



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

**GUSTAVO ADOLFO ESPINOSA YEPES  
SUBGERENCIA DE RED DE SERVICIOS**

**ESMERALDA RODRIGUEZ**

**PROFESIONAL UNIVERSITARIO SUBGERENCIA DE RED DE SERVICIOS**

**Medellín, Diciembre 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 cuarto 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 Octubre, Noviembre y Diciembre, 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 CUARTO 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 1º de Octubre y el 30 de Diciembre de 2022 se registraron **2436** 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:

<b>Canal de presentación</b>	<b>No. de radicados</b>
<b>Buzón de sugerencias</b>	<b>1245</b>
<b>Página web</b>	<b>753</b>
<b>Correo electrónico</b>	<b>360</b>
<b>Canales presenciales (Verbal y escrita)</b>	<b>64</b>
<b>Llamada telefónica</b>	<b>14</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2436</b>

**Tabla 1**

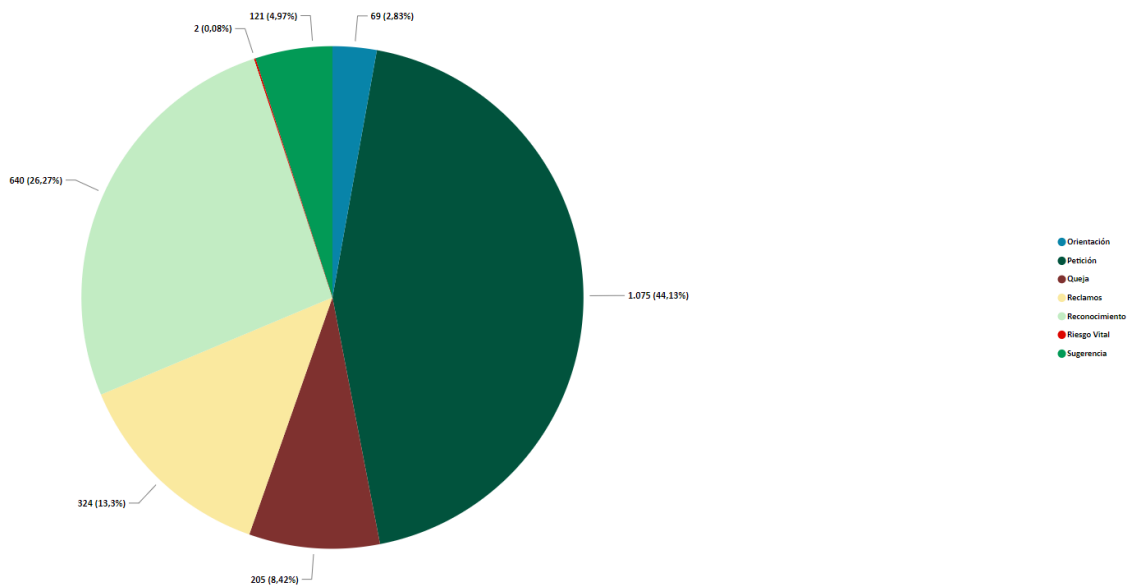
## MANIFESTACIONES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES:

Del total de manifestaciones recepcionadas por los diferentes canales institucionales, se registraron **29 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.

Filtros aplicados: FECHA\_QUEJA el o después del 01/10/2022 0:00:00 y antes del 31/12/2022 0:00:00

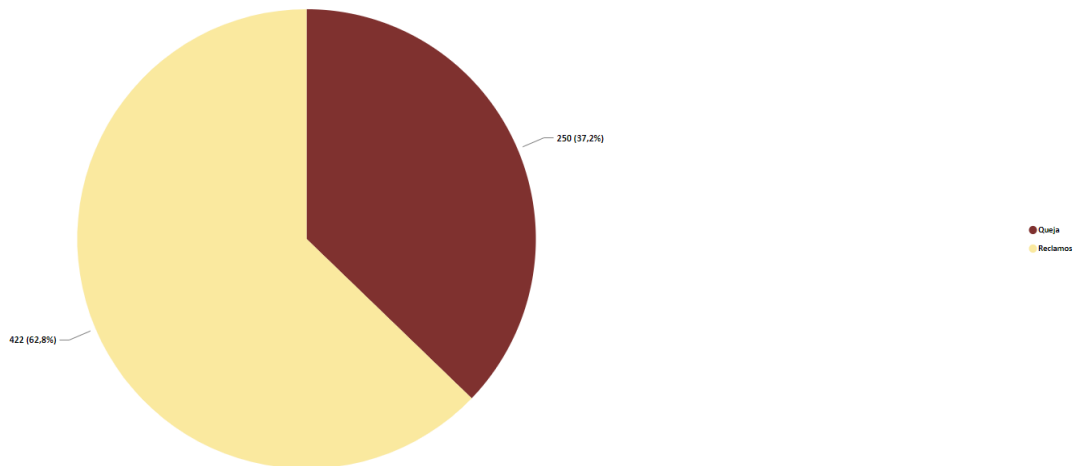
Solicit	Cantid	BIMES	CONSE	AÑO	CEDULA	USUARI	CONTA	NUME	DIRECC	TELEFO	REGIMEN	ENTIDA	FORMA_DE_CAPTACION	TIPO_D	SERVICIO	T	CC
Orientaci	1	5° BIM.	99550	2022		NORA GOI Nora Eug	43081174	Calle 19b	3023926		SUBSIDIAR	ALIANZA I	Web	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	99	
Orientaci	1	5° BIM.	70219	2022		MARTA Af Marta Are							Web	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	100	
Orientaci	1	5° BIM.	70290	2022		MARYURY andrea an	43454554	Cll 80 72a	5859970		REGIMEN	ALIANZA I	Web	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	99	
Orientaci	1	5° BIM.	70474	2022		LUCIANA J Luciana ro	101336198	Calle 47f	14212153		REGIMEN	ALIANZA I	Web	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	99	
Orientaci	1	6° BIM.	70606	2022		IDALIA AC ACEVEDO	43099596	CARRERA	5293999		REGIMEN	ALIANZA I	Correo electronico	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	1	
Orientaci	1	6° BIM.	70775	2022		BEATRIZ E Beatriz Es	43362673	CL 101D N	5808461		REGIMEN	ALIANZA I	Buzón de sugerencia	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	12:	
Orientaci	1	6° BIM.	70815	2022		YENNIFER yennifer c							Web	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	99	
Orientaci	1	6° BIM.	70941	2022		FREYVELUS GARCIA D	6164804	CR 48 N 67			REGIMEN	ALIANZA I	Correo electronico	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	1	
Orientaci	1	6° BIM.	71069	2022		DIANA RE Diana Mar	43383544	CLL 70 32	12546369		PARTICUL	ESE METRI	Web	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	99	
Orientaci	1	6° BIM.	71071	2022		ANTONIA Antonia T							Web	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	99	
Orientaci	1	6° BIM.	71272	2022		SIMON RC Simon Ro	501507283	CRA 25 N	2912985		REGIMEN	ALIANZA I	Web	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	99	
Orientaci	1	6° BIM.	71430	2022		DANIEL RI Daniel De	71653908	CL 45 22 A	4089164-3		REGIMEN	ALIANZA I	Web	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	99	
Orientaci	1	6° BIM.	71708	2022		SOFIA LOF Sofia Lop							Web	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	99	
Petición	1	5° BIM.	70163	2022		RUTH GAL GALLEGO	42937818	CRA 76 B 1	12208787		REGIMEN	ALIANZA I	Web	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	12:	
Petición	1	5° BIM.	70443	2022		ELSI SOUF Sourdis p	41620656	CR 108 N	4300433820		REGIMEN	ALIANZA I	Buzón de sugerencia	C	NO PERTINENTE A METROSALUD	11:	
Petición	1	5° BIM.	70536	2022		LUIS VASC VASCO PA	10226578	CALLE 101	4256440		REGIMEN	ALIANZA I	Buzón de sugerencia	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	12:	
Petición	1	6° BIM.	70851	2022		LUZ ALZAT ALZATE D	26288851	CR 51A 97			EVENTO	S ALIANZA I	Web	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	13K	
Petición	1	6° BIM.	71722	2022		DEIBY CAI DEIBY DA							Web	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	99	
Reclamos	1	5° BIM.	69698	2022		OSWALDC OSWALDC	71702438	CALL 103	5866556		REGIMEN	ALIANZA I	Buzón de sugerencia	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	12:	
Reclamos	1	5° BIM.	70291	2022		INDIA BEE BEE DYA	443385389	CALLE 74	4580111		REGIMEN	ALIANZA I	Buzón de sugerencia	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	11:	
Reclamos	1	5° BIM.	70526	2022		SEMIDA G GIRALDO	22001356	CRA 96 N	5884498		REGIMEN	ALIANZA I	Buzón de sugerencia	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	12:	
Reclamos	1	5° BIM.	70529	2022		MARIA CC COLORADO	52453882	CRA 82 10	5432525		REGIMEN	ALIANZA I	Buzón de sugerencia	C	NO PERTINENTE A METROSALUD	12:	
Reclamos	1	6° BIM.	70759	2022		ELBA PATI PATINO D	21489013	CALLE 79	2111455		REGIMEN	ALIANZA I	Web	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	11:	
Reclamos	1	6° BIM.	70769	2022		OLGA JAR JARAMILL	32527869	CALLE 27	7605910305		REGIMEN	ALIANZA I	Web	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	10:	
Reclamos	1	6° BIM.	70860	2022		FLOR FIGU FIGUERED	43582049	CR 46A	103042065		REGIMEN	ALIANZA I	Web	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	13K	
Riesgo Vit	1	5° BIM.	69986	2022		NOELIA M NOELIA R	43048875	CALLE 104	3274177		REGIMEN	ALIANZA I	Correo electronico	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	12:	
Sugerenci	1	5° BIM.	70533	2022		LUZ SOTO LUZ ESTEL	32519819	CLL 104 87	2529027		REGIMEN	ALIANZA I	Buzón de sugerencia	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	11:	
Sugerenci	1	6° BIM.	70931	2022		LUIS HERN LUIS ALFR	8395215	CR 51 87 8			PROYECT	DISTRITO	Buzón de sugerencia	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	11:	
Sugerenci	1	6° BIM.	71305	2022		ROSA							Buzón de sugerencia	B	NO PERTINENTE A METROSALUD	11:	

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



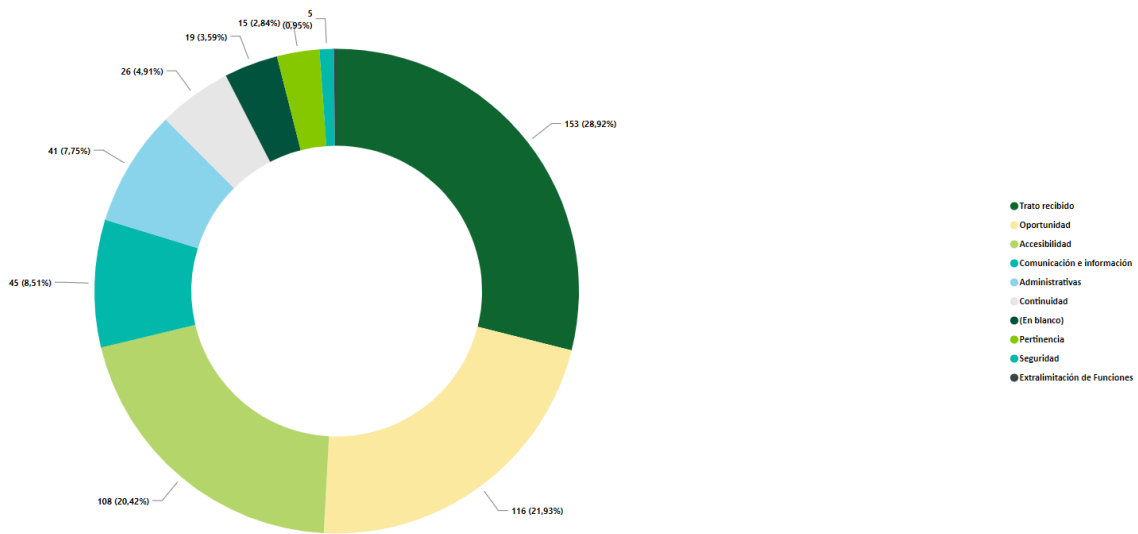
TIPO DE MANIFESTACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
ORIENTACION	69	2,83%
PETICIÓN	1075	29,41%
QUEJAS	205	8,42%
RECLAMOS	324	13,3%
RECONOCIMIENTOS	640	26,27%
SUGERENCIAS	121	4,97%
<b>TOTAL</b>	<b>2434</b>	

**CANTIDAD DE QUEJAS Y RECLAMOS EN EL TRIMESTRE:**



TIPO DE MANIFESTACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJAS	205	38,75%
RECLAMOS	324	61,27%

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



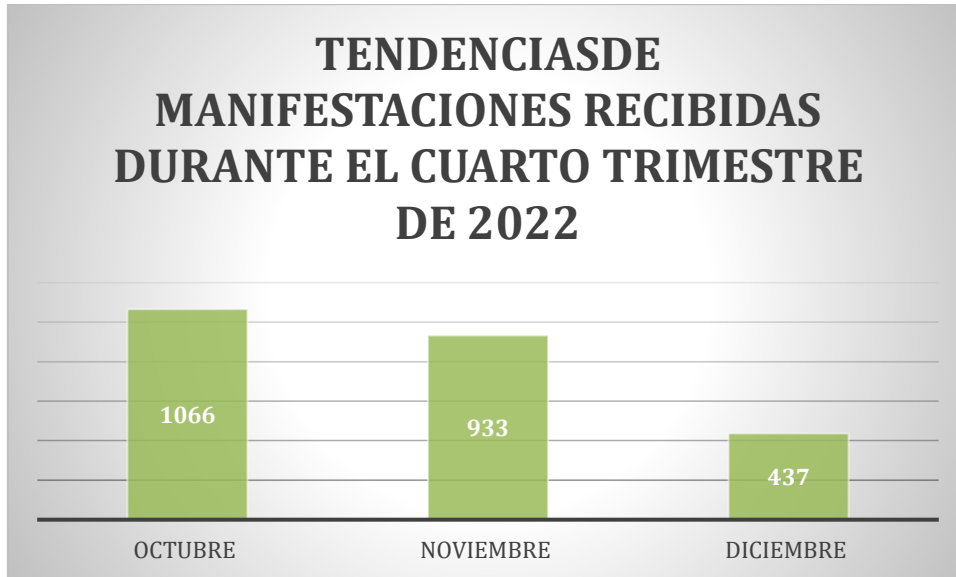
QUEJAS	
CRITERIO DE CALIDAD	CANTIDAD
ACCESIBILIDAD	12
ADMINISTRATIVAS	1
COMUNICACIÓN E INFORMACION	15
CONTINUIDAD	2
OPORTUNIDAD	7
PERTINENCIA	11
SEGURIDAD	2
TRATO RECIBIDO	144
SIN CRITERIO	11
<b>TOTAL</b>	<b>205</b>

<b>RECLAMOS</b>	
<b>CRITERIO DE CALIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>
ACCESIBILIDAD	96
ADMINISTRATIVAS	40
COMUNICACIÓN E INFORMACION	30
CONTINUIDAD	24
OPORTUNIDAD	109
PERTINENCIA	4
SEGURIDAD	3
TRATO RECIBIDO	9
SIN CRITERIO	8
EXTRALIMITACION DE FUNCIONES	1
<b>TOTAL</b>	<b>324</b>

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



## TENDENCIAS DE MANIFESTACIONES RECIBIDAS DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE DE 2022



**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 cuarto trimestre de 2022 el resultado fue del 97,71%, (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 como lo es la gestión de demanda no atendida y captación de población que no puedo acceder a las citas a través de los medios disponibles.

Se ha potencializado la gestión realizada desde el correo de [atencionalusaurio@metrosalud.gov.co](mailto:atencionalusaurio@metrosalud.gov.co) puesto que se cuenta con una funcionaria la cual está dedicada a la gestión completa de los diferentes requerimientos que ingresan por este medio.

Se ha consolidado mesas de trabajo con la EAPB Savia Salud, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta para las peticiones ya que es el tipo de manifestación que más predomina en este trimestre

Se asignó como un compromiso contractual la gestión y asignación de citas de toda la población que ingresa a las Unidades Hospitalarias para disminuir las peticiones por accesibilidad.

Finalmente para la disminución de estas causas asociadas a las peticiones y reclamos se continua realizando el 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 Octubre y el 30 de Diciembre 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 2436 manifestaciones, aumentando 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 Cuarto trimestre. Logrando así completar el equipo de Funcionarias.

## **RECOMENDACIONES**

- En el desarrollo del proyecto en este cuarto 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

**GUSTAVO ADOLFO ESPINOSA YEPES.**

**SUBGERENTE DE RED DE SERVICIOS.**

	<b>Nombre</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
<b>Proyectó:</b>	Esmeralda Rodríguez		03/01/2023
<b>Revisó Y Aprobó:</b>	Gustavo Adolfo Espinosa		03/01/2023
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			