

# **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).**

**TERCER TRIMESTRE 2021.**

**SEPTIEMBRE 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, 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 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 julio, agosto y septiembre 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 tercer 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 TERCER TRIMESTRE ESE METROSALUD 2021”, entregado por la Oficina de Sistemas de Información.

Durante el periodo comprendido entre el 1º de julio y el 30 de septiembre de 2021 se registraron 2264 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	1278
Página web	459
Correo electrónico	169
Canales presenciales	236
Llamada telefónica	122
<b>TOTAL</b>	<b>2264</b>

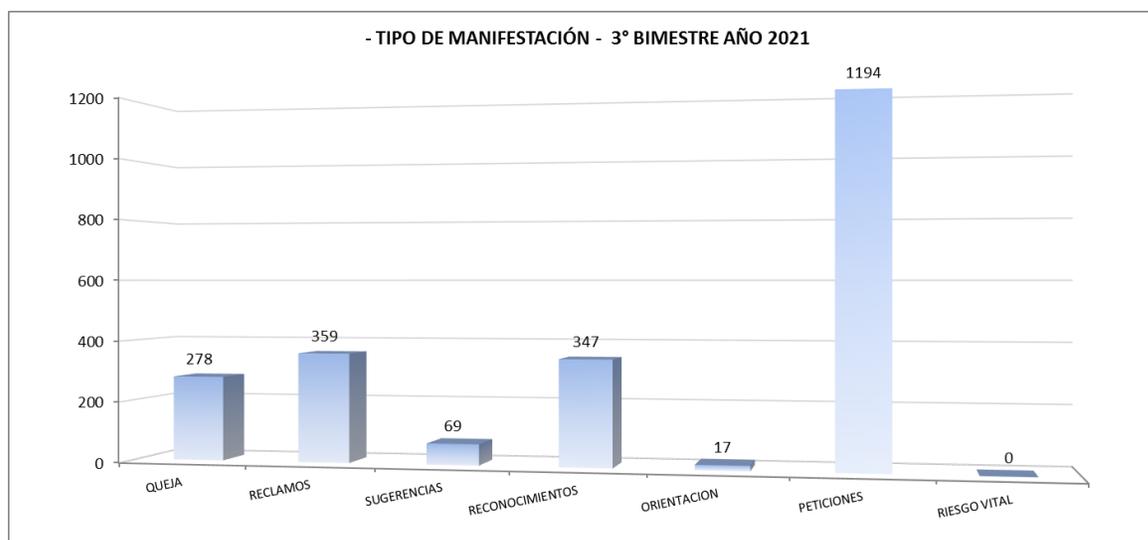
Tabla 1

## MANIFESTACIONES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES.

Del total de manifestaciones recepcionadas por los diferentes canales institucionales, se registraron 63 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.

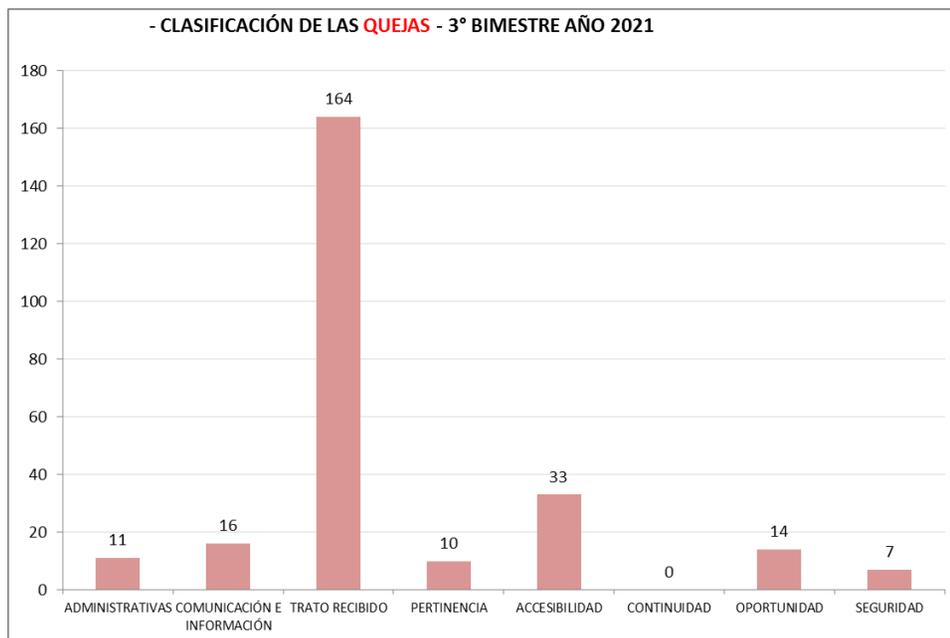
Datos de quién coloca la Queja o hace la Manifestación			Servicio, Área o Sede de donde proviene la Queja o Manifestación			Forma, fecha y respuesta que se le da al usuario o quejoso		
Usuario	Contacto	SOLICITUD DEL USUARIO	SERVICIO	CENTRO DE ATENCIÓN	Descripción de la Solicitud	Medio de Respuesta	Fecha (dd/mm/aaaa)	Descripción de Respuesta
NORA CANO SEPULVEDA	CANO SEPULVEDA NORA PATRICIA	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	AREA ASISTENCIAL	se solicita programación del servicio CETOURETROPEXA CON DISPOSITIVO (SUSPENSIÓN DEL MUSCULO ELEVADOR) con nua 14154461. NORA PATRICIA manifiesta que recibió llamada para la asignación de cita de Medicina General, sin embargo ella rechazó el servicio ya que por un estado de salud teme contagiarse de COVID-19.	Web		prestador, la ESE METROSALUD no cuenta con el servicio de CETOURETROPEXA CON DISPOSITIVO (SUSPENSIÓN DEL MUSCULO ELEVADOR) número 238 1993, no acepta cita con medicina general informa que si está necesario, agrega que está a la espera de la entrega del
ESPERANZA OJUEQUE JARAMILLO	OJUEQUE JARAMILLO ESPERANZA	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	AREA ASISTENCIAL	Solicitud de cita de CONSULTA DE CONTROL, O DE SEGUIMIENTO POR ESPECIALISTA EN OMEGALOGIA Y OBESITENICA.	Telefonico		3162979333 y ahora que su dificultad es para acceder al servicio de ECOGRAFIA PELVICA OMEGALOGICA TRANSVAGINAL, autorízame
AMANDA RODRIGUEZ QUINTANA	RODRIGUEZ QUINTANA AMANDA LUCIA	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	AREA ASISTENCIAL	Usuario de 20 años, según ADES activo con la EPS BALAZAÑA MEDELLIN ANTOQUIA EPS S.A.S. "SAVIA SALUD EPS" -CM CONTRIBUTIVO-, con diagnóstico:	Web	Agto 24/2021	valorar derechos de afiliado no registra para atención en la ESE METROSALUD Medellín, según página de ADES registra afiliado al sistema y en la página de SAVIA SALUD EPS registra para la EPS ESE METROSALUD S.A.S. (LA CADELALBA, OJUEQUE), se adjunta
DANIEL CORREA JARAMILLO	CORREA JARAMILLO DANIEL	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	AREA ASISTENCIAL	Buenas noches Trabajo caso del usuario DANIEL CORREA JARAMILLO T1 101023096 asiente de su colaboración con la pronta asignación de la cita para	Web	Agto 24/2021	ESMERALDA dice que es la cuidada y encargada de las citas del usuario, ahora que el necesita atención por optometría, se orienta a EPS para que se expone la cita médica en el municipio de FAGO de acuerdo a la portabilidad. Se comenta con Ana Milena Esp Sávila ya
ELKIN GOMEZ GUTIERREZ	GOMEZ GUTIERREZ ELKIN NICOLAS	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	AREA ASISTENCIAL	Agradecemos su amable apoyo con la PGD remitida por la SuperSalud, manifiesta la usuaria dificultad en la programación de la CONSULTA CON MEDICINA GENERAL.	Web	Sep 02/2021	La ESE METROSALUD no cuenta con el equipo de LAPAROSCOPIA
LUCIA MURILLO TABORDA	MURILLO TABORDA LUCIA DE JESUS	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	AREA ASISTENCIAL	Usuario de 75 años, según ADES activo con la EPS BALAZAÑA MEDELLIN ANTOQUIA EPS S.A.S. "SAVIA SALUD EPS" SUBSEGUADO, con diagnóstico EPOC	Telefonico	Sep 07/2021	el afiliado ALZATE LEON NOAH CRISTOPHER RC 102034526 la EPS no lo está reportando para atención, como afiliado al contributivo,
MONICA VALENCIA POSADA	VALENCIA POSADA MONICA ANDREA	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	AREA ASISTENCIAL	usuaria con diagnóstico de Alonción Para La Anticoagulación, requiere valoración por medicina en planificación familiar, ya que se encuentra en proceso de cirugía	Web	Sep 08/2021	reportando a nuestro sistema para atención con nosotros, y según página de ADES registra afiliado al contributivo para el municipio de
NOAH ALZATE LEON	ALZATE LEON NOAH CRISTOPHER	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	AREA ASISTENCIAL	Buenas tardes Solicito amablemente me colaboren con agendamiento de cita para control y desarrollo ya que la madre del menor de 2 meses manifiesta no hay citas	Telefonico	Sep 09/2021	el afiliado identificado T11040570723 la EPS no lo está reportando a nuestro sistema para atención en esta entidad y según página de
ANGY OQUEUDO SALDARRIAGA	OQUEUDO SALDARRIAGA ANGY PAOLA	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	AREA ASISTENCIAL	Cita médica vía web y no me da ya que me dice que la información diligenciada es errónea y que los documentos no concuerdan y la información que digito la verifico y es	Web	Sep 15/2021	el afiliado LIBEY MONTES HERRERA CC 100373619 no registra sus datos en la ESE METROSALUD Medellín, según página de ADES se
	Andrés Cartagena	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	AREA ASISTENCIAL	Buenas noches solicito de su colaboración con cita de medicina general para Andrés Cartagena CC: 1077442023 quien alienta a su valiosa colaboración	Web	Sep 16/2021	y dice que al en momento se encuentra necesitada atención por respectables Foniatología y examen LOGOPEDUTICA, dice su atención por medicina interna se adjunta aporte de remisión al
	JUAN CAMILO MARRIN BETANCUR	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	AREA ASISTENCIAL	medicina general para el usuario JUAN CAMILO MARRIN BETANCUR, con T1 1040570723, quien está a la espera de la cita contacto Celular: 3174586117	Web	Sep 16/2021	servicio el 14.APR.2021
	LIBEY MONTES HERRERA	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	AREA ASISTENCIAL	Usuario de 31 años, según ADES activo con la EPS BALAZAÑA MEDELLIN ANTOQUIA EPS S.A.S. "SAVIA SALUD EPS" SUBSEGUADO, con diagnóstico migraña	Web	Sep 21/2021	no registra para atención en la ESE METROSALUD Medellín según página de ADES está activo para el subaludado en el municipio de
SEBASTIAN BEDOYA BEDOYA	BEDOYA BEDOYA SEBASTIAN	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	AREA ASISTENCIAL	Solicitud de cita médica general urgente CC 1027660553	Telefonico	Sep 22/2021	además que no es cita por medicina general, informa que está
ANGELA ECHEVERRY PEREZ	BEDOYA BEDOYA ANGELA ECHEVERRY PEREZ ANGELA ECHEVERRY PEREZ	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	AREA ASISTENCIAL	PQRS SUPERALUD CFA POR MEDICINA GENERAL ANGELA FANY ECHEVERRY PEREZ CC 43571413 3113084457 3014020279 emkaspqsoa02@gmail.com	Telefonico	Sep 23/2021	
	OSIANA JORDY ALVAREZ CONTRERAS CC20589975	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	AREA ASISTENCIAL	Estoy intentando sacar cita médica por medio de la página de metro salud y dice que mis datos son incorrectos cc 30589975 fecha de nacimiento 03/05/1988 necesito	Web	Sep 29/2021	
	MOLINA RESTREPO LUZ	Petición	NO PERTINENTE A METROSALUD	AREA ASISTENCIAL	usuaria quien requiere de consulta de medicina general			

La clasificación de las manifestaciones se muestra en el siguiente gráfico.

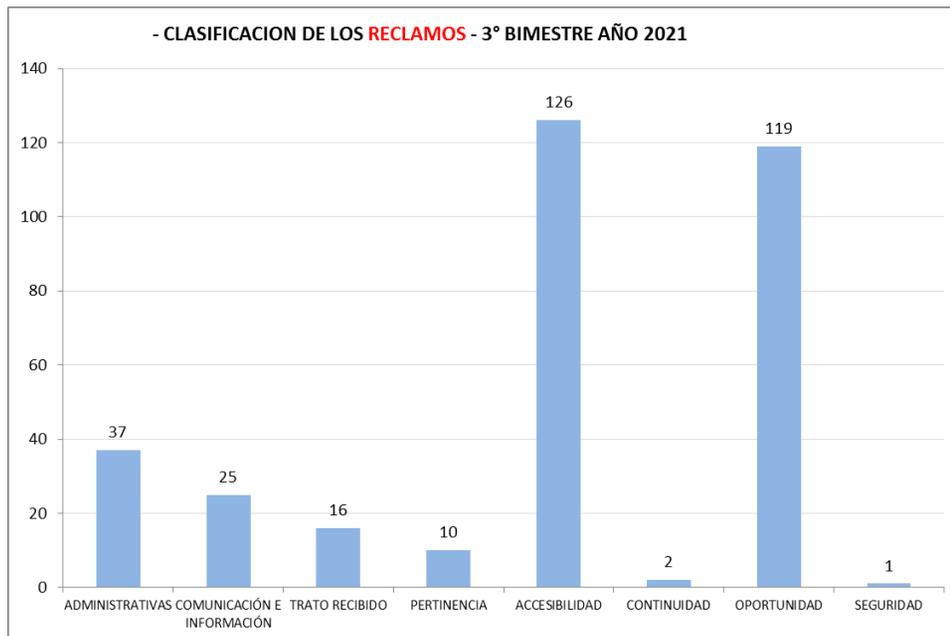


Las principales causas de las quejas y los reclamos se clasifican según criterio de calidad como se muestra a continuación:

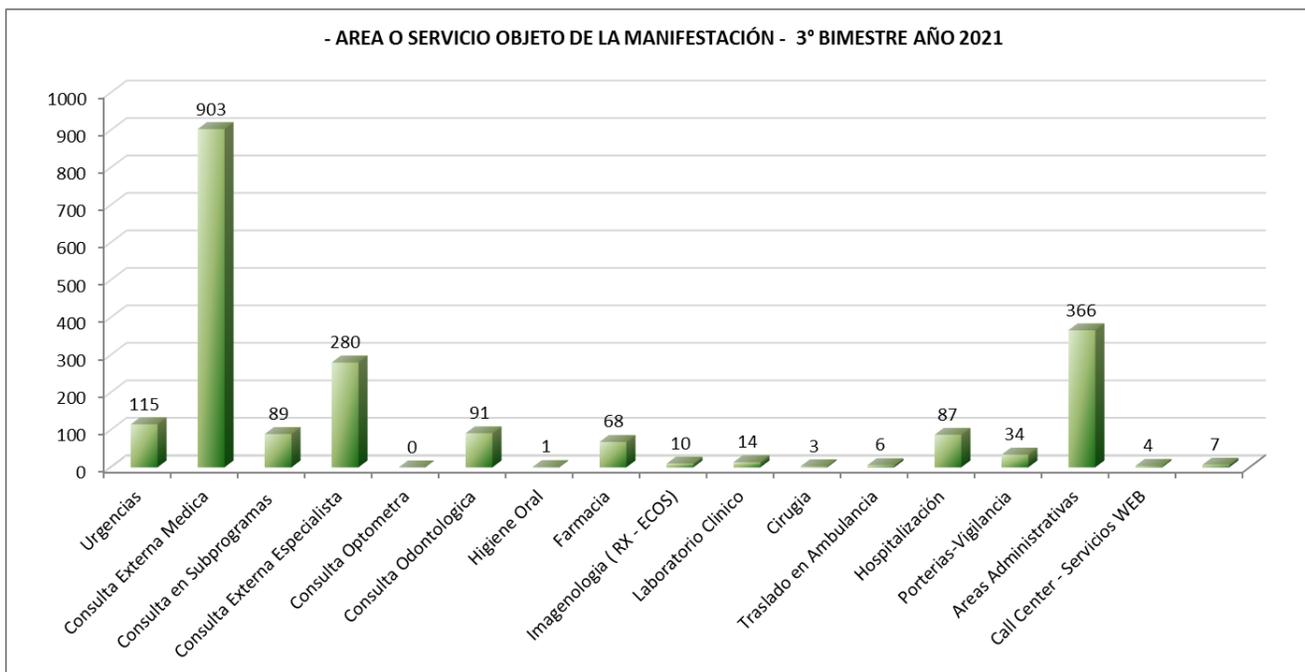
**QUEJAS:**



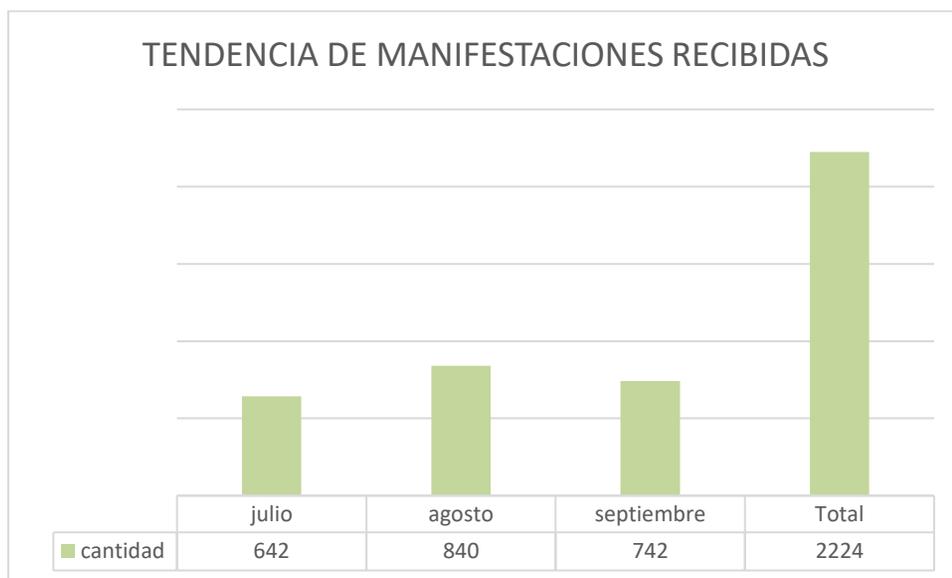
**RECLAMOS:**



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

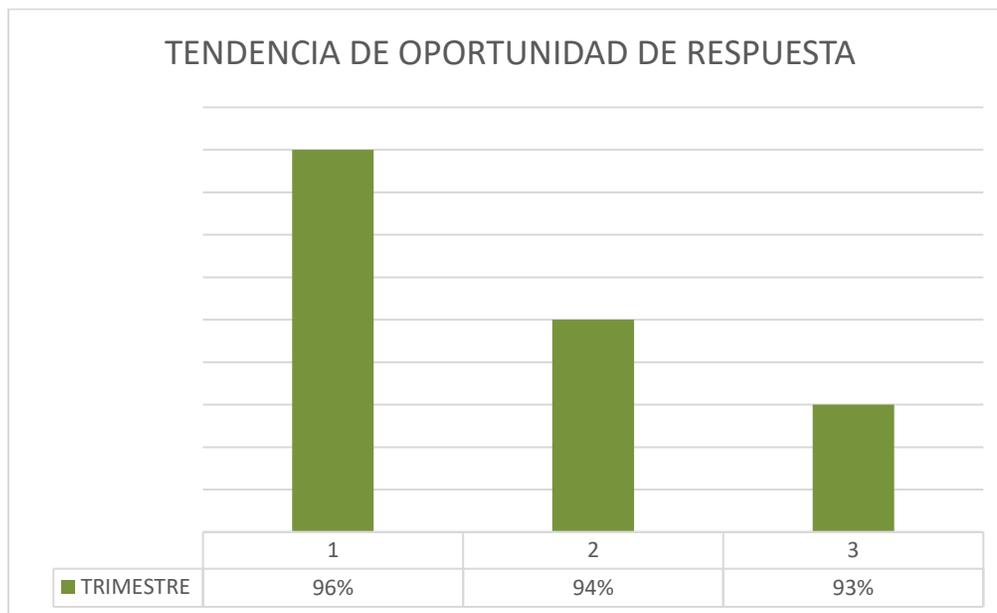


### TENDENCIA DE RECEPCIÓN POR MES 2021.



**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 93%, el cual ha se ha alejado de la meta frente a los trimestres anteriores. Se muestra a continuación.



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 3 trimestre de este año tuvo el siguiente resultado:

SATISFACCION CON LA RESPUESTA	ESTA SATISFECHO				% SATISFACCIÓN
	SI	NO	NO APLICA	EN BLANCO	
QUEJAS	176	18	72	12	90,7%
RECLAMOS	242	14	69	34	94,5%
SUGERENCIAS	53	1	15	0	98,1%
ORIENTACION	9	1	0	7	90,0%
PETICIONES	1142	5	19	28	99,6%
RIESGO VITAL	2	0	0	1	100,0%
TOTALES	1624	39	175	82	97,7%

## ANALISIS

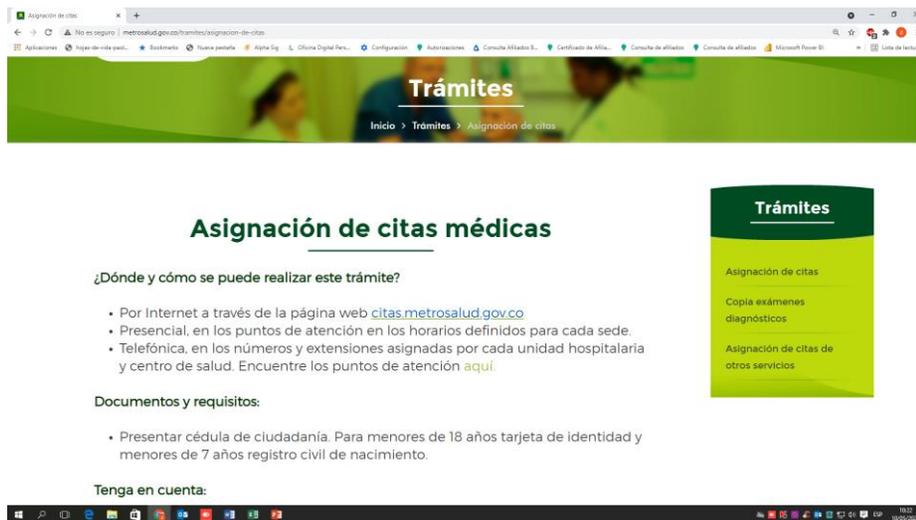
De acuerdo a los canales utilizados según frecuencia de uso durante esta contingencia, los ciudadanos se han expresado más por medio del correo buzón de sugerencias y el link de la página web, en menor proporción el correo electrónico y los canales telefónicos.

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 aprovechan para manifestarse por medio de este canal. De todas maneras, se continúa con la campaña de uso del correo electrónico [atencionalusuario@metrosalud.gov.co](mailto: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, Reclamos y reconocimientos, especialmente en los servicios de Consulta médica ambulatoria, las áreas administrativas y consulta con especialistas. Las causas que originan estos malestares en los usuarios son: Trato Recibido, Accesibilidad y oportunidad, en menor proporción Información y Comunicación.

Con el objetivo de mejorar el trato a los usuarios expresados mediante las quejas y reclamos, la empresa estableció el diseño e implementación el curso de trato digno para servidores que sean sujetos de las quejas de los usuarios por este motivo, el cual ha sido realizado con la Psicóloga Organizacional Sandra Baez, con el personal del CS Santa Elena, UH Nuevo Occidente y para el 30 de noviembre se tiene programado el tercer grupo de toda la red de servicios.

La causa más frecuente en la presentación de los reclamos sigue siendo la *accesibilidad*, más que todo por la dificultad para asignación de citas médicas con médico general, la cual se ha intervenido con la publicación en la página web y divulgadas con los representantes de la asociación de usuarios de la ESE Metrosalud los medios para consecución de citas:



Con respecto a la tendencia negativa en la oportunidad de respuesta a las quejas y reclamos, se realizó el despliegue institucional el 11 de noviembre por plataforma You Tube a todo el personal de Metrosalud. Además, en reunión con los directores se enfatizó en la importancia de cumplir con este requerimiento, el cual es sujeto de auditorías internas y externas constantemente.

## CONCLUSIONES

- Entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2021 como resultado de la prestación del servicio de PQRSD, según información registrada en el Sistema SAFIX, se allegaron 2264 manifestaciones a

la ESE Metrosalud, que puede considerarse un volumen importante, con respecto al trimestre, lo que indica que los usuarios y sus acompañantes se expresan más frente a las inconformidades en la prestación del servicio.

- 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.
- evaluar la adherencia de los servidores a la Política de Integridad y especialmente a sus valores de respeto y diligencia frente a los requerimientos de los usuarios y ciudadanos.
- 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. Lina Gialdo, Subgerencia Red de Servicios.