



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

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

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

**Julio de 2024**



**Alcaldía de Medellín**

Tabla de contenido

<b>1. PRESENTACIÓN</b> .....	3
<b>2. OBJETIVO GENERAL</b> .....	4
<b>2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS</b> .....	4
<b>3. SEGUIMIENTO</b> .....	4
<b>4. MANIFESTACIONES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES</b> .....	5
<b>5. CLASIFICACIÓN DE LAS MANIFESTACIONES</b> .....	6
<b>6. CAUSAS DE LAS MANIFESTACIONES</b> .....	8
<b>6.1 CAUSAS DE INSATISFACCIÓN</b> .....	9
<b>7. TENDENCIA DE MANIFESTACIONES</b> .....	9
<b>8. INDICADORES</b> .....	10
<b>9. ANALISIS</b> .....	11
<b>10. CONCLUSIONES</b> .....	12
<b>11. RECOMENDACIONES</b> .....	12

## 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 segundo 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 Abril, mayo y Junio 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 semestre del 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 SEGUNDO 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 Abril y el 30 de junio de 2024 se registraron **2237** 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 INGRESO DE MANIFESTACIONES	CANTIDAD
BUZÓN	1149
CONEXIONES	442
WEB	427
CORREO	138
ESCRITO	46
REDES SOCIALES	29
VERBAL	3
TELEFONICA	3
<b>TOTAL</b>	<b>2237</b>

Fuente: Power BI, escucha activa 29/07/2024

Se evidencia que el canal más utilizado el segundo trimestre del 2024, es Buzón de sugerencias, seguido por el aplicativo conexiones (Aplicativo de Savia Salud para el registro de manifestaciones).

Durante el primer semestre comprendido entre el 1° de Enero y el 30 de junio de 2024 se recibieron **3709** manifestaciones.

#### 4. MANIFESTACIONES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES

Del total de manifestaciones recepcionadas por los diferentes canales institucionales en el segundo trimestre del 2024, se registraron 10 no pertinentes a Metrosalud y fueron trasladadas por competencia a las entidades correspondientes.

Solicitudes por Tipo de Manifestación

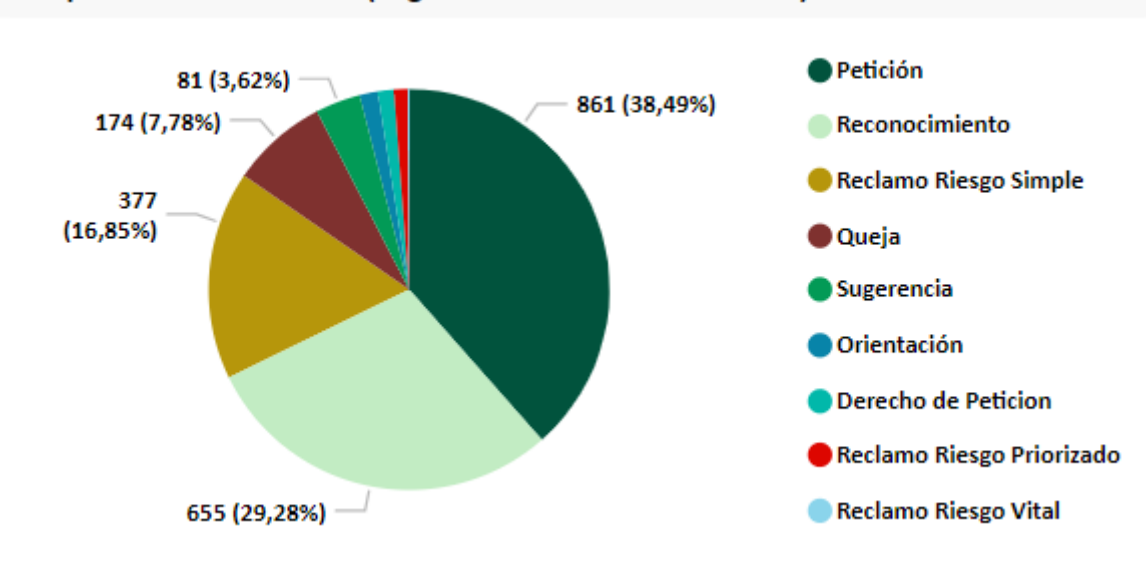
Solicitud	Cantidad
Derecho de Peticion	1
Orientación	2
Petición	4
Reclamo Riesgo Simple	3
<b>Total</b>	<b>10</b>

Fuente: Escucha activa Power BI 29/07/2024

## 5. CLASIFICACIÓN DE LAS MANIFESTACIONES

La siguiente grafica muestra las manifestaciones y su respectiva clasificación por medio de porcentaje.

% Tipo de Manifestación - (Según lo seleccionado en filtros)



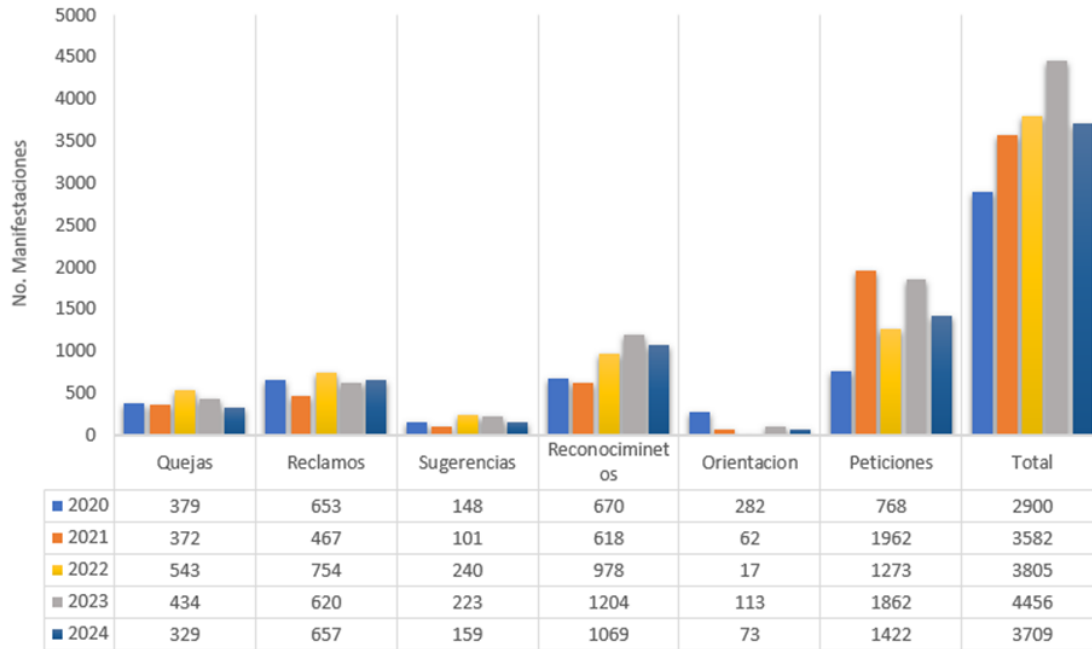
Solicitud	Cantidad
Derecho de Peticion	29
Orientación	33
Petición	861
Queja	174
Reclamo Riesgo Priorizado	25
Reclamo Riesgo Simple	377
Reclamo Riesgo Vital	2
Reconocimiento	655
Sugerencia	81
<b>Total</b>	<b>2.237</b>

Fuente: Escucha activa Power BI 29/07/2024

Se evidencia que el mayor número de manifestaciones que ingresaron en el segundo trimestre del 2024 fueron peticiones, seguido por los reconocimientos.

A continuación, se podrá evidenciar las manifestaciones recibidas en el primer semestre de los años 2020 al 2024, siendo las peticiones las más representativas durante los años mencionados, seguido por los reconocimientos.

**Manifestaciones recibidas.  
ESE Metrosalud 1er Semestre 2020 – 2024**



## 6. CAUSAS DE LAS MANIFESTACIONES

Las principales causas de las manifestaciones del segundo trimestre 2024, en sus diferentes clasificaciones se muestran a continuación:

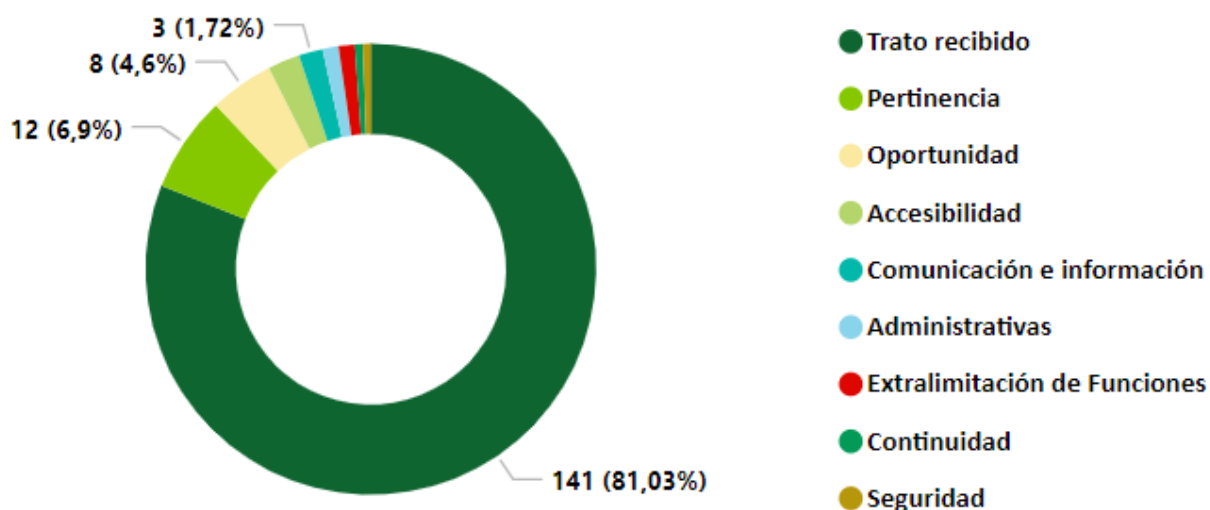
Clasificación Manifestaciones	
Clasificación	Cantidad
Accesibilidad	995
Trato recibido	799
Administrativas	179
Oportunidad	108
Comunicación e información	97
Pertinencia	24
Continuidad	23
Seguridad	10
Extralimitación de Funciones	2
<b>Total</b>	<b>2.237</b>

Fuente: Escucha activa Power BI 29/07/2024



## 6.1 CAUSAS DE INSATISFACCIÓN

A continuación, se muestra las causas de insatisfacción medidas en **quejas y reclamos**, recibidas en la institución en el segundo trimestre 2024, se evidencia que la mayoría son por trato recibido, seguido por accesibilidad, se deben de plantear estrategias que permitan mejorar el trato digno y humanizado.



Fuente: Escucha activa Power BI 29/07/2024

## 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 semestre del 2020-2024.



Fuente: Escucha activa Power BI 29/07/2024

Se evidencia una disminución en las manifestaciones del primer semestre del 2024 en un 17% en relación con el 2023.

## 8. INDICADORES

### ***Promedio De Respuesta Inicial al Trámite De QUEJAS Y RECLAMOS, segundo trimestre del 2024:***

**3.50 días.**

El indicador solo mide Quejas y Reclamos, se debe de trabajar en la disminución de los tiempos de respuesta, teniendo en cuenta los tiempos establecidos:

- Reclamos de riesgo simple 72 horas a partir de la fecha de radicación,
- Reclamos de riesgo priorizado no podrán superar el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas.
- Reclamos de riesgo vital resolver de manera inmediata y en todo caso no podrán superar el término máximo de veinticuatro (24) horas.

- Las demás manifestaciones de los usuarios externos, se resolverán durante los diez (10) días hábiles posteriores a su recepción institucional, garantizando la meta del indicador interno (proporción de manifestaciones con oportunidad de respuesta antes de 10 días hábiles) y la evaluación de la satisfacción con dicha respuesta.

Fuente: Power BI

***Proporción de Usuarios Satisfechos con la Respuesta Recibida a su QUEJA Y/O RECLAMO, segundo trimestre del 2024.***

**94.8%**

El indicador solo mide Quejas y Reclamos, se debe de evaluar la meta teniendo en cuenta que una cantidad considerable de usuarios no suministran contactos efectivos, no se logra comunicación o son manifestaciones anónimas, por lo cual no aplica indicar en el sistema que el usuario se encuentra satisfecho con la respuesta.

Fuente: Power BI

## **9. 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 el aplicativo conexiones (Aplicativo de Savia Salud para el registro de manifestaciones).

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.

## 10. CONCLUSIONES

Entre el 1 de abril y el 30 de junio 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 recibieron 2237 manifestaciones, 655 de ellas son reconocimientos.

Se puede evidenciar un incremento en relación a las 1484 manifestaciones del primer trimestre del 2024, esto debido al registro transparente de las manifestaciones de conexiones que anteriormente no eran registradas en Safix, adicionalmente el área de atención al usuario ya es responsable de la gestión, respuesta y registro de las manifestaciones que ingresan por las redes sociales, expresiones que anteriormente no se sumaban a este informe.

## 11. RECOMENDACIONES

- Realizar sensibilizaciones constantes a las diferentes áreas sobre la importancia de responder correctamente y a tiempo las manifestaciones, de esta forma poder cumplir con la meta establecida para respuesta de manifestaciones.
- 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 Belén.
- Acceso a asignación de citas para toda la red de servicios.
- 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
<b>Proyectó:</b>	Marcela López Cabadia Profesional Universitario SIAU	29/07/2024
<b>Revisó Y Aprobó:</b>	Dr. Javier Antonio Gutiérrez Rodas Subgerente de red de servicios	29/07/2024