

Informes Análisis y Seguimiento PQRS-F JUNIO 2018			
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	GLORIA NELLY CHAPARRO PINEDA	PERIODO EVALUADO: Julio - Diciembre 2018	FECHA ELABORACIÓN: 15 de enero de 2019

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 Segundo 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 / gerencia@saludtundama.gov.co; controlinterno@saludtundama.gov.co; 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			
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	GLORIA NELLY CHAPARRO PINEDA	PERIODO EVALUADO: Julio - Diciembre 2018	FECHA ELABORACIÓN: 15 de enero de 2019

- 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

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	GLORIA NELLY CHAPARRO PINEDA	PERIODO EVALUADO: Julio - Diciembre 2018
		FECHA ELABORACIÓN: 15 de enero de 2019

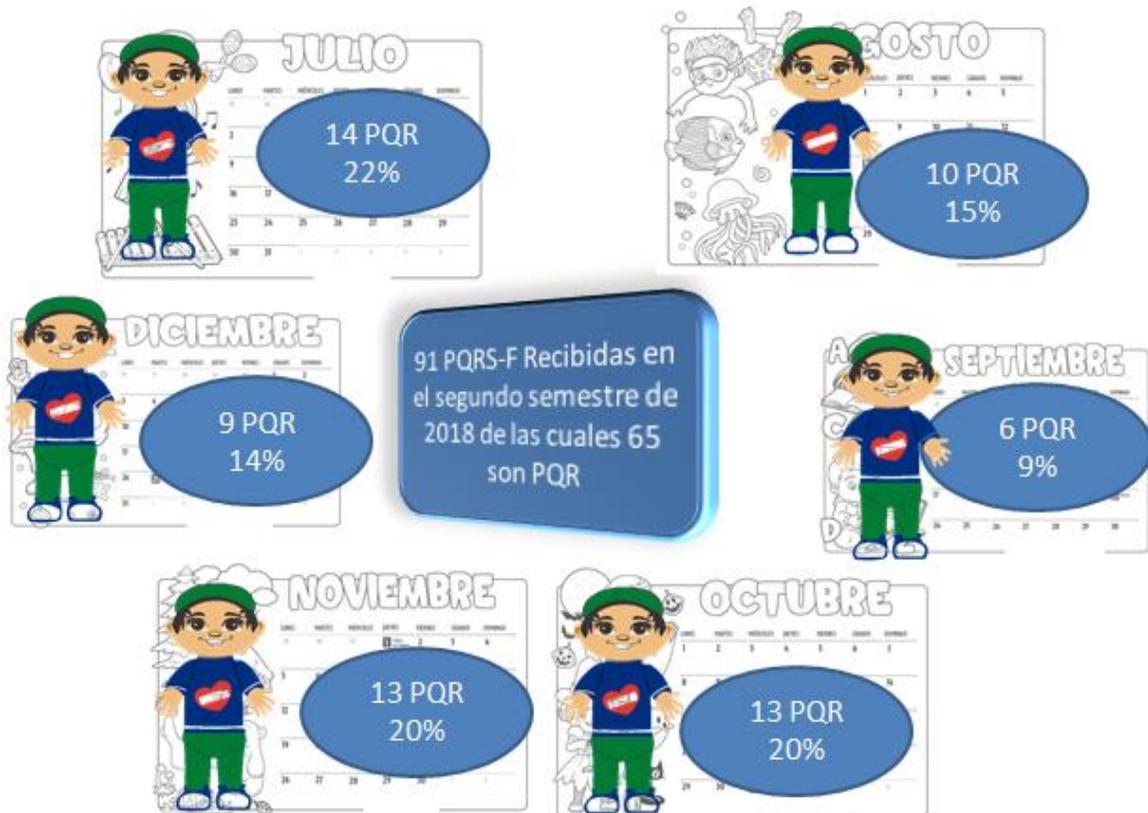
Paso	Actividad	Descripción			Responsable	Tiempo
		Telefónica	Buzón / Personalmente	Página Web/Correo Electrónico		
1	RECEPCIÓN	Diligenciamiento en el sistema ALMERA del formato para quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.	Se realiza apertura buzones en la sede principal todos los viernes a la 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.

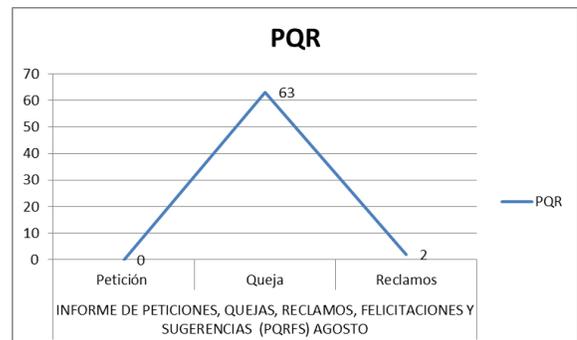
Informes Análisis y Seguimiento PQRS-F JUNIO 2018			
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	GLORIA NELLY CHAPARRO PINEDA	PERIODO EVALUADO: Julio - Diciembre 2018	FECHA ELABORACIÓN: 15 de enero de 2019

4.4. PQRS-F RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS (PQRFS) AGOSTO

Petición	Queja	Reclamos	Total
0	63	2	65



"Nuestro compromiso es su salud"

Informes Análisis y Seguimiento PQRS-F JUNIO 2018			
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	GLORIA NELLY CHAPARRO PINEDA	PERIODO EVALUADO: Julio - Diciembre 2018	FECHA ELABORACIÓN: 15 de enero de 2019

Para el segundo Semestre del año 2018, fueron radicadas 63 quejas a los diferentes servicios de la Entidad, identificando que el Subproceso con mayor volumen de quejas en primer lugar asignación de citas con 17, seguido de odontología con 12 y en tercer lugar facturación y enfermería con 7 cada una; se realiza una trazabilidad frente a cada uno de los meses del segundo semestre del año 2018 identificando que el mes más representativo es julio en razón a la ampliación de los canales de comunicación y al cambio de personal.

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

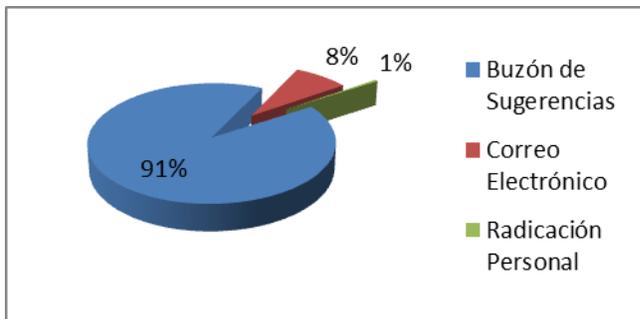
TOTAL PETICIONES EN EL MES		
julio	14	22%
agosto	10	15%
septiembre	6	9%
octubre	13	20%
noviembre	13	20%
diciembre	9	14%
TOTAL	65	100%

TOTAL PQRF-S EN EL MES		
julio	21	23%
agosto	15	16%
septiembre	11	12%
octubre	16	18%
noviembre	19	21%
diciembre	9	10%
TOTAL	91	100%



Informes Análisis y Seguimiento PQRS-F JUNIO 2018			
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	GLORIA NELLY CHAPARRO PINEDA	PERIODO EVALUADO: Julio - Diciembre 2018	FECHA ELABORACIÓN: 15 de enero de 2019

4.6. PQRS-F RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN



Del total de PQRS-F registradas (91) el 75% fueron recibidas por medio del correo electrónico

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

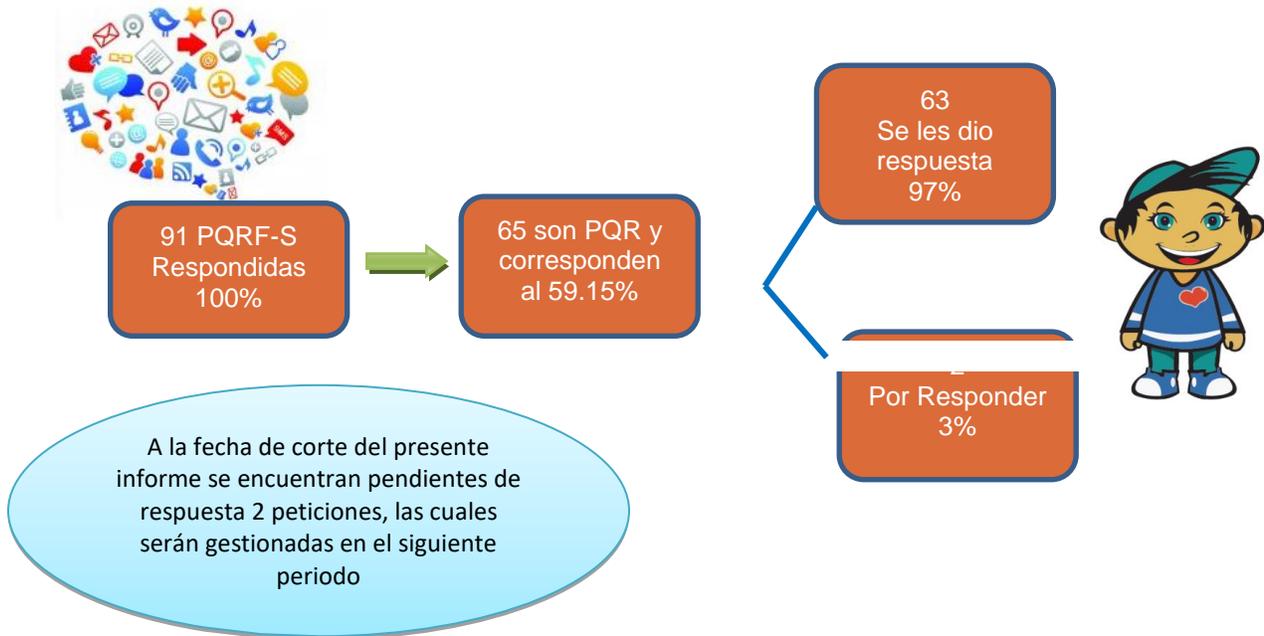


El 31% de las peticiones fueron asignadas al Subproceso de asignación de citas.

"Nuestro compromiso es su salud"

Informes Análisis y Seguimiento PQRS-F JUNIO 2018					
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	GLORIA PINEDA	NELLY CHAPARRO	PERIODO EVALUADO: Julio - Diciembre 2018		
			FECHA ELABORACIÓN: 15 de enero de 2019		

4.8.SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRS RECIBIDAS



En cuanto al seguimiento en respuestas PQR se tiene que a Diciembre existe 11 días en espera de respuesta PQR; lo anterior de acuerdo a los datos que se encuentran registrados en Sistema de Gestión Integral – Almera:

2018	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Sumatoria de días entre los que se recepciona la que queja y se da respuesta a la misma	14d	14d	13d	15d	15d	15d	13d	14d	11d	16d	14d	11d
Oportunidad de respuesta de PQR	14d	14d	13d	15d	15d	15d	13d	14d	11d	16d	14d	11d

Informes Análisis y Seguimiento PQRS-F JUNIO 2018			
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	GLORIA NELLY CHAPARRO PINEDA	PERIODO EVALUADO: Julio - Diciembre 2018	
		FECHA ELABORACIÓN: 15 de enero de 2019	

Meta 13d Semáforo (Lineal) Tendencia Finalidad Minimizar

≤ 13d < 15d ≥ 15d

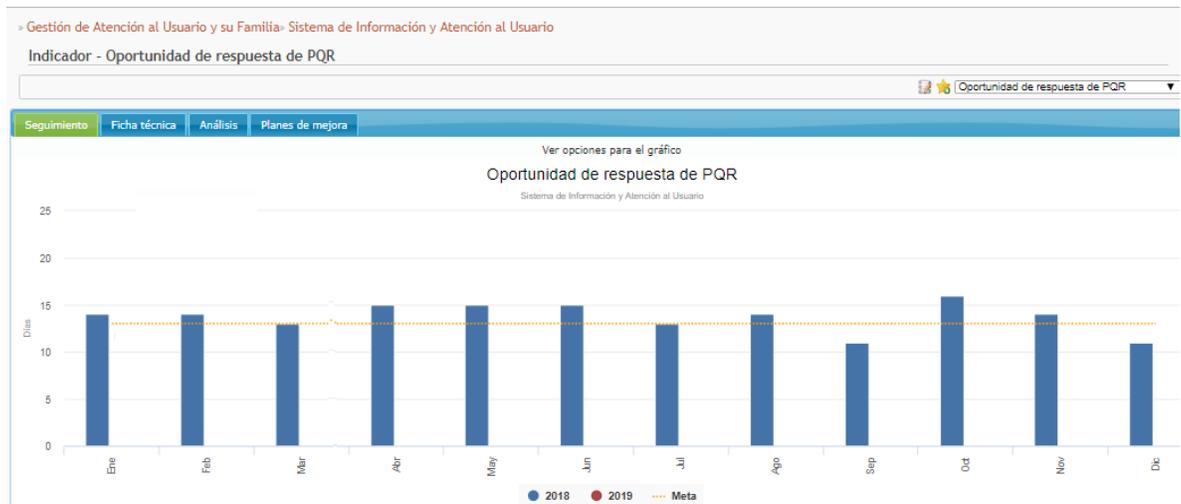
E.S.E. SALUD del TUNDAMA

E.S.E Tundama
Subproceso: Sistema de Información y Atención al Usuario
Indicador: Oportunidad de respuesta de PQR

Código 3
Clase Eficacia

INFORMACIÓN GENERAL	
Descripción	Medición del tiempo de respuesta de la PQR
Interpretación	Medir la oportunidad de respuesta de las PQR
Fuente de información	PQR's
ASOCIADO A	
Subproceso	Sistema de Información y Atención al Usuario
RESPONSABLES	
Operativo	Líder Sistemas de Información y Atención al Usuario (Gestión de Atención al Usuario y Participación)
Análisis	Líder Sistemas de Información y Atención al Usuario (Gestión de Atención al Usuario y Participación)
MEDICIÓN	
Unidad de medida	Días
Frecuencia	Mensual
COMPOSICIÓN	
Variables (1)	Sumatoria de días entre los que se receptiona la que queja y se da respuesta a la misma Días
Fórmula	Sumatoria de días entre los que se receptiona la que queja y se da respuesta a la misma

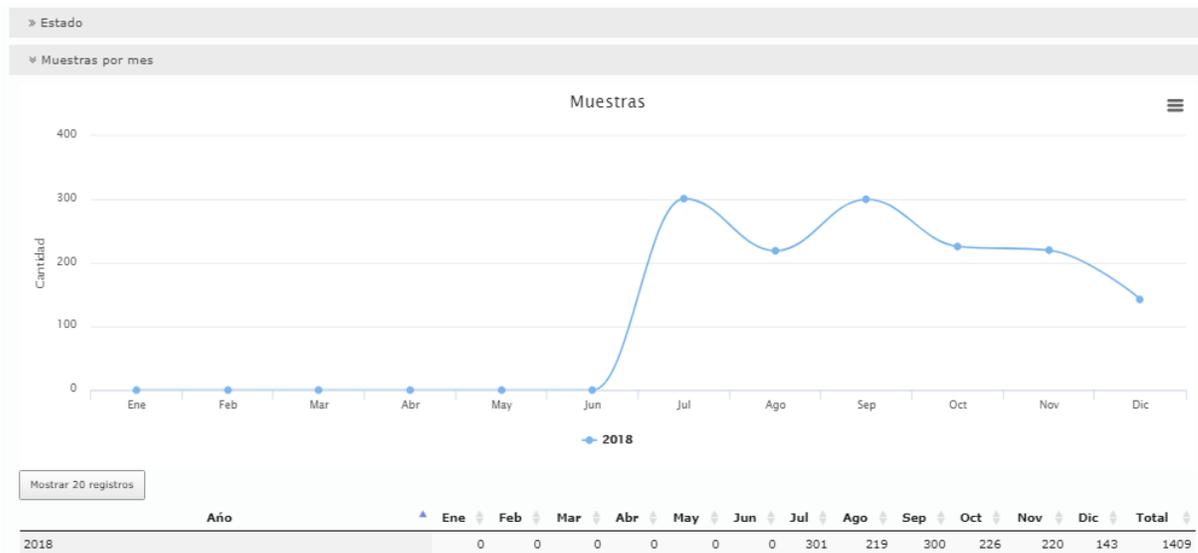
1.1.



Informes Análisis y Seguimiento PQRS-F JUNIO 2018			
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	GLORIA NELLY CHAPARRO PINEDA	PERIODO EVALUADO: Julio - Diciembre 2018	FECHA ELABORACIÓN: 15 de enero de 2019

4.9. PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

4.9.1. MUESTREO POR MES:



4.9.2. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

La encuesta es aplicada de forma presencial con el usuario y los datos son cargados en el sistema Integral de Gestión – Almera.

La encuesta fue aplicada a los usuarios según el siguiente pormenor:

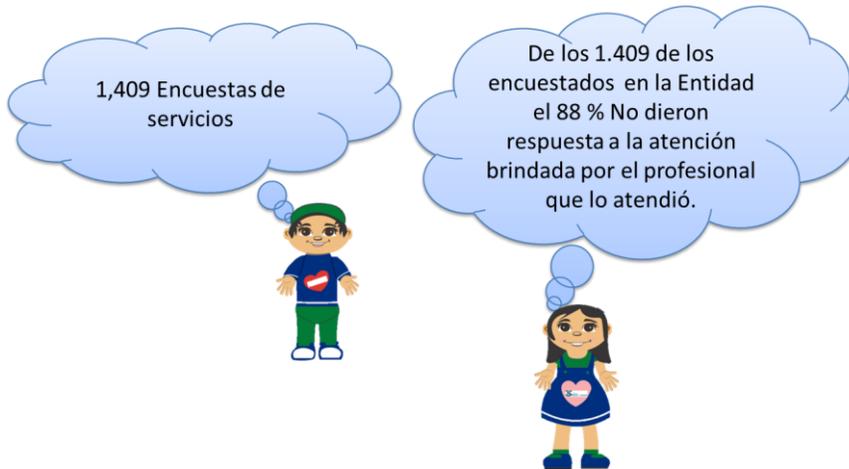
Encuesta de Satisfacción del usuario EPS a la que está afiliado:		
Opción	Total	Comportamiento %
NUEVA EPS	325	23%
COOSALUD	55	4%
COMPARTA	434	31%
COMFAMILIAR	595	42%
Total general	1409	100%

"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											
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	GLORIA NELLY CHAPARRO PINEDA	PERIODO EVALUADO: Julio - Diciembre 2018									
		FECHA ELABORACIÓN: 15 de enero de 2019									

4.9.2.1. La atención brindada por el profesional que lo atendió fue:

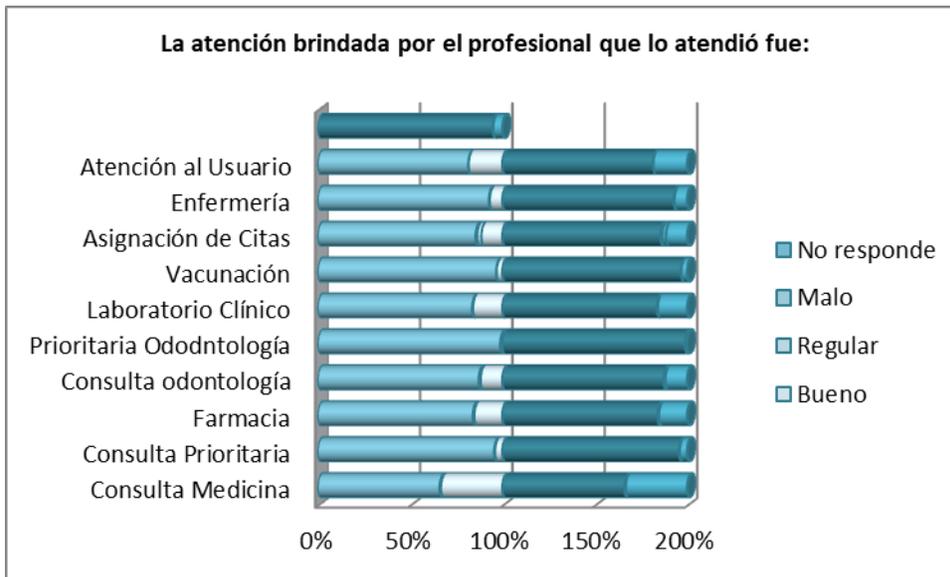


Ítem	Opción	No responde		Malo		Regular		Bueno		Total #	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
1	Consulta Medicina	931	66%	0	0%	11	1%	467	33%	1.409	100%
2	Consulta Prioritaria	1.347	96%	0	0%	7	0%	55	4%	1.409	100%
3	Farmacia	1.184	84%	3	0%	9	1%	213	15%	1.409	100%
4	Consulta odontología	1.229	87%	6	0%	9	1%	165	12%	1.409	100%
5	Prioritaria Ododntología	1.393	99%	3	0%	2	0%	11	1%	1.409	100%
6	Laboratorio Clínico	1.179	84%	4	0%	4	0%	222	16%	1.409	100%
7	Vacunación	1.362	97%	3	0%	1	0%	43	3%	1.409	100%
8	Asignación de Citas	1.206	86%	12	1%	32	2%	159	11%	1.409	100%
9	Enfermería	1.307	93%	4	0%	3	0%	95	7%	1.409	100%
10	Atención al Usuario	1.150	82%	0	0%	3	0%	256	18%	1.409	100%
11	Procedimientos	1.336	95%	4	0%	-	0%	69	5%	1.409	100%
Promedio		1.239	88%	4	0%	7	1%	160	11%	1.409	1

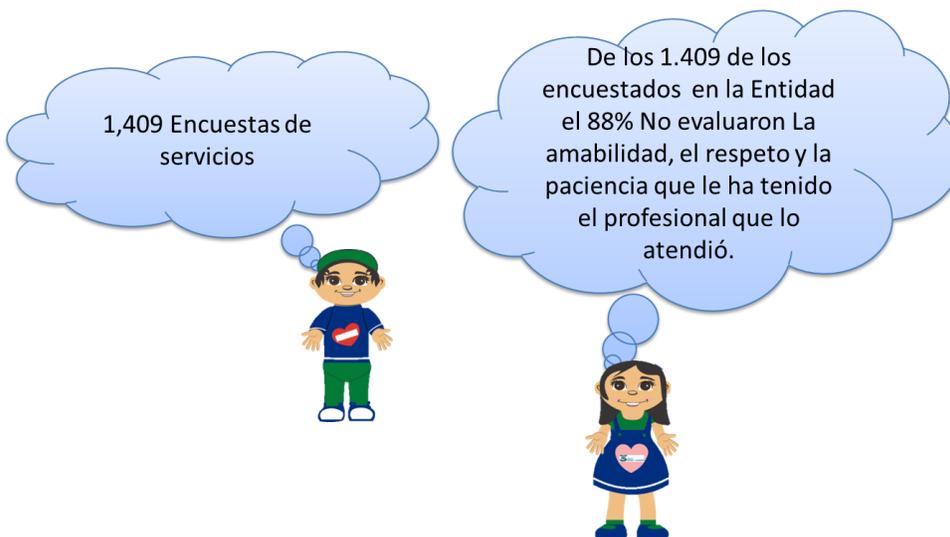
"Nuestro compromiso es su salud"

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

Informes Análisis y Seguimiento PQRS-F JUNIO 2018			
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	GLORIA NELLY CHAPARRO PINEDA	PERIODO EVALUADO: Julio - Diciembre 2018	FECHA ELABORACIÓN: 15 de enero de 2019



4.9.2.2. La amabilidad, el respeto y la paciencia que le ha tenido el profesional fue:



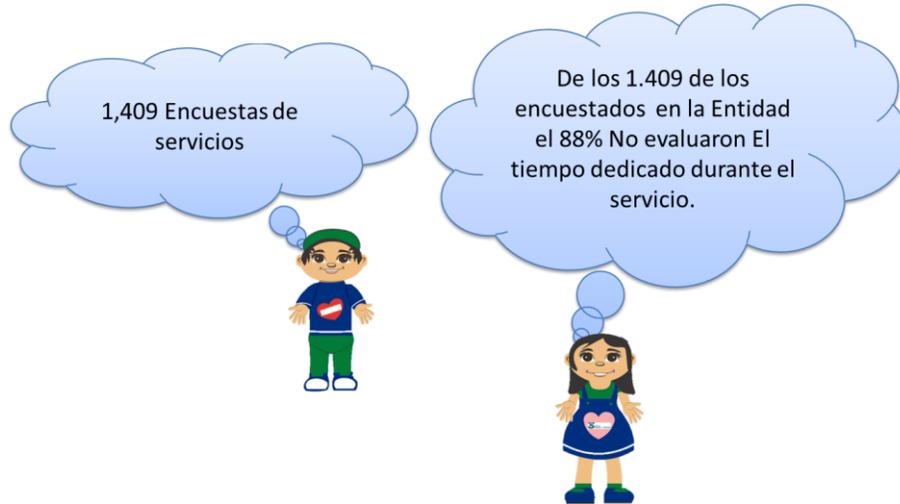
Informes Análisis y Seguimiento PQRS-F JUNIO 2018											
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	GLORIA NELLY CHAPARRO PINEDA	PERIODO EVALUADO: Julio - Diciembre 2018									
		FECHA ELABORACIÓN: 15 de enero de 2019									

Ítem	Opción	No responde		Malo		Regular		Bueno		Total #	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
1	Consulta Medicina	931	66%	1	0%	5	0%	472	33%	1.409	100%
2	Consulta Prioritaria	1.355	96%	0	0%	4	0%	50	4%	1.409	100%
3	Farmacia	1.186	84%	0	0%	4	0%	219	16%	1.409	100%
4	Consulta odontología	1.238	88%	3	0%	11	1%	157	11%	1.409	100%
5	Prioritaria Ododntología	1.392	99%	2	0%	3	0%	12	1%	1.409	100%
6	Laboratorio Clínico	1.183	84%	1	0%	5	0%	220	16%	1.409	100%
7	Vacunación	1.369	97%	0	0%	3	0%	37	3%	1.409	100%
8	Asignación de Citas	1.212	86%	13	1%	34	2%	150	11%	1.409	100%
9	Enfermería	1.304	93%	4	0%	4	0%	97	7%	1.409	100%
10	Atención al Usuario	1.144	81%	1	3%	3	0%	261	19%	1.409	103%
11	Procedimientos	1.334	95%	3	0%	7	0%	65	5%	1.409	100%
Promedio		1.241	88%	3	0%	8	1%	158	11%	1.409	1



4.9.2.3. El tiempo dedicado durante el servicio fue:

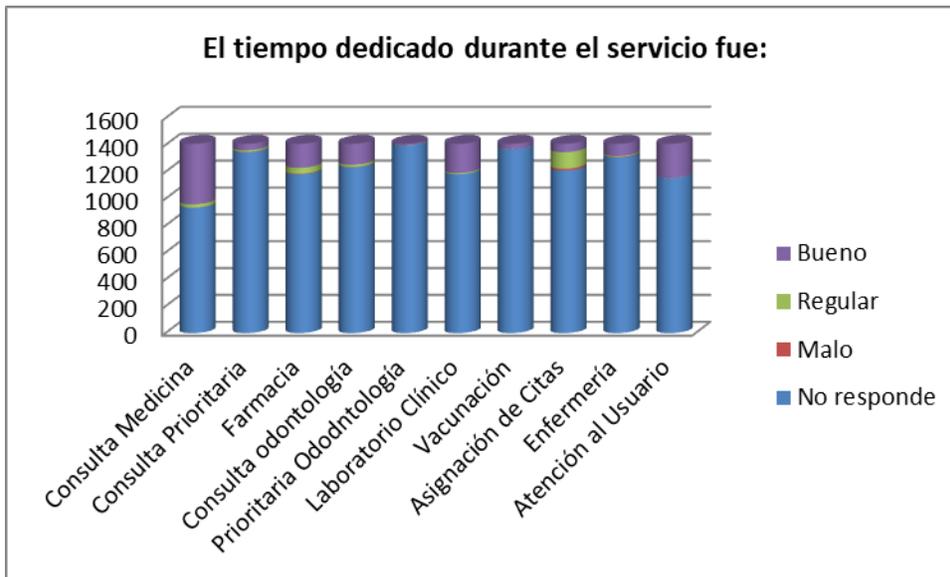
Informes Análisis y Seguimiento PQRS-F JUNIO 2018											
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	GLORIA PINEDA	NELLY CHAPARRO	PERIODO EVALUADO: Julio - Diciembre 2018								
			FECHA ELABORACIÓN: 15 de enero de 2019								



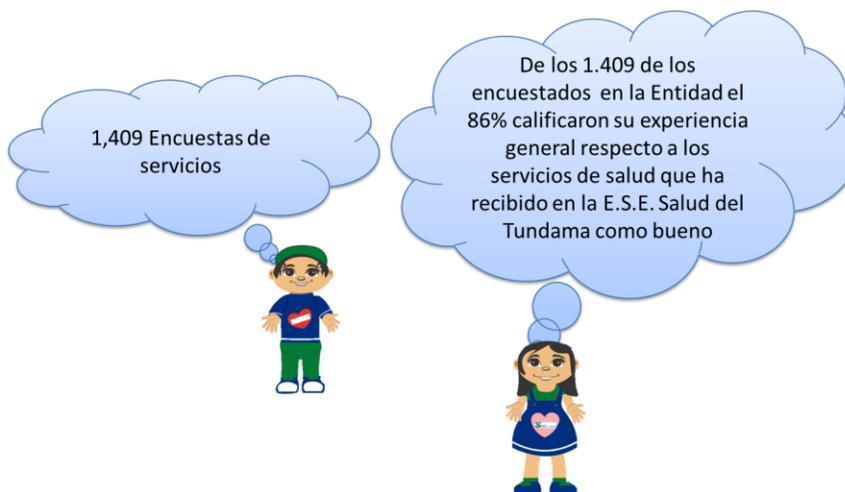
Ítem	Opción	No responde		Malo		Regular		Bueno		Total #	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
1	Consulta Medicina	933	66%	1	0%	25	2%	450	32%	1.409	100%
2	Consulta Prioritaria	1.346	96%	2	0%	13	1%	48	3%	1.409	100%
3	Farmacia	1.182	84%	4	0%	44	3%	179	13%	1.409	100%
4	Consulta odontología	1.235	88%	1	0%	18	1%	155	11%	1.409	100%
5	Prioritaria Ododntología	1.395	99%	0	0%	2	0%	12	1%	1.409	100%
6	Laboratorio Clínico	1.183	84%	0	0%	9	1%	217	15%	1.409	100%
7	Vacunación	1.369	97%	1	0%	1	0%	38	3%	1.409	100%
8	Asignación de Citas	1.210	86%	14	1%	123	9%	62	4%	1.409	100%
9	Enfermería	1.307	93%	4	0%	7	0%	91	6%	1.409	100%
10	Atención al Usuario	1.154	82%	0	3%	1	0%	254	18%	1.409	103%
11	Procedimientos	1.340	95%	1	0%	14	1%	54	4%	1.409	100%
Promedio		1.241	88%	3	0%	23	2%	142	10%	1.409	100%

"Nuestro compromiso es su salud"

Informes Análisis y Seguimiento PQRS-F JUNIO 2018			
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	GLORIA NELLY CHAPARRO PINEDA	PERIODO EVALUADO: Julio - Diciembre 2018	FECHA ELABORACIÓN: 15 de enero de 2019

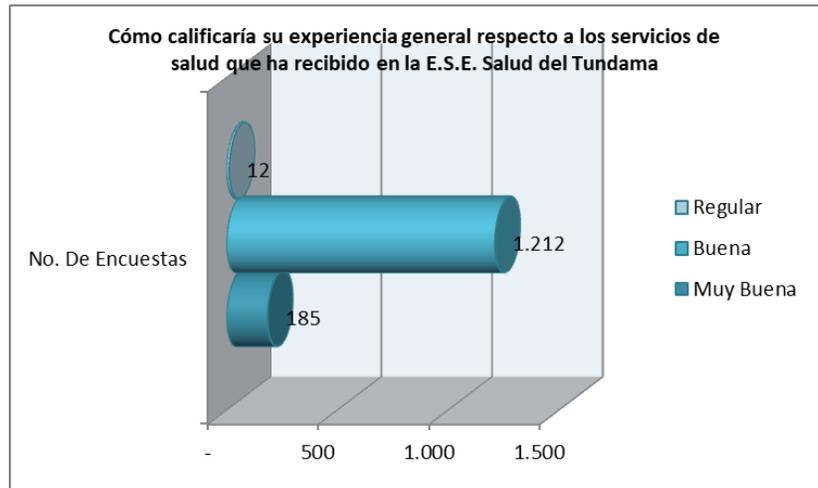


4.9.2.4. ¿Cómo calificaría su experiencia general respecto a los servicios de salud que ha recibido en la E.S.E. Salud del Tundama?

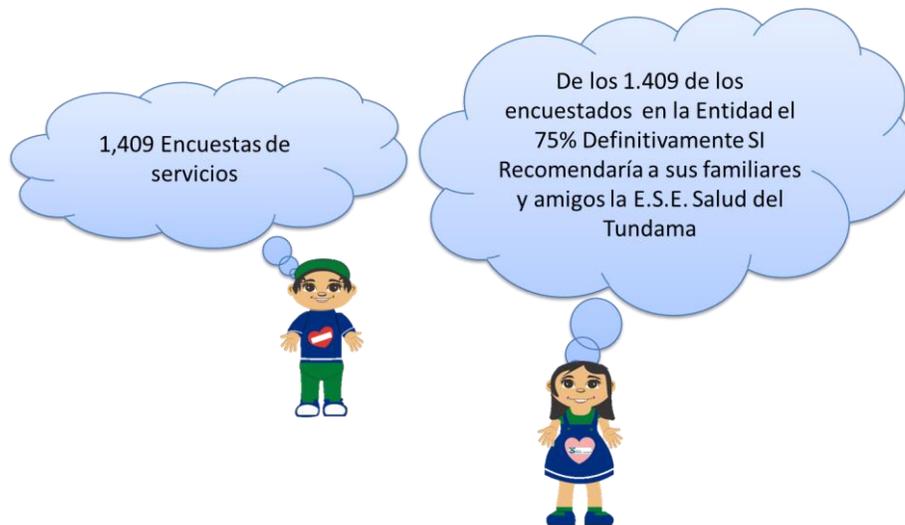


Informes Análisis y Seguimiento PQRS-F JUNIO 2018				
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	GLORIA PINEDA	NELLY CHAPARRO	PERIODO EVALUADO: Julio - Diciembre 2018	
			FECHA ELABORACIÓN: 15 de enero de 2019	

Ítem	Opción	Total #	
		#	%
1	Muy Buena	185	13%
2	Buena	1.212	86%
3	Regular	12	1%
Total		1.409	100%

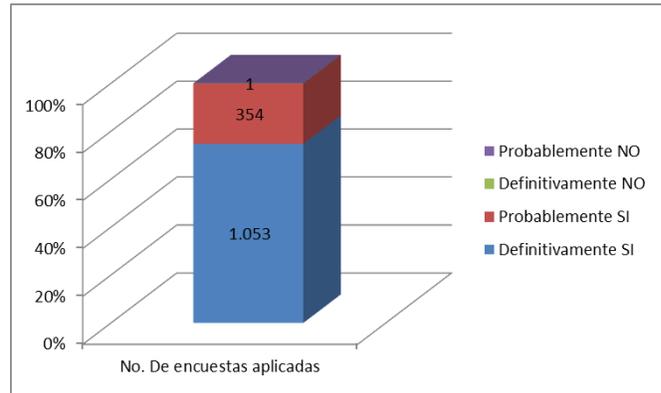


4.9.2.5. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos la E.S.E. Salud del Tundama?

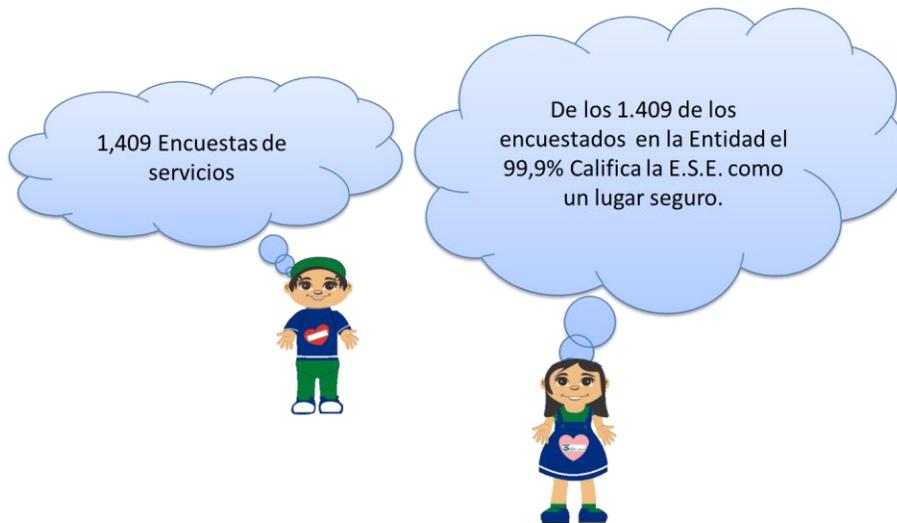


Informes Análisis y Seguimiento PQRS-F JUNIO 2018			
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	GLORIA PINEDA	NELLY CHAPARRO	PERIODO EVALUADO: Julio - Diciembre 2018
			FECHA ELABORACIÓN: 15 de enero de 2019

Ítem	Opción	Total #	
		#	%
1	Definitivamente SI	1.053	75%
2	Probablemente SI	354	25%
3	Definitivamente NO	1	0%
4	Probablemente NO	1	0%
Total		1.409	100%

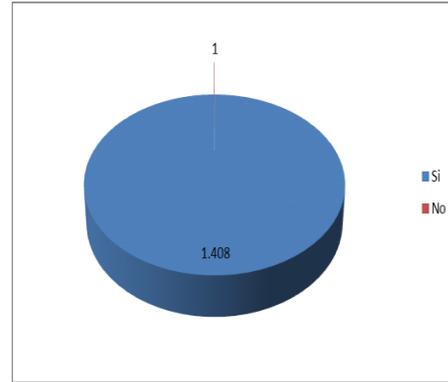


4.9.2.6. ¿Califica la E.S.E. como un lugar seguro?.

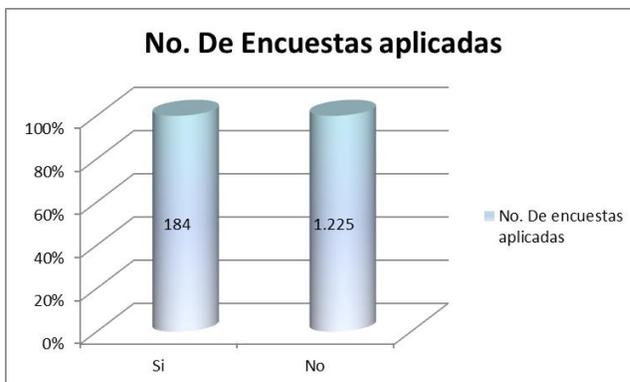
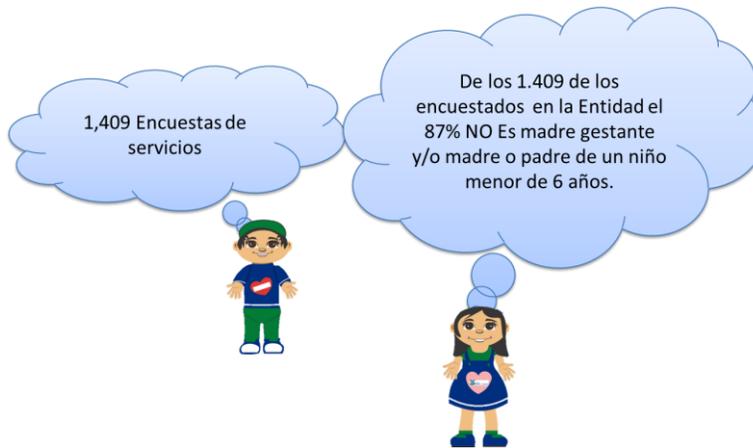


Informes Análisis y Seguimiento PQRS-F JUNIO 2018			
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	GLORIA NELLY CHAPARRO PINEDA	PERIODO EVALUADO: Julio - Diciembre 2018	
		FECHA ELABORACIÓN: 15 de enero de 2019	

Ítem	Opción	Total #	
		#	%
1	Si	1.408	100%
2	No	1	0%
Total		1.409	100%



4.9.2.7. ¿Es usted madre gestante y/o madre o padre de un niño menor de 6 años?

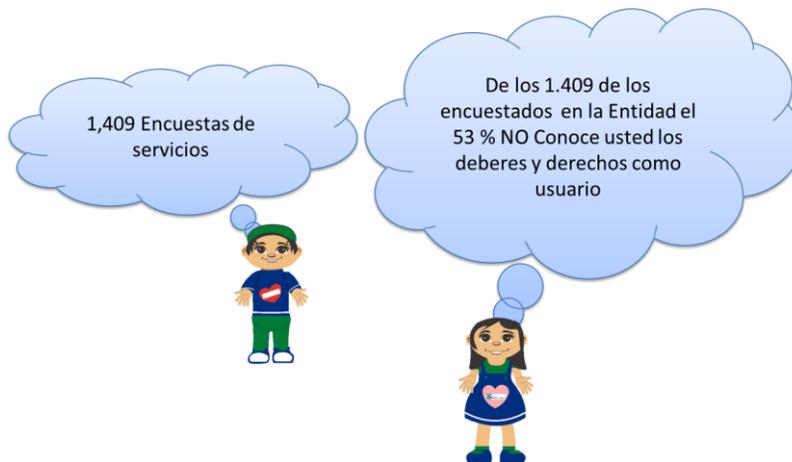


Ítem	Opción	Total #	
		#	%
1	Si	184	13%
2	No	1.225	87%
Total		1.409	100%

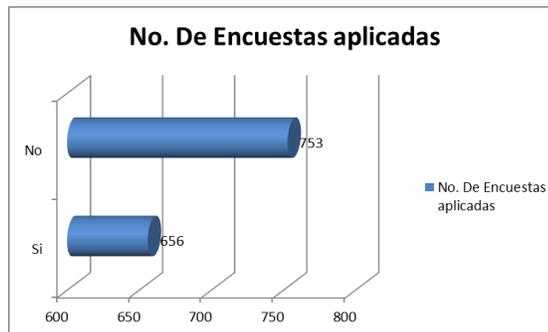
"Nuestro compromiso es su salud"

Informes Análisis y Seguimiento PQRS-F JUNIO 2018			
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	GLORIA NELLY CHAPARRO PINEDA	PERIODO EVALUADO: Julio - Diciembre 2018	
		FECHA ELABORACIÓN: 15 de enero de 2019	

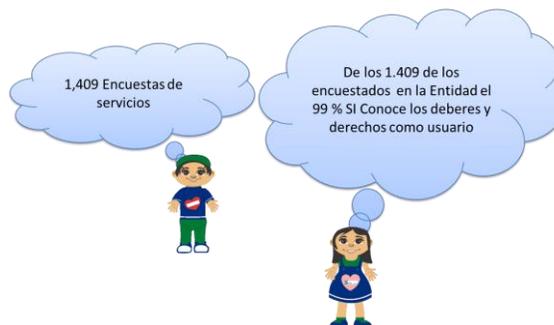
4.9.2.8. Siente que su trato en la institución es preferencial como usuario notable?



Ítem	Opción	Total #	
		#	%
1	Si	656	47%
2	No	753	53%
Total		1.409	100%

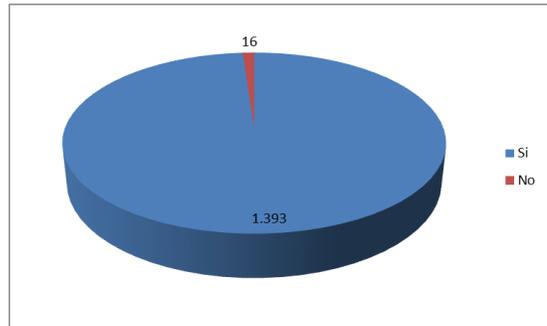


4.9.2.9. ¿Conoce usted los deberes y derechos como usuario?.

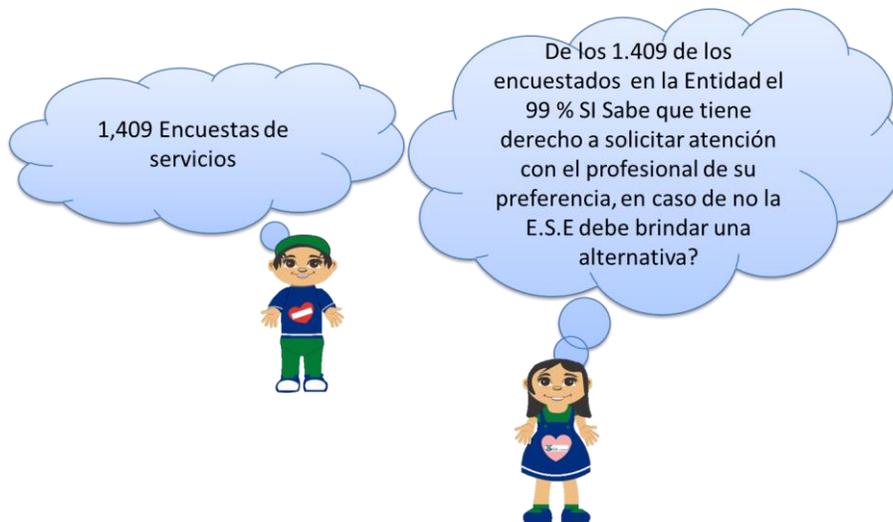


Informes Análisis y Seguimiento PQRS-F JUNIO 2018			
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	GLORIA NELLY CHAPARRO PINEDA	PERIODO EVALUADO: Julio - Diciembre 2018	
		FECHA ELABORACIÓN: 15 de enero de 2019	

Ítem	Opción	Total #	
		#	%
1	Si	1.393	99%
2	No	16	1%
Total		1.409	100%

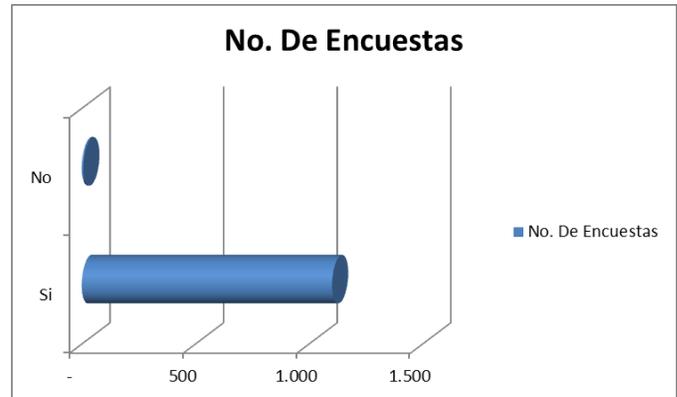


4.9.2.10. Sabe usted que tiene derecho a solicitar atención con el profesional de su preferencia, en caso de no tener disponibilidad la E.S.E debe brindar una alternativa?



Informes Análisis y Seguimiento PQRS-F JUNIO 2018			
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	GLORIA NELLY CHAPARRO PINEDA	PERIODO EVALUADO: Julio - Diciembre 2018	FECHA ELABORACIÓN: 15 de enero de 2019

Ítem	Opción	Total #	
		#	%
1	Si	1.102	99%
2	No	7	1%
Total		1.109	100%



5. CONCLUSIONES

1. Las respuestas de las PQR deben ser en los tiempos que establece la Circular Externa No. 008 del 14 de septiembre de 2018 emitida por la Supersalud.
2. Es necesario que el control de las respuestas de las PQR se tengan por tiempos y responsables.

6. RECOMENDACIONES

1. Se debe ajustar procedimiento para TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS FELICITACIONES Y SUGERENCIAS - MGAUFSIAUp02-140, acorde con la circular externa No. 008 de 2018.
2. Se debe modificar la Planilla de control de Respuestas de las PQR.


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