



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES,  
DENUNCIAS Y FELICITACIONES**

P-TS-03 Versión: 12

Fecha: 03/01/2022

## INFORME DE PQRSD-F SECRETARÍA DE SALUD PRIMER TRIMESTRE 2024

### 1. OBJETIVO

Establecer los parámetros y lineamientos para atender, gestionar y dar trámite de manera oportuna, clara y de fondo las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones que ingresan a cada Secretaría y/o Dependencia de la Administración Municipal.

### 2. NÚMERO DE PQRSD-F INGRESADAS POR MES A CADA SECRETARÍA Y/O DEPENDENCIA.

Enero	Febrero	Marzo	Total
37	34	64	135
27,4%	25,2%	47,4%	100%

En el primer trimestre del año 2024 ingresaron 135 PQRSD a la Secretaría de Salud del Municipio de Sabaneta, en el mes de enero ingresaron el 27,4%, en el mes de febrero un 47,4%, siendo este el mes con mayor ingreso de PQRSD y por último el mes de marzo con un 25,2% siendo el mes con menor cantidad de PQRSD ingresadas a la Secretaría.

### 3. TIPO DE SOLICITUD

Tipo de Solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Total	%
Petición General	28	33	58	119	88%
Petición de Consulta	0	0	0	0	0%
Solicitud de Información	5	5	1	11	8%
Queja	1	0	1	2	1,5%
Reclamo	2	0	0	2	1,5%
Sugerencia	1	0	0	1	1%
Felicitaciones	0	0	0	0	0%

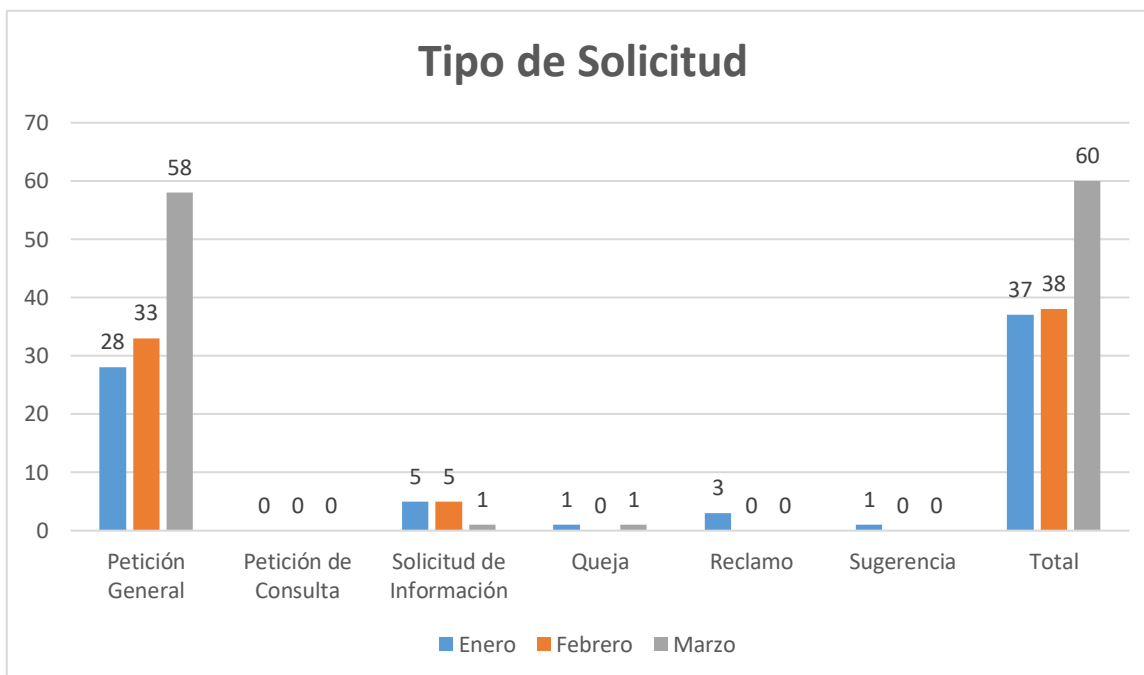


**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES,  
DENUNCIAS Y FELICITACIONES**

P-TS-03 Versión: 12

Fecha: 03/01/2022

<b>Total</b>	37	38	60	135	100%
--------------	----	----	----	-----	------



En el primer trimestre del año 2024 se logra identificar que en su mayoría son peticiones generales representando un 88%, seguido de las solicitudes de información y documentación con un 8% y las solicitudes que menos ingresan a la Secretaría de Salud son petición de consulta y felicitaciones, ambas con el 0%.

#### 4. MÉTODO DE RECEPCIÓN

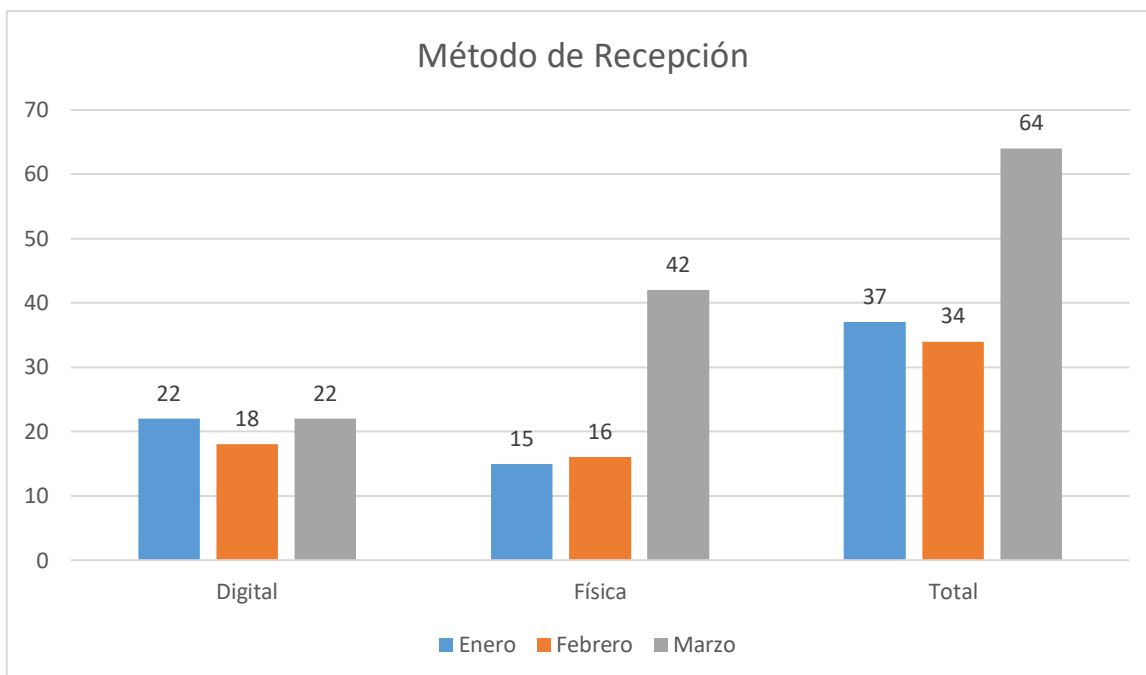
Método de Recepción	Enero	Febrero	Marzo	Total	%
<b>Digital</b>	22	18	22	62	46%
<b>Física</b>	15	16	42	73	54%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>34</b>	<b>64</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>



## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

P-TS-03 Versión: 12

Fecha: 03/01/2022



El medio por el cual ingresaron más PQRSD fue el físico con un 54%, esto se debe a la cantidad de usuarios que llegan a la Secretaría de Salud con requerimientos inmediatos y la falta de medios digitales, de igual manera se vela por la prestación del servicio y la atención a sus peticiones y requerimientos, garantizando así los derechos del Ciudadano. Es importante resaltar que se tomaran acciones de difusión sobre la importancia y la facilidad de los medios digitales. El medio digital representó el 46%.

### 5. ANÁLISIS DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Análisis de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.					
Total trimestre anterior	Total trimestre actual	N° Quejas	N° Reclamos	N° Sugerencias	N° Denuncias
2	5	2	2	1	0

Analizando la información de las PQRSD que ingresaron a la Secretaría General en el trimestre anterior y en el trimestre actual, se evidencia un aumento en el flujo de PQRSD relacionadas a quejas, reclamos, sugerencias y denuncias para este primer trimestre del 2024, en comparación del último trimestre del año 2023. Realizando un análisis de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, se obtienen los siguientes resultados en la clasificación de PQRSD, se evidencia que fueron presentadas dos quejas, dos reclamos y una sugerencia, la mayoría de estas provenientes de un usuario, al parecer extranjero, el cual enviaba incoherencias y solicitudes inconclusas.



## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

P-TS-03 Versión: 12

Fecha: 03/01/2022

### 6. TIPO DE RESPUESTA

Tipo de Respuesta	Positiva	Negativa	Sin Respuesta	Total
	88	29	8	135
	65%	21%	6%	100%

El 65% de las respuestas a los ciudadanos fueron positivas, el 21% registran como negativas y el 6% que están sin respuesta, este indicador surge cuando los funcionarios al momento de cerrar la PQRSD en el sistema diligencian el tipo de respuesta.

### 7. PRINCIPALES CAUSAS

1. La Dirección de Salud Pública recibe en su mayoría solicitudes para acompañamiento en rutas en salud.
2. La Subdirección de Factores de Riesgo recibe la mayoría de solicitudes para visitas a establecimientos por normatividad sanitaria, o porque un ciudadano evidenció alguna falta de inocuidad a algún establecimiento y realizó la notificación.
3. La Dirección de Aseguramiento recibe la mayoría de solicitudes para garantizar el acceso a los servicios, el aseguramiento y afiliación de salud.

### 8. RECOMENDACIONES

1. Es importante que los funcionarios encargados de la distribución de las PQRSD estén informados sobre las actualizaciones en el personal, para así lograr asignar de manera adecuada las PQRSD en el sistema PANAL.
2. Continuar capacitando al personal de todas las secretarías y/o dependencias de la Administración Municipal en el manejo del sistema PANAL, ley 1755 de 2015, gestión de PQRSD y servicio al Ciudadano.
3. Es conveniente que el funcionario identifique si la petición está completa o si se trata de una solicitud en la que el peticionario deba anexar algún tipo de documento, es decir, verificar en caso de faltar algún requisito, informar al ciudadano solicitante para que sea completado con el ánimo de evitar solicitudes reiterativas.
4. Fortalecer los canales de atención tales como Buzón de sugerencia y Línea telefónica, los cuales no tiene indicadores.
5. Dentro de las reuniones al interior de la Secretaría de Salud se tomarán correctivos para trabajar en la atención al ciudadano, para evitar quejas de los usuarios sobre los funcionarios.



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES,  
DENUNCIAS Y FELICITACIONES**

P-TS-03 Versión: 12

Fecha: 03/01/2022

6. Fortalecer a la ciudadanía la adecuada clasificación de sus solicitudes, ya que algunas quejas están ingresando como petición general.