

Bello, 31 de julio de 2026

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

ASUNTO: Informe de seguimiento de atención a las PQRSD primer semestre de 2026.

PRESENTACIÓN:

En desarrollo del Plan Anual de Auditorías de la vigencia 2026 y en cumplimiento del rol de evaluación y seguimiento, la Oficina Asesora de Control Interno realizó el seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSD) del primer semestre de 2026, con fundamento en el informe consolidado elaborado por el proceso SIAU.

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 el primer semestre de 2026, 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.

RESULTADOS CONSOLIDADOS

Durante el primer semestre de 2026 se recibieron y gestionaron un total de 485 expresiones de los usuarios, todas ellas respondidas dentro de los términos establecidos por la entidad.

CONCEPTO	CANTIDAD
Expresiones recibidas	485
Expresiones respondidas	485



Clasificación de las expresiones

TIPO	CANTIDAD
Reclamos	384 (79%)
Quejas	59 (12.2%)
Felicitaciones	26 (5.4%)
Peticiones	16 (3.3%)
Total	485

Se evidencia cumplimiento del 100% en la oportunidad de respuesta.

ANÁLISIS POR CAUSA

Las principales manifestaciones corresponden a problemas de accesibilidad (399 casos), especialmente asociados con la asignación de citas. Las expresiones relacionadas con trato ascendieron a 37 casos, mostrando la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de humanización.

ANÁLISIS POR SERVICIO

Los servicios con mayor número de manifestaciones fueron:

SERVICIO	CANTIDAD
Call Center	356
Admisiones	6
Médico	18
Odontología	9
Farmacia	11
Enfermería	7
Urgencias	12
Otros	66

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.



ANÁLISIS POR SEDE

La sede Rosalpi concentró la mayor cantidad de expresiones de los usuarios durante la vigencia, seguida por Playa Rica y las demás sedes, comportamiento asociado al mayor volumen de usuarios atendidos.

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

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

CONCLUSIONES

- La E.S.E. Bello Salud mantuvo un cumplimiento del 100% en la respuesta de las PQRSD recibidas durante la vigencia 2026.
- 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.
- Frente al segundo semestre de 2025 se observa una disminución del volumen total de expresiones, aunque persisten las mismas causas estructurales.
- 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.

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.
- Implementar indicadores de seguimiento al desempeño del Call Center.



- Analizar periódicamente la capacidad instalada frente a la demanda.
- Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento derivados de las PQRSD.
- 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 el impacto de las acciones implementadas mediante indicadores de reducción de reclamos.

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

