



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS  
Periodo: Año 2018**

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

**OFICINA DE CONTROL INTERNO Y EVALUACIÓN**

*Febrero del 2019*



**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> .....	6
6. <b>Tipo de Manifestaciones:</b> .....	6
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 2018, 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 en cumplimiento de sus responsabilidades frente al proceso SIAU, desarrollo el procedimiento de escucha activa el cual orienta con los siguientes procedimientos:

- IN1422010114 APLICACION ENCUESTA A SATISFACCION V1 2014
- PR142301 ATENCION Y ORIENTACION USUARIO V2 2013.
- PR1420101 DEFINIR ESPACIOS MECANISMOS PARTICIPACION SOLICIAL USUARIO Y FLIA V2 2013
- PR142201 ESCUCHA ACTIVA V5 2017.pdf

Con estos procedimientos se busca dar respuesta de manera oportuna a las necesidades y expectativas de nuestros usuarios.

Para la ejecución de lo anterior, la oficina de Atención al Usuario cuenta con trabajadoras sociales en todas las unidades hospitalarias y puntos de atención al usuario.

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 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	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
	Buzón de Sugerencias	En todos los 52 puntos de atención	12:00 m y 1:00 a 4:00 p.m. 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 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.
- Decreto 780 de 2016
- Acuerdo 330 de 2017 de la Junta Directiva
- 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.

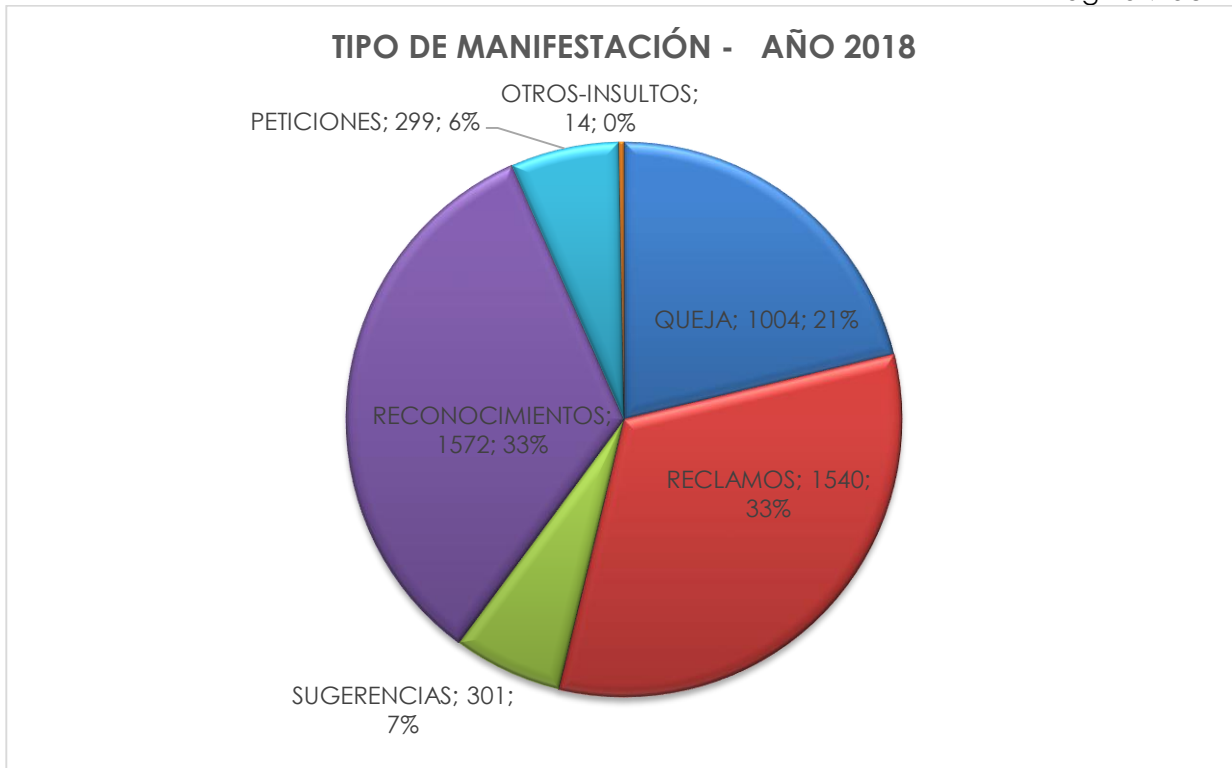
## 6. Tipo de Manifestaciones:

En la ESE Metrosalud se clasifican las manifestaciones en

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

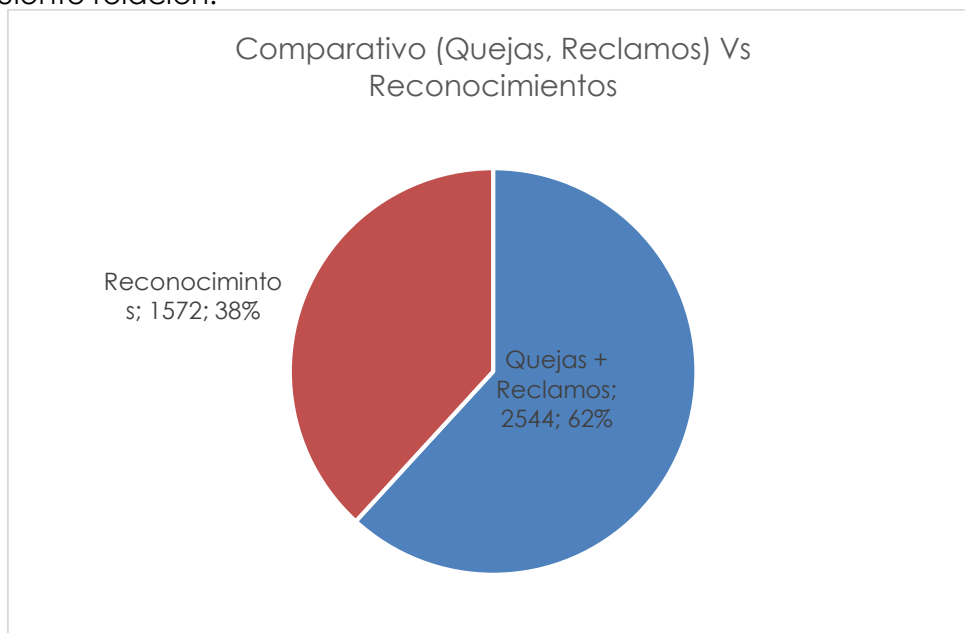
En la entidad se registraron en el aplicativo durante el año 2018 un total de 5.876 manifestaciones, de éstas 1.146 son orientaciones las cuales son excluidas del informe porque este criterio no está contemplado en la norma y lo que hace es distorsionar la información, pues en informes anteriores se había planteado que las "Orientaciones" no deben ser reportadas en el aplicativo, por esa razón para el análisis se excluyen quedando un total de 4.730 manifestaciones que son clasificadas según los criterios que establece la ley.

TIPO DE MANIFESTACIÓN	N°	%
QUEJA	1.004	21,2%
RECLAMOS	1.540	32,6%
SUGERENCIAS	301	6,4%
RECONOCIMIENTOS	1.572	33,2%
PETICIONES	299	6,3%
OTROS-INSULTOS	14	0,3%
<b>TOTALES</b>	<b>4.730</b>	<b>100%</b>



Es importante resaltar que los usuarios realizaron 1172 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:



Cuadro comparativo por Unidad.

Criterio	Sacafin	Buenos Aires	Belen	Castilla	12 de Octubre	Manrique	Nuevo Occidente	San Cristóbal	San Javier	San Antonio	Santa Cruz
Nº de Quejas 2018	2	40	23	83	83	208	56	38	128	96	148
Nº de Reclamos 2018	296	81	18	172	213	262	41	66	123	80	84
Nº de quejas Relacionadas con el Trato Recibido	2	17	14	57	56	142	39	26	84	13	61
% Quejas Relacionadas con el Trato Recibido	100%	43%	61%	69%	67%	68%	70%	68%	66%	14%	41%
Nº de Quejas Sin Respuesta	1	5	5	0	0	1	5	4	0	0	1
Nº de Reclamos Sin Respuesta	9	4	4	0	0	3	2	2	0	0	1

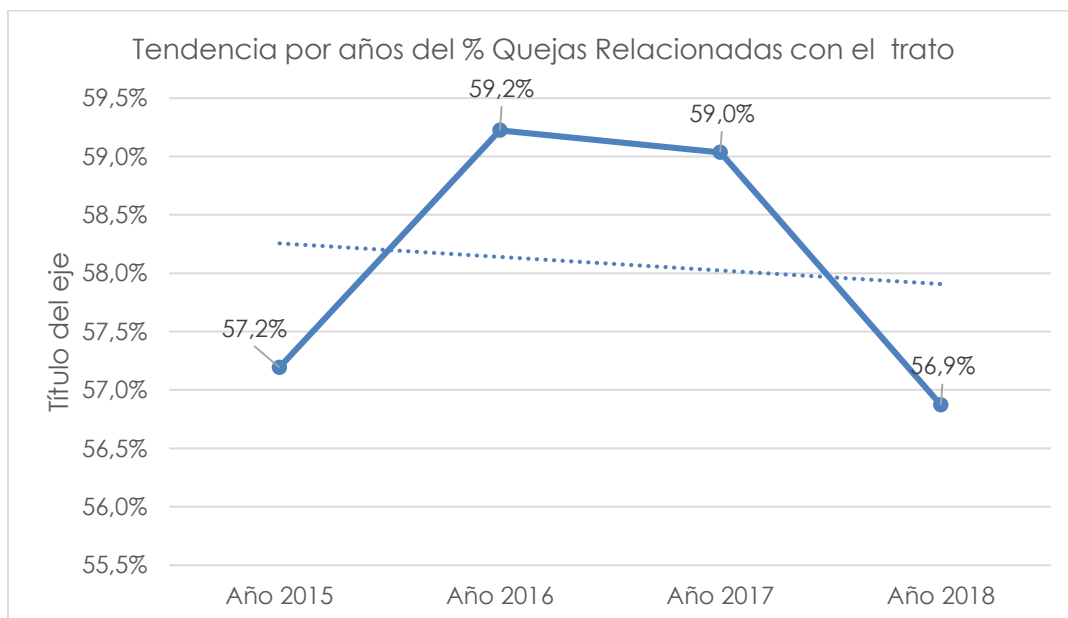
### 6.1. Quejas:

- 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 veintidós (22) quejas que representan el 2,2%, 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, Buenos Aires. Nuevo Occidente, San Cristóbal, Manrique y Santa Cruz y la Sede Administrativa Sacafin.
- De las 1.004 quejas registradas en el aplicativo 571 son relacionadas con el **trato recibido** hecho que llama la atención porque continua siendo el porcentaje mas alto 57%, 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 Nuevo Occidente, Castilla, San Cristóbal, 12 de octubre, San Javier y Manrique.





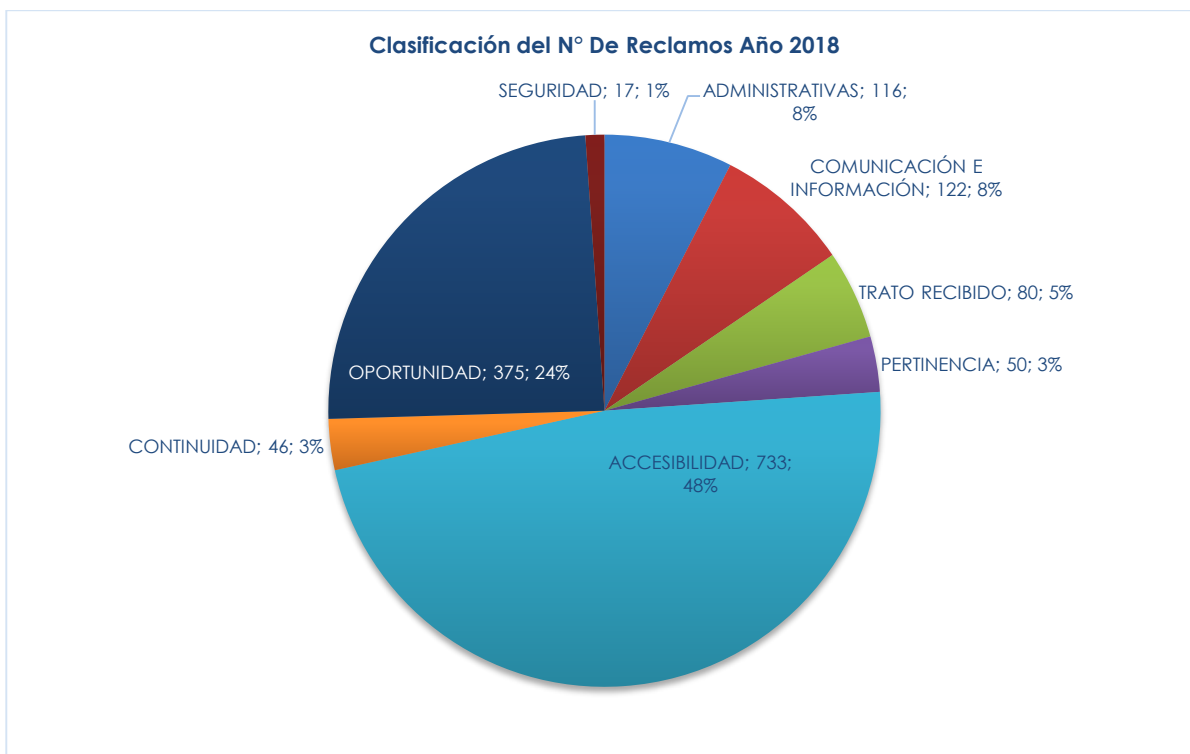
Según el histórico se observa una tendencia sistemática estable de las quejas relacionadas con el **trato al usuario**, como se observa en la siguiente gráfica. Situación que confirma lo descrito en el párrafo anterior.



- Al revisar la calidad de las respuestas en el aplicativo SAFIX se evidencia que 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 1.539 Reclamos en el periodo; al realizar el análisis de la clasificación, se puede establecer que los problemas de accesibilidad con el 48% y oportunidad con el 24% 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 80 casos de los reclamos hacen referencia al trato recibido.



La oportunidad de respuesta a los reclamos está en 0,9 días en promedio cumpliendo lo establecido; encontrando que se reportan 25 reclamos que representan el 1,6%, 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 Belén, 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 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.
- Es necesario avanzar en la implementación del Acuerdo 330 de 2017, por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos y denuncias en la ESE, el cual está pendiente de su aplicación.

## 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 veintidós (22) quejas y veinticinco (25) reclamos para los cuales no se encontró evidencia de la respuesta.

Desde los procedimientos de participación que dan respuesta al SIAU la Institución promueve la participación ciudadana así como el cuidado del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud.

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