Diagnóstico sobre las prácticas actuales en el componente de Información y atención al Usuario (SIAU)

Satisfacción del usuario y gestión de PQR

Contenido

1. Plan de trabajo estratégico para el periodo 2025-2026.
2. Levantamiento de un sistema de información de atención al usuario: Reunión con equipo sobre Prácticas actuales del SIAU.
3. Coordinación y unificación de encuestas de satisfacción.

Preguntas claves:

¿Cuál son las prácticas actuales que se implementan en Fundación Ser Social referente al Sistema de Información y Atención al Usuario?

¿Qué insumos se están utilizando actualmente para el levantamiento del sistema de información de atención al usuario?

¿Cómo se están ejecutando las encuestas de satisfacción en cada sede?

Resumen:

En el marco del plan estratégico 2025-2026, se resalta el objetivo: Fortalecer y fidelizar a usuarios y clientes. Para avanzar en este objetivo, es necesario implementar un Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), requisito también de carácter normativo.

En relación, se estable como paso previo, la realización de un diagnóstico inicial para conocer la situación actual de la Fundación Ser Social frente al Sistema de Información y Atención al Usuario.

A continuación, se sustenta las acciones que se ejecutan en las diferentes sedes de atención y programas: manejo de PQR, encuestas de satisfacción, actividades de atención al usuario, entre otras.

- **Sede Mall Plaza, Ronda Real y Refinería de Ser Social.**

Servicios que se ofrecen:

- Dolor y Cuidados paliativos
- Enfermería
- Fonoaudiología y/o terapia del lenguaje
- Medicina del trabajo y medicina laboral

- Medicina General
- Medicina Interna
- Nutrición y Dietética
- Optometría
- Psicología
- Terapia respiratoria.

En las sedes Mall Plaza, Ronda Real y Refinería de Ser Social, existen **tres canales principales de recepción y gestión de PQRS**:

1. Buzones de sugerencias con formatos físicos (tarjetas azules) para que los usuarios presenten quejas, felicitaciones o sugerencias. Las quejas se registran en un acta de apertura de buzón y se envían a la jefe Claudia en Mall Plaza, quien gestiona la respuesta al usuario.

2. Encuesta virtual en Microsoft Forms utilizada para la Resolución 256, donde el paciente accede escaneando un código QR y responde preguntas de satisfacción.

3. Quejas formales de Ecopetrol, que llegan con un código específico. Se analizan en equipo, se documentan en un formato con código consecutivo y se envía respuesta formal a Ecopetrol, pasando por revisión interna antes de ser remitida oficialmente.

Las quejas internas se resuelven entre Claudia y el equipo local, mientras que las de Ecopetrol requieren un proceso más formal y jerarquizado.

2. Sede Delta IPS. Proyecto Ser Joven

En el programa Ser Joven, las encuestas de satisfacción se aplican de forma presencial por psicólogos, enfermeros o el médico, principalmente en las jornadas de las unidades móviles (cuatro en total, distribuidas en diferentes regionales). Los buzones de sugerencias existen, pero no se utilizan.

Las encuestas se realizan mensualmente, con una meta de 25 encuestas por regional, distribuidas en jornadas donde se aplican alrededor de 5 por evento. Por telesalud (teleorientación o telemedicina) no se aplican encuestas.

En cuanto a PQRS, se recepciona muy pocas; la única registrada fue derivada desde Mutual Ser y no correspondió al programa. Si se recepciona una PQRS, se implementa los protocolos de Mutual Ser.

3. Fundación SERSOCIAL IPS Sede San Bernardo

En el proyecto San Bernardo, la IPS presta servicios de medicina general, enfermería, psicología, odontología, fisioterapia, toma de muestras, terapia ocupacional y respiratoria (estas últimas actualmente no activas).

Se cuentan con dos canales de PQRS:

- **Buzón de sugerencias presencial** con formato diseñado por Fundación Ser Social. Se abre cada viernes junto a la psicóloga y el presidente de la alianza de usuarios, levantando acta y tomando evidencias. Las respuestas, generalmente, se envían por correo electrónico.

- **Recepción de PQRS presencial.** Se recibe y gestiona las PQR remitidas. Los casos se revisan y se responde dentro de los plazos establecidos, enviando la respuesta a Mutual Ser EPS para su trámite interno y carga en el módulo "Modelo de Zona Ser", revisado en auditorías.

- **Encuestas de Satisfacción.** Se aplican en la oficina de atención a los usuarios que reciben servicios médicos. Los Agentes Educativos aplican en comunidad.

Fundación SERSOCIAL IPS Sede Turbaco

En la sede se gestionan las quejas y sugerencias por dos vías:

1. **Buzón de sugerencias**. Está ubicado en la sala de espera principal. Cada lunes, un comité conformado por la jefe Valentina, Rosa Barrios y la ponente abre el buzón en presencia de un usuario, revisa las quejas, verifica la información y responde por correo o llamada. Se levanta un acta semanal, archivada para control.

2. **Reportes de PQRS a Mutual Ser.** Se notifican en un promedio de 20 quejas mensuales, principalmente por insatisfacción en la asignación de citas médicas o especialidades. El equipo valida la agenda, asigna una cita más oportuna y envía la respuesta a Mutual Ser EPS. Algunas quejas se gestionan de forma inmediata por su carácter urgencia.

Actualmente no existe un área específica de atención al usuario; estas gestiones lo realizan el personal administrativo y asistencial. En la última auditoría de Mutual Ser EPS se verificó que las quejas han sido respondidas oportunamente. Se está implementando un consolidado mensual para llevar mejor control de los casos.

Unidades Móviles a cargo de la Coordinadora Onorina Blanco Coneo

En la unidad móvil se prestan servicios de medicina general, odontología, toma y procesamiento de muestras de laboratorio, citología vaginal, psicología y actividades de psicopedagogía.

Actualmente no se cuenta con buzón físico de sugerencias, aunque se planea instalarlo en un punto estratégico de la unidad o en la carpa para cuando está en campo. El mecanismo vigente de medición de satisfacción es un código QR (Resolución 256) disponible en cada servicio; los usuarios lo escanean tras la atención y completan la encuesta.

La información recopilada se descarga, analiza y socializa con cada servicio, resaltando puntos positivos y áreas de mejora. Desde el inicio de operaciones (febrero) no se han recibido PQRS formales.

- **Atenciones por especialistas a través de TeleSalud**

En el servicio de telemedicina y atención con especialistas, se aplican encuestas de satisfacción mediante un formato en Microsoft Forms inmediatamente después de la consulta, enviando el vínculo al paciente. De 112 atenciones realizadas, se han aplicado 110 encuestas (98–99% de cobertura). La información se utiliza bajo solicitud.

Las PQRS se reciben a través de las CAU de Mutual Ser, principalmente por retraso en documentos o no realización de la atención. Las quejas se notifican por correo o WhatsApp y se responden según el caso, priorizando la trazabilidad por correo.

En el servicio 24/7 (un mes de operación), se aplica una encuesta corta de tres preguntas sobre satisfacción, resolución de la atención y recomendaciones. Se contacta telefónicamente al 100% de los pacientes uno o dos días después. En junio, de 67 pacientes, se encuestaron 49; en julio, hasta el 8, de 111 pacientes, se encuestaron 64. Las quejas recibidas son mínimas y se resuelven directamente con el paciente.

En la atención de cuentas de alto costo, no se han aplicado encuestas de satisfacción ni recibido quejas. Se está por definir si a estos pacientes se les aplicará el instrumento.

- **Coordinación y unificación de encuestas de Satisfacción.**

Actualmente existen tres encuestas de satisfacción distintas en Microsoft Forms. Se propone, en el marco del nuevo plan de trabajo y objetivo estratégico, revisarlas y unificarlas, evaluando si algunas deben mantenerse separadas.

Las encuestas vigentes son:

1. Encuesta para agentes educativos (pendiente definir si se conserva aparte).
2. Encuesta de satisfacción de básicos en salud, gestionada por la jefe Andrea Zapata.
3. Encuesta de satisfacción de servicios de salud.

La encuesta de satisfacción utilizada actualmente está alineada con la Resolución 256 e incluye preguntas adicionales. Cubre la mayoría de las sedes (programa Ser Joven, vacunación, San Bernardo, Mujer Sana y Turbaco), aunque la unidad móvil del proyecto ECOPETROL y algunas encuestas de Turbaco están organizadas aparte.

Los ítems incluyen datos del paciente, servicios recibidos, calificación del servicio, claridad de la información, agendamiento, cumplimiento de horario, evaluación del personal (calidad humana, presentación), instalaciones (comodidad, señalización) y preguntas clave como:

- Calificación global de la experiencia.
- Recomendación de la IPS.
- Conocimiento de derechos y deberes.

Se propone revisar y depurar las preguntas para dejar solo las que aporten valor y faciliten la toma de decisiones, unificando encuestas cuando sea posible.

Conclusiones finales

Se cumple con el propósito central: Recopilar información de las practicas actuales relacionadas con el Sistema de Información y Atención al Usuario en Fundación Ser Social IPS. Se abordó la situación actual y el alcance del SIAU, que va mucho más allá de las actividades operativas actuales.

Se acordó que en futuros encuentros el trabajo se ejecutará temáticas específicas enfocada a cada área, con espacios para socializar el plan de trabajo y aportar a su construcción de forma conjunta.

Se enfatizó que el SIAU va más allá de las tareas actuales y debe enfocarse en la satisfacción del usuario final, requiriendo la colaboración de todo el equipo.

Compromisos:

Ajustes Plan de Trabajo. Incluir necesidades detectadas en el diagnóstico u otras acciones requeridas para el fortalecimiento del proceso.

Construcción de Manual de Atención al usuario, procedimiento de PQRSC y formatos.

Construir propuesta de estructura SIAU de Ser Social IPS.

Socialización Plan de trabajo a equipo.

Revisar y unificar encuestas de satisfacción existentes.