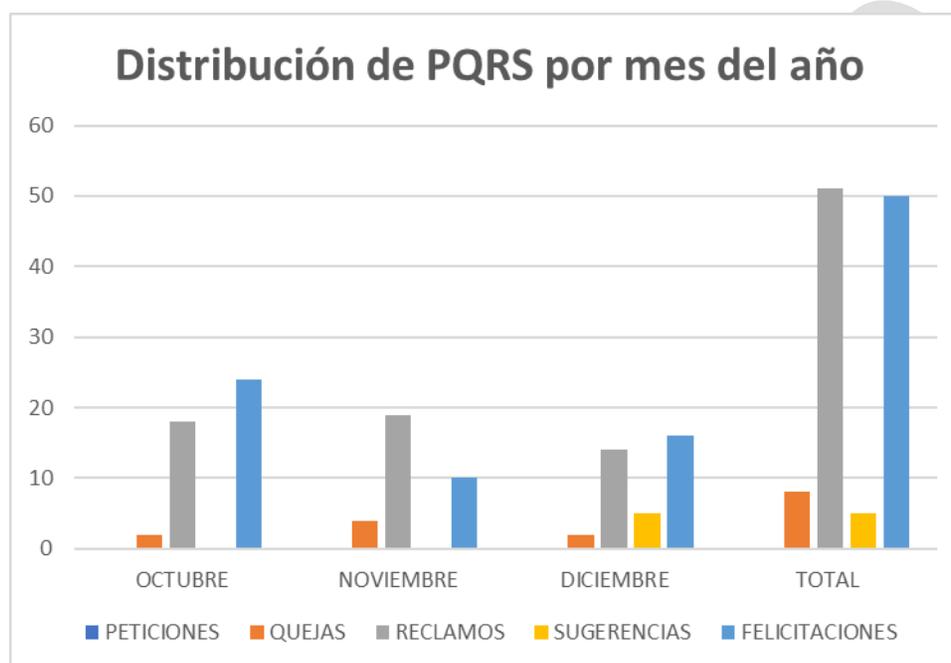
Fuente: Sistema de Gestión Documental (Tablero de control)

Las 114 PQRSF, fueron categorizadas de la siguiente forma: Peticiones 0, quejas 8 con una participación de 7.01%, reclamos con 51 registros con una participación de 44.73% , 5 Sugerencia con una participación de 4.38% Y 50 registros por felicitaciones con una participación del 43.85% de las cuales se realizó el respectivo traslado a las áreas competentes.

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 5 de 13

VOLUMEN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR MES DEL AÑO

Gráfica 2
Distribución de PQRS por mes del año



Fuente: Sistema de Gestión documental (tablero de Control)

De acuerdo con los datos que arroja el sistema, se observa que el mes de mayor volumen de solicitudes fueron recibidas en el mes de Octubre con un registro de 44 PQRS equivalente al 38.59 %, seguido por el mes de diciembre con 37 registros que equivale a 32.45% y finalmente el mes de noviembre con 33 registros equivalente al 28.94% registros.

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 6 de 13

TIPO DE SOLICITUD	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	%
Peticiones	0	0	0	0	0
Quejas	2	4	2	8	7.01
Reclamos	18	19	14	51	44.73
Sugerencias	0	0	5	5	4.38
Felicitaciones	24	10	16	50	43.85
PQRSD	44	33	37	114	100

Fuente: Sistema de Gestión documental (tablero del control)

CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

A continuación, en la Tabla 3, se observa los canales por los cuales fueron recibidos los requerimientos hechos por los usuarios durante el período analizado.

Grafica 3
Distribución por Canales de Atención la recepción de PQRS

Canal de atención	Distribución por Canales de Atención la recepción de PQRS					
	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencias	Felicitaciones	Total
Personal	0	3	2	0	0	5
Telefónica	0	0	0	0	0	0
Virtual	0	1	31	0	0	32
Buzones	0	8	14	5	50	77

Fuente: Sistema de Gestión documental (tablero de control)

Como se muestra en la tabla y en la gráfica, el canal más utilizado por los usuarios es el buzón de sugerencias con 77 solicitudes, seguidos de los medios virtuales (email, Pagina Web) con 32 solicitudes.

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 7 de 13

Gráfica 3.
Distribución por Canales de Atención de las PQRS recepcionadas

Fuente: Sistema de Gestión documental (TABLERO DE CONTROL)

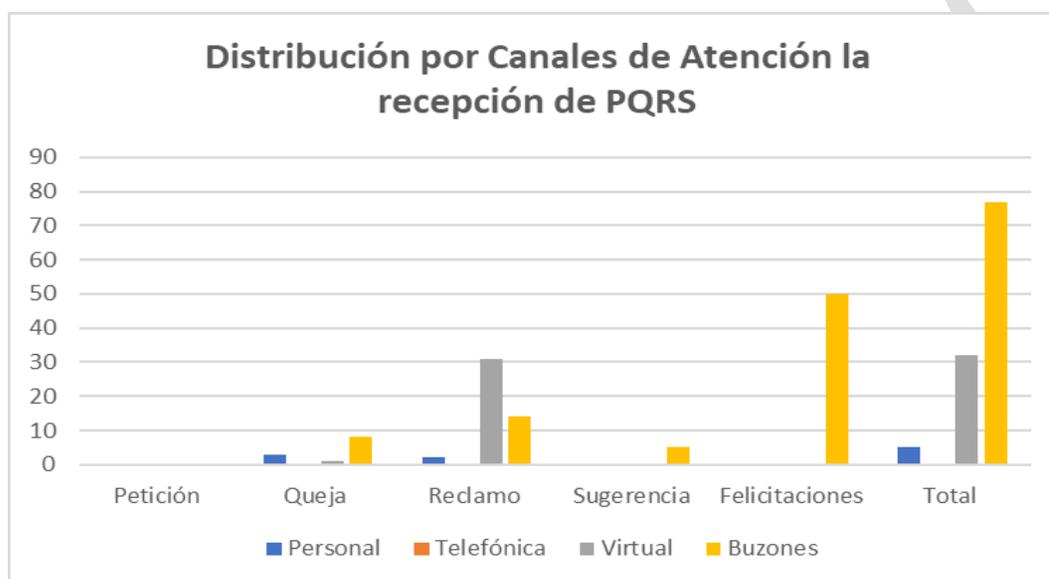


TABLA 4.

Términos de Respuesta de las PQRS

Términos de Respuesta de las PQRS		
En tiempo	Total	%
Dentro del término	64	100
Fuera del término	0	0
Vencidas	0	0
Total	64	100

Efectuada la revisión de respuestas dadas por la entidad se observa que los requerimientos que a la fecha de corte del reporte se encuentran 81 solicitudes **dentro del término institucional (5 días hábiles)** total de registros 64.

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 8 de 13

Gráfica 5.
Términos de respuesta de las PQRS



Fuente: Sistema de Gestión documental (tablero de control)

DISTRIBUCIÓN TEMÁTICA DE PQRS DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2022

De la información recogida en la base de Datos de PQRS en el periodo evaluado del 2022, Se observa que la mayoría de las temáticas por las cuáles se acercan usuarios a la entidad son:

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 9 de 13

TABLA 5.

Distribución por Asunto de la Solicitud

Distribución por Temáticas
TEMATICAS
Inoportunidad en la agenda (Con.Ext., cirugía, PSMH, Apoyo DX)
Demora en la programación de cirugía
Actitud del servicio
Demora en la Atención
Ambiente físico (Infraestructura)

Fuente: Sistema de Gestión documental (tablero de control)

En el IV trimestre de 2022 se han recibido 64 PQRS 51 reclamos, 8 quejas, 5 sugerencias, Se le dio respuesta al 100% de solicitudes, todas dentro de los términos teniendo en cuenta la naturaleza de la solicitud, Se recibieron un total de 50 Felicitaciones para un total de 114 Solicitudes.

Los 5 principales Motivos de Quejas y reclamos fueron inoportunidad en la Agenda de consulta externa , Demora en la programación de cirugía, Actitud del servicio, Demora en la atención y Ambiente Físico.

Podemos observar que de las fallas en el servicio se adelantaron los respectivos planes de mejora bajo un ciclo PHVA, en la actualidad nos encontramos desarrollando nuestro programa de innovación gerencial con el fin de mejorar algunos aspectos relacionados con la Comunicación asertiva y la Humanización del servicio; por otra parte, se implementaron estrategias para mejorar los flujos de atención en el servicio de urgencia.

Se continuará generando jornadas de cirugía fines de semana y festivos para mejorar los tiempos en programación de cirugía,

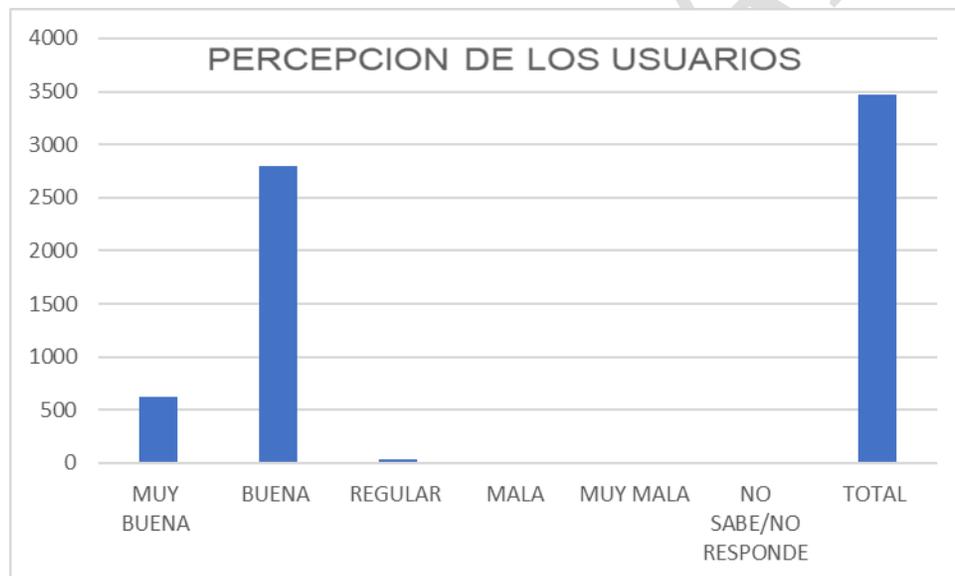
	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 10 de 13

Se incrementaron las rondas de servicio humanizado con el de detectar las fallas y necesidades en los servicios y prevenir anticipadamente las quejas.

SATISFACCION DEL CLIENTE FRENTE A LAS PQRSD REALIZADAS EN LA ENTIDAD

En el IV trimestre del año 2022 se aplicaron 3422 encuestas de satisfacción sobre los trámites y servicios que brinda la entidad; con una satisfacción de 98.61% por esto elegimos algunas de las observaciones que hicieron los usuarios.

Grafica 7



Conociendo con esto que el 80.69 % de los usuarios que diligenciaron nuestras encuestas en la aplicación de la encuesta Integral de satisfacción consideraron que la atención prestada en los diferentes servicios de la entidad fue Muy Buena, 17.92% les pareció buena y el 1.09% regular. El 97.83% recomendarían nuestros servicios a otras personas. Se recibieron 50 Felicitaciones a través de los buzones de sugerencias, lo cual representa un 43.85 % del total de solicitudes recibidas.

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 12 de 13

INDICADORES

 TABlero DE CONTROL INDICADORES					
MES DE ANALISIS	OCTUBRE				
SERVICIO	SIAU				
NOMBRE DEL INDICADOR	TENDENCIA IDEAL	META	RESULTADO MES	PROMEDIO	COMPORTAMIENTO RESPECTO AL MES
TASA DE SATISFACCION GLOBAL	Ascendente	95%	99%	0.97	FAVORABLE
PROPORCION DE USUARIOS QUE RECOMENDARIA SU IPS A FAMILIARES Y AMIGOS	Ascendente	95%	97%	0.99	FAVORABLE
SATISFACCION DEL USUARIO CON LA OPORTUNIDAD DE LA ATENCION	Ascendente	95%	84%	0.73	DESFAVORABLE
SATISFACCION DEL USUARIO CON EL TRATO RECIBIDO	Ascendente	95%	100%	0.99	FAVORABLE
SATISFACCION DEL USUARIO CON LA COMUNICACIÓN MEDICO-PACIENTE	Ascendente	95%	99%	0.99	FAVORABLE
OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS	Descendente	5	1.30	1.97	FAVORABLE
PROPORCION DE QUEJAS RESUELTAS ANTES DE 5 DIAS	Descendente	100%	100%	0.97	DESFAVORABLE

 TABlero DE CONTROL INDICADORES					
MES DE ANALISIS	NOVIEMBRE				
SERVICIO	SIAU				
NOMBRE DEL INDICADOR	TENDENCIA IDEAL	META	RESULTADO MES	PROMEDIO	COMPORTAMIENTO RESPECTO AL MES
TASA DE SATISFACCION GLOBAL	Ascendente	95%	98%	0.97	FAVORABLE
PROPORCION DE USUARIOS QUE RECOMENDARIA SU IPS A FAMILIARES Y AMIGOS	Ascendente	95%	98%	0.99	FAVORABLE
SATISFACCION DEL USUARIO CON LA OPORTUNIDAD DE LA ATENCION	Ascendente	95%	79%	0.73	DESFAVORABLE
SATISFACCION DEL USUARIO CON EL TRATO RECIBIDO	Ascendente	95%	99%	0.99	FAVORABLE
SATISFACCION DEL USUARIO CON LA COMUNICACIÓN MEDICO-PACIENTE	Ascendente	95%	99%	0.99	FAVORABLE
OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS	Descendente	5	1.83	1.97	FAVORABLE
PROPORCION DE QUEJAS RESUELTAS ANTES DE 5 DIAS	Descendente	100%	100%	0.97	FAVORABLE

	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 13 de 13

					
TABLERO DE CONTROL INDICADORES					
MES DE ANALISIS		DICIEMBRE ▾			
SERVICIO		SIAU			
NOMBRE DEL INDICADOR	TENDENCIA IDEAL	META	RESULTADO MES	PROMEDIO	COMPORTAMIENTO RESPECTO AL MES
TASA DE SATISFACCION GLOBAL	Ascendente	95%	99%	0.97	FAVORABLE
PROPORCION DE USUARIOS QUE RECOMENDARIA SU IPS A FAMILIARES Y AMIGOS	Ascendente	95%	99%	0.99	FAVORABLE
SATISFACCION DEL USUARIO CON LA OPORTUNIDAD DE LA ATENCION	Ascendente	95%	62%	0.73	DESFAVORABLE
SATISFACCION DEL USUARIO CON EL TRATO RECIBIDO	Ascendente	95%	99%	0.99	FAVORABLE
SATISFACCION DEL USUARIO CON LA COMUNICACIÓN MEDICO-PACIENTE	Ascendente	95%	99%	0.99	FAVORABLE
OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS	Descendente	5	1.56	1.97	FAVORABLE
PROPORCION DE QUEJAS RESUeltas ANTES DE 5 DIAS	Descendente	100%	100%	0.97	FAVORABLE

11/5/2022	OCTUBRE DE 2022	NO	Podemos observar que si bien no cumplimos con la meta , venimos en un incremento significativo en la satisfacción de los usuarios en cuanto a los tiempos de espera, continuamos haciendo seguimiento a través de rondas a los servicios para agilizar las solicitudes de los pacientes y con esto evitar insatisfacciones a los usuarios, adicional tenemos las adecuaciones en la infraestructura fisica e implementación de nuestro programa de Innovación gerencial el cual incluye el fortalecimiento del programa de humanización institucional.
5/12/2022	NOVIEMBRE DE 2022	NO	Podemos observar que si bien no cumplimos con la meta , venimos en un incremento significativo en la satisfacción de los usuarios en cuanto a los tiempos de espera, continuamos haciendo seguimiento a través de rondas a los servicios para agilizar las solicitudes de los pacientes y con esto evitar insatisfacciones a los usuarios, adicional tenemos las adecuaciones en la infraestructura fisica e implementación de nuestro programa de Innovación gerencial el cual incluye el fortalecimiento del programa de humanización institucional.
2/1/2023	DICIEMBRE DE 2022	NO	Podemos observar que si bien no cumplimos con la meta , venimos en un incremento significativo en la satisfacción de los usuarios en cuanto a los tiempos de espera, continuamos haciendo seguimiento a través de rondas a los servicios para agilizar las solicitudes de los pacientes y con esto evitar insatisfacciones a los usuarios, adicional tenemos las adecuaciones en la infraestructura fisica e implementación de nuestro programa de Innovación gerencial el cual incluye el fortalecimiento del programa de humanización institucional.