

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).

PRIMER TRIMESTRE 2021.

ABRIL 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, 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 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.

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 primer 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 enero, febrero y marzo 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 primer y trimestre del 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 PRIMER TRIMESTRE ESE METROSALUD 2021”, entregado por la Oficina de Sistemas de Información.

Durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2021 se registraron 1904 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 | 633 |
| Página web | 77 |
| Correo electrónico | 922 |
| Canales presenciales | 206 |
| Llamada telefónica | 66 |
| TOTAL | 1904 |

Tabla 1

MANIFESTACIONES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES.

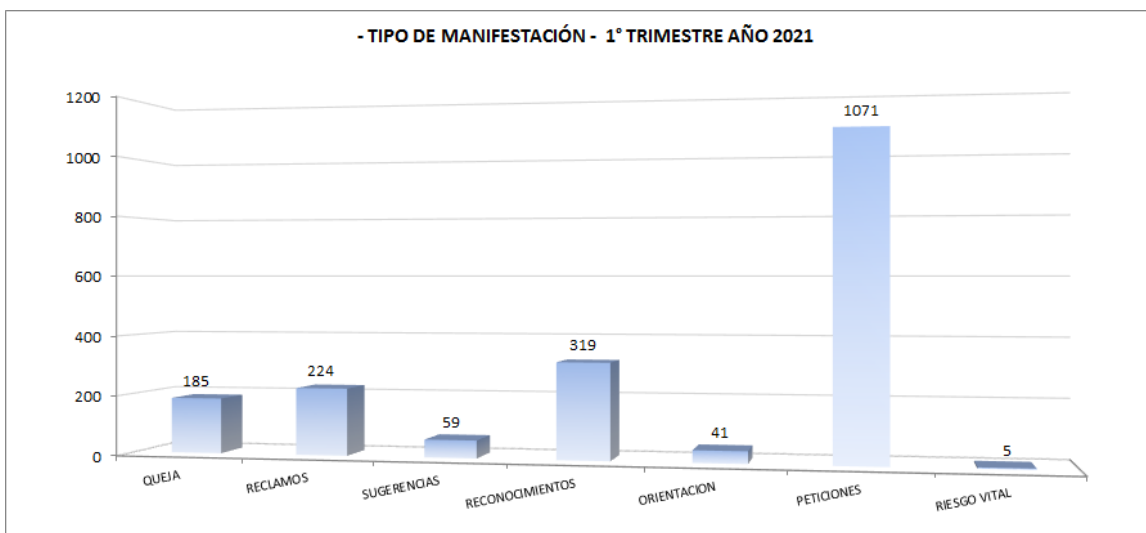
Del total de manifestaciones recepcionadas por los diferentes canales institucionales, se registraron 51 que no son pertinentes a Metrosalud y fueron trasladadas por competencia a las entidades correspondientes, tal como se muestra en la imagen 1 filtrada de sistema SAFIX.

Centro de Atención que **ESSE METROSALUD**

2021

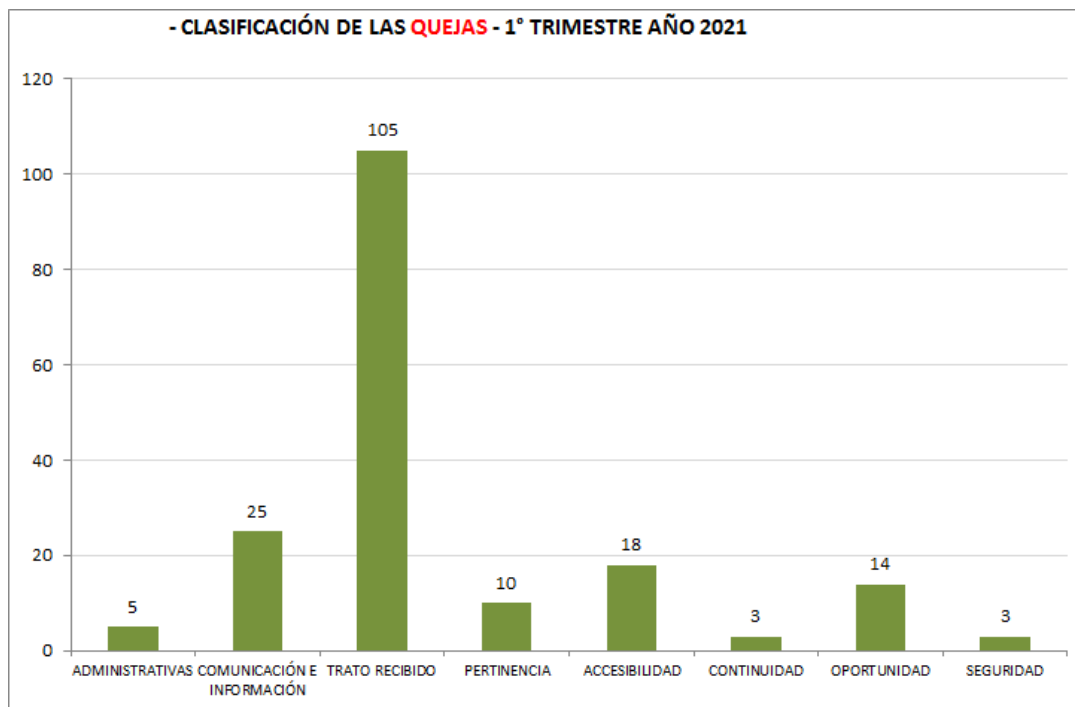
| Trimestre de la Manifestación | N° Consecutivo (Salto) | Datos de quien coloca la Queja o hace la Manifestación | | | | | | | Servicio, Área o Sede de donde proviene la Queja o Manifestación | | |
|-------------------------------|------------------------|--|----------------------------|---|--------------------------|-----------------------------------|-----------------------|----------------------------|--|---|--|
| | | Fecha (aaaa/mm/dd) | Usuario | Contacto | Numero de Identificación | ENTIDAD ASEGURADORA | SOLICITUD DEL USUARIO | SERVICIO | CENTRO DE ATENCION | Descripcion de la Solicitud | |
| 1° TRIM | 57344 | 12/03/2021 | OSCAR GOMEZ HERNANDEZ | GOMEZ HERNANDEZ OSCAR | 19115035 | ALIANZA MEDELLIN ANTOQUIA EPS SAS | Orientación | NO PERTINENTE A METROSALUD | Participacion Social | Dr. Zulay Wilena Escobar [mailto:zmeasco@crystal.com.co] Enviado el viernes, 12 de marzo de 2021 10:59 a.m.Para: NIDIA ROSA GOMEZ FLOREZAsunto: | |
| 1° TRIM | 57093 | 15/03/2021 | MIRYAM MARIN CALDERON | MARIN CALDERON MIRYAM | 1037500667 | ALIANZA MEDELLIN ANTOQUIA EPS SAS | Petición | NO PERTINENTE A METROSALUD | Participacion Social | Dr. Ana Wilena Betancour Castaño [mailto:ana.betancour@svs.vitalabs.com.co] Enviado el lunes, 15 de marzo de 2021 09:31 a.m.Para: NIDIA ROSA GOMEZ FLOREZAsunto: | |
| 1° TRIM | 57096 | 15/03/2021 | | LIMY DA CUERVO YSPES | | | Petición | NO PERTINENTE A METROSALUD | Participacion Social | Dr. Alejandra Maria Betancour Gallego [mailto:alejandra.betancour@svs.vitalabs.com.co] Enviado el lunes, 15 de marzo de 2021 09:45 a.m.Para: Atencion al usuario - METROSALUD-CC- PARTICIPACION@metrosalud.gov.coAsunto: Supersalud PQRD-21 | |
| 1° TRIM | 57161 | 18/03/2021 | SRILENDA ROJAS ARREDONDO | SRILENDA DE JESUS | 43788119 | ALIANZA MEDELLIN ANTOQUIA EPS SAS | Petición | NO PERTINENTE A METROSALUD | Participacion Social | Dr. Claudia Andrea Vilada Ospina [mailto:claudia.vilada@svs.vitalabs.com.co] Enviado el jueves, 18 de marzo de 2021 11:47 a.m.Para: Atencion al usuario - METROSALUD-CC- PARTICIPACION@metrosalud.gov.coAsunto: Supersalud PQRD-21 | |
| 1° TRIM | 57188 | 18/03/2021 | | RENE DE JESUS USUGA RESTREPO CC 43438600 | | | Petición | NO PERTINENTE A METROSALUD | Participacion Social | Dr. Dal Dayana Padilla Diaz [mailto:dal.padilla@svs.vitalabs.com.co] Enviado el viernes, 19 de marzo de 2021 03:34 a.m.Para: Atencion al usuario - METROSALUD-CC- PARTICIPACION@metrosalud.gov.coAsunto: Supersalud PQRD-21 | |
| 1° TRIM | 57206 | 19/03/2021 | ERKA GOMEZ DIAZ | GOMEZ DIAZ ERKA PATRICIA | 104094640 | ALIANZA MEDELLIN ANTOQUIA EPS SAS | Petición | NO PERTINENTE A METROSALUD | Participacion Social | Dr. Wilma Isabel Cardona Salazar [mailto:wilma.cardona@svs.vitalabs.com.co] Enviado el viernes, 19 de marzo de 2021 04:32 a.m.Para: Atencion al usuario - METROSALUD-CC- PARTICIPACION@metrosalud.gov.coAsunto: Supersalud PQRD-21 | |
| 1° TRIM | 57205 | 19/03/2021 | NORELEY PULIDO SALAZAR | NORELEY DE JESUS PULIDO SALAZAR | 43817743 | ALIANZA MEDELLIN ANTOQUIA EPS SAS | Petición | NO PERTINENTE A METROSALUD | Participacion Social | Dr. Grisela Arcelia Vargas [mailto:grisela1982@hotmail.com] Enviado el sábado, 20 de marzo de 2021 08:54 a.m.Para: atencionusuari@metrosalud.gov.coAsunto: | |
| 1° TRIM | 57211 | 20/03/2021 | MARIA FELISA GIL LOPEZ | GIL LOPEZ MARIA FELISA | 43819456 | MUNICPIO DE MEDELLIN | Petición | NO PERTINENTE A METROSALUD | Participacion Social | Dr. Lidya Janeth Viasco [mailto:lidya.viasco@svs.vitalabs.com.co] Enviado el miércoles, 24 de marzo de 2021 09:20 p.m.Para: Atencion al usuario - METROSALUD-CC- PARTICIPACION@metrosalud.gov.coAsunto: Solicito por favor me sea agendada una cita con optometrista por primera vez, ya que he estado llorando y no me contorlan. | |
| 1° TRIM | 57303 | 24/03/2021 | VAHESSA PATERNINA BARRAGAN | ELDA URBE MORENO Vahessa Luc Paternina Barragan | 1003404388 | ASOCIACION MUTUAL SER | Petición | NO PERTINENTE A METROSALUD | Participacion Social | La presente es para reportar inconformidad ya que la semana pasada me dirigí a este sitio con dos adultos mayores uno de 60 años para recibir la vacunación y el vigilante mi nombre Gladys Patricia el lunes 29 de marzo fui a la unidad hospitalaria de manrique. Regre a las 2:00 y el vigilante no me dejó entrar que porque no era hora. Dr. Luc Estiva Itaboraqui Gómez [mailto:luc.mosquera@svs.vitalabs.com.co] Enviado el lunes, 06 de febrero de 2021 07:05 a.m.Para: Atencion al usuario - METROSALUD-CC- PARTICIPACION@metrosalud.gov.coAsunto: En la oficina de Salud Salud son personas, maleducadas, Antifacicas, irrespetuosas y desafiantes, por favor. Por favor solicité una Sanción Ejemplar, soy adulta mayor de | |
| 1° TRIM | 57340 | 25/03/2021 | | ALEXANDRA MARIA LOPEZ | | | Queja | NO PERTINENTE A METROSALUD | UH MANRIQUE | Los saludos muy cordiales y espero que estén bien de salud y que no Dios les ayude bastante que por saludos están perdiendo de nosotros, los felicitó yo estoy Usuario que informa que requiere una coteolectoniva histopatologica y la eps lo remite a clinica conuqatadras para cita con cirugía general y a la fecha le informan Saferes 1 TEG Seguridad LTDA.Carrera 47 N° 395 sur 14Eivigado AntioquiaAsunto: | |
| 1° TRIM | 57198 | 31/03/2021 | GLADYS MUNOZ | MUNOZ GLADYS PATRICIA | 43494127 | ALIANZA MEDELLIN ANTOQUIA EPS SAS | Queja | NO PERTINENTE A METROSALUD | UH MANRIQUE | | |
| 1° TRIM | 58225 | 18/02/2021 | BLANCA GERALDO GARCIA | GERALDO GARCIA BLANCA OLIVIA | 43578971 | ALIANZA MEDELLIN ANTOQUIA EPS SAS | Petición | NO PERTINENTE A METROSALUD | UH DOCE DE OCTUBRE | | |
| 1° TRIM | 55360 | 04/01/2021 | LUZ GARCIA DE VARGAS | Luz Marina Garcia | 21664042 | ALIANZA MEDELLIN ANTOQUIA EPS SAS | Queja | NO PERTINENTE A METROSALUD | UH SAN ANTONIO DE PRADO | | |
| 1° TRIM | 56603 | 09/02/2021 | SOLEDAD GALLEGO GALEANO | Soledad Gallego Galeano | 42753376 | ALIANZA MEDELLIN ANTOQUIA EPS SAS | Reclamos | NO PERTINENTE A METROSALUD | UH SAN ANTONIO DE PRADO | | |
| 1° TRIM | 55853 | 01/02/2021 | GABRIEL PARRA CASTAÑO | GABRIEL JAMIE PARRA | 71644012 | ALIANZA MEDELLIN ANTOQUIA EPS SAS | Reclamos | NO PERTINENTE A METROSALUD | UH SAN JAVIER | | |

La clasificación de comunicaciones se muestra en la figura.

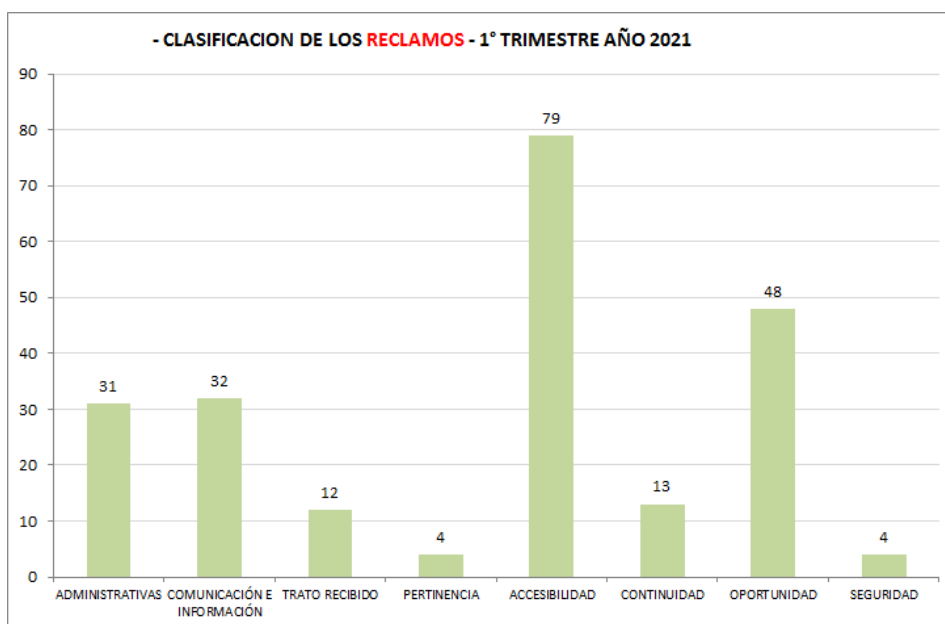


Las principales causas de las quejas y los reclamos se clasifican según criterio de calidad como se muestra a continuación:

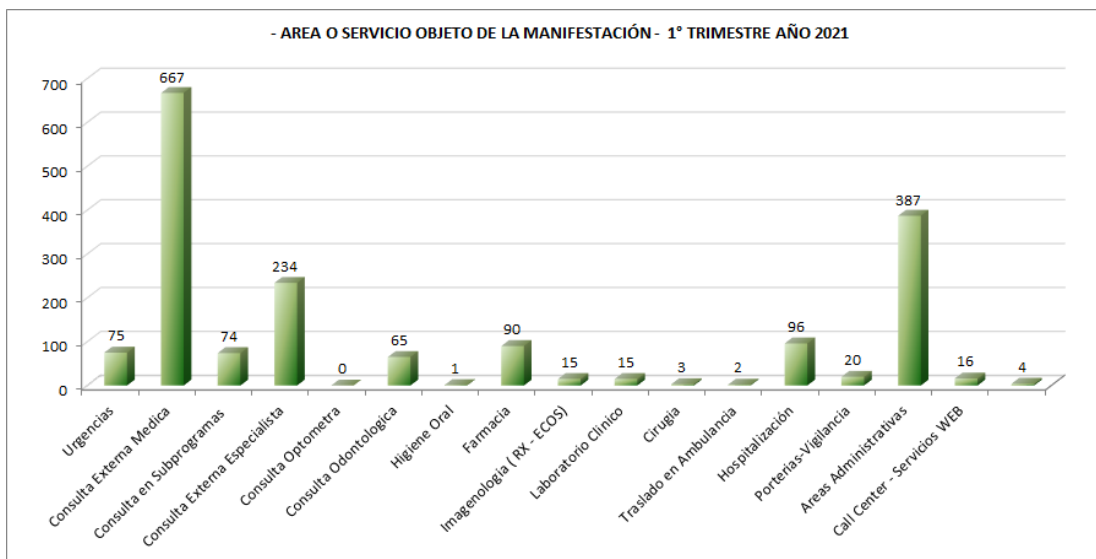
QUEJAS:



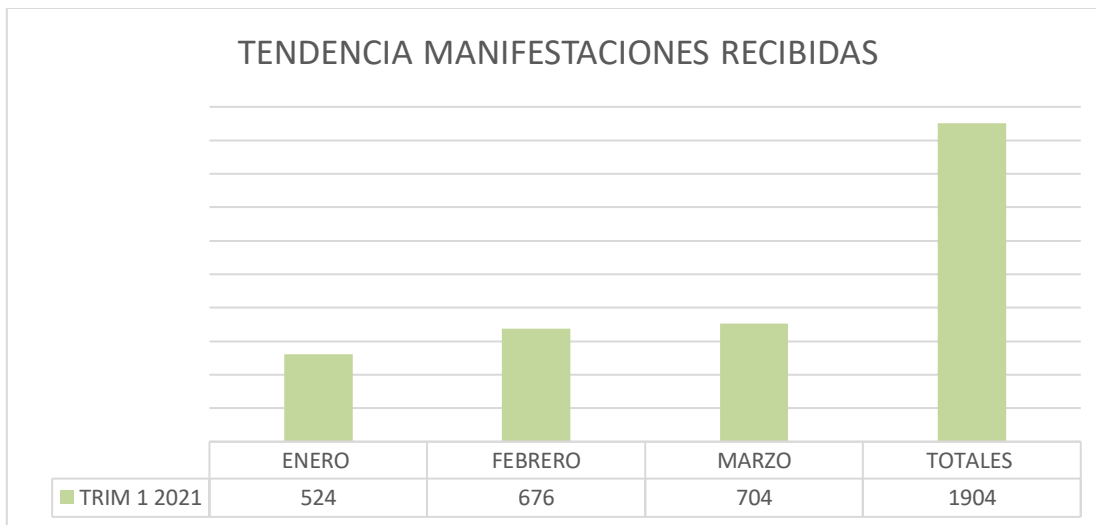
RECLAMOS:



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



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 96%, detallado a continuación.

| N° DE QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS | N° DE QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS ANTES DE 10 DIAS | % |
|--|---|----------|
| 409 | 394 | 96% |

Otro indicador de Calidad que la institución mide de manera trimestral es la **Satisfacción del usuario con la respuesta recibida a su manifestación**, la cual se le hace trazabilidad en el Sistema SAFIX y que para el 1 trimestre de este año tuvo el siguiente resultado:

| SATISFACCION CON LA RESPUESTA | ESTA SATISFECHO | | | | % SATISFACCIÓN |
|--------------------------------------|------------------------|-----------|------------------|------------------|-----------------------|
| | SI | NO | NO APLICA | EN BLANCO | |
| QUEJAS | 131 | 8 | 33 | 13 | 94,2% |
| RECLAMOS | 172 | 8 | 35 | 9 | 95,6% |
| SUGERENCIAS | 49 | 1 | 7 | 2 | 98,0% |
| ORIENTACION | 14 | 0 | 26 | 1 | 100,0% |
| PETICIONES | 746 | 2 | 304 | 19 | 99,7% |
| RIESGO VITAL | 4 | 1 | 0 | 0 | 80,0% |
| TOTALES | 1116 | 20 | 405 | 44 | 98,2% |

ANALISIS

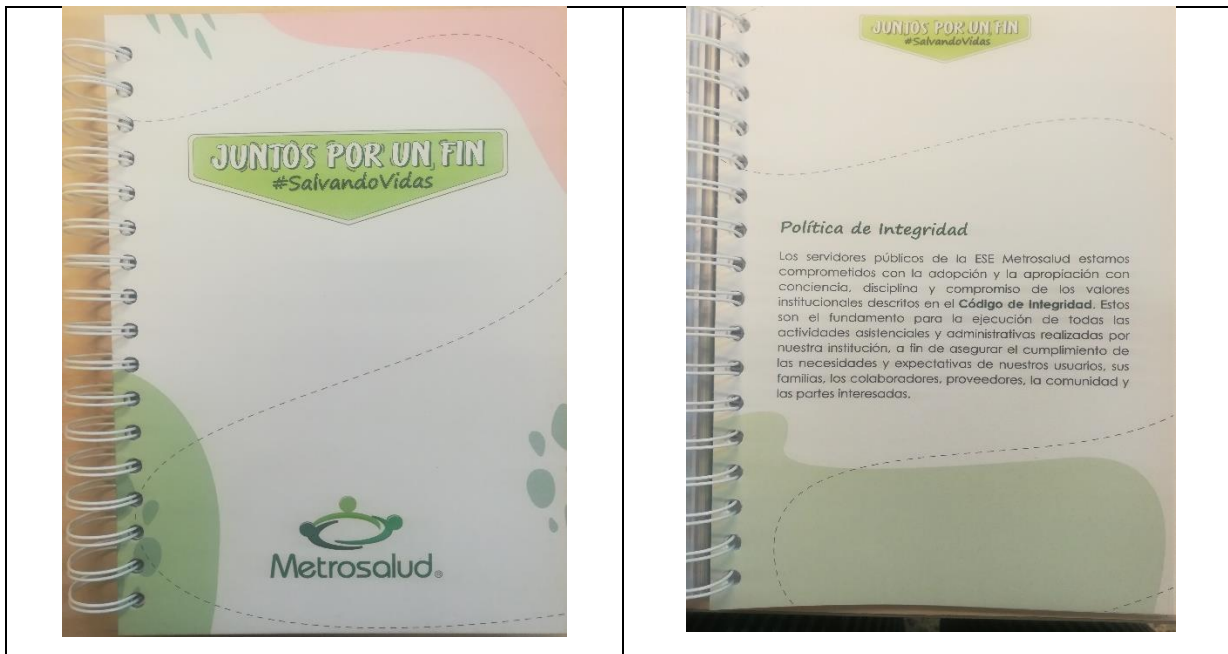
De acuerdo a los canales utilizados según frecuencia de uso durante esta contingencia, los ciudadanos se han expresado más por medio del correo electrónico y buzón de sugerencias, en menor proporción la página web y los canales telefónicos disponibles en la Red de Servicios.

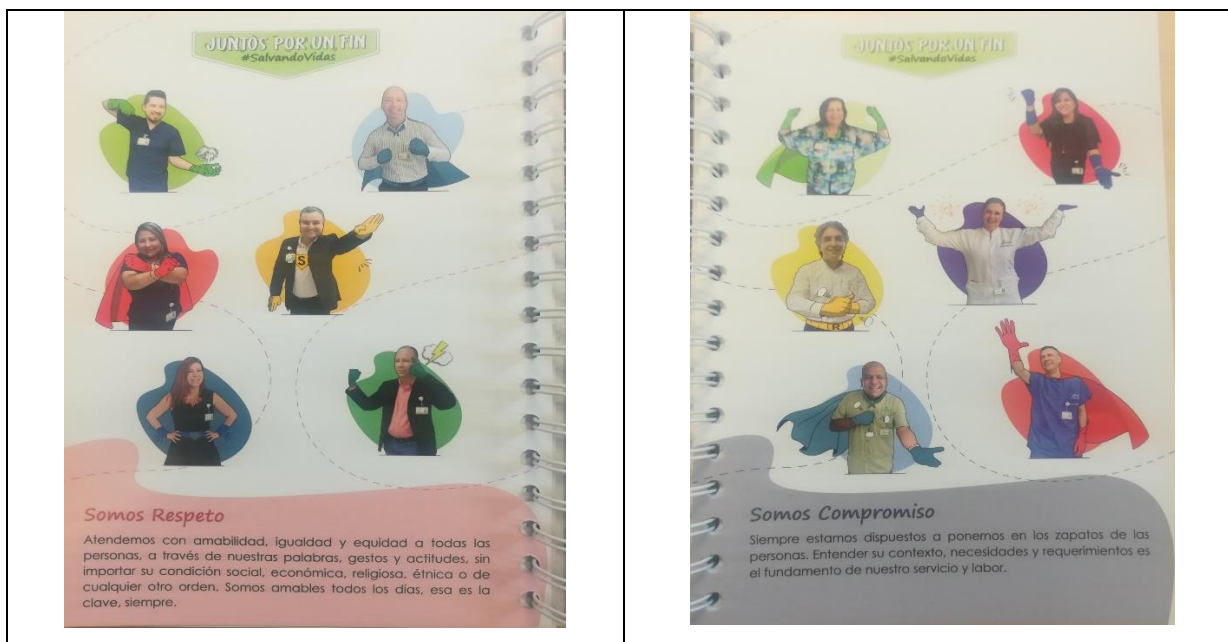
Llama la atención que en este trimestre del año, haya disminuido el uso de la página Web para interponer PQRS, mientras que los buzones de sugerencia vuelven a retomar importancia en su uso. Este movimiento se podría explicar

debido a que se inició la vacunación COVID 19 y los usuarios han tenido que desplazarse a los puntos de atención, aprovechando para manifestarse por medio de este canal. De todas maneras, se continúa con la campaña de uso de 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, Reclamos y quejas, especialmente en los servicios de Consulta médica ambulatoria, Consulta con especialistas y las interpuestas a las áreas administrativas. Las causas que originan estos malestares en los usuarios son: Trato Recibido, Accesibilidad, Información y Comunicación y en menor proporción oportunidad.

Con el objetivo de mejorar el trato a los usuarios expresados mediante las quejas y reclamos, la empresa diseñó y entregó la agenda 2021 “Juntos por un Fin. Salvando Vidas” incluyendo los valores de la Política de Integridad:





La causa más frecuente en la presentación de los reclamos sigue siendo la *accesibilidad*, la cual se ha intervenido con estrategias de ampliación de medios para solicitar y asignar citas médicas, las cuales se tienen publicadas en la página web y socializadas 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.

CONCLUSIONES

- Entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2021 como resultado de la prestación del servicio de PQRSD, según información registrada en el Sistema SAFIX, se allegaron 1904 manifestaciones a la ESE Metrosalud, que puede considerarse un volumen importante, teniendo en cuenta el confinamiento por 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 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 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 términos; sin embargo, existen oportunidades de mejora para lograr la meta institucional del 100%.

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.
- evaluar la adherencia de los servidores a la Política de Integridad y especialmente a sus valores de respeto y diligencia frente a los requerimientos de los usuarios y ciudadanos.
- 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.