



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS

Elaborado Por	Angie Catherine Soler Piraban Elva Yolanda Castañeda Puentes Leidy Lucila Martínez Torres
Vigencia	OCTUBRE-DICIEMBRE 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.

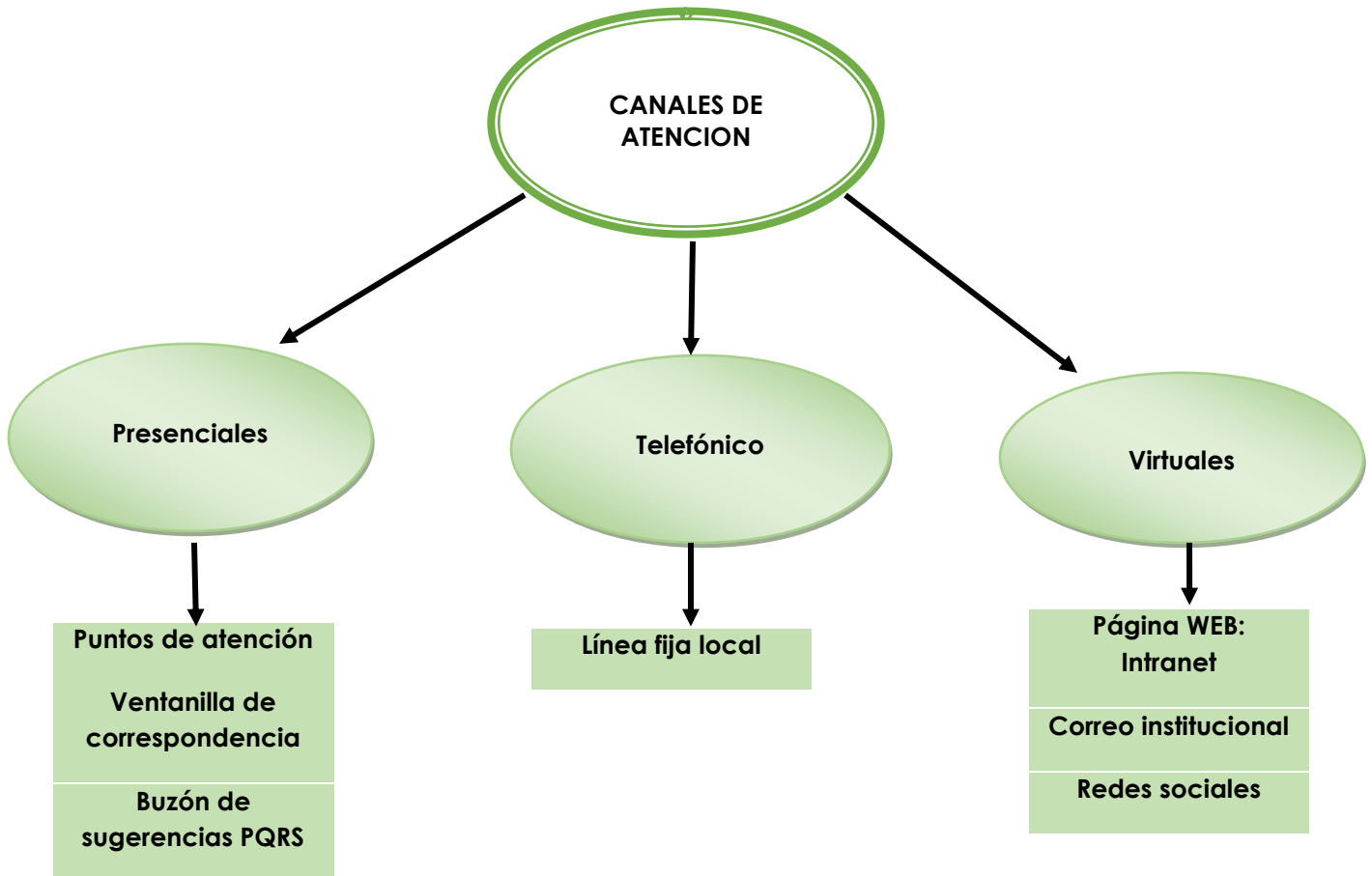
De igual manera se cuenta con el sistema de Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, toda vez que permite visualizar e informarse de lo que sucede, cuáles son las inquietudes, quejas y sugerencias (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 octubre - diciembre del año 2021, registrado a la vez en el software antes mencionado

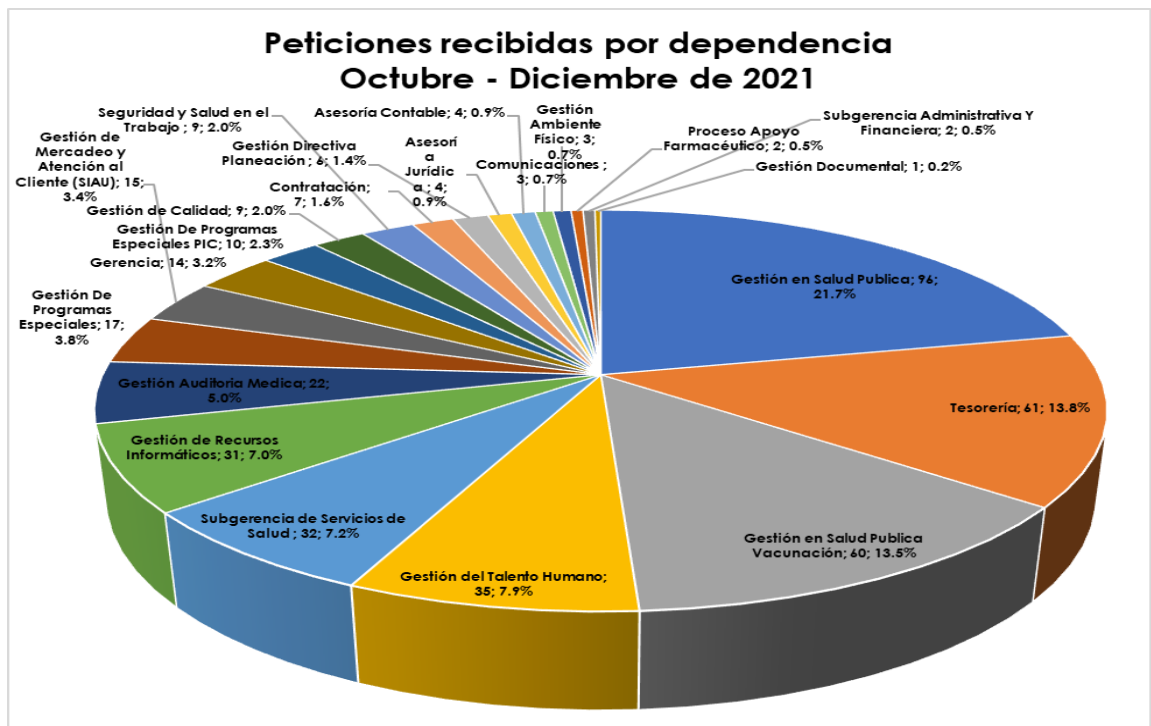
2. Canales de atención



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

	Numero	Dependencia
Peticiones Total 443	14	Gerencia
	6	Gestión Directiva Planeación
	9	Gestión de Calidad
	22	Gestión Auditoria Medica
	15	Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (SIAU)
	4	Asesoría Jurídica
	7	Contratación
	3	Comunicaciones
	32	Subgerencia de Servicios de Salud
	60	Gestión en Salud Publica Vacunación
	96	Gestión en Salud Publica
	17	Gestión De Programas Especiales
	10	Gestión De Programas Especiales PIC
	2	Proceso Apoyo Farmacéutico
	2	Subgerencia Administrativa Y Financiera
	4	Asesoría Contable
	61	Tesorería
35	Gestión del Talento Humano	

	9	Seguridad y Salud en el Trabajo
	31	Gestión de Recursos Informáticos
	3	Gestión Ambiente Físico
	1	Gestión Documental
Quejas	10	Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (SIAU)
Reclamos	21	Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (SIAU)
Sugerencias	1	Gestión de Mercadeo y Atención al Cliente (SIAU)
Denuncias	0	



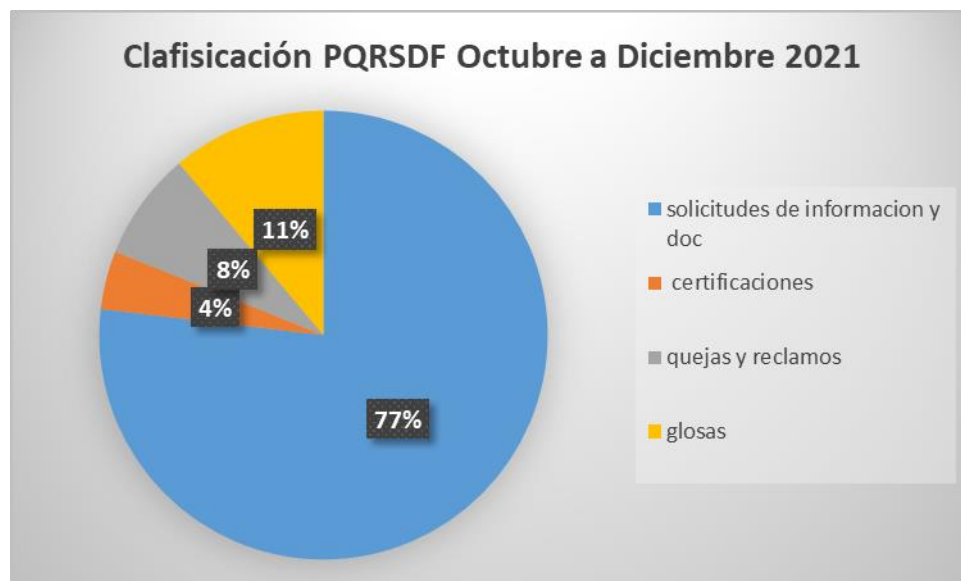
Para el periodo comprendido entre Octubre – Diciembre de 2021, a través de los diferentes canales de atención establecidos por Salud Sogamoso ESE, se recibieron un total de 443 peticiones.

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 21.7 %, dada las solicitudes de información propias del proceso; tesorería con 13.8% en relación a tramites de facturación y cartera; Gestión en Salud Pública - Vacunación con el 13.5% asociado en su mayoría ha solicitudes de información por vacunación COVID- 19; Gestión de Talento Humano con el 7.9%, ligado a solicitudes de certificaciones laborales, retiro de cesantías y renuncias a cargos respectivamente; Subgerencia de Servicios de Salud con 7.2%, por tramites propios del subproceso; Gestión de recursos informáticos con 12.4% asociado a solicitudes de historias clínicas.

Las dependencias con menor porcentaje de peticiones son Gestión Documental (0.2%), subgerencia Administrativa y Financiera (0.5%), Gestión Farmacéutica (0.5%), Gestión Ambiente Físico Planeación (0.7%) y Comunicaciones (0.7%)

De igual forma se recibieron 10 quejas direccionadas a la oficina de SIAU, 21 reclamos y 1 sugerencia. Para el trimestre se observa una disminución de las quejas, en comparación con el periodo anterior, producto del seguimiento realizado a los planes de mejora establecidos

4. Tiempo interno de respuesta a cada solicitud



Para los meses de octubre a diciembre se recibieron **474** solicitudes, clasificadas de la siguiente manera:

- 364 solicitudes de información y documentos.
- 20 solicitudes de certificaciones
- 37 QR
- 53 Glosas

Una vez realizado el análisis de la información, se pudo identificar que de las solicitudes de información y documentos recibidos, **314** fueron contestadas en términos.

Así mismo de las 20 solicitudes de certificación laboral, 15 fueron contestadas en términos.

Por otra parte, de las 37 quejas y reclamos, 34 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 cuarto trimestre del año 2021, tanto las solicitudes de información como de documentos el **86%** 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 **75%** 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 **91%** 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.

5. Número de peticiones que se ha contestado de manera negativa.

Octubre-Diciembre	34 solicitudes
-------------------	----------------

De las cuales 19 son respuestas a glosas no aceptadas, las restantes corresponden a solicitudes relacionadas con copias de Historias clínicas de pacientes que no pertenecen a la institución o que nos son los titulares de la historia, usuarios no priorizados, prácticas empresariales, respuesta a mandamiento de pago, copia de resultados de citología entre otros.

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

Octubre-Diciembre	438 solicitudes.
-------------------	------------------

El porcentaje de solicitudes de información que se ha contestado de manera positiva es de 92.45% de la totalidad de peticiones radicadas y tramitadas en Salud Sogamoso ESE

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

Octubre-Diciembre	2 solicitudes
-------------------	---------------

De la totalidad de solicitudes radicadas, el 0,4% 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.

8. Recomendaciones

Continuar con la solicitud de planes de mejora en las áreas o procesos donde no se ha tenido total adherencia a los términos de respuesta, de acuerdo a los resultados de oportunidad.

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 PQRSD, intensificar el seguimiento de 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.