



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

**SEMESTRE II - 2023**

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

**ABRIL 2024**



**Alcaldía de Medellín**

## CONTENIDO

<b>1</b>	<b>PRESENTACIÓN</b> .....	3
<b>2</b>	<b>GENERALIDADES</b> .....	3
<b>2.1</b>	<b>Objetivo</b> .....	3
<b>2.2</b>	<b>Alcance:</b> .....	3
<b>2.3</b>	<b>Criterios:</b> .....	3
<b>3</b>	<b>METODOLOGÍA</b> .....	5
<b>3.1</b>	<b>Instrumentos a utilizar:</b> .....	5
<b>4</b>	<b>RESULTADOS</b> .....	5
<b>4.1</b>	<b>GESTIÓN DE LAS MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS</b> .....	6
4.1.1	Resultados de la Gestión de las PQRSD .....	7
4.1.2	Derechos de Petición .....	13
<b>4.2</b>	<b>EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b> .....	175
4.2.1	Plan de Mejoramiento .....	211
<b>5</b>	<b>Recomendaciones y Conclusiones</b> .....	221

## 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-2023 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, 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 de la ESE Metrosalud durante la vigencia 2023-II, 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 2023-II, de acuerdo con 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.

### 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

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	3	<a href="http://www.metrosalud.gov.co">www.metrosalud.gov.co</a>
---	---	--

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 “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

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

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
- 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.

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 2023.

Evaluación de la Gestión de los Derechos de petición del segundo semestre del año 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 II -2023
- ✓ 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-2023

### 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

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

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 semestre II - 2023 y se realizó un análisis comparativo entre el semestre I y II del año 2023.

Actualmente la ESE Metrosalud cuenta con 8 oficinas 9 funcionarios de atención al ciudadano dentro de las unidades hospitalarias y el CISAMF, así:

**Tabla No. 1 CONSOLIDADO ESTADO ATENCION AL CIUDADANO**

ESTADO ATENCION AL CIUDADANO SEMESTRE II-2023		
UPSS	OFICINA ATENCION AL CIUDADANO	FUNCIONARIO ATENCION AL CIUDADANO
Buenos Aires	SI	SI
San Antonio de Prado	SI	SI
San javier	SI	SI
Belén	SI	SI
San Cristobal	SI	SI
Nuevo occidente	SI	SI
Castilla	SI	NO
Santa Cruz	NO	SI
Doce de Octubre	NO	NO
Manrique	NO	SI
CISAMF	SI	SI
<b>Total Oficinas</b>	<b>8</b>	
<b>Total Funcionarios</b>		<b>9</b>

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	6	www.metrosalud.gov.co
---	---	-----------------------

Esta información fue suministrada por la Profesional del SIAU y la Profesional de Participación.

En los centros de salud, los coordinadores administrativos son quienes realizan la labor de 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 II - 2023

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 2023 el buzón de sugerencias continúa siendo el medio mas utilizado por los usuarios para las manifestaciones con un 67.83% del total de las manifestaciones, seguido está la página web con el 19,47% y el correo electrónico con el 7.75%. 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%.

**Tabla No. 2: CANALES DE ATENCIÓN**

CANALES DE ATENCIÓN ESE METROSALUD SEMESTRE II-2023		
CANAL DE PRESENTACIÓN	CANTIDAD	%
Buzon de sugerencia	2.153	67,83
Página Web	618	19,47
Correo electrónico	246	7,75
Canales Presenciales (Verbal y Escrita)	153	4,82
Llamada Telefónica	2	0,06
Encuesta	2	0,06
<b>TOTAL</b>	<b>3.174</b>	<b>100,00</b>

**Tabla No. 3: COMPARATIVO CANALES DE ATENCIÓN**

COMPARATIVO CANALES DE ATENCIÓN ESE METROSALUD SEMESTRE I Y II-2023			
CANAL DE PRESENTACIÓN	CANTIDAD SEM I 2023	CANTIDAD SEM II 2023	VARIACION
Buzon de sugerencias	2.153	2.460	-307,00
Página Web	618	1.279	-661,00
Correo electrónico	246	642	-396,00
Canales Presenciales (Verbal y Escrita)	153	58	95,00
Llamada Telefónica	2	19	-17,00
Encuesta	2	1	1,00
<b>TOTAL</b>	<b>3.174</b>	<b>4.459</b>	<b>-1285,00</b>

Fuente de datos: Herramienta de Datos Power Bi

**Tabla No.4 MANIFESTACIONES POR TIPO DE SOLICITUD**

COMPARATIVO MANIFESTACIONES SEM I 2023 Y SEM II 2023				
SOLICITUD	SEM I-2023	SEM-II 2023	VARIACIÓN	RESULTADO
Orientación	113	100	-13	↓
Petición	1.864	905	-959	↓
Queja	432	355	-77	↓
Reclamo	0	58	58	
Reclamo Riesgo Priorizado	11	95	84	
Reclamo Riesgo Simple	17	475	458	↓
Reclamo Riesgo Vital	1	5	4	
Sin dato	593	0	-593	
Reconocimiento	1.204	957	-247	↓
Sugerencia	224	224	0	Constante
<b>Total</b>	<b>4.459</b>	<b>3.174</b>	<b>-1.285</b>	↓

Fuente de datos: Herramienta de Datos Power Bi



En la tabla No. 4, Las manifestaciones para el semestre II del año 2023 fueron 3.174, que corresponde a 1.285 expresiones menos que en el semestre I del mismo año. 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 II-2023 disminuyeron considerablemente, **los reclamos en general y específicamente el reclamo riesgo simple tuvieron un incremento muy alto respecto al semestre I-2023.**

**Tabla No. 5 MANIFESTACIONES POR SERVICIO DE ORIGEN**

COMPARATIVO MANIFESTACIONES POR SERVICIO					
SERVICIO	SEM I - 2023		SEM II - 2023		VARIACION PERIODO
	No.	% PARTICIPACION	No.	% PARTICIPACION	
AMBULANCIA	3	0,07	4	0,13	1
AREA ADMINISTRATIVA: ADMISIONES	66	1,48	52	1,64	-14
AREA ADMINISTRATIVA: ARCHIVO CLINICO	39	0,87	17	0,54	-22
AREA ADMINISTRATIVA: ATENCION AL USUARIO	93	2,09	27	0,85	-66
AREA ADMINISTRATIVA: FACTURACION	354	7,94	322	10,14	-32
AREA ADMINISTRATIVA: OTROS	252	5,65	255	8,03	3
AREA ADMINISTRATIVA: SECRETARIA		0,00	2	0,06	2
CENTRAL DE REGULACIONES	8	0,18	0	0,00	-8
CENTRO DE ATENCION INTEGRAL	384	8,61	314	9,89	-70
CIRUGIA	42	0,94	18	0,57	-24
CONSULTA EXTERNA ENFERMERIA	52	1,17	39	1,23	-13
CONSULTA EXTERNA ESPECIALISTAS	462	10,36	198	6,24	-264
CONSULTA EXTERNA MEDICA GENERAL	1.088	24,40	665	20,95	-423
CONSULTA ODONTOLOGICA	254	5,70	217	6,84	-37
CONSULTA OPTOMETRIA	2	0,04	0	0,00	-2
FARMACIA	276	6,19	265	8,35	-11

HIGIENE ORAL	1	0,02	5	0,16	4
HOSPITALIZACION	172	3,86	121	3,81	-51
IMAGENOLOGIA:RX - ECOGRAFIAS	65	1,46	26	0,82	-39
LABORATORIO CLINICO	88	1,97	49	1,54	-39
NO PERTINENTE A METROSALUD	18	0,40	9	0,28	-9
NUTRICION	13	0,29	10	0,32	-3
PARTOS	1	0,02	1	0,03	0
PORTERIA-VIGILANCIA	51	1,14	51	1,61	0
PROGRAMAS PYP: AIEPI	3	0,07	1	0,03	-2
PROGRAMAS PYP: C.P.N	10	0,22	5	0,16	-5
PROGRAMAS PYP: CITOLOGIAS	20	0,45	13	0,41	-7
PROGRAMAS PYP: CTO Y DLLO	58	1,30	38	1,20	-20
PROGRAMAS PYP: HTA - DM	10	0,22	16	0,50	6
PROGRAMAS PYP: OTROS	29	0,65	10	0,32	-19
PROGRAMAS PYP: PLANIF. FLIAR	15	0,34	9	0,28	-6
PROGRAMAS PYP: TB	5	0,11	0	0,00	-5
PROGRAMAS PYP: VACUNACION	83	1,86	37	1,17	-46
PSICOLOGIA	7	0,16	4	0,13	-3
SEDES ADMINISTRATIVAS	2	0,04	2	0,06	0
SERVICIOS WEB	111	2,49	105	3,31	-6
SERVICIOS GENERALES	15	0,34	24	0,76	9
TRABAJO SOCIAL	6	0,13	4	0,13	-2
URGENCIAS	188	4,22	156	4,91	-32
VARIOS	108	2,42	81	2,55	-27
	5	0,11	2	0,06	-3
<b>Total</b>	<b>4.459</b>	<b>100,00</b>	<b>3.174</b>	<b>100,00</b>	<b>-1285,00</b>

Fuente de datos: Herramienta de Datos Power Bi

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	10	<a href="http://www.metrosalud.gov.co">www.metrosalud.gov.co</a>
---	----	--

La distribución de las manifestaciones por servicio de origen, reitera la disminución de las mismas, sin embargo, continúa con mayor proporción durante el semestre II-2023, las manifestaciones en el servicio de **consulta externa médica** en un 20.95%, sin dejar de resaltar que disminuyó respecto al semestre I - 2023 y continua el área administrativa (Facturación) con una participación del 10.14%. En ambos semestres los servicios de consulta externa médica y el área de facturación fueron los más representativos en cuanto a las manifestaciones, que, si bien es claro, han venido disminuyendo permanecen como los de más alta proporción en las manifestaciones de los usuarios.

**Tabla No. 6 COMPARATIVO OPORTUNIDAD POR TIPO DE MANIFESTACION**

SOLICITUD	COMPARATIVO OPORTUNIDAD POR TIPO DE MANIFESTACIÓN					
	SEM I-2023			SEM II-2023		
	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	860	12	33
Reconocimiento	1.153	43	0	947	10	0
Reclamo	448	46	0	56	2	0
Queja	365	64	0	312	38	5
Sugerencia	214	8	0	220	4	0
Reclamo Riesgo Simple	96	4	0	449	26	0
Orientación	89	3	0	99	0	1
Reclamo Riesgo Priorizado	12	0	0	86	9	0
Reclamo Riesgo Vital	1	0	0	5	0	0
<b>Total</b>	<b>4.029</b>	<b>195</b>	<b>0</b>	<b>3.034</b>	<b>101</b>	<b>39</b>

Fuente de datos: Herramienta de Datos Power Bi

En esta tabla se puede evidenciar que en el semestre II-2023, aparecen 39 manifestaciones sin solución, contrario al comportamiento del semestre I-2023, que, si bien hubo más manifestaciones, éstas se respondieron en su totalidad. Así mismo en comparación al semestre I de 2023, para el semestre II-2023, continúa disminuyendo las respuestas dadas después de 10 días.

**Tabla No. 7: PQRS POR CAUSA**

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

COMPARATIVO PQRS POR CAUSA			
CAUSA	SEM I-2023	SEM II-2023	VARIACIÓN
Accesibilidad	1.817	851	-966
Trato Recibido	1.490	1.264	-226
Administrativas	424	403	-21
Comunicación e Información	292	299	7
Oportunidad	269	200	-69
Continuidad	80	75	-5
Pertinencia	61	47	-14
Seguridad	18	21	3
Extralimitación de Funciones	8	14	6
<b>Total</b>	<b>4.459</b>	<b>3.174</b>	<b>-1.285</b>

Fuente de datos: Herramienta de Datos Power Bi

En la tabla No. 7, para el semestre II-2023 se evidencia una disminución en las PQRS respecto al semestre anterior en especial en las causas "Accesibilidad" y "Trato Recibido" y respecto al aumento en causas "Administrativas" ocurrido en el semestre I-2023, para este semestre en evaluación también disminuyó.

**Tabla No. 8 MANIFESTACIONES POR UPSS**

MANIFESTACIONES POR UPSS/PROYECTOS SEMESTRE II-2023										
UPSS	Orientación	Petición	Queja	Reclamo Riesgo Priorizado	Reclamo Riesgo Simple	Reclamo Riesgo Vital	Reclamo	Reconocimiento	Sugerencia	Total por Sede
ELEMENTOS RECIBIDOS EN COMODATO		1								1
UPSS BELEN	9	147	36	40	88		22	107	13	462
UPSS MANRIQUE	15	135	93	12	55		13	222	40	585
UPSS CASTILLA	11	135	42	10	56			77	33	364
UPSS SAN JAVIER	3	89	38	3	47	2	1	108	15	306
UPSS DOCE DE OCTUBRE	1	24	26	12	41		3	141	9	257
UPSS BUENOS AIRES	5	61	21	3	32		4	60	20	206
UPSS SANTA CRUZ	2	123	50	6	49	2	13	80	12	337
UPSS NUEVO OCCIDENTE	5	22	16	3	62	1	1	43	37	190
UPSS SAN CRISTOBAL		16	26	5	39			98	39	223
PQRS WEB	43	142	1	1	1		1	2	0	191
UPSS SAN ANTONIO DE PRADO	2	9	3		3			7	5	29
PQRS SAVIA	4		3		2			12	1	22
UPSS HICMed		1								1
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>905</b>	<b>355</b>	<b>95</b>	<b>475</b>	<b>5</b>	<b>58</b>	<b>957</b>	<b>224</b>	<b>3.174</b>
<b>PORCENTAJE X MANIFESTACION</b>	<b>3,15%</b>	<b>28,51%</b>	<b>11,18%</b>	<b>2,99%</b>	<b>14,97%</b>	<b>0,16%</b>	<b>1,83%</b>	<b>30,15%</b>	<b>7,06%</b>	<b>100%</b>

Fuente de datos: Herramienta de Datos Power Bi

En la tabla No. 8, los reconocimientos representan el 30.15% de las manifestaciones de los usuarios en el semestre II de 2023, el cual tuvo un leve incremento respecto al semestre I del año 2023 (27%)

En este gráfico se destacan en reconocimientos, la UPSS de Manrique, Doce de Octubre, San Javier y Belén.

#### 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 14/02/2020.
- 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, 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 julio 1 al 31 de diciembre de 2023, se han radicado 667 derechos de petición y direccionados a las áreas responsables.

A continuación, se relaciona informe consolidado para el semestre II -2023, suministrado por el funcionario de Gestión Documental.

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	13	<a href="http://www.metrosalud.gov.co">www.metrosalud.gov.co</a>
---	----	--

**Tabla No. 9: DERECHOS DE PETICIÓN SEMESTRE II-2023**

<b>CONSOLIDADO ANUAL DERECHOS DE PETICION 2023</b>						
Actualizado el 29/01/2024						
N° DE ORDEN	MES	TOTAL DERECHOS DE PETICION	DERECHOS DE PETICION VENCIDOS	DERECHOS DE PETICION ABIERTOS	META DE CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
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%
		667	170	167	ANUAL	75%



Fuente de datos: Base de Datos Seguimiento Gestión Documental

En la tabla No. 9 se puede evidenciar que para el semestre II de 2023, objeto de este informe, de los 687 derechos de petición radicados, 170 están vencidos y 167 están pendientes o abiertos.

**Tabla No. 10 DERECHOS DE PETICION VIGENCIA 2023**

<b>CONSOLIDADO SEMESTRAL DERECHOS DE PETICION 2023</b>						
Actualizado el 29/01/2024						
N° DE ORDEN	MES	TOTAL DERECHOS DE PETICION	DERECHOS DE PETICION VENCIDOS	DERECHOS DE PETICION ABIERTOS	META DE 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. 10 de la vigencia 2023, se puede evidenciar que, de 1249 derechos de petición, 308 se respondieron de manera extemporánea y aún continúan pendientes o abiertos 215 derechos de petición.

**Tabla No. 11 DERECHOS DE PETICION VIGENCIA 2022**

CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICION 2022							
Actualizado el 30/03/2024							
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	86	13	2	100%	85%	
2	FEBRERO	90	6	0	100%	93%	
3	MARZO	133	18	2	100%	87%	
4	ABRIL	74	4	2	100%	95%	
5	MAYO	101	22	4	100%	78%	
6	JUNIO	96	17	3	100%	82%	
7	JULIO	71	18	2	100%	75%	
8	AGOSTO	108	19	4	100%	83%	
9	SEPTIEMBRE	110	13	3	100%	88%	
10	OCTUBRE	91	23	3	100%	75%	
11	NOVIEMBRE	88	40	10	100%	55%	
12	DICIEMBRE	68	20	3	100%	71%	
		1116	213	38	ANUAL	80%	
	<90						
	91-99						
	100						

Fuente de Datos: Base de Datos Seguimiento Gestión Documental

En la tabla No. 11 de la vigencia 2022, se puede evidenciar que, de 1.116 derechos de petición, 213 se respondieron de manera extemporánea y aún continúan pendientes o abiertos 38 derechos de petición.

De acuerdo con las tablas 10 y 11 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. 12: CONSOLIDADO POR AREAS A DICIEMBRE 31 DE 2023**

CONSOLIDADO POR AREAS VIGENCIA 2023								
ACTUALIZADO EL 29/12/2023								
N°	Area/Sede	DP Asignados	DP Abiertos	DP Cerrados	DP Vencidos	Dias promedio de respuesta	Dentro del plazo	Porcentaje de Cumplimiento
1	COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	1	0	1	0	0	0	100%
2	DIRECCION SISTEMAS DE INFORMACION	48	0	48	0	0	0	100%
3	VENTA DE SERVICIOS	1	0	1	0	0	0	100%
4	PROCESOS DISCIPLINARIOS	8	0	8	0	0	0	100%
5	CONTROL INTERNO Y EVALUACION	1	0	1	0	0	0	100%
6	ADMINISTRACION DE PERSONAL	113	1	110	2	6	1	97%
7	DIRECCION DE CONTRATACION	133	20	104	9	10	20	78%
8	SUBGERENCIA RED DE SERVICIOS	71	1	66	4	15	1	93%
9	DIRECCION TALENTO HUMANO	201	4	194	3	9	4	97%
10	DIRECCION ADMINISTRATIVA	34	0	34	0	0	0	100%
11	OFICINA ASESORA JURIDICA	294	4	289	1	6	4	98%
12	OFICINA ASESORA PLANEACION	23	2	21	2	11	2	91%
13	UPSS BELEN	27	1	26	1	11	1	96%
14	UPSS BUENOS AIRES	10	1	9	1	16	1	90%



15	OFICINA SALUD PUBLICA	68	15	53	15	16	15	78%
16	UPSS SAN CRISTOBAL	4	1	3	1	10	1	75%
17	UPSS CASTILLA	16	0	16	0	0	0	100%
18	UPSS SANTA CRUZ	8	1	4	3	12	1	50%
19	UPSS NUEVO OCCIDENTE	6	5	1	5	0	5	17%
20	UPSS MANRIQUE	14	6	8	6	4	6	57%
21	UPSS SAN ANTONIO DE PRADO	7	0	7	0	0	0	100%
22	UPSS DOCE DE OCTUBRE	10	2	9	2	10	2	90%
23	UPSS SAN JAVIER	22	1	19	2	12	3	86%
24	SUBGERENCIA FINANCIERA	116	8	9	99	7	107	8%

Fuente de Datos: Base de Datos Seguimiento Gestión Documental

#### 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, máximo 3 días después de prestado el servicio y un tamaño muestral con una confianza del 95%.

**Tabla No. 13: CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCION**

CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SEMESTRE II-2023		
DESCRIPCIÓN	JULIO A SEPTIEMBRE 30/2023	OCTUBRE A DICIEMBRE 31/2023
ENCUESTAS APLICADAS	4028	7653
TOTAL SERVICIOS ENCUESTADOS	12	12
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL EMPRESA</b>	<b>84,9%</b>	<b>85,80%</b>

Fuente de Datos: Informes de Análisis Causal Encuestas de Satisfacción Trimestre III y IV de 2023

En la tabla No. 13 se puede visualizar de manera resumida, los resultados de la encuesta de satisfacción del segundo semestre del año 2023, 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

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

responsables, según el instructivo PE02 IN 325 V.04, deben formular un plan de mejora para los servicios por debajo del 90%.

Tabla No. 14 RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION POR SERVICIOS SEMESTRE II-2023

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION POR SERVICIOS			
SERVICIO	TRIMESTRE III-2023	TRIMESTRE IV-2023	
	% SATISFACCIÓN GLOBAL	% SATISFACCIÓN GLOBAL	
Ambulancia	93%	91%	↓
Cirugía	84,80%	Sin respuestas	
Consulta Externa	82,10%	83,70%	↑
Ecografía	92,20%	94,30%	↑
Farmacia	77,10%	80,60%	↑
Hospitalización	91,90%	83,70%	↓
Laboratorio	89,80%	88,90%	↓
Odontología	93,00%	90%	↓
Partos	87,80%	85,40%	↓
Promoción y Prevención	89,10%	88,50%	↓
Rayos X	85,10%	88,70%	↑
Urgencias	62,20%	73,90%	↑

Fuente de datos: Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción Trimestre III y IV-2023

De acuerdo con el resultado de satisfacción global por servicios, es importante resaltar los de Ambulancia, Ecografía, Hospitalización y Odontología, donde la satisfacción de los usuarios estuvo por encima del 90% para el trimestre III 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 IV se resalta los servicios de Ecografía, Ambulancia y odontología que continúan por encima del 90%, sin embargo, hospitalización y los demás servicios quedaron por debajo del 90% y urgencias que, aunque subió su satisfacción, sigue por debajo del 80%.

La profesional de participación está tratando de implementar el código QR en todas las unidades hospitalarias y centros de salud como mecanismo adicional para que los usuarios accedan a la encuesta de satisfacción en el momento en que se les presta el servicio.

**FARMACIA:**

“Para mejorar me dijeron que me enviaban los medicamentos a la casa y nunca llegaron”

“Los medicamentos son muy escasos”

“Mantener medicamentos para recoger lo formulado en el mismo lugar de atención”

“Tener todos los medicamentos necesarios”

“Malísima la actitud de las servidoras, el joven que atiende es excelente pero las chicas muy groseras con la gente, malacarasas, no se les ve las ganas de atender por ningún lado, falta de tolerancia y también de conocimiento sobre atención al cliente”

**URGENCIAS:**

“La calidad humana y el respeto ante el dolor ajeno”

“La empatía del personal médico con los pacientes. Me fue dado 4 diagnósticos de manera abrupta sin siquiera ordenar exámenes; el médico que me atendió fue perverso en el trato hacia mí y mi familia, tanto así que decidimos radicar una queja formal ante la mala atención”.

“Mejor personal calificado, mas personal y la atención más rápida, mientras esperaba se me quitó el dolor”.

“Que haya más internistas y que pongan sangre porque casi me muero esperando un traslado”.

“En los baños se necesita más implementos de aseo y desinfección”

“El tiempo de atención es muy demorado muchas horas para poder que pongan medicamentos”.

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

## CONSULTA EXTERNA

“Deberían escucharnos más y dejar explicar más sobre la salud del paciente”

“Ojalá las cita para una persona de la tercera edad sea más rápido”

“Mejorar en la fila para reclamar el dicho que si están atendiendo no se pongan a charlar y dejen los usuarios esperando ser atendidos de resto todo muy bien gracias”

“Que el personal médico tenga más humanidad”

Se hace necesario gestionar acciones de mejora que contribuyan con el mejoramiento en la calidad del servicio.

Otra de las preguntas importantes para nuestro sistema obligatorio de calidad y garantía en salud que permite aumentar la población asignada a nuestra IPS, es la direccionada por el Ministerio de Salud y protección Social de “**Recomendaría a familiares**”... donde se obtuvo el siguiente resultado.

**Tabla No. 15: RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION POR SERVICIOS (RECOMENDARIA A FAMILIARES...) SEMESTRE II-2023**

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION POR SERVICIOS		
SERVICIO	TRIMESTRE III-2023	TRIMESTRE IV-2023
	RECOMENDARÍA A FAMILIARES Y AMIGOS	RECOMENDARÍA A FAMILIARES Y AMIGOS
Ambulancia	99,0%	98%
Cirugía	89,9%	Sin Respuestas
Consulta Externa	89,5%	91%
Ecografía	95,9%	95,00%
Farmacia	89,5%	89,00%
Hospitalización	94,6%	96,00%
Laboratorio	94,1%	95,00%
Odfonología	97,4%	98%
Partos	97,6%	98,00%
Promoción y Prevención	94,5%	95,00%
Rayos X	91,3%	92,00%
Urgencias	69,4%	79,00%

De acuerdo con los resultados en las tablas 14 y 15, el servicio de urgencias sigue siendo el que tiene más baja calificación y por consiguiente es el servicio que a la fecha tiene plan de mejoramiento con fecha de cumplimiento hasta abril de 2024.

De acuerdo con los resultados anteriores y en el informe de encuestas de satisfacción del trimestre IV de 2023, plantean las siguientes acciones de mejora:

- Respecto al trato de los funcionarios hacia los usuarios se recomienda continuar con el despliegue institucional sobre el protocolo de atención al usuario del Ministerio de Salud y Protección social y además, reforzar en las reuniones de personal y comité técnico de las UPSS.
- Tener en cuenta a los servidores que no apliquen el protocolo en la evaluación de desempeño laboral en los compromisos comportamentales.
- Revisar la suficiencia de personal en los servicios y contratar servidores para las vacantes que han quedado debido a diferentes motivos como renunciaciones, jubilaciones y novedades laborales.
- Desde la dirección administrativa, tener en cuenta en la contratación de medicamentos, aquellos que se requieren y no tienen carta de desabastecimiento, se reciben un volumen de reclamaciones alto por este motivo.
- En el servicio de urgencias es necesario fortalecer el personal de Enfermería para la aplicación de los medicamentos que ordenan los médicos, ya que es la mayor insatisfacción de los usuarios en este servicio.
- 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 el taller de trato digno que se realizaba por parte de la psicóloga organizacional de Talento Humano, el cual de alguna manera mejoró este aspecto en la institución
- Hacer seguimiento a los indicadores de oportunidad y calidad que tiene la empresa para cada servicio especialmente el de urgencias.

- En los comités Técnicos y con el liderazgo del Director de la UPSS, se deben analizar los motivos y acciones de mejora de acuerdo a los resultados, recursos, población y enfoque institucional. Además, deben socializar estas necesidades ante el Comité de Gerencia, Comité de Prestación de Servicios de la Subgerencia Red y espacios institucionales donde se posibilite la implementación de las acciones de mejora planteadas, como por ejemplo la insuficiencia del Talento Humano con la Dirección de Talento Humano de la empresa.

#### 4.2.1 Plan de Mejoramiento

Para el periodo evaluado el Profesional Universitario del SIAUC, envió evidencia de asistencia a los siguientes talleres:

- Personal UH Manrique cuyo tema fue: Intervención Clima Laboral, Trabajo en Equipo y Comunicaciones
- Personal UH Santa Cruz cuyo tema fue: Clima Laboral y Humanización.

De acuerdo con el plan anticorrupción y atención al ciudadano 2023 se tenía 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, el cual de acuerdo con información del profesional del SIAUC, se cumplió, porque llegó a 7 oficinas en las UH de Buenos Aires, San Antonio de Prado, San Javier, Belén, San Cristóbal, Nuevo Occidente, Castilla y en el Centro de salud CISAMF.

Para las encuestas de satisfacción se cuenta con plan de mejoramiento para el servicio de urgencias con fecha de cumplimiento abril de 2024.

### 5 Recomendaciones y Conclusiones

1. Si bien es claro que las manifestaciones disminuyeron respecto al periodo anterior, para el semestre en evaluación (Semestre II-2023), se presentaron 39 manifestaciones sin solución, lo cual no debería ocurrir teniendo en cuenta que las manifestaciones bajaron en un 40% y además se cuenta con un equipo de atención al usuario mas consolidado.
2. Se deben continuar con las acciones de mejora, creando nuevas estrategias de fondo, para continuar con la disminución de las quejas y reclamos por accesibilidad y trato recibido, toda vez que si bien están disminuyendo se siguen presentando. Una acción que se debe realizar, además de continuar con el taller de trato digno, el cual debe ser extensivo a todas las UPSS, es el seguimiento al personal reincidente en las quejas y reclamos y tomar acciones al respecto.
3. 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

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	22	www.metrosalud.gov.co
---	----	-----------------------

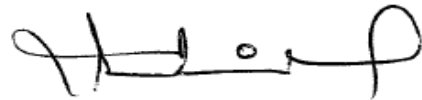
responsabilice del seguimiento al cumplimiento de los tiempos y la claridad en las respuestas de los derechos de petición, teniendo en cuenta que su incumplimiento se constituye en falta disciplinaria y puede dar lugar a sanciones de acuerdo con el régimen disciplinario.

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. 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.
6. 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.
7. Se deben establecer mecanismos para el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción, tales como la implementación del código QR, de tal forma que esté dispuesto en sitios visibles para que el usuario lo diligencie al momento de 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.
8. 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