



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DEL
TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS (PQRS-R).**

**LINA MARÍA GIRALDO HENAO
SUBGERENCIA DE RED DE SERVICIOS**

ESMERALDA RODRIGUEZ

PROFESIONAL UNIVERSITARIO SUBGERENCIA DE RED DE SERVICIOS

Medellín, Septiembre 30 de 2022



Alcaldía de Medellín

PRESENTACIÓN

El Sistema de información y Atención al Usuario y al Ciudadano SIAUC de la ESE Metrosalud, contempla la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos; componente considerado de gran importancia, no sólo para el cumplimiento de la normativa vigente, sino porque es una fuente de mejora continua del proceso de escucha activa, donde se identifican necesidades y expectativas de los usuarios para el logro de una excelente prestación de los servicios de salud reflejada en la satisfacción de los usuarios, familias, acompañantes y comunidad.

El procedimiento inicia con la captación de las manifestaciones de los usuarios por diferentes medios institucionales: Buzón de sugerencias, página web, puntos de atención presenciales, correo electrónico institucional; clasificación y registro en el Aplicativo SAFIX; gestión, seguimiento, respuesta final al usuario y cierre del caso.

La evaluación de los indicadores de oportunidad y calidad, se realiza mensualmente en los comités técnicos de cada Unidad Prestadora de Servicios de Salud – UPSS- y trimestralmente se realiza con el equipo directivo de la empresa.

Este informe se publica en la página web, link de transparencia de la Empresa como documento abierto al público cada tres meses.

OBJETIVO GENERAL

Resolver las manifestaciones PQRS presentados ante la Entidad, durante el tercer trimestre del 2022, mediante el análisis de datos registrados en el Sistema de Información y Atención al usuario y al Ciudadano – SIAUC-, suministrados por la Oficina de Sistemas de información, con el fin de verificar la adecuada atención y el cumplimiento de las normas legales vigentes e identificar e intervenir las causas de insatisfacción que se derivan en PQRS en los meses Julio, Agosto y Septiembre, de 2022.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- ✓ Identificar las principales causas de insatisfacción por prestación de los servicios de la Salud en la Red hospitalaria de la ESE Metrosalud.
- ✓ Plantear acciones de mejora para el cierre de brechas en los servicios identificados.
- ✓ Presentar informe al equipo directivo en el seguimiento al cuarto trimestre y consolidado año.
- ✓ Publicar informe en página web link transparencia.

SEGUIMIENTO

El presente informe corresponde al análisis de datos realizado sobre el documento electrónico denominado "ESCUCHA ACTIVA TERCER TRIMESTRE ESE METROSALUD 2022", consultado en el visualizador de Datos Power Bi.

[\(https://powerbi.microsoft.com/es-es/\)](https://powerbi.microsoft.com/es-es/)

Durante el periodo comprendido entre el 1° de Julio y el 30 de Septiembre de 2022 se registraron **2200** manifestaciones registradas con diferentes consecutivos en el Sistema de SAFIX Módulo de Escucha Activa de la ESE METROSALUD. Los canales de ingreso utilizados por los usuarios y ciudadanos y, el número de radicados por cada uno de éstos se muestran en la tabla y Figura 1. Número de radicados por tipo de canal de ingreso:

Canal de presentación	No. de radicados
Buzón de sugerencias	1457
Página web	534
Correo electrónico	136
Canales presenciales (Verbal y escrita)	64
Llamada telefónica	8
Encuesta	1
TOTAL	2200

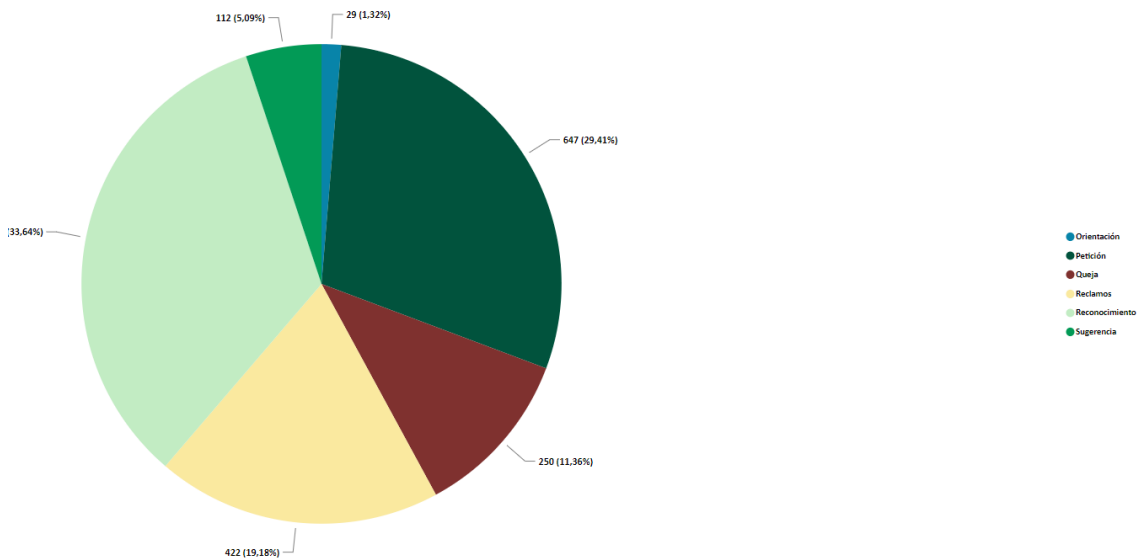
Tabla 1

MANIFESTACIONES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES:

Del total de manifestaciones recepcionadas por los diferentes canales institucionales, se registraron **21 no son pertinentes a Metrosalud** y fueron trasladadas por competencia a las entidades correspondientes, tal como se muestra en la imagen 1 filtrada de sistema SAFIX.

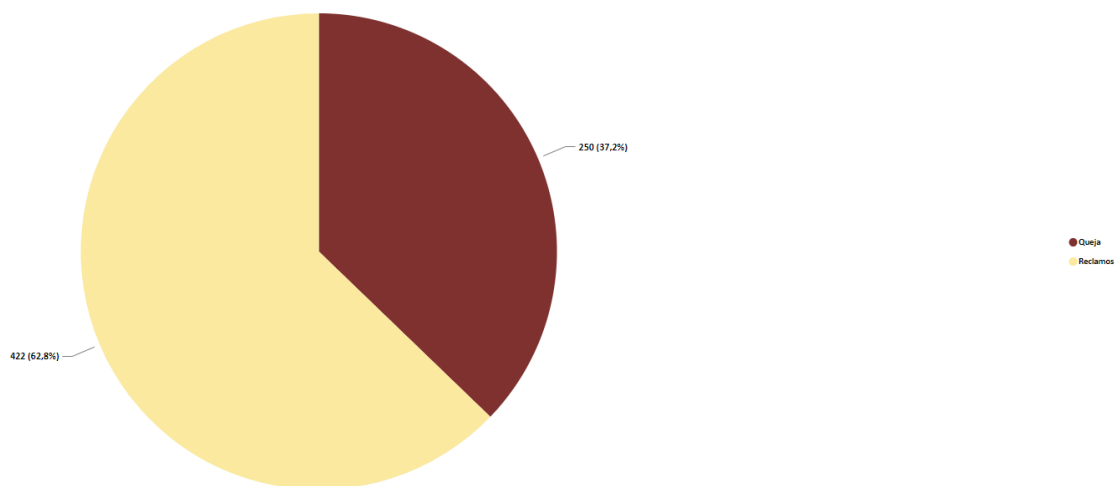
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
Filtros aplicados: FECHA_CATEGIA el o despues del 01/07/2022 0:00:00 y antes del 01/10/2022 0:00:00																		
solu	Canal	BIMES	CONS	AÑO	CEDUL	USUARIO	CONTA	NUMI	DIRECC	TELEF	REGIMEN	ENTID	FORMA DE CAPTACION	TIPO	SERVICIO	CCOST	CENTRO	UPSS
	Orientaci	1 4° BIM.	68228	2022		GIANNANNI	gionanna						Web	C	NO PERTINENTE A METROSALUD	99	PQRS WEE PQRS WEE	
	Orientaci	1 5° BIM.	68818	2022		ANTONIO ANTONIO	5353078	CRA 79 B #2712155				SUBSIDIAI CAPITAL 5	Web	C	NO PERTINENTE A METROSALUD	99	PQRS WEE PQRS WEE	
	Orientaci	1 5° BIM.	69881	2022		MARIA M KARINA	52961997	CALLE 100 5379050				REGIMEN ALIANZA I	Buzón de sugerencia	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	99	UH CASTI UPSS CASI	
	Peticion	1 4° BIM.	67130	2022		KAIRA RAI kaira ram	500392762	KRA 75 892578245				REGIMEN ALIANZA I	Web	C	NO PERTINENTE A METROSALUD	99	PQRS WEE PQRS WEE	
	Peticion	1 4° BIM.	67315	2022		GLORIA VI Gloria Ste						Web			NO PERTINENTE A METROSALUD	99	PQRS WEE PQRS WEE	
	Peticion	1 4° BIM.	67421	2022		JOSE REST JOSE CRIS	54831368	TRAVESIA 520445801				REGIMEN ALIANZA I	Buzón de sugerencia	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	10707	UH SAN CI UPSS SAN	
	Peticion	1 4° BIM.	67905	2022		LEIDY BOH leidy yola	501239061	CRA 28 68 5000000				REGIMEN ALIANZA I	Web	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	99	PQRS WEE PQRS WEE	
	Peticion	1 4° BIM.	68233	2022		JUANA RA RAMIREZ	51255531	TR 49 A CR6592821				SUBSIDIAI ALIANZA I	Web	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	99	PQRS WEE PQRS WEE	
	Peticion	1 4° BIM.	68485	2022		MARIA MI MONTAÑA	43069051	CL 39 A 11 4911607				REGIMEN ALIANZA I	Buzón de sugerencia	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	11547	CS LA ESP UPSS SAN	
	Peticion	1 5° BIM.	68366	2022		GUSTAVO GUSTAVO						Web			NO PERTINENTE A METROSALUD	99	PQRS WEE PQRS WEE	
	Peticion	1 5° BIM.	69456	2022		RUBIELA CR RUBIELA	53523958	CL 408° W 5343666				REGIMEN ALIANZA I	Buzón de sugerencia	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	11515	UH SAN CI UPSS SAN	
	Queja	1 4° BIM.	67757	2022		MARIA GA GAVIRIA	43027419	cra 55 10 546654				REGIMEN ALIANZA I	Buzón de sugerencia	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	11395	CS CISAMI UPSS MIA	
	Queja	1 5° BIM.	68806	2022		GLORIA TE TEJADA	433277546	CL 70 No 46879248				REGIMEN ALIANZA I	Buzón de sugerencia	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	11395	CS CISAMI UPSS MIA	
	Queja	1 5° BIM.	68810	2022		ROSALBA MENDOZA	43434228	CALLE 34 #4141818				SUBSIDIAI ALIANZA I	Buzón de sugerencia	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	11395	CS CISAMI UPSS MIA	
	Reclamos	1 4° BIM.	67945	2022		LIZ CASTI liz amalia	43585947	CALLE 4 51 0000000				CONTRIB ALIANZA I	Buzón de sugerencia	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	10906	UH SAN CI UPSS SAP	
	Reclamos	1 4° BIM.	67845	2022		LUIS MON LUIS ENRI	51211910	CL 92 N 75 500000000				REGIMEN ALIANZA I	Buzón de sugerencia	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	12727	UH DOCE UPSS DOCE	
	Reclamos	1 4° BIM.	67931	2022		FANNY GF Fanny De	21278876	CL 62 109 5585240				REGIMEN ALIANZA I	Web	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	99	PQRS WEE PQRS WEE	
	Reconocer	1 4° BIM.	68572	2022		MARIA SO SORIANO	747981906	CR 68 N 95 116368402				REGIMEN ALIANZA I	Buzón de sugerencia	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	11395	CS CISAMI UPSS MIA	
	Sugerenci	1 4° BIM.	68596	2022		CONSUELO MUÑOZ	51799878	CRA 36 75 5000000				REGIMEN ALIANZA I	Buzón de sugerencia	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	11313	UH MANN UPSS MIA	
	Sugerenci	1 4° BIM.	68597	2022		NO SIN DI anónimo	5187652010	5234567				VINCULAE DISTRITO	Buzón de sugerencia	A	NO PERTINENTE A METROSALUD	10707	UH SAN CI UPSS SAN	

Por otro lado la siguiente grafica muestra las manifestaciones y su respectiva clasificacion por medio de porcentaje. Dato extraido desde nuestra plataforma Power Bi.



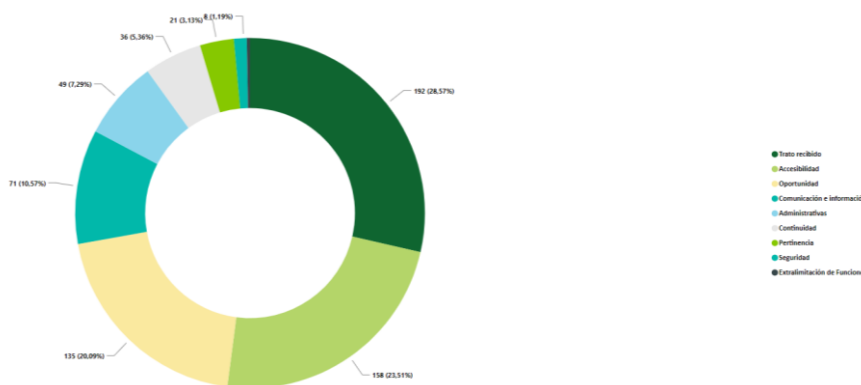
TIPO DE MANIFESTACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
ORIENTACION	29	1,32%
PETICIÓN	647	29,41%
QUEJAS	250	11,36%
RECLAMOS	422	19,18%
RECONOCIMIENTOS	740	33,64%
SUGERENCIAS	112	5,09%
TOTAL	2200	

CANTIDAD DE QUEJAS Y RECLAMOS EN EL TRIMESTRE:



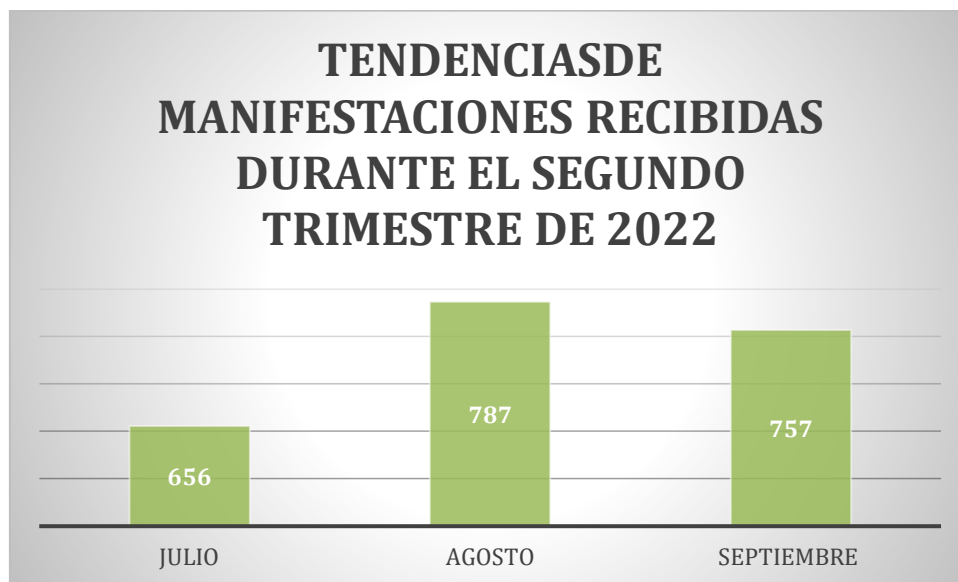
TIPO DE MANIFESTACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJAS	250	37,2%
RECLAMOS	422	62,8%

Las principales causas de las **quejas y los reclamos** se clasifican según Criterio de Calidad como se muestra a continuación:



CLASIFICACIÓN_QUEJA_RECLAMO	CANTIDAD
Trato recibido	192
Accesibilidad	158
Oportunidad	135
Comunicación e información	71
Administrativas	49
Continuidad	36
Pertinencia	21
Seguridad	8
Extralimitación de Funciones	2

De acuerdo a la recepción y registro de las manifestaciones de los usuarios se tiene el siguiente comportamiento:



El indicador de oportunidad de la respuesta es una medición que hace parte de los indicadores del Plan de Desarrollo y Plan de Gestión de la Gerencia. Para este tercer trimestre de 2022 el resultado fue del 97,91%, (Fuente Plano de Safix Escucha Activa-Sistemas de Información) que con respecto a la medición histórica registrada en la plataforma Almera se semaforiza en color rojo de acuerdo a la meta, ($\geq 99\%$) cuya diferencia es marcada, 2 puntos porcentuales por debajo de la meta



ANALISIS

En el análisis de la información recolectada podemos observar que el medio por el cual los usuarios se manifestaron en mayor proporción fue el **Buzón de sugerencias**, seguido por la **página web**.

Por medio de la estrategia realizada desde el control total de la apertura de los buzones de sugerencias de toda la red, con la presencia de las Funcionarias de atención al usuario se puede concluir que se ha podido realizar un trabajo de divulgación de los canales oficiales para la gestión de PQRS, adicional de mejorar el indicador de oportunidad en la gestión de los diferentes requerimientos.

En este trimestre se ha potencializado la gestión y divulgación e importancia que cobra el correo de atencionalusaurio@metrosalud.gov.co puesto que con las mesas de trabajo establecidas con la EAPB Savia Salud se ha podido mejorar en el indicador de oportunidad y responder en los tiempos requeridos las diferentes solicitudes.

El mayor porcentaje de manifestaciones está clasificada en **Reconocimientos** con un total de 740 manifestaciones, evidenciándose un gran aumento y diferencia en relación al segundo trimestre.

Esto puede aludirse a las diferentes actividades encaminadas a mejorar el número de reconocimientos por cada una de los puntos de atención.



Por otro lado las causas asociadas a las peticiones y los reclamos están distribuidas de la siguiente manera:

PETICIONES:

Accesibilidad: 541

Administrativas: 20

Comunicación e información: 58

Oportunidad: 18

RECLAMOS:

Accesibilidad: 144

Administrativas: 47

Comunicación e información: 46

Oportunidad: 126

Son estas causas las que predominan en la clasificación de reclamos y peticiones. En cuanto a las peticiones por accesibilidad se vienen adelantando una estrategia llamada demanda no atendida, la cual

permite captar desde a la mayor parte de la población que por algún motivo no logra acceder a una asignación de cita por otros medios.

Motivo de la DNA	Gestión	Día de solicitud de la cita	Día de asignación de la cita	OPORTUNIDAD	OSISI
No disponibilidad de espacio en agenda	USUARIA QUE HA VENIDO VARIAS VECES Y NO ALCANZA FICHO. MANIFIESTA QUE NO LE ES POSIBLE MADRUGAR TANTO PORQUE ESTA A CARGO DE SU MADRE QUE TIENE DEMENCIA CENIL. SE ASIGNA CITA DE MEDICINA GENERAL PARA EL DIA 03/10/22 A LAS 9:00 AM. SE LE RECOMIENDA AL INGRESAR, PREGUNTAR A LA VIGILANTE SI YA ESTA FACTURADA O DE LO CONTRARIO TOMAR LA LETRA A PARA FACTURAR.	3/10/2022	4/10/2022	1	

No.	Fecha (DD/MM/AAAA)	Hora (00:00:00)	Nombre completo	Tipo documento de Identidad	Documento de identidad	Teléfono fijo o celular	Servicio donde se presenta la DNA	Motivo de la DNA
1	12/09/2022	9:00:00	ERIKA ALEJANDRA PENAGOS	CC	1003838361	3022750479-	Consulta médica general	No disponibilidad de espacio en agenda
2	12/09/2022	10:00:00	ROGELIO ANTONIO CADAVI TORRES	CC	98530590	3117818048-3127293379	Consulta médica general	No disponibilidad de espacio en agenda
3	12/09/2022	11:00:00	Yolanda de Jesus Blandon	CC	39400325	3146861366	Consulta médica general	No disponibilidad de espacio en agenda
4	12/09/2022	10:00:00	Sharon Nicole Pacheco	CC	113218274	3105183383	Consulta médica general	No disponibilidad de espacio en agenda
5	12/09/2022	12:00:00	Nora Alva Vasquez Rodriguez	CC	38545156	3015489550	Consulta médica general	No disponibilidad de espacio en agenda
6	13/09/2022	7:19:00	Carlos Alberto Uribe	CC	71785766	604208162-3042525428	Consulta médica general	No disponibilidad de espacio en agenda
7	13/09/2022	7:00:00	Maria Leonisa Vasquez	CC	21991468	3127976893	Consulta médica general	No disponibilidad de espacio en agenda
8	13/09/2022	8:10:00	Nancy Cristina Hurtado	CC	1036599284	3022297480-5501021	Consulta médica general	No disponibilidad de espacio en agenda
9	14/09/2022	10:00:00	Julio Cesar Arango Castellon	CC	70247976	3046672649	Consulta médica general	No disponibilidad de espacio en agenda
10	14/09/2022	11:00:00	Maria Cleo Cuervo Alzate	CC	43822969	3233601316-3186537037	Consulta médica general	No disponibilidad de espacio en agenda
11	14/09/2022	14:00:00	Doris Elena Hernandez Montoya	CC	21495686	3137085388	Consulta médica general	No disponibilidad de espacio en agenda
12	14/09/2022	15:00:00	Carmen Elena Mesa Ortiz	CC	43632212	3144221182-3128947904	Consulta médica general	No disponibilidad de espacio en agenda
13	15/09/2022	10:00:00	Jhon Alberio Arteaga Toro	CC	70098138	3104444562-	Consulta médica general	No disponibilidad de espacio en agenda
14	16/09/2022	12:00:00	Maria Dalila Aguilar Vargas	cc	42976516	3136004230	Consulta médica general	No disponibilidad de espacio en agenda
15	19/09/2022	10:00:00	Maria Lilian Vaos Castellon	CC	22119926	3145697226	Consulta médica general	No disponibilidad de espacio en agenda

Finalmente para la disminución de estas causas asociadas a las peticiones y reclamos se viene realizando taller de educación virtual a los usuarios en las oficinas de atención al usuario para enseñarles cómo acceder al canal web para la asignación de citas, por otro lado el acompañamiento permanente que estas funcionarias están brindando en los diferentes espacios de los puntos de atención están permitiendo y posibilitando aumentar la satisfacción de los usuarios frente a los servicios solicitados.

CONCLUSIONES

Entre el 1 de Julio y el 30 de Septiembre de 2022 como resultado de PQRS-R derivados de la prestación de los servicios en Salud, en toda

nuestra red Hospitalaria, y según información registrada en el Sistema SAFIX, se recogieron 2200 manifestaciones, disminuyendo el porcentaje de manifestaciones en comparativa a las recibidas durante el tercer trimestre del 2022, sin embargo por el gran número de reconocimientos se puede considerar un volumen bajo de quejas y reclamos.

La ESE METROSALUD realiza la evaluación y seguimiento a la ejecución del proyecto de atención al usuario, "Fortalecimiento del Sistema de Información y Atención al Usuario y al ciudadano" (SIAUC) correspondiente al tercer trimestre. Logrando así cambiar el tipo de contratación de 4 del total de funcionarias presentes en el proyecto, garantizándoles estabilidad y tranquilidad en el ámbito laboral.

Por otro lado se realizó la divulgación del equipo de atención al usuario presente en todas las 10 Unidades Hospitalarias de la ESE METROSALUD.

L@tidos SOLUCIÓN DIGITAL Edición **378**
11 de octubre de 2022

Equipo de Atención al Usuario

Conozca el **Equipo de Atención al Usuario** que se ha consolidado en la ESE Metrosalud, para responder de manera ágil y oportuna a las necesidades y expectativas de los usuarios, a través de la gestión de la estrategia de escucha activa (PQRS), la orientación a servicios y el desarrollo de actividades educativas para el mejoramiento de la accesibilidad a servicios, entre otros.

Conformado por 10 Auxiliares Administrativas en Salud, están adscritas a cada una de las UPSS, por lo cual sus actividades se extienden tanto a las Unidades Hospitalarias como a los Centros de Salud.

UPSS San Cristóbal



Andrea García Moná
Auxiliar Administrativa en Salud

"Servir con el corazón, causa una gran satisfacción."

UPSS Santa Cruz



Catalina Andrea Álvarez Z.
Auxiliar Administrativa en Salud

"Hagas lo que hagas, hazlo bien y con el corazón, para que vuelvan a ti y además traigan a sus amigos."

UPSS Buenos Aires



Mariana Salazar Morfaya
Auxiliar Administrativa en Salud

"Servir con vocación, respeto y amabilidad da esperanza en el corazón de los demás."

UPSS San Antonio de Prado



Luisa Fernanda Guzmán Zabala
Auxiliar Administrativa en Salud

"Los usuarios no esperan que seas perfecto, esperan que arregles las cosas con amor y calidad humana cuando haga sale mal."

de



UPSS Castilla



Elizabeth Muñoz Gómez
Auxiliar Administrativa en Salud

"Lo que haces por ti, se queda contigo, pero lo que haces por los otros es inmutable y se queda en la memoria del universo."

UPSS Manrique



Leidy Vanesa Alejoño Q.
Auxiliar Administrativa en Salud

"La atención al usuario representa lo que se hace con el corazón y permite dejar huella y generar gran satisfacción."

UPSS Belén



Ana Mallein Sepúlveda T.
Auxiliar Administrativa en Salud

"Intento servir a los demás, lo que para mí constituye el único sentido de la vida; servir a otros me hace sentir con el corazón contento."

UPSS N. Occidente



Nataly Martínez Sepúlveda
Auxiliar Administrativa en Salud

"Donde hay humedad para atender se refleja la grandeza de tu corazón."

UPSS San Javier



Yesica Yajona Álvarez O.
Auxiliar Administrativa en Salud

"Me gusta atención al usuario por la empatía que se tiene al ayudar a otros, para brindarles soluciones y un buen servicio."

UPSS D. de Octubre



Victoria Elizabeth González E.
Auxiliar Administrativa en Salud

"Ser atención al usuario me ha permitido aprender a inferirarme razonablemente o escuchar con atención, responder serenamente y a callar cuando no tenemos nada más que decir."

RECOMENDACIONES

- En el desarrollo del proyecto en este tercer trimestre se sigue presentado dificultades en la forma de recepción de respuestas, ya que no se está brindando el acompañamiento a los funcionarios en dicha elaboración y posterior a esta situación las respuestas no


son enviadas al correo el cual se definió en el instructivo de Escucha activa, por tanto se recomienda realizar la socialización del instructivo de escucha activa para presentar mayor adherencia al mismo.

- Realiza periódicamente seguimiento a la oportunidad en el cierre de las manifestaciones para mejorar en el indicador de oportunidad de respuesta antes de los 10 días y poder cumplir con la meta la cual es mayor al 99 %
- Realizar el taller de trato digno en los meses finales del año 2022 para poder darle continuidad a la estrategia de disminuir las quejas por trato recibido.
- Continuar con la campaña y divulgación tanto del talento humano del proyecto y de las diferentes estrategias que son necesarias para educar a nuestra población en temas de su interés.



LINA MARIA GIRALDO HENAO.

SUBGERENTE DE RED DE SERVICIOS.

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Esmeralda Rodríguez		10-10-2022
Revisó Y Aprobó:	Lina Maria Giraldo Henao		10-10-2022
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma			