

Santiago de Cali, Julio 15 de 2025

CONTROL INTERNO
No.110.20.11.030.2025

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 Primer Semestre 2025

0. INTRODUCCION

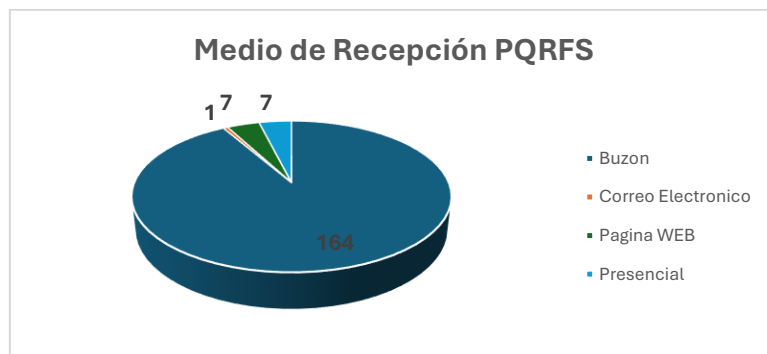
La Oficina de Control Interno de la Red de Salud del Suroriente E,SE, según lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, presenta el informe de seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos y sugerencias –PQRSF, ante la entidad, recibidas durante el periodo comprendido entre el 1º de enero al 31 de junio 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 primer 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 ENERO A JUNIO 2025:

1.1. Medios de recepción

Durante el primer semestre del año 2025 (enero-junio) se recibieron 179 PQRSF en la Red de Salud del Suroriente E.S.E, el principal medio de recepción continúa siendo el buzón de sugerencias con el 92%, seguido del medio presencial y pagina web cada uno con un 4, comparado con el semestre anterior se presentó una disminución de 120 PQRSF radicadas.



Sede administrativa: Carrera 41D # 45- 100 - Santiago de Cali
Correo electronico: ventanillaunica@esesuroriente.gov.co
Web: www.esesuroriente.gov.co Nit. 805027338-01



Código SC6568-1

1.2. PQRSF por Asegurador

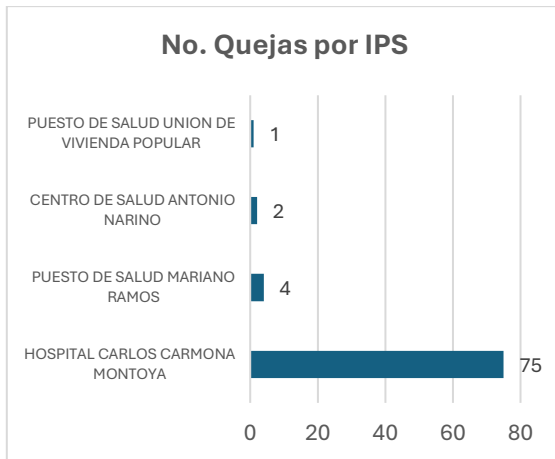
ENTIDAD	CANTIDAD	%
EMSSANAR ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SAS [EMSSANAR EPS SAS]	67	38%
SECRETARIA DE SALUD PUBLICA MUNICIPAL	37	21%
COOSALUD EPS	32	18%
ASMET SALUD EPS SAS	13	7%
NUEVA EPS	10	6%
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S	8	5%
EPS SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S.	5	3%
SALUD TOTAL S.A EPS	3	2%
DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR	1	1%
EPS FAMISANAR	1	1%
Total general	177	100%

El 77% de las PQRSF se concentran en las EPS Emssanar, por ser la EAPB que tiene la mayor población contratada con la institución, seguidamente la Secretaria de Salud Distrital y Coosalud, manteniendo la tendencia presentada en el semestre anterior.

ENTIDAD	Felicitaciones	Peticion	Queja	Reclamo	Solicitud de Informacion	Sugerencia	Total general
EMSSANAR ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SAS [EMSSANAR EPS SAS]	19	3	32	11		2	67
SECRETARIA DE SALUD PUBLICA MUNICIPAL	12	2	20	2		1	37
COOSALUD EPS	8	2	16	5		1	32
ASMET SALUD EPS SAS	2		2	8		1	13
NUEVA EPS	5		4			1	10
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S	2		5			1	8
EPS SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S.	4					1	5
SALUD TOTAL S.A EPS	2		1				3
(en blanco)	1				1		2
DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR			1				1
EPS FAMISANAR			1				1
TOTAL GENERAL	55	7	82	26	1	8	179

En cuanto a Emsannar se recibieron 32 quejas y 19 felicitaciones según la clasificación dada por la E.S.E., Secretaria de Salud 20 quejas y 12 felicitaciones y Coosalud 16 quejas y 8 felicitaciones, siendo las quejas el 46% de las PQRSF y las felicitaciones el 31%.

1.3. PQRSF por IPS



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.

1.4. 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:

No. de Radicado	IPS	Fecha en que se recibe la petición	Fecha apertura de Buzón	Asegurador	Descripción del Requerimiento	Proceso	Tipo de Requerimiento	Característica de calidad
202501108050273384102	HOSPITAL CARLOS CARMONA MONTOYA	10/01/2025	10/01/2025	SALUD TOTAL S.A EPS	CAJERA CRIxx MI MADRE ES UNA ADULTA MAYOR DE 92, VINE A SACAR UNA CITA Y LA CAJERA FUE UN POCO GROCERA, NO DA BUENA INFORMACI?N ESPERO QUE CAMBIEN EL MODO DE ATENDER A LAS PERSONAS QUE VENIMOS POR EL SERVICIO.	Facturación - Cuentas Medicas	Queja	Calidez
202502048050273384134	HOSPITAL CARLOS CARMONA MONTOYA	04/02/2025	04/02/2025	COOSALUD EPS	queja diXX tengo una cita asignada para el día de hoy y llego y hago un proceso de facturación y al llega a caja me dice quque no aparezco en el sistema cuando a mi un funcionario de aqu? fue el que me la saco la cita y me llamaron a confirmarla el día viernes el caso es que perdi mi cita que espere por tiempo lo unico quque me dicen es que el sistema se cayo y como quien dice paylano me dan solución y es algo que no es culpa mia hojala me solucione lomas pronto posible	Promoción y Prevención	Queja	Calidez
202503058050273384165	HOSPITAL CARLOS CARMONA MONTOYA	05/03/2025	05/03/2025	SECRETARIA DE SALUD PUBLICA MUNICIPAL	CITA MEADICA BUENAS TARDES PARA COMUNICARLES UNA INCORFORMIDADLE DAN UNA CITA A MI MAMA Y CUANDO VENGO A LA CITA QUE NO ESTA PROGRAMADA Y ME DA UNA CITA PARA OTRO DIA Y TAMPOCO ESTA PROGRAMADA LA CITA QUE PUEDO HACER	Gestión al Usuario	Queja	Oportunidad
202504038050273384182	HOSPITAL CARLOS CARMONA MONTOYA	01/04/2025	03/04/2025	COOSALUD EPS	EL D?A DE HOY ME DIRIJO A URGENCIAS CON MI HIJA LUCIANA CXX DE 7 A?OS PORQUE PRESENTA OJOS ROJOS CON SECRECION VERDE, DOLOR DE CABEZA, ARDOR Y DOLOR EN LOS OJOS FIBRE DE 39 G, EN URGENCIAS ME DICEN QUE NO ME LA VAN ATENDER PORQUE HAY UNA CITA PRIORITARIA QUE VENGA EL D?A DE MA?ANA, HACE UN A?O PASO LO MISMO, EL D?A 6 DE MARZO DEL 2024 MI HIJA INGRESO A URGENCIAS CON DOLOR ABDOMINAL LA MANDARON PARA LA CASA Y LUEGO LA LLEVE AL CLUB NOEL Y ERA APENDICITIS, LA CUAL ALLA LE REALIZARON LA CIRIGIA	Atención Hospitalaria	Queja	Pertinencia

No. de Radicado	IPS	Fecha en que se recibe la petición	Fecha apertura de Buzón	Asegurador	Descripción del Requerimiento	Proceso	Tipo de Requerimiento	Característica de calidad
202504168050273384196	PUESTO DE SALUD MARIANO RAMOS	16/04/2025	16/04/2025	COOSALUD EPS	SOLICITE DOS CITAS M?DICAS POR INTERNET CON LA DRA. CAMILA GXX EN EL CENTRO DE SALUD MARIANO RAMOS Y LLEGO AL PUNTO DONDE ME DICEN QUE NO ES AQUI SI NO EN CARMONA, DONDE APARECE FALTA DE RESPETO PORQUE PEDI PERMISO EN EL TRABAJO PARA TRAER MIS HIJOS Y SALEN CON ESO, QUE ES, ERROR INTERNO, NO POR MI INCUMPLIMIENTO	Ambulatorio	Queja	Accesibilidad
202505208050273384228	PUESTO DE SALUD UNION DE VIVIENDA POPULAR	20/05/2025	20/05/2025	COOSALUD EPS	CAJA DE LABORATORIO-HOSPITAL FACTURACI?N, LA FALTA DE INFORMACI?N NO HUBO CLARIDAD EN LA INFORACI?N SOBRE LA FACTURACI?N DE LOS EXAMENES YA QUE EN LA LISTA (ORDEN M?DICA) HABIA UN EXAMEN QUE HABIA QUE AUTORIZAR Y NO ME INFORMO, ADEM?S NO ME DIERON LA HISTORIA CLINICA PARA REALIZAR EL TRAMITE. TAMBIEN ME FACTURO LOS EXAMENES PARA LA IPS UNION DE VIVIENDA Y NO LOS FACTURO POR LO QUE LA ATENCI?N FUE BASTANTE TARDE ME CITO 7 AM Y ME ATENDIERON A LAS 9.30 AM.	Facturación - Cuentas Medicas	Queja	Accesibilidad
202506108050273384251	HOSPITAL CARLOS CARMONA MONTOYA	10/06/2025	10/06/2025	EMSSANAR ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SAS [EMSSANAR EPS SAS]	URGENCIA FERXX CXX, ES UNA MUJ CONFIANZUDA QUE SE TOMA ATRIBUCIONES CONMIGO Y NO ME GUSTO.	Gestión Humana	Queja	Calidez
202506268050273384272	CENTRO DE SALUD ANTONIO	24/06/2025	26/06/2025	ASMET SALUD EPS SAS	me dirijo a usted para quejarme sobre la funci?n que esta haciendo el portero es una persona que no esta pendiente de colaborarle a las personas mayores, se la pasa en el telefono el sr Dexx	Gestión Humana	Queja	Calidez

Teniendo en cuenta la definición de **Queja**, se encuentra que de la muestra tomada solo 3 (color verde) 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.

1.5. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN QUEJAS

MES	PROMEDIO DE RESPUESTA
ENERO	9 días
FEBRERO	13 días
MARZO	13 días
ABRIL	10 días
MAYO	10 días
JUNIO	12 días
PROMEDIO DEL SEMESTRE	11 días

Fuente: SUITE BUSINESS INTELLIGENCE - PQRSF

En promedio las quejas se están contestando en los siguientes 11 días hábiles después de recibida la queja, siendo oportunos con la respuesta.

1.6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN RECLAMOS

MES	PROMEDIO DE RESPUESTA
ENERO	3 días
FEBRERO	4 días
MARZO	3 días
ABRIL	0 días
MAYO	1 días
JUNIO	3 días
PROMEDIO DEL SEMESTRE	2 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.

1.7. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN DERECHOS DE PETICIÓN

La E.S.E. en el periodo enero a junio de 2025 recibió 12 derechos de petición, según informe entregado por la oficina jurídica, de los cuales el 67% son relacionados con la gestión del talento humano y el 17% con gestión al usuario.

#	FECHA RECEPCION	N° OFICIO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	DERECHO INVOCADO	AREA	TIEMPO DE RESPUESTA
1	09/01/2025	130.19.1.001.2025	14/01/2025	DERECHO DE PETICION	TALENTO HUMANO	3
2	14/01/2025	130.19.1.002.2025	17/01/2025	DERECHO DE PETICION	SIAU	3
3	19/11/2024	130.19.1.003.2025	17/01/2025	DERECHO DE PETICION	TALENTO HUMANO	47
4	19/11/2024	130.19.1.004.2025	28/01/2025	DERECHO DE PETICION	TALENTO HUMANO	47
5	05/02/2025	130.19.1.005.2025	10/02/2025	CORRECCION RESPUESTA POR INCIDENTE DE DESACATO	TALENTO HUMANO	3
6	17/02/2025	130.19.1.006.2025	06/03/2025	DERECHO DE PETICION	TALENTO HUMANO-JURIDICA	13
7	10/02/2025	130.19.1.007.2025	06/03/2025	DERECHO DE PETICION	talento-compras-subcientifica-siau	18
8	10/02/2025	130.19.1.008.2025	15/04/2025	DERECHO DE PETICION	GERENCIA	45
9	12/03/2025	130.19.1.009.2025	27/03/2025	PETICION ESCALA SALARIAL 2021-2023-2024-2025	TALENTO HUMANO	10
10	24/02/2024	130.19.1.010.2025	30/04/2025	reclamacion derechos laborales	Talento Humano	41
11	12/05/2025	130.19.1.011.2025	22/05/2025	SOLICITUD PARA AGENDAMIENTO DE CITA DE FORMA VIRTUAL CANALES DE ATENCION	SIAU	8
12	12/03/2025	130.19.1.012.2025	17/06/2025	RESPUESTA POR TERCERA VEZ DERECHO DE PETICION ESCALA SALARIAL	TALENTO HUMANO	61

Según el seguimiento realizado se encuentra que los derechos de petición asignados a Talento Humano 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.

1.8. TRASLADO DE PQRS

Durante el 1er semestre 2025 la ESE no realizó traslado por competencia.

1.9. NEGACIÓN DE SOLICITUDES

Durante el 1er 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.

2. 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 9 reclamos durante el segundo semestre 2024 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 primer semestre 2025 se presentaron 3 quejas por pertinencia y 2 por seguridad, se realizó el cruce de información en el aplicativo *Reportes – Eventos* encontrando el registro de 01 caso reportado en el mes de marzo según No de reporte 146 en el aplicativo institucional para su análisis de incidentes o eventos adversos lo que permitirá una orientación a la mejora continua. Sin embargo, se debe mejorar la oportunidad del reporte.
- ✓ 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 a Talento Humano 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.

Cordialmente,

Original Firmado.

JOHANNA OREJUELA GAMBOA
Asesora de Control Interno

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


VIGILADO Supersalud