

**SERVICIO AL CIUDADANO
TERCER INFORME TRIMESTRAL
AÑO 2022**

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

Dando cumplimiento a la Ley 190 de 1995: Ley 1474 de 2011, Artículo 73: De los sistemas de quejas y reclamos en las Entidades Públicas. Decreto 2232 de 1995. Artículos 7 y 9: Reglamentación del Sistema de quejas y reclamos. Ley 100 de 1993: Decreto 159: Garantías de los afiliados Decreto 198 y 200: De los usuarios Decreto 1757 de 1994: Artículos 3 y 6: Formas de participación ciudadana, servicios de atención al usuario. Directiva Presidencial 05 de 1995: de las Dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver en las entidades públicas. Circular 008 de septiembre de 2018, decreto 2641 de 2012. La oficina de servicio al ciudadano cuenta con un proceso de sistema de información y atención al usuario -SIAU- en cual se receptionan a través de diferentes medios las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos y denuncias de los ciudadanos interno y externo.

Estas además de ser receptionadas, son analizadas y remitidas a cada líder de proceso según corresponda para su investigación, y/o planes 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 PQRSRD ciudadano interno y externo.

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

Seguidamente se clasifica los PQRSRD, por centros donde se origina, proceso al que pertenece, y atributo de calidad que se afecta.

		PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS								TOTAL AÑO 2022	
		TRIM I		TRIM II		TRIM III		TRIM IV			
CIUDADANO	PQRSRD	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
	PETICION	524	76,05	503	80,61	315	63,00				
	QUEJA	64	9,29	91	14,58	89	17,80				
EXTERNO	RECONOCIMIENTO	93	13,50	22	3,53	89	17,80				
	SUGERENCIA	8	1,16	5	0,80	6	1,20				
	DERECHO DE PETICIÓN	0	0,00	3	0,48	1	0,20				
TOTAL		689	100,00	624	100,00	500	100,00				
INTERNO	QUEJA	1	100	1	100	0	0				
TOTAL		1	100	1	100	0	0				

Fuente: Sistema de Información, SERVICIENTE, DIME.



Como se observa en la tabla el 63.00% de los casos que se recibieron corresponden a peticiones, lo que demuestra la confianza que la ciudadanía ha depositado en la entidad y al Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU. En segundo lugar están las quejas con 17.80% y el 17.80% fueron reconocimientos o felicitaciones que los ciudadanos han realizado por el buen servicio que consideran la entidad les ha prestado en los diferentes servicios.

De un total de 500 casos recepcionados de ciudadanos externos en el tercer trimestre 2022 el 98.02% se encuentra resuelto y cerrado.

El promedio de tiempo de respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos, tanto de cliente interno como externo estuvo en el primer trimestre en **2.9 días**.

ATRIBUTO	QUEJAS POR ATRIBUTO DE CALIDAD									
	TRIM I		TRIM II		TRIM III		TRIM IV		TOTAL AÑO 2022	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
OPORTUNIC	15	23,44	32	35,16	32	35,96				
TRATO	24	37,50	16	17,58	23	25,84				
ACCESO	13	20,31	19	20,88	15	16,85				
COMPETENI	3	4,69	1	1,10	5	5,62				
INFORMACI	9	14,06	18	19,78	7	7,87				
INFRAESTRL	0	0,00	4	4,40	6	6,74				
OTRO	0	0,00	1	1,10	1	1,12				
TOTAL	64	100,00	91	100,00	89	100,00				

Fuente: Sistema de Información, SERVICLIENTE, DIME.

El mayor número de quejas se presentó por oportunidad en lo relacionado especialmente a tiempos de espera.

Para atender las medidas preventivas decretadas por el Gobierno Nacional por COVID -19 se fortaleció el servicio de atención a los usuarios a través de las diferentes tecnologías de información como página web, correo electrónico, entre otros.

	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		
	TRIM I	TRIM II	TRIM III
INFORME	9	37	52
ORIENTACION AL USUARIO	8	12	2
ORDEN DE SEGUNDO NIVEL	0	2	0
RESULTADOS DE EXAMENES	0	1	0
TOTAL	17	52	54

Es importante aclarar que debido a que la Nueva EPS, le ha venido cargando a Assbasalud quejas (43 en el tercer trimestre) que no corresponden a Assbasalud, estas se han radicado con peticiones de información para poder generar la



respectiva respuesta a Nueva EPS y solicitar los **desmontes** a fin de que no se afecta la calificación que le da la EPS a Assbasalud mes a mes, pues de no realizarse dicha gestión en el término establecido por ellos no realizan el **desmonte** y la queja quedara oficialmente con cargue a la entidad, afectándose la calificación.

En las diferentes reuniones que se han sostenido con la Nueva EPS, se ha solicitado que antes de cargar la queja realizaran la respectiva verificación, ya que esto implica adicionalmente un desgaste institucional, sin embargo a la fecha aún se continúan presentando dichas situaciones.

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 (A)

OPORTUNIDAD (O)

DISPOSICION DEL PERSONAL (D)

INFORMACION RECIBIDA (I)

CALIDAD DEL SERVICIO (C de S)

COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES (C de las I)

SATISFACCION A TRAVES DE BUZONES DE SUGERENCIAS															
		Amabilidad		Oportunidad		Disposicion del Personal		Información		Calidad del Servicio		Comodidad de las instalacione		TOTAL	
		Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
TRIM I	EXCELENTE/BUEN	265	97,43	252	97,67	259	97,74	260	97,74	263	98,13	256	97,34	1555	97,68
	REGULAR	2	0,74	0	0,00	1	0,38	1	0,38	0	0,00	5	1,90	9	0,57
	MALO/MUY MALC	5	1,84	6	2,33	5	1,89	5	1,88	5	1,87	2	0,76	28	1,76
	TOTAL	272	100	258	100	265	100	266	100	268	100	263	100	1592	100
TRIM II	EXCELENTE/BUEN	260	96,30	250	95,42	258	96,63	258	96,63	260	96,65	257	96,98	1543	96,44
	REGULAR	1	0,37	6	2,29	1	0,37	3	1,12	3	1,12	4	1,51	18	1,13
	MALO/MUY MALC	9	3,33	6	2,29	8	3,00	6	2,25	6	2,23	4	1,51	39	2,44
	TOTAL	270	100	262	100	267	100	267	100	269	100	265	100	1600	100
TRIM III	EXCELENTE/BUEN	241	93,41	220	91,67	217	90,42	224	93,33	223	90,28	223	92,53	1348	91,95
	REGULAR	5	1,94	3	1,25	7	2,92	5	2,08	4	1,62	3	1,24	27	1,84
	MALO/MUY MALC	12	4,65	17	7,08	16	6,67	11	4,58	20	8,10	15	6,22	91	6,21
	TOTAL	258	100	240	100	240	100	240	100	247	100	241	100	1466	100

Fuente: Tabulación de formatos de buzón de sugerencias

En diferentes puntos de atención se recibieron 276 formatos de buzones de sugerencias en los que los usuarios promediando los resultados, calificaron la amabilidad, la oportunidad, la disposición del personal, la información recibida, la calidad del servicio y la comodidad de las instalaciones como **“excelente”** en **91.95%** siendo mejor calificada la variable de **“amabilidad”**.



Así mismo se pregunta si el usuario recibió información sobre deberes y derechos en salud, encontrándose el siguiente resultado:

RECIBIO EDUCACION EN DEBERES Y DERECHOS EN SALUD						
	TRIM I		TRIM II		TRIM III	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
SI	212	95,50	247	98,02	181	80,09
NO	10	4,50	5	1,98	45	19,91
TOTAL	222	100	252	100	226	100

Fuente: Tabulación de formatos de buzón de sugerencias

Desde el comité de ética y con la estrategia de comunicaciones, se viene socializando de forma continua los deberes y derechos en salud de los usuarios.

3. SENSIBILIZACION PEDAGOGICA A LOS USUARIOS INASISTENTES A CITAS PROGRAMADAS

Para el tercer trimestre del año 2022 del total de las citas asignadas (23.405), el 29.22% no asistió, se continuará reforzando los deberes en salud de los usuarios entre los cuales está cancelar oportunamente las citas en caso de no poder asistir.

	TRIM I	TRIM II	TRIM III
CITAS ASIGNADAS	30239	28051	23405
CITAS CANCELADAS POR EL USUARIO	2665	1184	2952

Fuente: Reporte Serviciante

A partir de las actividades educativas, se ha ido concientizando al usuario para que cancele las citas a las cuales no va a asistir, y este espacio sea aprovechado por otras personas.

SENSIBILIZACIÓN PEDAGOGICA A LOS INASISTENTES			
	TRIM I	TRIM II	TRIM III
REGISTRO DE SENSIBILIZACION	1056	1150	1250
USUARIOS REINCIDENTE	91	86	106
USUARIOS INASISTENTES A CITAS	4684	6624	6841



4. PARTICIPACION INSTITUCIONAL EN SALUD

PARTICIPACIÓN INSTITUCIONAL						
TIPO DE PARTICIPACION	Nombre de la actividad	Número de actividades				Total año 2022
		TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV	
Actividades de Asociación de usuarios	Asociación de usuarios Actas	5	3	3		11
	Sesiones chat WhatsApp	14	11	9		34
	Reuniones Presenciales	0	0	2		2
	Temas socializados información al instante	98	61	52		211
Ética	Comité de Ética Actas	3	3	3		9
Disciplinario	Informes Oficina Disciplinario	3	3	3		9
Veedurías	Veeduría Ciudadana	1	2	0		3
Rendición de Cuentas	Audiencia de RdC	0	1	0		
	Foro Rdc (Un café con el Gerente)	0	0	1		
Total		124	83	72	0	279

Fuente: archivo de actas

Con el fin de atender las medidas preventivas por CORONAVIRUS COVID – 19 se retomó las reuniones presenciales con un número reducido de personas, y se continúa con la virtualidad a través de grupo WhatsApp de Asociación de usuarios

La utilización de estos medios tecnológico de información se ajusta a la política de participación social en salud, promoviendo y permitiendo la participación e interacción con la comunidad, brindando información de interés y recibiendo y atendiendo las inquietudes de la comunidad.

5. GESTION DE TRABAJO SOCIAL EN CLINICAS / ATENCION PSICOSOCIAL

	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV
AFILIACION Y/O VINCULACION	135	128	148	
SEGUIMIENTO - REINTEGRO y/o CONTACTO FAMILIAR	78	78	28	
REMISIONES INTERINSTITUCIONALES	25	32	25	
TRAMITE HOGAR	2	6	3	
TOTAL	240	244	204	0

Fuente: tabla de relación de casos en clínicas por trabajo social

De los trámites que más se realizaron por trabajo social fueron las afiliaciones y/o vinculaciones con 148 gestiones.



COSTO DE LOS PACIENTES INTERVENIDOS POR TRABAJO SOCIAL EN CLINICAS			
	TRIM I	TRIM II	TRIM III
No DE CASOS	192	174	193
COSTOS	\$ 40.516.433	\$ 39.726.802	\$ 60.042.996

GESTIONES	TRIM I	TRIM II	TRIM III
Casos sociales	192	174	193
Gestiones casos sociales	240		72
Apertura de buzón de sugerencia	52	50	54
Seguimientos post hospitalarios	49	41	31
Educación en deberes y derechos	140	103	129
Rondas en salas de espera	48	60	65
Rondas en facturación	48	60	43
Gestión de donación de ropa clínica centro piloto y gestión de donación de pañales para las clínicas enea, centro piloto	55	3	2
Campaña Humanización	2	3	5
Participación en comité de pólvora	1	0	0
Asistencia a capacitación secretaria de salud	1	0	2
Reunión con control interno	1	0	0
Reunión administrativa Cove	0	1	2
Reunión administrativa referencia	0	2	2
Acompañamiento en auditoria territorial salud código fucsia	0	1	0
capacitación seguimiento desnutrición territorial de salud	0	1	0
Participación asistencia territorial de salud técnica PAPSIVI	0	1	0
Participación asistencia técnica territorial de salud derechos y deberes	0	1	0
participación asistencia técnica intento suicida secretaria de salud del municipio	0	1	0
Participación en Asistencia técnica Territorial de salud – Asmet salud	0	2	0
Participación en capacitación violencia de género	0	1	0



GESTIONES	TRIM I	TRIM II	TRIM III
Participación mesa de trabajo equipo articulador violencia de genero (SECRETARIA DE SAKUD - PROGRAMA SALUD MENTAL)	0	0	4
Capacitación en desnutrición aguda resolución 2350 tiempos de seguimiento	0	0	1
capacitación inteligencia emocional	0	0	1
Asistencia a citación caso violencia intrafamiliar fiscalía	0	0	1
Asistencia a socialización de guía de atención PAPSIVI	0	0	1
Participación en mesa de trabajo programa de seguimiento judicial al tratamiento de drogas SPRA (DTSC)	0	0	2
Asistencia a charla sobre Trabajo en equipo	0	0	1

Fuente: Registros de Trabajo Social Clínicas

6. APOYO Y SEGUIMIENTO CALL CENTER, LINEA 125

La oficina de Servicio al Cliente-Atención al Usuario ofrece un servicio preferencial de asignación de citas al grupo prioritario que comprende población mayor de 60 años, niños menores de 5 años, embarazadas, personas con discapacidad tanto física como mental, menores con protección especial (como los niños bajo el cuidado del ICBF); y para personas que manifiestan haber llamado a la línea 125 y no han logrado asignación de cita, también se les realiza la gestión. Con la emergencia Nacional por Covid -19 la atención se ha brindado a través de las tecnologías de la información como correo electrónico

Para la población priorizada, se diseñó un procedimiento que atendiera de manera preferencial a la esta población, desde el Call center, por esta razón la asignación de citas a través del Call center para la población priorizada.



CITAS ASIGNADAS A TRAVES DEL CALL CENTER			
	TRIM I	TRIM II	TRIM III
Población General	4808	5070	5970
Usuarios Priorizados	3237	3183	3931

Fuente: Reporte enviado por Call Center.

Así mismo con la estrategia adelantada para la población general de asignación de citas, quienes manifestaban no poder acceder al servicio por la línea 125, se desarrolló desde hace varios años un proceso educativo en que estos aprendieran a utilizar el servicio, además de las estrategias que implementado la institución para mejorar el servicio de consulta externa.

7. VENTANILLA PREFERENCIAL

VENTANILLA PREFERENCIAL			
	TRIM I	TRIM II	TRIM III
Asmetsalud	92	71	127
Nueva EPS	20	13	43
Portabilidad	27	29	36
Call Center	38	32	30
Los Zagales	6	17	25
Semillas de amor	0	0	18
Correo Electronico -página web -Usuarios/PQR	8	2	17
Asociacion Mundos Hermanos	28	23	13
Verificación de llamadas	15	8	13
Fundación Geriátrica Guadalupe	1	0	8
Fundación Mnematica	21	15	7
Secretaria de Salud	5	3	6
DTSC	0	0	5
Asociacion de usuarios	1	0	4
Centro Vida	0	0	4
Adulto Mayor	3	0	3
ICBF	0	0	1
IPS Horisoes	175	141	0
APS	28	3	0
Fundación Niños De Los Andes	9	1	0
Corporacion Corbiso	5	8	0
Privado De La Libertad	1	0	0
Universidad Caldas	1	0	0
TOTAL	484	366	360

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



En el tercer trimestre 2022, se evidenció que la mayoría de las solicitudes fueron realizadas por instituciones como: EPS, cuidadores del adulto mayor, Hogares ICBF, entre otros a través del correo electrónico.

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 servicio al cliente se gestiona con el Call center citas a población adulto mayor Ventanilla de Atención Preferencial.

Elaboró: Claudia Patricia Valencia Giraldo. Profesional Universitario. Servicio al Cliente

