

Informes Análisis y Seguimiento PQRS-F JUNIO 2018			
<b>JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>GLORIA NELLY CHAPARRO PINEDA</b>	<b>PERIODO EVALUADO:</b> Enero - Junio 2018	<b>FECHA ELABORACIÓN:</b> 15 de Julio de 2018

## 1. OBJETIVO

Consolidar la información obtenida a través de los canales de participación ciudadana (Telefónico, Virtual, Presencial), diseñados con el fin de obtener datos oportunos y verídicos que le permitan a SIAU de la E.S.E. Salud del Tundama, la toma de decisiones para el mejoramiento continuo en la atención al ciudadano y los procesos misionales de la entidad.

## 2. ALCANCE

Verificación del comportamiento de respuestas dadas a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, manifestaciones, sugerencias, reclamos y solicitudes de información que han ingresado a la entidad, en el Primer semestre del año 2018.

Es muy importante que se tenga claro que la información recopilada en este documento tiene como fuentes: buzones distribuidos en diferentes puntos de la institución (facturación, prioritaria, laboratorio, procedimientos menores y centro amigable) y los siguientes vía email [saludtundama@hotmail.com](mailto:saludtundama@hotmail.com) / [gerencia@saludtundama.gov.co](mailto:gerencia@saludtundama.gov.co); [controlinterno@saludtundama.gov.co](mailto:controlinterno@saludtundama.gov.co); [siau@Saludtundama.Gov.Co](mailto:siau@Saludtundama.Gov.Co) y verbales.

También es necesario tener en cuenta la relevancia y pertinencia de las quejas verbales que recibe la oficina de Atención al Usuario.

## 3. PROCESOS INVOLUCRADOS

Empoderamiento del Proceso Gestión de Atención al Usuario y su Familia, Proceso de Mejoramiento Continuo y del Proceso de Gestión de Evaluación y Control.

## 4. SOPORTES

### 4.1. NORMATIVIDAD VIGENTE

- De acuerdo a la Ley 1755 del 30 de Junio de 2015 por la cual “se regula el Derecho fundamental de petición y se sustituye un código del procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”
- Se indica en el Artículo 13, que “Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.

Informes Análisis y Seguimiento PQRS-F JUNIO 2018			
<b>JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>GLORIA NELLY CHAPARRO PINEDA</b>	<b>PERIODO EVALUADO:</b> Enero - Junio 2018	<b>FECHA ELABORACIÓN:</b> 15 de Julio de 2018

- Artículo 14, Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria toda petición debe resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción
- Artículo 19, en cuanto a peticiones Oscuras, irrespetuosas o reiterativas se establece que "Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas." Ley 1755 del 30 de Junio de 2015.

#### 4.2. DEFINICIONES

**Petición:** Se entiende por petición toda solicitud respetuosa que presenta una persona. Puede corresponder a solicitud de información o consulta, solicitud de intermediación, solicitud de servicio, queja o reclamo.

**Derecho de Petición:** Es un tipo especial de petición, está consagrado en la constitución política, aplica para las peticiones escritas que cumplan los siguientes requisitos:

- ✓ Datos de identificación, el objeto de la petición; si se trata de consultas, relacionar las preguntas pertinentes, razones en que se apoya.
- ✓ Relación de los documentos que se acompañan.
- ✓ Firma del peticionario.

**Queja:** Es toda manifestación de insatisfacción con el servicio brindado.

**Reclamo:** Es toda solicitud de reparación frente a situaciones presuntamente irregulares en la prestación del servicio.

**Solicitud:** Situación en la cual el usuario solicita información o intermediación frente a algún servicio, para agilizar trámite, obtener información relevante, o acceder a un servicio específico.

#### 4.3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PQRS-F

Informes Análisis y Seguimiento PQRS-F JUNIO 2018		
<b>JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>GLORIA NELLY CHAPARRO PINEDA</b>	<b>PERIODO EVALUADO:</b> Enero - Junio 2018 <b>FECHA ELABORACIÓN:</b> 15 de Julio de 2018

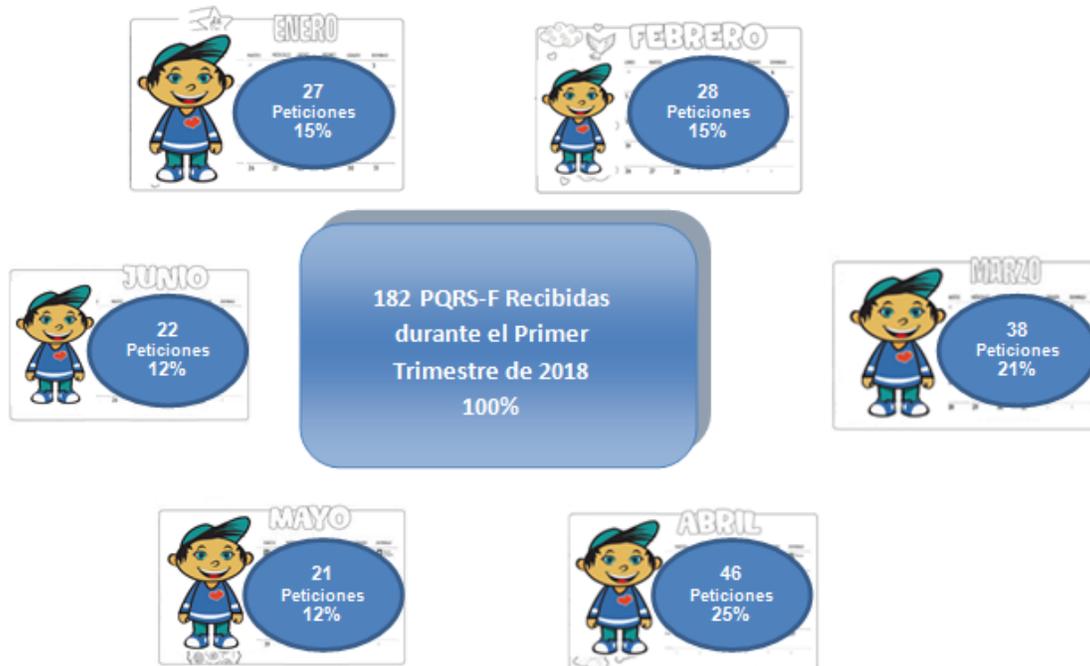
Paso	Actividad	Descripción			Responsable	Tiempo
		Telefónica	Buzón / Personalmente	Página Web/Correo Electrónico		
1	RECEPCIÓN	Diligenciamiento en el sistema ALMERA del formato para quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.	Se realiza apertura buzones en la sede principal todos los viernes a la 7:00 de la mañana en compañía de un representante de la asociación de usuario, un delegado de calidad y líder SIAU, quienes verifican la validez de las PQRSF y designan la labor de ingreso al sistema ALMERA a Líder SIAU.  Para las sedes periféricas, el proceso se realiza una vez al mes y se invita a un representante de usuarios y un profesional del área de la salud.	Se realiza ingreso al sistema ALMERA diligenciando en el sistema el formato para quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.	* Líder SIAU. * Delegado de Mejoramiento Continuo. * Asociación de Usuario	Todos los viernes
2	RADICADO	Los días viernes se radica en el sistema ALMERA el cual le da consecutivo a la PQRSF	Se radica con un número de consecutivo designado por ALMERA todos los viernes de cada mes y envía a SIAU quien es el encargado de designar el atributo de calidad, derecho y deber afectado.	Se radica en el sistema ALMERA el cual le da consecutivo a la PQRSF	* Líder SIAU	Primer y segundo día hábil
3	CLASIFICACIÓN	El líder de SIAU realiza la clasificación de la PQRSF acorde al atributo de calidad afectados derechos y deberes afectados se procede a direccionar la Queja o Reclamo al líder del proceso o servicio directamente involucrado, para que se realice la investigación correspondiente.  * Cuando el formato se diligencia como una sugerencia o felicitación se procede directamente a realizar la notificación con copia direccionada al Líder del proceso o servicio involucrado para que este realice la debida socialización con su proceso.			* Líder SIAU	Primer y segundo día hábil
4	INVESTIGACIÓN	El profesional directamente implicado al momento de realizar la investigación debe diligenciar:  1. Descripción de la investigación. 2. Observaciones 3. El líder debe generar un documento en donde debe proyectar respuesta que contenga: motivo de insatisfacción, causante de insatisfacción, descargos del profesional o proceso implicado y narración de hechos. 4. Plan de Mejora el cual previamente debe seleccionar la unidad o proceso auditable.  * Al momento de contactar al usuario para realizar la investigación se debe dar a conocer el procedimiento de respuesta que tiene la institución establecido para las PQRSF.			* Líder ó Líderes de Proceso que implique la PQR	Tercer, cuarto, quinto y sexto día hábil
5	ENTREGA INVESTIGACIÓN	El responsable de realizar la investigación, realiza la entrega de la investigación debidamente diligenciada al Líder SIAU para que este lo transfiera al formato de respuesta. Dicha respuesta se radicará en gerencia para la respectiva lectura, aprobación y firma.			* Líder ó Líderes de Proceso que implique la PQR * Líder SIAU	Séptimo, octavo y noveno día hábil
6	LECTURA Y APROBACIÓN GERENCIA	Lectura, revisión, sugerencias o aprobación y firma.  * Si se realizan sugerencias o cambios estos deben realizarse el mismo día de la observación.			* Gerencia	Decimo, onceavo y doceavo día hábil
7	SOLICIONADO / NOTIFICACIÓN	Para la notificación se deben utilizar diversas herramientas:  1. Llamada y citación del quejoso, la persona que contacta al quejoso debe dejar en la parte posterior de la respuesta el día y la fecha en que se acercara el quejoso, el tiempo para acercarse por la queja no debe superar los dos días hábiles; durante la llamada se puede consultar si el quejoso tiene correo electrónico para así poder realizar la entrega por medio magnético. 2. Si transcurridos los dos días hábiles el quejoso no se acerca a la institución se procede a realizar la entrega por mensajería (conductores) quienes se acercaran a la dirección consignada por el quejoso. 3. Si no se encuentra al quejoso en la dirección consignada en la queja se procede a realizar la publicación en cartelera.  * Cuando la queja es puesta de manera anónima la respuesta emitida se publica en cartelera.			* Líder SIAU * Usuario Quejoso	Treceavo, catorceavo y quinceavo día hábil

"Nuestro compromiso es su salud"

Calle 28 No. 15 -120 - Teléfono 7601640 - 7629612. www.saludtundama.gov.co  
Duitama. Boyacá.

Informes Análisis y Seguimiento PQRS-F JUNIO 2018						
<b>JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>GLORIA NELLY CHAPARRO PINEDA</b>	<b>PERIODO EVALUADO:</b> Enero - Junio 2018				
		<b>FECHA ELABORACIÓN:</b> 15 de Julio de 2018				

#### 4.4. PQRS-F RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN



#### INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS (PQRFS) ACUMULADO A JUNIO

SERVICIO/OBSERVACIÓN	Petición	Queja	Reclamos	Felicitación	Sugerencias	Total
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>109</b>	<b>6</b>	<b>39</b>	<b>27</b>	<b>182</b>

Para el primer Semestre del año 2018, fueron radicadas 109 quejas a los diferentes servicios de la Entidad, identificando que el Subproceso con mayor volumen de quejas en primer lugar asignación de citas con 46, seguido de odontología con 12 y en tercer lugar facturación con 9; se realiza una trazabilidad frente a cada uno de los meses del año 2018 identificando que el mes más representativo es Abril en razón a la ampliación de los canales de comunicación y al cambio de personal.

#### 4.5. COMPARACIÓN DE PQRS-F RECIBIDAS ENTRE MESES PRIMER SEMESTRE 2018

*"Nuestro compromiso es su salud"*

Calle 28 No. 15 -120 - Teléfono 7601640 - 7629612. [www.saludtundama.gov.co](http://www.saludtundama.gov.co)  
Duitama. Boyacá.

Informes Análisis y Seguimiento PQRS-F JUNIO 2018			
<b>JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>GLORIA NELLY CHAPARRO PINEDA</b>	<b>PERIODO EVALUADO:</b> Enero - Junio 2018	<b>FECHA ELABORACIÓN:</b> 15 de Julio de 2018

TOTAL PETICIONES POR MES		
enero	27	15%
febrero	28	15%
marzo	38	21%
abril	46	25%
mayo	21	12%
junio	22	12%
<b>TOTAL</b>	<b>182</b>	<b>100%</b>

Se observa un comportamiento constante en el registro de peticiones por los grupos de valor; Sin embargo en el mes de abril se dio un incremento en un 5%

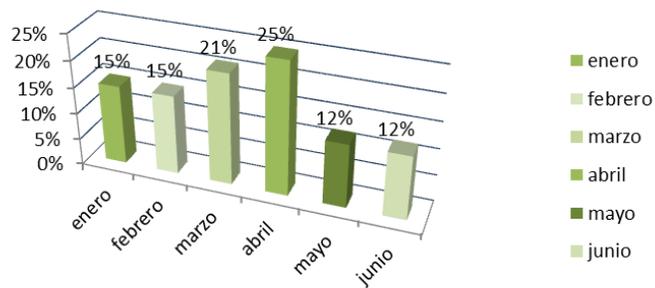
El mayor número de peticiones registradas se presentó en mes de abril de 2018



La causa de los mayores picos de peticiones registradas en los seis meses se relacionan con los siguientes

procesos: ● Medicina General  
● Odontología ● Asignación de Citas

### COMPARATIVO PQRS-F ENTRE MESES (ENERO - JUNIO) 2018

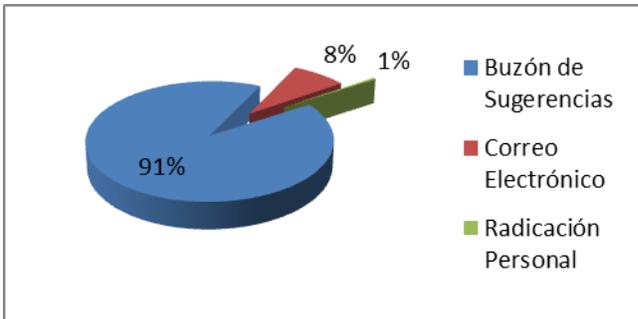


"Nuestro compromiso es su salud"

Calle 28 No. 15 -120 - Teléfono 7601640 - 7629612. [www.saludtundama.gov.co](http://www.saludtundama.gov.co)  
Duitama. Boyacá.

Informes Análisis y Seguimiento PQRS-F JUNIO 2018			
<b>JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>GLORIA NELLY CHAPARRO PINEDA</b>	<b>PERIODO EVALUADO:</b> Enero - Junio 2018	<b>FECHA ELABORACIÓN:</b> 15 de Julio de 2018

#### 4.6. PQRS-F RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN



Del total de peticiones registradas (182) el 75% fueron recibidas por medio del correo electrónico

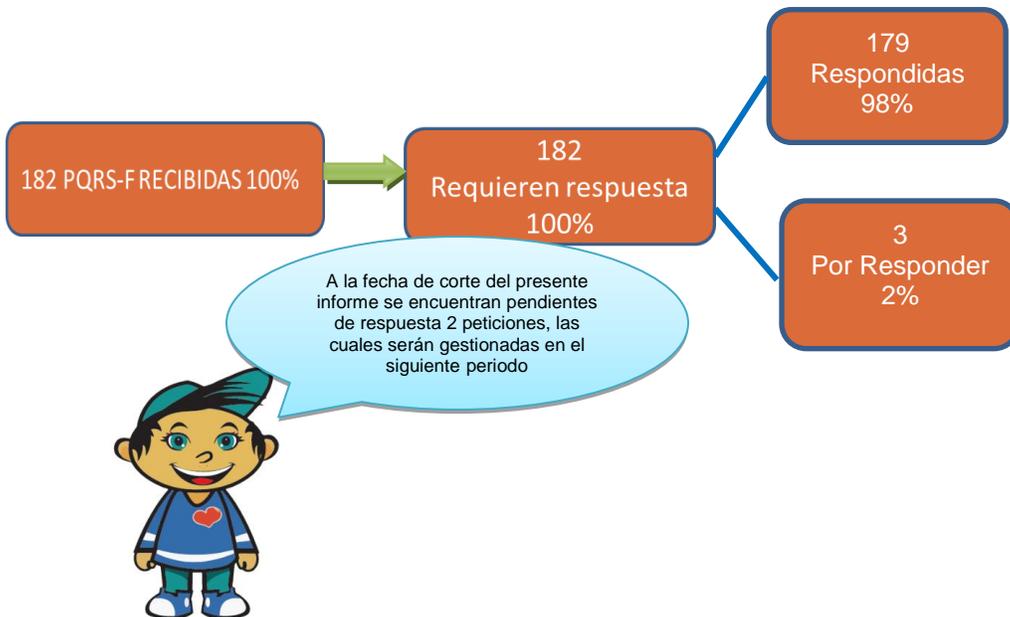
#### 4.7. PQRS-F ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS Y GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO



El 31% de las peticiones fueron asignadas al Subproceso de asignación de citas.

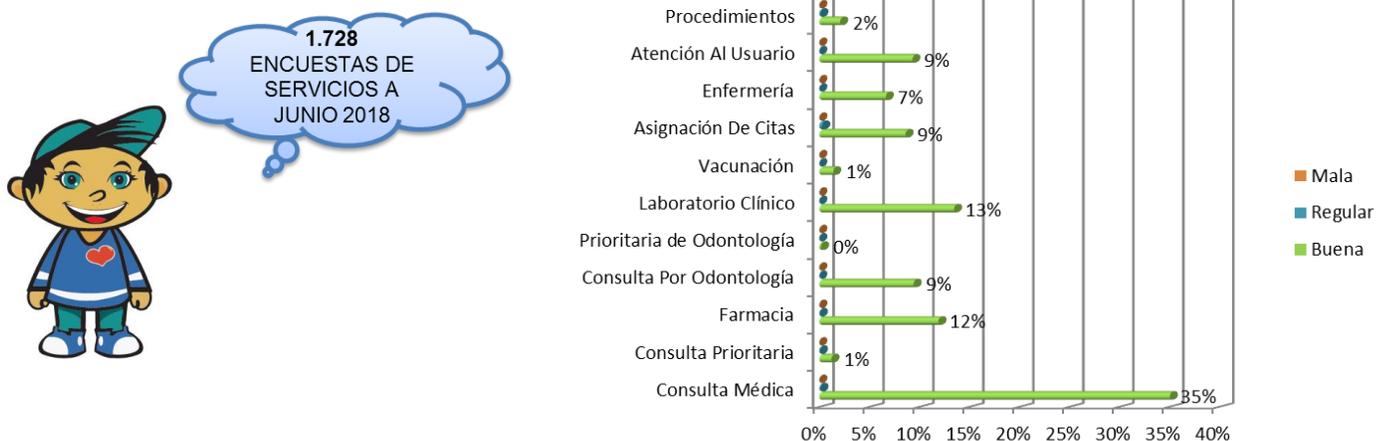
Informes Análisis y Seguimiento PQRS-F JUNIO 2018			
<b>JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>GLORIA NELLY CHAPARRO PINEDA</b>	<b>PERIODO EVALUADO:</b> Enero - Junio 2018	<b>FECHA ELABORACIÓN:</b> 15 de Julio de 2018

#### 4.8.SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRS RECIBIDAS



#### 4.9.ENCUESTAS DE SERVICIOS

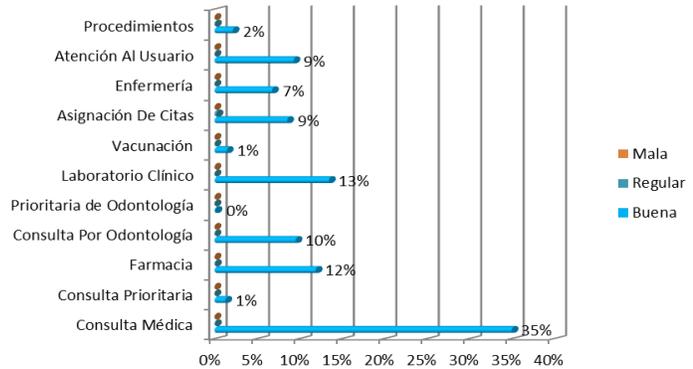
##### 4.9.1. La atención Brindada por el Profesional que le prestó del Servicio fue.



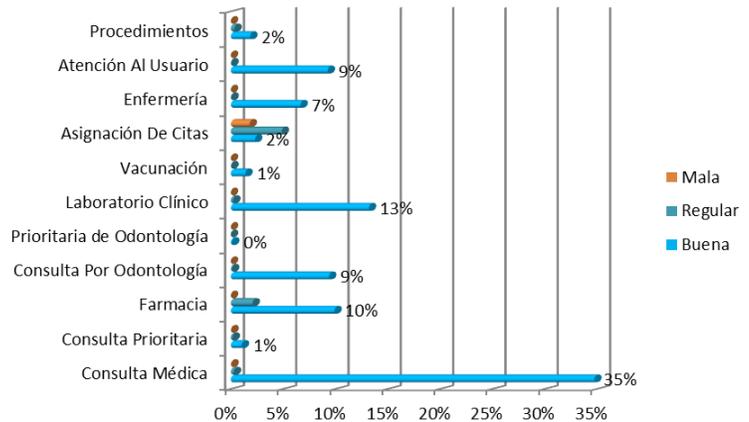
"Nuestro compromiso es su salud"

Informes Análisis y Seguimiento PQRS-F JUNIO 2018					
<b>JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>GLORIA PINEDA</b>	<b>NELLY CHAPARRO</b>	<b>PERIODO EVALUADO:</b> Enero - Junio 2018		
			<b>FECHA ELABORACIÓN:</b> 15 de Julio de 2018		

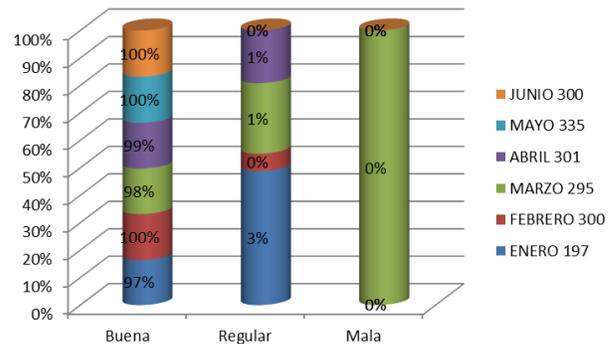
**4.9.2. La amabilidad, el respeto y la paciencia que le brindo el profesional que le presto el Servicio fue:**



**4.9.3. El tiempo dedicado en la prestación del servicio fue:**



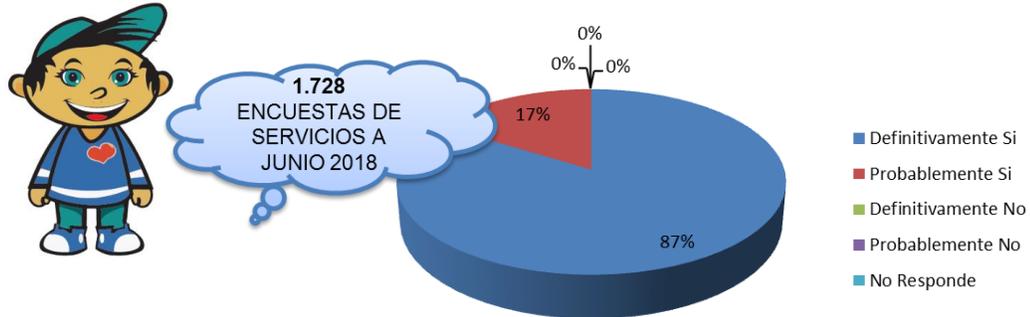
**4.9.4. Cómo califica su experiencia general respecto a los servicios de salud que le ha prestado la E.S.E. Salud del Tundama?**



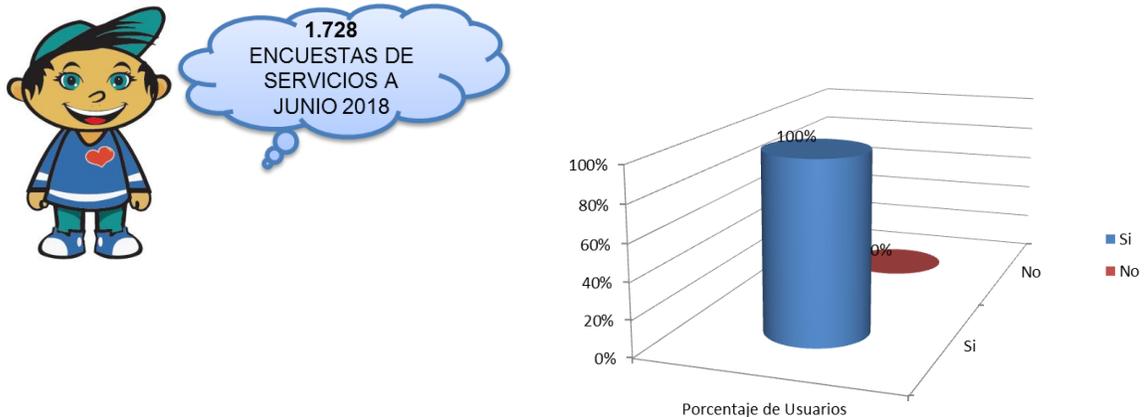
"Nuestro compromiso es su salud"

Informes Análisis y Seguimiento PQRS-F JUNIO 2018				
<b>JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>GLORIA NELLY CHAPARRO PINEDA</b>	<b>PERIODO EVALUADO:</b> Enero - Junio 2018		
		<b>FECHA ELABORACIÓN:</b> 15 de Julio de 2018		

#### 4.9.5. Recomendaría a sus familiares, amigos y a la comunidad en general los servicios prestados por la E.S.E. Salud del Tundama?



#### 4.9.6. Califica la E.S.E como un lugar seguro para la prestación del servicio?



### 5. CONCLUSIONES

- Comparando el primer semestre de año 2018 con el último semestre año 2017, las PQRS-F se han incrementado en un 37.88% en el 02-2017 se recibieron 132 peticiones en general y en el año 01-2018 182.
- El canal por el cual se reciben más peticiones es a través de nuestros buzones; por lo anterior se sugiere que en la apertura los días viernes se tenga en cuenta al profesional especializado y al jefe Oficina Control Interno.
- No se cuenta con los Estatutos de la Asociación de Usuarios por lo cual se necesita que este Documento sea elaborado por los mismos.
- En los meses de marzo y abril del primer semestre de 2018 se incrementaron las peticiones en razón a cambio de plataforma y ampliación de canales de acceso.

*"Nuestro compromiso es su salud"*

Calle 28 No. 15 -120 - Teléfono 7601640 - 7629612. [www.saludtundama.gov.co](http://www.saludtundama.gov.co)  
Duitama. Boyacá.

Informes Análisis y Seguimiento PQRS-F JUNIO 2018				
<b>JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>GLORIA NELLY CHAPARRO PINEDA</b>	<b>PERIODO EVALUADO:</b> Enero - Junio 2018		
		<b>FECHA ELABORACIÓN:</b> 15 de Julio de 2018		

- Teniendo en cuenta el registro de las encuestas a los servicios, el más elevado por grupos de valor es Asignación de Citas.
- Durante este Semestre se presentó un único derecho de petición el cual fue resuelto de acuerdo a los términos establecidos en el procedimiento.
- En las Encuestas de satisfacción de los usuarios es necesario reestructurarla en razón a que algunas preguntas no miden la realidad de la pretensión de la misma.

## 6. RECOMENDACIONES PERCEPCIÓN

- Continuar incentivando a los usuarios de la Entidad para que hagan uso de las encuestas aplicadas por SIAU.
- Para mejorar la utilización de las herramientas de encuestas dispuestas por la Entidad, es necesario que la Planeación actualice y/o elabore el protocolo de encuestas.
- Solicitar a SIAU en compañía de las actividades de facturación y Farmacia, efectuar los ajustes necesarios para garantizar la óptima utilización de la herramienta «Digiturno.», en razón a los inconvenientes que se vienen presentando en su funcionamiento.
- Solicitar al líder de Facturación y Asignación de Citas, efectuar los ajustes necesarios para garantizar la óptima utilización de las diferentes plataformas para acceder a nuestros servicios, en razón a los inconvenientes que se vienen presentando en su funcionamiento.
- Solicitar a la Líder de SIAU una mejora en las encuestas de PQR y Satisfacción, de tal forma que se facilite su análisis y evaluación.
- Solicitar a la Líder de SIAU, elaborar la encuesta de formación y capacitación a Usuarios, con el fin de evidenciar la formación a los grupos de valor de la E.S.E. salud del Tundama.

## 7. RECOMENDACIONES DE PQRS-F

- Para la debida publicación de las peticiones anónimas y la devolución de las mismas por motivos de dirección errada o incompleta, se debe hacer un link en el Portal Web con el enlace correspondiente para estos casos con el objeto de mejorar la transparencia y oportunidad de la respuesta para el usuario insatisfecho.
- Aprovechar los diferentes espacios con el usuario para socializar el procedimiento que aplica en el caso de las PQRS-F.
- Es necesario que el Nuevo canal WhatsApp para asignación de citas sea revaluado y reestructurado desde los sistemas informáticos y de comunicación.

  
**GLORIA NELLY CHAPARRO PINEDA**  
 Jefe Oficina Control Interno  
 E.S.E. Salud del Tundama  
 Junio - 2018