



**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 CUARTO 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.

Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
88	49	30	167
52,69%	29,34%	17,96%	100%

En el último trimestre del año 2024 ingresaron 167 PQRSD a la Secretaría de Salud del Municipio de Sabaneta, en el mes de octubre ingresó el 52,69% con una cantidad de 88 PQRSD, en el mes de noviembre el 29,34% con 49, y en el mes de diciembre con corte al día 10 del mes el 17,96% con 30 PQRSD, siendo el mes de octubre, el mes con mayor ingreso de PQRSD a la Secretaría de Salud, seguido por el mes de noviembre, sumando así para este cuarto trimestre el total de 167 PQRSD.

3. TIPO DE SOLICITUD

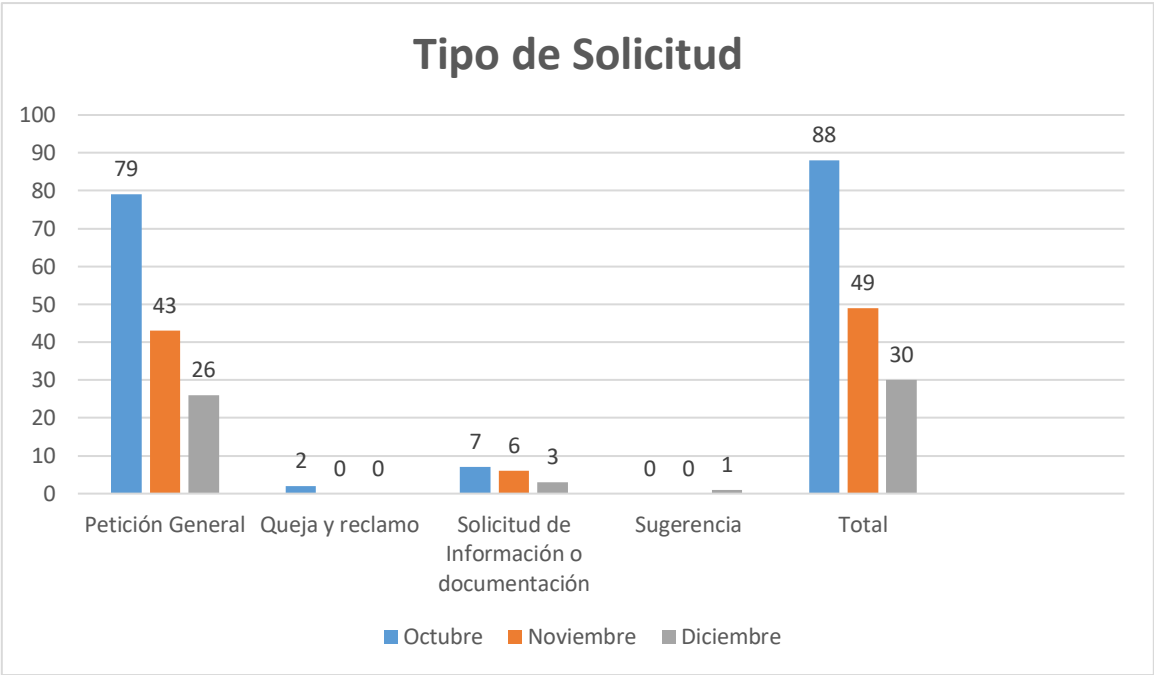
Tipo de Solicitud	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	%
Petición General	79	43	26	148	88,62%
Queja y reclamo	2	0	0	2	1,19%
Solicitud de Información o documentación	7	6	3	16	9,58%
Sugerencia	0	0	1	1	0,59%
Total	88	49	30	167	100%



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

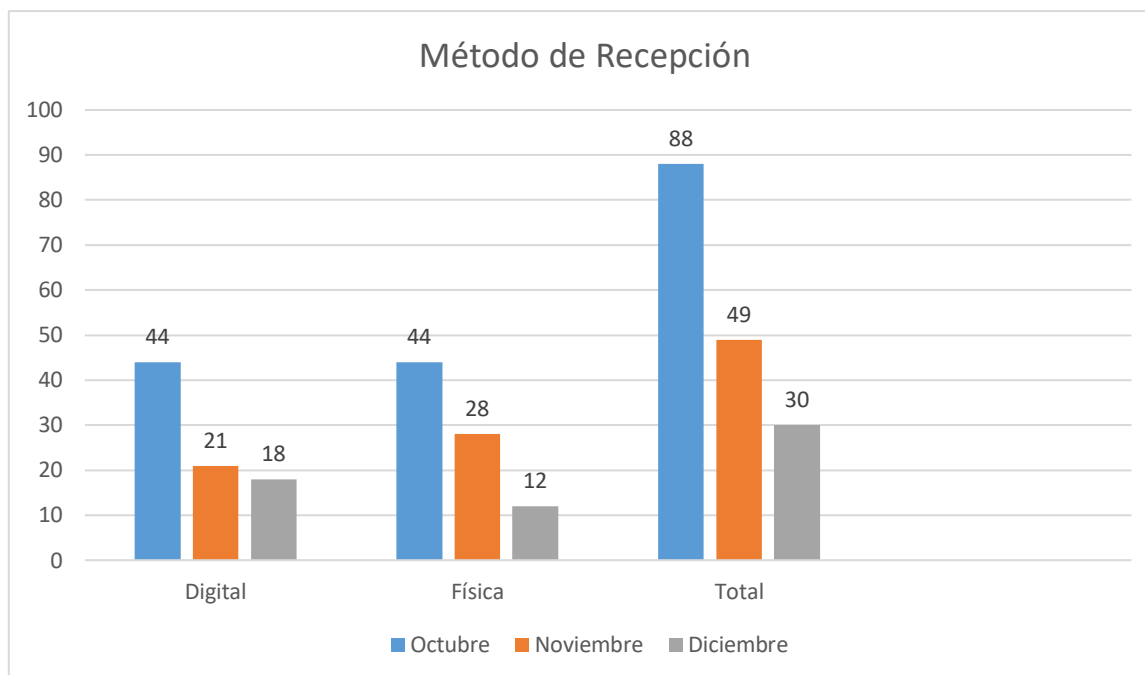
Método de Recepción	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	%
Digital	44	21	18	83	49,70%
Física	44	28	12	84	50,29%
Total	88	49	30	167	100%



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 Físico con un 50,29% teniendo un total de 84, comparado con el medio físico que fue representado con un 49,70% teniendo un total de 83, 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
1	3	1	1	1	0

Analizando la información de las quejas, reclamos y sugerencias que ingresaron a la Secretaría de Salud en el trimestre anterior y en el trimestre actual, se evidencia un aumento en el ingreso de PQRSD con este tipo de solicitud, pasando de 1 en el tercer trimestre a 3 en el cuarto trimestre del 2024. Para este último trimestre del año se evidencia el ingreso de 1 queja, 1 reclamo y 1 sugerencia, analizando el contenido de estas podemos indicar que este tipo de ingresos de PQRSD se debe al aumento significativa en el trabajo de inspección, vigilancia y control por parte de la Secretaría de Salud a los diferentes establecimientos y ventas estacionarias en el municipio de Sabaneta.



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
	165	2	0	167
	98,80%	1,19%	0%	100%

El 98,80% de las respuestas a los ciudadanos fueron positivas, el 1,19% 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.