	<b>SALUD SOGAMOSO E.S. E</b>	<b>Código: GAU-F-007</b>
	<b>ELABORACION DEL INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS</b>	<b>Versión: 0</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>Páginas: 1 de 5</b>

<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS</b>	
<b>Elaborado Por</b>	<p>LEIDY LUCILA MARTINEZ TORRES</p> <p>ELVA YOLANDA CASTAÑEDA PUENTES</p> <p>SILVIA ROCIO JIMENEZ TAMAYO</p>
<b>Vigencia</b>	JULIO - SEPTIEMBRE 2023

## TABLA DE CONTENIDO

2.	INTRODUCCION .....	3
3.	CANALES DE ATENCIÓN .....	4
4.	NUMERO DE PQRS RECIBIDAS POR CADA MODALIDAD O TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.....	5
5.	TIEMPO INTERNO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD .....	6
6.	NÚMERO DE SOLICITUDES DE QUE SE CONTESTARON DE MANERA NEGATIVA.....	8
7.	NÚMERO DE SOLICITUDES QUE SE CONTESTARON DE MANERA POSITIVA.....	8
8.	NÚMERO DE SOLICITUDES QUE SE CONTESTARON DE MANERA NO DETERMINADA. ....	8
9.	RECOMENDACIONES .....	9

## 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.

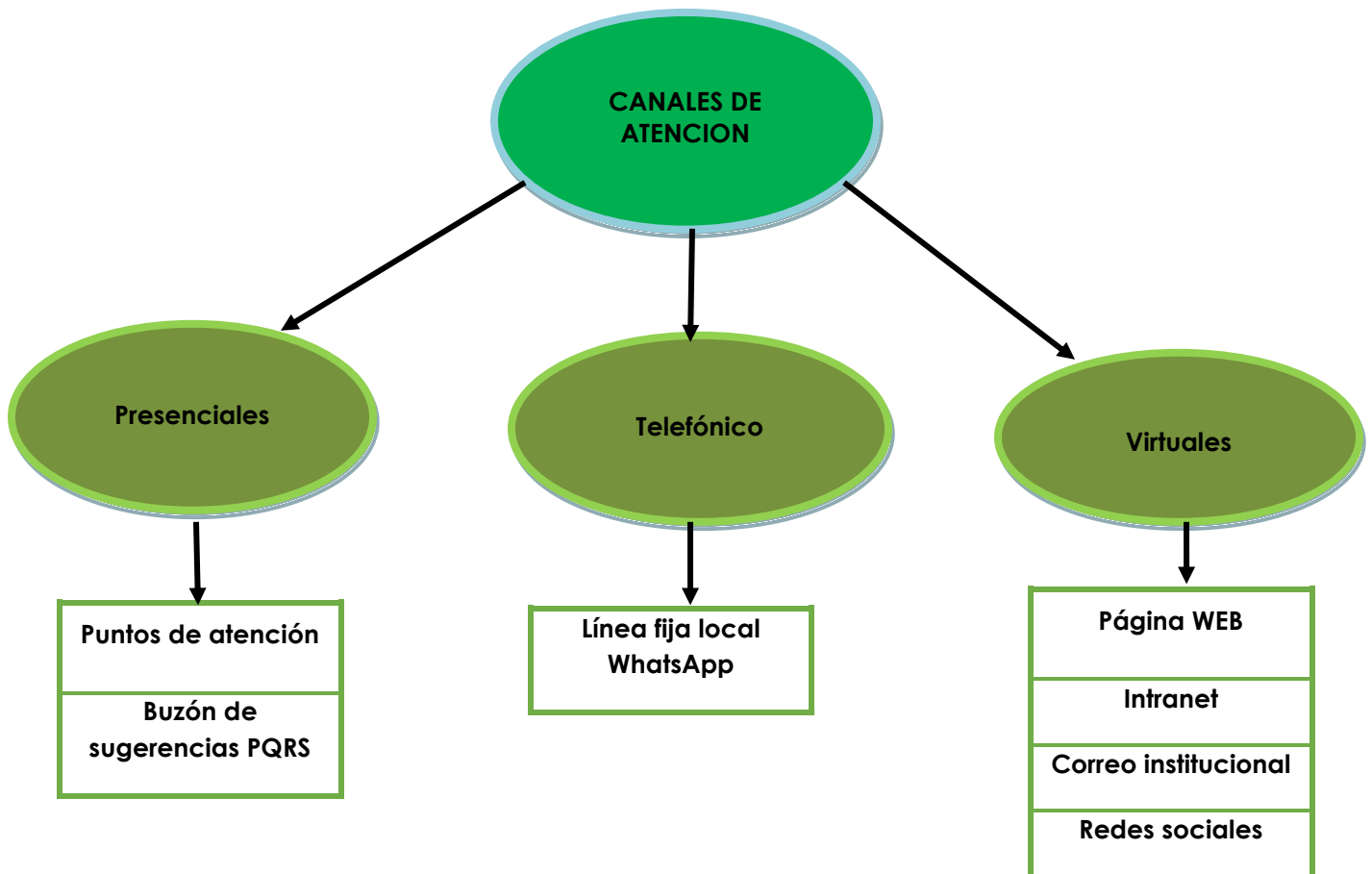
Es así como parte fundamental de nuestro proceso, lo constituye la recepción y gestión de las peticiones, quejas y reclamos que presentan los ciudadanos relacionados con el cumplimiento de la misión de la entidad, permitiéndonos interactuar con nuestros usuarios, logrando respuestas efectivas y oportunas 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 trámite 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 1952 del 2019 "Código Único Disciplinario" modificada por la Ley 2091 de 2021, 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 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 **julio – septiembre** del año 2023, 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.**

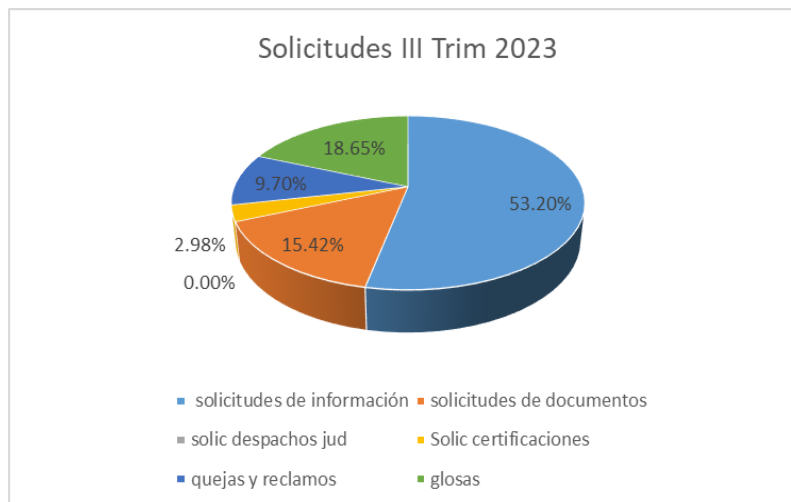
	Numero	Dependencia
<b>Peticiones Julio- Septiembre 364</b>	4	Gerencia
	2	Gestión de Calidad
	2	Planeación Estratégica
	6	Gestión Jurídica
	5	Contratación
	46	Subgerencia de Servicios de Salud
	4	Gestión de Atención al Usuario y su Familia
	12	Gestión de Rutas Integrales de Atención en Salud
	45	Gestión Salud Publica
	53	Plan de Intervenciones Colectivas PIC
	12	Gestión Salud Publica Vacunación
	19	Gestión Programas Especiales
	1	Gestión Farmacéutica
	12	Gestión del Talento Humano
	2	Subgerencia Administrativa y Financiera
	61	Auditoría de cuentas
	9	Gestión de Cartera y Costos
	13	Gestión de Tesorería
	6	Gestión de la Contabilidad
	1	Gestión Ambiente Físico
34	Gestión de Recursos Informáticos	

	<b>14</b>	Gestión de Recursos Informáticos y Comunicaciones
	<b>1</b>	Gestión de Equipos Biomédicos y de Soporte Tecnológico Asistencial
<b>Quejas</b>	<b>22</b>	Gestión de Atención al Usuario y su Familia
<b>Reclamos</b>	<b>17</b>	Gestión de Atención al Usuario y su Familia
<b>Sugerencias</b>	<b>4</b>	Gestión de Atención al Usuario y su Familia
<b>Denuncias</b>	<b>0</b>	Gestión de Atención al Usuario y su Familia
<b>Felicitaciones</b>	<b>19</b>	Gestión de Atención al Usuario y su Familia

#### 4. TIEMPO INTERNO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD

Para los meses de **julio a septiembre** de 2023 se recibieron **403** solicitudes, clasificadas de la siguiente manera:

- 214 solicitudes de información
- 62 solicitudes de documentos.
- 0 peticiones de Despachos Judiciales
- 12 solicitudes de certificaciones
- 39 quejas y reclamo
- 75 glosas



1. Una vez realizado el análisis de la información, se pudo identificar que, de las solicitudes de información recibidas, **198** fueron contestadas en términos.
2. De otra parte, se identificó que, de las solicitudes de documentos, **61** fueron contestadas en términos.
3. Así mismo **10** solicitudes de certificación fueron contestadas en términos.
4. De la misma manera las **39** quejas y reclamos fueron contestados en términos.
5. Finalmente, y con respecto a la respuesta a glosas, **60** 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 2023.

- Tanto las solicitudes de información como de documentos, el **93%** 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; casos especialmente relacionados con peticiones de usuarios del sector rural del municipio, a quienes además se avisó de manera telefónica sobre la expedición de la respuesta a su solicitud, y la necesidad de acercarse a las instalaciones de la ESE a recibirla.
- 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 **83%** fueron contestadas en cumplimiento de los cinco (05) días dispuestos por la Resolución Interna 312 de 2018.
- Por su parte, encontramos que, dentro de las solicitudes elevadas por nuestros usuarios, se registra un número considerable de quejas y reclamos, las cuales, de acuerdo con la información reportada por el software de correspondencia, el **100%** se contestaron dentro de los 15 días hábiles siguientes a su radicación.
- finalmente, se identificó que, de las glosas radicadas a la ESE, el **80%** 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 para el periodo evaluado no se recibieron requerimientos judiciales.

#### 5. NÚMERO DE SOLICITUDES DE QUE SE CONTESTARON DE MANERA NEGATIVA.

<b>Julio-Septiembre</b>	<b>76 solicitudes</b>
-------------------------	-----------------------

Dentro del proceso de respuesta a las peticiones, quejas y reclamos, se emitieron **76** respuestas negativas a las solicitudes, clasificadas entre otras, por los siguientes conceptos:

- ✓ 28 respuestas a glosas no aceptadas
- ✓ 9 solicitudes relacionadas con negación de solicitudes de copias de Historias clínicas de usuarios que no pertenecen a la institución o que no son los titulares de la historia o autorizados
- ✓ 07 solicitudes de préstamo de auditorio y carpas
- ✓ 05 solicitudes de cita de un servicio no contratado por la EPS.
- ✓ 27 por otros motivos diferentes

#### 6. NÚMERO DE SOLICITUDES QUE SE CONTESTARON DE MANERA POSITIVA.

<b>Julio-Septiembre</b>	<b>323 solicitudes.</b>
-------------------------	-------------------------

#### 7. NÚMERO DE SOLICITUDES QUE SE CONTESTARON DE MANERA NO DETERMINADA.

<b>Julio-Septiembre</b>	<b>4</b>
-------------------------	----------



## 8. RECOMENDACIONES

Se insiste en las siguientes recomendaciones, dado que se siguen presentando las mismas desviaciones:

1. Se recomienda cargar el soporte de respuesta junto con el documento que acredite la notificación de esta al usuario.
2. Se recomienda ingresar en el software de correspondencia como fecha de respuesta la fecha de notificación efectiva al usuario y no la fecha en que se solicitó el código de salida.
3. Se recomienda, que la constancia de notificación de respuesta por correo electrónico se imprima directamente del correo y no de un documento Word.