



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

PRIMER SEMESTRE 2022

**GLORIA PATRICIA ISAZA ORDUZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO Y EVALUACIÓN**

**VANESSA GONZALEZ OLIER
LUISA FERNANDA MONTOYA
PROFESIONALES CONTRATISTAS**

AGOSTO 2022



Alcaldía de Medellín

1	PRESENTACION	3
2	GENERALIDADES.....	3
2.1	OBJETIVO.....	3
2.2	ALCANCE.....	4
2.3	CRITERIOS.....	4
3	METODOLOGIA	5
3.1	INSTRUMENTOS A UTILIZAR.....	6
4	RESULTADOS.....	6
4.1	GESTIÓN DE LAS EXPRESIONES DE LOS USUARIOS	7
4.2	CLASIFICACIÓN DE LA QUEJAS.....	11
4.3	POR CLASIFICACIÓN DE LOS RECLAMOS	14
4.4	POR CLASIFICACION DE LOS RECONOCIMIENTOS.....	17
5	DERECHOS DE PETICION	17
6	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	18
7	SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO	22
8	FORTALEZAS	23
9	CONCLUSIONES.....	23
10	OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO	24
11	RECOMENDACIONES.....	25

De acuerdo a lo establecido, es responsabilidad de las oficinas de control interno en toda entidad pública, realizar la evaluación semestral de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) presentadas por los usuarios de los servicios de acuerdo al 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 siguiente informe presenta el resultado y analiza la actual condición de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2022, además de realizar el análisis comparativo de los resultados con los obtenidos en los años 2020 y 2021.

Se incluye en el documento la revisión de los datos con su respectivo análisis, además de las fortalezas, conclusiones y recomendaciones aportando así al mejoramiento del proceso en la ESE; como propuesta en el presente informe se formulan las oportunidades de mejoramiento identificadas por la Oficina de Control Interno y que requieren ser intervenidas para garantizar nuestra promesa de valor de: Propender por un servicio de salud de primer y segundo nivel centrado en el usuario, idóneo, confiable y con calidad humana.

2 GENERALIDADES

2.1 OBJETIVO

Evaluar la gestión realizada a las expresiones de los usuarios de la ESE Metrosalud durante la vigencia 2022 – 1 y el comparativo del comportamiento con los años 2020 y 2021, así como 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 para el proceso.

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	14	www.metrosalud.gov.co
---	----	--

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 2022-1 de acuerdo a los lineamientos legales e institucionales

Verificación del cumplimiento del componente de atención al ciudadano de acuerdo a 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.

2.3 **CRITERIOS**

- CONSTITUCION POLITICA DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA 1991 Artículo 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.

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	14	www.metrosalud.gov.co
---	----	--

- 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.
- 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 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
- INFORME CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO METROSALUD CONSOLIDADO UPSS Y SEDES ADMINISTRATIVAS AÑO 2021

3 METODOLOGIA

Para la evaluación se realizó la revisión de la documentación existente en la ESE, la normatividad vigente, los informes generados por la oficina de Participación Social, entrevistas con la profesional Dioselina Vergara Muñoz responsable de la misma y Francisco Javier Arango Tobón de la Dirección Operativa Sistemas Información; además de realizar la verificación de los datos arrojados por el aplicativo Power Bi – Cubo Manifestaciones.

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	14	www.metrosalud.gov.co
---	----	--

Así mismo, para la realización de la evaluación se realizó el análisis comparativo de los resultados de la gestión de las expresiones y evaluación de la satisfacción del usuario de las vigencias 2020 a 2022-1; evaluación de la gestión de los derechos de petición en el aplicativo Sevenet y los demás registros relacionados con los mismos del primer semestre de 2022.

3.1 INSTRUMENTOS A UTILIZAR

Análisis comparativo de los informes de las expresiones de los usuarios 2020, 2021 y primer semestre de 2022.

Análisis comparativo de la evaluación de la satisfacción de los usuarios con los servicios 2020, 2021 y primer semestre de 2022.

Informe de seguimiento a la respuesta de los derechos de petición realizada por la oficina de gestión documental, con corte al 30 de junio de 2022.

4 RESULTADOS

De acuerdo con la Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción V2 de la Función Pública/ 2015, la cual establece como frentes de trabajo o subcomponentes de la atención al ciudadano algunas acciones genéricas que permiten mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que se prestan al ciudadano y orienta la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Así mismo 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 lo 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 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 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

<p>Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia</p>	<p>14</p>	<p>www.metrosalud.gov.co</p>
--	-----------	---

haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público

De acuerdo con lo anterior la gestión de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias deben integrarse con los otros tres escenarios de participación de los usuarios y no como un tema aislado. En la medida en que la entidad madura en estos escenarios los usuarios de una entidad mejora la relación Estado- Ciudadano, en la cual las entidades públicas deben propiciar que estos se implementen con el fin de generar valor a los usuarios como lo propone el MIPG.

Es relevante que la ESE considere la implementación de estos lineamientos que se articulan con los establecidos por la Guía Estrategias para la construcción plan anticorrupción V2 de la Función Pública. 2015

De igual forma 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.

Como política transversal en el sistema de gestión organizacional tiene interrelaciones con otras políticas del MIPG, por lo tanto la formulación, realización, seguimiento y mejora de la atención al ciudadano implica la articulación con las políticas de talento humano, integridad, gestión con valores para resultados, información y comunicación, y la de gestión del conocimiento e innovación, de manera que se optimicen recursos, tiempos evitando el desgaste administrativo y se logre la efectividad en el cumplimiento de este requerimiento.

4.1 GESTIÓN DE LAS EXPRESIONES DE LOS USUARIOS

La ESE METROSALUD cuenta con nueve canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos pueden formular peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; para el primer semestre del año 2022 el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue el buzón de sugerencias con 2.062 manifestaciones, equivalentes al 54%, seguido esta la pagina web con 1.136 manifestaciones que corresponden al 30%, ver Tabla N° 1

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	14	www.metrosalud.gov.co
---	----	--

Tabla N°1 Canales de atención ESE Metrosalud

CANALES DE ATENCION	CANTIDAD	%
Buzón de sugerencia	2062	54%
Web	1136	30%
Correo electronico	165	4%
Verbal	117	3%
Telefónica	17	0%
Encuesta	2	0%
Escrito	160	4%
Rendicion de la Cuenta	18	0%
Vacias	145	4%
Total	3822	100%

Fuente de información Oficina Participación Ciudadana primer semestre 2022

De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el primer semestre del año 2022, se recibieron 3.822 solicitudes, detallado por clasificación y comparativo año 2020, 2021 y primer semestre 2022, ver Tabla N° 2

Tabla N° 2: Clasificación de PQRSD periodo 2020-2022 primer semestre

	2020	%	2021	%	2022	%
QUEJAS	733	14%	911	12%	547	14%
RECLAMOS	1.156	22%	1.087	14%	758	20%
SUGERENCIA	202	4%	225	3%	238	6%
RECONOCIMIENTOS	1.068	20%	1.301	17%	968	25%
ORIENTACIONES	473	9%	97	1%	17	0%
PETICIONES	1.716	32%	3.929	52%	1.293	34%
RIESGO VITAL	13	0,2%	10	0%	1	0%
OTROS		0%		0%		0%
TOTAL	5.361	100%	7.560	100%	3.822	100%

Fuente de información Oficina Participación Ciudadana

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	14	www.metrosalud.gov.co
---	----	--

De las solicitudes registradas en el primer semestre de 2022, el 34% corresponde a peticiones equivalente a 1.293 solicitudes, el 25% que corresponde a 968 reconocimientos y el 20% corresponde a reclamos, es decir 758 solicitudes.

Respecto a la gestión realizada de las 3.822 manifestaciones recibidas se han cerrado el 98% que corresponden a 3.751 solicitudes, y abiertas 71 correspondientes al 2%, como se muestra en la tabla N° 3.

Tabla N° 3: Gestión realizada de PQRSD primer semestre año 2022

	ABIERTAS	CERRADAS	TOTAL
QUEJAS	29	518	547
RECLAMOS	20	738	758
SUGERENCIA	4	234	238
RECONOCIMIENTOS	3	965	968
ORIENTACIONES	1	16	17
PETICIONES	14	1.279	1.293
RIESGO VITAL	0	1	1
TOTAL	71	3.751	3.822

Fuente de información Oficina Participación Ciudadana primer semestre 2022

Según la distribución de las expresiones por servicio de origen, se evidencia para el periodo evaluado 2022 lo siguiente:

Los porcentajes más a los, se rexpontan en las áreas administrativas, con un porcentaje del 25%, seguido de Consulta externa medica general con un 21% y finalmente Consulta externa con especialista equivalente al 12%, ver tabla N° 4.

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	14	www.metrosalud.gov.co
---	----	--

Tabla N° 4: Comparativo de la clasificación de las expresiones por servicios años 2020 a primer semestre 2022

DESCRIPCION	2020		2021		2022	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
AMBULANCIA	6	0%	9	0%	6	0%
AREA ADMINISTRATIVA	1274	24%	1321	17%	947	25%
CALL CENTER + SERVICIO WEB	269	5%	34	0	8	0%
CENTRO DE ATENCION EN GENERAL	191	4%	221	2%	139	4%
CIRUGIA	10	0%	10	0%	16	0%
CONSULTA EXTERNA ENFERMERIA	0	0%	0	0%	53	1%
CONSULTA EXTERNA ESPECIALISTAS	593	11%	902	12%	472	12%
CONSULTA EXTERNA MEDICA GRAL	1045	19%	2793	37%	808	21%
CONSULTA ODONTOLOGIA	148	3%	274	4%	272	7%
FARMACIA	269	5%	280	4%	177	5%
HOSPITALIZACION	403	8%	362	5%	199	5%
IMAGENOLOGIA: RX - ECOGRAFIAS	45	1%	49	1%	27	1%
LABORATORIO CLINICO	52	1%	54	1%	56	1%
NO PERTINENTE A METROSALUD	201	4%	183	2%	29	1%
NUTRICION	0	0%	0	0%	5	0%
PORTERIA-VIGILANCIA	59	1%	105	1%	51	1%
PROGRAMAS P Y P: AIEPI- CITOLOGIAS-CTO y DLLO-OTROS- PLANIF. FLIAR.-VACUNACION- C.P.N.- HTA - DM	275	5%	327	4%	198	5%
TRABAJO SOCIAL + PSICOLOGIA	18	0%	26	0%	12	0%
URGENCIAS	332	6%	398	5%	225	6%
CONSULTA OPTOMETRA	1	0%	2	0%	0	0%
HIGIENE ORAL	3	0%	4	0%	0	0%
VARIOS	167	3%	206	3%	122	3%
	5361	100%	7560	98%	3822	100%

Fuente de información Oficina Participación Ciudadana

Asimismo, se analizan las expresiones por UPSS en el primer semestre de 2022 encontrándose que el 34% corresponden a peticiones, el 25% a reconocimientos y el 20% a reclamos; el mayor número expresiones se presentan en la UPSS de Manrique con un total de 614, frente a las peticiones se realizan en mayor número a la sede administrativa de Sacatín, seguida la UPSS de Belén de acuerdo a la tabla N° 5.

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	14	www.metrosalud.gov.co
---	----	--

Tabla N° 5: Expresiones por UPSS primer semestre año 2022

UNIDAD HOSPITALARIA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	RECONOCIMIENTO	ORIENTACION	PETICION	RIESGO VITAL	TOTAL POR SEDE
UPSS BELEN	68	84	18	121	4	247	0	542
UPSS BUENOS AIRES	34	28	30	107	3	94	0	296
UPSS CASTILLA	83	71	37	102	0	107	0	400
UPSS DOCE DE OCTUBRE	45	48	20	106	0	23	0	242
UPSS MANRIQUE	84	159	28	169	4	170	0	614
UPSS NUEVO OCCIDENTE	43	68	24	74	0	43	0	252
UPSS SAN CRISTOBAL	30	77	44	87	0	14	0	252
UPSS SAN JAVIER	64	75	8	76	1	29	0	253
UPSS SANTA CRUZ	55	91	21	76	2	96	1	342
UPSS SAP	31	32	8	39	1	21	0	132
SACATIN (AREA ASISTENCIAL-GERENCIA GNRAL-SUBG RED	2	8	0	10	1	352	0	373
PQRS WEB	8	17	0	0	1	97	0	123
EN BLANCO	0	0	0	1	0	0	0	1
TOTAL	547	758	238	968	17	1293	1	3822
PORCENTAJE	14%	20%	6%	25%	0%	34%	0%	100%

Fuente de información Oficina Participación Ciudadana

4.2 CLASIFICACIÓN DE LA QUEJAS

Del análisis realizado a las quejas, la causa más frecuente es “el trato recibido”, manteniendo una tendencia constante desde el año 2020, reflejando un 56% en el primer semestre de 2022; a pesar de que se han tomado algunas acciones de mejora estas no muestran eficacia de acuerdo a estos resultados, seguido esta la comunicación e información mostrando un resultado del 13%, oportunidad con un 9% y accesibilidad con un 8%, ver tabla N°6

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	14	www.metrosalud.gov.co
---	----	--

Tabla N° 6: Clasificación de las quejas año 2020-2021 y primer semestre año 2022

CLASIFICACION DE LA QUEJA	2020		2021		2022	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Accesibilidad	61	8%	107	12%	45	8%
Oportunidad	85	12%	73	8%	49	9%
Comunicación e información	107	15%	87	10%	70	13%
Administrativas	28	4%	33	4%	14	3%
Continuidad	7	1%	11	1%	13	2%
Extralimitación de Funciones			1	0%	7	1%
Pertinencia	63	9%	42	5%	25	5%
Seguridad	19	3%	21	2%	14	3%
Trato recibido	358	49%	511	58%	307	56%
Vacias			0	0%	3	1%
	728	100%	886	100%	547	100%

Fuente de información Oficina Participación Ciudadana

La distribución de quejas por área o servicio se mantiene durante los 3 años comparados, siendo así las áreas administrativas con el mayor porcentaje 28% en el 2022, seguidas por la consulta médica general y el servicio de urgencias con el 18% y 16% respectivamente, manteniendo la tendencia constante durante los años evaluados, como lo muestra la tabla N° 7.

Tabla N° 7: Distribución de quejas por área o servicio primer semestre año 2022

CLASIFICACION DE LA QUEJA	2020		2021		2022	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
AMBULANCIA	0	0%	1	0%	3	1%
AREA ADMINISTRATIVA	185	25%	253	28%	152	28%
CENTRO DE ATENCION EN GENERAL	8	1%	1	0%	2	0%
CIRUGIA	2	0%	4	0%	3	1%
CONSULTA EXTERNA MEDICA GRAL	161	22%	181	20%	101	18%
CONSULTA EXTERNA ESPECIALISTAS	28	4%	41	5%	32	6%
CONSULTA ODONTOLOGIA	22	3%	20	2%	26	5%
FARMACIA	48	7%	51	6%	24	4%
HOSPITALIZACION	48	7%	53	6%	23	4%
IMAGENOLOGIA: RX - ECOGRAFIAS	6	1%	5	1%	5	1%
LABORATORIO CLINICO	4	1%	6	1%	11	2%
NO PERTINENTE A METROSALUD	8	1%	17	2%	5	1%
PORTERIA-VIGILANCIA	38	5%	71	8%	33	6%
PROGRAMAS P Y P	0	0%	0	0%	19	3%
SERVICIOS GENERALES	0	0%	0	0%	3	1%
TRABAJO SOCIAL	2	0%	4	0%	2	0%
URGENCIAS	105	14%	121	13%	86	16%
CONSULTA SUBPROGRAMAS	40	5%	47			0%
VARIOS	25	3%	33	4%	17	3%
	730	100%	909	100%	547	100%

Fuente de información Oficina Participación Ciudadana

Las manifestaciones por “trato recibido” concentran el 56% de las quejas realizadas por los usuarios que equivalen a 307 expresiones, seguidas de las comunicaciones efectuadas que representan el 13% que equivalen a 70 solicitudes, como se evidencia en la tabla N° 8.

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	14	www.metrosalud.gov.co
---	----	--

Tabla N° 8: Motivo de quejas por servicio y por unidad hospitalaria primer semestre 2022

CLASIFICACION POR SERVICIO POR UPSS	TRATO RECIBIDO	OPORTUNIDAD	COMUNICACIÓN E INFORMACION	PERTINENCIA	SEGURIDAD	ACCESIBILIDAD	EXTRALIMITACION DE FUNCIONES	ADMINISTRATIVAS	CONTINUIDAD	VACIAS	TOTAL
UPSS BELEN	42	8	5	1	2	5	0	1	3	1	68
UPSS BUENOS AIRES	25	4	5	0	0	0	0	0	0	0	34
UPSS CASTILLA	51	8	10	2	1	8	2	0	1	0	83
UPSS DOCE DE OCTUBRE	28	5	5	2	0	3	0	1	1	0	45
UPSS MANRIQUE	29	8	21	8	2	4	4	2	6	0	84
UPSS NUEVO OCCIDENTE	30	0	7	2	0	1	1	2	0	0	43
UPSS SAN CRISTOBAL	18	5	1	1	5		0	0	0	0	30
UPSS SAN JAVIER	39	5	1	4	1	11	0	3	0	0	64
UPSS SANTA CRUZ	34	6	3	1		9	0	1	1		55
UPSS SAP	11		9	4	3	2	0		1	1	31
SACATIN (AREA ASISTENCIAL-GERENCIA GNRAL-SUBG RED	0	0	3	0	0	2	0	5	0	0	10
TOTAL	307	49	70	25	14	45	7	15	13	2	547
	56%	9%	13%	5%	3%	8%	1%	3%	2%	0%	100%

Fuente de información Oficina Participación Ciudadana

4.3 POR CLASIFICACIÓN DE LOS RECLAMOS

Durante el primer semestre de 2022 se reportaron 758 reclamos y las causas de estos continúan sin variaciones comparados con los años 2020 y 2021, además de conservar la misma tendencia: En la vigencia 2022 accesibilidad con un 32%, seguido de Oportunidad con un 29%, información y comunicación 9% y administrativas con un 12%, ver tabla N° 9.

Tabla N° 9: Comparativos reclamos por tipo 2020-primer semestre 2022

CLASIFICACION DEL RECLAMO	2020		2021		2022	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Accesibilidad	438	38%	365	34%	244	32%
Oportunidad	204	18%	312	29%	222	29%
Comunicación e información	156	14%	133	13%	70	9%
Administrativas	166	14%	122	11%	93	12%
Continuidad	39	3%	31	3%	62	8%
Extralimitación de Funciones	0	0%	0	0%		0%
Pertinencia	53	5%	27	3%	14	2%
Seguridad	28	2%	12	1%	8	1%
Trato recibido	68	6%	61	6%	42	6%
Vacias		0%	0	0%	3	0%
	1152	100%	1063	100%	758	100%

Fuente de información Oficina Participación Ciudadana

La distribución de los reclamos por área o servicio al igual que las quejas tienen mayor porcentaje en las áreas administrativas con un 40%, seguido de urgencias y farmacia con un 11% y 12% respectivamente. Ver tabla N° 10.

<p>Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia</p>	<p>14</p>	<p>www.metrosalud.gov.co</p>
--	-----------	---

Tabla N° 10: Comparativo reclamos según área o servicio 2020-2022

RECLAMO POR SERVICIO	2020		2021		2022	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
AMBULANCIA	2	0%	5	0%	1	0%
AREA ADMINISTRATIVA	256	22%	356	33%	304	40%
CENTRO DE ATENCION EN GENERAL	16	1%	12	1%	15	2%
CIRUGIA	3	0%	4	0%	3	0%
CONSULTA EXTERNA MEDICA GRAL	240	21%	172	16%	65	9%
CONSULTA EXTERNA ESPECIALISTAS	78	7%	40	4%	25	3%
CONSULTA ODONTOLOGIA	33	3%	30	3%	58	8%
FARMACIA	101	9%	108	10%	92	12%
HOSPITALIZACION	28	2%	37	3%	20	3%
IMAGENOLOGIA: RX - ECOGRAFIAS	8	1%	12	1%	8	1%
LABORATORIO CLINICO	19	2%	16	1%	5	1%
NO PERTINENTE A METROSALUD	19	2%	18	2%	14	2%
PORTERIA-VIGILANCIA	11	1%	15	1%	8	1%
PROGRAMAS P Y P	53	5%	63	6%	30	4%
SERVICIOS GENERALES	0	0%	0	0%	4	1%
TRABAJO SOCIAL + NUTRICION	4	0%	0	0%	0	0%
URGENCIAS	150	13%	145	13%	81	11%
CALL CENTER + SERVICIO WEB	103	9%	6	1%	4	1%
VARIOS	32	3%	48	4%	21	3%
	1156	100%	1087	100%	758	100%

Fuente de información Oficina Participación Ciudadana

4.4 POR CLASIFICACION DE LOS RECONOCIMIENTOS

De las 968 solicitudes de reconocimientos, 155 corresponden a las áreas administrativas equivalente al 16%, el servicio de hospitalización reporta 135 solicitudes que corresponden al 14% y 114 manifestaciones a consulta médica externa, ver tabla N° 11.

Tabla N° 11: Comparativo reconocimientos según área o servicio 2020-2022

RECONOCIMIENTO POR SERVICIO	2020		2021		2022	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
AMBULANCIA	1	0%	1	0%	2	0%
AREA ADMINISTRATIVA	137	13%	186	14%	155	16%
CENTRO DE ATENCION EN GENERAL	148	14%	170	13%	106	11%
CIRUGIA	3	0%	1	0%	4	0%
CONSULTA EXTERNA MEDICA GRAL	117	11%	162	12%	114	12%
CONSULTA EXTERNA ESPECIALISTAS	7	1%	7	1%	41	4%
CONSULTA ODONTOLOGIA	54	5%	101	8%	110	11%
FARMACIA	35	3%	40	3%	35	4%
HOSPITALIZACION	296	28%	253	19%	135	14%
IMAGENOLOGIA: RX - ECOGRAFIAS	14	1%	15	1%	8	1%
LABORATORIO CLINICO	6	1%	22	2%	31	3%
NO PERTINENTE A METROSALUD	6	1%	15	1%	1	0%
PORTERIA-VIGILANCIA	8	1%	14	1%	8	1%
PROGRAMAS P Y P	98	9%	123	9%	101	10%
SERVICIOS GENERALES	0	0%		0%	6	1%
TRABAJO SOCIAL + NUTRICION	6	1%	12	1%		0%
URGENCIAS	60	6%	107	8%	50	5%
CALL CENTER + SERVICIO WEB	0	0%		0%	0	0%
VARIOS	72	7%	71	5%	61	6%
TOTALES	1068	100%	1300	100%	968	100%

Fuente de información Oficina Participación Ciudadana

5 DERECHOS DE PETICION

En la vigencia 2020 se implementó el Acuerdo 330 de 2017 de la Junta Directiva el cual establece los lineamientos para la gestión de los derechos de petición. Igualmente se implementó un instructivo PA07 IN 71 Instructivo para la respuesta a

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	14	www.metrosalud.gov.co
---	----	--

derechos de petición asignando al área de gestión documental como responsables de la recepción, radicación y envío de las respuestas.

Con corte al 30 de junio de 2022 de acuerdo a la información entregada por la oficina institucional de Gestión documental se han radicado 579 derechos de petición, de los cuales se direccionaron a las áreas responsables el 100%.

A la fecha de generación del presente informe y de acuerdo a la información del aplicativo Sevenet y suministrada por la auxiliar administrativa, del total de 579 derechos de petición, solo se han cerrado 225, equivalente al 38%, quedando en estado abiertos el 62% que corresponden a 354 documentos; es importante resaltar en el presente informe que el vencimiento de los términos 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.

De acuerdo a la condición actual de funcionamiento los encargados de la verificación deben proceder al cierre de manera manual con cada uno de los documentos ingresados, condición que solo se cumple para los meses de enero, febrero y marzo.

Para los derechos de petición cerrados no se tiene la trazabilidad de la oportunidad de la respuesta cada petición realizada.

Tabla N° 12: Estado de los derechos de petición primer semestre de 2022

MES	TOTAL DERECHOS DE PETICION	DERECHOS DE PETICION ABIERTOS	DERECHOS DE PETICION CERRADOS	META DE CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
ENERO	85	6	79	100%	92%
FEBRERO	90	7	83	100%	92%
MARZO	133	70	63	100%	52%
ABRIL	74	74	0	100%	0%
MAYO	101	101	0	100%	0%
JUNIO	96	96	0	100%	0%
TOTAL	579	354	225	100%	38%

Fuente de información Oficina Gestión Documental

6 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La ESE Metrosalud realiza trimestralmente evaluación de la satisfacción del usuario, de acuerdo al instructivo: Aplicación de encuesta de satisfacción PE02 IN 325.

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	14	www.metrosalud.gov.co
---	----	--

Tabla N° 13 Comparativo N° de encuestas aplicadas por servicio 2020-2022

SERVICIOS	CANTIDAD ENCUESTAS		
	2020	2021	2022
CONSULTA MEDICA	2.816	1.129	1.332
HOSPITALIZACION	475	257	307
PARTOS	139	48	21
LABORATORIO	656	345	455
FARMACIA	2.714	997	1.193
AYUDAS DIAGNOSTICAS	472	214	267
AMBULANCIA	342	148	183
PYP	3.041	1.158	1.398
ODONTOLOGIA	2.115	1.075	1.271
CIRUGIA	127	67	66
URGENCIAS	1533	261	278
TOTAL	14.430	5.699	6.771

Fuente de información Oficina Participación Ciudadana

Respecto al porcentaje de satisfacción, llama la atención que el servicio de Partos bajo 3%, pasando de 98.5% a 95.2%. El servicio de Farmacia mejoro la satisfacción pasando de 89.4% a 94.6%, incrementando la satisfacción un 5.2%; Odontología paso de 94.4% en el año 2021 a 96% en el primer semestre de 2022, las demás variaciones no son significativas de acuerdo a lo encontrado en la tabla 14.

Tabla N° 14 Comparativo porcentaje de satisfacción por servicio 2020-2022

SERVICIOS	% SATISFACCION		
	2020	2021	2022
CONSULTA MEDICA	93,3%	94,9%	94,2%
HOSPITALIZACION	93,9%	93,2%	94,1%
PARTOS	98,2%	98,5%	95,2%
LABORATORIO	98,5%	94,5%	96,0%
FARMACIA	93,5%	89,4%	94,6%
AYUDAS DIAGNOSTICAS	98,5%	93,0%	92,5%
AMBULANCIA	98,6%	89,9%	92,9%
PYP	96,9%	96,4%	96,3%
ODONTOLOGIA	93,5%	94,4%	96,0%
CIRUGIA	100,0%	95,6%	98,5%
URGENCIAS	79,2%	90,0%	91,0%
TOTAL	95%	94%	95%

Fuente de información Oficina Participación Ciudadana

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	14	www.metrosalud.gov.co
---	----	--

Con relación a las preguntas obligatorias que define el Ministerio de Salud, los tres indicadores cumplen con la meta propuesta que es el 90%, los servicios arrojaron un resultado de 97.4%, así, “está satisfecho con la atención recibida” en un 95% y “cómo calificaría su experiencia” en 95.7%, como se aprecia en la siguiente tabla.

Tabla N° 15 Comparativo N° de encuestas aplicadas por servicio 2020-2022

SERVICIOS	% SATISFACCION		
	2020	2021	2022
Recomendaría a otras personas el uso de nuestros servicios	97,8%	96,9%	97,4%
Está satisfecho con la atención recibida en el servicio?	96,6%	96,3%	95,0%
Cómo calificaría su experiencia sobre los servicios que ha recibido?	95,2%	94,3%	95,7%

Fuente de información Oficina Participación Ciudadana

El comparativo del nivel de satisfacción por sede de UH 2020 - primer semestre 2022 identifica cuatro sedes (UH Belén, Castilla, San Javier y Santa Cruz) con niveles de satisfacción por debajo de la meta esperada, las cuales se resaltan en amarillo en la tabla 15, las demás mantienen una tendencia estable. En promedio la satisfacción en las sedes es del 90%. Llama la atención la reducción de la satisfacción en UH Belén, bajando la satisfacción 16 puntos porcentuales, seguido de UH San Javier que bajo 9 puntos porcentuales, ver tabla N° 16

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	14	www.metrosalud.gov.co
---	----	--

Tabla N° 16: Comparativo nivel de satisfacción global por UH 2020-2022-1

COMPARATIVO DE SATISFACCION POR SEDE			
UNIDAD HOSPITALARIA	2020	2021	2022
Unidad Hospitalaria Belén	93,4%	87,8%	72%
Unidad Hospitalaria Castilla	91,3%	95,9%	89%
Unidad Hospitalaria Doce de Octubre	95,8%	97,9%	96%
Unidad Hospitalaria Manrique	96,4%	95,5%	94%
Unidad Hospitalaria Nuevo Occidente	98,8%	92,7%	99%
Unidad Hospitalaria San Antonio de Prado	95,70%	93,50%	93%
Unidad Hospitalaria San Cristóbal	95,40%	99%	94%
Unidad Hospitalaria San Javier	97,50%	96,60%	87%
Unidad Hospitalaria Santa Cruz	89,80%	83,10%	88%

Fuente de información Oficina Participación Ciudadana

De acuerdo a la información presentada llama la atención los resultados de la Unidad Hospitalaria de Belen, donde se presenta una disminución significativa por cada uno de los servicios evaluados como se presenta a continuación en la tabla 17.

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	14	www.metrosalud.gov.co
---	----	--

Tabla N° 17. Resultados de la evaluación de la satisfacción por servicio Unidad Hospitalaria de Belén. Comparativo años 2020 y 2021 – primer semestre de 2022.

UH BELEN	% SATISFACCION		
	2020	2021	2022
CONSULTA MEDICA	85,8%	88,2%	77,8%
HOSPITALIZACION	96,7%	100,0%	70,0%
PARTOS	100,0%	100,0%	80,0%
LABORATORIO	100,0%	0,0%	60,0%
FARMACIA	99,0%	83,3%	70,0%
AYUDAS DIAGNOSTICAS	100,0%	83,3%	70,0%
AMBULANCIA	93,8%	81,4%	80,0%
PYP	97,8%	89,5%	60,0%
ODONTOLOGIA	90,4%	73,7%	70,0%
CIRUGIA	100,0%	66,7%	90,0%
URGENCIAS	100,0%	64,7%	70,0%
TOTAL	93%	88%	73%

Fuente de información Oficina Participación Ciudadana

Los servicios con mayor variación en el porcentaje de satisfacción fueron los de hospitalización, disminuyendo un 30% comparado el año 2021 con el primer semestre de 2022, seguido prevención y promoción con un 29.5 % y partos con una disminución del 20% y finalmente se logró mejorar los resultados del servicio de cirugía pasando de una calificación de satisfacción del 67. 7% de año 2021 a 90% en el primer semestre de 2022.

7 SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO

La Oficina de Control Interno y Evaluación realizó seguimiento para el periodo evaluado, no se encontró evidencia de la formulación de un plan de mejoramiento al proceso evaluado; aunque se han implementado algunas acciones definidas en el plan anticorrupción y atención al ciudadano, el cual a 30 de abril de 2022 tiene un cumplimiento en el componente de atención al ciudadano del 83% considerado aceptable, debido al cumplimiento parcial de las actividades formuladas.

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	14	www.metrosalud.gov.co
---	----	--

El acceso a la información relacionada con el proceso auditado para la realización del informe, se menciona de manera especial el desarrollo del cubo denominado Manifestaciones.

La permanente disponibilidad del personal relacionado con el proceso auditado para resolver las dudas, así como con la entrega completa y oportuna de la información.

9 CONCLUSIONES

Se considera que se logró el objetivo y el alcance propuesto por parte de la Oficina de Control Interno, garantizando la evaluación a la gestión realizada a las expresiones de los usuarios de la ESE Metrosalud durante la vigencia 2022 – 1 y el comparativo del comportamiento con los años 2020 y 2021, así como el cumplimiento de los requerimientos legales aplicables al componente de atención al ciudadano de acuerdo a los lineamientos de la normatividad vigente.

Es importante para la ESE desplegar y operativizar la política Atención al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión como política transversal en el sistema de gestión organizacional la cual tiene interrelaciones con otras políticas del MIPG, por lo tanto, la formulación, realización, seguimiento y mejora de la atención al ciudadano implica la articulación con las otras políticas de la entidad, tales como, talento humano, integridad, gestión con valores para resultados, información y comunicación, y la de gestión del conocimiento e innovación, de manera que se optimicen recursos y tiempo evitando el desgaste administrativo y se logre la efectividad en el cumplimiento de los requerimientos.

En los periodos evaluados se mantiene constante como principal motivo de queja el trato dado a los usuarios por parte de los servidores, tanto en la evaluación general como en el análisis por cada UPSS. En las que se evidencia tendencia negativa en este este indicador, especialmente en algunos de los servicios, deben tomarse acciones eficaces por parte del personal Directivo de las Unidades de Prestación de Servicios de Salud (UPSS) con acompañamiento, seguimiento y

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	14	www.metrosalud.gov.co
---	----	--

control por parte de la segunda línea con el fin de lograr el propósito de la oferta de valor de la Entidad.

Se reitera en este informe que el incumpliendo con los requerimientos establecidos en la ley para las respuestas a los derechos de petición, se constituye como una falta disciplinaria según el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015: "La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario".

10 OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

Oportunidad de mejoramiento 1:

En los periodos evaluados se mantiene constante como principal motivo de queja el trato dado a los usuarios por parte de los servidores, tanto en la evaluación general como en el análisis por cada UPSS, además del deterioro en los resultados de algunos de los servicios prestados en la ESE; no se evidencia la toma de acciones eficaces, ni la formulación de planes de mejoramiento por parte del personal directivo a nivel central, ni de las Unidades de Prestación de Servicios de Salud (UPSS) con el fin de lograr el propósito de la oferta de valor de la Entidad de: Propender por un servicio de salud de primer y segundo nivel centrado en el usuario, idóneo, confiable y con calidad humana.

Oportunidad de mejoramiento 2:

Se continúan evidenciando en los diferentes informes generados desde la Oficina de Control Interno y Evaluación, fallas en la implementación del trámite interno de los derechos de petición y solicitud de información; a la fecha de generación del presente informe y de acuerdo a la información del aplicativo Sevenet y suministrada por la auxiliar administrativa, del total de 579 derechos de petición, solo se han cerrado 225, equivalente al 38%, quedando en estado abiertos el 62% que corresponden a 354 documentos.

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	14	www.metrosalud.gov.co
---	----	--

Fortalecer la implementación de las oficinas de atención al ciudadano en cada Unidad Hospitalaria (UH) buscando mejorar la calidad de los servicios prestados y de los tramites que se ofrecen a los ciudadanos, garantizando su acceso a la oferta institucional y a sus derechos, dando cumplimiento así a la Ley 1474 de 2011, que establece en su Artículo 76: Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, 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.

Establecer políticas de operación claras frente a la oportunidad en la respuesta a los derechos de petición, definiendo un líder con suficiente autoridad y nivel de responsabilidad para el seguimiento al cumplimiento de los tiempos y la verificación de la respuesta adecuada a los peticionarios teniendo en cuenta que su incumplimiento se constituye en falta disciplinaria, con el riesgo de sanciones para la ESE por parte de los entes de vigilancia y control.

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 y de manera especial en la intervención de los resultados presentados en este informe.

Elaborado por:



Gloria Patricia Isaza Orduz

Jefe Oficina de Control Interno y Evaluación



Leidy Vanessa González

Contratista de apoyo de Control Interno y Evaluación

Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia	14	www.metrosalud.gov.co
---	----	--

<p>Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27 Conmutador: 511 75 05 Medellín - Colombia</p>	<p>14</p>	<p>www.metrosalud.gov.co</p>
--	-----------	---