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

INFORME SEGUIMIENTO II SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2025 DE LOS PQRS 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.)

YURY CATALINA OSPINA PENAGOS
Jefe Oficina de Control Interno
Red de Salud de Ladera E.S.E

Santiago de Cali, 28 de enero de 2025

INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL II 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 PQRS-F 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 segundo 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 tomó como fuente de información los informes presentados por la responsable del proceso de atención al usuario y participación social del segundo 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 usuarios adscritos a la Red de Salud Ladera E.S.E, en el periodo comprendido entre julio y diciembre 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 (Julio a Diciembre 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 AUDITORÍA.

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”. Sin embargo aún no está creada la línea de atención al usuario 3173329020

Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, Artículo 13 Objeto y 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.

Proceso - Atención al Usuario- PQRS-F

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 todas las IPS adscritas a la Red Ladera, 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 una disminución en las peticiones quejas y reclamos en comparación al segundo semestre de la vigencia del año 2024, siendo necesario Intervenir y gestionar la línea telefónica de atención al usuario 3173329020 como también las causas que siguen generando por parte de los usuarios, con el fin de sensibilizar y prestar un servicio más humanizado y de calidad a los usuarios.

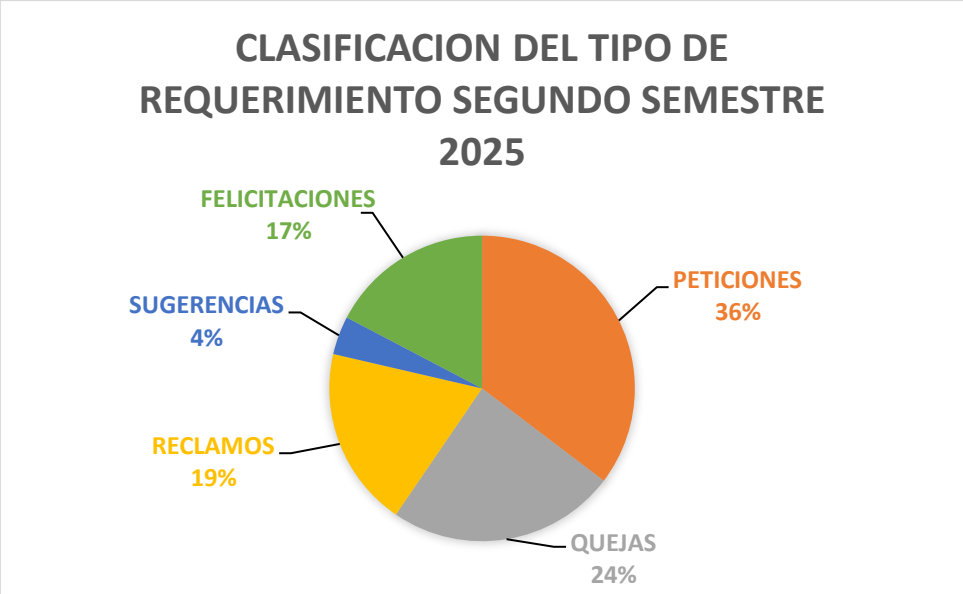
Se debe seguir teniendo en cuenta las debilidades en el seguimiento y control por parte del líder del proceso y sus colaboradores de atención al usuario, para cargar las acciones de mejora en la herramienta SIGES, conllevando a que se dificulte el

seguimiento a los planes de mejoramiento resultantes de la autoevaluación y riesgos de control.

OBSERVACIONES GENERALES.

Durante el segundo semestre del 2025 se presentaron 566 PQRS-F, los principales requerimientos fueron las peticiones respetuosas realizadas por los usuarios, con un total de 200 equivalente al (35,%), le sigue las Quejas con un total de 137 equivalente al (24%) y los Reclamos con un total de 108 equivalente al (19%), las sugerencias con un total de 23 equivalente al (4%) y por último las Felicitaciones con un total de 98 equivalente al (17%).

CLASIFICACION DEL TIPO DE REQUERIMIENTO SEGUNDO SEMESTRE 2025		
PETICIONES	200	35%
QUEJAS	137	24%
RECLAMOS	108	19%
SUGERENCIAS	23	4%
FELICITACIONES	98	17%
TOTAL REQUERIMIENTOS	**566**	**100%**

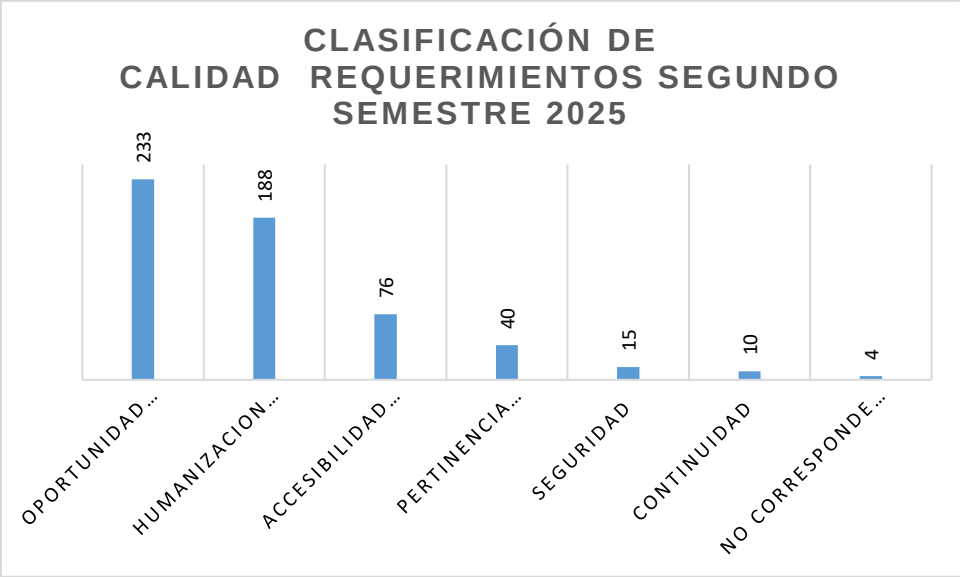


A continuación en los cuadros siguientes, se presenta un análisis del comportamiento de las quejas y reclamos, con el propósito de generar acciones de mejora en los servicios e IPS generadora de la inconformidad. Así:

CLASIFICACION DE CALIDAD REQUERIMIENTOS SEGUNDO SEMESTRE 2025		
NOMBRE	CANTIDAD	PORCENTAJE %
OPORTUNIDAD (Demora en la asignación de citas)	233	41%
HUMANIZACION (Felicitaciones)	188	33%
ACCESIBILIDAD (Condiciones de cumplimiento)	76	13%
PERTINENCIA (Garantías de los servicios de salud)	40	7%
SEGURIDAD	15	3%
CONTINUIDAD	10	2%
NO CORRESPONDE A IPS	4	1%
TOTAL GENERAL	566	100%

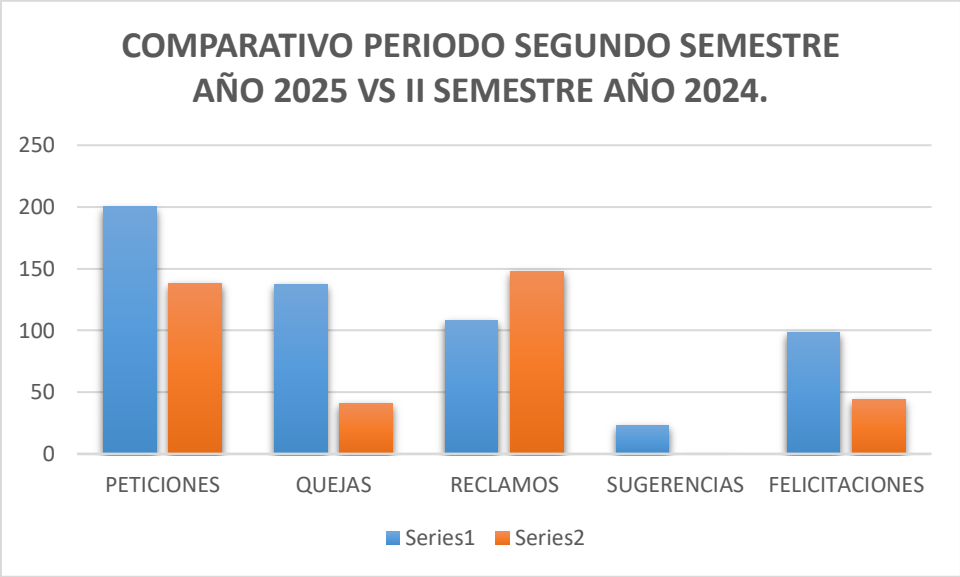
De acuerdo con la información registrada por la fuente responsable de las PQRS-F, Los requerimientos más representativos por los ciudadanos y los usuarios ante la Red de Salud Ladera, en el periodo (julio a diciembre de 2025), 566 requerimientos clasificados por la variable **calidad** entre los cuales se ubicaron así: el mayor número es el Rubro de Oportunidad (Demora en la asignación de citas) con un total de 233 equivalente al 41%, le sigue Humanización (las felicitaciones recurso humano) con un total de 188 equivalente al 33%, continúa el rubro Accesibilidad(Condiciones de cumplimiento) con un total de 76 equivalente al (13%) le sigue Pertinencia (Garantías de los servicios de salud) con un total de 40 equivalente al (7%). Le sigue Seguridad con un total de 15 registros equivalentes al (3%). Le sigue Continuidad con un total de 10 equivalentes al (2%), y por último No corresponde a la IPS con un total de 4 equivalentes al 1% Entre las más representativas en clasificación por calidad del servicio.

Presentación gráfica.



Se realiza la comparación del segundo semestre de la vigencia 2025 vs el segundo semestre del año anterior 2024.

COMPARATIVO PERIODO II SEMESTRE AÑO 2025 VS II SEMESTRE AÑO 2024.				
TIPO DE REQUERIMIENTO	***II SEMESTRE 2025***	***II SEMESTRE 2024***	***VARIACION CANT.***	***VARIACION %***
PETICIONES	200	138	62	31
QUEJAS	137	41	96	70
RECLAMOS	108	148	-40	-27
SUGERENCIAS	23	0	23	100
FELICITACIONES	98	44	54	55
TOTAL REQUERIMIENTOS	**566**	**371**	**195**	**34,45**



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

Se presentaron disminución o menor cantidad en la clasificación de los PQRS-F en el rubro de reclamos con una disminución de 40 registros equivalentes al -27% comparados del periodo segundo semestre del 2025, versus segundo semestre del año 2024.

Cabe resaltar que el aumento más significativo corresponde al rubro de Quejas con un aumento de 96 en la variación absoluta equivalente al 70% en el rubro de Peticiones tiene una variación absoluta de 62 equivalente al 31% del ítem de Felicitaciones tiene una variación de 54 equivalente al 55%, y por último le sigue las Sugerencias con una variación de de 23 equivalente al 100%. Ya los usuarios pueden realizar su asignación de citas por la página web de la institución, como también se aumentó 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.

CLASIFICACIÓN DE PQRS-F POR UNIDAD DE SERVICIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2025		
NOMBRE	**CANTIDAD**	**PORCENTAJE %**
Consulta Médica General	132	23%
Laboratorio Clínico	33	6%
Odontología	33	6%
Partos	27	5%
Urgencias hospital Siloé	27	5%
Adultez y vejez	25	4%
Caja	24	4%
Psicología	24	4%
Ginecología	21	4%
Call center	18	3%
Atención al usuario	16	3%
Terapia física	15	3%
Agendamiento web	14	2%
Medicina Interna	13	2%
Apoyo diagnostico	11	2%
Medicina Familiar	10	2%
Planificación	10	2%
Vacunación	10	2%
Fisioterapia	8	1%
Programa Adulto: Hipertensión / Diabetes	8	1%
Hospitalización	6	1%
otros	81	14%
Total general	**566**	**100%**

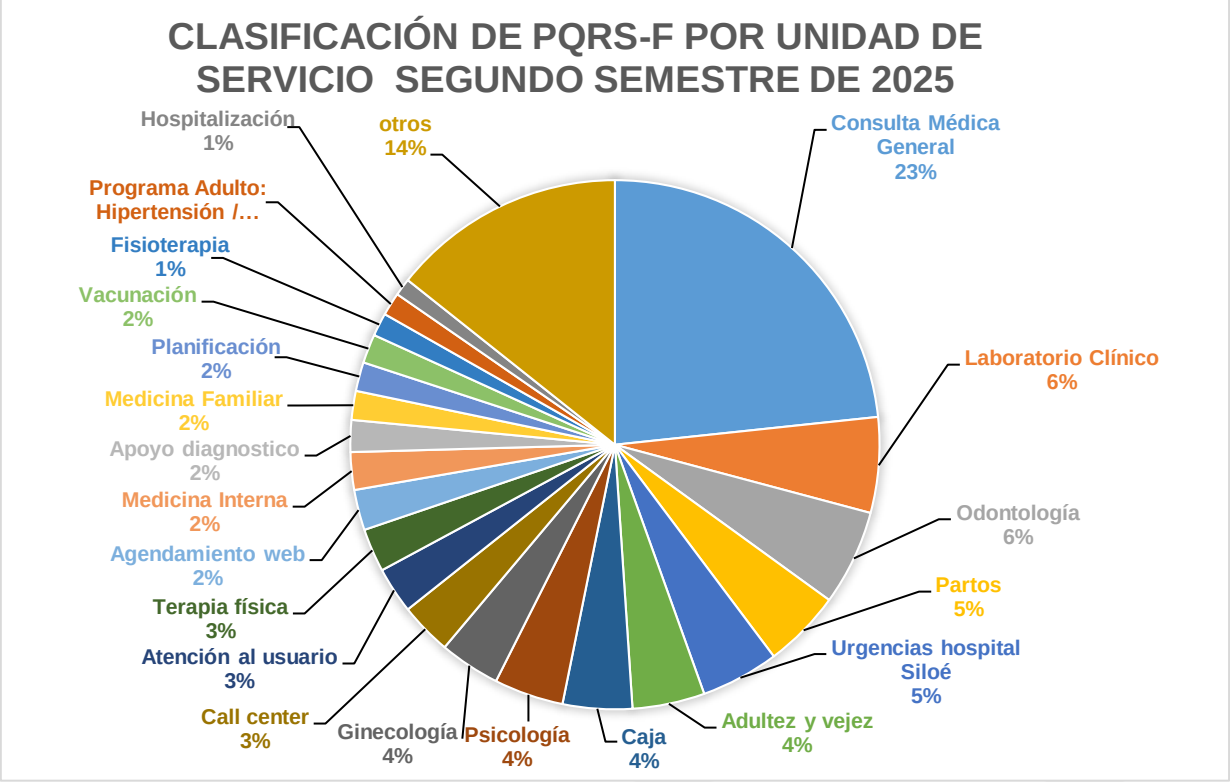
En el cuadro anterior, se representaron el número de PQRS-F que tuvieron cada uno de los servicios en la E.S.E. Ladera para el segundo semestre del año 2025.

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 segundo 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: El servicio de Consulta médica general con un total de 132 equivalente al (23%), seguido de Laboratorio clínico con un total de 33 equivalente al (6%), le sigue el servicio de Odontología con un total de 33 equivalente

al (6%), continúa el servicio de Partos con un total de 27 equivalente al (5%), sigue Urgencias hospital Siloé con un total de 27 equivalente al (5%), Adultez y vejez con un total de 25 equivalente al (4%), sigue el servicio de Cajas con 24 equivalente al 4% y por último el servicio de Psicología con 24 equivalente al 4% estas son las más representativas por unidad de servicios de las PQRS-F En el periodo de julio a diciembre de 2025.

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

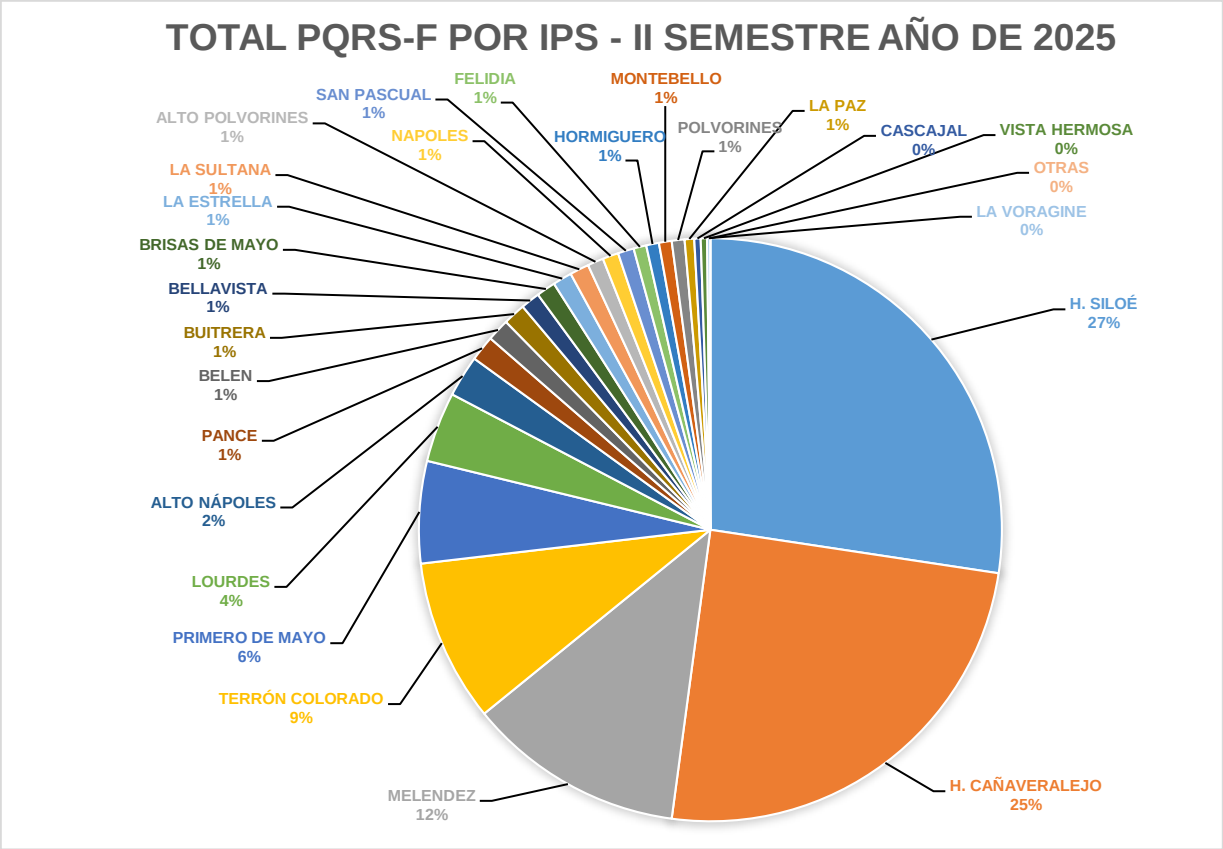


En el análisis del Total de PQRS-F por IPS, podemos ver que las IPS con el mayor número de requerimientos en el primer semestre del año 2025 son: La IPS Hospital Siloe con un total de 155 equivalente al (27%), Cañaveralejo con un total de 140 equivalente al (25%), IPS Meléndez con un total de 68 equivalente al (12 %), IPS Terrón Colorado con un total de 51 equivalente al (9%), IPS Primero de Mayo con un total de 32 requerimientos equivalentes al (6%), estas son las más representativa en cuanto a clasificación por IPS.

Clasificación por IPS de la Red de Salud Ladera.

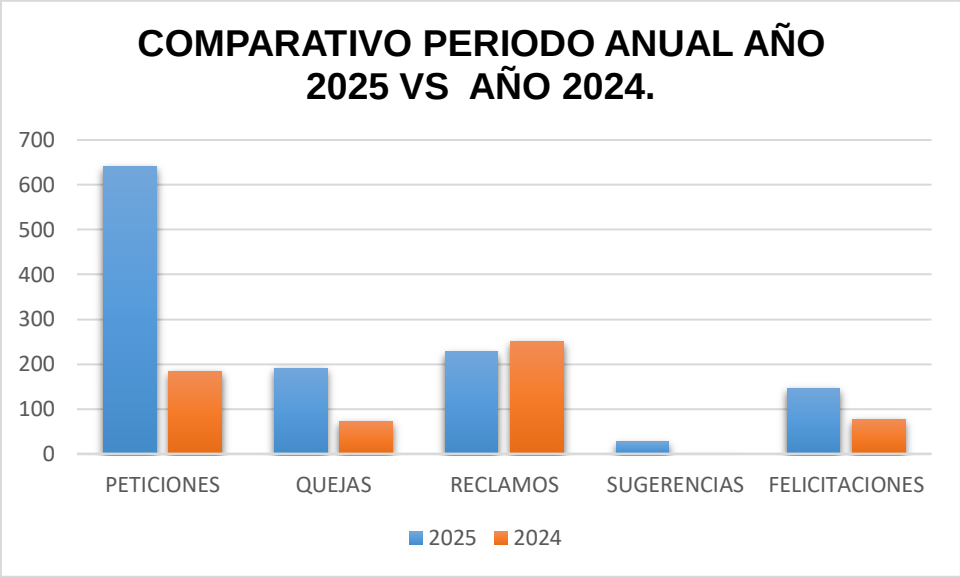
TOTAL PQRS-F POR IPS - II SEMESTRE AÑO DE 2025		
IPS	**Cantidad**	**%**
H. SILOÉ	155	27%
H. CAÑAVERALEJO	140	25%
MELENDEZ	68	12%
TERRÓN COLORADO	51	9%
PRIMERO DE MAYO	32	6%
LOURDES	22	4%
ALTO NÁPOLES	13	2%
PANCE	8	1%
BELEN	7	1%
BUITRERA	7	1%
BELLAVISTA	6	1%
BRISAS DE MAYO	6	1%
LA ESTRELLA	6	1%
LA SULTANA	6	1%
ALTO POLVORINES	5	1%
NAPOLES	5	1%
SAN PASCUAL	5	1%
FELIDIA	4	1%
HORMIGUERO	4	1%
MONTEBELLO	4	1%
POLVORINES	4	1%
LA PAZ	3	1%
CASCAJAL	2	0,35%
VISTA HERMOSA	2	0,35%
LA VORAGINE	1	0,18%
OTRAS	0	0%
Total general	566	73%

Presentación gráfica por IPS.



Se realiza la comparación de los requerimientos PQRS-F Por periodo anual de la vigencia 2025 vs año anterior 2024.

COMPARATIVO PERIODO ANUAL AÑO 2025 VS AÑO 2024.				
TIPO DE REQUERIMIENTO	***TOTAL AÑO 2025***	***TOTAL AÑO 2024***	***VARIACION CANT.***	***VARIACION %***
PETICIONES	641	184	457	71
QUEJAS	191	72	119	62
RECLAMOS	228	250	-22	-9
SUGERENCIAS	27	0	27	100
FELICITACIONES	145	77	90	62
TOTAL REQUERIMIENTOS	**1232**	**583**	**649**	**52,68**



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

Cabe resaltar que el aumento más significativo corresponde al rubro de Peticiones con un aumento de 457 en la variación absoluta equivalente al 71% en el rubro de Quejas tiene una variación absoluta de 119 equivalente al 62% del ítem de Felicitaciones tiene una variación de 90 equivalente al 62%, Ya los usuarios pueden realizar su asignación de citas por la página web de la institución, como también se aumentó 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.

Se presentaron disminución en el rubro de Reclamos con una disminución de -22 registros equivalentes al -9% comparados con el periodo año 2025, versus año 2024.

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

CONSOLIDADO POR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2025

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

Encuestas de Satisfacción Version 2025 (Encuestas digitadas a partir del 01 de marzo de 2025)

Rango de Fechas: 1 de jul. de 2025 - 31 de dic. de 2025
Fecha de Reporte: martes, 27 de enero de 2026 5:47:46 a. m.

Zona	IPS	Servicio	Satisfecho	Muy Satisfecho	Poco Satisfecho	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Total
		Laboratorio		1				1
		Rayos X	1					1
		Total IPS	**1**	**1**				**2**
	Total Zona		**1**	**1**				**2**
ZONA BUITRERA	**IPS Cascajal**	Consulta con médico especialista		1				1
		Consulta con médico general	9	7				16
		Laboratorio	1	3				4
		Odontología		1				1
		Programa de ciclo de vida		5				5
		Psicosocial	1					1
		Vacunación	1					1
		Total IPS	**12**	**17**				**29**
	IPS El Hormiguero	Consulta con médico especialista		4				4
		Consulta con médico general	1	17				18
		Laboratorio		3				3
		Odontología	2	1				3
		Programa de ciclo de vida		1				1
		Total IPS	**3**	**26**				**29**

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

	IPS La Buitrera	Consulta con médico especialista	3	1				**4**
		Consulta con médico general	10	18				**28**
		Laboratorio	12	12		1		**25**
		Odontología	2	5				**7**
		Vacunación	2					**2**
		Total IPS	**29**	**36**		**1**		**66**
	IPS La Voragine	Consulta con médico especialista		3				**3**
		Consulta con médico general	2	5		1		**8**
		Total IPS	**2**	**8**		**1**		**11**
	IPS Pance	Consulta con médico especialista		1				**1**
		Consulta con médico general		4				**4**
		Laboratorio	1	9				**10**
		Odontología		1				**1**
		Total IPS	**1**	**15**				**16**
	IPS Villacarmelo	Consulta con médico general		3				**3**
		Laboratorio		4				**4**
		Odontología		2				**2**
		Vacunación	1					**1**
		Total IPS	**1**	**9**				**10**
	Total Zona		**48**	**111**		**2**		**161**
ZONA CAÑAVERALEJO	**Hospital Cañaveralejo**	Complementación Terapéutica	6	18	2			**26**
		Consulta con médico especialista	31	78	3			**112**
		Consulta con médico general	71	48	8			**127**
		Docencia de Servicio		5				**5**
		Laboratorio	19	40				**59**
		Odontología	6	14				**20**

		Programa de ciclo de vida	17	49	1	1		**68**
		Psicosocial	13	9	5			**27**
		Rayos X	9	21				**30**
		Urgencias	15	15				**30**
		Vacunación	3	6				**9**
		Total IPS	**190**	**303**	**19**	**1**		**513**
	IPS San Pascual	Consulta con médico especialista	1					**1**
		Consulta con médico general	6	1				**7**
		Odontología	1	1				**2**
		Programa de ciclo de vida	1					**1**
		Vacunación	1	1				**2**
		Total IPS	**10**	**3**				**13**
	Total Zona		**200**	**306**	**19**	**1**		**526**
ZONA MELENDEZ	**IPS Alto Napoles**	Odontología	2					**2**
		Programa de ciclo de vida	44					**44**
		Total IPS	**46**					**46**
	IPS Alto Polvorines	Odontología	4					**4**
		Programa de ciclo de vida	13					**13**
		Total IPS	**17**					**17**
	IPS Lourdes	Consulta con médico especialista	1					**1**
		Consulta con médico general	3	3				**6**
		Docencia de Servicio	2	3				**5**
		Laboratorio	2					**2**
		Odontología	35	2			1	**38**
		Programa de ciclo de vida	98	3			2	**103**
		Psicosocial	1					**1**
		Total IPS	**142**	**11**			**3**	**156**

	IPS Melendez	Complementación Terapéutica		1				1
		Consulta con médico especialista	8					8
		Consulta con médico general	77	10				87
		Laboratorio	56	4				60
		Odontología	33					33
		Programa de ciclo de vida	310				3	313
		Psicosocial	3					3
		Vacunación		3				3
		Total IPS	**487**	**18**			**3**	**508**
	IPS Napoles	Odontología	18					18
		Programa de ciclo de vida	27	1				28
		Total IPS	**45**	**1**				**46**
	IPS Polvorines	Odontología	9					9
		Programa de ciclo de vida	24					24
		Total IPS	**33**					**33**
	Total Zona		**770**	**30**			**6**	**806**
ZONA MONTEBELLO	IPS Alto Aguacatal	Consulta con médico general	1					1
		Total IPS	**1**					**1**
	IPS Golondrinas	Consulta con médico general	2					2
		Programa de ciclo de vida		1				1
		Total IPS	**2**	**1**				**3**
	IPS La Castilla	Consulta con médico general	1					1
		Total IPS	**1**					**1**
	IPS La Paz Rural.	Consulta con médico general	1					1
		Total IPS	**1**					**1**
	IPS Montebello	Complementación Terapéutica	2	1				3

		Consulta con médico especialista	9					9
		Consulta con médico general	2					2
		Laboratorio	1					1
		Odontología	1	1			1	3
		Programa de ciclo de vida	2	2				4
		Vacunación	2					2
		Total IPS	**19**	**4**			**1**	**24**
	Total Zona		**24**	**5**			**1**	**30**
ZONA PRIMERO DE MAYO	**IPS Primero de Mayo**	Complementación Terapéutica	2	2				4
		Consulta con médico especialista	31	3				34
		Consulta con médico general	84	2				86
		Docencia de Servicio	1					1
		Laboratorio	47	3			1	51
		Odontología	15	1				16
		Programa de ciclo de vida	34	5				39
		Psicosocial	12				1	13
		Rayos X	1	1				2
		Vacunación	14	2				16
		Total IPS	**241**	**19**			**2**	**262**
	Total Zona		**241**	**19**			**2**	**262**
ZONA SALADITO	**IPS El Saladito**	Odontología	2	1				3
		Programa de ciclo de vida		1				1
		Total IPS	**2**	**2**				**4**
	IPS Felidia	Odontología	1					1
		Programa de ciclo de vida	4					4
		Total IPS	**5**					**5**
	IPS La Leonera	Consulta con médico general	1					1

		Programa de ciclo de vida		1				1
		Total IPS	**1**	**1**				**2**
	IPS Paeñas Blancas	Programa de ciclo de vida	1					1
		Total IPS	**1**					**1**
	IPS Pichinde	Consulta con médico general	1	1				**2**
		Total IPS	**1**	**1**				**2**
	Total Zona		**10**	**4**				**14**
ZONA SILOE		Complementación Terapéutica	3	16		1		**20**
		Consulta con médico especialista	4	62		1	1	**68**
		Consulta con médico general	179	104	4	2	7	**296**
		Docencia de Servicio	11	12				**23**
		Hospitalización	5	3				**8**
	Hospital Siglo XXI	Laboratorio	46	58			1	**105**
		Odontología	4	8				**12**
		Partos	9	26		4		**39**
		Programa de ciclo de vida	2	29		2		**33**
		Psicosocial		1				**1**
		Rayos X	26	31				**57**
		Urgencias	223	3	4	1	12	**244**
		Vacunación	3	6				**9**
		Total IPS	**515**	**359**	**8**	**11**	**21**	**915**
	IPS Belén	Programa de ciclo de vida		1				**1**
		Total IPS		**1**				**1**
	IPS Brisas de Mayo	Consulta con médico general	1					**1**
		Odontología	3	1				**4**
		Total IPS	**4**	**1**				**5**
	IPS La Estrella	Consulta con médico general	1					**1**
		Total IPS	**1**					**1**

	IPS La Sirena	Vacunación	1					1
		Total IPS	**1**					**1**
	IPS La Sultana	Programa de ciclo de vida	1					1
		Total IPS	**1**					**1**
	Total Zona		**522**	**361**	**8**	**11**	**21**	**924**
ZONA TERRON COLORADO	IPS Bellavista	Consulta con médico general	6	6	1		1	**14**
		Laboratorio	1	3				**4**
		Odontología	10	3				**13**
		Programa de ciclo de vida	21	4				**25**
		Urgencias		1				**1**
		Vacunación	3					**3**
		Total IPS	**41**	**17**	**1**		**1**	**60**
	IPS La Paz Urbana	Consulta con médico general	20	1	1			**22**
		Docencia de Servicio	2					**2**
		Programa de ciclo de vida	27	3	2			**32**
		Vacunación	1					**1**
		Total IPS	**50**	**4**	**3**			**57**
	IPS Terrón Colorado	Complementación Terapéutica	42	26	2		1	**71**
		Consulta con médico especialista	66	41				**107**
		Consulta con médico general	59	39				**98**
		Laboratorio	8	4	1			**13**
		No se seleccionó ningún servicio	1					**1**
		Odontología	39	7	1			**47**
		Partos	5	8				**13**
		Programa de ciclo de vida	4	11				**15**
		Psicosocial	1					**1**
		Urgencias	28	30	2			**60**
		Vacunación	9					**9**

		Total IPS	**262**	**166**	**6**		**1**	**435**
	IPS Vista Hermosa	Consulta con médico general	7	8		1		**16**
		Odontología	7	3		1		**11**
		Programa de ciclo de vida	17	5				**22**
		Vacunación	1					**1**
		Total IPS	**32**	**16**		**2**		**50**
	Total Zona		**385**	**203**	**10**	**2**	**2**	**602**
Total General			**2201**	**1040**	**37**	**16**	**32**	**3326**

Se presentan 32 encuestas de insatisfecho y 16 encientas de muy insatisfecho para un total de 48 equivalentes al 1.44 % y las IPS que no cumplen el objetivo son: las IPS que están relacionadas en el cuadro.

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 ASIGNACIÓN DE CITAS** lo que se debe analizar y mejorará 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 segundo 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 segundo semestre del 2025.

Seguimiento al proceso de atención al usuario y participación social por parte de la oficina de control interno.

YURY CATALINA OSPINA PENAGOS
Jefe Oficina de Control Interno.

Elaboro. Gregorio Franco Cortes Apoyo de la oficina de Control Interno.
Elaboro. Lisseth Montoya Apoyo de la oficina de Control Interno.