

CONTROL INTERNO
No.110.20.11.003.2025
(Enero 15 de 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 ATENCION AL USUARIO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF SEGUNDO SEMESTRE 2024

0. INTRODUCCION

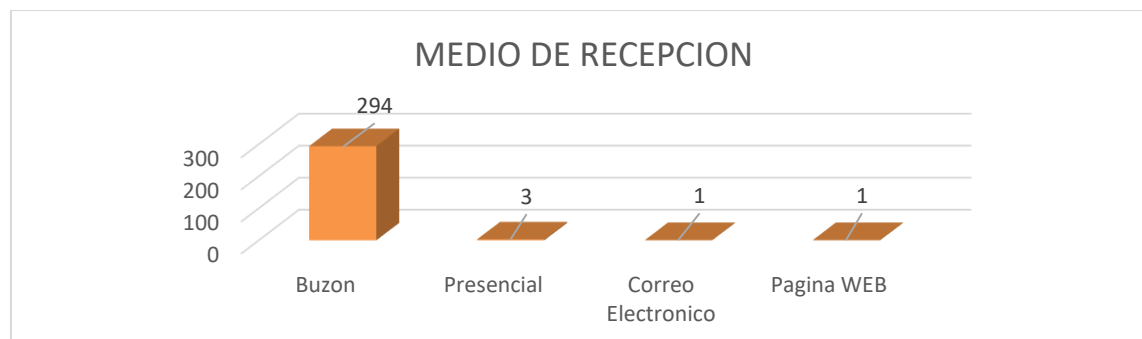
La Oficina de Control Interno de la Red de Salud del Suroriente E,SE, según lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, presenta el informe de seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos y sugerencias –PQRSF, ante la entidad, recibidas durante el periodo comprendido entre el 1º de Julio al 31 de Diciembre de 2024, 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 2024.

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 2024:

1.1. Medios de recepción

Durante el segundo semestre del año 2024 (julio-diciembre) se recibieron 299 PQRSF en la Red de Salud del Suroriente E.S.E, el principal medio de recepción continúa siendo el buzón de sugerencias con el 98%, seguido del medio presencial, comparando con el semestre anterior (345) se presentó una disminución del número de PQRSF radicadas,



En el segundo semestre 2024 se recibieron 299 PQRSF en la Red de Salud del Suroriente comparado con el semestre anterior se registra una disminución de 15% y comparado con el mismo periodo (julio-diciembre) del año 2023 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.

1.2. PQRSF por Asegurador

EAPB	CANTIDAD	%
EMSSANAR ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SAS [EMSSANAR	135	45,2%
SECRETARIA DE SALUD PUBLICA MUNICIPAL	65	21,7%
COOSALUD EPS	49	16,4%
ASMET SALUD EPS SAS	26	9%
NUEVA EPS	8	2,7%
EPS Y MEDICINA PREPAGADA SURAMERICANA	5	1,7%
EPS SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S.	4	1,3%
(en blanco)	2	0,7%
ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA - AIC	1	0,3%
COMFENALCO VALLE EPS	1	0,3%
EPS FAMISANAR	1	0,3%
RED DE SALUD SURORIENTE	1	0,3%
SALUD TOTAL S.A EPS	1	0,3%

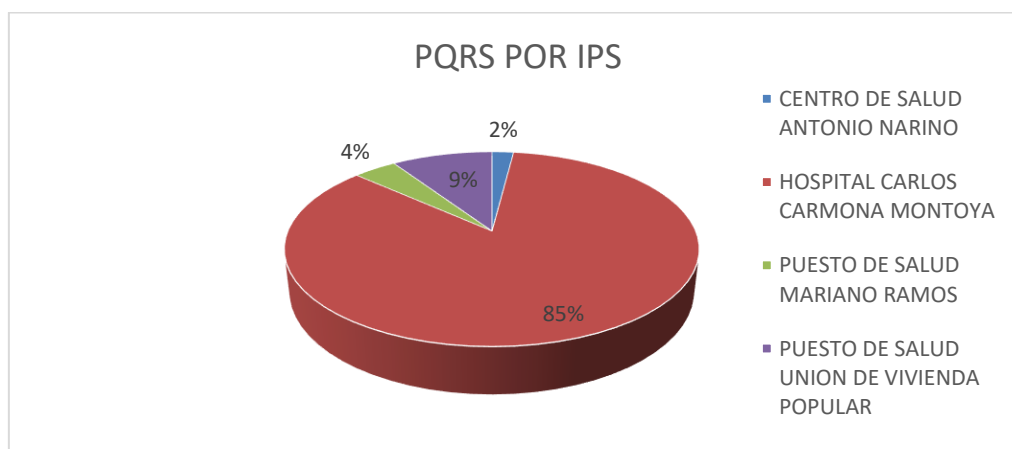
El 45% de las PQRSF se concentran en la EPS Emssanar, por ser la EAPB que tiene la mayor población contratada con la institución, seguidamente la Secretaria de Salud Distrital registra un 22% y Coosalud un 16%, estas tres entidades representan el 83% del total de las PQRSF recibidas en la E.S.E.

Llama la atención el incremento significativo de las PQRSF asignadas a la Secretaria de Salud, al revisar la situación se encuentra que los usuarios con número errado de identificación se están registrando como asegurador el ente territorial, lo que puede generar un sesgo en el dato.

La otra EAPB que tiene contratación es Asmetsalud, la cual aporta un 9% de porcentaje en las PQRSF. Analizando el caso para el Régimen Contributivo se presentan porcentajes en Nueva EPS, Sura y SOS con valores de 2.7%, 1.7% y 1.3% respectivamente.

ASEGURADORA	Felicitaciones	Peticiones	Quejas	Reclamaciones	Solicitud de Información	Sugerencias	Total general
EMSSANAR ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SAS [EMSSANAR EPS SAS]	48	17	52	5	2	11	135
SECRETARIA DE SALUD PUBLICA MUNICIPAL	30	6	22		1	6	65
COOSALUD EPS	8	14	22	3		2	49
ASMET SALUD EPS SAS	6	4	15	1			26
NUEVA EPS	2	1	5				8
EPS Y MEDICINA PREPAGADA SURAMERICANA	1	1	3				5
EPS SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S.		1	3				4
(en blanco)		1			1		2
ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA - AIC	1						1
COMFENALCO VALLE EPS	1						1
EPS FAMISANAR			1				1
RED DE SALUD SURORIENTE			1				1
SALUD TOTAL S.A EPS	1						1
Total	98	45	124	9	4	19	299

1.3. PQRSF por IPS



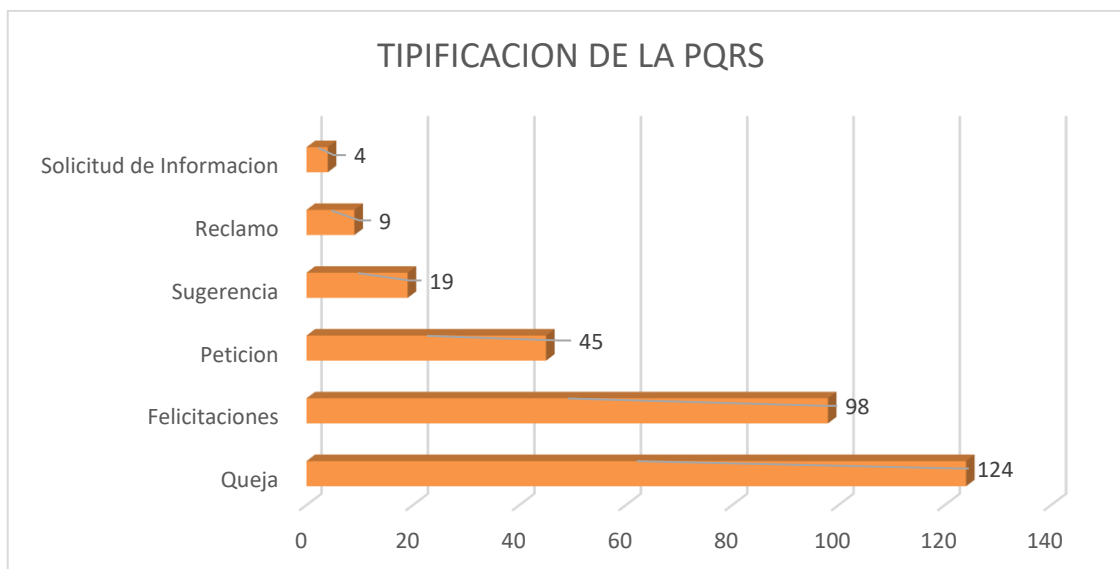
Se observa que el 85% de las PQRSF son radicadas en el Hospital Carlos Carmona Montoya por ser la IPS donde se atiende el mayor número de usuarios y donde se tiene una oferta más amplia de servicios y tecnologías asignadas para la prestación del servicio, seguido de la IPS Unión de Vivienda Popular con un 9%.

IPS	Felicitaciones	Peticion	Queja	Reclam	Solicitud de Informacion	Sugerenci	Total genera
HOSPITAL CARLOS CARMONA MONTOYA	85	36	108	8	2	14	253
PUESTO DE SALUD UNION DE VIVIENDA POPULAR	9	3	10		1	5	28
PUESTO DE SALUD MARIANO RAMOS	3	5	4				12
CENTRO DE SALUD ANTONIO NARINO	1	1	2	1	1		6
Total	98	45	124	9	4	19	299

Diferente al semestre anterior, El puesto de salud de Unión de Vivienda Popular es la segunda IPS con mayor número de PQRSF.

1.4. Tipificación

Del total de las PQRSF (299), el 41% corresponde a Quejas (124), comparado con el mismo periodo en el año 2023 se presenta un incremento de 30 quejas y continúan siendo el tipo de solicitud más reiterativo, seguido de las Felicitaciones con un 33% (98), se registra un incremento de 47 felicitaciones. La tercera característica son las sugerencias que disminuyeron en relación al periodo anterior en 16 casos.



1.5. Comparativo 2022 Vs 2024

Al realizar la comparación de las quejas durante los diferentes periodos se observa que la tendencia es al aumento teniendo en cuenta que en el año 2024 se registró un total de 273 quejas en el año 2023 fueron 232 y en el año 2021 se reportaron 215 quejas.

Las felicitaciones siguen teniendo el segundo mayor numero de reportes, lo que es importante puesto que los usuarios reconocen la gestión que se realiza al interior de la E.S.E.

PETICIONES POR TIPOLOGIA	TOTAL 1er SEMESTRE 2022	TOTAL 2do SEMESTRE 2022	TOTAL 1er SEMESTRE 2023	TOTAL 2do SEMESTRE 2023	TOTAL 1er SEMESTRE 2024	TOTAL 2do SEMESTRE 2024
QUEJAS	96	119	138	94	149	124
FELICITACIONES	140	89	75	51	128	98
PETICIONES INFORMACION/ SOLICITUDES	26	11	7	7	11	49
RECLAMOS	24	8	5	2	1	9
SUGERENCIAS	16	44	32	35	56	19
TOTAL	302	271	257	189	345	299

Fuente: Base de datos del aplicativo SUITE BUSINESS INTELLIGENCE - PQRS

1.6. CARACTERISTICAS DE CALIDAD - QUEJAS

De acuerdo a las quejas recibidas en la institución, la oficina de gestión al usuario realiza la clasificación de las características de calidad en salud. Encontrando que para el segundo semestre del 2024 la mayoría de las quejas se centraron en la Calidez con un 53% del total de las quejas recibidas, a diferencia del año 2023 (accesibilidad), seguido de la Accesibilidad con un 28% y Oportunidad con un 12%.

IPS	Accesibilidad	Calidez	Oportunidad	Pertinencia	Total general
HOSPITAL CARLOS CARMONA MONTOYA	34	58	10	6	108
PUESTO DE SALUD UNION DE VIVIENDA POPULAR		7	2	1	10
PUESTO DE SALUD MARIANO RAMOS		1	2	1	4
CENTRO DE SALUD ANTONIO NARINO	1		1		2
Total general	35	66	15	8	124

Para el segundo semestre 2024 se presentaron 8 quejas por pertinencia, las cuales se deben reportar como eventos o incidentes adversos para que se realice la gestión respectiva.

1.7. QUEJAS POR PROCESOS / CARACTERISTICA DE CALIDAD

De las **124 Quejas** recibidas en la Red de Salud del Sur Oriente E.S.E, el proceso con mayor número de quejas fue Atención Ambulatoria con un 48% del total de las quejas y Gestión Financiera (Facturación) con un 28%, comparado con el semestre anterior estos dos procesos continúan siendo los de mayor número de quejas en la E.S.E, pero con un cambio en las posiciones.

PROCESO	Accesibilidad	Calidez	Oportunidad	Pertinencia	Total general
Ambulatorio	26	22	9	2	59
Facturacion - Cuentas Medicas	6	27	2		35
Atencion Hospitalaria	1	4		5	10
Apoyo Diagnostico		4	1	1	6
Gestion al Usuario	2	4			6
Promocion y Prevencion		1	2		3
Gestion Recurso Fisico		2			2
Gestion de Compras		1			1
Gestion Humana		1			1
Subgerencia Cientifica			1		1
Total	35	66	15	8	124

Consolidado año 2023 y 2024

Periodo	Atributos de calidad					Total
	Accesibilidad	Calidez	Oportunidad	Pertinencia	Seguridad	
1er semestre 2023	52	38	23	5	2	120
2do semestre 2023	41	23	25	5	0	94
1er semestre 2024	37	54	49	7	2	149
2do semestre 2024	35	66	15	8	0	124

En lo relacionado al comportamiento de las quejas entre los años 2023 vs 2024, se observa que el ítem de Accesibilidad disminuye cada semestre, mientras la Calidez va en aumento, se debe reforzar la humanización del servicio y código de integridad de tal manera que se convierta en cultura organizacional.

1.8. FELICITACIONES POR PROCESOS

De las **98 felicitaciones** recibidas en la Red de Salud del Sur Oriente E.S.E el proceso de Atención Hospitalaria recibió el mayor número de felicitaciones, representando el 36% del total de las felicitaciones; seguido de Atención Ambulatoria con un 31% de participación, Facturación con 11% y en un cuarto lugar esta PyMS con un 8%.



1.9. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN PQRSF

MES	PROMEDIO DE RESPUESTA
ENERO	12 días
FEBRERO	14 días
MARZO	11 días
ABRIL	9 días
MAYO	10 días
JUNIO	13 días
JULIO	14 días
AGOSTO	14 días
SEPTIEMBRE	13 días
OCTUBRE	13 días
NOVIEMBRE	13 días
DICIEMBRE	10 días
PROMEDIO DEL SEMESTRE	13,4 días

Fuente: SUITE BUSINESS INTELLIGENCE - PQRSF

El promedio de respuesta de las PQRSF para el segundo semestre del año 2024 fue de 12,8 días, comparado con el semestre inmediatamente anterior se incrementó en aproximadamente dos días los tiempos de respuesta. Para el año 2024 el promedio total de respuesta fue de 13,4 días.

Es importante que la E.S.E implemente de manera prioritaria 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:

Términos para resolver las PQR:

Las EAPB e IPS, deberán resolver las PQR de los usuarios en los términos establecidos para tal efecto en el -CPACA, según la clase de petición. Se reitera que las peticiones en materia de salud se enmarcan de manera general en el artículo [20](#) de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el

Calle 39 Carrera 43 – PBX. 328 08 47 Fax. 3273594

www.esesuroriente.gov.co

Cali – Colombia

artículo [1](#) de la Ley 1755 de 2015 y en consecuencia, en uso de las facultades para impartir instrucciones de inmediato cumplimiento, se requiere la solución de las PQR que afecten la salud y la vida dentro de los siguientes términos:

Reclamos de riesgo simple: Los reclamos de riesgo simple en salud presentados directamente por los usuarios o a través de un tercero ante la entidad responsable o ante esta Superintendencia y trasladados al vigilado, se deben resolver de fondo en un término máximo de setenta y dos (72) horas a partir de la fecha de radicación.

Estos reclamos deberán ser resueltos con los máximos niveles de accesibilidad, efectividad, seguimiento y control, siendo resolutoria y garantizando que las acciones adelantadas den respuesta a lo requerido, remitiendo los soportes de lo actuado.

No obstante, en las situaciones en que se trate de asuntos y poblaciones que cuenten con términos específicos, se aplicarán los términos dispuestos en la normatividad vigente como son los siguientes casos que se enuncian, a manera de ejemplo:

- a) Consultas médicas: Los servicios de consulta externa médica, odontológica, y de especialista, así como los apoyos diagnósticos, es decir, exámenes de laboratorio e imagenología, le serán asignados dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su solicitud a los afiliados mayores de 62 años.
- b) Formula de medicamentos: Cuando la EPS no le suministre de manera inmediata los medicamentos incluidos en el Plan de Beneficios, debe garantizarles su entrega en el domicilio dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes (o inmediatamente si es de extrema urgencia) a los afiliados mayores de 62 años.
- c) Reclamo por entrega incompleta de medicamentos: Mecanismo excepcional de entrega de medicamentos en el lugar de residencia o de trabajo del afiliado, cuando estos lo autoricen, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la reclamación.
- d) Continuidad de servicios: Una vez la provisión de un servicio ha sido iniciada, este no podrá ser interrumpido por razones administrativas o económicas.

Cada petición particular debe ser evaluada y valorada según las particularidades del caso y las condiciones del paciente, de manera que siempre se respete el derecho fundamental a la salud y se garantice la continuidad, la oportunidad y la integridad en el tratamiento en salud al usuario.

Siempre se debe valorar la inmediatez que requiera cada caso y el término de setenta y dos (72) horas para resolver las PQR debe entenderse como plazo máximo otorgado siempre que no haya factores que requieran solución inmediata.

Reclamos de riesgo priorizado: Estos reclamos en salud deberán ser resueltos con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas.

Reclamos de riesgo vital: Estos reclamos en salud deberán ser resueltos de manera inmediata y en todo caso no podrán superar el término máximo de veinticuatro (24) horas.

1.10. TRASLADO DE PQRS

Durante el 2do semestre 2024 la ESE no realizó traslado por competencia.

1.11. NEGACIÓN DE SOLICITUDES

Durante el 2do semestre 2024 la ESE atendió todas las solicitudes presentadas y registradas en su aplicativo de PQRS, por lo tanto, no se presentaron negaciones de solicitudes.

2. DERECHOS DE PETICIÓN

La E.S.E. en el periodo julio a diciembre de 2024 recibió 11 derechos de petición, de los cuales el 36% son relacionados con la gestión del talento humano y el 27% con Los procesos jurídicos y contractuales.

DERECHOS DE PETICION JULIO - DICIEMBRE 2024							
#	FECHA RECEPCION	Nº OFICIO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	ASUNTO	DERECHO INVOCADO	AREA	MEDIO DE ENVIO
1	14/05/2024	130.7.19.013.2024	24/07/2024	SOLICITUD DE ESPACIO PARA LACTANCIA MATERNA Y PAGOS DE EPS	FUERO SINDICAL	TALENTO HUMANO	CORREO ELECTRONICO
2	26/06/2024	130.7.19.014.2024	24/07/2024	SOLICITUD ASCENSO COMO EMPLEADA PROFESIONAL, DE CARRERA ADMINISTRATIVA	DERECHOS LABORALES	TALENTO HUMANO	CORREO ELECTRONICO
3	26/05/2024	130.7.19.015.2024	24/07/2024	SOLICITUD INFORMACION CONTRATACION CON AGREMIAACIONES	DERECHO DE PETICION	JURIDICA	CORREO ELECTRONICO
4	06/08/2024	130.7.19.016.2024	14/08/2024	REQUERIMIENTO REUBICACION LABORAL POR ACOSO SEXUAL DE USUARIO	INTEGRIDAD, VIDA, PROTECCION A LAS MUJERES	TALENTO HUMANO	CORREO ELECTRONICO
5	25/07/2024	130.7.19.017.2024	27/08/2024	SOLICITUD INFORMACION SERVICIOS OFERTADOS POR LA ESE	DERECHO DE PETICION	SUB CIENTIFICA	CORREO ELECTRONICO
6	12/09/2024	130.7.19.018.2024	16/09/2024	Reiteración en solicitud de información recursos Atención Primera en Salud -APS	EJECUCION CONTRATO	JURIDICA	CORE
7		130.7.19.019.2024	18/09/2024	RESPUESTA DERECHO DE PETICION diana maria cerrano pulido representante comunidad lgtbi	QUEJA DE LA COMUNIDAD lgtbi	TALENTO HUMANO	
8	17/09/2024	130.7.19.020.2024	24/09/2024	queja por demora en atencion	queja por demora en atencion maribel rios gil	siau	CORREO ELECTRONICO
9	08/08/2024	130.7.19.021.2024	30/10/2024	DERECHO DE PETICION INFORMACION ESCALA SALARIAL MANUAL DE FUNCIONES Y CONTRATOS CON AGREMIAACION AGESOC	DERECHO DE PETICION	JURIDICA	CORREO ELECTRONICO
10	22/11/2024	130.7.19.023.2024	03/12/2024	solicitud de historia clínica a la RED ORIENTE E.S.E...	DERECHO DE PETICION	sistemas	CORREO ELECTRONICO
11	16/12/2024	130.7.19.024.2024	17/12/2024	solicitud de historia clinica	DERECHO DE PETICION	sistemas	CORREO ELECTRONICO

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.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- ✓ La E.S.E debe implementar de manera prioritaria lo establecido en 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. Ajustando su aplicativo de PQRS a las disposiciones de dicha circular.
- ✓ En lo relacionado al comportamiento de las quejas se observa que el atributo de calidad relacionado con la Calidez va en aumento, por lo tanto, se debe reforzar la humanización del servicio y código de integridad de tal manera que se convierta en cultura organizacional.
- ✓ Se recomienda que la ESE continúe realizando estrategias a nivel institucional con el fin de intervenir las causas de calidez y oportunidad, realizando una priorización en los procesos que más quejas presentan por esta causa.
- ✓ Según el seguimiento realizado se evidencia que las recomendaciones efectuadas en el informe anterior no han sido implementadas por los responsables, por lo tanto se solicita de manera perentoria atender las recomendaciones de esta oficina.
 - En el segundo semestre 2024 se presentaron 8 quejas por pertinencia, las cuales se deben reportar como eventos adversos o incidentes para que se realice la gestión respectiva.
 - 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.
 - 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

Proyectó: Ángelo Oliva – Auxiliar Área Salud

C.C. Líderes de procesos