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

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b> 31	<b>Mes</b> 01	<b>Año</b> 2025
-------------------------------------	----------------	---------------	-----------------

<b>NOMBRE DEL INFORME</b>	INFORME PERIÓDICO DE INCIDENCIAS DE PQRSDF CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE VIGENCIA 2025
<b>NÚMERO DEL INFORME</b>	04
<b>OBJETIVO</b>	Realizar informe Trimestral de las incidencias de las PQRSF, analizando la cantidad recibida, tipologías conceptuadas, porcentaje por dependencias y de cumplimiento en términos de ley, % de PQRSDF recibidas por las EAPB, entre otros, a fin de determinar el cumplimiento en la atención de acuerdo a las normas legales vigentes
<b>DIRIGIDO A</b>	<p style="text-align: center;"> <b>JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA</b>  <b>Gerente E.SE IMSALUD</b> </p> <p style="text-align: center;"> <b>VAHAN SUREN ABOUDJIAN SANTOS</b>  <b>Subgerente De Atención En Salud</b> </p> <p style="text-align: center;"> <b>DALGY BRIGITTE FLOREZ</b>  <b>Subgerente Administrativo y Financiero</b> </p> <p style="text-align: center;"> <b>JEFES DE OFICINA DE LA ESE IMSALUD</b> </p> <p style="text-align: center;"> <b>COORDINADORES UNIDADES BÁSICAS</b> </p>

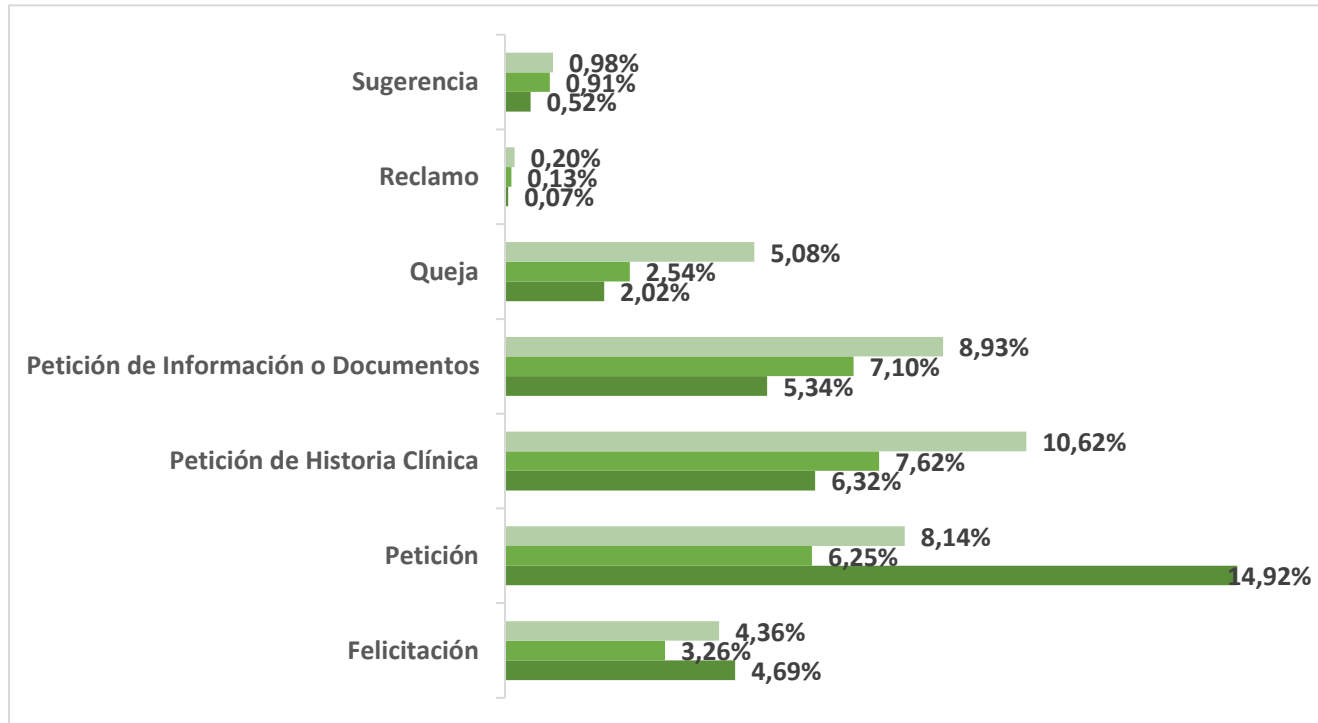
**Contenido:**

En cumplimiento a lo establecido a través de los procesos y procedimientos respecto a las PQRSDF, que recepciona la E.S.E. IMSALUD, las cuales contemplan el establecimiento de un marco regulatorio que permita la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones bajo los pilares de eficiencia, eficacia, oportunidad, objetividad, consistencia e imparcialidad, garantizando además la revisión priorizada de aquellas comunicaciones que revistan especial importancia para la población vulnerable de municipio de San José de Cúcuta, incluida la zona rural. Por lo tanto el informe de gestión y seguimiento a las PQRSDF es elaborado por la oficina de información y atención al usuario, que es el área encargada de recepcionar, clasificar y reasignar las peticiones, hacer seguimiento y control al trámite y a la respuesta suministrada por las dependencias de la ESE IMSALUD, con el fin de identificar las necesidades y oportunidades de mejora cuando se requiera, frente a la atención, de la misma manera, visibilizar la información sobre los trámites y servicios que la institución presta a los usuarios toda vez que haya inconformidad en la atención.

**INFORME PERIÓDICO DE INCIDENCIAS DE PQRSDF CORRESPONDIENTE AL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2025**

**Cantidad de PQRSDF y tipologías**

**Figura 1** Cantidad y tipología de PQRSDF recibidas durante el cuarto trimestre del 2025




Fuente de elaboración propia

Durante el cuarto trimestre del 2025, la ESE IMSALUD gestionó un total de 1535 PQRSDF, donde al analizar la distribución por tipo de solicitud, se observa que las peticiones generales demandan el mayor volumen de solicitudes, con 450 equivalentes al 29,32% del total. Estas solicitudes fueron especialmente frecuentes en diciembre, mes que acumuló 229 peticiones, evidenciado un amento significativo para ese mes.

En el segundo lugar nos conseguimos con peticiones de historias clínicas, acumulando 377 casos que representan el 24,56% del total, donde se puede evidenciar una disminución significativa a comparación del trimestre anterior

En el tercer lugar de esa clasificación porcentual nos encontramos con las peticiones de información y documentos que en el cuarto trimestre sumando un total de 328 solicitudes lo

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

que representan un 21,37 %, con una relativa estabilidad en la cantidad durante los cuatro trimestres del año .

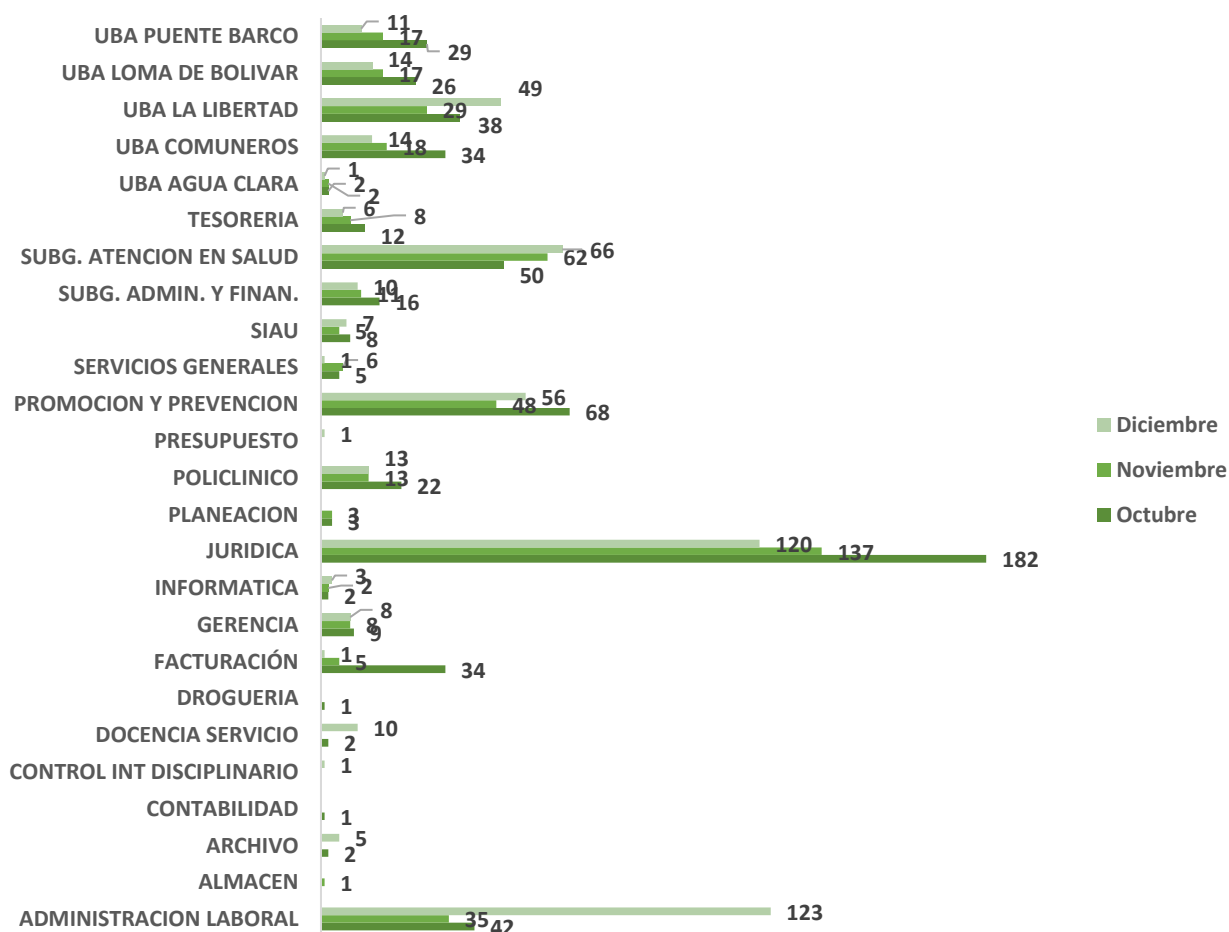
El reconocimiento positivo que realizan los usuarios por los servicios prestados se establece en el cuarto lugar, toda vez que se identificaron 189 felicitaciones (12,31 %), cantidad que nos permite tener una apreciación favorable de los servicios ofertados por la ESE IMSALUD, en comparación con el primer y trimestre del año por que a diferencia con el segundo trimestre disminuyó considerablemente por lo tanto, el identificar las dependencias y profesionales mencionados permitiría capitalizar buenas prácticas y convertirlas en estándares institucionales.

Por su parte, los radicados asociados a inconformidades discriminados de la siguiente manera 148 quejas, 37 sugerencias y 6 reclamos, para un total de 191 radicados representan el (12,14 %), aunque la proporción es mas baja en comparación al reconocimiento positivo de los servicios prestados , cada inconformidad puede señalar una brecha de calidad o comunicación que, de no abordarse con celeridad y retroalimentación efectiva, pondría en riesgo la confianza de los usuarios y la buena imagen de la institución como percepción social.

Ahora bien,

#### **Porcentaje de PQRSDF por dependencia**

**Figura 2** *Porcentaje de PQRSDF recepcionadas por dependencia en el cuarto trimestre.*



**Fuente de elaboración propia**

Con base en la anterior grafica podemos interpretar que la distribución de los 1535 radicados recibidos en el cuarto trimestre del año 2022 evidencia un proceso muy diverso de solicitudes entre las distintas dependencias de la ESE IMSALUD, ya que una tercera parte del total de solicitudes radicadas durante el cuarto trimestre (439 radicados, 28,60%) fueron realizadas al área de jurídica según su competencia para la debida respuesta, lo que confirma a esta área como la que mas interacción tiene del total general de la demanda institucional pues uno de cada tres trámites ingresa allí. Sin embargo, la necesidad no termina en Jurídica, ya que también se resaltan Administración Laboral (200 radicados, 13,03 %) y Subg Atención En Salud (178 radicados, 11,60 %) las cuales resaltan como las 3 dependencias con mayor incidencia de solicitudes PQRSDf para el cuarto trimestre del año ; tanto así que juntas completan el 53,23 % del total de las solicitudes ciudadanas durante el mismo.

En el cuarto lugar tenemos a Promoción y Prevención con un peso relevante de solicitudes (172 radicados, 11,21 %), seguido de la UBA LA LIBERTAD (116 radicados, 7,56 %) UBA COMUNEROS (66 radicados 4,30 %) la UBA LOMA DE BOLIVAR (57 radicados, 3,71 %) UBA PUENTE BARCO (57 radicados, 3,71 %) la UBA POLICLINICO (48 radicados 3,13%), , la , y la UBA AGUA CLARA (5 radicados, 0,33 %) pues cuando se suman, las unidades básicas de atención representan un 22.74 % de la carga global, lo que subraya la importancia de fortalecer los procesos de respuesta en los puntos de contacto directo con la comunidad.

Con igual importancia resaltamos las demás áreas como Subgerencia Administrativa y Financiera (37 radicados, 2,41 %), Tesorería (26 radicados, 1,69 %) y Facturación (40 radicados, 2,61 %) en conjunto con las dependencias con menos del 2 % de representación, pero no por ello irrelevantes, ya que permite identificar una participación por idoneidad de competencias para las respuestas adecuadas por cada solicitud recibida durante este cuarto trimestre del año.

El presente análisis nos permite identificar diferentes estándares de información que resaltan como , el tamaño de la carga en Jurídica obliga a disponer de personal especializado y herramientas robustas de gestión documental para evitar rezagos en especial si se considera que esta misma área esta propensa a contestar los radicados fuera de término de ley a consecuencia del tipo de solicitud de competencia. Así, también el hecho de que Administración Laboral ha tenido un aumento significativo en solicitudes ubicando en el 2 lugar de la dependencia con más solicitudes recepcionadas para el cuarto trimestre, esto permite evidenciar una necesidad particular durante el trimestre para la mencionada dependencia , por lo que su desempeño repercute en la percepción de todo el sistema., pues cualquier cuello de botella allí impactará los indicadores globales, otro patrón de información relevante es el aumento significativo de solicitudes en las UBAS lo que lleva a la necesidad de estandarizar protocolos y asegurarse de que los profesionales de primera línea cuenten con guías sencillas para responder en tiempo y forma según los términos de ley establecidos.

Como conclusión durante el cuarto trimestre del año se resalta que la dependencia con más solicitudes es JURIDICA, así como también que existe un aumento significativo en las solicitudes asignadas a la dependencia ADMINISTRACION LABORAL ubicándola en el 2 lugar. las unidades básicas suman un porcentaje importante en la percepción de interacción entre las usuarias y los puntos de contacto directo con la comunidad, así como también la disminución considerable de solicitudes asignadas a la dependencia de ARCHIVO lo que permite evidenciar la unificación por competencia con JURIDICA.

### **Porcentaje de cumplimiento a los términos de ley por dependencia y consolidado (Institucional) por mes.**

**Tabla 1** *Matriz Porcentaje de cumplimiento a los términos de ley por dependencia y consolidado (Institucional) por mes.*

**Fuente de elaboración propia**

Dependencia	Dentro de términos de ley						Fuera de términos de ley						Total, general	
	Octubre		Noviembre		Diciembre		Octubre		Noviembre		Diciembre			
ADMINISTRACION LABORAL	42	2,74%	34	2,21%	12	8,01%		0,00%	1	0,07%		0,00%	200	13,03%
ALMACEN		0,00%	1	0,07%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,07%
ARCHIVO	2	0,13%		0,00%	5	0,33%		0,00%		0,00%		0,00%	7	0,46%
CONTABILIDAD	1	0,07%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,07%
CONTROL INT DISCIPLINARIO		0,00%		0,00%	1	0,07%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,07%
DOCENCIA SERVICIO	2	0,13%		0,00%	10	0,65%		0,00%		0,00%		0,00%	12	0,78%
DROGUERIA	1	0,07%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,07%
FACTURACIÓN	32	2,08%	4	0,26%	1	0,07%	2	0,13%	1	0,07%		0,00%	40	2,61%
GERENCIA	7	0,46%	6	0,39%	8	0,52%	2	0,13%	2	0,13%		0,00%	25	1,63%
INFORMATICA		0,00%	2	0,13%	2	0,13%	2	0,13%		0,00%	1	0,07%	7	0,46%
JURIDICA	179	11,66%	13	8,93%	11	7,75%	3	0,20%		0,00%	1	0,07%	439	28,60%
PLANEACION	3	0,20%	3	0,20%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	6	0,39%
POLICLINICO	21	1,37%	13	0,85%	13	0,85%	1	0,07%		0,00%		0,00%	48	3,13%
PRESUPUESTO		0,00%		0,00%	1	0,07%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,07%
PROMOCION Y PREVENCIÓN	48	3,13%	31	2,02%	46	3,00%	20	1,30%	17	1,11%	1	0,65%	172	11,21%
SERVICIOS GENERALES	4	0,26%	5	0,33%	1	0,07%	1	0,07%	1	0,07%		0,00%	12	0,78%
SIAU	7	0,46%	5	0,33%	7	0,46%	1	0,07%		0,00%		0,00%	20	1,30%
SUBG. ADMIN. Y FINAN.	11	0,72%	6	0,39%	6	0,39%	5	0,33%	5	0,33%	4	0,26%	37	2,41%
SUBG. ATENCIÓN EN SALUD	41	2,67%	59	3,84%	60	3,91%	9	0,59%	3	0,20%	6	0,39%	178	11,60%
TESORERIA	11	0,72%	7	0,46%	6	0,39%	1	0,07%	1	0,07%		0,00%	26	1,69%
UBA AGUA CLARA	2	0,13%	1	0,07%	1	0,07%		0,00%	1	0,07%		0,00%	5	0,33%
UBA COMUNEROS	34	2,21%	18	1,17%	14	0,91%		0,00%		0,00%		0,00%	66	4,30%

<b>UBA LA LIBERTAD</b>	38	2,48%	29	1,89%	49	3,19%		0,00%		0,00%		0,00%	116	7,56%
<b>UBA LOMA DE BOLIVAR</b>	25	1,63%	12	0,78%	14	0,91%	1	0,07%	5	0,33%		0,00%	57	3,71%
<b>UBA PUENTE BARCO</b>	14	0,91%	8	0,52%	8	0,52%	15	0,98%	9	0,59%	3	0,20%	57	3,71%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>525</b>	<b>34,20%</b>	<b>38</b>	<b>24,82%</b>	<b>49</b>	<b>32,25%</b>	<b>63</b>	<b>4,10%</b>	<b>46</b>	<b>3,00%</b>	<b>5</b>	<b>1,63%</b>	<b>1535</b>	<b>%</b>

En la realización del análisis de la información pudimos identificar de manera efectiva el comportamiento durante el cuarto trimestre con relación al cumplimiento de los términos de ley establecidos en el procedimiento de PQRSDF de la ESE IMSALUD frente al cumplimiento de los términos legales de respuesta, en el trimestre se recibieron 1535 radicados, de los cuales 1401 que corresponden al 91,27 % del total de las solicitudes se contestaron dentro del término de ley ; y 134 que corresponden al 8.73 % se respondieron fuera del términos de ley.

Manifestado lo anterior los datos nos permite realizar un análisis individual por dependencia resaltando de manera negativa que la dependencia con mas solicitudes resueltas fuera de términos de ley es PROMICION Y PREVENICION durante el cuarto trimestre del año ya que se le asignaron por competencia un total de 172 radicados de las cuales 47 no se respondieron en los términos establecidos arrojando a si un 35,07 % del total general de las solicitudes fuera de termino para el tercer trimestre del año, de igual forma resaltan de manera negativa la UBA PUENTE BARCO con un total de 27 solicitudes resultas fueras de termino que representan el 20.14 % del total, seguida de SUBG ATENCION EN SALUD que en el trimestre se le asignaron por competencia un total de 178 radicados de las cuales 18 no se respondieron en los términos establecidos arrojando a si un 13,43 % del total general, . Dicho de otro modo, entre ambas dependencias suman el 33.57 % de todas las actuaciones extemporáneas del cuarto trimestre del año 2025, señal de alerta que presuntamente los procesos de búsqueda y entrega documental colapsaron o se vieron desbordados.

Ahora bien, analizando de fondo se puedo identificar que las solicitudes por tipología para las dependencias mencionadas anteriormente obedecen a peticiones generales, petición de información o documentos y quejas o felicitaciones, en el caso particular de la dependencia que mas solicitudes evidencio que resolvieron fuera de termino se aumento de manera significativa la asignación de solicitudes de tipología historia clínica lo que evidencio un desconocimiento en la pertinencia para la respuesta oportuna de estas solicitudes, esto permite identificar una presunta causa de fondo que corresponde a una percepción de poco interés para el cumplimiento de los términos de ley según su tipología y una presunta falla internas por idoneidad en la recolección de la información para la respuesta.

El análisis no solo permite resaltar aspectos negativos ya que la mayoría de las dependencias mejoró o sostuvo su desempeño, lo que nos permite visibilizar acciones positivas dentro del cumplimiento al procedimiento de PQRSDF, es así como se resalta de manera positiva las dependencias con más

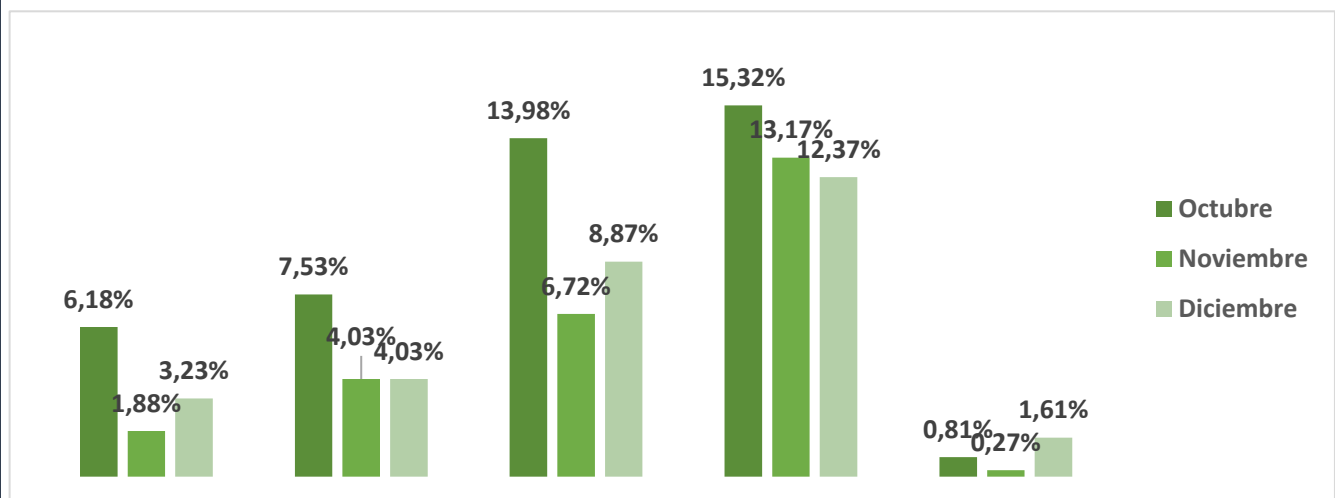
solicitudes radicadas iniciando por JURIDICA quien evidencio un cumplimiento del 100% y siendo esta la dependencia que recibe en su mayoría solicitudes para repuesta en máximo 3 días hábiles, pese a esto no ha sido una barrera para que en el cuarto trimestre del año alcanzaran un cumplimiento del 100 % así como también Administración Laboral con 200 radicados ocupando el segundo lugar como la dependencia como mas solicitudes asignadas con un cumpliendo del 100 % con la respuesta según los términos de ley establecidos .

En las Unidades Básicas de Atención el comportamiento es, en general, positivo toda vez que representan un 28.54 % de la carga global y tienen un porcentaje de cumplimiento del 87.37 % dicho esto la UBA con la representación mas negativa en el cumplimiento términos de ley según el procedimiento es UBA Puente Barco con 47 radicados de 74 asignados en el trimestres se respondieron fuera del término de ley cifra no menos relevante ya que la ubica en el primer lugar de toda la ESE IMSALUD en el no cumplimiento de los términos de ley establecidos en el procedimiento de PQRSDf, en términos generales lo datos nos permite resaltar un avance positivo en la búsqueda de alcanzar el 100 % del cumplimiento establecido en el procedimiento de PQRSDf de la ESE IMSALUD.

A nivel general, se evidencia en el análisis de datos un avance significativo por dependencias global que obedece en gran medida al trabajo realizado desde la oficina SIAU con el reporte semanal de PQRSDf próximas a vencer el cual se comparte el primer día hábil de cada semana y que les permite llevar un seguimiento más estricto a las solicitudes recibidas por dependencia.

**Porcentaje de PQRSDf recibidas por E.A.P.B.**

**Figura 3** *Porcentaje de PQRSDf recibidas por E.A.P.B.*



Fuente de elaboración propia

**Tabla 2 Matriz E.A.P.B según tipología**

Etiquetas de fila	Felicitación	Petición	Petición de Información o Documentos	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
COMFAORIENTE	23	1	1	12	2	3	42
COOSALUD	23	1		27	1	6	58
NUEVA EPS	88	9	1	42	1	11	152
SANITAS	2	5		3			10
<b>Total general</b>	<b>136</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>84</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>262</b>

**Fuente de elaboración propia**

En el recuento del cuarto trimestre del año 2025, una vez depurados los registros sin identificación de EPS, quedaron 262 radicados que sí señalan al asegurador correspondiente, donde el panorama, aunque más acotado, conserva la tendencia observada anteriormente la mayor parte de las comunicaciones se concentra en pocas entidades y, dentro de ellas, el equilibrio entre reconocimiento y disconformidad varía de forma notable.

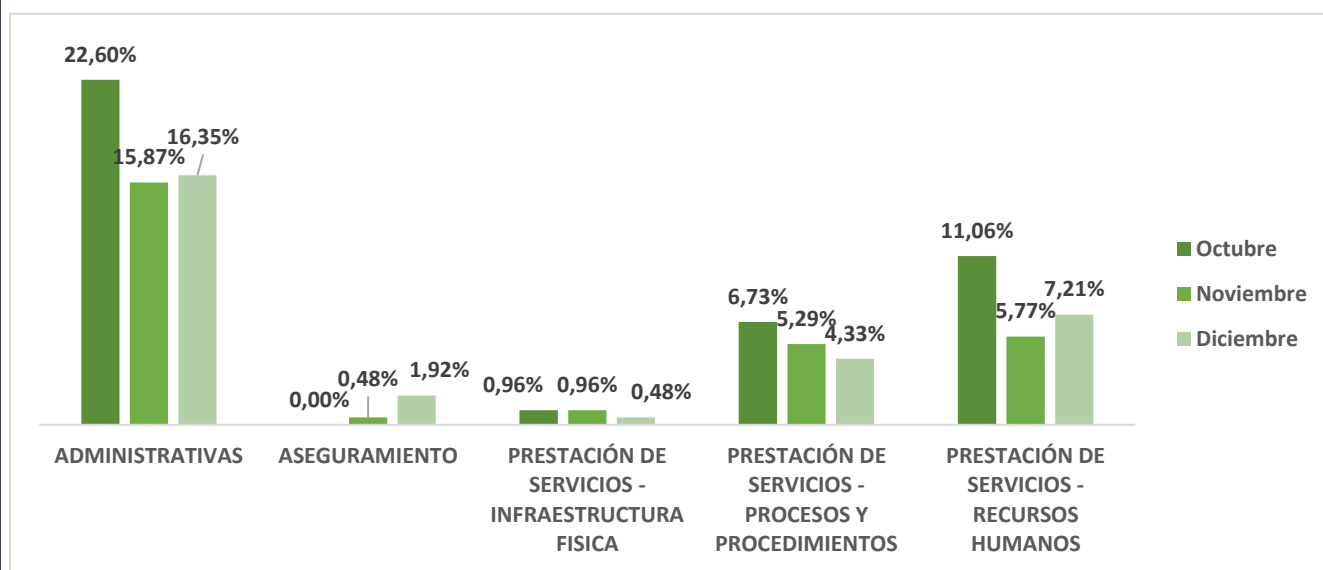
La E.A.P.B. con más solicitudes radicadas exactamente 152, equivalentes al 53.13 % proceden de usuarios afiliados a Nueva EPS, ese bloque combina 88 felicitaciones, 42 quejas, 9 peticiones y 11 sugerencias, lo que confirma una percepción ambivalente donde los usuarios valoran múltiples aspectos del servicio, pero reportan con menor frecuencia barreras o inconformidades que ameritan un seguimiento particular. Coosalud ocupa el segundo lugar con 58 actuaciones (28,88 %) discriminados según su tipo 23 felicitaciones, 27 quejas, 1 peticiones y 6 sugerencia; la proporción de inconformidades frente a reconocimientos es baja y permite identificar un avance significativo para una atención en calidad y sin barreras sin embargo sugiere revisar los tiempos de autorización y la oportunidad de las citas. Más atrás aparece Comfaorientes con 42 radicados (17,16 %); la proporción de reconocimientos frente a inconformidades es alta toda vez que nos encontramos con 23 felicitaciones y 12 quejas, así mismo las 1 peticiones, 6 sugerencia y un reclamo apuntan a situaciones puntuales más que a problemas sistémicos. Finalmente, Sanitas apenas registra 10 solicitudes 2 felicitación, 3 queja y 5 peticiones, el volumen minúsculo impide extraer tendencias claras, pero invita a corroborar si el canal PQRSDf es el medio que realmente utilizan sus afiliados.

En términos generales y posteriores al análisis de los datos se pudo identificar que para el cuarto trimestre del año 2025 resalta un aumento significativo de felicitaciones con 136 radicados, que corresponde al 48,87 en comparación con las quejas con 84 radicados que representan el 28,93 % del total general es así como podemos evidenciar que se continua trabajando por una atención de calidad y sin barreras, en el tercer lugar nos encontramos con las peticiones que representan 9.11 % del total y sin prestar menos importancia nos encontramos con 20 sugerencias, 4 reclamo, presentada por un usuario de Nueva EPS, lo que indica que los eventos potencialmente disciplinarios o de riesgo grave o simple continúan siendo excepcionales.

Como conclusión para este cuarto trimestre del año, se mantiene un especto amplio de reconocimiento positivo, que nos permite evidenciar una mejora significativa en la prestación de los servicios sin desconocer las inconformidades significativas en dos aseguradoras. Abordar esos focos, reforzar la retroalimentación con las EPS y sostener la calidad del registro serán claves para consolidar la mejora continua y minimizar riesgos jurídicos para la ESE IMSALUD.

**Porcentaje por clasificación literal B**

**Figura 4 Causa Generadora**



**Fuente de elaboración propia**

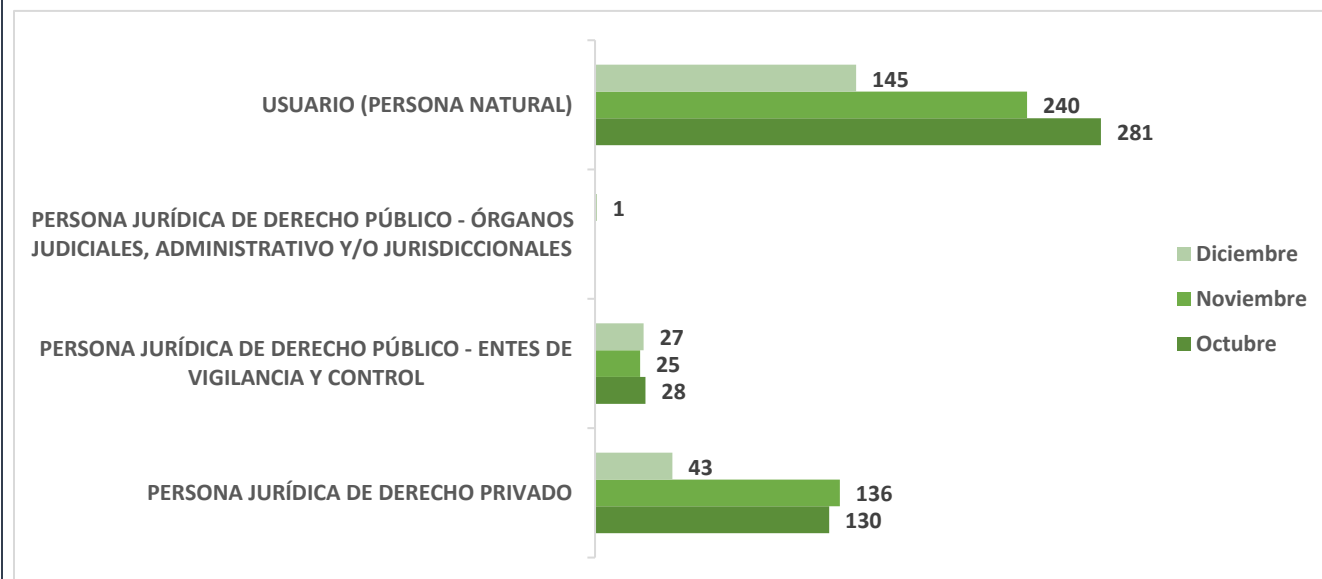
Como dato más relevante para este cuarto trimestre es importa resaltar la alta disminución que se obtiene con relación a los tipos de PQRSDf que se clasifican por causa generado esto permite evidenciar por ejemplo las adversidades que conseguían nuestros usuarios relacionados con los tramites de aseguramiento quien para el trimestre reporto 0 solicitudes a comparación de los meses del año que su reporte fue en un promedio de 4 por mes lo que muestra agrandes rasgos que se sigue acortando la brecha de atención en salud de calidad y sin barreras.

Ahora bien, según lo establecido en el procedimiento “Trámite de PQRSDf”, se tiene por obligación clasificar los siguientes tipos QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERNECIAS por causa generadora ya que permite gestionar planes de mejora desde el Comité de Gestión y Desempeño, los 208 requerimientos atendidos durante el cuarto trimestre muestran con claridad las áreas donde los usuarios perciben mayores adversidades, más de la mitad de las actuaciones el 54,81 %, tiene un origen estrictamente administrativo. Se trata, en su mayoría, de reclamos por demoras en certificaciones, entregas de

documentos, ajustes de facturación o trámites que los usuarios consideran innecesariamente complejos, aunque la entidad respondió dentro de los plazos legales, el peso de esta categoría evidencia que la experiencia sigue chocando con circuitos internos poco ágiles, lo que contraviene el principio de eficiencia consagrado en el artículo 5.1 del propio procedimiento.

las causas ligadas directamente a la prestación de servicios y en relación con el componente de recurso humano, que agrupa 54 radicados (30,34 %), apunta a inconformidades sobre trato, competencia técnica o disponibilidad de personal, donde el propio procedimiento establece que cualquier queja que comprometa la seguridad del paciente debe escalar al Comité de Seguridad; por ello, un refuerzo formativo en atención humanizada se vuelve imprescindible, ahora bien para los procesos y procedimientos, nos encontramos con 26 actuaciones equivalentes a un 14,61% , revela fallas en las rutas clínicas, los tiempos de respuesta o la accesibilidad; cada líder de proceso está obligado, según el numeral 5.3.3 del procedimiento, a generar un plan correctivo cuando un motivo se repite con dicha frecuencia. Finalmente, las observaciones sobre infraestructura física suman solo 4 casos que representa apenas el 2,25 % del total, pero actúan como alerta temprana para el área de Mantenimiento, ya que las deficiencias en planta física pueden afectar la habilitación de servicio.

**Figura 5 Origen de la PQRSDf (Remitente)**



Fuente de elaboración propia

Los usuarios como persona natural siguen siendo, con diferencia, el remitente dominante con 1056 trámites, de los cuales 1001 se resolvieron a tiempo y 55 vencieron el plazo. Dicho de otro modo, nueve de cada 10 demoras recaen sobre gestiones ciudadanas, dentro de este colectivo, sobre un dato: 12 de los 55 contestaron fuera de término de ley el 35% corresponden a peticiones de historia clínica que

no se evacuaron en la ventana legal esa congestión documental es la que evidencia el cuello de botella que también obedece a términos para respuesta.

El panorama es casi similar cuando el remitente es una entidad pública de vigilancia y control, donde de 80 requerimientos radicados por estos organismos, 9 se respondieron tarde, lo que se traduce en un cumplimiento del 95% por lo tanto, la ESE IMSALUD claramente, prioriza la atención a las autoridades regulatorias y mantiene a raya el riesgo sancionatorio, una lectura parecida se puede hacer con las personas jurídicas de derecho privado aún cuando en el trimestre se elevaron 309 las solicitudes vencidas se evidencia que gran parte de estas solicitudes fueron asignadas a la dependencia de SUB ADMINISTRACION Y FINANCIERA, como la tasa de cumplimiento se sostuvo en el 95%, los órganos judiciales y administrativos presentan una cara intermedia donde 5 trámites, de los cuales se evidencia un nivel de eficacia del 100 % con volúmenes manejables

En conclusión, el problema de oportunidad no es diverso sino focalizado en la relación directa con el usuario puesto que, frente a los pacientes, la institución muestra fisuras concretas sobre todo en la entrega de documentos clínicos mientras que ante los entes externos (reguladores, proveedores, despachos judiciales) conserva tiempo de respuesta robustos.

### Información sobre respuestas en el siguiente mes a PQRSDf vencidas.

**Tabla 3** Matriz de seguimiento PQRSDf con respuestas fuera de termino de ley

	Fuera de los terminos de ley			Total general
Etiquetas de fila	Octubre	Noviembre	Diciembre	
ADMINISTRACION LABORAL		1		1
FACTURACIÓN	2	1		3
GERENCIA	2	2		4
INFORMATICA	2		1	3
JURIDICA	3		1	4
POLICLINICO	1			1
PROMOCION Y PREVENCION	20	17	10	47
SERVICIOS GENERALES	1	1		2
SIAU	1			1
SUBG. ADMIN. Y FINAN.	5	5	4	14
SUBG. ATENCION EN SALUD	9	3	6	18
TESORERIA	1	1		2
UBA AGUA CLARA		1		1
UBA LOMA DE BOLIVAR	1	5		6
UBA PUENTE BARCO	15	9	3	27
<b>Total general</b>	<b>63</b>	<b>46</b>	<b>25</b>	<b>134</b>



**Fuente de elaboración propia**

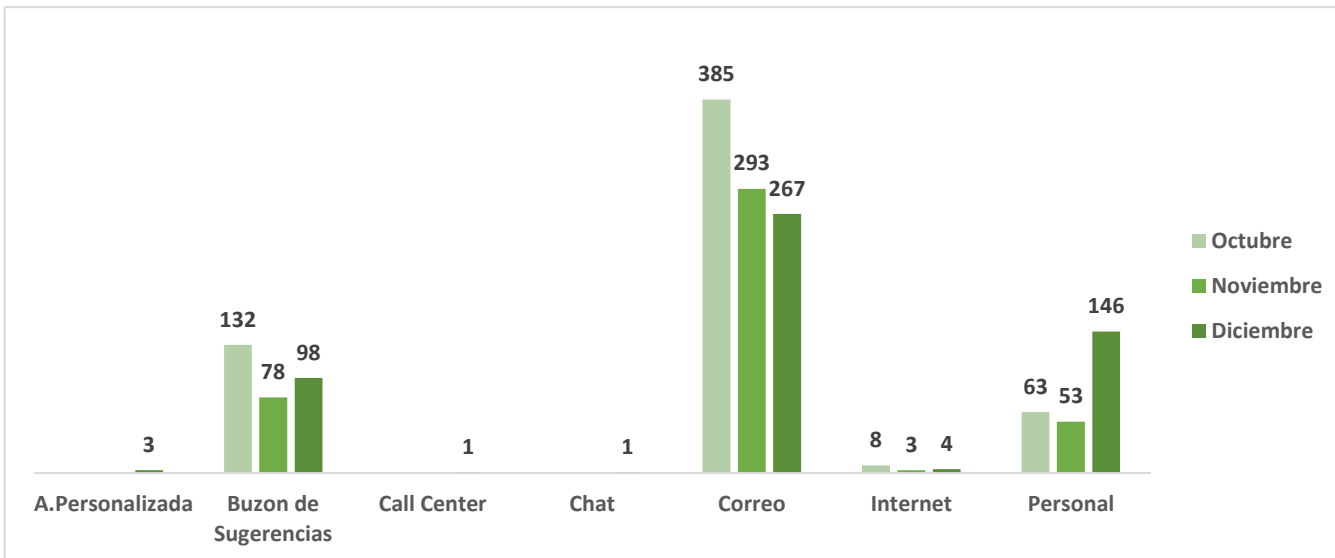
En la realización del análisis de la información nos permite identificar de manera efectiva el comportamiento durante el cuarto trimestre con relación al cumplimiento de los términos de ley establecidos en el procedimiento de PQRSDF de la ESE IMSALUD frente al cumplimiento de los términos legales de respuesta, en el trimestre se gestionaron 1535 radicados, de los cuales 1401 que corresponden al 91,27 % del total de las solicitudes que se contestaron están dentro del término de ley ; y 134 que corresponden al 8.73 % se respondieron fuera del términos de ley.

Manifestado lo anterior los datos nos permite realizar un análisis individual por dependencia resaltando de manera negativa que la dependencia con mas solicitudes resueltas fuera de términos de ley es PROMOCION Y PREVENCIÓN Y la UBA PUENTE BARCO durante el cuarto trimestre del año ya que se le asignaron por competencia un total de 229 radicados de las cuales 47 no se respondieron en los términos establecidos arrojando a si un 27,97 % del total general de las solicitudes fuera de termino para el cuarto trimestre del año, de igual forma resalta de manera negativa la dependencia de SUBG ATENCIÓN EN SALUD que en el trimestre se le asignaron por competencia un total de 178 radicados de las cuales 18 no se respondieron en los términos establecidos arrojando a si un 19,64 % del total general, . Dicho de otro modo, entre ambas dependencias suman el 47.61 % de todas las actuaciones extemporáneas del cuarto trimestre del año 2025, señal de alerta que presuntamente los procesos de búsqueda y entrega documental colapsaron o se vieron desbordados.

Ahora bien, analizando de fondo se puedo identificar que las solicitudes por tipología para las dependencias mencionadas anteriormente obedecen a peticiones generales, petición de información o documentos y quejas o felicitaciones esto permite identificar una presunta causa de fondo que corresponde a una percepción de poco interés para el cumplimiento de los términos de ley según su tipología y una presunta falla internas por idoneidad en la recolección de la información para la respuesta.

**Información sobre los medios de recepción de las PQRSDF**

**Figura 6 Medios de recepción de las PQRSDF.**



Fuente de elaboración propia

Para el cuarto trimestre del año 2025 radicaron a la ESE IMSALUD 1535 solicitudes a través de cinco medios, el correo electrónico es, con diferencia, el más utilizado ya que por este medio se radicaron 945 solicitudes, lo que equivale al 60.57% del total general. El buzón físico de sugerencias ocupó el segundo lugar con 354 registros, una muestra de que el formato tradicional todavía resulta cómodo para muchos usuarios, seguido por la atención presencial que generó 308 solicitudes, medio que se mantiene en comparación con los trimestres anteriores su utilización aumento significativamente, mucho más lejos quedaron la ventanilla virtual solo 15 solicitudes, 1 por call center y el módulo de atención personalizada, que contabilizó solo 262 radicado.

Con base en lo anterior podemos concluir la preferencia muy bien marcada en la utilización del correo electrónico como medio de interacción directa con los usuarios y esto se explica porque allí se concentran la mayor cantidad de solicitadas en caminadas al derecho fundamental de la petición discriminados de la siguiente manera según su tipo; derechos de petición generales 356, seguido por, 425 peticiones de historia clínica y 132 solicitudes de información o de copias documentales. Por este mismo medio solo se identificaron, pero no sin menos importancia 26 quejas, 1 reclamo, 2 reclamo de riesgo priorizado, 3 sugerencias y 2 felicitación de modo que el correo sigue siendo la vía predilecta para reclamar información de manera rápida y con prueba documental que brinda una garantía de eficiencia y celeridad.

El buzón de sugerencias ayuda a evidenciaran un modo de comunicación distinto en los puntos de contacto directo con la comunidad ya que permite identificar la calidad en la prestación de los servicios, pues 185 usuarios lo emplearon para felicitar, 52 para aportar ideas de mejora y 47 para expresar quejas; hubo, además, 5 reclamo y 8 peticiones. El resultado confirma que, aun en la era digital, el



buzón es un termómetro valioso que registra tanto el reconocimiento como la inconformidad de quienes quizá no utilizan medios electrónicos.


La atención presencial exhibió un perfil mixto, pues fue el único canal donde se radicó 1 reclamo y, al mismo tiempo, concentró 20 quejas, 214 peticiones 32 peticiones de historias clínicas , 7 peticiones de información o documentos junto a ellas, los funcionarios recibieron 12 felicitaciones, . Todo indica que, cuando el usuario percibe la situación como apremiante o desea asegurarse de ser escuchado, prefiere el contacto directo.

La plataforma web, con apenas 6 peticiones 2 peticiones de historia clínica , 2 quejas, 1 sugerencia y 5 felicitaciones , evidencia un presunto desconocimiento por parte de las comunidades de estos medios de comunicación ; lo que invita a potenciarla con formularios claros y una promoción visible que permita aliviar la carga del correo y de las ventanillas físicas. En conjunto, la distribución revela que el derecho de petición en todas sus variantes domina la dinámica de los canales digitales, mientras que la expresión de gratitud y las quejas más extensas se siguen plasmando en formatos físicos o presenciales. Aprovechar esta lectura para reforzar la ventanilla virtual, reconocer públicamente las felicitaciones y responder con celeridad las quejas consolidará la confianza ciudadana y equilibrará el flujo de trámites entre los diferentes medios de recepción.

### **Conclusiones**

Los datos cuantitativos del cuarto trimestre del año 2025 permitieron hacer un análisis a profundidad cualitativo de la dinámica con relación al cumplimiento del procedimiento USUP04 "Trámite de PQRSDF" para este trimestre, resaltando datos muy significativos como lo es el 91,2 % del total de las solicitudes que contestaron dentro del término de ley, reflejan una institución que, pese a mantener un volumen de radicados similar durante los 3 meses del cuarto trimestre del año 2025 evidencia una gran mejoría en las dependencias con más asignación de solicitudes por competencia como por ejemplo JURIDICA quien para este trimestre la resalta con una eficacia del 100 % siendo la misma con mas solicitudes recepcionadas en el mismo, esto por hacer una mención individual pero en términos generales, la mayoría de dependencias logró corregir sus tiempos lo que arroja un dato muy positivo para ESE IMSALUD .

Ahora bien y como dato no menor tenemos lo diagnosticado con relación a los medios de comunicación que tienes los usuarios con la ESE IMSALUD, es así como el correo electrónico sigue siendo la puerta de entrada dominante y, a la vez, el canal donde más se ejerció el derecho de petición, especialmente para historias clínicas , el buzón físico de sugerencias , lejos de volverse un mecanismo inútil tomo fuerza y agrupó la mayor parte de las felicitaciones y casi la quinta parte de todas las quejas, lo que permite obtener una prueba reina de la percepción real que tienen los usuarios con la atención directa y la calidad de la misma . La atención presencial continúa siendo una garantía de espacio

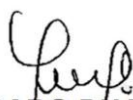
	<b>TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	<b>Código:</b> TIC-04-M-03-F-06 <b>Versión:</b> 02
	<b>INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2023

seguro para los usuarios quienes manifiestan sus comunicaciones más sensibles pues allí se presentó el único reclamo del trimestre y un número significativo de quejas frente a las demás vías. Finalmente, la ventanilla web evidencia un presunto desconocimiento por parte de las comunidades en base a la existencia de estos medios de comunicación con las ESE IMSALUD; lo que invita a potenciarla con campañas de divulgación masiva que eduquen y promuevan visiblemente para que de esta manera permita aliviar la carga.

El diagnóstico por causa generadora como dato más relevante para este trimestre nos permite resaltar la alta disminución en base a los tipos de PQRSDf (QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS) que se clasifican por causa generado esto permite evidenciar por ejemplo las adversidades que conseguían nuestros usuarios relacionados con los tramites de aseguramiento que para este trimestre reporta en 0,56 % del total general lo que muestra a grandes rasgos que se sigue acortando la brecha de atención en salud de calidad y sin barreras. Así también revela que los trámites administrativos siguen siendo el mayor punto de adversidad ya que casi la mitad de las PQRSDf atendidas se agrupan a este indicador . En materia asistencial, los reclamos en procesos y en talento humano suman más de un tercio de los casos y advierten sobre la importancia de reforzar las rutas clínicas, la formación en trato humanizado y la disponibilidad de personal. Aunque las queja por infraestructura física fueron muy pocas , actúan como alerta temprana para la habilitación de servicios y no deben minimizarse.

Con el presente panorama, la entidad cuenta con fortalezas claras: mas de la mitad de los usuarios se manifestó en tono positivo mediante felicitaciones y sugerencias, y varias dependencias alcanzaron cumplimientos plenos tras aplicar correctivos, queda como reto seguir trabajando como entidad que se proponga hacer las cosas pero todas esas cosas requiere ser bien hechas, por eso es de fundamental importancia que continúen ejecutando los planes de mejoramiento interno por dependencia que nos lleven al 100 % en atención de calidad y sin barreras y de esa manera la percepción ciudadana llegue a su meta.

<b>Elaborado por:</b>	Jesús Orlando Useche Galvis Profesional de Apoyo al SIAU
<b>Revisado por:</b>	Yurley Amparo Duarte Duarte Jefe de Información y Atención al Usuario



**YURLEY AMPARO DUARTE DUARTE**  
 JEFE DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO  
 ESE IMSALUD

Av. Libertadores No. 0-124 Barrio Blanco, San José de Cúcuta  
 Norte de Santander-Colombia, Teléfono (7) 5784980  
<http://www.imsalud.gov.co>