

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS	
Elaborado Por	ELVA YOLANDA CASTAÑEDA PUENTES ANGIE CATHERINE SOLER PIRABAN LEIDY LUCILA MARTINEZ TORRES PAULA ALEJANDRA TORRES BARRERA
Vigencia	Enero- Marzo 2021

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.

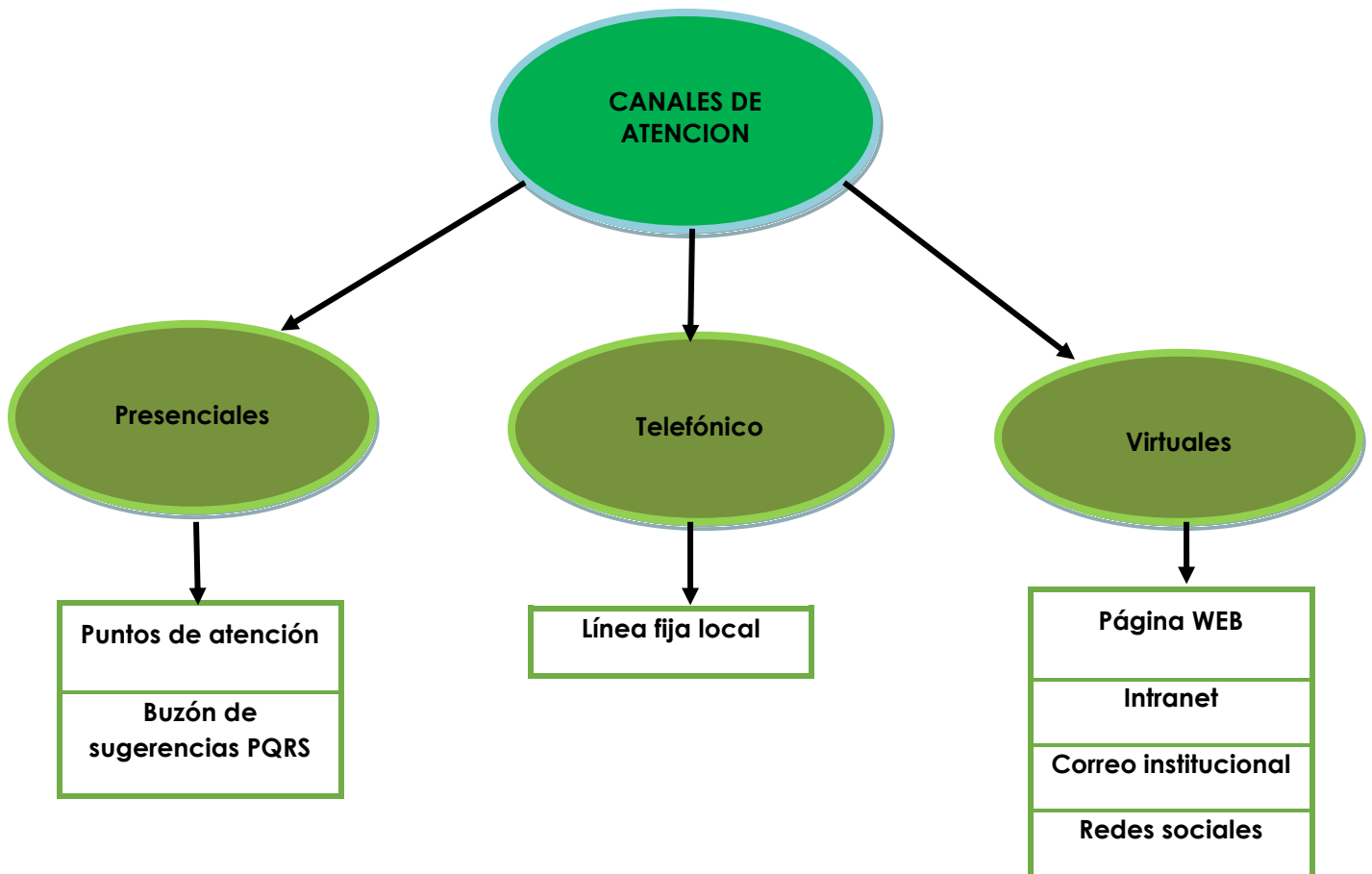
Es así como parte fundamental de nuestro proceso, lo constituye la recepción y gestión de las peticiones, quejas y reclamos que presentan los ciudadanos relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad, permitiéndonos interactuar con nuestros usuarios, logrando respuestas efectivas y oportunas 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 y marzo del año 2021, registrado a la vez en el software antes mencionado.

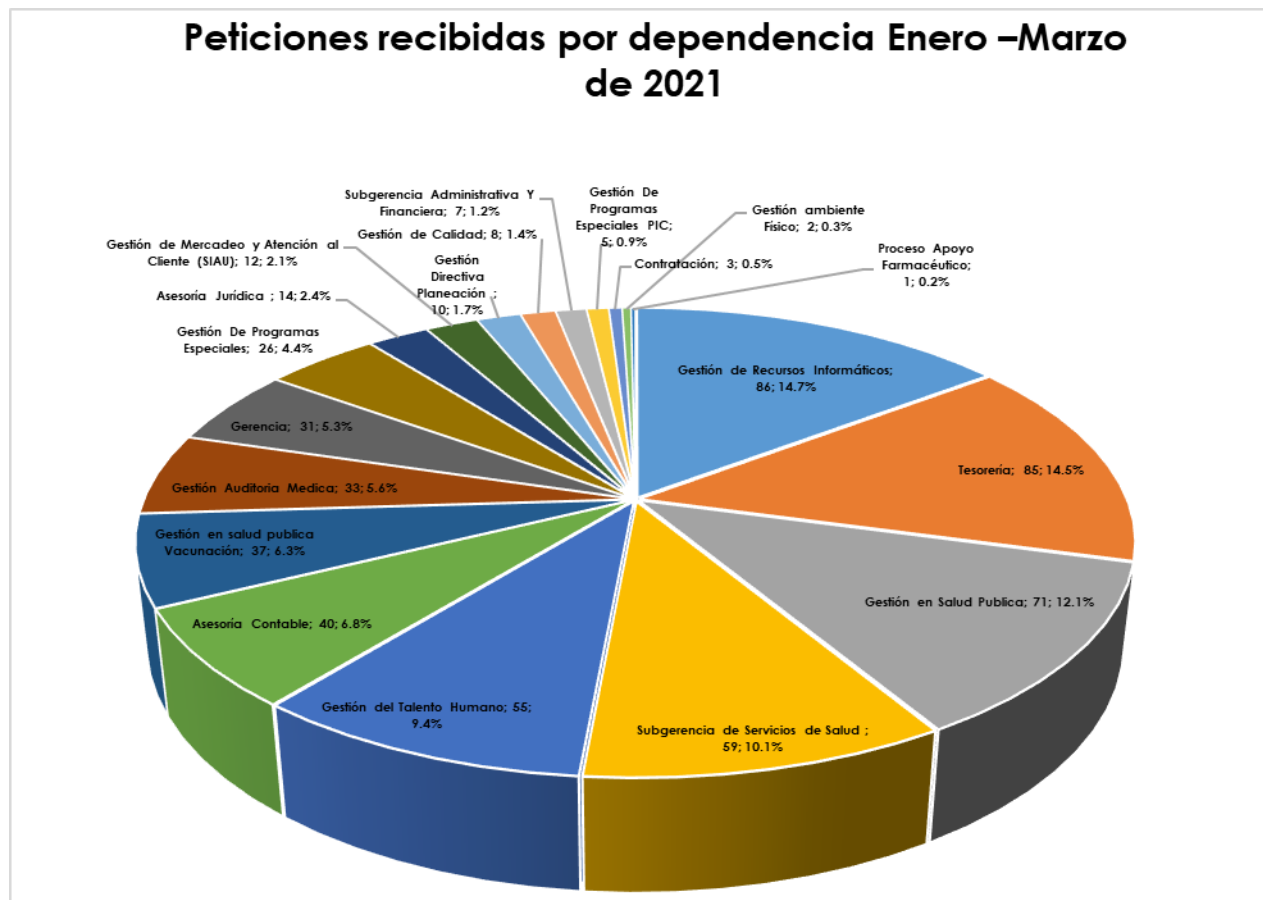
2. Canales de atención



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

	Numero	Dependencia
Peticiones 585	31	Gerencia
	10	Gestión Directiva Planeación
	8	Gestión de Calidad
	33	Gestión Auditoria Medica
	12	Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (SIAU)
	14	Asesoría Jurídica
	3	Contratación
	59	Subgerencia de Servicios de Salud
	37	Gestión en salud publica Vacunación
	71	Gestión en Salud Publica
	26	Gestión De Programas Especiales
	5	Gestión De Programas Especiales PIC
	1	Proceso Apoyo Farmacéutico
	7	Subgerencia Administrativa Y Financiera
	40	Asesoría Contable
	85	Tesorería
	55	Gestión del Talento Humano
86	Gestión de Recursos Informáticos	
2	Gestión ambiente Físico	
Quejas	92	Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (SIAU)

Reclamos	6	Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (SIAU)
Sugerencias	8	Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (SIAU)
Denuncias	0	
Felicitaciones	5	Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (SIAU)



Fuente: Software Ventanilla Correspondencia

Del 100% de las peticiones recibidas en la ESE, las dependencias a las que más se direccionaron las mismas fueron: Recursos Informáticos con un 14.7%, relacionado con solicitudes de historia clínica; Tesorería con el 14.5% en relación a tramites de facturas; Gestión en Salud Pública con el 12.1% respecto asociadas a solicitudes propias del proceso; Subgerencia de Servicios de Salud con el 10 % igualmente asociadas a solicitudes propias del proceso; Gestión del Talento

Humano con el 9.4% por las solicitudes de certificados laborales y solicitudes propias de las acciones del proceso; asesoría contable con el 6.8% en relación a solicitudes de certificados de retenciones 2020; Gestión en salud pública Vacunación con el 6.3% asociado a solicitudes de vacunación covid- 19.

Las dependencias con menor porcentaje de peticiones son: Proceso Apoyo Farmacéutico (0.2 %); Gestión ambiente Físico (0.3%); contratación (0.5%); Gestión Programas Especiales PIC (0.9 %); Subgerencia Administrativa y Financiera (1.2 %); Gestión de Calidad (1.4 %) respectivamente.

De igual forma se recibieron 92 quejas, 6 reclamos y 8 sugerencias, 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. Dicho comportamiento se asocia principales a quejas por entrega de medicamentos de la EPS comparta las cuales se les dio trámite oportuno como traslado por competencia a la EAPB correspondiente.

Por otro lado en cuanto a las sugerencias recibidas los principales motivos los cuales los usuarios manifiestan inconformidad y sugieren tomar las respectivas acciones de mejora que permita la satisfacción de los usuarios van dirigidas hacia la plataforma de Call Center y los tiempos de espera en la institución para la asignación o atención médica. Por ultimo en cuanto a las felicitaciones recibidas se reciben 5 en total, todas resaltando el buen trato de los profesionales y colaboradores con el usuario, la humanización del servicio y la buena disposición en la prestación de los servicios, acciones encaminadas a lograr la sensibilización de la totalidad de los colaboradores brindándole un reconocimiento mensual a los mismos como forma de reconocimiento y humanización.

4. Tiempo interno de respuesta a cada solicitud

Para los meses de enero a marzo se recibieron 683 solicitudes, clasificadas de la siguiente manera:

- 438 solicitudes de información.
- 56 solicitudes de certificaciones
- 98 QR
- 89 Glosas

Las 2 restantes corresponden a peticiones o solicitudes provenientes de los despachos judiciales

De las 438 solicitudes de información recibidas, 380 fueron contestadas en términos.

Así mismo de las 56 solicitudes de certificación laboral, 39 fueron contestadas en términos.

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 primer trimestre del año 2021, tanto las solicitudes de información como de documentos y certificaciones, el 87% 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 70% fueron contestadas en cumplimiento de los cinco días dispuestos por la Resolución Interna 312 de 2018.

Finalmente, encontramos que dentro de las solicitudes elevadas por nuestros usuarios, se registra un nuero considerable de quejas, las cuales de acuerdo a la información reportada por el software de correspondencia, el 97.9% 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.

Enero –Marzo	73 Solicitudes
---------------------	-----------------------

De las cuales 36 son respuestas a glosas no aceptadas, dentro del proceso de cobros o facturación, derivadas de la prestación de los servicios.

De acuerdo al análisis de solicitudes contestadas de manera negativa, se puede concluir que las mismas corresponden 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.

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

Enero –Marzo	590 Solicitudes
---------------------	------------------------

El porcentaje de solicitudes contestadas de manera positiva, corresponde al 86 por ciento de la totalidad de las peticiones radicadas en la ESE para los meses de enero a marzo de 2021.

Número de solicitudes de información que se ha contestado de manera no determinada.

Enero –Marzo	22 Solicitudes
---------------------	-----------------------

7. Recomendaciones

De acuerdo a resultados de oportunidad en respuesta a solicitudes radicadas en la institución, solicitar planes de mejora en las áreas o procesos donde no se ha tenido total adherencia a los términos de respuesta.

Continuar con el seguimiento a términos, especialmente donde se evidenciaron falencias.

Medir los tiempos de espera y respuesta en la plataforma de Call Center para la prestación del servicio efectiva y satisfacción de los usuarios.

Disponer de más ventanillas de atención para minimizar los tiempos de espera y de atención de los usuarios en cuanto a trámites que se requieran hacer de manera presencial.



Salud, tarea de todos

Fortalecer dentro de las estrategias de humanización del servicio con colaboradores usuarios la buena atención al cliente y los componentes que permitan la satisfacción del usuario y de los colaboradores para así disminuir el número de reportes por fallas en el proceso de atención a causa de la no humanización del servicio.