

Bello, 31 de julio de 2023

Doctor  
**DIEGO ALFONSO MONTOYA GRAJALES**  
Gerente  
E.S.E. Bellosalud

**ASUNTO:** Informe de seguimiento PQR – semestre I de 2023

## 1. PRESENTACIÓN

En desarrollo del Plan Anual de Auditorías de la vigencia 2023 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 2023.

## 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 31 de julio de 2023.

## 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 Atención al Usuario ESE Bello Salud.
  - Gustavo Adolfo Cadavid Valencia, Asesor Oficina de Control Interno.

## 5. METODOLOGÍA

- Se solicitó al Líder de Atención al Usuario, Jhon William Ruiz Molina, el informe estadístico de las PQR de la E.S.E. Bello Salud.
  - Se realizó el análisis estadístico del estado de las PQR teniendo como base los informes remitidos por Atención al Usuario.

## 6. RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE PQR – Semestre I de 2023

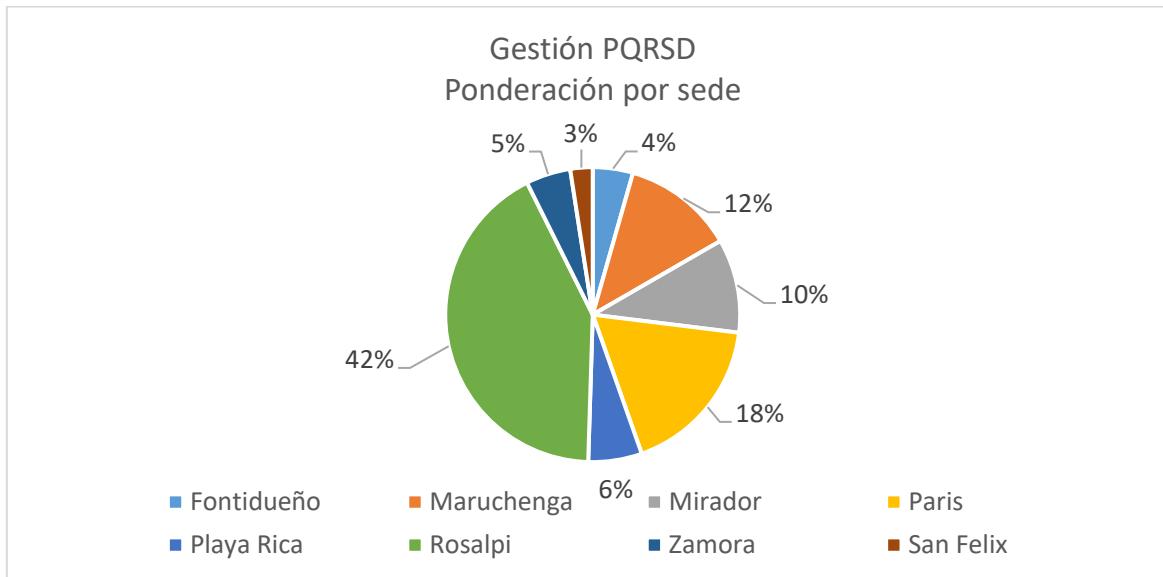
La Gestión de PQR durante el primer semestre de la vigencia 2023 recibió un total de 204 PQR, las cuales fueron respondidas oportunamente en las diferentes sedes de la entidad, presenten los siguientes resultados:

## 6.1 Oportunidad de respuesta

Sede	Recibidas	Respondidas	%
Fontidueño	9	9	100%
Maruchenga	25	25	100%
Mirador	21	21	100%
Paris	36	36	100%
Playa Rica	12	12	100%
Rosalpi	86	86	100%
Zamora	10	10	100%
San Félix	5	5	100%
<b>Total</b>	<b>204</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>

De la anterior tabla se deduce que la entidad respondió oportunamente el 100% de las PQR recibidas, en cumplimiento de la normatividad y procedimientos internos, garantizando la atención de las PQR de la ciudadanía.

## 6.2 Ponderación de PQR por sede



Del anterior gráfico se concluye que la sede Rosalpi, Paris y Maruchenga reciben el mayor número de PQR derivado de la mayor oferta de servicios y mayor grupo poblacional que se atienden en estas sedes.

## 6.3 Gestión de PQR servicio

A continuación, se relaciona el cuadro en el que se detalla la cantidad de PQR recibidas y su ponderación por servicio con relación al total de estas comunicaciones recibidas:

SERVICIO	CANTIDAD	PONDERACIÓN
Admisiones	43	21%
Call Center	41	20%
Medico	30	15%
Odontología	26	13%
Farmacia	20	10%
Enfermería	11	5%
Laboratorio	6	3%
Sede Playa Rica	6	3%
Sede Rosalpi	6	3%
Sede San Félix	5	2%
Sede Paris	2	1%
Sede Zamora	2	1%
Vacunación	2	1%

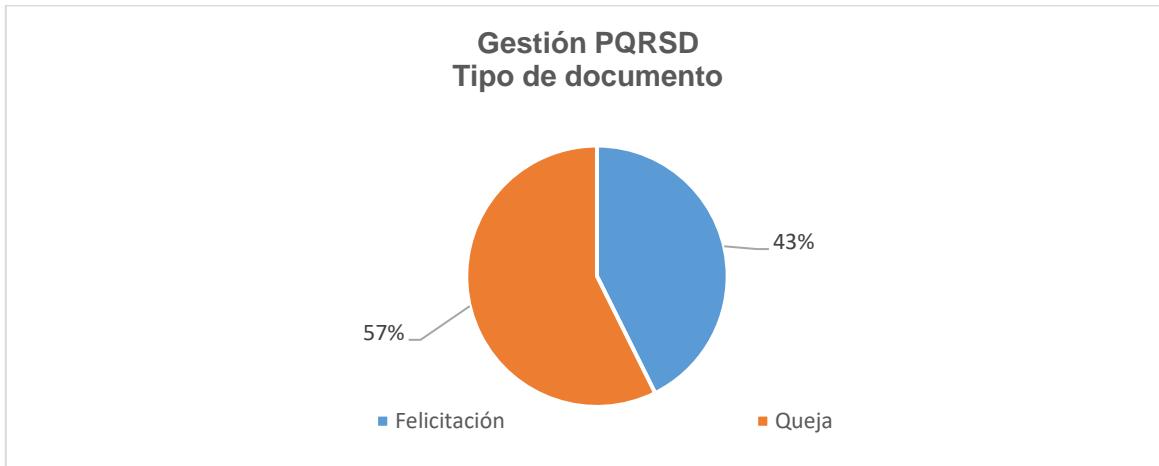
SERVICIO	CANTIDAD	PONDERACIÓN
Hospitalización	1	0%
Sede Maruchenga	1	0%
Sede Mirador	1	0%
Urgencias	1	0%
<b>Total</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>



Del anterior gráfico se concluye que los servicios de Admisiones (43) y Call Center (41) generan el mayor número de PQR por parte de los usuarios, por ello, se debe analizar las causas y tomar acciones de mejora de estos servicios que permita mejorar la prestación y reducir el número de PQR.

#### 6.4 Clasificación de las PQR por tipo

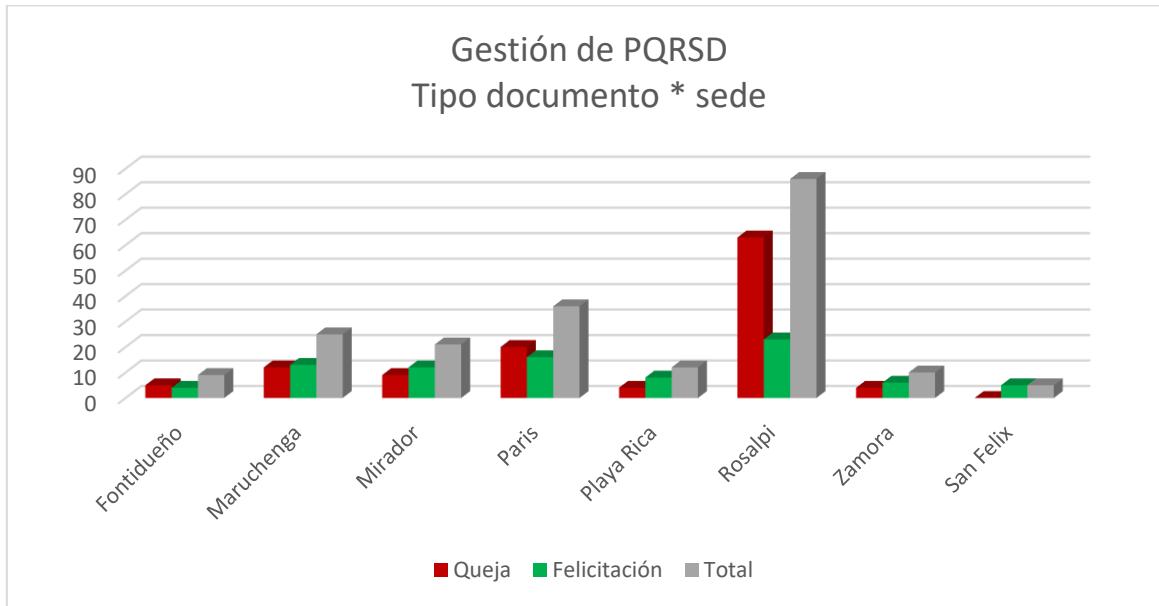
TIPO	RECIBIDAS	%
Felicitación	87	43%
Queja	117	57%
<b>Total</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>



La E.S.E. Bellosalud recibió durante el primer semestre de la vigencia 2023 un mayor numero de quejas frente a las felicitaciones por parte de los usuarios de los servicios; lo cual invita a realizar el análisis de causas, y determinar estrategias para el mejoramiento de la prestación del servicio y reducir las posibles quejas por parte de los usuarios.

### 6.5 Clasificación de las Quejas por sedes

Sede	Queja	Felicitación	Total
Fontidueño	5	4	9
Maruchenga	12	13	25
Mirador	9	12	21
Paris	20	16	36
Playa Rica	4	8	12
Rosalpi	63	23	86
Zamora	4	6	10
San Felix	0	5	5
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>87</b>	<b>204</b>

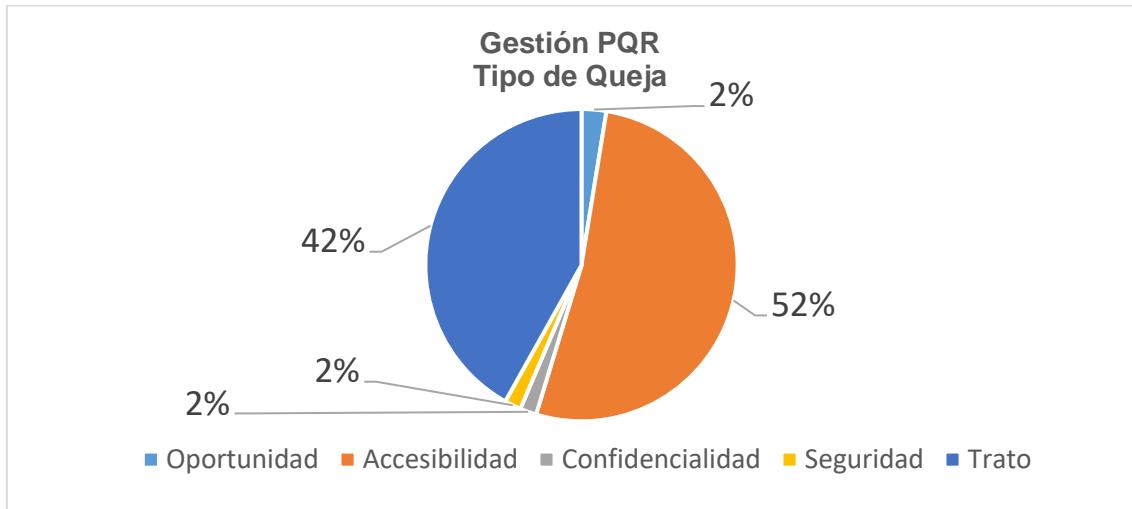


Del anterior gráfico se concluye que la sede Rosalpi, París y Maruchenga reciben el mayor número de Quejas derivadas de la mayor oferta de servicios y mayor grupo poblacional que se atienden en estas sedes.

## 6.6 Gestión de quejas

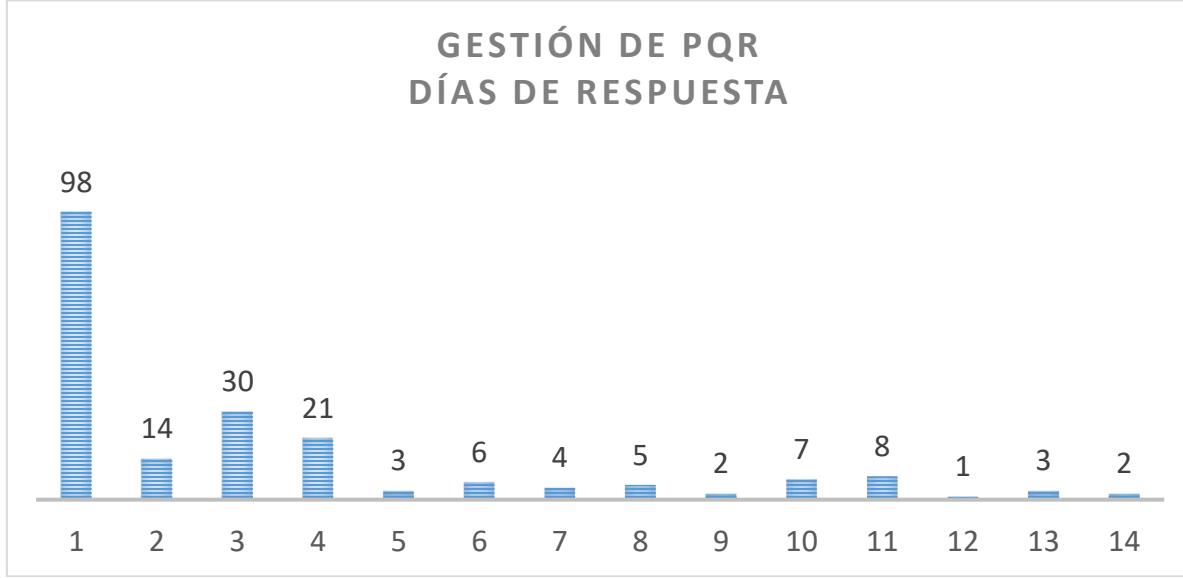
Durante el primer semestre (enero-junio) de la vigencia 2023, la E.S.E. BelloSalud, recibió un total de 117 quejas, las cuales se relacionan a continuación, de acuerdo con el tipo y el nivel en la atención, así:

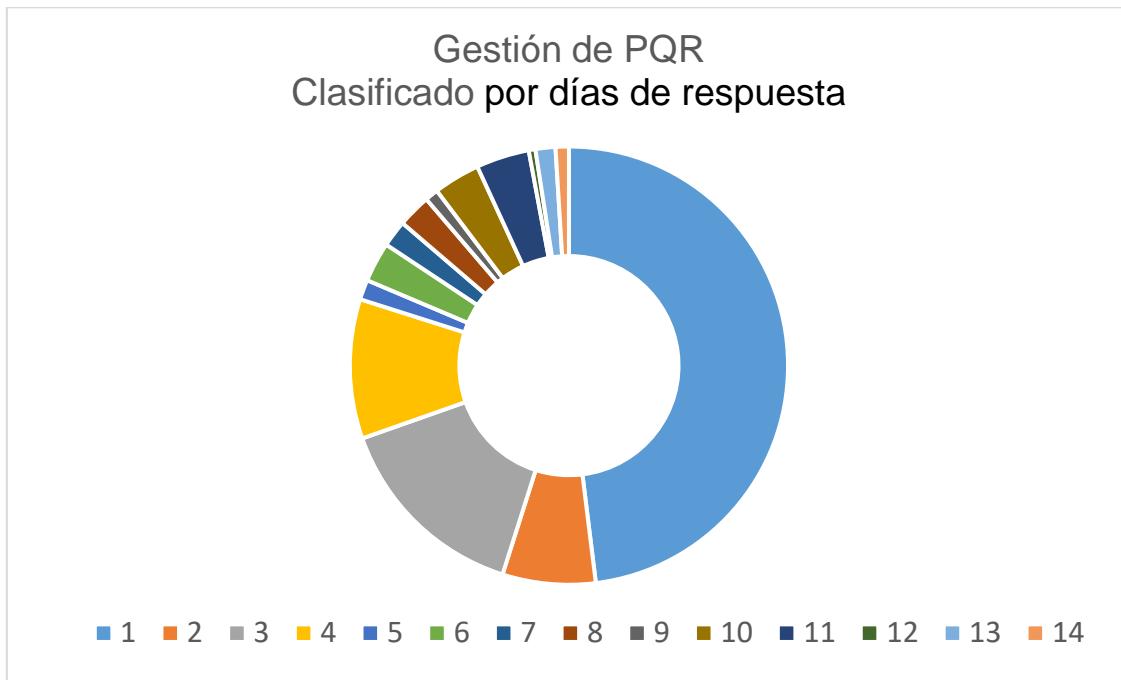
TIPO	RECIBIDAS	%
Oportunidad	3	3%
Accesibilidad	61	52%
Confidencialidad	2	2%
Seguridad	2	2%
Trato	49	42%
<b>Total</b>	<b>117</b>	



Del anterior gráfico se concluye que la mayor proporción de las quejas que recibe la entidad corresponde a los criterios de accesibilidad y oportunidad de la prestación de servicios, ante lo cual se deben tomar acciones de mejora de estos servicios que permita mejorar la prestación y reducir el número de quejas de los usuarios.

## 6.7 Gestión de las PQR por días de respuesta





De los anteriores gráficos se concluye que la mayor proporción de las quejas (80%) se responden durante los primeros cuatro (4) días a partir de su recepción, lo cual garantiza a los usuarios oportunidad en la atención y trámite de las quejas presentadas a la entidad; y el 20% restante dentro de los términos establecidos por la normatividad.

## 7. CONCLUSIÓN

La oportunidad de atención y respuesta de las PQR por parte de la E.S.E. Bellosalud es del 100% de conformidad con los términos establecidos en la normatividad vigente. Se deben realizar análisis de causas de las quejas, y los servicios que generan el mayor número de quejas por parte de los ciudadanos para determinar estrategias de mejoramiento del servicio y reducción del número de quejas por parte de los usuarios.

## 8. RECOMENDACIONES

1. Analizar las causas de las PQR relacionadas con los servicios de admisiones y Call Center en relación con las quejas por accesibilidad para establecer canales o disponer mayor recurso para mejorar la atención de los usuarios de la entidad.
  2. Desde la Dirección de recursos humano se debe fomentar la cultura del servicio y atención al ciudadano con fundamento en la política de servicio al ciudadano y código de integridad con todos los servidores públicos de la entidad para disminuir las quejas relacionadas con el trato que se brinda a los usuarios de los servicios.

NIT: 800.174.995-1

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