



**INFORME DE GESTION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y COMPONENTE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

SEGUNDO SEMESTRE 2022

**GLORIA PATRICIA ISAZA ORDUZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO Y EVALUACIÓN
AÍDA VERÓNICA MONTOYA RESTREPO
PROFESIONAL ESPECIALIZADO-CONTRATISTA**

ABRIL 2023



Alcaldía de Medellín

CONTENIDO

1	PRESENTACIÓN	3
2	GENERALIDADES	3
2.1	Objetivo	3
2.2	Alcance:	3
2.3	Criterios:	4
3	METODOLOGÍA	5
3.1	Instrumentos a utilizar:	5
4	RESULTADOS	5
4.1	GESTIÓN DE LAS MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS	6
4.1.1	Resultados de la Gestión de las PQRSD	6
4.1.2	Derechos de Petición	12
4.2	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	14
4.2.1	Plan de Mejoramiento	20
5	Recomendaciones y Conclusiones	20

1 PRESENTACIÓN

Es responsabilidad de las oficinas de control interno en toda entidad pública, el realizar evaluación semestral de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) presentadas por los usuarios de los servicios, de acuerdo con el mandato de la Ley 1474 del 2011 en su artículo 76 ... “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.

El presente informe presenta los resultados de la evaluación consolidada del semestre II-2022 a la gestión realizada por el SIAUC – Sistema de Información y Atención al Ciudadano y al Usuario, responsable de la medición, evaluación, seguimiento y toma de acciones frente a los resultados de las PQRSD, la evaluación de la satisfacción de los usuarios con los servicios, el cumplimiento de los demás requerimientos establecidos en el mismo artículo de la ley 1474 de 2011, el componente atención al usuario del plan anticorrupción.

Se incluyen observaciones, conclusiones y recomendaciones como aporte al mejoramiento de la gestión.

2 GENERALIDADES

2.1 Objetivo

Realizar seguimiento a la gestión realizada a las manifestaciones de los usuarios de la ESE Metrosalud durante la vigencia 2022-II, el cumplimiento de los requerimientos legales aplicables al componente de atención al ciudadano de acuerdo a los lineamientos de la normatividad vigente, identificando oportunidades de mejora.

2.2 Alcance:

La gestión de las expresiones (PQRSD), la evaluación de la satisfacción de los usuarios y la gestión de los derechos de petición en la ESE Metrosalud en la vigencia 2022-2 de acuerdo a los lineamientos legales e institucionales

Verificación del cumplimiento del componente de atención al ciudadano de acuerdo con la Ley 1474 de 2011 y del plan anticorrupción y atención al ciudadano según la guía Estrategias para la construcción plan anticorrupción V2 de la Función Pública.

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	3	www.metrosalud.gov.co
---	---	--

2.3 Criterios:

- CONSTITUCION POLITICA DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA 1991 Artículo 2. ARTICULO 2. "Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Las autoridades de la Republica están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares".

- DECRETO 2150 DE 1995 (diciembre 05) "Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- LEY 962 DE 2005 (Julio 8) "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos."
- DECRETO 19 DE 2012 (enero 10) (Ver: Decreto 1081 de 2015.) "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."
- Ley 1474 de 2011 Artículo 76. Oficina De Quejas, Sugerencias Y Reclamos.
- Ley 1755 de 2015 "Por Medio De La Cual Se Regula El Derecho Fundamental De Petición Y Se Sustituye Un Título Del Código De Procedimiento Administrativo Y De Lo Contencioso Administrativo"
- Acuerdo 330 de 2017 de la Junta Directiva de la ESE Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias en la Empresa Social del Estado Metrosalud
- Guía Estrategias para la construcción plan anticorrupción V2 de la Función Pública. 2015
- Circular 008 de 2018 Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007.
- Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos" Artículo 4. Parágrafo y Anexo 2.
- LEY 2052 DE 2020 (agosto 25) "Por Medio De La Cual Se Establecen Disposiciones Transversales A La Rama Ejecutiva Del Nivel Nacional Y Territorial Y A Los

<p>Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia</p>	<p>4</p>	<p>www.metrosalud.gov.co</p>
--	----------	---

Particulares Que Cumplan Funciones Públicas Y/O Administrativas, En Relación Con La Racionalización De Trámites Y Se Dictan Otras Disposiciones"

- DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Actualización de Lineamientos de La Política Pública de Servicio Al Ciudadano diciembre de 2020.
- Instructivo de escucha activa PE02 IN 325
- IN Evaluación Satisfacción Usuario PE02 IN 325

3 METODOLOGÍA

Para la realización de la evaluación se revisa la documentación existente en la ESE, la normatividad vigente, los informes generados por la profesional universitaria Trabajadora Social de SIAUC – Sistema de Información y Atención al Usuario y al Ciudadano, Esmeralda Rodríguez Rodríguez y revisión a la base de datos de seguimiento respuestas a los derechos de petición.

Así mismo se hace un análisis comparativo de los resultados de la gestión de las manifestaciones y evaluación de la satisfacción del usuario del semestre I y II del año 2022.

Evaluación de la Gestión de los Derechos de petición del segundo semestre de 2022.

3.1 Instrumentos a utilizar:

- Informes trimestrales de las manifestaciones publicados en la página web de la ESE Metrosalud por el responsable del SIAUC semestre II -2022
- Base de datos respuestas Derechos de Petición realizada por la oficina de gestión documental.
- Información de los cubos de Power BI
- Informe de análisis causal encuestas de satisfacción semestre II-2022

4 RESULTADOS

De acuerdo con la Guía Estrategias para la construcción plan anticorrupción V2 de la Función Pública 2015 la cual establece como frentes de trabajo o subcomponentes de la atención al ciudadano algunas acciones genéricas que permiten mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que se prestan al ciudadano y orienta la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. De acuerdo con lo anterior, se presentan los resultados encontrados en la ESE Metrosalud.

A finales del 2020 el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de Función Pública publicaron la guía "Actualización de Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano" la cual establece que "Dentro de los fines

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	5	www.metrosalud.gov.co
---	---	-----------------------

esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la Política trasciende de la atención oportuna y con calidad, de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor". Esta política hace parte de la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG.

Estos lineamientos establecen que en las relaciones Estado - Ciudadano, se identifican al menos cuatro escenarios o momentos en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad: i) cuando consulta información pública, ii) cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad, iii) cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas y iv) cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público.

Es importante que la ESE considere la implementación de estos lineamientos, los cuales se articulan con los establecidos por la Guía Estrategias para la construcción plan anticorrupción V2 de la Función Pública. 2015.

La política de servicio al ciudadano se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el estado.

4.1 GESTIÓN DE LAS MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS

- Para la evaluación de la gestión de las manifestaciones se tomó la información consolidada del año 2022 y se realizó un análisis comparativo entre el semestre I y II de dicho año.

4.1.1 Resultados de la Gestión de las PQRSD

Se analiza los resultados de la información disponible de la gestión de las PQRSD de la vigencia 2022

La E.S.E Metrosalud cuenta con 6 canales de atención, que sirven como medio de comunicación entre los ciudadanos y la entidad, a través de los cuales pueden realizar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Para el segundo semestre de 2022 el buzón de sugerencias sigue siendo el medio mas utilizado por los usuarios para las manifestaciones con un 58.60% del total de las manifestaciones, seguido está la página web con el 27,41% y el correo electrónico con el 10.71%. Ver tabla No. 1

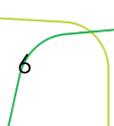
Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia		www.metrosalud.gov.co
---	---	--

Tabla No. 1

CANALES DE ATENCION ESE METROSALUD SEMESTRE II-2022		
CANAL DE PRESENTACION	CANTIDAD	%
Buzon de sugerencias	2.715	58,60%
Página Web	1.270	27,41%
Correo electrónico	496	10,71%
Canales Presenciales (Verbal y Escrita)	128	2,76%
Llamada Telefónica	22	0,47%
Encuesta	2	0,04%
TOTAL	4.633	100%

Tabla No.2

COMPARTIVO MANIFESTACIONES AÑO 2022				
SOLICITUD	Sem I-2022	Sem II-2022	VARIACIÓN	RESULTADO
Orientación	17	97	80	↑
Petición	1.296	1.719	423	↑
Queja	554	444	-110	↓
Reclamos	775	748	-27	↓
Reconocimiento	990	1.389	399	↑
Riesgo Vital	1	2	1	↑
Sugerencia	245	234	-11	↓
Total	3.878	4.633	755	↑

En la tabla No. 2, las manifestaciones para el semestre II del año 2022 fueron 4633, que corresponde a 755 expresiones más que en el semestre I del mismo año. Dicho incremento está representado en peticiones, reconocimientos, orientación y riesgo vital, porque las quejas, reclamos y sugerencias disminuyeron para este periodo.

Fuente: Aplicativo Inteligencia de Negocios BI-Cubos de Power BI

Tabla No. 3

COMPARATIVO MANIFESTACIONES POR SERVICIO				
SERVICIO	SEMESTRE I-2022		SEMESTRE II-2022	
	No.	%	No.	%
AMBULANCIA	5	0,14	6	0,14

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	7	www.metrosalud.gov.co
---	---	--

AREA ADMINISTRATIVA: ADMISIONES	182	5,21	111	2,68
AREA ADMINISTRATIVA: ARCHIVO CLINICO	5	0,14	17	0,41
AREA ADMINISTRATIVA: ATENCION AL USUARIO	107	3,06	106	2,56
AREA ADMINISTRATIVA: FACTURACION	232	6,64	294	7,10
AREA ADMINISTRATIVA: OTROS	269	7,70	312	7,53
AREA ADMINISTRATIVA: SECRETARIA	6	0,17	2	0,05
CENTRAL DE REGULACIONES	0	0,00	1	0,02
CALL CENTER	2	0,06	0	0,00
CENTRO DE ATENCION EN GENERAL	123	3,52	162	3,91
CIRUGIA	13	0,37	23	0,56
CONSULTA EXTERNA ENFERMERIA	46	1,32	47	1,13
CONSULTA EXTERNA ESPECIALISTAS	465	13,31	504	12,17
CONSULTA EXTERNA MEDICA GRAL	787	22,53	1.097	26,49
CONSULTA ODONTOLOGIA	254	7,27	234	5,65
CONSULTA OPTOMETRIA	0	0,00	5	0,12
FARMACIA	161	4,61	145	3,50
HIGIENE ORAL	0	0,00	7	0,17
HOSPITALIZACION	183	5,24	239	5,77
IMAGENOLOGIA: RX - ECOGRAFIAS	24	0,69	38	0,92
LABORATORIO CLINICO	52	1,49	45	1,09
NO PERTINENTE A METROSALUD	22	0,63	43	1,04
NUTRICION	5	0,14	12	0,29
PARTOS	0	0,00	3	0,07
PORTERIA-VIGILANCIA	41	1,17	29	0,70
PROGRAMAS P Y P: AIEPI	1	0,03	3	0,07
PROGRAMAS P Y P: C.P.N.	3	0,09	16	0,39
PROGRAMAS P Y P: CITOLOGIAS	14	0,40	21	0,51
PROGRAMAS P Y P: CTO y DLLO	46	1,32	52	1,26
PROGRAMAS P Y P: OTROS	55	1,57	69	1,67
PROGRAMAS P Y P: PLANIF. FLIAR.	20	0,57	20	0,48
PROGRAMAS P Y P: TB	2	0,06	1	0,02
PROGRAMAS P Y P: VACUNACION	32	0,92	30	0,72
PROGRAMAS P Y P: HTA - DM	16	0,46	15	0,36

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27

Conmutador: 511 75 05

Medellín - Colombia

8

www.metrosalud.gov.co

PSICOLOGIA	2	0,06	9	0,22
SEDES ADMINISTRATIVAS	8	0,23	8	0,19
SERVICIOS GENERALES	11	0,31	22	0,53
SERVICIOS WEB	6	0,17	28	0,68
TRABAJO SOCIAL	7	0,20	6	0,14
URGENCIAS	197	5,64	191	4,61
VARIOS	89	2,55	168	4,06
TOTALES	3.493	100,00	4.141	100,00

La distribución de las manifestaciones por servicio de origen muestra que la mayoría están en el servicio de consulta externa (Medica y Especialistas) que para el semestre II-2022 está en 38.66% y le sucede las áreas administrativas (Facturación y Otros) con el 14.63%. En ambos semestres estos servicios fueron los más representativos en cuanto a las manifestaciones, incrementando para el semestre II de 2022.

Fuente: Aplicativo Inteligencia de Negocios BI-Cubos de Power BI

Tabla No. 4

COMPARATIVO OPORTUNIDAD POR TIPO DE MANIFESTACION						
SOLICITUD	Sem I-2022			Sem II-2022		
	MENOR 10 DIAS	MAYOR 10 DIAS	SIN SOLUCION	MENOR 10 DIAS	MAYOR 10 DIAS	SIN SOLUCION
Orientación	14	3	0	95	0	0
Petición	1.228	59	0	1.668	29	0
Queja	341	210	0	330	108	0
Reclamos	605	163	0	664	76	0
Reconocimiento	919	71	0	1.354	31	0
Riesgo Vital	1	0	0	2	0	0
Sugerencia	213	32	0	221	12	0
Total	3.321	538	0	4.334	256	0

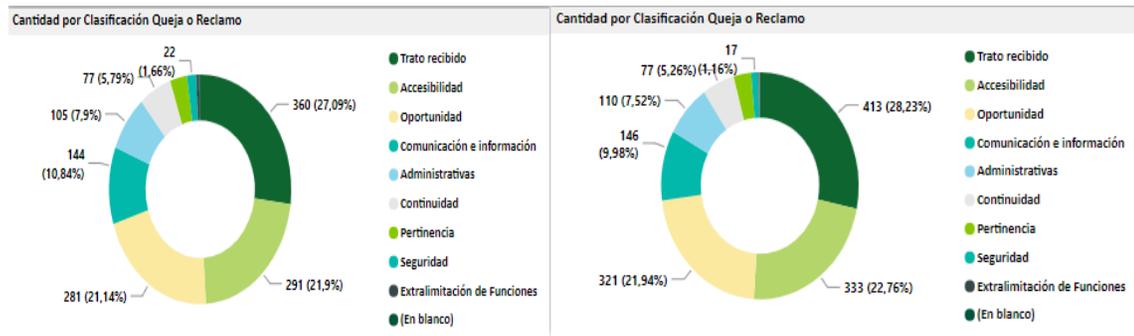
En esta tabla se puede evidenciar en primer lugar que a todas las manifestaciones registradas para el semestre II-2022 y en general para el año se le dio repuesta, sin embargo, el 5,9% se resolvió después de 10 días. Esto representa una mejora en los tiempos de respuesta respecto al semestre I-2022, el cual quedó con en el 16% de manifestaciones resueltas en más de 10 días.

Fuente: Aplicativo Inteligencia de Negocios BI-Cubos de Power BI

COMPARATIVO PQRS POR CRITERIO				COMPARATIVO QUEJAS, RECLAMOS Y RIESGO VITAL POR CRITERIO			
CRITERIO DE CALIDAD	SEM I-2022	SEM II-2022	VARIACIÓN	CRITERIO DE CALIDAD	SEM I-2022	SEM II-2022	VARIACIÓN
Accesibilidad	1.368	1.839	471	Accesibilidad	291	333	42
Trato recibido	1.100	1.716	616	Trato recibido	360	413	53
Oportunidad	367	326	-41	Oportunidad	281	323	42
Administrativas	278	309	31	Administrativas	106	110	4
Comunicación e información	210	294	84	Comunicación e información	144	146	2
Continuidad	94	86	-8	Continuidad	77	77	0
Pertinencia	44	39	-5	Pertinencia	40	42	2
Seguridad	24	19	-5	Seguridad	22	17	-5
Extralimitación de Funciones	6	4	-2	Extralimitación de Funciones	6	3	-3
Sin Criterio	387	1	-386	Sin Criterio	3	1	-2
Total	3.878	4.633	755	Total	1.330	1.465	135

Semestre I-2022

Semestre II-2022



En la tabla No. 5, para el semestre II-2022 se evidencia un incremento significativo en las PQRS respecto al semestre anterior en especial en los criterios de calidad “Trato Recibido” y “Accesibilidad”.

En la tabla No. 6, se muestra de una forma más específica, de estos criterios de calidad, cuales corresponden a quejas, reclamos y riesgo vital y se logra evidenciar que el trato recibido, la accesibilidad y la oportunidad sigue incrementando en cada periodo.

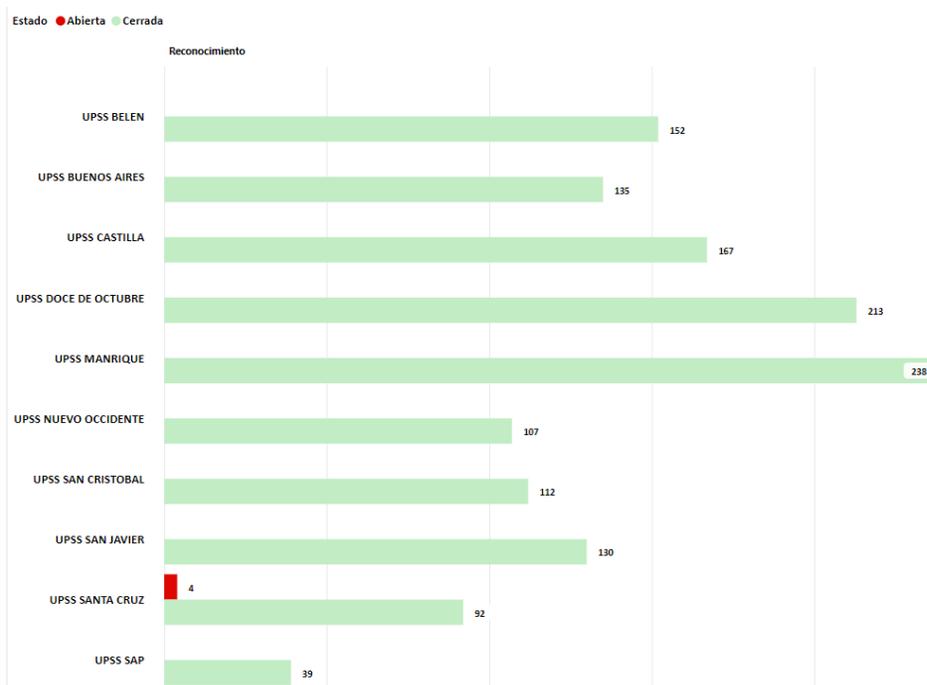
Persisten los inconvenientes de accesibilidad y trato recibido en la entidad, por la deficiencia en las acciones correctivas.

Tabla No. 7

MANIFESTACIONES POR UPSS/SEDE/PROYECTOS SEMESTRE II-2022								
UPSS	ORIENTACION	PETICION	QUEJA	RECLAMOS	RECONOCIMIENTO	RIESGO VITAL	SUGERENCIA	TOTAL POR SEDE
PQRS SAVIA	16	6	0	0	0	0	0	22
PQRS WEB	25	90	3	21	0	0	0	139
PROYECTOS EN SALUD	0	0	0	1	0	0	0	1
UPSS BELEN	11	390	46	109	152	0	18	726
UPSS BUENOS AIRES	4	146	26	34	135	0	27	372
UPSS CASTILLA	8	222	74	93	167	0	54	618
UPSS DOCE DE OCTUBRE	6	104	28	87	213	1	15	454
UPSS MANRIQUE	8	281	72	166	238	0	43	808
UPSS NUEVO OCCIDENTE	3	76	35	77	107	0	12	310
UPSS SAN CRISTOBAL	2	29	22	25	112	0	34	224
UPSS SAN JAVIER	3	132	62	53	130	1	16	397
UPSS SANTA CRUZ	9	224	61	61	96	0	13	464
UPSS SAN ANTONIO DE PRADO	2	19	15	21	39	0	2	98
TOTAL	97	1719	444	748	1389	2	234	4633
PORCENTAJE X MANIFESTACION	2.09%	37.10%	9.58%	16.15%	29.98%	0.04%	5.05%	100.00%

En la tabla No. 7, los reconocimientos representan el 29.98% de las manifestaciones de los usuarios en el semestre II de 2022, que viene en aumento, lo cual genera un impacto positivo para la prestación del servicio.

Gráfico Reconocimientos por UPSS Semestre II-2022



En este gráfico se destaca en reconocimientos, la UPSS de Manrique, le sigue Doce de Octubre, Castilla y Belén

Tabla No. 8

COMPARATIVO RECONOCIMIENTOS POR SERVICIO AÑO 2022				
SERVICIO	SEMESTRE I-2022		SEMESTRE II-2022	
	No.	%	No.	%
AMBULANCIA	1	0,10	5	0,36
AREA ADMINISTRATIVA: ADMISIONES	36	3,64	17	1,22
AREA ADMINISTRATIVA: ARCHIVO CLINICO	0	0,00	1	0,07
AREA ADMINISTRATIVA: ATENCION AL USUARIO	37	3,74	31	2,23
AREA ADMINISTRATIVA: FACTURACION	55	5,56	94	6,77
AREA ADMINISTRATIVA: OTROS	19	1,92	32	2,30
AREA ADMINISTRATIVA: SECRETARIA	9	0,91	1	0,07
CENTRO DE ATENCION EN GENERAL	110	11,11	156	11,23
CIRUGIA	4	0,40	1	0,07
CONSULTA EXTERNA ENFERMERIA	32	3,23	50	3,60
CONSULTA EXTERNA ESPECIALISTAS	10	1,01	23	1,66
CONSULTA EXTERNA MEDICA GRAL	121	12,22	170	12,24
CONSULTA ODONTOLOGIA	114	11,52	129	9,29
FARMACIA	35	3,54	31	2,23
HIGIENE ORAL	0	0,00	4	0,29
HOSPITALIZACION	138	13,94	204	14,69
IMAGENOLOGIA: RX - ECOGRAFIAS	8	0,81	2	0,14
LABORATORIO CLINICO	33	3,33	28	2,02
NO PERTINENTE A METROSALUD	1	0,10	1	0,07
PORTERIA-VIGILANCIA	8	0,81	5	0,36
PROGRAMAS P Y P: AIEPI	0	0,00	2	0,14
PROGRAMAS P Y P: C.P.N.	1	0,10	11	0,79
PROGRAMAS P Y P: CITOLOGIAS	13	1,31	17	1,22
PROGRAMAS P Y P: CTO y DLLO	23	2,32	45	3,24
PROGRAMAS P Y P: OTROS	36	3,64	54	3,89
PROGRAMAS P Y P: PLANIF. FLIAR.	15	1,52	14	1,01
PROGRAMAS P Y P: TB	2	0,20	1	0,07
PROGRAMAS P Y P: VACUNACION	10	1,01	17	1,22
PROGRAMAS P Y P: HTA - DM	3	0,30	3	0,22
PSICOLOGIA	0	0,00	5	0,36
SEDES ADMINISTRATIVAS	3	0,30	2	0,14
SERVICIOS GENERALES	6	0,61	18	1,30
SERVICIOS WEB	0	0,00	1	0,07
TRABAJO SOCIAL	7	0,71	5	0,36
URGENCIAS	49	4,95	56	4,03
VIARIOS	51	5,15	153	11,02
TOTALES	990	100,00	1.389	100,00

4.1.2 Derechos de Petición

En la vigencia 2020 se implementó el Acuerdo 330 de 2017 de la Junta Directiva en el cual están incluidos los lineamientos para la gestión de los derechos de petición.

Así mismo se implementó un instructivo PA07 IN 71 para la respuesta a derechos de petición asignando al área de gestión documental como responsables de la recepción, radicación y envío de las respuestas.

La oficina de gestión documental ha ido perfeccionando la base de datos en Excel, con la cual controla y hace seguimiento a los derechos de petición radicados y solicitaron al líder de sistemas de información incluirla en los cubos de Power BI.

A pesar de que es una base que se realiza de manera manual, en ella tienen toda la información pertinente a los derechos de petición, claro está teniendo en cuenta que algunas áreas o procesos no radican los derechos de petición que les llega directamente, lo cual no es posible controlar.

Durante el periodo comprendido entre julio 1 al 31 de diciembre de 2022, se han radicado 536 derechos de petición y direccionados a las áreas responsables.

A continuación, se relaciona informe consolidado para el año 2022, suministrado por el Profesional Universitario de Gestión Documental.

CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICION 2022						
Nº ORDEN	MES	TOTAL DERECHOS DE PETICION	DERECHOS DE PETICION VENCIDOS	DERECHOS DE PETICION ABIERTOS	META DE CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
1	ENERO	85	13	4	100%	85%
2	FEBRERO	90	7	3	100%	92%
3	MARZO	133	20	7	100%	85%
4	ABRIL	74	4	2	100%	95%
5	MAYO	101	22	8	100%	78%
6	JUNIO	96	17	4	100%	82%
7	JULIO	71	18	3	100%	75%
8	AGOSTO	108	19	4	100%	83%
9	SEPTIEMBRE	110	14	4	100%	87%
10	OCTUBRE	91	24	4	100%	74%
11	NOVIEMBRE	88	40	15	100%	55%
12	DICIEMBRE	68	20	7	100%	71%
	TOTAL AÑO	1115	218	65	ANUAL	80%

COMPARATIVO DERECHOS DE PETICION			
	SEMESTRE I 2022	SEMESTRE II-2022	TOTALES
TOTAL DERECHOS DE PETICION	579	536	1115
DERECHOS DE PETICION VENCIDOS	83	135	218
DERECHOS DE PETICION ABIERTOS	28	37	65

De acuerdo con la tabla No. 9, para el semestre II de 2022, objeto de este informe, de los 536 derechos de petición radicados, 135 se respondieron después del plazo legal y aún están pendientes o abiertos 37 DP y del periodo anterior, es decir del semestre I del mismo año están pendientes o abiertos 28 DP y se respondieron de manera extemporánea 83 DP.

A diciembre 31 de 2022 se han radicado 1.115 derechos de petición, de los cuales 218 se respondieron por fuera de las fechas establecidas legalmente y 65 continúan pendientes o abiertos.

De acuerdo con lo anterior es importante anotar que el incumplimiento de los términos y plazos establecidos por la normatividad vigente para las respuestas a los derechos de petición, se constituye como una falta disciplinaria según el artículo 31 de la ley 1755 de 2015.

Tabla 11. Comparativo del estado de los derechos de petición por área asignada a diciembre 30 de 2022

ACTUALIZADO EL 30/12/2022							
N°	Area/Sede	DP Asignados	DP Abiertos	DP Cerrados	DP Vencidos	Días promedio de respuesta	Porcentaje de Cumplimiento
1	SISTEMAS DE INFORMACION	20	0	20	0	2	100%
2	DIRECCION OPERATIVA CONTRATOS	4	0	4	1	1	99%
3	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	8	0	8	1	7.5	99%
4	DIRECCION VENTA DE SERVICIOS	4	0	4	1	1.6	99%
5	ADMINISTRACION DE PERSONAL	100	0	100	2	6	98%
6	DIRECCION TALENTO HUMANO	172	1	173	17	11	90%
7	DIRECCION TERRITORIAL Y CONVENIOS	156	0	156	23	11	86%
8	SUBGERENCIA FINANCIERA	53	6	47	17	8	85%
9	OFICINA ASESORA JURIDICA	371	1	370	69	4	84%
10	DIRECCION ADMINISTRATIVA	64	1	63	15	8	80%
11	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	5	0	5	1	5	80%
12	SUBGERENCIA ASISTENCIAL	105	10	95	23	6	78%
13	UPSS SAN JAVIER	4	4	0	2	0	50%
14	CONTROL INTERNO Y EVALUACION	4	2	2	3	4.5	25%
15	UPSS SANTA CRUZ	5	4	1	3	0	25%
16	UPSS DOCE DE OCTUBRE	6	5	1	5	0	17%
17	UPSS CASTILLA	6	5	1	5	16.5	7%
18	UPSS SAN CRISTOBAL	1	0	1	1	0	0%
19	UPSS MANRIQUE	8	8	0	7	0	0%
20	UPSS BUENOS AIRES	3	2	1	3	0	0%
21	UPSS NUEVO OCCIDENTE	3	3	0	3	0	0%
22	UPSS BELEN	11	11	0	9	0	0%

4.2 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La ESE Metrosalud, realiza trimestralmente evaluación de la satisfacción del usuario, de acuerdo con el **"Instructivo Aplicación Encuesta de Satisfacción PE02 IN 325"**.

En las tablas No. 12 y 13 se visualiza la satisfacción consolidada de los dos trimestres que conforman el semestre II de 2022, por punto de atención de la Red de Servicio.

<p>Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia</p>	<p>14</p>	<p>www.metrosalud.gov.co</p>
--	-----------	------------------------------

Tabla No. 12

CONSOLIDADO 3° TRIM. AÑO 2022 - Está satisfecho con la atención recibida en el servicio? **TODOS LOS SERVICIOS ENCUESTADOS**

CENTRO DE ATENCIÓN	5. Muy satisfecho		4. Satisfecho		3. Ni satisfecho- Ni insatisfecho		2. Insatisfecho		1. Muy insatisfecho		Totales - Satisfacción Global	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Unidad Hospitalaria Belén	43	12,2%	251	71,1%	55	15,6%	3	0,8%	1	0,3%	353	83,3%
Unidad Hospitalaria Castilla	87	32,1%	139	51,3%	27	10,0%	13	4,8%	5	1,8%	271	83,4%
Unidad Hospitalaria Doce de Octubre	145	41,2%	154	43,8%	38	10,8%	8	2,3%	7	2,0%	352	84,9%
Unidad Hospitalaria Manrique	144	40,3%	177	49,6%	33	9,2%	3	0,8%			357	89,9%
Unidad Hospitalaria Nuevo Occidente	138	49,3%	142	50,7%							280	100,0%
San Antonio de Prado	123	51,5%	104	43,5%	7	2,9%	1	0,4%	4	1,7%	239	95,0%
Unidad Hospitalaria San Cristóbal	160	64,8%	70	28,3%	15	6,1%			2	0,8%	247	93,1%
Unidad Hospitalaria San Javier	146	53,7%	111	40,8%	12	4,4%	3	1,1%			272	94,5%
Unidad Hospitalaria Santa Cruz	119	43,0%	139	50,2%	12	4,3%	6	2,2%	1	0,4%	277	93,1%
Unidad Salud Mental	54	29,3%	130	70,7%							184	100,0%
Centro de Salud Alfonso López	13	10,8%	60	50,0%	43	35,8%	3	2,5%	1	0,8%	120	60,8%
Centro de Salud Altavista	23	39,7%	31	53,4%	3	5,2%	1	1,7%			58	93,1%
Centro de Salud Aranjuez	57	48,3%	55	46,6%	5	4,2%			1	0,8%	118	94,9%
Centro de Salud Belén Rincón	35	46,1%	40	52,6%	1	1,3%					76	98,7%
Centro de Salud Campo Valdés	161	85,2%	26	13,8%	2	1,1%					189	98,9%
Centro de Salud Carpinelo	277	95,2%	13	4,5%					1	0,3%	291	99,7%
Centro de Salud Civitón	82	33,2%	165	66,8%							247	100,0%
Centro de Salud El Limonar	36	46,2%	41	52,6%					1	1,3%	78	98,7%
Centro de Salud El Poblado	79	97,5%	2	2,5%							81	100,0%
Centro de Salud El Salvador	95	81,2%	19	16,2%	1	0,9%			2	1,7%	117	97,4%
Centro de Salud El Triunfo	124	62,0%	71	35,5%	3	1,5%			2	1,0%	200	97,5%
Centro de Salud Enciso	47	64,4%	26	35,6%							73	100,0%
Centro de Salud Estadio	69	86,3%	11	13,8%							80	100,0%

CISAMF	71	55,0%	57	44,2%	1	0,8%					129	99,2%
Centro de Salud Guayabal	33	58,9%	21	37,5%	2	3,6%					56	96,4%
Centro de Salud La Cruz	88	71,5%	33	26,8%					2	1,6%	123	98,4%
Centro de Salud La Esperanza	66	83,5%	11	13,9%					2	2,5%	79	97,5%
Centro de Salud La Loma	62	59,6%	39	37,5%			1	1,0%	2	1,9%	104	97,1%
Centro de Salud La Quebra	58	53,2%	51	46,8%							109	100,0%
Centro de Salud Las Margaritas	108	90,0%	12	10,0%							120	100,0%
Centro de Salud Llanaditas	82	72,6%	31	27,4%							113	100,0%
Centro de Salud Loreto	54	51,9%	49	47,1%	1	1,0%					104	99,0%
Centro de Salud Manantial de Vida	72	60,0%	48	40,0%							120	100,0%
Centro de Salud Moravia	81	69,8%	33	28,4%	1	0,9%	1	0,9%			116	98,3%
Centro de Salud Pablo VI	76	68,5%	31	27,9%	2	1,8%	2	1,8%			111	96,4%
Centro de Salud Palmitas	97	93,3%	7	6,7%							104	100,0%
Centro de Salud Picachito	34	37,8%	53	58,9%	2	2,2%			1	1,1%	90	96,7%
Centro de Salud Popular	52	47,7%	52	47,7%	5	4,6%					109	95,4%
Centro de Salud Raizal	23	69,7%	10	30,3%							33	100,0%
Centro de Salud Robledo	88	73,9%	28	23,5%	1	0,8%	2	1,7%			119	97,5%
Centro de Salud San Blas	136	47,4%	148	51,6%	3	1,0%					287	99,0%
Centro de Salud San Camilo	93	98,9%	1	1,1%							94	100,0%
Centro de Salud San Lorenzo	82	60,3%	45	33,1%	9	6,6%					136	93,4%
Centro de Salud Santa Elena	72	82,8%	15	17,2%							87	100,0%
Centro de Salud Santa Rosa de Lima	70	63,6%	38	34,5%	2	1,8%					110	98,2%
Centro de Salud Santander	108	90,0%	11	9,2%			1	0,8%			120	99,2%
Centro de Salud Santo Domingo												
Centro de Salud Sol de Oriente	157	63,1%	90	36,1%	2	0,8%					249	99,2%
Centro de Salud Trinidad	86	59,3%	57	39,3%			1	0,7%	1	0,7%	145	98,6%
Centro de Salud Villa del Socorro	87	77,7%	24	21,4%			1	0,9%			112	99,1%
Centro de Salud Villa Laura	73	65,8%	35	31,5%	3	2,7%					111	97,3%
Centro de Salud Villatina	107	71,3%	43	28,7%							150	100,0%
TOTALES	4473	56,6%	3050	38,6%	291	3,7%	50	0,6%	36	0,5%	7900	95,2%

Tabla No. 13

CONSOLIDADO 4° TRIM. AÑO 2022 - Está satisfecho con la atención recibida en el servicio? **TODOS LOS SERVICIOS ENCUESTADOS**

CENTRO DE ATENCIÓN	5. Muy satisfecho		4. Satisfecho		3. Ni satisfecho- Ni insatisfecho		2. Insatisfecho		1. Muy insatisfecho		Totales - Satisfacción Global	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Unidad Hospitalaria Belén	145	44,2%	158	48,2%	21	6,4%	4	1,2%			328	92,4%
Unidad Hospitalaria Castilla	119	42,8%	136	48,9%	15	5,4%	6	2,2%	2	0,7%	278	91,7%
Unidad Hospitalaria Doce de Octubre	74	25,5%	188	64,8%	19	6,6%	5	1,7%	4	1,4%	290	90,3%
Unidad Hospitalaria Manrique	163	54,7%	117	39,3%	18	6,0%					298	94,0%
Unidad Hospitalaria Nuevo Occidente	179	62,8%	104	36,5%	2	0,7%					285	99,3%
Unidad Hospitalaria San Antonio de Prado	95	38,2%	127	51,0%	27	10,8%					249	89,2%
Unidad Hospitalaria San Cristóbal	155	62,0%	75	30,0%	17	6,8%	3	1,2%			250	92,0%
Unidad Hospitalaria San Javier	158	57,7%	103	37,6%	11	4,0%	2	0,7%			274	95,3%
Unidad Hospitalaria Santa Cruz	131	47,1%	102	36,7%	34	12,2%	10	3,6%	1	0,4%	278	83,8%
Unidad Salud Mental	118	28,6%	294	71,4%							412	100,0%
Centro de Salud Alfonso López	76	31,5%	146	60,6%	14	5,8%	1	0,4%	4	1,7%	241	92,1%
Centro de Salud Altavista	36	66,7%	18	33,3%							54	100,0%
Centro de Salud Aranjuez	46	36,8%	72	57,6%	5	4,0%	1	0,8%	1	0,8%	125	94,4%
Centro de Salud Belén Rincón	54	72,0%	19	25,3%	2	2,7%					75	97,3%
Centro de Salud Campo Valdés	62	77,5%	18	22,5%							80	100,0%
Centro de Salud Carpinelo	78	86,7%	12	13,3%							90	100,0%
Centro de Salud Civitón	39	41,9%	50	53,8%	4	4,3%					93	95,7%
Centro de Salud El Limonar	52	59,1%	33	37,5%	3	3,4%					88	96,6%
Centro de Salud El Poblado	69	97,2%	2	2,8%							71	100,0%
Centro de Salud El Salvador	95	81,2%	19	16,2%	1	0,9%			2	1,7%	117	97,4%
Centro de Salud El Triunfo	17	16,8%	79	78,2%	5	5,0%					101	95,0%
Centro de Salud Enciso	38	52,8%	34	47,2%							72	100,0%
Centro de Salud Estadio	71	87,7%	6	7,4%	4	4,9%					81	95,1%

CISAMF	38	28,8%	72	54,5%	20	15,2%	1	0,8%	1	0,8%	132	83,3%	
Centro de Salud Guayabal	45	80,4%	11	19,6%							56	100,0%	
Centro de Salud La Cruz	84	69,4%	36	29,8%	1	0,8%					121	99,2%	
Centro de Salud La Esperanza	63	77,8%	16	19,8%	1	1,2%	1	1,2%			81	97,5%	
Centro de Salud La Loma	84	75,0%	23	20,5%	4	3,6%	1	0,9%			112	95,5%	
Centro de Salud La Quiebra	77	70,6%	11	10,1%					21	19,3%	109	80,7%	
Centro de Salud Las Margaritas	105	87,5%	15	12,5%							120	100,0%	
Centro de Salud Llanaditas	65	50,0%	65	50,0%							130	100,0%	
Centro de Salud Loreto	66	56,9%	47	40,5%	1	0,9%			2	1,7%	116	97,4%	
Centro de Salud Manantial de Vida	80	66,7%	40	33,3%							120	100,0%	
Centro de Salud Moravia	74	59,2%	46	36,8%	3	2,4%	1	0,8%	1	0,8%	125	96,0%	
Centro de Salud Pablo VI	59	53,2%	48	43,2%	3	2,7%			1	0,9%	111	96,4%	
Centro de Salud Palmitas	92	89,3%	11	10,7%							103	100,0%	
Centro de Salud Picachito	23	19,2%	94	78,3%	3	2,5%					120	97,5%	
Centro de Salud Popular	73	66,4%	34	30,9%	2	1,8%	1	0,9%			110	97,3%	
Centro de Salud Raizal	49	49,5%	47	47,5%	3	3,0%					99	97,0%	
Centro de Salud Robledo	43	35,2%	78	63,9%				1	0,8%		122	99,2%	
Centro de Salud San Blas													
Centro de Salud San Camilo	15	13,3%	92	81,4%	6	5,3%					113	94,7%	
Centro de Salud San Lorenzo	52	46,0%	61	54,0%							113	100,0%	
Centro de Salud Santa Elena	107	77,5%	29	21,0%				2	1,4%		138	98,6%	
Centro de Salud Santa Rosa de Lima	60	54,1%	51	45,9%							111	100,0%	
Centro de Salud Santander	48	36,6%	67	51,1%	13	9,9%	3	2,3%			131	87,8%	
Centro de Salud Santo Domingo	64	46,4%	59	42,8%	13	9,4%	1	0,7%	1	0,7%	138	89,1%	
Centro de Salud Sol de Oriente	107	63,7%	59	35,1%	2	1,2%					168	98,8%	
Centro de Salud Trinidad	99	61,9%	59	36,9%				1	0,6%	1	0,6%	160	98,8%
Centro de Salud Villa del Socorro	96	85,0%	16	14,2%				1	0,9%		113	99,1%	
Centro de Salud Villa Laura	75	68,2%	33	30,0%	1	0,9%			1	0,9%	110	98,2%	
Centro de Salud Villatina	142	74,3%	45	23,6%	3	1,6%	1	0,5%			191	97,9%	
TOTALES	4055	53,3%	3177	41,8%	281	3,7%	47	0,6%	43	0,6%	7603	95,1%	

ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCION:

Los resultados obtenidos en ambos trimestres del año, el promedio de satisfacción obtenido es el 95.1%, aplicándose 15.503 encuestas completas distribuidas en los

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	18	www.metrosalud.gov.co
---	----	-----------------------

diferentes servicios de acuerdo con las muestras estadísticas por población atendida; las encuestas se aplicaron en los servicios de medicina general, ambulancia, cirugía, ayudas diagnósticas, farmacia, laboratorio, hospitalización, partos, programas de promoción y prevención, así:

CONSOLIDADO 3° TRIM. AÑO 2022 - Está satisfecho con la atención recibida en el servicio?

SERVICIO	5. Muy satisfecho		4. Satisfecho		3. Ni satisfecho-Ni insatisfecho		2. Insatisfecho		1. Muy insatisfecho		Totales - Satisfacción Global	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
LABORATORIO	319	54,1%	248	42,0%	15	2,5%	4	0,7%	4	0,7%	590	96,1%
FARMACIA	672	51,6%	567	43,5%	44	3,4%	15	1,2%	4	0,3%	1302	95,2%
SERVICIO AYUDAS DX	109	34,9%	173	55,4%	27	8,7%	3	1,0%			312	90,4%
AMBULANCIA	66	41,5%	85	53,5%	8	5,0%					159	95,0%
URGENCIAS	109	34,2%	151	47,3%	47	14,7%	9	2,8%	3	0,9%	319	81,5%
P Y P	1185	69,3%	474	27,7%	38	2,2%	3	0,2%	11	0,6%	1711	97,0%
CONSULTA MEDICA EXTERNA	980	57,4%	662	38,8%	50	2,9%	10	0,6%	4	0,2%	1706	96,2%
ODONTOLOGIA	808	60,7%	471	35,4%	41	3,1%	5	0,4%	7	0,5%	1332	96,0%
PARTOS	21	42,9%	23	46,9%	4	8,2%	1	2,0%			49	89,8%
CX	31	41,9%	41	55,4%	2	2,7%					74	97,3%
HOSPITALIZACIÓN	173	50,0%	155	44,8%	15	4,3%			3	0,9%	346	94,8%

CONSOLIDADO 4° TRIM. AÑO 2022 - Está satisfecho con la atención recibida en el servicio?

SERVICIO	5. Muy satisfecho		4. Satisfecho		3. Ni satisfecho-Ni insatisfecho		2. Insatisfecho		1. Muy insatisfecho		Totales - Satisfacción Global	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
LABORATORIO	268	58,9%	158	34,7%	27	5,9%	1	0,2%	1	0,2%	455	93,6%
FARMACIA	689	45,9%	738	49,1%	60	4,0%	9	0,6%	6	0,4%	1502	95,0%
AYUDAS DX	135	52,7%	103	40,2%	16	6,3%	1	0,4%	1	0,4%	256	93,0%
AMBULANCIA	81	49,1%	70	42,4%	13	7,9%	1	0,6%			165	91,5%
URGENCIAS	111	34,3%	159	49,1%	40	12,3%	13	4,0%	1	0,3%	324	83,3%
PYP	919	62,4%	506	34,4%	22	1,5%	2	0,1%	24	1,6%	1473	96,7%
CONSULTA MEDICA EXTERNA	826	56,2%	562	38,2%	68	4,6%	13	0,9%	1	0,1%	1470	94,4%
ODONTOLOGIA	768	56,0%	565	41,2%	29	2,1%	4	0,3%	6	0,4%	1372	97,2%
PARTOS	20	44,4%	25	55,6%							45	100,0%
CX	41	52,6%	34	43,6%	3	3,8%					78	96,2%
HOSPITALIZACIÓN	197	42,5%	257	55,5%	3	0,6%	3	0,6%	3	0,6%	463	98,1%

Los servicios con mejor calificación en el tercer trimestre de 2022 son: cirugía con el 97,3%, programas de promoción y prevención con el 97% y consulta externa con el 96.2% de satisfacción. Los servicios con más baja calificación son urgencias con 81.5%, partos con 89,9% y ayudas diagnósticas con el 90.4%.

En el cuarto trimestre del año 2022, el servicio de partos pasa de 89.9% a 100%, incremento que obedece a que se amplió la cobertura de atención, seguido de hospitalización con el 98.1% y odontología con el 97,2%.

Aunque urgencias presenta una leve mejora, aún no alcanza el estándar deseado. Los demás servicios no presentan mayor variación respecto al semestre anterior.

Las causas de insatisfacción más frecuentes identificadas en las respuestas de los entrevistados son:

URGENCIAS:

“Muy congestionadas las salas de urgencias”

“Se requiere que el personal de aseo realice su trabajo bien”

“El personal de vigilancia pregunta lo que no le corresponde”

“Las enfermeras no responden a las preguntas que se les hace”

PARTOS:

“Que haya siempre toda la droga”

“Pésima actitud”

“Que haya medicamentos completos”

“De pronto mejorar en la parte de que a veces se mantiene cerrada la farmacia”

AYUDAS DIAGNOSTICAS:

“Los tiempos de espera son muy largos”

“Me devolvieron porque no hay el reactivo”

“Tuve que dejar a mi mamá afuera porque no la dejaron entrar a acompañarme”

“Se demoran mucho atendiendo los fichos”

Fuente tomada de Informe análisis causal semestre 2 de 2022, publicado en la página web de la ESE Metrosalud.

De acuerdo con los resultados anteriores en el informe de análisis causal del segundo semestre, indican que se hace necesario realizar acciones de mejora que contribuyan a que los usuarios se sientan mejor atendidos y puedan recomendar a otros usuarios los servicios de la ESE y plantean algunas acciones que deben ser lideradas por los comités técnicos con el liderazgo de los directores de las UPSS y socializarlo ante el comité de Gerencia, comité de prestación de servicios de la Subgerencia de Red.

4.2.1 Plan de Mejoramiento

Para el periodo evaluado no se evidencia documentación de un plan de mejora, aunque han cumplido con algunas de las recomendaciones realizadas en informes de periodos anteriores, tales como: El menú para el registro de PQRSD en la página web de la ESE está en el menú inicial, como lo establece la ley 1474 de 2011 en su artículo 76, con el fin de facilitar el acceso a los usuarios, la línea 01800 ya aparece visible en la página web de la entidad y aumentaron el personal para atención al ciudadano en las unidades hospitalarias y en la sede central, que en total aproximadamente son 10.

De acuerdo con el plan anticorrupción y atención al ciudadano 2023 se tiene como meta mejorar para el 30 de septiembre de 2023 en el componente 3 “Atención al Ciudadano” incrementar a seis (6) el número de oficinas de atención al usuario.

5 Recomendaciones y Conclusiones

1. Se deben replantear las acciones correctivas o crear nuevas estrategias para disminuir considerablemente las quejas y reclamos por accesibilidad y trato recibido, toda vez que persisten y han ido aumentando, lo que demuestra deficiencia en dichas acciones. Caso puntual, en el semestre II de 2022 no se evidenció la continuidad en los talleres de trato digno, según información de la Profesional

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	20	www.metrosalud.gov.co
---	----	-----------------------

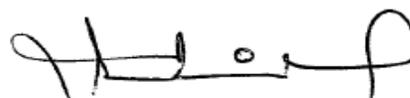
Universitaria del SIAUC. En estas estrategias o acciones de mejora se debe involucrar tanto al personal vinculado con la entidad como el que está contratado a través de terceros, toda vez que con estos últimos simplemente se les informa de la queja si es relacionada con personal de ese contrato, pero estos no plantean soluciones o acciones de mejora de fondo.

2. De acuerdo con el plan anticorrupción y atención al ciudadano 2023 se tiene como meta mejorar para el 30 de septiembre de 2023 en el componente 3 "Atención al Ciudadano incrementar a 6 el número de oficinas de atención al ciudadano
3. Se debe establecer un control para la oportunidad en la respuesta a los derechos de petición, definiendo un líder del nivel directivo idóneo, para que se responsabilice del seguimiento al cumplimiento de los tiempos de respuesta de los derechos de petición, teniendo en cuenta que su incumplimiento se constituye en falta disciplinaria y puede dar lugar a sanciones de acuerdo con el régimen disciplinario.
4. Se reitera la recomendación de adecuar la estructura organizacional y el modelo de operación por procesos de manera que se haga visible el área y el proceso de atención al usuario según los lineamientos de la guía Estrategias para la Construcción Plan Anticorrupción V2 de la Función Pública. 2018, en "Mecanismos Para Mejorar La Atención Al Ciudadano" y los lineamientos de la Política Atención al Ciudadano del MIPG.
5. Fortalecer las competencias del personal en la formulación, seguimiento y evaluación de planes de mejoramiento de manera que aporte con acciones correctivas eficaces que logren el impacto en el mejoramiento continuo, toda vez que se realiza el trámite a PQRS, pero no se evidencian acciones de mejora eficientes y que den resultado.

Elaborado por:



Gloria Patricia Isaza Orduz
Jefe Oficina de Control Interno
y Evaluación



Aída Verónica Montoya Restrepo
Profesional Especializado-Contratista