



**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 TERCER 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.

Julio	Agosto	Septiembre	Total
78	55	78	211
36,96%	26,06%	36,96%	100%

En el tercer trimestre del año 2024 ingresaron 211 PQRSD a la Secretaría de Salud del Municipio de Sabaneta, en el mes de julio ingresó el 36,96%, en el mes de agosto el 26,06%, y en el mes de septiembre el 36,96%, siendo los meses de julio y septiembre los meses con mayor ingreso de PQRSD ingresadas a la Secretaría, cada una cantidad de 78.

3. TIPO DE SOLICITUD

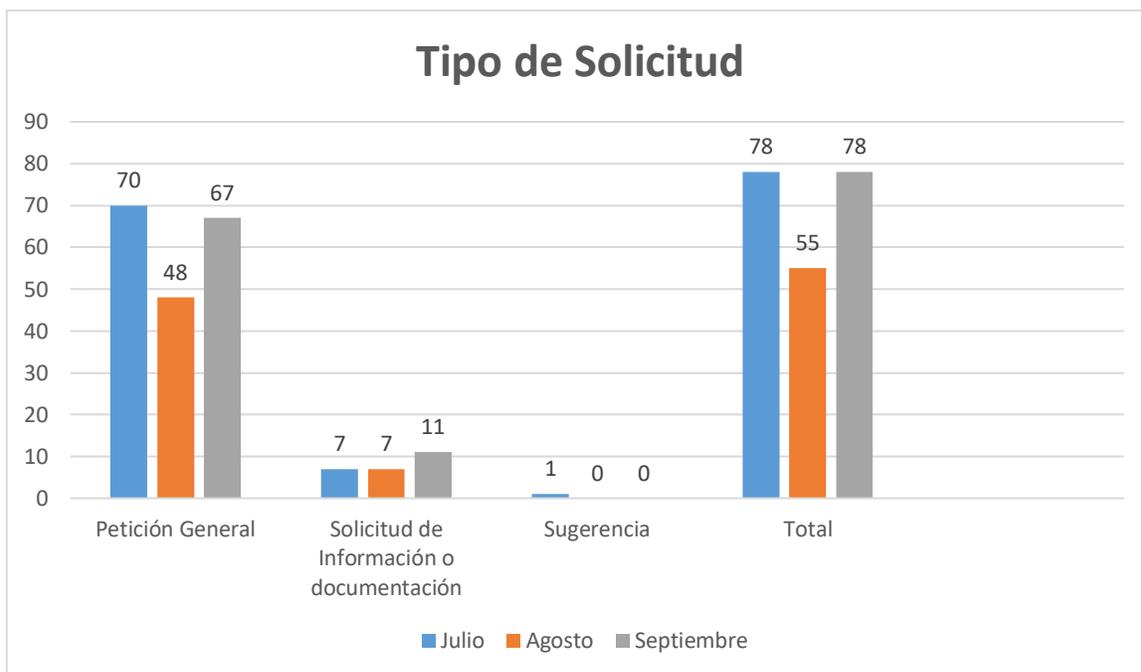
Tipo de Solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Total	%
Petición General	70	48	67	185	87,67%
Solicitud de Información o documentación	7	7	11	25	11,84%
Sugerencia	1	0	0	1	0,47%
Total	78	55	78	211	100%



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

P-TS-03 Versión: 12

Fecha: 03/01/2022



En el tercer trimestre del año 2024 se logra identificar que en su mayoría son peticiones generales representando un 87,67% con 185 de 211 las cuales son el 100%, seguido de las solicitudes de información o documentación con un 11,84% y las solicitudes que menos ingresan a la Secretaría de Salud son sugerencias con el 0,47%.

4. MÉTODO DE RECEPCIÓN

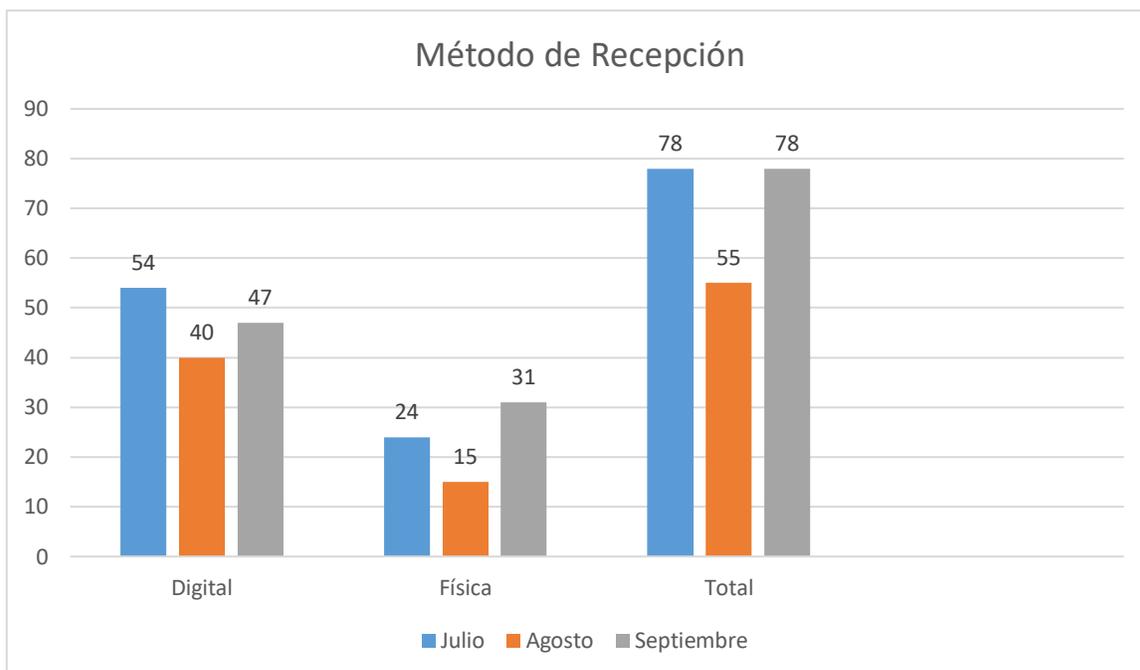
Método de Recepción	Julio	Agosto	Septiembre	Total	%
Digital	54	40	47	141	66,82%
Física	24	15	31	70	33,17%
Total	78	55	78	211	100%



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 digital con un 66,82% teniendo un total de 141, comparado con el medio físico que fue representado con un 33,17% teniendo un total de 70, analizando el comportamiento de estos valores cada trimestre, nos damos cuenta que los medios tecnológicos e informativos han realizado un papel fundamental con dar a conocer a los ciudadanos la facilidad de realizar gestiones por medios digitales, siendo esto muy importante en cuanto a la ley de 0 papel.

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
15	1	0	0	1	0

Analizando la información de las PQRSD que ingresaron a la Secretaría de Salud en el trimestre anterior y en el trimestre actual, se evidencia un aumento en el flujo de ingreso de PQRSD, con un aumento de 36. Para este tercer trimestre del 2024, en comparación del segundo trimestre, podemos visualizar que disminuyeron significativamente el ingreso de quejas, reclamos y sugerencias, bajando de un total de 15 a solamente 1 sugerencia, relacionada al tema de fumigación de espacios públicos del municipio, para lo cual la Secretaría de Salud en su gestión y cronograma tiene agendada jornadas de fumigación y desratización en los diferentes barrios y veredas.



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
	200	11	0	211
	94,78%	5,21%	0%	100%

El 94,78% de las respuestas a los ciudadanos fueron positivas, el 5,21% registran como negativas, 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, siendo esta la de mayor ingreso de peticiones.
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 Gmas.
2. Continuar capacitando al personal de todas las secretarías y/o dependencias de la Administración Municipal en el manejo del sistema Gmas, 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.