

Informe de Seguimiento al Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Enero a junio de 2025

**Presentado a la
Dra. Natali Mosquera Narvárez
Gerente**

**Oficina De Control Interno
Red De Salud Del Centro E.S.E
101.7.1.4.20**

Julio 31 de 2025

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villacolombia. Distrito Especial de Santiago de Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	31	Mes:	07	Año:	2025
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):	Relación con el Ciudadano
Líder de Proceso / Programa:	Beatriz Elena Alarcón – Líder
Objetivo de la Auditoría:	Presentar resultado de la evaluación independiente realizada por la Oficina Asesora de Control Interno a la gestión y efectividad en los trámites de las Peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias - PQRSD recibidas en la Red de Salud del Centro E.S.E.
Alcance de la Auditoría:	Revisión de las PQRS del 1 de enero al 30 de junio de 2025.
Criterios de la Auditoría:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley 87 de 1993 Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones. ✓ Ley 1474 del 12 de julio 2011 (art. 14). Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. ✓ Decreto 2641 de 2012. Reglamenta los artículos 73 y 76 de Ley 1474 de 2011. Art. 5. Seguimiento de las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. ✓ Decreto 1083 de mayo 26 de 2015, Único Reglamentario de la Función Pública. Capítulo 6. Modelo Estándar de Control Interno. ✓ Decreto 1755 del 30 de junio de 2015, “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”. ✓ Decreto 124 de 2016 Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” ✓ Decreto 780 de 2016, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social. ✓ Resolución 256 de febrero de 2016. ABECÉ. Monitoreo de la Calidad. “Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud” ✓ Resolución 2063 de 2017. Ministerio de Protección Social. “Por la cual se adopta la política de participación social en salud (PPSS)”. ✓ Decreto 1499 de 2017 por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 – actualización Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG ✓ Circular Externa 008 de 2018 de la Supersalud. Mediante la cual se imparten directrices importantes para entidades Administradoras de Planes de Beneficios -EAPB incluyendo las Entidades Adaptadas y los Regímenes Especiales y de Excepción, a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, a las Entidades Territoriales y a las personas jurídicas interesadas en operar el aseguramiento en salud y administrar los recursos destinados a garantizar los derechos de la población afiliada en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villacolombia. Distrito Especial de Santiago de Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

2

I. TERMINOLOGÍA BÁSICA:

De acuerdo con la circular externa 008, título VII numeral 3.3 para efectos de la atención a las diferentes clases de peticiones la Supersalud adopta las siguientes definiciones:

Petición: Mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

Queja: Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

Reclamo: A través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sistema de Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

Sugerencia: Es una recomendación o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la entidad.

Denuncia: Manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de la institución o algún Ente de control, una conducta presuntamente irregular por parte de sus funcionarios, relacionadas con extralimitación de funciones, toma de decisiones prohibidas en el ejercicio de su cargo o el interés directo en una decisión tomada, incluye actos de corrupción, para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se debe indicar y aportar las pruebas sobre las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Felicitaciones: Es la manifestación positiva de un ciudadano acerca de los servicios que le brinda la entidad.

PQR con Riesgo de Vida: Aquellas que involucran una situación que representa riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas.

Accesibilidad: Posibilidad que tiene el Usuario para utilizar los servicios de salud.

Oportunidad: Posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.

Seguridad: Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodología que minimizan el riesgo de sufrir eventos adversos durante la atención.

Pertinencia: Garantía que los usuarios reciban los servicios que requieren.

Continuidad: Garantía que los usuarios reciben las intervenciones requeridas mediante la secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico y sin interrupciones innecesarias.

Satisfacción del Usuario: Nivel del estado de ánimo del Usuario-Paciente y su familia al comparar la atención en salud con sus expectativas.

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villacolombia. Distrito Especial de Santiago de Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS/ RESULTADOS DE LA AUDITORÍA / RECOMENDACIONES

La Red de Salud del Centro E.S.E. dispone de diferentes canales para recibir las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por parte de los usuarios, siendo estos:

CANAL	MODO DE CONTACTO
Presencial	<ul style="list-style-type: none"> Ventanilla única (sede administrativa) Oficinas de atención al usuario en las IPS adscritas.
Virtual	<ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico notificacionesjudiciales@saludcentro.gov.co Página web https://pqrs.saludcentro.gov.co/
Buzón de sugerencias	<ul style="list-style-type: none"> Buzón en cada una de las IPS adscritas.

II. GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS.

Durante el periodo evaluado se recibieron un total de 941 manifestaciones, las cuales fueron presentadas en las diferentes IPS. Estas manifestaciones incluyen solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones; respecto del semestre anterior las peticiones incrementaron un 9.42%.

IPS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL SEM I-2025	TOTAL SEM II-2024	Variación Absoluta	Variación %
Hospital Primitivo Iglesias	43	48	51	96	205	64	507	410	97	23.66%
IPS Rodeo	7	5	13	12	13	22	72	33	39	118.18%
IPS Alfonso Young	8	3	6	1	8	1	27	9	18	200.00%
Primavera	12	2		4	4		22	7	15	214.29%
IPS Doce de octubre		9	3	6	1		19	5	14	280.00%
IPS Belalcázar		1	1	11	3	4	20	9	11	122.22%
IPS Breñaña	2	5	9	3	7	10	36	27	9	33.33%
IPS Agua Blanca		7			2	1	10	7	3	42.86%
IPS Primitivo Crespo	5	2	2	1	3	3	16	16	0	0.00%
IPS Divino Niño	3	2	3	5			13	13	0	0.00%
SICO - Pool					2	1	3	3	0	0.00%
IPS Panamericano	1	3	3		2	1	10	12	-2	-16.67%
IPS Santiago Rengifo		4		5	1	1	11	14	-3	-21.43%
IPS Diego Lalinde	3	6	3	5	7	7	31	40	-9	-22.50%
IPS Obrero	5	9	5	5	13	7	44	74	-30	-40.54%
IPS Luis H. Garcés			1		1	1	3	47	-44	-93.62%
IPS Cristóbal Colón	10	12	20	12	22	12	88	134	-46	-34.33%
Sin identificar (anónimo)	2	3		2	1	1	9	0	9	100.00%
Total ...	101	121	120	168	295	136	941	860	81	9.42%

Las IPS en las cuales se concentra el incremento de peticiones respecto del semestre anterior son: Hospital Primitivo Iglesias (97), Rodeo (39), Alfonso Young (18), Primavera (15), Doce de octubre (14) y Belalcázar (11). De otra parte, las Ips donde hubo disminución de manifestaciones respecto del semestre anterior fueron: Cristóbal Colón (-46), Luis H. Garcés (-44) y Obrero (-30).

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villacolombia. Distrito Especial de Santiago de Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

COMPARATIVO DE QUEJAS Y RECLAMOS POR IPS

IPS	SEMESTRE I - 2025		SEMESTRE II - 2024		VARIACION ABSOLUTA	
	QUEJA	RECLAMO	QUEJA	RECLAMO	QUEJA	RECLAMO
Hospital Primitivo Iglesias	6	394	12	222	-6	172
Primavera	1	21	0	4	1	17
IPS Doce de octubre	0	18	0	2	0	16
IPS Rodeo	2	45	0	29	2	16
IPS Alfonso Young	1	20	0	8	1	12
IPS Belalcazar	0	17	0	8	0	9
IPS Breñaña	0	24	0	16	0	8
IPS Primitivo Crespo	0	13	0	5	0	8
IPS Divino Niño	0	10	0	3	0	7
IPS Santiago Rengifo	0	9	0	4	0	5
IPS Panamericano	0	9	0	6	0	3
IPS Obrero	0	23	3	21	-3	2
Sico Pool	0	3	0	1	0	2
IPS Agua Blanca	0	5	0	6	0	-1
IPS Diego Lalinde	0	17	0	28	0	-11
IPS Luis H. Garcés	0	0	1	32	-1	-32
IPS Cristóbal Colón	0	63	3	105	-3	-42
Sin identificar (anónimo)	0	9	0	0	0	9
Total	10	700	19	500	-9	200

Fuente: Base de datos de pqrslf aportada por líder de Relación con el Ciudadano.

Se evidenció una disminución general en el número de quejas y un incremento en los reclamos, especialmente en el Hospital Primitivo Iglesias, que pasó de 222 reclamos en el semestre anterior a 394 en el presente semestre, lo que representa un incremento del 77,5%, la causa principal de estos reclamos es la falta de oportunidad en la asignación de citas.

En contrario, la IPS Cristóbal Colón presentó la reducción más significativa en el número de reclamos, con 42 casos menos respecto al semestre anterior.

CANALES O MEDIOS DE MANIFESTACIÓN DE LAS PQRS.

Durante el primer semestre de 2025 se recibieron un total de 941 manifestaciones a través de los siguientes canales:

MEDIO	SEMESTRE I - 2025	SEMESTRE II - 2024	% SEM I - 2025	VARIACION ABSOLUTA
Buzón de sugerencias	638	584	68%	54
Página Web	289	168	31%	121
Presencial	14	107	1%	-93
Carta	0	1	0%	-1
Total	941	860	100%	81

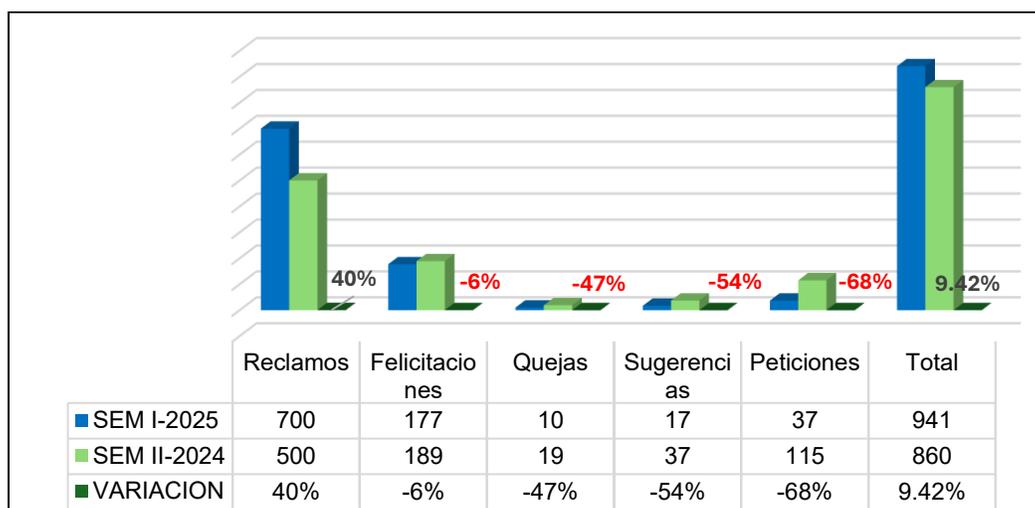
Fuente: Base de datos de pqrslf aportada por líder de Relación con el ciudadano.

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villacolombia. Distrito Especial de Santiago de Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

El canal de comunicación más utilizado por los usuarios continúa siendo el buzón de sugerencias, con una participación del 68%, seguido por la página web con el 31%. Comparado con las manifestaciones presentadas por página web en 2024, se evidencia un incremento de 121 manifestaciones recepcionadas por este medio; este comportamiento refleja una tendencia positiva hacia el uso de canales digitales, lo cual facilita la recepción y gestión de las manifestaciones ciudadanas.

CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS



Fuente: Base de datos de pqrsf aportada por Líder de Relación con el ciudadano.

Durante el primer semestre de la vigencia actual se registró un incremento en el número de reclamos. En contraste, las demás manifestaciones como peticiones, sugerencias, quejas y felicitaciones presentaron disminución.

Reclamos

Los reclamos aumentaron en un 40 %, siendo la causa más relevante la falta de oportunidad en la asignación de citas.

Quejas

Las quejas disminuyeron en un 47 %. A diferencia del semestre anterior, en esta ocasión no se presentaron quejas dirigidas a los profesionales de medicina, odontología, enfermería ni trabajo social. Asimismo, se redujeron las quejas relacionadas con los operarios.

Felicitaciones

Las felicitaciones disminuyeron en un 6 % en comparación con el semestre anterior.

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD

El art. 3 del título II del Decreto 1011 del 3 de abril de 2006, por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud define: “Para efectos de evaluar y mejorar la Calidad de la Atención de Salud, el SOGCS deberá cumplir con las siguientes características: Accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad” (ver definiciones en I. terminología básica, pág. 3 de éste informe).

Se observa que, de las cinco características establecidas en el Decreto 1011 de 2006, solo se utilizan tres: **Oportunidad, accesibilidad y seguridad**, excluyendo **pertinencia y continuidad**. En su lugar, se emplean otros criterios tales como: Felicitación, solicitudes, humanización, percepción, infraestructura, atribuible al usuario, sistema de información y no pertenece.

Las tres características utilizadas representan el **66%** del total de las manifestaciones, como se muestra en la siguiente tabla:

CARACTERÍSTICA	FELICITACION	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total	%
Oportunidad		4		544	2	550	58%
Felicitación	177					177	19%
Solicitudes		30		33	7	70	7%
Accesibilidad		2		63	2	67	7%
No Pertenece		1		34	1	36	4%
Percepción				13	3	16	2%
Humanización			10			10	1%
Infra Estructura				6	1	7	1%
Sistema de Información				3	1	4	0%
Seguridad				3		3	0%
Atribuible al Usuario				1		1	0%
Total	177	37	10	700	17	941	100%
Participación	19%	4%	1%	74%	2%	100%	

Fuente: Base de datos de pqrslf aportada por líder de Relación con el Ciudadano.

De las 941 manifestaciones recibidas, 21 fueron realizadas en forma Anónima (18 reclamos, 2 sugerencias y 1 felicitación) 5 de ellas registradas por personas mayores de 61 años. Asimismo, se detectaron **19 manifestaciones** con errores en el campo de edad, ya que se reportan usuarios con edades entre **100 y 200 años**, lo que no corresponde a rangos reales.

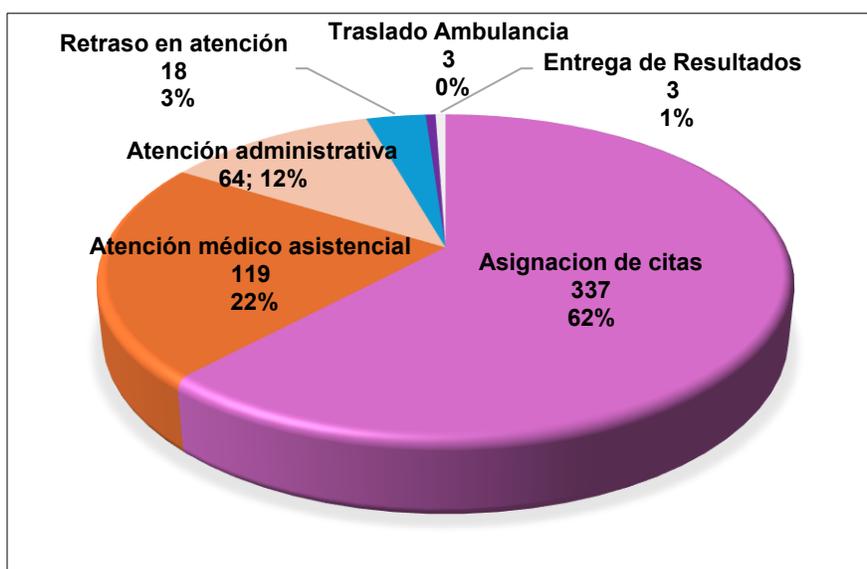
▪ Características De Calidad Por Reclamos

Durante el **primer semestre de la vigencia actual**, se observa un **incremento de 200 reclamos** en comparación con el **segundo semestre de la vigencia 2024**. El comportamiento de cada característica de calidad asociado a las manifestaciones por reclamos es el siguiente:

CARACTERÍSTICA	SEMESTRE I - 2025	SEMESTRE II - 2024	VARIACIÓN ABSOLUTA
Oportunidad	544	371	173
No Pertenece	34	5	29
Solicitudes	33	27	6
Sistema de Información	3	0	3
Atribuible al Usuario	1	0	1
Percepción	13	12	1
Seguridad	3	2	1
Accesibilidad	63	64	-1
Infra Estructura	6	11	-5
Humanización	0	8	-8
Total	700	500	200

Fuente: Base de datos de pqrsf aportada por líder de Relación con el Ciudadano.

Reclamos por falta de oportunidad: Pasaron de 371 a 544, aumentando un 47% respecto al semestre anterior. Las causas se muestran en la siguiente gráfica.



Fuente: Base de datos de pqrsf aportada por líder de Relación con el ciudadano.

En las reclamaciones por falta de oportunidad la causa más relevante es la asignación de citas, seguido por la atención médico asistencial. En menor proporción, se mencionan aspectos como la **atención administrativa**, el **retraso en el horario de atención**, el **traslado en ambulancia**, y la **entrega de resultados de imágenes diagnósticas y de laboratorio**.

A continuación se presenta el detalle:

RECLAMOS POR ASIGNACION DE CITAS	
Cita Especialista	301
Cita Médico Ambulatorio	28
Cita Odontología	6
Cita con Profesional	2
Total ...	337

RECLAMOS POR ATENCIÓN ADMINISTRATIVA	
Atención Facturación	61
Atención Operario	3
Total ...	64

OTROS RECLAMOS	
Retraso Horario de Atención	18
Traslado Ambulancia	3
Entrega de Resultados	3
Total ...	24

RECLAMOS POR ATENCIÓN MÉDICO ASISTENCIAL	
Atención Médico Ambulatorio	41
Atención Enfermería	25
Atención Médico Urgencias	10
Atención Especialista	10
Atención Odontología	9
Toma Laboratorio	8
Atención del Profesional	7
Atención Triage	5
Toma Imágenes Diagnósticas	4
Total ...	119

Reclamos clasificados como “No pertenece y solicitud”: Se ha identificado que algunas manifestaciones han sido clasificadas como reclamos, aunque por su naturaleza corresponden a quejas, lo que afecta su adecuada gestión.

DESCRIPCION	CLASIFICACION	ATRIBUIBLE	CAUSAS	EXPLICACION	RESPUESTA AL USUARIO
CORDIAL SALUDO MI TIO TEODORO INGRESO DE URGENCIAS AL HOSPITAL EL DIA 17 DE ENERO DE 2025. EL HOSPITAL NO TENIA LAS SILLAS DE RUEDAS DISPONIBLES PARA ATENDER ADULTOS MAYORES YA QUE MI TIO ESTABA MUY DEBIL Y NO SE PODIA SOSTENER POR EL MISMO. LUEGO EN LA CAMA QUE LE ASIGNARON ESTABA UNA CUCARACHA LA CUAL CAMINO POR LAS PAREDES Y TERMINO EN EL COLCHON DONDE DESCANSABA MI TIO. EL HOSPITAL LE FALTA MÁS PERSONAL DE ASEO PARA TENER BUENAS CONDICIONES DE DESINFECCIÓN CONSTANTES EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN Y TAMBIEN LE HACE FALTA PERSONAL DE ENFERMERIA PARA UNA ATENCIÓN RAPIDA ANTE LOS PACIENTES QUE PRESENTAN ALTERACIONES EN SU ESTADIA ALLI. TAMBIEN DEBEN ADECUAR MEJOR LAS HABITACIONES CON BOTONES DE LLAMADA DE EMERGENCIA Y TENER MAS HABITACIONES PARA PRESTAR EL SERVICIO A MUCHAS MAS PERSONAS Y MAS BAÑOS QUE CUBRAN LA CANTIDAD DE PERSONAS QUE ESTAN TANTO EN HOSPITALIZACIÓN COMO EN SALA DE ESPERA PARA EL TRIAGE.	Reclamo	NO PERTENECE	ATRIBUIBLE AL USUARIO	ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIAS.	AGRADECIMOS LA RETROALIMENTACIÓN PROPORCIONADA POR EL PACIENTE. LAMENTAMOS LOS INCONVENIENTES CAUSADOS DEBIDO A LA FALTA DE DISPONIBILIDAD DE CAMAS Y LAS CONDICIONES DE TEMPERATURA MENCIONADAS. ENTENDEMOS LA IMPORTANCIA DE PROPORCIONAR UN ENTORNO ADECUADO PARA EL BIENESTAR DE LOS PACIENTES Y ESTAMOS TOMANDO LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA RESOLVER AMBOS PROBLEMAS LA BREVEDAD POSIBLE. EL EQUIPO DE ATENCIÓN HOSPITALARIA SE ENCUENTRA COMPROMETIDO EN BRINDAR LA MEJOR EXPERIENCIA POSIBLE Y HARÁ TODO LO POSIBLE PARA MEJORAR LAS CONDICIONES MENCIONADAS.
BUENOS DÍAS ME DIRIJO A LA PRESENTE A INFORMARLES LA MALA ATENCIÓN DEL HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL PRIMITIVO IGLESIAS, TRAJE AL NIÑO AL CONTROL DE TALLA Y PESO A LA IPS PRIMAVERA Y ME DICE LA ENFERMERA, QUE EL NIÑO ESTA EN DESNUTRICIÓN Y RÁPIDAMENTE ACUDEN CON EL MEDICO GENERAL PARA TRASLADARNOS AL HOSPITAL PARA HOSPITALIZAR EL NIÑO, LLEGAMOS AL HOSPITAL CON EL SERVICIO DE AMBULANCIA NOS DEJA EN LA PUERTA Y NO SON TAL DE IR A CAJA PARA REGISTRAR LA LLEGADA DEL PACIENTE, DESPUÉS DE DOS HORAS Y MEDIA ME ACERCO AL LA CAJA PARA SABER POR QUE EL TRIAGE NO HABIA LLAMADO AL NIÑO Y ME DICEN QUE NO ESTA REGISTRADO EN EL SISTEMA, ASI QUE ME TOCO HACER EL PAPELEO PARA QUE ME LO PUEDAN ATENDER, LISTO ME ATENDEN, DE HAY ME PASAN CON EL MEDICO, (CONTINUA EN TRAZABILIDAD).	Reclamo	NO PERTENECE	ATRIBUIBLE AL USUARIO	INCONFORMIDAD FRENTE A LA ATENCIÓN POR PARTE DE MEDICO ENFERMERAS DE HOSPITALIZACIÓN.	SE REALIZA LLAMADA DE SEGUIMIENTO AL MÓVIL 3188662132 LO CUAL ME ATIENDE LA LLAMADA EL SEÑORA MAIRA VALENTERRA MADRE DEL PACIENTE GAEL ALEXANDER VALENTERRA RODRIGUEZ LO CUAL REFIERE QUE EL DIA 27 DE ENERO INGRESO SU HIJO REMITIDO DE LA IPS PRIMAVERA POR UN DX DE DESNUTRICIÓN PROTEICO CALÓRICA EN COMPAÑIA DE PARAMÉDICOS Y AMBULANCIA DONDE LA DEJARON EN LA SALA DE ESPERA Y NO FUE COMENTADA EN TRIAGE POR LO CUAL SE DEMORARON MÁS DE UNA HORA EN ATENDERLA, SE REALIZA LA VERIFICACIÓN EN SERVIDE LO CUAL LA HORA DE INGRESO FUE AL AS 15:19 Y FUE ATENDIDO POR EL PERSONAL DE TRIAGE A LAS 16:10 VALORADO POR MEDICO A LAS 16:39 ANTE ESTA SITUACIÓN, SE HA PROCEDIDO A REALIZAR UNA RETROALIMENTACIÓN CON EL LÍDER DEL ÁREA, ENCARGADO SEÑOR JULIO DURÁN, Y LA JEFE MARIAN COORDINADORA DE SICO, ASIMISMO SE HA LEVADO A CABO UN PROCESO DE RETROALIMENTACIÓN CON EL PERSONAL ASISTENCIAL DE PROCESOS HOSPITALARIOS EN EL HOSPITAL PRIMITIVO IGLESIAS, NOS COMPROMETEMOS A OFRECER SERVICIOS DE SALUD DE LA MÁS ALTA CALIDAD, ALINEADOS CON NUESTRO PERFIL EPIDEMIOLÓGICO Y CENTRADOS EN UN ENFOQUE HUMANIZADO. ES UN VERDADERO PRIVILEGIO PARA NUESTRO EQUIPO CONTRIBUIR A LA MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA DE NUESTROS PACIENTES. EL ESFUERZO Y LA DEDICACIÓN DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE URGENCIAS SERÁN RECONOCIDOS, DADO QUE SU COMPROMISO CON LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS ES FUNDAMENTAL PARA EL ÉXITO DE NUESTRA MISIÓN. INVITAMOS A LA COMUNIDAD A SEGUIR UTILIZANDO NUESTROS SERVICIOS, YA QUE SU CONFIANZA ES DE SUMA IMPORTANCIA PARA NOSOTROS. ASIMISMO, SOLICITAMOS ENCARECIDAMENTE QUE SE REALICEN MANIFESTACIONES, TANTO PARA REPORTAR NO CONFORMIDADES COMO PARA FELICITAR A NUESTRO PERSONAL CUANDO CONSIDEREN QUE LA ATENCIÓN HA SIDO EXCEPCIONAL.

Fuente: Base de datos de pqrfs aportada por líder de Relación con el Ciudadano.

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villacolombia. Distrito Especial de Santiago de Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

DESCRIPCION	CLASIFICACION	ATRIBUTO	CAUSAS	EXPLICACION	RESPUESTA AL USUARIO
LA PRESENTE ES PARA ISCRIBIR LA SIGUIENTE QUEJA: EL PACIENTE TEODORO HERNAN DIAZ CON CEDULA DE CIUDADANIA 6078743, QUE SE ENCUENTRA HOSPITALIZADO EN LA CAMA 6 DEL HOSPITAL PRIMITIVO IGLESIAS DE LA RED DE SALUD CENTRO ESE, SE HA PRESENTADO PRESENCIA DE CUCARACHAS POR EL COLCHON Y POR PAREDES Y CENFAS DE MADERA. TAMBIEN EL HOSPITAL NO TIENE SUFICIENTES HABITACIONES CON CAMAS DISPONIBLES PARA LOS PACIENTES EN HOSPITALIZACION. TAMBIEN EL HOSPITAL NO TIENE SUFICIENTE ENFERMEROS Y ASEADORES PARA UNA BUENA ATENCION A LOS PACIENTES. DEBEN TENER HABITACIONES ADECUADAS CON BAÑOS CERCA Y UN OPTIMO PERSONAL PARA CONSTANTE DESINFECCION AGRADECIDO DE ANTEMANO LA ACEPTACION DE LA SOLICITUD. TAMBIEN SERIA PERTINENTE TENER UN CANAL VIRTUAL Y DIGITAL DONDE SE PUEDA DAR CITAS Y AUTORIZACIONES DE ESPECIALISTAS, TALES COMO: - PSIQUIATRIA - MEDICINA INTERNA - OTORRINO.	Reclamo	SOLICITUDES	SOLICITUD PARA FUMIGAR	SOLICITUD DE FUMIGAR POR PRESENCIA DE CUCARACHAS EN LAS CAMAS	INFORMAMOS QUE SE HAN TOMADO MEDIDAS INMEDIATAS. HEMOS ACTIVADO NUESTROS PROTOCOLOS DE CONTROL DE PLAGAS Y DESINFECCION, REALIZANDO UNA INSPECCION EXHAUSTIVA EN LAS AREAS AFECTADAS, Y SE REFORZARÁN LAS ACTIVIDADES DE SANEAMIENTO DE FORMA PERIÓDICA PARA ASEGURAR QUE ESTA SITUACIÓN NO SE REPITA. POR OTRO LADO, ENTENDEMOS Y COMPARTIMOS LA PREOCUPACIÓN MANIFIESTA SOBRE LA INSUFICIENCIA DE HABITACIONES Y CAMAS DISPONIBLES PARA LA HOSPITALIZACIÓN, ASÍ COMO LA ATENCIÓN DE PERSONAL DE ENFERMERÍA Y ASEO QUE GARANTIZA UNA ATENCIÓN ÓPTIMA. LA RED DE SALUD CENTRO ESE SE ENCUENTRA TRABAJANDO EN LA OPTIMIZACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA HOSPITALARIA Y EN LA EVALUACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA DOTACIÓN DE RECURSOS HUMANOS. SE ESTÁN REVISANDO ESTRATEGIAS QUE PERMITAN QUE AMPLIAR LA CAPACIDAD DE ATENCIÓN Y MEJORAR EL SERVICIO EN TODAS LAS AREAS, CON ESPECIAL ÉNFASIS EN LA COMODIDAD Y SEGURIDAD DE NUESTROS PACIENTES. ASIMISMO, EN RESPUESTA A LA SOLICITUD DE CONTAR CON UN CANAL VIRTUAL Y DIGITAL PARA LA GESTIÓN DE CITAS Y AUTORIZACIONES DE ESPECIALISTAS (COMO PSIQUIATRIA, MEDICINA INTERNA, ETC.), LE INFORMAMOS QUE ESTAMOS EN PROCESO DE IMPLEMENTAR NUEVAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS. ESTA INICIATIVA BUSCA FACILITAR EL ACCESO A SERVICIOS ESPECIALIZADOS, AGILIZANDO LA PROGRAMACIÓN DE CONSULTAS Y MEJORANDO LA EFICIENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS. AGRADECEREMOS SINCERAMENTE SUS OBSERVACIONES, LAS CUALES SON VALIOSAS PARA CONTINUAR MEJORANDO NUESTROS PROCESOS Y GARANTIZAR UN AMBIENTE HOSPITALARIO SEGURO Y ADECUADO. QUEDAMOS A DISPOSICIÓN PARA ATENDER CUALQUIER INQUIETUD ADICIONAL Y PARA MANTENERLE INFORMADO SOBRE LAS ACCIONES CORRECTIVAS IMPLEMENTADAS EN RESPUESTA A ESTA SITUACIÓN.
ASUNTO: SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE DINERO POR DIAGNOSTICO ERRONEO BUENAS TARDES, MI NOMBRE ES NICOL DAYABA PERDOMO CUENCA, CON CEDULA DE CIUDADANIA 110651299. ME DIRIJO A USTEDES PARA PRESENTAR UNA QUEJA FORMAL Y SOLICITAR LA DEVOLUCIÓN DE DINERO QUE GASTE INNESARIAMENTE DEBIDO A UN DIAGNOSTICO ERRONEO PROPORCIONADO POR SU ESTABLECIMIENTO. EN LA CONSULTA REALIZADA, SE ME INFORMÓ QUE ESTABA EMBARAZADA, LO CUAL ME LLEVÓ A REALIZAR UN ULTRASONIDO VAGINAL PARTICULAR CUYO COSTO FUE DE \$100.000, ADEMAS DE UNAS PRUEBAS DE EMBARAZO POR \$60.000, SIGUIENDO LAS INDICACIONES RECIBIDAS. SIN EMBARGO TRAS REALIZAR EL ULTRASONIDO SE CONFIRMÓ QUE NO ESTABA EMBARAZADA, LO QUE DEMOSTRÓ QUE LA AFIRMACIÓN INICIAL QUE ME HICIERON ERA INCORRECTA.	Reclamo	SOLICITUDES	SOLICITUD DEVOLUCION DE DINERO	DEVOLUCION DE DINERO POR DIAGNOSTICO ERRONEO	DE ANTEMANO LAMENTAMOS PROFUNDAMENTE LOS INCONVENIENTES QUE HA EXPERIMENTADO Y AGRADECEREMOS QUE SE HAYA TOMADO EL TIEMPO DE INFORMARNOS SOBRE LA SITUACIÓN. ENTENDEMOS SU FRUSTRACIÓN POR EL DIAGNÓSTICO RECIBIDO, Y QUEREMOS OFRECERLE NUESTRAS MÁS SINCERAS DISCULPAS POR LOS INCONVENIENTES OCASIONADOS. EN CUANTO A SU SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE DINERO, LE INFORMAMOS QUE NO ES POSIBLE ASUMIR DEVOLUCIONES DE DINERO FRENTE A LAS PRUEBAS ADICIONALES QUE LOS PACIENTES REALICEN POR SU PROPIA VOLUNTAD. DESDE EL CONCEPTO TÉCNICO SE HA REVISADO LAS POSIBLES SITUACIONES QUE PUEDEN LLEVAR A OBTENER UNA MARCACIÓN EN LA PRUEBA DE SANGRE: 1. LÍMITE DE DETECCIÓN DE LA PRUEBA: EL TEST DE EMBARAZO CUALITATIVO TIENE UNA SENSIBILIDAD DE 25 UI/ML PARA LA HORMONA HCG. ESTO SIGNIFICA QUE SI LOS NIVELES DE HCG EN SU CUERPO SON MÁS BAJOS QUE ESTE UMBRAL, EL RESULTADO PODRÍA NO SER CONFIABLE. 2. FALSOS POSITIVOS: EN CIERTOS CASOS, UN TEST DE EMBARAZO PUEDE ARROJAR UN FALSO POSITIVO. ESTO PUEDE OCURRIR SI HAY PRESENCIA DE HCG EN SU CUERPO POR OTRAS RAZONES, TALES COMO: -SI ESTUVO EMBARAZADA RECIENTEMENTE. -SI ESTÁ TOMANDO MEDICAMENTOS PARA LA FERTILIDAD QUE CONTIENEN HCG. -SI PADECE DE CIERTAS CONDICIONES MÉDICAS COMO QUISTES OVÁRICOS. 3. EMBARAZO QUÍMICO O CONDICIONES ESPECÍFICAS: EN ALGUNOS CASOS, UN TEST PUEDE DAR UN RESULTADO POSITIVO SI HAY UN EMBARAZO QUÍMICO (ABORTO ESPONTÁNEO PRECOZ), UN EMBARAZO ECTÓPICO O UN EMBARAZO MOLAR. AUNQUE ESTO NO SE CONSIDERA UN "FALSO POSITIVO" EN EL SENTIDO ESTRICTO, PUEDE GENERAR CONFUSIÓN DEBIDO A LA PRESENCIA DE HCG EN EL ORGANISMO. 4. REACCIÓN CRUZADA: ES POSIBLE QUE SE HAYA PRODUCIDO UNA REACCIÓN CRUZADA O UNA MARCACIÓN INCORRECTA O VIRAJE EN LA DETECCIÓN DE LA HORMONA, LO QUE PODRÍA HABER ALTERADO EL RESULTADO. EN CONSECUENCIA A LO REFERIDO, NO SE PUDO REALIZAR PRUEBA CONFIRMATORIA CON NUEVA MUESTRA SOLO SE REPROCESA EN LA PRUEBA INICIAL ARROJANDO EL MISMO RESULTADO.

Fuente: Base de datos de pqrfs aportada por Líder de Relación con el Ciudadano.

Reclamos clasificados como sistema de información y atribuible al usuario: Al analizar los reclamos clasificados bajo los atributos **Sistema de Información y Atribuible al Usuario**, se identifican situaciones que no corresponden adecuadamente con dichos criterios:

- ✓ En el caso de **Sistema de Información**, los reclamos hacen referencia a:
 - Un usuario no registrado en la base de datos.
 - Fallas de conectividad en la plataforma **Servinte**.
 - Impresiones poco legibles de documentos.
- ✓ En cuanto a **Atribuible al Usuario**, el reclamo se origina por la **molestia causada al usuario al no ser atendido**, debido a su **llegada tardía a la cita**.

Estas situaciones evidencian una **clasificación incorrecta**, ya que los contenidos de las manifestaciones se relacionan más con aspectos de **accesibilidad, oportunidad y gestión administrativa**, lo cual sugiere la necesidad de revisar y ajustar los criterios de categorización utilizados.

Reclamos clasificados como percepción y seguridad: Al revisar las manifestaciones clasificadas bajo las características de **percepción y seguridad**, se evidencia una **clasificación inadecuada**, ya que los contenidos de los reclamos hacen referencia a situaciones relacionadas con **falta de oportunidad en la atención, problemas de accesibilidad**, así como **quejas y peticiones** que no corresponden a las características asignadas.

Esta situación sugiere la necesidad de revisar y ajustar los criterios de clasificación utilizados, con el fin de garantizar una adecuada interpretación de las manifestaciones y una gestión más efectiva de las oportunidades de mejora.

En la imagen siguiente es posible identificar las situaciones descritas anteriormente:

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villacolombia. Distrito Especial de Santiago de Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

DESCRIPCION	CLASIFICACION	ATRIBUTOS	CAUSAS	EXPLICACION
1 EL DIA DE HOY ME ACERCO A LA JORNADA DE VACUNACIÓN DE FIEBRE AMARILLA Y LLEVO MAS DE HORA Y MEDIA Y SOLO HAN ATENDIDO A DOS PERSONAS, EN EL MOMENTO ME ENCUENTRO CON UNA CIRURIA DE TOBILLO, EL CUAL NO ME PERMITE ESTAR MUCHO TIEMPO SENTADA , NI DE PIE , ME ACERQUE A LA AUXILIAR PARA QUE ME DIERA PRIORIDAD , POR MI CONDICIÓN Y LA RESPUESTA ES QUEE NO TENE PRIORIDAD QUE DEBO ESPERAR Y LAS AUXILIARES ESTAN HABLANDO MAS DE LO QUE ESTAN TRABAJANDO , ME PARECE UNA FALTA DE RESPETO CON LOS USUARIOS QUE PROGRAME JORNADA DE DE VACUNACIÓN SOLO CON DOS QUE SOLO HABLAN ENTRE ELLAS.	Reclamo	PERCEPCION	PERCEPCION DEL USUARIO FRENTE A LA APLICACIÓN DE VACUNA	PERCEPCIÓN FRENTE A LA APLICACIÓN DE LA VACUNA.
527 DESDE EL DIA 1 DE ABRIL , EL DIA 7,14,23 DE ABRIL HE ASISTIDO A ESTA ENTIDAD PARA UNA VACUNA DE MENINGOCOCO PARA MI HIJO LA CUAL LA DESTINARON PARA ESTA ENTIDAD PARA LA APLICACIÓN Y CADA QUE VENGO TIENEN UNA ESCUSA PARA NO PRESTAR EL SERVICIO QUE LA ENCARGADA SOLO TRABAJA MEDIO DIA QUE YO NOA TIENDE , QUE SOLO LUNES Y MIERCOLES Y VIERNES , QUE SI CERRARON LOS DIAS COMPLETOS DE LA SEMANA SANTA , HOY NO HAY ENCARGADA, PRETAN UN PESIMO SERVICIO FAVOR LLAMAR PARA SABER QUE DIA LE COLOCAN LA VACUNA . ESPER QUE RESPONDAN DE LO CONTRARIO NTERPONGO DEMANDA POR LA SERVICIO. 315536613-3116457178.	Reclamo	PERCEPCION	PERCEPCION DEL USUARIO FRENTE A LA APLICACIÓN DE VACUNA	OPORTUNIDAD EN LA APLICACIÓN DE LA VACUNA
540 QUE ES VERGONZOSO VENIR A VACUNARCE Y LE DIGAN A UNO ESPERE POR QUE NO ME HE DESOCUPAADO DEL LABORATORIO, CREO QUE PARA CADA SERVICIO DEBE HABER UNA ENFERMERA Y ASI PRESTAR UNA BUENA ATENCIÓN.	Reclamo	PERCEPCION	PERCEPCION DEL USUARIO FRENTE A LA APLICACIÓN DE VACUNA	TIEMPOS POR PROCESO Y PERSONAL.
634				

Fuente: Base de datos de pqrsl aportada por Líder de Relación con el Ciudadano.

En la tabla siguiente, en la columna “causas” se evidencia una clasificación errónea de reclamo para algunas peticiones y quejas.

DESCRIPCION	CLASIFICACION	ATRIBUTOS	CAUSAS	EXPLICACION	OBSERVACION
CORDIAL SALUDO LA PRESENTE PARA HACERLE SABER QUE COMO USUARIO ESTOY INCONFORME CON EL SERVICIO QUE SE PRESTA EN DICHA RED. EL AGENDAMIENTO DE LA VALORACION MEDICA SI ANTES ERA UN ATROPEYO AHORA LO ES MAS CON LA MODALIDAD QUE USTED HA PUESTO EN FUNCIONAMIENTO DE SAGENDAR LAS CITAS MEDICAS POR MEDIO DE ESA MAQUINA, ES UNA FALTA DE REPECTO CON LOS USUARIOS; UD NO PIENSA EN LOS MILES DE ANCIANOS QUE NO TIENEN Y LOS QUE TIENEN NO LO SABEN MANEJAR? ENTONCES UD CONSIDERA A SUS EMPLEADOS QUE SE EMPALAGUEN CON LAS PERSONAS MAS QUE TODO LOS ANSIANOS. UD NO TIENE ENCUENTA QUE SIN LOS USUARIOS NO EXISTIRAN LOS PUESTOS DE SSALUD, HOSPITALES ETC, PORQUE SIN NOSOSTROS USTEDES NO PODRIAN LLEVAR EL PAN A LA MESA DE SUS HOGARS CUMPLIR CON LOS DEMAS GASTOS. NOS NECESITAMOS MUTUAMENTE, ENTONCES NO NOS TRATEN COMO SI FUERAMOS LIMOSNEROS. .	Reclamo	PERCEPCION	PERCEPCION DEL USUARIO FRENTE A LA ATENCION MEDICA	MUCHOS INCONVENIENT ES EN LA ATENCION AL USUARIO	RECLAMO POR ACCESIBILIDAD
CAMBIO DE PUESTO DE SALUD PARA EL CONTROL DE MI DIABETES YA QUE EN EL 12 SIEMPRE E TENIDO UNA BUENA ATENCIÓN Y ME QUEDA MAS LEJOS AGRAZCO LA COLABORACIÓN QUE SIGAN ATENDIENDONOS EN EL 12	Reclamo	PERCEPCION	PERCEPCION DEL USUARIO FRENTE A LA ATENCION MEDICA	USUARIA INCONFORME POR CAMBIO DE LUGAR DE ATENCIÓN	PETICION
POR FAVOR SERÁ QUE ME PUEDEN CAMBIAR EL MEDICAMENTO ácido VALPROICO EN CáPSULAS ORALES YA QUE NO EH PODIDO TOMARLAS PORQUE NO EH PODIDO TRAGARLAS Y ME A TOCADO DERRETIR Y ESO ME CAUSA MAREOS PARA VER SI PUEDEN HACER EL FAVOR SE LOS AGRADECERÍA.	Reclamo	PERCEPCION	PERCEPCION DEL USUARIO FRENTE A LA ATENCION MEDICA	SOLICITUD DE CAMBIO DE MEDICAMENTO	PETICION
EL DOCTOR JUAN RAMIRES VALENCIA TENIA UNA HORA DE RETRAZO EN LA CITA MEDICA VIA TELEFONICA Y ME ACERQUE AL PUESTO DE SALUD A VER QUE PASABA POR QUE NO N ME LLAMO Y EL SEÑOR , CONTESTO DE FORMA GROSERA POR QUE HIZO REMACLAMO EN E, PUESTO DE Y ADEMAS COLGO SU TELE4FONO Y NO ME ATENDIO.	Reclamo	PERCEPCION	PERCEPCION DEL USUARIO FRENTE A LA ATENCION MEDICA	PERCEPCIÓN DEL PACIENTE FRENTE A LA ATENCIÓN POR TELE CONSULTA.	QUEJA
ME QUEJO POR LA MALA ATENCIÓN DEL MEDICO GIBRAN CHAVEZ QUE ME ATENDIO EN EL PUESTO DE SALUD EN COLON FUE MUY GROSERO ME PUSE NERVIOSA ME TOMO LA SATURACIÓN Y SALIERON ALTA Y LE PREGUNTE Y LE PREGUNTE QUE PASABA Y ME CONTESTO MAL Y ME DIJO NO ES BUENO NI MALO ME DIJO , ME DIJO CANCELAR LA CITA Y NO LE VUELOVE A TOCAR CON MIGO TOCA CON LA DOCTORA, NO ME REVISO NO EXAMENES NI ME MANDO LOS CORRESPONDIENTES MEDICAMENTOS	Reclamo	PERCEPCION	PERCEPCION DEL USUARIO FRENTE A LA ATENCION MEDICA	PERCEPCIÓN DEL USUARIO FRENTE A LA ATENCIÓN MEDICA.	QUEJA
MAL ATENDIDA DOCTORA ELIZABETH GONZALEZ.....URGENCIAS.	Reclamo	PERCEPCION	PERCEPCION DEL USUARIO FRENTE A LA ATENCION MEDICA	PERCEPCIÓN EL USUARIO FRENTE A LA ATENCIÓN MEDICA.	QUEJA

Fuente: Base de datos de pqrsl aportada por Líder de Relación con el Ciudadano.

Dos de los tres criterios de **seguridad**, están erróneamente tipificados (ver imagen)

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villacolombia. Distrito Especial de Santiago de Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

DESCRIPCION	CLASIFICACION	ATRIBUTO	CAUSAS	EXPLICACION	OBSERVACION
SEÑORES RED DE SALUD CENTRO MI SUGERENCIA ES QUE NO CAMBIEN EL PROGRAMA DE HIPERTENSION PARA EL RODEO LA MAYORIA DE PERSONAA QUE VIENEN AQUI SON ADULTAS ANCIANAS Y VIENEN SOLAS PORQUE LOS VAN A TRASLADAR ES MUY LEJOS.	Reclamo	SEGURIDAD	INCONVENIENTES EN TRASLADO	EL TRASLADO DEL PROGRAMA SERIA UN INCONVENIENTE PARA EL ADULTO MAYOR	SUGERENCIA
SOY DEL BARRIO PRIMITIVO CRESPO PACIENTE DIABETICA SIN EMPLEO Y ME MANDAN AL OBRERO A CITA GENERAL NO ME PARECE POR FAVOR QUE ME ATIENDAN ACA EN EL HOSPITAL O COMO ANTES EN EL CENTRO DE SALUD PRIMITIVO. GRACIAS A SU ATENCION	Reclamo	SEGURIDAD	INCONVENIENTES EN TRASLADO	INCONVENIENTES PARA ASISITIR A LA CITA	RECLAMO POR ACCESIBILIDAD

Fuente: Base de datos de pqrslf aportada por líder de Relación con el Ciudadano.

Reclamos por accesibilidad: El siguiente es detalle de los reclamos por accesibilidad del semestre, comparado con el semestre anterior.

ACCESIBILIDAD	SEM I-2025	SEM II-2024	DIFERENCIA
Inconvenientes en asignación de cita presencial	27	21	6
Inconvenientes en asignación de cita telefónica	13	8	5
Direccionamiento incorrecto	8	5	3
Cancelación de cita sin previo aviso	5	3	2
Inconvenientes en asignación de cita web	2	3	-1
Error en la generación de turno	1	3	-2
Inconvenientes para cancelación de cita	0	3	-3
Inconvenientes levantamiento de comparendo	0	5	-5
Inconvenientes en asignación de cita WhatsApp	7	13	-6
Total	63	64	-1

Fuente: Base de datos de pqrslf aportada por líder de Relación con el Ciudadano.

Se evidenció un reclamo registrado por accesibilidad, el cual corresponde a una situación interna reportada equivocadamente por este medio.

TIPO SOLICIT	CANAL	DESCRIPCION	CLASIFICACION	ATRIBUTO	CAUSAS	EXPLICACION	OBSERVACION
ANONIMO	Web	BUENAS TARDES EL DIA DE HOY 15 DE ENERO UN COMPAÑERO DE LA RED DE SALUD LLAMADO OCTAVIO CHARRIA DEL AREA DE CALIDAD E INSTRUMENTOS FUE MUY GROSERO DE SU PARTE ME HABLO EN UN TONO MUY FUERTE IMPONIENDOME UNA FUNCION QUE NO DEBIA HACER SIN AUTORIZACION DE MI JEFE DE AREA	Reclamo	ACCESIBILIDAD	CANCELACION DE CITA SIN PREVIO AVISO	ACTITUD INADECUADA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO	QUEJA INTERNA REPORTADA POR UN CANAL EQUIVOCADO

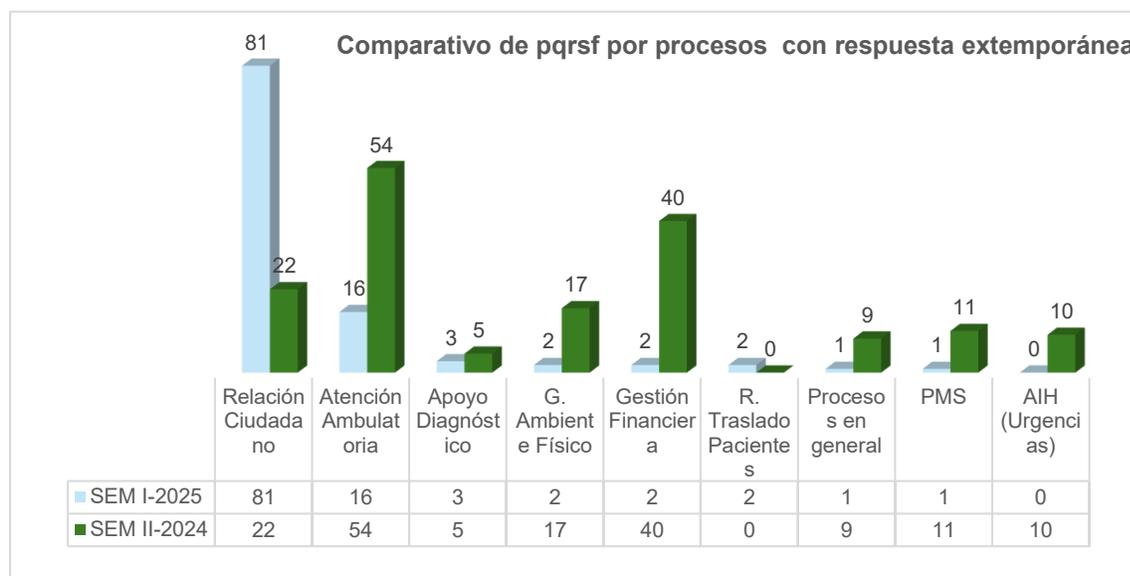
Adicional se evidenciaron 2 reclamaciones que consideramos deben ser atendidas de manera especial contactando al usuario.

IPS DEL EVENTO	DESCRIPCION	CLASIFICACION	ATRIBUTO	CAUSAS	EXPLICACION	RESPUESTA AL USUARIO
IPS Santiago Rengifo	ME PRESENTE AL PUESTO DE SALUD CERCAÑO A MI CASA Y HE ENCONTRADO MUCHAS IRREGULARIDADES YA NO MANEJAN CYD, CADIOVASCULAR LA JEFE VIENE 2 VECES POR SEMANA Y VACUNACION POCOS DIAS Y A VECES NI EN LA SEMANA TODO LO ESTAN PONRIENDO EN LOS NUCLEOS COSAS QUE EN LA ADMINISTRACION PASADA NO SUCESIDA LAS ADMINISTRACIONES PASADAS ACERCABAN LOS SERVICIOS A LOS PACIENTES Y ESTA LOS ALEJAN SE NOTA QUE NO TIENEN PRESENTE ALADULTO MAYOR Y QUE SON UNA GRAN POBLACIONPUES EN LA ESE SOMOS LA RUTA MAS ESTABLE DE LA ESE EL ADULTO MAYOR DE VEJEZ Y CARDIO VASCULARNECESITAMOS QUE TODO QUEDE MAS ASEQUIBLE POR FAVOR REPORTARLE A LA GERENCIA PORQUE TODO LO QUE HAN QUITADO DE LOS PUESTOS DE SALU DICEN QUE ES POR ORDEN DE ELA PUES CADA DIA VEMOS A LA ESE MAS DESMEJORADA NO VEMOS AVANCES PARA BIEN. OJALA GANEN LA ACREDITACION Y NO LA DEJEN PERDER PORQUE HA SIDO LO BUENO QUE LA ADMINISTRACION PASADA LA GERENCIA REALIZA RECORTE DE PERSONAL INJUSTIFICADO.	Reclamo	ACCESIBILIDAD	INCONVENIENT ES EN ASIGNACION DE CITA PRESENCIAL	DIFICULTAD EN LA ASIGNACION DE CITAS PORQUE NO HAY LOS SERVICIOS	NOS DIRIGIMOS A USTED PARA MOSTRAR NUESTRAS DISCULPAS SI EL SERVICIO DE ATENCIÓN LE HA OCASIONADO ALGÚN INCONVENIENTE O MOLESTIA EN LA IPS SANTIAGO RENGIFO, NUESTRA INTENCIÓN ES BRINDARLE UN SERVICIO DE ATENCIÓN EN SALUD DE CALIDAD, POR PARTE DE LA RED DE SALUD DEL CENTRO. REITERAMOS NUESTRAS DISCULPAS Y ESCALAREMOS SUS SUGERENCIAS A LAS ÁREAS CORRESPONDIENTES. TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD MAS CERCANA, CON EXCELENCIA Y AMOR.
Hospital Primitivo Iglesias	SIENDO LAS 3 AM LLEGUÉ EN UN TAXI HACER LA FILA Y ME ENCUENTRO CON UNA PERSONA QUE ÉL IBA DE PRIMERO Y ME CONTESTÓ QUE ÉL VENDÍA EL PUESTO Y ME CONTESTÓ MUY GROSERO CON PALABRAS GROSERAS QUE ÉL MANDABA EN EL SITIO QUE ERA DEL BARRIO Y UNA SEÑORA QUE VENDE TINTOS, TAMBIÉN VENDE PUESTO POR FAVOR ESO ES UNA PROBLEMÁTICA MUY GRAVE PARA LAS PERSONAS NO RESPETAN Y ESA PERSONA ES UN DROGADICTO ME SACO DOS CUCHILLOS PARA DARME ALLÍ, LOS GUARDAS LLAMARON EL CUADRANTE, EL POLICÍA SACÓ LA SEÑORA QUE PAGÓ POR EL PUESTO Y ESA SEÑORA QUE VENDE TINTOS ESA SEÑORA ES COMO LESVIANA TAMBIEN VENDE PUESTOS SE HACE EN LA ENTRADA. POR FAVOR LES PIDO DE CORAZON SOLUCIONAR ESE PROBLEMA GRACIAS ESO ES DE TODOS LOS DÍAS QUE VENDEN EL PUESTO.	Reclamo	ACCESIBILIDAD	INCONVENIENT ES EN ASIGNACION DE CITA PRESENCIAL	INCONVENIENT ES PARA ASIGNAR CITA	DE ANTE MANO DESDE LA ESE CENTRO SE OFRECE UNA DISCULPA CON EL USUARIO POR LAS FILAS QUE SE GENERAN EN LAS AFUERAS DE LA IPS, ESTE HECHO SE HA ESTADO PRESENTANDO DEBIDO A LA GRAN DEMANDA DE USUARIOS, QUE SE ESTA GENERANDO EN EL HOSPITAL PRIMITIVO IGLESIAS DONDE SE EVIDENCIA UNA CONGESTIÓN EN EL SERVICIO DEBIDO A QUE POR FACTURACION ELECTRONICA EL USUARIO QUE VIENE A TOMARSE EXAMENES DEBE FACTURAR EL MISMO DIA QUE SE LOS TOMA, POR LO CUAL LA ESE CENTRO SE ENCUENTRA EN PLANES DE MEJORA PARA BRINDAR UNA ATENCIÓN OPORTUNA Y DE CALIDAD, TRABAJANDO CON LOS OPERARIOS POR MEDIO DE CAPACITACIONES Y ESTRATEGIAS. ES POR ESTO QUE DESDE LA SEMANA PASADA SE VIENE TRABAJANDO UNA ESTRATEGIA PARA EVITAR CONGESTION EN LA PARTE DE AFUERA Y CONSISTE EN SEPARAR LAS FILAS POR LABORATORIO Y OTROS SERVICIOS, DANDO PRIORIDAD A LOS QUE VIENEN POR LABORATORIO.

Fuente: Base de datos de pqrsl aportada por líder de Relación con el Ciudadano.

GESTIÓN DE PQRS CON RESPUESTA OPORTUNA

De los 941 manifestaciones recibidos, 833 fueron resueltos dentro del tiempo establecido. La diferencia es decir 108 manifestaciones fueron resueltas de manera extemporánea. El proceso que presentó el mayor número de manifestaciones con respuesta extemporánea fue Relación con el ciudadano (81 manifestaciones, lo cual representa el 75% del total de las manifestaciones atendidas de manera extemporánea).



Fuente: Base de datos de pqrsl aportada por líder de Relación con el ciudadano.

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18/B Villacolombia. Distrito Especial de Santiago de Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

Comportamiento mensual de las respuestas (oportunas y extemporáneas) dadas a cada manifestación:

RESPUESTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
A tiempo	97	117	112	161	217	129	833
Extemporánea	4	4	8	7	78	7	108
Total	101	121	120	168	295	136	941
% Oportunidad de respuesta	96%	97%	93%	96%	74%	95%	89%

Fuente: Base de datos de pqrslf aportada por líder de Relación con el ciudadano.

Tiempos por Tipo de Manifestación

Se ha identificado que no se está cumpliendo con el plazo de tres días hábiles para la entrega de copias de historias clínicas, según lo establecido en el procedimiento AUS-P-05: Recepción y trámite de manifestaciones (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones). Asimismo, se observó una configuración incorrecta en los tiempos de respuesta para este tipo de solicitudes, ya que deberían atenderse en un plazo de tres días hábiles, y no en 10 o 15 días como aparece en la columna “Tiempos por tipo de manifestación”.

FECHA DE CREACION	FECHA TS ENVIO A LIDER D	FECHA RESPUESTA DE LIDE	FECHA CERRADO	TIEMPOS POR TIPO DE	DIAS DESPUES DE	ESTADO AL FINAL DE CIERRE	CLASIFICACION	CAUSAS
2025-01-30	2025-01-31	2025-02-05	2025-02-05	15	4	ATIEMPO	Peticion	SOLICITUD HISTORIA CLINICA
2025-02-11	2025-02-12	2025-02-26	2025-02-26	10	11	VENCIDO	Peticion	SOLICITUD HISTORIA CLINICA
2025-02-26	2025-03-03	2025-03-18	2025-03-18	15	14	ATIEMPO	Peticion	SOLICITUD HISTORIA CLINICA
2025-03-10	2025-03-14	2025-03-18	2025-03-18	10	6	ATIEMPO	Peticion	SOLICITUD HISTORIA CLINICA
2025-03-14	2025-03-17	2025-03-17	2025-03-23	10	5	ATIEMPO	Reclamo	SOLICITUD HISTORIA CLINICA
2025-03-18	2025-03-25	2025-04-01	2025-04-01	10	9	ATIEMPO	Peticion	SOLICITUD HISTORIA CLINICA
2025-03-27	2025-03-31	2025-04-09	2025-04-09	10	9	ATIEMPO	Peticion	CORRECCION DE HISTORIA CLINICA
2025-03-31	2025-03-31	2025-04-08	2025-04-08	10	6	ATIEMPO	Peticion	CORRECCION DE HISTORIA CLINICA
2025-04-30	2025-04-30	2025-05-07	2025-05-08	10	5	ATIEMPO	Peticion	SOLICITUD HISTORIA CLINICA
2025-05-17	2025-05-22	2025-05-23	2025-05-26	10	6	ATIEMPO	Peticion	SOLICITUD HISTORIA CLINICA
2025-05-23	2025-05-26	2025-05-28	2025-05-29	15	4	ATIEMPO	Peticion	SOLICITUD HISTORIA CLINICA
2025-05-27	2025-05-29	2025-06-06	2025-06-09	15	8	ATIEMPO	Reclamo	SOLICITUD HISTORIA CLINICA

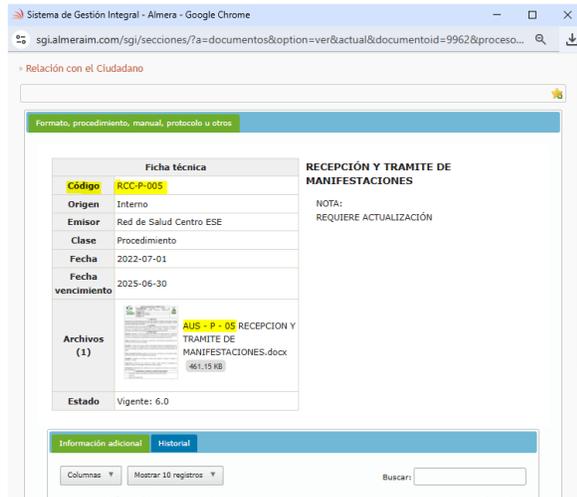
Fuente: Base de datos de pqrslf aportada por líder de Relación con el Ciudadano.

Actualización del Procedimiento

Aunque en el sistema de gestión **Almera** se realizó una modificación en el **código del procedimiento**, cambiando de **AUS-P-05** a **RCC-P-005: Recepción y trámite de manifestaciones**, el **contenido del documento permanece sin cambios**, por lo tanto, el procedimiento continúa **desactualizado**, lo que puede afectar el cumplimiento normativo y la eficiencia en la gestión de las manifestaciones.

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villacolombia. Distrito Especial de Santiago de Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co



Formato, procedimiento, manual, protocolo u otros

Ficha técnica		RECEPCIÓN Y TRAMITE DE MANIFESTACIONES
Código	RCC-P-005	NOTA: REQUIERE ACTUALIZACIÓN
Origen	Interno	
Emisor	Red de Salud Centro ESE	
Clase	Procedimiento	
Fecha	2022-07-01	
Fecha vencimiento	2025-06-30	
Archivos (1)	AUS - P - 05 RECEPCIÓN Y TRAMITE DE MANIFESTACIONES.docx (461.15 KB)	
Estado	Vigente: 6.0	

Información adicional | Historial

Columnas | Mostrar: 10 registros | Buscar:

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E		ACREDITACION EN SALUD
Procedimiento:	Recepción y tramite de manifestaciones (Quejas, Reclamos, Sugerencias, felicitaciones).	053
Código:	AUS - P- 05	
Fecha:	Julio de 2022	
Versión:	06	

Fuente: Sistema de Gestión Almera.

III. HALLAZGOS

- **Incumplimiento del Decreto 1011 de 2006: Persiste el incumplimiento de lo dispuesto** en el Título II del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS), específicamente el artículo 3, que establece cinco características esenciales para evaluar y mejorar la calidad de la atención en salud. En la actualidad, las características de **pertinencia** y **continuidad** no están siendo utilizadas en el análisis de las manifestaciones.
- **Inconsistencias en el registro de edad:** Se identificaron inconsistencias en el campo de edad de aproximadamente **19 usuarios**, cuyos registros indican edades entre **100 y 200 años**, lo cual no corresponde a rangos reales.
- **Clasificación incorrecta de características:** Se evidenció desacierto en la clasificación de algunas características asignadas a las manifestaciones de los usuarios, lo que puede afectar la interpretación y análisis de la información.
- **Incumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQR:** El indicador de gestión muestra que el **11%** de las PQR fueron respondidas fuera del tiempo establecido, incumpliendo lo dispuesto en el numeral 3.3.1 de la **Circular Externa 008 del 14 de septiembre de 2018**, que establece: *que " toda PQR debe ser respondida de fondo dentro de los términos correspondientes según la clase de petición, por el medio que el usuario indique, sin perjuicio que pueda obtener información sobre el estado de la misma por cualquiera de los canales de comunicación de la entidad (telefónico, web, personalizado y los demás que disponga la entidad) y por el medio indicado por el usuario. Además, se considera que no hay respuesta cuando esta se emite fuera de los plazos establecidos o no se brinda una solución de fondo.*
- **Procedimiento desactualizado:** El procedimiento de recepción y trámite de manifestaciones continúa sin ser actualizado, lo que puede limitar la eficacia del proceso y el cumplimiento normativo.

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villacolombia. Distrito Especial de Santiago de Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

IV. RIESGOS QUE PUEDEN MATERIALIZARSE

- ✓ Posibilidad de afectación reputacional por incumplimiento normativo debido a falta de oportunidad en el trámite de peticiones presentadas por los usuarios (Quejas, Reclamos, Sugerencias, felicitaciones e información), debido a debilidades en la cultura de gestión de manifestaciones.
- ✓ Afectación de la imagen institucional por insatisfacción en los usuarios debido a barreras de acceso por fallas tecnológicas en los canales de atención y gestión de citas debido a deficiencias en el mantenimiento de la infraestructura tecnológica, insuficiente monitoreo y respuesta no oportuna a dichas fallas.

V. RECOMENDACIONES

1. Fortalecimiento de la Clasificación de Manifestaciones

- Revisar y ajustar los criterios de clasificación de las PQRS, especialmente en los casos de reclamos mal categorizados como “No pertenece”, “Sistema de información”, “Seguridad” y “Percepción”.
- Implementar capacitaciones periódicas al personal encargado del registro y análisis de PQRS para garantizar una correcta interpretación de las características de calidad.

2. Actualización de Procedimientos

- Actualizar el contenido del procedimiento RCC-P-005 en el sistema de gestión Almera, asegurando que refleje los tiempos normativos establecidos, especialmente para la entrega de historias clínicas (3 días hábiles).
- Publicar y socializar el procedimiento actualizado con todas las áreas involucradas.

3. Mejoramiento en la Oportunidad de Respuesta

- Implementar alertas internas para el seguimiento de tiempos de respuesta, priorizando las manifestaciones con riesgo de vencimiento.
- Establecer responsables por área para garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos en la Circular Externa 008 de 2018.

4. Incorporación de Características de Calidad Omitidas

- Incluir las características de **pertinencia** y **continuidad** en el análisis de las manifestaciones, conforme al Decreto 1011 de 2006.
- Ajustar los formularios y sistemas de captura de PQRS para permitir esta clasificación.

5. Gestión de Datos y Validación de Información

- Implementar validaciones automáticas en los formularios de PQRS para evitar errores en campos como edad (ej. rangos irreales entre 100 y 200 años).
- Realizar auditorías mensuales de calidad de datos para corregir inconsistencias.

6. Mejoramiento de Canales de Atención

- Fortalecer el canal digital (página web) mediante campañas de difusión y mejora de la experiencia de usuario.
- Evaluar la funcionalidad del canal presencial, considerando su baja participación (1%) y rediseñar estrategias de atención directa.

7. Seguimiento a Reclamos por Asignación de Citas

- Realizar un análisis detallado de la gestión de citas médicas, especialmente en el Hospital Primitivo Iglesias.
- Implementar un sistema de priorización y seguimiento para citas con especialistas.

8. Atención Personalizada a Casos Críticos

- Establecer un protocolo para el contacto directo con usuarios que presenten manifestaciones sensibles o reiterativas.
- Designar un equipo de respuesta rápida para casos que puedan generar afectación reputacional.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

1. **Incremento en el volumen de manifestaciones:** Durante el primer semestre de 2025 se recibieron 941 manifestaciones, lo que representa un aumento del 9.42% respecto al semestre anterior. Este incremento refleja una mayor participación ciudadana en los procesos de retroalimentación institucional.
2. **Aumento significativo en los reclamos:** Se evidenció un incremento del 40% en los reclamos, siendo la principal causa la falta de oportunidad en la asignación de citas médicas, especialmente en el Hospital Primitivo Iglesias, donde se registró un aumento de 141 reclamos en esta categoría.
3. **Disminución en otras manifestaciones:** Las quejas, peticiones, sugerencias y felicitaciones presentaron una reducción respecto al semestre anterior.
4. **Persistencia de incumplimientos normativos:** Se continúa sin aplicar las características de calidad definidas en el Decreto 1011 de 2006, específicamente **pertinencia** y **continuidad**, lo que limita el análisis integral de las manifestaciones.

5. **Deficiencias en la clasificación de PQRS:** Se detectaron errores en la categorización de manifestaciones, especialmente en los atributos “No pertenece”, “Sistema de información”, “Seguridad” y “Percepción”, lo que afecta la calidad del análisis y la gestión de las oportunidades de mejora.
6. **Oportunidad de respuesta mejorada, pero aún insuficiente**
Aunque el 89% de las manifestaciones fueron respondidas dentro del tiempo establecido, el 11% fueron gestionadas de manera extemporánea, incumpliendo lo dispuesto en la Circular Externa 008 de 2018.
7. **Desactualización de procedimientos internos:** El procedimiento RCC-P-005 no ha sido actualizado en contenido, lo que genera inconsistencias en los tiempos de respuesta y afecta el cumplimiento normativo.
8. **Canales de comunicación digital en crecimiento:** Se observa un aumento en el uso de la página web como medio de manifestación, lo que representa una oportunidad para fortalecer la atención virtual. En contraste, el canal presencial disminuyó significativamente.
9. **Riesgos institucionales identificados:** Se advierte riesgo reputacional por incumplimiento normativo y afectación en la imagen institucional debido a barreras de acceso, fallas tecnológicas y debilidades en la gestión de citas.

PLAN DE MEJORAMIENTO

La oficina de control interno agradece la atención prestada, así como la oportunidad en la entrega de la información requerida para la realización de este informe y la disposición de atender las inquietudes que resultaron durante la ejecución.

Esperamos contar con su disposición para la revisión y análisis de este informe; que sean consideradas las conclusiones y recomendaciones; adicionalmente presenten el correspondiente plan de mejoramiento con el fin de corregir las situaciones mencionadas y prevenir desviaciones, dentro de los siguientes 5 días hábiles a la recepción del informe.

Cordialmente,



GLORIA HELENA RIASCOS R.
Asesora de Control Interno

Elaborado por: Gloria ximena giraldo r. Profesional Apoyo Control Interno
Gloria Helena Riascos R. Asesora de control interno.