



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS

Elaborado Por	Angie Catherine Soler Piraban Elva Yolanda Castañeda Puentes Leidy Lucila Martínez Torres
Vigencia	JULIO-SEPTIEMBRE 2021

1. INTRODUCCION

Salud Sogamoso ESE cuenta con un procedimiento de gestión y trámite documental cuyo objetivo es Centralizar, administrar, controlar y normalizar el trámite de los documentos que ingresan a la institución y los documentos enviados por la institución (respuestas y/o solicitudes), garantizando una adecuada prestación del servicio en cumplimiento a la normatividad vigente.

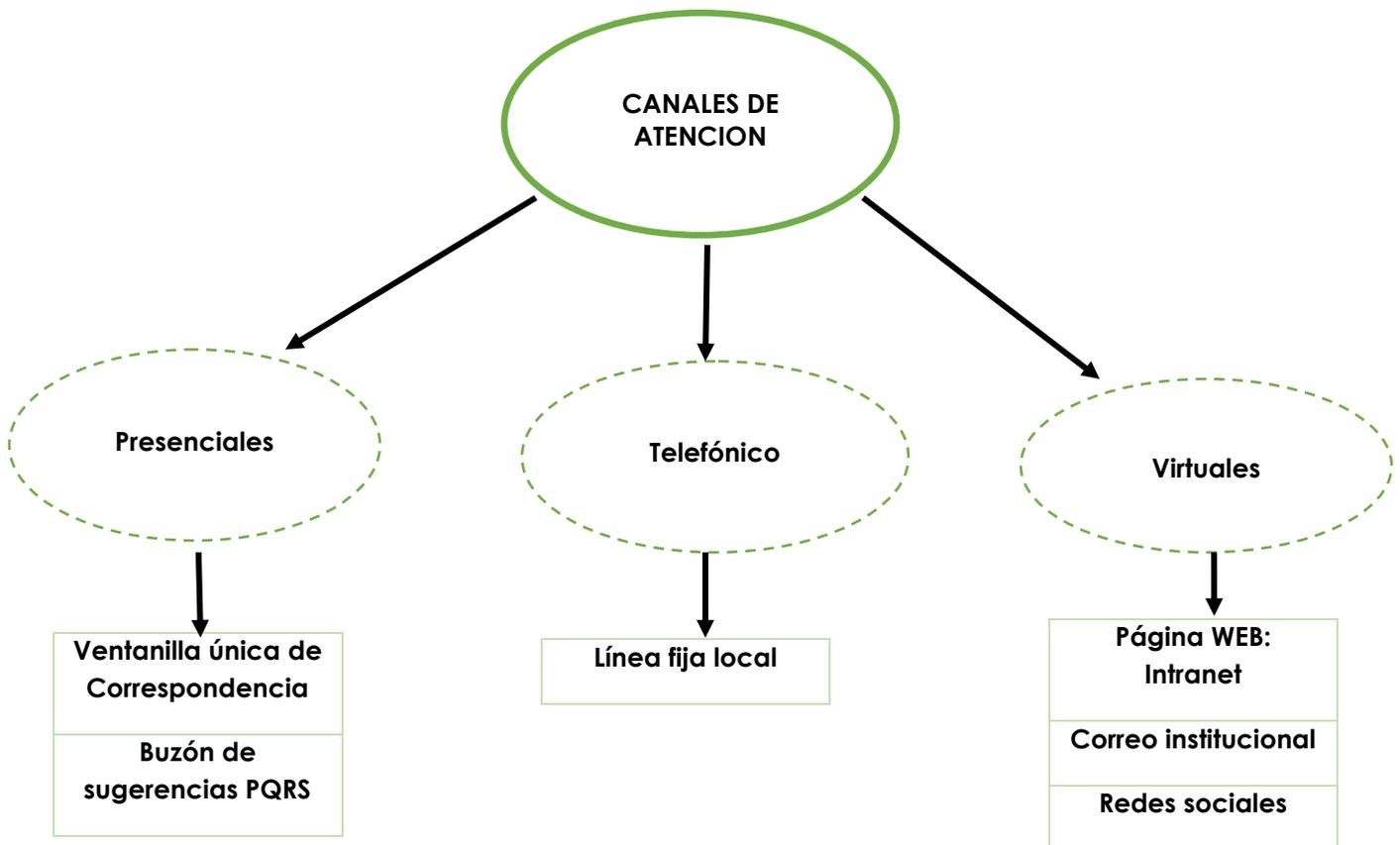
De igual manera se cuenta con el sistema de Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, toda vez que permite visualizar e informarse de lo que sucede, cuáles son las inquietudes, quejas y sugerencias (principalmente) 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.

De acuerdo a lo anterior, en Salud Sogamoso ESE, la atención y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), 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, denuncias y felicitaciones en la ESE; documentos a través de los cuales se definen, entre otros aspectos, los canales oficiales para la recepción de PQRSDF, la competencia y los términos para responder o resolver las PQRSDF.

Aunado a lo anterior, Salud Sogamoso ESE 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 PQRSDF recibidas por los diferentes canales de comunicación y atención habilitados por Salud Sogamoso ESE durante el periodo comprendido entre julio y septiembre del año 2021, usa como fuente de información el software de correspondencia antes mencionado.

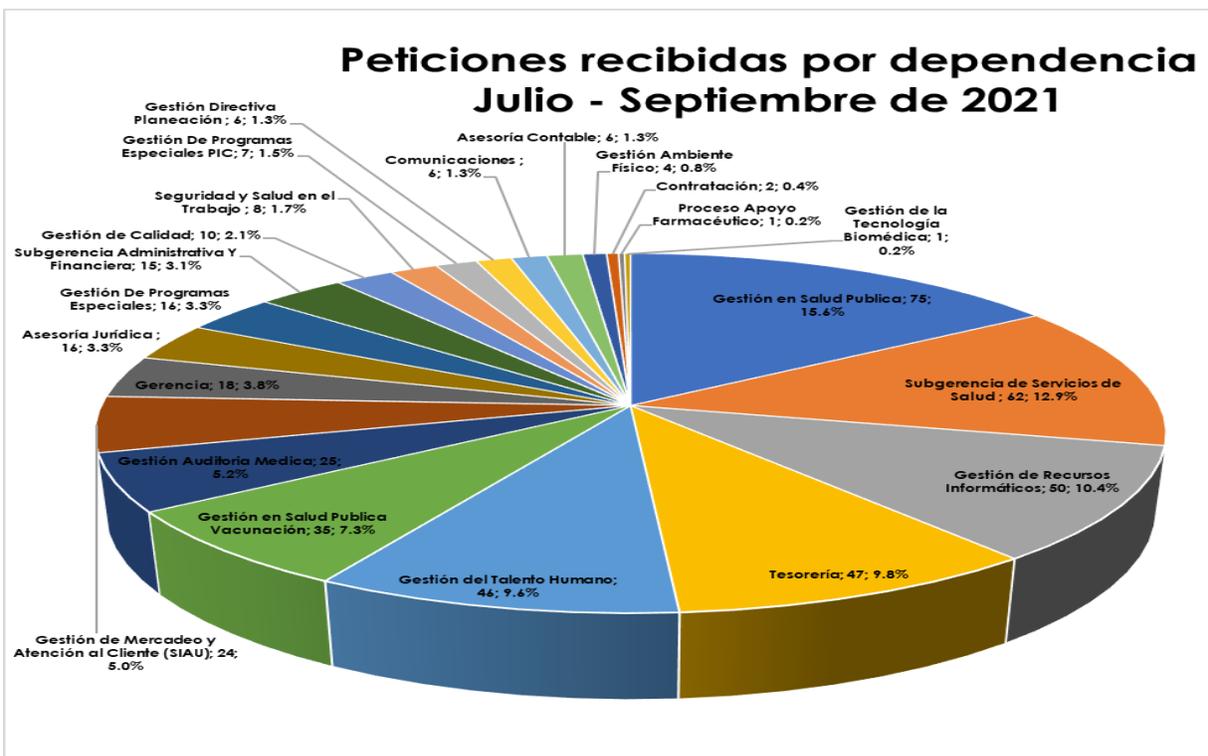
2. Canales de atención



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

	Numero	Dependencia
Peticiones Total 480	18	Gerencia
	6	Gestión Directiva Planeación
	10	Gestión de Calidad
	25	Gestión Auditoria Medica
	24	Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (SIAU)
	16	Asesoría Jurídica
	2	Contratación
	6	Comunicaciones
	62	Subgerencia de Servicios de Salud
	35	Gestión en Salud Publica Vacunación
	75	Gestión en Salud Publica
	16	Gestión De Programas Especiales
	7	Gestión De Programas Especiales PIC
	1	Proceso Apoyo Farmacéutico
	15	Subgerencia Administrativa Y Financiera
	6	Asesoría Contable
	47	Tesorería
	46	Gestión del Talento Humano
8	Seguridad y Salud en el Trabajo	
50	Gestión de Recursos Informáticos	
4	Gestión Ambiente Físico	

	1	Gestión de la Tecnología Biomédica
Quejas	24	Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (SIAU)
Reclamos	10	Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (SIAU)
Sugerencias	10	Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (SIAU)
Denuncias	0	



Para el periodo comprendido entre Julio – Septiembre de 2021, a través de los diferentes canales de atención establecidos por Salud Sogamoso ESE, se recibieron un total de 480 peticiones.

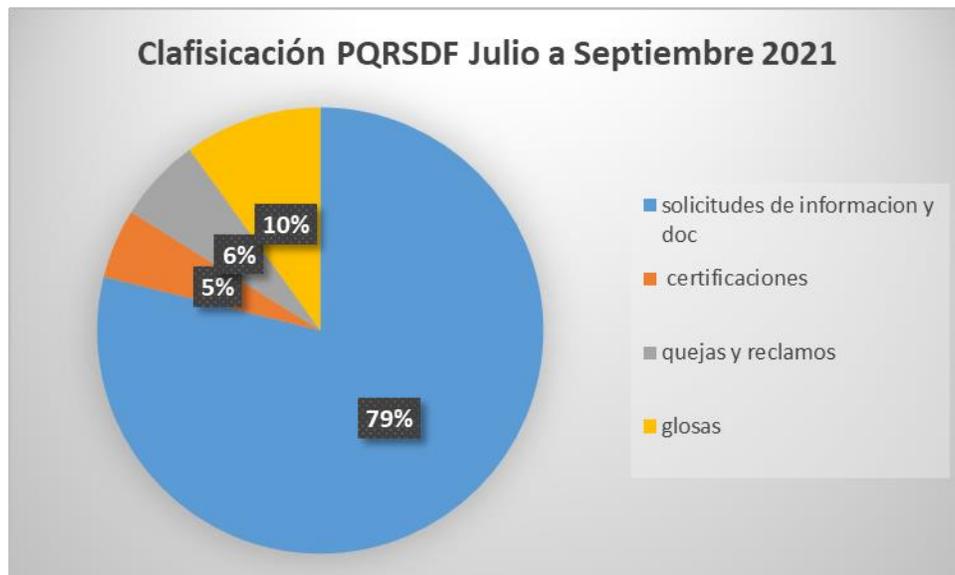
Del 100% de las peticiones recibidas en la ESE, las dependencias a las que más se direccionaron las mismas fueron: Vigilancia en Salud Pública con un 15.6 %, dada las solicitudes de

información propias del proceso; Subgerencia de Servicios de Salud con 7.2%, por tramites propios del subproceso; Gestión de recursos informáticos con 10.4% asociado a solicitudes de historias clínicas; tesorería con 9.8% en relación a tramites de facturación y cartera; Gestión de Talento Humano con el 9.6%, ligado a solicitudes de certificaciones laborales; Gestión en Salud Publica - Vacunación con el 7.3% asociado a solicitudes de carnet de vacunación.

Las dependencias con menor porcentaje de peticiones son Gestión Tecnología biomédica (0.2%), Gestión Farmacéutica (0.2%), Contratación (0.4%), Gestión de Ambiente Físico (0.8%).

De igual forma se recibieron 24 quejas direccionadas a la oficina de SIAU, 10 reclamos y 10 sugerencias. Para el trimestre se observa un aumento de las quejas, en comparación con el periodo anterior, estas quejas se relacionan en gran medida a la demora en la respuesta de call center, para lo cual la ESE formula el respectivo plan de mejoramiento a fin de hacer seguimiento a los tiempos de respuesta en la plataforma de call center.

4. Tiempo interno de respuesta a cada solicitud



Para los meses de julio - septiembre se recibieron **514** solicitudes, clasificadas de la siguiente manera:

- 403 Solicitudes de información y documentos.
- 26 Solicitudes de certificaciones

- 34 Quejas y Reclamos
- 51 Glosas

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

De las 403 solicitudes de información y documentos recibidas, **357** fueron contestadas en términos.

Así mismo de las 26 solicitudes de certificación laboral, **19** fueron contestadas en términos.

Por otra parte, de las 34 quejas y reclamos, **30** 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 tercer trimestre del año 2021, tanto las solicitudes de información como de documentos el 88% 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 importante, se identificó, que de las solicitudes de certificaciones, radicadas tanto por usuarios externos como internos (colaboradores), el 73% 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 88% se contestaron dentro de los 15 días hábiles siguientes a su radicación.

Así las cosas se requiere 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.

Número de solicitudes de información que se ha contestado de manera negativa:

Julio - Septiembre	47 solicitudes
--------------------	----------------

De las cuales 20 son respuestas a glosas no aceptadas, 05 a Historias clínicas de pacientes que no pertenecen a la institución o que nos son los titulares de la historia, usuarios no priorizados, y las restantes corresponden al no préstamo de auditorio, a la no autorización de prácticas empresariales, entre otras.

5. Número de solicitudes de información que se ha contestado de manera positiva:

Julio - Septiembre	460 solicitudes.
--------------------	------------------

El porcentaje de solicitudes contestadas de manera positiva, corresponde al 89.49% de la totalidad de peticiones radicadas y tramitadas en Salud Sogamoso ESE

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

Julio - Septiembre	7 solicitudes.
--------------------	----------------

De la totalidad de solicitudes radicadas, el 1,3% fueron contestadas con una respuesta no determinada, lo que hace referencia a que en el momento de determinar si se trataba de una respuesta positiva o negativa, las mismas no fueron clasificadas por sus características.

7. Recomendaciones

De acuerdo a los resultados de oportunidad, en respuesta a las 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 cumplimiento de términos y calidad de la información por parte de la coordinación de gestión documental y la oficina jurídica de la institución, especialmente donde se evidenciaron falencias.

En cuanto al trámite de PQRSDf, reforzar el cumplimiento del procedimiento en cuanto a los tiempos de radicación, notificación, traslado al profesional responsable y respuesta con el fin de minimizar el riesgo y dar respuesta oportuna a cada manifestación registrada en el sistema.

De igual manera continuar con la medición de oportunidad y de tiempos de espera, de acuerdo al informe mensual de satisfacción del usuario y realizar seguimiento a la plataforma de Call Center.

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.