



E.S.E. Metrosalud  
Correspondencia Interna  
Consecutivo 1-2731  
Fecha de Radicación 13/09/2017-10:51 AM  
0

1200/4.3  
Medellín, 11 de Septiembre de 2017

### MEMORANDO

**Entrega de Informe de Seguimiento al cumplimiento de los estándares para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias definidos en la Ley 1474 de 2011**

**PARA:** LEOPOLDO ABDIEL GIRALDO VELÁSQUEZ  
Gerente

**DE:** GLORIA EUGENIA GONZÁLEZ MADRID  
Jefe Oficina Control Interno y Evaluación

Dando cumplimiento al programa de evaluaciones de la Empresa, hago entrega del Informe de Seguimiento al cumplimiento de los estándares para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias definidos en la Ley 1474 de 2011, con el análisis de del primer semestre de 2017.

Se remite copia a los responsables del proceso para que se revisen las recomendaciones y se emprendan las acciones necesarias para mejorar el proceso.

Atentamente,

  
**GLORIA EUGENIA GONZÁLEZ MADRID**  
Jefe Oficina de Control Interno y Evaluación

**Copias:** Subgerente de Red de Servicios; Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional; Jefe Control Interno Disciplinario; Dirección de Gestión Clínica y Promoción y Prevención; Directores UPSS, Participación Social,.

Proyecta: Alfonso Emilio García Pinzón- Profesional Especializada

*Recibido  
Alfonso García Pinzón  
Sept 13/17*



Seguimiento a las acciones contempladas en "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Ley 1474 de 2011, Decreto 2641 de 2012"	
<b>Elemento Organizacional Evaluado:</b>	Proceso de Gestión de la Participación Social – Procedimiento Escucha Activa (Artículo 76 del Estatuto Anticorrupción ley 1474 del 12 de julio de 2011)
<b>Responsable del elemento organizacional evaluado:</b>	Gerencia – Subgerencia de Red de Servicios
<b>Equipo evaluador</b>	Alfonso Emilio García Pinzón - Profesional Especializado Control Interno y Evaluación
<b>Fechas de realización de la evaluación:</b>	Agosto de 2017
<b>Fechas de presentación del informe:</b>	24 de Agosto de 2017

1. **Objetivo de la Evaluación:** Verificar que la Empresa esté acatando lo establecido en el artículo 76 del estatuto Anticorrupción ley 1474 del 12 de julio de 2011 y las demás normas aplicables en materia de quejas, sugerencias y reclamos sobre la vigilancia para que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes.

2. **Alcance de la Evaluación:** La evaluación se realizó con la información de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y denuncias acumuladas a junio de 2017, de toda la empresa consolidada en las oficinas de Participación Social y Sistemas de Información.

3. **Criterios:**

- Ley 87 de 1993, Artículo 12.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015.
- Informes de sugerencias, quejas, reclamos y reconocimientos.

4. **Instrumentos a Aplicar:**

- Análisis de información estadística del SIAU.
- Seguimiento a plan de Mejora.

5. **Metodología:**

Se evalúa la información disponible en los archivos del SIAU tomados de la Oficina de Sistema de Información, se compara con la información histórica para establecer

tendencias y verificar que se esté cumpliendo con lo establecido. Adicionalmente se verifica si se realizó plan de mejora a las observaciones realizadas en el informe anterior y qué acciones se han emprendido.

## 6. Resultados del seguimiento.

### 6.1. Seguimiento al Plan de mejora

Según la información recopilada se observa que al informe anterior se le formularon acciones a las siguientes recomendaciones, las cuales todas se cumplieron:

OPORTUNIDAD DE MEJORAMIENTO	PROCEDIMIENTO	PROCESO RELACIONADO	ACCIÓN DE INTERVENCIÓN	SEGUIMIENTO
Revisar e intervenir de manera integral el trato con el usuario dado que es la causa más relevante de las quejas, pues es un aspecto que de años anteriores viene siendo identificado sin que las alternativas de solución sean efectivas.	Escucha Activa	Atención en Salud	Incluir en el PIC 2017 el componente de humanización como eje transversal.	100%
			Gestionar la Divulgación en página web la carta de trato digno al usuario con soporte normativo vigente.	100%
Siendo los problemas de accesibilidad y oportunidad los que generan el mayor número de reclamaciones se deben plantear alternativas de intervención que sean consistentes con la necesidad de los usuarios	Escucha Activa	Atención en Salud	Divulgar en página web, cartelera digitales y otros medios Institucionales dirigidos a los usuarios, familia y comunidad procedimiento para solicitud de citas web y orientarlo a que tienen otras posibilidades como presencial y línea telefónica	100%
			Desplegar a los servidores encargados de asignación de citas los medios institucionales para el trámite y hacer seguimiento a la adherencia	100%
Fortalecer el análisis de causas que originan las quejas relacionadas con el mal trato, para establecer las responsabilidades y proponer las acciones de intervención necesarias, según el procedimiento establecido.	Escucha Activa	Atención en Salud	Enviar informe trimestral de causales de quejas relacionadas con trato recibido a la oficina de procesos disciplinarios para fines pertinentes.	100%

Un aspecto que es importante revisar es que si bien se cumplieron todas las acciones, el impacto de las mismas todavía no es evidenciable en los resultados, toda vez que el trato relacionado con el usuario continuo siendo el porcentaje más alto de las quejas.

En el análisis de la información relacionada con algunas quejas se pueden observar, que se está remitiendo la información a la Oficina de Procesos Disciplinarios para que se inicien las actuaciones disciplinarias correspondientes, pero en dicha dependencia se está presentando saturación y sobrecarga por la falta de recurso, debido a que no ha sido reemplazada la abogada que renunció y la Jefe está encargada de la dirección de Talento Humano, lo que hace que no se tenga la misma disponibilidad para

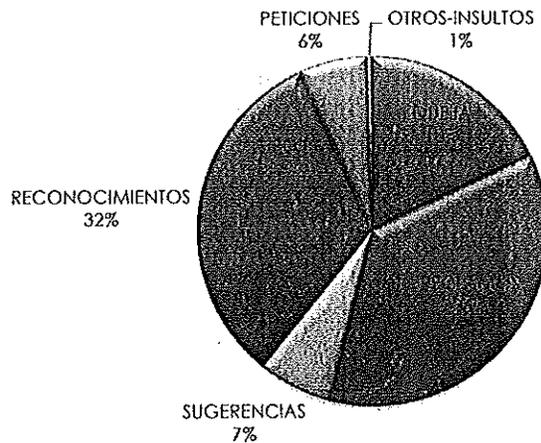
adelantar los procesos, hecho que es un riesgo porque en algún momento los términos de un proceso se pueden vencer.

### 6.2. Tipo de Manifestaciones

En la ESE Metrosalud se registraron en el aplicativo durante el periodo enero a junio de 2017 un total de 3388 manifestaciones, de estas 909 son orientaciones las cuales son excluidas del informe porque este criterio no está contemplado en la norma y lo que hace es distorsionar la información, pues en informes anteriores se había planteado que las "Orientaciones" no deben ser reportadas en el aplicativo, por esa razón para el análisis de este informe se excluyen quedando un total de 2479 manifestaciones que se clasifican según los criterios que establece la ley.

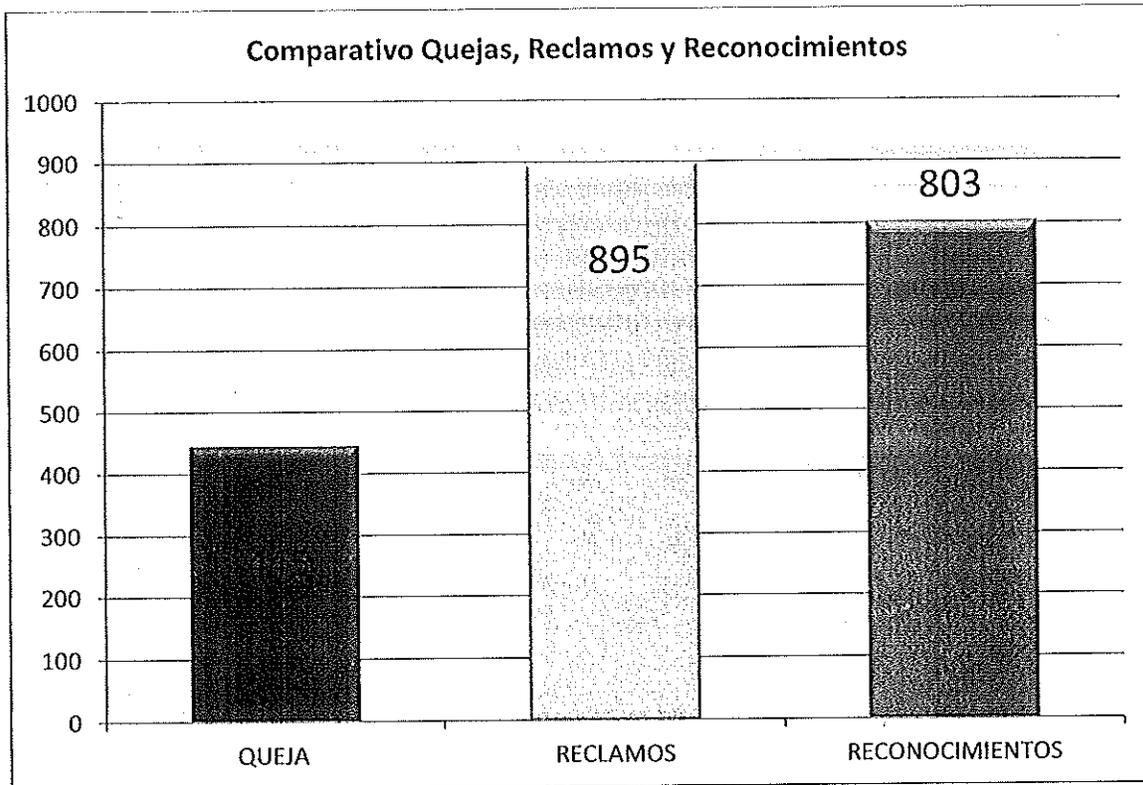
TIPO DE MANIFESTACIÓN	N°	%
QUEJA	445	18,0%
RECLAMOS	895	36,1%
SUGERENCIAS	170	6,9%
RECONOCIMIENTOS	803	32,4%
PETICIONES	156	6,3%
OTROS-INSULTOS	10	0,4%
<b>TOTALES</b>	<b>2479</b>	<b>100%</b>

COMPARATIVO DEL TIPO DE MANIFESTACIÓN - ENERO A JUNIO DE 2017



Es importante resaltar que los usuarios hicieron 803 reconocimientos a los servidores y la institución en general, exaltando la labor que se desarrolla.

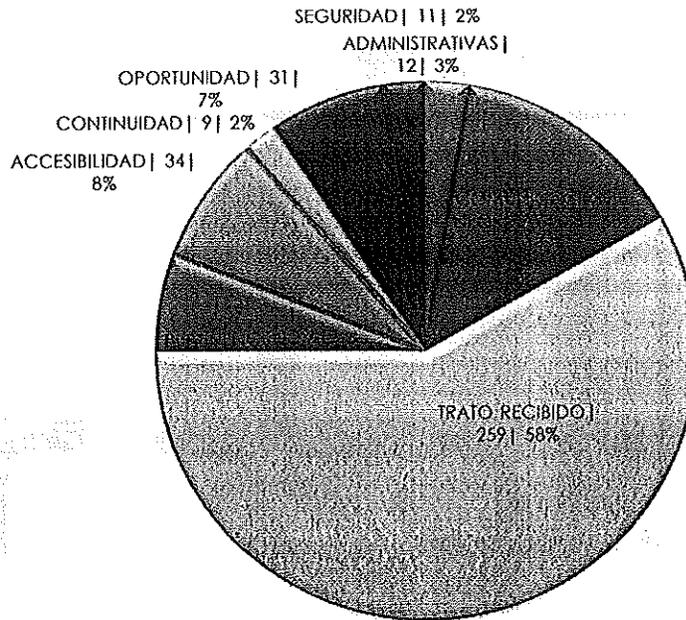
Comparando las quejas más los reclamos reportados frente a los reconocimientos nos da la siguiente relación:



### 6.3. Quejas

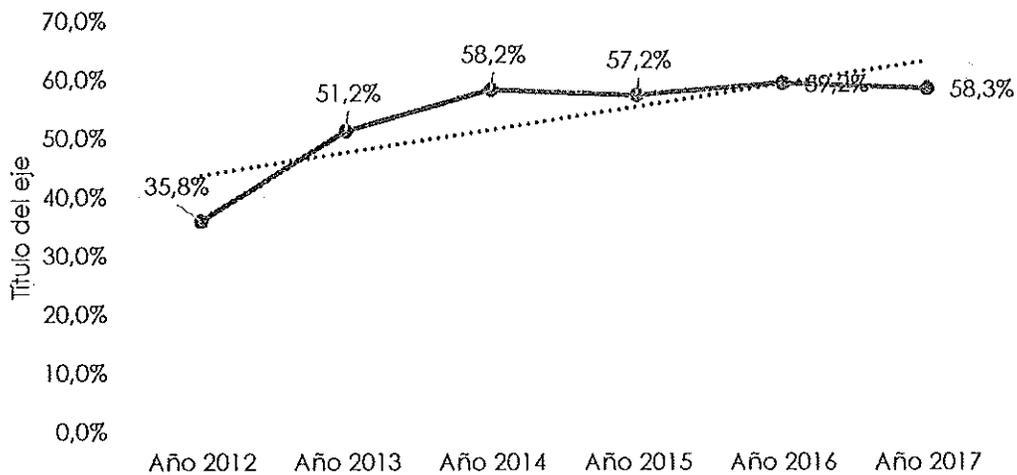
- La oportunidad de respuesta a las quejas está en 1,8 días en promedio cumpliendo lo establecido; así mismo llama la atención que se reportan 3 quejas que representan el 0,7%, las cuales no tienen el dato de fecha de respuesta, lo que se constituye en un **riesgo** por la posibilidad de que se dé una sanción por la no respuesta, las sedes donde no se dio respuesta son los centros de salud Poblado y Guayabal y la Unidad de San Antonio de Prado.
- De las 445 quejas registradas en el aplicativo 259 son relacionadas con el **trato recibido** hecho que llama la atención porque continua siendo el porcentaje mas alto 58%, por encima de los otros criterios; hecho que nos permite concluir que las acciones planteadas no han sido efectivas para intervenir las causas. Esto denota un incumplimiento alto a la estrategia institucional que hace referencia a la atención humanizada, así mismo sigue siendo un **riesgo reputacional alto**.
- Al revisar la calidad de las respuestas en el aplicativo SAFIX se evidencia que en muchos casos las respuestas no se orientan a solucionar la necesidad del usuario o el motivo de la queja, esta situación es preocupante toda vez que esta información no conduce a la mejora real de los procesos de atención al usuario.

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS - ENERO A JUNIO DE 2017

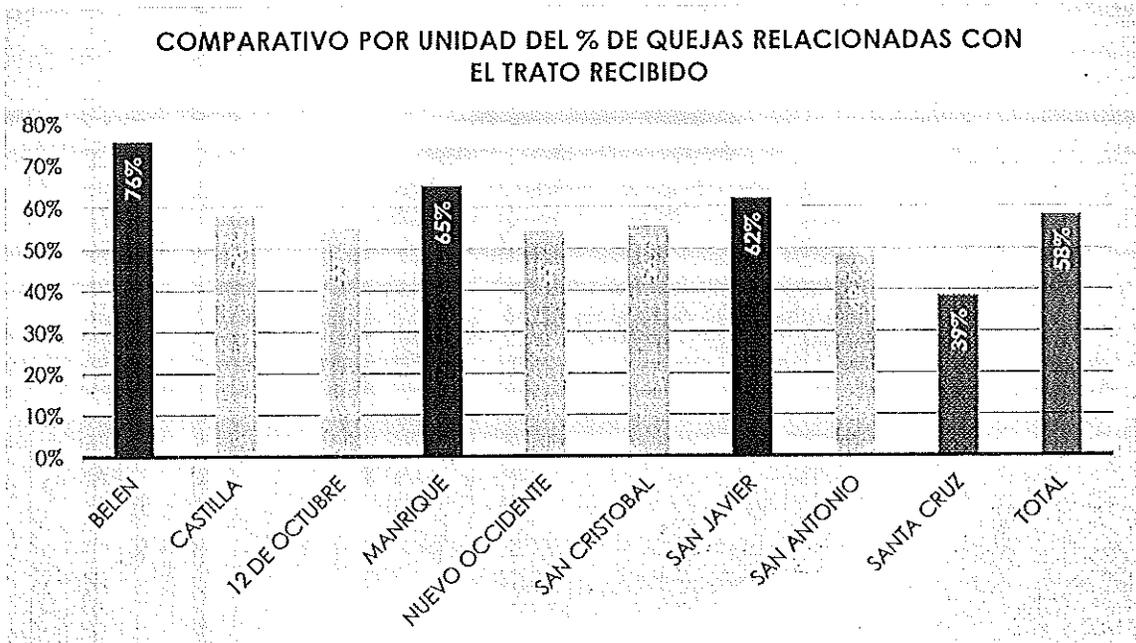


Según el histórico se observa una tendencia sistemática estable de las quejas relacionadas con el trato al usuario, como se observa en la siguiente gráfica. Situación que confirma lo descrito en el párrafo anterior.

Tendencia por años del % Quejas Relacionadas con el trato



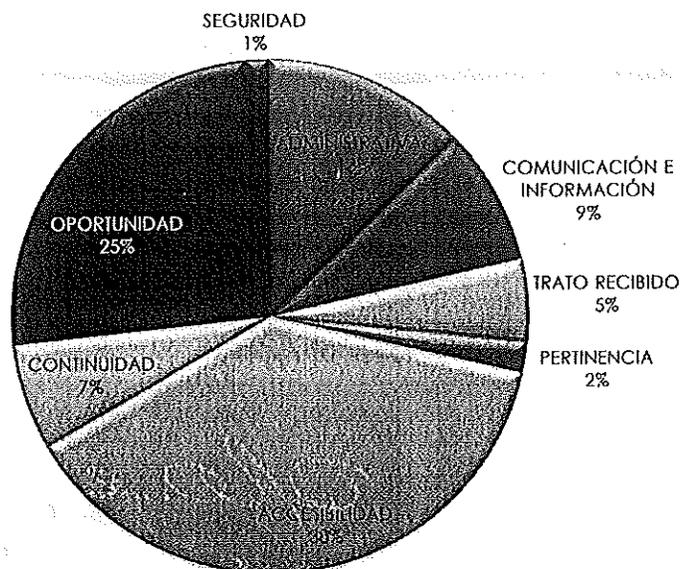
En el comparativo por UPSS se observa que Belen, Manrique y San Javier reportan los porcentajes más altos de quejas relacionadas con el trato recibido.



#### 6.4. Reclamos

Se registraron 895 Reclamos en el periodo y al realizar el análisis de la clasificación, se puede establecer que los problemas de accesibilidad con el 38% y oportunidad con el 25% son los que continúan generando el mayor número de reclamaciones. Este dato no es consistente con los resultados de empresa del indicador de oportunidad, pues este se cumple periódicamente y los reclamos por estas causas siguen siendo los más relevantes; así mismo llama también la atención que el 5% con 46 casos de los reclamos hacen referencia al trato recibido.

Comparativo del tipo de Reclamo  
ESE Metrosalud Enero a Junio 2017



La oportunidad de respuesta a los reclamos está en 1,8 días en promedio cumpliendo lo establecido; encontrando que se reportan 8 reclamos que representan el 1,5%, sin dato de respuesta.

## 7. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones siguen siendo las mismas del informe anterior.

- Hacer un adecuado análisis para replantear las acciones propuestas para intervenir las causas de las quejas relacionadas con el trato al usuario, de tal manera que se puedan establecer las responsabilidades y proponer las acciones de intervención necesarias, según el procedimiento establecido; dado que es un aspecto que es repetitivo porque de años anteriores viene siendo identificado sin que las alternativas de solución sean efectivas.
- Hacer seguimiento periódico en las Unidades de Belen, Manrique y San Javier que son las que reportan los mayores porcentajes de quejas relacionadas con el trato al usuario.
- Siendo los problemas de accesibilidad y oportunidad los que generan el mayor número de reclamaciones se deben plantear alternativas de intervención que sean consistentes con la necesidad de los usuarios y que se relacionen con los resultados de empresa del indicador de oportunidad, pues éste se cumple periódicamente y los reclamos por estas causas siguen siendo los más relevantes.

## 8. CONCLUSIÓN

La ESE Metrosalud da cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 en materia de **Quejas, Sugerencias y Reclamos** toda vez da respuesta en los tiempos establecidos según las normas vigentes; así mismo es importante revisar que sucedió con tres quejas y ocho reclamos para los cuales no se encontró evidencia de la respuesta.

Llama la atención que cumpliendo las acciones propuestas en el plan de mejora no se vea reflejado el impacto en los resultados de las quejas relacionadas con el trato, hecho que permite pensar que el análisis de causas no está siendo adecuado o que los criterios de clasificación en la red no son acordes con la realidad.

ELABORA EL INFORME



ALFONSO EMILIO GARCIA PINZON  
Profesional Especializado

APROBACIÓN DEL INFORME



GLORIA EUGENIA GONZALEZ MADRID  
Jefe Oficina Control Interno y Evaluación