Red de Salud de Ladera •ESE

Sede Administrativa Calle 5C # 39 – 51
Barrio Tequendama / PBX: 608 0124
Nit. 805.027.289-9

# INFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

## PERIODO: ENERO A DICIEMBRE DE 2025

## PROCESO EXPERIENCIA DE LAS PERSONAS

## SUBPROCESO SIAU

## RED DE SALUD DE LADERA E.S.E

## 2025

VIGILADO Supersalud



icontec ISO 9001 co-sc 7215-1
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM

# INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES VIGENCIA ENERO A DICIEMBRE DEL AÑO 2025

Acorde a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, por lo 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 y conforme lo indicado en el art. 76 ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. En toda entidad

pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina del SIAU deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe sobre el particular.

Para dar cumplimiento a lo anterior, el Proceso de Atención al Usuario toma como fuente de información los siguientes insumos:

✓ Consolidado de manifestaciones de los usuarios del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025

✓ Procedimientos del proceso de Recepción de requerimientos

✓ Información aplicativo gestión de requerimientos.

A continuación, se detalla la estructura del informe:

**I.** Fundamento normativo.
**II.** Terminología básica
**III.** Sistemas de atención al usuario
**IV.** Gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y felicitaciones. Quejas por característica de calidad
**V.** Gestión de PQRS con respuesta Oportuna Medio de recepción
**VI.** Requerimientos por Unidad de Servicio y/o apoyo
**VII.** Ruta de acción para dar respuesta a las PQRSF

## I.FUNDAMENTO NORMATIVO

- ✓ 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.
- ✓ Ley 1474 de 2011 artículo 76. La cual dicta en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- ✓ 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 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)".
- ✓ 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 Página 4 de 12 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.

## II.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.

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

**Reclamo de riesgo simple**: Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.

**Reclamo de riesgo priorizado:** Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud.

**Reclamo de riesgo vital:** Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte.

**Inconformidad con la asistencia o tratamiento recibidos:**

Discrepancias con el diagnóstico emitido y el tratamiento propuesto, malos resultados terapéuticos o error/ negligencia del profesional que realizó la atención, así como cuando considera que se le han dado escasas o nulas explicaciones sobre su padecimiento.

**Demora en la atención:**

Reclamaciones presentadas por la demora en la prestación del servicio, tanto en consulta, programas, facturación.

**Trato inadecuado**

Quejas con respecto a la cortesía, malos modos, gestos o palabras ofensivas. Actitudes que reflejan o revelan poco respeto con el usuario.

**Demora en la Asignación de Citas**

Problemas de acceso telefónico, errores de fecha u hora, atención preferente a pacientes sin cita que reclaman atención urgente, suspensión de una cita sin previo aviso al usuario, demora en la asignación de citas.

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

La infraestructura y los servicios de salud deben ser accesibles a todas las personas sin discriminación. Esto incluye:

1) Accesibilidad física. Las IPS deben estar ubicadas cerca de todas las comunidades, atención humanizada con enfoque diferencial.

2) Accesibilidad económica. Todas las personas deben tener acceso al nivel más alto posible de servicios de salud independientemente de sus ingresos.

3) Las personas también deben tener acceso a información pertinente sobre los problemas de la salud, historia clínica, entre otros.

**Recursos humanos**

Quejas por falta de personal, por trato del personal, por felicitaciones a funcionarios.

**Tramites de documentación**

Problemas con la emisión de fórmulas prescritas por médicos, negativas del facultativo a facilitar anexos de interconsulta, problemas con la solicitud de determinados certificados médicos. Trámites relacionados con reclamación de medicamentos, Formulas, anexos o documentos de remisión mal diligenciados.

**Cobro inadecuado** Insatisfacción por copagos en el momento de facturar un servicio o procedimiento.

**Entorno** Quejas o reclamos referentes a la confortabilidad del centro, conservación de instalaciones, higiene, entre otros

**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.

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

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

| MODALIDAD DERECHOS DE PETICIÓN | | TÉRMINOS PARA RESOLVER LEY 1755 de 2015 |
|---|---|---|
| Circular Externa No. 20231510000000010-5 / LEY 1755 de 2015 | | |
| **Petición:** | Solicitud a través de 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. | 15 días |
| **Queja:** | Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad. | 15 días |
| **Reclamo:** | Solicitud 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 | 15 días |
| **Sugerencia:** | Es una recomendación o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la entidad. | 15 días |
| **Felicitaciones:** | Es la manifestación positiva de un ciudadano acerca de los servicios que le brinda la entidad. | 15 días |
| **Reclamo de riesgo simple:** | Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector. | 72 horas |
| **Reclamo de riesgo priorizado:** | Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud. | 48 horas |
| **Reclamo de riesgo vital:** | Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte. | 24 horas |

## III. SISTEMAS DE ATENCION AL USUARIO

La Red de Salud de Ladera dispone de los siguientes canales para recibir las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por parte de los usuarios.

| CANALES DE INGRESO PQRSF | MODO DE CONTACTO |
|---|---|
| ***PRESENCIAL:*** | Oficinas de Atención al Usuario: Ubicadas en las **7 IPS Cabeceras adscritas** (Siloe,Cañaveralejo,Terron Colorado, Montebello, Melendez, Primero de Mayo, Buitrera)<br>**Ventanilla Única** (Sede Administrativa Calle 5C # 39-51 Tequendama)<br>**Horario:** lunes a jueves, de 7:00 a.m. a 5:00 p.m Viernes 7:00am a 4:00pm |
| ***CORREO ELECTRONICO:*** | **PQRSF** Correro Institucional: pqrsd@saludladera.gov.co<br>**Ventanilla Única:** www.ventanillaunica@saludladera.gov.co |
| ***BUZONES DE SUGERENCIAS:*** | **Ubicados en las 37 IPS de la Red de Salud de Ladera E.S.E** : El usuario diligencia el formato y lo deposita en el buzón de sugerencia ubicado en cada servicio. |
| ***PÁGINA WEB:*** | **Formulario Web disponible** en: www.saludladera.gov.co<br>Ubicando el icono *Atención y Servicios a la ciudadanía y dar clic en el punto 2.4.3.3 PQRSF ( Registrar / Consultar ) |
| ***REDES SOCIALES:*** | **Facebook -Instagram- Cuenta X** (Mensajes Directos) |
| ***TELEFÓNICO:*** | **Linea Gratuita:** 602 608 0124 / 602 893 7701<br>**Horario:** lunes a jueves, de 7:00 a.m. a 5:00 p.m Viernes 7:00am a 4:00pm |

Fuente Red de Salud Ladera

## IV. GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS.

El presente informe se elabora tomando como referencia lo establecido en el documento PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE MANIFESTACIONES (PQRSF-D) EDU-SAU-poe-001, en el cual se definen las características de calidad y los subatributos asociados a las causas o motivos de las PQRSF gestionadas por la entidad.

En concordancia con dicho procedimiento, el análisis que se presenta a continuación se fundamenta en estas definiciones, con el propósito de asegurar la correcta clasificación, evaluación y seguimiento de las manifestaciones recibidas, garantizando así la coherencia con los lineamientos institucionales y el cumplimiento de los criterios de calidad establecidos.

| Manifestaciones por atributos de calidad en la atención en salud: | |
|---|---|
| **ATRIBUTO DE CALIDAD** | **SUBATRIBUTOS (categorías de clasificación de manifestaciones)** |
| **Accesibilidad** | • Disponibilidad de citas y horarios<br>• Accesibilidad geográfica (ubicación del servicio)<br>• Accesibilidad física (rampas, señalización, ascensores)<br>• Fallas de la página web, canales virtuales<br>• Fallas por agendamiento del programa<br>• Dificultad con los canales de agendamiento<br>• Tramite de documentación (trámites, autorizaciones)<br>• Recursos humanos (Disponibilidad de personal asistencial)<br>• Demora en la entrega medicamentos e insumos<br>• Capacidad instalada (infraestructura, equipos)<br>• Orientación y señalización dentro de la institución<br>• Mal direccionamiento |
| **Oportunidad** | • Demora en la asignación de citas<br>• Demora en la atención<br>• Demora en respuesta a solicitudes o trámites<br>• Cancelación o reprogramación de citas<br>• Atención en urgencias sin demoras injustificadas<br>• Oportunidad en la entrega de resultados o medicamentos |
| **Seguridad** | • Entorno (riesgos físicos, condiciones de infraestructura)<br>• Seguridad del paciente (Protocolos de atención y prevención de eventos adversos- Higiene y control de infecciones)<br>• Identificación correcta del paciente<br>• Manejo adecuado de residuos hospitalarios |
| **Pertinencia** | • Inconformidad con la asistencia o tratamiento recibido (cuando se refiere a decisiones clínicas no adecuada) |
| **Continuidad** | • Recursos humanos (cuando hay rotación frecuente que afecte el seguimiento del caso)<br>• Tramite de documentación (si afectan la contuidad del proceso-entrega oportuna de HC ) |
| **Humanización** | • Actitud inadecuada (falta de empatía- Escucha activa y comunicación clara)<br>• Trato inadecuado (acciones que causan daño o perjuicio, de humillación, discriminación - Respeto por la diversidad cultural y de género)<br>• Cobro inadecuado<br>• Inconformidad por la atención en general<br>• Reconocimiento a funcionarios por buen trato<br>• Satisfacción global por el servicio<br>• Respeto por la privacidad y confidencialidad |
| **No corresponde a IPS** | • Temas administrativos externos (EPS)<br>• Casos relacionados con otras entidades del sistema de salud<br>• Solicitudes o quejas sin información suficiente<br>• Manifestaciones fuera del alcance de la IPS |

## CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF POR TIPO DE REQUERIMIENTO:

Las PQRSF se clasificaron en las siguientes categorías:




Fuente: Plataforma La suite-Red de Salud Ladera

Durante el año 2025 se recepcionaron 1.232 PQRSF, evidenciando una participación activa de los usuarios en los canales de atención. El tipo de requerimiento con mayor volumen fue Peticiones, con 641 registros, lo que representa el 52 % del total, reflejando una alta demanda de información, trámites o solicitudes de servicio.

En segundo lugar, se ubicaron los Reclamos con 227 casos (18 %), seguidos por las Quejas, que alcanzaron 191 registros (15 %), lo cual permite identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio y en los procesos internos.

Las Felicitaciones sumaron 146 casos (12 %), lo que evidencia reconocimiento por parte de los usuarios hacia la gestión y atención brindada. Finalmente, las Sugerencias representaron 27 registros (2 %), aportando insumos valiosos para el fortalecimiento continuo de la entidad.

En general, el análisis de las PQRSF permite identificar tendencias, fortalecer la toma de decisiones y reafirmar el compromiso institucional con la mejora continua y la satisfacción del usuario.

Cada caso fue gestionado por los jefes de proceso correspondientes y, una vez resuelto, se notificó al área de Atención al Usuario. Adicionalmente, se implementaron planes de mejora para prevenir la recurrencia de situaciones similares y fortalecer la eficiencia de los procesos.

## CANTIDAD POR UNIDAD DE SERVICIO Y TIPO DE REQUERIMIENTO

| SERVICIOS | Felicitaciones | Peticion | Queja | Reclamo | Sugerencia | Total general |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Consulta Médica General | 18 | **195** | **28** | 23 | 4 | 268 |
| Medicina Interna | | **88** | 4 | 2 | | 94 |
| Ginecología | | 44 | 6 | 9 | | 59 |
| Call center | | 18 | 9 | **31** | 1 | 59 |
| Agendamiento web | | 39 | 2 | 16 | | 57 |
| Caja | 6 | 5 | **18** | **28** | | 57 |
| Laboratorio Clínico | 16 | 11 | 15 | 11 | 4 | 57 |
| Psicología | 1 | 47 | 5 | 2 | | 55 |
| Odontología | 3 | 23 | 14 | 10 | 2 | 52 |
| Medicina Familiar | 5 | 42 | 2 | | | 49 |
| Partos | **34** | | 7 | 3 | | 44 |
| Adultes y vejez | 8 | 4 | 15 | 8 | 1 | 36 |
| Urgencias hospital Siloé | 6 | 2 | 5 | 20 | 1 | 34 |
| Atención al usuario | **22** | 4 | 2 | 2 | 2 | 32 |
| Apoyo diagnostico | 5 | 13 | 3 | 2 | 1 | 24 |
| Terapia física | | 23 | | 1 | | 24 |
| Fisioterapia | 4 | 14 | 2 | | | 20 |
| Planificación | 2 | 3 | 3 | 9 | 1 | 18 |
| Crecimiento y desarrollo | | 1 | 8 | 7 | | 16 |
| Vacunación | 2 | 3 | 3 | 4 | | 12 |
| Pediatría | | 8 | 2 | 1 | | 11 |
| Urgencias hospital Cañaveralejo | 1 | | 8 | 2 | | 11 |
| Programa Adulto: Hipertensión / Diabetes | 1 | | 3 | 3 | 2 | 9 |
| Nutrición y dietética | | 9 | | | | 9 |
| Facturación | | 1 | 4 | 3 | 1 | 9 |
| Dispensación de medicamentos | 1 | 4 | | 3 | | 8 |
| Citología | | 2 | 1 | 4 | 1 | 8 |
| Otro | 2 | 2 | 3 | 1 | | 8 |
| Hospitalización | 2 | | | 3 | 2 | 7 |
| Urgencias terrón colorado | | | 4 | 3 | | 7 |
| Medicina alternativa | | 6 | | | | 6 |
| Electro cardiograma | | 1 | 2 | 3 | | 6 |
| Terapia Ocupacional | | 4 | | 2 | | 6 |
| Entrega de resultados de Laboratorio y RX | 2 | 1 | 1 | 1 | | 5 |
| Rayos X | | 3 | 1 | 1 | | 5 |
| Historia clínica | | 5 | | | | 5 |
| Guarda | 1 | | 3 | 1 | | 5 |
| Infraestructura | | 2 | 1 | 2 | | 5 |
| Elementos del servicio | 1 | | | 2 | 2 | 5 |
| Programa Joven | | | 3 | 1 | 1 | 5 |
| Oftalmología | | 4 | | | | 4 |
| Trabajo Social | | 4 | | | | 4 |
| Materno perinatal | 1 | | 2 | 1 | | 4 |
| Dermatología | | 3 | | | | 3 |
| Salud familiar y comunitaria | 1 | | 2 | | | 3 |
| Enfermedades crónicas no trasmisibles | 1 | | | | 1 | 2 |
| Servicios amigables | | 1 | | | | 1 |
| TB | | | | 1 | | 1 |
| Cirugia | | 1 | | | | 1 |
| Certificado de nacido vivo | | 1 | | | | 1 |
| Mamografía | | | | 1 | | 1 |
| Total general | 146 | 641 | 191 | 227 | 27 | 1232 |

Fuente: Plataforma La suite-Red de Salud Ladera

**Servicios con mayor número de solicitudes por tipo de requerimiento**

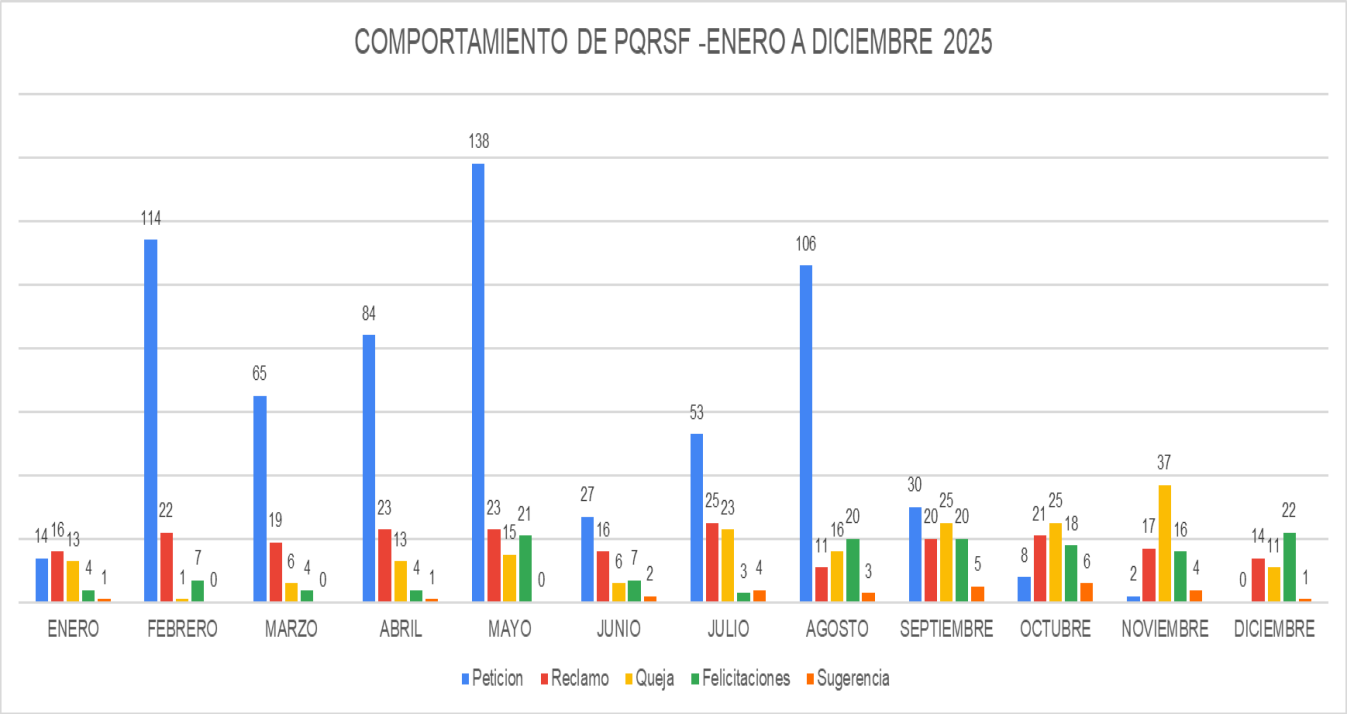
- **Peticiones (641 en total):** El servicio con mayor volumen de peticiones fue Consulta Médica General, con 195 solicitudes, concentrando la mayor demanda de información y trámites. Le siguen Medicina Interna (88), Psicología (47), Ginecología (44) y Medicina Familiar (42).
- **Quejas (191 en total):** Las quejas se concentraron principalmente en Consulta Médica General (28), Laboratorio Clínico (15), Adultes y vejez (15) y Odontología (14), lo que señala áreas críticas en la experiencia del usuario.
- **Reclamos (227 en total):** El mayor número de reclamos se presentó en Caja (28), seguido por Call Center (31), Consulta Médica General (23) y Urgencias Hospital Siloé (20), asociados principalmente a procesos administrativos y tiempos de atención.
- **Felicitaciones (146 en total):** El servicio más reconocido por los usuarios fue Partos, con 34 felicitaciones, seguido de Atención al Usuario (22), Consulta Médica General (18) y Laboratorio Clínico (16), evidenciando buenas prácticas en la atención.
- **Sugerencias (27 en total):** Las sugerencias fueron menos frecuentes y se concentraron principalmente en Consulta Médica General (4), Laboratorio Clínico (4) y Programa Adulto: Hipertensión/Diabetes (2).

**Servicios con menor número de solicitudes**

Se identificaron varios servicios con baja participación en PQRSF, registrando 1 o 2 casos en el año, entre ellos:

Servicios amigables, TB, Cirugía, Certificado de nacido vivo, Mamografía, así como Enfermedades crónicas no transmisibles, lo que puede indicar menor demanda del servicio, adecuada satisfacción del usuario o subregistro en los canales de atención.

El análisis evidencia que los servicios asistenciales de alta demanda, como Consulta Médica General y los procesos administrativos (Caja y Call Center), concentran el mayor volumen de PQRSF, especialmente peticiones y reclamos. A su vez, los altos niveles de felicitaciones en servicios como Partos y Atención al Usuario reflejan fortalezas en la calidad de la atención brindada




Fuente: Plataforma La suite-Red de Salud Ladera

En la imagen anterior se evidencia que **las peticiones** fueron el tipo de requerimiento predominante a lo largo del año, presentando picos significativos en los meses de **febrero, abril, mayo y agosto**, siendo mayo el mes con mayor número de solicitudes. Este comportamiento refleja una alta demanda de información, trámites y solicitudes por parte de los usuarios.

**Los Reclamos y Quejas** mostraron un comportamiento moderado, con incrementos puntuales en meses como **abril, julio, septiembre y noviembre,** lo que puede asociarse a situaciones operativas específicas o aumento en la demanda de los servicios durante dichos periodos.

**Las Felicitaciones** se mantuvieron relativamente estables durante el año, destacándose aumentos en **mayo, agosto y diciembre,** lo que evidencia reconocimiento por parte de los usuarios hacia la atención recibida. Por su parte, las

Sugerencias fueron el tipo de requerimiento menos frecuente, presentándose de forma esporádica y en bajos volúmenes.

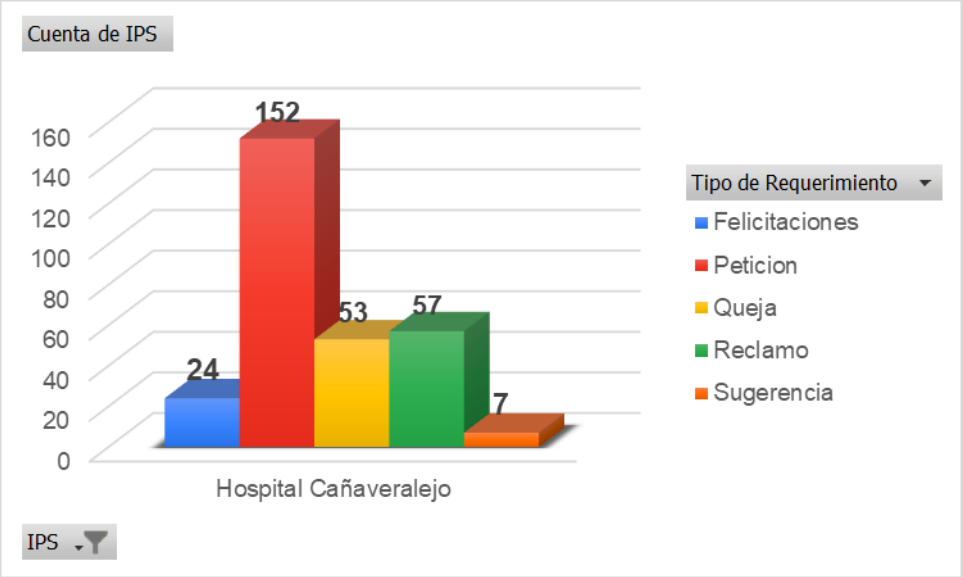
En general, el comportamiento de las PQRSF evidencia una mayor concentración de solicitudes en el primer semestre del año y una tendencia a la disminución hacia los últimos meses, lo que permite identificar oportunidades de mejora en la gestión, así como fortalecer las acciones preventivas y de mejora continua.

**CANTIDAD POR IPS Y TIPO DE REQUERIMIENTO**

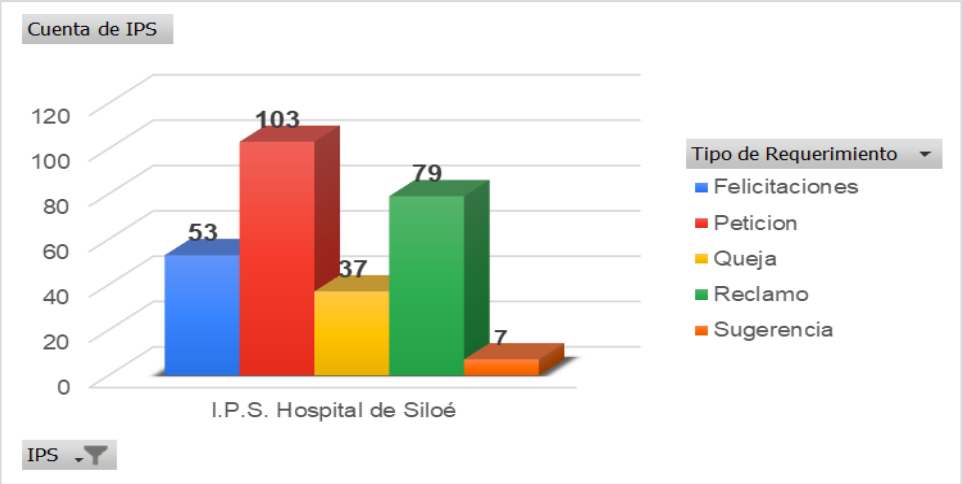
| IPS | Felicitaciones | Peticion | Queja | Reclamo | Sugerencia | Total general |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Hospital Cañaveralejo | 24 | 152 | 53 | 57 | 7 | 293 |
| I.P.S. Hospital de Siloé | 53 | 103 | 37 | 79 | 7 | 279 |
| I.P.S. Meléndez | 5 | 94 | 19 | 20 | 3 | 141 |
| I.P.S. Terrón Colorado | 13 | 40 | 36 | 19 | | 108 |
| I.P.S. Primero de Mayo | 14 | 70 | 8 | 12 | 1 | 105 |
| I.P.S. Lourdes | 3 | 40 | 3 | 8 | 2 | 56 |
| I.P.S. Alto Nápoles | 3 | 17 | 5 | 4 | | 29 |
| I.P.S. Montebello | | 19 | | 3 | | 22 |
| I.P.S. Brisas de Mayo | 2 | 9 | 2 | 3 | | 16 |
| I.P.S. Bellavista | 1 | 8 | 4 | 2 | | 15 |
| I.P.S. San Pascual | 6 | 6 | 1 | 1 | | 14 |
| I.P.S. Nápoles | 1 | 10 | | 2 | | 13 |
| I.P.S. Alto Polvorines | 1 | 7 | 2 | 2 | | 12 |
| I.P.S. La Paz | | 6 | 4 | 1 | | 11 |
| I.P.S. Cascajal | 1 | 7 | 2 | 1 | | 11 |
| I.P.S. La Buitrera | 5 | 3 | 2 | | 1 | 11 |
| I.P.S. La Sirena | | 11 | | | | 11 |
| I.P.S. La Estrella | | 4 | 5 | | 1 | 10 |
| I.P.S. Pance | 4 | 1 | 2 | 3 | | 10 |
| I.P.S. Belén | | 5 | 1 | 1 | 2 | 9 |
| I.P.S. Polvorines | | 8 | 1 | | | 9 |
| I.P.S. Vista Hermosa | 3 | 3 | | 2 | | 8 |
| I.P.S. Hormiguero | 1 | 4 | 3 | | | 8 |
| I.P.S. La Sultana | 2 | 3 | | 1 | 1 | 7 |
| I.P.S. Villa Carmelo | 1 | | 1 | 4 | | 6 |
| I.P.S. Felidia | 3 | 2 | | | 1 | 6 |
| I.P.S. Golondrinas | | 3 | | | | 3 |
| I.P.S. Saladito | | 1 | | 1 | | 2 |
| I.P.S. La Vorágine | | 1 | | | 1 | 2 |
| I.P.S. Pichindé | | 2 | | | | 2 |
| I.P.S. La Leonera | | 1 | | | | 1 |
| I.P.S. Alto Aguacatal | | 1 | | | | 1 |
| I.P.S. Los Andes | | | | 1 | | 1 |
| **Total general** | **146** | **641** | **191** | **227** | **27** | **1232** |

Fuente: Plataforma La suite-Red de Salud Ladera

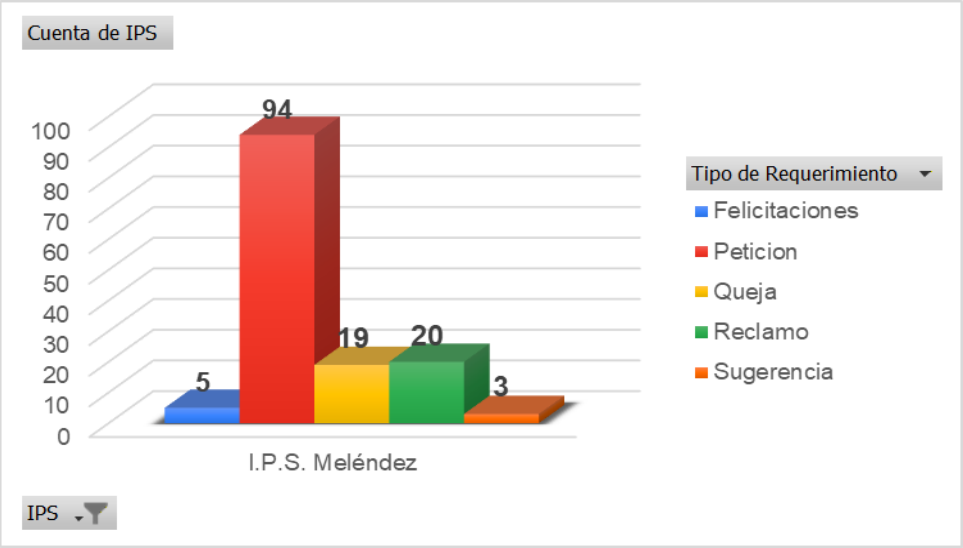
De acuerdo con la información registrada, el **Hospital Cañaveralejo** presenta el mayor número de quejas (53) y reclamos (57), concentrando el volumen más alto de manifestaciones en comparación con las demás IPS. Además, es la IPS con el mayor total general de solicitudes (293), lo que indica una alta demanda de usuarios.




Aunque la I.P.S. **Hospital de Siloé** registra un número ligeramente menor de quejas (30), presenta un alto número de reclamos (65), lo cual también amerita seguimiento y revisión de sus procesos internos.



**La I.P.S. Meléndez,** aunque presenta un menor volumen total de manifestaciones, reporta 19 quejas y 20 reclamos, cifras que requieren seguimiento preventivo para evitar su incremento y fortalecer la calidad y continuidad en la atención.




## V. GESTIÓN DE PQRS CON RESPUESTA OPORTUNA

| TABULACIÓN DEL INDICADOR | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| PERIODO | META DE CUMPLIMIENTO | TOTAL PQRSF | QUEJAS | OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN DIAS | RESULTADO | EVALUACIÓN DEL RESULTADO |
| AÑO 2025 | 100% | 1232 | 191 | 10 | 100% | CUMPLIÓ |

**Número de quejas cerradas antes de 15 días**
**Número de quejas recepcionadas**

**100%**

**MEDIO DE RECEPCIÓN**




Fuente: Plataforma Siges -Red de Salud Ladera

Del total de 1,232 ingresos, el Correo Electrónico se posiciona como el principal canal, concentrando 566 registros, lo que evidencia su alta efectividad y preferencia por parte de los usuarios. En segundo lugar, el Buzón registra 395 ingresos, manteniendo una participación significativa.

La Página Web (136) y la atención Presencial (133) presentan volúmenes similares, lo que indica un uso equilibrado de estos canales. Finalmente, el canal Telefónico muestra una participación mínima con solo 2 ingresos, reflejando una baja utilización frente a los demás medios.

## VI. REQUERIMIENTOS POR UNIDAD DE SERVICIO Y/O APOYO

### CANTIDAD POR UNIDAD DE SERVICIO Y TIPO DE REQUERIMIENTO

| SERVICIOS | Felicitaciones | Peticion | Queja | Reclamo | Sugerencia | Total general |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Consulta Médica General | 18 | **195** | **28** | 23 | 4 | 268 |
| Medicina Interna | | **88** | 4 | 2 | | 94 |
| Ginecología | | 44 | 6 | 9 | | 59 |
| Call center | | 18 | 9 | **31** | 1 | 59 |
| Agendamiento web | | 39 | 2 | 16 | | 57 |
| Caja | 6 | 5 | **15** | **28** | | 57 |
| Laboratorio Clínico | 16 | 11 | 15 | 11 | 4 | 57 |
| Psicología | 1 | 47 | 5 | 2 | | 55 |
| Odontología | 3 | 23 | 14 | 10 | 2 | 52 |
| Medicina Familiar | 5 | 42 | 2 | | | 49 |
| Partos | **34** | | 7 | 3 | | 44 |
| Adultes y vejez | 8 | 4 | 15 | 8 | 1 | 36 |
| Urgencias hospital Siloé | 6 | 2 | 5 | 20 | 1 | 34 |
| Atención al usuario | **22** | 4 | 2 | 2 | 2 | 32 |
| Apoyo diagnostico | 5 | 13 | 3 | 2 | 1 | 24 |
| Terapia física | | 23 | | 1 | | 24 |
| Fisioterapia | 4 | 14 | 2 | | | 20 |
| Planificación | 2 | 3 | 3 | 9 | 1 | 18 |
| Crecimiento y desarrollo | | 1 | 8 | 7 | | 16 |
| Vacunación | 2 | 3 | 3 | 4 | | 12 |
| Pediatría | | 8 | 2 | 1 | | 11 |
| Urgencias hospital Cañaveralejo | 1 | | 8 | 2 | | 11 |
| Programa Adulto: Hipertensión / Diabetes | 1 | | 3 | 3 | 2 | 9 |
| Nutrición y dietética | | 9 | | | | 9 |
| Facturación | | 1 | 4 | 3 | 1 | 9 |
| Dispensación de medicamentos | 1 | 4 | | 3 | | 8 |
| Citología | | 2 | 1 | 4 | 1 | 8 |
| Otro | 2 | 2 | 3 | 1 | | 8 |
| Hospitalización | 2 | | | 3 | 2 | 7 |
| Urgencias terrón colorado | | | 4 | 3 | | 7 |
| Medicina alternativa | | 6 | | | | 6 |
| Electro cardiograma | | 1 | 2 | 3 | | 6 |
| Terapia Ocupacional | | 4 | | 2 | | 6 |
| Entrega de resultados de Laboratorio y RX | 2 | 1 | 1 | 1 | | 5 |
| Rayos X | | 3 | 1 | 1 | | 5 |
| Historia clínica | | 5 | | | | 5 |
| Guarda | 1 | | 3 | 1 | | 5 |
| Infraestructura | | 2 | 1 | 2 | | 5 |
| Elementos del servicio | 1 | | | 2 | 2 | 5 |
| Programa Joven | | | 3 | 1 | 1 | 5 |
| Oftalmología | | 4 | | | | 4 |
| Trabajo Social | | 4 | | | | 4 |
| Materno perinatal | 1 | | 2 | 1 | | 4 |
| Dermatología | | 3 | | | | 3 |
| Salud familiar y comunitaria | 1 | | 2 | | | 3 |
| Enfermedades crónicas no trasmisibles | 1 | | | | 1 | 2 |
| Servicios amigables | | 1 | | | | 1 |
| TB | | | | 1 | | 1 |
| Cirugía | | 1 | | | | 1 |
| Certificado de nacido vivo | | 1 | | | | 1 |
| Mamografía | | | | 1 | | 1 |
| Total general | 146 | 641 | 191 | 227 | 27 | 1232 |

Fuente: Plataforma La suite-Red de Salud Ladera

**Servicios con mayor número de solicitudes por tipo de requerimiento**

- **Peticiones (641 en total):** El servicio con mayor volumen de peticiones fue Consulta Médica General, con 195 solicitudes, concentrando la mayor demanda de información y trámites. Le siguen Medicina Interna (88), Psicología (47), Ginecología (44) y Medicina Familiar (42).
- **Quejas (191 en total):** Las quejas se concentraron principalmente en Consulta Médica General (28), Laboratorio Clínico (15), Adultes y vejez (15) y Odontología (14), lo que señala áreas críticas en la experiencia del usuario.
- **Reclamos (227 en total):** El mayor número de reclamos se presentó en Caja (28), seguido por Call Center (31), Consulta Médica General (23) y Urgencias Hospital Siloé (20), asociados principalmente a procesos administrativos y tiempos de atención.
- **Felicitaciones (146 en total):** El servicio más reconocido por los usuarios fue Partos, con 34 felicitaciones, seguido de Atención al Usuario (22), Consulta Médica General (18) y Laboratorio Clínico (16), evidenciando buenas prácticas en la atención.
- **Sugerencias (27 en total):** Las sugerencias fueron menos frecuentes y se concentraron principalmente en Consulta Médica General (4), Laboratorio Clínico (4) y Programa Adulto: Hipertensión/Diabetes (2).

**Servicios con menor número de solicitudes**

Se identificaron varios servicios con baja participación en PQRSF, registrando 1 o 2 casos en el año, entre ellos:

Servicios amigables, TB, Cirugía, Certificado de nacido vivo, Mamografía, así como Enfermedades crónicas no transmisibles, lo que puede indicar menor demanda del servicio, adecuada satisfacción del usuario o subregistro en los canales de atención.

El análisis evidencia que los servicios asistenciales de alta demanda, como Consulta Médica General y los procesos administrativos (Caja y Call Center), concentran el mayor volumen de PQRSF, especialmente peticiones y reclamos. A su vez, los altos niveles de felicitaciones en servicios como Partos y Atención al Usuario reflejan fortalezas en la calidad de la atención brindada.

## CARACTERISTICAS DE CALIDAD




Fuente: Plataforma La suite-Red de Salud Ladera

Dentro de las causales de las PQRSF, la característica de calidad más mencionada es **Oportunidad,** con 703 registros, principalmente asociada a peticiones (583) y reclamos (89), lo que sugiere demoras en la asignación o prestación de servicios y necesidad de fortalecer la gestión de tiempos de respuesta.

En cuanto la **Humanización** de la atención con 307 casos, se destaca que es la única categoría que concentra un número significativo de felicitaciones (146), lo cual indica reconocimiento al buen trato del personal; sin embargo, también presenta un número relevante de quejas (102) y reclamos (52), evidenciando oportunidades de mejora en la atención centrada en el usuario y el respeto por sus derechos.

**La Accesibilidad** registra 112 PQRSF, asociadas principalmente a quejas y reclamos, lo que está relacionado con barreras administrativas, dificultades de ingreso o acompañamiento durante la atención.

Las características de **Pertinencia, Seguridad y Continuidad** presentan menor volumen de casos, aunque las quejas y reclamos allí registrados requieren seguimiento, dado su impacto directo en la calidad y seguridad del servicio.

Finalmente, se identifican 6 casos que no corresponden a la IPS, lo que resalta la importancia de fortalecer la orientación al usuario sobre los canales y competencias institucionales.

| CARACTERISTICAS DE CALIDAD | Felicitaciones | Peticion | Queja | Reclamo | Sugerencia | Total general |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Oportunidad** | | **583** | **29** | **89** | **2** | **703** |
| Cancelación o reprogramación de citas | | 2 | 8 | 9 | | 19 |
| Demora en la asignación de citas | | 578 | 11 | 49 | 1 | 639 |
| Demora en la atención | | 2 | 9 | 29 | 1 | 41 |
| Devolución de pacientes | | | | 1 | | 1 |
| Oportunidad en la entrega de resultados o medicamentos | | 1 | 1 | 1 | | 3 |
| **Humanización** | **146** | **2** | **102** | **52** | **5** | **307** |
| Actitud Inadecuada | | | 48 | 29 | 3 | 80 |
| Cancelación o reprogramación de citas | | | | 1 | | 1 |
| Cobro inadecuado | | | | 2 | | 2 |
| Inconformidad con la Atención en general | | 2 | 9 | 15 | 2 | 28 |
| Reconocimiento a funcionarios por buen trato | 146 | | | | | 146 |
| Trato Inadecuado | | | 45 | 5 | | 50 |
| **Accesibilidad** | | **32** | **23** | **44** | **13** | **112** |
| Accesibilidad física (rampas, señalización, ascensores) | | | | | 1 | 1 |
| Accesibilidad geográfica | | 1 | 1 | | | 2 |
| Capacidad instalada | | | | 1 | 2 | 3 |
| Demora en la entrega de medicamentos | | 1 | 4 | 7 | 1 | 13 |
| Demora en respuesta a solicitudes o trámites | | | 1 | 1 | | 2 |
| Dificultad con los canales de agendamiento | | 1 | | 9 | | 10 |
| Disponibilidad de citas y horarios | | | 2 | 2 | | 4 |
| Fallas de la página web, canales virtuales | | 6 | 1 | 5 | | 12 |
| Fallas por agendamiento del programa | | | 7 | 4 | | 11 |
| Mal direccionamiento | | 1 | 2 | 5 | 4 | 12 |
| Orientación y señalización dentro de la institución | | 1 | | 1 | 1 | 3 |
| Recursos Humanos | | 1 | 4 | 2 | 3 | 10 |
| Tramites de documentación | | 20 | 1 | 7 | 1 | 29 |
| **Pertinencia** | | **4** | **27** | **32** | | **63** |
| Inconformidad con la asistencia y/o tratamiento recibido | | 4 | 27 | 32 | | 63 |
| **Seguridad** | | **8** | **6** | **7** | **6** | **27** |
| Entorno | | 8 | 1 | 4 | 2 | 15 |
| seguridad del paciente | | | 5 | 3 | 4 | 12 |
| **Continuidad** | | **9** | **1** | **3** | **1** | **14** |
| Recursos Humanos | | 4 | 1 | | | 5 |
| Tramites de documentación | | 5 | | 3 | 1 | 9 |
| **No corresponde a IPS** | | **3** | **3** | | | **6** |
| Registro por tercero no autorizado | | | 1 | | | 1 |
| Solicitud de jornada extramural | | 1 | | | | 1 |
| Solicitudes o quejas sin información suficiente | | 2 | 2 | | | 4 |
| **Total general** | **146** | **641** | **191** | **227** | **27** | **1232** |

Fuente: Plataforma La suite-Red de Salud Ladera

## VI. RUTA DE ACCIÓN PARA DAR RESPUESTA A LAS PQRSF

Durante el año 2025, se identificaron dos manifestaciones recurrentes entre los usuarios de la Red de Salud Ladera: el trato inadecuado por parte del personal y las demoras en la asignación de citas. Con el fin de abordar estas problemáticas, se llevaron a cabo diversas acciones correctivas y preventivas, en conjunto con las áreas correspondientes, a fin de garantizar una mejora continua en la calidad del servicio ofrecido.

**1. Acciones frente a quejas y reclamos por actitud y trato inadecuado**

Para abordar las quejas relacionadas con el trato inadecuado, se implementaron las siguientes acciones:

- **Investigación de casos y socialización de resultados:** Tras la recepción de las manifestaciones, el jefe de proceso es notificado y con el área de talento humano, Agesoc y humanización se inicia el procedimiento de indagación. Se cita al funcionario implicado para llevar a cabo una reunión en la cual se documenta el caso mediante un acta, que queda registrada. Asimismo, se socializan con los usuarios todas las acciones tomadas y los compromisos asumidos para evitar futuros inconvenientes.
- **Capacitación, encuestas, campañas de humanización:** De acuerdo con el cronograma institucional de humanización, se desarrollan de manera permanente actividades de capacitación, aplicación de encuestas y campañas orientadas a fortalecer las prácticas de atención humanizada, dirigidas a todos los funcionarios de la E.S.E. Estas acciones incluyen el análisis del impacto de cada encuentro, con el fin de reforzar la importancia del trato digno, promover una atención centrada en el usuario y consolidar un ambiente de respeto, empatía y calidez en la prestación de los servicios de salud.
- **Socializaciones derechos y deberes de los usuarios:** por medio de rondas a las IPS, el área de Atención al Usuario realizó jornadas de socialización dirigidas al personal, enfocadas en los derechos y deberes de los usuarios, con el propósito de asegurar que los funcionarios estén debidamente informados, sensibilizados y comprometidos con el respeto y la garantía de los derechos de los pacientes. De igual manera, se desarrolla de forma permanente educación dirigida a los usuarios, orientada a fortalecer la comprensión de sus derechos y deberes como pacientes, complementada con la aplicación de encuestas tanto a funcionarios como a usuarios para evaluar el nivel de conocimiento y percepción sobre la atención recibida. Fomento de las felicitaciones a usuarios, y aclaración de los canales dispones para ingresar sus manifestaciones, buzones de sugerencia, correo electrónico, página web

**2. Acciones frente a reclamos por demora en la asignación de citas**

Para resolver los reclamos relacionados con la demora en la asignación de citas, se implementaron las siguientes medidas:

- **Monitoreo permanente de la demanda,** permitiendo ajustes oportunos en la programación.
- **Reasignación de citas canceladas o no asistidas,** optimizando el uso de cupos disponibles.
- **Comunicación directa** y oportuna con los usuarios, informando el estado de su solicitud y tiempos estimados de respuesta.
- **Actualización Mejoramiento** en el manejo de llamadas, mediante lineamientos claros para la atención, orientación adecuada y derivación oportuna de los usuarios.
- de los protocolos de atención para la ruta de personas **LGBTI,** garantizando un trato digno, inclusivo y diferencial.
- **Capacitación al personal de agendamiento y atención al usuario:** Se brindaron capacitaciones continuas al personal encargado de agendar citas, facturación y atención al usuario. Durante estas sesiones, se enfatizó la importancia de la articulación de los canales de agendamiento, con especial atención a la educación de la población según su rango de edad, promoviendo el uso de canales virtuales. Además, se subrayó la priorización de la atención a personas adultas mayores, con discapacidad y gestantes para la asignación de citas presenciales.
- **Aumento de recursos tecnológicos y el talento humano:** En el área de agendamiento, lo que permitió una mejor gestión de las citas y una reducción significativa en los tiempos de espera.
- **Supervisión de los tiempos de respuesta:** Se implementó un sistema de supervisión de los tiempos de respuesta a las solicitudes, lo que permitió asegurar que se cumplieran las metas de atención al usuario, mejorando la eficiencia del equipo.
- **Monitoreo de tiempos de atención en el Call Center:** Se estableció un monitoreo constante de los tiempos de atención en el Call Center, asegurando que se cumplieran los tiempos de respuesta establecidos, lo que contribuyó a una experiencia más satisfactoria para los usuarios.

- **Piezas comunicativas sobre los canales de agendamiento:** Se diseñaron y distribuyeron piezas comunicativas informando a los usuarios sobre los diferentes canales de agendamiento disponibles, garantizando su acceso a información clara y actualizada.
- **Fortalecimiento de canales alternos** (Código QR línea telefónica, correo institucional y plataforma virtual) para la solicitud y seguimiento de citas.

Estas acciones han sido clave para resolver las quejas y reclamos más recurrentes en la Red de Salud Ladera durante el 2025, con un enfoque integral que involucra tanto la formación continua del personal como el uso de nuevas herramientas tecnológicas para optimizar los procesos de atención.

## VII.RECOMENDACIONES

Se recomienda fortalecer y mantener las estrategias orientadas a mejorar la oportunidad en la asignación y atención de citas, dado que la mayor concentración de manifestaciones corresponde a demoras en estos procesos. Es prioritario optimizar y ampliar los canales de asignación de citas, especialmente para los servicios y tipos de usuarios con mayor demanda, así como realizar seguimiento permanente a los tiempos de respuesta.

Adicionalmente, se sugiere continuar y reforzar las capacitaciones en humanización, trato digno y comunicación asertiva, dirigidas a todo el personal asistencial y administrativo. Frente a las quejas reiteradas por actitudes inadecuadas, se recomienda aplicar acciones correctivas y disciplinarias, cuando haya lugar, involucrando a facturadores, médicos, auxiliares administrativos y de enfermería, con el fin de mejorar la experiencia del usuario y reducir la recurrencia de reclamos.

Realizado por:

Red de Salud de Ladera •E.S.E.

Jennifer Rivera.

**Atención al usuario.**
**Subgerencia científica y administrativa**
**Cali – Colombia**
www.saludladera.gov.co

Red de Salud de Ladera • E.S.E

Sede Administrativa Calle 5C # 39 – 51
Barrio Tequendama / PBX: 608 0124
Nit. 805.027.289-9

VIGILADO Supersalud



icontec ISO 9001 co-sc 7215-1

IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM