



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS  
Periodo: Año 2017**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011

**OFICINA DE CONTROL INTERNO Y EVALUACIÓN**

***Febrero del 2018***



**Alcaldía de Medellín**

Contenido

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	3
<b>CANALES DE ATENCIÓN:</b> .....	4
1. <b>Objetivo de la Evaluación:</b> .....	5
2. <b>Alcance de la Evaluación.</b> .....	5
3. <b>Criterios</b> .....	5
4. <b>Instrumentos a Aplicar:</b> .....	5
5. <b>Metodología:</b> .....	5
6. <b>Tipo de Manifestaciones:</b> .....	5
6.1. <b>Quejas:</b> .....	8
6.2. <b>Reclamos:</b> .....	10
7. <b>RECOMENDACIONES</b> .....	10
8. <b>CONCLUSIÓN</b> .....	11

## PRESENTACIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. 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 este informe se analizan los registros correspondientes al año 2017, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto, se tuvieron en cuenta las fuentes de información generadas a través de los diferentes medios utilizados por la Entidad para recibir las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y peticiones, a saber: Buzones de sugerencias en los puntos de la red, página web, línea de atención, aplicativo SAFIX.

## CANALES DE ATENCIÓN:

La ESE Metrosalud pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

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  Línea gratuita 018000513123	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.
Escrito	Radicación comunicac i ón 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

## 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 de enero a diciembre 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. Tipo de Manifestaciones:

En la ESE Metrosalud se clasifican las manifestaciones en

- Queja
- Reclamos
- Sugerencias
- Reconocimientos
- Peticiones
- Otros-Insultos

En la ESE Metrosalud se registraron en el aplicativo durante el año 2017 un total de 5874 manifestaciones, de estas 1239 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 se excluyen quedando un total de 4635 manifestaciones que son clasificadas según los criterios que establece la ley.

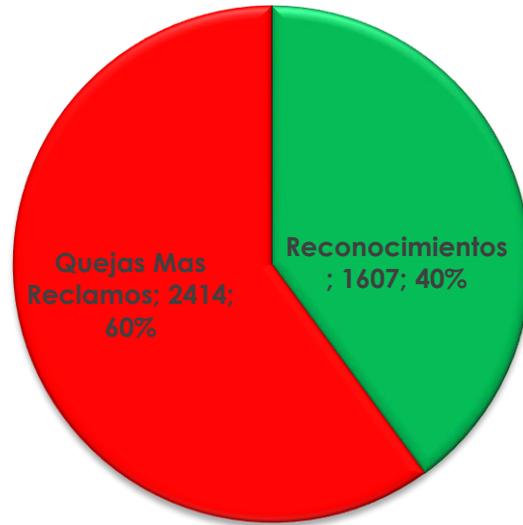
TIPO DE MANIFESTACIÓN	Nº	%
QUEJA	893	19%
RECLAMOS	1521	33%
SUGERENCIAS	356	8%
RECONOCIMIENTOS	1607	35%
PETICIONES	233	5%
OTROS-INSULTOS	25	1%
<b>TOTALES</b>	<b>4635</b>	<b>100%</b>



Es importante resaltar que los usuarios realizaron 1607 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:

### Comparativo (Quejas, Reclamos) Vs Reconocimientos



Cuadro comparativo por Unidad.

Criterio	Sacatin	Belen	Castilla	12 de Octubre	Manrique	Nuevo Occidente	San Cristóbal	San Javier	San Antonio	Santa Cruz	Total
Nº de Quejas 2017	5	121	81	93	191	65	24	121	84	108	893
Nº de Reclamos 2017	150	166	144	249	237	75	62	164	117	157	1521
Nº de quejas Relacionadas con el Trato Recibido	2	86	45	50	124	36	17	84	38	45	527
Nº de Reclamos Relacionados con el Trato Recibido	0	21	6	13	13	5	15	10	2	3	88
% Quejas Relacionadas con el Trato Recibido	40%	71%	56%	54%	65%	55%	71%	69%	45%	42%	59%
% de Reclamos Relacionados con el Trato Recibido	0%	13%	4%	5%	5%	7%	24%	6%	2%	2%	6%
Nº de Quejas Con Respuesta	5	120	81	93	191	63	23	121	82	107	886

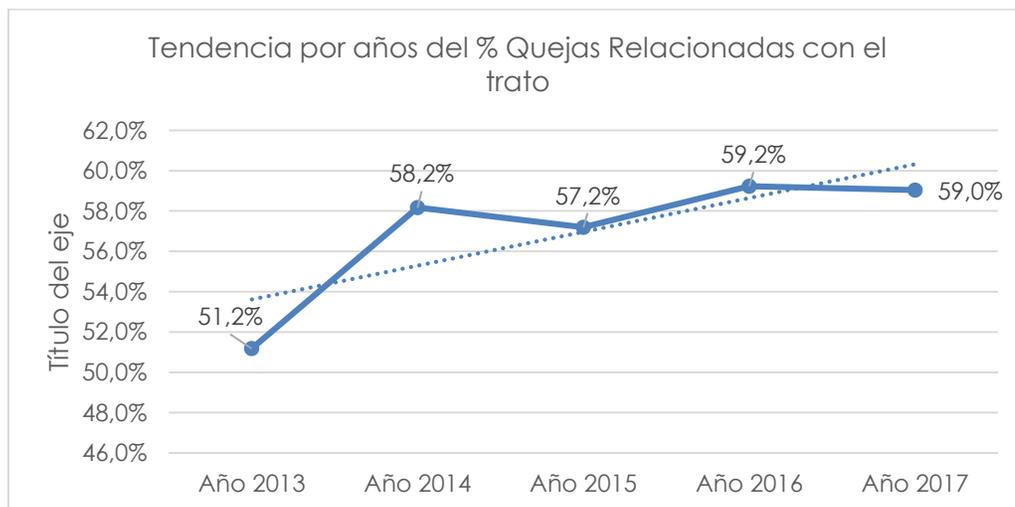
Criterio	Sacafin	Belen	Castilla	12 de Octubre	Manrique	Nuevo Occidente	San Cristóbal	San Javier	San Antonio	Santa Cruz	Total
N° de Quejas Sin Respuesta	0	1			0	2	1	0	2	1	7
Tiempo de respuesta Quejas	0	1,6	1,7	2,2	0,2	1,3	2,5	1,5	2,1	2,5	1,5
N° de Reclamos Con Respuesta	149	165	143	245	237	74	62	164	116	157	1512
N° de Reclamos Sin Respuesta	1	1	1	4	0	1	0		1		9
Tiempo de Respuesta Reclamos	2,1	1,6	1,6	2	0,2	1,8	1,5	1,5	1,7	2,3	1,5
% Satisfacción con la respuesta de Quejas	100%	68,40%	94%	90,60%	91,70%	88,20%	73,30%	83,70%	78,30%	100%	85,40%
% Satisfacción con la respuesta de Reclamos	91,70%	70,70%	86,80%	96,10%	95,60%	80%	72,20%	77,70%	71,30%	96,50%	83,70%

### 6.1. Quejas:

- La oportunidad de respuesta a las quejas está en 1,5 días en promedio cumpliendo lo establecido; así mismo llama la atención que se reportan siete (7) quejas que representan el 0,8%, 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 las Unidades de Belen, Nuevo Occidente, San Cristóbal, San Antonio y Santa Cruz.
- De las 893 quejas registradas en el aplicativo 527 son relacionadas con el **trato recibido** hecho que llama la atención porque continua siendo el porcentaje mas alto 59%, por encima de los otros criterios; lo 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**. Las unidades que reportan la mayor proporción de quejas relacionadas con el trato son Belen, San Cristóbal, San Javier y Manrique



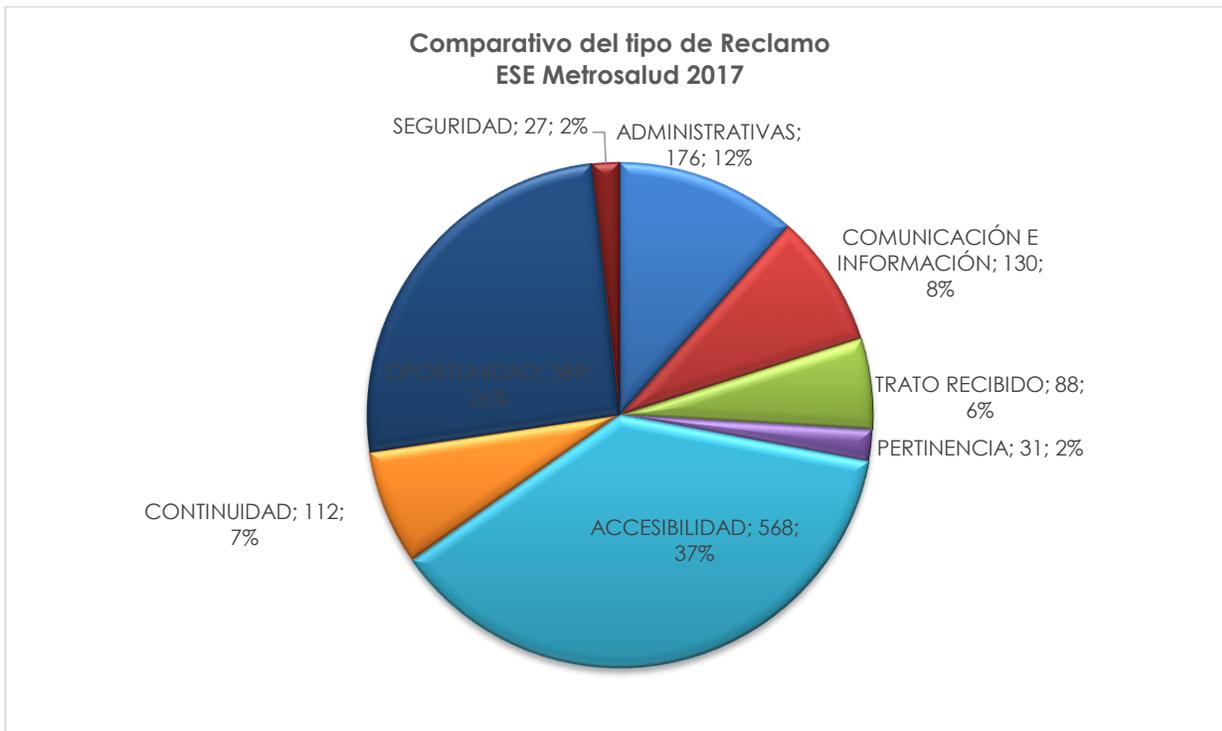
Según el histórico se observa una tendencia sistemática estable de las quejas relacionadas con el **trato al usuario**, como se observa en la siguiente gráfica. Situación que confirma lo descrito en el párrafo anterior.



- 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.

## 6.2. Reclamos:

Se registraron 1521 Reclamos en el periodo; al realizar el análisis de la clasificación, se puede establecer que los problemas de accesibilidad con el 37% y oportunidad con el 26% 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 6% con 88 casos de los reclamos hacen referencia al trato recibido.



La oportunidad de respuesta a los reclamos está en 1,5 días en promedio cumpliendo lo establecido; encontrando que se reportan 9 reclamos que representan el 0,6%, 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, San Cristóbal, San Javier y Manrique 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 numero 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

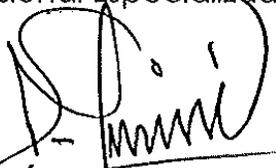
La ESE Metrosalud da cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 en materia de **Quejas, Sugerencias y Reclamos** toda vez da respuesta en los tiempos establecidos según las normas vigentes; así mismo es importante revisar que sucedió con SIETE (7) quejas y nueve (9) reclamos para 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**

  
**NICOLÁS ALBEIRO DUQUE CANO**  
Jefe Oficina Control Interno y Evaluación