



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

**DANIEL VELEZ
SUBGERENCIA DE RED DE SERVICIOS**

**ESMERALDA RODRIGUEZ
PROFESIONAL UNIVERSITARIO SUBGERENCIA DE RED DE SERVICIOS**

Medellín, Diciembre 29 de 2023



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 último trimestre del 2023, 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 2023.

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 TERCER TRIMESTRE ESE METROSALUD 2023**", 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 1° de octubre y el 29 de diciembre de 2023 se registraron **1434** 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:

Canal de presentación	No. de radicados
Buzón de sugerencias	1048
Página web	255
Correo electrónico	61
Canales presenciales (Verbal y escrita)	68
Llamada telefónica	2
TOTAL	1434

Tabla 1

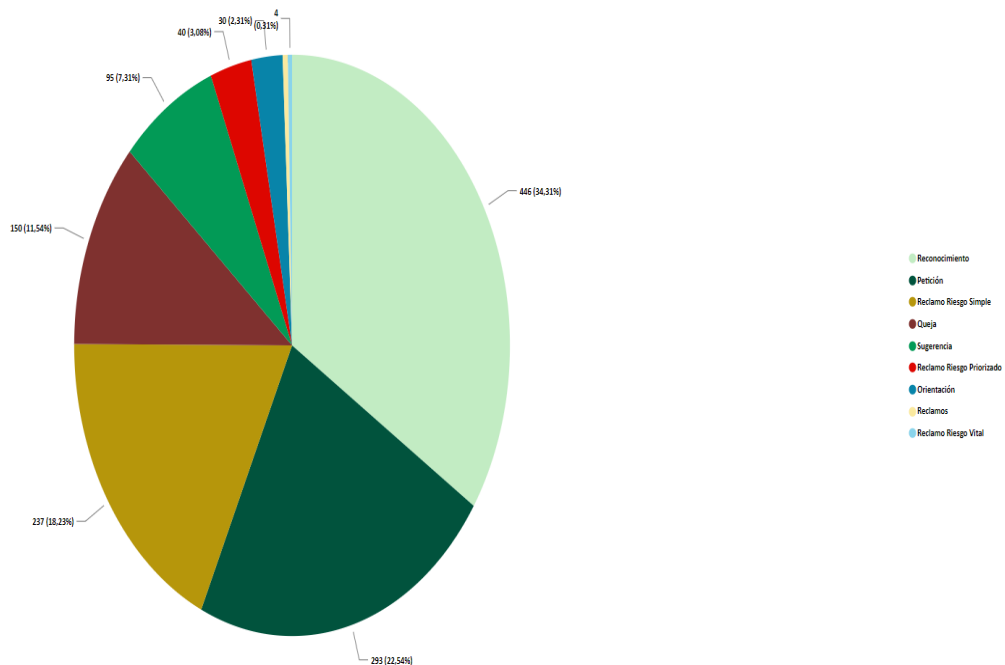
MANIFESTACIONES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES:

Del total de manifestaciones recepcionadas por los diferentes canales institucionales, se registraron 7 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.

Tipología	Cantidad	BIMES	CONSE	AÑO	CEDUL	USUARIO	CONTA	NUMER	DIRECC	TELEFO	REGIMEN	ENTIDAD	FORMA	TIPO_D	SERVICIO
Petición	1	6° BIM.	79128	2023		PASCUAL RENTERIA	4813312	CALLE 39 F 2521810			REGIMEN ALIANZA I	Buzón de A			NO PERTINENTE A METROSALUD
Queja	1	6° BIM.	79241	2023		OLGA HIN OLGA MAI	10332573C	CLL 16 N 1 3430268			REGIMEN ALIANZA I	Buzón de B			NO PERTINENTE A METROSALUD
Reclamo F	1	6° BIM.	79181	2023		HECTOR E HECTOR R	71670780	CALLE 80 F 6068695			REGIMEN ALIANZA I	Buzón de B			NO PERTINENTE A METROSALUD
Reclamo F	1	6° BIM.	79388	2023		GILMA DEI LONDOÑO	43588515	CR 25 A N 2264756			VINCULAC DISTRITO I	Buzón de B			NO PERTINENTE A METROSALUD
Sugerenci	1	5° BIM.	78479	2023		JAQUELIN CORREA E	43501510	CLL 103 N 5366503			REGIMEN ALIANZA I	Buzón de B			NO PERTINENTE A METROSALUD
Sugerenci	1	5° BIM.	78840	2023		LUZ MARY LUZ MARY	32143502	CL 88 93/4424470			VINCULAC DISTRITO I	Buzón de B			NO PERTINENTE A METROSALUD
Sugerenci	1	6° BIM.	79289	2023		MARTA C/ CASTRILL	121472247	CALLE 80 F 2134316			SOAT - AS ZLS ASEGL	Buzón de B			NO PERTINENTE A METROSALUD

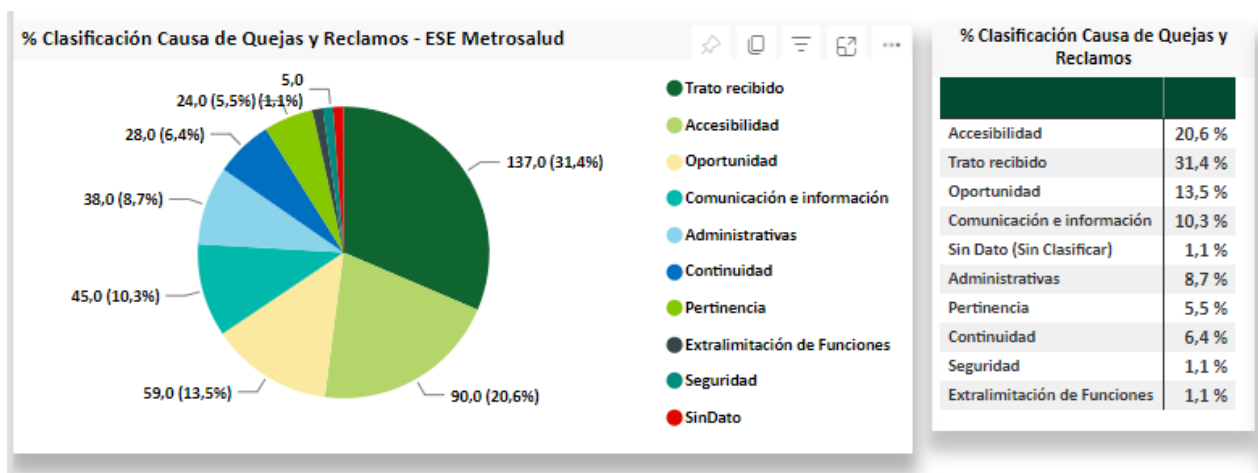
Por otro lado la siguiente grafica muestra las manifestaciones y su respectiva clasificacion por medio de porcentaje. Dato extraido desde nuestra plataforma Power Bi.

ACCIÓN - ESE METROSALUD

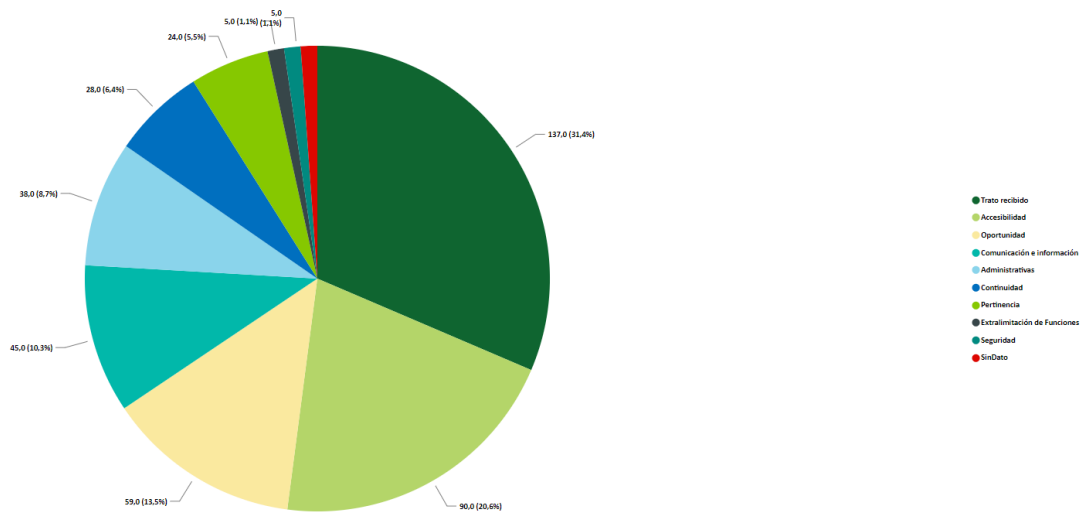


TIPO DE MANIFESTACION	CANTIDAD
ORIENTACION	34
PETICIÓN	335
QUEJAS	165
RECLAMO RIESGO SIMPLE	260
RECLAMO RIESGO PRIORIZADO	42
RECLAMO RIESGO VITAL	4
RECONOCIMIENTOS	493
SUGERENCIAS	101
TOTAL	1434

CANTIDAD DE QUEJAS Y RECLAMOS EN EL TRIMESTRE:



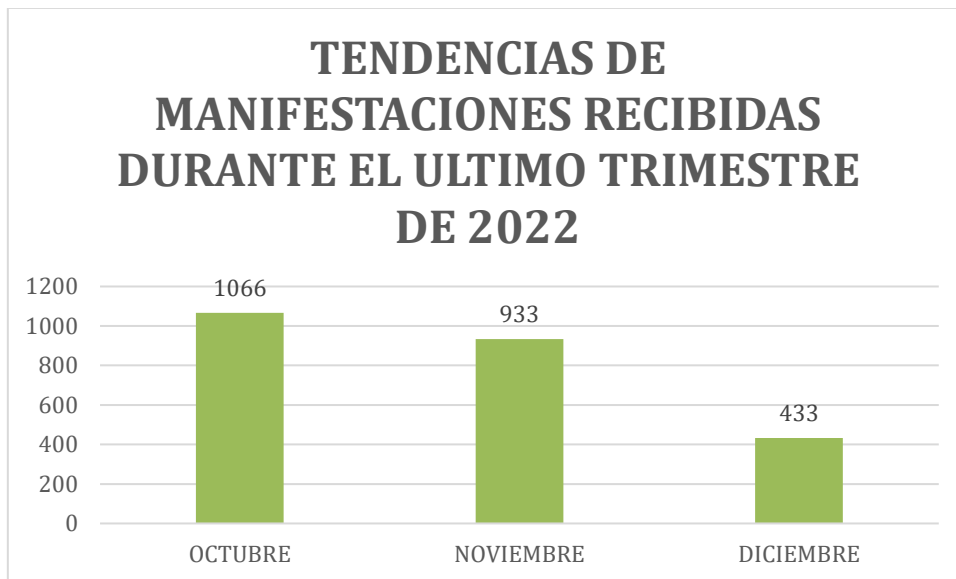
Las principales causas de las **quejas y los reclamos** en sus diferentes clasificaciones se muestran a continuación:



QUEJAS+RECLAMO RIESGO SIMPLE, PRIORIZADO Y VITAL

CRITERIO DE CALIDAD	CANTIDAD
ACCESIBILIDAD	98
ADMINISTRATIVAS	41
COMUNICACIÓN E INFORMACION	50
CONTINUIDAD	30
OPORTUNIDAD	64
PERTINENCIA	27
SEGURIDAD	5
TRATO RECIBIDO	151
EXTRALIMITACION DE FUNCIONES	5
TOTAL	471

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



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 último trimestre de 2023 el resultado fue del 95.64% de cumplimiento de oportunidad en la respuesta antes de los 10 días. (Fuente Plano de Safix Escucha Activa-Sistemas de Información)

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**, este canal es el que predomina durante los trimestres anteriores.

Por medio de la estrategia de divulgación de los canales oficiales para la gestión de PQRS, se ha logrado que los usuarios conozcan y se apropien de estos medios.

Para este trimestre se evidencia notoriamente el cumplimiento sobre un 95% el indicador de oportunidad en la gestión de los diferentes requerimientos.

Se ha realizado socialización tanto en usuarios como en el equipo de técnicos operativos SIUAC, de los diferentes canales y rutas mediante las cuales los usuarios pueden tener mayor acceso a la asignación de citas.

Se ha potencializado la gestión realizada desde el correo de atencionalusuario@metrosalud.gov.co esto ha permitido cumplir a cabalidad con la gestión de los diferentes requerimientos.

El apoyo que en la actualidad se asignó para esta tarea a potencializado el responder de manera oportuna a los usuarios, adicional de mejorar su satisfacción y colocar la información verídica en sistema Safix.

Se ha consolidado mesas de trabajo con la EAPB Savia Salud, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta para dar respuesta de los diferentes requerimientos denominados reclamos de riesgo simple, priorizado y vital.

Al igual que el trimestre pasado se continúa con la gestión y asignación de citas de toda la población que ingresa a las Unidades Hospitalarias para disminuir las peticiones por acceso.

CONCLUSIONES

Entre el 1 de octubre y el 1 de diciembre de 2023 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 **1434** manifestaciones, disminuyendo el porcentaje de manifestaciones en comparativa a las recibidas durante tercer trimestre del 2023, sin embargo por el gran número de reconocimientos se puede considerar un volumen bajo de quejas. Además de venir generado estrategias que puedan disminuir las peticiones y los reclamos por diferentes clasificaciones y que tengan que ver con el acceso a los servicios de salud.

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) dado que durante el mes de agosto se logró la vinculación de una servidora adicional como Técnica operativa SIUAC para la unidad Hospitalaria de Santa Cruz, mejorando notablemente los requerimientos que se presentan en la Unidad Hospitalaria.

RECOMENDACIONES

- Reforzar en la socialización del instructivo de escucha activa, con la finalidad de presentar mayor adherencia al mismo.
- Revisar nuevamente los términos de apertura de buzones de sugerencia en la microred.

- Realizar 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 dar cumplimiento con la meta la cual es mayor al 99 %
- Potencializar y reforzar estrategias con las que cuenta la empresa en la actualidad para generar un impacto positivo en los funcionarios que presentar mayor número de quejas por trato recibido.
- Realizar la contratación de la funcionaria técnicas operativas SIAUC, para completar este equipo y poder darle gestión a las PQRS de la Unidad Hospitalaria del Doce de Octubre.
- 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
- Apoyo a la red de servicios contribuyendo a minimizar los reclamos por barreras de acceso.
- Acceso a asignación de citas para toda la red de servicios.
- Apoyo al equipo de atención al usuario de los diferentes procesos para lograr así una respuesta más oportuna a nuestros usuarios.
- Priorizar asignación de citas de especialistas cuando no hay disponibilidad de agendas (espacios adicionales).
- Mejorar en el trato Humanizado hacia nuestros usuarios, trabajando desde la empatía y el respeto, basados en el mejoramiento continuo de los procesos buscando siempre una atención con calidad.

DANIEL VELEZ

SUBGERENTE DE RED DE SERVICIOS.

	Nombre	Fecha
Proyectó:	Esmeralda Rodríguez	29/12/2023
Revisó Y Aprobó:	Daniel Velez Subgerente de red de servicios	29/12/2023