

## **INFORME A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE SALUD SOGAMOSO E.S.E. II SEMESTRE 2018**

*Dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...). La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”*

La oficina de control interno SALUD SOGAMOSO E.S.E. deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular.

En la página web en el link [https://www.saludsogamoso.gov.co/?page\\_id=9590](https://www.saludsogamoso.gov.co/?page_id=9590) que facilita al usuario, realizar las sugerencias y reclamos, Su objetivo estratégico es el de lograr dar tratamiento a las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, presentadas por los usuarios, así como a demás partes interesadas.

A continuación se presenta informe de la percepción de los usuarios en el año 2018, según información obtenida de radicaciones por Ventanilla Única, Pagina Web en el link exclusivo con este objetivo y además en la apertura de buzones de Peticiones, Quejas, reclamos Sugerencias y felicitaciones

### **OBJETIVO**

Consolidar la información obtenida en cumplimiento del procedimiento de PQRSF Y su trámite ante los usuarios durante la atención en servicios de la Entidad.

### **ALCANCE**

Conocer la percepción del usuario con respecto a los servicios prestados en la institución.

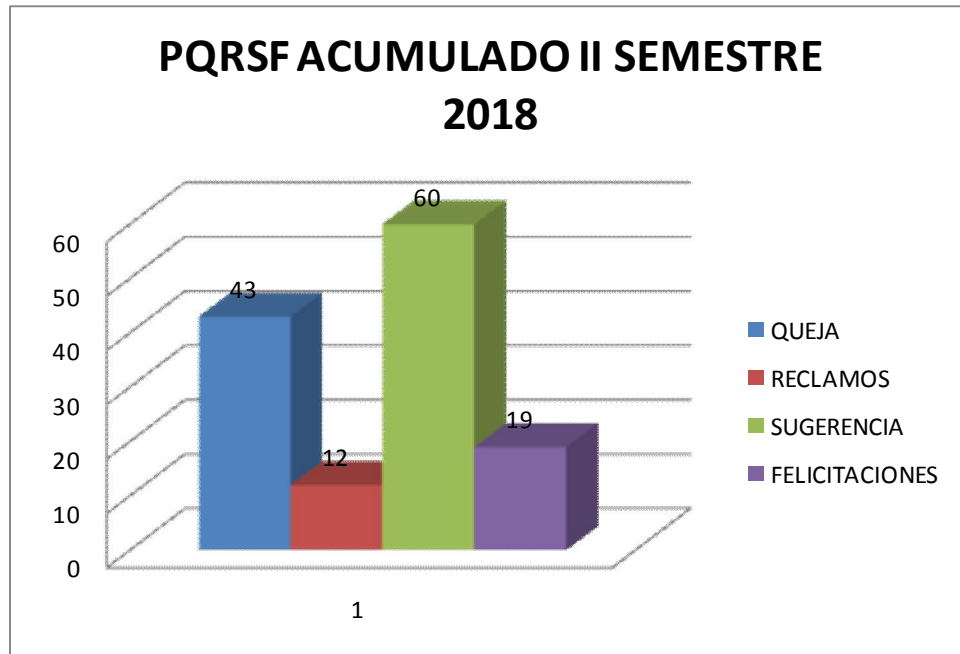
### **METODOLOGÍA**

1. Apertura de buzones y tramite de quejas de acuerdo al procedimiento estandarizado
2. Recolectar, tabular la información obtenida en cada una de las aperturas de buzones de sugerencias y tramite de quejas
3. Consolidar Información de PQRSF, registradas por ventanilla Única.
4. Consolidar Información de PQRSF, registrada en Pagina Web
5. Presentar documento con la información obtenida.

En el segundo semestre del año 2018 se recibieron 134 PQRSF, las cuales fueron recepcionados según la clase de la siguiente forma:

**TOTAL SEMESTRE PQRSF SEMESTRE ENERO-JUNIO 2018**

PQRSF	TOTAL
QUEJA	43
RECLAMOS	12
SUGERENCIA	60
FELICITACION	19



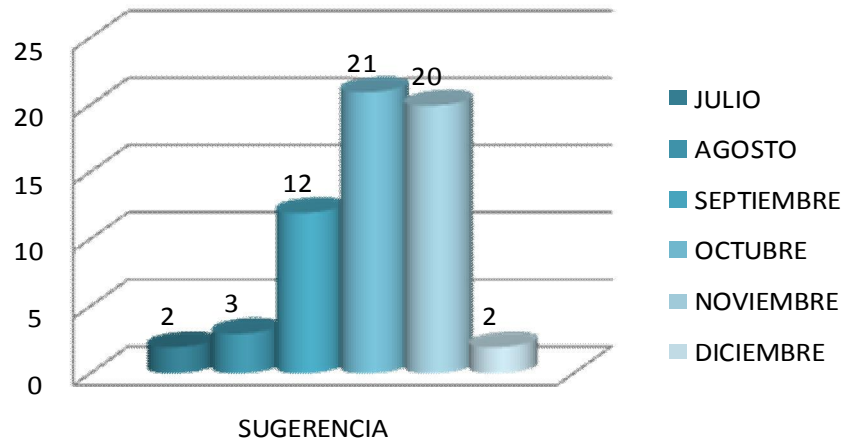
Las 134 PQRSF, fueron recepcionados por los diferentes conceptos de la siguiente manera, por cada mes:

SALUD SOGAMOSO E.S.E. Recibió un total de 134 PQRSF, en el SEMESTRE JULIO-DICIEMBRE DEL 2018; donde se observa que del total de las PQRSF, la situación que obtuvo mayor relevancia, corresponde:

- SUGERENCIAS , con un total de 60 distribuidas por mes de la siguiente forma:

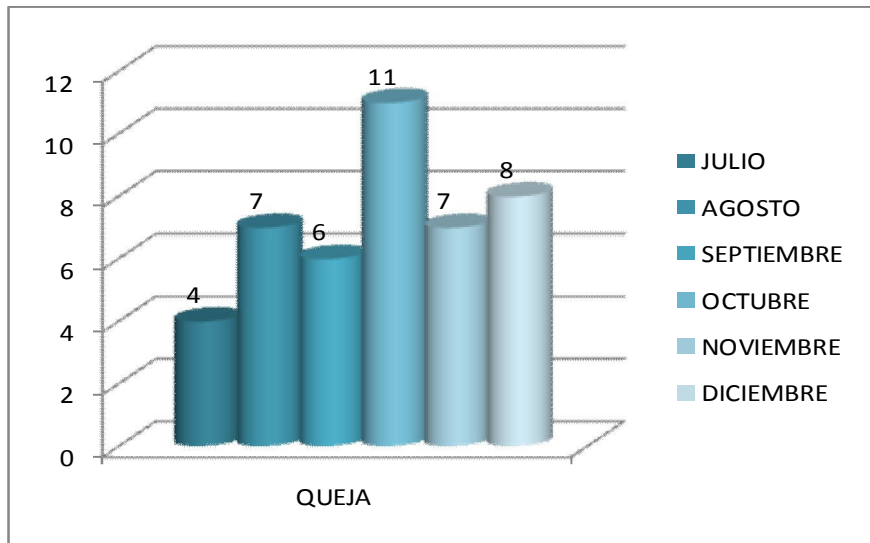
PQRSSF	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
SUGERENCIA	2	3	12	21	20	2	60

## SUGERENCIAS JULIO-DIC2018



- QUEJAS; con un total de 43 QUEJAS, distribuidas de la siguiente forma:

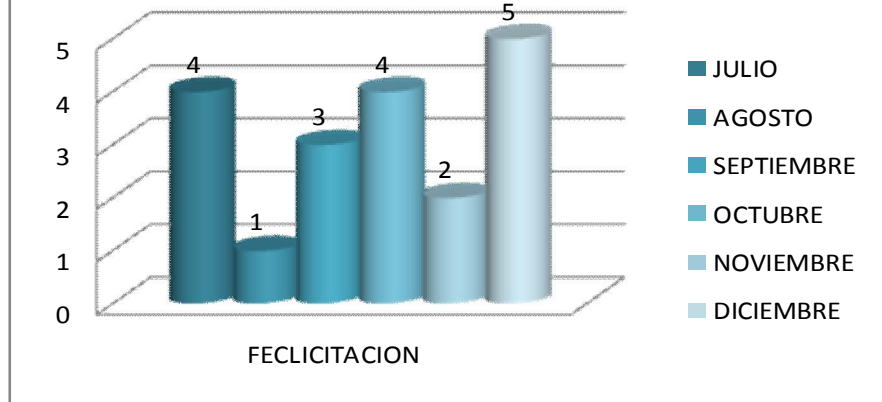
PQRSSF	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
QUEJA	4	7	6	11	7	8	43



- FELICITACIONES; con un total de 19 Felicitaciones, distribuidas de la siguiente Forma:

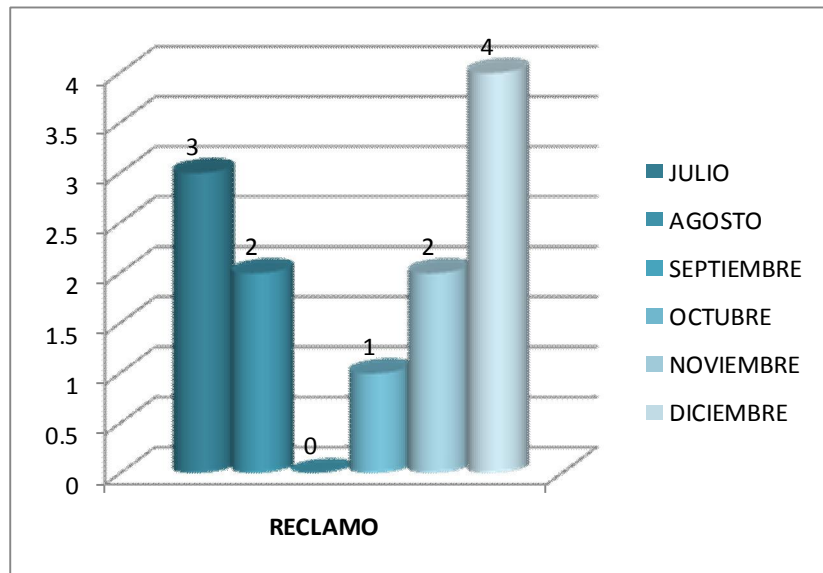
PQRSSF	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
FELICITACION	4	1	3	4	2	5	19

## FFELICITACIONES JULIO-DIC 2018



- RECLAMO; con un total de 12 Reclamos, Distribuidos así por cada mes:

PQRSSF	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
RECLAMO	3	2	0	1	2	4	12



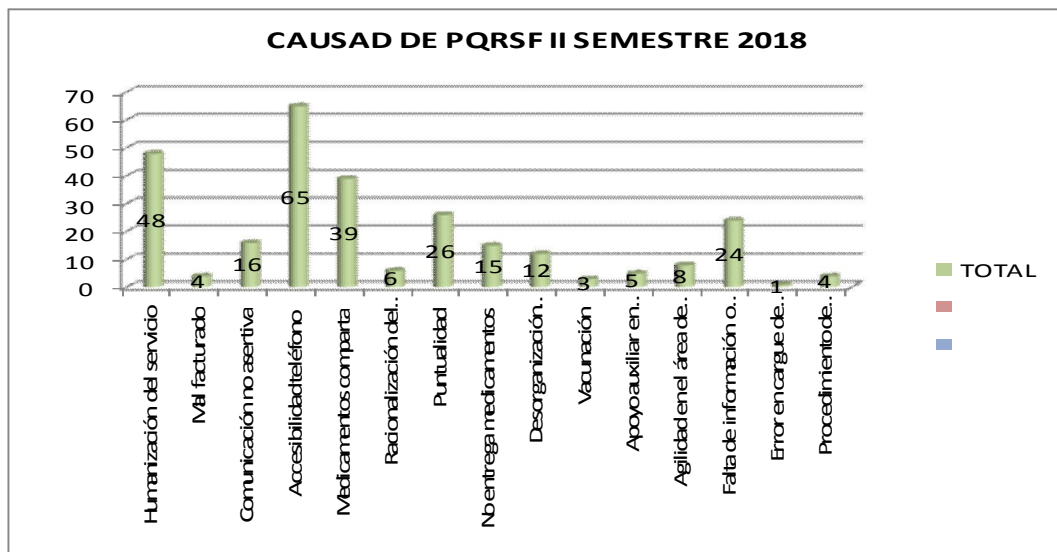
### 1. CANALES DE ATENCION

SALUD SOGAMOSO E.S.E. pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales como medio para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y en procura de dar respuesta adecuada al ciudadano.

Canal	Modalidad	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
PRESENCIAL	Servicio al Ciudadano	Centro de PyP kra 8 con 11 Carrera 4 No. 1c Monquirá Carrera 25 4a-147 Magdalena	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm	Se brindará información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo; ésta será radicada en el aplicativo de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
TELEFONICO	Línea fija desde Sogamoso	7720304		Línea de atención al ciudadano, en la cual se brindará información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del DNP, las cuales se radican en el aplicativo de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
VIRTUAL	Formulario electrónico Web	<a href="https://www.saludsogamoso.gov.co/?page_id=9590">https://www.saludsogamoso.gov.co/?page_id=9590</a>	El portal y los correos electrónicos, se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	Permite registrar en el aplicativo de Gestión Documental las Peticiones, Quejas y Reclamos y mediante la funcionalidad de consulta, se puede verificar el estado del trámite de la solicitud.
	Correo electrónico	<a href="https://www.saludsogamoso.gov.co/">https://www.saludsogamoso.gov.co/</a>		Por este canal, se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias por actos de corrupción, las cuales se radican en el aplicativo de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
ESCRITO	Radicación comunicación escrita.	Centro de PyP kra 8 con 11 Carrera 4 No. 1c Monquirá Carrera 25 4a-147 Magdalena	Días hábiles de lunes a viernes de 8.0a.m. a 6 :00 pm	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción.
	Buzón de Sugerencias		Días hábiles de lunes a viernes de 7.0a.m. a 5 :00 pm	Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios de SALUD SOGAMOSO E.S.E.

## 2. CAUSAS POR LAS QUE SE PRESENTAN PQRSF

En el segundo semestre 2018 se evidenció que de las (134) PQRSF recibidas en la oficina de atención al usuario el medio que más utilizaron los usuarios fue el BUZON DE SUGERENCIAS; esto indica que el usuario deposita su confianza con la seguridad que sus PQRSF, están siendo atendidas y resueltas, toda vez las mismas son contestadas en un lapso menor de 15 días, y procurando encontrar la solución a la misma, en forma que el Usuario, obtenga satisfacción respecto del requerimiento presentado.




### 3. Humanización del Servicio

Durante el II semestre 2018 se evidencio que el atributo conformante de la Humanización del Servicio, de mayor representatividad corresponde a La Privacidad durante la Prestación del Servicio Medico asistencial, en segundo lugar se observa que corresponde al Ítem Presentación Del Personal de Salud de la Confianza Y Seguridad Del Personal que lo Atendió, y en Tercer lugar se observa que corresponde a la Información suministrada por el Personal tratante; además se observa que los usuarios están utilizando los diferentes canales de atención, para darnos a conocer su opinión frente a los servicios recibidos; nos manifiesta sus inquietudes; pero lo más importante es que también reconoce y expresa su nivel de satisfacción, como se evidencia en el grafico y análisis general de la calificación.

CAUSAS	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Humanización del servicio	0	2	2	5	5	13	27
Mal facturado	0	0	0	0	0	0	0
Comunicación no asertiva	0	1	0	0	0	0	1
Accesibilidad teléfono	2	1	0	7	7	11	28
Medicamentos compartidos	0	0	0	0	0	0	0
Racionalización del servicio	0	0	0	0	1	0	1
Puntualidad	0	0	0	1	1	6	8
No entrega medicamentos	0	4	0	0	0	1	5
Desorganización laboratorio	0	-	0	0	0	0	0
Vacunación	0	-	0	0	0	0	0
Apoyo auxiliar en Magdalena	5	2	0	0	0	1	8
Agilidad en el área de ventanilla	3	-	0	4	3	1	11
Falta de información o información errónea	0	0	0	4	10	10	24
Error en cargue de información a CNT	0	-	0	1	0	0	1
Procedimiento de entrega de resultados	0	-	0	0	0	1	1

## ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN.

							
<b>INFORME DE SATISFACCION MAYO2018</b> <b>POBLACION OBJETO:</b> Usuarios Salud Sogamoso E.S.E. <b>TAMAÑO DE LA MUESTRA PROMEDIO MENSUAL:</b> 366 <b>RESULTADOS</b>							
<b>COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS?</b>		Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Total
		1494	2550	313	27	11	4395
<b>TASA DE SATISFACCION GLOBAL</b>	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios recibidos en Salud Sogamoso ESE	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE			92.0 %		
	4044	4395					
<b>RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?</b>		Defini/ Si	Proba/Si	Defini/ No	Proba/No	Total	
		2139	2114	104	38	4395	
Número de afiliados que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS		Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE		96.8%			
		4253		4395		360	
<b>TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION</b>		Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	
		827	2871	651	84	20	
<b>TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION</b>	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios recibidos en Salud Sogamoso ESE	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE			84.1 %		
	3698	4395					

De donde se observa que el mayor volumen de solicitudes realizadas por los usuarios en los diferentes mecanismos que tienen la institución, son requerimientos para mejorar la accesibilidad a la prestación del servicio, en especial al Call Center, humanización del servicio, puntualidad en la atención.

Con respecto a la humanización se evidencia que la institución realizó jornadas de capacitación y sensibilización del talento humano en relación a la humanización del servicio para todos los funcionarios tanto administrativos como asistenciales, así mismo, se incluyó como requisito para la vinculación del personal la certificación en Humanización del servicio. Del mismo modo se realiza medición seguimiento y evaluación al indicador de Humanización del servicio, con frecuencia mensual, con el fin de identificar brechas y plantear acciones de mejora que permitan mitigar las mismas.

<b>Análisis:</b> En la vigencia 2018 se observa que el indicador de Humanización ha mejorado toda vez que se acerca al 95%; aunque se debe enfatizar el trabajo con los usuarios; Sin embargo es importante enfatizar en el indicador de conocimientos de deberes y derechos por parte de los usuarios, pues se observa que el 67.8% de los usuarios son conocedores de los deberes y derechos, lo cual genera actividades de mejora en el call center y ventanilla.						
<b>HUMANIZACION DEL SERVICIO</b>						
	<b>Muy buena</b>	<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Mala</b>	<b>Muy Mala</b>	<b>Total</b>
<b>ATENCION AMABLE Y CALIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION</b>	1756	2452	155	25	7	4395
<b>LA PRIVACIDAD DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO MEDICO-ASISTENCIAL FUE?</b>	1722	2527	132	10	4	4395
<b>LE TRANSMITIO CONFIANZA Y SEGURIDAD EL PERSONAL QUE LO ATENDIO?</b>	1722	2488	159	20	6	4395
<b>INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE</b>	1649	2561	156	20	9	4395
<b>PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD</b>	1867	2359	148	12	9	4395
<b>ATENCION BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES</b>	1748	2418	197	21	11	4395
<b>INDICADOR HUMANIZACION DEL SERVICIO</b>	Número de afiliados que consideran que la atención ofrecida en Salud Sogamoso ese, es humanizada.	371		94.6%		
	4211	4453				
59						
<b>INDICADOR DEBERES Y DERECHOS</b>	Número de afiliados que conocen deberes y derechos de los usuarios	Número total de encuestados por la IPS		67.8%		
	2998	4453				

Con respecto a la puntualidad de la atención del servicio se evidencia que para Salud Sogamoso es de vital importancia la puntualidad en la prestación del servicio tanto para el talento humano como para los usuarios ya que de esta incide en la calidad de la atención, es así como la institución realiza seguimiento a usuarios insistentes, implementando dentro de sus procesos institucionales el comparendo pedagógico, establecido con el fin de sensibilizar la llegada oportuna al cumplimiento de citas ya agenda das, el uso racional de los servicio y la oportunidad en el acceso a los mismo. Otro factor que influyo en la satisfacción de usuarios con respecto a la puntualidad en la atención fue la dispensación completa y oportuna de medicamentos, especialmente con la EAPB Comparta durante los meses de enero a marzo de la vigencia 2018, teniendo en cuenta que para dicha vigencia Comparta EPS no suscribió contrato de dispensación de medicamentos con la institución factor que conllevó a incremento de quejas relacionadas con el servicio farmacéutico.

Una de las dificultades que tenemos y que disminuye la efectividad y eficacia del servicio corresponde al servicio de Call center, por dificultad tecnológica con el operador de telefonía no se tenía la capacidad para la inclusión de nuevas líneas adquiridas para homologarlas a la línea piloto, situación que generó insatisfacción con los usuarios para el acceso a solicitudes a través del call center institucional, sin embargo la institución implementó estrategias de mejoramiento en la accesibilidad a solicitud de citas a través



de manera presencial en cada una de sus sedes disponiendo de personal suficiente para la atención oportuna a los usuarios, además adelanto gestión y trámite para realizar el cambio de tecnología de soporte de call center.

En lo referente al **PROCESO: GESTIÓN DE MERCADEO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

<b>Indicador</b>	<b>Tasa de satisfacción global.</b>	
<b>Medición del indicador</b>	Número de usuarios que se consideran satisfechos con los servicios recibidos en Salud Sogamoso E.S.E / Número total de usuarios encuestados * 100	
<b>Estándar meta</b>	>= 90 %	
<b>Resultado</b>	92%	Fuente: Informe SIAU



Para la vigencia 2018 se aplican un total de 4.453 encuestas de satisfacción del usuario, de las cuales 4.092 usuarios manifestaron estar satisfechos con los servicios ofrecidos por Salud Sogamoso E.S.E, obteniendo un índice de Satisfacción del usuario del 92%, resultado óptimo y gratificante para la institución permitiendo mantener la línea base de la entidad, la cual se encuentra en un 90%.

Se hace importante mencionar que la aplicación de las diferentes encuestas permite a la institución la identificación de brechas en la prestación de servicios de salud a las cuales se realiza planes de mejora que faciliten la mitigación de brechas a través de la implementación de acciones de mejora como: el Mejoramiento en el acceso a la línea 7712142, para asignación de citas, a través de mejoras en el soporte tecnológico; habilitación temporalmente de la línea móvil 3156121074, para el proceso de asignación

de citas; Incremento en la Disponibilidad de operadores en el servicio de call center; Incremento en la Disponibilidad de funcionarios en ventanilla de atención; Gestión y trámite en los procesos de contratación con las diferentes EAPB del municipio, con el fin de garantizar accesibilidad, continuidad y oportunidad en la atención, logrando contratación e inclusión del servicio farmacéutico con la EAPB Comparta y atención sin mediar autorización para los usuarios de Coosalud EPS; Modificación en jornadas de capacitación institucional, lo que permitió garantizar el acceso e ingreso a los servicios en horario de 7:30 am, programando capacitación institucional un viernes en el mes durante la jornada de la tarde; Formulación de Planes de mejora individuales para los funcionarios involucrados en las PQR, generando compromisos propios que conllevan al mejoramiento en la prestación de los servicios; Fortalecimiento y acompañamiento a los equipos de trabajo a través de la implementación de visitas a cada una de las sedes y servicios con el acompañamiento de gerencia y demás procesos del área administrativa que propenden por la calidad en la prestación del servicio; Fortalecimiento del proceso educativo a usuarios sobre temas de interés para la óptima prestación de los servicios en espacios institucionales como las salas de espera, a través de estrategias de información, comunicación asertiva a los mismos; Seguimiento y apoyo continuo a la prestación del servicio de laboratorio clínico; Certificado de curso de Humanización del servicio por los colaboradores y trabajadores de la institución; Capacitación continua con el personal, con énfasis en la sensibilización en los procesos de humanización en la prestación del servicio, acciones que han permitido un comportamiento constante del indicador. Sin embargo se deben fortalecer y seguir trabajando estas acciones que contribuyan mejorar la percepción de los usuarios frente al servicio prestado por la ESE.

#### **4 .Promedio de Respuesta**

Se evidencia que las respuestas a las diferentes quejas se realizaron en forma oportuna, es decir antes de los 15 días estipulados en la norma. Sin embargo es indispensable realizar seguimiento al respecto, toda vez que se hace necesario minimizar este lapso.

Se puede evidenciar que en el primer semestre se le dio trámite a los quejosos directamente, se realizó seguimiento y manejo a las PQRSF, se tomaron los correctivos necesarios para mejorar la prestación del servicio.

#### **ACCIONES DE MEJORA:**

- Se hace indispensable retomar la socialización de la satisfacción del usuario, esto en reuniones de Comité de Gestión y Desempeño en forma bimensual, por parte de la Líder del Servicio de Información y Atención al usuario, presentando las diferentes evidencias, en pro de la toma de decisiones y acciones a seguir. La retroalimentación se debe hacer desde gestión a usuarios informando a los servicios involucrados para la respuesta oportuna, de igual manera se presenta informe al área de calidad dentro del comité, planeación, comunicaciones y Subgerencia de Prestación de Servicios.
- Campañas institucionales frente a las generalidades de las PQRF haciendo énfasis en términos de respuestas. Forma de llegar a l usuario en forma amigable y Contundente
- Charlas diarias al personal en sala de espera, institucionalización de signos evidentes, para concientizar al usuario, entendimiento y comprensión.

- Socialización y sensibilización de los Protocolos de Servicio al Ciudadano por parte de SALUD SOGAMOSO E.S.E.

## **RECOMENDACIONES**

De acuerdo con las estadísticas de contenido, el análisis adelantado según el comportamiento institucional en el cumplimiento de la atención a las PQRSF, y al seguimiento y control adelantando por el Líder de Servicio al Ciudadano de SALUD SOGAMOSO E.S.E, se consideran las siguientes recomendaciones con el fin de fortalecer el modelo y la cultura del servicio al Usuario.

- Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso fortalecer la asesoría y orientación frente al trámite administrativo de las PQRSF y el manejo del Sistema de Gestión Documental.
- Implementar la estrategia propuesta, con la ventanilla Única a la generación de alertas al 3 día de radicada una PQRSF, con el fin de verificar la competencia de SALUD SOGAMOSO E.S.E..
- Realizar seguimiento continuo a las modificaciones de las TRD, en aras de verificar el cumplimiento de los términos establecidos de acuerdo con el contenido de las PQRSF.
- Es importante solicitar en lo posible dejar personas en ventanilla con destreza para el manejo del software, y en horas pico las convenidas en el comité de Gestión y Desempeño.

**GILMA JANETH PERICO GRANADOS**  
**Oficina de Control Interno**  
**SALUD SOGAMOSO E.S.E.**