

INFORME TIEMPOS DE RESPUESTA DE LA INFORMACION



Tiempos de respuesta PQRS	Tiempo legal máximo de respuesta	Tiempo de gestión para proyectar respuesta oportuna.
Derecho de petición Interés General y/o Particular.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.
Petición de documentos.	Diez (10) días hábiles.	Seis (6) días hábiles.
Petición entre autoridades.	Diez (10) días hábiles.	Seis (6) días hábiles.
Queja.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.
Reclamo.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.
Sugerencia.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.
Consulta.	Treinta (30) días hábiles.	Quince (15) días hábiles.
Felicitaciones.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.
Buzón de sugerencias.	Quince (15) días hábiles o dependiendo del tipo de solicitud.	A partir de la fecha del Acta de Apertura, Diez (10) días hábiles.

	GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO		Código: MC-F-012
			Versión: 002
	POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD.		Fecha: 02/01/2021
			Página 2 de 4

INFORME PQRS

OBJETIVO

Verificar que SERMEL IPS SAS adelanta las actuaciones administrativas correspondientes para la atención de los diferentes requerimientos recibidos de la ciudadanía por los canales dispuestos por la entidad, dando cumplimiento a los principios de oportunidad, transparencia, eficacia y celeridad en concordancia con la normatividad legal vigente.

DESARROLLO

- De acuerdo con los reportes mensuales, durante el año 2021 se recibieron 9 PQRS distribuidas así:

N°	Radicado PQRS	fecha	Nombre completo	asunto	respuesta	fecha	Se respondió dentro de los términos legales
1	001	20/01/2021	LINA MARCELA QUINTERO	SOLICITUD HC	Se hace entrega en físico	21/01/2021	SI
2	002	20/01/2021	BEATRIZ ARIAS	SOLICITUD HC	Se hace entrega en físico	20/01/2021	SI
3	003	15/02/2021	ANA LUCIA TORRES	SOLICITUD HC	Se hace entrega en físico	16/01/2021	SI
4	003	04/11/2021	MARIA ISABEL MENDOZA	SOLICITUD HC	Se hace entrega en físico	05/01/2021	SI
5	004	08/11/2021	VIANI GONZALEZ	SOLICITUD HC	Se hace entrega en físico	08/01/2021	SI
6	005	16/11/2021	ANA TULUA MEDINA	SOLICITUD HC	Se hace entrega en físico	16/11/2021	SI
7	006	04/11/2021	SANDRA DE NARANJO	SOLICITUD HC	Se hace entrega en físico	04/11/2021	SI
8	007	04/11/2021	HECTOR FABIO BARRIOS AGUDELO	SOLICITUD HC	Se hace entrega en físico	05/11/2021	SI
9	008	02/12/2021	OLGA MILENA	SOLICITUD HC	Se hace entrega en físico	02/11/2021	SI

	GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO		Código: MC-F-012
			Versión: 002
	POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD.		Fecha: 02/01/2021
			Página 3 de 4

HALLAZGOS.

El 100% de las solicitudes se le han dado respuesta de manera oportuna.

Se pudo identificar que las personas solicitantes de historia clínica son aquellas que llevan un seguimiento de patología y requiere copia para continuar tratamientos.

También se encuentra instalado el Buzón de sugerencias el cual está ubicado en la recepción en un lugar visible lo que facilita el acceso a este medio por parte de la ciudadanía, la apertura de este buzón se realiza de manera diaria.



Para el presente informe se tomó como insumo, el consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de Información recibidos durante el mes. Con el objetivo de verificar el cumplimiento de los términos legales establecidos para dar respuesta y emitir pronunciamiento de fondo y coherente a las peticiones, se tomó el total de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de información, para lo cual se anexa documento que contiene los radicados objeto de muestra.

Se establece como recomendación ajustar el formato de solicitud de historia clínica.

	GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO		Código: MC-F-012
	POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD.		Versión: 002
			Fecha: 02/01/2021
			Página 4 de 4

Se sugiere continuar con campañas que motiven el uso del PQRS esto permitirá contar con un mayor número de muestras PQRS y ampliar el análisis estadístico.

Se sugiere continuar promocionando el uso del PQRS por medio de la página web <https://www.sermelips.com.co/PQRS.html>

← → ↻

sermelips.com.co/PQRS.html

🔍 ☆ 🌐

Formulario de PQRS

* Tipo de solicitud

*Seleccione

* Número de identificación

*Número de identificación

* Nombres y Apellidos

*Nombres y Apellidos

* Medio de contacto

*Seleccione

*Escriba un medio de contacto

* Escriba su comentario

*Escriba su comentario

Dirección:

Avenida 2 Norte 24 N 53

Barrio: San Vicente, Cali – Colombia

Telefonos:

☎ 308 7146

☎ 315 862 8647

☎ 314 481 2853

Email:

repcion.sermelips@gmail.com

¿Necesitas ayuda? ¡Hable con nosotros!

📞