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

INFORME SEGUIMIENTO AI PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2025 DE LOS PQR-S PROCESO ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL. (ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 de 2011, LEY 1755 DE 2015 Y EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG) EN LA DIMENSION DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN EN LA POLITICA 15 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA IMFORMACION PUBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y EN LA DIMENSION TRES, GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS, LAS POLITICAS 11 SERVICIO AL CIUDADAO, POLITICA 12 RACIONALIZACION DE TRAMITES Y POLITICA 13 PARTICIPACION CIUDADANA.)

RAFAEL CUBILLOS HOYOS
Jefe Oficina de Control Interno
Red de Salud de Ladera E.S.E

Santiago de Cali, 24 de julio de 2025

INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL PRIMER SEMESTRE AÑO 2025.

INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento con lo determinado por la normatividad legal vigente, en relación con el funcionamiento de las dependencias encargadas de gestionar las manifestaciones presentadas por los usuarios, reflejadas mediante las PQR-S quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones y el seguimiento a las misma que debe ser ejecutado por la Oficina de Control Interno, a continuación esta dependencia se permite presentar el informe de seguimiento correspondiente al primer semestre del año 2025; para el desarrollo de esta se tomaron la totalidad de las manifestaciones presentadas en la ESE Ladera, evaluando la clasificación de las mismas y la oportunidad de la respuesta.

Para la elaboración del presente informe, se tomo como fuente de información los informes presentados por la responsable del proceso de atención al usuario y participación social del primer semestre de la vigencia 2025.

OBJETIVOS

Verificar el cumplimiento de lo establecido en el Estatuto Anticorrupción, articulo 76 de la ley 1474 de 2011 en relación con el proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas por la entidad en la oficina de SIAU, verificando el cumplimiento en oportunidad de respuesta y grado de solución presentado por los usuariosadscritos a la Red de Salud Ladera E.S.E, en el periodo comprendido entre enero y junio del año 2025.

Evaluar el comportamiento de la medición de la satisfacción de los usuarios del mismo periodo en relación con la prestación de los servicios de salud de la ESE Ladera.

ALCANCE

En el marco de lo establecido en la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, la Ley 1755 de 2015 que reglamenta el Derecho Fundamental de Petición, La Oficina de Control Interno realiza el presente informe semestral (Enero a Junio de 2025) de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, en articulación con el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) en la dimensión de información y comunicación en la política 15 transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción y en la dimensión tres gestión con valores para resultados las políticas 11 servicio del ciudadano política 12 racionalización de trámites y política 13 participación ciudadana de la gestión pública, y la dimensión 7 control interno el control con los componentes de ambiente de control y evaluación de riesgos.

CRITERIOS DE LA AUDITORIA.

Decreto 1757 de 1994 que reglamenta las modalidades de participación social de la prestación de los servicios de salud se crea la oficina de Atención al Usuario “que debe contar con una línea telefónica abierta permanentemente 24 horas y garantizar el recurso humano necesario para atender, sistematizar y canalizar los requerimientos e implementará el sistema de información y control de calidad del servicio basado en la atención al usuario”.

Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, Articulo 13 Objetoy modalidad del derecho de petición ante autoridades; incluye requerir información, requerir copia, de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Circular 009 de 1996 de la Superintendencia Nacional de Salud, en la respuesta oportuna y coherente tanto al usuario como a su familia.

Ley 1474 de 2011 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.

PROCESO AUDITADO.

PQRS-F - Atención al Usuario

PERSONAL AUDITADO.

Diana Bolena Hurtado – Responsable proceso SIAU de la Red Ladera

Jennifer Rivera Infante–Líder del proceso SIAU

FORTALEZAS

La Red de Salud de Ladera, cuenta con un equipo de trabajo, los cuales orientan a los usuarios, se registran las inquietudes, quejas y reclamos en las IPS cabecera, permitiendo con ello, ofrecer espacios de orientación, apoyo y participación ciudadana. Se ha fortalecido su atención con la apertura del Call-Center para una atención más oportuna y así agilizar la asignación de citas vía telefónica, también se ha actualizado la página web de la institución donde se pueden realizar las PQRS Y realizar las citas médicas.

Así mismo, la Liga de Usuarios tiene un espacio mensual con la alta dirección, a fin de tratar temas relacionados con la mejora en la prestación del servicio de salud en toda la E.SE. Ladera.

OPORTUNIDADES DE MEJORA.

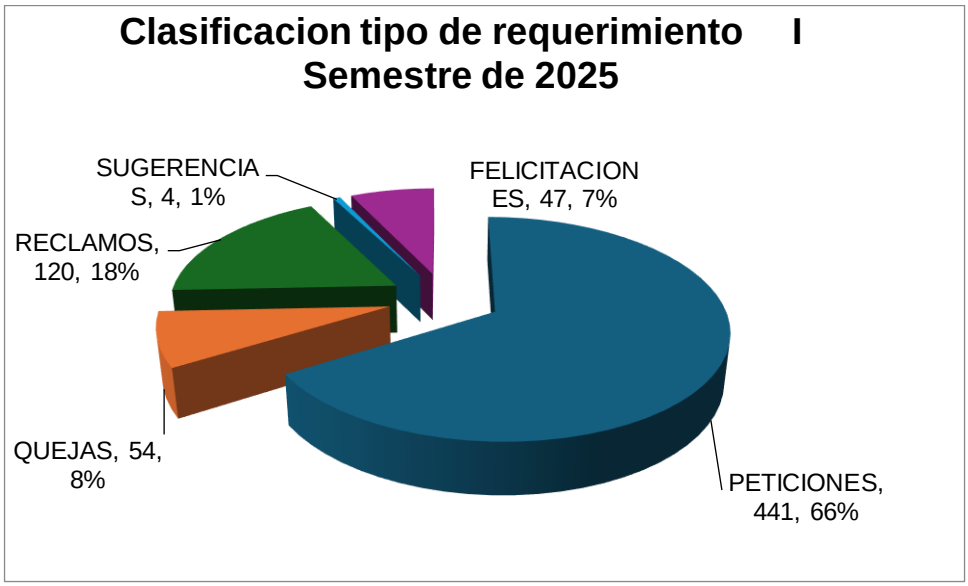
En el periodo analizado se observa un aumento en las peticiones quejas y reclamos en comparación al primer semestre de la vigencia del año 2024, siendo necesario Intervenir y gestionar la línea telefónica de atención al usuario 0800 como también las causas que siguen generando por parte de los usuarios, con el fin de sensibilizar y prestar un servicio más humanizado a los usuarios.

Se debe seguir teniendo en cuenta las debilidades en el seguimiento y control por parte del líder del proceso de atención al usuario, para cargar las acciones de mejora en la herramienta SIGES, conllevando a que se dificulte el seguimiento a los planes de mejoramiento resultantes de la autoevaluación y riesgos de control.

OBSERVACIONES GENERALES.

Durante el primer semestre del 2025 se presentaron 666 PQRS-F, los principales requerimientos fueron las peticiones respetuosas realizadas por los usuarios, con un total de 441 equivalente al (66%), le sigue las Quejas con un total de 54 equivalente al (8%) y los Reclamos con un total de 120 equivalente al (18%), las sugerencias con un total de 4 equivalente al (1%) y por último las Felicitaciones con un total de 47 equivalente al (7%).

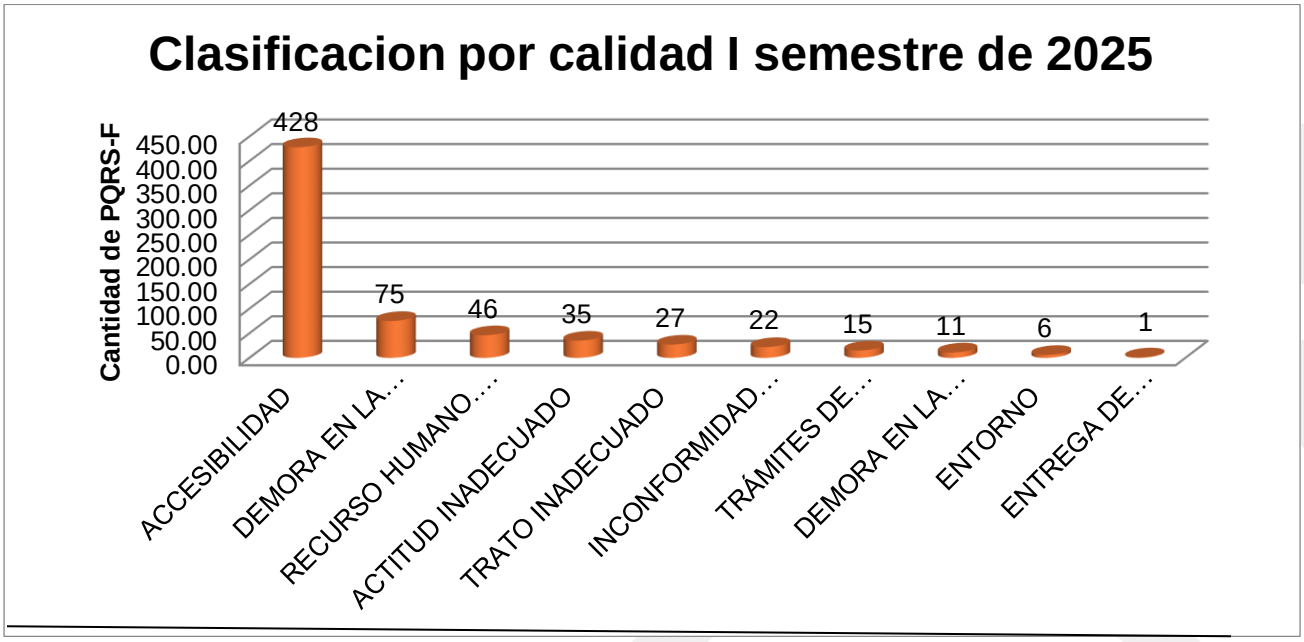
CLASIFICACION DEL TIPO DE REQUERIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2025		
PETICIONES	441	66%
QUEJAS	54	8%
RECLAMOS	120	18%
SUGERENCIAS	4	1%
FELICITACIONES	47	7%
TOTAL REQUERIMIENTOS	***666***	***100%***



A continuación en los cuadros siguientes, se presenta un análisis del comportamiento de las quejas y reclamos, con el propósito de generar acciones de mejora en los servicios e IPS generadora de la inconformidad.

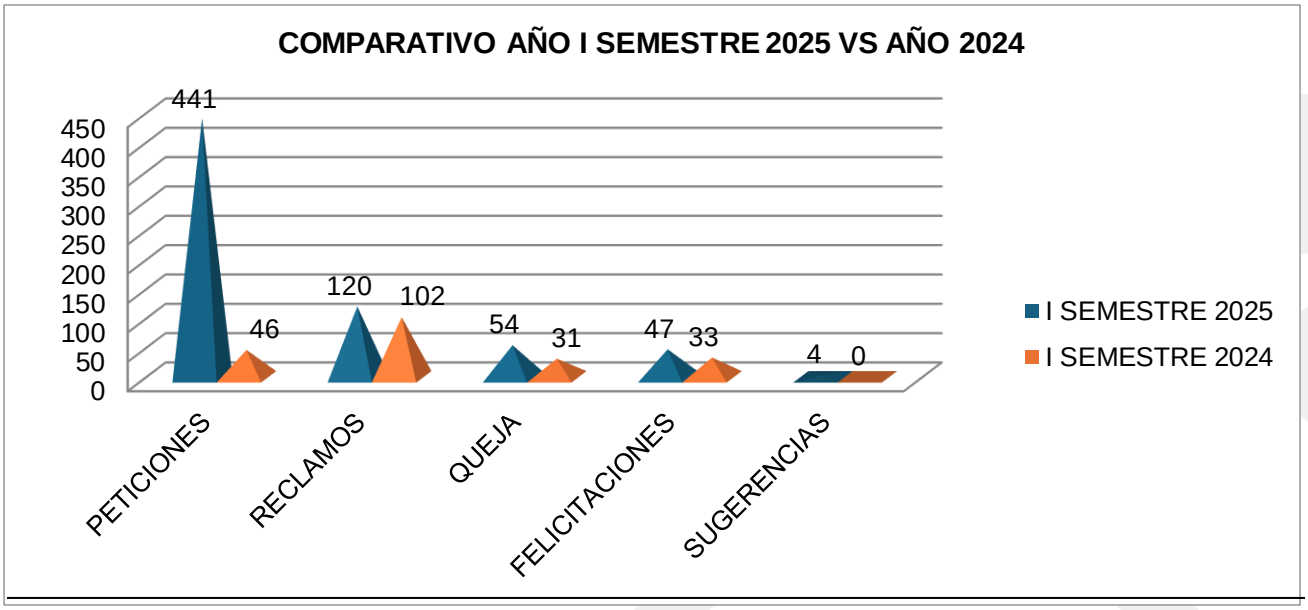
De acuerdo con la información registrada por la fuente responsable de las PQRS-F, Los requerimientos más representativos por los ciudadanos y los usuarios ante la Red de Salud Ladera, en el periodo (enero a junio de 2025), 666 requerimientos clasificados por la variable **calidad** entre los cuales se ubicaron así: el mayor numero es el Rubro de Accesibilidad con un total de 428 equivalente al 64%, le sigue Demora en la asignación de citas con un total de 75 equivalente al 11%, continua el rubro Recurso humano (felicitaciones) con un total de 46 equivalente al (7%) le sigue Actitud inadecuado con un total de 35 equivalente al (5%). Trato inadecuado con un total de 27 equivalentes al (4%). Le sigue Inconformidad con la asistencia con un total de 22 equivalentes al (3%), le sigue Trámite de documentación con un total de 15 equivalentes al 2% y por ultimo Demora en la atención con un total de 11 equivalente al 2% Entre las más representativas en clasificación por calidad del servicio.

CLASIFICACION DE CALIDAD REQUERIMIENTOS PRIMER SEMESTRE 2025		
NOMBRE	CANTIDAD	PORCENTAJE %
ACCESIBILIDAD	428	64%
DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS	75	11%
RECURSO HUMANO. (FELICITACIONES)	46	7%
ACTITUD INADECUADO	35	5%
TRATO INADECUADO	27	4%
INCONFORMIDAD CON LA ASISTENCIA O TRATAMIENTO RECIBIDO	22	3%
TRÁMITES DE DOCUMENTACIÓN	15	2%
DEMORA EN LA ATENCIÓN	11	2%
ENTORNO	6	1%
ENTREGA DE RESULTADOS	1	0%
TOTAL GENERAL	666	100%



Se realiza la comparación del primer semestre de la vigencia 2025 vs el primer semestre del año 2024

COMPARATIVO PERIODO I SEMESTRE AÑO 2025 VS AÑO 2024				
TIPO DE REQUERIMIENTO	***I SEMESTRE 2025***	***I SEMESTRE 2024***	***VARIACION CANT.***	***VARIACION %***
PETICIONES	441	46	395	90
RECLAMOS	120	102	18	15
QUEJA	54	31	23	74
FELICITACIONES	47	33	14	30
SUGERENCIAS	4	0	4	100
TOTAL REQUERIMIENTOS	**666**	**212**	**454**	**68,17**



Realizando el comparativo de la Clasificación por los diferentes tipos de PQRS-F del primer semestre del año 2025 vs primer semestre de año 2024, podemos evidenciar que se presentó un aumento en los tipos de PRQS-F.

No se presentaron disminución o menor cantidad en la clasificación de los PQRS-F en el periodo primer semestre del 2025, versus primer semestre del año 2024.

Cabe resaltar que el aumento más significativo corresponde al rubro de Peticiones con un aumento de 395 en la variación absoluta equivalente al 90% en el rubro de Reclamos tiene una variación absoluta de 18 equivalente al 15% del ítem de quejas tiene una variación de 23 equivalente al 74%, le sigue las felicitaciones con una variación de de 14 equivalente al 30% y por ultimo el rubro de las subgerencia que tienen una variación absoluta de 4 equivalente al 100%,ya los usuarios pueden realizar su asignación de citas por la pagina web de la institución, como también se aumento el personal en el call center con el fin de mejorar la calidad de asignación de citas para los usuarios de la Red de salud Ladera.

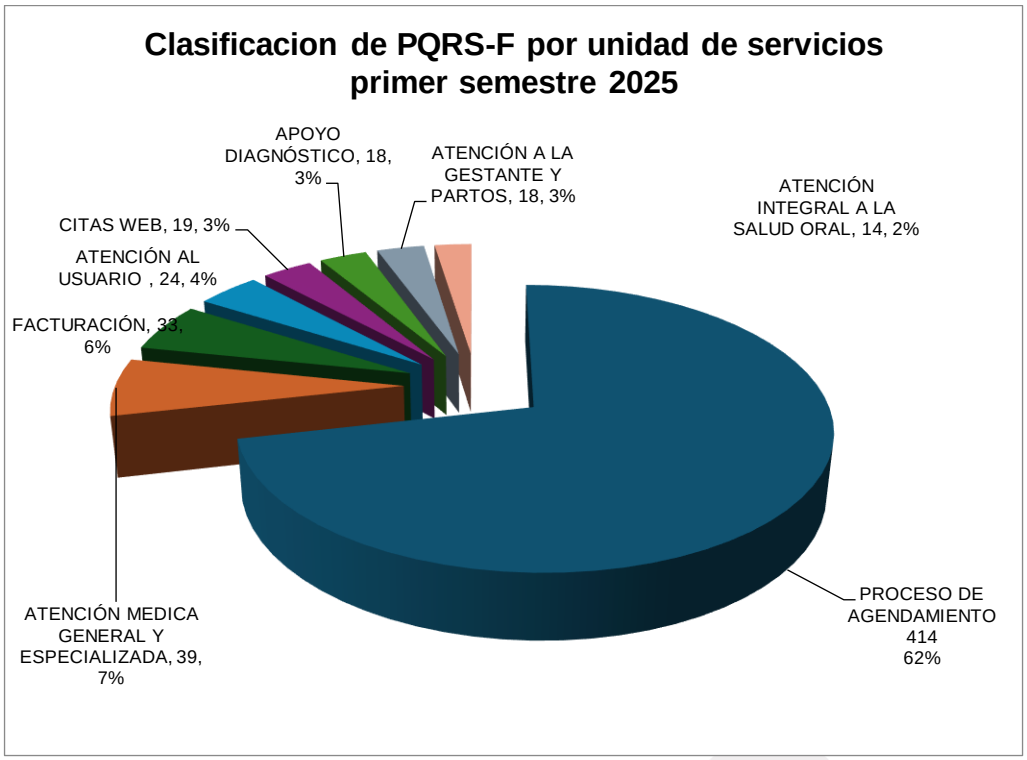
CLASIFICACION DE PQRS-F POR UNIDAD DE SERVICIO PRIMER SEMESTRE DE 2025		
NOMBRE	**CANTIDAD**	**PORCENTAJE %**
PROCESO DE AGENDAMIENTO	414	62%
ATENCIÓN MEDICA GENERAL Y ESPECIALIZADA	39	6%
FACTURACIÓN	33	5%
ATENCIÓN AL USUARIO	24	4%
CITAS WEB	19	3%
APOYO DIAGNÓSTICO	18	3%
ATENCIÓN A LA GESTANTE Y PARTOS	18	3%
ATENCIÓN INTEGRAL A LA SALUD ORAL	14	2%
CALL CENTER	9	1%
ATENCIÓN AL ADULTO Y ENFERMEDADES CRÓNICAS	9	1%
SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	9	1%
ATENCIÓN A LA INFANCIA	8	1%
URGENCIAS	8	1%
LABORATORIO	7	1%
HOSPITALIZACIÓN	7	1%
ATENCIÓN PSICOSOCIAL	6	1%
SEGURIDAD	4	1%
FARMACIA	3	0,45%
COMPLEMENTACIÓN TERAPEÚTICA	3	0,45%

HISTORIA CLINICA Y OTROS	2	0,30%
PROCEDIMIENTOS	2	0,30%
otros	10	1,50%
Total general	**666**	**100%**

En el cuadro anterior, se representaron el número de PQRS-F que tuvieron cada uno de los servicios en la E.S.E. Ladera para el primer semestre del año 2025.

El análisis del cuadro anterior, donde se muestra el número de PQRS-F que tuvo cada uno de los servicios y/o apoyo en este primer semestre del 2025, se evidencia que los servicios con el mayor número de requerimientos y que representan un valor alto en cuanto al resto de servicios son: Proceso de agendamiento con un total de 414 equivalente al (62%), seguido de Atención medica general y especializada con un total de 39 equivalente al (6%), le sigue Facturación con un total de 33 equivalente al (5%), continua el servicio de Atención al usuario con un total de 24 equivalente al (4%), Citas web con un total de 19 equivalente al (3%), Apoyo diagnostico con un total de 18 equivalente al (3%) Atención a la gestante y partos con 18 equivalente al 3% y por último la Atención integral a la salud oral con 14 equivalente al 2% estas son las más representativas por unidad de servicios de las PQRS-F En el periodo de enero a junio de 2025.

Presentación grafica de clasificación de PQR-S Por unidad de servicios.



En el análisis del Total de PQRS-F por IPS, podemos ver que las IPS con el mayor número de requerimientos en el primer semestre del año 2025 son: La IPS Hospital Cañaveralejo con un total de 155 equivalente al (23%), Siloe con un total de 124 equivalente al (19%), IPS Primero de Mayo con un total de 74 equivalente al (11%), IPS Meléndez con un total de 73 equivalente al (11%), IPS Terrón Colorado con un total de 57 requerimientos equivalentes al (9%), estas son las más representativa en cuanto a clasificación por IPS.

Clasificación por IPS de la Red de Salud Ladera.

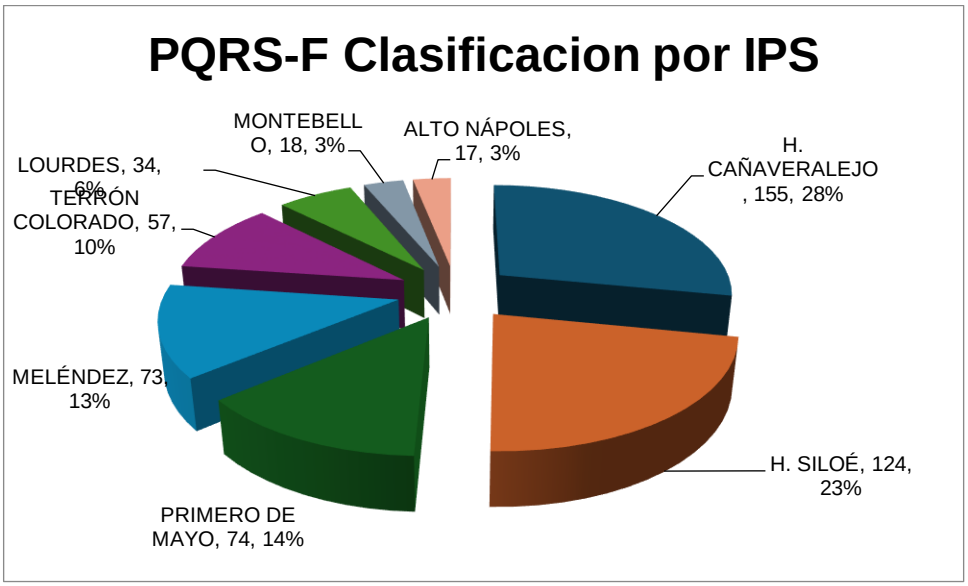
TOTAL PQRS-F POR IPS - I SEMESTRE AÑO DE 2025		
IPS	**Cantidad**	**%**
H. CAÑAVERALEJO	155	23%
H. SILOÉ	124	19%

PRIMERO DE MAYO	74	11%
MELÉNDEZ	73	11%
TERRÓN COLORADO	57	9%
LOURDES	34	5%
MONTEBELLO	18	3%
ALTO NÁPOLES	17	3%
BELLAVISTA	9	1%
BRISAS DE MAYO	9	1%
CASCAJAL	9	1%
LA PAZ URBANA	9	1%
LA SIRENA	9	1%
SAN PASCUAL	9	1%
ALTO POLVORINES	8	1%
NÁPOLES	7	1%
VILLA CARMELO	6	1%
VISTA HERMOSA	6	1%
HORMIGUERO	4	1%
LA BUITERA	4	1%
LA ESTRELLA	4	1%
POLVORINES	4	1%
GOLONDRINAS	3	0,45%
BELÉN	2	0,30%
FELIDIA	2	0,30%
PANCE	2	0,30%
PICHINDE	2	0,30%
SALADITO	2	0,30%
OTRAS	4	1%
Total general	**666**	100%

Presentación grafica por IPS.

VIGILADO Supersalud

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



CONSOLIDADO POR ENCUENTA DE SATISFACCION PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2025

Red de Salud de Ladera · E.S.E. SICODA

Encuestas de Satisfacción Versión 2025 (Encuestas digitadas a partir del 01 de marzo de 2025)
Rango de Fechas: 1 de ene. de 2025 - 30 de jun. de 2025
Fecha de Reporte: lunes, 28 de julio de 2025 9:47:49 a. m.

Zona	IPS	Servicio	Satisfecho	Muy Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Total
ZONA BUITRERA	IPS Cascajal	Consulta con médico especialista		2				2
		Consulta con médico general	18	11		1		30

		Laboratorio	1	1				2
		Odontología	2					2
		Programa de ciclo de vida	2					2
		Psicosocial		1				1
		Total IPS	**23**	**15**		**1**		**39**
	IPS El Hormiguero	Consulta con médico especialista		2				2
		Consulta con médico general	4	1				5
		Laboratorio	2	2				4
		Programa de ciclo de vida		1				1
		Psicosocial	1					1
		Total IPS	**7**	**6**				**13**
	IPS La Buitrera	Consulta con médico especialista	1					1
		Consulta con médico general	14	19				33
		Laboratorio	6					6
		Psicosocial		1				1
		Total IPS	**21**	**20**				**41**
	IPS La Voragine	Consulta con médico especialista	1					1
		Consulta con médico general	2	5				7
		Total IPS	**3**	**5**				**8**
	IPS Pance	Consulta con médico general	4	3				7
		Odontología	1	1				2
		Total IPS	**5**	**4**				**9**
	IPS Villacarmelo	Consulta con médico general	3	2				5
		Odontología	1					1
		Total IPS	**4**	**2**				**6**
	Total Zona		**63**	**52**		**1**		**116**
ZONA CAÑAVERALEJO	**Hospital Cañaveralejo**	Complementación Terapéutica	9	8				17
		Consulta con médico especialista	14	28		1		43
		Consulta con médico general	93	23		1		117
		Hospitalización	1					1
		Laboratorio	25	7				32

		Odontología	18	4				22
		Programa de ciclo de vida	74	3		3		80
		Psicosocial	1					1
		Rayos X		6				6
		Urgencias	15	7				22
		Vacunación	4	4				8
		Total IPS	**254**	**90**		**5**		**349**
	IPS San Pascual	Consulta con médico general	9					9
		Odontología	2					2
		Programa de ciclo de vida	5					5
		Total IPS	**16**					**16**
	Total Zona		**270**	**90**		**5**		**365**
ZONA MELENDEZ	**IPS Alto Napoles**	Consulta con médico general		7				7
		Odontología	7			1		8
		Programa de ciclo de vida	16					16
		Total IPS	**23**	**7**		**1**		**31**
	IPS Alto Polvorines	Consulta con médico general		4			1	5
		Odontología	8	3				11
		Total IPS	**8**	**7**			**1**	**16**
	IPS Lourdes	Consulta con médico especialista		4				4
		Consulta con médico general	1	5				6
		Laboratorio	1	2				3
		Odontología		5				5
		Programa de ciclo de vida	46	1				47
		Total IPS	**48**	**17**				**65**
	IPS Melendez	Complementación Terapéutica	5				1	6
		Consulta con médico especialista	13	12		1		26
		Consulta con médico general	71	37	1	2	1	112
		Laboratorio	8	4				12
		Odontología	7	24				31
		Programa de ciclo de vida	133	25		5		163

		Psicosocial		2				2
		Vacunación	11	2		1		14
		Total IPS	**248**	**106**	**1**	**9**	**2**	**366**
	IPS Napoles	Consulta con médico general		4				4
		No se selecciono ningun servicio	2					2
		Odontología	8	2			1	11
		Programa de ciclo de vida	23			1		24
		Total IPS	**33**	**6**		**1**	**1**	**41**
	IPS Polvorines	Odontología		1				1
		Programa de ciclo de vida	22			3		25
		Total IPS	**22**	**1**		**3**		**26**
	Total Zona		**382**	**144**	**1**	**14**	**4**	**545**
ZONA MONTEBELLO	IPS La Paz Rural.	Consulta con médico general	1					1
		Programa de ciclo de vida	8					8
		Total IPS	**9**					**9**
	Total Zona		**9**					**9**
ZONA PRIMERO DE MAYO	IPS Primero de Mayo	Complementación Terapéutica	1					1
		Consulta con médico especialista	33	1				34
		Consulta con médico general	72					72
		Docencia de Servicio	1					1
		Laboratorio	31					31
		Odontología	3					3
		Programa de ciclo de vida	35	1				36
		Vacunación	7					7
		Total IPS	**183**	**2**				**185**
	Total Zona		**183**	**2**				**185**
ZONA SALADITO	IPS Felidia	Consulta con médico general	1					1
		Urgencias	1					1
		Total IPS	**2**					**2**
	IPS Paeñas Blancas	Urgencias	3					3
		Total IPS	**3**					**3**

	Total Zona		**5**					**5**
ZONA SILOE	**Hospital Siglo XXI**	Complementación Terapéutica	15	1				**16**
		Consulta con médico especialista	32	18	2	2		**54**
		Consulta con médico general	118	82	3	7	3	**213**
		Docencia de Servicio	1					**1**
		Laboratorio	6	16				**22**
		Odontología	9	2	2			**13**
		Partos		1				**1**
		Programa de ciclo de vida	33	7		1	1	**42**
		Psicosocial		1				**1**
		Rayos X	20	15				**35**
		Urgencias	171		23	13		**208**
		Vacunación	9	11		1		**21**
		Total IPS	**414**	**154**	**30**	**24**	**4**	**627**
	IPS Belen	Consulta con médico general	8	11				**19**
		Odontología	5	2				**7**
		Programa de ciclo de vida	1					**1**
		Urgencias	1					**1**
		Total IPS	**15**	**13**				**28**
	IPS Brisas de Mayo	Consulta con médico especialista	5					**5**
		Consulta con médico general	10	19				**29**
		Odontología	2	1				**3**
		Programa de ciclo de vida	2					**2**
		Psicosocial	1	1				**2**
		Total IPS	**20**	**21**				**41**
	IPS La Estrella	Consulta con médico general	9	12				**21**
		Odontología		2				**2**
		Programa de ciclo de vida		2				**2**
		Total IPS	**9**	**16**				**25**
	IPS La Sirena	Consulta con médico general	11	9				**20**
		Odontología	6					**6**

VIGILADO Supersalud

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

		Programa de ciclo de vida	1					1
		Total IPS	**18**	**9**				**27**
	IPS La Sultana	Consulta con médico general	6	15				**21**
		Odontología	2					**2**
		Programa de ciclo de vida	3					**3**
		Urgencias	5					**5**
		Total IPS	**16**	**15**				**31**
	Total Zona		**492**	**228**	**30**	**24**	**4**	**779**
ZONA TERRON COLORADO	**IPS Bellavista**	Consulta con médico especialista	1					**1**
		Consulta con médico general	14					**14**
		Odontología	2					**2**
		Programa de ciclo de vida	20			1		**21**
		Vacunación	1					**1**
		Total IPS	**38**			**1**		**39**
	IPS La Paz Urbana	Consulta con médico general	15					**15**
		Programa de ciclo de vida	11					**11**
		Vacunación	1					**1**
		Total IPS	**27**					**27**
	IPS Terron Colorado	Complementación Terapéutica	16	2	2			**20**
		Consulta con médico especialista	12	26				**38**
		Consulta con médico general	87	123			1	**211**
		Laboratorio	8	2				**10**
		Odontología	10	2	1			**13**
		Programa de ciclo de vida	9	26				**35**
		Psicosocial	1					**1**
		Rayos X	1					**1**
		Urgencias	3	4				**7**
		Vacunación	11					**11**
		Total IPS	**158**	**185**	**3**		**1**	**347**
	IPS Vista Hermosa	Consulta con médico general	8					**8**
		Laboratorio	2					**2**

VIGILADO Supersalud

	Odontología	16					16
	Programa de ciclo de vida	12					12
	Total IPS	**38**					**38**
Total Zona		**261**	**185**	**3**	**1**	**1**	**451**
Total General		**1673**	**701**	**34**	**45**	**9**	**2463**

En cuanto al cuadro anterior de encuesta de satisfacción por IPS y por servicio podemos ver que el total general las IPS en el primer semestre del año 2025, cumplen con el objetivo o meta propuesta institucional que es del 96.38 % de satisfacción, sin embargo hay IPS que no cumplen con el objetivo institucional y están resaltadas en el cuadro, son las siguientes IPS.

PORCENTAJE DE INSATISFACIÓN.

Red de Salud de Ladera · E.S.E. SICODA

IPS	Servicio	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Total
IPS Cascajal	Consulta con médico general	1		**1**
Total IPS		**1**		**1**
Hospital Cañaveralejo	Consulta con médico especialista	1		**1**
	Consulta con médico general	1		**1**
	Programa de ciclo de vida	3		**3**
Total IPS		**5**		**5**
IPS Alto Nápoles	Odontología	1		**1**
Total IPS		**1**		**1**
IPS Alto Polvorines	Consulta con médico general		1	**1**
Total IPS			**1**	**1**
IPS Melendez	Complementación Terapéutica		1	**1**
	Consulta con médico especialista	1		**1**

	Consulta con médico general	2	1	**3**
	Programa de ciclo de vida	5		**5**
	Vacunación	1		**1**
Total IPS		**9**	**2**	**11**
IPS Napoles	Odontología		1	**1**
	Programa de ciclo de vida	1		**1**
Total IPS		**1**	**1**	**2**
IPS Polvorines	Programa de ciclo de vida	3		**3**
Total IPS		**3**		**3**
Hospital Siglo XXI	Consulta con médico especialista	2		**2**
	Consulta con médico general	7	3	**10**
	Programa de ciclo de vida	1	1	**2**
	Urgencias	13		**13**
	Vacunación	1		**1**
Total IPS		**24**	**4**	**28**
IPS Bellavista	Programa de ciclo de vida	1		**1**
Total IPS		**1**		**1**
IPS Terron Colorado	Consulta con médico general		1	**1**
Total IPS			**1**	**1**
TOTAL GENERAL		**45**	**9**	**54**

Se presentan 45 encientas de insatisfecho y 9 encientas de muy insatisfecho para un total de 54 equivalentes al 2.19 % y las IPS que no cumplen el objetivo son: Cascajal, hospital Cañaveralejo, Zona Meléndez, Siloe, Bellavista y Terrón Colorado.

CONCLUSIONES

De acuerdo al informe generado por la responsable del proceso SIAU, que es la fuente primaria del informe de PQRS-F se determina que el 100% de las solicitudes fueron resueltas dentro los términos legales de los 15 días y cumpliendo con términos del Derecho de Petición.

En la clasificación por calidad la que está para hacerle plan de mejoramiento es **DEMORA**

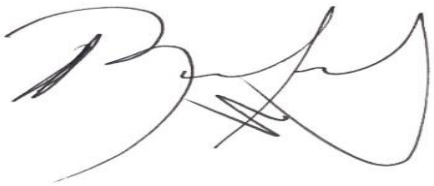
EN LA ASIGNACION DE CITAS lo que se debe analizar y mejorara en el fortalecimiento de la capacidad de respuesta de la ESE Ladera.

Es necesario fomentar el mejoramiento en la atención al usuario para generar confianza entre la comunidad prestando un servicio de salud humanizado.

Las quejas y reclamos presentados durante el primer semestre de 2025 están directamente relacionados con la prestación del servicio de salud, observándose las principales causas como Demora en la Asignación de Citas, accesibilidad y Trato inadecuado.

Se debe revisar las causas que están generando la insatisfacción de los usuarios en las IPS cabeceras como son: Hospital Siglo 21, Hospital Cañaveralejo, IPS Meléndez, IPS Terrón Colorado, que suman 39 equivalentes al 1.58 % de todas las insatisfacciones en la Red de Salud de Ladera E.S.E para este primer semestre del 2025.

SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.



Rafael Cubillos Hoyos

Jefe Oficina de Control Interno



Gregorio Franco Cortes

Apoyo oficina Control Interno