

**INFORME
DE GESTION DE PQRS
(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DEMANDAS)
I TRIMESTRE 2023
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, la entidad elaboró el informe de gestión de PQRSF formulados por los usuarios durante la vigencia de ENERO-MARZO de 2023.

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	Radicar las PQRSD
Buzones de Sugerencias	Buzón	Sede Principal (Hospitalización 1° Piso, Hospitalización 3 °, Urgencia, Cirugía, UCIA, UCIN)	24 Horas	Recepción de PQRSD a través del formato institucional
		Sede de Consultas Externas	Lunes a viernes 7:30 am - 12 :30 M 2:00 pm - 5:00 pm	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 14

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

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	PORCENTAJE
Peticiones	0	0 %
Quejas	9	7.5 %
Reclamos	72	60 %
Sugerencias	1	0.84 %
Felicitaciones	38	31.66 %
TOTAL	120	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:

Gráfica 1

Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud



Fuente: Sistema de Gestión Documental (Tablero de control)

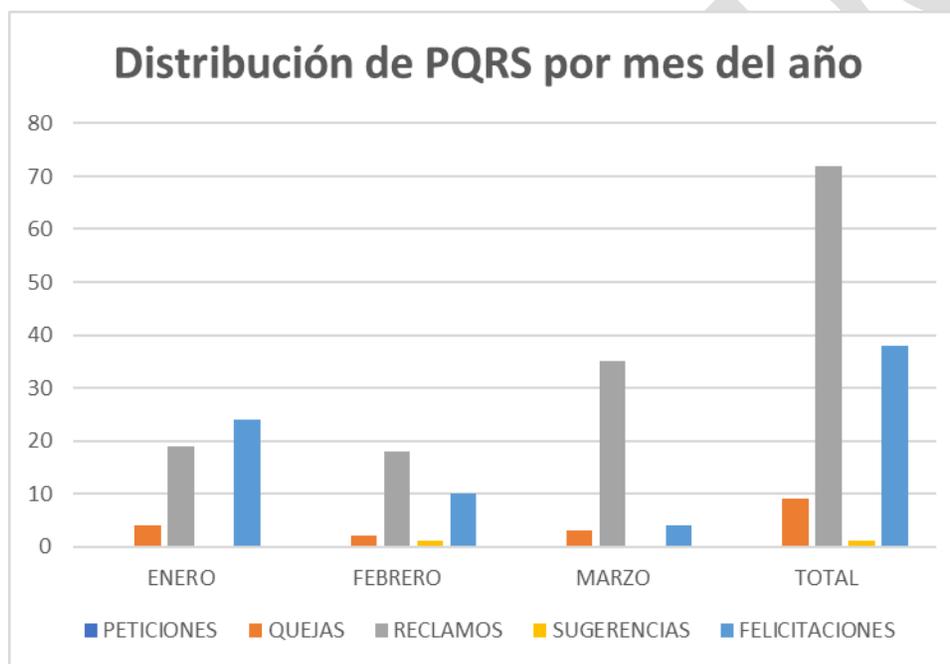
Las 120 PQRSF, fueron categorizadas de la siguiente forma: Peticiones 0, quejas 9 con una participación de 7.5%, reclamos con 72 registros con una participación de 60% ,1 Sugerencia con una participación de 0.84% Y 38 registros por felicitaciones

	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

con una participación del 31.66% de las cuales se realizó el respectivo traslado a las áreas competentes.

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 ENERO con un registro de 47 PQRS equivalente al 39.16 %, seguido por el mes de MARZO con 42 registros que equivale a 35% y finalmente el mes de FEBRERO con 31 registros equivalente al 25.83% 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	PORCENTAJE
Peticiones	0	0	0	0	0 %
Quejas	4	2	3	9	7.5 %
Reclamos	19	18	35	72	60 %
Sugerencias	0	1	0	1	0.84 %
Felicitaciones	24	10	4	38	31.66 %
PQRSD	47	31	42	120	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

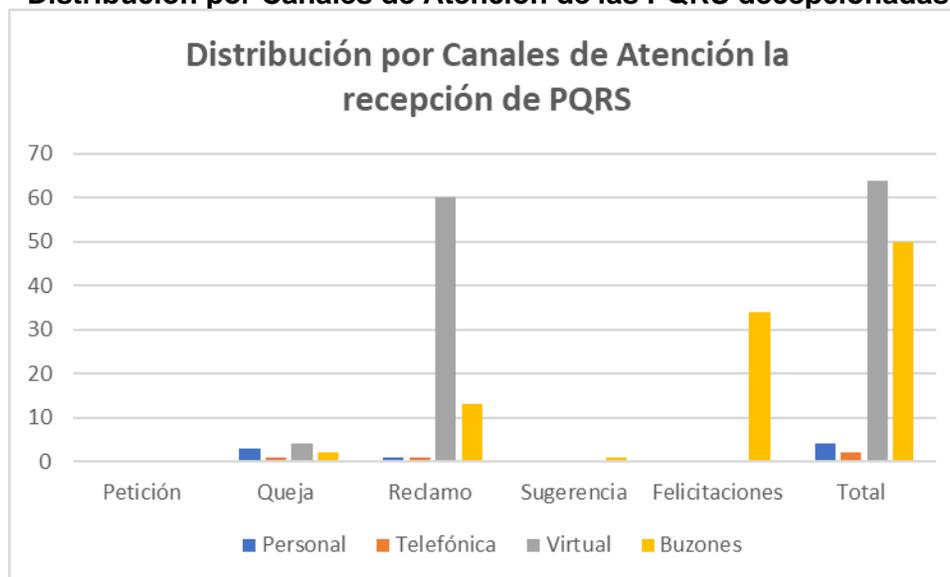
Canal de atención	Distribución por Canales de Atención la recepción de PQRS					
	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencias	Felicitaciones	Total
Personal	0	3	1	0	0	4
Telefónica	0	1	1	0	0	2
Virtual	0	4	60	0	0	64
Buzones	0	2	13	1	34	50

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 medios virtuales (correo electrónico y pagina web) 64 solicitudes , seguidos de los buzones de sugerencias con 50 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 decepcionadas



Fuente: Sistema de Gestión documental (TABLERO DE CONTROL)

TABLA 4.

Términos de Respuesta de las PQRS		
En tiempo	Total	%
Dentro del término	85	98.83
Fuera del término	1	1.17
Vencidas	0	0
Total	86	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 85 solicitudes **dentro del término institucional (5 días hábiles) 1 solicitud respondida a los 10 días** total de registros 86.

	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 OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2022

De la información recogida en la base de Datos de PQRS en el periodo evaluado del I trimestre de 2023, 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

N°	Distribución por Temáticas
1	Inoportunidad en la agenda (Cons.Ext., Ginecología laparoscópica)
2	Demora en la programación de cirugía
3	Demora en la Atención (urgencia y cirugía)
4	Actitud del servicio
5	Comunicación asertiva

Fuente: Sistema de Gestión documental (tablero de control)

En el I trimestre de 2023 se han recibido 86 PQRS 75 reclamos, 10 quejas, 1 sugerencias, Se le dio respuesta al 100% de solicitudes, solo 1 de ellas fuera del tiempo estipulado (10 días) por razones administrativas. Se recibieron un total de 34 Felicitaciones para un total de 120 Solicitudes.

Los 5 principales Motivos de Quejas y reclamos fueron inoportunidad en la Agenda de consulta externa, siendo la agenda de ginecología laparoscópica la que más demora presento debido a la falta de oferta en la ciudad y la alta demanda del servicio. Demora en la programación de cirugía, (falta de insumos protésicos en el país, dificultad con las importaciones) Demoras en sala de espera de urgencia y cirugía. Se han implementado círculos de calidad en donde se han definido estrategias para mejorar el flujo de atención de pacientes en horas picos, Se han implementado desde el programa de educación continuada técnicas de comunicación con el fin de mejorar la Actitud del servicio y Comunicación asertiva.

Podemos observar que de las fallas en el servicio se adelantaron los respectivos planes de mejora bajo un ciclo PHVA, continuaremos 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.

	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

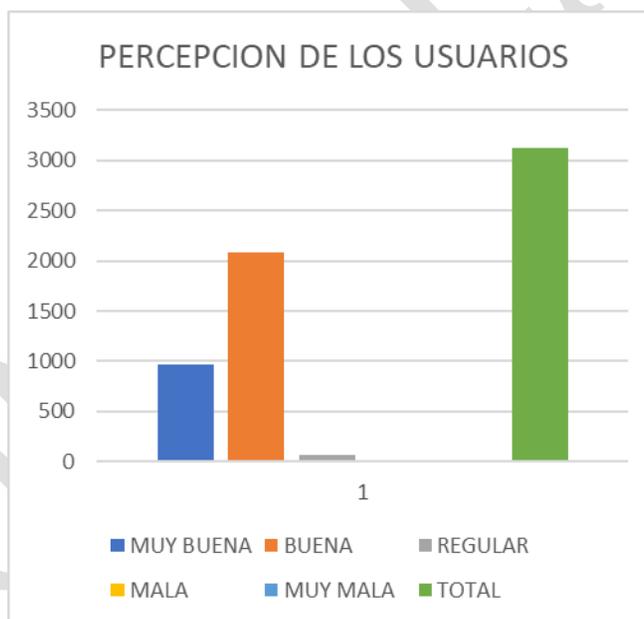
Se continuará generando jornadas de cirugía fines de semana y festivos para mejorar los tiempos en programación de cirugía,

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

SATISFACCION DEL CLIENTE FRENTE A LAS PQRSD REALIZADAS EN LA ENTIDAD

En el I trimestre del año 2023 se aplicaron 3117 encuestas de satisfacción sobre los trámites y servicios que brinda la entidad; con una satisfacción de 98% por esto elegimos algunas de las observaciones que hicieron los usuarios.

Grafica 7



Conociendo con esto que el 66.63% 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 30.86% les pareció Muy buena, 2.14 % regular, el 1% mala. El 96.82% recomendarían nuestros servicios a otras personas. Se recibieron 34 Felicitaciones a través de los buzones de sugerencias, lo cual representa un 28.33 % 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: 11 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: 12 de 14

Tablero de Control PQRSF

FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO																	
SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL																	
FORMATO BASE DE DATOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF																	
ID	CONSEJO CIENTÍFICO	MES	FECHA DE RADICACIÓN PQRSF	FECHA DE ACTA (Revisión o de RECEPCIÓN)	TIPO DE COMUNICACIÓN	VIA DE RECEPCIÓN	QUEJEN PRESENTA EL COMUNICADO	NOMBRE Y APELLIDO DEL AFECTADO	IDENTIFICACIÓN DEL AFECTADO	CORREO ELECTRONICO O DOMICILIO	TELÉFONO DEL AFECTADO	ASEGURADOR (EPS)	CAJERA DEL COMUNICADO	DESCRIPCIÓN DE LA P. Q. S	ELASIFICACIÓN DEL COMUNICADO	SERVICIO IMPLICADO	PROCESO IMPLICADO
013	01	ENERO	10/01/2023	13/01/2023	RECLAMO	E-MAIL- EPS	CARLOS MARIO YEOA PRUSLO	ASTRID PATRICIA HUANZARRE CANABIELLO	39114887	astriidc2021@gmail.com	310794741-8044281246	MUTUAL SER	INOPORTUNIDAD DE AGENDA.	PACIENTE QUIEN REQUIERE CONSULTA ESPECIALIZADA DE ANESTESIOLOGIA PARA EL COMPLETAMIENTO CLÍNICA DEL RÍO ME INFORMAR QUE NO VA AGENDA.	ASISTENCIAL	CONSULTA EXTERNA	GESTIÓN ASISTENCIAL
014	01	ENERO	11/01/2023	13/01/2023	RECLAMO	E-MAIL- EPS	JUAN CARLOS PEREZ CORTES	JELLY FORTA RAMOS LOPEZ	1333041494	judcort@mutualser.com	3246160442	MUTUAL SER	INOPORTUNIDAD DE AGENDA.	FAMILIAR DE PACIENTE QUIEN INFORMA QUE REQUIERE UNA VALORACION POR ANESTESIOLOGIA DEBIDO A QUE DESDE EL 01 DE SEPTIEMBRE DE 2022 TIENE PROSPECTE CIRUGIA PEDIATRICA PARA CORRECCION UNA HERIDA.	ASISTENCIAL	CONSULTA EXTERNA	GESTIÓN ASISTENCIAL
015	01	ENERO	14/01/2023	14/01/2023	RECLAMO	E-MAIL- EPS	LISIA HERRERA RAMOS	SANJA SANJIA BARBERA PADILLA	1047866584	lisia.herrera@mutualser.com	3049326357	MUTUAL SER	INOPORTUNIDAD DE AGENDA.	PACIENTE QUIEN MANIFIESTA RECLAMO POR LA TARJANZA PARA INGRESAR A EL PROGRAMA DE MADRE NIÑO A LA CIUDA DON GINECOLOGIA INSTALACIONES EN MAL ESTADO LIMITAR EL ACCESO DE ACOMPAÑANTES.	ASISTENCIAL	PROGRAMA SER MADRE NIÑO	GESTIÓN ASISTENCIAL
016	01	ENERO	23/01/2023	24/01/2023	RECLAMO	E-MAIL- EPS	PATRICIA REYES REYES	YESSICA CAROLINA MEZA GALVAN	1047899090	reca188@hotmail.com	3017469911	MUTUAL SER	INOPORTUNIDAD DE AGENDA.	PACIENTE QUIEN PRESENTA RECLAMO POR LA FICHA NO DE LEVA AGRUPADO CTA Y POR CIRUGIA POR LAPAROSCOPIA EXTERNA EN LA ASIA EN CITA.	ASISTENCIAL	CONSULTA EXTERNA	GESTIÓN ASISTENCIAL
017	01	ENERO	11/01/2023	23/01/2023	RECLAMO	E-MAIL- EPS	JUAN CARLOS PEREZ CORTES	HISORINA GUTIERREZ ARIETA	1052946460	judcort@mutualser.com	3108912216	MUTUAL SER	INOPORTUNIDAD DE AGENDA.	PACIENTE QUIEN PRESENTA RECLAMO PORQUE A LA FICHA NO DE LEVA AGRUPADO CTA Y POR CIRUGIA POR LAPAROSCOPIA VIENE CON EL PROCESO DESDE EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2022.	ASISTENCIAL	CONSULTA EXTERNA	GESTIÓN ASISTENCIAL
018	01	ENERO	6/01/2023	10/01/2023	RECLAMO	E-MAIL- EPS	CARLOS MARIO YEOA PRUSLO	YOLANDA ESTHER IZERA SERRA	1049142312	cdmca@mutualser.com	3044038374-3230702323	MUTUAL SER	INOPORTUNIDAD DE AGENDA.	PACIENTE QUIEN REQUIERE SER VALORADA POR GINECOLOGIA POR LAPAROSCOPIA Y YA TIENE CITA CON ANESTESIOLOGIA PARA EL 14 DE ENERO DE 2023.	ASISTENCIAL	CONSULTA EXTERNA	GESTIÓN ASISTENCIAL
018	01	ENERO	11/01/2023	13/01/2023	FELICITACIÓN	BUZÓN	EDELMIRA DE GAITARDO	EDELMIRA DE GAITARDO	34961885	SIN DATO	310304890	MUTUAL SER	FELICITACIÓN	PACIENTE QUIEN SE ENCUENTRA AGRUPADA POR EL SERVICIO PRESTADO POR PERSONAL ASISTENCIAL EN HOSPITALIZACIÓN Y PISO. PERSONAS AMABLES CARINOSAS Y QUE OFERTARON CONVALLANCIA Y SEGURIDAD.	ASISTENCIAL	HOSPITALIZACIÓN	GESTIÓN ASISTENCIAL

INDICADORES

CLÍNICA DEL RÍO					
TABLERO DE CONTROL INDICADORES					
MES DE ANALISIS		FEBRERO			
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%	0.98	FAVORABLE
SATISFACCION DEL USUARIO CON LA OPORTUNIDAD DE LA ATENCION	Ascendente	95%	83%	0.83	DESFAVORABLE
SATISFACCION DEL USUARIO CON EL TRATO RECIBIDO	Ascendente	95%	99%	0.99	FAVORABLE
SATISFACCION DEL USUARIO CON LA COMUNICACION MEDICO-PACIENTE	Ascendente	95%	99%	0.99	FAVORABLE
OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS	Descendente	5	1.70	1.89	FAVORABLE
PROPORCION DE QUEJAS RESUELTAS ANTES DE 5 DIAS	Descendente	100%	100%	0.99	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 14

					
TABLERO DE CONTROL INDICADORES					
MES DE ANALISIS	ENERO				
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%	0.98	FAVORABLE
SATISFACCION DEL USUARIO CON LA OPORTUNIDAD DE LA ATENCION	Ascendente	95%	87%	0.83	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	1.91	1.89	FAVORABLE
PROPORCION DE QUEJAS RESUELTAS ANTES DE 5 DIAS	Descendente	100%	96%	0.99	FAVORABLE

					
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%	0.97	FAVORABLE
PROPORCION DE USUARIOS QUE RECOMENDARIA SU IPS A FAMILIARES Y AMIGOS	Ascendente	95%	98%	0.98	FAVORABLE
SATISFACCION DEL USUARIO CON LA OPORTUNIDAD DE LA ATENCION	Ascendente	95%	79%	0.83	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	1.97	1.89	FAVORABLE
PROPORCION DE QUEJAS RESUELTAS ANTES DE 5 DIAS	Descendente	100%	100%	0.99	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

FECHA DE ANALISIS	MES ANALIZADO	CUMPLE META	DESCRIPCION (ESPECIFIQUE COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR Y LA CAUSA DE INCUMPLIMIENTO O CUMPLIMIENTO DE DICHO INDICADOR)
3/2/2023	ENERO 2023	NO	El incumplimiento de este indicador durante el mes de ENERO de 2023 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 que nos permitiran mejorar los flujos de atención.
8/3/2023	FEBRERO 2023	NO	El incumplimiento de este indicador durante el mes de FEBRERO de 2023 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 que nos permitiran mejorar los flujos de atención.
4/5/2023	MARZO DE 2022	NO	El incumplimiento de este indicador durante el mes de MARZO de 2023 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 que nos permitiran mejorar los flujos de atención . Podemos evidenciar que el 53,31% de los pacientes debió espera mas de 30 minutos para su atención en sala de espera de urgencia. Mientras que el 87% una vez fue atendido en consultorio en sala de observación su atención estuvo en un promedio de 15 minutos por pacientes .

CONTROLADO

**INFORME
DE GESTION DE PQRSD
(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS DEMANDAS)
II TRIMESTRE 2023
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 12

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 2023.

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: <http://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 12

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 12

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

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	%
Peticiones	0	0
Quejas	6	8
Reclamos	57	77
Sugerencias	0	0
Felicitaciones	11	15
TOTAL	74	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:

Gráfica 1

Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud



Fuente: Sistema de Gestión Documental (Tablero de control)

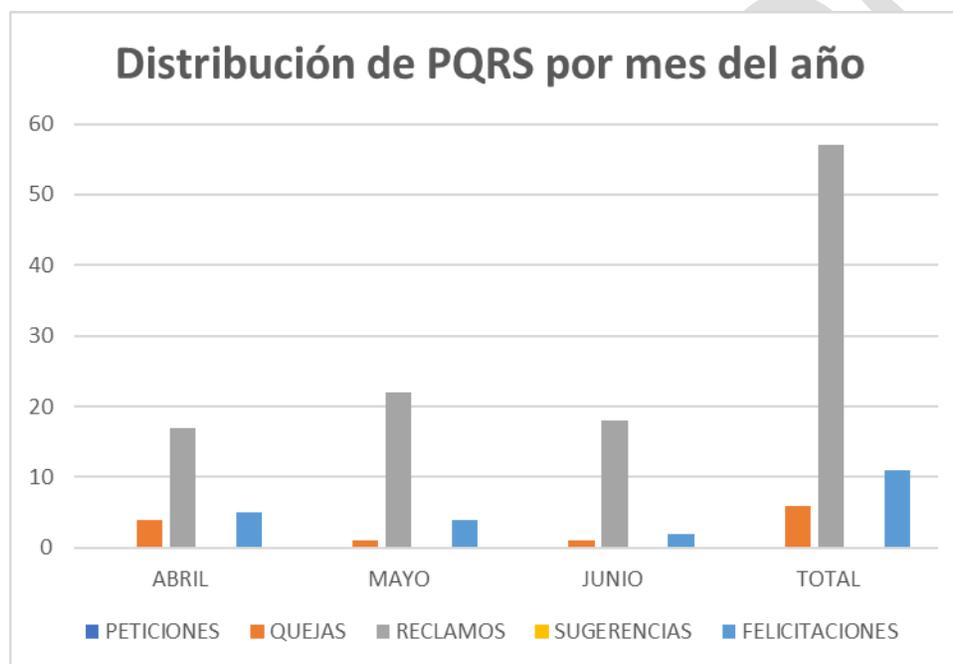
Las 74 PQRSF, fueron categorizadas de la siguiente forma: Peticiones 0, quejas 6 con una participación de 8%, reclamos con 57 registros con una participación de 77% , 0

	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 12

Sugerencia Y 11 registros por felicitaciones con una participación del 15% de las cuales se realizó el respectivo traslado a las áreas competentes.

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 MAYO con un registro de 27 PQRS equivalente al 37 %, seguido por el mes de ABRIL con 26 registros que equivale a 35% y finalmente el mes de JUNIO con 21 registros equivalente al 28.38% 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 12

TIPO DE SOLICITUD	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	%
Peticiones	0	0	0	0	0
Quejas	4	1	1	6	8
Reclamos	17	22	18	57	77
Sugerencias	0	0	0	0	0
Felicitaciones	5	4	2	11	15
PQRS	26	27	21	74	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

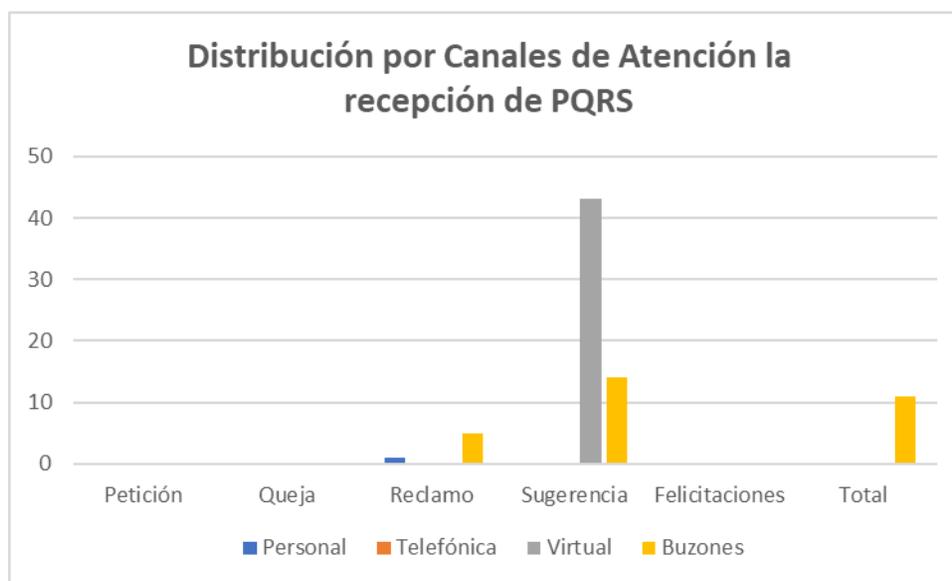
Canal de atención	Distribución por Canales de Atención la recepción de PQRS					
	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencias	Felicitaciones	Total
Personal	0	1	0	0	0	1
Telefónica	0	0	0	0	0	0
Virtual	0	0	43	0	0	43
Buzones	0	5	14	0	11	30

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 medios virtuales (correo electrónico y pagina web) 43 solicitudes , seguidos de los buzones de sugerencias con 30 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 12

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	74	100
Fuera del término	0	0
Vencidas	0	0
Total	74	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 74 solicitudes **dentro del término institucional (5 días hábiles)**.

	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 12

Gráfica 5.
Términos de respuesta de las PQRS



Fuente: Sistema de Gestión documental (tablero de control)

DISTRIBUCIÓN TEMÁTICA DE PQRS DE ABRIL - JUNIO 2023

De la información recogida en la base de Datos de PQRS en el periodo evaluado del II trimestre de 2023, 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 12

TABLA 5.
Distribución por Asunto de la Solicitud

DISTRIBUCIÓN POR TEMÁTICAS
TEMATICAS
Demora en la programación de cirugía
Inoportunidad en la agenda (Consulta Externa -Apoyo Diagnostico)
Demora en la Atención (cirugía)
Comunicación asertiva
Ambiente Físico (hotelería clínico)

Fuente: Sistema de Gestión documental (tablero de control)

En el II trimestre de 2023 se han recibido 74 PQRS 57 reclamos, 6 quejas, 0 sugerencias, Se le dio respuesta al 100% de solicitudes. Se recibieron un total de 11 Felicitaciones para un total de 74 Solicitudes.

Los 5 principales Motivos de Quejas y reclamos fueron Demora en la programación de cirugía, inoportunidad en la Agenda de consulta externa, Demora en la atención de cirugía, Comunicación Asertiva y Ambiente físico. Se han implementado círculos de calidad en donde se han definido estrategias para mejorar el flujo de atención de pacientes en horas pico, Se han implementado desde el programa de educación continuada técnicas de comunicación con el fin de mejorar la Actitud del servicio y Comunicación asertiva.

Podemos observar que de las fallas en el servicio se adelantaron los respectivos planes de mejora bajo un ciclo PHVA, continuaremos 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.

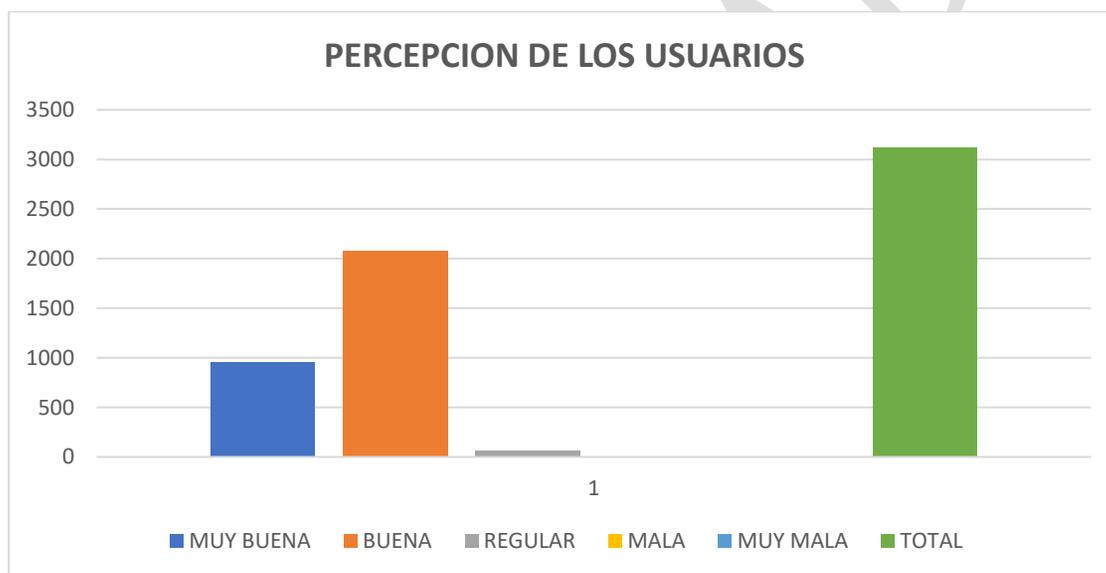
	FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO	CÓDIGO: DES-FO-02
	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 03
	FORMATO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	EMISIÓN: 02-01/2019
		PÁGINA: 10 de 12

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 II trimestre del año 2023 se aplicaron 3178 encuestas de satisfacción sobre los trámites y servicios que brinda la entidad; con una satisfacción de 98% por esto elegimos algunas de las observaciones que hicieron los usuarios.

Grafica 7



Conociendo con esto que el 87.79% 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 9.78% les pareció Muy buena. El 99.27% recomendarían nuestros servicios a otras personas. Se recibieron 11 Felicitaciones a través de los buzones de sugerencias, lo cual representa un 15 % 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: 11 de 12

ANEXOS

Tablero de Control PQRSF

FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO																	
SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL																	
FORMATO BASE DE DATOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF																	
CONSECUTIVO	CONSECUTIVO MES	MES	FECHA DE RADICACIÓN PQRSF	FECHA DE ACTA (Revisión) O DE RECIBO	TIPO DE COMUNICADO	VÍA DE RECEPCIÓN	QUEJAS PRESENTA EL COMUNICADO	NOMBRE Y APELLIDO DEL AFECTADO	IDENTIFICACION N DEL AFECTADO	CORREO ELECTRONICO O DOMICILIO	TELÉFONO DEL AFECTADO	ASIGNADO R (EPS)	CAUSA DEL COMUNICADO	DESCRIPCION DE LA P. Q. S	CLASIFICACION DEL COMUNICADO	SERVICIO IMPLICADO	PROCESO IMPLICADO
013	01	ENERO	10/01/2023	13/01/2023	RECLAMO	E-MAIL- EPS	CARLOS MARIO VEGA PRIODO	ADRIENAPATRICIA MANSABEZ CAMARILLO	03116067	manamaria2012@com.ri.com	3103754741; 00494291536	MUTUAL SER	INOportunidad de agenda.	PACIENTE QUIEN REQUIERE CONSULTA ESPECIALIZADA DE ANESTESIOLOGIA PERO AL CONCIENCIARCON CLINICA DEL RIO ME INFORMAN QUE NO HAY AGENDA.	ASISTENCIAL	CONSULTA EXTERNA	GESTION ASISTENCIAL
014	01	ENERO	11/01/2023	13/01/2023	RECLAMO	E-MAIL- EPS	ISIAN CARLOS PEREZ CORTES	IBLY SOFIA RAMOS LOPEZ	1233041494	isocortes@mutualser.com	3146150442	MUTUAL SER	INOportunidad de agenda.	FAMILIAR DE PACIENTE QUIEN INFORMA QUE REQUIERE UNA VALORACION POR ANESTESIOLOGIA DEBIDO A QUE DESDE EL 4 DE SEPTIEMBRE DE 2022 TIENE PENDIENTE CIRUGIA PEDIATRICA PARA CORREGIR UNA HERIDA.	ASISTENCIAL	CONSULTA EXTERNA	GESTION ASISTENCIAL
015	01	ENERO	14/01/2023	14/01/2023	RECLAMO	E-MAIL- EPS	LIZBIA HERRERA RAMOS	SANIA SAPHIRA BARRERA PADILLA	1067864084	lania.herrera@mutualser.com	3049324337	M/INTTEGRAL	INOportunidad de agenda.	PACIENTE QUIEN MANIFIESTA RECLAMO POR LA TARDEANZA PARA INGRESAR EL PROYECTO AL SERVICIO DE NIÑOS A LA CITA CON ORTOLOGIA. INSTALACIONES EN MAL ESTADO LIMITA EL ACCESO DE ADOLESCENTES.	ASISTENCIAL	PROGRAMA SER MADRE NIJO	GESTION ASISTENCIAL
016	01	ENERO	23/01/2023	24/01/2023	RECLAMO	E-MAIL- EPS	PATRICIA REYES REYES	TERESICA CAROLINA MESA GALVAN	1067899080	reyes1688@hotmail.com	3017469911	MUTUAL SER	INOportunidad de agenda.	PACIENTE QUIEN PRESENTA RECLAMO DEBIDO A QUE REQUIERE SER VALORADA POR GINECOLOGO POR LAPAROSCOPIA Y AL IR A LA CLINICA POR CONSULTA EXTERNA NO SE LE ASIGNA CITA.	ASISTENCIAL	CONSULTA EXTERNA	GESTION ASISTENCIAL
017	01	ENERO	11/01/2023	23/01/2023	RECLAMO	E-MAIL- EPS	ISIAN CARLOS PEREZ CORTES	HENDIRA GUTIERREZ ARRIETA	1012964400	isocortes@mutualser.com	3108812216	MUTUAL SER	INOportunidad de agenda.	PACIENTE QUIEN PRESENTA RECLAMO PORQUE A LA FECHA NO SE LE HA ASIGNADO CITA POR CIRUGIA POR LAPAROSCOPIA. VIENE CON EL PROCESO DESDE EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2022.	ASISTENCIAL	CONSULTA EXTERNA	GESTION ASISTENCIAL
018	01	ENERO	4/01/2023	10/01/2023	RECLAMO	E-MAIL- EPS	CARLOS MARIO VEGA PRIODO	YOLANDA ESTHER SIERRA SIERRA	1063142312	carlos@mutualser.com	3044098974; 3225072253	MUTUAL SER	INOportunidad de agenda.	PACIENTE QUIEN REQUIERE SER VALORADA POR GINECOLOGA POR LAPAROSCOPIA Y TIENE CITA CON ANESTESIOLOGIA PARA EL 14 DE ENERO DE 2023.	ASISTENCIAL	CONSULTA EXTERNA	GESTION ASISTENCIAL
019	01	ENERO	11/01/2023	13/01/2023	FELICITACION	BUZÓN	EDENILDA DE GATIAÑO	EDENILDA DE GATIAÑO	34961605	SIN DATO	301704000	MUTUAL SER	FELICITACION	PACIENTE QUIEN SE ENCUENTRA AGRADECIDA POR EL SERVICIO PRESTADO PROFESIONAL ASISTENCIAL EN HOSPITALIZACION + FISIOTERAPIA ANTES DE GANARSE UNO QUE INSPIRAN CONFIANZA Y SEGURIDAD.	ASISTENCIAL	HOSPITALIZACION	GESTION ASISTENCIAL

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%	0.98	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%	83%	0.83	DESFAVORABLE	
SATISFACCION DEL USUARIO CON EL TRATO RECIBIDO	Ascendente	95%	99%	0.99	FAVORABLE	
SATISFACCION DEL USUARIO CON LA COMUNICACION MEDICO-PACIENTE	Ascendente	95%	99%	0.99	FAVORABLE	
OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS	Descendente	5	1.14	1.63	FAVORABLE	
PROPORCION DE QUEJAS RESUELTAS ANTES DE 5 DIAS	Descendente	100%	100%	0.99	FAVORABLE	

	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 12

					
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%	98%	0.98	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%	85%	0.83	DESFAVORABLE
SATISFACCION DEL USUARIO CON EL TRATO RECIBIDO	Ascendente	95%	98%	0.99	FAVORABLE
SATISFACCION DEL USUARIO CON LA COMUNICACIÓN MEDICO-PACIENTE	Ascendente	95%	98%	0.99	FAVORABLE
OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS	Descendente	5	1.48	1.63	FAVORABLE
PROPORCION DE QUEJAS RESUELTAS ANTES DE 5 DIAS	Descendente	100%	100%	0.99	FAVORABLE

					
TABLERO DE CONTROL INDICADORES					
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%	97%	0.98	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%	78%	0.83	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	1.26	1.63	FAVORABLE
PROPORCION DE QUEJAS RESUELTAS ANTES DE 5 DIAS	Descendente	100%	100%	0.99	FAVORABLE

**INFORME
DE GESTION DE PQRSD
(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS DEMANDAS)
III TRIMESTRE 2023
JULIO-SEPTIEMBRE DE 2023**



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 de fecha 17 de noviembre de 2021, la entidad elaboró el informe de gestión de PQRSF formulados por los usuarios durante la vigencia de julio- septiembre de 2023.

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 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 7:00 am - 12 M 2:00 pm - 5:30 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 PQRS
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 PQRS a través del formato institucional

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

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	%
Peticiones	0	0
Quejas	8	4.27
Reclamos	163	87.16
Sugerencias	0	0
Felicitaciones	16	8.55
TOTAL	187	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 15

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



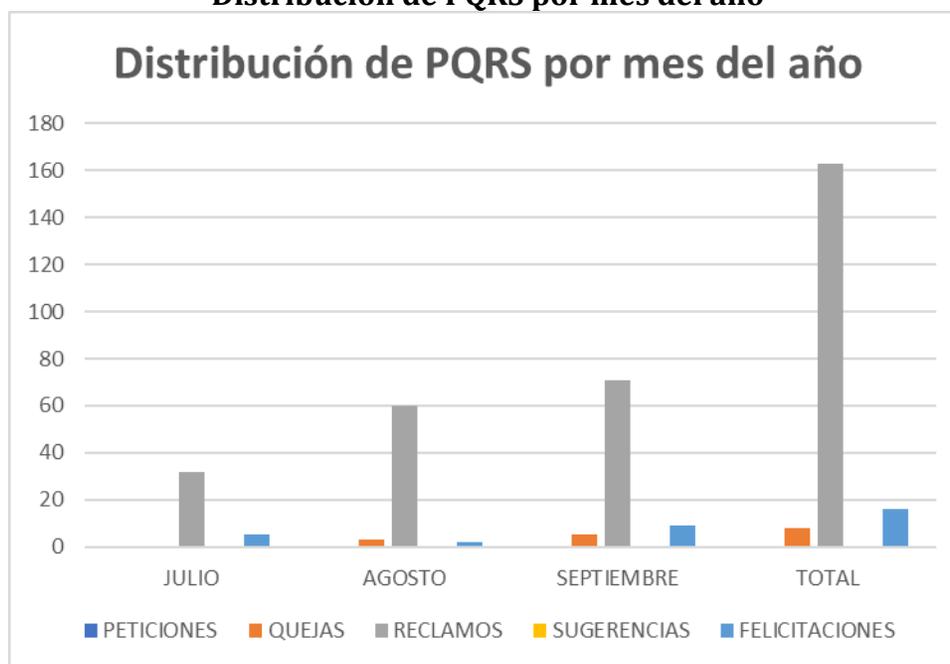
Fuente: Sistema de Gestión Documental (Tablero de control)

Las 187 PQRSF, fueron categorizadas de la siguiente forma: Peticiones 0, quejas 8 con una participación de 4.27% , reclamos con 163 registros con una participación de 87.16% , 0 Sugerencia Y 16 registros por felicitaciones con una participación del 8.55% 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 15

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 septiembre con un registro de 85 PQRS equivalente al 45.45 %, seguido por el mes de agosto con 65 registros que equivale a 34.75% y finalmente el mes de julio con 37 registros equivalente al 19.78% 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	Julio	Agosto	Septiembre	Total	%
Peticiones	0	0	0	0	0
Quejas	0	3	5	8	4.27
Reclamos	32	60	71	163	87.16
Sugerencias	0	0	0	0	0
Felicitaciones	5	2	9	16	8.55
PQRSD	39	65	85	187	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

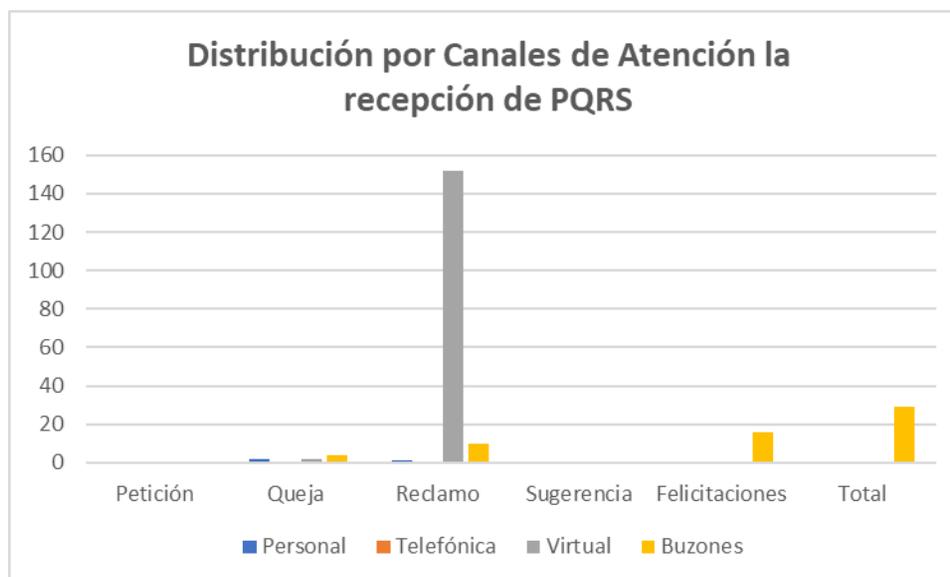
Canal de atención	Distribución por Canales de Atención la recepción de PQRS					
	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencias	Felicitaciones	Total
Personal	0	2	1	0	0	3
Telefónica	0	0	0	0	0	0
Virtual	0	2	152	0	0	154
Buzones	0	4	10	0	16	30

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 (Email y Pagina Web) con 152 solicitudes, seguidos de Buzones de Sugerencias con 16 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

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	171	100
Fuera del término	0	0
Vencidas	0	0
Total	171	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 171.

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 15

Gráfica 5.



Fuente: Sistema de Gestión documental (tablero de control)

DISTRIBUCIÓN TEMÁTICA DE PQRS DE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2023

De la información recogida en la base de Datos de PQRS en el periodo evaluado del III trimestre de 2023, 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)	113	66.08
Demora en la Programación de cirugía	30	17.54
Demora en la Atención (urgencia, cirugía)	7	4.09
Actitud de servicio	3	1.75

	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

DISTRIBUCIÓN POR TEMÁTICAS		
TEMATICAS	TOTAL	%
No prestación de servicio solicitado	2	1.16
Infraestructura Física	2	1.16
Inconformidad por clasificación de triage	2	1.16
Inadecuada Información Medica	1	0.58
Inadecuado Aseo	1	0.58
No entrega de Dietas	1	0.58
Fallas en la atención	1	0.58
Reprogramación de cita (apoyo Diagnostico)	1	0.58
No entrega de Documentos	1	0.58
Fallas en la atención Comunicación asertiva	1	0.58
Barrera de acceso	1	0.58
Falla en administración de	1	0.58
Accesibilidad a canales de apoyo DX	1	0.58
hotelería clínico	1	0.58
Complicaciones de procedimiento quirúrgico	1	0.58
TOTAL	171	100

	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

Fuente: Sistema de Gestión documental (tablero de control)

En el III trimestre de 2023 se han recibido 171 PQRS 97 solicitudes 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 16 Felicitaciones para un total de 187 Solicitudes.

Los 5 principales Motivos de Quejas y reclamos fueron en un 66.08% Por inoportunidad en la agenda para apoyo diagnóstico y consulta externa, demora en la programación de cirugía con un 17.54, Demora en la atención urgencia 4.09% Actitud de servicio 1.75% y No prestación de servicio solicitado 1.16%

Podemos observar un incremento en las inoportunidades de agenda , esto debido a un cambio de contratación por lo cual se represó atenciones con la EAPB con quien tenemos contratos, 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 haciendo revisión exhaustiva priorizando los procedimientos 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.

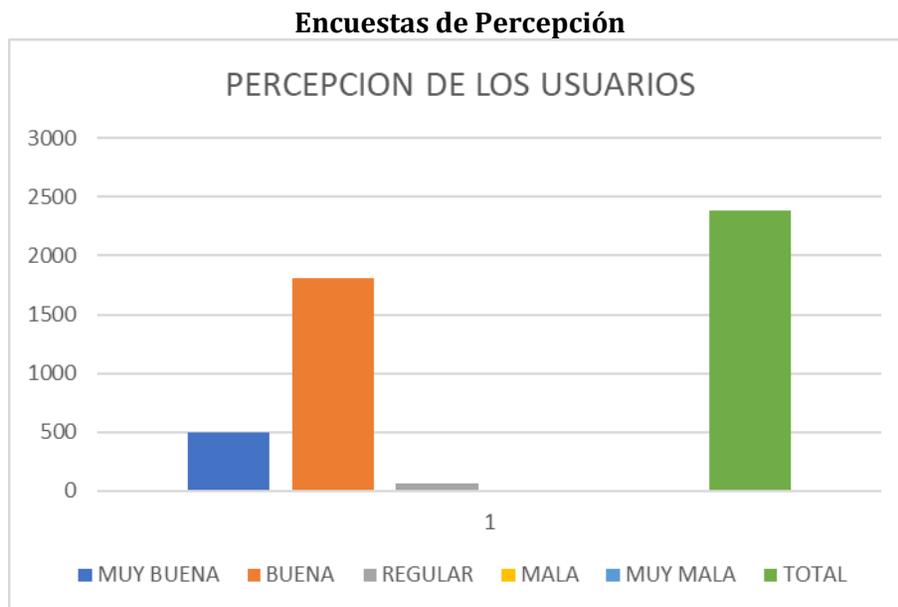
Se incrementaron las rondas de servicio humanizado con el de detectar las fallas y necesidades en los servicios y prevenir anticipadamente las quejas.

SATISFACCION DEL CLIENTE FRENTE A LAS PQRS REALIZADAS EN LA ENTIDAD

En el III trimestre del año 2023 se aplicaron 3575 encuestas de satisfacción sobre los trámites y servicios que brinda la entidad; por esto elegimos algunas de las observaciones que hicieron los usuarios.

	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

Grafica 7



Conociendo con esto que el 81.90 % 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 y el 14.96% la atención fue muy buena. El 97.84% recomendarían nuestros servicios a otras personas. Se recibieron 16 Felicitaciones a través de los buzones de sugerencias, lo cual representa un 8.55 % 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 15

ANEXOS

CONTRATADO

	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

TABLERO DE CONTROL PQRSF

RESPONSABLE	CONSEJO DIRECTIVO	CONSEJO AUXILIAR	MES	FECHA DE RADICACIÓN PQRSF	FECHA DE ACTA (Revisión) O DE RECEPCIÓN	TIPO DE COMUNICACIÓN	VIA DE RECEPCIÓN	QUIEN PRESENTA EL COMUNICADO	NOMBRE Y APELLIDO DEL AFECTADO	IDENTIFICACION DEL AFECTADO	CORREO ELECTRONICO O DOMICILIO	TELEFONO DEL AFECTADO	ASEGURADO R (EPS)	CAUSA DEL COMUNICADO	DESCRIPCION DE LA P. Q. S	CLASIFICACION DEL COMUNICADO	SERVICIO IMPLICADO	PROCESO IMPLICADO
LOURDES QUINTERO GONZALEZ	287	09	SEPTIEMBRE	11/08/2023	11/09/2023	FELICITACIÓN	BUZÓN	ANALLUIS MARTINEZ	ANALLUIS MARTINEZ	306641938	SIN DATO	3125729101	MUTUAL SER	FELICITACIÓN	PACIENTE QUE SE MANIFIESTA BUENA ATENCIÓN DEL EQUIPO ENCARGADO DE SU ATENCIÓN	ASISTENCIAL	HOSPITALIZACIÓN	GESTIÓN ASISTENCIA
LOURDES QUINTERO GONZALEZ	288	09	SEPTIEMBRE	26/09/2023	29/09/2023	FELICITACIÓN	BUZÓN	MELISSA PATARES	MELISSA PATARES	113110682	lourdesquintero@clinicaelrio.com.co	0413022988	MUTUAL SER	FELICITACIÓN	BUENA ATENCIÓN DE LOS PACIENTES	ASISTENCIAL	HOSPITALIZACIÓN	GESTIÓN ASISTENCIA
LOURDES QUINTERO GONZALEZ	289	09	SEPTIEMBRE	29/09/2023	29/09/2023	FELICITACIÓN	BUZÓN	ILIO SIERRA GALEANO	RODINA GALEANO	34994488	SIN DATO	221574665	OTRA	FELICITACIÓN	ARRADECIMIENTO POR SERVICIO RECIBIDO EN EL AREA DE HOSPITALIZACIÓN: PISO POR LA DEDICACIÓN, COMPROMISO, AMABILIDAD Y ENTREGA DE TODO EL PERSONAL DE TURNO.	ASISTENCIAL	HOSPITALIZACIÓN	GESTIÓN ASISTENCIA
LOURDES QUINTERO GONZALEZ	290	09	SEPTIEMBRE	29/09/2023	29/09/2023	FELICITACIÓN	BUZÓN	ANORINDO	ANORINDO	SIN DATO	SIN DATO	SIN DATO	SIN DATO	FELICITACIÓN	SE RECIBE MUY BUENA ATENCIÓN DESDE EL 1 QUE INGRESÉ A ESTAS INSTALACIONES POR PARTE DE TODO EL PERSONAL.	ASISTENCIAL	HOSPITALIZACIÓN	GESTIÓN ASISTENCIA
LOURDES QUINTERO GONZALEZ	291	09	SEPTIEMBRE	29/09/2023	29/09/2023	FELICITACIÓN	BUZÓN	ANORINDO	ANORINDO	SIN DATO	SIN DATO	SIN DATO	SIN DATO	FELICITACIÓN	GRACIAS AL PERSONAL, BRINDACIONES POR SU ATENCIÓN	ASISTENCIAL	HOSPITALIZACIÓN	GESTIÓN ASISTENCIA
LOURDES QUINTERO GONZALEZ	292	09	SEPTIEMBRE	22/09/2023	22/09/2023	FELICITACIÓN	BUZÓN	DAIVISON MENDOZA MERAÑANDEZ	YARLEDIS LONDOÑO	1347837643	SIN DATO	0014646810	MUTUAL SER	FELICITACIÓN	ECELENTE ATENCIÓN PRESTADA	ASISTENCIAL	HOSPITALIZACIÓN	GESTIÓN ASISTENCIA

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%	0,98	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%	84%	0,82	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	1,19	1,39	FAVORABLE	
PROPORCION DE QUEJAS RESUELTAS ANTES DE 5 DIAS	Descendente	100%	100%	1,00	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 15

		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%	96%	0,98	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%	84%	0,82	DESFAVORABLE	
SATISFACCION DEL USUARIO CON EL TRATO RECIBIDO	Ascendente	95%	97%	0,99	FAVORABLE	
SATISFACCION DEL USUARIO CON LA COMUNICACIÓN MEDICO-PACIENTE	Ascendente	95%	98%	0,99	FAVORABLE	
OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS	Descendente	5	1,16	1,39	FAVORABLE	
PROPORCION DE QUEJAS RESUELTAS ANTES DE 5 DIAS	Descendente	100%	100%	1,00	FAVORABLE	

		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%	0,98	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%	79%	0,82	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	1,24	1,39	FAVORABLE	
PROPORCION DE QUEJAS RESUELTAS ANTES DE 5 DIAS	Descendente	100%	100%	1,00	FAVORABLE	

	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

8/08/2023	JULIO DE 2023	NO	El incumplimiento de este indicador durante el mes de JULIO de 2023 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.
4/09/2023	AGOSTO DE 2023	NO	El incumplimiento de este indicador durante el mes de AGOSTO de 2023 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.
10/04/2023	SEPTIEMBRE DE 2023	NO	El incumplimiento de este indicador durante el mes de SEPTIEMBRE de 2023 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.

CONTROLADA

**INFORME
DE GESTION DE PQRSD
(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS DEMANDAS)
IV TRIMESTRE 2023
OCTUBRE - DICIEMBRE DE 2023**



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 de fecha 17 de noviembre de 2021, la entidad elaboró el informe de gestión de PQRSF formulados por los usuarios durante la vigencia de Octubre - Diciembre de 2023.

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 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 7:00 am - 12 M 2:00 pm - 5:30 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 Hijo: Lorica y Cereté	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	0	0
Quejas	14	5
Reclamos	271	87
Sugerencias	0	0
Felicitaciones	27	9
TOTAL	312	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:

Gráfica 1

Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud



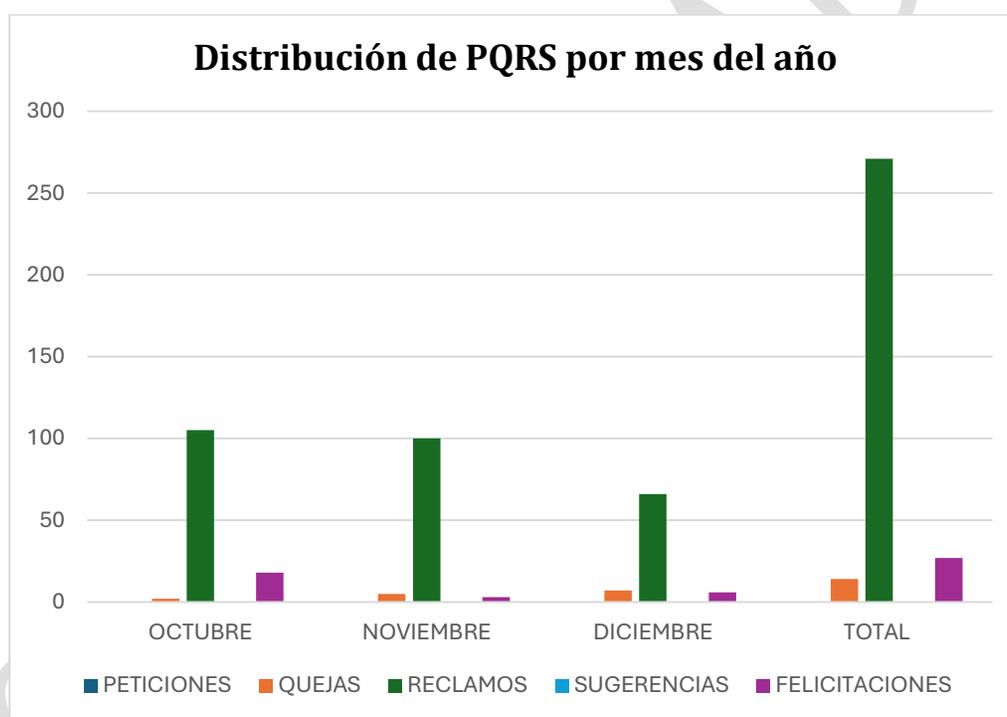
Fuente: Sistema de Gestión Documental (Tablero de control)

	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

Las 312 PQRSF, fueron categorizadas de la siguiente forma: Peticiones 0, quejas 14 con una participación de 5%, reclamos con 271 registros con una participación de 87%, 0 Sugerencia Y 27 registros por felicitaciones con una participación del 9% de las cuales se realizó el respectivo traslado a las áreas competentes.

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 125 PQRS equivalente al 40.06 %, seguido por el mes de NOVIEMBRE con 108 registros que

	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

equivale a 34.61% y finalmente el mes de DICIEMBRE con 79 registros equivalente al 25.32% registros.

TIPO DE SOLICITUD	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	%
Peticiones	0	0	0	0	0
Quejas	2	5	7	14	4.48
Reclamos	105	100	66	271	86.85
Sugerencias	0	0	0	0	0
Felicitaciones	18	3	6	27	8.65
PQRSD	125	108	79	312	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

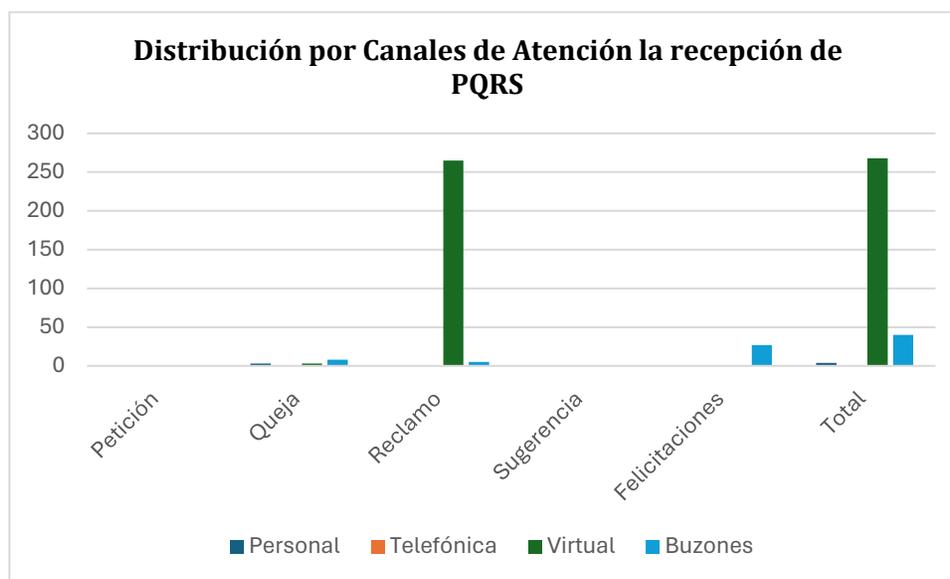
Canal de atención	Distribución por Canales de Atención la recepción de PQRS					
	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencias	Felicitaciones	Total
Personal	0	3	1	0	0	4
Telefónica	0	0	0	0	0	0
Virtual	0	3	265	0	0	268
Buzones	0	8	5	0	27	40

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 (Email y Pagina Web) con 268 solicitudes, seguidos de Buzones de Sugerencias con 40 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

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	285	100
Fuera del término	0	0
Vencidas	0	0
Total	285	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 285.

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 15

**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 2023

De la información recogida en la base de Datos de PQRS en el periodo evaluado del IV trimestre de 2023, 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 15

TABLA 5.
Distribución por Asunto de la Solicitud

Distribución por Temáticas		
TEMATICAS	TOTAL	%
Inoportunidad agenda (apoyo Diagnostico, Consulta externa)	224	78.59
Demora en la Programación de cirugía	41	14.38
Actitud de servicio	5	1.75
Comunicación asertiva	3	1.05
Demora en la Atención (urgencia, cirugía)	2	0.70
Aseo Inadecuado	2	0.70
Infraestructura Física	2	0.70
No entrega de dieta	2	0.70
Inadecuada Información Medica	2	0.70
Demora en la Interconsulta	1	0.35
No prestación de servicio solicitado	1	0.35
TOTAL	285	100

Fuente: Sistema de Gestión documental (tablero de control)

En el IV trimestre de 2023 se han recibido 285 PQRS 114 solicitudes 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 27 Felicitaciones para un total de 312 Solicitudes.

	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

Los 5 principales Motivos de Quejas y reclamos fueron en un 78.59% Por inoportunidad en la agenda para apoyo diagnóstico y consulta externa, demora en la programación de cirugía con un 14.38%, Actitud de servicio 1.75%, Comunicación asertiva 1.05% y Demora en la atención urgencia 0.70%.

Podemos observar un incremento en las inoportunidades de agenda , esto debido a un cambio de contratación por lo cual se represó atenciones con la EAPB con quien tenemos contratos, 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 haciendo revisión exhaustiva priorizando los procedimientos 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.

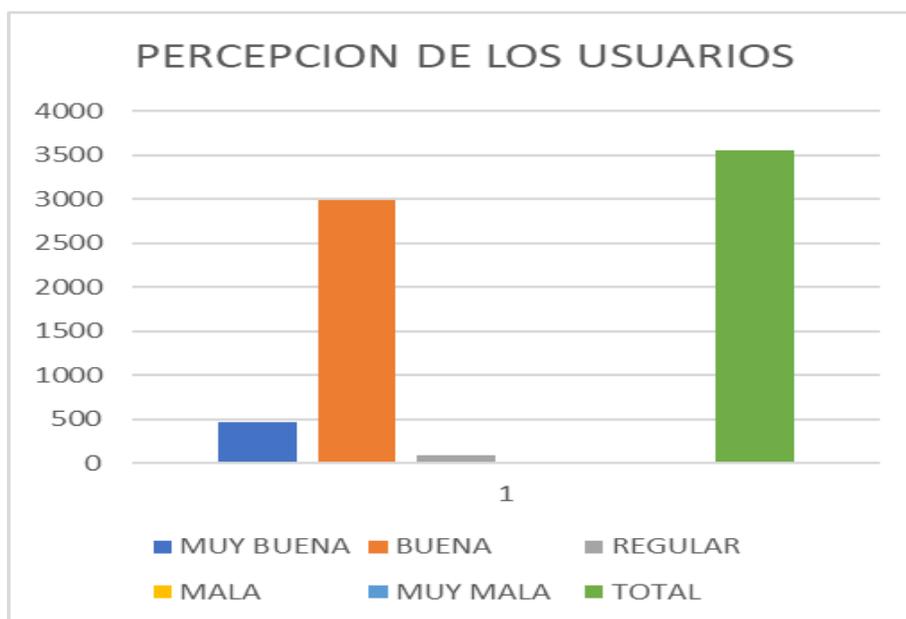
Se incrementaron las rondas de servicio humanizado con el de detectar las fallas y necesidades en los servicios y prevenir anticipadamente las quejas.

SATISFACCION DEL CLIENTE FRENTE A LAS PQRSD REALIZADAS EN LA ENTIDAD

En el IV trimestre del año 2023 se aplicaron 3557 encuestas de satisfacción sobre los trámites y servicios que brinda la entidad; por esto elegimos algunas de las observaciones que hicieron los usuarios.

	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

Grafica 7
Encuestas de Percepción



Conociendo con esto que el 84.08 % 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 y el 12.84% la atención fue muy buena. El 96.93% recomendarían nuestros servicios a otras personas. Se recibieron 27 Felicitaciones a través de los buzones de sugerencias, lo cual representa un 8.65 % 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 15

ANEXOS

	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

Tablero de Control PQRSF

RESPONSABLE		CONSEJO DIRECTIVO	CONSEJO ASISTENCIAL	MES	FECHA DE RADICACIÓN O DE RECEPCIÓN	FECHA DE ACTA (Revisión o Recepción)	TIPO DE COMUNICACIÓN	VIA DE RECEPCIÓN	QUIEN PRESENTA EL COMUNICADO	NOMBRE Y APELLIDO DEL AFECTADO	IDENTIFICACION DEL AFECTADO	CORREO ELECTRONICO O DOMICILIO	TELEFONO DEL AFECTADO	ASEGURADOR (EPS)	CAUSA DEL COMUNICADO	DESCRIPCION DE LA P. Q. S.	CLASIFICACION DEL COMUNICADO	SERVICIO IMPLICADO	PROCESO IMPLICADO
295	LOURDES QUINTERO DONZALEZ	08	09	SEPTIEMBRE	11/09/2023	1/09/2023	FELICITACIÓN	BUZÓN	ANALLISIS MARTINEZ	ANALLISIS MARTINEZ	30661938	SIN DATO	312579101	MUTUAL SER	FELICITACIÓN	PACIENTE QUE SE MANIFIESTA BUENA ATENCION DEL EQUIPO ENCARGADO DE SU ATENCION	ASISTENCIAL	HOSPITALIZACIÓN	GESTION ASISTENCIA
296	LOURDES QUINTERO DONZALEZ	08	09	SEPTIEMBRE	16/09/2023	29/09/2023	FELICITACIÓN	BUZÓN	MELISSA PATARES	MELISSA PATARES	113110682	BERBERGON@clinica@clinica.com	304282298	MUTUAL SER	FELICITACIÓN	BUENA ATENCION DE LOS PACIENTES	ASISTENCIAL	HOSPITALIZACIÓN	GESTION ASISTENCIA
297	LOURDES QUINTERO DONZALEZ	08	09	SEPTIEMBRE	29/09/2023	29/09/2023	FELICITACIÓN	BUZÓN	JULIO SIERRA GALEANO	RODINA GALEANO	3499488	SIN DATO	321574665	OTRA	FELICITACIÓN	AGRADecIMIENTO POR SERVICIO RECIBIDO EN EL AREA DE HOSPITALIZACIONES Y PISO POR LA DEDICACION, COMPROMISO, AMABILIDAD Y ENTREGA DE TODO EL PERSONAL DE TURNO.	ASISTENCIAL	HOSPITALIZACIÓN	GESTION ASISTENCIA
298	LOURDES QUINTERO DONZALEZ	08	09	SEPTIEMBRE	29/09/2023	29/09/2023	FELICITACIÓN	BUZÓN	ANONIMO	ANONIMO	SIN DATO	SIN DATO	SIN DATO	SIN DATO	FELICITACIÓN	SE RECIBE MUY BUENA ATENCION DESDE EL 1 QUE INGRESA A ESTAS INSTALACIONES POR PARTE DE TODO EL PERSONAL.	ASISTENCIAL	HOSPITALIZACIÓN	GESTION ASISTENCIA
299	LOURDES QUINTERO DONZALEZ	08	09	SEPTIEMBRE	29/09/2023	29/09/2023	FELICITACIÓN	BUZÓN	ANONIMO	ANONIMO	SIN DATO	SIN DATO	SIN DATO	SIN DATO	FELICITACIÓN	GRACIAS AL PERSONAL. BRINDACIONES POR SU ATENCION	ASISTENCIAL	HOSPITALIZACIÓN	GESTION ASISTENCIA
300	LOURDES QUINTERO DONZALEZ	08	09	SEPTIEMBRE	22/09/2023	22/09/2023	FELICITACIÓN	BUZÓN	DAVISON HENDICZA HERNANDEZ	YARLEDIS LONDOÑO	1067837663	SIN DATO	301464810	MUTUAL SER	FELICITACIÓN	ECELENTE ATENCION PRESTADA	ASISTENCIAL	HOSPITALIZACIÓN	GESTION ASISTENCIA

CONTROL

	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

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%	96%	0.98	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%	90%	0.85	DESFAVORABLE
SATISFACCION DEL USUARIO CON EL TRATO RECIBIDO	Ascendente	95%	98%	0.99	FAVORABLE
SATISFACCION DEL USUARIO CON LA COMUNICACIÓN MEDICO-PACIENTE	Ascendente	95%	97%	0.99	FAVORABLE
OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS	Descendente	5	1.23	1.27	FAVORABLE
PROPORCION DE QUEJAS RESUELTAS ANTES DE 5 DIAS	Descendente	100%	100%	1.00	FAVORABLE

 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%	0.98	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%	93%	0.85	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	1.10	1.27	FAVORABLE
PROPORCION DE QUEJAS RESUELTAS ANTES DE 5 DIAS	Descendente	100%	100%	1.00	FAVORABLE

	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

 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%	98%	0.98	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%	91%	0.85	DESFAVORABLE
SATISFACCION DEL USUARIO CON EL TRATO RECIBIDO	Ascendente	95%	99%	0.99	FAVORABLE
SATISFACCION DEL USUARIO CON LA COMUNICACIÓN MEDICO-PACIENTE	Ascendente	95%	98%	0.99	FAVORABLE
OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS	Descendente	5	1.04	1.27	FAVORABLE
PROPORCION DE QUEJAS RESUELTAS ANTES DE 5 DIAS	Descendente	100%	100%	1.00	FAVORABLE

30/9/2023	OCTUBRE DE 2023	NO	El incumplimiento de este indicador durante el mes de OCTUBRE de 2023 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.
31/10/2023	NOVIEMBRE DE 2023	NO	El incumplimiento de este indicador durante el mes de NOVIEMBRE de 2023 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.
31/12/2023	DICIEMBRE DE 2023	NO	El incumplimiento de este indicador durante el mes de DICIEMBRE de 2023 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.