

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).

CUARTO TRIMESTRE 2020.

Agosto 2020

PRESENTACIÓN

El sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones en la ESE Metrosalud es considerado de gran importancia, no solo para el cumplimiento de la normativa vigente, sino porque es considerado una fuente de mejora continua, 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 y comunidad.

El procedimiento inicia con la captación por diferentes medios institucionales: buzón de sugerencias, pagina web, puntos de atención, 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 Prestados de Servicios de Salud y bimestralmente se realiza con las directivas generales de la empresa.

OBJETIVO.

Realizar seguimiento al trámite llevado a cabo en la ESE Metrosalud, a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas ante la Entidad, durante el cuarto 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 e 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 julio y agosto de 2020.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Identificar las principales causas de insatisfacción por servicio de la Red de Servicios 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 cuatro bimestre del año

Publicar informe en página web link transparencia.

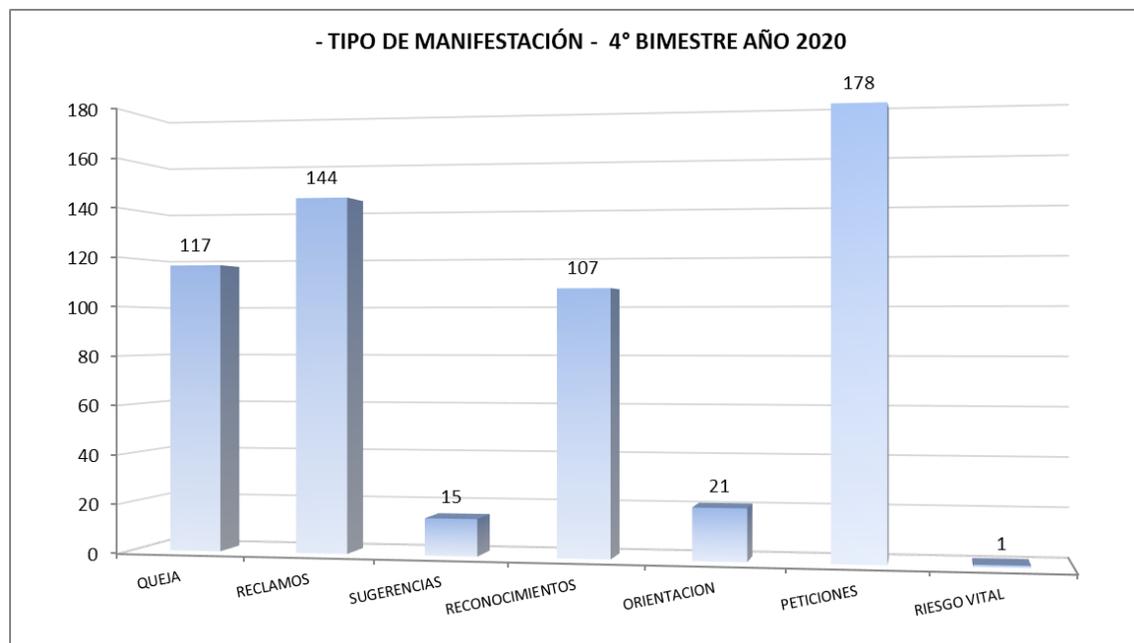
RESULTADOS.

La información mostrada en el presente informe corresponde al análisis de datos realizado sobre el documento electrónico denominado “ESCUCHA ACTIVA 4TO BIMESTRE ESE METROSALUD 2020”, entregado por la Oficina de Sistemas.

Durante el periodo comprendido entre el 1º de julio y el 31 de agosto de 2020 se registraron 583 consecutivos en el Sistema de SAFIX Modulo 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. Tabla 1. Número de radicados por tipo de canal de ingreso:

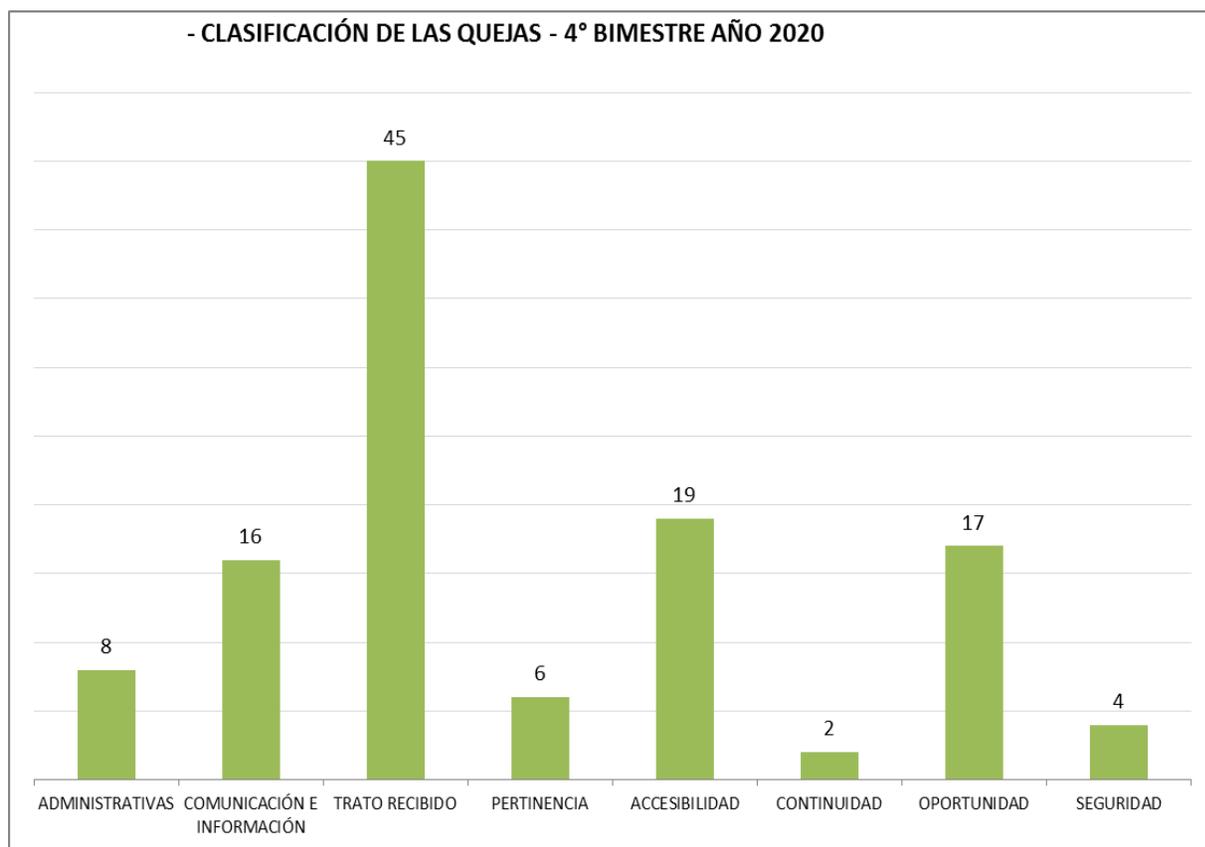
Canal de presentación	No. de radicados
Buzón de sugerencias	188
Página web	60
Correo electrónico	192
Canales presenciales	28
Llamada telefónica	18
Sin determinar	97
TOTAL	583

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

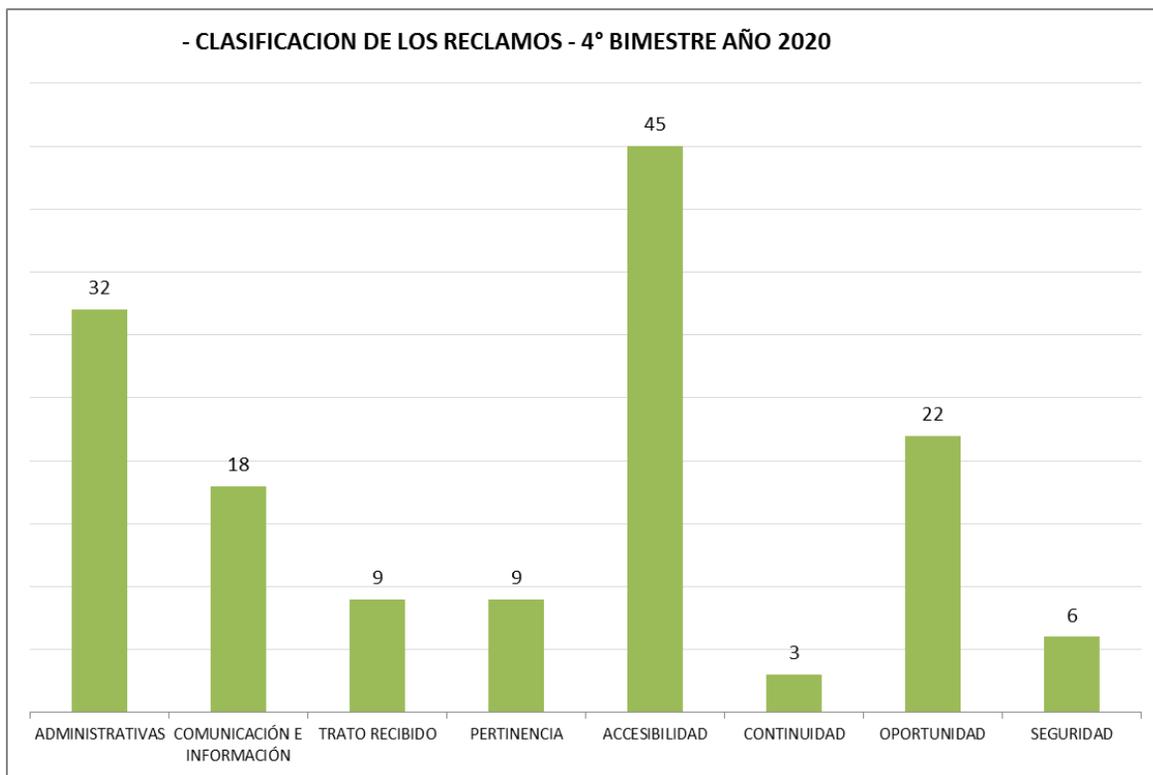


Las principales causas de las quejas y los reclamos se clasifican según criterio de calidad como se muestra a continuación:

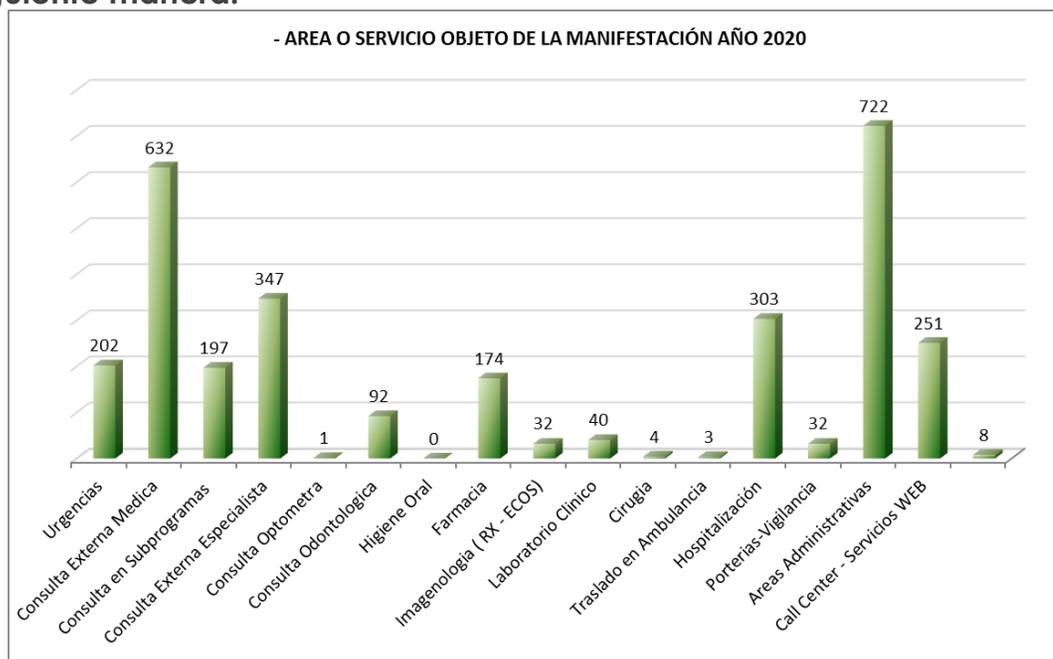
QUEJAS:



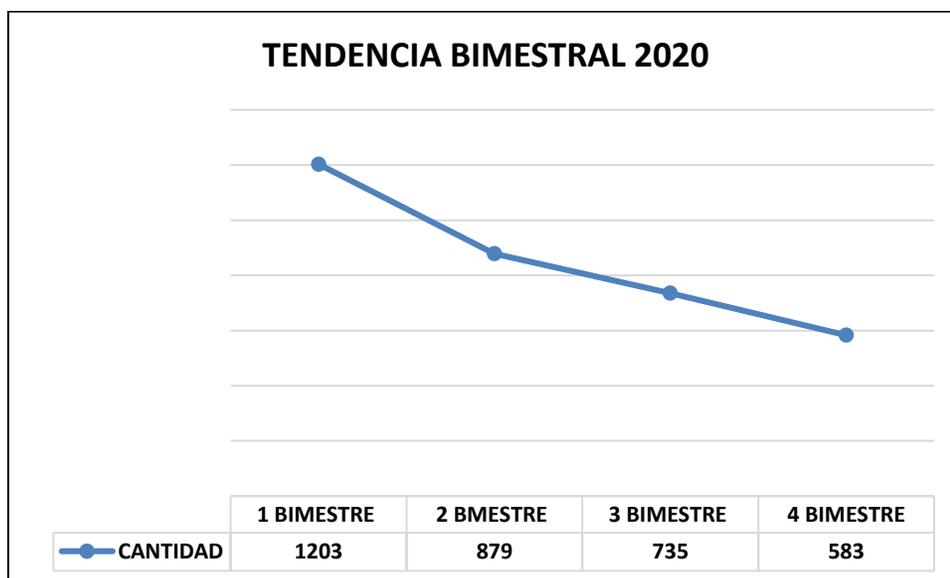
RECLAMOS:



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 95% 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	299	20	150	14	93,7%
RECLAMOS	439	15	285	8	96,7%
SUGERENCIAS	102	3	48	2	97,1%
ORIENTACION	59	0	245	3	100,0%
PETICIONES	499	2	408	16	99,6%
RIESGO VITAL	15	0	17	0	100,0%
TOTALES	1016	26	741	43	97,5%

ANALISIS

De acuerdo a los canales utilizados, nuestros usuarios durante esta contingencia se han expresado más por medio del correo electrónico y la página web en segundo lugar, contrario a otros bimestres o años anteriores que el buzón de sugerencias es el canal más utilizado por los usuarios y la comunidad.

La oportunidad que se visibiliza es que los usuarios no se tienen que desplazar a los puntos de atención para interponer sus manifestaciones ante la empresa lo que les ahorra tiempo, disminuye la congestión en los servicios y evita riesgos de contagio en estos tiempos de COVID 19.

Las clasificaciones con más altas manifestaciones en su orden son: Peticiones, Reclamos y Quejas, las cuales al medir la satisfacción con la respuesta brindada tienen en promedio 96.6%, para cumplir la meta establecida del 100% es necesario revisar las causas de insatisfacción reflejadas en 3.3% faltante.

Frente al trato recibido como causal principal en las QUEJAS, la empresa viene implementado el programa de Humanización en todos los puntos y servicios de la Red de Servicios con actividades como: piezas comunicacionales de los cinco correctos de humanización, 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 es la *accesibilidad*, la cual se ha intervenido con estrategias de ampliación de medios de para solicitar y asignar citas médicas, las cuales han sido publicadas en la página web y socializada con los representantes de la asociación de usuarios de la ESE Metrosalud.

Con ocasión de la pandemia mundial debido a la COVID-19, en el marco de la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, la Empresa Social de Estado METROSALUD ha garantizado en todo momento la atención a la ciudadanía, realizando las siguientes acciones:

- Ampliación de los canales de comunicación y contacto entre el usuario y la empresa:



- 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 empresas de mensajería, buzón de sugerencias y taquillas que, por alguna razón, no pueden tramitarse virtualmente.

CONCLUSIONES

- Entre el 1 de Julio y el 30 de agosto de 2020 como resultado de la prestación del servicio de PQRSD, según información registrada en el Sistema SAFIX, se allegaron 583 a la ESE Metrosalud, que puede considerarse un volumen importante, teniendo en cuenta que por COVID 19 hay muchas restricciones, 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 siete canales de ingreso de comunicaciones, dentro de los que se encuentra la página web; en la cual se observa la opción “Atención al Ciudadano” con información clara, pertinente y de interés del ciudadano como: servicios prestados, canales y horarios de atención, información sobre la realización de trámites y consultas, preguntas frecuentes, documentos como Protocolo de Atención, Manual de Atención, entre otros.
- Se llevó a cabo la gestión de los PQRS en los términos de respuesta en el Sistema de Información SAFIX, de acuerdo con lo establecido 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.
- Se realizó y publico el video para el usuario de como interponer o hacer seguimiento a los radicados de sus manifestaciones en la página web, lo cual con el equipo de trabajo social se ha trabajado en cada UPSS para ser socializado con los usuarios.

RECOMENDACIONES

- Revisar la clasificación de los tipos de manifestaciones por parte de los servidores que ingresan las manifestaciones en el Aplicativo Safix, puesto que, aunque se realizó la trazabilidad de acuerdo con la “el instructivo de Escucha Activa”, en la información suministrada en el archivo digital, se observan el tipo “Ordinarios”, que no pertenece a los establecidos.
- Implementar estrategias que garanticen en el 100% el trámite 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, de forma que se cuente con información actualizada.
- Mejorar los tiempos de traslado al punto de atención correspondiente de los PQRS que ingresan por correo electrónico para mejorar la oportunidad de la respuesta.
- Fortalecer el conocimiento en los servidores públicos de la empresa, especialmente en quienes tienen contacto directo con el ciudadano, sobre los protocolos de atención, aplicación de la Guía “el instructivo de escucha activa” por medio del despliegue institucional.



Alcaldía de Medellín

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