

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	Julio-Septiembre 2020

1. INTRODUCCION

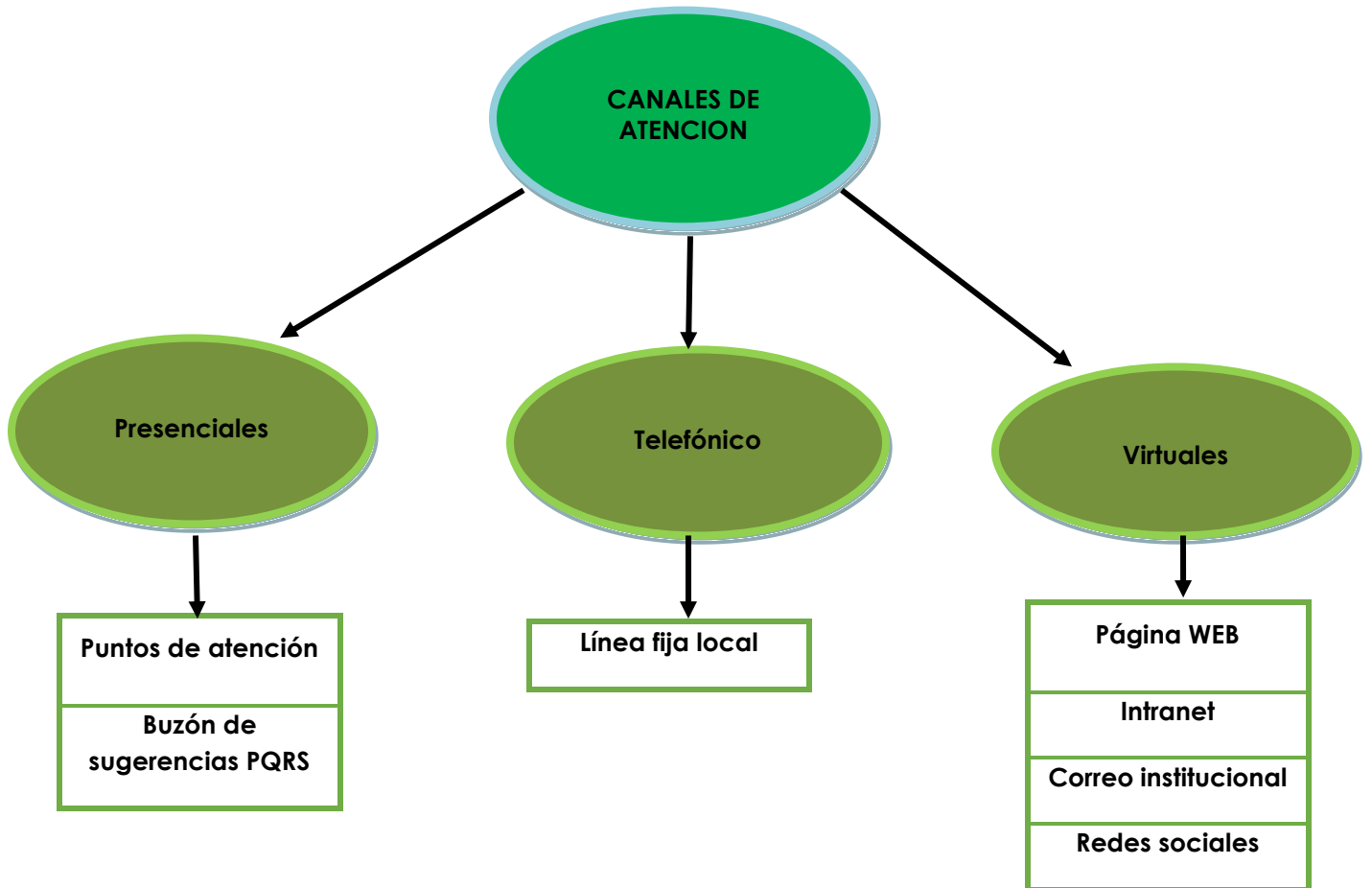
El Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, toda vez que permite visualizar e informarse de lo que sucede, cuáles son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionen con 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 julio, agosto y septiembre 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 456	16	Gerencia
	2	Gestión Directiva Planeación
	7	Gestión de Calidad

	31	Gestión Auditoria Medica
	3	Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (SIAU)
	2	Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (Comunicaciones)
	11	Asesoría Jurídica
	11	Contratación
	68	Subgerencia de Servicios de Salud
	14	Gestión en salud publica PYP y Vacunación
	49	Vigilancia en Salud Publica
	34	Gestión De Programas Especiales
	5	Gestión De Programas Especiales PIC
	9	Subgerencia Administrativa Y Financiera
	12	Contabilidad
	51	Tesorería
	57	Gestión del Talento Humano
	1	Gestión de Compras
	3	Gestión de la Tecnología Biomédica
	68	Gestión de Recursos Informáticos
	2	Gestión Documental
Quejas	11	Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (SIAU)
Reclamos	13	Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (SIAU)
Sugerencias	1	Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (SIAU)
Denuncias	0	
Felicitaciones	12	Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente



Para el periodo comprendido entre Julio- Septiembre de 2020, a través de los diferentes canales de atención establecidos por Salud Sogamoso ESE, se recibieron un total de 456 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 14.9%, dado por las solicitudes de información propias del proceso ; Gestión de Recursos informáticos con el 14.9% en relación a solicitudes de historias clínicas; Gestión de Talento Humano por las solicitudes de certificados laborales y solicitudes propias de las acciones del proceso; Tesorería con 11.2%, asociado a la devolución y radicación de facturas; vigilancia en Salud Pública con 10.7%, por los eventos de interés en salud pública y plan de contingencia por Covid – 19; Gestión de Programas Especiales con 7.5% por acciones del proceso.

Las dependencias con menor porcentaje de peticiones son Gestión de Compras (0.2%); Gestión Documental (0.4%); Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente – Comunicaciones (0.4%); Gestión Directiva Planeación (0.4%); Gestión de la Tecnología Biomédica (0.7%) y Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente –SIAU (0.7%)

De igual forma se recibieron 13 quejas, 13 reclamos y 1 sugerencia, 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.

Para el trimestre se observa un aumento considerable en la presentación de quejas, en comparación con el periodo anterior. Dentro de las principales causas de queja se encuentra el tiempo de espera en la institución y la humanización del servicio; como acción de mejora establecida se tiene la documentación del programa de humanización del servicio, con fin de mejorar la relación de la ESE y sus grupos de valor, en cuanto al servicio prestado, basado en los principio de humanización del servicio.

En cuanto a las sugerencias recibidas desde la oficina de atención al cliente (SIAU) para el trimestre analizado se recepciona 1 sugerencias la cual hace referencia a la falta de jabón en los baños de la UGRA centro, la cual se establece acción de mejora con la verificación y recepción de la misma para cumplir con la expectativa del usuario.

Para el trimestre Julio- Septiembre se reciben 12 felicitaciones por parte de los usuarios a los colaboradores de Salud Sogamoso ESE, dentro de estas destacan a los colaboradores por su capacidad para servir, humanización del servicio, entrega y dedicación.

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 tercer 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 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.

Julio –Septiembre	39 Solicitudes
--------------------------	-----------------------

De acuerdo al análisis de solicitudes contestadas de manera negativa, se puede concluir que del total de respuestas negativas, emitidas en el periodo julio – septiembre de 2020, el 64%, corresponde a las glosas no aceptadas dentro del proceso de cobros o facturación, derivadas de la prestación de los servicios.

Las demás, hacen parte de 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,

prestación de servicios no autorizados por documento de Red a la ESE y por ende no ofertados a los usuarios, entre otros.

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

Julio –Septiembre	408 Solicitudes
--------------------------	------------------------

El porcentaje de solicitudes contestadas de manera positiva, corresponde al 91.3 por ciento de la totalidad de las peticiones radicadas en la ESE para los meses de julio a septiembre 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 y teniendo en cuenta el aumento considerable de quejas recibidas se establecen acciones de mejora basados en los planes de mejoramiento de los funcionarios y acciones que permitan que los usuarios se sientan satisfechos en la prestación del servicio.

- Con el fin de vincular la motivación y resaltar la labor realizada por los colaboradores se da retroalimentación por medio del chat institucional de felicitaciones de los usuarios, de igual forma se contempla el resaltar la labor y buenas prácticas de las dependencias, resaltando mensualmente una dependencia por su labor, dedicación y entrega.
- Se realiza el análisis desde comité de ética hospitalario de los casos reiterativos de quejas por el mismo motivo a los funcionarios con el objetivo de realizar y plantear acciones de mejora.
- Teniendo en cuenta que para el trimestre anterior se establece la creación y documentación del programa de humanización, para este trimestre teniendo las líneas establecidas se empiezan a realizar acciones enfocadas a cumplir con las líneas de acción.
- En cuanto a la insatisfacción por el tiempo de espera en la institución se establece y se documenta la identificación de usuarios en condición especial con el fin de reconocer y mitigar tiempos de espera para la población preferencial

- Se contempla cuando se evidencia aglomeración de usuarios activar el plan de contingencia disponiendo de más personal para 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:

- Envío 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.
- 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 análisis de PQR y citación de personal desde comité de ética hospitalaria las cuales sea reiterativas en quejas por el mismo motivo con el objetivo de realizar acciones que permitan mitigar las brechas, además fortalecer en salas de espera con uso de refuerzos positivos y apoyo de la orientadora del usuario la divulgación de deberes y derechos y vincularlos en los procesos de participación ciudadana con los usuarios de Salud Sogamoso ESE.