

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).

SEGUNDO TRIMESTRE 2021.

JUNIO 2021

PRESENTACIÓN

Atendiendo la normativa vigente – Ley Estatutaria de Derecho de Petición y circular 00008 de 2018, sobre el sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos, la ESE Metrosalud tiene establecido el proceso de escucha activa, donde se identifican necesidades y expectativas de los usuarios por medio de los PQRS que se captan por buzones de sugerencias, página web, líneas telefónicas y oficinas de atención al usuario.

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 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.

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 segundo trimestre y acumulado año 2021, 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 abril, mayo y junio de 2021.

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 primer y trimestre 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 SEGUNDO TRIMESTRE ESE METROSALUD 2021”, entregado por la Oficina de Sistemas de Información.

Durante el periodo comprendido entre el 1º de abril y el 31 de junio de 2021 se registraron 1614 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	Radicados
Buzón de sugerencias	477
Página web	346
Correo electrónico	422
Canales presenciales	342
Llamada telefónica	27
TOTAL	1614

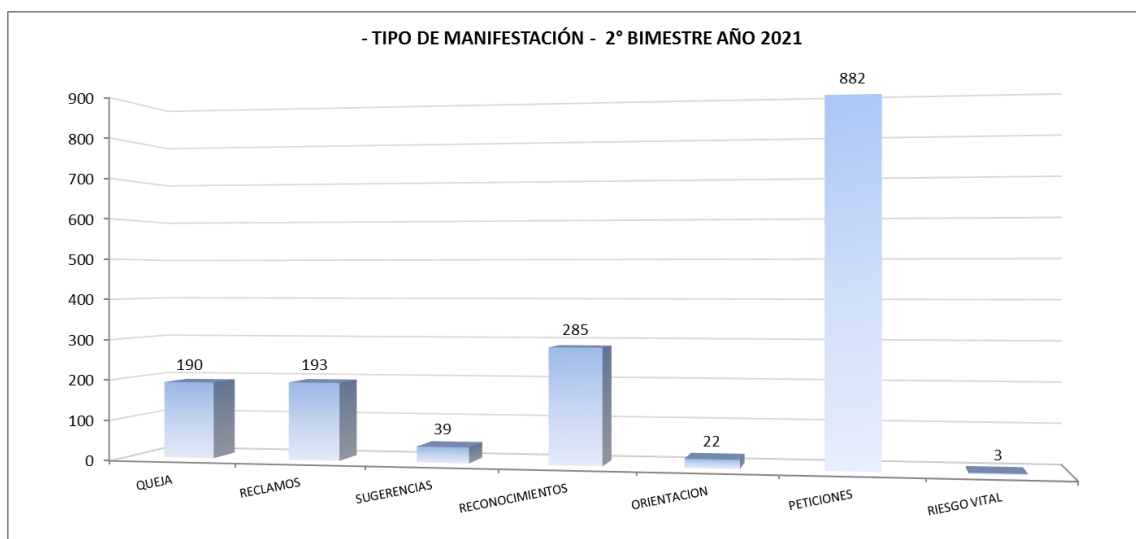
Tabla 1

MANIFESTACIONES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES.

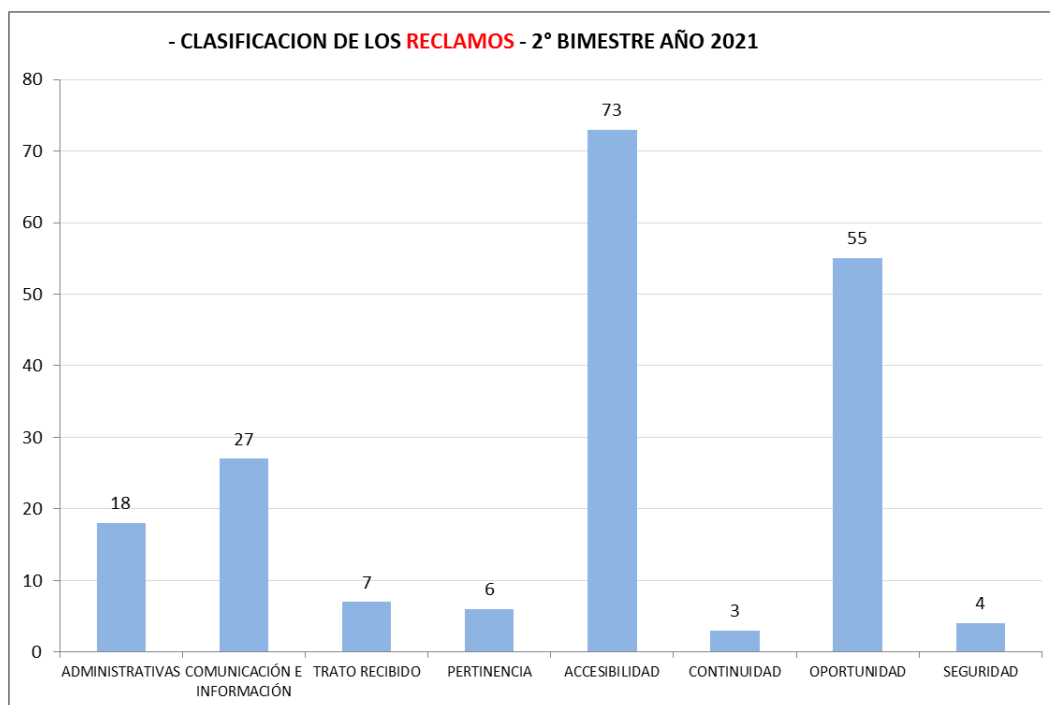
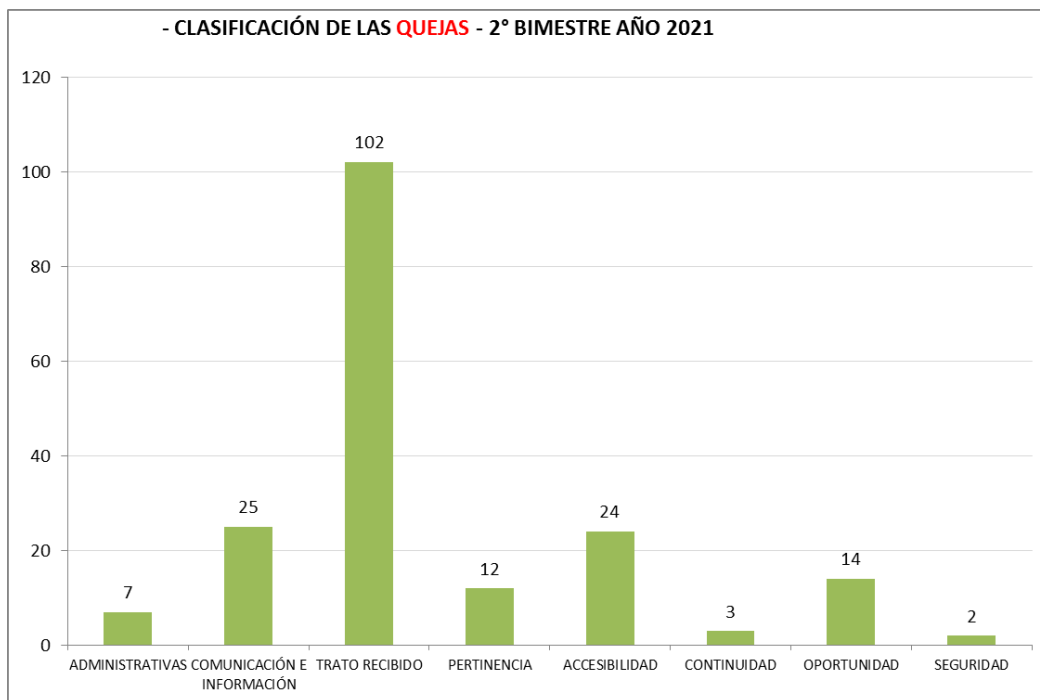
Del total de manifestaciones recepcionadas por los diferentes canales institucionales, se registraron 48 que no son pertinentes a Metrosalud y fueron trasladadas por competencia a las entidades correspondientes, tal como se muestra en la imagen 1 filtrada de sistema SAFIX.

SOLICITUD DEL USUARIO	SERVICIO	CENTRO DE ATENCION	Servicio, Área o Sede de donde proviene la Queja o Manifestación		A quien se direcciona la Queja o Manifestación para su respuesta o trámite		Forma, fecha y respuesta que se le da al usuario o quejoso			
			Descripcion de la Solicitud	Soportes del Caso	Fecha de Traslado (dd/mm/aaaa)	Funcionario numero de Cedula	Medio de Respuesta	Fecha (dd/mm/aaaa)	Descripcion de Respuesta	
Petición	AREA ADMINISTRATIVA- OTROS JT	Participacion Social	certificados laborales de la Paola Andrea Montero rua 1017126264 telefono 3023568750					Escrito	Ene 04/2021	[mailto:atencionalusuario@metrosalud.gov.co] Enviado el lunes, 04 de enero de 2021 08:11 a m.Paola Andrea Montero@gmail.com [Asunt...]
Reclamos	NO PERTINENTE A METROSALUD	Participacion Social	43718644 a cargo del menor Sebastián Alvarez registrado anteriormente, me quejo de la inoperancia de salud, ya que entregan las autorizaciones para mi hijo salud.					Web	Abr 07/2021	registrados 3217602203 - 2081459 y no responden. Se hace comprobación de derechos y con ese número de documento Ti...
Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	Participacion Social	Dr. Paola Andrea Galego Zapata [mailto:paola.galego@avesalud.com] Enviado el martes, 20 de abril de 2021 12:03 p.m.Para: participacion1@metrosalud.gov.co;					Web	Abr 20/2021	[mailto:atencionalusuario@metrosalud.gov.co] Enviado el martes, 20 de abril de 2021 08:10 p.m.Para: Paola Andrea Galego Zapata,
Orientación	NO PERTINENTE A METROSALUD	Participacion Social	telefonicamente deberá esperar un mes para que me la agendan nuevamente y hasta la fecha no se me ha asignado y los problemas de mi consulta han aumentado.					Web	Abr 27/2021	petición directamente con la EPS SAVIA SALUD ya que la ESE METROSALUD no cuenta con dicha especialidad, al medico del punto
Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	Participacion Social	Condición salud- Persona administrativa/otras tar amobas de poder enviar las autorizaciones de unas ecografías a mi prestadora de salud, siendo esta Savia salud.					Web	Abr 27/2021	autorizaciones lo puede hacer en la página de la EPS SAVIA SALUD en la opción tramites en línea con sus datos ingresados y descarga la
Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	Participacion Social	Agradecemos su amable apoyo con la PORO remitida por la Supersalud, manifiesta la usuaria dificultad en la programación de la CONSULTA CON MEDICO GENERAL.					Telefonico	Abr 30/2021	La señora Gladis Cifuentes hija de la usuaria, informa que la atención que necesitan es domiciliar por parte de Intesalud Sn.
Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	Participacion Social	Dr. Lady Jareth Marin Vasco [mailto:lady.marin@avesalud.com] Enviado el miércoles, 14 de abril de 2021 07:12 a m.Para: Atencion al usuario - METROSALUD00C.					Web	May 03/2021	[mailto:atencionalusuario@metrosalud.gov.co] Enviado el lunes, 03 de mayo de 2021 04:28 p.m.Para: Lady Jareth Marin Vasco/A asunto: RE
Orientación	NO PERTINENTE A METROSALUD	Participacion Social	Solicitud practica de exámenes por especialidad en cardiologia					Web	May 07/2021	medicina interna para el trámite de autorización en la EPS ya que al validar en la página de la EPS no registra autorización y es está en
Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	Participacion Social	PORS SUPERSALUD CITA POR MEDICINA GENERAL, ORLANDA SALAS SERVA, CC 43224495 3298674209 3034181					Telefonico	May 07/2021	temporamente viendo en el municipio de la estrata, necesita que la atención se la brinde ella
Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	Participacion Social	Solicitó por favor apoyo en la asignación de cita de medicina general. Datos del afectado LIBIA ROSA PUERTA CUERVO CC 22018187 3127649588 3123787217					Telefonico	May 11/2021	por PVP del 27 de abril 2021 se establece comunicación con la familia de la usuaria señora Kelly Echavarría, ella informa que la
Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	Participacion Social	usuaria solicita programación de cita consulta medicina general Telefono: 3014683184					Telefonico	May 11/2021	validar no tiene historia clínica en la ESE METROSALUD, ella aclara que la vienen atendiendo en el municipio de cañabía y tiene dificultad
Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	Participacion Social	Muy respetuosamente pido su valiosa colaboración con la PORO enviada por la SUPERSALUD, referente a la entrega del resultado y lectura del examen radiografía					Telefonico	May 13/2021	CON RADIOLOGO PARA ENTREGA DE LECTURA EN CASO QUE EL ESPECIALISTA SOLICITE EXAMEN CON LECTURA LA EPS DEBE
Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	Participacion Social	PORS CITA MEDICINA GENERAL Nombres: SAGMI HIGUITA VARGAS Tipodocumento: libro unico de identificación librodokument: 102568937 Email:					Web	May 14/2021	VARGAS SAGMI RC: 102568937 registra en estado retirado de la EPS SAVIA SALUD.
Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	Participacion Social	CORREOSUS Usuario activo según ADESSALUD MEDSELLIN ANTIOQUIA EPS S.A.S. "SAVIA SALUD EPS" usuaria quien requiere visita medico general					Telefonico	May 18/2021	atención en la ESE METROSALUD y al validar en la página de la EPS y registra activa para el régimen contributivo, se establecen
Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	Participacion Social	equiere programación del servicio de valoración de cirugía general, al radicar le indicaron que esperar 15 días respuesta, al no tener información ha intentado					Web	May 21/2021	autorización para la especialidad de Cirugía Plástica en trámite interno 07-APR-2021 se adjunta soporte.
Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	Participacion Social	usuaria quien requiere de consulta de medicina general (SAGA GAUDIA CASTAÑAL DE CAJANO) CC: 21141694 Telefono: 3185484815- 45142375 ya que la usuaria solicita					Telefonico	May 25/2021	por consulta P y P - hipertensión Arterial (HTA) al comunicarnos aclara que tiene orden vigente por la EPS Vidéo total para consulta de control
Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	Participacion Social	Usuario de 82 años, según ADRES activo con la EPS SALLIANZA MEDELLIN							no cuenta con servicio de atención domiciliar. Para la atención el

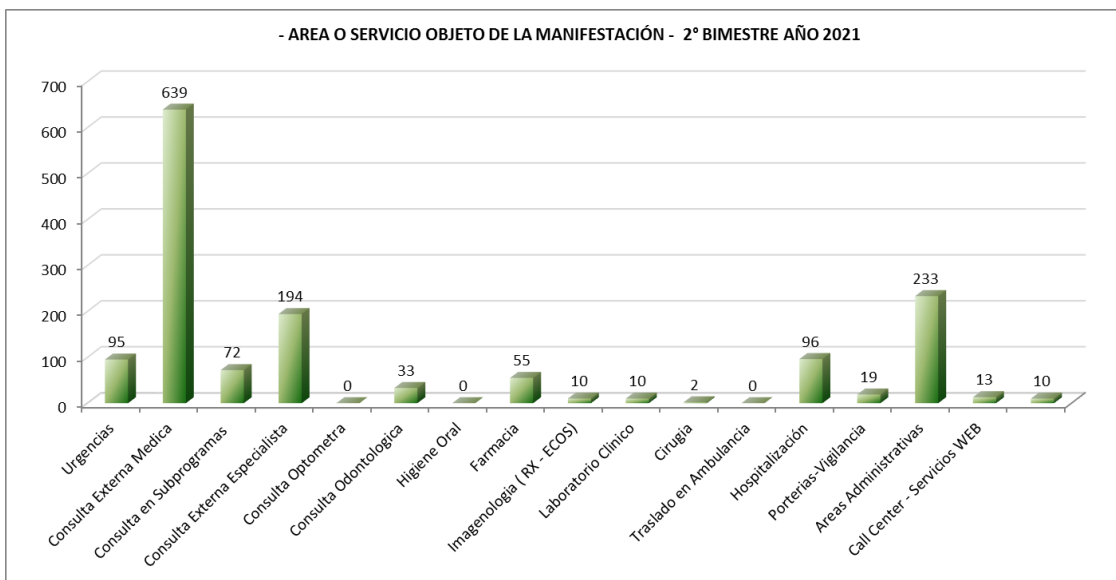
La clasificación de manifestaciones se muestra en la figura.



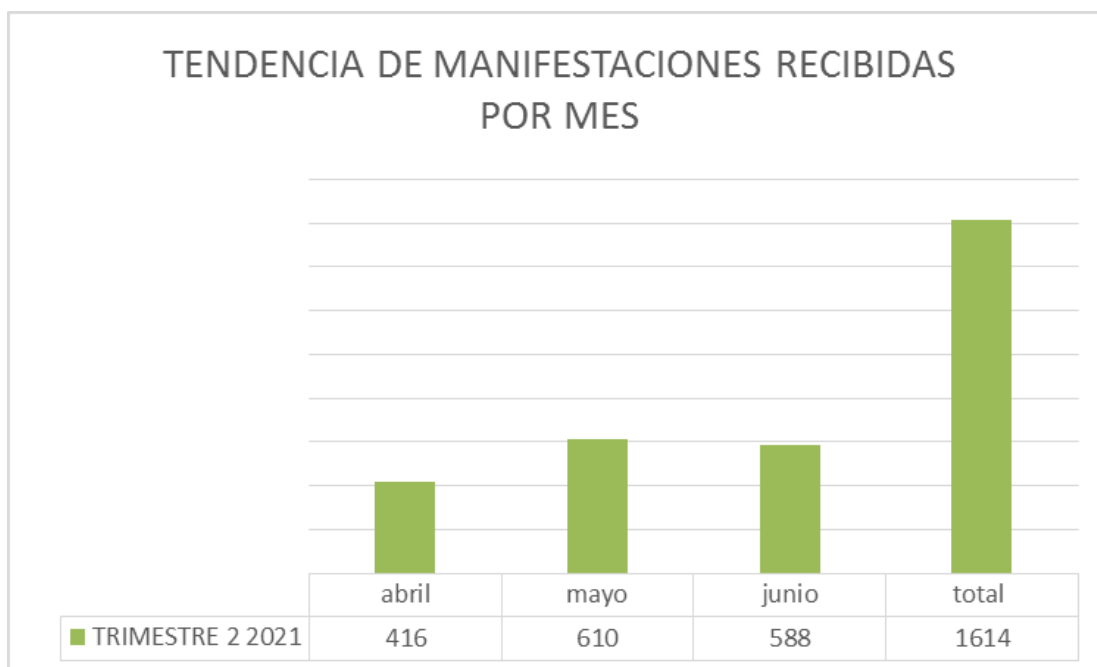
Las principales causas de las quejas y los reclamos se clasifican según criterio de calidad como se muestra a continuación:



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



TENDENCIA DE RECEPCIÓN POR MES 2021.



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 trimestre el resultado fue del 94%, detallado a continuación.

N° DE QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS	N° DE QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS ANTES DE 10 DIAS	%
383	360	94%

Otro indicador de Calidad que la institución mide de manera trimestral es la **Satisfacción del usuario con la respuesta recibida a su manifestación**, la cual se le hace trazabilidad en el Sistema SAFIX y que para el segundo trimestre de este año tuvo el siguiente resultado:

SATISFACCION CON LA RESPUESTA	ESTA SATISFECHO				% SATISFACCIÓN
	SI	NO	NO APLICA	EN BLANCO	
QUEJAS	126	15	33	16	89,4%
RECLAMOS	147	9	30	7	94,2%
SUGERENCIAS	25	1	8	5	96,2%
ORIENTACION	11	0	5	6	100,0%
PETICIONES	755	1	109	17	99,9%
RIESGO VITAL	2	0	0	1	100,0%
TOTALES	1066	26	185	52	97,6%

ANALISIS

De acuerdo a los canales utilizados según frecuencia de uso durante este trimestre, los ciudadanos se expresaron más por medio del correo electrónico, buzón de sugerencias y página web, en menor proporción los canales telefónicos y presenciales.

Las clasificaciones con más altas manifestaciones en su orden son: Peticiones especialmente en los servicios de Consulta médica ambulatoria, Consulta con especialistas y las interpuestas a las áreas administrativas. Las causas que

originan estos malestares en los usuarios son: Trato Recibido, Accesibilidad y oportunidad.

Con el objetivo de mejorar el trato a los usuarios expresados mediante las quejas y reclamos, la empresa tiene varias estrategias entre ellas el curso de “trato Digno” dirigido a todo servidor que tenga quejas por este criterio de calidad, se inician publicaciones en página web sobre tips de trato digno y privacidad a partir de agosto de 2021.

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.

CONCLUSIONES

- Entre el 1 de abril y el 31 de junio de 2021 como resultado de la prestación del servicio de PQRS, según información registrada en el Sistema SAFIX, se allegaron 1614 manifestaciones a la ESE Metrosalud, 290 menos que el primer trimestre del año y que puede considerarse un volumen importante, 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 con el 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 peticionaria en los tiempos establecidos por la norma. Es importante destacar que la empresa brinda respuesta a todos los PQRS recepcionados teniendo en cuenta el derecho que tienen los ciudadanos 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 términos; sin embargo, existen oportunidades de mejora para lograr la meta institucional del 100%.

RECOMENDACIONES

- Implementar estrategias que ayuden a lograr la meta institucional del 100% en 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.
- hacer seguimiento de las manifestaciones objeto de traslado por competencia con las instituciones correspondientes.
- implementar el curso de "Trato Digno" para servidores, con el objetivo de mejorar este aspecto en la empresa y contribuir a la fidelización de los usuarios.
- Publicar en piezas comunicacionales institucionales tips del derecho sobre trato digno, privacidad y en general de los Derechos y Deberes de los usuarios y acompañantes.
- Continuar con la campaña de uso de la página web link de PQRS para reducir costos y desplazamientos de los ciudadanos a los puntos de atención.

Elaboró: DVergara. PU Participación Social
Revisó: Dr.Carlos Arturo Zapata Zapata.