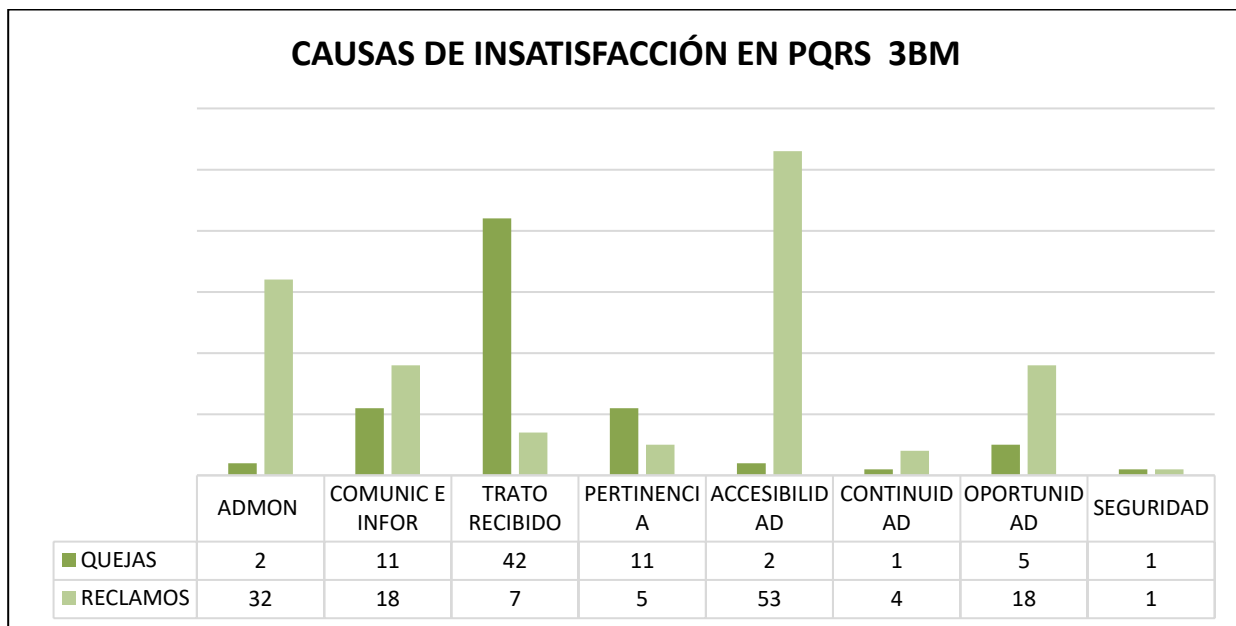


Análisis de las causas de insatisfacción definidas por PQRS 3 BIMESTRE 2020

En lo que va corrido del año 2020 los usuarios de la ESE Metrosalud han presentado 2.818 manifestaciones recepcionadas por los canales disponibles y registradas en el sistema SAFIX. En lo que respecta al tercer bimestre del año se recibieron 736 manifestaciones por parte de los usuarios, familia y la comunidad, de las cuales el 10.2%, es decir 75 son quejas y el 18.8%, equivalente a 138 son reclamos. Las principales causas de estas manifestaciones se clasifican en el siguiente gráfico:



Como puede observarse los usuarios que conocen este mecanismo de participación expresan a la empresa su malestar por accesibilidad en los servicios que se prestan con expresiones como las siguientes:

“ESTAMOS NECESITANDO CITA MEDICA Y NO TENEMOS FORMA DE HACERLO POR INTERNET” radicado 52493

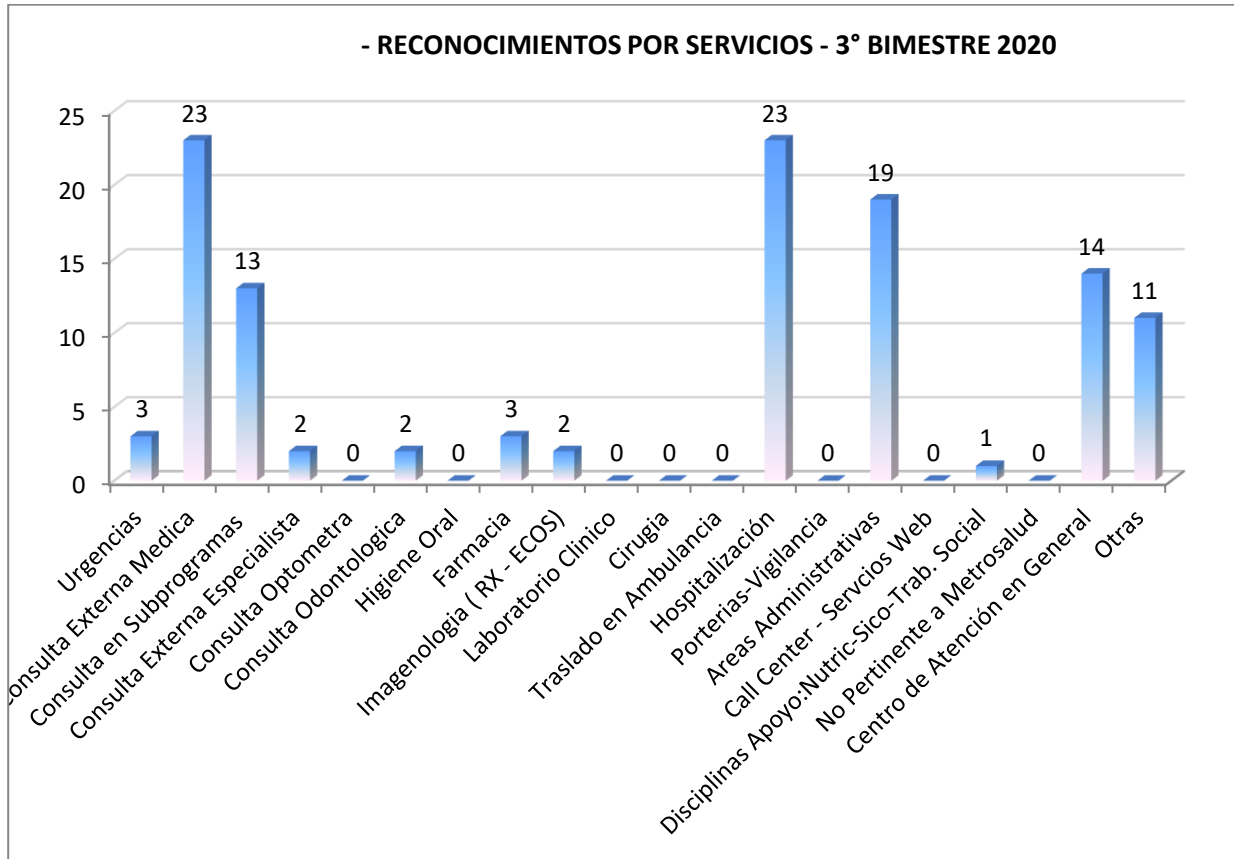
“Ni por teléfono, ni presencia, ni por web se consigue cita, entonces por qué medio me pueden asignar cita médica que la requiero con urgencia” 52387

Para subsanar estas inconformidades la empresa ha publicado en página web los diferentes medios de contacto para acceder a los servicios como se ve en el siguiente pantallazo:



Otros temas de reclamación son: entrega de Historias Clínicas, entrega de medicamentos y tiempos de espera en servicios de urgencias, laboratorio y citas programadas.

Por último los usuarios expresan gratitud y satisfacción con los servicios recibidos y lo manifiestan en los reconocimientos y felicitaciones, como se puede ver a continuación:



Este aspecto es sinónimo de la humanización con que se prestan los servicios en Metrosalud y el compromiso de los servidores.

Elaboró: DVergara. PU Participación Social
 Revisó: Dra. Lina Maria Giraldo, Subgerencia Red de Servicios.