

# **SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (S.I.A.U.C)**

## **SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DEL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS (PQRSF).**

**QUINTO BIMESTRE 2020.**

**Octubre 2020**

## PRESENTACIÓN

El sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos en la ESE Metrosalud es considerado de gran importancia, no solo para el cumplimiento de la normativa vigente, sino porque es considerado una fuente de mejora continua, 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 y comunidad.

El procedimiento inicia con la captación por diferentes medios institucionales: buzón de sugerencias, pagina web, puntos de atención, correo electrónico institucional, líneas telefónicas; 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 Prestados de Servicios de Salud y bimestralmente se realiza con las directivas generales de la empresa.

Este informe bimestralmente se publica en la página web, link de transparencia de la Empresa como documento público.

## **OBJETIVO.**

Realizar seguimiento al trámite llevado a cabo en la ESE Metrosalud, a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Reconocimientos presentados ante la Entidad, durante el quinto bimestre y acumulado año 2020, 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 e 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 derivan en PQRS en los meses septiembre y octubre de 2020.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

Identificar las principales causas de insatisfacción por servicio de la Red de Servicios 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 quinto bimestre del año.

Publicar informe en página web link transparencia.

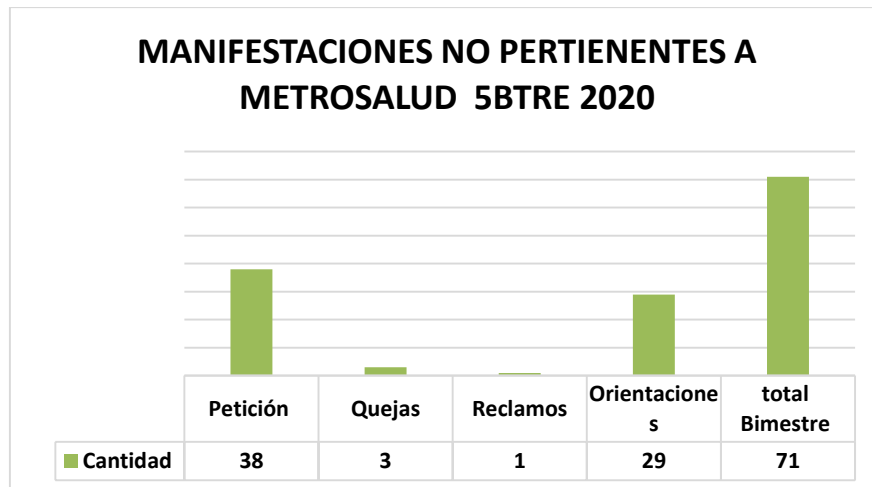
## RESULTADOS.

La información mostrada en el presente informe corresponde al análisis de datos realizado sobre el documento electrónico denominado “ESCUCHA ACTIVA QUINTO BIMESTRE ESE METROSALUD 2020”, entregado por la Oficina de Sistemas.

Durante el periodo comprendido entre el 1° de septiembre y el 31 de octubre de 2020 se registraron 1093 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	205
Página web	357
Correo electrónico	228
Canales presenciales	168
Llamada telefónica	135
<b>TOTAL</b>	<b>1093</b>

Es de anotar que del total de manifestaciones recepcionadas por los diferentes canales institucionales, se registran 71 que no son pertinentes a Metrosalud y son trasladadas por competencia a las entidades correspondientes. En la siguiente tabla se muestra la clasificación de éstas:

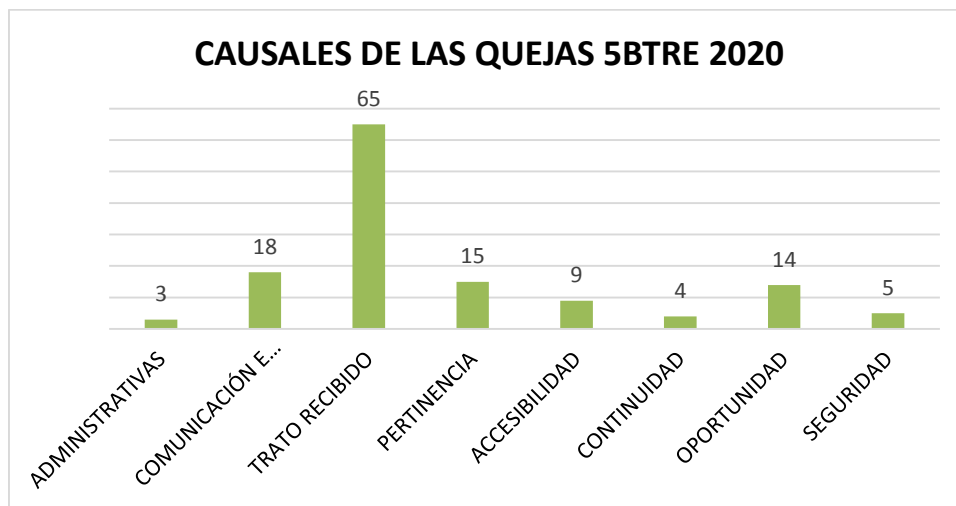


La clasificación de comunicaciones por tipo se muestra en la figura.



Las principales causas de las quejas y los reclamos se clasifican según criterio de calidad como se muestra a continuación:

**QUEJAS:**



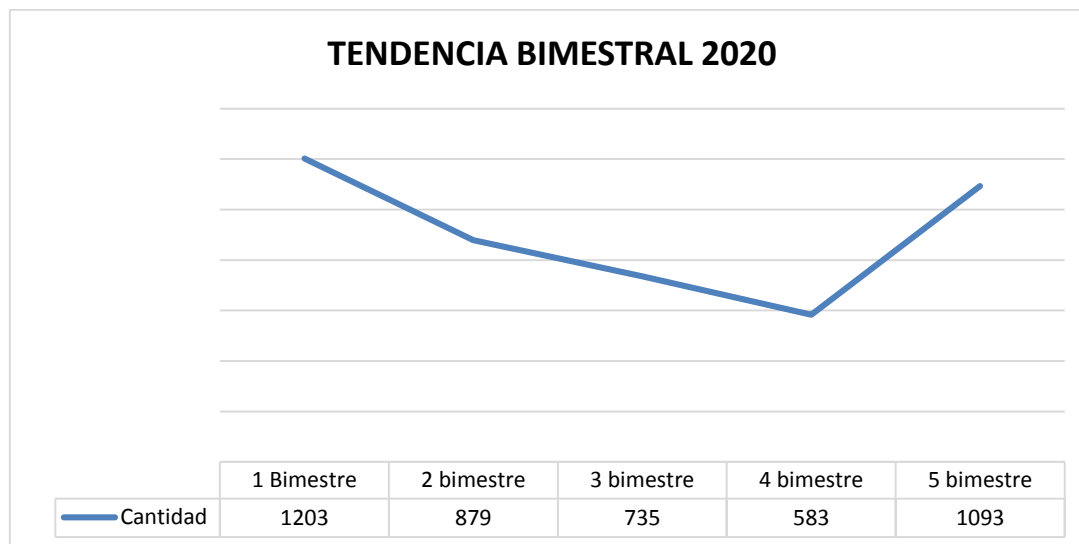
**RECLAMOS:**



La recepción de las manifestaciones por servicio de atención se comportó de la siguiente manera:



Número de radicados por Bimestre de 2020).



El indicador de oportunidad con la respuesta antes de 10 días tuvo como resultado bimestral del 97% y el acumulado año en 98%.

La Satisfacción con la respuesta recibida se presenta en la siguiente tabla.

SATISFACCION CON LA RESPUESTA	ESTA SATISFECHO				% SATISFACCIÓN
	SI	NO	NO APLICA	EN BLANCO	
QUEJAS	404	27	175	17	93,7%
RECLAMOS	605	32	328	26	95,0%
SUGERENCIAS	113	5	57	3	95,8%
ORIENTACION	182	0	246	4	100,0%
PETICIONES	914	3	423	25	99,7%
RIESGO VITAL	15	0	17	0	100,0%
TOTALES	1836	53	834	75	97,2%

## ANALISIS

De acuerdo a los canales utilizados, nuestros usuarios durante esta contingencia se han expresado más por medio del correo electrónico, la página web y los que llegan al punto de atención, el buzón de sugerencias.

La fortaleza durante esta pandemia ha sido el conocimiento y manejo de la página web y el correo electrónico institucional que los usuarios han tenido durante el confinamiento. Se espera que estos dos canales se continúen y aumente su uso porque los usuarios no se tienen que desplazar a los puntos de atención para interponer sus manifestaciones, lo que les ahorra tiempo y dinero, disminuye la congestión en los servicios y evita riesgos de todo tipo.

Las clasificaciones con más altas manifestaciones en su orden son: Peticiones, Reclamos y Reconocimientos, las cuales al medir la satisfacción con la respuesta brindada tienen en promedio 91.5%, el cual bajó con referencia al bimestre anterior. Frente a este resultado es necesario revisar las causas de insatisfacción que nos alejan de la meta del 100%.

Con el objetivo de mejorar el trato a los usuarios expresado mediante las quejas interpuestas, la empresa viene implementado el programa de Humanización en todos los puntos y servicios de la Red de Servicios con actividades como: entrega de piezas comunicacionales de los cinco correctos de humanización, publicación de la carta de trato digno, calendarios con los principios de humanización y el despliegue institucional.

La causa más frecuente en la presentación de los reclamos es la *accesibilidad*, la cual se ha intervenido con estrategias de ampliación de medios para solicitar y asignar citas médicas, las cuales han sido publicadas en la página web y socializada con los representantes de la asociación de usuarios de la ESE Metrosalud:





- Divulgación y motivación de uso de los canales digitales como página web y correo electrónico para presentar PQRS.
- Protocolos de bioseguridad en cada punto de atención para el ingreso de los usuarios con citas presenciales y uso de buzón de sugerencias.
- Cumplimiento de las normas legales vigentes en materia de transparencia y Política de Participación Social en Salud.
- Reuniones virtuales con los representantes de los usuarios para mantenerlos informados de los lineamientos nuevos para la participación en tiempos de pandemia.
- Mediante el canal escrito se continúa garantizando la recepción de documentación física que ingresa exclusivamente por empresas de mensajería, buzón de sugerencias y taquillas de gestión documental.

## CONCLUSIONES

- Entre el 1 de septiembre y el 31 de octubre de 2020 como resultado de la prestación del servicio de PQRS, según información registrada en el Sistema SAFIX, se allegaron 1093 a la ESE Metrosalud, que puede considerarse un volumen importante, a pesar de la

Pandemia, lo que lleva a concluir que existe un alto grado de confianza en la Entidad y en la gestión de los PQRS.

- La Entidad cuenta en su sistema de Información y Atención al usuario y al ciudadano SIAUC, que permite la trazabilidad de la gestión de todos los PQRS radicados en la institución, dando respuesta oportuna y pertinente al usuario o peticionario en los tiempos establecidos por la norma, sin negar el derecho que tienen a la información, con excepción de la protegida por Habeas Data, establecido por el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, Desarrollado por la Ley 1266 de 2008.
- Se llevó a cabo la medición de la oportunidad de respuesta de los PQRS en los términos establecidos en “el Instructivo de Escucha Activa” para gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos, lo que permite mejorar los controles del vencimiento de los términos; sin embargo, existen oportunidades de mejora para lograr la meta institucional.
- Con el fin de fortalecer el conocimiento en los servidores públicos de la empresa sobre los protocolos de atención y el instructivo de escucha activa”, se realizó despliegue institucional en el mes de septiembre por medio de plataforma virtual Google Meet.

## RECOMENDACIONES

- Revisar la clasificación de los tipos de manifestaciones por parte de los servidores que ingresan las manifestaciones en el Aplicativo Safix, puesto

que, aunque se realizó la trazabilidad de acuerdo con la “el instructivo de Escucha Activa”, en la información suministrada en el archivo digital, continua la clasificación “Ordinarios”, que no pertenece a los establecidos, a pesar de haber enviado comunicación a mesa de ayuda para su corrección.

- Implementar estrategias que garanticen en el 100% el trámite de las PQRS, dentro de los términos legales, y el registro de los datos por parte de las áreas responsables en el Sistema de Información SAFIX, de forma que se cuente con información actualizada.
- Mejorar los tiempos de traslado por competencia al punto de atención y a las instituciones externas que son responsables de la respuesta al peticionario.

Elaboró: DVergara. PU Participación Social  
Revisó: Dr. Lina Gialdo, Subgerencia Red de Servicios.