



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

**JEISON PINTO MEJÍA
SUBGERENCIA DE RED DE SERVICIOS**

ESMERALDA RODRIGUEZ

PROFESIONAL UNIVERSITARIO SUBGERENCIA DE RED DE SERVICIOS

Medellín, Marzo 31 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 primer 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 Enero, Febrero y Marzo, 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 PRIMER 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 Enero y el 31 de Marzo de 2023 se registraron **2270** 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	1245
Página web	717
Correo electrónico	269
Canales presenciales (Verbal y escrita)	27
Llamada telefónica	12
TOTAL	2270

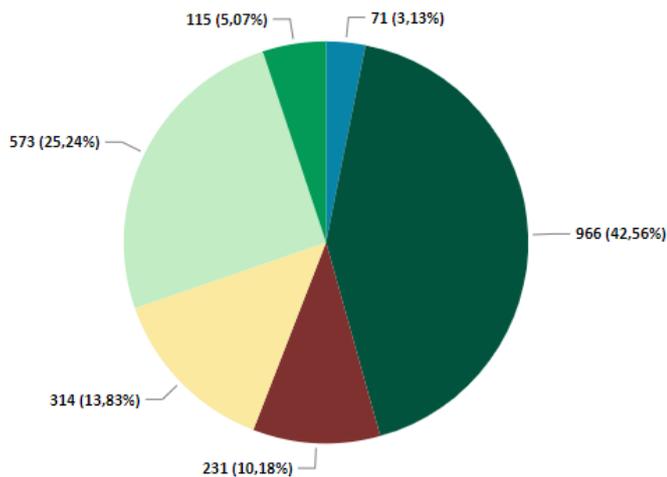
Tabla 1

MANIFESTACIONES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES:

Del total de manifestaciones recepcionadas por los diferentes canales institucionales, se registraron **12 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.

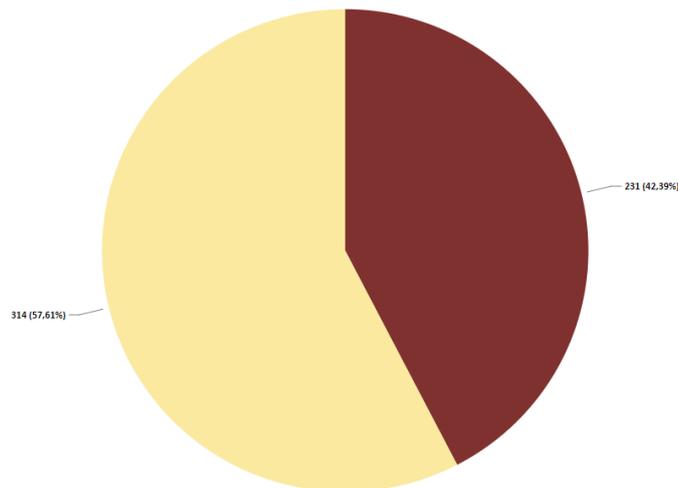
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
Filtros aplicados: FECHA_QUEJA el o después del 01/01/2023 0:00:00 y antes del 01/04/2023 0:00:00																			
Solicit	Cantid	BIMES	CONSE	AÑO	CEDUL	USUAR	CONTA	NUMER	DIRECC	TELEFO	REGIMEN	ENTIDA	FORMA_DE_CAPTACION	TIPO_DE_USUARIO	SERVICIO	CCOST	CENTR	UPSS	DESCR
Orientaci	1 1º BIM.	73078	2023			SORELLY Sorelly Ar	100150031	CRA 102B			REGIMEN ALIANZA I	Web		B	NO PERTINENTE A METROSALUD	99			PQRS WEE PQRS WEE Cambiar
Orientaci	1 2º BIM.	73679	2023			GIRLESA B BARRIENT	21522904	CRA 744 9 311209331	REGIMEN ALIANZA I	Correo electronico				B	NO PERTINENTE A METROSALUD	12727			UH DOCE I UPSS DOC "De: Pa
Petición	1 1º BIM.	72889	2023			MAGNOLI Magnolia	43863738	SIN NOME	REGIMEN ALIANZA I	Web				B	NO PERTINENTE A METROSALUD	99			PQRS WEE PQRS WEE Soy mac
Petición	1 1º BIM.	72071	2023			MARIA CA MARIA CA				Web					NO PERTINENTE A METROSALUD	99			PQRS WEE PQRS WEE DERECH
Petición	1 1º BIM.	72131	2023			YUSSETH Y Yusseth P.				Web					NO PERTINENTE A METROSALUD	99			PQRS WEE PQRS WEE Necesit
Petición	1 1º BIM.	72220	2023			GERMAN German C				Web					NO PERTINENTE A METROSALUD	99			PQRS WEE PQRS WEE Actualiz
Petición	1 1º BIM.	72395	2023			MARCO TL MARCO TL				Web					NO PERTINENTE A METROSALUD	99			PQRS WEE PQRS WEE Buenas
Petición	1 2º BIM.	73663	2023			BLANCA C BLANCA I	32445446	CRA 79 92 3579024	REGIMEN ALIANZA I	Buzón de sugerencia				B	NO PERTINENTE A METROSALUD	12727			UH DOCE I UPSS DOC CORDIA
Petición	1 2º BIM.	73669	2023			MARIA SA MARIA R C	21656836	CALLE 97 7 302596681	REGIMEN ALIANZA I	Buzón de sugerencia				B	NO PERTINENTE A METROSALUD	12727			UH DOCE I UPSS DOC CORDIA
Reclamos	1 1º BIM.	72109	2023			LUZ SALAZ LUZ MARI	32551274	SAN ANTC 2860122	EVENTO S ALIANZA I	Web				C	NO PERTINENTE A METROSALUD	99			PQRS WEE PQRS WEE Desde h
Reclamos	1 2º BIM.	73898	2023			FLOR MARG GARRO HE	32323949	CR 744 N 4772494	CONTRIBU NUEVA EP	Buzón de sugerencia				B	NO PERTINENTE A METROSALUD	11818			UH CASTIL UPSS CAS YO FLOR
Reconocer	1 1º BIM.	73116	2023			GUILLERM GUILLERM	8391957	CL 980 78 4711972	REGIMEN ALIANZA I	Buzón de sugerencia				B	NO PERTINENTE A METROSALUD	12727			UH DOCE I UPSS DOC El progr

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	71	3,13%
PETICIÓN	966	42,56%
QUEJAS	231	10,18%
RECLAMOS	314	13,83%
RECONOCIMIENTOS	573	25,24%
SUGERENCIAS	115	5,07%
TOTAL	2270	

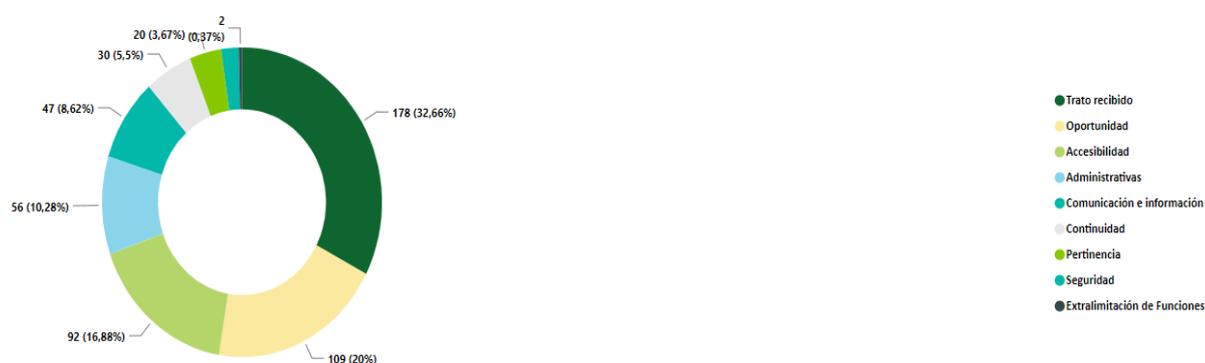
CANTIDAD DE QUEJAS Y RECLAMOS EN EL TRIMESTRE:



TIPO DE MANIFESTACION	CANTIDAD	PORCENTAJE

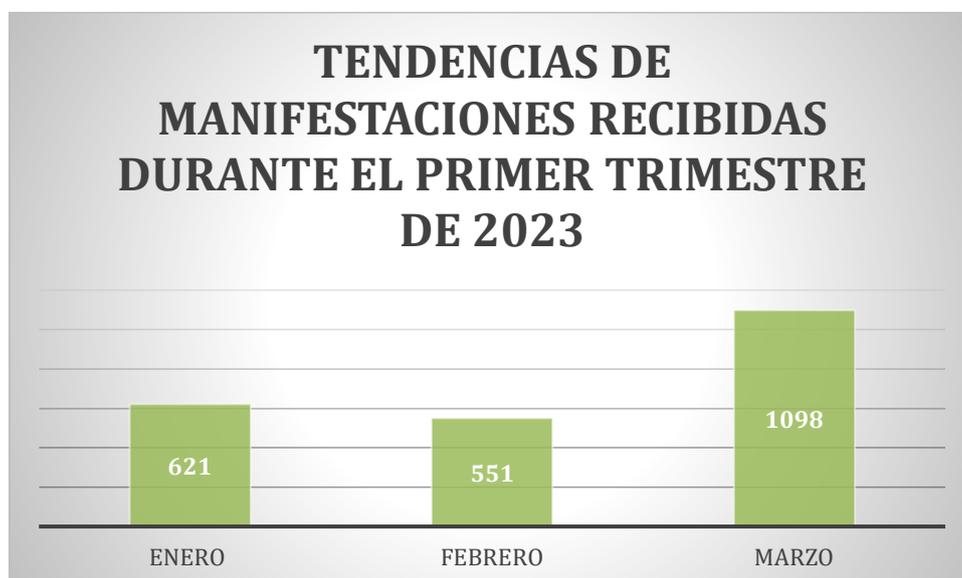
QUEJAS	231	42,39%
RECLAMOS	314	57,61%

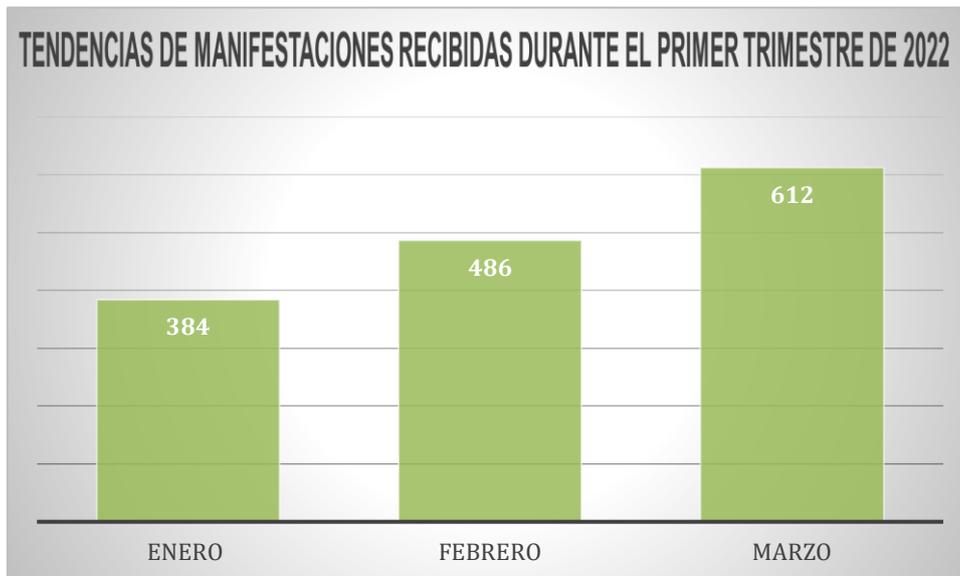
Las principales causas de las **quejas y los reclamos** se clasifican según Criterio de Calidad como se muestra a continuación:



QUEJAS	
CRITERIO DE CALIDAD	CANTIDAD
ACCESIBILIDAD	92
ADMINISTRATIVAS	56
COMUNICACIÓN E INFORMACION	47
CONTINUIDAD	30
OPORTUNIDAD	109
PERTINENCIA	20
SEGURIDAD	11
TRATO RECIBIDO	178
EXTRALIMITACION DE FUNCIONES	2
TOTAL	545

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 primer trimestre de 2023 el resultado fue del 85,55%, 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**.

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 atencionalusuario@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 y se pueda dar gestión oportuna tanto a los usuarios que allí realizan sus solicitudes como a las entidades que requieren alguna gestión o asignación de citas.

Por otro lado se realiza gestión de la página web mejorando notoriamente el indicador de respuesta y la forma de trazabilidad de PQRS dado que se asignó apoyo para esta gestión del centro de costos denominado 99. 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 las peticiones ya que es el tipo de manifestación que más predomina en este trimestre, dando prioridad a las manifestaciones denominadas **RIESGO DE VIDA**, las cuales son clasificadas de esta forma desde la SUPERSALUD, en plan de choque y mesa de trabajo con la EAPB se acordó darle prioridad a estas solicitudes con una oportunidad de 48 horas a lo cual se está dando respuesta y buen resultado.

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 accesibilidad y se continua además con la realización del 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 Enero y el 31 de Marzo 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 **2270** manifestaciones, aumentando el porcentaje de manifestaciones en comparativa a las recibidas durante el primer trimestre del 2022, sin embargo por el gran número de reconocimientos se puede considerar un volumen bajo de quejas, sin embargo para ese trimestre se obtuvo mayor número de peticiones por accesibilidad en su gran medida estas dependen de las asignaciones de citas con especialistas dado el aumento de demanda de la misma.

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 se logró la vinculación a través de un contrato por provisionalidad de estas servidoras, sin embargo no se logró la contratación en este trimestre del 100% del personal para desarrollar esta actividad, afectando significativamente el registro y reporte de manifestaciones de la unidad Hospitalaria Santa Cruz y Doce de octubre.

RECOMENDACIONES

- En el desarrollo y gestión de ESCUCHA ACTIVA con relación al primer trimestre de 2023 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 y cumplir con las responsabilidades que se asumieron desde cada dependencia.

- 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 %
- Potencializar las 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.
- Continuar con la entrega de incentivos no monetarios a los funcionarios que tienen mayo número de reconocimientos durante el mes en todos los puntos de atención de la ESE METROSALUD.
- Realizar la contratación de dos funcionarias técnicas operativas SIAUC, para completar este equipo y poder darle gestión a las PQRS de las dos unidades que en estos momentos no cuentan con personal.
- 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

JEISON PINTO MEJÍA

SUBGERENTE DE RED DE SERVICIOS.

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Esmeralda Rodríguez		10/04/2023
Revisó Y Aprobó:	Jeison Pinto Mejia		10/04/2023
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			