

<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS</b>	
<b>Elaborado Por</b>	Angie Catherine Soler Piraban, Elva Yolanda Castañeda Puentes, Leidy Lucila Martínez Torres
<b>Vigencia</b>	Octubre- Diciembre 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.

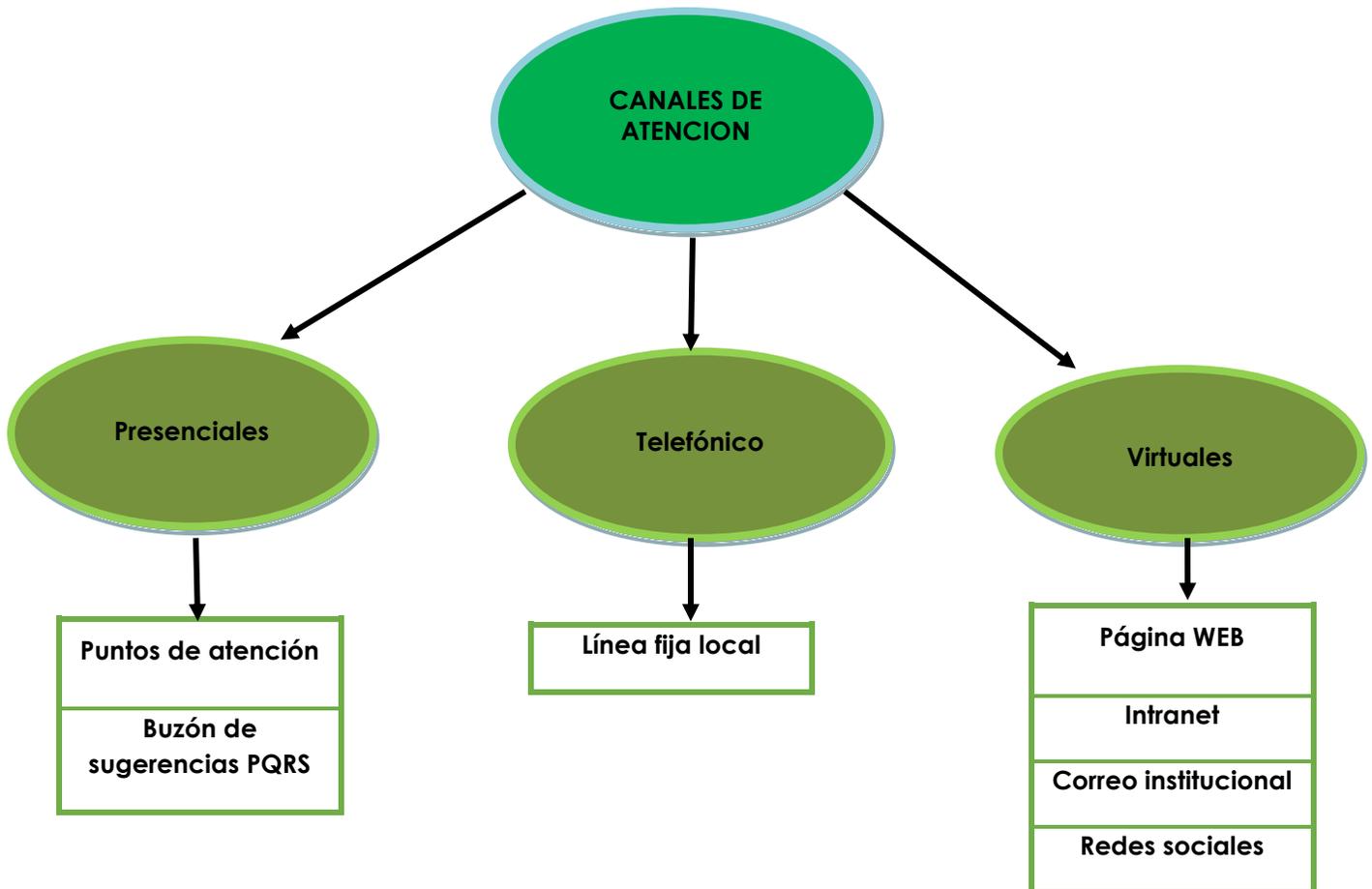
De acuerdo a lo anterior, en Salud Sogamoso ESE, la atención y trámite de las peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias (PQRSD), recibidas, se encuentra reglamentado de acuerdo a lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia, la Ley 734 del 2002 "Código Único Disciplinario", la Ley 1755 de 2015 y la Resoluciones internas 312 de 2018 y 183 de 2020, por las cual se reglamenta el trámite 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 octubre y diciembre 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
<b>Peticiones Total 370</b>	14	Gerencia
	4	Gestión Directiva Planeación
	15	Gestión de Calidad
	35	Gestión Auditoria Medica
	6	Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (SIAU)
	2	Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (Comunicaciones)
	10	Asesoría Jurídica
	4	Contratación
	37	Subgerencia de Servicios de Salud
	15	Gestión en salud publica PYP y Vacunación
	50	Vigilancia en Salud Publica
	42	Gestión De Programas Especiales
	6	Gestión De Programas Especiales PIC
	6	Subgerencia Administrativa Y Financiera
	6	Contabilidad
	46	Tesorería
	23	Gestión del Talento Humano
	3	Gestión de Compras
	46	Gestión de Recursos Informáticos
<b>Quejas</b>	7	Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (SIAU)

	<b>2</b>	Asesoría Jurídica
<b>Reclamos</b>	<b>14</b>	Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (SIAU)
<b>Denuncias</b>	<b>0</b>	



Para el periodo comprendido entre Octubre – Diciembre de 2020, a través de los diferentes canales de atención establecidos por Salud Sogamoso ESE, se recibieron un total de 370 peticiones.

Del 100% de las peticiones recibidas en la ESE, las dependencias a las que más se direccionaron las mismas fueron: Vigilancia en Salud Pública con un 13.5 %, dada las solicitudes de información y tramites generados por la pandemia Covid-19; tesorería con 12.4% en relación a

tramites de facturación y cartera; recursos informáticos con 12.4% asociado a solicitudes de historias clínicas; Gestión de Programas Especiales con 11.4%, ligado a reportes a las diferentes EAPBS, Subgerencia de Servicios de Salud con 10%, por tramites propios del subproceso.

Las dependencias con menor porcentaje de peticiones son Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente - Comunicaciones (0.5%), Gestión Compras (0.8%), Contratación (1.1%), Gestión Directiva Planeación (1.1%) y contabilidad (1.6%)

De igual forma se recibieron 9 quejas: 7 de ellas se direccionaron a la oficina de SIAU y dos de ellas a la oficina Jurídica. Para el trimestre se observa una disminución de las quejas, en comparación con el periodo anterior, producto del seguimiento a los planes de mejora establecidos. Sin embargo las quejas presentadas se relacionan con la humanización de servicio. Por lo anterior la ESE trabaja en el establecimiento de estrategias contempladas en el programa de humanización en búsqueda de mitigar las brechas encontradas respecto a este componente.

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

Para los meses de octubre a diciembre se recibieron **391** solicitudes, clasificadas de la siguiente manera:

- 299 solicitudes de información.
- 18 solicitudes de certificaciones
- 23 PQRS
- 51 Glosas

De las 299 solicitudes de información recibidas, 279 fueron contestadas en términos.

Así mismo de las 18 solicitudes de certificación laboral, 16 fueron contestadas en términos.

Por otra parte las 51 glosas radicadas en la institución durante el periodo a evaluar, fueron contestadas en término y oportunidad.

Finalmente, y no siendo menos importante, las 23 PQRS radicadas en los meses de octubre a diciembre, en su totalidad fueron contestadas dentro del término legalmente establecido para tal fin.

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 cuarto trimestre del año 2020, tanto las solicitudes de información como de documentos, el 93% fue contestado 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.

Por otra parte y no siendo menos importantes, se identificó que de las solicitudes de certificaciones, radicadas tanto por usuarios externos como internos (colaboradores), el 88% fueron contestadas en cumplimiento de los cinco (05) días dispuestos por la Resolución Interna 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, el 100% 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 que se ha contestado de manera negativa.**

<b>Octubre –Diciembre</b>	<b>59 Solicitudes</b>
---------------------------	-----------------------

- De las cuales 30 son respuestas a glosas no aceptadas

De acuerdo al número de solicitudes contestadas de manera negativa se puede concluir que la ESE, garantiza a los ciudadanos en general, el acceso a la información que administra, correspondiendo tan solo un 15% por ciento de las 391 solicitudes radicadas durante los meses de octubre a diciembre, es decir 59 solicitudes a peticiones contestadas de manera negativa, de las cuales: 30 atañen a la no aceptación de glosas ante las EAPB, 03 hacen parte de las solicitudes de historias clínicas requeridas por personas que no cuentan con la titularidad o autorización para su acceso, 15 solicitudes de información que se remiten por competencia o son peticiones de EPS a las cuales no se accede dentro de la negociación de condiciones de contratos y las restantes 11, corresponden a quejas desvirtuadas por los profesionales a quienes se interpusieron las mismas.

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

<b>Octubre –Diciembre</b>	<b>332 Solicitudes</b>
---------------------------	------------------------

El porcentaje de solicitudes contestadas de manera positiva, corresponde al 84 por ciento de la totalidad de las peticiones radicadas en la ESE para los meses de octubre a diciembre de 2020.

**7. Recomendaciones**

Salud Sogamoso ESE en buscar de garantizar a los usuarios un servicio de calidad y humanizado y teniendo en cuenta las 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.

De igual manera se hace importante desarrollar para la vigencia 2021, los diferentes planes asociados a los programas de humanización y cultura organización.