



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

**LINA MARÍA GIRALDO HENAO
SUBGERENCIA DE RED DE SERVICIOS**

ESMERALDA RODRIGUEZ

PROFESIONAL UNIVERSITARIO SUBGERENCIA DE RED DE SERVICIOS

Medellín, Junio 30 de 2022



Alcaldía de Medellín

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, 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 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.

OBJETIVO GENERAL

Resolver las manifestaciones PQRS presentados ante la Entidad, durante el segundo trimestre del 2022, 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 2022.

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 cuarto trimestre y consolidado año.
- ✓ Publicar informe en página web link transparencia.

SEGUIMIENTO

El presente informe corresponde al análisis de datos realizado sobre el documento electrónico denominado "ESCUCHA ACTIVA SEGUNDO TRIMESTRE ESE METROSALUD 2022", consultado en el visualizador de Datos Power Bi.

[\(https://powerbi.microsoft.com/es-es/\)](https://powerbi.microsoft.com/es-es/)

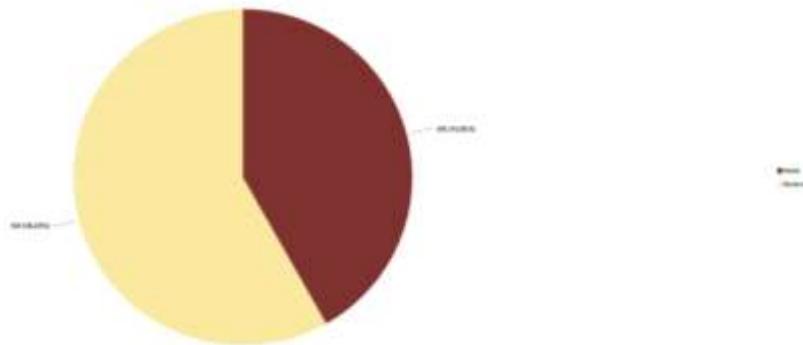
Durante el periodo comprendido entre el 1º de Abril y el 30 de Junio de 2022 se registraron **2362** manifestaciones registradas con diferentes consecutivos en el Sistema de SAFIX Módulo de Escucha Activa de la ESE METROSALUD. Los canales de ingreso utilizados por los usuarios y ciudadanos y, el número de radicados por cada uno de éstos se muestran en la tabla y Figura 1. Número de radicados por tipo de canal de ingreso:

Canal de presentación	No. de radicados
Buzón de sugerencias	1169
Página web	914
Correo electrónico	103
Canales presenciales (Verbal y escrita)	97
Llamada telefónica	5
Rendición de Cuentas	18
Sin canal de ingreso	56
TOTAL	2362

Tabla 1

TIPO DE MANIFESTACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
ORIENTACION	11	0,47%
PETICIÓN	976	41,32%
QUEJAS	301	12,74%
RECLAMOS	419	17,74%
RECONOCIMIENTOS	531	22,48%
RIESGO VITAL	1	0,04%
SUGERENCIAS	123	5,21%

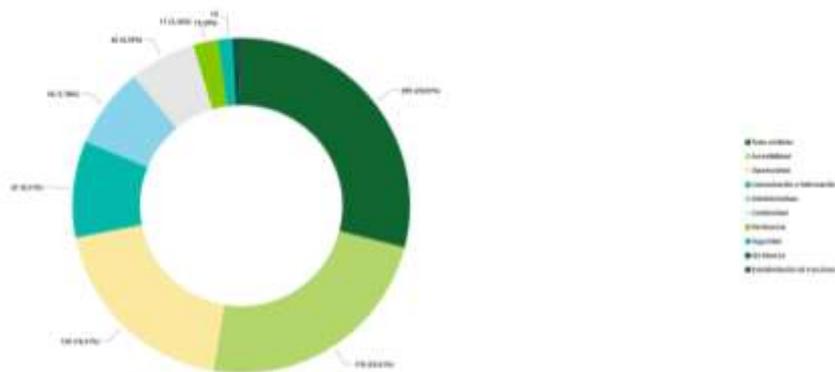
CANTIDAD DE QUEJAS Y RECLAMOS EN EL TRIMESTRE:



TIPO DE MANIFESTACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJAS	301	41,81%

RECLAMOS	419	58,19%
----------	-----	--------

Las principales causas de las **quejas y los reclamos** se clasifican según Criterio de Calidad como se muestra a continuación:



CLASIFICACIÓN_QUEJA_RECLAMO	CANTIDAD
Trato recibido	209
Accesibilidad	170
Oportunidad	139
Comunicación e información	67
Administrativas	56
Continuidad	46
Pertinencia	17
Seguridad	10
Extrajurisdicción	4
Extralimitación de Funciones	2

De acuerdo a la recepción y registro de las manifestaciones de los usuarios se tiene el siguiente comportamiento:



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 segundo trimestre de 2022 el resultado fue del 89%, (Fuente Plano de Safix Escucha Activa-Sistemas de Información) que con respecto a la medición histórica registrada en la plataforma Almera se semaforiza en color rojo de acuerdo a la meta, ($\geq 99\%$) cuya diferencia es marcada, 10 puntos.



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**, además de esto se puede analizar qué aumento el uso de la página web como canal de recepción de PQRS en referencia al primer trimestre de 2022. Por medio de la estrategia realizada desde el control total de la apertura de los buzones de sugerencias de toda la red, con la presencia de las Funcionarias de atención al usuario se puede concluir que se ha podido realizar un trabajo de divulgación de los canales oficiales para la gestión de PQRS.

En este trimestre se ha potencializado la gestión y divulgación e importancia que cobra el correo de atencionalusaurio@metrosalud.gov.co ya que este es parte primordial para la gestión de solicitudes de toda la ESE METROSALUD, y también la relación que se ha establecido con otras entidades para poder responder de manera oportuna.

El mayor porcentaje de manifestaciones está clasificada en peticiones con un total de 976 requerimientos, siguiendo con reconocimientos para un total de 531 manifestaciones.

Se evidencia que en este trimestre han aumentado los reconocimientos en toda la red, además de las actividades que se han realizado con el fin de resaltar la labor de las UPSS con mayor número de reconocimientos.



La causa asociada a las peticiones son la accesibilidad y la oportunidad, también se muestra que la causa asociada a las quejas recibidas durante este trimestre es el trato recibido.

Es por esto que con el objetivo de mejorar el trato a los usuarios expresados mediante las quejas, la empresa estableció el diseño e implementación del Taller de **Trato Digno** para servidores que son sujetos de las quejas de los usuarios por este motivo, el cual ha sido realizado con la Psicóloga Organizacional Sandra Báez; además de establecer rutas y estrategias como procesos de humanización y educación tanto a usuarios como a servidores con el fin de disminuir esta causa asociada al trato recibido.



A dicho taller se le han realizado ciertas mejoras en la forma de convocatoria además de invitar a los Directores, coordinadores administrativos y asistenciales a recibir el taller de trato digno.

Finalmente en el mes de junio se empezó a realizar una campaña para la difusión de que son las PQRS, y como acceder a la plataforma de asignación de cita, con el fin de contrarrestar la causa asociada al acceso, también cuáles son los medios oficiales para interponer una PQRS, con esto se quiere educar a la población frente a las dinámicas y estrategias que se definen dentro de la empresa para que el usuario se pueda comunicar y manifestar un reconocimiento o su inconformidad.

Esta estrategia solicitada a la oficina de comunicaciones se realizara por los diferentes medio de comunicación oficiales de la ESE Metrosalud, y además las piezas graficas nos permitirán mostrarle a los usuarios la información de manera clara y concisa.

CONCLUSIONES

Entre el 1 de Abril y el 30 de Junio de 2022 como resultado de PQRS-R derivados de la prestación de los servicios en Salud, en toda nuestra red Hospitalaria, y según información registrada en el Sistema SAFIX, se recogieron 2359 manifestaciones, aumentando notablemente el porcentaje de manifestaciones en comparativa a las recibidas durante el primer trimestre del 2022, sin embargo por el gran número de reconocimientos se puede considerar un volumen bajo de quejas y reclamos.

La ESE METROSALUD realiza la evaluación y seguimiento al primer semestre de ejecución del proyecto de atención al usuario,

“Fortalecimiento del Sistema de Información y Atención al Usuario y al ciudadano” (SIAUC) en el cual se realizaron diferentes comités de dialogo con las funcionarias los cuales permitieron conocer de cerca cual fue la evolución e impacto de este dentro de las UPSS.



RECOMENDACIONES

- En la implementación del proyecto de atención al usuario se ha presentado dificultades en la forma de recepción de respuestas, ya que no se está brindando el acompañamiento a los funcionarios en dicha elaboración y posterior a esta situación las respuestas no son enviadas al correo el cual se definió en el instructivo de Escucha activa, por tanto se recomienda realizar la socialización del instructivo de escucha activa para presentar mayor adherencia al mismo.
- Continuar con la contratación del talento humano para la UPSS Doce de octubre
- Realiza 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.
- Realizar seguimiento de los servidores que asisten al taller trato digno, pero que sus quejas siguen siendo reiterativas, con el fin de realizar una nueva intervención.

- Continuar con la campaña y divulgación tanto del talento humano del proyecto y de las diferentes estrategias que son necesarias para educar a nuestra población en temas de su interés.



LINA MARIA GIRALDO HENAO.

SUBGERENTE DE RED DE SERVICIOS.

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Esmeralda Rodríguez		03-08-2022
Revisó Y Aprobó:	Lina Maria Giraldo Henao		03-08-2022
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma			