



## Mecanismos internos y externos de supervisión, notificación y vigilancia

### Mecanismos Internos:

**Oficina de Control Interno:** La ESE Metrosalud cuenta con una Oficina de Control Interno que en concordancia con la Ley 87 de 1993 desempeña los siguientes roles: Liderazgo estratégico, Enfoque hacia la prevención, Evaluación de la gestión del riesgo, Evaluación y seguimiento, Relación con entes externos de control.

**Procedimiento de escucha activa:** Para quejas sobre funcionarios y peticiones, reclamos o sugerencias frente a la prestación del servicio, la ESE Metrosalud cuenta con los siguientes mecanismos:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Presencial	Oficinas de atención y orientación al usuario	En las 9 Unidades Hospitalarias, el Centro de Salud Santo Domingo y la Sede el Sacatín	Días hábiles <b>Lunes a jueves:</b> 7:00 a.m. a 12:00 m y 1:00 a 5:00 p.m.  <b>Viernes:</b> 7:00 a.m. a 12:00 m y 1:00 a 4:00 p.m.	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo; éstas se radican en el aplicativo de SAFIX para asegurar la trazabilidad del trámite
Telefónico	Línea fija en la Ciudad de Medellín Sede Sacatín	Tel: 5117505	Días hábiles <b>Lunes a jueves:</b> 7:00 a.m. a 12:00 m y 1:00 a 5:00 p.m.  <b>Viernes:</b> 7:00 a.m. a 12:00 m y 1:00 a 4:00 p.m.	Línea de atención al ciudadano, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la ESE Metrosalud.
		Línea gratuita 018000513123		
Escrito	Radicación comunicación escrita.	En las 9 Unidades Hospitalarias, el Centro de Salud Santo Domingo y la Sede el Sacatín	Días hábiles <b>Lunes a jueves:</b> 7:00 a.m. a 12:00 m y 1:00 a 5:00 p.m.  <b>Viernes:</b> 7:00 a.m. a 12:00 m y 1:00 a 4:00 p.m.	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción
	Buzón de Sugerencias	En todos los 52 puntos de atención	Días hábiles <b>Lunes a jueves:</b> 7:00 a.m. a 12:00 m y 1:00 a 5:00 p.m.  <b>Viernes:</b> 7:00 a.m. a 12:00 m y 1:00 a 4:00 p.m.	Recibir periódicamente quejas, reclamos, sugerencias de los ciudadanos.
Virtual	Formulario electrónico Web	En página web <a href="http://www.metrosalud.gov.co/contacto">http://www.metrosalud.gov.co/contacto</a>	El portal y los correos electrónicos, se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles	Permite registrar en la página web las Peticiones, Quejas y Reclamos

### **Mecanismos externos:**

1. Para efectos fiscales, contacte a la [Contraloría General de la República](#)
2. Para efectos penales y delitos, contacte a la [Fiscalía General de la Nación](#)
3. Para delitos informáticos, contacte al [CAI Virtual de la Policía Nacional](#)
4. Para temas relacionados con la planta de personal, contacte al [Departamento Administrativo de la Función Pública](#)
5. Para temas de patrimonio y conservación documental, contacte al [Archivo General de la Nación](#).
6. Para temas relacionados con la contabilidad contacte a la [Contaduría General de la Nación](#).
7. Para temas sobre Transparencia y Acceso a la Información, contacte a la [Procuraduría Delegada para la Defensa del Patrimonio, la Integridad y la Transparencia](#).