



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

SEMESTRE I - 2024

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

Octubre 2024



Alcaldía de Medellín

CONTENIDO

1	PRESENTACIÓN	3
2	GENERALIDADES	3
2.1	Objetivo	3
2.2	Alcance:	3
2.3	Criterios:	3
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 PQRS	7
4.1.2	Derechos de Petición	12
4.2	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	18
4.2.1	Plan de Mejoramiento	212
5	Recomendaciones y Conclusiones	24

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 I-2024 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 Dirección de Sistemas de Información frente a derechos de petición y 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, derechos de petición y la evaluación de la satisfacción de los usuarios, de la ESE Metrosalud, durante la vigencia 2024-I, en el cumplimiento de los requerimientos legales aplicables al componente de atención al ciudadano de acuerdo con los lineamientos de la normatividad vigente, identificando oportunidades de mejora.

2.2 Alcance:

La gestión de las expresiones (PQRSD), la gestión de los derechos de petición y la evaluación de la satisfacción de los usuarios en la ESE Metrosalud vigencia 2024-I, de acuerdo con los lineamientos legales e institucionales.

2.3 Criterios:

- CONSTITUCION POLITICA DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA 1991 Artículo 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

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

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 "Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- LEY 962 DE 2005 "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 (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.
- Circular externa 2023151000000010-5 DE 2023 por la cual se modifican los términos para resolver los reclamos en salud establecidos en la circular externa 047 de 2007, modificada entre otras por la circular externa 008 de 2018, así como los anexos técnicos relacionados con reclamos en salud dispuestos en la circular externa 017 de 2020.
- 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 particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27

Conmutador: 511 75 05

Medellín - Colombia

4

www.metrosalud.gov.co

- 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
- Radicación de Derechos de Petición PA07 IS 75

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, profesional universitario de participación social y revisión a la base de datos de seguimiento respuestas a los derechos de petición, realizada por el técnico Operativo de Gestion documental.

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 de año 2024 y I 2023.

Evaluación de la Gestión de los Derechos de petición del primer semestre del año 2024 y 2023.

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 I -2024
- ✓ 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 I-2024

4 RESULTADOS

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 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.

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

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 semestre I - 2024 y se realizó un análisis comparativo con el semestre I del año 2023.

Actualmente la ESE Metrosalud cuenta con 11 oficinas de atención al ciudadano de las cuales 2 no cuentan con el funcionario, toda vez que el cargo está vacante:

Tabla No. 1 CONSOLIDADO ESTADO ATENCION AL CIUDADANO

OFICINAS DE ATENCION AL CIUDADANO SEMESTRE I-2024		
UPSS	OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	FUNCIONARIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Unidad Hospitalaria Buenos Aires	SI	SI
Unidad Hospitalaria Santa Cruz	SI	SI
Unidad Hospitalaria Manrique	SI	SI
Unidad Hospitalaria San Cristóbal	SI	SI

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

Unidad Hospitalaria Nuevo Occidente	SI	SI
Unidad Hospitalaria Castilla	SI	SI
Unidad Hospitalaria Doce de Octubre	SI	NO
Unidad Hospitalaria Belén	SI	NO
Unidad Hospitalaria San Javier	SI	SI
Unidad Hospitalaria San Antonio de Prado	SI	SI
CISAMF	SI	SI
TOTAL OFICINAS	11	
TOTAL FUNCIONARIOS		9

Esta información fue suministrada por la Profesional del SIAU.

En los centros de salud, los coordinadores administrativos son los encargados de abrir el buzón los martes y jueves, además realizan el acta con lo encontrado y envían dichas actas con las fotos de cada manifestación, al encargado de atención al usuario de la UPSS, a la cual pertenece el centro de salud y este registra la manifestación en escucha activa.

4.1.1 Resultados de la Gestión de las PQRSD

Se analiza los resultados de la información disponible de la gestión de las PQRSD del semestre I - 2024

La E.S.E Metrosalud cuenta con 8 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 2023 el buzón de sugerencias continúa siendo el medio mas utilizado por los usuarios para las manifestaciones con un 54.45% del total de las manifestaciones, seguido está la página web con el 20,88% y el correo electrónico con el 9.30%.

Ver tabla No. 1. Para el semestre II de 2023, se pudo evidenciar una disminución considerable en el total de las manifestaciones, que comparado con el semestre I de 2023, disminuyó en 1285, correspondiente a un 40,49%.

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

Tabla No. 2 CANALES DE ATENCIÓN ESE METROSALUD SEMESTRE I-2024

CANALES DE ATENCIÓN ESE METROSALUD SEMESTRE I-2024		
CANAL DE PRESENTACIÓN	CANTIDAD	%
Buzón de sugerencia	2,026	54.45
Página Web	777	20.88
Correo electrónico	346	9.30
Canales Presenciales (Verbal y Escrita)	98	2.63
Llamada Telefónica	3	0.08
Redes sociales	29	0.78
Conexiones	442	11.88
TOTAL	3,721	100.00

Tabla No. 3: COMPARATIVO CANALES DE ATENCIÓN

COMPARATIVO CANALES DE ATENCIÓN ESE METROSALUD SEMESTRE I -2023 Y I-2024			
CANAL DE PRESENTACIÓN	CANTIDAD SEM I 2023	CANTIDAD SEM I 2024	VARIACION
Buzon de sugerencias	2,460	2,026	-434.00
Página Web	1,279	777	-502.00
Correo electrónico	642	346	-296.00
Canales Presenciales (Verbal y Escrita)	58	98	40.00
Llamada Telefónica	19	3	-16.00
Redes Sociales	0	29	29.00
Conexiones	0	442	442.00
Encuesta	1	0	-1.00
TOTAL	4,459	3,721	-738.00

Fuente de datos: Herramienta de Datos Power Bi

Para el semestre I de 2024, se pudo evidenciar una disminución considerable en el total de las manifestaciones, que comparado con el semestre I de 2023, fue de 738.

Es importante anotar que, de acuerdo con el informe del segundo trimestre de 2024, indican que el total de manifestaciones para el semestre I-2024, fue de 3.709, lo que significa que la diferencia obedece a que no le correspondían a Metrosalud y fueron trasladadas a las entidades responsables.

Tabla No.4 MANIFESTACIONES POR TIPO DE SOLICITUD

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	8	www.metrosalud.gov.co
---	---	-----------------------

COMPARATIVO MANIFESTACIONES SEM I 2023 Y SEM I 2024				
SOLICITUD	SEM I- 2023	SEM-I 2024	VARIACIÓN	RESULTADO
Orientación	113	73	-40	↓
Petición	1,864	1,422	-442	↓
Queja	434	329	-105	↓
Reclamo Riesgo Priorizado	13	54	41	↑
Reclamo Riesgo Simple	606	600	-6	
Reclamo Riesgo Vital	1	3	2	
Reconocimiento	1,204	1,069	-135	↓
Sugerencia	223	159	-64	↓
Encuesta	1	0	-1	↓
Total	4,459	3,709	-750	↓

Fuente de datos: Herramienta de Datos Power Bi

En la tabla No. 4, Las manifestaciones para el semestre I del año 2024 fueron 3.709, que corresponde a 750 expresiones menos que en el semestre I del año 2023. Esta disminución está representada en su mayoría en las peticiones y reconocimientos, pero llama la atención, que si bien es claro que las manifestaciones para el semestre I-2024 disminuyeron considerablemente, **los reclamos en general y específicamente el reclamo riesgo priorizado tuvieron un incremento alto respecto al semestre I-2023.**

Tabla No. 5 MANIFESTACIONES POR SERVICIO DE ORIGEN

COMPARATIVO MANIFESTACIONES POR SERVICIO					
SERVICIO	SEM I - 2023		SEM I - 2024		VARIACION PERIODO
	No.	% PARTICIPACION	No.	% PARTICIPACION	
AMBULANCIA	3	0.07	6	0.16	3
AREA ADMINISTRATIVA: ADMISIONES	66	1.48	44	1.19	-22
AREA ADMINISTRATIVA: ARCHIVO CLINICO	39	0.87	19	0.51	-20
AREA ADMINISTRATIVA: ATENCION AL USUARIO	93	2.09	41	1.11	-52
AREA ADMINISTRATIVA: FACTURACION	354	7.94	260	7.01	-94

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27

Conmutador: 511 75 05

Medellín - Colombia

9

www.metrosalud.gov.co

AREA ADMINISTRATIVA: OTROS	252	5.65	203	5.47	-49
AREA ADMINISTRATIVA: SECRETARIA		0.00	2	0.05	2
CENTRAL DE REGULACIONES	8	0.18	0	0.00	-8
CENTRO DE ATENCION INTEGRAL	384	8.61	253	6.82	-131
CIRUGIA	42	0.94	33	0.89	-9
CONSULTA EXTERNA ENFERMERIA	52	1.17	48	1.29	-4
CONSULTA EXTERNA ESPECIALISTAS	462	10.36	472	12.73	10
CONSULTA EXTERNA MEDICA GENERAL	1,088	24.40	961	25.91	-127
CONSULTA ODONTOLOGICA	254	5.70	227	6.12	-27
CONSULTA OPTOMETRIA	2	0.04	0	0.00	-2
FARMACIA	276	6.19	221	5.96	-55
HIGIENE ORAL	1	0.02	3	0.08	2
HOSPITALIZACION	172	3.86	131	3.53	-41
IMAGENOLOGIA:RX - ECOGRAFIAS	65	1.46	21	0.57	-44
LABORATORIO CLINICO	88	1.97	49	1.32	-39
NO PERTINENTE A METROSALUD	18	0.40	13	0.35	-5
NUTRICION	13	0.29	4	0.11	-9
PARTOS	1	0.02	8	0.22	7
PORTERIA-VIGILANCIA	51	1.14	49	1.32	-2
PROGRAMAS PYP: AIEPI	3	0.07	0	0.00	-3
PROGRAMAS PYP: C.P.N	10	0.22	11	0.30	1
PROGRAMAS PYP: CITOLOGIAS	20	0.45	34	0.92	14
PROGRAMAS PYP: CTO Y DLLO	58	1.30	29	0.78	-29
PROGRAMAS PYP: HTA - DM	10	0.22	24	0.65	14
PROGRAMAS PYP: OTROS	29	0.65	26	0.70	-3
PROGRAMAS PYP: PLANIF. FLIAR	15	0.34	11	0.30	-4
PROGRAMAS PYP: TB	5	0.11	0	0.00	-5

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27

Conmutador: 511 75 05

Medellín - Colombia

10

www.metrosalud.gov.co

PROGRAMAS PYP: VACUNACION	83	1.86	42	1.13	-41
PSICOLOGIA	7	0.16	18	0.49	11
SEDES ADMINISTRATIVAS	2	0.04	0	0.00	-2
SERVICIOS WEB	111	2.49	107	2.88	-4
SERVICIOS GENERALES	15	0.34	23	0.62	8
TRABAJO SOCIAL	6	0.13	6	0.16	0
URGENCIAS	188	4.22	220	5.93	32
VARIOS	108	2.42	89	2.40	-19
En Blanco	5	0.11	1	0.03	-4
Total	4,459	100.00	3,709	100.00	-750.00

Fuente de datos: Herramienta de Datos Power Bi

La distribución de las manifestaciones por servicio de origen, reitera la disminución de las mismas, sin embargo, continúa con mayor proporción durante el semestre I-2024, las manifestaciones en el servicio de **consulta externa médica general** en un 20.91%, sin dejar de resaltar que disminuyó respecto al semestre I - 2023 y continua el área **consulta externa especialistas** con una participación del 12.73%. Cabe anotar que las manifestaciones para el servicio de urgencias aumentaron en 32, pero en general se cuenta con una disminución considerable de 750 expresiones respecto al semestre I de 2023.

Tabla No. 6 COMPARATIVO OPORTUNIDAD POR TIPO DE MANIFESTACION

COMPARATIVO OPORTUNIDAD POR TIPO DE MANIFESTACIÓN						
SOLICITUD	SEM I-2023			SEM I-2024		
	MENOR A 10 DÍAS	MAYOR A 10 DÍAS	SIN SOLUCION	MENOR A 10 DÍAS	MAYOR A 10 DÍAS	SIN SOLUCION
Petición	1,651	27	0	1,347	75	0
Reconocimiento	1,153	43	0	1,066	3	0
Reclamo	448	46	0			0
Queja	365	64	0	296	33	0
Sugerencia	214	8	0	158	1	0
Reclamo Riesgo Simple	96	4	0	577	23	0
Orientación	89	3	0	71	2	0
Reclamo Riesgo Priorizado	12	0	0	48	6	0
Reclamo Riesgo Vital	1	0	0	3	0	0
Total	4,029	195	0	3,566	143	0

Fuente de datos: Herramienta de Datos Power Bi

En esta tabla se puede evidenciar que en el semestre I-2024, aparecen 143 manifestaciones solucionadas después del plazo máximo, que aunque disminuyeron, no

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27	11	www.metrosalud.gov.co
Conmutador: 511 75 05		
Medellín - Colombia		

es correcto que esta situación continúe ocurriendo, porque estamos incumpliendo con los tiempos establecidos por norma.

Por error dentro de los cubos de Power Bi aparecen datos de Derechos de petición, lo cual no es correcto porque esta información se maneja desde Gestión Documental. La Profesional del SIAUC solicitó en el mes de octubre al área de Tecnología esta corrección, toda vez que estos corresponden a petición.

Tabla No. 7: PQRS POR CAUSA

COMPARATIVO PQRS POR CAUSA			
CAUSA	SEM I-2023	SEM I-2024	VARIACIÓN
Accesibilidad	1,817	1,471	-346
Trato Recibido	1,490	1,318	-172
Administrativas	424	326	-98
Comunicación e Información	292	247	-45
Oportunidad	269	209	-60
Continuidad	80	65	-15
Pertinencia	61	50	-11
Seguridad	18	21	3
Extralimitación de Funciones	8	2	-6
Total	4,459	3,709	-750

Fuente de datos: Herramienta de Datos Power Bi

En la tabla No. 7, para el semestre I-2024 se evidencia una disminución en las PQRS respecto al semestre anterior en especial en las causas "Accesibilidad" y "Trato Recibido".

4.1.2 Derechos de Petición

A la fecha continua vigente 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 cuentan con los siguientes documentos publicados en el software de Gestión Documental Almera:

- PA07 IN 71 Instructivo Respuesta a Derechos de Petición, Versión 01 de 07/02/2020
- PA07 IS 75 Radicación de Derechos de Petición, Versión 01 de 14/01/2020.
- PA07 FR 74 Matriz Asignación de Responsables Derechos de Petición, Versión 02 de 21/08/2021. Esta matriz está desactualizada, toda vez que tiene nombres de funcionarios que ya no laboran con la entidad.

La oficina de gestión documental continúa manejando una base de datos en Excel, que sirve como mecanismo de control y seguimiento a los derechos de petición radicados.

Pese a que la base de datos es realizada manualmente 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, además no gestionan el SEVENET, lo cual no es posible controlar.

La entidad continúa manejando los derechos de petición de manera independiente a las PQRS, lo cual debería estar integrado, toda vez que de acuerdo con el artículo 13 de la ley 1755 de 2015, establece que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la constitución política, sin que sea necesario invocarlo.

Durante el periodo comprendido entre enero 1 al 30 de junio de 2024, se han radicado 1.368 derechos de petición y direccionados a las áreas responsables.

A continuación, se relaciona informe consolidado para el semestre I -2024, suministrado por el funcionario de Gestión Documental.

Tabla No. 8: DERECHOS DE PETICIÓN SEMESTRE I-2024

CONSOLIDADO ANUAL DERECHOS DE PETICION 2024							
Actualizado el 28/10/2024							
N° DE ORDEN	MES	TOTAL DERECHOS DE PETICION	DERECHOS DE PETICION VENCIDOS	DERECHOS DE PETICION ABIERTOS	META DE CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
1	ENERO	172	47	40	100%	73%	
2	FEBRERO	249	59	50	100%	76%	
3	MARZO	111	47	39	100%	58%	
4	ABRIL	199	86	67	100%	57%	
5	MAYO	360	211	119	100%	41%	
6	JUNIO	277	123	239	100%	56%	
7	JULIO				100%	#¡DIV/0!	
8	AGOSTO				100%	#¡DIV/0!	
9	SEPTIEMBRE				100%	#¡DIV/0!	
10	OCTUBRE				100%	#¡DIV/0!	
11	NOVIEMBRE				100%	#¡DIV/0!	
12	DICIEMBRE				100%	#¡DIV/0!	
		1368	573	554	ANUAL	58%	

80<
91-99
100

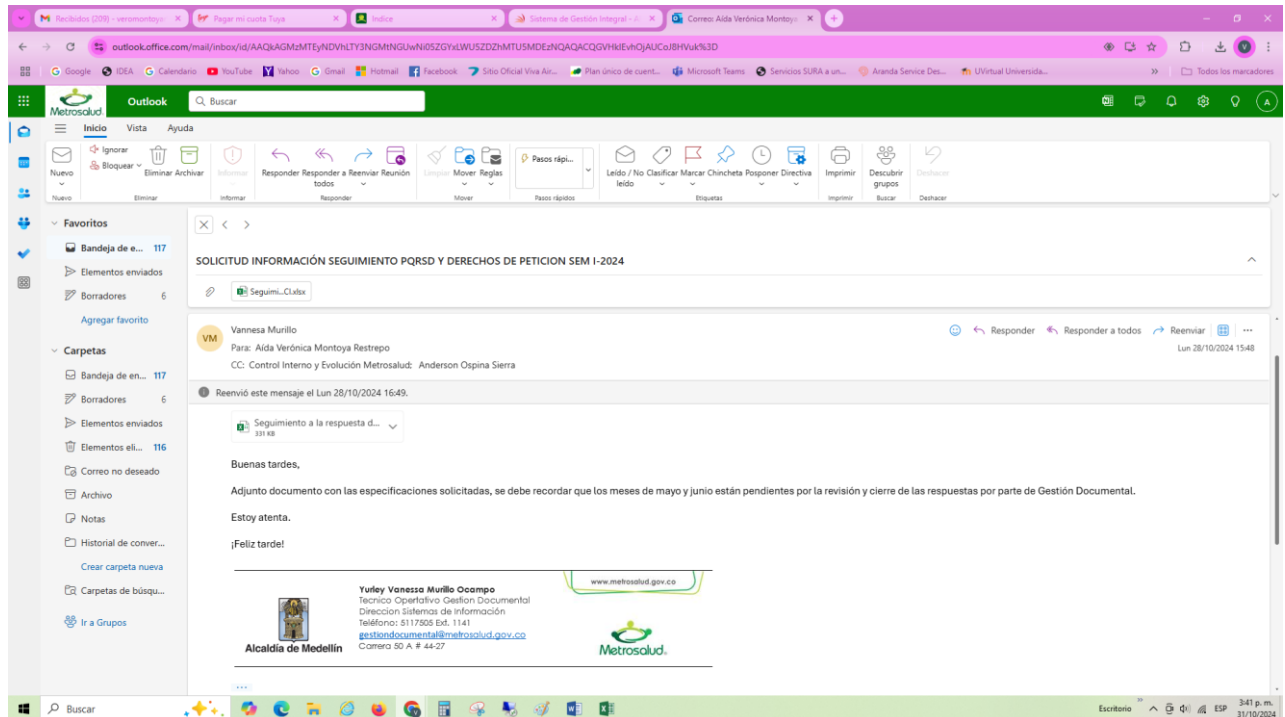


Fuente de datos: Base de Datos Seguimiento Gestión Documental

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	13	www.metrosalud.gov.co
---	----	-----------------------

En la tabla No. 8, se puede evidenciar que para el semestre I de 2024, objeto de este informe, de los 1368 derechos de petición radicados, 573 están vencidos y 554 están pendientes o abiertos.

Lo anterior sin perjuicio de la información suministrada por el Técnico de Gestión Documental que indicó: **“se debe recordar que los meses de mayo y junio están pendientes por la revisión y cierre de las respuestas por parte de Gestión Documental”**.



Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27
Conmutador: 511 75 05
Medellín - Colombia

Tabla No. 9 DERECHOS DE PETICION VIGENCIA 2023

CONSOLIDADO SEMESTRAL DERECHOS DE PETICION 2023						
Actualizado el 29/01/2024						
N° DE ORDEN	MES	TOTAL DERECHOS DE PETICION	DERECHOS DE PETICION VENCIDOS	DERECHOS DE PETICION ABIERTOS	METADE CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
1	ENERO	78	18	7	100%	77%
2	FEBRERO	91	28	7	100%	69%
3	MARZO	129	40	11	100%	69%
4	ABRIL	104	21	11	100%	80%
5	MAYO	96	16	5	100%	83%
6	JUNIO	84	15	7	100%	82%
7	JULIO	98	15	9	100%	85%
8	AGOSTO	130	23	16	100%	82%
9	SEPTIEMBRE	119	25	38	100%	79%
10	OCTUBRE	118	41	43	100%	65%
11	NOVIEMBRE	89	31	26	100%	65%
12	DICIEMBRE	113	35	35	100%	69%
		1249	308	215	ANUAL	75%

Fuente de datos: Base de Datos Seguimiento Gestión Documental

En la tabla No. 9, de la vigencia 2023, se puede evidenciar que para el periodo (Semestre I-2023) de 582 derechos de petición, 138 se respondieron de manera extemporánea y aún continúan pendientes o abiertos 48 derechos de petición.

De acuerdo con las tablas 8 y 9, es importante resaltar 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 No. 10: CONSOLIDADO POR AREAS A JUNIO 30 DE 2024

2024						
ACTUALIZADO EL 28/10/2024						
N°	Area/Sede	DP Asignados	DP Abiertos	DP Cerrados	DP Vencidos	Porcentaje de Cumplimiento
1	COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	0	0	0	0	100%

2	DIRECCION SISTEMAS DE INFORMACION	52	15	37	6	71%
3	VENTA DE SERVICIOS	3	0	3	0	100%
4	PROCESOS DISCIPLINARIOS	3	0	3	1	100%
5	CONTROL INTERNO Y EVALUACION	6	4	6	2	100%
6	ADMINISTRACION DE PERSONAL	50	17	33	5	66%
7	DIRECCION DE CONTRATACION	304	82	222	18	73%
8	SUBGERENCIA RED DE SERVICIOS	26	8	18	1	100%
9	DIRECCION TALENTO HUMANO	120	31	89	12	74%
10	DIRECCION ADMINISTRATIVA	17	6	11	2	65%
11	OFICINA ASESORA JURIDICA	167	51	116	29	69%
12	OFICINA ASESORA PLANEACION	13	4	9	1	69%
13	UPSS BELEN	26	12	14	6	54%
14	UPSS BUENOS AIRES	9	2	7	4	78%

15	OFICINA SALUD PUBLICA	29	18	11	14	38%
16	UPSS SAN CRISTOBAL	3	2	1	0	100%
17	UPSS CASTILLA	11	6	5	2	45%
18	UPSS SANTA CRUZ	11	6	5	5	45%
19	UPSS NUEVO OCCIDENTE	15	14	1	12	7%
20	UPSS MANRIQUE	20	20	0	20	0%
21	UPSS SAN ANTONIO DE PRADO	4	2	2	2	50%
22	UPSS DOCE DE OCTUBRE	6	5	1	3	17%
23	UPSS SAN JAVIER	8	1	7	1	88%
24	SUBGERENCIA FINANCIERA	35	31	4	27	11%
25	TESORERIA Y CARTERA	414	414	0	414	0%

DP: Derecho de petición
Fuente de Datos: Base de Datos Seguimiento Gestión Documental

En la tabla 10, se puede evidenciar el consolidado por áreas en el que la Tesorería, Subgerencia Administrativa y Financiera, UPSS Doce de Octubre, Manrique, Nuevo Occidente, Castilla, Belén, tienen un porcentaje de cumplimiento no mayor al 54%, y que de acuerdo con la entrevista al personal de Gestión Documental obedece, en gran parte a que no gestionan el SEVENET, responden de manera informal los derechos de petición o realmente no los responden. Esta situación corrobora lo indicado por la técnica de Gestión Documental respecto a que mayo y junio de 2024 están pendientes para la revisión de cierre de respuestas.

Lo anterior demuestra claramente que los funcionarios no utilizan adecuadamente el sistema de gestión de SEVENET, el cual es el medio de comunicación de la entidad, por

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	17	www.metrosalud.gov.co
---	----	-----------------------

el cual se radica la correspondencia de la misma y que es el mecanismo que permite la conservación de la información que entra y sale de la ESE Metrosalud.

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 V 04**”, mediante un formulario enviado a los celulares de los usuarios, mediante mensaje de texto, una vez al mes y un tamaño muestral con una confianza del 95%.

Tabla No. 11: CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCION

CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SEMESTRE I-2024		
DESCRIPCIÓN	ENERO A MARZO 31/2024	ABRIL A JUNIO 30/2024
ENCUESTAS APLICADAS	1730	1332
TOTAL SERVICIOS ENCUESTADOS	12	12
SATISFACCIÓN GLOBAL EMPRESA	81.3%	87.2%

Fuente de Datos: Informes de Análisis de Resultados Encuestas de Satisfacción Trimestre I y II de 2024

En la tabla No. 12, se puede visualizar de manera resumida, los resultados de la encuesta de satisfacción del primer semestre del año 2024, en el que se logra evidenciar que no se cumplió con la meta del 90%, lo que significa que la entidad en cabeza de los responsables, según el instructivo PE02 IN 325 V.04, deben formular un plan de mejora para los servicios por debajo del 90%.

Tabla No. 12 RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION POR SERVICIOS SEMESTRE II-2023

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

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION POR SERVICIOS		
SERVICIO	TRIMESTRE I-2024	TRIMESTRE II-2024
	% SATISFACCIÓN GLOBAL	% SATISFACCIÓN GLOBAL
Ambulancia	100%	92.9%
Cirugía	92.30%	88.2%
Consulta Externa	82.60%	86.3%
Ecografía	85.50%	88.6%
Farmacia	67.10%	75.2%
Hospitalización	89.50%	90.0%
Laboratorio	92.40%	88.4%
Odontología	92.80%	95.2%
Partos	87.50%	88.9%
Promoción y Prevención	87.50%	94.9%
Rayos X	91.40%	94.8%
Urgencias	65.30%	76.4%

Fuente de datos: Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción Trimestre I y II-2024

En la tabla 12, de acuerdo con el resultado de satisfacción global por servicios, es importante resaltar los de Ambulancia, Cirugía, Laboratorio, Odontología y Rayos X, donde la satisfacción de los usuarios estuvo por encima del 90% para el trimestre I y en cambio preocupa el nivel de satisfacción de los demás servicios en especial los de Urgencias y farmacia que estuvieron muy por debajo del 80% de satisfacción.

Así mismo para el trimestre II se resalta los servicios de Ambulancia, Odontología, Promoción y Prevención y Rayos X, que están por encima del 90%, y continúa preocupando el servicio de farmacia y Urgencias que están entre el 75 y 76%.

A continuación, se relacionan algunas anotaciones extraídas del informe de análisis trimestral publicado en la página web y realizado por el Profesional de Participación Social y Comunitaria en Salud.

FARMACIA:

“Las personas que atiende muy déspotas”

“Mejor calidad en la atención principalmente de la farmacia porque prácticamente nunca me han entregado la medicación completa”

“Más personal atendiendo para agilizar más la atención”

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	19	www.metrosalud.gov.co
---	----	-----------------------

"No me entregaron el medicamento minutos después de salir de urgencias"

URGENCIAS:

"Cordial saludo! Recomendación aumentar más el personal para la atención luego de pasar por triaje, ya que es demasiado demorado llegué a las 12:30 pm pasé el triaje como a la hora y luego a las 5 de la tarde fui atendida."

"Extremadamente malo entre como paciente prioritario y no me hicieron ni un solo examen de los que me mandaron la peor salud lo dejan morir a uno"

"La verdad hay doctores que no lo atienden bien a uno no digo que todos algunos y el servicio de exámenes es muy malo cada que voy hacérmelos no hay atención para mis exámenes fuera bueno que lo mirarán porque uno muchas veces gasta pasaje para ir al punto"

"Mantenimiento y limpieza de infraestructura y muebles"

"Más claridad del personal profesional una atención más humana, que sean específicos parecen robots se limitan a mirarte, pero no dicen que podría ser o el procedimiento a seguir"

Con respecto a estos resultados y teniendo en cuenta que desde el nivel central se hizo un plan de mejoramiento para el servicio de urgencias es muy importante hacerle el seguimiento a su ejecución en todos los componentes. Con respecto al servicio de farmacia desde la dirección administrativa, se tiene en el plan de compras mantener al día y de manera suficiente los servicios de farmacia para no tener pendientes que le correspondan a Metrosalud entregar.

Frente al trato de los funcionarios hacia los usuarios se revisó con la dirección de Talento Humano, psicología organizacional las actividades de humanización realizadas y por realizar para citar también a los funcionarios que han recibido quejas por parte de los usuarios para que reciban capacitación en cumplimiento de derechos y deberes hacia nuestros usuarios y sus acompañantes.

Tabla No. 13: RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION POR SERVICIOS (RECOMENDARIA A FAMILIARES...) SEMESTRE I-2024

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

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION POR SERVICIOS		
SERVICIO	TRIMESTRE I-2024	TRIMESTRE II-2024
	RECOMENDARÍA A FAMILIARES Y AMIGOS	RECOMENDARÍA A FAMILIARES Y AMIGOS
Ambulancia	95.8%	100%
Cirugía	100.0%	88.2%
Consulta Externa	88.8%	87.9%
Ecografía	92.7%	87.5%
Farmacia	83.6%	66.7%
Hospitalización	93.0%	90.0%
Laboratorio	95.3%	67.3%
Odontología	94.7%	91.6%
Partos	94.2%	100.0%
Promoción y Prevención	96.3%	92.7%
Rayos X	94.8%	87.6%
Urgencias	74.9%	70.8%

De acuerdo con los resultados en las tablas 12 y 13, el servicio de urgencias sigue siendo el que tiene más baja calificación, así como farmacia y laboratorio.

De acuerdo con los resultados anteriores y en el informe de encuestas de satisfacción del trimestre I de 2024, de las 1730 respuestas recibidas en la pregunta "Recomendaría a Metrosalud a Familiares y amigos", 1533 personas expresaron que recomendarían a Metrosalud.

Para el trimestre II ante la misma pregunta, de las 1332 respuestas recibidas, 1099 personas expresaron que recomendarían a Metrosalud.

De acuerdo con lo anterior, frente a la cantidad de personas atendidas, sería importante lograr que más usuarios respondan la encuesta, para obtener más objetividad, frente a los resultados de dicha encuesta.

Frente a los usuarios que no recomendarían a Metrosalud, expresan las siguientes causas:

- **URGENCIAS:**

"...Muy congestionadas las salas de urgencias"

"...se requiere que el personal de aseo realice su trabajo bien"

"...El personal de vigilancia preguntan lo que no les corresponde"

"...Las enfermeras no responden a las preguntas que se les hace"

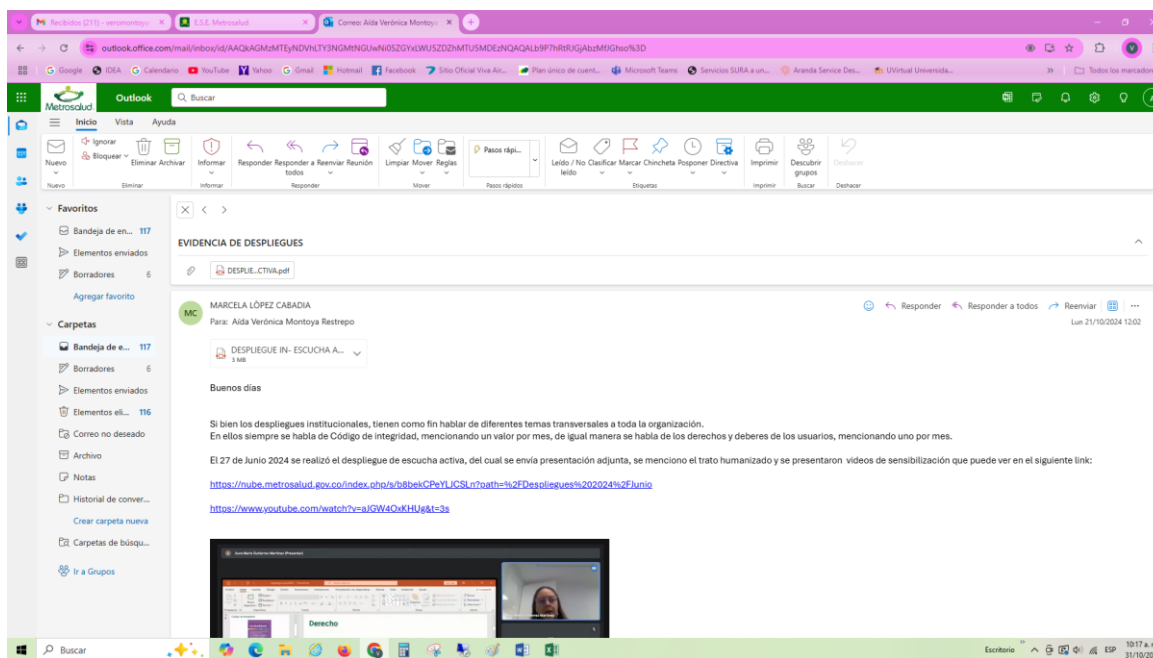
Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27	21	www.metrosalud.gov.co
Conmutador: 511 75 05		
Medellín - Colombia		

De acuerdo a las expresiones de insatisfacción con la prestación, se hace necesario realizar acciones de mejora que contribuyan a que los usuarios se sientan mejor atendidos y puedan recomendar a otros usuarios nuestros servicios:

- ✓ Divulgar por diferentes medios y espacios todo lo relacionado con la atención humanizada como: correctos de humanización, principios, valores institucionales, deberes de los servidores públicos, carta de derechos y deberes de los usuarios, carta de trato digno, entre otros.
- ✓ Se recomienda continuar con las actividades de humanización programado y realizado por parte de la psicóloga organizacional de Talento Humano.
- ✓ Hacer seguimiento a los indicadores de oportunidad y calidad que tiene la empresa para cada servicio especialmente el de urgencias.
- ✓ Socializar la carta de derechos y deberes de los usuarios de manera personalizada a cada paciente que esté estable en el servicio de urgencias.

4.2.1 Plan de Mejoramiento

Para el periodo evaluado el Profesional Universitario del SIAUC, envió evidencia de despliegue de escucha activa, realizado el 27 de junio de 2024:



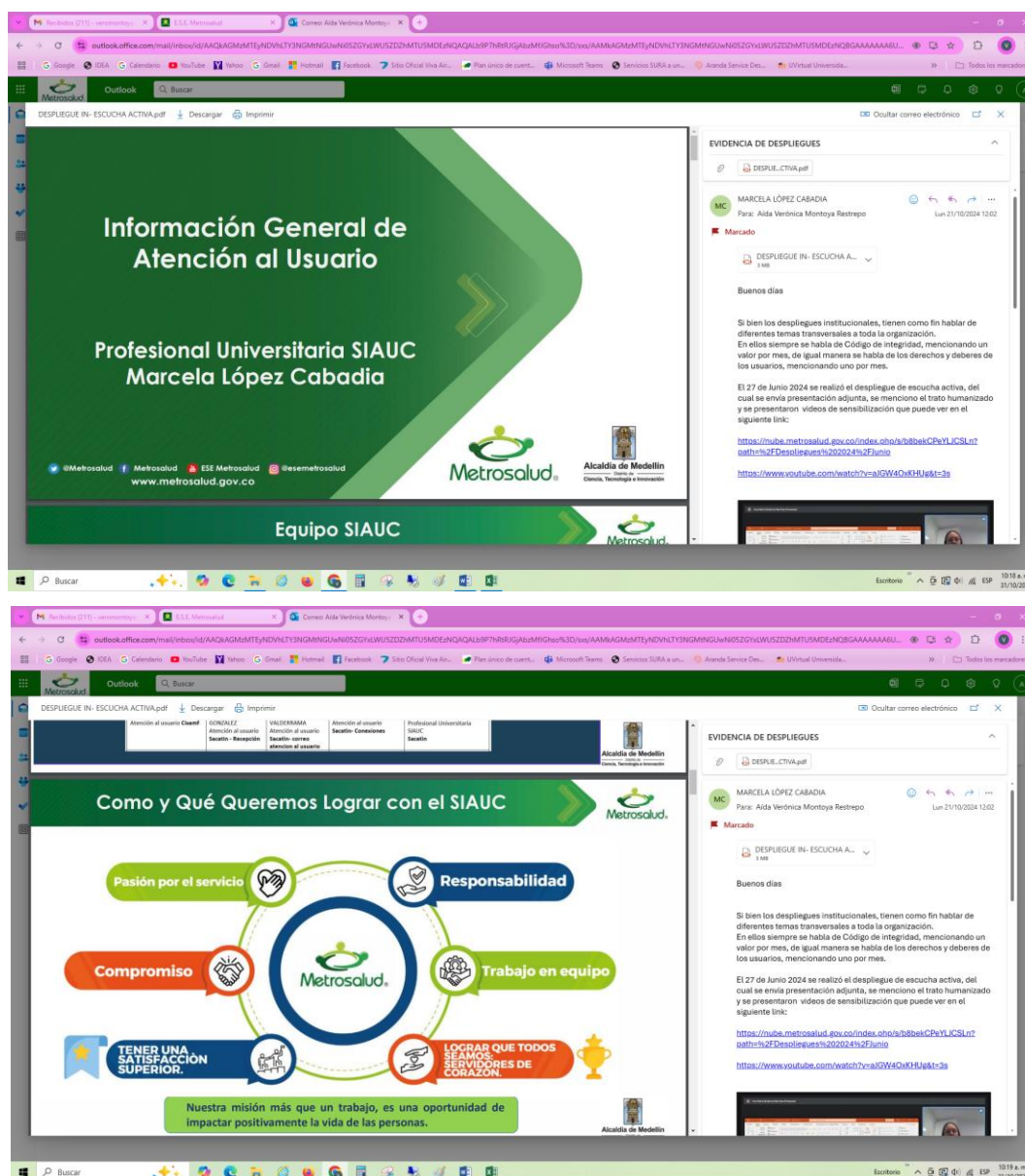
Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27

Conmutador: 511 75 05

Medellín - Colombia

22

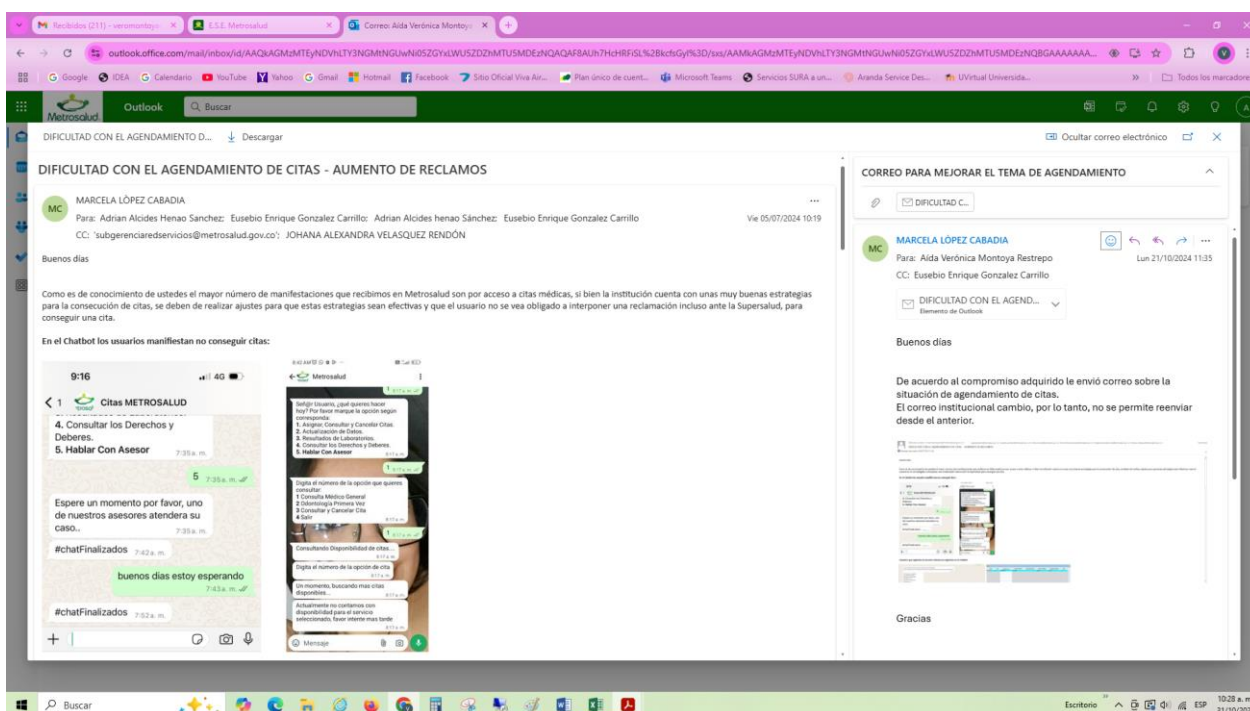
www.metrosalud.gov.co



De acuerdo con lo informado por la Profesional Universitaria del SIAUC, indica que si bien los despliegues institucionales, tienen como fin hablar de diferentes temas transversales a toda la organización, en ellos siempre se habla de Código de integridad, mencionando un valor por mes, de igual manera se habla de los derechos y deberes de los usuarios, mencionando uno por mes.

Teniendo en cuenta que existen muchas manifestaciones por inconvenientes en el agendamiento de citas, desde el SIAUC se ha escrito a los responsables de esta actividad, para que se tomen correctivos y ajustes en pro del mejoramiento en la prestación del servicio al usuario.

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	23 www.metrosalud.gov.co
--	--



5 Recomendaciones y Conclusiones

1. Si bien es claro que no se cuentan con los recursos suficientes, para que los funcionarios de atención al usuario se desplacen a los centros de salud los días martes y jueves para abrir el buzón, se deben entonces establecer controles que denoten transparencia y confiabilidad en la apertura y entrega de las manifestaciones por parte de los coordinadores administrativos a los responsables de atención al usuario de forma transparente y confiable.
2. Se deben tomar medidas para la respuesta oportuna a las manifestaciones de los usuarios, toda vez que para el semestre I-2024 se dio respuesta después de 10 días a 143 expresiones, lo que puede implicar un riesgo para el representante legal al incumplir con estos tiempos.
3. Si bien es claro que las manifestaciones a los usuarios han disminuido, respecto al semestre I-2023, de igual forma se tienen que establecer medidas y acciones de mejora para continuar con la disminución de las peticiones, quejas y reclamos y así contribuir con la calidad del servicio que presta el ESE Metrosalud.
4. Existen áreas que no gestionan el SEVENET, situación que dificulta al área de Gestión Documental, para consolidar el estado de los derechos de petición, toda vez que no tienen la certeza de si se respondió dentro de los términos establecidos o si continua sin respuesta.

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	24 www.metrosalud.gov.co
--	--

5. De acuerdo con indicación del Técnico de Gestión Documental, el informe consolidado de Derechos de petición correspondientes al periodo enero a junio 30 de 2024, está incompleto, debido a que los meses de mayo y junio están pendientes por la revisión y cierre de las respuestas por parte de Gestión Documental.
6. Los funcionarios no utilizan adecuadamente el sistema de gestión SEVENET, medio de comunicación de la entidad, siendo de alta relevancia que sea utilizado, dado que es el mecanismo que permite el seguimiento y conservación de la información que ingresa y sale de la ESE Metrosalud, por lo cual sugerimos que se busquen mecanismos de control que incentiven el uso del SEVENET como herramienta de gestión de la entidad.
7. 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.
8. Se reitera la necesidad de establecer un control para la oportunidad en la respuesta a los derechos de petición, definiendo un líder con autoridad, para que se responsabilice del seguimiento al cumplimiento de los tiempos y la claridad en las respuestas 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.
9. De acuerdo con la información suministrada por la Profesional Universitaria del SIAUC, la actividad de las encuestas de satisfacción pasó a ser su responsabilidad, a partir de septiembre de 2024, razón por la cual se recomienda modificar los procedimientos e instructivos relacionados con la misma, toda vez que a la fecha de este informe no se han actualizado.
10. En las unidades hospitalarias el personal de atención al usuario, también sirve como soporte al usuario para información y agendamiento de citas presenciales.
11. Como es claro que los usuarios no acostumbran diligenciar encuestas o no les agrada hacerlo, razón por la cual es necesario enviar el formulario de la encuesta lo más pronto posible después de la fecha de la prestación del servicio.
12. Se deben emplear mecanismos adicionales para incentivar el diligenciamiento de la encuesta, posterior a la prestación del servicio y así poder aumentar el número de encuestados, lo que ayuda a una evaluación de la prestación del servicio más objetiva.
13. Se resalta la implementación del código QR, que comenzó a funcionar para el segundo semestre de 2024.
14. 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

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	25	www.metrosalud.gov.co
---	----	-----------------------

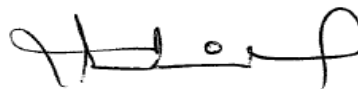
Atención Al Ciudadano" y los lineamientos de la Política Atención al Ciudadano del MIPG.

15. Se reitera la recomendación de que el sistema de PQRS debe estar integrado con los derechos de petición, toda vez que de acuerdo con el artículo 13 de la ley 1755 de 2015, establece que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la constitución política, sin que sea necesario invocarlo y consecuente con esto, deberían ingresar por gestión documental y radicarse, contrario a esto hoy día, la entidad maneja un consecutivo para PQRS en el sistema SAFIX y solo radican lo que denominan derecho de petición.
16. Se reitera que el sistema de PQRS, derechos de petición y la encuesta de satisfacción deben estar integrados y tener a cargo un solo líder que debería estar en el SIAUC - Sistema de Información y Atención al Ciudadano y al Usuario, el cual es el responsable de la medición, evaluación, seguimiento y toma de acciones frente a los resultados de las PQRS, 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.
17. Se deben establecer mecanismos para las manifestaciones de los usuarios (PQRSDF) en el caso de los centros de salud que no tienen el apoyo del funcionario de atención al ciudadano, en los cuales la carga recae sobre el coordinador administrativo. Es importante analizar si es viable el código QR para este caso y que se integre con el correo de atención al ciudadano o sino es el caso buscar otro tipo de mecanismos para disminuir esta carga a los coordinadores administrativos.

Elaborado por:



Gloria Patricia Isaza Orduz
Jefe Oficina de Control Interno
y Evaluación



Aída Verónica Montoya Restrepo
Auditor Control Interno y Evaluación-
Contratista