



## INFORME CONSOLIDADO SIAUC

### Escucha Activa Primer Bimestre 2017

<b>Objetivo</b>	Realizar monitoreo a las manifestaciones como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos que ingresan a la institución por parte de los servidores – usuarios, familia y comunidad- e ingresadas al aplicativo SAFIX en el primer bimestre del 2017.
<b>Fecha</b>	1 de enero al 28 de febrero de 2017
<b>Responsable</b>	Oficina de Participación Social
<b>Fuente</b>	Oficina de Sistemas de Información –SAFIX aplicativo Escucha Activa

La ESE Metrosalud en su estructura de procesos contiene el proceso de gestión de la participación Social, con el procedimiento de Escucha Activa del Sistema de Información y Atención al Usuario y al Ciudadano –SIAUC-, el cual tiene como objetivo “tramitar las manifestaciones interpuestas por los usuarios, familia y comunidad clasificadas como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos -PQRSR- en el aplicativo SAFIX de la Entidad”. En el primer bimestre de 2017 la ESE Metrosalud recibió **991** manifestaciones clasificadas de acuerdo a la normativa:

<b>SEDE: ESE METROSALUD</b>		
<b>INFORME ESCUCHA ACTIVA AÑO 2017: 1º BIMESTRE</b>		
<b>TIPO DE MANIFESTACIÓN</b>		
<b>TIPO DE MANIFESTACIÓN</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
QUEJA	141	14,2%
RECLAMOS	266	26,8%
SUGERENCIAS	48	4,8%
RECONOCIMIENTOS	207	20,9%
ORIENTACION	285	28,8%
PETICIONES	39	3,9%
OTROS-INSULTOS	5	0,5%
<b>TOTALES</b>	<b>991</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo SAFIX. Subgerencia Red de Servicios marzo de 2017

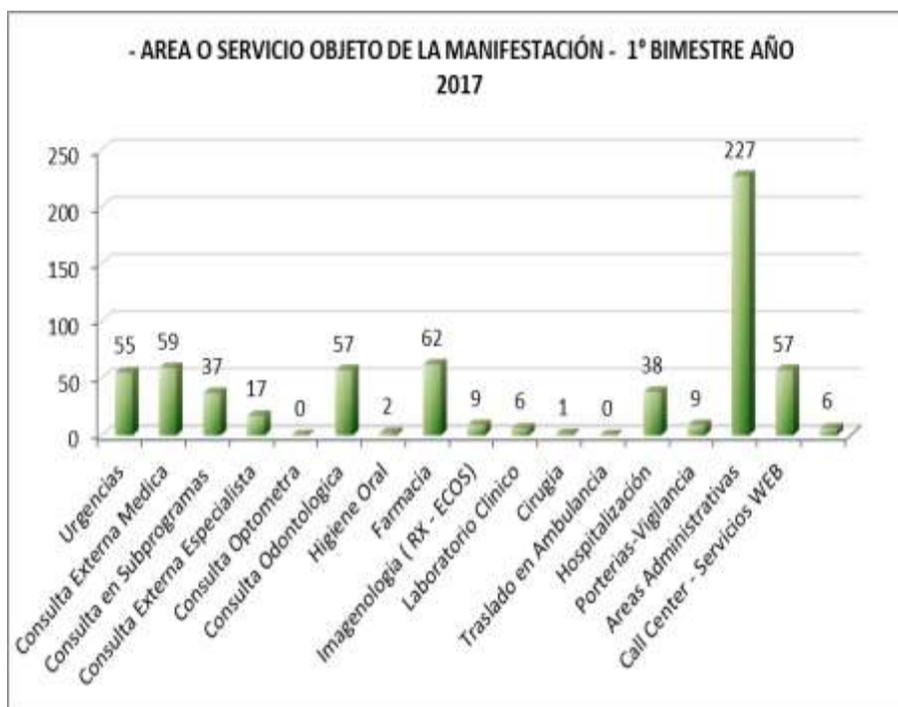
Las manifestaciones son objeto de análisis en el comité técnico de cada UPSS. Una vez se realiza el debido proceso con servicios o servidores implicados, se definen las acciones que permiten mejorar la prestación del servicio y se procede a dar respuesta al peticionario en un término no mayor a los 10 días siguientes a la fecha de recepción.

Las manifestaciones que refieren “orientación” ocupan el mayor porcentaje **28,8%** de la totalidad de las manifestaciones presentadas a la ESE. La mayoría de estas manifestaciones se relacionan con solicitud de información sobre afiliaciones al Sistema de salud, SISBEN, portabilidad, subsidios entre otros, los cuales no son pertinentes a Metrosalud, pero se registran porque se les brinda la información a los usuarios y se deriva la manifestación a la institución competente de la respuesta.



Frente al indicador “proporción de manifestaciones con respuesta antes de 10 días” se tiene una oportunidad de respuesta en el primer bimestre de 96%; de las 407 recibidas se respondieron oportunamente 389.

Las manifestaciones recibidas durante el año se presentaron en los siguientes servicios:



Como puede observarse el mayor número de manifestaciones se presentan en el área administrativa, algunas no competentes a Metrosalud con asuntos relacionados con Afiliaciones, Puntaje SISBEN, portabilidad, autorizaciones entre otras; las cuales se derivan a la entidad competente para trámite y respuesta final.

Las competentes a Metrosalud se les dan el mismo tratamiento que establece el procedimiento de Escucha Activa. Las principales causales de estas manifestaciones son por accesibilidad, continuidad, oportunidad; ante las que se plantean acciones de mejora como agendas abiertas, gestion con la EPS para autorizaciones, estrategias para reducir la inasistencia entre otras.

En el siguiente cuadro, se puede observar las causales de las **quejas** interpuestas por los usuarios, donde el **trato recibido** es el de mayor proporción con 76 casos equivalentes al 54% del total de quejas. En este aspecto se pretende impactar no solo con la continuidad de acciones de humanización sino que se diseñó y publicó la **CARTA DE TRATO DIGNO** en la página web link transparencia, la cual también se viene desplegando en toda la red de servicios.



**NUESTRA CARTA DE TRATO CIUDANO**

**Expectativas ciudadanas:**

Las actividades públicas y colaboradoras de la Empresa Social del Estado Metrosalud, concuerdan y convienen de la mano de esta Empresa como entidad prestadora de servicios de salud para mejorar de manera adecuada a las necesidades y expectativas de nuestros usuarios en materia de salud, mejoramos nuestro compromiso de garantizar sus derechos constitucionales y legales, y especialmente que en su relación con nosotros, reciben:

- En todo momento, cortesía y respeto con la comunidad, los usuarios de modo, y en general todos los usuarios con quienes tenemos relación, en ejecución de nuestras responsabilidades y funciones, en atención a disposiciones de ordenamiento jurídico. (Plan de Buen Trato y Respeto - Código de Ética y Buen Gobierno Metrosalud 2011)
- Una atención bajo los principios de humanización, eficiencia, eficacia, equidad y calidad, con atención fundamentada en el respeto por la dignidad de la vida.
- Servicios pertinentes, oportunos, seguros, oportunos y seguros.
- Facilitados para el ejercicio de sus derechos y deberes como usuarios de la ESE Metrosalud.
- Respuesta oportuna y pertinente a sus reclamaciones y reconocimientos sobre los servicios recibidos.
- Información clara y completa sobre nuestro portafolio de servicios y puntos de atención de nuestra red de servicios.

Para la efectividad de estos derechos, disponemos de oficinas conexas de atención que nos permiten interacción oportuna con usted:

- **CANAL ELECTRONICO:** página web: [www.metrosalud.gov.co](http://www.metrosalud.gov.co) o al 0019 se puede acceder los días de la semana, los horarios de atención del día. Al encontrar información general de la ESE Metrosalud en punto y manera de atención, los servicios de primer y segundo nivel, igualmente puede realizar o trámite de acceso a los especialistas, Pediceros, Guías, Psicólogos, Supervisores y Rehabilitadores reconocimientos de acuerdo a los servicios recibidos.

En esta página también puede encontrar información sobre algunos temas, respuesta a preguntas frecuentes sobre el proceso de atención, derechos y deberes, noticias e información de interés para el usuario de la salud.

**CANAL PRESENCIAL:** Disponemos en nuestros puntos de atención, ubicada geográficamente en todo el territorio municipal, ya como la ciudad o en zonas de nuestra red de atención; así como en los servicios de atención al usuario y recepción de sugerencias para presentar sus manifestaciones.



- **CANAL TELEFÓNICO:** Lo ofrecemos sobre temas de competencia de la ESE Metrosalud, en las líneas telefónicas publicadas en nuestra página web en el link punto de atención.
- **SÍDE PRINCIPAL:** 51 0700
- **LÍNEA NACIONAL GRATUITA:** 01800070100
- **REDES SOCIALES:** Nos pueden seguir internamente a través de las redes sociales, donde divulgamos información de interés relacionada con la salud.
  - Twitter: @Metrosalud
  - Facebook: Metrosalud
  - YouTube: Redes Metrosalud

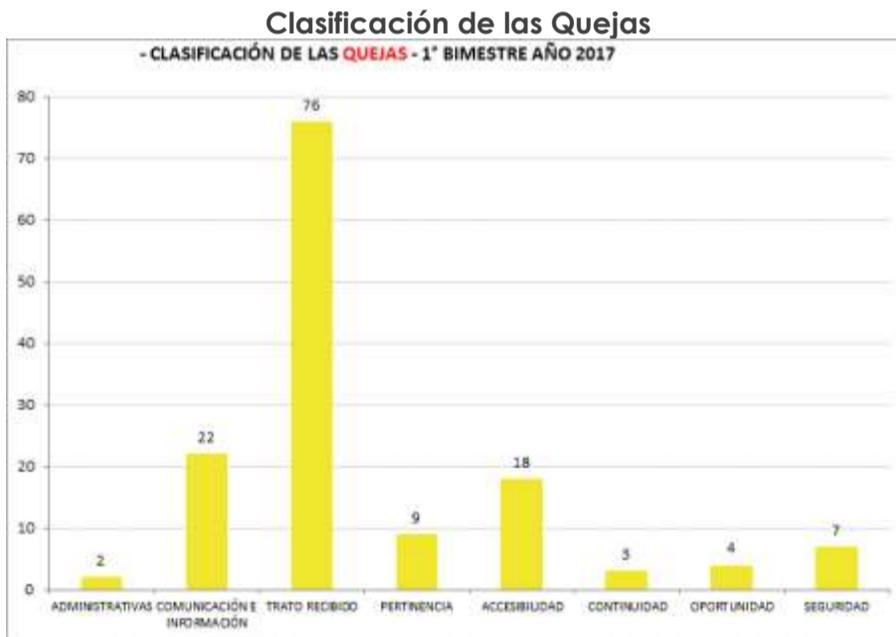
Atentamente,  
**RODRIGO ARIAS GALIÑO VILLAGAS**  
 Gerente

Oficina B Socioh - Carrera 82 N° 44-87  
 Medellín - Colombia

Oficina B Socioh - Carrera 82 N° 44-87  
 Medellín - Colombia

Las **fallas de comunicación e información** representan el 16% con 22 casos, lo que implica una intervención de mejora en el Plan interno de capacitación –PIC- actividades de comunicación asertiva, cultura organizacional y humanización.

Accesibilidad representa el 13%, haciendo referencia a la consecución de citas médicas, lo cual se ha venido corrigiendo con “asignación de citas médicas por página web” que la empresa implementó.



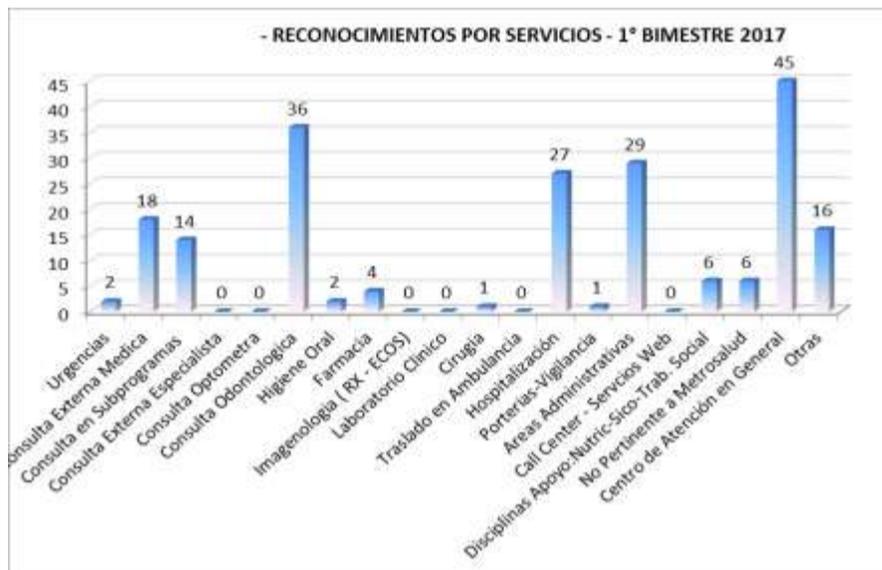
Fuente: Sistemas de Información – Escucha marzo de 2017

En cuanto a las manifestaciones clasificadas como **reclamos**, en el primer bimestre del año se recibieron 266 equivalente al 26.8% del total de las manifestaciones de este periodo, a las cuales se les dio respuesta en un promedio de 2.7 días. Del total de reclamos recibidos, se dejó de responder oportunamente 1 por falta de datos del destinatario. Los dos motivos más significativos en los reclamos fueron **accesibilidad** con un 39% y **oportunidad** con un 29%.



Con respecto a la satisfacción de los usuarios con la **respuesta recibida** a queja o reclamo, se obtuvo un resultado del 87.7% en el primer bimestre superando la meta programada 80%.

Nuestros usuarios también reconocen la calidad y calidez en la Prestación de los servicios, lo que se demuestra en las manifestaciones de reconocimiento y felicitaciones que hacen a los servicios:



Los servicios asistenciales destacados por los usuarios son Odontología, hospitalización y consulta externa médica; el Centro de Atención en General, áreas administrativas también suman en los reconocimientos que hacen los usuarios a la ESE Metrosalud. Es importante resaltar que estas manifestaciones tienen una tendencia favorable, no sólo para motivar al servidor, sino para la buena imagen institucional y la satisfacción de los usuarios.