

		CODIGO -----
	INFORME	VERSIÓN:02

INFORME SEGUNDO SEMESTRE PQRS 2025

La Oficina de Control Interno de la ESE Quilisalud, en cumplimiento de sus roles y responsabilidades presenta informe de seguimiento al procedimiento de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios atendidos en la entidad durante el Segundo Semestre del año 2025, de conformidad con lo establecido en:

La 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"

La ley 1474 de 2011 y sus decretos reglamentarios "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."

La ley 1437 de 2011 Por el cual se expide el código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo.

La ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la ley de transparencia, el derecho a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.

Los datos aquí reportados, se obtuvieron de la recolección de información en la apertura de buzones, buzón interactivo página web, correos electrónicos y trámites de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones recepcionados por SIAU, y solicitudes de información recibidas en otras áreas como ventanilla única, Talento Humano y Área Jurídica.

Objetivo:

Realizar el respectivo seguimiento al procedimiento de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones PQRS, en la ESE Quilisalud, interpuestas por los usuarios desde el primero (1) de julio hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2025. Además de generar recomendaciones a la alta dirección que permitan el mejoramiento continuo en la atención al usuario interno y externo, el cumplimiento de la ley de transparencia y el derecho de acceso a la información pública y la Constitución Nacional en sus artículos 74 y 209.

	INFORME	CODIGO ----- VERSIÓN:02

Alcance:

El informe de seguimiento de PQRS realiza la verificación del cumplimiento de los términos legales impartidos en la Ley 1474 de 2011 al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, al igual que los derechos de petición del periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025.

Mecanismos para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS):

Para el análisis de cumplimiento referente a la recepción y gestión de PQRSF de la institución, la vía de recepción de estas se realiza a través de los cales de ventanilla única, oficina de atención al usuario y buzones de sugerencia ubicados en los 5 NAPS de atención de la institución y códigos QR de PQRSF en cada uno de los núcleos de atención y puestos de salud.

Con referente a los buzones de sugerencia se realiza apertura semanal los viernes a través de recorrido en cada una de las unidades de atención. Esta apertura se realiza en presencia de auxiliar de SIAU, coordinador del núcleo de atención y representante de liga de usuarios.

Posterior a la apertura de buzones se procede a hacer la recolección y verificación de la información, así mismo se consolida, se tabula y se analiza la información recolectada que se describe en el ítem de resultados.

Con respecto a ventanilla única se recepción las PQRSF a través del correo institucional y de forma presencial en la sede de atención, aplicando el mismo procedimiento de gestión y respuesta al usuario.

SEGUIMIENTO AL PROCESOS SIAU – APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS DE CADA UNO DE LOS CINCO NAPS DE LA ESE QUILISALUD.

Seguimiento Proceso SIAU – PQRSF: Una vez tabulados los formatos de PQRSF depositados en los buzones de los cinco NAP; se realiza la tabulación por NAP y posteriormente se consolida en una sola matriz; el resultado es el siguiente:

SEGUIMIENTO AL PROCESO SIAU – APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS DE CADA UNO DE LOS 5 NAP DE LA EMPRESA QUILISALUD E.S.E.

Seguimiento Proceso SIAU – PQRSF: Una vez tabulados los formatos de PQRSF depositados en los buzones de los cinco NAP; se realiza la tabulación por NAP y posteriormente se consolida en una sola matriz; el resultado es el siguiente:

 QUILISALUD ¡Somos Todos!			CODIGO -----
	INFORME		VERSIÓN:02

TIPO DE SOLICITUD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Petición	29	22	32	29	22	22	156
Queja	11	8	4	5	5	4	37
Reclamo	0	0	0	0	0	0	0
Sugerencia	1	1	0	1	1	0	4
Felicitaciones	7	1	6	0	1	1	16
Total general	48	32	42	35	29	27	213

SERVICIO/PROCESO	CITAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	UGERENC	TOTAL
Administrativo	1	94				95
Consulta externa		36				36
Call center		14	3			17
Equipo de gestión	7		1			8
facturación			5			5
Gestión de agenda						0
Ginecología		1	1			2
Jefe enfermería (centro)						0
Facturación Laboratorio			1			1
Laboratorio			6			6
Medicina general	1		3			4
Nap Centro			1			1
Nap Morales Duque	2		9		1	12
Psicología			1			1
Odontología	1		5		1	7
Vacunación			1			1
Siau	1	9				10
Técnico crónicos			1			1
RCV			1			1
Nap Mondomo					1	1
Equipo gestantes	2		1			3
Anónima					1	1
Total general	15	154	40	0	4	213
% general	7%	72%	19%	0%	2%	100%

Servimos con calidad humana

Calle 2c # 6-62 barrio Belen

 QUILISALUD (Somos Todos!)	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO QUILISALUD E.S.	CODIGO - - - -
	INFORME	VERSIÓN:02

Durante el segundo semestre del año 2025 se recibió un total de **213 PQRSF** siendo las peticiones las solicitudes con mayor demanda representado un 72% con 156 solicitudes relacionadas con la solicitud de información, historias clínicas, vacunación, solicitud de citas médicas, entre otros servicios, seguido de las quejas con un 19% con 37 solicitudes de asignación de citas las cuales fueron resueltas al realizar la apertura el buzón de sugerencias llamando a los usuarios para su debida asignación de citas, luego de las felicitaciones con un 7% con 16 solicitudes relacionadas con el buen trato hacia los usuarios (atención humanizada) y finalmente las sugerencias con 2% con 2 sugerencias como implementar el uso de turneros para que los usuarios estén informados del estado de su cita y no indisponer al equipo de gestión debido a sus ocupaciones. Se puede evidenciar que gracias a las medidas correctivas o planes de mejora hacia los colaboradores por parte de los lideres de procesos involucrados resultan efectivos, ya que, permiten el fortalecimiento de estos para así brindar servicios de calidad a nuestros usuarios y brindar la debida gestión a la solicitud de manera inmediata.

Teniendo en cuenta las PQRS por servicio las peticiones se centran en los servicios administrativo, consulta externa, call center y SIAU; las quejas en los servicios de NAP Morales Duque, Laboratorio y Odontología. Las felicitaciones que buscan incentivar el personal se encuentran en el equipo de Gestión.

CONSOLIDADO DE PQRS POR MOTIVOS

En el siguiente cuadro se observa los principales motivos de las PQRSF para el segundo semestre de 2025. Para este análisis se enfatiza en las peticiones siendo el mayor porcentaje de PQRSF involucrando el motivo de accesibilidad relacionado con la solicitud de información, historias clínicas, jornadas de salud y vacunación.

Es de gran relevancia resaltar que estamos teniendo una oportunidad de respuesta promedio de 1,65 aproximadamente 2 días hábiles, dando cumplimiento muy satisfactorio de acuerdo con la normatividad vigente, esto se logra debido a que se continúa realizando apertura de buzones dos veces a la semana.

 QUILISALUD ¡Somos Todos!	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO QUILISALUD E.S.		CODIGO -----
	INFORME		VERSIÓN:02

CRITERIOS	FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	Total, general
ACCESIBILIDAD			7	1	8
CONTINUIDAD	1		1		2
HUMANIZACIÓN	11	3	10	1	20
OPORTUNIDAD EN ATENCIÓN	2	1	5	2	5
OPORTUNIDAD EN ASIGNACIÓN DE CITAS		19			19
PERTINENCIA			7		2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN		135			135
OPORTUNIDAD EN ENTREGA DE MEDICAMENTOS			1		
SEGURIDAD			2		2
Total general	14	158	33	4	193

Para este segundo semestre las quejas fueron de 33 teniendo como principal causa el trato no adecuado de los colaboradores hacia los usuarios y la accesibilidad debido a la información no adecuada que se le brinda al usuario, para ello se realizan dos procesos, el inicial es contactar al usuario luego de leída la queja por el proceso SIAU y el líder del proceso involucrado para corroborar la información suministrada en el formato de PQRSF, la gran mayoría de las quejas son gestionadas y tramitadas en el instante dentro el núcleo de atención, y luego se envía oficio o correspondencia externa por medio de WhatsApp y/o correo electrónico de la solución a la queja como evidencia formal del trámite de la misma, y en el otro proceso, se interactúa con talento humano para realizar intervención con los colaboradores involucrados en temas de humanización (trato adecuado) y se realiza plan de mejora.

En cuanto a las peticiones, son recibidas desde ventanilla única y correo electrónico, las 158 solicitudes hacen referencia a la solicitud de información como historias clínicas, solicitud de citas médicas y odontológicas, jornadas de salud, entre otros servicios.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO QUILISALUD E.S.

CODIGO

VERSION:02

INFORME

NAP	FELICITACION	PETICION	QUEJA	SUGERENCIA	Total, general	%
ADMINISTRATIVO	4	153	0	0	157	74%
ADMINISTRATIVO	3	129				
ODONTOLOGIA		2				
CALL CENTER		13				
SIAU		8				
EXTRAMURAL	1	1				
ANTONIO NARIÑO	1		2	1	4	2%
Laboratorio			1			
ANONIMA				1		
MEDICO			1			
SIAU	1					
CANALON	5	0	7	0	12	6%
Equipo de gestión	2		1			
Laboratorio			1			
PSICOLOGIA			1			
Equipo de gestión-Médico	1					
Facturación laboratorio			1			
Odontología	2		2			
Técnicos crónicos			1			
CENTRO	3	0	6		9	4%
CALL CENTER			1			
NAP CENTRO			1			
Equipo de gestión	1					
Equipo de gestión-Médico	1					
Facturación			3			
Médico	1					
Odontología	0		1			
MONDOMO	0	0	6	2	8	4%
Facturación			1			
Laboratorio			5			
ODONTOLOGIA				1		
Nap Mondomo				1		
MORALES DUQUE	4	1	15	1	21	10%
CALL CENTER			1			
Gestantes	2		1			
Ginecología		1	1			
Nap Morales Duque	2		9	1		
MEDICO			2			
Vacunación			1			
					211	100%

Servimos con calidad humana

Calle 2c # 6-62 barrio Belen

 QUILISALUD ¡Somos Todos!	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO QUILISALUD E.S. INFORME	CODIGO VERSIÓN:02
---	--	--

En el consolidado se puede apreciar que el NAP con el más alto número de peticiones es el Administrativo con 153 peticiones y 4 felicitaciones, compuesto por administrativo, odontología, call center, SIAU y extramural, el 10% de las quejas se evidencian en Morales Duque, siendo el NAP con una alta proporción de quejas (62%), fallas en trato y oportunidad, seguido del NAP Canalón con 7 quejas, Centro, y Mondomo. ambos con un 6% y como se mencionó anteriormente la mayoría de las quejas hacen referencia a trato inadecuado y accesibilidad.

3. ACCIONES DE MEJORAMIENTO

Con respecto a los resultados en el reporte de PQRSF, se describen las siguientes acciones que se están y se vienen ejecutando, las cuales han sido reportadas por SIAU:

1. Se realizan reuniones con lideres asistenciales, coordinadora asistencial para tomar medidas correctivas, lo que nos permite minimizar las brechas para dar soluciones eficientes a los usuarios y seguir realizando actividades que le permitan a los equipos de trabajo operar de manera colaborativa y la verificación diaria de las agendas para garantizar la oportunidad y la accesibilidad a los usuarios.
2. En la medida se trata de dar solución de manera inmediata en el servicio ante cualquier petición o solicitud del usuario como parte de las acciones de mejora.
3. Se realizan charlas educativas en las salas de espera sobre temas de interés en salud como derechos y deberes de los usuarios, participación social en salud, participación ciudadana en donde se le recuerda la relevancia que tienen los usuarios en la toma de decisiones en la institución, la importancia de la encuesta de satisfacción ya que sus aportes contribuyen a la mejora de la prestación de los servicios, videos educativos en redes sociales, para el próximo trimestre se tiene la creación e instalación de código QR para encuesta de satisfacción y de instauración de PQRSF en cada uno de los núcleos de atención, puestos de salud que se encuentran en las zonas rurales y en las unidades móviles con el propósito de obtener más insumos para la mejora continua de los procesos.
4. Se requiere reforzar la capacidad operativa y la formación en atención humanizada tanto en el personal asistencial como el personal administrativo, así como optimizar la gestión de peticiones para reducir tiempos de respuesta y mejorar la experiencia del usuario.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO QUILISALUD E.S.	CODIGO -----
	INFORME	VERSIÓN:02

RECOMENDACIONES DE CONTROL INTERNO

1. Con el fin de dar cumplimiento a la normatividad, en especial de los Sistemas de calidad, Control Interno, MIPG y el direccionamiento estratégico, es importante socializar el código de integridad y toda la plataforma estratégica para lograr el mejoramiento continuo tanto en el talento humano, como en la prestación del servicio.
2. Transformación digital y gestión: Es importante implementar un sistema de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones consolidado, con tecnología avanzada, interoperable, alarmas y elementos clave para facilitar la radicación y seguimiento, garantizando la seguridad de los datos y lograr una excelente satisfacción del usuario.
3. Respuesta Oportuna y de Calidad: Asegurar que las respuestas sean claras, precisas, con fundamentos legales y dentro de los plazos (máximo 72 horas para riesgo simple y 48 horas para priorizados), y demás términos legales y revisadas por el personal jurídico, a fin de evitar riesgos que afecten la entidad.
4. Enfoque en el Usuario: Capacitar al personal en comunicación asertiva y empatía, además de facilitar el acceso a los mecanismos de participación.
5. Análisis de Datos para la Mejora: Utilizar la información de las PQRS para identificar las causas raíz (ej. demoras, trato) y aplicar el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) para mejorar la calidad del servicio.

“La única manera de hacer algo genial es amar lo que haces.”

Atentamente,



CRISTINA CUELLAR CLAROS
Jefe de Control Interno