Red de Salud de Ladera •ESE

Sede Administrativa Calle 5C # 43a – 13
Barrio Tequendama/ PBX: 608 0124
Nit. 805.027.289-9

INFORME DE SEGUIMIENTO PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA (PQRSD)

Primer semestre 2026

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

SANTIAGO DE CALI, DISTRITO ESPECIAL
27 DE JULIO DE 2026

VIGILADO Supersalud

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

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.2.21.4.9 del Decreto 648 de 2017, mediante el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015 –Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública–, así como en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno presenta el informe de seguimiento al proceso de Gestión y Acompañamiento al Usuario, correspondiente a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) durante el primer semestre de la vigencia 2026.

El seguimiento tuvo como propósito evaluar la gestión realizada por la entidad frente a la recepción, clasificación, trámite y oportunidad en la respuesta de las PQRS presentadas por los usuarios de la Red de Salud Ladera E.S.E., con el fin de verificar el cumplimiento de la normatividad vigente y contribuir al fortalecimiento de los mecanismos de atención al ciudadano y de mejora continua.

Para la elaboración del presente informe se tomó como fuente de información los reportes consolidados y los informes suministrados por la responsable del proceso de Atención al Usuario, correspondientes al periodo comprendido entre enero y junio de 2026, analizando la totalidad de las manifestaciones recibidas durante dicho periodo.

1. OBJETIVOS

Verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, respecto a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) administradas por el SIAU de la Red de Salud Ladera E.S.E., durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026. La evaluación incluye la revisión del cumplimiento de los términos legales, la oportunidad, calidad y efectividad de las respuestas, el nivel de solución brindado a los usuarios y el comportamiento de los indicadores de satisfacción, con el propósito de identificar oportunidades de mejora que fortalezcan la calidad de la atención y el mejoramiento institucional.

2. ALCANCE

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y la Ley 1755 de 2015, la Oficina de Control Interno de la Red de Salud Ladera E.S.E. realiza el seguimiento semestral a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, 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.

3. 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”. Sin embargo, aún no está creada la línea de atención al usuario 0800

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.

4. PROCESO AUDITADO.

PQRS-F Atención al Usuario

5. PERSONAL AUDITADO.

Diana Bolena Hurtado – Responsable proceso SIAU de la Red Ladera

Jennifer Rivera Infante – Líder del proceso SIAU

6. FORTALEZAS

Se evidenció que la Red de Salud Ladera E.S.E. cuenta con un equipo de Atención al Usuario (SIAU) que brinda orientación a los usuarios y gestiona el registro y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) en las IPS cabecera, promoviendo espacios de información, apoyo y participación ciudadana.

Como acción de fortalecimiento del proceso, la entidad implementó un **Call Center**, lo que ha contribuido a mejorar la oportunidad en la atención y agilizar la asignación de citas por vía telefónica. De igual manera, se actualizó la página web institucional, incorporando funcionalidades para la radicación de PQRSF y la solicitud de citas médicas en línea, facilitando el acceso de los usuarios a los servicios.

Adicionalmente, la Liga de Usuarios mantiene reuniones periódicas con la Alta Dirección, constituyéndose en un espacio de participación ciudadana para la presentación de observaciones y propuestas orientadas al mejoramiento continuo de la prestación de los servicios de salud.

7. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

Durante el primer semestre de 2026 se evidenció una disminución del **9 %** en el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) respecto al mismo periodo de la vigencia 2025. No obstante, persisten causas recurrentes de inconformidad por parte de los usuarios, por lo que se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias orientadas a la humanización de la atención y al mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de salud.

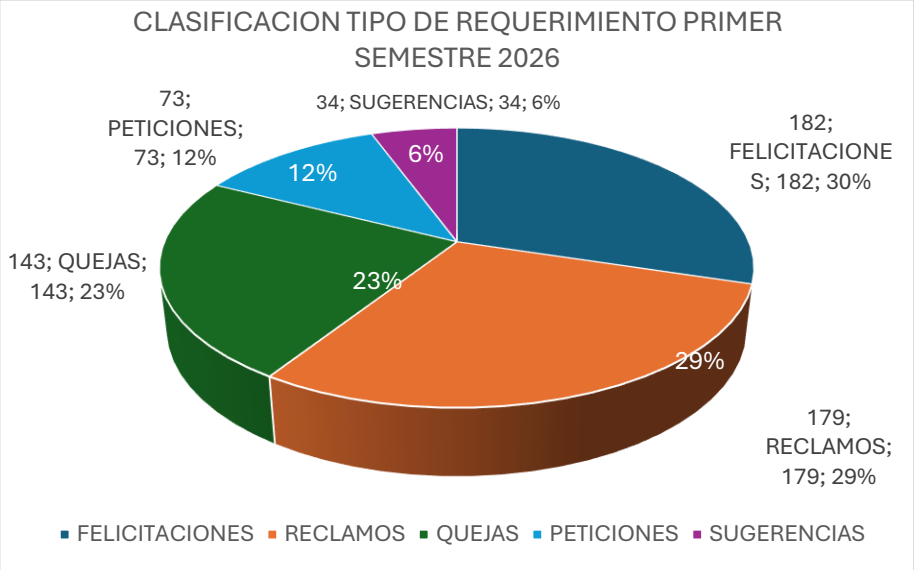
De igual manera, se identifican oportunidades de mejora en el seguimiento y control por parte del líder del proceso de Atención al Usuario, especialmente en el registro oportuno de los planes de mejoramiento y acciones de mejora derivadas de la autoevaluación y del seguimiento a los riesgos de control en la herramienta SIGES, con el fin de garantizar su implementación, monitoreo y cierre efectivo.

8. OBSERVACIONES GENERALES.

Durante el primer semestre de 2026 se registraron **611 PQRSF** en la Red de Salud Ladera E.S.E. Del total de requerimientos, las **felicitaciones** representaron la mayor participación, con **182 registros (30 %)**, lo que refleja el reconocimiento de los usuarios frente a la

prestación de los servicios. En segundo lugar, se ubicaron los **reclamos**, con **179 casos (29 %)**, seguidos de las **quejas**, con **143 casos (23 %)**. Por su parte, se recibieron **73 peticiones (12 %)** y **34 sugerencias (6 %)**, completando la totalidad de las PQRSF gestionadas durante el periodo evaluado.

CLASIFICACION DEL TIPO DE REQUERIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2026		
PETICIONES	73	66%
QUEJAS	143	8%
RECLAMOS	179	18%
SUGERENCIAS	34	1%
FELICITACIONES	182	7%
TOTAL REQUERIMIENTOS	***611***	***100%***

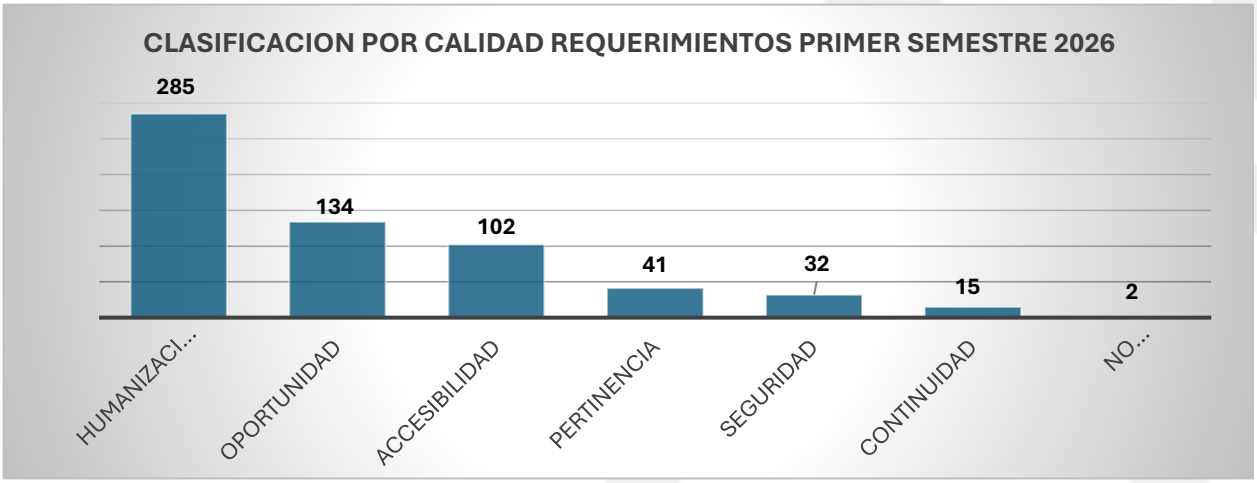


A continuación, en los cuadros siguientes, se presenta un análisis del comportamiento de los requerimientos de las PQRS-F, con el propósito de generar acciones de mejora en los servicios e IPS generadora de la inconformidad.

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 2026), de un total de 611 requerimientos

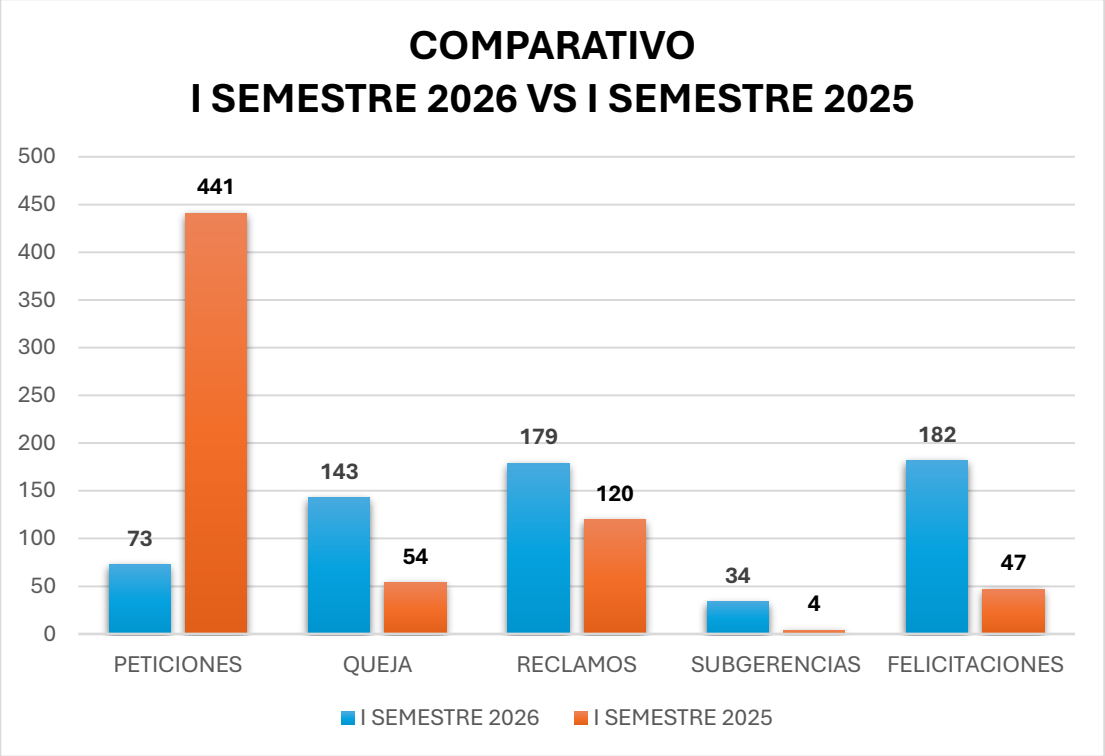
clasificados por la variable calidad entre los cuales se ubicaron así: la mayor cantidad es el de Humanización con un total de 285 equivalente al 47%, le sigue Oportunidad en la asignación de citas con un total de 134 equivalente al 22%, continua el rubro Accesibilidad con un total de 102 equivalente al (17%) le sigue Pertinencia con un total de 41 equivalente al (7%). Seguridad con un total de 32 equivalentes al (5%). Le sigue Inconformidad con la asistencia con un total de 22 equivalentes al (3%), y por último Continuidad con un total de 15 equivalentes al 2% Entre las más representativas en clasificación por calidad del servicio.

CLASIFICACION DE CALIDAD REQUERIMIENTOS PRIMER SEMESTRE 2026		
NOMBRE	**CANTIDAD**	**PORCENTAJE %**
HUMANIZACIÓN	285	47%
OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS	134	22%
ACCESIBILIDAD	102	17%
PERTINENCIA	41	7%
SEGURIDAD	32	5%
CONTINUIDAD	15	2%
NO CORRESPONDE A IPS	2	0%
TOTAL GENERAL	**611**	**100%**



Se realiza la comparación del primer semestre de la vigencia 2026 vs el primer semestre del año 2025

COMPARATIVO PERIODO I SEMESTRE AÑO 2026 VS AÑO 2025				
TIPO DE REQUERIMIENTO	I SEMESTRE 2026	I SEMESTRE 2025	VARIACION CANT.	VARIACION %
PETICIONES	73	441	-368	-83%
QUEJAS	143	54	89	62%
RECLAMOS	179	120	59	33%
SUBGERENCIAS	34	4	30	88%
FELICITACIONES	182	47	135	74%
TOTAL	**611**	**666**	**-55**	**-9%**



Realizando el comparativo de la Clasificación por los diferentes tipos de PQRS-F del primer semestre del año 2026 vs primer semestre de año 2025, podemos evidenciar que se presentó una disminución en los tipos de PRQS-F.

Cabe resaltar que la disminución más significativo corresponde al rubro de Peticiones con una disminución de -368 en la variación absoluta equivalente al -83% en los otros rubros se presentaron aumentos de la siguiente manera el rubro de Quejas tiene una variación absoluta en aumento de 89 equivalente al 62% del ítem de Reclamos tiene una variación de 59 equivalente al 33%, le sigue las subgerencias con una variación de 30 equivalente al 88% y por último el rubro de las felicitaciones que tienen una variación absoluta de 135 equivalente al 74%, 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.

POR UNIDAD DE SERVICIO.

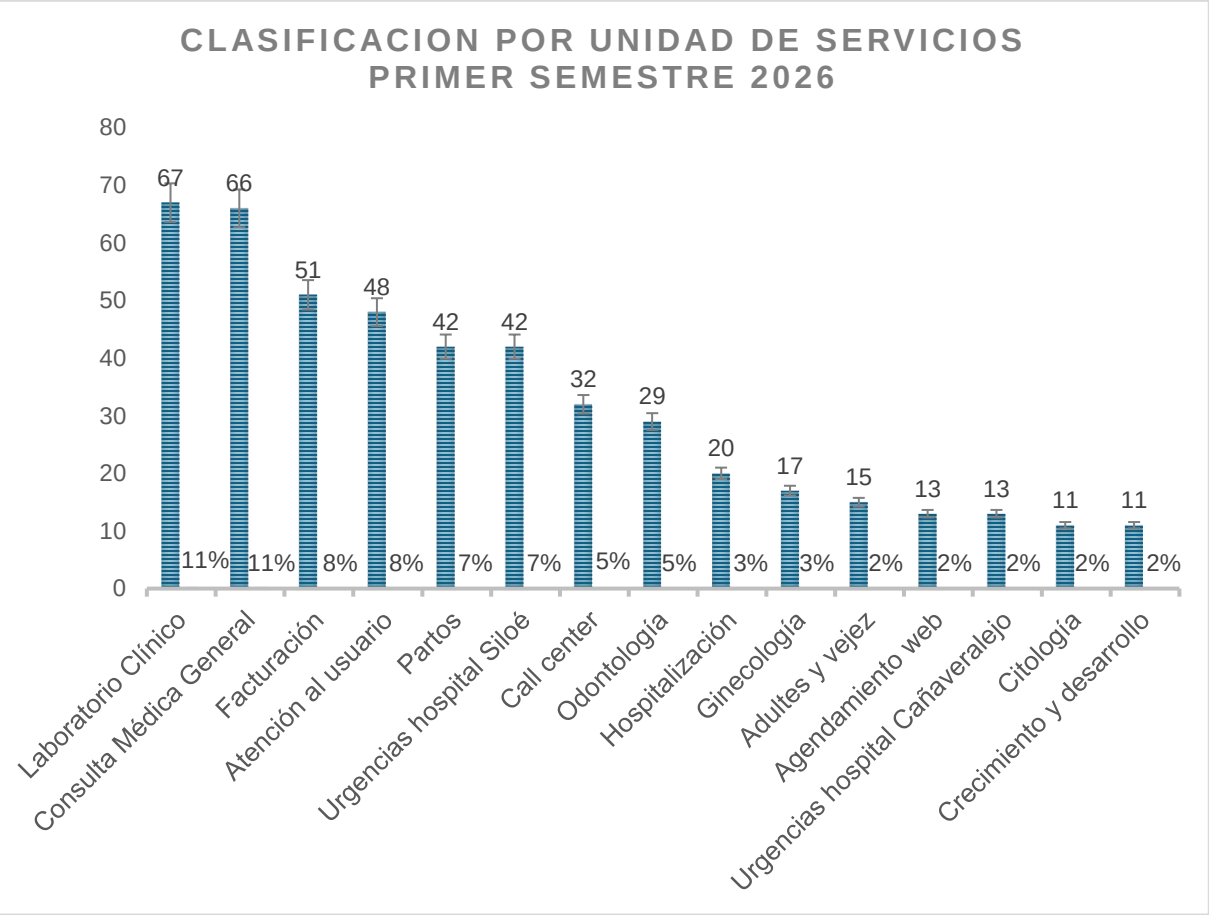
CLASIFICACION DE PQRS-F POR UNIDAD DE SERVICIO PRIMER SEMESTRE DE 2026		
NOMBRE	**CANTIDAD**	**PORCENTAJE %**
Laboratorio Clínico	67	11%
Consulta Médica General	66	11%
Facturación	51	8%
Atención al usuario	48	8%
Partos	42	7%
Urgencias hospital Siloé	42	7%
Call center	32	5%
Odontología	29	5%
Hospitalización	20	3%
Ginecología	17	3%
Adultes y vejez	15	2%
Agendamiento web	13	2%
Urgencias hospital Cañaveralejo	13	2%
Citología	11	2%
Crecimiento y desarrollo	11	2%
Medicina Familiar	9	1%
Pediatría	9	1%
Medicina Interna	8	1%
Programa Adulto: Hipertensión / Diabetes	7	1%
Rayos X	7	1%

Ecografías	6	1%
Enfoque Diferencial	5	1%
Trabajo Social	5	1%
TB	5	1%
Psicología	5	1%
otros	68	11%
Total	**611**	**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 2026.

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 2026, 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 Laboratorio clínico con un total de 67 equivalente al (11%), seguido de Consulta médica general con un total de 66 equivalente al (11%), le sigue Facturación con un total de 51 equivalente al (8%), continua el servicio de Atención al usuario con un total de 48 equivalente al (8%), Partos con un total de 42 equivalente al (7%), Urgencias hospital Siloé con un total de 42 equivalente al (7%) Call center con 32 equivalente al (5%) y por último Odontología con 29 equivalente al (5%) estas son las más representativas por unidad de servicios de las PQRS-F En el periodo de enero a junio de 2026.

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



CLASIFICACION POR IPS DE LA RED DE SALUD LADERA:

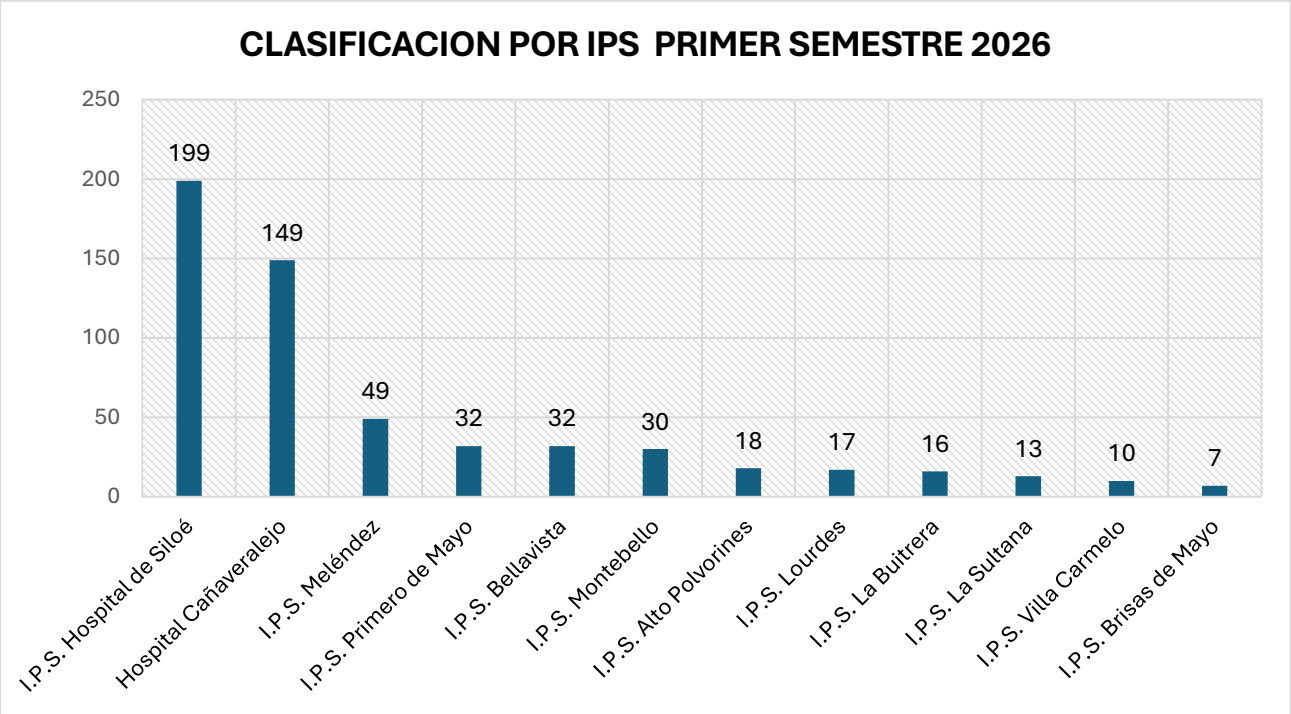
El análisis de la distribución de las 611 PQRSF registradas durante el primer semestre de 2026 evidencia que la mayor concentración de requerimientos se presentó en la IPS Hospital Siloé, con 199 casos (33 %), seguida de la IPS Hospital Cañaveralejo, con 149 casos (24 %). En tercer lugar, se ubicó la IPS Meléndez, con 49 registros (8 %). Por su parte, las IPS Primero de Mayo y Bellavista registraron 32 PQRSF cada una, representando el **5 %** del total, respectivamente.

La concentración de requerimientos en estas sedes puede estar relacionada con un mayor volumen de atención a usuarios y demanda de servicios, por lo que se recomienda profundizar en el análisis de las causas que originan las PQRSF, con el fin de identificar

oportunidades de mejora y fortalecer la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios en las IPS con mayor incidencia.

TOTAL PQRS-F POR IPS - I SEMESTRE AÑO DE 2026		
IPS	**Cantidad**	**%**
I.P.S. Hospital de Siloé	199	33%
Hospital Cañaveralejo	149	24%
I.P.S. Meléndez	49	8%
I.P.S. Primero de Mayo	32	5%
I.P.S. Bellavista	32	5%
I.P.S. Montebello	30	5%
I.P.S. Alto Polvorines	18	3%
I.P.S. Lourdes	17	3%
I.P.S. La Buitrera	16	3%
I.P.S. La Sultana	13	2%
I.P.S. Villa Carmelo	10	2%
I.P.S. Brisas de Mayo	7	1%
I.P.S. Terrón Colorado	6	1%
I.P.S. Alto Nápoles	5	1%
I.P.S. Polvorines	5	1%
I.P.S. La Sirena	4	1%
I.P.S. Hormiguero	3	0%
I.P.S. Nápoles	3	0%
I.P.S. La Elvira	3	0%
I.P.S. Cascajal	2	0%
I.P.S. Pance	2	0%
I.P.S. Vista Hermosa	2	0%
I.P.S. Belén	1	0%
I.P.S. La Estrella	1	0%
I.P.S. La Paz	1	0%
I.P.S. San Pascual	1	0%
Total	611	100%

Presentación grafica por IPS.



CONSOLIDADO POR ENCUENTA DE SATISFACCION PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2026.

Red de Salud de Ladera ·ESE

Sede Administrativa Calle 5C # 43a – 13
Barrio Tequendama/ PBX: 608 0124
Nit. 805.027.289-9

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 2026 - 30 de jun. de 2026
Fecha de Reporte: jueves, 16 de julio de 2026 11:35:58 a. m.

Zona	IPS	Servicio	Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Poco Satisfecho	Muy Insatisfecho	Total
ZONA BUITRERA	IPS Cascajal	Consulta con médico general	7	1				**8**
		Laboratorio	1					**1**
		Programa de ciclo de vida	1	1				**2**
		Psicosocial	2					**2**
		Total IPS	**11**	**2**				**13**
	IPS El Hormiguero	Consulta con médico especialista	1					**1**
		Consulta con médico general	6	3				**9**
		Laboratorio	1					**1**
		Odontología	2	1				**3**
		Programa de ciclo de vida	2					**2**
		Total IPS	**12**	**4**				**16**
	IPS La Buitrera	Consulta con médico especialista	1	1				**2**

VIGILADO Supersalud

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

		Consulta con médico general	29	1				**30**
		Laboratorio	6	2			1	**9**
		Odontología		1				**1**
		Programa de ciclo de vida		3				**3**
		Total IPS	**36**	**8**			**1**	**45**
	IPS La Voragine	Consulta con médico general	3	2				**5**
		Programa de ciclo de vida	1					**1**
		Total IPS	**4**	**2**				**6**
	IPS Pance	Consulta con médico especialista	3					**3**
		Consulta con médico general	2					**2**
		Laboratorio	1					**1**
		Programa de ciclo de vida		1				**1**
		Total IPS	**6**	**1**				**7**
	IPS Villacarmelo	Consulta con médico general	7					**7**
		Laboratorio	3					**3**
		Odontología	2					**2**
		Vacunación		1				**1**
		Total IPS	**12**	**1**				**13**
	Total Zona		**81**	**18**			**1**	**100**
ZONA CAÑA	**Hospital Cañaveralejo**	Complementación Terapéutica	13	3				**16**

		Consulta con médico especialista	61	14				**75**
		Consulta con médico general	73	18				**91**
		Docencia de Servicio	11	1				**12**
		Laboratorio	53	13				**66**
		No se selecciono ningun servicio	1					**1**
		Odontología	22	15				**37**
		Programa de ciclo de vida	44	5			1	**50**
		Psicosocial	14	2				**16**
		Rayos X	25	11		1		**37**
		Urgencias	41	26	1	1		**69**
		Vacunación	40	12				**52**
		Total IPS	**397**	**114**	**1**	**2**	**1**	**516**
	IPS San Pascual	Consulta con médico general	2					**2**
		Odontología	1	1				**2**
		Total IPS	**3**	**1**				**4**
	Total Zona		**400**	**115**	**1**	**2**	**1**	**519**
ZONA MELENDEZ	**IPS Alto Napoles**	Consulta con médico general	10	1				**11**
		Docencia de Servicio	1					**1**
		Odontología	1	5				**6**
		Programa de ciclo de vida		18	2			**20**
		Total IPS	**12**	**24**	**2**			**38**

	IPS Alto Polvorines	Consulta con médico general	5	3				**8**
		Odontología	12					**12**
		Programa de ciclo de vida		4				**4**
		Total IPS	**17**	**7**				**24**
	IPS Lourdes	Complementación Terapéutica	1					**1**
		Consulta con médico especialista	5	2				**7**
		Consulta con médico general	12	8			1	**21**
		Docencia de Servicio	6	9				**15**
		Laboratorio	1	27	3	6		**37**
		Odontología	2	27		1		**30**
		Programa de ciclo de vida	1	39	1			**41**
		Psicosocial		3				**3**
		Vacunación	1					**1**
		Total IPS	**29**	**115**	**4**	**7**	**1**	**156**
	IPS Meléndez	Complementación Terapéutica		1				**1**
		Consulta con médico especialista	19					**19**
		Consulta con médico general	90	133			3	**226**
		Laboratorio	47	74				**121**
		Odontología	12	25	1			**38**

VIGILADO Supersalud

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

		Programa de ciclo de vida	6	35				**41**
		Psicosocial	4	1			1	**6**
		Vacunación	6	20				**26**
		Total IPS	**184**	**289**	**1**		**4**	**478**
	IPS Nápoles	Consulta con médico especialista		1				**1**
		Consulta con médico general	7	3	1			**11**
		Laboratorio	3	2				**5**
		Odontología		15				**15**
		Programa de ciclo de vida	1	7				**8**
		Total IPS	**11**	**28**	**1**			**40**
	IPS Polvorines	Consulta con médico general	1	3				**4**
		Laboratorio		2				**2**
		Odontología	7					**7**
		Programa de ciclo de vida	5	14				**19**
		Rayos X	1					**1**
		Total IPS	**14**	**19**				**33**
	Total Zona		**267**	**482**	**8**	**6**	**5**	**769**
ZONA MONTEBELLO	**IPS Alto Aguacatal**	Consulta con médico general	2	1				**3**
		Odontología	1					**1**
		Total IPS	**3**	**1**				**4**
	IPS Golondrinas	Consulta con médico general	1	3				**4**
		Programa de ciclo de vida		3			1	**4**
		Total IPS	**1**	**6**			**1**	**8**

VIGILADO Supersalud

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

	IPS La Castilla	Consulta con médico general	1	3				**4**
		Total IPS	**1**	**3**				**4**
	IPS La Paz Rural.	Consulta con médico general	2	1				**3**
		Programa de ciclo de vida	1					**1**
		Total IPS	**3**	**1**				**4**
	IPS Montebello	Complementación Terapéutica	1	2				**3**
		Consulta con médico especialista	15	16				**31**
		Consulta con médico general	14	28	1			**43**
		Docencia de Servicio		1				**1**
		Laboratorio	8	2				**10**
		Odontología	3	14				**17**
		Programa de ciclo de vida	19	53				**72**
		Psicosocial	5	9				**14**
		Vacunación	7	4				**11**
		Total IPS	**72**	**129**	**1**			**202**
	Total Zona		**80**	**140**	**1**		**1**	**222**
ZONA PRIMERO DE MAYO	**IPS Primero de Mayo**	Consulta con médico especialista	2	21				**23**
		Consulta con médico general		153	1			**154**
		Docencia de Servicio		1				**1**

		Laboratorio		36				**36**
		Odontología	2	15				**17**
		Programa de ciclo de vida		34				**34**
		Psicosocial		5				**5**
		Rayos X			1			**1**
		Vacunación		6				**6**
		Total IPS	**4**	**271**	**2**			**277**
	Total Zona		**4**	**271**	**2**			**277**
ZONA SALADITO	**IPS El Saladito**	Consulta con médico general		3				**3**
		Programa de ciclo de vida		1				**1**
		Total IPS		**4**				**4**
	IPS Felidia	Consulta con médico general		2				**2**
		Laboratorio		1				**1**
		Odontología		2				**2**
		Programa de ciclo de vida		1				**1**
		Urgencias		17				**17**
		Total IPS		**23**				**23**
	IPS La Elvira	Consulta con médico especialista	1					**1**
		Consulta con médico general	2					**2**
		Programa de ciclo de vida	1					**1**
		Vacunación	1					**1**
		Total IPS	**5**					**5**
	IPS La Leonera	Consulta con médico especialista	1					**1**

		Consulta con médico general	1	4				**5**
		Total IPS	**2**	**4**				**6**
	IPS Los Andes	Consulta con médico general		3				**3**
		Programa de ciclo de vida	1					**1**
		Total IPS	**1**	**3**				**4**
	IPS Peñas Blancas	Consulta con médico general		2				**2**
		Programa de ciclo de vida	2					**2**
		Total IPS	**2**	**2**				**4**
	IPS Pichinde	Laboratorio	1					**1**
		Total IPS	**1**					**1**
	Total Zona		**11**	**36**				**47**
ZONA SILOE	**Hospital Siglo XXI**	Complementación Terapéutica	1	2				**3**
		Consulta con médico especialista	9	9				**18**
		Consulta con médico general	67	247	10	20	1	**345**
		Hospitalización	2	34		4		**40**
		Laboratorio	70	86		1		**157**
		No se selecciono ningun servicio		1				**1**
		Odontología	5	11				**16**
		Partos	3	31				**34**

		Programa de ciclo de vida	3	98	1			**102**
		Psicosocial	1	1				**2**
		Rayos X	47	13		1		**61**
		Urgencias	2	90	11	6	2	**111**
		Vacunación	1	32	2			**35**
		Total IPS	**211**	**655**	**24**	**32**	**3**	**925**
	IPS Brisas de Mayo	Consulta con médico especialista	10					**10**
		Consulta con médico general	18	3				**21**
		Laboratorio	7					**7**
		Odontología	4					**4**
		Programa de ciclo de vida	17	1				**18**
		Psicosocial	4	1				**5**
		Total IPS	**60**	**5**				**65**
	IPS La Sultana	Docencia de Servicio	1			1		**2**
		Laboratorio	2	4				**6**
		Odontología		3		1		**4**
		Programa de ciclo de vida	1	2		1		**4**
		Vacunación	1					**1**
		Total IPS	**5**	**9**		**3**		**17**
	Total Zona		**276**	**669**	**24**	**35**	**3**	**1007**
ZONA TERRON COLORADO	**IPS Bellavista**	Consulta con médico general	5	3				**8**
		Odontología	2					**2**
		Programa de ciclo de vida	1	1				**2**
		Total IPS	**8**	**4**				**12**

	IPS La Paz Urbana	Consulta con médico general		3				**3**
		Total IPS		**3**				**3**
	IPS Terron Colorado	Consulta con médico especialista	5	16				**21**
		Consulta con médico general	10	19		1		**30**
		Laboratorio	7	16				**23**
		Partos	6	15				**21**
		Programa de ciclo de vida	2	12				**14**
		Psicosocial	6	8				**14**
		Total IPS	**36**	**86**		**1**		**123**
	IPS Vista Hermosa	Consulta con médico especialista	1					**1**
		Consulta con médico general	2	6				**8**
		Partos	1					**1**
		Programa de ciclo de vida	1					**1**
		Total IPS	**5**	**6**				**11**
	Total Zona		**49**	**99**		**1**		**149**
Total General			**1169**	**1836**	**38**	**44**	**11**	**3099**

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 2026, cumplen con el objetivo o meta propuesta institucional que es del 96.96 % de satisfacción, sin embargo, hay IPS que generan encuestas de Insatisfacción afectado el resultado institucional, son las siguientes IPS.

PORCENTAJE DE INSATISFACIÓN.

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 2026 - 30 de jun. de 2026
Fecha de Reporte: jueves, 16 de julio de 2026 11:35:58 a. m.

Zona	IPS	Servicio	Insatisfecho	Poco Satisfecho	Muy Insatisfecho	Total
ZONA BUITRE	Buitrera	Laboratorio			1	1
		Total IPS			1	1
	Total Zona				1	1
ZONA CAÑAVERALEJO	**Hospital Cañaveralejo**	Programa de ciclo de vida			1	1
		Psicosocial				
		Rayos X		1		1
		Urgencias	3	1		4
		Vacunación				
		Total IPS	**3**	**2**	**1**	**6**
	Total Zona		**3**	**2**	**1**	**6**
ZONA MELENDEZ	**IPS Alto Nápoles**	Programa de ciclo de vida	2			2
		Total IPS	**2**			**2**
	IPS Lourdes	Consulta con médico general			1	1
		Laboratorio	3	6		9
		Odontología		1		1
		Programa de ciclo de vida	1			1
		Total IPS	**4**	**7**	**1**	**12**

	IPS Meléndez	Consulta con médico general			3	**3**
		Odontología	1			**1**
		Psicosocial			1	**1**
		Total IPS	**1**		**4**	**5**
	IPS Nápoles	Consulta con médico general	1			**1**
		Total IPS	**1**			**1**
	Total Zona		**8**	**6**	**5**	**20**
ZONA MONTEBELLO	**IPS Golondrinas**	Programa de ciclo de vida			1	**1**
		Total IPS			**1**	**1**
	IPS Montebello	Consulta con médico general	1			**1**
		Total IPS	**1**			**1**
	Total Zona		**1**		**1**	**2**
ZONA PRIMERO	**IPS Primero de Mayo**	Consulta con médico general	1			**1**
		Rayos X	1			**1**
		Total IPS	**2**			**2**
	Total Zona		**2**			**2**
ZONA SILOE	**Hospital Siglo XXI**	Consulta con médico general	10	20	1	**31**
		Hospitalización		4		**4**
		Laboratorio		1		**1**
		Programa de ciclo de vida	1			**1**
		Rayos X		1		**1**
		Urgencias	11	6	2	**19**
		Vacunación	2			**2**
		Total IPS	**24**	**32**	**3**	**59**
	IPS La Sultana	Docencia de Servicio		1		**1**
		Odontología		1		**1**
		Programa de ciclo de vida		1		**1**

	Total IPS			3		3
	Total Zona		24	35	3	62
ZONA TERRON	IPS Terron Colorado	Consulta con médico general		1		1
	Total IPS			1		1
	Total Zona			1		1
Total General			38	44	11	94

Se presentan 38 encuestas de insatisfecho y 44 encuestas de poco insatisfecho y 11 encuestas de muy insatisfecho para un total de 94 equivalentes al 3.03 % y las IPS que generan encuestas de no satisfacción son: Buitrera, hospital Cañaveralejo, alto Nápoles, Lourdes, Meléndez, Nápoles, Golondrinas, Montebello, Primero de mayo, Hospital siglo XX1 Siloé, la Sultana y Terrón Colorado.

9. CONCLUSIONES

Con base en la información suministrada por la responsable del proceso de Atención al Usuario (SIAU), fuente primaria para la elaboración del presente informe, se evidenció que el **100 % de las PQRSF** fueron atendidas y respondidas dentro de los términos establecidos en la **Ley 1755 de 2015**, dando cumplimiento a los tiempos legales para la respuesta de los derechos de petición.

Del análisis de la clasificación por calidad se identificó que la principal oportunidad de mejora corresponde a la **oportunidad en la asignación de citas**, aspecto que requiere la implementación y seguimiento de acciones orientadas a fortalecer la capacidad de respuesta institucional y mejorar el acceso oportuno a los servicios de salud.

Asimismo, se evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de humanización en la atención, promoviendo una cultura de servicio centrada en el usuario, que contribuya a mejorar la satisfacción y la confianza de la comunidad en la Red de Salud Ladera E.S.E.

Las **quejas y reclamos** registrados durante el primer semestre de 2026 se relacionan principalmente con la **oportunidad en la asignación de citas, la accesibilidad a los servicios y el trato brindado al usuario**, aspectos que deben ser objeto de análisis por parte de los líderes de proceso para definir e implementar acciones de mejoramiento.

Finalmente, se recomienda realizar un seguimiento específico a las IPS que concentran el mayor número de inconformidades, entre ellas el **Hospital Siloé, Hospital Cañaveralejo, IPS Meléndez e IPS Terrón Colorado**, con el fin de identificar las causas raíz, implementar acciones correctivas y preventivas y efectuar el respectivo monitoreo a través de los planes de mejoramiento institucionales.

Yury Catalina Ospina Penagos
Jefe Oficina de Control Interno

Gregorio Franco Cortes
Apoyo oficina Control Interno