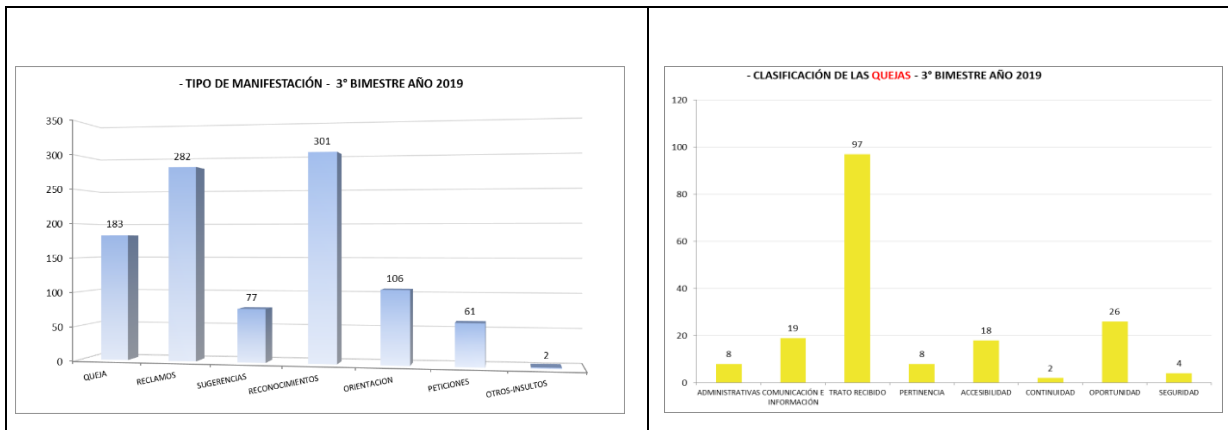


## ANÁLISIS CAUSAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

### B3 2019

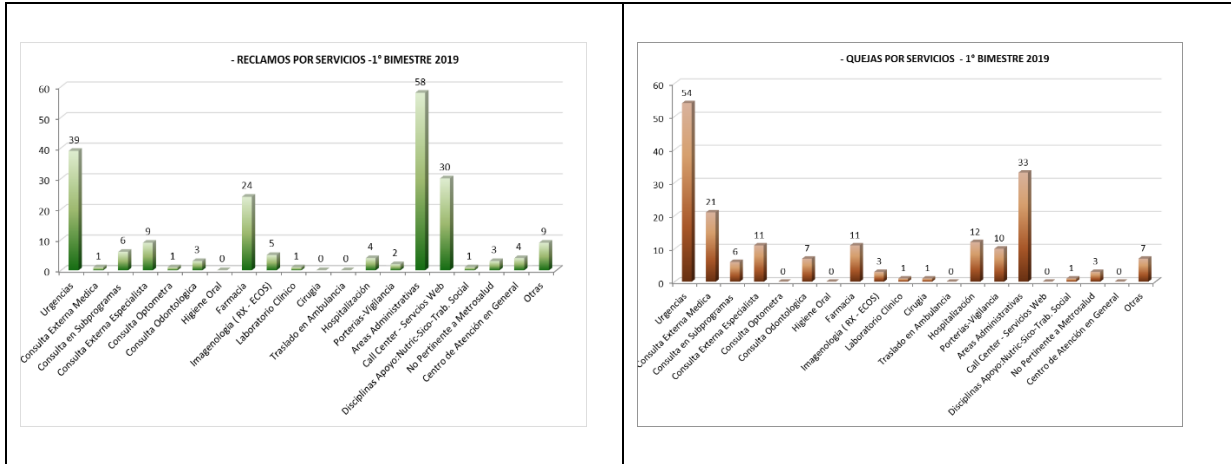
En el tercer bimestre del año la ESE recibió 1112 manifestaciones presentadas por los usuarios, familia y comunidad, de las cuales 465 están relacionadas con Quejas y Reclamos respondiéndose 452 y dejándose sin respuesta 13. El indicador de satisfacción con la respuesta recibida para este periodo del año fue de 85% con una brecha del 11% distante de la meta establecida en Plan de Acción; esta brecha obedece a falta de accesibilidad a citas médicas, especialmente por página web, tiempos de espera en urgencias y trato recibido en el servicio.

En este bimestre los reconocimientos sobrepasan los porcentajes de los Reclamos y las Quejas: 29.7%, 27.9% y 18.1 % respectivamente. No dejan de ser objeto fundamental de análisis las causas que generan los reclamos y las quejas, especialmente en el aspecto de trato recibido y otras de menor proporción pero igualmente importantes como se visualiza en la siguiente gráfica:



Frente a los servicios con mayor proporción de Reclamos por parte de los usuarios y sus familias son: Área Administrativa 29.4%, Urgencias 12.8%, y sitio Web 11.7%, sumado a servicio de farmacia

Con respecto a las Quejas se sostiene en el mismo orden: Urgencias con 29.8%, área Administrativa con 18.2%, consulta Externa médica 11.6% y hospital con 6.6% del total de Quejas interpuestas.



Las causas de reclamaciones por accesibilidad en áreas administrativas se presentan debido a la falta de disponibilidad de agendas para acceder a citas presenciales – taquilla - y por página web; a datos de usuarios no actualizados, a los diferentes estados de afiliación de los usuarios en el sistema (retirados, suspendidos, activos en el contributivo). Como acciones de mejora se han reportado a la dirección de sistemas de información las inconformidades de los usuarios al igual que se han realizado actividades educativas e informativas a los usuarios, familiares y/o acompañantes para resolver estas situaciones. A la jefatura de subgerencia red de servicios, directores de las UPSS y coordinadores de centros de salud se ha informado sobre las distintas situaciones presentadas por los usuarios y se les ha solicitado acciones específicas para cada punto de atención de acuerdo a las manifestaciones de los usuarios.

En cuanto a las áreas con mayor número de reclamaciones, se puede observar que la administrativa continúa en primer lugar, siendo la causa más frecuente las reclamaciones relacionados con otras entidades como EPS Savia Salud, COHAN y vigilancia. La gestión realizada por parte de Metrosalud es re-

direccionar la manifestación a la entidad pertinente y se le informa al usuario sobre la gestión y la entidad que le brindará la respuesta de acuerdo a competencia.

En el servicio de urgencias la mayor causa por la que reclaman y se quejan los usuarios son los tiempos de espera y trato recibido por parte de los servidores.

Frente a la satisfacción con la respuesta recibida la ESE registró el siguiente porcentaje de acuerdo a la clasificación de la manifestación:

La satisfacción global de los usuarios con la respuesta se registró con un 2.4 más bajo que el bimestre 2 pasando de 87.4% a en un **85%**.

Con relación al indicador de oportunidad de respuesta inicial antes de 10 días para este bimestre se sostiene el porcentaje obtenido, el acumulado año va en un 97%. De acuerdo al conteo automático del SAFIX el promedio en días fue de 2.5 días en la vigencia evaluada.

Las acciones de mejora básicamente se centran en:

Despliegue institucional del programa de participación social y seguimiento a su ejecución y lo establecido en la Circular 000008 de 2018 sobre PQRS.

Desarrollo del plan de Capacitación con los temas programados dirigido a los usuarios externos y sus familias

Divulgar la ruta de Derechos y Deberes para la Red de Servicios y

Elaboró: DVergara. PU Participación Social  
Revisó: Dr. Francisco Lopez, Subgerencia Red de Servicios.