



**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 2.201 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:

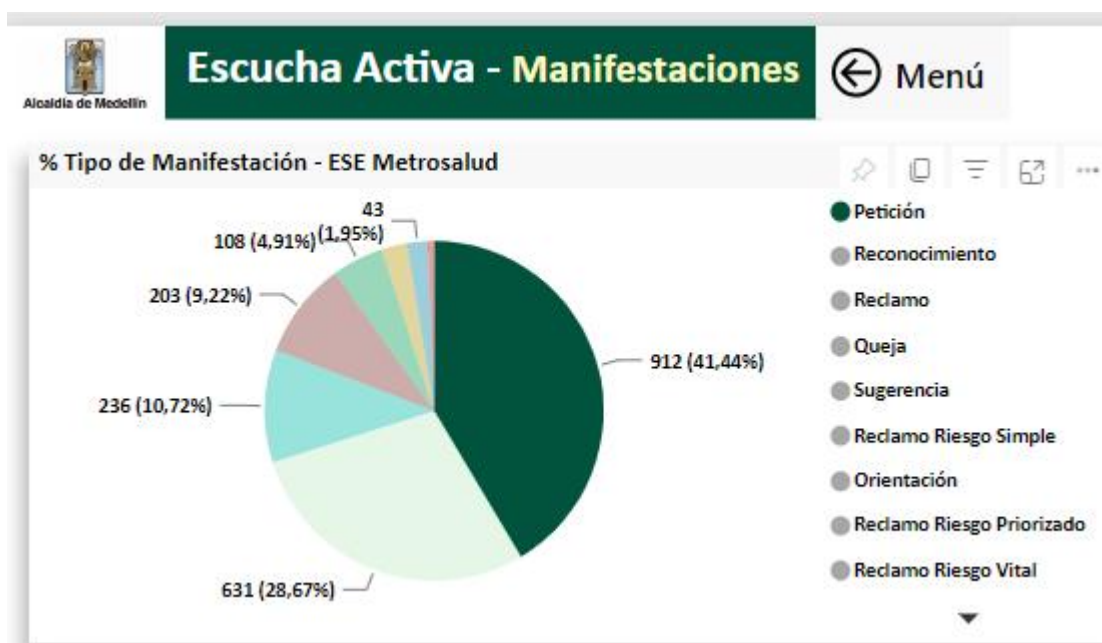
Solicitud	Cantidad
Petición	912
Reconocimiento	631
Reclamo	236
Queja	203
Sugerencia	108
Reclamo Riesgo Simple	54
Orientación	43
Reclamo Riesgo Priorizado	12
Reclamo Riesgo Vital	1
SinDato	1
Total	2.201

MANIFESTACIONES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES:

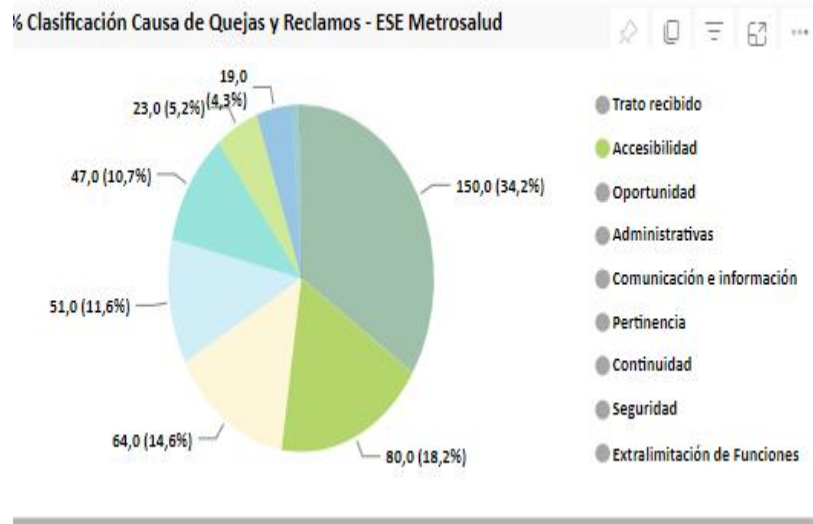
Del total de manifestaciones recepcionadas por los diferentes canales institucionales, se registraron 6 **no son pertinentes a Metrosalud** y fueron trasladadas por competencia a las entidades correspondientes, tal como se muestra en la imagen 1 filtrada de sistema SAFIX.

REGIMEN	ENTIDAD	FORMA	TIPO_D	SERVIC	CCOSTO	CENTRO	UPSS	DESCRIP	SOPOR	FECHA	FUNCI	MEDIO	DESCRIP	NUMER	DIAS_T	TRAMI	CLASIFI	CLIENT	CERRAD
EVENTO	ALIANZA	Correo	el	B	NO PERTI	1	AREA ASI	AREA ASI	"De: Carlos Mario Or		EVALDERR	Web	DESDE LA			SE INICIA	Comunica	Si	Cerrada
REGIMEN	ALIANZA	Correo	el	B	NO PERTI	11316	CS SAN BL	UPSS MAN	"De: YURI		EVALDERR	Telefonic	DESDE LA			SE INICIA	Accesibili	Si	Cerrada
REGIMEN	ALIANZA	Buzón de	B	NO PERTI	10707	UH SAN CI	UPSS SAN	"Buenas t			AGARCIA	Telefonic	DESDE LA			SE AMPLÍ	Accesibili	Si	Cerrada
PARTICUL	ESE METR	Web	B	NO PERTI	10707	UH SAN CI	UPSS SAN	Buenas ta			NGOEZ	Telefonic	AUNQUE L			Se traslad	Administr	Si	Cerrada
REGIMEN	ALIANZA	Buzón de	B	NO PERTI	11313	UH MANR	UPSS MAN	SEÑORES			LATEHORT					se ingresa	Continuid	Si	Abierta
REGIMEN	ALIANZA	Buzón de	B	NO PERTI	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:

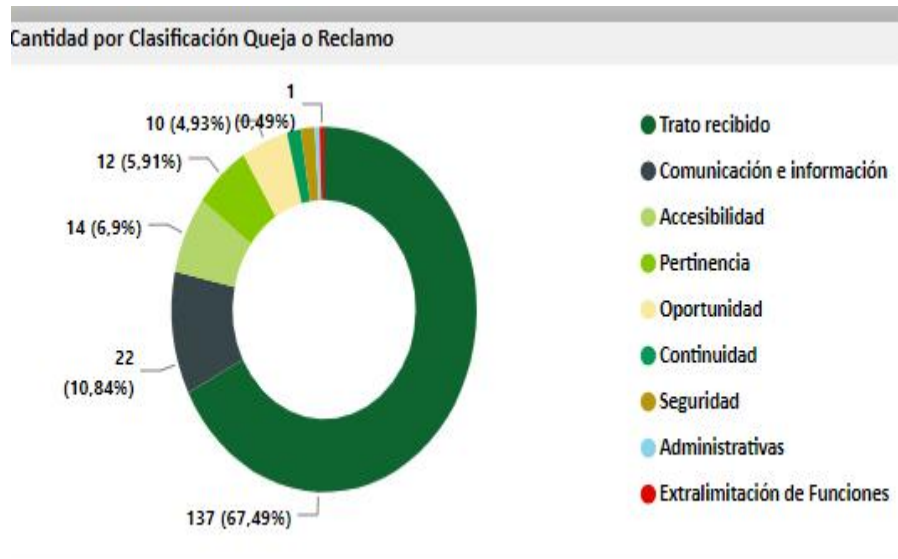


QUEJAS Y RECLAMOS

TIPO DE MANIFESTACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
-----------------------	----------	------------

QUEJAS	203	46.24%
RECLAMOS	236	56.76%

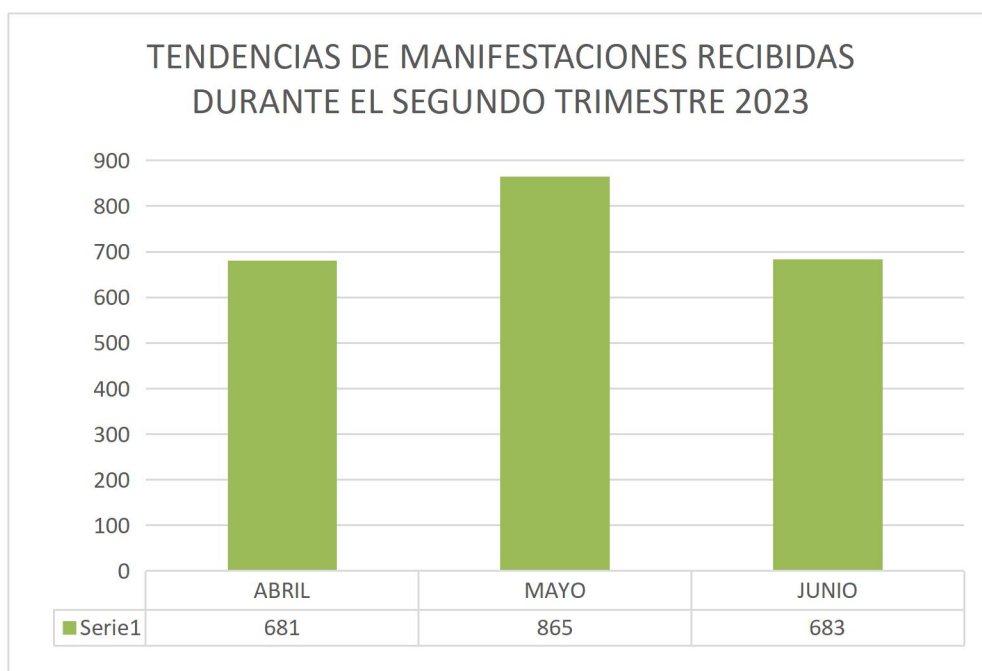
Las principales causas de las **quejas y los reclamos** se clasifican según Criterio de Calidad como se muestra a continuación:



Tiempo Promedio de respuesta por Queja Reclamo

Clasificación _Queja_Reclamo	Cantidad	Tiempo de Respuesta	Promedio Tiempo de Respuesta
Accesibilidad	934	1.332	1,50
Trato recibido	762	2.309	3,05
Administrativas	152	522	3,60
Comunicación e información	147	398	3,09
Oportunidad	126	493	3,94
Continuidad	36	156	4,33
Pertinencia	31	133	4,29
Seguridad	7	22	3,67
Extralimitación de Funciones	6	12	2,00
Total	2.201	5.377	2,53

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 92.79%, de cumplimiento de oportunidad en la respuesta antes de los 10 días. (Fuente Plano de Safix Escucha Activa-Sistemas de Información)



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 DE VIDA**, 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.

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 2.201 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) dado que se logró la vinculación a través de un contrato por provisionalidad de estas servidoras, sin embargo aún nos queda faltando la unidad hospitalaria doce de octubre por funcionaria 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

- Capacitaciones en los comité técnicos a los profesionales, frente a la elaboración de las respuestas, 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.
- Identificar los potenciales de los funcionarios a la hora de la asignación del cargo 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:			
Revisó Y Aprobó:			
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			