

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS	
Elaborado Por	Angie Catherine Soler Piraban Elva Yolanda Castañeda Puentes Leidy Lucila Martínez Torres Paula Alejandra Torres Barrera
Vigencia	Abril-Junio 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.

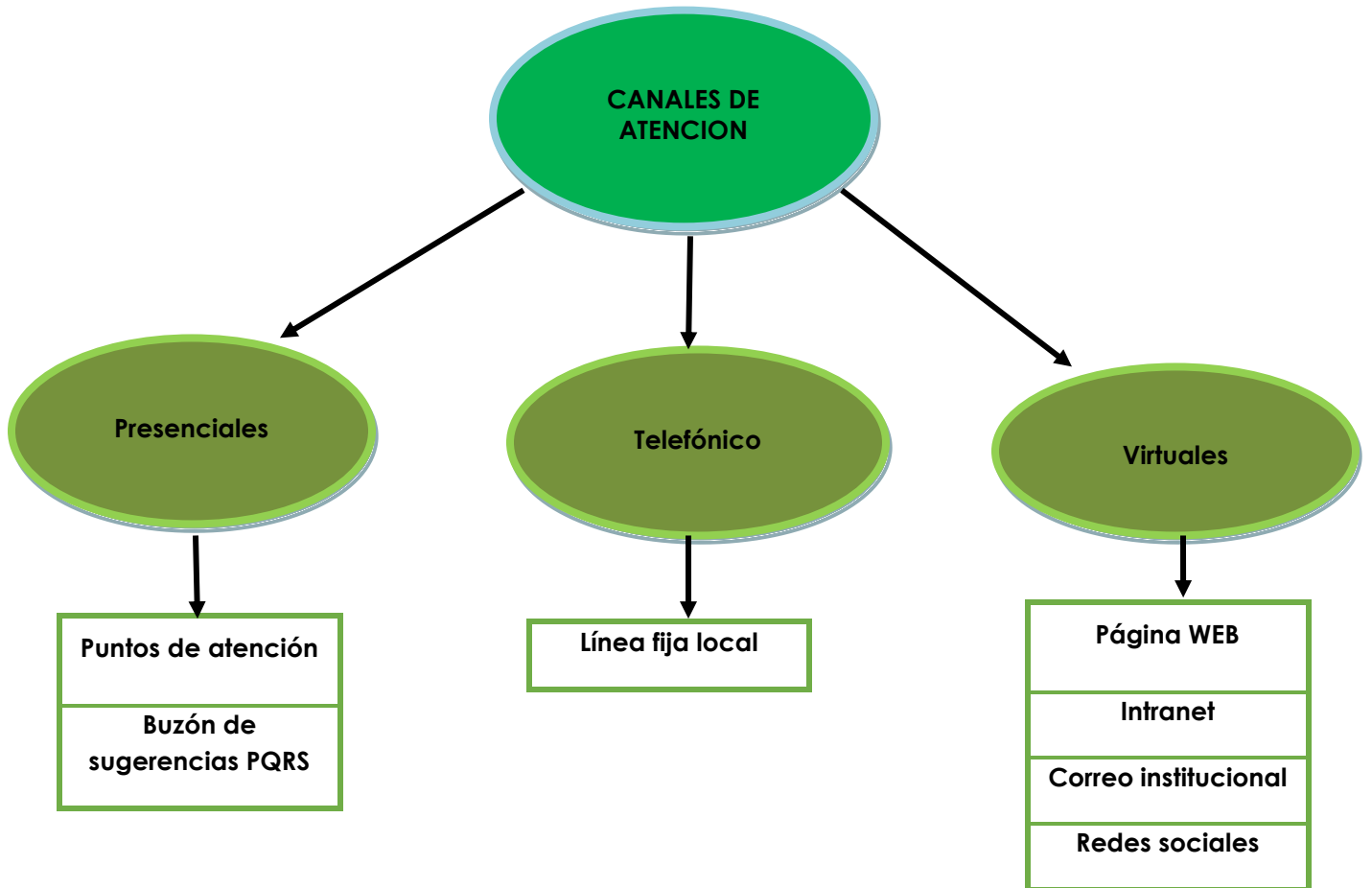
Es así como parte fundamental de nuestro proceso, lo constituye la recepción y gestión de las peticiones, quejas y reclamos que presentan los ciudadanos relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad, permitiéndonos interactuar con nuestros usuarios, logrando respuestas efectivas y oportunas 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 abril - junio del año 2020, registrado a la vez en el software antes mencionado.

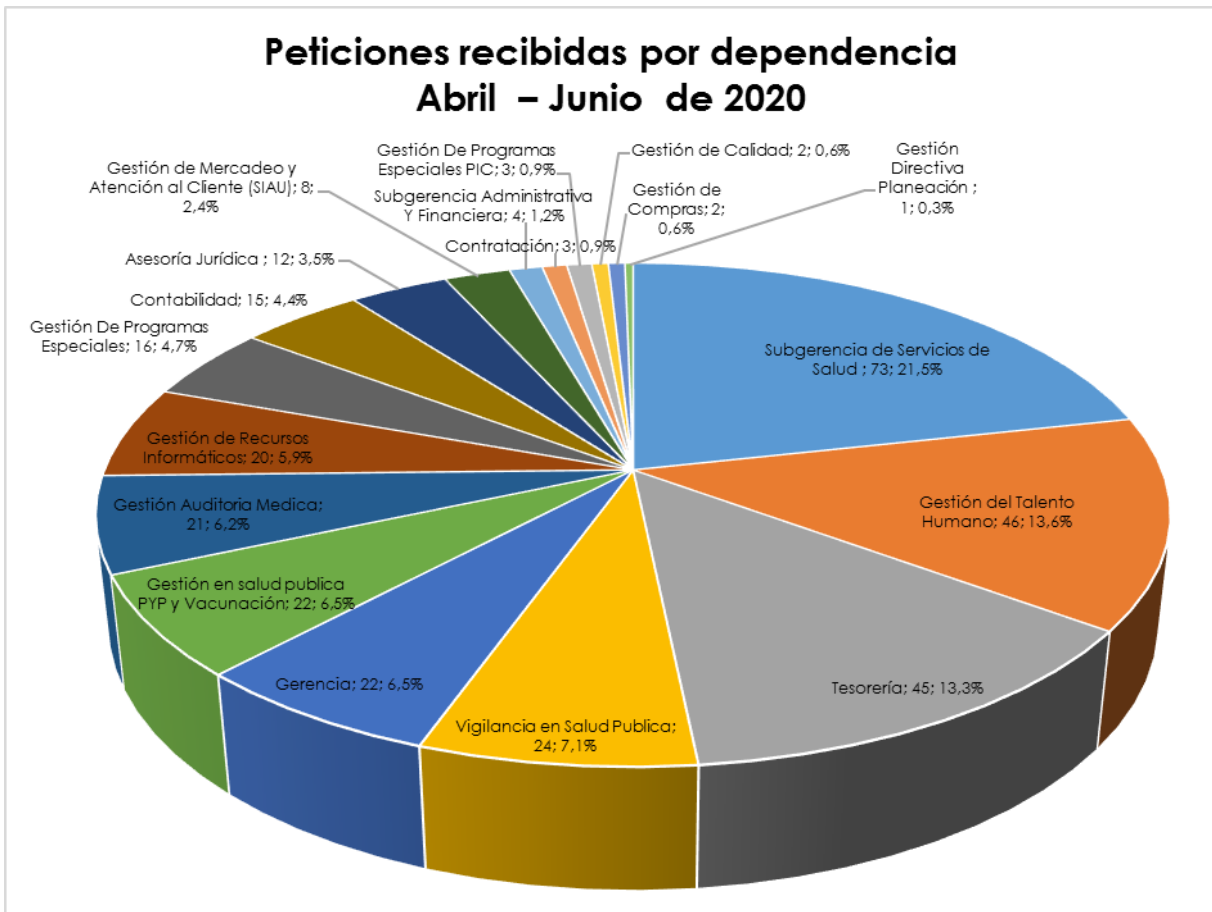
2. Canales de atención



3. Numero de PQRS recibidas por cada modalidad o tipología y dependencia.

	Numero	Dependencia
Peticiones Total 339	22	Gerencia
	1	Gestión Directiva Planeación

	2	Gestión de Calidad
	21	Gestión Auditoria Medica
	8	Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (SIAU)
	12	Asesoría Jurídica
	3	Contratación
	73	Subgerencia de Servicios de Salud
	22	Gestión en salud publica PYP y Vacunación
	24	Vigilancia en Salud Publica
	16	Gestión De Programas Especiales
	3	Gestión De Programas Especiales PIC
	4	Subgerencia Administrativa Y Financiera
	15	Contabilidad
	45	Tesorería
	46	Gestión del Talento Humano
	2	Gestión de Compras
	20	Gestión de Recursos Informáticos
Quejas	6	Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (SIAU)
Reclamos	3	Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (SIAU)
Sugerencias	3	Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (SIAU)
Denuncias	0	
Felicitaciones	6	Gestión de Mercadeo y Atención al cliente (SIAU)



Para el periodo comprendido entre Abril –Junio de 2020, a través de los diferentes canales de atención establecidos por Salud Sogamoso ESE, se recibieron un total de 339 peticiones.

Del 100% de las peticiones recibidas en la ESE, las dependencias a las que más se direccionaron las mismas fueron: Subgerencia de Servicios de Salud con un 21.5%, dado el aumento en las solicitudes de información a causa de la pandemia por Covid 19; Gestión de Talento Humano con el 13.6% en relación a solicitudes de certificados laborales y solicitudes propias de las acciones del proceso y por la contingencia covid-19; Tesorería con 13.3%, asociado a la devolución y radicación de facturas; vigilancia en Salud Publica con 7.1%, por los eventos de interés en salud pública y plan de contingencia por Covid – 19; Gerencia con 6.5% por acciones del proceso y por la contingencia covid-19.

Las dependencias con menor porcentaje de peticiones son Gestión Directiva Planeación (0.3%), Gestión Compras (0.6%), Gestión Calidad (0.6%), Gestión de Programas Especiales PIC (0.9%), Contratación (0.9%) y Subgerencia Administrativa Y Financiera (1.2%).

De igual forma se recibieron 6 quejas, 3 sugerencias y 3 reclamos, los cuales se direccionaron a la dependencia de Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (SIAU), por cuanto es el subproceso encargado de gestionar y hacer seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los grupos de valor.

Para el trimestre se observa una disminución considerable en la radicación de quejas, en comparación con el periodo anterior, producto del seguimiento a los planes de mejora establecidos. Dentro de las principales causas de queja se encuentra el mal direccionamiento del usuario en ventanilla y la humanización del servicio; para lo cual a través de la documentación del programa de humanización del servicio en la ESE, se busca establecer estrategias que permitan fortalecer este componente.

En cuanto a las sugerencias recibidas desde la oficina de atención al cliente (SIAU) para el trimestre analizado se reciben 3 sugerencias dentro de los principales motivos es la ampliación de horario de atención en sede Monquirá ya que dentro del marco de la emergencia sanitaria por COVID-19 se disminuyó el horario de atención en la misma, por lo que usuarios sugerían más tiempo de atención en la misma, del mismo modo también se recibe una sugerencia por la falta de personal en sede Magdalena para el servicio de vacunación.

Por último en cuanto a las felicitaciones se reciben 6 retroalimentaciones de parte de los usuarios a los colaboradores de la entidad, manifestando agradecimiento a los colaboradores por la prestación en el servicio, humanización, atención amable y compromiso con la entidad.

4. Tiempo interno de respuesta a cada solicitud

Salud Sogamoso ESE, en atención al procedimiento interno establecido para el 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 segundo 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 reclamos 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 humanizada 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.

Abril –Junio	24 Solicitudes
---------------------	-----------------------

De las cuales 10 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.

Dentro de las mismas se encuentran las solicitudes de certificación de retención de IVA, por no contar el usuario solicitante transacción comercial con la ESE.

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

Abril –Junio	254 Solicitudes
---------------------	------------------------

El porcentaje de solicitudes contestadas de manera positiva, corresponde al 92 por ciento de la totalidad de las peticiones radicadas en la ESE para los meses de abril a junio 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 buscar de garantizar a los usuarios un servicio de calidad y humanizado para los usuarios, busca por medio de la retroalimentación de los usuarios generar acciones de mejora que permitan mitigar las brechas correspondientes a la prestación del servicio, estableciendo diferentes acciones desplegadas desde los principales motivos de quejas entre los cuales las fallas en los componentes de humanización de servicio

- Se da inicio al proceso de creación del programa de humanización de servicio para colaboradores y usuarios
- Se establecen acciones de incentivos para colaboradores con el objetivo de motivarlos y así generar acciones en cuanto a la humanización hacia los usuarios
- Se fortalece desde la alianza de usuario el liderazgo en capacitación de deberes y derechos para el despliegue con usuarios con el fin de que estos puedan conocer que dentro de sus derechos está el trato respetuoso al personal que le brinda atención y así mismo evitar la generación de conflictos entre colaborador y usuario.

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

- Envío masivo de mensajes de texto a usuarios recordando canales de comunicación.



Salud, tarea de todos

- 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.
- Educación desde la oficina de atención al usuario, incentivando al uso de canales de comunicación con el objetivo de retroalimentarnos en acciones positivas y negativas en la prestación del servicio.

Por último 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.