

## ANÁLISIS DE LAS PQRSD COMPRENDIO ENTRE ABRIL - JUNIO 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 [pqrdsalud@sanandres.gov.co](mailto:pqrdsalud@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 ABRIL-JUNIO 2025

MES	PQRSD REGISTRADA
ABRIL A JUNIO	35

ENTIDAD	CANTIDAD
NUEVA EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO	08
NUEVA EPS REGIMEN SUBSIDIADO	05
SANITAS EPS	10
CONDICIONES DE SANEAMIENTO AMBIENTAL, ALIMENTOS Y ZONOSIS	12
OTROS	00
TOTAL	35

### MOTIVO DE LAS PQRSD

EPS	CANTIDAD	MOTIVO
SANITAS	10	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ No suministro de medicamento (4)</li><li>▪ Insatisfacción del usuario (2)</li><li>▪ Intermediación para consecución de cita (2)</li><li>▪ Aplicación de medicamento (1)</li><li>▪ Intermediación para terapia física (1)</li></ul>
NUEVA EPS	13	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ No suministro de medicamento (8)</li><li>▪ Referencia y contra referencia (2)</li><li>▪ Intermediación consecución de cita M E (2)</li><li>▪ Intermediación consecución de cita (1) Imagenología)</li></ul>

- **Observación:** Se recibieron un total de 35 PQRSD en el periodo comprendido de abril a junio 2025 las cuales (12) son de la NUEVA EPS ocho (8) con respuesta y (05) hasta la fecha sin respuesta, 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 (10) 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 prorrogas de acuerdo a lo complejo que era el caso.

### **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.