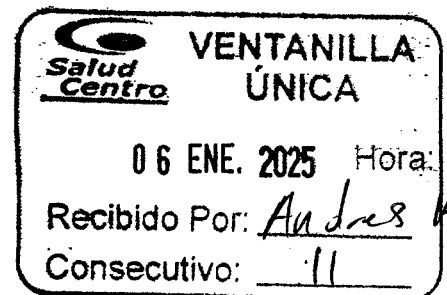


**Informe de Seguimiento al Trámite de las Peticiones,
Quejas, Reclamos y Sugerencias
Julio a noviembre de 2025**



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

**Oficina De Control Interno
Red De Salud Del Centro E.S.E
101.7.1.4.27**

Diciembre de 2025

Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):	Relación con el Ciudadano
Líder de Proceso / Programa:	Beatriz Elena Alarcón
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 julio al 30 de noviembre 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.

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.

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 Y FELICITACIONES.

Durante el periodo de evaluación (julio a noviembre), se gestionó un total de 607 manifestaciones radicadas en las diferentes IPS. Este volumen de solicitudes incluye la totalidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas por la entidad. En comparación con el primer semestre, se observa una disminución considerable del 35% en el número de manifestaciones, detalladas en el siguiente cuadro:

IPS	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	JUL-NOV 2025	ENE-JUN 2025	VARIACION	VARIACION %
IPS Luis H. Garcés	8	24	29	40	39	140	3	137	4566.67%
IPS Obrero	10	16	18	14	9	67	44	23	52.27%
IPS Colon	19	13	33	23	15	103	88	15	17.05%
IPS Diego Lalinde	17	1	12	9	7	46	31	15	48.39%
IPS Panamericano	5	1	3	2	2	13	10	3	30.00%
Sico Pool	0	0	1	0	0	1	3	-2	-66.67%
IPS Breaña	5	5	14	8	1	33	36	-3	-8.33%
IPS Primitivo Crespo	4	2	3	2	2	13	16	-3	-18.75%
IPS Santiago Rengifo	2	1	1		2	6	11	-5	-45.45%
IPS Divino Niño	4	1	0	2	0	7	13	-6	-46.15%
IPS Doce de octubre	4	5	1	0	1	11	19	-8	-42.11%
IPS Agua Blanca	0	0	0	1	0	1	10	-9	-90.00%
IPS Alfonso Young	2	3	10	2	0	17	27	-10	-37.04%
IPS Belalcázar	1	1	3	0	0	5	20	-15	-75.00%
Primavera	0	0	1	3	1	5	22	-17	-77.27%
IPS Rodeo	11	7	18	6	11	53	72	-19	-26.39%
Hospital Primitivo Iglesias	7	13	24	36	6	86	507	-421	-83.04%
Sin identificar (Anónimo)	0	0	0	0	0	0	9	-9	-100.00%
TOTAL	99	93	171	148	96	607	941	-334	-35.49%

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

Al analizar la distribución por sedes, se observa que en 12 de las 17 IPS adscritas a la Red de Salud del Centro hubo una **disminución** en la radicación de PQRSF. En contraste, las cinco instituciones restantes registraron un incremento.

El **aumento más significativo** ocurrió en la **IPS Luis H. Garcés**, con 137 casos adicionales; este comportamiento se atribuye directamente al traslado de los servicios que anteriormente se prestaban en el Hospital Primitivo Iglesias. Otros puntos de atención que mostraron alzas, aunque de menor magnitud, fueron la IPS Obrero (23), Cristóbal Colón y Diego Lalinde (15 cada una) y Panamericano (3).

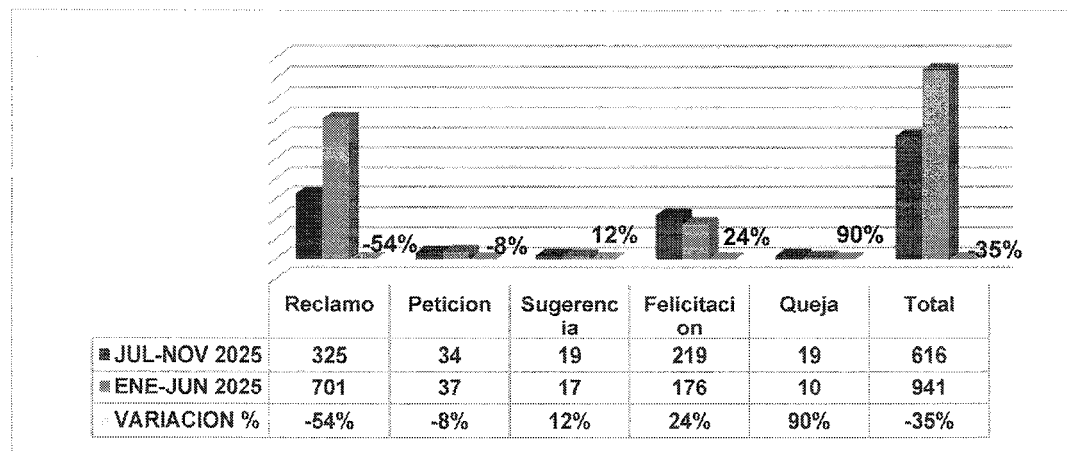
CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS

En cuanto a la tipología de las solicitudes, el total de manifestaciones recibidas en el periodo objeto de informe se clasifica de la siguiente manera:

Tipo de Manifestación	Jul-Nov 2025	Ene-Jun 2025	Variación	Variación %
Reclamo	325	701	-376	-54%
Petición	34	37	-3	-8%
Sugerencia	19	17	2	12%
Felicitación	219	176	43	24%
Queja	19	10	9	90%
Total	616	941	-325	-35%

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

Los datos anteriores se pueden graficar de la siguiente manera:



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

Al comparar el periodo de julio-noviembre con el primer semestre de 2025, se destaca una reducción global del 35% en el volumen de PQRSF, pasando de 941 a 616 manifestaciones. Esta tendencia a la baja estuvo impulsada principalmente por los Reclamos, que registró una disminución significativa de 376 casos, equivalente a una disminución del 54%. Asimismo, las Peticiones presentaron un ligero descenso del 8%.

En contraste, se observa un comportamiento positivo en el fortalecimiento de la cultura de reconocimiento, dado que las Felicitaciones aumentaron un 24% (43 casos adicionales). No obstante, es importante prestar atención al incremento en las Quejas, las cuales subieron un 90%, y a las Sugerencias, que crecieron un 12%. Aunque estas últimas representan volúmenes menores en términos absolutos, señalan áreas de oportunidad para la mejora continua en la prestación de los servicios."

CANALES O MEDIOS DE MANIFESTACIÓN DE LAS PQRS.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de noviembre de 2025, se recibieron un total de 616 manifestaciones, lo que representa una disminución de 325 casos respecto al primer semestre. La distribución por canales se presenta a continuación:

MEDIO	JUL – NOV 2025	ENE - JUN 2025	VARIACIÓN
Buzón de sugerencias	473	638	-165
Página Web	139	289	-150
Presencial	4	14	-10
TOTAL	616	941	-325

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

El canal de radicación predominante continúa siendo el buzón de sugerencias, el cual concentra el 76.8% de la participación total. En segundo lugar se ubica la página web con un 22.6%, mientras que el canal presencial registra una utilización marginal del 0.6%.

Esta distribución ratifica la preferencia de los usuarios por el buzón físico, probablemente debido a su accesibilidad en los puntos de servicio. No obstante, al comparar estas cifras con el primer semestre de la vigencia, se evidencia una reducción generalizada en el uso de todos los canales, comportamiento que es coherente con la disminución global de las manifestaciones reportada anteriormente.

COMPARATIVO DE QUEJAS Y RECLAMOS POR IPS

IPS	JULIO-NOVIEMBRE 2025		ENERO-JUNIO 2025		VARIACION ABSOLUTA	
	QUEJA	RECLAMO	QUEJA	RECLAMO	QUEJA	RECLAMO
Hospital Primitivo Iglesias	2	27	6	395	-4	-368
Primavera	1	3	1	21	0	-18
IPS Belalcázar	0	0	0	17	0	-17
IPS Alfonso Young	0	5	1	20	-1	-15
IPS Doce de octubre	0	3	0	18	0	-15
IPS Rodeo	4	38	2	45	2	-7
IPS Santiago Rengifo	1	4	0	9	1	-5
IPS Agua Blanca	0	0	0	5	0	-5
IPS Divino Niño	0	6	0	10	0	-4
IPS Primitivo Crespo	0	9	0	13	0	-4
Sin identificar (Anónimo)	1	6	0	9	1	-3

IPS	JULIO-NOVIEMBRE 2025		ENERO-JUNIO 2025		VARIACION ABSOLUTA	
	QUEJA	RECLAMO	QUEJA	RECLAMO	QUEJA	RECLAMO
Sico Pool	0	1	0	3	0	-2
IPS Panamericano	0	9	0	9	0	0
IPS Bretaña	0	25	0	24	0	1
IPS Diego Lalinde	1	35	0	17	1	18
IPS Obrero	5	41	0	23	5	18
IPS Colon	3	83	0	63	3	20
IPS Luis H Garcés	1	30	0	0	1	30
TOTAL	19	325	10	701	9	-376

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

Al analizar el comportamiento de las inconformidades por sede, se identifican dos tendencias opuestas marcadas por la reestructuración física de algunas Ips de la E.S.E Centro.

- ✓ Incremento en las Quejas: Las quejas registraron un aumento del 90%, pasando de 10 a 19 casos. Este incremento se concentra principalmente en las sedes receptoras: IPS Luis H. Garcés, Cristóbal Colón, Obrero y Diego Lalinde. Este fenómeno está asociado directamente a la percepción de los usuarios frente a los cambios en la dinámica de atención y el traslado de servicios derivado de las remodelaciones en otras Ips.
- ✓ Descenso en los Reclamos: Contrario a las quejas, los reclamos presentaron una reducción significativa a nivel general. El descenso más drástico se observó en el Hospital Primitivo Iglesias (con 368 casos menos), así como en las IPS Belalcázar y Aguablanca, comportamiento esperado debido al cese temporal de servicios en estas infraestructuras por reestructuración.
- ✓ Asimismo, es pertinente destacar la mejora en los indicadores de sedes como Primavera (reducción de 18 reclamos), Alfonso Young y Doce de Octubre (15 reclamos cada una), lo que sugiere una optimización en su capacidad de respuesta. No obstante, las sedes que asumieron la carga operativa de los traslados (Garcés, Colón, Obrero y Lalinde) reflejaron un aumento proporcional en sus reclamos, evidenciando el impacto logístico de la contingencia.

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD

En el mes de noviembre se inició la actualización del aplicativo de registro de PQRSF. El objetivo primordial de esta mejora es armonizar la clasificación de las manifestaciones con los lineamientos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud (SOGCS). Específicamente, se busca dar cumplimiento al Artículo 3 del Título II del Decreto 1011 de 2006, que establece que la calidad de la atención debe evaluarse bajo los atributos de Accesibilidad, Oportunidad, Seguridad, Pertinencia y Continuidad. Dado que esta transición es reciente, el presente reporte refleja un modelo mixto; se mantienen categorías anteriores (Humanización, Infraestructura, Percepción, entre otras), pero ya se integran de manera progresiva los nuevos criterios de calidad.

Las manifestaciones clasificadas bajo los cuatro criterios utilizados, se encuentra distribuidas de la siguiente manera:

CARACTERISTICA	FELICITACION	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total	%
Oportunidad				215	5	220	35.7%
Felicitación	183					183	29.7%
Solicitudes		26		26	8	60	9.7%
Accesibilidad		6		52	1	59	9.6%
Satisfacción del usuario	36	1	4			41	6.7%
Humanización			15	3		18	2.9%
Percepción				8	3	11	1.8%
Continuidad				8		8	1.3%
No pertenece		1		5		6	1.0%
Infra estructura				3	2	5	0.8%
Seguridad				3		3	0.5%
Sistema de información				2		2	0.3%
Total	219	34	19	325	19	616	100%
Participación	36%	6%	3%	53%	3%	100%	

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

Del total de manifestaciones recibidas, el 47% es decir 290 se agrupan dentro de las cuatro características del SOGCS; siendo la característica de oportunidad la que concentra el mayor número de manifestaciones.

Reclamos por características de calidad

Durante el periodo de julio a noviembre de 2025, se registró una reducción estructural en la insatisfacción del usuario, con una disminución global del 54% en el volumen de reclamos en comparación con el primer semestre del año (descenso de 700 a 325 casos).

CARACTERISTICA	JUL-NOV 2025	ENE-JUN 2025	VARIACION	%
Oportunidad	215	544	-329	-60%
Accesibilidad	52	63	-11	-17%
Seguridad	3	3	0	0%
Continuidad	8	0	8	-
Otros criterios	47	90	-43	-48%
Total	325	700	-375	-54%

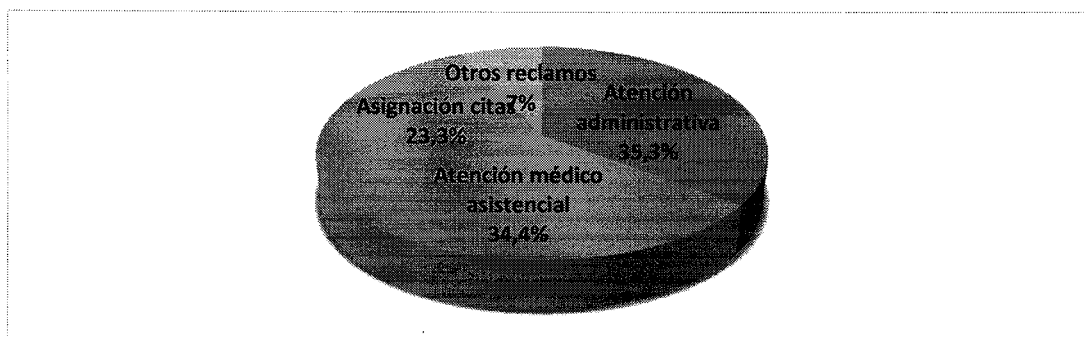
Fuente: Base de datos de pqrsf aportada por líder de Relación con el Ciudadano

El componente de **Oportunidad** fue el principal motor de esta mejora, logrando una reducción del **60%** (329 casos menos), lo que sugiere una mayor eficiencia en los tiempos de prestación del servicio. Asimismo, se destaca la aparición de la característica de **Continuidad** con 8 registros, lo cual obedece a la actualización del sistema de clasificación alineado al SOGCS implementado a partir del mes de noviembre. Esta transición permitió depurar la categoría 'Otros

criterios', reduciéndola en un **48%** y garantizando una mayor trazabilidad técnica de las manifestaciones."

Reclamos por oportunidad: El análisis detallado de los 215 reclamos por oportunidad revela una concentración crítica en procesos de apoyo y procesos misionales. Atención administrativa (35.3%) y atención médico-asistencial (34.4%). En conjunto representan el 69.7% de las demoras percibidas por el usuario.

Este hallazgo es fundamental, ya que indica que la insatisfacción no es exclusiva de un área, sino que se distribuye de manera casi equitativa entre los procesos de apoyo (trámites, autorizaciones) y la prestación directa del servicio de salud. Por tanto, las acciones de mejora deben estar orientadas a la optimización de flujos de trabajo integrales que reduzcan los tiempos de espera en ambos puntos de contacto. La siguiente es una expresión gráfica de los



Detalle de reclamos por oportunidad:

OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN ADMINISTRATIVA	
Atención facturación	64
Atención vigilancia privada	2
Atención del profesional	9
Reprogramación de citas	1
TOTAL	76

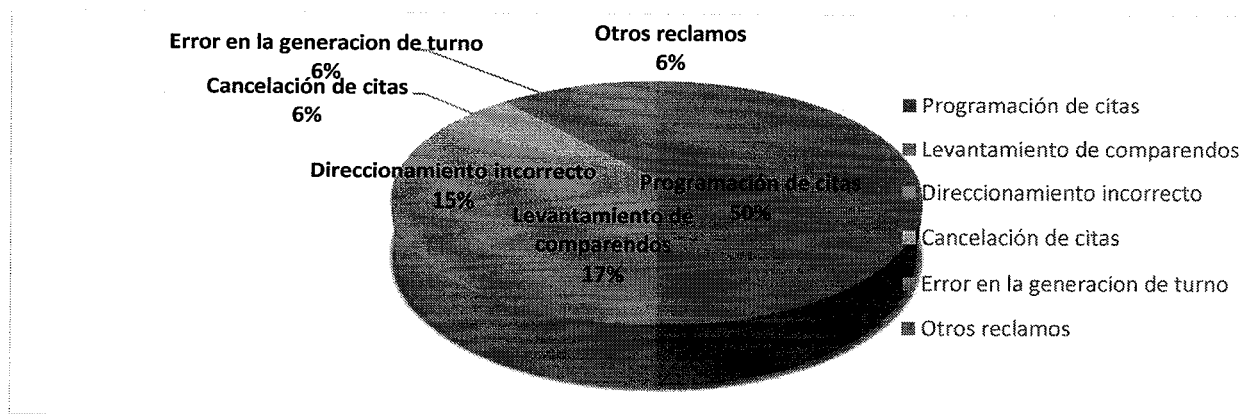
OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICO ASISTENCIAL	
Atención del odontólogo	15
Toma muestras laboratorio	14
Atención médico ambulatorio	14
Atención con especialista	11
Atención del enfermero(a)	11
Atención del funcionario asistencial	6
Atención de triage	2
Solicitud ampliación del personal	1
TOTAL	74

Al desagregar los motivos de inconformidad por oportunidad, se identifica que el punto crítico es la atención en facturación, la cual concentra 64 de los 76 casos (84%). Este dato señala una necesidad imperativa de revisar los flujos de actividades de transformación o el número de cajas de facturación habilitadas. Por su parte, en el proceso de Atención Médico-Asistencial, los reclamos presentan una distribución más dispersa, liderada por la atención en odontología (20%), seguida de Laboratorio Clínico (toma de muestras) y atención medica ambulatoria (19%). Finalmente, la asignación de citas se mantiene como un factor externo de peso con 50 registros (23.3% del total de oportunidad), mientras que el 7% restante corresponde a retrasos puntuales en la entrega de resultados y cumplimiento de horarios de agenda, consolidando así el mapa de causas que impactan la oportunidad percibida por el usuario."

OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS	
Medicina especializada	22
Medicina general	18
Odontología	4
Rehabilitación	2
TOTAL	46

OTROS RECLAMOS POR OPORTUNIDAD	
Retraso en horario de atención	11
Entrega resultados laboratorio	3
Entrega lectura imágenes diag.	1
TOTAL	15

Reclamos por accesibilidad: El análisis de la Accesibilidad revela una mejora relativa con la disminución de 11 manifestaciones (17%) frente al periodo anterior. Sin embargo, la Programación de Citas persiste como la principal barrera de acceso, representando el 50% de la carga de reclamos en esta categoría (26 casos). La distribución de las causas se detalla en el siguiente gráfico.



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

Al evaluar el origen de estas barreras, se identifica que el canal Presencial es el que genera mayor fricción (42% de los casos de programación), lo que sugiere una saturación en los puntos de atención. De otra parte, factores administrativos como el levantamiento de comparendos (17%) y el direccionamiento incorrecto (15%) actúan como barreras secundarias. Estos hallazgos indican que la estrategia de accesibilidad debe priorizar tanto el fortalecimiento de la orientación al usuario dentro de las sedes como la optimización de la agenda a través de los diversos canales disponibles.

PROGRAMACION DE CITAS	
Presencial	11
Telefónica	7
Página web	4
WhatsApp	3
Chatbot	1
TOTAL	26

Reclamos por seguridad: Durante el periodo evaluado, los reclamos asociados a la seguridad se mantuvieron estables con solo 3 manifestaciones registradas. Este bajo volumen refleja una consistencia en los protocolos de seguridad respecto al primer semestre, posicionándose como la categoría con menor incidencia de reclamos en el informe.

Reclamos por continuidad: Con la actualización del aplicativo de gestión en noviembre de 2025, se incorporó la característica de continuidad, registrando 8 casos en su primer mes de implementación. El análisis de estos registros revela que el 87.5% (7 casos) está vinculado a la gestión de citas con médicos especialistas, lo que subraya la importancia de garantizar la transición fluida del usuario entre los diferentes niveles de atención. El caso restante obedeció a procesos de corrección en la historia clínica, un aspecto vital para la integridad de la información del paciente.

Reclamos clasificados en otros criterios: Revela una importante oportunidad de educación al usuario, dado que el 55% de los casos (26 registros) corresponden en realidad a Solicitudes. Este comportamiento evidencia que el canal de reclamos está siendo utilizado de manera transaccional para la gestión de citas y trámites administrativos, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la comunicación sobre los canales específicos para cada tipo de manifestación.

De otra parte, los aspectos cualitativos relacionados con la Percepción del Usuario y la Actitud del Personal Médico agrupan un 23% de los casos, subrayando la importancia de mantener programas de formación en habilidades blandas y humanización. Finalmente, los factores de soporte como Infraestructura y Sistemas de Información presentan una incidencia mínima (10% conjunto), indicando que los problemas técnicos y locativos no representan barreras críticas para la prestación del servicio en este periodo."

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

OTROS CRITERIOS	JUL-NOV 2025	%
Solicitudes	26	55%
Percepción del usuario	8	17%
Atribuible al usuario	5	11%
Actitud inadecuada personal médico asistencial	3	6%
Infraestructura	3	6%
Sistema de información	2	4%
TOTAL	47	100%

GESTIÓN DE PQRS CON RESPUESTA OPORTUNA

La siguiente tabla detalla el comportamiento mensual de las respuestas oportunas y extemporáneas, permitiendo identificar variaciones en el volumen y en el nivel de cumplimiento a lo largo del periodo:

RESPUESTA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL
A tiempo	97	84	165	140	92	578
Vencido	2	10	10	11	5	38
Total	99	94	175	151	97	616
% Oportunidad de respuesta	98%	89%	94%	93%	95%	94%

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

Durante el periodo evaluado, la gestión de PQRSF presentó un desempeño sobresaliente en términos de eficiencia administrativa. Con un total de 578 respuestas emitidas a tiempo, la organización alcanzó un índice de oportunidad de respuesta global del 94%. Este resultado representa un avance significativo de 5 puntos porcentuales en comparación con el semestre anterior (89%), lo cual valida la efectividad de las acciones de mejora implementadas en el trámite. A pesar de los picos de demanda registrados en septiembre y octubre, el sistema mantuvo márgenes de respuesta oportuna por encima del 90%, consolidando la capacidad de respuesta institucional frente a la ciudadanía.

RECOMENDACIONES

- Intervención en Facturación: Identificar si la demora se debe a falta de personal, fallas en el sistema o flujos de trabajo lentos, dado que es el mayor generador de reclamos administrativos (84% de su categoría).
- Agenda de Especialidades: Fortalecer la gestión de la Continuidad y la oportunidad en citas con especialistas, ya que este rubro impacta directamente en la percepción de calidad médica.

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

- Diseñar una campaña informativa para enseñar a los usuarios a diferenciar entre una "Solicitud" y un "Reclamo", incentivando el uso de canales directos de asignación de citas para descongestionar el buzón de PQRSF.
- Promoción de Canales Digitales: Dado que los reclamos por canales virtuales (WhatsApp/Chatbot) son mínimos, se recomienda potenciar su uso para migrar a los usuarios del canal presencial, el cual actualmente es la principal barrera de accesibilidad.
- Implementar otras estrategias de comunicación y acompañamiento a los usuarios durante los periodos de transición operativa.
- Mantener el Estándar de Respuesta: Continuar con el monitoreo mensual para asegurar que el índice de respuesta oportuna no baje del 90%, especialmente en meses de alta demanda como septiembre y octubre.
- Realizar un análisis de la causa raíz de las 38 manifestaciones extemporáneas para determinar si obedecen a fallas puntuales en el proceso de radicación o a cuellos de botella en la respuesta de áreas específicas.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

El análisis comparativo de la gestión de PQRSF entre el primer semestre y el periodo de julio a noviembre de la vigencia actual revela una tendencia general positiva, marcada por una disminución considerable del volumen total de manifestaciones y un índice de oportunidad de respuesta del 94%. Si bien la disminución de los reclamos en las sedes en remodelación es un indicador favorable, el aumento en quejas y la concentración de inconformidades en la característica de oportunidad (35.7%) y accesibilidad (9.6%) señalan que se requiere de atención prioritaria e intervención inmediata. La correlación entre el aumento de manifestaciones en IPS receptoras de servicios (como la IPS Luis H. Garcés) y los procesos de reestructuración subraya la necesidad de reforzar la comunicación y el soporte al usuario durante los cambios operativos.

En resumen:

- ✓ **Impacto Positivo en la Gestión de Calidad:** Se destaca una reducción estructural del **54%** en el volumen total de reclamos en comparación con el primer semestre, lo que valida la efectividad de las acciones implementadas.
- ✓ **Eficiencia Administrativa:** El índice de oportunidad de respuesta del **94%** (frente al 89% anterior) demuestra una alta capacidad de resolución del equipo de PQRSF, manteniendo un estándar sobresaliente a pesar de los picos de demanda.
- ✓ **Identificación de "Cuellos de Botella":** La **Oportunidad** sigue siendo el desafío principal (35.7% del total). Específicamente, el subproceso de **Facturación** y la **Asignación de Citas** concentran la mayor fricción, representando los puntos donde el usuario percibe mayores barreras.
- ✓ **Uso Inadecuado de Canales:** El hecho de que el **55%** de los "otros reclamos" sean en realidad **solicitudes** administrativas indica una confusión del usuario sobre las rutas de atención, lo que genera una carga operativa innecesaria en el sistema de quejas.

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

- ✓ **Fortaleza en el Factor Humano:** El bajo índice de reclamos por actitud médica (solo 3 casos) y el alto volumen de felicitaciones (36% de participación total) consolidan la atención asistencial como una fortaleza institucional.

Es importante destacar que el presente informe constituye un avance en la evaluación de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, con fecha de corte al 30 de noviembre de 2025, dando cumplimiento a lo dispuesto en la Circular Externa No. 100-004-2025 expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública "Lineamientos generales para el proceso de nombramiento del empleo de jefe de control interno o cargo similar y orientaciones para la entrega del cargo de los servidores salientes por terminación del periodo 2022-2025". Por tanto hace falta realizar la evaluación de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas en el mes de diciembre de 2025, así como elaborar el plan de mejoramiento que permita subsanar las situaciones mencionadas en el cuerpo del informe.

Sin particulares para más,



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.