

Santiago de Cali, enero 29 de 2026

CONTROL INTERNO
No.110.20.11.006.2026

Doctores

Hugo Ezequiel Perlaza Ortiz

Gerente

Comité Institucional de Coordinación Control Interno

Red de Salud del Sur Oriente E.S.E

**ASUNTO: Informe De Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y
Felicitaciones - PQRSF Segundo Semestre 2025**

0. INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno de la Red de Salud del Suroriente E,SE, según lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, presenta el informe de seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos y sugerencias –PQRSF, ante la entidad, recibidas durante el periodo comprendido entre el 1º de julio al 31 de diciembre de 2025, a través de los diferentes medios con que cuenta la E.S.E para su recepción (presencial, buzones de sugerencia, correo electrónico y pagina web institucional) durante el segundo semestre del 2025.

Así mismo, este informe revisó el cumplimiento de la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia de Salud, por la cual se modifican los términos para resolver los reclamos en salud establecidos en la circular externa 047 de 2007, modificada entre otras por la circular externa 008 de 2018, así como los anexos técnicos relacionados con reclamos en salud dispuestos en la circular externa 017 de 2020.

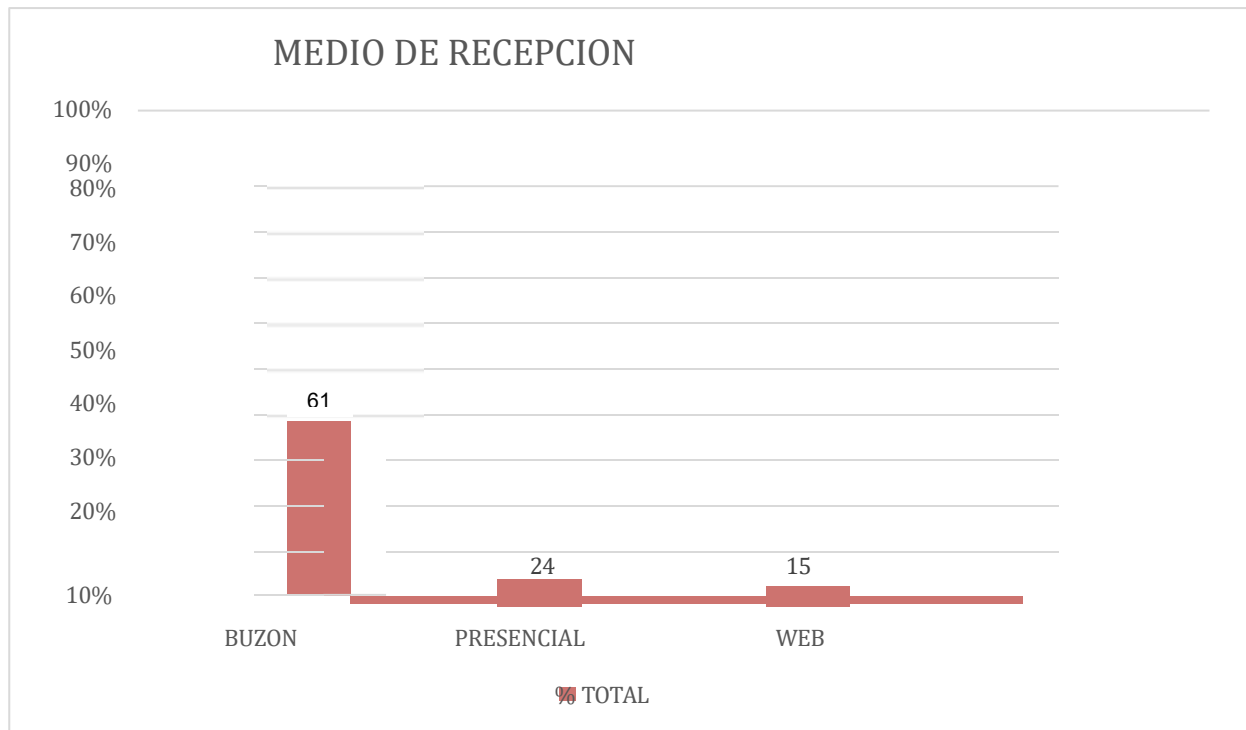
1. RESULTADOS DE LAS PQRSF JULIO A DICIEMBRE

2. 2025:

2.1. Medios de recepción

Durante el segundo semestre del año 2025 (julio-diciembre) se recibieron 375 PQRSF en la Red de Salud del Suroriente E.S.E, el principal medio de recepción continúa siendo el buzón de sugerencias con el 61%, seguido del medio presencial con el 24% y pagina web con el 15%, comparado con el semestre anterior (299) se presentó un aumento del número de PQRSF radicadas.

En el segundo semestre 2025 se recibieron 375 PQRSF en la Red de Salud del Suroriente comparado con el semestre anterior se registra un aumento de 76% y comparado con el mismo periodo (julio-diciembre) del año 2024 se presentan un incremento del 58%, concentrado en quejas y felicitaciones principalmente y una aportación también de las peticiones que nos suministran los usuarios de la Entidad.



2.2. PQRSF por Asegurador

El 43% de las PQRSF se concentran en las EPS Emssanar, por ser la EAPB que tiene la mayor población contratada con la institución, seguidamente la Coosalud eps y secretaria de Salud Pública Municipal, manteniendo la tendencia presentada en el semestre anterior.

ENTIDAD	CANTIDAD	%
EMSSANAR ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SAS [EMSSANAR EPS SAS]	162	43%
COOASALUD EPS	72	19%
SECRETARIA DE SALUD PUBLICA MUNICIPAL	55	15%
ASMET SALUD EPS SAS	20	5%
EPS SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S.	20	5%
NUEVA EPS	9	2%
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S	9	2%
RED DE SALUD SURORIENTE	8	2%
EN BLANCO	8	2%
EPS Y MEDICINA PREPAGADA SURAMERICANA	5	1%
SALUD TOTAL S.A EPS	2	1%
EPS FAMISANAR	1	0%
SAVIA SALUD E.P.S. (C)	1	0%
TOTAL GENERAL	375	%

El 43% de las PQRSF se concentran en las EPS Emssanar, por ser la EAPB que tiene la mayor población contratada con la institución, seguidamente la EPS Coosalud y secretaria de Salud pública Municipal, manteniendo la tendencia presentada en el semestre anterior.

ENTIDAD	Felicitaciones	Petición	Queja	Reclamo	Solicitud de información	Subgerencia	Total General
EMSSANAR ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SAS [EMSSANAR EPS SAS]	101	5	38	11		7	162
COOASALUD EPS	46	3	14	7		2	72
SECRETARIA DE SALUD PUBLICA MUNICIPAL	37	3	12	2		1	55
ASMET SALUD EPS SAS	12	4	2	1		1	20
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO COMFA	1						1
CAPITAL SALUD	1						1
COOMEVA EPS S.A.							1
EPS SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S.	9	2	6		1	2	20
NUEVA EPS	8		1				9
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S	5	1	1	2			9
RED DE SALUD SURORIENTE	4		2	2			8
EN BLANCO	2	1	2	1	2		8
EPS Y MEDICINA PREPAGADA SURAMERICANA	3				2		5
SALUD TOTAL S.A EPS	1						1
EPS FAMISANAR	1						1
SAVIA SALUD E.P.S. (C)	1						1
TOTAL GENERAL	232	19	78	26	4	16	375

En cuanto a Emsannar se recibieron 38 quejas y 101 felicitaciones según la clasificación dada por la E.S.E., secretaria de Salud 12 quejas y 37 felicitaciones y Coosalud 14 quejas y 46 felicitaciones, siendo las quejas el 21% de las PQRSF y las felicitaciones el 62%.

2.3. PQRSF por IPS

NUMERO DE QUEJA POR IPS	
Centro de Salud Antonio Nariño	1
Hospital Carlos Montoya Carmona	66
Puesto de Salud Mariano Ramos	5
Puesto de Salud Unión de Vivienda Popular	6

NUMERO DE FELICITACIONES POR IPS	
Centro de Salud Antonio Nariño	88
Hospital Carlos Montoya Carmona	116
Puesto de Salud Mariano Ramos	2
Puesto de Salud Unión de Vivienda Popular	26

En cuanto a las quejas se observa que se registran en mayor proporción en el Hospital Carlos Carmona, esto es coherente con el número de usuarios atendidos en esta IPS. En los puestos de salud se registra mayor número de felicitaciones que quejas.

2.4. Verificación de la Tipificación de PQRSF

De acuerdo a lo establecido en la Circular Externa 2023151000000010-5 DE 2023 por la cual se modifican los términos para resolver los reclamos en salud establecidos en la circular externa 047 de 2007, modificada entre otras por la circular externa 008 de 2018, así como los anexos técnicos relacionados con reclamos en salud dispuestos en la circular externa 017 de 2020:

II. INSTRUCCIONES

Primera. Modifíquese el numeral [3.3](#) del literal B de la Circular Externa 008 de 2018, que modifica el Título [VII](#) de la Circular Externa 047 de 2007, el cual quedará así:

"3.3 PETICIONES

Para efectos de la atención a las diferentes clases de peticiones la Superintendencia Nacional de Salud adopta las siguientes definiciones:

Petición: *Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.*

Queja: *Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.*

Reclamo: *Solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sector Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.*

De acuerdo a lo anterior se toma la siguiente muestra aleatoria de 8 quejas con el fin de verificar que se cumpla con la definición establecida en la Circular Externa 2023151000000010-5 DE 2023 de la Supersalud:

N° de Radicado	IPS	Fecha en que se recibe la	Fecha de apertura de	Asegurador	Descripción del requerimiento	Proceso	Tipo de Requerimie	Característica de Calidad
202509028050273384365	HOSPITAL CARLOS CARMONA MONTOYA	02/09/2025	02/09/2025	EMSSANAR ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SAS [EMSSANAR EPS SAS]	URGENCIAS-TRIAGE-LINA NO ES LA PRIMERA VEZ QUE VENGO A URGENCIAS LA NI?A TRIAGE LINA, NO ME DEJA QUE EL DOCTOR ME VEA, NO ES LA PRIMERA VEZ HE VENIDO POR OTRAS DOLENCIAS Y ELLA DICE QUE ES NADA, ELLA ES LINA	Atencion Hospitalaria	Queja	Pertinencia
202508298050273384361	HOSPITAL CARLOS CARMONA MONTOYA	29/08/2025	29/08/2025	SECRETARIA DE SALUD PUBLICA MUNICIPAL	ES MUY GRITONA LA CAJERA UNO PREGUNTA A LA SE?ORA, LA ATENCI?N AL USUARIO ES MUY GRITONA CON LOS USUARIOS	Gestion Humana	Queja	Calidez
202509028050273384365	HOSPITAL CARLOS CARMONA MONTOYA	02/09/2025	02/09/2025	EMSSANAR ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SAS [EMSSANAR EPS SAS]	URGENCIAS-TRIAGE-LINA NO ES LA PRIMERA VEZ QUE VENGO A URGENCIAS LA NI?A TRIAGE LINA, NO ME DEJA QUE EL DOCTOR ME VEA, NO ES LA PRIMERA VEZ HE VENIDO POR OTRAS DOLENCIAS Y ELLA DICE QUE ES NADA, ELLA ES LINA	Atencion Hospitalaria	Queja	Pertinencia
202508298050273384362	HOSPITAL CARLOS CARMONA MONTOYA	29/08/2025	29/08/2025	EMSSANAR ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SAS [EMSSANAR EPS SAS]	Consulta externa-Cajera Buenos d?as llevo hoy 27 de agosto del 2025 a la cita de nutrici?n llegando a las 07.05 am a facturar cita, el cual me colocaron a hacer una fila y con esa caja se demoraron con 1 usuario contando 10 min. y luego no me facturaron porque la doctora coloca incumplido.	Facturacion - Cuentas Medicas	Queja	Accesibilidad
202509128050273384392	HOSPITAL CARLOS CARMONA MONTOYA	12/09/2025	12/09/2025	ASMET SALUD EPS SAS	EXAMENES, YO JOSE AGUSTIN LONDO?OSUGIERO ESOS MEDICAMENTOS PRONTO YA QUE NO TENGO LA CAPACIDAD DE COMPRARLOS POR LA ENFERMEDAD DOY GRACIAS A DIOS Y LA PERSONA DE ASMETSALUD QUE ME DE ESOS MEDICAMENTOS	Gestion al Usuario	Queja	Accesibilidad
202509128050273384393	HOSPITAL CARLOS CARMONA MONTOYA	10/09/2025	12/09/2025	EMSSANAR ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SAS [EMSSANAR EPS SAS]	AUTORIZACION, EL DIA DE AYER VINE AUTORIZAR A LAS 11AM EL SE?OR JULIAN ME DIJO VENGA MA?ANA A LA 1PM, VENGO HOY FALTANDO 2 PARA LA UNA Y EL SE?OR JULIAN ME DICE QUE NO HAY FICHA LE DIGO QUE COMO ES POSIBLE, VENGO CON UNA NI?A DE 1 A?O EL SE?OR JULIAN ME CONTESTO ENTONCES VENGA SIN EL NI?O, YO LE CONTESTO NO TENGO CON QUIEN DEJARLO, ME CONTESTA VENGA MAS TEMPRANO. SOY UNA PERSONA CON LUPUS, DISCAPACITADO, VICTIMA DEL CONFLICTO ARMADO	Gestion Humana	Queja	Calidez
202510018050273384457	HOSPITAL CARLOS CARMONA MONTOYA	30/09/2025	01/10/2025	EPS SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S.	URG, BUENA LA ATENCION PERO SE DEMORAN PARA ATENDERME NO TUVIERON EN CUENTA EL ORDEN DE LLEGADA PUES LLEGUE A LAS 8-50AM Y ATENDIERON COMO A 5 PACIENTES ANTES QUE YO, SALI A LAS 12-11 Y ESPERE AL MEDICO HASTA LA 1PM, EL DOCTOR ME DIJO QUE ME IBA A DAR INCAPACIDAD Y ME DEJO ESPERANDOLO HASTA DESPUES DE LA 1PM POR QUE SE FUE Y NO ME LA DIO	Atencion Hospitalaria	Queja	Calidez

Teniendo en cuenta la definición de que las quejas, se encuentran que de la muestra tomada solo 3 (color rosado) corresponden a expresiones de inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad, los otros cinco radicados no corresponden a la clasificación de queja, por lo tanto, se hace necesario revisar nuevamente la definición de Las definiciones de quejas, peticiones y reclamos con el fin de mejorar la clasificación de las mismas y la calidad del dato, garantizando así el cumplimiento de los tiempos de respuesta según el tipo de solicitud.

2.5. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN QUEJAS

MES	PROMEDIO DE RESPUESTA
JULIO	9 días
AGOSTO	10 días
SEPTIEMBRE	9 días
OCTUBRE	10 días
NOVIEMBRE	11 días
DICIEMBRE	9 días
PROMEDIO DEL SEMESTRE	10 días

Fuente: SUITE BUSINESS INTELLIGENCE - PQRSF

En promedio las quejas se están contestando en los siguientes 10 días hábiles después de recibida la queja, siendo oportunos con la respuesta fue satisfactorio y dando cumplimiento a la normatividad vigente de 15 días

2.6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN RECLAMOS

MES	PROMEDIO DE RESPUESTA
JULIO	2 días
AGOSTO	4 días
SEPTIEMBRE	2 días
OCTUBRE	1 días
NOVIEMBRE	3 días
DICIEMBRE	3 días
PROMEDIO DEL SEMESTRE	3 días

Fuente: SUITE BUSINESS INTELLIGENCE - PQRSF

En promedio los reclamos se están contestando en las siguientes 48 horas encontrándose dentro de los términos para dar respuesta a los reclamos simples.

2.7. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN DERECHOS DE PETICIÓN

La E.S.E. en el periodo julio a diciembre de 2025 recibió 5 derechos de petición, según informe entregado por la oficina jurídica, de los cuales dos (2) son relacionados con el área jurídica, dos (2) asistenciales y uno (1) la gestión del talento humano.

#	FECHA RECEPCION	PETICIONARIO	TIEMPO DE RESPUESTA	N° OFICIO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	ASUNTO	DERECHO INVOCADO	AREA	MEDIO DE ENVIO
13	16/07/2025	ASISPUMCOL	15 DIAS	130.19.1.013.2025	28/07/2025	PETICION SOBRE EL REGIMEN SALARIAL	PETICION SOBRE EL REGIMEN S	JURIDICA	CORREO ELECTRONICO
	16/08/2025	ALVARO MALAMBO ARDILA	16 DIAS	130.19.1.014.2025	16/09/2025	RESPUESTA ALVARO MALAMBO	peticion escala salarial	Talento humano	CORREO ELECTRONICO
	22/08/2025	LUIS JAIME ORJUELA CHÁVEZ Cel: 3150480443	17 DIAS	130.19.1.015.2025	31/10/2025	pronunciamiento sobre "DENUNCIA FORMAL POR ABUSO DE AUTORIDAD, ACOSO LABORAL, DELEGACIÓN INDEBIDA DE FUNCIONES, USO INDEBIDO DE DATOS PERSONALES Y TEMOR FUNDADO DE REPRESALIAS	pronunciamiento sobre "DENUNCIA FORMAL POR ABUSO DE AUTORIDAD, ACOSO LABORAL, DELEGACIÓN INDEBIDA DE FUNCIONES, USO INDEBIDO DE DATOS PERSONALES Y TEMOR FUNDADO DE REPRESALIAS	JURIDICA	CORREO ELECTRONICO
	9/10/2025	Mariela Urrea Rodríguez	18 DIAS	130.19.1.016.2025	21/11/2025	solicitud historia clinica y cadena de custodia entrega de pertenencias de occiso	solicitud historia clinica y cadena de custodia entrega de pertenencias de occiso	asistencial	CORREO ELECTRONICO
	13/11/2025	daniel alfonso galvez vega	19 DIAS	130.19.1.017.2025	1/12/2025	certificación no prestacion de servicio	certificación no prestacion de servicio	asistencial	CORREO ELECTRONICO

Según el seguimiento realizado se encuentra que los derechos de petición asignados área asistencial son los que presentan el mayor número de días de respuesta extemporánea, por lo tanto, se hace necesario que se tomen los correctivos pertinentes para garantizar la respuesta oportuna.

Es importante centralizar el registro de los derechos de petición en el aplicativo institucional de PQRSF con el fin de unificar las fuentes de información y tener un mayor control, así mismo se hace necesario mejorar los tiempos de respuesta.

2.8. TRASLADO DE PQRS

Durante el 2 Seg. semestre 2025 la ESE no realizó traslado por competencia.

2.9. NEGACIÓN DE SOLICITUDES

Durante el 2 Seg. semestre 2025 la ESE atendió todas las solicitudes presentadas y registradas en su aplicativo de PQRS, por lo tanto, no se presentaron negaciones de solicitudes.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- ✓ Se evidencia que la E.S.E ha venido implementando de manera gradual lo establecido en la Circular Externa 2023151000000010-5 DE 2023 de la Superintendencia de Salud, pasando de 17 reclamos durante el segundo semestre 2025 a 26 reclamos en el primer semestre 2025, sin embargo, debe continuar mejorando la clasificación de sus PQRS.
- ✓ De acuerdo al hallazgo del periodo pasado a la fecha no se evidencia la actualización del aplicativo de PQRSF a la nueva versión, de acuerdo a los cambios normativos.
- ✓ En el segundo semestre 2025 se presentaron 4 quejas por pertinencia.
- ✓ A la fecha no se ha implementado la centralización de los registros de los derechos de petición en el aplicativo institucional de PQRSF con el fin de unificar las fuentes de información y tener un mayor control, así mismo se hace necesario mejorar los tiempos de respuesta.
- ✓ Según el seguimiento realizado se encuentra que los derechos de petición asignados al área asistencial son los que presentan el mayor número de días de respuesta extemporánea, por lo tanto, se hace necesario que se tomen los correctivos pertinentes para garantizar la respuesta oportuna.
- ✓ Se recomienda que desde Talento Humano en articulación con Gestión al Usuario se realice un reconocimiento a los procesos que obtienen el mayor número de felicitaciones con el fin de motivarlos a continuar prestando un mejor servicio.


VIGILADO Supersalud

Cordialmente,

Original Firmado.

HÉCTOR CASTILLO CAICEDO
Asesor de Control Interno

C.C. Gestión al Usuario y Gestión del Talento Humano