



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

**Oficina de Salud Pública, Gestión Territorial y
Convenios**

Participación Social y Comunitaria en Salud

Medellín, Marzo 31 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.

Resolver las manifestaciones –PQRS- presentados ante la Entidad, durante el primer 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 enero, febrero y marzo, 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 PRIMER TRIMESTRE ESE METROSALUD 2022”, entregado por la Oficina de Sistemas de Información.

Durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2022 se registraron 1463 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:

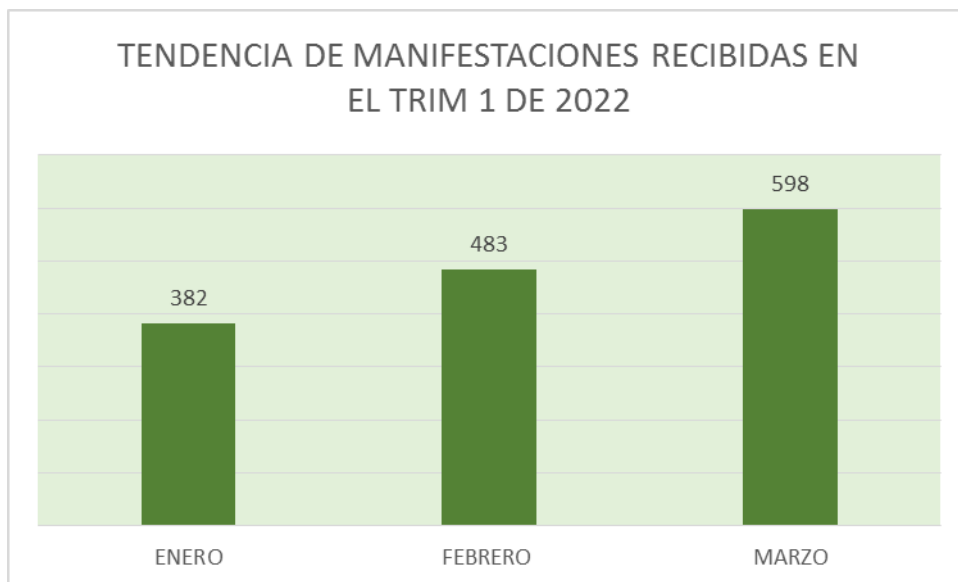
Canal de presentación	No. de radicados
Buzón de sugerencias	941
Página web	233
Correo electrónico	149
Canales presenciales	128
Llamada telefónica	12
TOTAL	1463

Tabla 1

MANIFESTACIONES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES.

Del total de manifestaciones recepcionadas por los diferentes canales institucionales, se registraron 17 **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.

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 trimestre el resultado fue del 97%, el cual está muy tiene una brecha de 2 puntos porcentuales por debajo de la meta establecida según semaforización del Indicador en Almera:



ANALISIS

De acuerdo a los canales utilizados según frecuencia de uso durante el periodo evaluado, los ciudadanos se han expresado más por medio del buzón de sugerencias y el link de la página web, en menor proporción el correo electrónico, presencial y telefónico.

Llama la atención que en este trimestre del año, haya disminuido el uso del correo electrónico institucional para interponer PQRS, mientras que

los buzones de sugerencia vuelven a retomar importancia en su uso. Este comportamiento puede atribuirse a que los usuarios han tenido que desplazarse a los puntos de atención para ser atendidos y expresan de manera directa por medio de este canal. De todas maneras, se continúa con la campaña de uso del correo electrónico atencionalusuario@metrosalud.gov.co y la página web para evitar gastos innecesarios por parte de los usuarios y sus familiares.

Las clasificaciones con más altas manifestaciones en su orden son: Peticiones y Reclamos. Las causas que originan estos malestares en los usuarios son: Trato Recibido, Accesibilidad y oportunidad y administrativas las cuales están por encima de 100, en menor proporción Información y Comunicación que inicia la lista de las causas por debajo de 100 manifestaciones.

Con el objetivo de mejorar el trato a los usuarios expresados mediante las quejas y reclamos, 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 Baez, a la fecha de este informe se han intervenido aproximadamente 135 servidores de la Red de Servicios, incluidos los contratistas y tercerizados de especialidades como ortopedistas, ginecólogos y obstetras.

La causa más frecuente en la presentación de los reclamos sigue siendo la *oportunidad*, la cual se atribuye a las novedades laborales del personal médico de la Red de servicios por incapacidad, vacaciones y jubilación.

Con respecto a la tendencia positiva en la oportunidad de respuesta a las quejas y reclamos, se puede atribuir a la implementación del proyecto

“Fortalecimiento del Sistema de información y Atención al usuario” donde se tiene contratadas por Prestación de servicios 8 auxiliares administrativos en salud para gestión de los PQRS de las Unidades Hospitalarias de Segundo Nivel: Belén, Manrique, Santa Cruz, San Cristobal, Buenos Aires, CISAMF y la PU de Trabajo Social del SIAUC Central.

Cabe resaltar el ajuste que se realizó a la fuente de información institucional Power Bi, ya que se visualiza no solo las manifestaciones y sus indicadores, sino que ahora se puede visualizar tendencias por tipo de manifestación, punto de atención, criterio de calidad entre otros:



CONCLUSIONES

- Entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2022 como resultado de PQRSF derivados de la prestación del servicio, según información registrada en el Sistema SAFIX, se allegaron 1463 manifestaciones a la ESE Metrosalud, que puede considerarse un volumen muy bajo, con respecto al número de pacientes atendidos durante el periodo. sin embargo es muy importante gestionar las soluciones de fondo para que estas expresiones que impacten la satisfacción de los servicios prestados.
- 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 implementación del proyecto de “fortalecimiento del sistema de información y atención al usuario”, lo que muy posiblemente ha conducido la mejora en registro, clasificación y oportunidad de respuesta a los usuarios.
- El ajuste a Power BI de Escucha Activa PQRS ha permitido mostrar de manera directa el comportamiento de los indicadores en diferentes espacios de control y auditorías tanto internas como externas.

RECOMENDACIONES

- continuar fortaleciendo la implementación del proyecto, con la contratación de las servidoras de Atención al Usuario para las UPSS de primer nivel y lograr la meta institucional del 100% en el trámite y respuesta de las PQRS, dentro de los términos legales.
- Hacer seguimiento de las manifestaciones objeto de traslado por competencia con las instituciones correspondientes.

- realizar seguimiento de los servidores que asisten al taller de trato digno en la adherencia a los lineamientos brindados por la psicóloga organizacional Sandra Baez.
- 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.

PRESENTACIÓN

La ESE Metrosalud tiene establecido en su cronograma institucional el despliegue cada 15 días de un tema de interés general para todos los servidores. En la segunda quincena del mes de mayo se presentó, por medio de la plataforma de video conferencia desde el Auditorio del Sacatin para las Unidades Hospitalarias, los últimos lineamientos normativos sobre participación en salud desde la Política de Participación hasta la Ruta de Derechos y Deberes de los usuarios y sus acompañantes.

Las participación en el despliegue contó con la asistencias de equipo directivo, incluido el gerente, personal médico, de Enfermería, administrativos, odontología y oficios varios entre otros. La metodología utilizada es la presentación en Power Point con un pretest que se envía antes del despliegue por Mail Master, el cual durante la presentación se va resolviendo a medida que se avanza en el contenido.

Los coordinadores de los Centros de Salud son quienes despliegan al personal a su cargo y hacen llegar las evidencias a Planeacion de dicho despliegue, según la metodología establecida.

La evaluación de apropiación del tema desplegado se realiza por medio de una encuesta que se envía al día siguiente de la actividad de despliegue, por medio de un Mail Master desde la oficina de comunicaciones.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD.

La Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional revisó y aprobó la presentación que se envió desde la Oficina de Participación Social para Despliegue Institucional el mayo 23 correspondiente a la segunda quincena de mes.

Esta presentación se publica en página web como insumo para realizar el pretest que se envía a los servidores y lo resuelvan antes de la actividad de despliegue, con el fin que midan el grado de conocimiento y apropiación que tienen del tema.

El contenido de presentación contempló desde los últimos lineamientos normativos expedidos por el Ministerio de Salud y Protección Social sobre Participación en salud, pasando por la Política de Participación, Sistema de Información y Atención al Usuario y al Ciudadano, Derechos y Deberes de los Usuarios y acompañantes y la Ruta para su implementación.

La invitación se realizó por el mail master con el siguiente mensaje:

The image shows two side-by-side documents. The left document is a flyer for a deployment event. It has a green header with the text "DESPLIEGUE No. 9". Below this, it lists the date as "Fecha: Jueves 23 de mayo de 2019", the time as "Hora 7:20 a.m.", and the location as "Lugar: Sede Administrativa Sacatín y Unidades Hospitalarias (Teleconferencia)". The topic is "Tema: Sistema de información y atención al usuario y al ciudadano SIAUC Derechos y deberes de los usuarios y acompañantes". It includes an image of a tablet displaying a checklist titled "Derechos y Deberes" and a pencil. A call to action says "Favor diligenciar el PRETEST dando click aquí". At the bottom, it mentions "Facilitar la presentación" and provides the website "www.metrosalud.gov.co" along with the Metrosalud logo.

The right document is a pretest form titled "Pretest-Sistema de Información y Atención al Usuario y al Ciudadano SIAUC Derechos y Deberes de los Usuarios y acompañantes". It contains the following text: "El presente cuestionario tiene como finalidad conocer el grado de apropiación de conocimiento de los servidores en el tema DESPLIEGUE Sistema de Información y Atención al Usuario y al Ciudadano SIAUC, Derechos y Deberes de los Usuarios y acompañantes, previo al despliegue. Este debe ser aplicado antes de realizar la actividad." It also states: "El plazo máximo para el diligenciamiento de esta encuesta es el 23 de mayo de 2019." and "NO puede cerrar la prueba durante su diligenciamiento porque sólo guarda la información que se leve diligenciada al momento de cerrar y NO permite completarla después, se tiene una sola oportunidad para diligenciarla. Por ello, si tiene alguna duda, puede consultar la información SIN CERRAR la encuesta, abriendo en otra ventana la intranet." At the bottom, it identifies the "Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional" and includes a "SIGUIENTE" button, a progress bar, and the page number "Página 1 de 3". A small footer note reads: "Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. Notificar una traducción. Condiciones del servicio".

La presentación estuvo orientada con las siguientes diapositivas publicadas en [web/intranet/documentos/despliegues/despliegues 2019](http://web/intranet/documentos/despliegues/despliegues%202019):

Despliegue Institucional 2019

Sistema de Información y Atención al Usuario y al Ciudadano SIAU/C
Derechos y Deberes de los Usuarios y Acompañantes



Presentación

A partir de la publicación oficial por parte del Ministerio de Salud y Protección Social de la Resolución 2063 del 9 de junio de 2017 y de la Circular Externa 000008 de 2018 el 14 de septiembre de 2018 por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, se establecen modificaciones importantes a la normativa sobre "Protección al Usuario y Participación Ciudadana en Salud" que la ESE ha revisado y adaptado en enfoque, despliegue, implementación, seguimiento y evaluación de la Política, Programa e Instructivos relacionados con las nuevas directrices en propósito no solo de su cumplimiento, si no de la satisfacción del usuario, la familia y la comunidad usuaria.

Temario

- Contexto Normativo
- Política de Participación Social en Salud
- Programa de Participación Social
- Sistema de PQRS – Escucha Activa
- Ruta de Derechos y Deberes de los usuarios y sus acompañantes

1. Contexto Normativo

- ✓ Ley 1751 de 2015 Ley Estatutaria del Derecho Fundamental a la Salud, Art. 12.
- ✓ Ley 1757 de 2015 Ley Estatutaria de Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática.
- ✓ Resolución 2063 de 2017 adopta la Política de Participación Social en Salud
- ✓ Circular 008 de 2018 Superintendencia Nacional de Salud.
- ✓ Plan de Desarrollo 2012-2020
- ✓ Plan de Gestión 2017 -2020
- ✓ Plan de Acción 2019
- ✓ Programa de Participación del usuario, familia y comunidad
- ✓ Carta de Derechos y Deberes de usuarios y acompañantes.

2. Política de Participación Social en Salud

Ministerio de Salud y PS	ESE Metrosud
<p>El usuario es el derecho de la participación en la gestión del sector salud para que éste se realice con principios de transparencia, predictividad y orientación de la gestión pública. El Ministerio de Salud y Protección Social, las entidades territoriales, IPS e IPS de funcionamiento independiente en entidades e instituciones, según el caso, para garantizar la participación ciudadana y el cumplimiento de los objetivos de la PPS con el sistema de salud.</p>	<p>El presente manual de Política Institucional es transpuesto a gestión al servicio fundamental de participación en salud por parte de los usuarios, familia o comunidad, mediante el desarrollo y cumplimiento permanente de los requisitos e instrumentos establecidos en la normativa vigente. El manual que se elaboraron para ser aplicados en las diferentes instituciones que en Salud, familia o comunidad, programas e proyectos, para fomentar la participación ciudadana con la prestación de servicios básicos (SE) SIAU/C de "vicio" tanto "con" como "sin" especialización.</p>

3. Programa de Participación Social

OBJETIVO GENERAL:
Fomentar la participación de los usuarios, familia y comunidad en la gestión institucional mediante la articulación, implementación y evaluación de mecanismos de participación social y consultivo en todas las instancias institucionales para lo que genere incidencia significativa en la toma de decisiones y en la satisfacción de la comunidad usuaria de los servicios de salud.

COMPONENTE	OBJETIVO DEL COMPONENTE	INDICADORES MI
<p>Plan de Atención al Usuario y Atención al Ciudadano – SIAU/C</p>	<p>Realizar un diagnóstico de las necesidades de los usuarios y familiares que permitan diseñar un plan de atención al usuario y atención al ciudadano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Existencia de Comité o Comisión con miembros de la comunidad usuaria Existencia de un plan de atención al usuario y atención al ciudadano Existencia de un plan de atención al usuario y atención al ciudadano
<p>Participación Ciudadana</p>	<p>Realizar un diagnóstico de las necesidades de los usuarios y familiares que permitan diseñar un plan de atención al usuario y atención al ciudadano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Existencia de un plan de atención al usuario y atención al ciudadano Existencia de un plan de atención al usuario y atención al ciudadano Existencia de un plan de atención al usuario y atención al ciudadano

4. Actualidad Normativa en Sistema de PQRS – Escucha Activa

Circular Externa 00000 del 14 de septiembre de 2018. Título VII Capítulo 1 "Protección al Usuario" con relación a:

Ruta Diana a los Usuarios

"Todos los procesos que requieren servicios de salud se ejecutaran en un nivel o mayor grado de accesibilidad y calidad del servicio de este Derecho Fundamental. ES OBLIGACIÓN de todos los funcionarios que manejan canales de atención y/o defensorías de salud, ofrecer un **TAMPO BARRIO** a los usuarios que desean o necesitan servicios de salud, dentro de lo que compete a sus labores con:

- Atender los servicios, según el nivel de atención de los usuarios.
- Solución de Tareas o las solicitudes de atención en Salud, para facilitar integralmente la necesidad planteada por el usuario.
- Dar **buena atención** con información del estado, la confiabilidad, la atención y comunicación permanente. Resque un **Atención Previsional** a población vulnerable, niños, niñas y niñas menores de 18 años, personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes.

4. Actualidad Normativa en Sistema de PQRS – Escucha Activa

Mecanismos para atención al Usuario:

- Oficina de Atención al Usuario para atención personalizada
- Unidad telefónica disponible y efectiva para orientar e informar a los usuarios
- Sistema de atención que permita a los usuarios consultar de manera Previsional, Urgencia y Emergencia y hacer el correspondiente seguimiento.
- Redes de sugerencias
- Canal Electrónico Institucional

Clasificación de las solicitudes:

- Peticiones:** solicitud de información de la entidad para la **RESOLUCIÓN** de una situación, prestación de un servicio, la información o recuperación de copia de documentos.
- Quejas:** Manifestación de una persona o grupo de la cual emerge inconformidad con el **ACTUAR** de un funcionario de la entidad.
- Reclamos:** la solicitud de que se deje o corrija la insatisfacción con la prestación del servicio de salud o solicitud de un Reconocimiento del Derecho Fundamental a la Salud
- PQRS con Riesgo de Vida:** Refiere a aquellas que involucran una situación que represente riesgo inminente para la vida o la integridad de los pacientes.

4. Actualidad Normativa en Sistema de PQRS – Escucha Activa

PQRS con Riesgo de Vida: Refiere a aquellas que involucran una situación que represente riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas.

"Todo PQRS que se realice en el marco del Accesorio, la atención a la Prestación de Servicio de Salud tiene una fuerte connotación de Derecho Fundamental, pues conlleva en sí la **Protección Constitucional y Legal del Derecho Fundamental de Familia y del derecho fundamental a la salud**, que a su vez involucra otros derechos fundamentales como **la vida misma, la dignidad humana y la integridad**".

Los Reclamos, peticiones y procedimientos administrados por las instituciones debe tener como fin **RESOLVER los PQRS** que se presentan de manera objetiva, oportuna y eficiente, cuya trámite debe garantizar los máximos niveles de accesibilidad, reactividad, efectividad, seguimiento y control, y constituir insumo para el mejoramiento continuo no solo del proceso de atención al usuario y trámite de PQRS, sino también de los servicios que son objeto de reclamación.

4. Actualidad Encuestas de Satisfacción con el Servicio

Los 11 formatos de Encuestas de Satisfacción, se revisaron, ajustaron y agruparon con el fin de Acreditación para 2017



5. Ruta de Derechos y Deberes de los usuarios y sus acompañantes

Derechos y deberes de los usuarios

¿Cómo son sus derechos?

¿Cómo son sus deberes?

Derechos

Transparencia

Atención con calidad

Es una estrategia que aprovecha el contacto directo con los usuarios de acuerdo a las partes y funciones que desempeña cada servidor para fortalecer la apropiación de los mismos por parte varios actores del sistema.

Derechos a la información

Deberes del usuario

Partes y Funciones

- Atención
- Atención con calidad
- Atención con empatía
- Atención con seguridad
- Atención con respeto
- Atención con responsabilidad

Es una estrategia que aprovecha el contacto directo con los usuarios de acuerdo a las partes y funciones que desempeña cada servidor para fortalecer la apropiación de los mismos por parte varios actores del sistema.

Partes y Funciones

- Atención
- Atención con calidad
- Atención con empatía
- Atención con seguridad
- Atención con respeto
- Atención con responsabilidad

Es una estrategia que aprovecha el contacto directo con los usuarios de acuerdo a las partes y funciones que desempeña cada servidor para fortalecer la apropiación de los mismos por parte varios actores del sistema.

Partes y Funciones

- Atención
- Atención con calidad
- Atención con empatía
- Atención con seguridad
- Atención con respeto
- Atención con responsabilidad

Es una estrategia que aprovecha el contacto directo con los usuarios de acuerdo a las partes y funciones que desempeña cada servidor para fortalecer la apropiación de los mismos por parte varios actores del sistema.

Partes y Funciones

- Atención
- Atención con calidad
- Atención con empatía
- Atención con seguridad
- Atención con respeto
- Atención con responsabilidad



09

POST TEST

Llegó la hora de evaluar lo que aprendiste en el despliegue institucional sobre

Sistema de Información y Atención al Usuario y al Ciudadano SIAUC

Derechos y deberes de los usuarios de la ESE Metrosalud.

Favor diligenciar el POST TEST dando click aquí

Plazo para diligenciar esta encuesta hasta el 15 de junio de 2019

©Metrosalud | Metrosalud | ESE Metrosalud

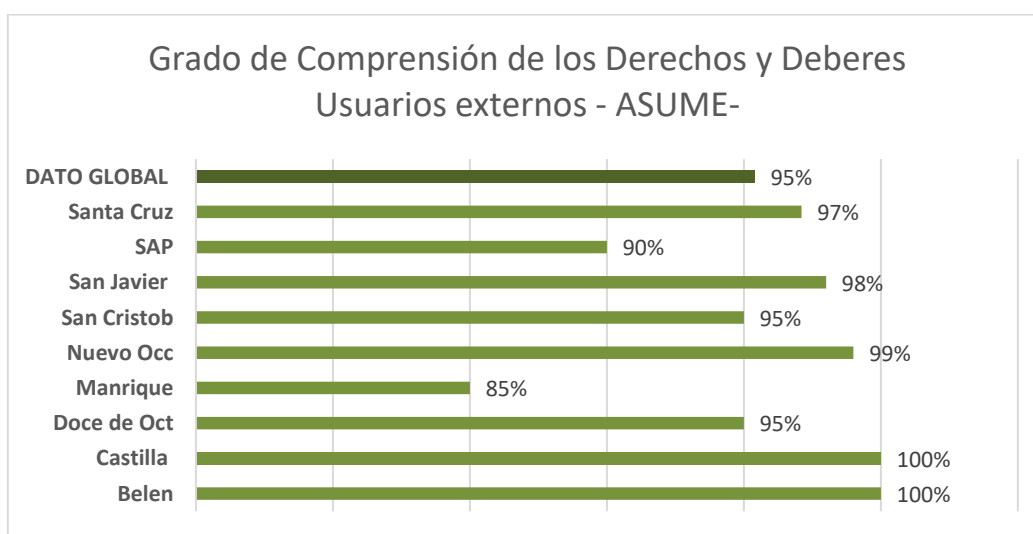
www.metrosalud.gov.co

2. APROPIACIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES POR PARTE DE LOS USUARIOS, FAMILIA Y COMUNIDAD

Con respecto a este grupo de interés, la socialización de la Carta y la Ruta de los Derechos y Deberes se realizó en las reuniones de la asociación de usuarios en cada UPSS y en las charlas de Salud Comunitaria por parte de las trabajadoras sociales y el personal de enfermería. La medición del grado de comprensión de este tema se realizó con la respuesta de 148 usuarios que respondieron la encuesta que se diseñó y se puso a disposición en línea para garantizar la transparencia al momento de diligenciarla.



El corte de medición se realizó con fecha 27 de septiembre de 2019 dando como resultado la siguiente estadística:



3. GRUPO DE INTERES: PROFESIONALES ESPECIALIZADOS/TERCERIZADOS /CONTRATISTAS/DOCENTES Y ESTUDIANTES.

En la plataforma Moodle se tiene el curso obligatorio de inducción virtual para todos los aspirantes a vincularse con la ESE Metrosalud en las modalidades referenciadas en este numeral.

En este curso virtual se tiene un módulo sobre los derechos y deberes de los usuarios y el sistema de información y atención al Usuario –SIAUC- el cual establece la obligación del diligenciamiento de la Encuesta de Conocimiento para iniciar labores de acuerdo al perfil desempeñado.

El corte para la medición se realizó el 30 de septiembre de 2019 con los siguientes resultados:

Grupo de Interés	Total Matric	Encuestas diligen	Cober.	% de apropiación del conocimiento	Observación
Tercerizados/ Especializados	1367	601	44%	83.15%	SOGOS, AIDA, Cirujanos de Colombia, TOA, FEDSALUD
Contratistas	1137	872	77%	88.79%	Proyectos extramurales
Docentes y Estudiantes	9248	9.085	98.2%	96.23%	20 convenios académicos