



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

**SEMESTRE I - 2023**

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

**AGOSTO 2023**



**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> .....	4
<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 .....	6
4.1.2	Derechos de Petición .....	12
<b>4.2</b>	<b>EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b> .....	155
4.2.1	Plan de Mejoramiento .....	211
<b>5</b>	<b>Recomendaciones y Conclusiones</b> .....	211

## 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-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, 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-I, 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 2023-I 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.

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>
---	---	--

### 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.
- 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

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>
---	---	--

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"
- 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, 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 II del año 2022 y I del año 2023.

Evaluación de la Gestión de los Derechos de petición del primer 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 I -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 I-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

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	5	<a href="http://www.metrosalud.gov.co">www.metrosalud.gov.co</a>
---	---	--

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 semestre I - 2023 y se realizó un análisis comparativo entre el semestre II del año 2022 y I del año 2023.

##### 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 - 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 primer semestre de 2023 el buzón de sugerencias sigue siendo el medio mas utilizado por los usuarios para las manifestaciones con un 55.17% del total de las manifestaciones, seguido está la página web con el 28,68% y el correo electrónico con el 14.40%. Ver tabla No. 1

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	6	<a href="http://www.metrosalud.gov.co">www.metrosalud.gov.co</a>
---	---	--

Tabla No. 1: Fuente Herramienta de Datos Power Bi

CANALES DE ATENCIÓN ESE METROSALUD SEMESTRE I-2023			
CANAL DE PRESENTACIÓN	DE	CANTIDAD	%
Buzón de Sugerencias		2.460	55,17
Página Web		1.279	28,68
Correo Electrónico		642	14,40
Canales Presenciales (Verbal y Escrito)		58	1,30
Llamada Telefónica		19	0,43
Encuesta		1	0,02
<b>TOTAL</b>		<b>4.459</b>	<b>100,00</b>

Tabla No.2 Fuente Herramienta de Datos Power Bi

COMPARATIVO MANIFESTACIONES SEM II 2022 Y SEM I 2023				
SOLICITUD	SEM II-2022	SEM-I 2023	VARIACIÓN	RESULTADO
Orientación	97	113	16	↑
Petición	1.719	1.864	145	↑
Queja	444	432	-12	↓
Reclamo	748	0	-748	
Reclamo Riesgo Priorizado	0	11	11	
Reclamo Riesgo Simple	0	17	17	↓
Reclamo Riesgo Vital	2	1	-1	
Sin dato	0	593	593	
Reconocimiento	1.389	1.204	-185	↓
Sugerencia	234	224	-10	↓
<b>Total</b>	<b>4.633</b>	<b>4.459</b>	<b>-174</b>	↓

En la tabla No. 2, Es importante aclarar que la circular externa de la Supersalud No. 2023151000000010-5 de junio 22 de 2023, realizó modificaciones respecto a los reclamos, los cuales quedaron divididos en: Reclamo, reclamo de riesgo simple, reclamo de riesgo priorizado y reclamo de riesgo vital, marcación que se modificó en Safix a finales del semestre I de 2023, lo que ocasionó que gran parte de las PQRS clasificadas como

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

reclamo quedaran marcadas con la palabra "sin dato". Esta situación ya fue normalizada.

Las manifestaciones para el semestre I del año 2023 fueron 4.459, que corresponde a 174 expresiones menos que en el semestre II del año anterior. Esta disminución está representada en las quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias, porque las orientaciones y las peticiones aumentaron para este periodo.

Tabla No. 3 Fuente Herramienta de Datos Power Bi

COMPARATIVO MANIFESTACIONES POR SERVICIO				
SERVICIO	SEM II - 2022		SEM I - 2023	
	No.	%	No.	%
AMBULANCIA	6	0,14	3	0,07
AREA ADMINISTRATIVA: ADMISIONES	111	2,68	66	1,48
AREA ADMINISTRATIVA: ARCHIVO CLINICO	17	0,41	39	0,87
AREA ADMINISTRATIVA: ATENCION AL USUARIO	106	2,56	93	2,09
AREA ADMINISTRATIVA: FACTURACION	294	7,10	354	7,94
AREA ADMINISTRATIVA: OTROS	312	7,53	252	5,65
AREA ADMINISTRATIVA: SECRETARIA	2	0,05		0,00
CENTRAL DE REGULACIONES	1	0,02	8	0,18
CENTRO DE ATENCION INTEGRAL	162	3,91	384	8,61
CIRUGIA	23	0,56	42	0,94
ENFERMERIA	47	1,13	52	1,17
CONSULTA EXTERNA ESPECIALISTAS	504	12,17	462	10,36
CONSULTA EXTERNA MEDICA GENERAL	1.097	26,49	1.088	24,40
CONSULTA ODONTOLOGICA	234	5,65	254	5,70
CONSULTA OPTOMETRIA	5	0,12	2	0,04
FARMACIA	145	3,50	276	6,19

HIGIENE ORAL	7	0,17	1	0,02
HOSPITALIZACION	239	5,77	172	3,86
ECOGRAFIAS	38	0,92	65	1,46
LABORATORIO CLINICO	45	1,09	88	1,97
NO PERTINENTE A METROSALUD	43	1,04	18	0,40
NUTRICION	12	0,29	13	0,29
PARTOS	3	0,07	1	0,02
PORTERIA-VIGILANCIA	29	0,70	51	1,14
PROGRAMAS PYP: AIEPI	3	0,07	3	0,07
PROGRAMAS PYP: C.P.N	16	0,39	10	0,22
PROGRAMAS PYP: CITOLOGIAS	21	0,51	20	0,45
PROGRAMAS PYP: CTO Y DLLO	52	1,26	58	1,30
PROGRAMAS PYP: HTA - DM	15	0,36	10	0,22
PROGRAMAS PYP: OTROS	69	1,67	29	0,65
PROGRAMAS PYP: PLANIF. FLIAR	20	0,48	15	0,34
PROGRAMAS PYP: TB	1	0,02	5	0,11
VACUNACION	30	0,72	83	1,86
PSICOLOGIA	9	0,22	7	0,16
SEDES ADMINISTRATIVAS	8	0,19	2	0,04
SERVICIOS WEB	28	0,68	111	2,49
SERVICIOS GENERALES	22	0,53	15	0,34
TRABAJO SOCIAL	6	0,14	6	0,13
URGENCIAS	191	4,61	188	4,22
VARIOS	168	4,06	108	2,42
			5	0,11
<b>Total</b>	<b>4.141</b>	<b>100,00</b>	<b>4.459</b>	<b>100,00</b>

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 I-2023 está en 34.76%, que disminuyó respecto al semestre II de 2022 en un 3.9% y le sucede el área administrativa (Facturación), centro integral y farmacia con el 22.74%. En ambos semestres los servicios de consulta externa médica, especialistas y el área de facturación fueron los más representativos en cuanto a las manifestaciones y en cuanto al servicio de farmacia incrementó para el semestre I-2023 en el 90% respecto al semestre II de 2022.

Tabla No. 4 Fuente Herramienta de Datos Power Bi

COMPARATIVO OPORTUNIDAD POR TIPO DE MANIFESTACIÓN						
SOLICITUD	SEM II-2022			SEM I-2023		
	MENOR A 10 DÍAS	MAYOR A 10 DÍAS	SIN SOLUCION	MENOR A 10 DÍAS	MAYOR A 10 DÍAS	SIN SOLUCION
Petición	1.668	29	0	1.651	27	0
Reconocimiento	1.354	31	0	1.153	43	0
Reclamo	664	76	0	448	46	0
Queja	330	108	0	365	64	0
Sugerencia	221	12	0	214	8	0
Reclamo Riesgo Simple	0	0	0	96	4	0
Orientación	95	0	0	89	3	0
Reclamo Riesgo Priorizado	0	0	0	12	0	0
Reclamo Riesgo Vital	2	0	0	1	0	0
<b>Total</b>	<b>4.334</b>	<b>256</b>	<b>0</b>	<b>4.029</b>	<b>195</b>	<b>0</b>

En esta tabla se puede evidenciar que a todas las manifestaciones registradas para el semestre I-2023 y el semestre II-2022 se le han dado respuesta y así mismo en comparación al semestre II de 2022, en este primer semestre del año 2023 disminuyeron las respuestas dadas después de 10 días.

Tabla No. 5 Fuente Herramienta de Datos Power Bi

COMPARATIVO PQRS POR CAUSA			
CAUSA	SEM II-2022	SEM I-2023	VARIACIÓN
Accesibilidad	1.839	1.817	-22
Trato Recibido	1.716	1.490	-226
Administrativas	309	424	115
Comunicación e Información	294	292	-2
Oportunidad	326	269	-57
Continuidad	86	80	-6
Pertinencia	39	61	22
Seguridad	19	18	-1
Extralimitación de Funciones	4	8	4
Sin Criterio	1	0	-1
<b>Total</b>	<b>4.633</b>	<b>4.459</b>	<b>-174</b>

En la tabla No. 5, para el semestre I-2023 se evidencia una disminución en las PQRS respecto al semestre anterior en especial en la causa "Trato Recibido" y un aumento en causas "Administrativas".

Tabla No. 6 Fuente Herramienta de Datos Power Bi

COMPARATIVO QUEJAS Y RECLAMOS			
CAUSA	SEM II-2022	SEM I-2023	VARIACIÓN
Accesibilidad	333	184	-149
Trato Recibido	413	328	-61
Administrativas	110	112	2
Comunicación e Información	146	102	-44
Oportunidad	323	206	-117
Continuidad	77	53	-24
Pertinencia	42	45	3
Seguridad	17	16	-1
Extralimitación de Funciones	3	3	0
Sin Criterio	1	0	-1
<b>Total</b>	<b>1.465</b>	<b>1.049</b>	<b>-416</b>

En la tabla No. 6, se muestra de una forma más específica, de estas causas, las cuales corresponden a quejas y reclamos y se logra evidenciar una disminución en el primer semestre del año 2023, respecto al segundo semestre del año 2022, en el trato recibido, la accesibilidad, comunicación e información, oportunidad y continuidad.

Tabla No. 7 Fuente Herramienta de Datos Power Bi

MANIFESTACIONES POR UPSS/SEDE/PROYECTOS SEMESTRE I-2023											
UPSS	Orientación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamo Riesgo Priorizado	Reclamo Riesgo Simple	Reclamo Riesgo Vital	Reconocimiento	Sin Dato	Sugerencia	Total por Sede
UPSS BELEN	19	441	60	110	8	5	0	187	0	16	846
UPSS MANRIQUE	11	251	85	92	1	0	1	250	0	30	721
UPSS CASTILLA	5	217	62	2	1	83	0	144	0	46	560
UPSS SAN JAVIER	7	255	54	54	0	2	0	105	0	15	492
UPSS DOCE DE OCTUBRE	10	102	48	92	0	0	0	165	1	23	441
UPSS BUENOS AIRES	3	149	22	37	0	3	0	125	0	23	362
UPSS SANTA CRUZ	4	175	37	34	0	2	0	28	0	4	284
UPSS NUEVO OCCIDENTE	6	57	38	30	1	1	0	63	0	37	233
UPSS SAN CRISTOBAL	0	48	18	26	1	5	0	99	0	25	222
PQRS WEB	28	127	1	6	0	0	0	3	0	0	165
DE PRADO	4	36	9	20	0	1	0	33	0	4	107
PQRS SAVIA	16	6	0	0	0	0	0	2	0	0	24
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	0	2		0	0	0	0	0	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>1.866</b>	<b>434</b>	<b>503</b>	<b>12</b>	<b>102</b>	<b>1</b>	<b>1.204</b>	<b>1</b>	<b>223</b>	<b>4.459</b>
<b>PORCENTAJE X MANIFESTACION</b>	<b>2,53%</b>	<b>41,85%</b>	<b>9,73%</b>	<b>11,28%</b>	<b>0,27%</b>	<b>2,29%</b>	<b>0,02%</b>	<b>27,00%</b>	<b>0,02%</b>	<b>5,00%</b>	<b>100,00%</b>

En la tabla No. 7, los reconocimientos representan el 27% de las manifestaciones de los usuarios en el semestre I de 2023, el cual tuvo una leve disminución respecto al semestre II del año 2022 (29.98%)

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

#### 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 maneja 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.

Llama la atención que la entidad maneja los derechos de petición de forma independiente a las PQRS, lo cual debería ser 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 2023, se han radicado 584 derechos de petición y direccionados a las áreas responsables.

A continuación, se relaciona informe consolidado para el semestre I -2023, suministrado por el Profesional Universitario de Gestión Documental.

Tabla No. 8 Fuente Base de Datos Gestión Documental

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	12	www.metrosalud.gov.co
---	----	-----------------------

CONSOLIDADO ANUAL DERECHOS DE PETICION 2023						
Actualizado el 19/07/2023						
Nº DE ORDEN	MES	TOTAL DERECHOS DE PETICION	DERECHOS DE PETICION VENCIDOS	DERECHOS DE PETICION ABIERTOS	META DE CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
1	ENERO	79	18	8	100%	77%
2	FEBRERO	91	30	9	100%	67%
3	MARZO	129	40	14	100%	69%
4	ABRIL	104	21	11	100%	80%
5	MAYO	97	18	8	100%	81%
6	JUNIO	84	15	14	100%	82%
	Total	584	142	64	ANUAL	76%

80<   
 91-99   
 100 

En la tabla No. 8 se puede verificar que para el semestre II de 2022, objeto de este informe, de los 584 derechos de petición radicados, 142 se respondieron después del plazo legal y aún están pendientes o abiertos 64 DP.

Tabla No. 9 Fuente Base de Datos Gestión Documental

CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICION 2022						
Actualizado el 19/07/2023						
Nº DE ORDEN	MES	TOTAL DERECHOS DE PETICION	DERECHOS DE PETICION VENCIDOS	DERECHOS DE PETICION ABIERTOS	META DE CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
1	ENERO	86	13	4	100%	85%
2	FEBRERO	90	6	3	100%	93%
3	MARZO	133	19	5	100%	86%
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%	82%
9	SEPTIEMBRE	110	13	3	100%	88%
10	OCTUBRE	91	24	4	100%	74%
11	NOVIEMBRE	88	40	13	100%	55%
12	DICIEMBRE	68	20	4	100%	71%
	Totales	1116	215	57	ANUAL	81%

En la tabla No. 9 de la vigencia 2022, aún continúan pendientes o abiertos 57 derechos de petición.

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

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 No. 10 Fuente Base de Datos Gestión Documental

**CONSOLIDADO POR AREAS A JUNIO 30 DE 2023**

ACTUALIZADO EL 30/06/2023							
N°	Area/Sede	DP Asignados	DP Abiertos	DP Cerrados	DP Vencidos	Dias promedio de respuesta	Porcentaje de Cumplimiento
1	COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	1	0	1	0	2	100%
2	DIRECCION SISTEMAS DE INFORMACION	26	1	25	0	3	100%
3	VENTA DE SERVICIOS	1	0	1	0	3	100%
4	PROCESOS DISCIPLINARIOS	4	0	4	0	6	100%
5	CONTROL INTERNO Y EVALUACION	1	0	1	0	9	100%
6	DIRECCION DE CONTRATACION	36	2	34	3	5	92%
7	ADMINISTRACION DE PERSONAL	54	6	48	5	6	91%
8	OFICINA ASESORA PLANEACION	9	2	7	1	5	89%
9	SUBGERENCIA RED DE SERVICIOS	43	4	39	5	5	88%
10	DIRECCION ADMINISTRATIVA	23	1	22	3	7	87%
11	DIRECCION TALENTO HUMANO	101	6	95	13	10	87%
12	OFICINA ASESORA JURIDICA	158	6	152	27	6	83%
13	OFICINA SALUD PUBLICA	35	8	27	8	5	77%
14	UPSS SAN CRISTOBAL	3	2	1	1	4	67%
15	UPSS SAN ANTONIO DE PRADO	2	0	2	1	23	50%
16	UPSS BELEN	13	2	11	7	26	46%
17	UPSS CASTILLA	7	1	6	4	21	43%
18	UPSS DOCE DE OCTUBRE	3	3	0	2	0	33%
19	SUBGERENCIA FINANCIERA	41	33	9	35	7	15%
20	UPSS BUENOS AIRES	2	1	1	2	16	0%
21	UPSS NUEVO OCCIDENTE	1	1	0	1	0	0%
22	UPSS SANTA CRUZ	2	2	0	2	0	0%
23	UPSS SAN JAVIER	10	10	0	10	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 V 04**”.

Antes de comenzar con este análisis, es importante indicar que, en el primer trimestre del año 2023, se realizaron algunos cambios relacionados con el personal encargado de este proceso, lo que entorpeció de manera temporal la aplicación de la encuesta de satisfacción del trimestre I-2023, cuya muestra no fue significativa.

Tabla 11 Fuente Informes de Análisis Causal Encuestas de Satisfacción Trimestre I y II de 2023.

CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SEMESTRE I-2023		
DESCRIPCIÓN	ENERO A MARZO 31/2023	ABRIL A JUNIO 30/2023
MUESTRA	369	2571
TOTAL SERVICIOS ENCUESTADOS	12	12
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL EMPRESA</b>	<b>82,5%</b>	<b>85,00%</b>

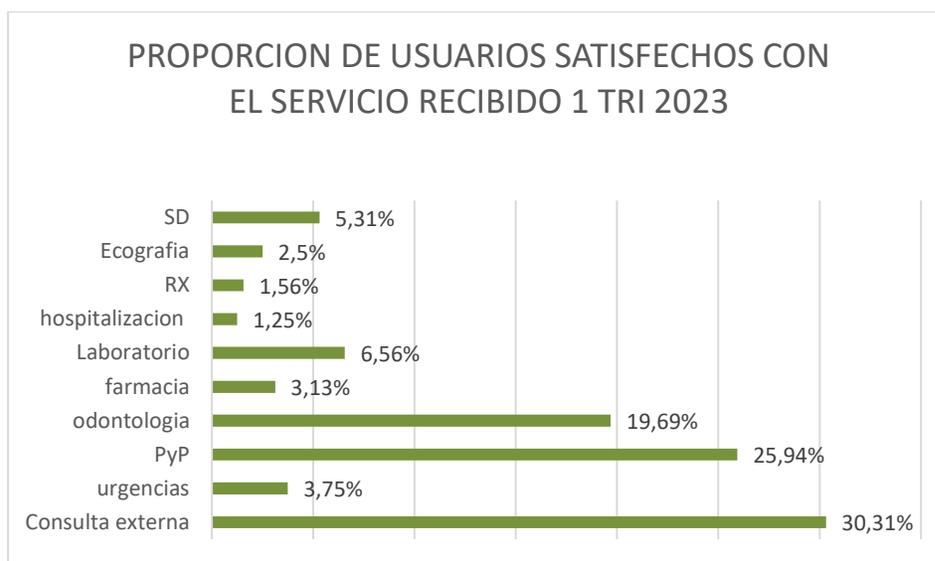
Es importante anotar que la modalidad de aplicación de estas encuestas fue mediante “Link Mensaje de Texto a Celulares de los Usuarios de la Muestra”.

En esta tabla No. 11 se puede visualizar de manera resumida, los resultados de la encuesta de satisfacción del primer 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 responsables, según el instructivo PE02 IN 325 V.04, deben formular un plan de mejora para los servicios por debajo del 90%.

Al consultar el informe de seguimiento y análisis causal de la encuesta de satisfacción del trimestre I -2023, este no se encontró en la página de la ESE Metrosalud, en el link de transparencia. De acuerdo con lo anterior se solicitó la información al respecto a la Profesional Universitaria de Participación Social.

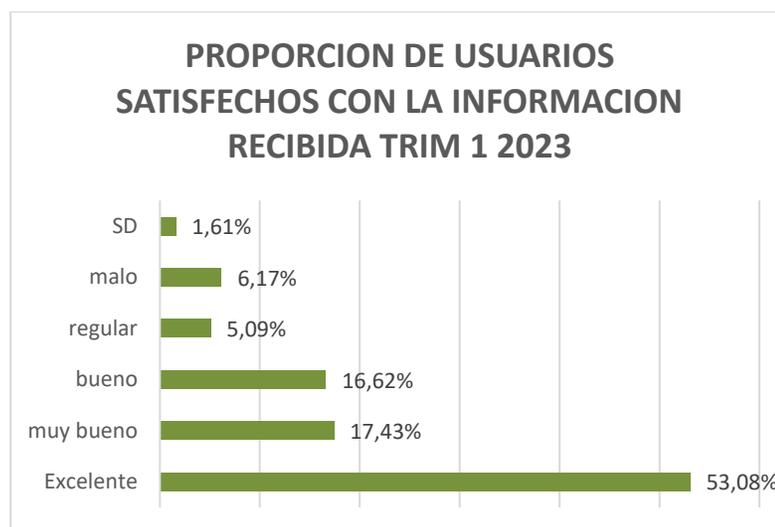
Grafica No. 1 Fuente Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción Trimestre 1

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	15	<a href="http://www.metrosalud.gov.co">www.metrosalud.gov.co</a>
---	----	--



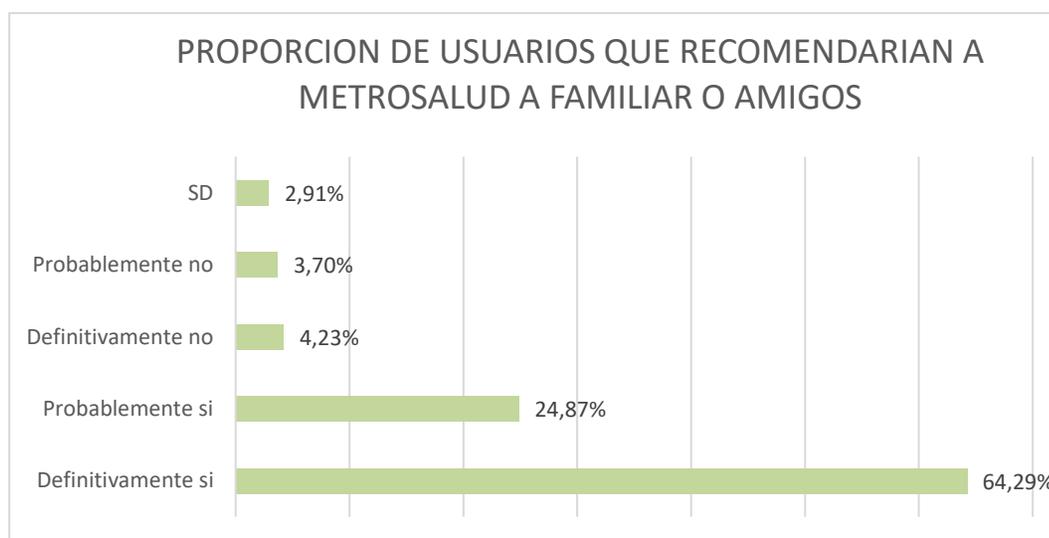
Dentro de estos resultados los servicios de consulta externa, programas de promoción y prevención como hipertensión, gestantes, diabetes y el servicio de odontología fueron los que obtuvieron un resultado más alto respecto a los servicios de urgencias, farmacia hospitalización, rayos X, ecografía que impactaron de manera negativa la satisfacción de los usuarios que utilizaron estos servicios. De acuerdo con este resultado se logra identificar que las acciones de mejora planteadas no han sido efectivas, por lo tanto se hace necesario implementar otras, tales como: Fortalecimiento del Talento Humano, la disponibilidad de medicamentos para entrega a los usuarios de manera oportuna y mejorar la satisfacción y fidelización de los mismos.

Grafica No. 2 Fuente Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción Trimestre 1



En la pregunta relacionada con la información recibida sobre el servicio y la atención, el 87.13% de los usuarios expresaron estar satisfechos en este aspecto; sin embargo, es importante buscar acciones de mejora para el 12.87% que quedó insatisfecho.

Gráfica No. 3 Fuente Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción Trimestre 1



En esta grafica el 89.16% respondieron que recomendarían a Metrosalud a familiares y amigos, resultado que de todas formas está por debajo de la meta y que si se analiza más detalladamente, dentro de este está el 24.87% de encuestados que PROBABLEMENTE SI recomendarían a la entidad, pero no es seguro; situación que no se

puede dejar de lado y se deben proponer acciones de mejora que fidelicen y aumenten la población usuaria. Frente al 7.93% que no recomendarían 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"

**AYUDAS DIAGNOSTICAS:**

"...Los tiempos de espera son muy largos"

"...Me devolvieron porque no hay el reactivo..."

"Tuve que dejar a mi mama afuera porque no la dejaron entrar a acompañarme..."

"...Se demoran mucho atendiendo los fichos..."

Para el trimestre II de 2023 se realizaron ajustes al formulario, pasando de un único formato a 12 formatos, según el **Instructivo Aplicación Encuesta de Satisfacción PE02 IN 325 V 04**, uno por cada servicio evaluado.

Tabla No. 12 Fuente Informe Análisis Causal Encuesta de Satisfacción Trimestre II - 2023.

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	18	<a href="http://www.metrosalud.gov.co">www.metrosalud.gov.co</a>
---	----	--

¿Cuál es su nivel de satisfacción con la atención en general?												
SERVICIO	5. Muy satisfecho		4. Satisfecho		3. Ni satisfecho- Ni insatisfecho		2. Insatisfecho		1. Muy insatisfecho		Totales - Satisfacción Global	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
PROMOC Y PREV	383	49.5%	296	38.2%	60	7.8%	17	2.2%	18	2.3%	774	88%
LABORATORIO	60	50.4%	40	33.6%	10	8.4%	5	4.2%	4	3.4%	119	84%
ECOGRAFIA	20	71.4%	8	28.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	28	100%
RAYOS X	16	42.1%	20	52.6%	1	2.6%	0	0.0%	1	2.6%	38	95%
FARMACIA	350	44.3%	301	38.1%	78	9.9%	42	5.3%	19	2.4%	790	82%
PARTOS	7	36.8%	10	52.6%	2	10.5%	0	0.0%	0	0.0%	19	89%
ODONTOLOGIA	33	61.1%	18	33.3%	2	3.7%	1	1.9%	0	0.0%	54	94%
AMBULANCIA	12	40.0%	15	50.0%	3	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	30	90%
URGENCIAS	51	43.2%	38	32.2%	10	8.5%	9	7.6%	10	8.5%	118	75%
CIRUGIA	4	14.3%	14	50.0%	4	14.3%	5	17.9%	1	3.6%	28	64%
HOSPITALIZACION	16	50.0%	12	37.5%	2	6.3%	1	3.1%	1	3.1%	32	88%
CONSULTA EXTERNA	255	47.1%	201	37.2%	52	9.6%	17	3.1%	16	3%	541	84.3%
<b>TOTALES</b>	<b>1207</b>		<b>973</b>		<b>224</b>		<b>97</b>		<b>70</b>		<b>2571</b>	<b>85%</b>



En la tabla No. 12 se puede evidenciar que la satisfacción global arrojó como resultado un 85%, que es por debajo de la meta del 90%. Este resultado lo afecta el que solo los servicios de Ecografía, Rayos X, Odontología y Ambulancia, están por encima de la meta, en razón a los demás servicios (6 servicios de 12) que quedaron por debajo del 90% y en especial urgencias y Cirugía que fueron los mas bajos con el 75% y 64% respectivamente. Lo anterior obedece a que las acciones de mejora planteadas no han sido efectivas.

Tabla No. 13 Fuente Informe Análisis Causal Encuesta de Satisfacción Trimestre II - 2023.

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

¿Recomendaría a otras personas (familiares y/o amigos) la utilización de nuestros servicios?										
SERVICIO	Definitivamente Si		Probablemente Si		Definitivamente No		Probablemente No		TOTALES	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
PROMOC Y PREV	543	70,2%	185	23,8%	20	2,6%	26	3,4%	774	94,0%
LABORATORIO	79	66,4%	26	21,8%	2	2,5%	11	9,2%	118	88,2%
ECOGRAFIA	22	78,6%	6	21,4%	0	0,0%	0	0,0%	28	100,0%
RAYOS X	23	60,5%	14	36,8%	1	2,6%	0	0,0%	38	97,3%
FARMACIA	504	63,7%	218	27,6%	29	3,6%	40	5,1%	791	91,3%
PARTOS	5	26,3%	14	73,7%	0	0,0%	0	0,0%	19	100,0%
ODONTOLOGIA	40	74,1%	13	24,1%	1	1,8%	0	0,0%	54	98,2%
AMBULANCIA	12	40,0%	17	56,7%	0	0,0%	1	3,3%	30	96,7%
URGENCIAS	65	55,1%	32	27,1%	13	11,0%	8	6,8%	118	82,2%
CIRUGIA	4	14,3%	17	60,7%	1	3,6%	6	21,4%	28	75,0%
HOSPITALIZACION	17	53,1%	13	40,6%	0	0,0%	2	6,3%	32	93,7%
CONSULTA EXTERNA	368	68,0%	129	23,8%	14	2,6%	30	5,5%	541	91,8%
<b>TOTALES</b>	<b>1682</b>		<b>684</b>		<b>81</b>		<b>124</b>		<b>2571</b>	<b>92,0%</b>

La tabla No. 13 tiene como resultado que el 92% de los usuarios recomendarían a la ESE Metrosalud a familiares y amigos, lo que es positivo para entidad, toda vez que significa fidelización y posible aumento de la población usuaria, claro está que se deben implementar acciones de mejora para los servicios que obtuvieron una calificación baja tales como: Laboratorio, urgencias y cirugía. Frente a los usuarios que no recomendarían nuestros servicios, se expresaron las siguientes causas:

### CIRUGÍA

- “... Mejor información al paciente sobre los riesgos del procedimiento...”
- “...Mas amabilidad por parte de los médicos especialistas en ortopedia...”
- “...Mas personal para trámites administrativos del servicio...”

### 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”

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

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

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. Este análisis se repite periodo tras periodo sin dar resultados de fondo.

#### 4.2.1 Plan de Mejoramiento

Para el periodo evaluado el Profesional Universitario del SIAUC, informó que se están realizando unas capacitaciones a los profesionales, relacionados con la claridad, pertinencia y necesidad del usuario en la elaboración de respuestas a las PQRS.

No continuaron con la realización del taller de trato digno, pese a que se recomendó su continuidad y que aún se siguen presentando quejas y reclamos por trato recibido.

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, el cual aún está en proceso.

### 5 Recomendaciones y Conclusiones

1. Se deben plantear 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, lo que demuestra deficiencia en dichas acciones. Algunas acciones además de activar el taller de trato digno, es el seguimiento al personal reincidente en las quejas y reclamos y tomar acciones al respecto.
2. 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.
3. 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.
4. Publicar en la página de la ESE Metrosalud, en el link de transparencia pasiva, el informe de análisis causal de la encuesta de satisfacción del trimestre I de 2023, el cual no aparece publicado.
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

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	21	<a href="http://www.metrosalud.gov.co">www.metrosalud.gov.co</a>
---	----	--

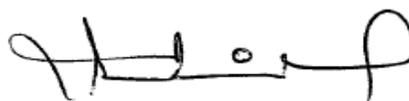
que se realiza el trámite a PQRS, pero no se evidencian acciones de mejora eficientes y que den resultado.

6. 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.
7. En general 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.

**Elaborado por:**



**Gloria Patricia Isaza Orduz**  
Jefe Oficina de Control Interno  
y Evaluación



**Aída Verónica Montoya Restrepo**  
Auditor Control Interno y Evaluación-  
Contratista