
	TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02
	INFORME	Fecha: 25/01/2023

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	3	Mes:	09	Año:	2025
-------------------------------------	-------------	---	-------------	----	-------------	------

NOMBRE DEL INFORME	Seguimiento al Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones correspondiente al periodo del primero (01) de enero al treinta (30) de junio del año 2025.
NÚMERO DEL INFORME	02
OBJETIVO	Verificar que la atención a las PQRSD se esté realizando teniendo en cuenta con los procedimientos interno, normatividad vigente y rendir a la Gerencia un informe sobre el particular.
DIRIGIDO A	Dr. JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA Gerente E.S.E. IMSALUD

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo al artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, lo dispuesto en el Art. 76 de la 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”*, lo establecido por la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*; lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*; *CIRCULAR EXTERNA 202315100000010-5 DE 2023* expedida por la Superintendencia Nacional de Salud *“Por la cual se modifican los términos para resolver los reclamos en salud establecidos en la circular externa 047 de 2007, modificada entre otras por la circular externa 008 de 2018, así como los anexos técnicos relacionados con reclamos en salud dispuestos en la circular externa 017 de 2020.”* el procedimiento interno *“Trámite de PQRSD”*. (Código USU-P-04 Versión 5 y versión 6 que entró en vigencia el día veintiséis (26) de marzo de 2025) y lo dispuesto en la Circular No. 100-004 del 9 de junio del 2020 por medio de la cual se establece el Software SIEP DOCUMENTAL como herramienta única para la administración de las comunicaciones oficiales externas en la ESE IMSALUD, la Oficina de Control Interno presenta el Informe de Seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD) recibidas en la ESE IMSALUD durante el periodo comprendido entre el primero (01) de enero y el treinta (30) de Junio de 2025, con el fin de verificar que las respuestas a las PQRSD hayan sido oportunas, claras, completas y de fondo respecto al contenido de la comunicación. Para realizar el seguimiento se tuvieron en cuenta las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias registradas en el software SIEP PQRSD que se ubica en la página web de la Entidad y las registradas en el SIEP DOCUMENTAL internamente por la Ventanilla Única de la Entidad, las cuales fueron suministradas a la Oficina de Control Interno mediante comunicación interna N° 20253300008323 del cuatro (04) de agosto de 2025 por parte del SIAU.

	TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02
	INFORME	Fecha: 25/01/2023

2. CANALES DE ATENCIÓN PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PQRSDF

Ventanilla Única: Ubicada en la sede administrativa de la ESE IMSALUD, presta sus servicios en el horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.

Página Web: Se ingresa por medio de la página Web de la Entidad ([ESE IMSALUD](#)) dando click en la pestaña de “Atención al usuario”, seleccionando la opción PQRSDF, o dando click en el ícono de PQRSDF que se encuentra en la página principal.

Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU): En cada una de las IPS y UBAs de la ESE IMSALUD, el usuario entrega la PQRSDF a los promotores del SIAU, quienes posteriormente escanean la PQRSDF y la envían al correo info@imsalud.gov.co para su radicación.

Correo Electrónico: Por medio del correo electrónico info@imsalud.gov.co se radican PQRSDF.

Vía Telefónica: A través de la línea telefónica N° 5784980 Ext. 237 en horarios de oficina, se interactúa con el usuario, se registra en el SIEP PQRSDF y se asigna número de radicado para hacer seguimiento a la respuesta.

Buzón de Sugerencias: Los promotores del SIAU al momento de abrir el buzón de sugerencias encuentra una PQRSDF, proceden a radicarla en la Ventanilla Única.


Para los casos de PQRSDF presentadas de forma anónima se da respuesta por cartelera informativa y a través de la página web de la Entidad.

3. DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSDF POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta la información enviada por el SIAU, proceso encargado de la recepción, trámite y seguimiento a las PQRSDF por medio del software SIEP DOCUMENTAL, tres mil trescientas cuarenta y nueve (3.349) PQRSDF durante el primer semestre de la vigencia 2025. A continuación, se muestra la distribución de las PQRSDF por tipo de comunicación.

Tabla No 1. Consolidado PQRSDF recibidas en el semestre.

Tipo de Comunicación	Cantidad	Porcentaje
Petición General	1.057	31.5%
Petición de Información o Documentos	278	8.3%
Petición de Historia Clínica Priorizada	1.003	30%
Queja	387	11.5%
Reclamo General	15	0.4%
Reclamo de Riesgo Simple	2	0.05%
Reclamo de Riesgo Priorizado	0	0%

	TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02
	INFORME	Fecha: 25/01/2023

Reclamo de Riesgo Vital	1	0.03%
Sugerencia	120	3.5%
Denuncia	4	0.1%
Felicitaciones	482	14.4%
Total	3.349	100%

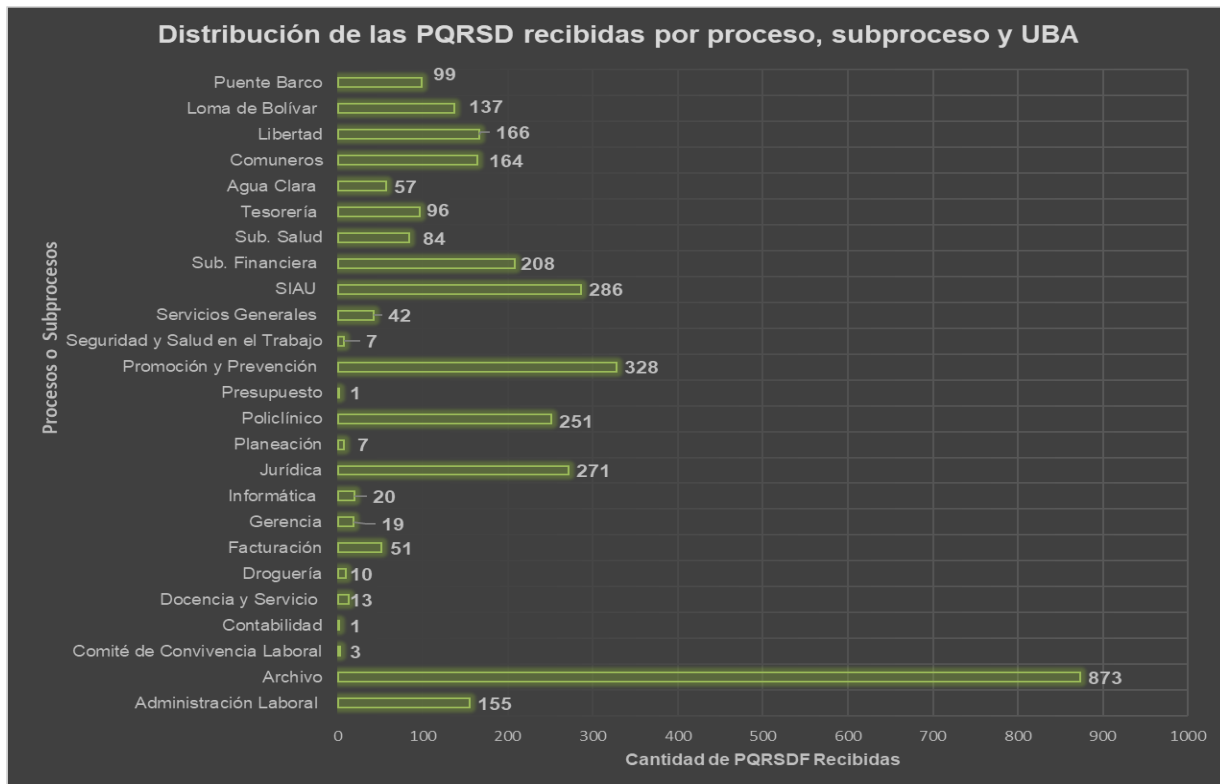
Fuente: Documentos de trabajo Oficina de Control Interno, agosto 2025.

4. DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR PROCESO, SUBPROCESO Y UBA


Los procesos o subprocesos con mayor número de PQRSD recibidas son: Archivo con 873 comunicaciones que representan el 26% del total de comunicaciones recibidas por la ESE IMSALUD en el primer semestre de la vigencia 2025, seguidos por Promoción y Prevención con 328 (10%), SIAU 286 (8.5%), Oficina Asesora Jurídica 271 (8%).

De igual forma, es importante resaltar las felicitaciones recibidas en cada una de las UBA de la E.S.E IMSALUD: Policlínico con 166 felicitaciones que representan un 34% del total de felicitaciones recibidas, Comuneros con 86 (18%), Loma de Bolívar con 82 (17%), La Libertad con 76 (15%), Puente Barco con 40 (8%) y Agua Clara con 25 (5%) felicitaciones.

Grafica No 1. Distribución de las PQRSD recibidas por proceso, subproceso y UBA en el primer semestre de la vigencia 2025.



Fuente: Documentos de trabajo Oficina de Control Interno, agosto 2025.

	TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02
	INFORME	Fecha: 25/01/2023


A continuación, podemos observar en la tabla No. 2 la distribución de las PQRSDF que ameritan respuesta y el porcentaje de respuestas dadas a estas comunicaciones, por cada una de las áreas.

Tabla No 2. Distribución de las comunicaciones recibidas y respondidas por proceso, subproceso y UBA

Área/Oficina	Total Recibidas	Respondidas	% Respondidas
Administración Laboral	155	155	100%
Archivo	873	873	100%
Comité de Convivencia Laboral	3	3	100%
Contabilidad	1	1	100%
Docencia y Servicio	13	13	100%
Droguería	10	10	100%
Facturación	51	50	98%
Gerencia	19	19	100%
Informática	20	20	100%
Jurídica	271	271	100%
Planeación	7	7	100%
Policlínico	85	85	100%
Presupuesto	1	1	100%
Promoción y Prevención	328	328	100%
Seguridad y Salud en el Trabajo	7	7	100%
Servicios Generales	42	42	100%
SIAU	279	279	100%
Sub. Financiera	208	182	88%
Sub. Salud	84	79	94%
Tesorería	96	96	100%
Agua Clara	32	32	100%
Comuneros	78	78	100%
Libertad	90	89	99%
Loma de Bolívar	55	55	100%
Puente Barco	59	59	100%
Total	2.867	2.834	99%

Fuente: Documentos de trabajo Oficina de Control Interno, agosto 2025

De acuerdo con la información enviada por los responsables, se pudo establecer que de las dos mil ochocientos sesenta y siete (2.867) PQRSDF recibidas que ameritaban respuesta, se respondieron dos mil ochocientas treinta y cuatro (2.834) por medio del Software SIEP DOCUMENTAL, que equivalen a un 99% de comunicaciones respondidas.

	TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02
	INFORME	Fecha: 25/01/2023

5. Extemporaneidad en las respuestas.


En la tabla No. 3, podemos observar que de las dos mil doscientos ochenta y uno (2.834) respuestas dadas con radicado de salida por medio del SIEP DOCUMENTAL, doscientas setenta y dos (262 = 9.2%) respuestas se dieron de forma extemporánea, es decir, posterior a los términos establecidos en la normatividad vigente.

A continuación, se presentan las áreas que dieron respuesta a PQRSDF de forma extemporánea, el número de comunicaciones extemporáneas y el porcentaje que representa del total de respuestas dadas por área.

Tabla No. 3, Respuestas extemporáneas

Área/Oficina	Respuestas Extemporáneas	% de Respuestas Extemporáneas
Administración Laboral	7	4.5%
Archivo	3	0.3%
Comité de Convivencia Laboral	1	33.3%
Docencia y Servicio	1	8%
Droguería	1	10%
Facturación	15	29%
Gerencia	1	5.3%
Informática	4	20%
Jurídica	12	4.4%
Policlínico	3	3.5%
Promoción y Prevención	42	13%
Seguridad y Salud En el Trabajo	1	14.2%
Servicios Generales	1	2.3%
SIAU	7	2.5%
Sub. Administrativa y Financiera	61	29%
Sub. Salud	6	7%
Tesorería	4	4.2%
UBA Comuneros	18	23%
UBA Libertad	36	40%
UBA Puente Barco	38	64%
Total	262	9.3%

Fuente: Documentos de trabajo Oficina de Control Interno, agosto 2025.

	TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02
	INFORME	Fecha: 25/01/2023

6. ANALISIS DE LA CALIDAD DE LA RESPUESTA.

Utilizando la fórmula establecida por la Contraloría General de la República para establecer el tamaño de la muestra, se seleccionaron 76 PQRSD de forma aleatoria con el fin de verificar que la respuesta dada haya sido clara, coherente, completa y de fondo respecto a lo manifestado en la PQRSD, observándose que la mayoría de respuestas dadas por la ESE IMSALUD a las comunicaciones recibidas se han dado de forma clara, completa y de fondo. Sin embargo, es importante recordarles a los funcionarios responsables de dar respuesta a las comunicaciones que, en los casos en los cuales no sean los competentes para dar respuesta, la comunicación deberá ser remitida dentro de cinco (5) días hábiles siguientes al funcionario que consideren competentes y se deberá enviar copia del oficio remitido al peticionario.

7. RECOMENDACIONES

- Establecer en el procedimiento de “*Trámite de PQRSD*” el tiempo que debe permanecer publicada la respuesta de una PQRSD anónima en la cartelera de la UBA o IPS y en la página web de la Entidad, teniendo en cuenta la normatividad aplicable.
- Registrar en el procedimiento de “*Trámite de PQRSD*” cómo deberá proceder el funcionario a quien le llega una PQRSD en la cual no es competente para dar respuesta, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015
- Se recomienda realizar capacitaciones a los responsables de proyectar o dar respuesta a las PQRSD teniendo en cuenta el procedimiento establecido en la ESE IMSALUD “*Trámite de PQRSD*” (*Código USU-P-04 Versión 6*), de acuerdo a la Ley 1755 de 2015 y la Circular Externa N° 202315100000010-5 de 2023 emitida por la Súper Intendencia Nacional De Salud.
- Tener en cuenta lo establecido en el párrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015, en los casos en los cuales no fuere posible resolverla petición en los plazos establecidos. “*Parágrafo: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.*”
- Capacitar a los servidores públicos respecto a las sanciones disciplinarias establecidas por no responder o dar respuestas extemporáneas a las PQRSD, de acuerdo a la normatividad vigente aplicable a la ESE IMSALUD.

Es importante aclarar que, en la información suministrada por el SIAU a la Oficina de Control Interno para realizar el presente informe, no se reflejan los movimientos o traslados internos que se le realizan a cada una de las PQRSD entre las distintas áreas o usuarios de la Entidad, durante el tiempo transcurrido entre la radicación de la PQRSD y su respuesta.

Original Firmado

ALVARO BECERRA FLOREZ
 Jefe Oficina de Control Interno
 ESE IMSALUD.

Elaborado por:	Danny Villamizar – Apoyo Profesional Especializado
Revisado por:	Álvaro Becerra Flórez – Jefe Control Interno