

# **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).**

**CUARTO TRIMESTRE 2021.**

**DIC 2021**

## PRESENTACIÓN

El sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos en la ESE Metrosalud es 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 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.**

Resolver las manifestaciones –PQRS- presentados ante la Entidad, durante el cuarto trimestre y acumulado año 2021, 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 derivan en PQRS en los meses octubre, noviembre y diciembre de 2021.

## **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.

## RESULTADOS.

El presente informe corresponde al análisis de datos realizado sobre el documento electrónico denominado “ESCUCHA ACTIVA CUARTO TRIMESTRE ESE METROSALUD 2021”, entregado por la Oficina de Sistemas de Información.

Durante el periodo comprendido entre el 1º de octubre y el 31 de diciembre de 2021 se registraron 1745 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	835
Página web	716
Correo electrónico	52
Canales presenciales	123
Llamada telefónica	19
<b>TOTAL</b>	<b>1745</b>

Tabla 1

## MANIFESTACIONES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES.

Del total de manifestaciones recepcionadas por los diferentes canales institucionales, se registraron 34 que 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.

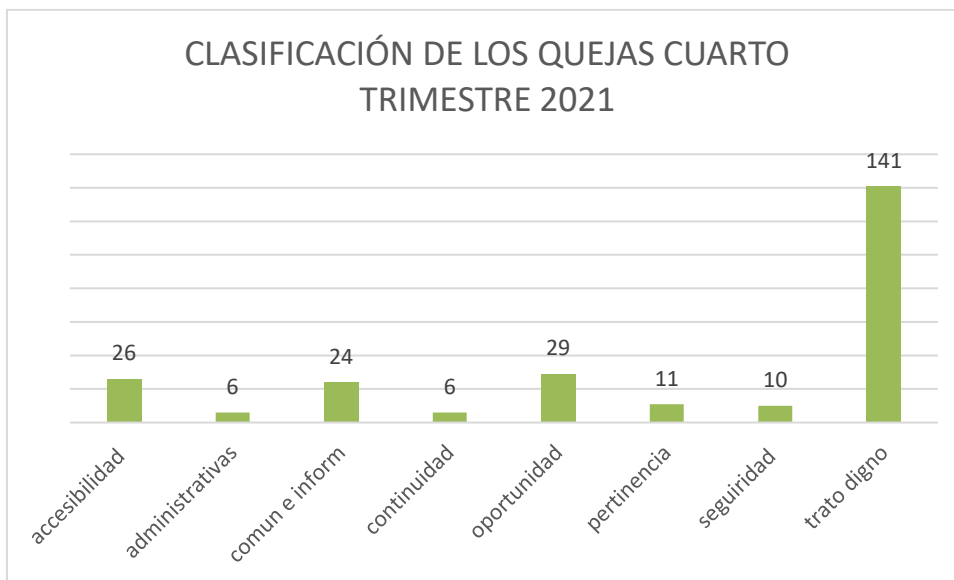
CONSEJO	AÑO	CEBUD	USUARIO	CONTIA	NUMER	INDICE	TIPODE	REGIM	ENTID	FORMA	TIPO	SOLIC	DEVENO	FECH	ENTID	LIPS	DISCA	SOPOR	FINCI	MUNID	DESEN	TAMM	ETANU	CLIENT	CIERDA	EXTI	
01334	2021		LIZETH HE HERRERA	112672947	cañal111	60316178		REGIMEN ALIANZA F	Web	C	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	1	AREA ASI AREA ASI FALTA DE OPORTUNI	NGOEZ	Web	La usuaria									Cerrada	S
01326	2021		HERRNANDI SCHARIOT	6460210	CALLE 41	4347257		REGIMEN ALIANZA F	Web	B	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	1	AREA ASI AREA ASI BUENOS DIAS SOLICIT	NGOEZ	Telefono	Se estable									Cerrada	S
01392	2021		ERONINDO					REGIMEN ALIANZA F	Web	B	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	1	AREA ASI AREA ASI PQRS SUPERALLUD N	NGOEZ	Web	Se valida									Cerrada	S
01422	2021		DAVID HO HINCAPIE	58523984	cl 103	5142827		REGIMEN ALIANZA F	Web	C	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	1	AREA ASI AREA ASI USUARIO DE 33 años	NGOEZ	Telefono	En comun									Cerrada	S
01441	2021		VALERIA MEDINA	510427993	CL 103 C	5018879		REGIMEN ALIANZA F	Web	B	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	1	AREA ASI AREA ASI Buenas tardes trasla	NGOEZ	Web	Se adjun									Cerrada	S
01494	2021		MICHEL LI	11240546	Caño 785			REGIMEN ALIANZA F	Web	C	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	99	PQRS WEE PQRS WEE nola buen dia, el pas	NGOEZ	Esorto	Se forjan									Cerrada	N
01539	2021		MARIA ANA RANGIO	521418937	CL 57A 39	301205594		REGIMEN ALIANZA F	Web	B	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	1	AREA ASI AREA ASI Agradecemos su am	NGOEZ	Web	La autoriz									Cerrada	S
01540	2021		ANDREA VELASQUEZ	41264998	Calle 63b	3177059		REGIMEN ALIANZA F	Web	B	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	1	AREA ASI AREA ASI Muy respuestamer	NGOEZ	Telefono	La usuaria									Cerrada	S
01618	2021		LUZ MIRLE ORTIZ PAZ	26129674	CRA 49 B	5432525		REGIMEN ALIANZA F	Web	B	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	1	AREA ASI AREA ASI Agradecemos su am	NGOEZ	Telefono	En atencio									Cerrada	S
01636	2021		DANIELA JARAMALLI	510172731	CASTILLA	6002874		REGIMEN ALIANZA F	Web	B	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	1	AREA ASI AREA ASI USUARIA SE COMUN	NGOEZ	Web	No es pos									Cerrada	S
01657	2021		FERNY G DE EDGAR	51655736	CL 57A 4	5008391		REGIMEN ALIANZA F	Web	B	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	1	AREA ASI AREA ASI usuario requiere	NGOEZ	Telefono	En atencio									Cerrada	S
01673	2021		JASLEIDY MACIAS	510001905	CAR 76 N	6001483		REGIMEN ALIANZA F	Web	C	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	1	AREA ASI AREA ASI Agradecemos su am	NGOEZ	Web	Se adjun									Cerrada	S
01690	2021		MARIA PE PEREZ ZA	43008328	CALLI 101	5079379		REGIMEN ALIANZA F	Web	B	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	1	AREA ASI AREA ASI Usuario de 66 años	NGOEZ	Web	Se estable									Cerrada	S
01758	2021		LUZ RAMIRAMIREZ	42296481	CRA 36 A	4046488		REGIMEN ALIANZA F	Web	B	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	1	AREA ASI AREA ASI PQRS SUPERALLUD C	NGOEZ	Telefono	Este caso									Cerrada	S
01783	2021		JOAN QUI GONZALEZ	510000211	CL 21A 46	5009690		CONTRIB ALIANZA F	Web	C	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	1	AREA ASI AREA ASI Agradecemos su am	NGOEZ	Telefono	Se estable									Cerrada	S
01771	2021		MARIA LO MORA	510004014	MORAVIA	5504176		REGIMEN ALIANZA F	Web	B	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	99	PQRS WEE PQRS WEE sollicitud voluntaria	NGOEZ	Esorto	En comun									Cerrada	N
01913	2021		JOSUE SAI SANCHEZ	510129846	Carrera 76	4878309		SUBSIDIAL ALIANZA F	Web	C	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	1	AREA ASI AREA ASI hace muchos dias m	NGOEZ	Telefono	Se estable									Cerrada	S
01950	2021		MARIA VE VELASQUEZ	51297799	SANTA CL	4418091		REGIMEN ALIANZA F	Web	B	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	1	AREA ASI AREA ASI Derecho de peticion	NGOEZ	Web	En atencio									Cerrada	S
02066	2021		MARIA W MONTON	512340983	CL 52 24	5000000		REGIMEN ALIANZA F	Web	B	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	1	AREA ASI AREA ASI se sollicito la progr	NGOEZ	Telefono	No pertn									Cerrada	S
02070	2021		ROSA CUA CUADROS	512758908	CRA 29	305280463		REGIMEN ALIANZA F	Web	B	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	1	AREA ASI AREA ASI Usuario activo segur	NGOEZ	Telefono	Se estable									Cerrada	S
02111	2021		JOSE CARL CARPIO	5147998813	CL 101 C	521703186		REGIMEN ALIANZA F	Web	B	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	1	AREA ASI AREA ASI PQRS SUPERALLUD N	NGOEZ	Telefono	En atencio									Cerrada	S
02142	2021		MARIA OL					REGIMEN ALIANZA F	Web	B	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	1	AREA ASI AREA ASI PQRS SUPERALLUD N	NGOEZ	Telefono	En atencio									Cerrada	S
02208	2021		SALOME L LONDOÑO	51119978	MANRIQU			CONTRIB ALIANZA F	Web	C	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	1	AREA ASI AREA ASI Usuario de 32 años	NGOEZ	Web	Se adjun									Cerrada	S
02319	2021		MAURICIO VELEZ	510583444	CR 102 C	6305881		REGIMEN ALIANZA F	Web	B	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	1	AREA ASI AREA ASI se sollicita consulta	NGOEZ	Telefono	Caso no									Cerrada	S
02326	2021		EDINSON ARENALIS	50923346	CL 7C 95	30082797		REGIMEN ALIANZA F	Web	B	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	1	AREA ASI AREA ASI FALTA DE OPORTUNI	NGOEZ	Telefono	Caso no p									Cerrada	S
02366	2021		LUZ ZAPATA	51200944	CR 31A B	11380877		REGIMEN ALIANZA F	Web	B	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	1	AREA ASI AREA ASI Desde la unidad de	NGOEZ	Telefono	Se estable									Cerrada	S
02389	2021		ESTEBAN ALVAREZ	510328082	MORAVIA	5163344		REGIMEN ALIANZA F	Web	B	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	1	AREA ASI AREA ASI Buenas tardes solici	NGOEZ	Telefono	Se estable									Cerrada	S
02449	2021		RODRIGO GALEANO	5092677	R R 61C	5835227		REGIMEN ALIANZA F	Web	B	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	1	AREA ASI AREA ASI Usuario de 70 años	NGOEZ	Web	Al valdar									Cerrada	S
02789	2021		MARYURI					REGIMEN ALIANZA F	Buzón de		Reconoc	NO PERTINENTE A METROSALUD	11333	LH MANR UPSS MAA Por medico de la grai		Esorto	Se ingresa								Cerrada	N	
01661	2021		LUZ OTALI LUZ DARY	43454104	CL 21 A	5008694		REGIMEN ALIANZA F	Buzón de	B	Queja	NO PERTINENTE A METROSALUD	10068	LH SAN AL UPSS SAP Buenos dias me quej			GASANTE								Cerrada	N	
02704	2021		SIN DATO SANDRA	511174929	SIN INFO			REGIMEN ALIANZA F	Buzón de	B	Queja	NO PERTINENTE A METROSALUD	10707	LH SAN CL UPSS SAN "buenos dias me di	AGARCIA	Verbal	Revisiam									Cerrada	N
02770	2021		MARYURI					REGIMEN ALIANZA F	Buzón de	B	Queja	NO PERTINENTE A METROSALUD	11333	LH MANR UPSS MAA la señora Alexandra	LORTIZU	Esorto	Se envia									Cerrada	N
02857	2021		ANGELA C ANGELA	5143552658	LA FLORID	2861301		REGIMEN ALIANZA F	Buzón de	B	Reclamos	NO PERTINENTE A METROSALUD	10068	LH SAN AL UPSS SAP me quejo de savia	DRUZZU	Telefono	Enseñar									Cerrada	N
03157	2021		HENRY A					REGIMEN ALIANZA F	Correo el		Reclamos	NO PERTINENTE A METROSALUD	10809	CS SANTA UPSS BUYESI DEMORA MUCHO	MISA		En respon									Cerrada	N

La clasificación de las manifestaciones se muestra en el siguiente cuadro,

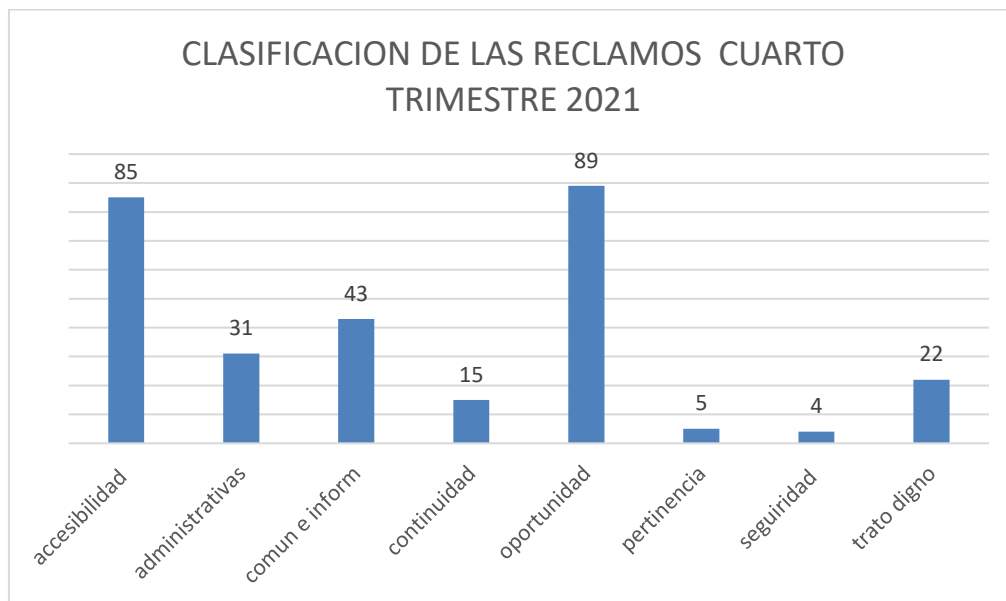
SOLICITUD_DEL_USUARIO	CANTIDAD
Orientación	15
Petición	767
Queja	253
Reclamos	307
Reconocimiento	349
Riesgo Vital	2
Sugerencia	52
<b>Total</b>	<b>1745</b>

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

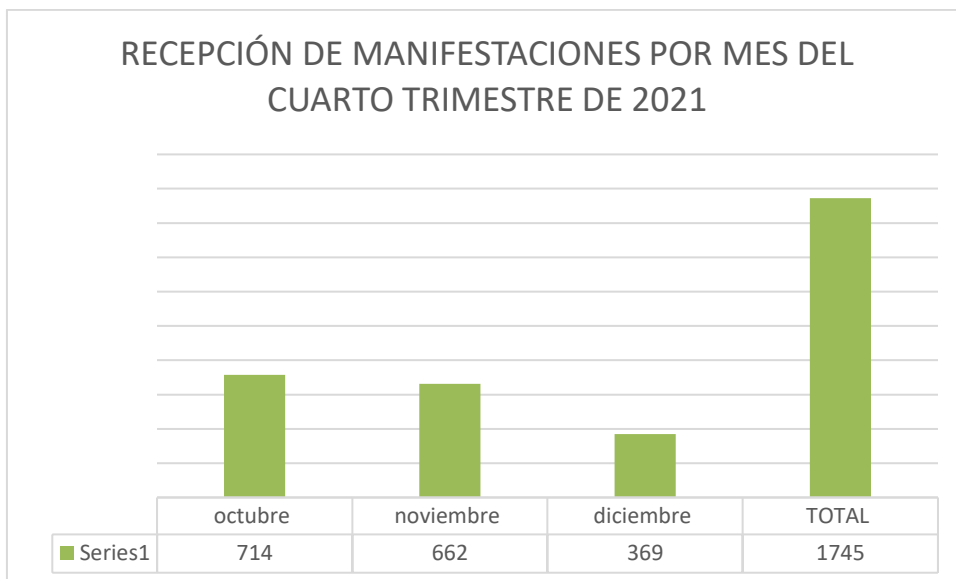
**QUEJAS:**



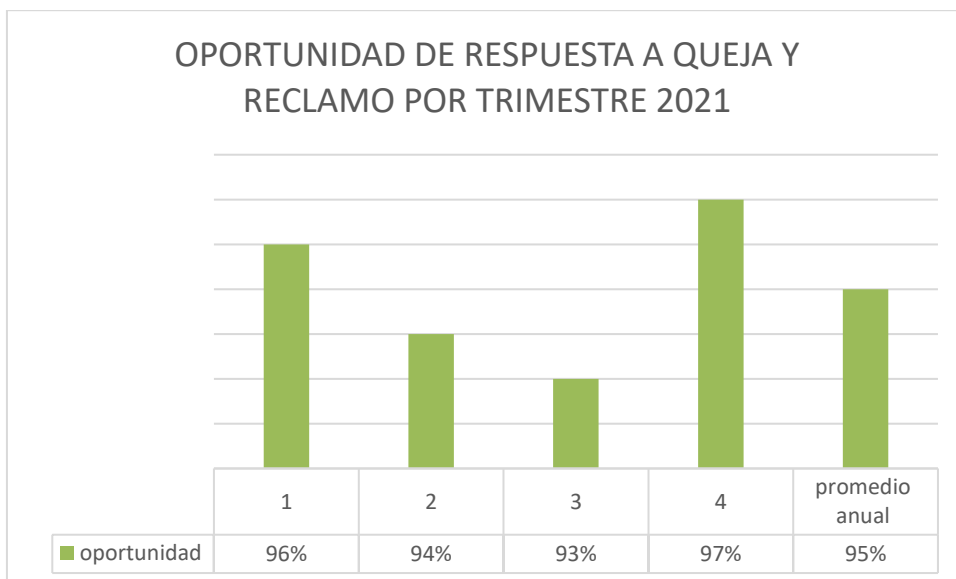
**RECLAMOS:**



**TENDENCIA DE RECEPCIÓN POR MES 2021.**



**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 trimestre el resultado fue del 97,5%, el cual está muy distante de la meta frente a los trimestres anteriores. Se muestra a continuación.



## ANALISIS

De acuerdo a los canales utilizados según frecuencia de uso durante esta contingencia, los ciudadanos se han expresado más por medio del buzón de sugerencias y el link de la página web, en menor proporción el correo electrónico y los canales telefónicos.

Llama la atención que en este trimestre del año, haya disminuido el uso del correo electrónico institucional para interponer PQRS, mientras que los buzones de sugerencia vuelven a retomar importancia en su uso. Este comportamiento puede atribuirse a que los usuarios han tenido que desplazarse a los puntos de atención para ser atendidos y aprovechan para manifestarse por medio de este canal. De todas maneras, se continúa con la campaña de uso del correo electrónico [atencionalusuario@metrosalud.gov.co](mailto:atencionalusuario@metrosalud.gov.co) y la página web para evitar gastos innecesarios por parte de los usuarios y sus familiares.

Las clasificaciones con más altas manifestaciones en su orden son: Peticiones y Reclamos. Las causas que originan estos malestares en los usuarios son: Trato Recibido, Accesibilidad y oportunidad, en menor proporción Información y Comunicación.

Con el objetivo de mejorar el trato a los usuarios expresados mediante las quejas y reclamos, la empresa estableció el diseño e implementación del taller de trato digno para servidores que sean sujetos de las quejas de los usuarios por este motivo, el cual ha sido realizado con la Psicóloga Organizacional Sandra Baez, a la fecha de este informe se han intervenido aproximadamente 90 servidores de la Red de Servicios.



La causa más frecuente en la presentación de los reclamos sigue siendo la *oportunidad*, la cual se atribuye a las novedades laborales del personal médico de la Red de servicios por incapacidad, vacaciones y jubilación que no se reemplazaron en este periodo del año.

Con respecto a la tendencia positiva en la oportunidad de respuesta a las quejas y reclamos, se puede atribuir a la implementación del proyecto “Fortalecimiento del Sistema de información y Atención al usuario” donde se contrataron 5 auxiliares administrativos en salud para gestión de los PQRS de las Unidades Hospitalarias de Segundo Nivel: Belén, Manrique, Santa Cruz, San Cristobal y Buenos Aires.

Finalmente la tendencia a la baja en la presentación de PQRS por mes se puede pensar que los usuarios a partir de mediados de noviembre y diciembre ya se disponen a festejar el fin de año y se alejan temporalmente de los servicios de salud.

## **CONCLUSIONES**

- Entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2021 como resultado de la prestación del servicio de PQRS, según información registrada en el Sistema SAFIX, se allegaron 1745 manifestaciones a la ESE Metrosalud, que puede considerarse un volumen muy bajo, con respecto a los demás trimestres del año, lo que puede pensarse es por las fiestas de fin de año los usuarios se alejaron de los servicios de manera temporal.

- La Entidad cuenta con el 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 peticionaria en los tiempos establecidos por la norma. Es importante destacar que la empresa brinda respuesta a todos los PQRS recepcionados teniendo en cuenta el derecho que tienen los ciudadanos 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 implementación del proyecto de “fortalecimiento al sistema de información y atención al usuario”, lo que muy posiblemente llevó a mejorar el indicador de respuesta a las manifestaciones.

## RECOMENDACIONES

- Implementar estrategias que ayuden a lograr la meta institucional del 100% en el trámite y respuesta 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.
- hacer seguimiento de las manifestaciones objeto de traslado por competencia con las instituciones correspondientes.

- realizar seguimiento de los servidores que asisten al taller de trato digno en la adherencia a los lineamientos brindados por la psicóloga organizacional Sandra Baez.
- Continuar con la campaña de uso de la página web link de PQRS para reducir costos y desplazamientos de los ciudadanos a los puntos de atención.

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