

## ANÁLISIS DE LAS PQRSD COMPRENDIO ENTRE JULIO- SEPTIEMBRE 2025

### Objetivo general:

Realizar análisis de las PQRSD enviada a las EPS trimestral, seguimiento diario de acuerdo a la oportunidad y tiempo de respuesta de acuerdo a la Circula Externa.

### Medios de las comunicaciones recepción

Atención Personalizada: El ciudadano puede presentar una PQRS a la entidad a través De la oficina de SIAU, ya sea en forma escrita o verbal y por correo electrónico a [pqrdsaludsalud@sanandres.gov.co](mailto:pqrdsaludsalud@sanandres.gov.co) - [servicioalcuidadano@sanandres.gov.co](mailto:servicioalcuidadano@sanandres.gov.co)

Correo Electrónico: El ciudadano puede presentar una PQRS por medio de los correos electrónicos institucionales de cada una de las dependencias y oficinas de la entidad.

Buzón de Sugerencias: El ciudadano puede presentar una PQRS por medio del buzón destinados para tal fin, los cuales están ubicados en la Secretaria de Salud Departamental.

### PQRS RADICADAS DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE JULIO - SEPTIEMBRE 2025

MES	PQRSD REGISTRADA
JULIO A SEPTIEMBRE	39

ENTIDAD	CANTIDAD
NUEVA EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO	04
NUEVA EPS REGIMEN SUBSIDIADO	14
SANITAS EPS	08
CONDICIONES DE SANEAMIENTO AMBIENTAL, ALIMENTOS Y ZOONOSIS	12
OTROS	01
TOTAL	39

### MOTIVO DE LAS PQRSD

EPS	CANTIDAD	MOTIVO
SANITAS	8	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ No suministro de medicamento (1)</li><li>▪ Intermediación resonancia Magnética (1)</li><li>▪ Barreras de acceso a la salud (2)</li><li>▪ Intermediación para cirugía de ortopedia (2)</li><li>▪ Insatisfacción del usuario (2)</li></ul>
NUEVA EPS	17	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ No suministro de medicamento (11)</li><li>▪ Referencia y contra referencia (2)</li><li>▪ Intermediación consecución de cita (1)</li><li>▪ Intermediación consecución de cita (1) Imagenología)</li><li>▪ Insatisfacción del usuario (2)</li><li>▪ Intermediación para cirugía (1)</li></ul>

- **Observación:** Se recibieron un total de 39 PQRSD en el periodo comprendido de julio a septiembre 2025 las cuales (18) son de la NUEVA EPS diez (10) con respuesta y, la mayor de cantidad es por el motivo de Medicamento todas fuera de tiempo de acuerdo a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 la cual modifica el numeral 3.3 del literal B la circular externa 008 de 2018, en lo que respecta a la clasificación de los reclamos y términos para su resolución.
- SANITAS con un total de (8) reclamaciones de las cuales todas con respuesta y solución de fondo no todas en el término requerido Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 la cual modifica el numeral 3.3 del literal B la circular externa 008 de 2018, en lo que respecta a la clasificación de los reclamos y términos para su resolución. Pero siempre mandaban sus avances y prorroga de acuerdo a lo complejo que era el caso.
- MUTUAL SER con un total de (1) gestante de con portabilidad para la empresa social del estado, con inconformidad en cuanto a la atención en salud

### **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda hacer reunión mensual con las EPS para realizar trazabilidad y seguimientos a las PQRSD enviada por la Secretaria de Salud para dar respuesta en tiempo establecido de acuerdo a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 la cual modifica el numeral 3.3 del literal B la circular externa 008 de 2018, en lo que respecta a la clasificación de los reclamos y términos para su resolución.
- Se recomienda enviar avances diarios de acuerdo con el reclamo especialmente las que están en la plataforma de la Superintendencia de Salud.
- Enviar respuesta en el tiempo oportuno ya que se observa que la Nueva EPS en varias ocasiones han dado solución de fondo al reclamo, pero no han enviado respuesta a la entidad territorial.