

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS	
<b>Elaborado Por</b>	Angie Catherine Soler Piraban Elva Yolanda Castañeda Puentes Leidy Lucila Martínez Torres Paula Alejandra Torres Barrera
<b>Vigencia</b>	Enero- Marzo 2020

## 1. INTRODUCCION

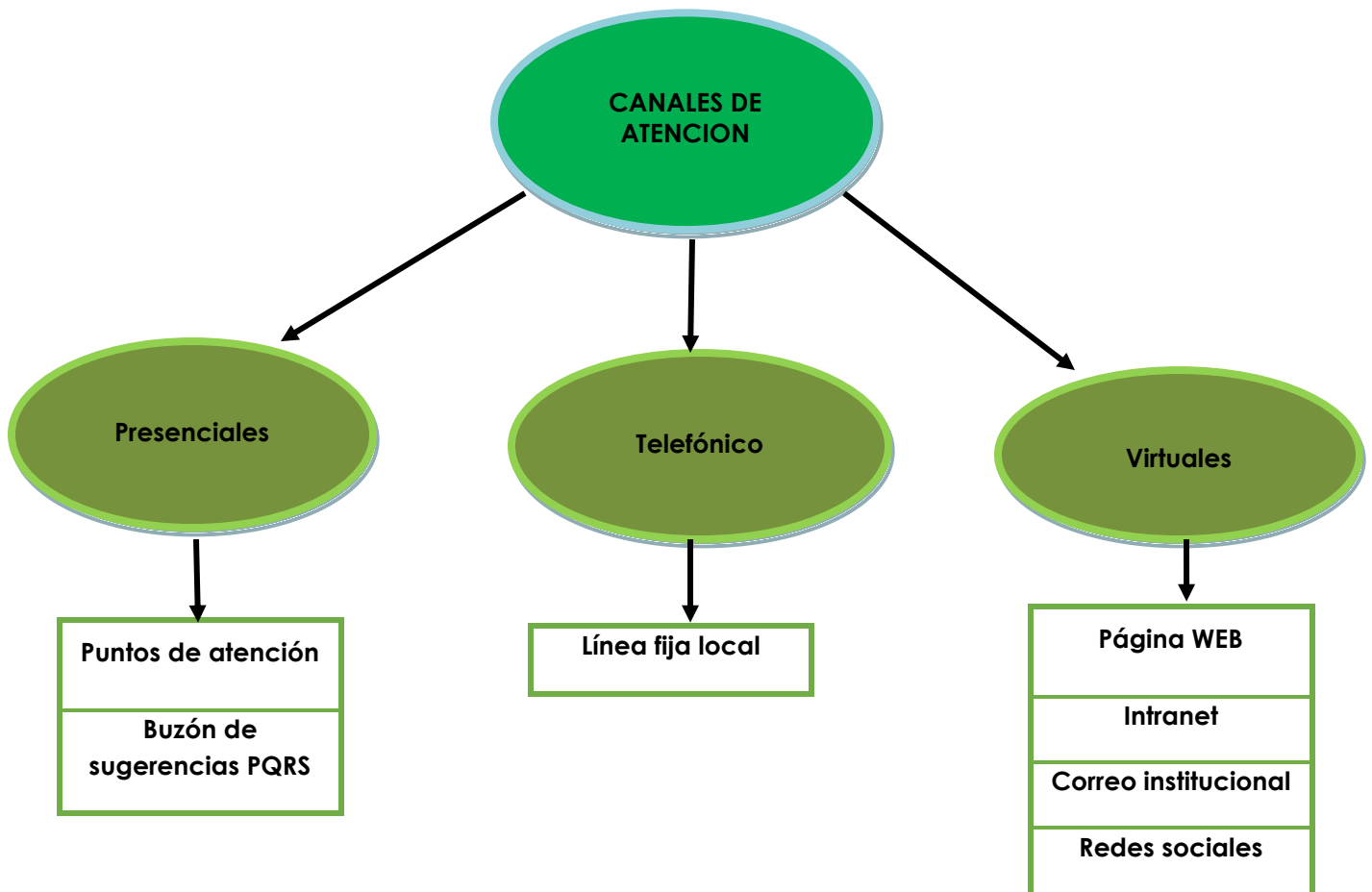
El Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, toda vez que permite visualizar e informarse de lo que sucede, cuáles son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos misionales de la ESE. De igual forma se permite establecer la manera como pueden resolverse todas aquellas inquietudes y de esta forma combatir las debilidades o amenazas de la institución.

Es así como parte fundamental de nuestro proceso, lo constituye la recepción y gestión de las peticiones, quejas y reclamos que presentan los ciudadanos relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad, permitiéndonos interactuar con nuestros usuarios, logrando respuestas efectivas y oportunas a fin de contribuir a la toma de decisiones gerenciales orientadas al mejoramiento continuo y a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios.

De acuerdo a lo anterior, en Salud Sogamoso ESE, la atención y tramite de las peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias (PQRSD), recibidas, se encuentra reglamentado de acuerdo a lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia, la Ley 734 del 2002 "Código Único Disciplinario", la Ley 1755 de 2015 y la Resoluciones internas 312 de 2018 y 183 de 2020, por las cual se reglamenta el tramite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la ESE; documentos a través de los cuales se definen, entre otros aspectos, los canales oficiales para la recepción de PQRSD, la competencia y los términos para responder o resolver las PQRS.

Aunado a lo anterior, Salud Sogamoso ESE con el fin de contar con la información y trazabilidad consolidada de las PQRSD radicadas en la entidad, dispuso de un software de ventanilla única de correspondencia, a través del cual se registran, derivan, asignan consecutivos, y semaforizan los términos de respuesta de cada una de las solicitudes elevadas a la ESE por cualquier medio o canal de comunicación, permitiéndonos tomar de allí la información necesaria para la elaboración de informes, control de términos, seguimientos y análisis de datos.

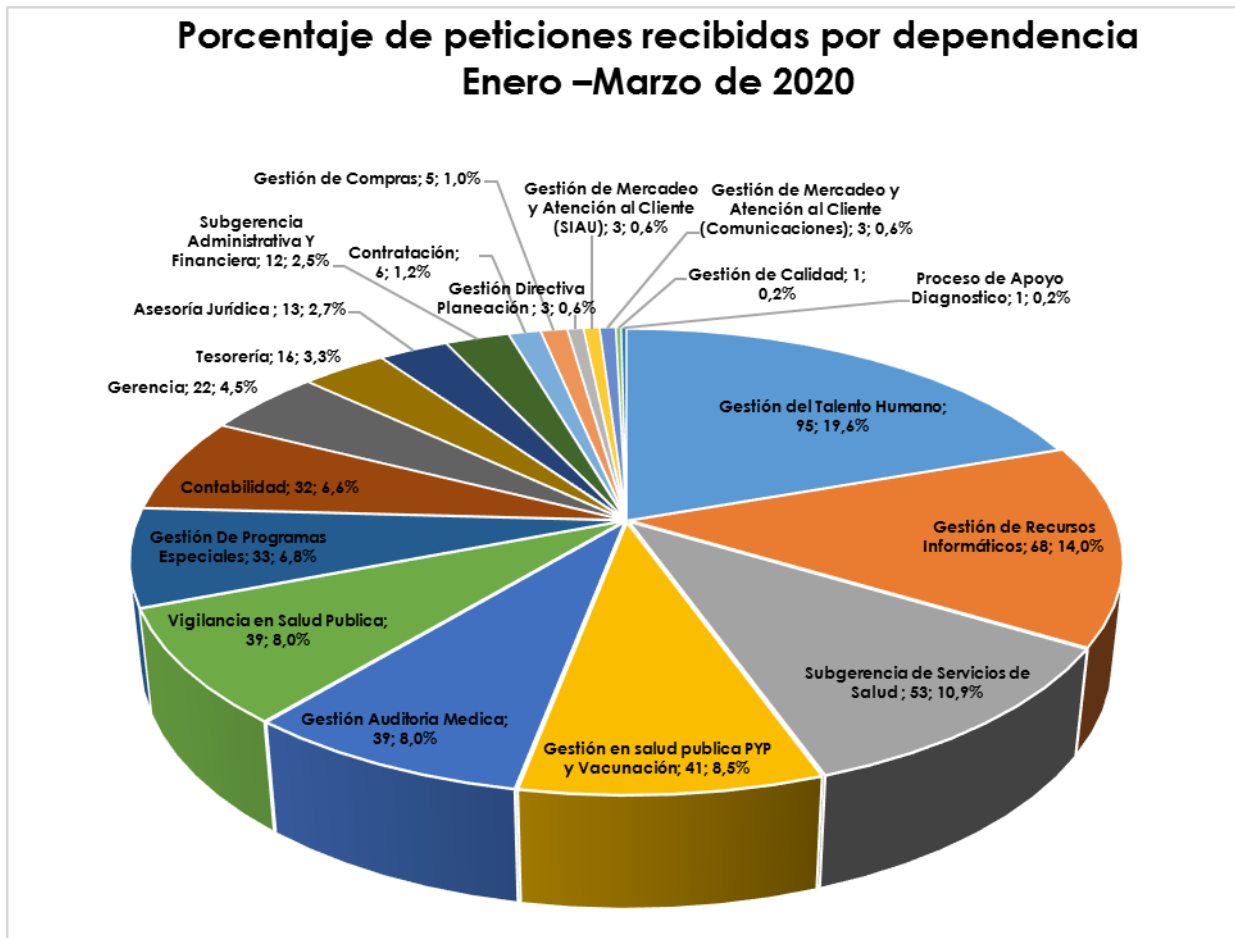
ES así como la Información dispuesta en el presente informe, contempla las PQRSD recibidas por los diferentes canales de comunicación y atención habilitados por Salud Sogamoso ESE durante el periodo comprendido entre enero - marzo del año 2020, registrado a la vez en el software antes mencionado.

**2. Canales de Atención****3. Numero de PQRSD recibidas por cada modalidad o tipología y dependencia.**

	Numero	Dependencia
Peticiones	22	Gerencia

<b>Total 485</b>	<b>3</b>	Gestión Directiva Planeación
	<b>1</b>	Gestión de Calidad
	<b>39</b>	Gestión Auditoria Medica
	<b>3</b>	Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (SIAU)
	<b>3</b>	Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (Comunicaciones)
	<b>13</b>	Asesoría Jurídica
	<b>6</b>	Contratación
	<b>53</b>	Subgerencia de Servicios de Salud
	<b>41</b>	Gestión en salud publica PYP y Vacunación
	<b>39</b>	Vigilancia en Salud Publica
	<b>33</b>	Gestión De Programas Especiales
	<b>1</b>	Proceso de Apoyo Diagnostico
	<b>12</b>	Subgerencia Administrativa Y Financiera
	<b>32</b>	Contabilidad
	<b>16</b>	Tesorería
	<b>95</b>	Gestión del Talento Humano
	<b>5</b>	Gestión de Compras
	<b>68</b>	Gestión de Recursos Informáticos
<b>Quejas</b>	<b>31</b>	Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (SIAU)
<b>Reclamos</b>	<b>5</b>	Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (SIAU)
<b>Sugerencias</b>	<b>8</b>	Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (SIAU)
<b>Denuncias</b>	<b>0</b>	

<b>Felicitaciones</b>	<b>18</b>	Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (SIAU)
-----------------------	-----------	--



Para el período comprendido entre Enero –Marzo de 2020, a través de los diferentes canales de atención establecidos por Salud Sogamoso ESE, se recibieron un total de 485 peticiones.

De esta manera del 100% de las peticiones recibidas en la ESE, las dependencias a las que más se direccionaron estas peticiones fueron a Gestión de Talento Humano con el 19.5% |, Gestión de Recursos Informáticos el 14.02%, Subgerencia de Servicios de Salud con el 10.9%, Gestión en salud pública PYP y Vacunación el 8.4% y Gestión Auditoria Medica y Vigilancia en Salud Publica con el 8.4% respectivamente.

Para las dependencias de Gestión de Talento Humano las peticiones se relacionaron en su mayoría con la solicitud de certificaciones laborales; para recursos informáticos se relacionan con solicitudes de historia clínica y envío de informes; y para los demás dependencia con actividades propias del proceso.

Las dependencias con menor porcentaje de peticiones son Apoyo Diagnostico (0.2%), Gestión de Calidad (0.2%), Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente –Comunicaciones (0.6%), Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente – SIAU (0.6%), Gestión Directiva Planeación (0.6%) y gestión de Compras (1.03%).

De igual forma se recibieron 31 quejas, 8 sugerencias y 5 reclamos, los cuales se direccionaron a la dependencia de Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (SIAU), por cuanto es el subproceso encargo de gestionar y hacer seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los grupos de valor.

Dentro de las quejas presentadas para el periodo, se asocian a los temas de atención en Call Center y humanización el servicio, para lo cual se formularon los respectivos planes de mejoramiento con los colaboradores, a fin de corregir los motivos de insatisfacción del usuario.

Del mismo modo las sugerencias recibidas en el periodo Enero-Marzo se asocian al servicio de laboratorio, demora en el servicio de Call center y ventanilla para entrega de órdenes a los usuarios que salen de consulta.

Por ultimo en cuanto a las felicitaciones recibidas son referidas en cuanto al trato humanizado que dan los colaboradores a los usuarios, buen servicio al cliente y calidad humana.

#### **4. Tiempo interno de respuesta a cada solicitud**

Salud Sogamoso ESE, en atención al procedimiento interno establecido para le trámite de solicitudes y sus respuestas, y de acuerdo a la programación o semáforo con que cuenta el software de correspondencia el cual informa de manera oportuna al responsable o designado para dar respuesta del estado en tiempo de la petición a su cargo (oportunidad de respuesta), y atendiendo a los informes que el mismo software permite extraer; se pudo identificar, que para el primer trimestre del año 2020, tanto las solicitudes de información como de documentos y certificaciones, fueron contestadas en tiempo y oportunidad, informando y notificando al usuario del contenido de la respuesta; y en aquellos casos en donde no fue posible su comunicación o no se contaba con datos como su dirección, correo electrónico o número

telefónico, se realizó la notificación de la respuesta, a través de la publicación en cartelera del respectivo aviso.

Consecuentes con lo anterior, podemos identificar que las solicitudes o peticiones de información fueron contestadas dentro de los 15 días hábiles, establecidos para tal fin.

Así mismo las solicitudes de copia de documentos, fueron contestadas al peticionario, dentro de los 10 siguientes a su radicación.

Por otra parte y no siendo menos importantes, se identificó que las solicitudes de certificaciones, radicadas tanto por usuarios externos como internos (colaboradores), fueron contestadas en cumplimiento de los cinco días dispuestos por la resolución 312 de 2018.

Finalmente, encontramos que dentro de las solicitudes elevadas por nuestros usuarios, se registra un número considerable de quejas, las cuales de acuerdo a la información reportada por el software de correspondencia, se contestaron dentro de los 15 días hábiles siguientes a su radicación.

Así las cosas, Salud Sogamoso, a través de la oportunidad de respuesta y solución de las peticiones quejas y reglamos elevados por nuestros usuarios, ha garantizado la participación e interacción con la comunidad en general, permitiéndose crear espacios y canales de comunicación cuyo resultado y retroalimentación, se ve reflejada en planes y acciones de mejora que impactan directamente en el mejoramiento continuo de sus procesos, la atención humanizadas a nuestros usuarios, y la satisfacción oportuna de las necesidades mental y física de la población Sogamoseña.

#### **5. Número de solicitudes de información que se ha contestado de manera negativa.**

<b>Enero –Marzo</b>	45 Solicitudes
---------------------	----------------

De las cuales 33 son respuestas a glosas no aceptadas

De acuerdo al análisis de solicitudes contestadas de manera negativa, se puede concluir que las mismas corresponde a peticiones de información o documentos que por su carácter reservado no pueden ser sujeto de reproducción o entrega a terceros no autorizados por el titular, documentos e información dentro de los cuales se encuentran las historias clínicas.

Por otro lado, hacen parte de estas respuestas negativas las glosas no aceptadas dentro del proceso de cobros o facturación, derivadas de la prestación de los servicios.

#### **6. Número de solicitudes de información que se ha contestado de manera positiva.**

<b>Enero –Marzo</b>	<b>452 Solicitudes</b>
---------------------	------------------------

El porcentaje de solicitudes contestadas de manera positiva, corresponde al 90 por ciento de la totalidad de las peticiones radicadas en la ESE para los meses de enero a marzo de 2020, lo cual denota, por parte de la gestión administrativa de la ESE, el respeto por el derecho de nuestros usuarios y la facilidad y acceso a la información producida en la institución.

#### **7. Recomendaciones.**

Salud Sogamoso ESE en virtud de mitigar la insatisfacción de nuestros usuarios en las manifestaciones que han realizado por los diferentes canales de comunicación, los principales motivos de quejas para el trimestre es por demora en la respuesta de Call center, mal direccionamiento de usuarios y humanización en el servicio se establecen las siguientes acciones para mitigar las brechas.

- Análisis de producción de respuesta en Call center con el objetivo de establecer metas en cada colaborador y mitigar los tiempos de respuesta de las mismas
- Solicitud y establecimiento de planes de mejoramiento correspondientes a las áreas las cuales se recepciona la queja el cual se realiza seguimiento desde el área y/o jefe inmediato.
- Se fortalece la atención presencial para la asignación de citas a población preferencial. (Adultos mayores, niños menores de 06 años, gestantes, población con discapacidad).
- Se fortalece desde el área de programas especiales la canalización de pacientes crónicos y gestantes asignándole desde la entidad controles y citas correspondientes para este grupo de usuarios.

En cuanto a las sugerencias recibidas se establecen las siguientes acciones de mejora.



- Se dispone de impresoras y papel en los consultorios de consulta para que los profesionales les entreguen las formulas e indicaciones impresas a los usuarios, con el objetivo de mitigar el tiempo de espera en ventanilla para la entrega de las mismas.
- En el tiempo de espera establecido para la atención del área de ventanilla se disponen 4 ventanillas de atención con el objetivo de que los usuarios reciban atención oportuna y así mismo mitigar los tiempos de espera

En cuanto a las acciones planteadas dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública se recomienda seguir fortaleciendo las siguientes acciones:

- Envió masivo de mensajes de texto a usuarios recordando canales de comunicación.
- Se fortalece con la alianza de usuarios la participación y liderazgo en el tema de canales de comunicación para la manifestación de inconformidades de los usuarios en todos los puntos de atención.
- En charlas de comparendos pedagógicos se fortalece el conocimiento con usuarios en los canales de comunicación entre la institución y usuarios para la retroalimentación positiva o negativa en cuanto a la prestación de servicio.

Se recomienda dar continuidad al uso de consolidado de PQRSF para tener el manejo y control sobre la respuesta oportuna a PQR, de igual forma fortalecer con los usuarios en salas de espera y desde el liderazgo de los representantes de la alianza de usuarios vincularlos en el fortalecimiento de participación ciudadana con los usuarios de Salud Sogamoso ESE.