



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DEL TRÁMITE DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS (PQRS-R).
PRIMER TRIMESTRE 2025**

**DR. JAVIER ANTONIO GUTIERREZ RODAS
SUBGERENCIA DE RED DE SERVICIOS**

**MARCELA LÒPEZ CABADIA
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
SUBGERENCIA RED DE SERVICIOS**

Mayo de 2025



Alcaldía de Medellín

Tabla de contenido

1. PRESENTACIÓN	3
2. OBJETIVO GENERAL	4
2.1. Objetivos Específicos	4
3. SEGUIMIENTO	4
4. MANIFESTACIONES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	5
5. CLASIFICACIÓN DE LAS MANIFESTACIONES	6
6. CAUSAS DE LAS MANIFESTACIONES	7
6.1. Causas De Insatisfacción	8
7. INDICADORES	10
7.1 Promedio de respuesta inicial al trámite de quejas y reclamos	10
7.2 Proporción de usuarios satisfechos con la respuesta recibida a su queja y/o reclamo.	11
8. ANALISIS	11
9. CONCLUSIONES	12
10. RECOMENDACIONES	12
10.1 Recomendaciones Control Interno y Evaluación	13

1. PRESENTACIÓN

De acuerdo con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

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, para el cumplimiento de la normativa vigente, sumado a que 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 y otros; 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.

2. OBJETIVO GENERAL

Resolver las manifestaciones PQRS presentados ante la Entidad, durante el primer trimestre del 2025, mediante el análisis de datos registrados en el Sistema de Información y Atención al usuario y al Ciudadano – SIAUC-, suministrados por la Oficina de Sistemas de información, 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 Enero, febrero y marzo de 2025.

2.1. Objetivos Específicos

- 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.
- Publicar informe en página web link transparencia.

3. SEGUIMIENTO

El presente informe corresponde al análisis de datos realizado sobre el documento electrónico denominado "ESCUCHA ACTIVA PRIMER TRIMESTRE ESE METROSALUD 2025", consultado en el visualizador de Datos Power Bi.

(<https://powerbi.microsoft.com/es-es/>)

Durante el periodo comprendido entre el 1° de Enero y el 31 de Marzo de 2025 se registraron **1979** 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 manifestaciones por cada uno de éstos se muestran a continuación en la siguiente tabla:

CANAL DE PRESENTACIÓN	CANTIDAD
BUZON PARA PQRS	919
CONEXIONES	441
CORREO ELECTRONICO	187
ESCRITO	46
REDES SOCIALES	150
TELEFONICA	1
ENCUESTA	1
WEB	234
TOTAL	1979

Fuente: Power BI, escucha activa 07/05/2025

Se evidencia que el canal más utilizado en el primer trimestre del 2025, es el Buzón de sugerencias, seguido por conexiones, que es el canal por el cual SAVIA SALUD escala las manifestaciones que reciben en su EPS pertinentes a Metrosalud.

4. MANIFESTACIONES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES

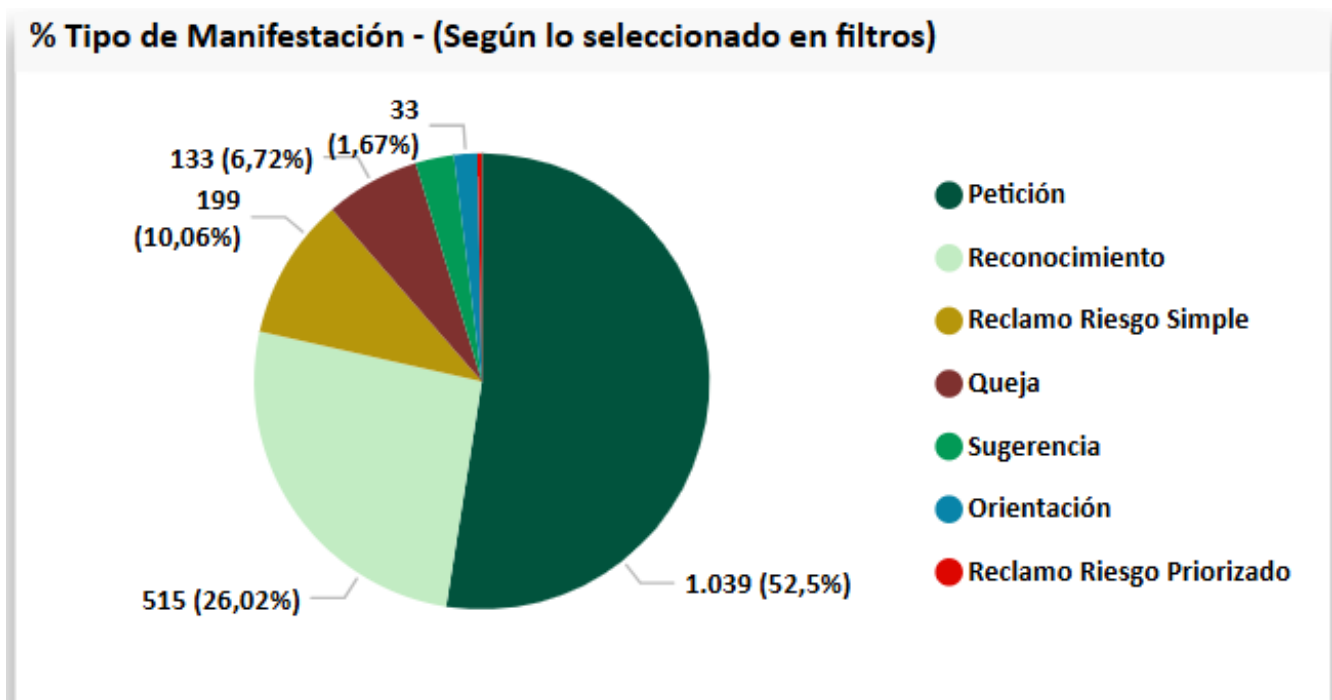
Del total de manifestaciones recepcionadas por los diferentes canales institucionales en el primer trimestre del 2025, se registraron 16 no pertinentes

a Metrosalud y fueron trasladadas por competencia a las entidades correspondientes.

Fuente: Safix, escucha activa 08 de Mayo de 2025.

5. CLASIFICACIÓN DE LAS MANIFESTACIONES

La siguiente grafica muestra las manifestaciones y su respectiva clasificación en el primer trimestre del 2025.



Solicitud	Cantidad
Orientación	33
Petición	1.039
Queja	133
Reclamo Riesgo Priorizado	6
Reclamo Riesgo Simple	199
Reconocimiento	515
Sugerencia	54
Total	1.979

Fuente: Power BI, escucha activa 07 de mayo 2025

Se evidencia que el mayor número de manifestaciones que ingresaron en el primer trimestre del 2025 fueron peticiones, seguido por los reconocimientos. Siendo muy positivo que el número de reconocimientos sea superior que las quejas y reclamos

6. CAUSAS DE LAS MANIFESTACIONES

Las principales causas de las manifestaciones en sus diferentes clasificaciones en el primer trimestre del 2025, se muestran a continuación:

Clasificación	Cantidad
Accesibilidad	1.050
Trato recibido	522
Comunicación e información	158
Administrativas	137
Oportunidad	70
Continuidad	19
Pertinencia	18
Extralimitación de Funciones	3
Seguridad	2
Total	1.979

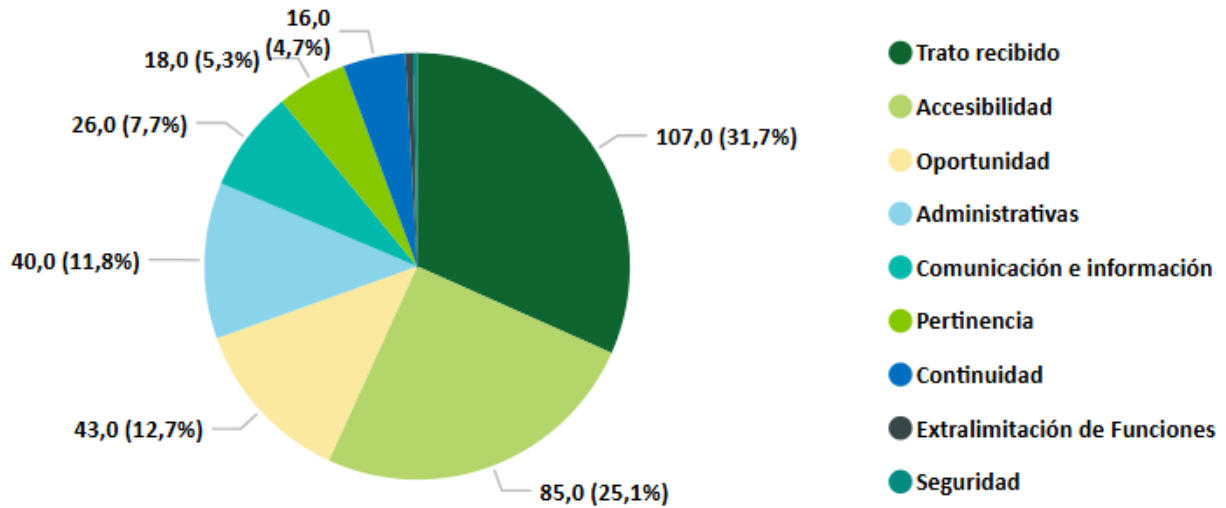
Se puede evidenciar que el mayor motivo de manifestación es la accesibilidad, seguido del trato recibido, esta última ligada a 515 reconocimientos que se tienen.

Fuente: Power BI, escucha activa 08 de mayo de 2025.

6.1. Causas De Insatisfacción

A continuación, se muestra las causas de insatisfacción en el primer trimestre del 2025, medidas en quejas y reclamos, recibidas en la institución, se evidencia que la mayoría son por trato recibido, seguido por accesibilidad, se deben de continuar realizando estrategias en pro de mejorar el trato digno y humanizado.

% Clasificación Causa de Quejas y Reclamos - ESE Metrosalud



Clasificación	Cantidad
Trato recibido	107
Accesibilidad	85
Oportunidad	43
Administrativas	40
Comunicación e información	26
Pertinencia	18
Continuidad	16
Extralimitación de Funciones	2
Seguridad	1
Total	338

Fuente: Power BI/ Safix 07 de mayo de 2025.

7. INDICADORES

7.1 Promedio de respuesta inicial al trámite de quejas y reclamos

Primer trimestre del 2025

2.47 días hábiles para reclamos

3.91 días hábiles para quejas

3.04 promedio general de quejas y reclamos

Fuente: Power BI 08 de mayo de 2025.

El indicador solo mide Quejas y Reclamos, los tiempos promedio son los adecuados, teniendo en cuenta que la mayoría de reclamos son de riesgo simple, no se tuvieron reclamos de riesgo vital durante este trimestre.

Los tiempos indicados para las respuestas son:

- Reclamos de riesgo simple 72 horas a partir de la fecha de radicación,
- Reclamos de riesgo priorizado no podrán superar el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas.
- Reclamos de riesgo vital resolver de manera inmediata y en todo caso no podrán superar el término máximo de veinticuatro (24) horas.
- Las demás manifestaciones de los usuarios externos, se resolverán durante los diez (10) días hábiles posteriores a su recepción institucional, garantizando la meta del indicador interno (proporción de manifestaciones con oportunidad de respuesta antes de 10 días hábiles) y la evaluación de la satisfacción con dicha respuesta.

7.2 Proporción de usuarios satisfechos con la respuesta recibida a su queja y/o reclamo.

Primer trimestre del 2025

93.6 %.

Fuente: Power BI grafica de indicadores 08 de mayo 2025

El indicador solo mide Quejas y Reclamos, desafortunadamente no se logra comunicación efectiva siempre, una cantidad considerable de usuarios no suministran contactos efectivos, no se logra comunicación o son manifestaciones anónimas, por lo cual no aplica indicar en el sistema que el usuario se encuentra satisfecho con la respuesta.

8. 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 conexiones, que es el canal por el cual SAVIA SALUD escala las manifestaciones que reciben en su EPS pertinentes a Metrosalud.

Por medio de la estrategia de divulgación de los canales oficiales para la gestión de PQRS, se ha logrado que los usuarios conozcan y se apropien de estos medios.

Se ha realizado socialización tanto a usuarios, Líderes de Savia Salud EPS, como en el equipo de técnicos operativos SIUAC, de los diferentes canales y rutas mediante las cuales los usuarios pueden tener mayor acceso a la asignación de citas.

9. CONCLUSIONES

Entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2024 como resultado de PQRS derivados de la prestación de los servicios en Salud, en toda nuestra red Hospitalaria, y según información registrada en el Sistema SAFIX, se recibieron 1979 manifestaciones, 515 de ellas son reconocimientos. Se vienen implementando estrategias que permiten la disminución de las quejas y reclamos.

Estrategias como:

- programas permanentes de capacitación y sensibilización, alineados con los objetivos estratégicos y los valores institucionales.
- Despliegue de instructivo de escucha activa, con sensibilización en trato humanizado.
- Mejoramiento constante del chat bot.
- Tener estrategias motivacionales como servidores de corazón y mail master, ha generado impacto positivo en los funcionarios, y ha permitido que se aumenten los reconocimientos.
- Seguimiento al cumplimiento de las respuestas y retroalimentaciones, por parte de jefes inmediatos.

10. RECOMENDACIONES

- Garantizar la disponibilidad suficiente de personal en las oficinas de todas las Unidades Hospitalarias, realizar contratación de técnico Operativo Siauc Doce de Octubre.

- Contratar a la profesional Universitaria de participación social, con el fin de que la Profesional del Siauc (Quien en el momento asume los dos cargos), pueda documentar, realizar seguimiento al cumplimiento de indicadores, poder acatar todas las recomendaciones de las auditorias y sobre todo pueda aportar en el mejoramiento continuo de la institución por medio de estrategias que permitan mejorar el trato digno y humanizado a los pacientes.
- Priorizar asignación de citas, programación de cirugías, entrega de medicamentos y otros servicios para PQRS y Tutelas.

10.1 Recomendaciones Control Interno y Evaluación

De acuerdo al informe (evaluación a la gestión de manifestaciones y resultados de la satisfacción del usuario, de control interno y evaluación) se tienen las siguientes importantes recomendaciones:

- Adecuar los espacios destinados a la atención de los usuarios en las Unidades Hospitalarias, conforme a los lineamientos establecidos en la Circular 008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, con el fin de cumplir con las condiciones requeridas y evitar posibles sanciones por parte del ente de vigilancia y control.
- Respuesta oportuna de las diferentes áreas y procesos de las PQRS, teniendo en cuenta que el incumplimiento se constituye en falta disciplinaria según la Ley 1755 de 2015.
- Fortalecer el desarrollo de las competencias y habilidades en la atención al usuario de los servidores de la ESE, a través de programas permanentes de capacitación y sensibilización, alineados con los objetivos estratégicos y los valores institucionales. Esto contribuirá a la creación de una cultura de servicio, orientada a lograr una prestación de servicios de salud

de calidad, que se traduzca en la satisfacción de los usuarios, sus familias y la comunidad en general.

	Nombre	Fecha
Proyectó:	Marcela López Cabadia Profesional Universitario SIAU	08/05/2024
Revisó Y Aprobó:	Dr. Javier Antonio Gutiérrez Rodas Subgerente de red de servicios	08/05/2024