

SERVICIO AL CIUDADANO CUARTO INFORME TRIMESTRAL AÑO 2024

1. SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO –SIAU-

Dando cumplimiento a la Ley 190 de 1995 “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.”; Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”* CAPÍTULO VI POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y PEDAGÓGICAS, ARTÍCULO 73. “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”; Decreto 2232 de 1995 “por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.” Artículos 7 y 9; Ley 100 de 1993 “Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones”; Decreto 1757 de 1994 “por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto-ley 1298 de 1994.”; Circular 008 de septiembre de 2018 “por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007.”; Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.

Assbasalud cuenta con un proceso de sistema de información y atención al usuario -SIAU- en cual se recepciona, a través de diferentes medios las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos tanto de usuarios, como del talento humano de la institución.

Estas además de ser recepcionadas, son analizadas y remitidas a cada líder de proceso según corresponda para su investigación, gestión y/o plan de mejoramiento a que dé lugar. Una vez se investiga, se tramita y se obtiene una respuesta se elabora el oficio el cual se le hace llegar al peticionario.

Luego del proceso anterior, se hace una clasificación del PQRSR interno y externo.

Se hace referencia al cliente interno cuando el PQRSR es interpuesto por un colaborador de la entidad y cliente externo cuando es un usuario quien instaura el PQRSR.

Seguidamente se clasifica los PQRSR, por cada centro donde se origina, por el proceso al que pertenece, y atributo de calidad que se afecta, para que el líder del área encargado de brindar respuesta tenga la mayor cantidad de detalles posibles, para que así dicha respuesta sea eficiente y genere impacto de acuerdo al motivo de cada caso.

A continuación encontrará información del primer, segundo, tercer y cuarto trimestre del año 2024.

CLIENTE	PQRSR	TRIM I		TRIM II		TRIM III		TRIM IV		TOTAL AÑO 2024	
		CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%		
EXTERNO	PETICION	90	52,3%	46	22,6%	49	39%	25	30,49	210	35,90
	QUEJA	45	26,2%	62	30,3%	41	32%	38	46,34	186	31,79
	RECLAMO	23	13,3%	5	2,2%	1	0,8%	0	0,00	29	4,96
	RECONOCIMIENTO	9	5,3%	89	43,6%	28	22%	18	21,95	144	24,62
	SUGERENCIA	5	2,9%	3	1,3%	7	6%	1	1,22	16	2,74
	TOTAL	172	100%	205	100%	126	100%	82	100%	585	100%
INTERNO	QUEJA	5	100%	4	100%	4	100%	1	100%	14	100%
	TOTAL	5	100%	4	100%	4	100%	1	100%	14	100%

Fuente: Sistema de Información, SERVICLIENTE, DIME.

Como se observa en la tabla, para el cuarto trimestre el porcentaje más alto es de **46,34%** para el ítem de **quejas**, estas se han incrementado, entre otros motivos, por las largas filas en laboratorio, debido a la contingencia que atraviesa Assbasalud ESE que nos llevó a centralizar la toma de muestras solo en el Centro Piloto y adicionalmente por el acceso a citas médicas y odontológicas; en segundo lugar están las **peticiones** con **30,49%** las cuales se han tramitado de manera oportuna, analizando cada una de ellas y brindando respuestas efectivas; seguido de los **reconocimientos** con **21,95%** cuya información fue confirmada desde el SIAU a través de llamadas telefónicas, lo que demuestra la calidad de los procesos que se llevan a cabo en Assbasalud ESE; seguido de las **sugerencias** con **1,22%** y los **reclamos** con **0,0%**.

De un total de 82 PQRSR recepcionadas en el cuarto trimestre del año 2024 el 100% se encuentran resueltas y cerradas.

Para el cuarto trimestre el promedio de tiempo de respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos, es de 10 días.

ATRIBUTO	TRIM I		TRIM II		TRIM III		TRIM IV		TOTAL AÑO 2024	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%		
ACCESO	7	15,5%	8	12,9%	65	50%	38	46,34	118	33%
COMPETENCIA TÉCNICA	4	8,8%	7	11,2%	31	23,8%	23	28,05	65	18%
INFORMACIÓN	3	6,6%	6	9,6%	7	5,3%	6	7,32	22	6%
INFRAESTRUCTURA	1	2,2%	1	1,6%	0	0,0%	0	0,00	2	0,8%
OPORTUNIDAD	13	28,8%	14	22,5%	6	4,6%	5	6,10	38	15%
OTRO	1	2,2%	0	0%	4	3%	0	0,00	5	2%
TRATO	16	35,5%	26	41,9%	17	13%	10	12,20	69	25%
TOTAL	45	100%	62	100%	130	100%	82	100%	319	100%

Fuente: Sistema de Información, SERVICLIENTE, DIME.

En cuanto a los atributos, en el cuarto trimestre el mayor número de PQRSR se presentó por **Acceso**.

Se ha brindado atención a los usuarios personalizada y a través de los diferentes canales de información como Llamadas, Whatsapp y correo electrónico, así:

MEDIO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
LLAMADA	743	475	236
WHATSAPP	156	125	86
CORREO ELECTRONICO	675	453	314
TOTAL	1574	1053	636

Se evidencia que gracias a las diferentes reuniones que se han sostenido con los enlaces de Nueva EPS, para el cuarto trimestre se puede evidenciar que la cantidad de desmontes ha disminuido.

En el cuarto trimestre 2024 tuvimos que solicitar el desmonte a la Nueva EPS, vía correo electrónico de las siguientes PQRSR:

	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Solicitud desmonte	9	2	1
	TOTAL		12

2. VERIFICACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS A TRAVES DE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS:

El registro de los buzones de sugerencias, califica los siguientes atributos de calidad:

- AMABILIDAD
- OPORTUNIDAD
- DISPOSICION DEL PERSONAL
- INFORMACIÓN RECIBIDA
- CALIDAD DEL SERVICIO
- COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES

	AMABILIDAD		OPORTUNIDAD		DISPOSICIÓN DEL PERSONAL		INFORMACIÓN RECIBIDA		CALIDAD DEL SERVICIO		COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES		TOTAL	
	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%
EXCELENTE	14	73,7	13	68,4	13	68,4	13	68,4	14	73,7	13	68,4	80	70,2
BUENO	2	10,5	4	21,1	3	15,8	4	21,1	5	26,3	5	26,3	23	20,2
REGULAR	1	5,3	1	5,3	3	15,8	2	10,5	0	0	1	5,3	8	7,0
MALO	1	5,3	1	5,3	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1,8
MUY MALO	1	5,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,9
TOTAL	19	100%	19	100%	19	100%	19	100%	19	100%	19	100%	114	100%

Fuente: Tabulación de formatos de buzón de sugerencias

En el cuarto trimestre 2024, en diferentes puntos de atención se recibieron hasta 19 formatos de buzones de sugerencias en los que los usuarios calificaron la atención que les fue brindada bajo características específicas: la amabilidad, la oportunidad, la disposición del personal, la información recibida, la calidad del servicio y la comodidad de las instalaciones, consiguiendo un porcentaje de **“excelente” en 70,2%** a nivel general en los atributos calificados, siendo mejor calificadas las variables de **“amabilidad” y “calidad del servicio”**.

3. PARTICIPACION INSTITUCIONAL EN SALUD

	NOMBRE ACTIVIDAD	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV	TOTAL
ASOCIACIÓN DE USUARIOS	REUNIÓN	2	3	3	3	11
	SESIONES CHAT WHASTAPP	12	13	12	10	47
	TEMAS SOCIALIZADOS	24	23	22	37	106
	INFORMACIÓN AL INSTANTE					
COMITÉ DE ÉTICA	REUNIÓN	3	3	3	2	11
VEEDURÍAS	VEEDURÍA CIUDADANA	0	1	0	1	2
RENDICIÓN DE CUENTAS	AUDIENCIA RdC	0	1	0	0	1

Fuente: archivo de actas

4. GESTION DE TRABAJO SOCIAL EN CLINICAS

En cuanto a los trámites realizados desde el SIAU para las Clínicas de la Enea y San Cayetano son: activación de usuarios, gestión de casos sociales para fallecidos e infancia y adolescencia, entre otros.

5. VENTANILLA PREFERENCIAL

QUIEN SOLICITA	CANTIDAD DE SOLICITUDES
ALCALDÍA	15
CORREO ELECTRÓNICO	1
NIÑOS DE LOS ANDES	1
NUEVA EPS	32
HOGAR PARCERITOS	1
PERSONAL	116
WHATSAPP	13
ZAGALES	21
TELFÓNICO	100
TOTAL	300

Fuente: tabla de relación de citas asignadas a través de la Oficina de Servicio al Cliente

Para este cuarto trimestre es notorio el incremento de solicitudes de citas a través de la ventanilla preferencial, personalmente se acercaron 116 personas con requerimiento de citas, 100 solicitudes de citas a través de llamadas telefónicas y 32 solicitudes de Nueva EPS; para un total de 300 solicitudes.

De igual forma en cumplimiento a las circular 000001 de 2014 y circular 000004 de 2015 de la Superintendencia Nacional de Salud; desde la Oficina de Atención al Usuario se gestiona a través del Call Center citas a la población adulta mayor a través de la Ventanilla de Atención Preferencial.

Atentamente,

Nataly Monsalve O.

Nataly Monsalve Orozco

Profesional Universitaria SIAU

