



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DEL TRÁMITE DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS (PQRS-R).
TERCER TRIMESTRE 2024**

**DR. JAVIER ANTONIO GUTIERREZ RODAS
SUBGERENCIA DE RED DE SERVICIOS**

**MARCELA LÓPEZ CABADIA
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
SUBGERENCIA RED DE SERVICIOS**

Octubre de 2024



Alcaldía de Medellín

Tabla de contenido

1. PRESENTACIÓN	3
2. OBJETIVO GENERAL	4
2.1. Objetivos Específicos	4
3. SEGUIMIENTO	4
4. MANIFESTACIONES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	5
5. CLASIFICACIÓN DE LAS MANIFESTACIONES	6
6. CAUSAS DE LAS MANIFESTACIONES	7
6.1. Causas De Insatisfacción	7
7. INDICADORES	8
8. ANALISIS	10
9. CONCLUSIONES	10
10. RECOMENDACIONES	11

1. 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, para el cumplimiento de la normativa vigente, sumado a que 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.

2. OBJETIVO GENERAL

Resolver las manifestaciones PQRS presentados ante la Entidad, durante el tercer trimestre del 2024, 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 Julio, Agosto y Septiembre de 2024.

2.1. Objetivos Específicos

- Identificar las principales causas de insatisfacción por prestación de los servicios de la Salud en la Red hospitalaria de la ESE Metsosalud.
- Plantear acciones de mejora para el cierre de brechas en los servicios identificados.
- Publicar informe en página web link transparencia.

3. SEGUIMIENTO

El presente informe corresponde al análisis de datos realizado sobre el documento electrónico denominado "ESCUCHA ACTIVA TERCER TRIMESTRE ESE METROSALUD 2024", consultado en el visualizador de Datos Power Bi.

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

Durante el periodo comprendido entre el 1º de Julio y el 30 de septiembre de 2024 se registraron 2354 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 a continuación en la siguiente tabla:

CANAL DE PRESENTACIÓN	CANTIDAD
BUZON DE SUGERENCIAS	1209
CONEXIONESS	510
CORREO ELECTRONICO	204
ESCRITO	34
REDES SOCIALES	84
VERBAL	1
WEB	312
TOTAL	2354

Fuente: Power BI, escucha activa 17/10/2024

Se evidencia que el canal más utilizado en el tercer trimestre del 2024, es el Buzón de sugerencias, seguido por conexiones, esta última plataforma por medio de la cual Savia Salud radica las manifestaciones.

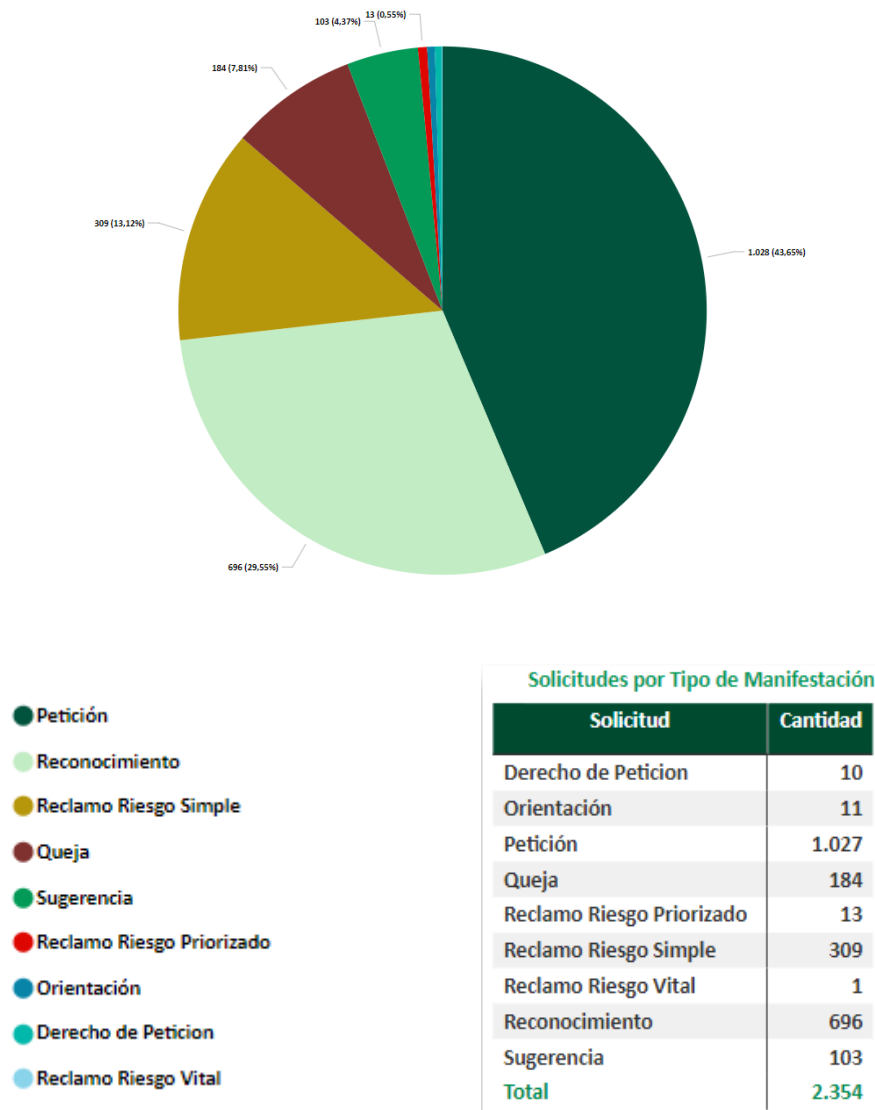
4. MANIFESTACIONES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES

Del total de manifestaciones recepcionadas por los diferentes canales institucionales en el tercer trimestre del 2024, se registraron **35** no pertinentes a Metrosalud y fueron trasladadas por competencia a las entidades correspondientes.

Fuente: Safix, escucha activa 17 de octubre de 2024.

5. CLASIFICACIÓN DE LAS MANIFESTACIONES

La siguiente grafica muestra las manifestaciones y su respectiva clasificación en el tercer trimestre del 2024.



Fuente: Power BI, escucha activa 17 de octubre de 2024.

Se evidencia que el mayor número de manifestaciones que ingresaron en el tercer trimestre del 2024 fueron peticiones, seguido por los reconocimientos.

6. CAUSAS DE LAS MANIFESTACIONES

Las principales causas de las manifestaciones en sus diferentes clasificaciones en el tercer trimestre del 2024, se muestran a continuación:

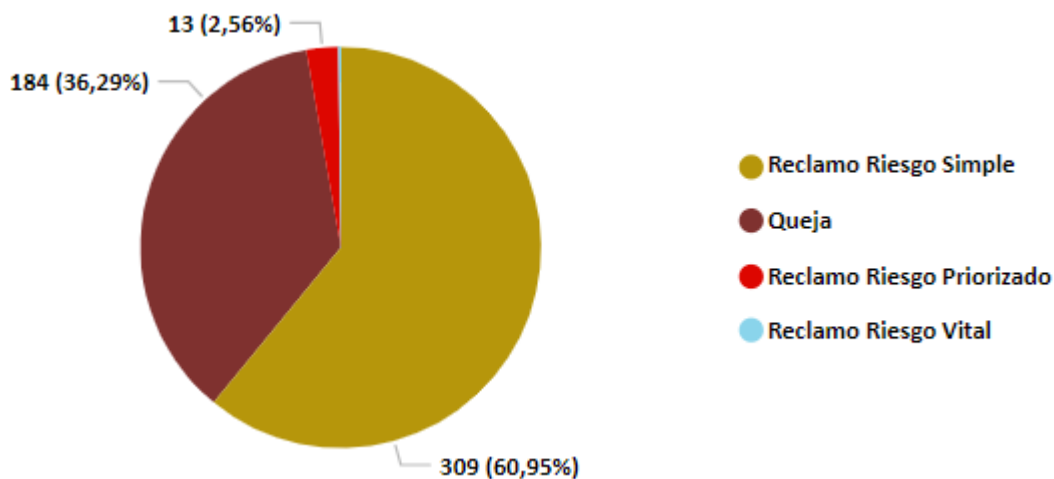
Clasificación Manifestaciones	
Clasificación	Cantidad
Accesibilidad	1.141
Trato recibido	819
Administrativas	159
Oportunidad	98
Comunicación e información	95
Pertinencia	22
Continuidad	13
Seguridad	4
Extralimitación de Funciones	3
Total	2.354

Se puede evidenciar que el mayor motivo de manifestación es la accesibilidad, seguido por el trato recibido, este último ligado a 696 reconocimientos que se tienen.

Fuente: Power BI, escucha activa 17 de octubre de 2024

6.1. Causas De Insatisfacción

A continuación, se muestra las causas de insatisfacción en el tercer trimestre del 2024, medidas en quejas y reclamos, recibidas en la institución, se evidencia que la mayoría son por trato recibido, seguido por accesibilidad, se deben de plantear estrategias que permitan mejorar el trato digno y humanizado.



Clasificación Manifestaciones	
Clasificación	Cantidad
Trato recibido	153
Accesibilidad	151
Oportunidad	74
Administrativas	47
Comunicación e información	44
Pertinencia	19
Continuidad	12
Seguridad	4
Extralimitación de Funciones	3
Total	507

Fuente: Power BI/ Safix 17 de octubre de 2024.

7. INDICADORES

Promedio De Respuesta Inicial al Trámite De QUEJAS Y RECLAMOS, tercer trimestre del 2024

2.91 días hábiles para reclamos

4.65 días hábiles para quejas

3.54 promedio general de quejas y reclamos

Fuente: Power BI 17 de octubre de 2024.

El indicador solo mide Quejas y Reclamos, se evidencia disminución del tiempo promedio de respuesta con relación al trimestre anterior.

Los tiempos promedio son los adecuados, teniendo en cuenta que la mayoría de reclamos son de riesgo simple, los tiempos indicados son:

- Reclamos de riesgo simple 72 horas a partir de la fecha de radicación,
- Reclamos de riesgo priorizado no podrán superar el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas.
- Reclamos de riesgo vital resolver de manera inmediata y en todo caso no podrán superar el término máximo de veinticuatro (24) horas.
- Las demás manifestaciones de los usuarios externos, se resolverán durante los diez (10) días hábiles posteriores a su recepción institucional, garantizando la meta del indicador interno (proporción de manifestaciones con oportunidad de respuesta antes de 10 días hábiles) y la evaluación de la satisfacción con dicha respuesta.

Proporción de Usuarios Satisfechos con la Respuesta Recibida a su QUEJA Y/O RECLAMO, tercer trimestre del 2024.

93.88%.

Fuente: Power BI grafica de indicadores 17 de octubre de 2024

El indicador solo mide Quejas y Reclamos, desafortunadamente no se logra comunicación efectiva siempre, una cantidad considerable de usuarios no suministran contactos efectivos, no se logra comunicación o son manifestaciones anónimas, por lo cual no aplica indicar en el sistema que el usuario se encuentra satisfecho con la respuesta.

8. 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 conexiones.

Por medio de la estrategia de divulgación de los canales oficiales para la gestión de PQRS, se ha logrado que los usuarios conozcan y se apropien de estos medios.

Se ha realizado socialización tanto a usuarios, Líderes de Savia Salud EPS, como en el equipo de técnicos operativos SIUAC, de los diferentes canales y rutas mediante las cuales los usuarios pueden tener mayor acceso a la asignación de citas.

9. CONCLUSIONES

Entre el 1 de Julio y el 30 de septiembre de 2024 como resultado de PQRS derivados de la prestación de los servicios en Salud, en toda nuestra red Hospitalaria, y según información registrada en el Sistema SAFIX, se recibieron **2354** manifestaciones, **696** de ellas son reconocimientos. Se vienen implementando estrategias que permiten la disminución de las quejas y reclamos.

Estrategias como:

- Capacitaciones de humanización
- Despliegue de instructivo de escucha activa, con sensibilización en trato humanizado.
- Mejoramiento constante del chat bot.
- Tener estrategias motivacionales como servidores de corazón y mail master, ha generado impacto positivo en los funcionarios, y ha permitido que se aumenten los reconocimientos.

10. RECOMENDACIONES

- Realizar la contratación de las funcionarias técnicas operativas SIAUC, para completar el equipo y poder darle gestión a las PQRS de las Unidades de Belén y Doce de Octubre.
- Acceso a asignación de citas para toda la red de servicios.
- Apoyo al equipo de atención al usuario de los diferentes procesos para lograr así una respuesta más oportuna a nuestros usuarios.
- Priorizar asignación de citas de especialistas cuando no hay disponibilidad de agendas (espacios adicionales para PQRS y tutelas).
- Perfeccionar el trato Humanizado hacia los usuarios, trabajando desde la empatía y el respeto, basados en el mejoramiento continuo de los procesos, buscando siempre una atención con calidad.

	Nombre	Fecha
Proyectó:	Marcela López Cabadia Profesional Universitario SIAU	17/10/2024
Revisó Y Aprobó:	Dr. Javier Antonio Gutiérrez Rodas Subgerente de red de servicios	17/10/2024