



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DEL TRÁMITE DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS (PQRS-R).  
CUARTO TRIMESTRE 2024**

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

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

**Enero de 2025**



**Alcaldía de Medellín**

Tabla de contenido

<b>1. PRESENTACIÓN</b> .....	3
<b>2. OBJETIVO GENERAL</b> .....	4
<b>2.1. Objetivos Específicos</b> .....	4
<b>3. SEGUIMIENTO</b> .....	4
<b>4. MANIFESTACIONES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES</b> .....	5
<b>5. CLASIFICACIÓN DE LAS MANIFESTACIONES</b> .....	6
<b>6. CAUSAS DE LAS MANIFESTACIONES</b> .....	7
<b>6.1. Causas De Insatisfacción</b> .....	7
<b>7. INDICADORES</b> .....	9
<b>8. ANALISIS</b> .....	10
<b>9. CONCLUSIONES</b> .....	10
<b>10. RECOMENDACIONES</b> .....	11

## 1. 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, 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; 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 cuarto trimestre del 2024, 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 Octubre, Noviembre y Diciembre de 2024.

### 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 Metsosalud.
- 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 CUARTO TRIMESTRE ESE METROSALUD 2024", consultado en el visualizador de Datos Power Bi.

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

Durante el periodo comprendido entre el 1º de Octubre y el 31 de Diciembre de 2024 se registraron **1762** 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 a continuación en la siguiente tabla:

CANAL DE PRESENTACIÓN	CANTIDAD
BUZON PARA PQRS	1025
CONEXIONES	149
CORREO ELECTRONICO	288
ESCRITO	26
REDES SOCIALES	48
TELEFONICA	1
VERBAL	2
WEB	223
<b>TOTAL</b>	<b>1762</b>

Fuente: Power BI, escucha activa 17/01/2025

Se evidencia que el canal más utilizado en el cuarto trimestre del 2024, es el Buzón de sugerencias, seguido por el correo electrónico, por el cual nos ingresan manifestaciones de usuarios, entes territoriales, EPS, entre otros.

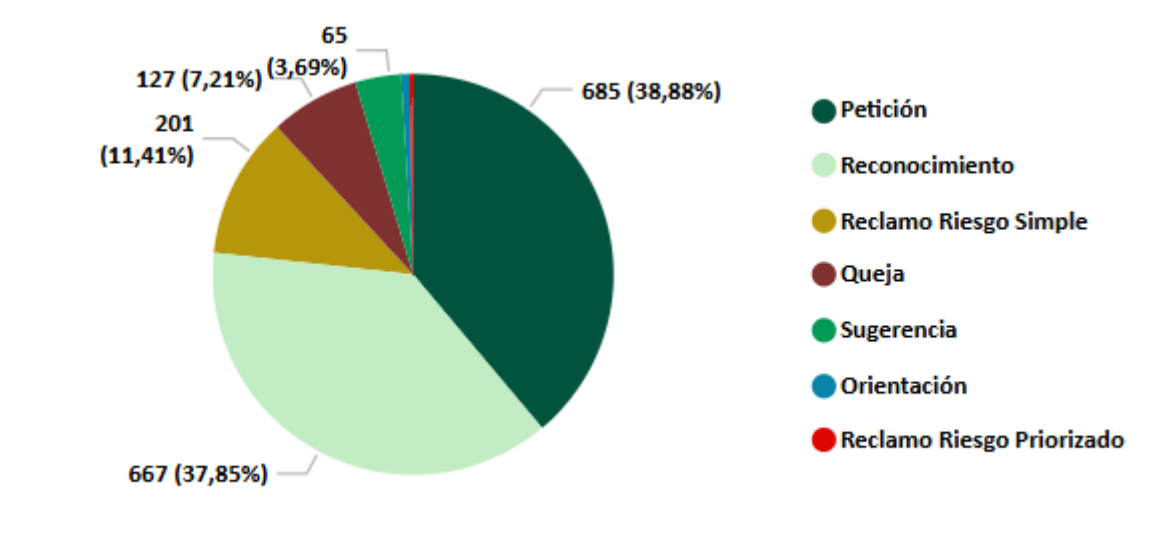
#### 4. MANIFESTACIONES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES

Del total de manifestaciones recepcionadas por los diferentes canales institucionales en el cuarto trimestre del 2024, se registraron **12** no pertinentes a Metrosalud y fueron trasladadas por competencia a las entidades correspondientes.

Fuente: Safix, escucha activa 17 de enero de 2025.

## 5. CLASIFICACIÓN DE LAS MANIFESTACIONES

La siguiente grafica muestra las manifestaciones y su respectiva clasificación en el cuarto trimestre del 2024.



Solicitudes por Tipo de Manifestación

Solicitud	Cantidad
Orientación	12
Petición	685
Queja	127
Reclamo Riesgo Priorizado	5
Reclamo Riesgo Simple	201
Reconocimiento	667
Sugerencia	65
<b>Total</b>	<b>1.762</b>

Fuente: Power BI, escucha activa 17 de enero de 2025.

Se evidencia que el mayor número de manifestaciones que ingresaron en el cuarto trimestre del 2024 fueron peticiones, seguido por los reconocimientos.

## 6. CAUSAS DE LAS MANIFESTACIONES

Las principales causas de las manifestaciones en sus diferentes clasificaciones en el cuarto trimestre del 2024, se muestran a continuación:

Clasificación Manifestaciones	
Clasificación	Cantidad
Trato recibido	758
Accesibilidad	724
Administrativas	118
Comunicación e información	69
Oportunidad	51
Pertinencia	23
Continuidad	15
Seguridad	3
Extralimitación de Funciones	1
<b>Total</b>	<b>1.762</b>

Se puede evidenciar que el mayor motivo de manifestación es el trato recibido, esto ligado a 667 reconocimientos que se tienen.

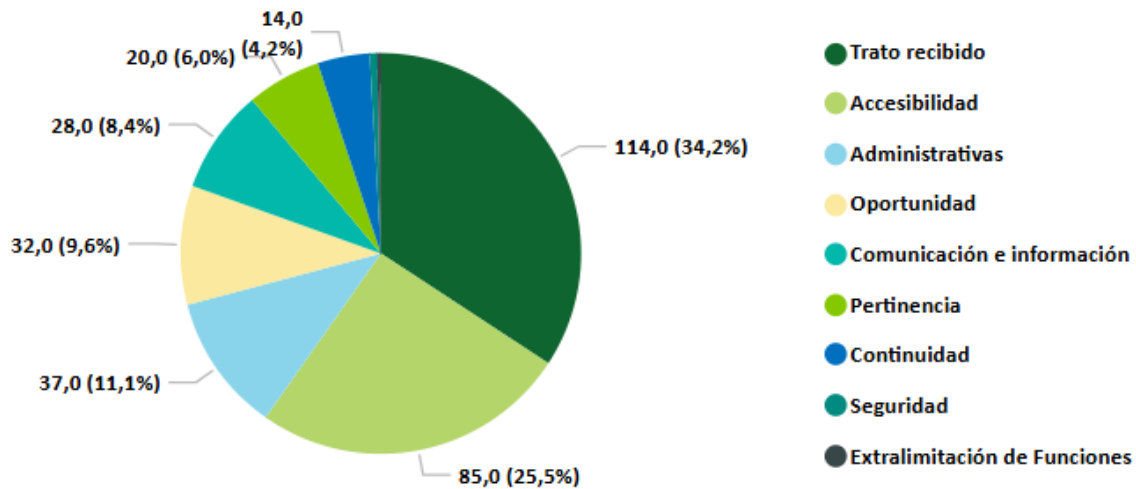
Fuente: Power BI, escucha activa 17 de enero de 2025.

### 6.1. Causas De Insatisfacción

A continuación, se muestra las causas de insatisfacción en el cuarto trimestre del 2024, 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**



**Número de casos por Queja Reclamo**

Clasificación _Queja_Reclamo	Cantidad
Accesibilidad	85
Administrativas	37
Comunicación e información	28
Continuidad	14
Extralimitación de Funciones	1
Oportunidad	32
Pertinencia	20
Seguridad	2
Trato recibido	114
<b>Total</b>	<b>333</b>

Fuente: Power BI/ Safix 17 de enero de 2025.

## 7. INDICADORES

### ***Promedio De Respuesta Inicial al Trámite De QUEJAS Y RECLAMOS, cuarto trimestre del 2024***

2.33 días hábiles para reclamos

4.05 días hábiles para quejas

#### **2.99 promedio general de quejas y reclamos**

Fuente: Power BI 17 de enero de 2025.

El indicador solo mide Quejas y Reclamos, se evidencia disminución del tiempo promedio de respuesta con relación al trimestre anterior.

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.

**Proporción de Usuarios Satisfechos con la Respuesta Recibida a su QUEJA Y/O RECLAMO, cuarto trimestre del 2024.**

**94.59 %.**

Fuente: Power BI grafica de indicadores 17 de enero de 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 correo electrónico.

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, Lideres 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 Octubre y el 31 de Diciembre 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

1762 manifestaciones, 667 de ellas son reconocimientos. Se vienen implementando estrategias que permiten la disminución de las quejas y reclamos.

Estrategias como:

- Capacitaciones de humanización
- 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.

## **10. RECOMENDACIONES**

- Realizar la contratación de los funcionarios técnicos operativos SIAUC, para completar el equipo y poder darle gestión a las PQRS de las Unidades de Belén y Doce de Octubre.
- Respuesta oportuna de las diferentes áreas y procesos de las PQRS, para lograr así el cumplimiento de indicadores y de réplica a nuestros usuarios.
- Priorizar asignación de citas de especialistas cuando no hay disponibilidad de agendas (espacios adicionales para PQRS y tutelas).
- Perfeccionar el trato Humanizado hacia los usuarios, trabajando desde la empatía y el respeto, basados en el mejoramiento continuo de los procesos, buscando siempre una atención con calidad.

	Nombre	Fecha
<b>Proyectó:</b>	Marcela López Cabadia Profesional Universitario SIAU	17/10/2024
<b>Revisó Y Aprobó:</b>	Dr. Javier Antonio Gutiérrez Rodas Subgerente de red de servicios	17/10/2024