

Bello, 26 de enero de 2026

Doctor
CESAR AUGUSTO ARANGO SERNA
Gerente
E.S.E. Bello Salud

ASUNTO: Informe de seguimiento de atención a las PQRSD segundo semestre de 2025

1. PRESENTACIÓN:

En desarrollo del Plan Anual de Auditorías de la vigencia 2026 para promover el mejoramiento continuo de los procesos de la E.S.E. Bellosalud, en concordancia con el rol de *evaluación y seguimiento* y de *enfoque hacia la prevención*, la Oficina Asesora de Control Interno de la E.S.E. Bellosalud, realiza Seguimiento de atención a las PQRSD, correspondiente Al segundo semestre de la vigencia 2025.

2. OBJETIVO

Presentar el análisis consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSD) recibidas y gestionadas por la E.S.E. Bello Salud durante la vigencia 2025, con el propósito de identificar tendencias, causas recurrentes de inconformidad, oportunidades de mejora y formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la atención al usuario y el mejoramiento continuo institucional.

3. RESULTADOS CONSOLIDADOS

Durante la vigencia 2025 se recibieron y gestionaron un total de 716 expresiones de los usuarios, todas ellas respondidas dentro de los términos establecidos por la entidad.

CONCEPTO	CANTIDAD
Expresiones recibidas	716
Expresiones respondidas	716
Anónimas	3



Clasificación de las expresiones

TIPO	CANTIDAD
Reclamos	576
Quejas	91
Felicitaciones	46
Peticiones	3
Total	716

Los reclamos representaron el 80,4% del total de las expresiones recibidas, constituyéndose en la principal manifestación de inconformidad de los usuarios.

4. ANÁLISIS POR CAUSA

TIPO DE EXPRESIÓN	CANTIDAD
Accesibilidad	607
Trato	62
Seguridad	1
Felicitaciones	46

Se evidencia que el principal motivo de inconformidad corresponde a dificultades relacionadas con la accesibilidad a los servicios de salud, representando aproximadamente el 84,8% de las manifestaciones recibidas durante la vigencia. Las situaciones asociadas al trato recibido por parte del personal representan el 8,7% de las expresiones, lo que evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias institucionales de humanización y servicio al usuario.

5. ANÁLISIS POR SERVICIO

Los servicios con mayor número de manifestaciones fueron:

SERVICIO	CANTIDAD
Call Center	505
Admisiones	59
Médico	58
Odontología	29
Farmacia	23
Call Center	13



Se observa una concentración significativa de reclamos relacionados con el Call Center, situación directamente asociada a las dificultades de acceso y asignación de citas reportadas por los usuarios.

6. ANÁLISIS POR SEDE

La sede Rosalpi concentró la mayor cantidad de expresiones de los usuarios durante la vigencia, seguida por Playa Rica, Zamora y Fontidueño, situación que puede estar relacionada con el mayor volumen de atención prestado en dichas sedes.

7. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

Los informes trimestrales evidencian cumplimiento en la gestión y respuesta de las PQRSD, observándose tiempos promedio de respuesta entre 1,3 y 3 días hábiles, lo cual refleja una adecuada capacidad de respuesta por parte de los responsables de los procesos.

8. CONCLUSIONES

- La E.S.E. Bello Salud mantuvo un cumplimiento del 100% en la respuesta de las PQRSD recibidas durante la vigencia 2025.
- La principal causa de inconformidad de los usuarios continúa siendo la accesibilidad a los servicios de salud y la oportunidad en la asignación de citas.
- El Call Center concentra la mayor cantidad de expresiones recibidas, constituyéndose en un punto crítico para la satisfacción de los usuarios.
- Las manifestaciones relacionadas con trato y humanización continúan presentes, aunque en menor proporción, por lo que deben mantenerse acciones de fortalecimiento institucional.
- Las felicitaciones recibidas evidencian reconocimiento por parte de los usuarios a la calidad de la atención prestada por algunos servicios y funcionarios de la entidad.



9. RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

- Diseñar e implementar acciones orientadas a disminuir las causas asociadas a la accesibilidad y oportunidad en la asignación de citas médicas.
- Realizar análisis periódicos de capacidad instalada vs demanda de servicios, con el fin de identificar necesidades de ampliación de oferta asistencial.
- Fortalecer los mecanismos tecnológicos y operativos del Call Center para mejorar los tiempos de atención, reducir intentos fallidos de comunicación y optimizar la experiencia del usuario.
- Implementar indicadores específicos para medir la oportunidad de asignación de citas y efectuar seguimiento mensual por parte de la alta dirección.
- Continuar desarrollando estrategias de humanización, servicio al ciudadano y comunicación efectiva dirigidas a todos los servidores y colaboradores de la entidad.
- Presentar periódicamente los resultados consolidados de las PQRSD al Comité Institucional de Gestión y Desempeño y a la Alta Dirección para la toma de decisiones basada en evidencia.
- Evaluar la efectividad de las acciones implementadas para mejorar la accesibilidad a los servicios mediante indicadores de impacto que permitan verificar la disminución progresiva de los reclamos asociados a esta causa.

En atención al presente informe, la Entidad deberá atender las recomendaciones presentadas por la Oficina Asesora de Control Interno, las cuales serán objeto de seguimiento y verificación posterior, en procura de su cumplimiento para mejorar la prestación de servicios a los usuarios.

Atentamente,



DIEGO ALEJANDRO DIAZ CADAVID
Asesor Oficina de Control Interno
E.S.E. Bello Salud

