

Bello, 31 de enero de 2024

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

**ASUNTO:** Informe de seguimiento PQRSD – semestre 2 y total vigencia de 2023.

## 1. PRESENTACIÓN

En desarrollo del Plan Anual de Auditorías de la vigencia 2023 para promover el mejoramiento continuo de los procesos de la E.S.E. Bellosalud, en concordancia con el rol de **evaluación y seguimiento** y de **enfoque hacia la prevención**, la Oficina Asesora de Control Interno de la E.S.E. Bellosalud, realiza **seguimiento a la gestión del sistema de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)** correspondiente al segundo semestre y consolidado de la vigencia 2023.

## 2. OBJETIVO

Realizar el seguimiento a la gestión del sistema de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD, en la E.S.E. Bello Salud, con corte al 31 de diciembre de 2023.

## 3. CRITERIOS

La Oficina Asesora de Control Interno en su proceso de seguimiento verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos en:

- Constitución Política de Colombia en su artículo 23.
- Ley 1952 de 2019 “Código Único Disciplinario”
- Ley 1474 de 2011, artículo 76; recepción, trámite y resolución de quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.
- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.
- Decreto 1083 de 2015, artículo 2.2.21.4.9 literal b)
- Circular externa 008 de 2018 de la Superintendencia de Salud.
- Demás normas, políticas o reglamentación relacionada.

#### 4. RESPONSABLES

- Jhon William Ruiz Molina, Líder Atención al Usuario ESE Bello Salud.
- Gustavo Adolfo Cadavid Valencia, Asesor Oficina de Control Interno.

#### 5. METODOLOGÍA

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

#### 6. RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE PQRSD – Semestre II de 2023 y consolidado total de la vigencia.

La Gestión de PQRSD durante la vigencia 2023, en la cual se recibieron un total de 326 PQRSD, las cuales fueron respondidas oportunamente en las diferentes sedes de la entidad, presenten los siguientes resultados:

##### 6.1 Oportunidad de respuesta

SEDE	RECIBIDAS	RESPONDIDAS	%
Fontidueño	16	16	100%
Maruchenga	39	39	100%
Mirador	37	37	100%
Paris	43	43	100%
Playa Rica	27	27	100%
Rosalpi	133	133	100%
Zamora	17	17	100%
San Félix	14	14	100%
<b>Total</b>	<b>326</b>	<b>326</b>	<b>100%</b>

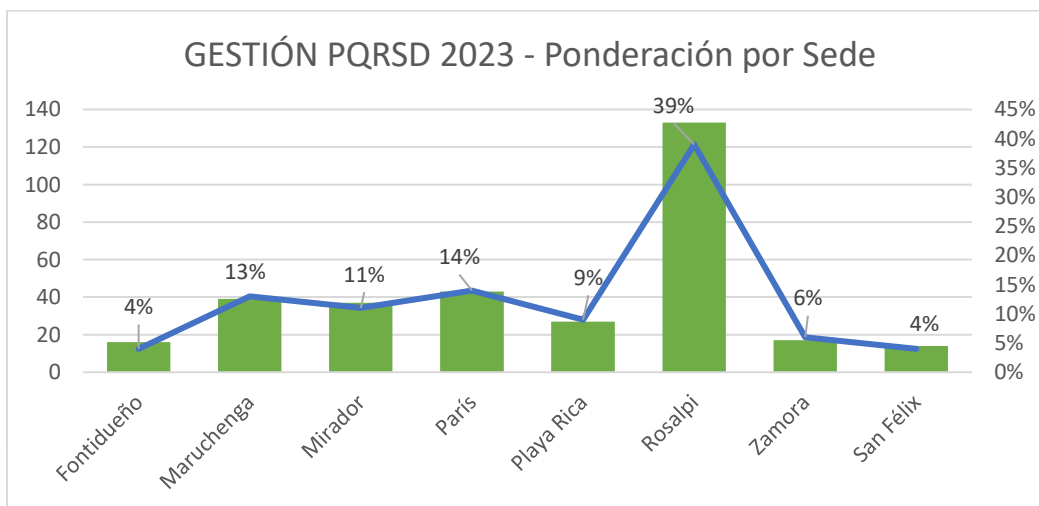
De la anterior tabla se deduce que la entidad respondió oportunamente el 100% de las PQRSD recibidas, en cumplimiento de la normatividad y procedimientos internos, garantizando la atención de las PQRSD de la ciudadanía.

**NOTA:** Se evidencia en los siguientes radicados, que, en la matriz de registros para las PQRSD, hay algunos registros duplicados, los cuales se relacionan a continuación:

SEDE	CÓDIGO/RADICADO	FELICITACIÓN	QUEJA	NOTA
Maruchenga	<b>MA23-045</b>	X		Se encuentra duplicado 2 veces, en el número consecutivo 9,10 y 11 de la tabla
Paris	<b>PA23-0480</b>	X		Se encuentra duplicado 1 vez, en el número consecutivo 44 y 45 de la tabla
Rosalpi	<b>20231849</b>	X		Se encuentra duplicado 1 vez, en el número consecutivo 306 y 307 de la tabla
Rosalpi	<b>20231788</b>		X	Se encuentra duplicado 1 vez, en el número consecutivo 295 y 296 de la tabla
Rosalpi	<b>R23-0523</b>		X	Se encuentra duplicado 1 vez, en el número consecutivo 70 y 78 de la tabla
Zamora	<b>Z23-0365</b>	X		Se encuentra duplicado 1 vez, en el número consecutivo 35 y 36 de la tabla
San Félix	<b>SF23-1459</b>	X	X	Se encuentra reportado como queja y felicitación en las casillas con número 241 y 251 de la tabla

Estos radicado no son tenidos en cuenta al momento del análisis cuantitativo por cada una de las PQRSD, debido a que estos son duplicados.

## 6.2 Ponderación de PQR por sede



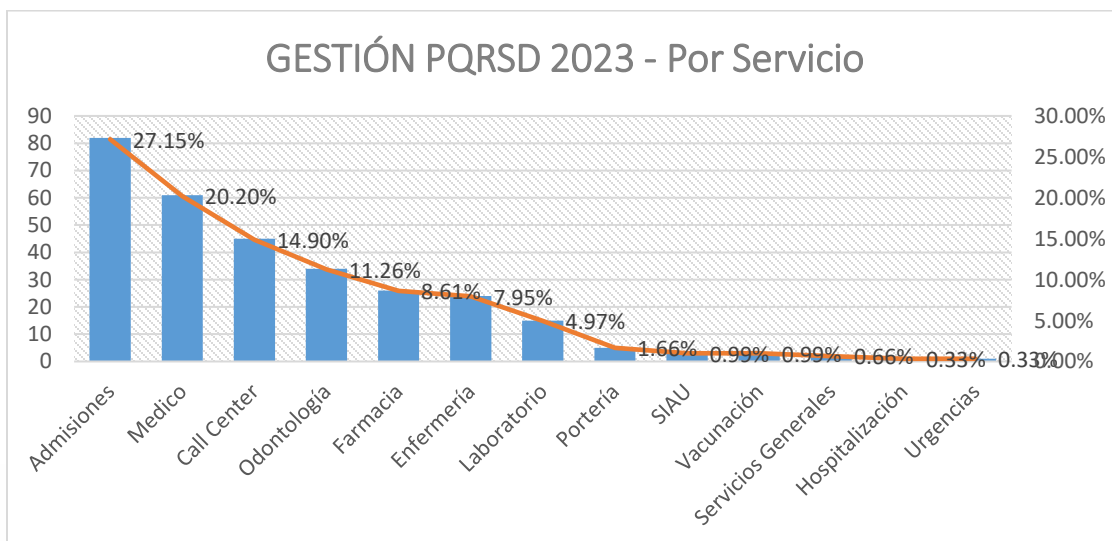
Del anterior gráfico se concluye que las sedes Rosalpi, París y Maruchenga reciben el mayor número de PQRSD derivado de la mayor oferta de servicios y mayor grupo poblacional que se atienden en estas sedes.

### 6.3 Gestión de PQRSD servicio

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

SERVICIO	CANTIDAD	PONDERACIÓN
Admisiones	82	27,15%
Medico	61	20,20%
Call Center	45	14,90%
Odontología	34	11,26%
Farmacia	26	8,61%
Enfermería	24	7,95%
Laboratorio	15	4,97%
Portería	5	1,66%
SIAU	3	0,99%
Vacunación	3	0,99%
Servicios Generales	2	0,66%
Hospitalización	1	0,33%
Urgencias	1	0,33%
<b>Total</b>	<b>302</b>	<b>100%</b>

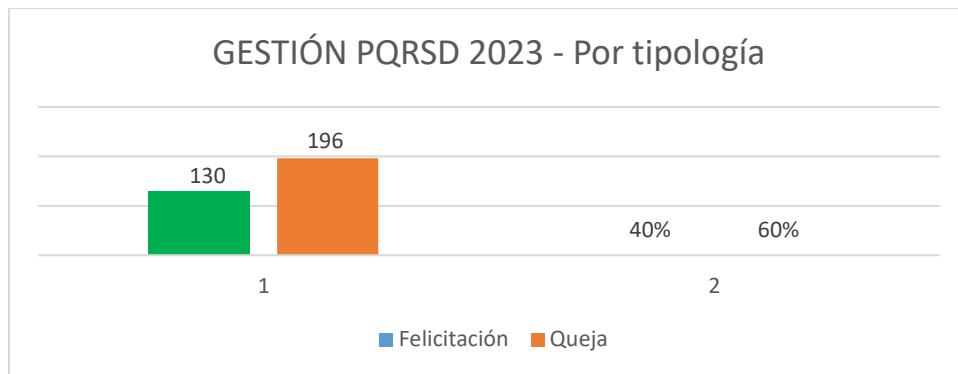
**NOTA:** No se tienen en cuenta los registros determinados por sede, debido a que no se establece el servicio que fue prestado, si no alguna de las sedes de la E.S.E



Del anterior gráfico se concluye que los servicios de Admisiones (82), Médico (61) y Call Center (45) generan el mayor número de PQRSD por parte de los usuarios, por ello, se debe analizar las causas y tomar acciones de mejora de estos servicios que permita mejorar la prestación y reducir el número de PQRSD.

#### 6.4 Clasificación de las PQR por tipo

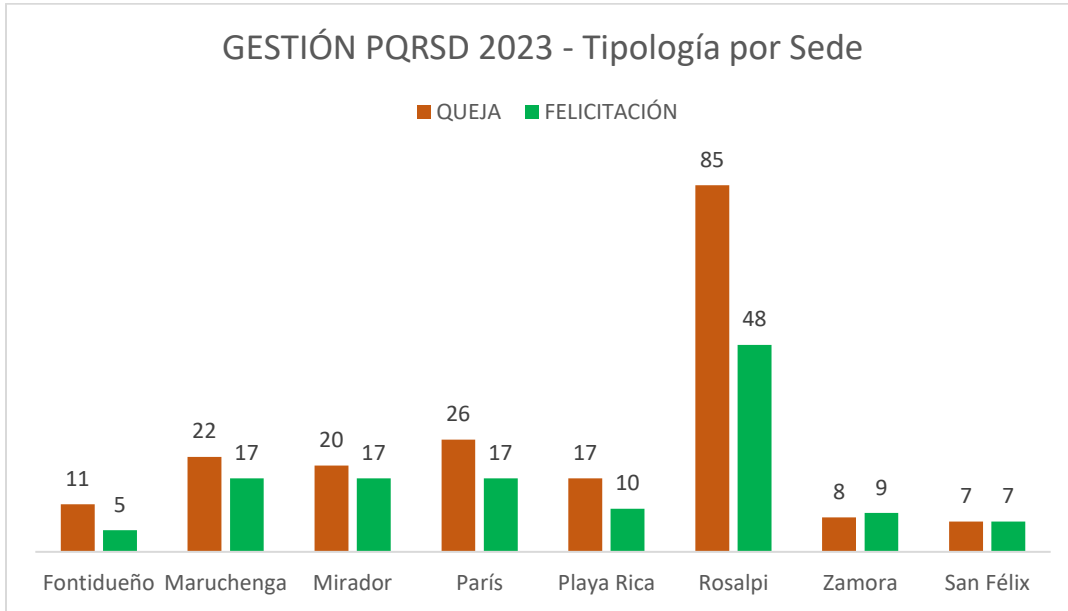
TIPO	RECIBIDAS	%
Felicitación	130	40%
Queja	196	60%
<b>Total</b>	<b>326</b>	<b>100%</b>



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

#### 6.5 Clasificación de las Quejas por sedes

SEDE	QUEJA	FELICITACIÓN	TOTAL
Fontidueño	11	5	16
Maruchenga	22	17	39
Mirador	20	17	37
Paris	26	17	43
Playa Rica	17	10	27
Rosalpi	85	48	133
Zamora	8	9	17
San Felix	7	7	14
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>130</b>	<b>326</b>

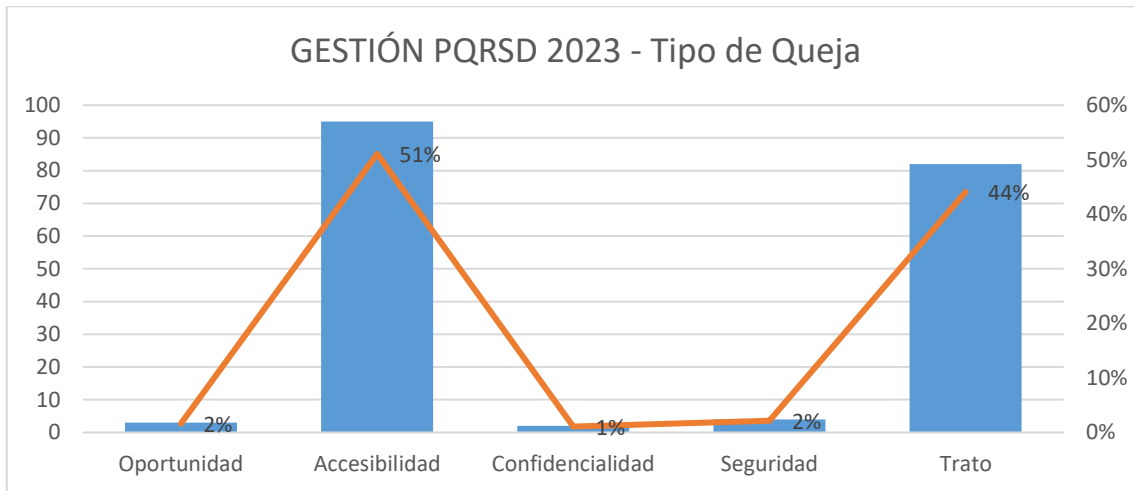


Del anterior gráfico se concluye que la sede Rosalpi, Paris y Maruchenga reciben el mayor número de Quejas derivadas de la mayor oferta de servicios y mayor grupo poblacional que se atienden en estas sedes.

### 6.6 Gestión de quejas

Durante toda la vigencia 2023, la E.S.E. Bellosalud, recibió un total de 326 quejas, el siguiente análisis se realiza teniendo en cuenta que solo se determinó el tipo de queja hasta el 31 de octubre de 2023, por ello el valor total de las PQRSD se ve afectado al momento de realizar el análisis; debido a que los meses de noviembre y diciembre no se encuentran determinados en el tipo en la relación de las PQRSD; por consiguiente se relacionan a continuación, de acuerdo con el tipo y el nivel en la atención, así:

TIPO	RECIBIDAS	%
Oportunidad	3	2%
Accesibilidad	95	51%
Confidencialidad	2	1%
Seguridad	4	2%
Trato	82	44%

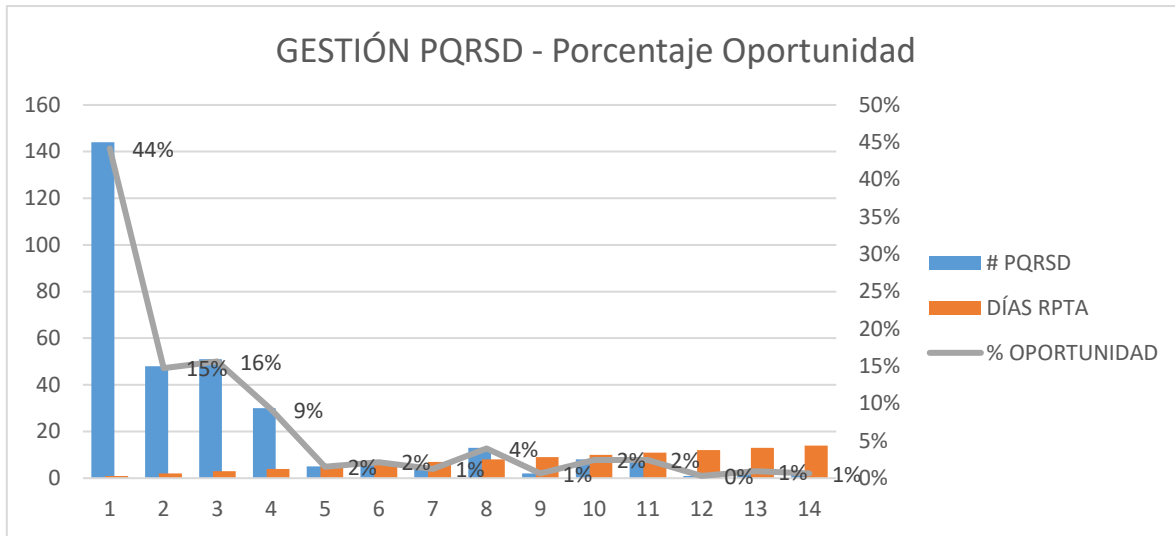


Del anterior gráfico se concluye que la mayor proporción de las quejas que recibe la entidad corresponde a los criterios de accesibilidad y oportunidad de la prestación de servicios, ante lo cual se deben tomar acciones de mejora de estos servicios que permita mejorar la prestación y reducir el número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

### 6.7 Gestión de las PQR por días de respuesta

A continuación, se evidencia la relación de respuestas por número de días de las PQRSD que ingresaron a la entidad para la vigencia 2023:

# PQRSD	DÍAS RESPUESTA	% OPORTUNIDAD
144	1	44%
48	2	15%
51	3	16%
30	4	9%
5	5	2%
7	6	2%
4	7	1%
13	8	4%
2	9	1%
8	10	2%
8	11	2%
1	12	0%
3	13	1%
2	14	1%



De los anteriores gráficos se concluye que la mayor proporción de las quejas (84%) se responden durante los primeros cuatro (4) días a partir de su recepción, lo cual garantiza a los usuarios oportunidad en la atención y trámite de las quejas presentadas a la entidad; y el 16% restante dentro de los términos establecidos por la normatividad.

## 7. CONCLUSIÓN

La oportunidad de atención y respuesta de las PQRSD por parte de la E.S.E. Bellosalud para la vigencia 2023 es del 100% de conformidad con los términos establecidos en la normativa vigente; es importante destacar que el tiempo de respuesta el gran porcentaje (86%) se da entre el día 1 y 4; por lo que se tiene un tiempo efectivo de las respuestas en todas las sedes; de igual manera se evidencia que no hubo ninguna PQRSD inoportuna en el tiempo de respuesta.

Como se ha dejado establecido en informes anteriores; es necesario que se realice el análisis de causas de las quejas, y los servicios que generan el mayor número de quejas por cada una de las sedes de la entidad por parte de los ciudadanos para determinar estrategias de mejora continua en cada uno de los servicios que se atienden; de igual manera propender por una reducción en el número de quejas por parte de los usuarios.

## 8. RECOMENDACIONES

1. Establecer mecanismos para el análisis de las causas de las PQRSD, específicamente en las quejas, por cada una de las sedes para establecer canales o disponer mayor recurso para mejorar la atención de los usuarios de la entidad.

2. Realizar verificación de datos registrados en la relación de las PQRSD por duplicidad en los consecutivos de radicados, con el objetivo de que los valores cuantitativos de las PQRSD que ingresan a la entidad no se vean afectados.
3. Determinar el tipo de quejas, de acuerdo al análisis de cada una de las PQRSD, para los meses de noviembre y diciembre, lo anterior, debido a que no se encuentran registrados en la relación de las mismas.
4. Establecer dentro del Plan Institucional de Capacitaciones (PIC) la socialización de las políticas del fomento de la cultura del servicio y atención al ciudadano con fundamento en la política de servicio al ciudadano y código de integridad con todos los servidores públicos de la entidad, con el objetivo de para disminuir las quejas relacionadas con el trato que se brinda a los usuarios de los servicios.

En atención al presente informe, la Entidad deberá atender las recomendaciones presentadas por la Oficina Asesora de Control Interno, las cuales serán objeto de seguimiento y verificación posterior, en procura de su cumplimiento para mejorar la prestación de servicios a los usuarios.

Atentamente,



**GUSTAVO ADOLFO CADAVID VALENCIA**  
Asesor Oficina de Control Interno

Copia: Lina María Vásquez Castañeda, Profesional MIPG