

Bello, 31 de julio de 2025

Doctor.
CESAR AUGUSTO ARANGO SERNA.
Gerente.
E.S.E. Bellosalud.

ASUNTO: Informe de seguimiento PQRSD – primer semestre vigencia de 2025 (enero a junio).

1. PRESENTACIÓN.

En desarrollo del Plan Anual de Auditorías de la vigencia 2025 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 a la gestión del sistema de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)** correspondiente al primer semestre de la vigencia 2025 (enero a junio).

2. OBJETIVO.

Realizar el seguimiento a la gestión del sistema de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD, en la E.S.E. Bello Salud, con corte al primer semestre de 2025 desde el 1 de enero hasta el 30 de junio.

3. CRITERIOS.

La Oficina Asesora de Control Interno en su proceso de seguimiento verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos en:

- Constitución Política de Colombia en su artículo 23.
- Ley 1952 de 2019 “Código Único Disciplinario”.
- Ley 1474 de 2011, artículo 76; recepción, trámite y resolución de quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.
- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.
- Decreto 1083 de 2015, artículo 2.2.21.4.9 literal b).
- Circular externa 008 de 2018 de la Superintendencia de Salud.
- Demás normas, políticas o reglamentación relacionada.



4. RESPONSABLES.

- Jhon William Ruiz Molina, Líder de SIAU de la ESE Bello Salud.
- Gustavo Adolfo Cadavid Valencia, Asesor Oficina de Control Interno.

5. METODOLOGÍA.

- Se realizó la solicitud formal a John William Ruiz Molina, Líder de SIAU de la ESE Bello Salud; quien remitió a esta dependencia el informe de gestión de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones en el proceso de atención al usuario y el reporte estadístico y consolidado de las PQRSD de la E.S.E. Bello Salud correspondiente al primer semestre de 2025.
- Se realizó por parte de esta dependencia el análisis estadístico y comparativo del estado de las PQRSD, teniendo como base el informe remitido y el consolidado por la oficina del Líder de SIAU.

6. RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE PQRSD – Semestre I de 2025 (enero a junio).

La Gestión de PQRSD para el primer semestre de la vigencia 2025, entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, periodo en el cual se recibieron en la E.S.E. Bello Salud, contando cada una de sus sedes un total de 480 PQRSD, las cuales fueron respondidas oportunamente en las diferentes sedes de la entidad, presenten los siguientes resultados:

6.1. Oportunidad de respuesta.

SEDE	RECIBIDAS	RESPONDIDAS	% OPORTUNIDAD RESPUESTA
Fontidueño	16	16	100%
Maruchenga	1	1	100%
Mirador	7	7	100%
Paris	3	3	100%
Playa Rica	2	2	100%
Rosalpi	111	111	100%
Zamora	11	11	100%
Total	480	480	100%



Se determina que, según el análisis y verificación del consolidado general de las PQRSD, que la entidad está cumpliendo con lo determinado en la Ley 1755 de 2015 y normativa aplicable, toda vez que se evidencia una oportunidad del 100%, dando respuesta oportuna y atendiendo las 151 PQRSD allegadas en general a todas las sedes de la entidad, entre enero y junio de 2025, garantizando una efectividad a todas las inquietudes presentadas por los usuarios; se puede evidenciar además, que los tiempos de respuesta por sede son los siguientes:

FONTIDUEÑO	
NÚMERO DE SOLICITUDES ATENDIDAS	NÚMERO DE DÍAS PARA LA RESPUESTA
4	1 día
11	3 días
1	6 días

MARUCHENGA	
NÚMERO DE SOLICITUDES ATENDIDAS	NÚMERO DE DÍAS PARA LA RESPUESTA
1	1 día

MIRADOR	
NÚMERO DE SOLICITUDES ATENDIDAS	NÚMERO DE DÍAS PARA LA RESPUESTA
6	1 día
1	6 días

PARÍS	
NÚMERO DE SOLICITUDES ATENDIDAS	NÚMERO DE DÍAS PARA LA RESPUESTA
1	1 día
1	3 días
1	13 días



PLAYA RICA	
NÚMERO DE SOLICITUDES ATENDIDAS	NÚMERO DE DÍAS PARA LA RESPUESTA
1	1 día
1	3 días

ROSALPI	
NÚMERO DE SOLICITUDES ATENDIDAS	NÚMERO DE DÍAS PARA LA RESPUESTA
82	1 día
5	2 días
3	3 días
3	4 días
5	5 días
5	6 días
7	7 días
3	10 días
2	11 días
2	13 días

ZAMORA	
NÚMERO DE SOLICITUDES ATENDIDAS	NÚMERO DE DÍAS PARA LA RESPUESTA
4	1 día
1	4 días
6	9 días

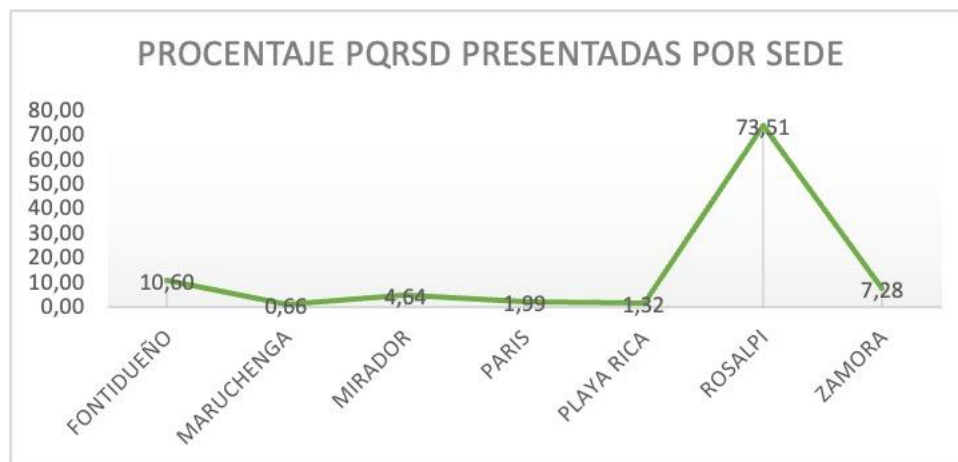
Del análisis anterior, se puede identificar que el tratamiento de las PQRSD en un 65% del total para el primer semestre de 2025 se resuelven en 1 día; de igual manera se reitera que el formato de fechas del consolidado general se tiene parametrizado por días calendarios y no días hábiles, anotación que se había realizado en el informe del semestre anterior.



6.2. Ponderación de PQRSD por sede.

En la siguiente tabla, se puede identificar la cantidad de PQRSD recibida por cada sede y el respectivo porcentaje de las mismas:

SEDE	RECIBIDAS	% PARTICIPACIÓN PQRSD POR SEDE
Fontidueño	16	10,60
Maruchenga	1	0,66
Mirador	7	4,64
Paris	3	1,99
Playa Rica	2	1,32
Rosalpi	111	73,51
Zamora	11	7,28
Total	151	100%



Se evidencia que la mayoría de las PQRSD son presentadas en la sede del Rosalpi en el primer semestre de 2025; teniendo en cuenta que es la sede donde la ciudadanía requiere de una mayor oferta de servicios.

6.3. Gestión de PQRSD servicio.

Es importante realizar el análisis, en el cual se evidencie la mayor demanda de PQRSD por cada uno de los servicios prestados a nivel general, lo que se evidencia con los siguientes resultados, teniendo en cuenta la información para el primer semestre, entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025:



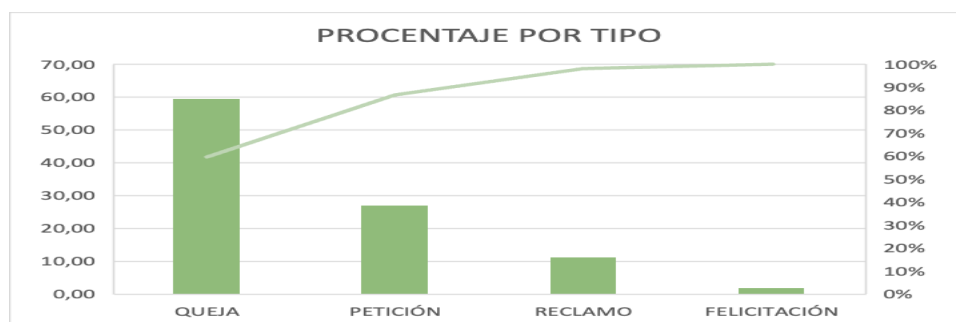
SERVICIO	CANTIDAD	PONDERACIÓN
Admisiones	29	19,59%
Médico	24	16,22%
Call Center	73	49,32%
Odontología	8	5,41%
Farmacia	1	0,68%
Enfermería	2	1,35%
Laboratorio	3	2,03%
SIAU	7	4,73%
Urgencias	1	0,68%
Total	148	100%

NOTA: Se deja la claridad que en la cantidad total no se evidencia la sumatoria de 151, toda vez que 3 de los registros se discriminaron 1 por la sede de Rosalpi por 1 Queja y 2 por la sede de París 1 por Queja y otro por Felicitación, para lo cual se evidencia un incumplimiento con el criterio de servicio.

Como se observa en la tabla anterior, y en la validación del consolidado general de las PQRSD para el primer semestre de 2025, se identifica que los servicios de call center (49.32%), admisiones (19.59%) y médico (16.22%), aclarando que se aumenta el porcentaje de los servicios médicos y admisiones y disminuye el del servicio de call center, a comparación del semestre anterior y los cual son los que generan el mayor número de PQRSD por parte de los usuarios, de igual manera, a comparación de la verificación en el informe anterior, se evidencia que para los servicios vacunación y camillero no se presentó ninguna PQRSD.

6.4. Clasificación de las PQR por tipo.

TIPO	RECIBIDAS	%
Queja	41	27,15
Petición	3	1,99
Reclamo	90	59,60
Felicitación	17	11,26
Total	151	100%



Realizando el análisis por tipología, la entidad en el primer semestre de 2025 recibió del total de las PQRSD un 86.75% por quejas y reclamos principalmente por la accesibilidad la prestación de los diferentes servicios salud; de acuerdo a lo anterior, es necesario realizar por parte de la entidad análisis de causas para identificar las principales inquietudes de los usuarios en la prestación de servicios a nivel general en todas la sedes de la entidad.

6.5. Clasificación de las Quejas por sedes.

SEDE	QUEJA	PETICIÓN	FELICITACIÓN	RECLAMO	TOTAL
Fontidueño	6	0	2	8	16
Maruchenga	0	0	0	1	1
Mirador	2	0	5	0	7
Paris	2	0	0	1	3
Playa Rica	1	0	0	1	2
Rosalpi	21	3	8	79	111
Zamora	9	0	2	0	11
Total	447	32	1	480	151

Según la información analizada del consolidado general, es menester determinar que, como ha sido histórico, por el mayor número de servicios que se ofertan, que la sede del Rosalpi es la que más PQRSD recibe; de igual manera es necesario hacer mención que a comparación con el semestre anterior, se han reducido el número de quejas y reclamos a nivel general de la entidad.

6.6. Gestión por tipo de queja.

Para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, en la entidad se recibieron 151 PQRSD, por lo que es necesario realizar el comparativo por el tipo de queja que más se presentó de la siguiente manera:

De acuerdo a las tipologías que se presentaron, se define cada una de ellas:

Por accesibilidad: quejas presentadas porque el usuario no tiene la posibilidad de utilizar los servicios de salud, es decir no tiene entrada al servicio de salud.

Por trato: quejas dadas por los usuarios cuando el usuario se siente maltratado por uno o varios funcionarios.

Se anota además que, para este análisis no se evidenciaron registros por tipologías como oportunidad, confidencialidad y seguridad, como se han presentado en informes anteriores.



TIPO	RECIBIDAS	%
Accesibilidad	109	81,35%
Trato	25	18,65%

Se hace claridad que son 134 registros correspondientes a tipología por accesibilidad y por trato y 17 registros están identificados como felicitaciones, por lo que no se tienen en cuenta en el análisis correspondiente.

Es importante resaltar que el tipo de queja que más se presenta es por accesibilidad; lo que arroja una alerta y amerita un análisis exhaustivo por parte de la entidad, toda vez que esta tipología se refiere a que los usuarios pueden tener inconvenientes al momento de utilización de los servicios de salud prestados en diferentes sedes de la E.S.E Bello Salud; lo anterior con el objetivo de que se garantice una efectiva y adecuada prestación del servicio de salud.

6.7. Quejas anónimas.

Una vez realizado el análisis de las PQRSD, el informe y consolidado remitido por el área encargada, se logra identificar que se no se presentaron quejas anónimas en ninguna de las sedes de la entidad.

7. CONCLUSIÓN

La oportunidad de atención y respuesta de las PQRSD por parte de la E.S.E. Bellosalud para el primer semestre de 2025 fue del 100% de conformidad con los términos establecidos en la normativa vigente; es importante destacar que se en este periodo se recibieron 151 PQRSD, de las cuales 41 fueron quejas, 90 reclamos, 17 felicitaciones y 3 peticiones y que la gran mayoría de estas PQRSD se presentan en la sede del Rosalpi.

De igual manera, teniendo en cuenta el informe presentado para el segundo semestre de 2024, en esta vigencia y comprendiendo el periodo entre el 1 de enero al 30 de junio de 2025, la entidad no presenta información de la sede de San Félix, ni se justifica en el informe o consolidado por qué no existe información de la zona rural.

Es importante evidencia la determinación de estrategias para mejora continua en cada uno de los servicios que se atienden y en cada una de sus sedes; además de realizar análisis de causas por la presentación en mayor número de PQRSD por tipología de accesibilidad, debido a la dificultad para el acceso de las citas médicas.

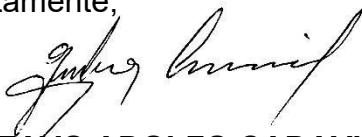


8. RECOMENDACIONES

- 8.1. Clarificar y establecer dentro de los informes de seguimiento, el por qué no se cuenta con información de la sede de San Félix, registros que se han evaluado en los informes de seguimiento a las PQRSD de los semestres anteriores.
- 8.2. Determinar mecanismos de control en el formato de consolidado general, debido a que, no se evidencia un orden numérico en la casilla del código de las peticiones, toda vez que hay registros que no se lograron evidenciar como lo son el 33, 36, 49, 85, 122 y desde el registro 156 hasta el 175.
- 8.3. Reiterar, como se dejó recomendado en el informe anterior, la parametrización de los tiempos de respuesta de acuerdo al tipo de PQRSD, que sea en días hábiles y teniendo en cuenta lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.
- 8.4. Atender las recomendaciones establecidas en los informes presentados por la Oficina Asesora de Control Interno, toda vez que son reiterativas y no se evidencia acciones efectivas o correctivas a las mismas.

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,



GUSTAVO ADOLFO CADAVID VALENCIA
Asesor Oficina de Control Interno

Copia: Lina María Vásquez Castañeda, Profesional MIPG

