



Informe de Seguimiento al Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Primer semestre 2019

Agosto del 2019

Oficina
Control
Interno y
Evaluación



Alcaldía de Medellín

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA ESE METROSALUD

1. CANALES DE ATENCIÓN

La ESE Metrosalud cuenta con los siguientes canales de atención para el acceso a los trámites, solicitudes, servicios e información de la Entidad:

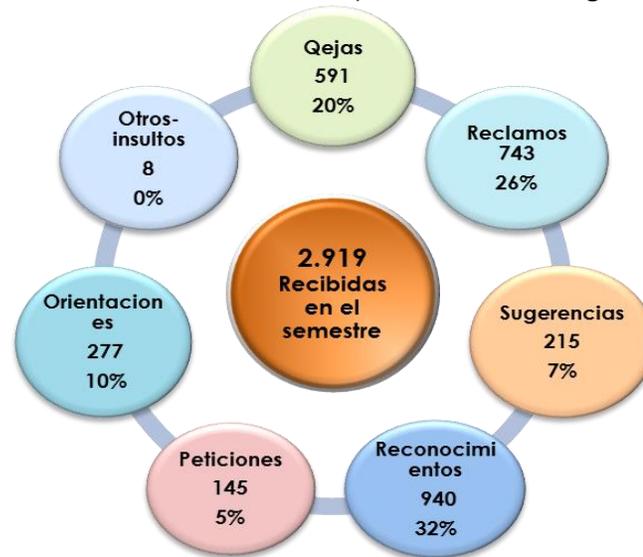
Tabla N° 1. Canales de atención

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Presencial	Oficinas de atención y orientación al usuario	En las 9 Unidades Hospitalarias, el Centro de Salud Santo Domingo y la Sede el Sacatín	Días hábiles Lunes a jueves: 7:00 a.m. a 12:00 m y 1:00 a 5:00 p.m. Viernes: 7:00 a.m. a 12:00 m y 1:00 a 4:00 p.m.	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo; éstas se radican en el aplicativo de SAFIX para asegurar la trazabilidad del trámite
Telefónico	Línea fija en la Ciudad de Medellín Sede Sacatín	Tel: 51 17505	Días hábiles Lunes a jueves: 7:00 a.m. a 12:00 m y 1:00 a 5:00 p.m.	Línea de atención al ciudadano, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la ESE Metrosalud.
		Línea gratuita 018000513123	Viernes: 7:00 a.m. a 12:00 m y 1:00 a 4:00 p.m.	
Escrito	Radicación comunicación escrita.	En las 9 Unidades Hospitalarias, el Centro de Salud Santo Domingo y la Sede el Sacatín	Días hábiles Lunes a jueves: 7:00 a.m. a 12:00 m y 1:00 a 5:00 p.m. Viernes: 7:00 a.m. a 12:00 m y 1:00 a 4:00 p.m.	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción
	Buzón de Sugerencias	En todos los 52 puntos de atención	Días hábiles Lunes a jueves: 7:00 a.m. a 12:00 m y 1:00 a 5:00 p.m. Viernes: 7:00 a.m. a 12:00 m y 1:00 a 4:00 p.m.	Recibir periódicamente quejas, reclamos, sugerencias de los ciudadanos.
Virtual	Formulario electrónico Web	En página web http://www.metrosalud.gov.co/contacto	El portal y los correos electrónicos, se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles	Permite registrar en la página web las Peticiones, Quejas y Reclamos

Los mecanismos más consolidados para recibir las manifestaciones, son el escrito y el presencial.

2. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICION

En la ESE Metrosalud se registraron en el aplicativo Safix en el primer semestre de 2019, un total de 2.919 manifestaciones, las cuales presentaron el siguiente comportamiento:



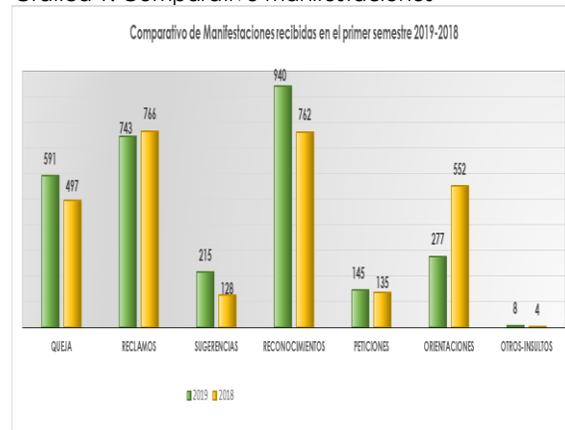
Comparando las PQRSD recibidas en el primer semestre 2019 frente al mismo periodo 2018, se encuentra lo siguiente:

Tabla 2. Comparativo PQRSD

TIPO DE MANIFESTACIÓN	PRIMER SEMESTRE		VARIACION	
	2019	2018	ABSOLUTA	RELATIVA
QUEJA	591	497	94	19%
RECLAMOS	743	766	-23	-3%
SUGERENCIAS	215	128	87	68%
RECONOCIMIENTOS	940	762	178	23%
PETICIONES	145	135	10	7%
ORIENTACIONES	277	552	-275	-50%
OTROS-INSULTOS	8	4	4	100%
TOTALES	2,919	2,844	75	3%

Fuente: Dirección Sistemas de Información

Gráfica 1. Comparativo manifestaciones



Se observa una tendencia de crecimiento en la totalidad de las PQRSD del 3%, en donde las mayores variaciones se presentaron en Sugerencias con el 68%, Orientaciones -50%, otros insultos 100%. Llama la atención el incremento del 23% en Reconocimientos.

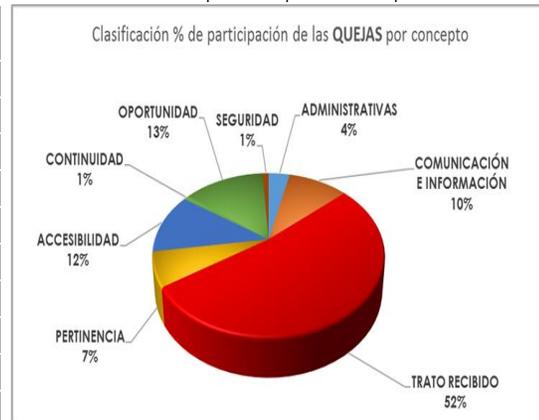
3. QUEJAS

Clasificación de las quejas recibidas en el primer semestre de 2019 comparadas con el 2018:

Tabla 3: Comparativo Quejas por concepto

TIPO DE MANIFESTACIÓN	PRIMER SEMESTRE		VARIACION	
	2019	2018	ABSOLUTA	RELATIVA
ADMINISTRATIVAS	21	19	2	11%
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	59	78	-19	-24%
TRATO RECIBIDO	309	264	45	17%
PERTINENCIA	40	23	17	74%
ACCESIBILIDAD	71	40	31	78%
CONTINUIDAD	5	9	-4	-44%
OPORTUNIDAD	80	54	26	48%
SEGURIDAD	6	10	-4	-40%
TOTALES	591	497	94	19%

Gráfica 2. % Participación por concepto

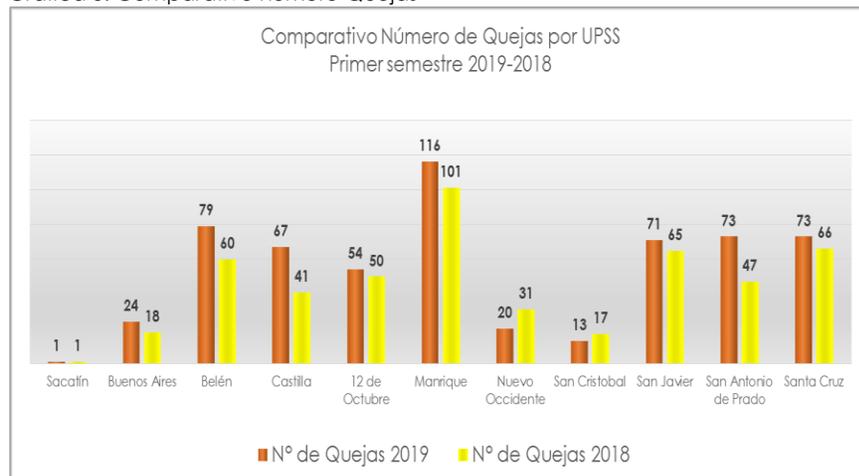


Comparado el primer semestre de 2019, con su similar del 2018, las quejas aumentaron en número en 94, pasando de 497 a 591, equivalentes al 19%.

De las 591 quejas registradas en el aplicativo en el primer semestre 2019, 309 están relacionadas con el trato recibido hecho que llama la atención porque continua siendo el porcentaje mas alto participando con un 52%, lo que demuestra la misma tendencia del año anterior dado que a junio de 2018 representó el 53%, es decir que no se observa mejoría en este concepto.

Ahora bien, comparando el número de quejas por UPSS y Sacatín en el primer semestre 2019-2018 se observa lo siguiente:

Gráfica 3. Comparativo número Quejas



El mayor número de quejas se presenta en la Unidad de Manrique, dado que se genera el mayor volumen de atenciones.

Llama la atención el aumento de las Quejas en San Antonio de Prado 55%, al igual que en Castilla 63% y Belén 32%.

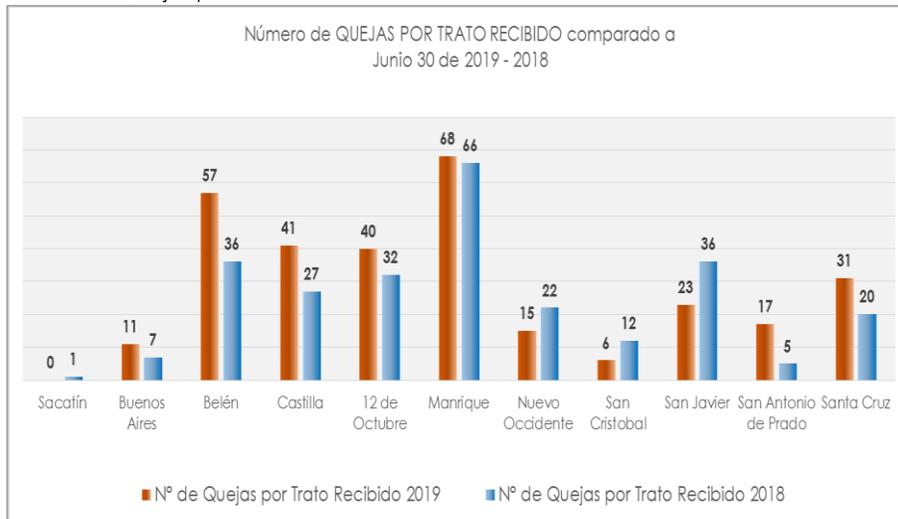
Se observa una disminución en Nuevo Occidente del -35%.

Así mismo, analizando las QUEJAS POR TRATO RECIBIDO y por UPSS encontramos 309 quejas, las cuales presentaron un aumento del 17% con respecto al 2018, así:

Tabla 4. Quejas por trato recibido

UPSS	PRIMER SEMESTRE		VARIACION	
	2019	2018	ABSOLUTA	RELATIVA
Sacatín	0	1	-1	-100%
Buenos Aires	11	7	4	57%
Belén	57	36	21	58%
Castilla	41	27	14	52%
12 de Octubre	40	32	8	25%
Manrique	68	66	2	3%
Nuevo Occidente	15	22	-7	-32%
San Cristobal	6	12	-6	-50%
San Javier	23	36	-13	-36%
San Antonio de Prado	17	5	12	240%
Santa Cruz	31	20	11	55%
TOTALES	309	264	45	17%

Gráfica 4. Quejas por trato recibido



El mayor número se presenta en la Unidad de Manrique, dado que se genera el mayor volumen de atenciones.

Aumentaron considerablemente Belén en un 58%, Castilla 52%, Santa Cruz 55% y el Doce 25%.

Disminuyeron San Javier un -36%, San Cristobal -50%, Nuevo Occidente -32%.

La oportunidad de respuesta a las quejas presentadas por los usuarios está en 1,4 día en promedio; así mismo llama la atención que se reportan catorce (14) quejas que representan el 2,8%, las cuales no tienen el dato de fecha de respuesta, lo que se constituye en un **riesgo** por la posibilidad de que se presenten sanciones por incumplimientos en los tiempos establecidos.

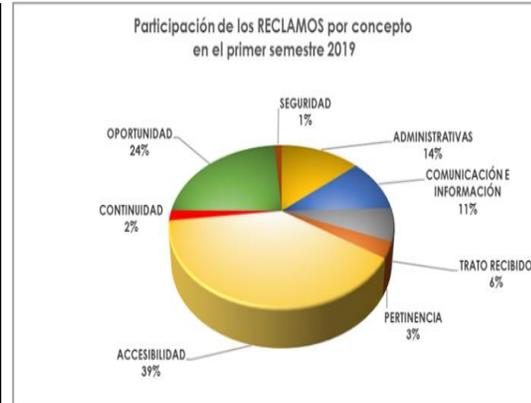
4. RECLAMOS

Clasificación de los RECLAMOS recibidos en el primer semestre de 2019 comparados con el 2018:

Tabla 5. Comparativo Quejas por concepto

TIPO DE MANIFESTACIÓN	PRIMER SEMESTRE		VARIACION	
	2019	2018	ABSOLUTA	RELATIVA
ADMINISTRATIVAS	102	56	46	82%
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	79	61	18	30%
TRATO RECIBIDO	49	24	25	104%
PERTINENCIA	24	32	-8	-25%
ACCESIBILIDAD	289	393	-104	-26%
CONTINUIDAD	15	13	2	15%
OPORTUNIDAD	176	178	-2	-1%
SEGURIDAD	9	9	0	0%
TOTALES	743	766	-23	-3%

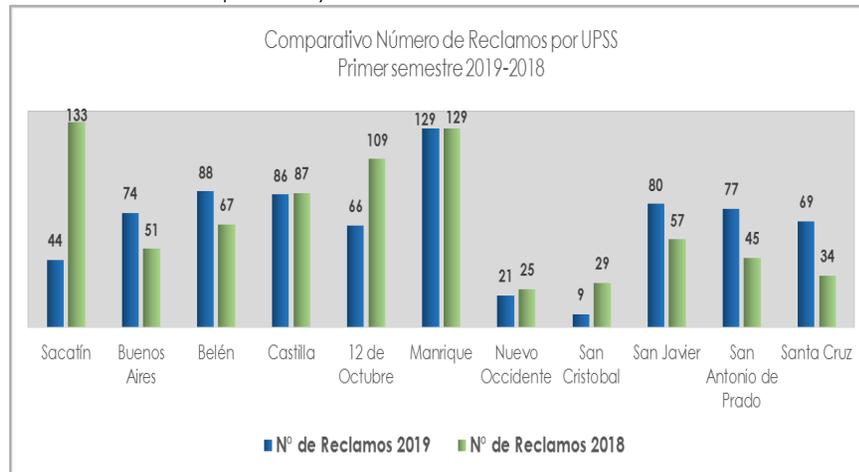
Gráfica 5. Participación por concepto



Comparado el primer semestre de 2019 con su similar del 2018, los Reclamos disminuyeron en un 3%, pasando de 766 a 743 en los periodos comparados. De los 743 Reclamos registrados, la mayor manifestación se produce por ACCESIBILIDAD con 289 reclamos que representan el 39% y OPORTUNIDAD con el 24%. Importante anotar que ACCESIBILIDAD presenta una disminución del 26% con respecto al periodo 2018.

Se presenta el comportamiento de Reclamos por UPSS y Sacatín a junio 30 de 2019-2018:

Gráfica 6. Reclamos por UPSS y Sacatín



El mayor número se presenta en la Unidad de Manrique, con la misma tendencia; cabe anotar que en esta UPSS se genera el mayor volumen de atenciones.

Aumentaron en forma considerable Santa Cruz 103%, San Antonio 71%, San Javier 40%, Belén 31%, Buenos Aires 45% y el Sacatín 67%.

Disminuyeron San Cristóbal 69%, Doce de Octubre 39%.

La oportunidad de respuesta a los Reclamos está en 1,00 día en promedio; encontrando que se reportan 14 reclamos que representan el 1,9%, sin dato de fecha de respuesta.

5. CLASIFICACIÓN DE LAS MANIFESTACIONES POR AREA O SERVICIO

Tabla 6.

TOTAL MANIFESTACIONES EN EL PRIMER SEMESTRE 2019					
AREA - SERVICIO	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTAL	PESO PORCENTUAL
Urgencias	141	110	13	264	17%
Consulta Externa Medica	73	27	14	114	7%
Consulta en Subprogramas	31	30	11	72	5%
Consulta Externa Especialista	20	26	0	46	3%
Consulta Optometra	0	1	0	1	0%
Consulta Odontologica	24	32	10	66	4%
Higiene Oral	1	0	0	1	0%
Farmacia	43	63	21	127	8%
Imagenologia (RX - ECOS)	11	10	1	22	1%
Laboratorio Clinico	6	5	1	12	1%
Cirurgia	1	3	0	4	0%
Traslado en Ambulancia	3	2	0	5	0%
Hospitalización	43	21	32	96	6%
Porterias-Vigilancia	24	3	3	30	2%
Areas Administrativas	141	219	77	437	28%
Call Center	0	132	0	132	9%
Disciplinas Apoyo:Nutric-Sico-Trab	2	2	0	4	0%
No Pertinente a Metrosalud	8	11	5	24	2%
Centro de Atención en General	5	21	12	38	2%
Otras	14	25	15	54	3%
TOTALES	591	743	215	1549	100%

En la consolidación de las Quejas, Reclamos y Sugerencias se observa que del total de 1.549, se presentaron 437 manifestaciones relacionadas con las Áreas Administrativas lo que representa un total del 28%; esta situación llama la atención toda vez que estas quejas no están relacionadas con la prestación de servicios de salud que es la razón de ser de la Entidad.

6. CALIDAD EN LAS RESPUESTAS

Al revisar la calidad de las respuestas en el aplicativo SAFIX se evidencian contestaciones que no se orientan a solucionar la necesidad del interesado o el motivo de la queja, adicionalmente se encuentran también respuestas en las que sólo se indica que se dará traslado de la queja al área, centro de salud o unidad hospitalaria para que desde allí se proceda con la respuesta y no se observa en el aplicativo aclaración posterior a esta. Esta situación es preocupante toda vez que esta información no conduce a la mejora real de la Entidad y de los procesos de atención al usuario.

7. RECONOCIMIENTOS

Se presentaron en el primer semestre de 2019, un total de 940 Reconocimientos a los servidores y a la Institución en general, exaltando en éstos la labor que se desarrolla. Lo anterior es muy positivo para la Entidad puesto que viene aumentando el número de reconocimiento y además toma un peso importante dentro de las manifestaciones realizadas por los usuarios.

Tabla 7

RECONOCIMIENTOS POR SERVICIOS			
AREA - SERVICIO	PRIMER SEMESTRE		% VAR.
	2019	2018	
Urgencias	63	52	21.2%
Consulta Externa Medica	106	74	43.2%
Consulta en Subprogramas	66	57	15.8%
Consulta Externa Especialista	1	4	-75.0%
Consulta Odontologica	71	42	69.0%
Higiene Oral	0	5	-100.0%
Farmacia	19	15	26.7%
Imagenologia (RX - ECOS)	7	0	100.0%
Laboratorio Clinico	9	2	350.0%
Cirurgia	3	1	200.0%
Traslado en Ambulancia	2	2	0.0%
Hospitalización	275	280	-1.8%
Porterías-Vigilancia	12	6	100.0%
Áreas Administrativas	81	70	15.7%
Disciplinas Apoyo:Nutric-Sico-Trab. Social	9	14	-35.7%
No Pertinente a Metrosalud	1	6	-83.3%
Centro de Atención en General	177	98	80.6%
Otras	38	34	11.8%
TOTALES	940	762	23.4%

8. RECOMENDACIONES

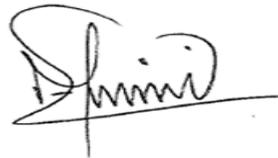
- Siendo los problemas de accesibilidad y oportunidad los que generan el mayor número de reclamaciones se deben plantear alternativas de intervención que sean consistentes con la necesidad de los usuarios y que se relacionen con los resultados de empresa del indicador de oportunidad, pues éste se cumple periódicamente y los reclamos por estas causas siguen siendo los más relevantes.
- Importante que se brinden capacitaciones al personal con respecto a las generalidades y términos de las PQRSD.
- Sería conveniente identificar temas recurrentes en las PQRSD con el propósito de retroalimentar a las áreas encargadas de atender la solicitud y lograr la mejora en

la prestación de servicios; lo anterior conllevaría además a evitar la multiplicidad de PQRSD.

- Conveniente hacer un seguimiento a la calidad de las respuestas a las PQRSD toda vez que en algunas ocasiones se da como respuesta el traslado de la manifestación al área responsable.
- Revisar aquellos puntos de atención en los que se observa una tendencia al aumento de PQRSD, con el fin de intervenir las situaciones detectadas en estas.
- Implementar acciones tendientes a mejorar la calidad en la atención al usuario con el fin de impactar en las Quejas por Trato Recibido que va en aumento y es el mayor motivo de las QUEJAS.

9. CONCLUSIÓN

La ESE Metrosalud da cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 en materia de **Quejas, Sugerencias y Reclamos** toda vez que da respuesta en los tiempos establecidos según las normas vigentes; así mismo es importante revisar que sucedió con (14) quejas y (14) reclamos para los cuales no se encontró evidencia de la fecha de respuesta.



ELABORA EL INFORME

NICOLÁS ALBEIRO DUQUE CANO

Jefe Oficina de Control Interno y Evaluación