

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (S.I.A.U.C)

SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DEL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS (PQRSF).

SEXTO BIMESTRE 2020.

Enero 2021

PRESENTACIÓN

El sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos en la ESE Metrosalud es 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 por diferentes medios institucionales: buzón de sugerencias, página web, puntos de atención presenciales, correo electrónico institucional, líneas telefónicas; 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 bimestralmente se realiza con el equipo directivo de la empresa.

Este informe bimestralmente se publica en la página web, link de transparencia de la Empresa como documento abierto al público.

OBJETIVO.

Realizar seguimiento al trámite llevado a cabo en la ESE Metrosalud, a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos presentados ante la Entidad, durante el sexto bimestre y acumulado año 2020, 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 derivan en PQRS en los meses noviembre y diciembre de 2020.

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 sexto y último bimestre del año.

Publicar informe en página web link transparencia.

RESULTADOS.

El presente informe corresponde al análisis de datos realizado sobre el documento electrónico denominado “ESCUCHA ACTIVA SEXTO BIMESTRE ESE METROSALUD 2020”, entregado por la Oficina de Sistemas de Información.

Durante el periodo comprendido entre el 1º de noviembre y el 31 de diciembre de 2020 se registraron 869 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	205
Página web	357
Correo electrónico	228
Canales presenciales	168
Llamada telefónica	135
TOTAL	1093

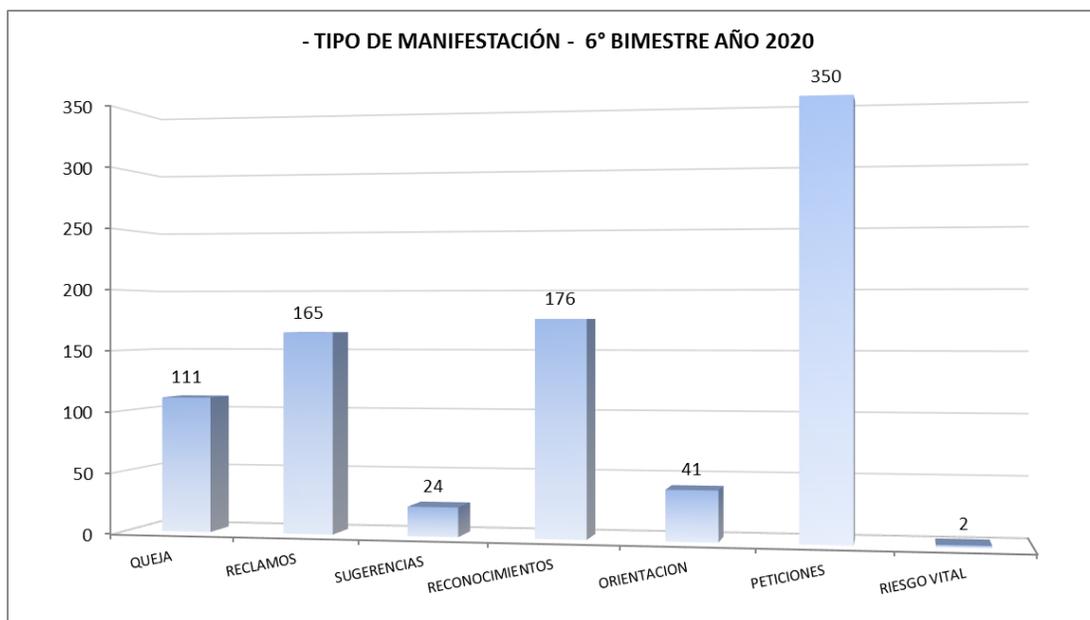
Tabla 1

MANIFESTACIONES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES.

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

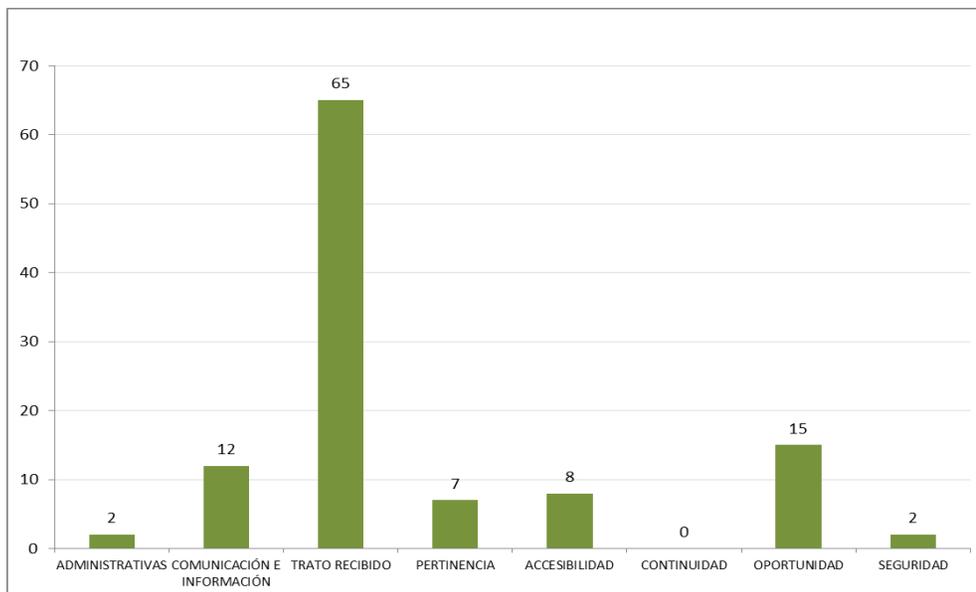
Bimestre de la manifestación	N° Consecutivo (Safix)	Cuándo y Quién Recrencia		Datos de quién coloca la Queja o		Forma, fecha y respuesta que se le da al usuario o quejoso		Observaciones - Tratamiento Inicial
		Fecha (aaaa/mm/dd)	SOLICITUD DEL USUARIO	SERVICIO	Medio de Respuesta	Fecha (dd/mm/aaaa)		
6° BIM.	54469	05/11/2020	Orientación	NO PERTINENTE A METROSALUD	Web	Nov.05/2020	usuario y traslado a la entidad a SAVIA SALUD	
6° BIM.	54480	06/11/2020	Orientación	NO PERTINENTE A METROSALUD	Web	Nov.06/2020	usuario y traslado a la entidad a SAVIA SALUD	
6° BIM.	54481	06/11/2020	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	Web	Nov.06/2020	usuario y traslado a la entidad a SAVIA SALUD	
6° BIM.	54494	06/11/2020	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	Telefonico	Nov.06/2020	traslado a la entidad a SAVIA SALUD	
6° BIM.	54514	07/11/2020	Orientación	NO PERTINENTE A METROSALUD	Web	Nov.07/2020	usuario y traslado a la entidad a SAVIA SALUD	
6° BIM.	54574	12/11/2020	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	Web	Nov.12/2020	usuario y traslado a la entidad a SAVIA SALUD	
6° BIM.	54602	13/11/2020	Orientación	NO PERTINENTE A METROSALUD	Web	Nov.17/2020	usuarioSe tralida con la entidad COHAN.	
6° BIM.	54744	23/11/2020	Orientación	NO PERTINENTE A METROSALUD	Web	Nov.24/2020	usuario y traslado a la entidad a SAVIA SALUD	
6° BIM.	54908	30/11/2020	Orientación	NO PERTINENTE A METROSALUD	Web	Nov.30/2020	usuario y traslado a la entidad a SAVIA SALUD	
6° BIM.	54948	01/12/2020	Orientación	NO PERTINENTE A METROSALUD	Web	Dic.01/2020	usuario y traslado a la entidad a SAVIA SALUD	
6° BIM.	54626	11/11/2020	Reclamos	NO PERTINENTE A METROSALUD	Web	Nov.17/2020	usuarioSe tralida con la entidad COHAN.	
6° BIM.	54811	18/11/2020	Reconocimiento	NO PERTINENTE A METROSALUD	Web	Nov.25/2020	LA FUNCIONARIA DE LA SECRETARIA DE SALUD DE	
6° BIM.	54998	03/12/2020	Riesoo Vital	NO PERTINENTE A METROSALUD	Telefonico	Dic.03/2020	usuarioSe tralida con la entidad COHAN.	

La clasificación de comunicaciones por tipo se muestra en la figura.

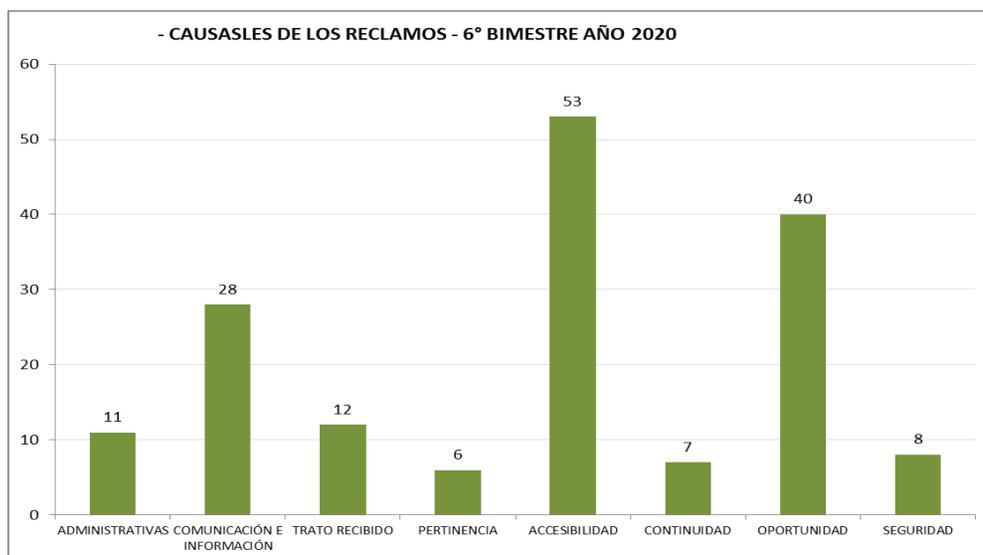


Las principales causas de las quejas y los reclamos se clasifican según criterio de calidad como se muestra a continuación:

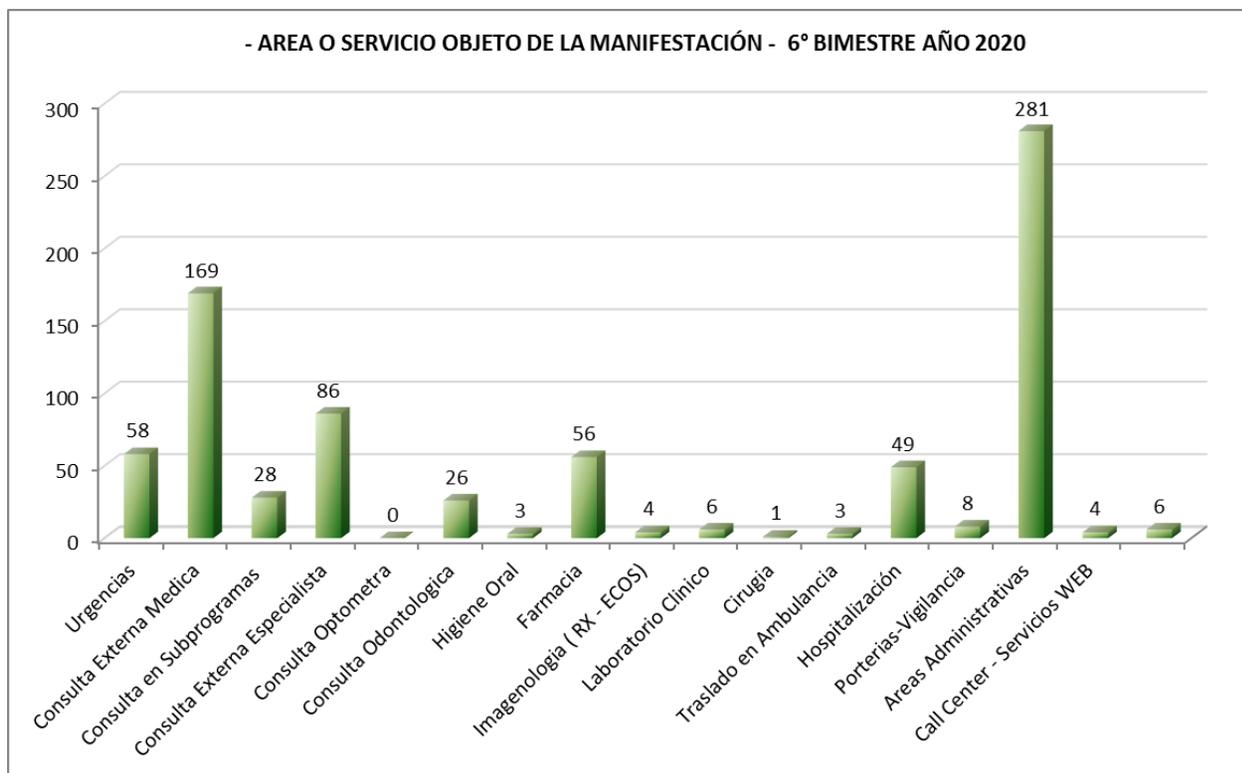
QUEJAS:



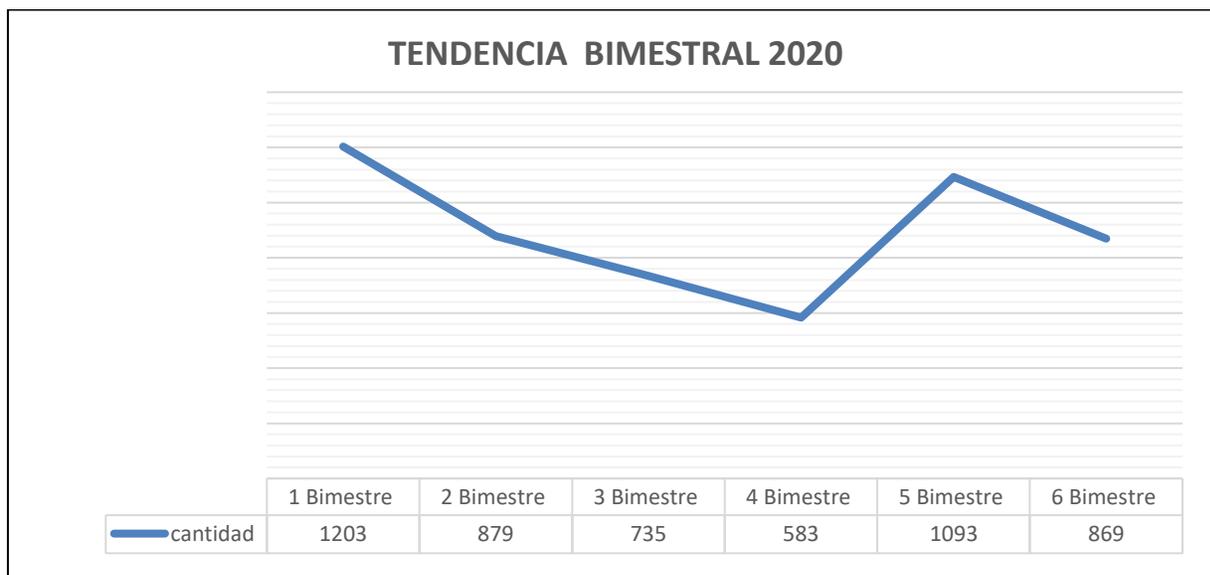
RECLAMOS:



La recepción de las manifestaciones por servicio de atención se comportó de la siguiente manera:



Número de radicados por Bimestre de 2020).



El indicador de oportunidad con la respuesta antes de 10 días tuvo como resultado bimestral del 97% y el acumulado año en 98%.

La Satisfacción con la respuesta recibida se presenta en la siguiente tabla.

SATISFACCION CON LA RESPUESTA	ESTA SATISFECHO				% SATISFACCIÓN
	SI	NO	NO APLICA	EN BLANCO	
QUEJAS	70	6	22	13	92,1%
RECLAMOS	108	4	41	12	96,4%
SUGERENCIAS	19	1	4	0	95,0%
ORIENTACION	7	0	32	2	100,0%
PETICIONES	233	2	107	8	99,1%
RIESGO VITAL	2	0	2	0	100,0%
TOTALES	439	13	208	35	97,1%

ANALISIS

De acuerdo a los canales utilizados según frecuencia de uso durante esta contingencia se han expresado más por medio del correo electrónico y la página web, en menor proporción los buzones de sugerencias ubicados en los diferentes puntos de atención de la Red Hospitalaria.

La fortaleza durante esta pandemia ha sido el conocimiento y manejo de la página web y el correo electrónico institucional que los usuarios han tenido durante el confinamiento. Se espera que estos dos canales aumente su uso porque los usuarios no se tienen que desplazar a los puntos de atención para interponer sus manifestaciones, lo que les ahorra tiempo y dinero, disminuye la congestión en los servicios y evita riesgos de todo tipo.

Las clasificaciones con más altas manifestaciones en su orden son: Peticiones, Reclamos y Reconocimientos, las cuales al medir la satisfacción con la respuesta brindada tienen en promedio 94.1%, el cual mejoró con referencia al bimestre

anterior, pero es necesario revisar las causas de insatisfacción que nos alejan de la meta del 100%.

Con el objetivo de mejorar el trato a los usuarios expresado mediante las quejas interpuestas, la empresa viene implementado el programa de Humanización en todos los puntos y servicios de la Red de Servicios con actividades como: entrega de piezas comunicacionales de los cinco correctos de humanización, actualización y publicación de la carta de trato digno, calendarios con los principios de humanización y el despliegue institucional.

La causa más frecuente en la presentación de los reclamos sigue siendo la *accesibilidad*, la cual se ha intervenido con estrategias de ampliación de medios para solicitar y asignar citas médicas, las cuales se tienen publicadas en la página web y socializadas con los representantes de la asociación de usuarios de la ESE Metrosalud:



- Divulgación y motivación de uso de los canales digitales como página web y correo electrónico para presentar PQRS.

- Protocolos de bioseguridad en cada punto de atención para el ingreso de los usuarios con citas presenciales y uso de buzón de sugerencias.
- Cumplimiento de las normas legales vigentes en materia de transparencia y Política de Participación Social en Salud.
- Reuniones virtuales con los representantes de los usuarios para mantenerlos informados de los lineamientos nuevos para la participación en tiempos de pandemia.
- Mediante el canal escrito se continúa garantizando la recepción de documentación física que ingresa exclusivamente por el proceso de gestión documental.

CONCLUSIONES

- Entre el 1 de noviembre y el 31 de diciembre de 2020 como resultado de la prestación del servicio de PQRSD, según información registrada en el Sistema SAFIX, se allegaron 869 manifestaciones a la ESE Metrosalud, que puede considerarse un volumen importante, a pesar de la Pandemia, lo que lleva a concluir que existe un alto grado de confianza en la Entidad y en la gestión de los PQRS.
- La Entidad cuenta en su sistema de Información y Atención al usuario y al ciudadano SIAUC, que permite la trazabilidad de la gestión de todos los PQRS radicados en la institución, dando respuesta oportuna y pertinente al usuario o peticionario en los tiempos establecidos por la norma, sin negar el derecho que tienen a la información, con excepción de la protegida por Habeas Data, establecido por el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, Desarrollado por la Ley 1266 de 2008.

- Se llevó a cabo la medición de la oportunidad de respuesta de los PQRS en los términos establecidos en “el Instructivo de Escucha Activa” para gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos, lo que permite mejorar los controles del vencimiento de los términos; sin embargo, existen oportunidades de mejora para lograr la meta institucional.

RECOMENDACIONES

- Implementar estrategias que garanticen en el 100% el trámite y respuesta de las PQRS, dentro de los términos legales, y el registro de los datos por parte de las áreas responsables en el Sistema de Información SAFIX.
- Mejorar los tiempos de traslado por competencia al punto de atención y a las instituciones externas que son responsables de la respuesta al peticionario.
- hacer seguimiento de las manifestaciones objeto de traslado por competencia con las instituciones correspondientes.

Elaboró: DVergara. PU Participación Social
Revisó: Dr. Lina Gialdo, Subgerencia Red de Servicios.