



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DEL TRÁMITE DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
RECONOCIMIENTOS (PQRS-R).
PRIMER TRIMESTRE 2024**

**DR. JAVIER ANTONIO GUTIERREZ RODAS
SUBGERENCIA DE RED DE SERVICIOS**

**MARCELA LÓPEZ CABADIA
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
SUBGERENCIA RED DE SERVICIOS**

Abril de 2024



Alcaldía de Medellín

Tabla de contenido

1. PRESENTACIÓN	3
2. OBJETIVO GENERAL	4
2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS	4
3. SEGUIMIENTO	4
4. MANIFESTACIONES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	5
5. CLASIFICACIÓN DE LAS MANIFESTACIONES	6
6. CAUSAS DE LAS MANIFESTACIONES	7
7. TENDENCIA DE MANIFESTACIONES	8
8. INDICADOR DE OPORTUNIDAD	8
9. PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA RESPUESTA RECIBIDA A SU MANIFESTACIÓN.	9
10. ANALISIS	9
11. CONCLUSIONES	10
12. RECOMENDACIONES	10

1. 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, para el cumplimiento de la normativa vigente, sumado a que 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.

2. OBJETIVO GENERAL

Resolver las manifestaciones PQRS presentados ante la Entidad, durante el primer trimestre del 2024, 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, marzo de 2023.

2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar las principales causas de insatisfacción por prestación de los servicios de la Salud en la Red hospitalaria de la ESE Metsosalud.
- Plantear acciones de mejora para el cierre de brechas en los servicios identificados.
- Presentar informe al equipo directivo en el seguimiento al primer trimestre y consolidado año 2024.
- Publicar informe en página web link transparencia.

3. SEGUIMIENTO

El presente informe corresponde al análisis de datos realizado sobre el documento electrónico denominado "ESCUCHA ACTIVA PRIMER TRIMESTRE ESE METROSALUD 2024", consultado en el visualizador de Datos Power Bi.

(<https://powerbi.microsoft.com/es-es/>)

Durante el periodo comprendido entre el 1° de Enero y el 31 de marzo de 2024 se registraron 1484 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 a continuación en la siguiente tabla:

Canal de presentación	Cantidad
Buzón de sugerencias	877
Página web	350
Correo electrónico	208
Canales presenciales (Verbal y Escrita)	49
TOTAL	1484

Fuente: Power BI, escucha activa 22/04/2024 11:00 am

4. MANIFESTACIONES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES

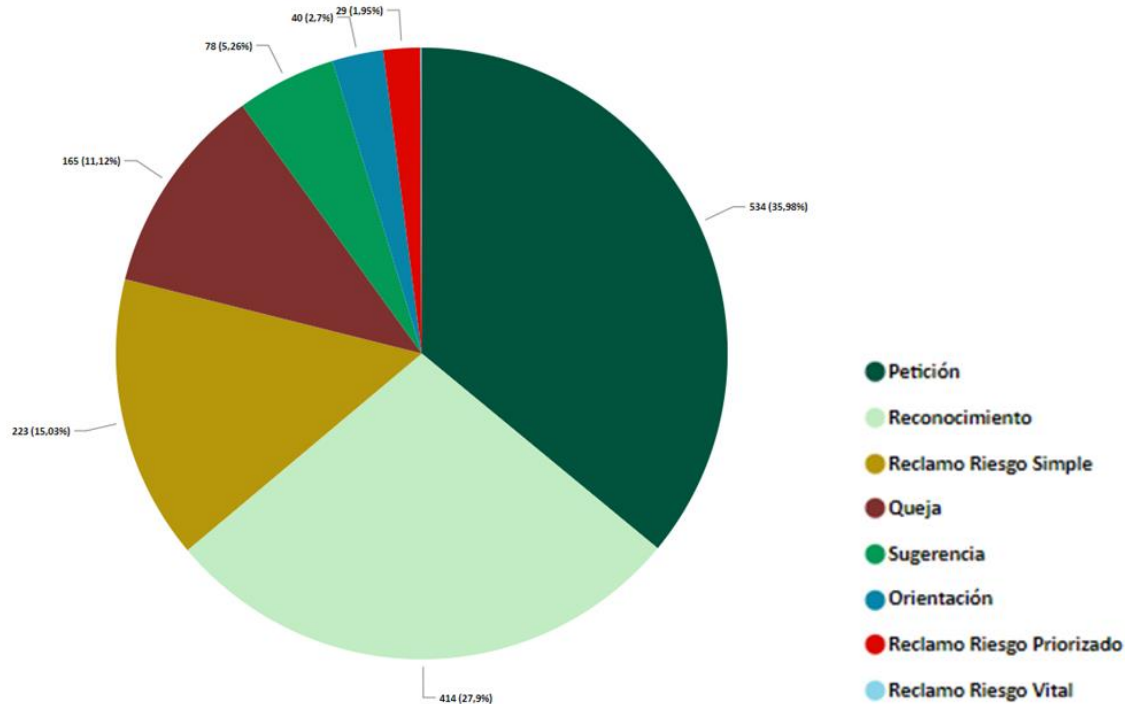
Del total de manifestaciones recepcionadas por los diferentes canales institucionales, se registraron 4 no pertinentes a Metrosalud y fueron trasladadas por competencia a las entidades correspondientes, tal como se muestra en la imagen que a continuación puede observar, filtrada del sistema SAFIX.

Numero	Fecha	Tipo Manifestación	Usuario	Manifestación	C. Costos	Vía Captación
81522	19-MAR-2024	Petición	MUÑOZ ADRIANA DEL SOCORRO	"Buenos Dias para hacerles partipices Que desde el 2023 tengo una	CS PALMITAS	Buzón de sugerencia
81183	01-MAR-2024	Orientación	GARCIA OSPINA TERESA MERARY	INGRESO AL CS CISAMF DONDE TENGO UNA CITA DE ECOGRAFIA DE MAM	CS CISAMF	Escrito
80761	12-FEB-2024	Orientación	CEBALLOS FRANCO DIANA HELENA DE	YO DIANA HELENA CEBALLOS CON CC 39325390 QUIEN EXPRESA MI INCO	CS CISAMF	Buzón de sugerencia
80574	01-FEB-2024	Sugerencia	BARRENTOS MORA IDALIA DEL SOCOR	1 FEBRERO 2024EL DÍA DE AYER SALÍ DE ESTA CLINICA ME PARE A ESPER	CS CISAMF	Buzón de sugerencia

Fuente: Safix, escucha activa 22/04/2024 11:00 am

5. CLASIFICACIÓN DE LAS MANIFESTACIONES

La siguiente grafica muestra las manifestaciones y su respectiva clasificación por medio de porcentaje. Dato extraído desde nuestra plataforma Power Bi.

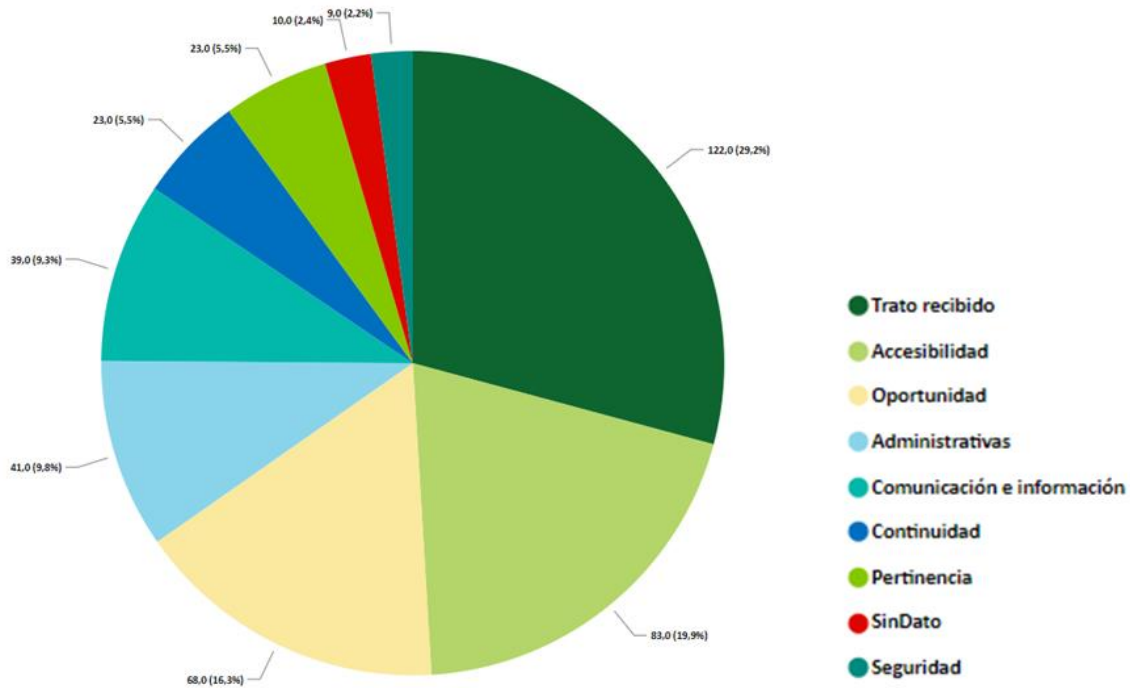


Solicitud	Cantidad
Orientación	40
Petición	534
Queja	165
Reclamo Riesgo Priorizado	29
Reclamo Riesgo Simple	223
Reclamo Riesgo Vital	1
Reconocimiento	414
Sugerencia	78
Total	1.484

Fuente: Power BI, escucha activa 22/04/2024 11:10 am

6. CAUSAS DE LAS MANIFESTACIONES

Las principales causas de las manifestaciones en sus diferentes clasificaciones se muestran a continuación:

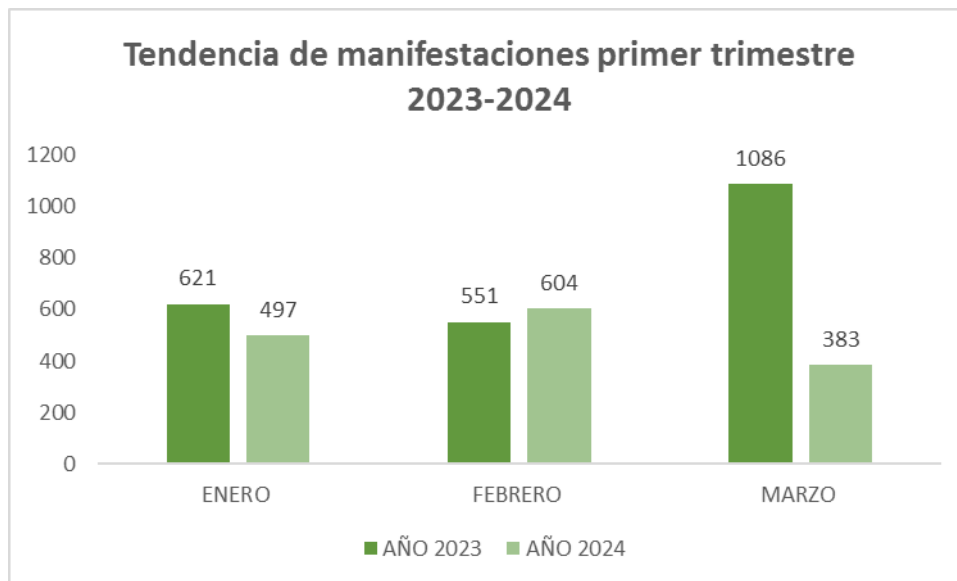


Clasificación _Queja_Reclamo	Cantidad
Accesibilidad	475
Administrativas	147
Comunicación e información	150
Continuidad	42
Oportunidad	101
Pertinencia	26
Seguridad	11
SinDato	13
Trato recibido	519
Total	1484

Fuente: Power BI, escucha activa 22/04/2024 11:15 am

7. TENDENCIA DE MANIFESTACIONES

De acuerdo a la recepción y registro de las manifestaciones de los usuarios se tiene el siguiente comportamiento en el primer trimestre 2023-2024.



Fuente: Power BI, escucha activa 22/04/2024 11:20 am

Se evidencia una disminución en las manifestaciones del primer trimestre del 2024 en un 44% en relación al primer trimestre del 2023.

8. INDICADOR DE OPORTUNIDAD

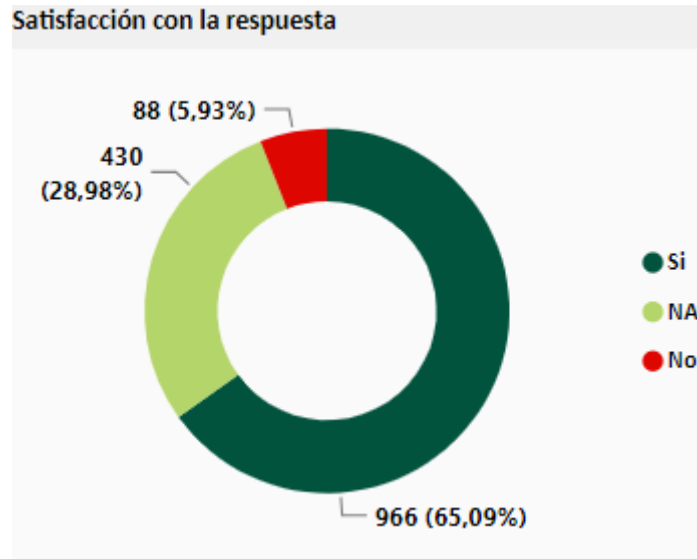
El indicador de oportunidad de la respuesta es una medición que hace parte de los indicadores del Plan de Desarrollo y Plan de Gestión de la Gerencia.

En el primer trimestre del 2024 se evidencia que el tiempo promedio de respuesta es de 2.50 días, el resultado fue del 89.71% de cumplimiento de

oportunidad en la respuesta antes de los 10 días.

Fuente: Power BI, escucha activa 22/04/2024 11:25 am

9. PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA RESPUESTA RECIBIDA A SU MANIFESTACIÓN.



Fuente: Power BI, escucha activa 29/04/2024 9:45 am

Se evidencia que en el primer trimestre del 2024 un 65.09% de los usuarios se sienten satisfechos con la respuesta recibida a su manifestación, 28.98% No aplica a la satisfacción debido a que no se logra comunicación con el usuario y un 5.93% no queda satisfecho con la respuesta proporcionada por la entidad.

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

Se ha realizado socialización tanto a usuarios, Líderes de Savia Salud EPS, 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.

11. CONCLUSIONES

Entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2024 como resultado de PQRS derivados de la prestación de los servicios en Salud, en toda nuestra red Hospitalaria, y según información registrada en el Sistema SAFIX, se recogieron 1484 manifestaciones, 414 de ellas son reconocimientos. Se deben de implementar estrategias que permitan disminuir las peticiones, quejas y los reclamos.

La ESE METROSALUD realiza vinculación de la servidora Erika Marcela López Cabadia, Profesional Universitario del SIAUC, desde el 8 de abril de 2024, por lo tanto, se espera que el siguiente informe cuente con avances y nuevas estrategias de mejoramiento del proceso.

12. RECOMENDACIONES

- Realizar las modificaciones pertinentes en el instructivo de escucha activa, contando con la participación y análisis de las áreas y personas involucradas en dicho instructivo.
- Fortalecer 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 micro red.

- 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, con el fin de aumentar los reconocimientos y que disminuyan las quejas.
- Realizar la contratación de las funcionarias técnicas operativas SIAUC, para completar el equipo y poder darle gestión a las PQRS de las Unidades Doce de Octubre y Castilla.
- 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).
- Perfeccionar el trato Humanizado hacia los usuarios, trabajando desde la empatía y el respeto, basados en el mejoramiento continuo de los procesos, buscando siempre una atención con calidad.

	Nombre	Fecha
Proyectó:	Marcela López Cabadia Profesional Universitario SIAU	22/04/2024
Revisó Y Aprobó:	Dr. Javier Antonio Gutiérrez Rodas Subgerente de red de servicios	22/04/2024