

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS	
<b>Elaborado Por</b>	LEIDY LUCILA MARTINEZ TORRES ELVA YOLANDA CASTAÑEDA PUENTES SILVIA ROCIO JIMENEZ TAMAYO
<b>Vigencia</b>	Octubre-diciembre 2022

## 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.

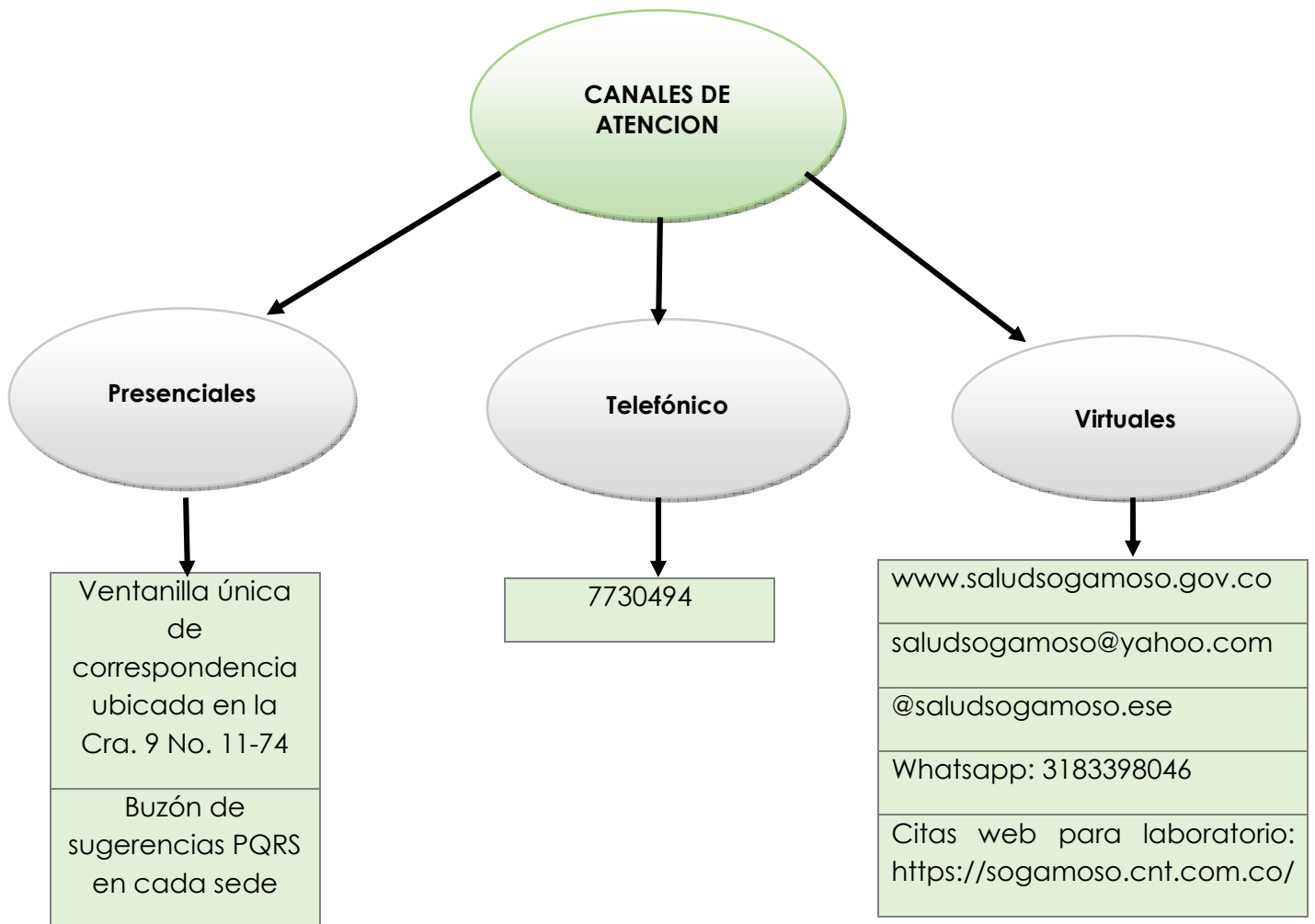
Es así como parte fundamental de nuestro proceso, lo constituye la recepción y gestión de las peticiones, quejas y reclamos que presentan los ciudadanos relacionados con el cumplimiento de la misión de la entidad, permitiéndonos interactuar con nuestros usuarios, logrando respuestas efectivas y oportunas 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 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 - diciembre** del año 2022, registrado a la vez en el software antes mencionado.

## 1. Canales de atención

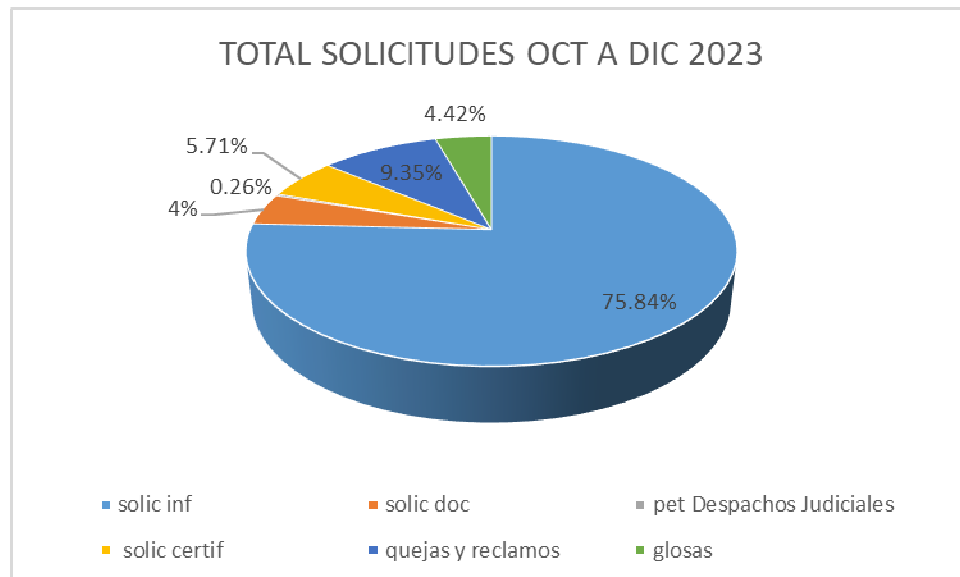


**2. Numero de PQRS recibidas por cada modalidad o tipología y dependencia.**

	Numero	Dependencia
<b>Peticiones 352</b>	<b>6</b>	Gerencia
	<b>11</b>	Gestión de Calidad
	<b>2</b>	Gestión Directiva Planeación
	<b>23</b>	Gestión de Atención al Usuario y su Familia (SIAU)
	<b>11</b>	Gestión Mercadeo y Comunicaciones
	<b>6</b>	Asesoría Jurídica
	<b>13</b>	Contratación
	<b>20</b>	Subgerencia de Servicios de Salud
	<b>13</b>	Gestión Auditoria Medica
	<b>59</b>	Gestión en salud publica Vacunación
	<b>50</b>	Gestión en Salud Publica
	<b>22</b>	Gestión De Programas Especiales
	<b>18</b>	Gestión De Programas Especiales PIC
	<b>3</b>	Gestión Farmacéutica
	<b>4</b>	Subgerencia administrativa y Financiera
	<b>6</b>	Asesoría Contable
	<b>27</b>	Tesorería
	<b>24</b>	Gestión del Talento Humano
<b>3</b>	Seguridad y Salud en el Trabajo	
<b>29</b>	Gestión de Recursos Informáticos	

	<b>2</b>	Gestión Ambiente Físico
<b>Quejas</b>	<b>15</b>	Gestión de Atención al Usuario y su Familia (SIAU)
<b>Reclamos</b>	<b>21</b>	Gestión de Atención al Usuario y su Familia (SIAU)
<b>Denuncias</b>	<b>0</b>	Gestión de Atención al Usuario y su Familia (SIAU)
<b>Felicitaciones</b>	<b>13</b>	Gestión de Atención al Usuario y su Familia (SIAU)

### 3. Tiempo interno de respuesta a cada solicitud



Para los meses de octubre a diciembre de 2022 se recibieron **386** solicitudes, clasificadas de la siguiente manera:

- 292 solicitudes de información
- 17 solicitudes de documentos.
- 01 peticiones de Despachos Judiciales
- 22 solicitudes de certificaciones
- 36 quejas y reclamos

- 17 glosas
- 1. Una vez realizado el análisis de la información, se pudo identificar que, de las solicitudes de información recibidas, **253** fueron contestadas en términos.
- 2. De otra parte, se identificó que, de las solicitudes de documentos, **14** fueron contestadas en términos.
- 3. Así mismo **17** solicitudes de certificación fueron contestadas en términos.
- 4. De la misma manera las **37** quejas y reclamos fueron contestados en términos.
- 5. Finalmente, y con respecto a la respuesta a glosas, **12** 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 2022, 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 **77%** 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 y reclamos, 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.

Por su parte, se identificó que, de las glosas radicadas a la ESE, el **70%** se contestaron dentro de los 15 días hábiles siguientes a su radicación.

No obstante, lo anterior, se requiere de la formulación e implementación de planes de mejoramiento para los casos en que no se dio respuesta oportuna a la petición de información o documentos, 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.

En cuanto al requerimiento judicial los mismos fueron contestados al **100%** en término y oportunidad.

#### **4. Número de solicitudes de información que se ha contestado de manera negativa.**

Dentro del proceso de respuesta a las peticiones, quejas y reclamos, se emitieron respuestas negativas a las solicitudes, clasificadas entre otras, por los siguientes conceptos:

- Respuestas a glosas no aceptadas, solicitudes de préstamo de auditorio y carpas institucionales; peticiones relacionadas con negación de solicitudes de copias de Historias clínicas de pacientes que no pertenecen a la institución o que no son los titulares de la historia o autorizados, copias de carné de vacunación de usuarios no vacunados en la ESE, entre otros.

<b>Octubre-Diciembre</b>	<b>32 solicitudes</b>
--------------------------	-----------------------

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

<b>Octubre-Diciembre</b>	<b>350 solicitudes.</b>
--------------------------	-------------------------

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

<b>Octubre-Diciembre</b>	<b>4</b>
--------------------------	----------

#### **7. Recomendaciones**

- Verificar que al momento de cargar el soporte al software de correspondencia institucional, se registre la fecha de notificación al usuario más no la fecha en que se solicita el código.
- Que en el software de correspondencia institucional se cargue el oficio de respuesta junto con el soporte de notificación de la misma al usuario en un solo archivo pdf.