



Medellín, 26/05/2026

Señor

**ANONIMO**

Medellin, Antioquia

Asunto: Respuesta PQRSD con radicado N° 2026010233364

Respetuoso Saludo.

La Secretaría de Salud e Inclusión Social - Dirección de Calidad y Redes de Servicios de Salud de acuerdo con las competencias que nos asisten en especial las conferidas en el artículo 43 de la ley 715 de 2001, que establece las competencias de los departamentos y distritos en salud de dirigir, coordinar y vigilar el sector salud y el Sistema General de Seguridad Social en Salud en el territorio de su jurisdicción, atendiendo las disposiciones nacionales sobre la materia y en lo referente a prestación de servicios, numeral 43.2.6. la de efectuar en su jurisdicción el registro de los prestadores públicos y privados de servicios de salud, recibir la declaración de requisitos esenciales para la prestación de los servicios y adelantar la vigilancia y el control correspondiente.

Con fundamento en lo anterior y en contestación a la PQRSD bajo el radicado del asunto, por parte suya e interpuesta ante la Alcaldía de Medellín, donde manifiesta fallas de atención en salud, y se expresa la siguiente situación: “...*QUEJA POR MAL SERVICIO EN CENTRO ESTÉTICO SELEM. Pongo esta queja de algo que me sucedió en el Centro Estético Selem Ubicado en Medellín Barrio Velódromo CRA 77 a 45 f 39. Quise tomar un servicio, pero la experiencia no fue buena ya que la niña que me atendió no hacía buen uso de las agujas y herramientas de trabajo, le conté mi inconformidad y me dijo que hablara en recepción al llegar allá estaba la dueña al contarle mi caso a ella no tuvo una buena actitud y fue grosera, hizo caso omiso como si no fuera relevante. no me gustaría que otra persona para esta mala situación y menos en un lugar donde se realizan cosas tan delicadas. Ver Derecho de Petición. Ver Anexos. (...)*”

Esta dependencia, una vez analizada el contenido de la PQRSD realizará las actuaciones administrativas con el objetivo de constatar el cumplimiento de los criterios normativos contenidos en la resolución 3100 de 2019.

Así mismo, es importante que tenga en cuenta que de confirmar incumplimientos a las disposiciones técnicas, científicas y administrativas de competencia de esta dirección se pasará a un Procedimiento Administrativo sancionatorio; el cual en ningún momento pretende reparar o indemnizar perjuicios particulares o individuales, si no garantizar el cumplimiento de la norma por parte de los sujetos vigilados y controlados por esta Dependencia; según normatividad aplicable.





Igualmente, le informamos que el adelantamiento de esta actuación administrativa es independiente y no es requisito indispensable para el inicio de las demás acciones legales o judiciales que pretenda adelantar para el establecimiento de otras responsabilidades (éticas, penales, patrimoniales, disciplinarias) que son de competencia de otras autoridades, a las que debe acudir oportunamente.

De igual manera, es importante informar que la normatividad citada tampoco faculta a esta Dependencia para ordenar a las EPS, prestadores de servicios de salud y presuntos prestadores, reparar, indemnizar o devolver dinero a sus pacientes o realizar tratamientos, solicitudes que deben elevarse ante la institución prestadora involucrada o ante la justicia ordinaria.

Si usted, dentro de la investigación desea obtener alguna información, puede dirigirse a esta dirección por medio del correo electrónico [gestiondocumental@antioquia.gov.co](mailto:gestiondocumental@antioquia.gov.co), citando el número del radicado.

Cordialmente,

**ANDREA ROMAN PALACIO**  
Directora Calidad y Redes de Servicios.

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyectó:	Sandra Catalina Lara Pérez. Profesional Universitario Contrato CES		26/05/2026
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma			

