

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS	
Elaborado Por	Angie Catherine Soler Piraban Elva Yolanda Castañeda Puentes Paula Alejandra Torres Barrera Leidy Lucila Martínez Torres
Vigencia	Abril- Junio 2021

1. INTRODUCCION

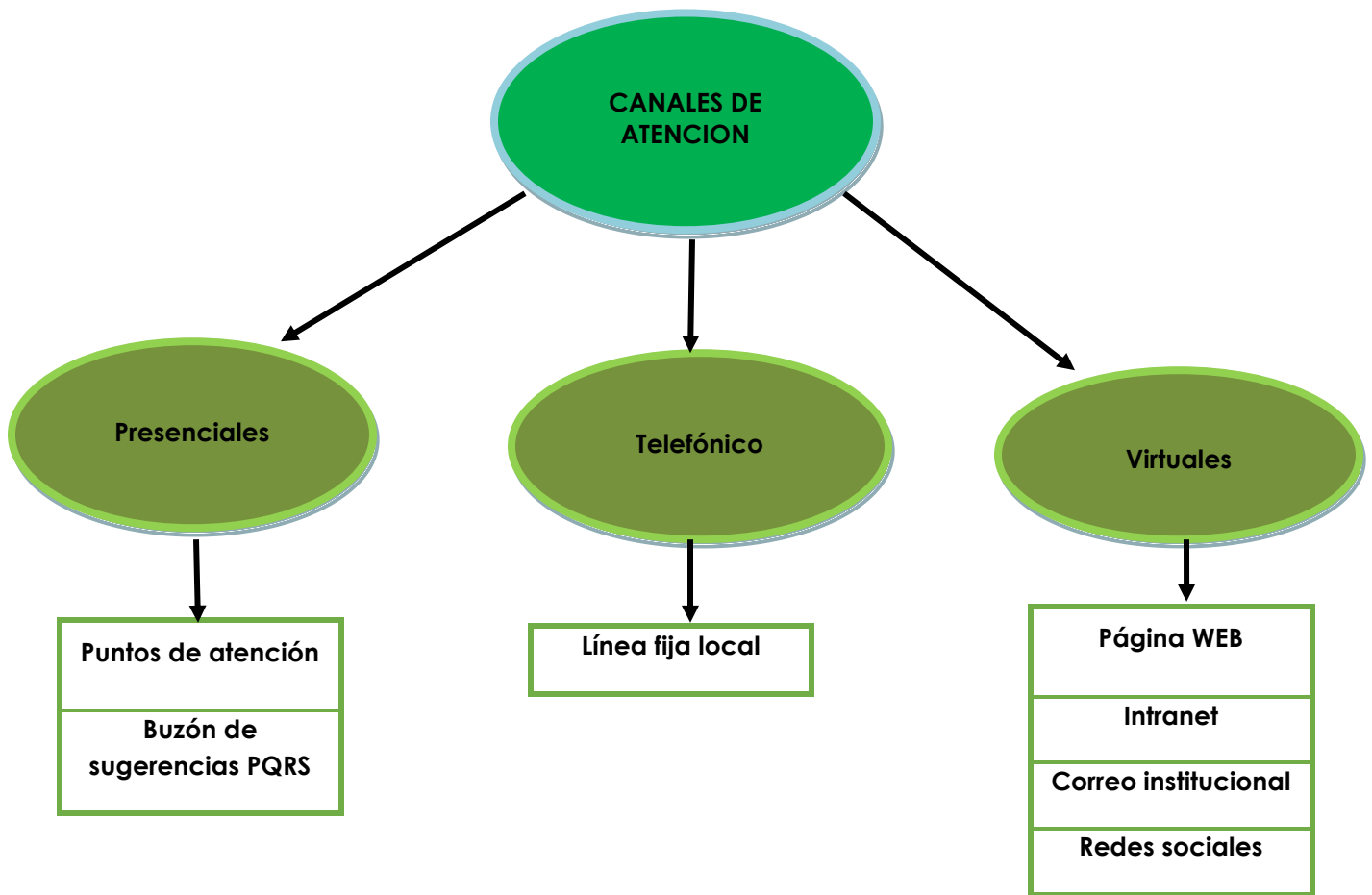
El Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, toda vez que permite visualizar e informarse de lo que sucede, cuáles son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionen con 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 PQRSD.

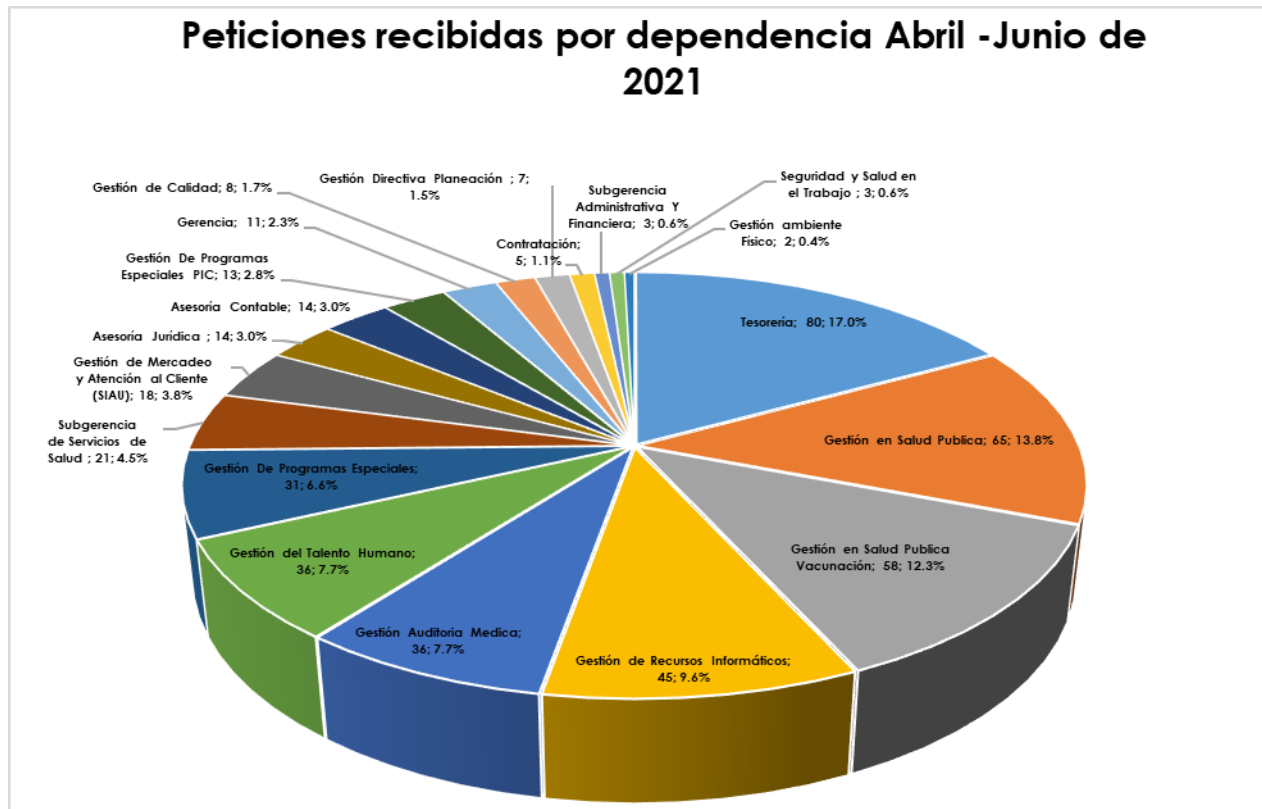
Aunado a lo anterior, Salud Sogamoso ESE con el fin de contar con la información y trazabilidad consolidada de las PQRSD radicadas en la entidad, dispuso de un software de ventanilla única de correspondencia, a través del cual se registran, derivan, asignan consecutivos, y semaforizan los términos de 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 y junio 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 Total 471	11	Gerencia
	7	Gestión Directiva Planeación
	8	Gestión de Calidad

	36	Gestión Auditoria Medica
	18	Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (SIAU)
	1	Control Interno
	14	Asesoría Jurídica
	5	Contratación
	21	Subgerencia de Servicios de Salud
	58	Gestión en Salud Publica Vacunación
	65	Gestión en Salud Publica
	31	Gestión De Programas Especiales
	13	Gestión De Programas Especiales PIC
	3	Subgerencia Administrativa Y Financiera
	14	Asesoría Contable
	80	Tesorería
	36	Gestión del Talento Humano
	3	Seguridad y Salud en el Trabajo
	45	Gestión de Recursos Informáticos
	2	Gestión ambiente Físico
Quejas	13	Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (SIAU)
Reclamos	17	Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (SIAU)
Sugerencias	9	Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (SIAU)
Denuncias	0	
Felicitaciones	4	Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (SIAU)



Del 100% de las peticiones recibidas en la ESE, las dependencias a las que más se direccionaron las mismas fueron: Tesorería con un 17%, relacionado con glosas y devoluciones y facturación; Gestión en Salud Pública con el 13.8% respecto asociadas a solicitudes propias del proceso; Gestión en Salud Pública vacunación con 12.3%, correspondiente a solicitudes de carnet de vacunas y vacunación covid; Gestión Recursos Informáticos con el 9.6%, asociadas a solicitudes de historia clínica; Gestión Auditoria Medica con el 7.7%, relacionado con notificación de glosas; Gestión del Talento Humano con el 9.4% por las solicitudes de certificados laborales y solicitudes propias de las acciones del proceso.

Las dependencias con menor porcentaje de peticiones son: Gestión ambiente Físico (0.4%); seguridad y salud en el trabajo (0.6%); Subgerencia Administrativa y Financiera (0.6%); contratación (1.1 %); Gestión Directiva Planeación (1.5 %) respectivamente.

De igual forma se recibieron 13 quejas, 17 reclamos y 89 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 una disminución considerable en la presentación de quejas, en comparación con el primer trimestre de 2021. Dicho comportamiento se asocia a que para el primer trimestre de 2021 se radicaron un gran número de quejas por entrega de medicamentos de la EPS compartida a las cuales se les dio traslado por competencia a la EAPB correspondiente, toda vez que la ESE, no tenía contratado este servicio con la respectiva EAPB; en este orden de ideas para el segundo trimestre de 2021, las quejas se relacionaron con la humanización del servicios y por la plataforma Call center.

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; Del mismo modo con el objetivo de disminuir la insatisfacción del usuario se han realizado diferentes acciones de mejora como el seguimiento oportuno de los tiempos de respuesta de la plataforma de Call Center. Del mismo modo se reciben 4 felicitaciones las cuales resaltan el trato humanizado de los colaboradores hacia los usuarios.

4. Tiempo interno de respuesta a cada solicitud

Para los meses de abril a junio se recibieron 501 solicitudes, clasificadas de la siguiente manera:

- 361 solicitudes de información y documentos.
- 31 solicitudes de certificaciones
- 30 QR
- 78 Glosas

La 01 restante corresponden a petición o solicitud proveniente de los despachos judiciales.

De las 361 solicitudes de información recibidas, 253 fueron contestadas en términos.

Así mismo de las 31 solicitudes de certificación laboral, 22 fueron contestadas en términos.

Por otra parte, de las 30 quejas y reclamos, 09 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), así como la fecha efectiva de notificación de la misma al usuario y atendiendo a los informes que el mismo software permite extraer; se pudo identificar, que para el segundo trimestre del año 2021, tanto las solicitudes de información como de documentos el 60 % 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 71 % 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 número considerable de quejas, las cuales de acuerdo a la información reportada por el software de correspondencia, el 3 % se contestaron dentro de los 15 días hábiles siguientes a su radicación.

Así las cosas se ha requerido de la formulación e implementación de planes de mejoramiento que permitan corregir la desviación presentada en los meses evaluados, de manera tal que las variables objeto de verificación respondan al cumplimiento de los términos legales y por ende a la garantía de los derechos que constitucional y legalmente le asisten a nuestros usuarios.

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

Abril-Junio	55 Solicitudes
--------------------	-----------------------

De las cuales 35 son respuestas a glosas no aceptadas, Historias clínicas de pacientes que no pertenecen a la institución o no tienen la competencia como tampoco la autorización para levantar la reserva legal de la misma; negación de aplicación de vacunas COVID-19 a usuarios no priorizados dentro de las diferentes etapas de vacunación establecidas por el Plan Nacional de Vacunación, siendo estas las causas más repetidas reportadas en el software de correspondencia institucional.

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

Abril- Junio	445 Solicitudes
---------------------	------------------------

Quedando pendiente una petición por ser contestada al usuario, dado que en su lugar se procedió a la aplicación del biológico solicitado.

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

Abril- Junio	Ninguna
---------------------	----------------

8. 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.

Fortalecer los canales de atención y asignación de citas con el objetivo de disminuir barreras de acceso al servicio y los tiempos de espera para la atención de los usuarios

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.