



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

**DANIEL FELIPE VELEZ BEDOYA
SUBGERENCIA DE RED DE SERVICIOS**

**CATALINA DELGADO
VIANA**

PROFESIONAL UNIVERSITARIO SUBGERENCIA DE RED DE SERVICIOS

Medellín, junio 30 de 2023



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 2023, mediante el análisis de datos registrados en el Sistema de Información y Atención al usuario y al Ciudadano – SIAUC-desde el aplicativo safix, 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 2023.

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 2023**", consultado en el visualizador de Datos Power Bi.

(<https://powerbi.microsoft.com/es-es/>)

Durante el periodo comprendido entre el 1º de abril y el 30 de junio de 2023 se registraron 2.229 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:

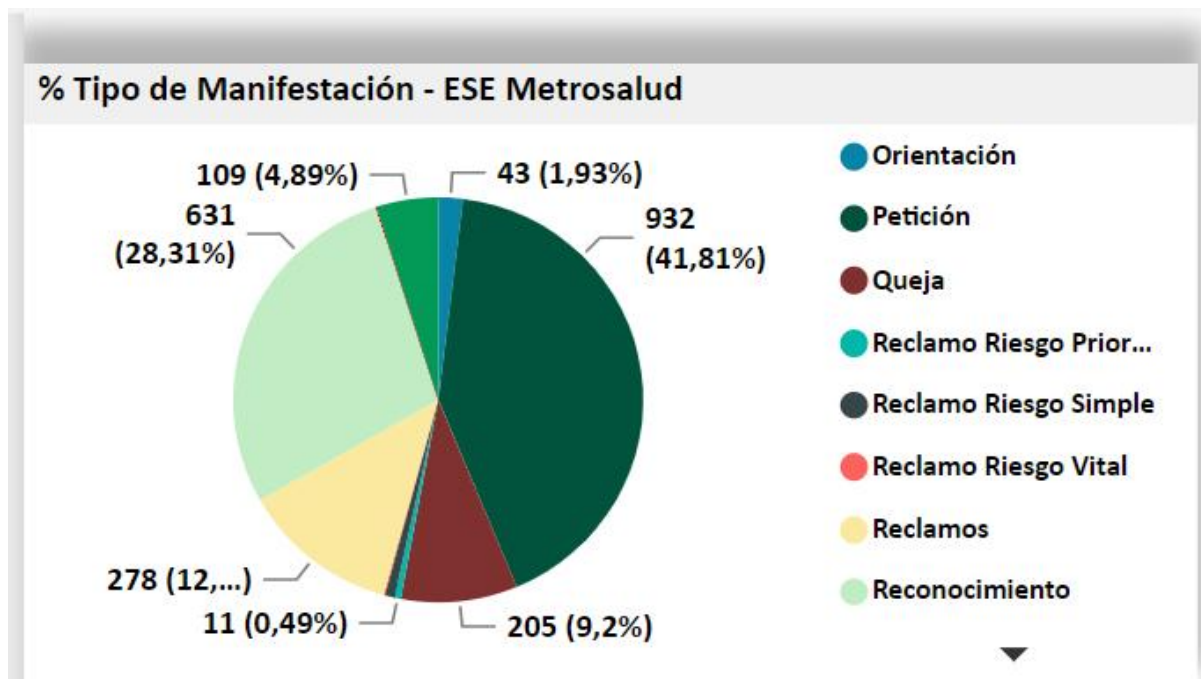
Solicitudes por Tipo de Manifestación	
Solicitud	Cantidad
Priorizado	
Reclamo Riesgo Simple	17
Reclamo Riesgo Vital	2
Reclamos	278
Reconocimiento	631
Riesgo Vital	1
Sugerencia	109
Total	2.229

MANIFESTACIONES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES:

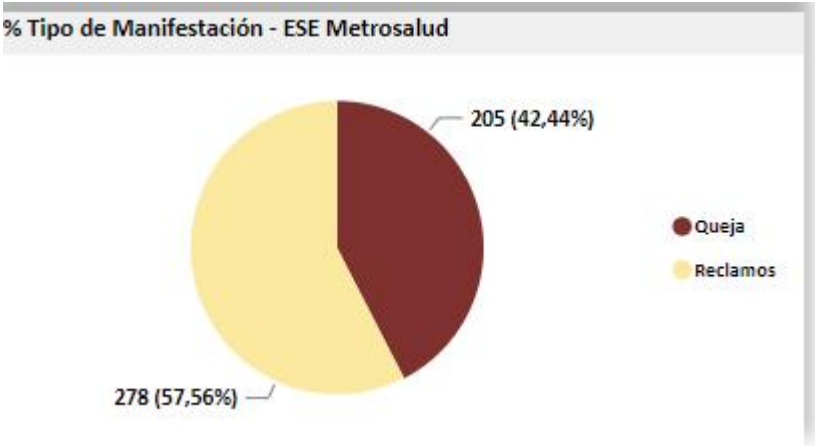
Del total de manifestaciones recepcionadas por los diferentes canales institucionales, se registraron 6 **no son pertinentes a Metrosalud** y fueron trasladadas por competencia a las entidades correspondientes, tal como se muestra en la imagen 1 filtrada de sistema SAFIX.

REGIM	ENTIDA	FORMA	TIPO_D	SERVIC	CCOSTO	CENTRO	UPSS	DESCR	SOPOR	FECHA	FUNCI	MEDIO	DESCR	NUMEI	DIAS_T	TRAMI	CLASIFI	CLIENT	CERRA
EVENTO	ALIANZA	Correo elé	B	NO PERTIN	1	AREA ASI	AREA ASI	"De: Carlos Mario Or			EVALDERF	Web	DESDE LA			SE INICIA	Comunica Si		Cerrada
REGIMEN	ALIANZA	Correo elé	B	NO PERTIN	11316	CS SAN BL	UPSS MAN	"De: YURI			EVALDERF	Telefonic	DESDE LA			SE INICIA	Accesibili Si		Cerrada
REGIMEN	ALIANZA	Buzón de	B	NO PERTIN	10707	UH SAN CI	UPSS SAN	"Buenas t			AGARCIA	Telefonic	DESDE LA			SE AMPLÍ	Accesibili Si		Cerrada
PARTICUL	ESE METR	Web	B	NO PERTIN	10707	UH SAN CI	UPSS SAN	Buenas ta			NGOEZ	Telefonic	AUNQUE L			Se traslad	Administr Si		Cerrada
REGIMEN	ALIANZA	Buzón de	B	NO PERTIN	11313	UH MANR	UPSS MAN	SEÑORES			LATEHORT					se ingresa	Continuid Si		Abierta
REGIMEN	ALIANZA	Buzón de	B	NO PERTIN	11861	CS SANTA	UPSS CAS	Sillas para			MGONZAL	Telefonic				SE LLAMA	Pertinenc Si		Cerrada

Por otro lado la siguiente grafica muestra las manifestaciones y su respectiva clasificación por medio de porcentaje. Dato extraído desde nuestra plataforma Power Bi.



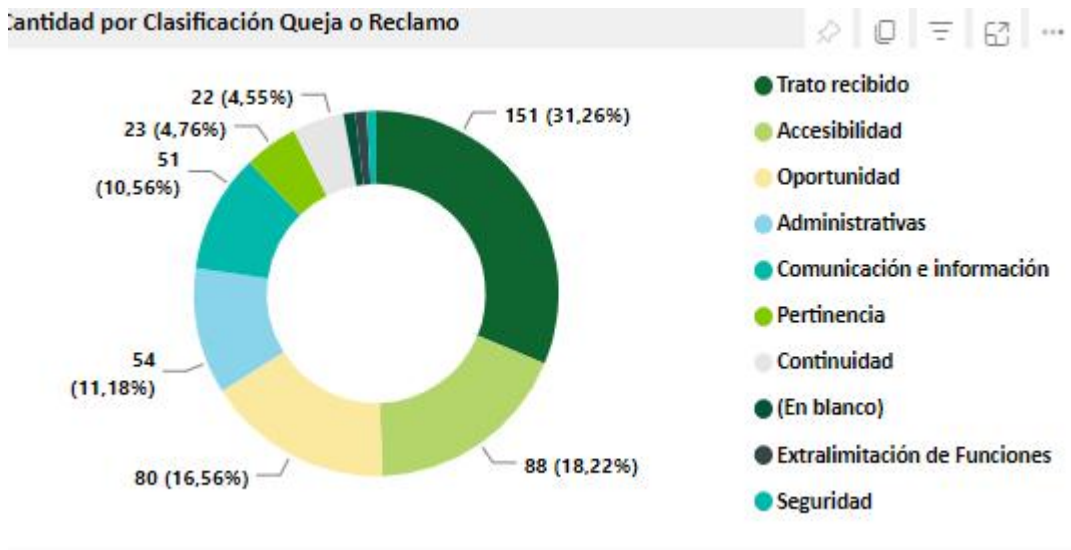
CANTIDAD DE QUEJAS Y RECLAMOS EN EL TRIMESTRE:



QUEJAS Y RECLAMOS

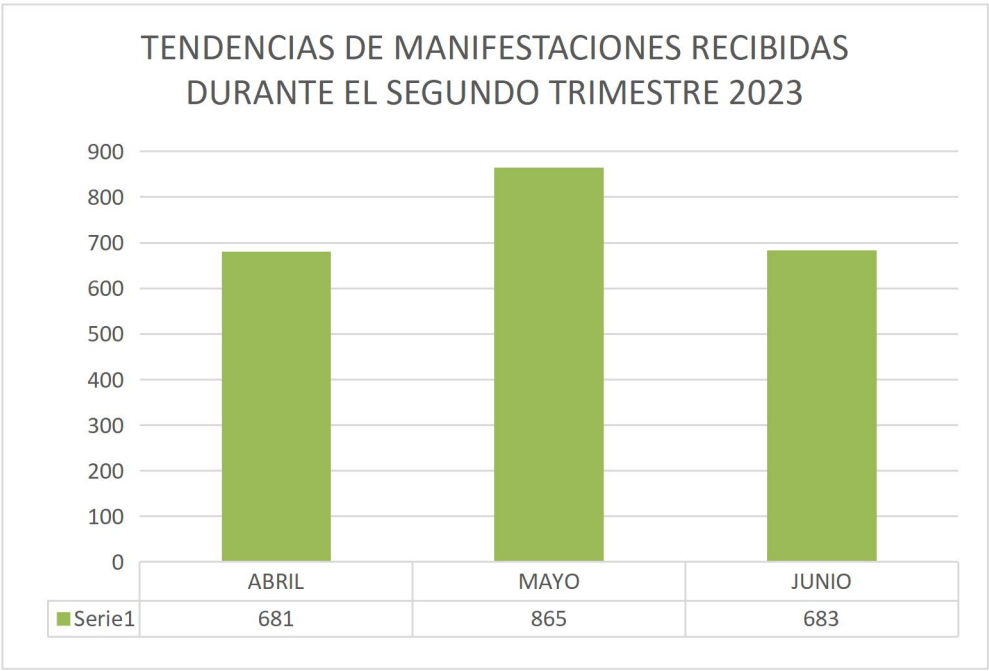
TIPO DE MANIFESTACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJAS	205	42,39%
RECLAMOS	278	57,61%

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



CLASIFICACIÓN_QUEJA_RECLAMO	Cantidad	Tiempo de Respuesta	Promedio Tiempo de Respuesta
Trato recibido	151	847	5,84
Accesibilidad	88	381	4,38
Oportunidad	80	333	4,16
Administrativas	54	198	3,74
Comunicación e información	51	243	4,96
Pertinencia	23	98	4,26
Continuidad	22	91	4,55
	5		
Extralimitación de Funciones	5	9	1,80
Seguridad	4	17	4,25
Total	483	2.217	4,76

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 2023 el resultado fue del 91,54%, de cumplimiento de oportunidad en la respuesta antes de los 10 días. (Fuente Plano de Safix Escucha Activa-Sistemas de Información)

ESE Metrosalud Cumplimiento Menor_10_Días	ESE Metrosalud Promedio de respuesta
91,54 %	2,25
	(Días Hábiles)

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**.

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, adicional de mejorar el indicador de oportunidad en la gestión de los diferentes requerimientos como lo es la gestión de demanda no

atendida y captación de población que no puedo acceder a las citas a través de los medios disponibles.

Se ha potencializado la gestión realizada desde el correo de atencionalusuario@metrosalud.gov.co puesto que se cuenta con una funcionaria la cual está dedicada a la gestión completa de los diferentes requerimientos que ingresan por este medio y se pueda dar gestión oportuna tanto a los usuarios que allí realizan sus solicitudes como a las entidades que requieren alguna gestión o asignación de citas.

Por otro lado se realiza gestión de la página web mejorando notoriamente el indicador de respuesta y la forma de trazabilidad de PQRS dado que se asignó apoyo para esta gestión del centro de costos denominado 99. El apoyo que en la actualidad se asignó para esta tarea a potencializado el responder de manera oportuna a los usuarios, adicional de mejorar su satisfacción y colocar la información verídica en sistema Safix.

Se ha venido trabajando con savia salud muy de la mano , con el fin de mejorar los tiempos de respuesta para las peticiones por accesibilidad a citas médicas ya que es el tipo de manifestación que más predomina en este trimestre, dando prioridad a las manifestaciones denominadas **RIESGO VITAL**, las cuales son clasificadas de esta forma desde la SUPERSALUD, en plan de choque y mesa de trabajo con la EAPB se acordó darle prioridad a estas solicitudes con una oportunidad de 24 horas a lo cual se está dando respuesta y buen resultado, de acuerdo a la nueva normativa de la supersalud (circular externa ce017-ce08).

Al igual que el trimestre pasado se continúa con la gestión y asignación de citas de toda la población que ingresa a las Unidades Hospitalarias para disminuir las peticiones por accesibilidad.

Continúa el acompañamiento de los funcionarios de atención al usuario (**SIAUC**) en los puntos de atención, donde se brinda educación a los usuarios de cómo acceder a la plataforma.

Este acompañamiento por parte de atención al usuario ha permitido minimizar las barreras de acceso y ha posibilitado aumentar la satisfacción de los usuarios frente a los servicios solicitados y de esta manera la disminución de las quejas

CONCLUSIONES

- Entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2023 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 **2.229** manifestaciones, bajando el porcentaje de manifestaciones en comparativa a las recibidas durante el primer trimestre del 2023, sin embargo por el gran número de reconocimientos se puede considerar un volumen bajo de quejas, sin embargo para ese trimestre se obtuvo mayor número de peticiones por accesibilidad en su gran medida estas dependen de las asignaciones de citas con especialistas dado el aumento de demanda de la misma.
- La ESE METROSALUD realiza la evaluación y seguimiento a la ejecución del proyecto de atención al usuario, "Fortalecimiento del Sistema de Información y Atención al Usuario y al ciudadano" (SIAUC), en términos de suficiencia de talento humano, oficinas de atención al usuario con requisitos establecidos en la norma, capacitación y entrenamiento permanente al personal de atención al usuario.
- Se 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 y poder cumplir con la meta la cual es mayor al 99 %.
- Potencializar las estrategias con las que cuenta la empresa en la actualidad para generar un impacto positivo en los funcionarios

que presentar mayor número de quejas por trato recibido.

- Realizar la contratación de una funcionaria técnica operativa SIAUC, para completar este equipo y poder darle gestión a las PQRS de las dos unidades que en estos momentos no cuentan con personal.
- 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
- Es importante en la ESE desplegar y operativizar la política de atención centrada en el usuario donde se asume el compromiso de prestar servicios de salud, eficaces, eficientes, seguros, humanizados y con calidad a la población usuaria y sus familias.

ACCIONES DE MEJORA

- Socializar en el comité técnico de la UPSS, frente a la elaboración de las respuestas de acuerdo al protocolo de atención al usuario, que respondan realmente a la necesidad del usuario.
- Realización de convenios con docentes, psicólogos etc., que realicen actividades educativas a los funcionarios orientadas a la atención humanizada, el buen trato, sentido de pertenencia y trabajo en equipo.
- Entrenamiento a los funcionarios en las funciones propias del cargo de atención al usuario y de esta manera garantizar una atención humanizada, eficiente y eficaz para el usuario.
- Tener mayor reconocimiento de las funciones que realizan los funcionarios de atención al usuario (SIAUC), para poder brindarle una información verídica al usuario.

DANIEL FELIPE VÉLEZ BEDOYA

Subgerente Red de Servicios

	Nombre	Firma	Fecha
Elaboró:	Catalina Delgado Viana		10/07/2023
Revisó :	Dioselina Vergara		
Aprobó	Daniel Velez		
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			