

INFORME DE GESTION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y COMPONENTE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PRIMER SEMESTRE 2020

OFICINA CONTROL INTERNO Y EVALUACIÓN

Agosto 2020



1. Introducción
2. Acceso a la información pública
3. PQRSD recibidas en el semestre
4. Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores
5. PQRSD asignadas por dependencias
6. Cantidad y motivo de reclamos y quejas recibidas
7. Tiempo promedio de respuesta
8. Evaluación Satisfacción del Usuario
9. Conclusiones



- ✓ Es responsabilidad de las oficinas de control interno en toda entidad pública, el realizar evaluación semestral de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) presentadas por los usuarios de los servicios de acuerdo al mandato de la Ley 1474 del 2011 en su artículo 76.
- ✓ El presente informe presenta los resultados de la evaluación consolidada en el año 2020-1 y comparativa con los años 2018 y 2019 de la gestión realizada por la oficina de participación social responsable de la medición, evaluación, seguimiento y toma de acciones frente a los resultados de las PQRSD, la evaluación de la satisfacción de los usuarios con los servicios, el cumplimiento de los demás requerimientos establecidos en el mismo artículo de la ley 1474 de 2011.
- ✓ Se incluyen conclusiones y recomendaciones como aporte al mejoramiento de la gestión.



En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», se informa que en el portal web a través del enlace

<http://www.metrosalud.gov.co/transparencia/informes-meci>, se encuentra disponible el informe que hace referencia la mencionada ley, para que los usuarios consulten los temas de su interés.

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el primer semestre del año 2020, se recibieron **2218 PQRS** en la ESE Metrosalud.



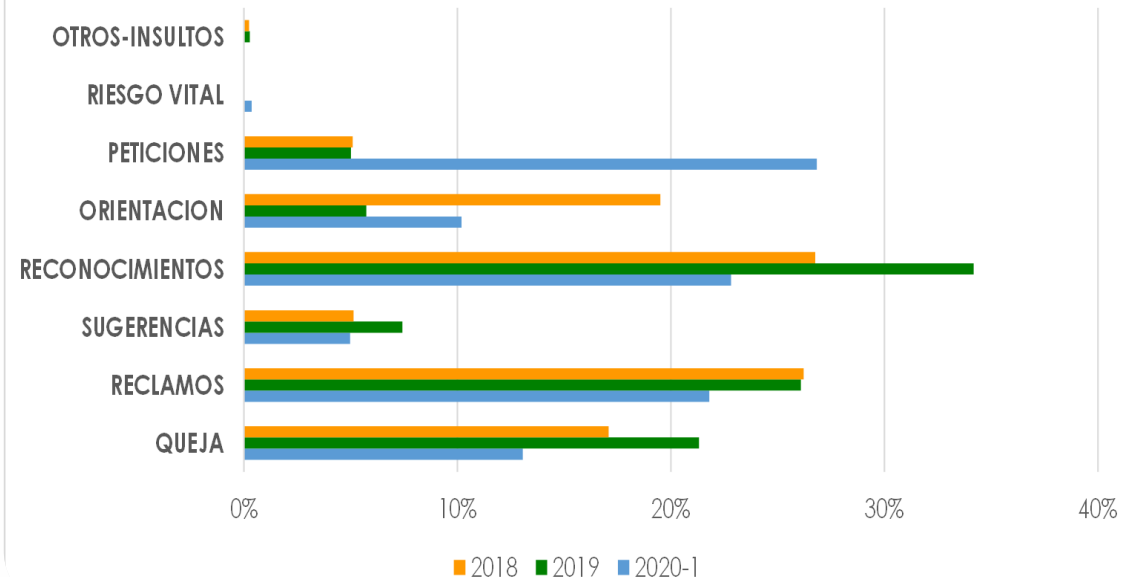
PQRSD Recibidas en el semestre

TIPO DE MANIFESTACIÓN	2018		2019		2020-1	
	N°	%	N°	%	N°	%
QUEJA	1004	17%	1201	21%	368	13%
RECLAMOS	1540	26%	1470	26%	614	22%
SUGERENCIAS	301	5%	418	7%	140	5%
RECONOCIMIENTOS	1572	27%	1926	34%	643	23%
ORIENTACION	1146	20%	323	6%	287	10%
PETICIONES	299	5%	282	5%	756	27%
RIESGO VITAL					10	0,4%
OTROS-INSULTOS	14	0%	15	0%		0%
TOTALES	5876	100%	5635	100%	2818	100%

De acuerdo a los datos recopilados se observa que en el periodo 2020-1 se recibieron 2818 expresiones de los usuarios las cuales representan un 50% de las recibidas en el año 2019. Explicable por la restricción a la presencialidad de los usuarios en los diferentes servicios.

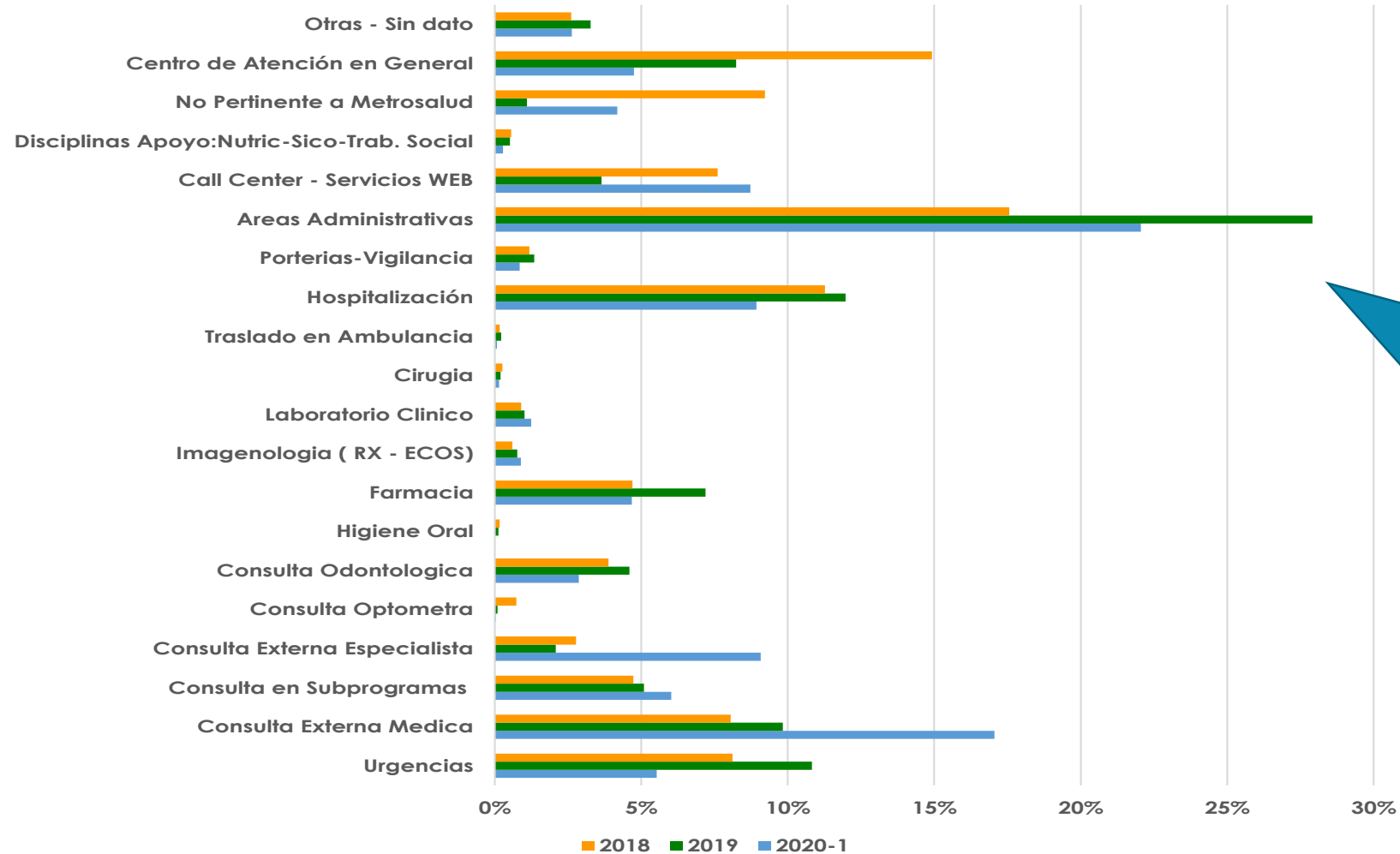
Llama la atención el registro de las peticiones equivalentes a un 27% de las expresiones con la implementación de la ventanilla única para su recepción, radicación y gestión.

Comparativo de Expresiones por Tipo 2018-2019- 2020-1



Comparativo de Expresiones por Área o Servicio

Expresiones por Servicio Comparativo 2018-2019- 2020-1

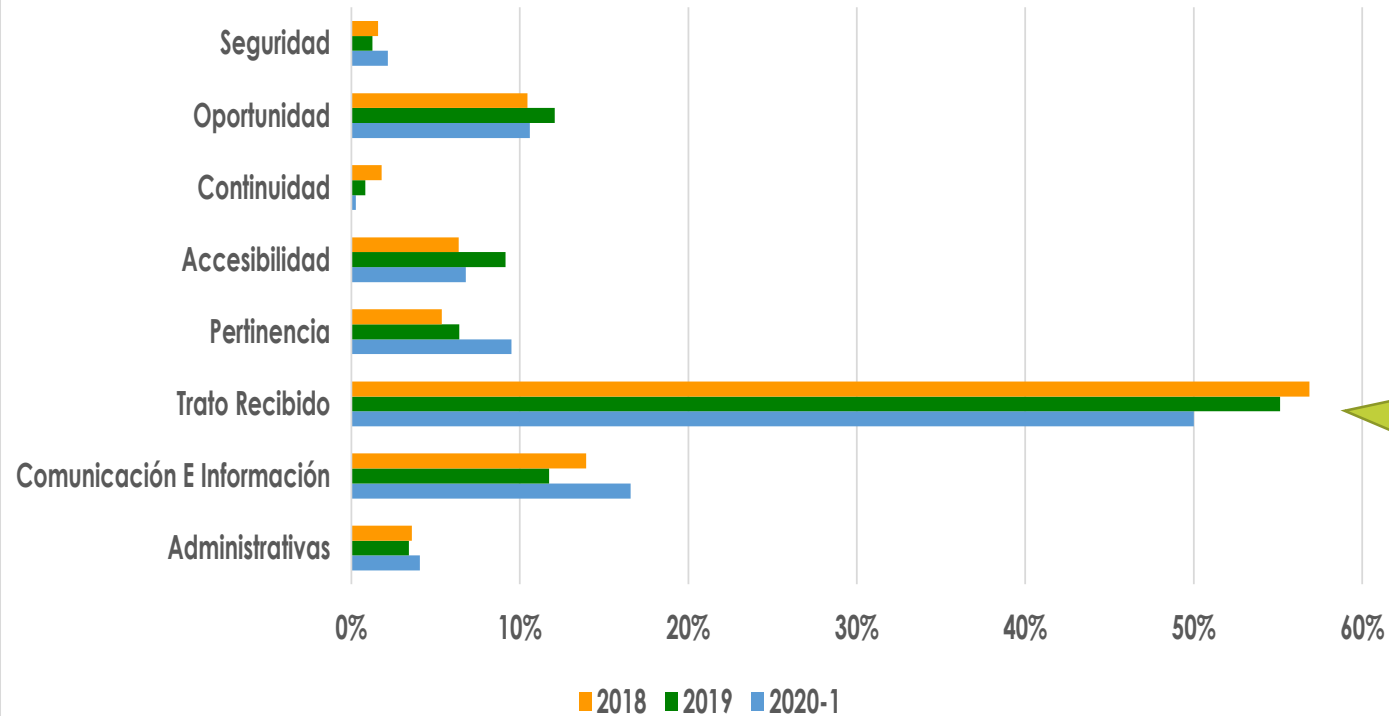


La distribución de las expresiones por servicio de origen muestra que la mayoría siguen siendo de las áreas administrativas, aunque para este periodo se redujeron en un 27% con relación al año 2019, seguida por consulta externa médica, la cual tuvo un incremento del 57.8% con relación al periodo 2019.



Comparativo Causas de las Quejas

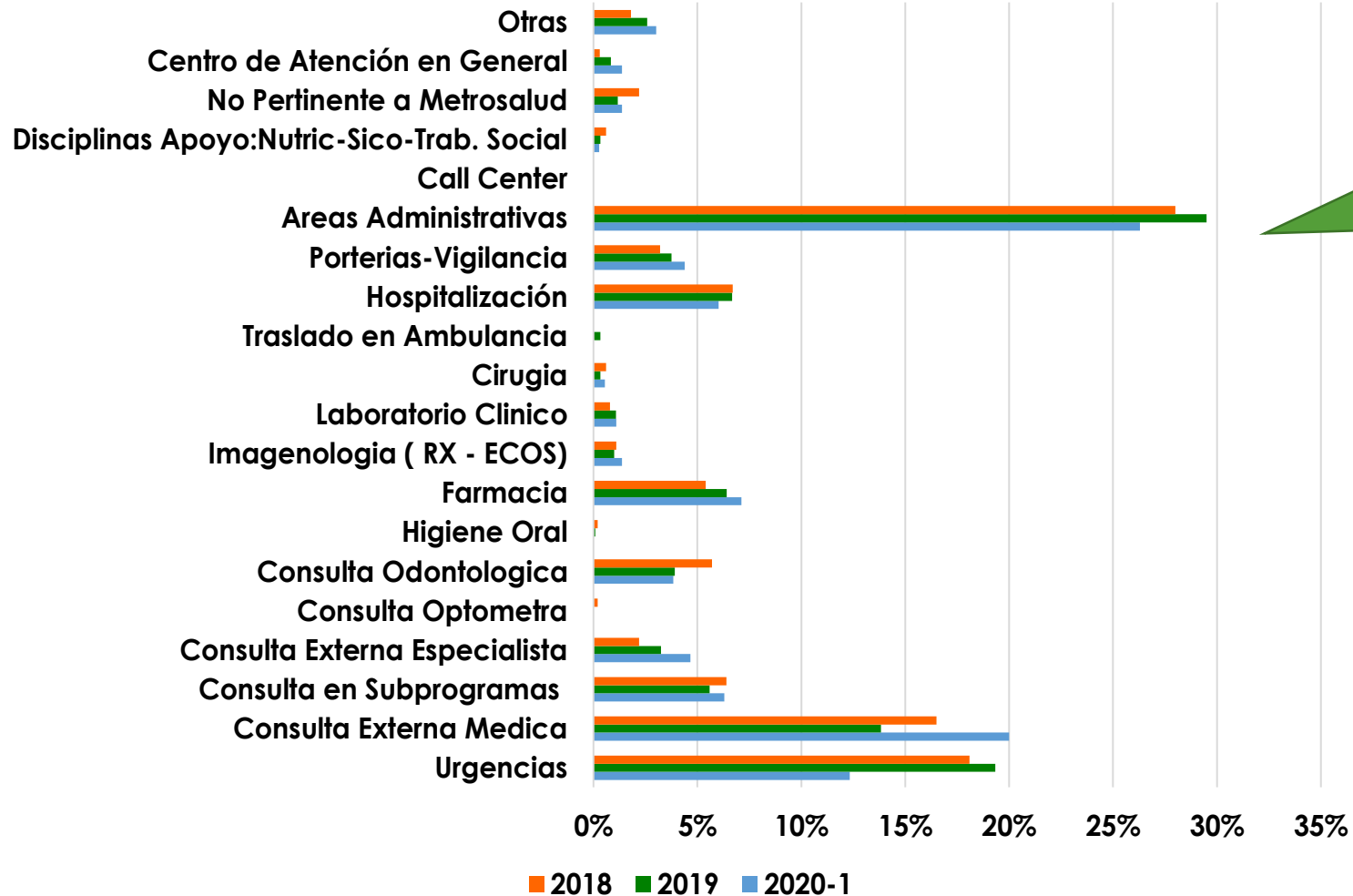
Clasificación de las Quejas Comparativo 2018-2019-2020-1



La clasificación de las quejas presentadas en las vigencias 2018-2019 y 2020-1 muestra que las relacionadas por el trato recibido siguen siendo las más frecuentes siendo el 50% de todas las presentadas

Comparativo Quejas por Área o Servicio

Comparativo N° Quejas por servicio 2018-2019-2020-1



Los servicios de los cuales se presentan más volumen de quejas en el periodo 2020-1 son área administrativas con el 26% seguido de la consulta médica externa con el 20% y urgencias con el 12%.



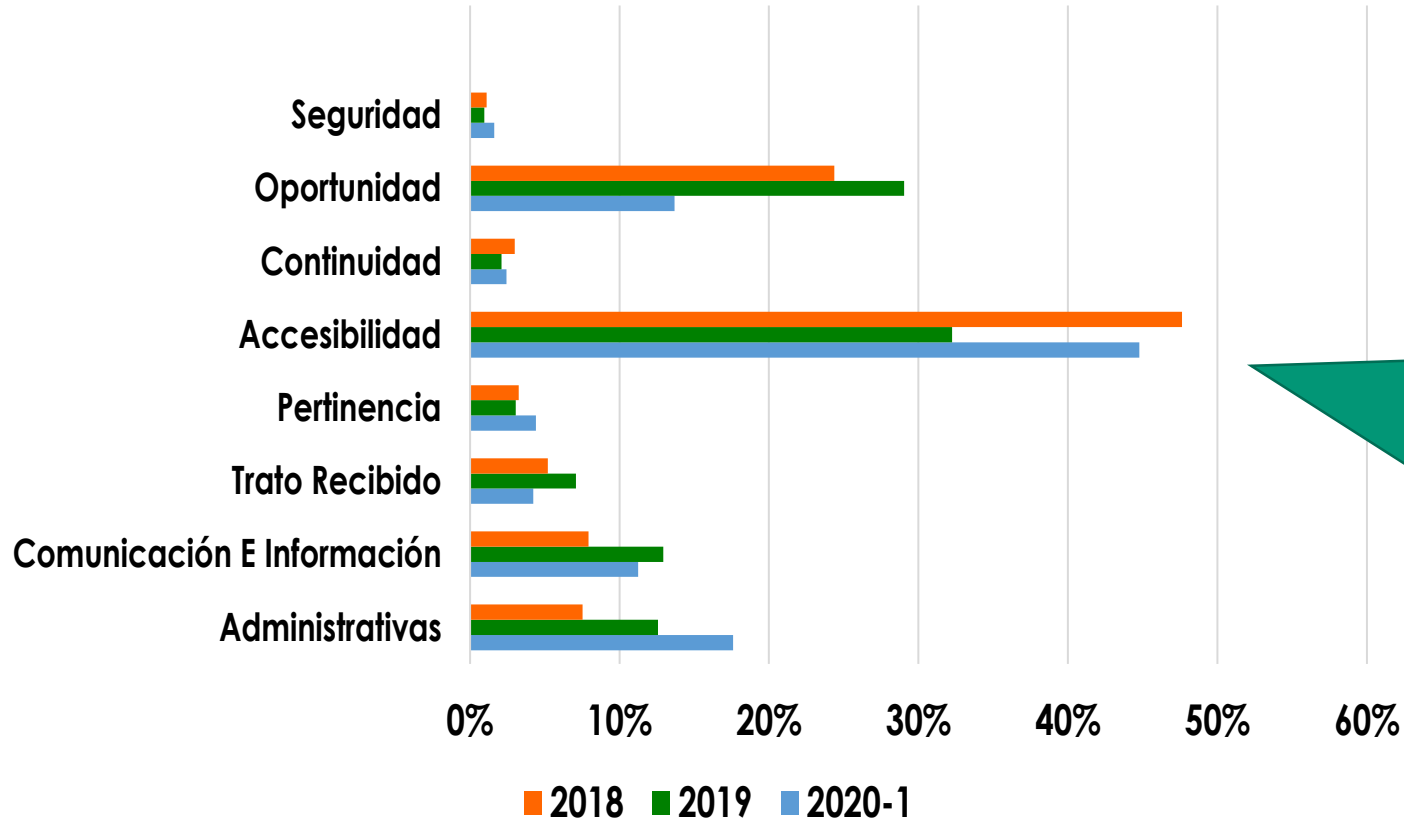


1.1 días

Durante las tres vigencias evaluadas se mantiene constante la proporcionalidad de estos hallazgos. Evidenciando que se debe fortalecer la eficacia de las acciones tomadas.

Comparativo Reclamos por Causa

Comparativo distribución Porcentual de los Reclamos por Tipo 2018-2019-2020-1

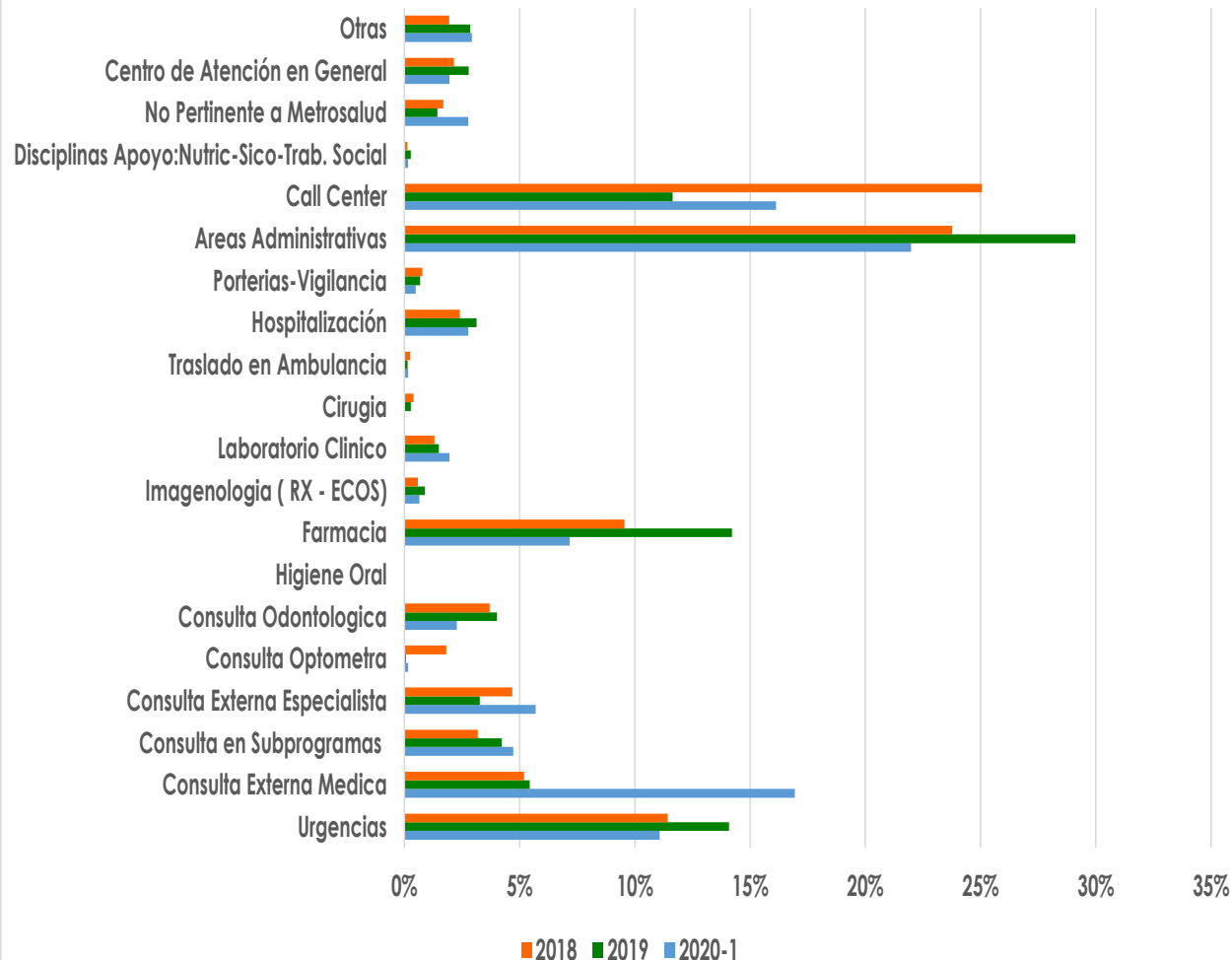


Durante las vigencias 2018, 2019 y 2020-1 los reclamos siguen siendo por las mismas causas: accesibilidad con un 45% y con un porcentaje importante aparece en la vigencia 2020-1 las áreas administrativas con un 18%, llama la atención la reducción de la oportunidad que pasa a un tercer lugar con un 14% frente a un 29% del año 2019, lo más probable causado por la reducción de las acciones presenciales durante el segundo trimestre del año.



Comparativo Reclamos por Área o Servicio

Comparativo Proporción de Reclamos por Servicio 2018-2019-2020-1



De acuerdo a las áreas implicadas en los reclamos continúan siendo el área administrativa la que presenta el mayor porcentaje con un 22% aunque presenta una leve reducción frente al 2019 que fue del 29%. Se destaca la aparición del servicio de consulta externa con un 17% frente a un 5% del año 2019, el call center mantiene su tercer lugar con el 16%, también se destaca la reducción en la proporción de reclamos de los servicios de urgencias y farmacia con un 11% y 7% respectivamente.



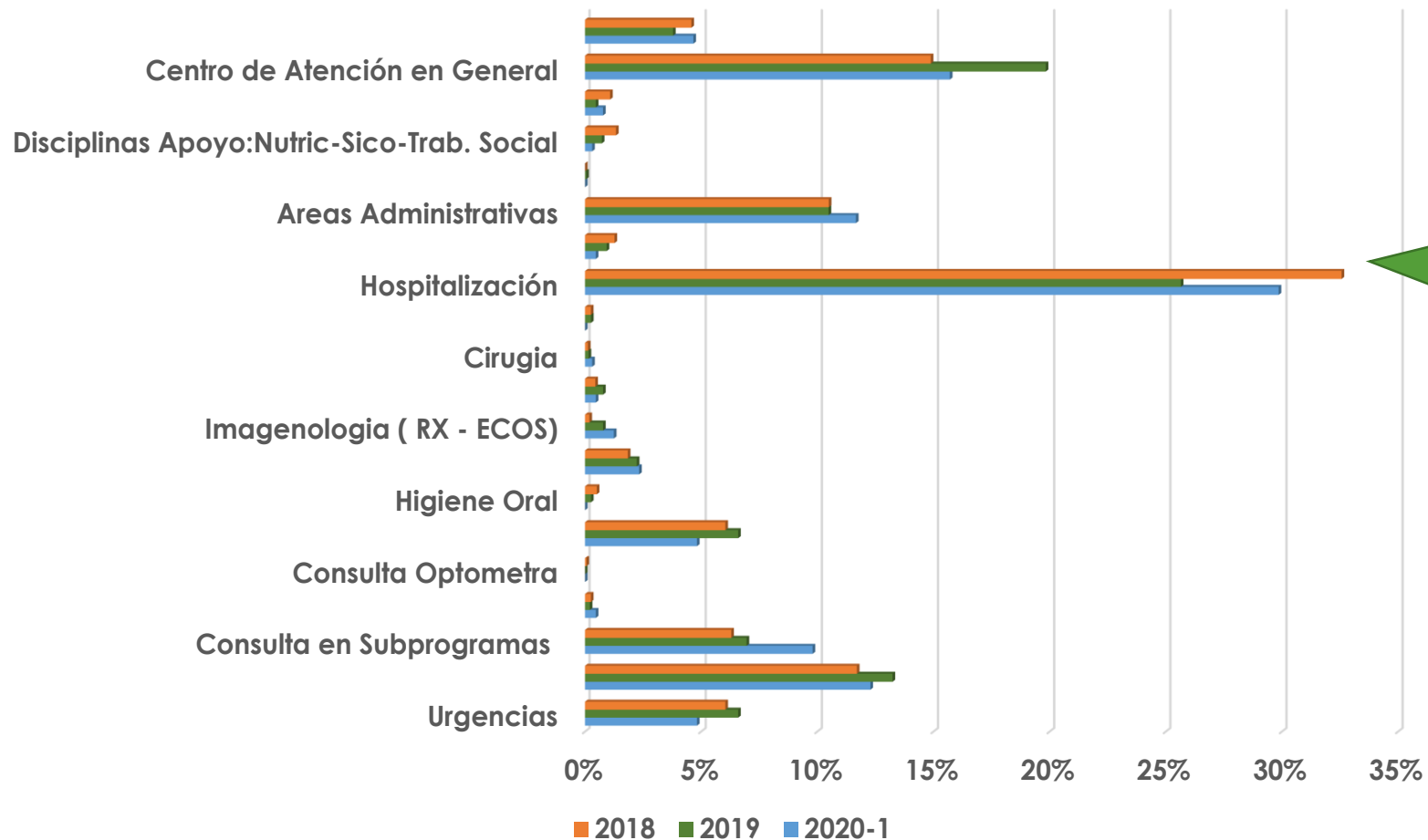


0,6 días

Durante las tres vigencias evaluadas se mantiene constante la proporcionalidad de estos hallazgos. Evidenciando que se debe fortalecer la eficacia de las acciones tomadas.

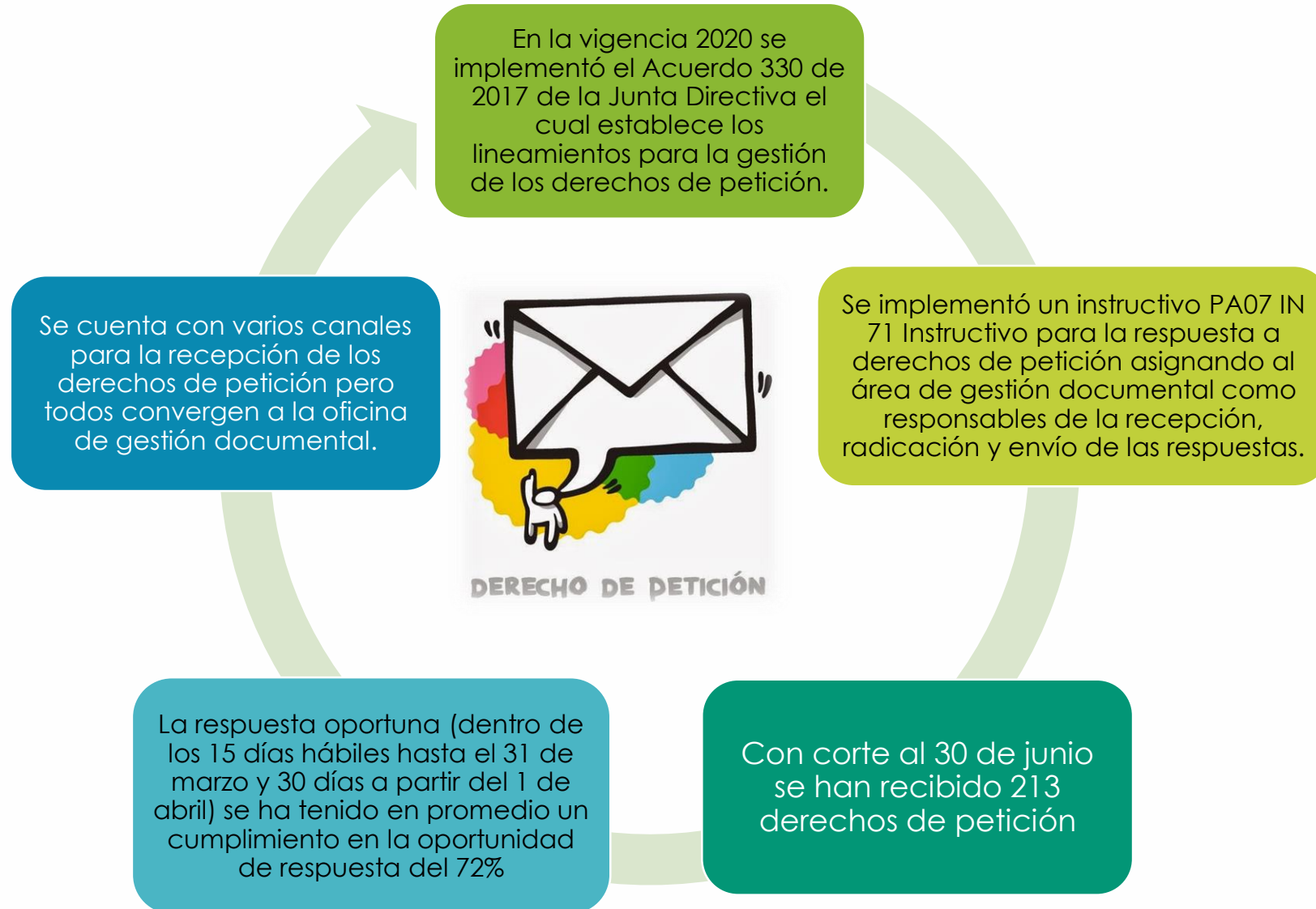
Reconocimientos por Área o Servicio

Comparativo Proporción de Reconocimientos por Servicio 2018-2020-1



En las tres vigencias evaluadas se mantiene el servicio de Hospitalización con el mayor número de reconocimientos con un 30%, seguido por toda la atención en general con un 16%





Evaluación de la Satisfacción del Usuario

METROSALUD	% SATISFACCION		
	2018	2019	2020-1
Urgencias	81%	85,1%	88,8%
Laboratorio	92%	89,0%	96,8%
Consulta Medica	92%	89,0%	95,4%
Cirugía	92%	89,6%	97,2%
Promoción y Prevención	94%	90,4%	97,3%
Farmacia	81%	91,2%	94,7%
Odontología	95%	91,2%	96,7%
Hospitalización	95%	92,2%	93,9%
Transporte Asistencial	96%	93,2%	94,5%
Ayudas Diagnosticas	94%	97,0%	95,6%
Partos	95%	100,0%	92,8%
Todos los Servicios	92,1%	91,3%	94,9%

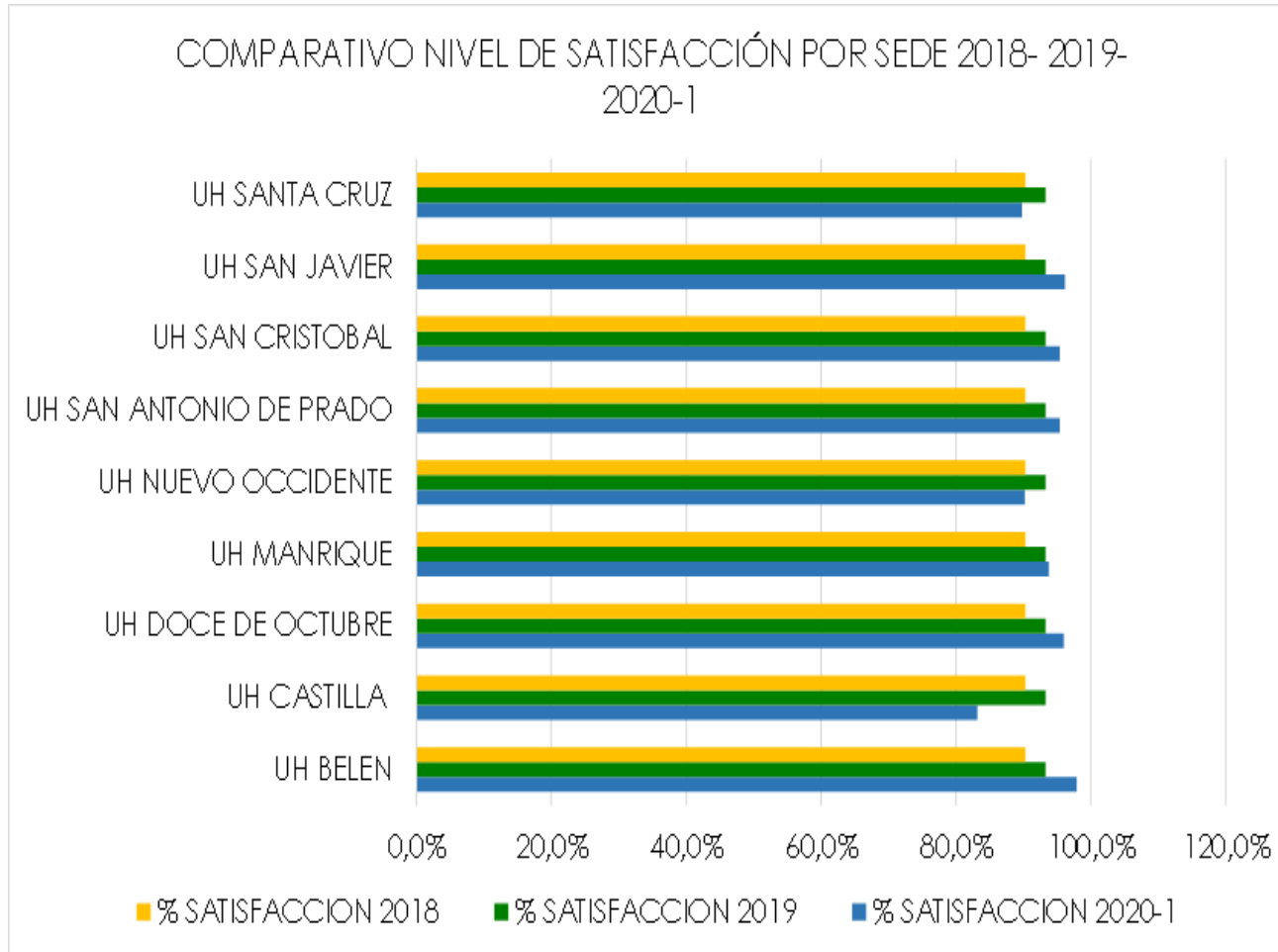
comparativo de los años 2018 a 2020-1. Se destaca el incremento de la satisfacción del usuario en promedio de todos los servicio del 94,9% frente al 91,3% del año 2019 superando la meta del 90%.

En la evaluación consolidada de todas las sedes en el 2020-1 solo el servicio de urgencias tiene una evaluación por debajo de la meta, pero muestra una tendencia positiva de mejoramiento con relación a los años 2018 y 2019.

“Recomendaría a otras personas el uso de nuestros servicios” en el Año 2020 -1 fue del 97,8% y el nivel de satisfacción con la información recibida Año 2020 fue del 96,6%



Comparativo Nivel de Satisfacción por Sede



Comparativo del nivel de satisfacción por sede de UH 2018 a 2020-1 muestra mejoramiento en la mayoría de las sedes excepto la UH Santa Cruz con un 89,8% y la UH de Castilla con 83,2%, frente a la meta del 90%

Se destacan las UH de Belén, doce de Octubre, San Antonio de Prado y San Cristóbal con todos sus servicios con niveles de satisfacción por encima del 90%.



- ✓ Se implementó la gestión de los derechos de petición definida en el Acuerdo de Junta Directiva 330 de 2017, para la recepción, radicación y trámite de todas las peticiones que lleguen a la entidad de manera que no queden sin trámite dentro de los tiempos legales establecidos.
- ✓ El motivo de quejas más frecuente en los tres años evaluados es por el trato dado a los usuarios por parte del personal, el cual según se ve reflejado en la información está afectando más servicios evidenciando que las acciones tomadas no han sido eficaces para impactar esta situación.
- ✓ La implementación de los lineamientos del MIPG frente al componente de atención al ciudadano va más allá de la gestión de las expresiones y la medición de la satisfacción del usuario, incluye además los componentes de participación comunitaria, servicio al ciudadano, participa en la gestión de trámites y rendición de cuentas.



- ✓ La evaluación de la gestión de las PQRSD presenta, para el periodo evaluado, de acuerdo con el instrumento gestión de peticiones quejas, reclamos y denuncias (PQRSD) diseñado por planeación nacional, un cumplimiento del 91% mejorando con relación al segundo semestre de 2019 que fue del 78%.
- ✓ La respuesta a los derechos de petición dentro de los 15 días hábiles se ha cumplido en el periodo 2020-1 en un 81% en promedio, incumpliendo la meta del 100%. A pesar que por efecto de la pandemia COVID-19 el plazo fue ampliado a 30 días hábiles.
- ✓ El grado de satisfacción de los usuarios en los diferentes servicios comparando los años 2018 a 2020-1 destaca el incremento de la satisfacción del usuario en todos los servicios pasando del 64% en el año 2019 al 95,6% en el 2020-1 superando la meta del 90%.



- ✓ Se destacan las UH de Belén, doce de Octubre, San Antonio de Prado y San Cristóbal, todos los servicios con niveles de satisfacción por encima del 90%.
- ✓ El Comité de ética hospitalaria continua activo al igual que las reuniones de la Asociación de usuarios cada mes.



Oficina Control Interno y Evaluación

Nicolas Albeiro Duque Cano

Jefe Oficina

Claudia Gonzalez Gonzalez

Profesional Especializado

