



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS  
Primer semestre 2018**

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

**OFICINA DE CONTROL INTERNO Y EVALUACIÓN**

*Agosto 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> .....	6
5. <b>Metodología:</b> .....	6
6. <b>Tipo de Manifestaciones:</b> .....	6
6.1. <b>Quejas:</b> .....	8
6.2. <b>Reclamos:</b> .....	9
7. <b>RECOMENDACIONES</b> .....	10
8. <b>CONCLUSIÓN</b> .....	10

## 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:

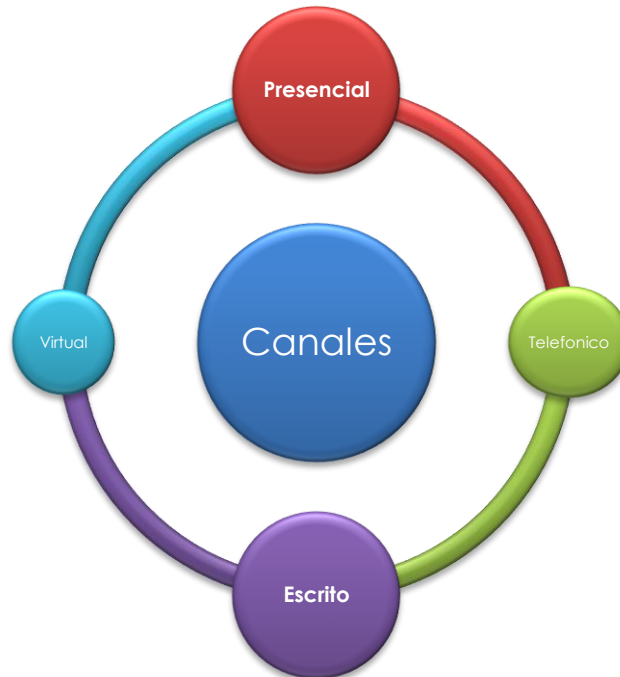
La ESE Metrosalud pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

Tabla N° 1

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 e n e l 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 comunicaci 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

En la ESE Metrosalud los mecanismos que está más consolidados son el escrito y el presencial, toda vez que es la mayor fuente para recibir las manifestaciones se concentra en estos dos mecanismos.

Grafica N°1



### 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 junio de 2018, 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.

#### 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.

#### 6. Tipo de Manifestaciones:

En la ESE Metrosalud se clasifican las manifestaciones en

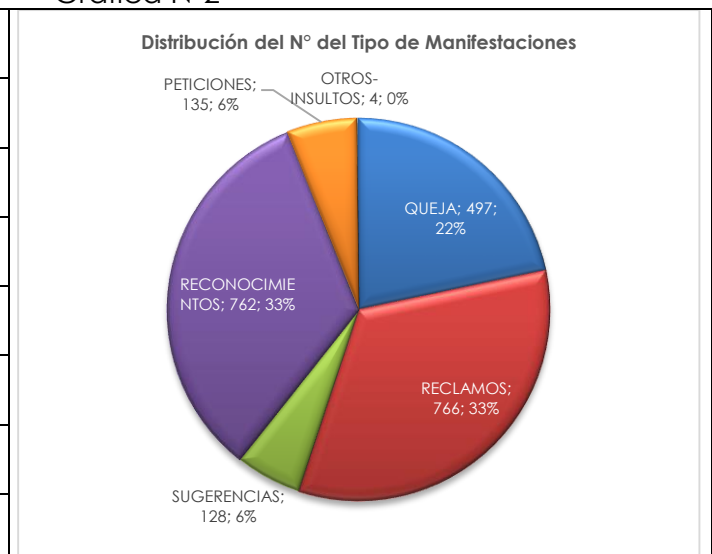
- Queja
- Reclamos
- Sugerencias
- Reconocimientos
- Peticiones
- Otros-Insultos

En la ESE Metrosalud se registraron en el aplicativo en este periodo un total de 2844 manifestaciones distribuidas así:

Tabla N° 2

TIPO DE MANIFESTACIÓN	N°	%
QUEJA	497	17,5%
RECLAMOS	766	26,9%
SUGERENCIAS	128	4,5%
RECONOCIMIENTOS	762	26,8%
PETICIONES	135	4,7%
OTROS-INSULTOS	4	0,1%
<b>TOTALES</b>	<b>2844</b>	<b>100%</b>

Grafica N°2

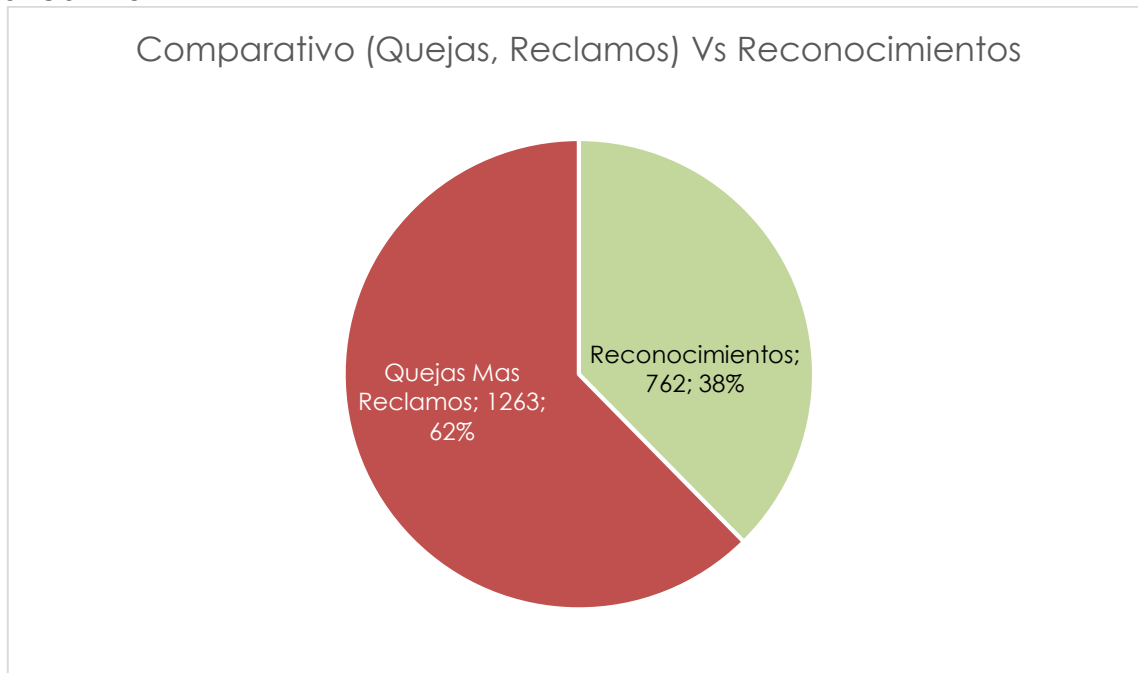


Fuente: Dirección Sistemas de Información

Es importante resaltar que los usuarios realizaron 762 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:

Grafica N°3



Fuente: Dirección Sistemas de Información

Cuadro comparativo por Unidad.

Tabla N° 3

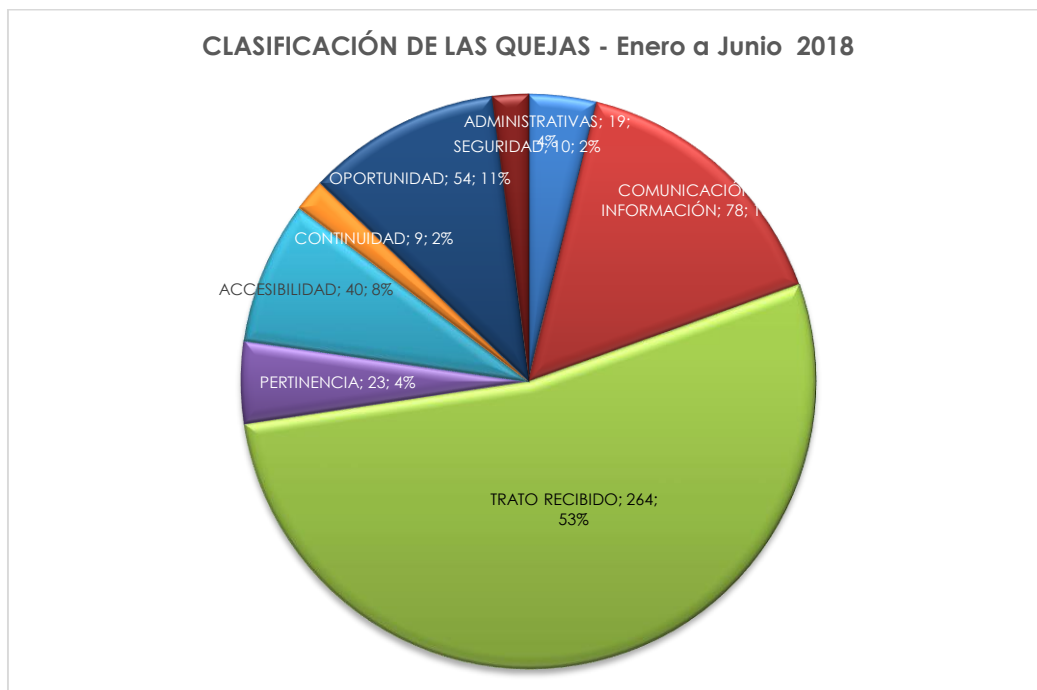
Criterio	Sacatin	Buenos Aires	Belen	Castilla	12 de Octubre	Manrique	Nuevo Occidente	San Cristóbal	San Javier	San Antonio	Santa Cruz	Total
N° de Quejas 2018	1	18	60	41	50	101	31	17	65	47	66	497
N° de Reclamos 2018	133	51	67	87	109	129	25	29	57	45	34	766
N° de quejas Relacionadas con el Trato Recibido	1	7	36	27	32	66	22	12	36	5	20	264
% Quejas Relacionadas con el Trato Recibido		39%	60%	66%	64%	65%	71%	71%	55%	11%	30%	53%
N° De Quejas Sin Datos De Fecha De Respuesta	0	2	2	0	0	0	5	4	0	0	1	14

Criterio	Sacafín	Buenos Aires	Belen	Castilla	12 de Octubre	Manrique	Nuevo Occidente	San Cristóbal	San Javier	San Antonio	Santa Cruz	Total
Nº De Reclamos Sin Datos De Fecha De Respuesta	4	3	5	0	0	2	1	2	0	0	0	17

Fuente: Dirección Sistemas de Información

### 6.1. Quejas:

- La oportunidad de respuesta a las quejas está en 1,4 días en promedio cumpliendo lo establecido; así mismo llama la atención que se reportan catorce (14) quejas que representan el 2,8%, 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, y Santa Cruz.
- De las 497 quejas registradas en el aplicativo 264 son relacionadas con el **trato recibido** hecho que llama la atención porque continua siendo el porcentaje mas alto 53%, en la auditoria al servicio de urgencias se identifico que las quejas cuando se gestionan no son clasificadas nuevamente y esto afecta el resultado de est indicador.

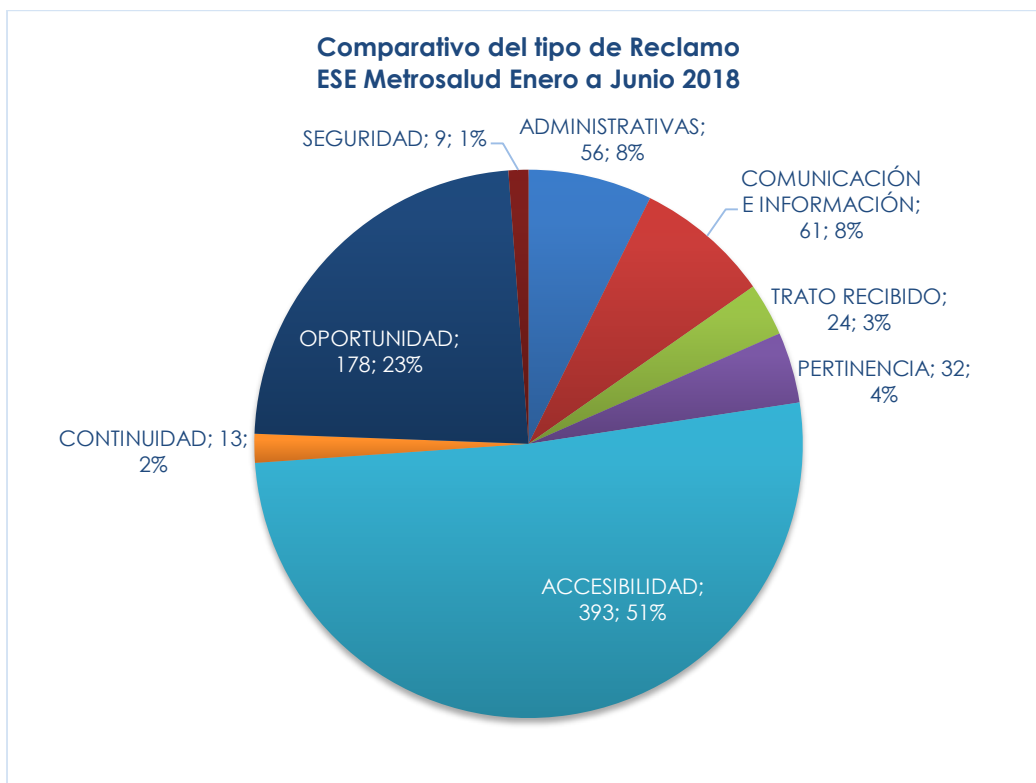




- Al revisar la calidad de las respuestas en el aplicativo SAFIX se evidencian respuestas que no se orientan a solucionar la necesidad del usuario o el motivo de la queja, esta situación es preocupante toda vez que esta información no conduce a la mejora real de los procesos de atención al usuario.

## 6.2. Reclamos:

Se registraron 766 Reclamos en el periodo; al realizar el análisis de la clasificación, se puede establecer que los problemas de accesibilidad con el 51% y oportunidad con el 23% 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.



La oportunidad de respuesta a los reclamos está en 1,1 días en promedio cumpliendo lo establecido; encontrando que se reportan 17 reclamos que representan el 2,2%, sin dato de respuesta. Las unidades que no tienen dato de respuesta de algunos reclamos son Sacatín, Belén, Buenos Aires, Nuevo Occidente y San Cristóbal.

## 7. RECOMENDACIONES

- Cuando se reclasifiquen las quejas relacionadas con el trato al usuario, realizar el cambio en aplicativo para que el dato sea lo más preciso posible.
- 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

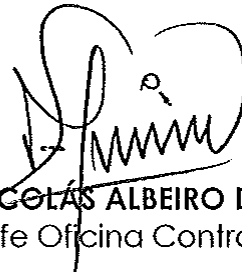
La ESE Metrosalud da cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 en materia de **Quejas, Sugerencias y Reclamos** toda vez da respuesta en los tiempos establecidos según las normas vigentes; así mismo es importante revisar que sucedió con (14) quejas y (17) reclamos para los cuales no se encontró evidencia de la respuesta.

ELABORA EL INFORME



**ALFONSO EMILIO GARCIA PINZON**  
Profesional Especializado

APROBACIÓN DEL INFORME



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