



**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, octubre 10 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 julio, agosto y septiembre, 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 TERCER 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 julio y el 30 de septiembre de 2023 se registraron 1.723 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:

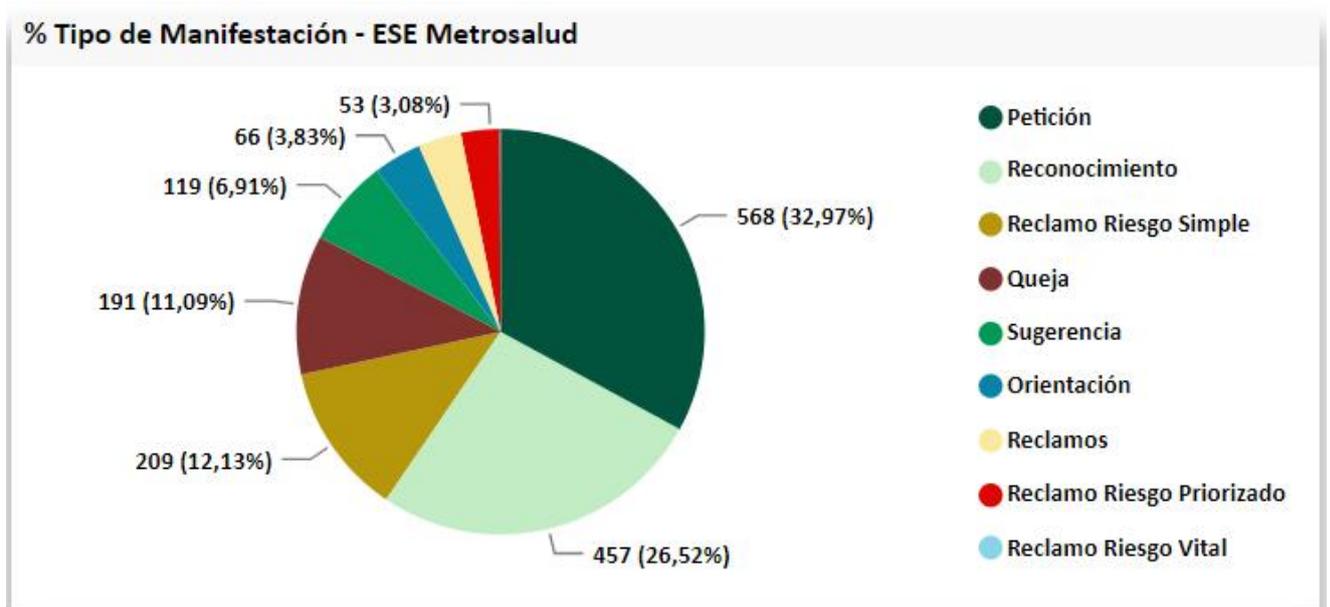
<b>Solicitudes por Tipo de Manifestación</b>	
<b>Solicitud</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Petición</b>	<b>568</b>
<b>Reconocimiento</b>	<b>457</b>
<b>Reclamo Riesgo Simple</b>	<b>209</b>
<b>Queja</b>	<b>191</b>
<b>Sugerencia</b>	<b>119</b>
<b>Orientación</b>	<b>66</b>
<b>Reclamos</b>	<b>59</b>
<b>Reclamo Riesgo Priorizado</b>	<b>53</b>
<b>Reclamo Riesgo Vital</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>1.723</b>

## MANIFESTACIONES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES:

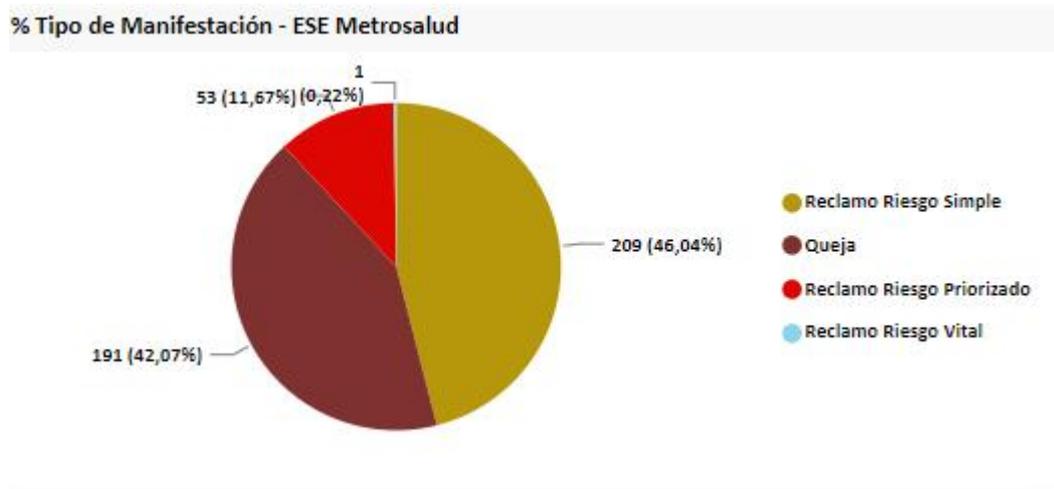
Del total de manifestaciones recepcionadas por los diferentes canales institucionales, se registraron 2 **no son pertinentes a Metrosalud** y fueron trasladadas por competencia a las entidades correspondientes, tal como se muestra en la imagen 1 filtrada de sistema SAFIX.

CONTA	NUMER	DIRECC	TELEFO	REGIMEN	ENTIDA	FORMA	TIPO_D	SERVIC	CCOST	CENTRO	Consu	DESCR	SOPOR	FECHA	FUNCIO	MEDIO	DESCR	NUMER	DIAS_T
TRUJILLO	198517360	CARR 16 E	2218155	REGIMEN	ALIANZA	Buzón de	B	NO PERTI	10828	CS LORET	UPSS BUE	EL DIA 06/			MSA	Telefonic	SE PROCEI		
LAURA RO	32479683	CRA 78 10	2979777	SUBSIDIA	ALIANZA	Verbal	B	NO PERTI	12727	UH DOCE	UPSS DOC	DESDE EL			AARBOLE		DESDE TR		

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



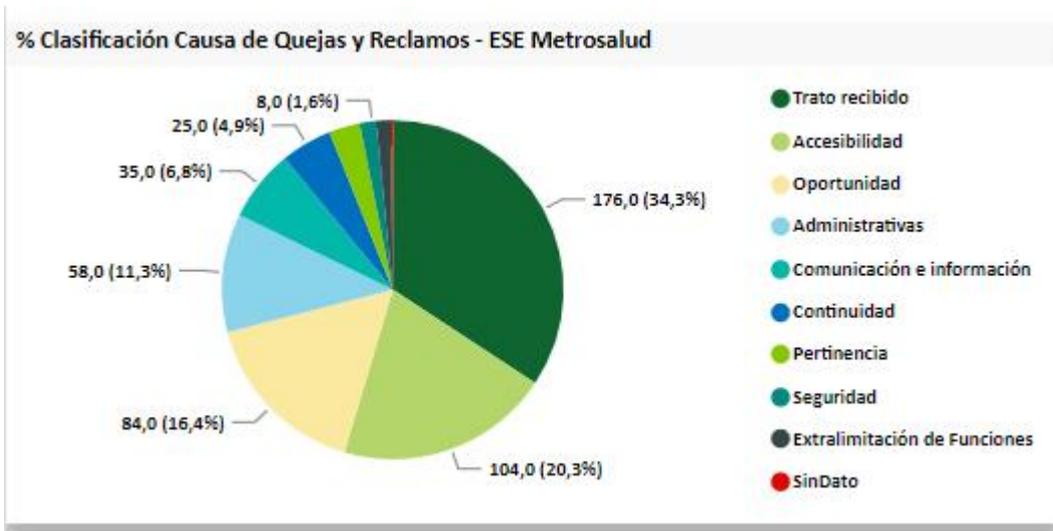
## CANTIDAD DE QUEJAS Y RECLAMOS EN EL TRIMESTRE:



## QUEJAS Y RECLAMOS

Solicitudes por Tipo de Manifestación	
Solicitud	Cantidad
Reclamo Riesgo Simple	209
Queja	191
Reclamo Riesgo Priorizado	53
Reclamo Riesgo Vital	1
<b>Total</b>	<b>454</b>

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



<b>Accesibilidad</b>	<b>20,3 %</b>
<b>Trato recibido</b>	<b>34,3 %</b>
<b>Oportunidad</b>	<b>16,4 %</b>
<b>Comunicación e información</b>	<b>6,8 %</b>
<b>Sin Dato (Sin Clasificar)</b>	<b>0,2 %</b>
<b>Administrativas</b>	<b>11,3 %</b>
<b>Pertinencia</b>	<b>2,9 %</b>
<b>Continuidad</b>	<b>4,9 %</b>
<b>Seguridad</b>	<b>1,6 %</b>
<b>Extralimitación de Funciones</b>	<b>1,4 %</b>

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 tercer trimestre de 2023 el resultado fue del 87,64%, 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

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 y agendamiento de la E.S METROSALUD 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 RECLAMO 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 julio y el 30 de septiembre 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 1.723 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 la unidad hospitalaria doce de octubre 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.

Se ha venido trabajando en compañía de la profesional en psicología de talento humano, la psicóloga de la ARL y el médico de salud ocupacional en varias UPSS, sobre el trato digno y humanizado de los funcionarios hacia los usuarios con el fin de mejorar y poder tener una atención más respetuosa y amena.

Cabe recordar que para la ESE Metrosalud es muy importante la atención orientada a los derechos y deberes de nuestros usuarios, en los cuales se destaca el derecho a la información y el respeto mutuo durante la atención y que es deber del funcionario garantizar que se pueda cumplir, por lo que seguimos concientizando nuestro personal con charlas de humanización y trato digno a nuestros usuarios para mejorar continuamente.

## **FORTALEZAS**

El aplicativo POWER BI es una herramienta que nos permite ver al detalle los resultados que se quiere mostrar con descripción, cantidades, totales, clasificación y gráficos estadísticos, la construcción de graficas implica acciones derivadas del cambio a partir de esos resultados que se detectan.

Atender las solicitudes o manifestaciones que ingresan por otros medios a parte del buzón de sugerencias como: presencial, telefónico, correo electrónico y pagina Web nos permite el desarrollo del instructivo de escucha activa y el fortalecimiento del SIAUC para así lograr resolver de manera oportuna todas las inquietudes de los usuarios y medir la satisfacción en la experiencia con el servicio.

Actitud, amabilidad y calidez son algunas de la cultura del servicio:

- Compromiso
- Valor agregado
- Seguimiento
- Mejorar la experiencia en el servicio
- Lenguaje corporal adecuado
- sonreír
- Hacer contacto visual
- Valorizar
- Crear soluciones

La disponibilidad del servidor público permite brindarle la importancia que este requiere en mejora de la calidad.

Al comparar las cantidades de mes a mes se busca interpretar y crear de manera objetiva y clara estrategias que permitan mejorar la experiencia en cada servicio.

- Se viene realizando encuentros en las UPSS, con los funcionarios en compañía de las psicólogas de talento humano, ARL, y el medico encargado de salud ocupacional en temas como trato digno y humanizado, con el fin de mejorar la calidad de la atención hacia los usuarios.



### **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

- Disminuir los indicadores de quejas por trato recibido en los diferentes Centros de Salud.
- brindar acompañamiento e información al usuario sobre la trazabilidad de sus PQRS dando solución oportuna y mejorando el tiempo de respuesta estipulada como lo indica el instructivo de escucha activa.
- Orientar los servicios de manera amplia con base a las necesidades presentadas por los usuarios.
- Mejorar en la accesibilidad del servicio solicitado por el usuario dentro del tiempo establecido.
- Se espera tener apoyo administrativo y asistencial para cubrir las necesidades que se van presentando por deficiencia de personal de facturación ya que en su gran mayoría los reclamos y sugerencia se debe a este factor.
- Brindar acompañamiento y gestión al desarrollo de las actividades que promuevan el uso de los diferentes canales de comunicación en todas las UPSS.

- Desde el área de atención al usuario se está agendando citas de consulta externa medicina general con el fin de abordar y dar solución de manera inmediata a los requerimientos de los usuarios.

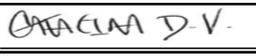
## **RECOMENDACIONES**

Brindar acompañamiento de manera presencial para evidenciar las dificultades que se estén presentando en cada Centro de Salud bien sea para corregir algunos aspectos, emprender mejoras o incluir nuevos elementos de interés para la solución a la problemática abordada.

Promover el uso de los canales de comunicación institucional no solo para comunicar experiencias no agradables sino también dar a conocer los buenos comportamientos y atención por parte del servidor público y servicio.

Que los objetivos y metas trazadas sean cumplidas para la satisfacción de los usuarios y el mejoramiento continuo de los funcionarios y lograr sumar de forma positiva a los indicadores de escucha activa.

**Catalina Delgado Viana**  
**Líder SIAUC.**  
**Subgerencia Red de Servicio**  
**DANIEL FELIPE VÉLEZ BEDOYA**  
 Subgerente Red de Servicios

	<b>Nombre</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaboró:</b>	Catalina Delgado		06/10/2023
<b>Revisó Y Aprobó:</b>	Daniel Felipe Vélez Bedoya		06/10/2023
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			