

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

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	30	Mes	07	Año	2026
-------------------------------------	-------------	----	------------	----	------------	------

NOMBRE DEL INFORME	INFORME PERIÓDICO DE INCIDENCIAS DE PQRSDF CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO TRIMESTRE VIGENCIA 2026
NÚMERO DEL INFORME	02
OBJETIVO	Realizar informe Trimestral de las incidencias de las PQRSDF, 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
DIRIGIDO A	JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA Gerente E.SE IMSALUD VAHAN SUREN ABOUDJIAN SANTOS Subgerente De Atención En Salud DALGY BRIGITTE FLOREZ Subgerente Administrativo y Financiero JEFES DE OFICINA DE LA ESE IMSALUD COORDINADORES UNIDADES BÁSICAS

Contenido:

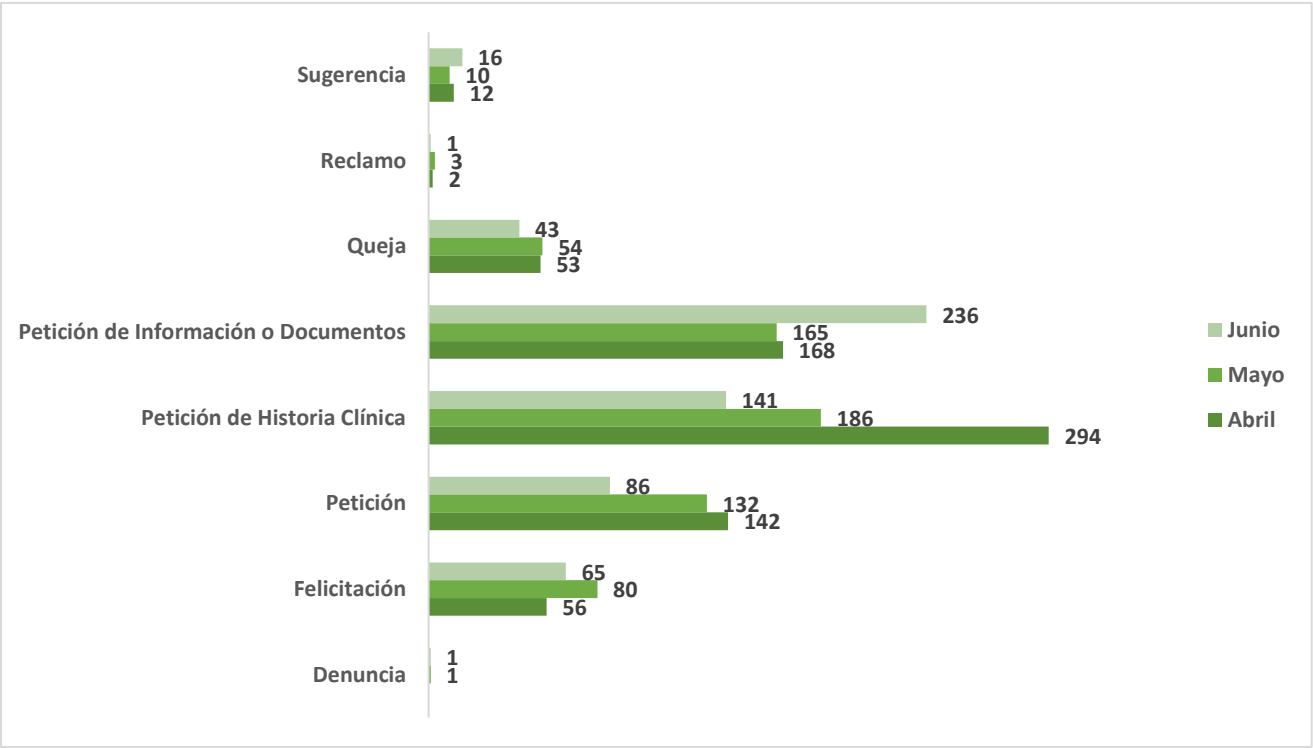
En cumplimiento a lo establecido a través de los procesos y procedimientos respecto a las PQRSDF, que recepciona la E.S.E. IMSALUD, las cuales contemplan el establecimiento de un marco regulatorio que permita la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones bajo 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.

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

INFORME PERIÓDICO DE INCIDENCIAS DE PQRSDF CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026

Cantidad de PQRSDF y tipologías

Figura 1 Cantidad y tipología de PQRSDF recibidas durante el segundo trimestre del 2026



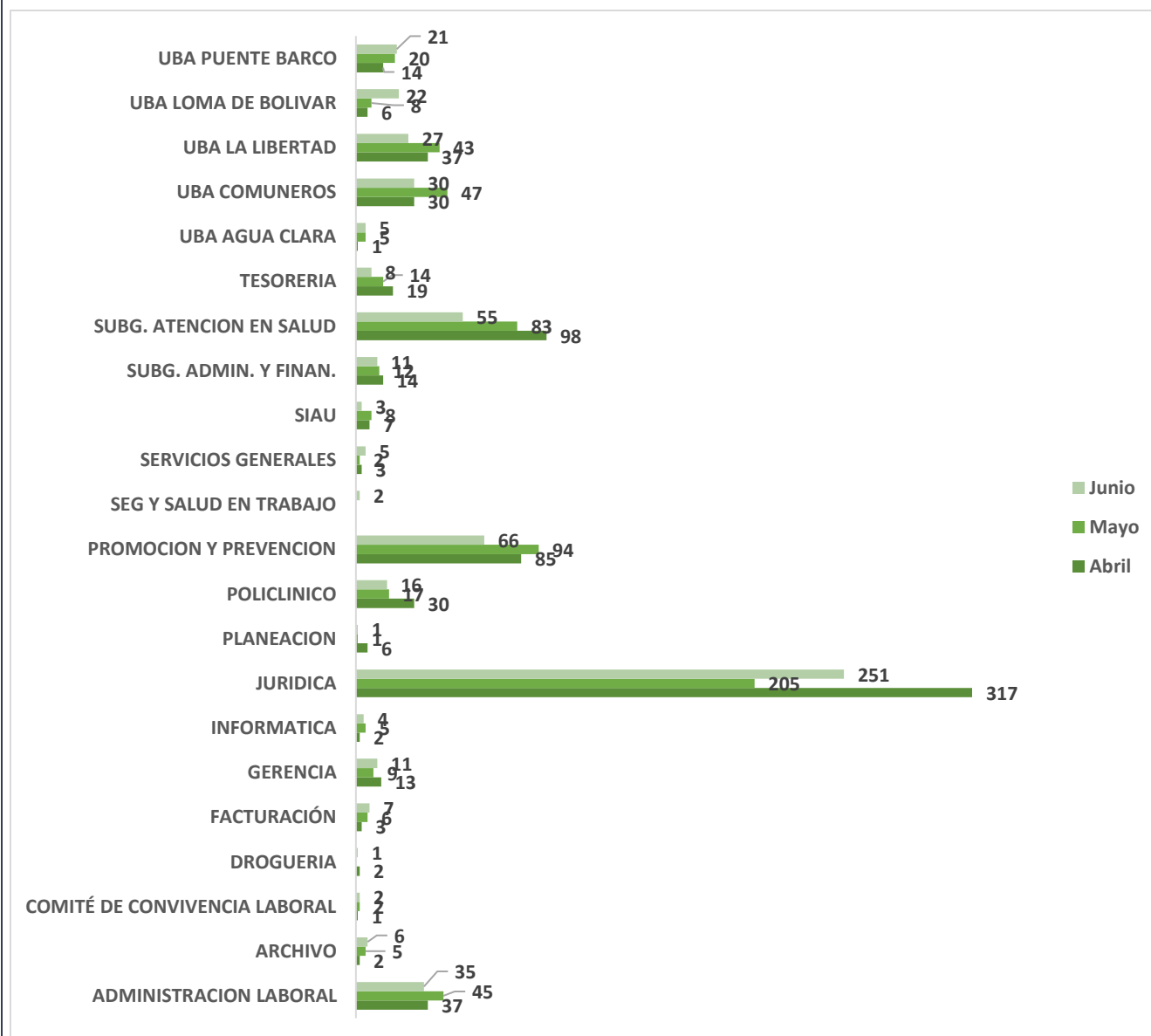
Fuente de elaboración propia

Durante el segundo trimestre de 2026, la ESE IMSALUD gestionó 1917 radicados en el sistema PQRSDF, donde las peticiones generales (450; 29,32 %) ocuparon el primer lugar, seguidas por las solicitudes de historia clínica (377; 24,56 %) y las peticiones de información o documentos (328; 21,37 %), evidenciando una concentración en trámites documentales y solicitudes de acceso a información. El reconocimiento positivo se reflejó en 189 felicitaciones (12,31 %), mientras que las manifestaciones de inconformidad —148 quejas, 37 sugerencias y 6 reclamos (12,14 %)—, aunque minoritarias, constituyen insumos clave para identificar riesgos de percepción negativa y oportunidades de mejora. En conjunto, el trimestre muestra un escenario dominado por la demanda legítima de información, acompañado de un aporte

significativo de reconocimiento ciudadano y un nivel moderado de inconformidad que exige atención oportuna para fortalecer la confianza y la imagen institucional.

Porcentaje de PQRSDf por dependencia

Figura 2 Porcentaje de PQRSDf recepcionadas por dependencia en el **segundo trimestre**.



Fuente de elaboración propia

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

Durante el segundo trimestre de 2026, la ESE IMSALUD recepcionó un total de 1917 radicados PQRSDF, donde el área de Jurídica concentró la mayor carga con 439 solicitudes (28,60 %), confirmándose como la dependencia con mayor interacción frente a la demanda institucional; le siguieron Administración Laboral (200; 13,03 %) y Subgerencia de Atención en Salud (178; 11,60 %), que junto con Jurídica suman más de la mitad de las solicitudes (53,23 %). En cuarto lugar se ubicó Promoción y Prevención (172; 11,21 %), mientras que las UBAs en conjunto aportaron 22,74 %, destacándose La Libertad, Comuneros, Loma de Bolívar, Puente Barco y Policlínico como puntos clave de contacto directo con la comunidad. Otras áreas como Subgerencia Administrativa y Financiera (37; 2,41 %), Tesorería (26; 1,69 %) y Facturación (40; 2,61 %), aunque con menor participación, reflejan la diversidad de competencias institucionales. Este comportamiento evidencia la necesidad de reforzar la capacidad operativa en Jurídica para evitar rezagos, atender el aumento en Administración Laboral y estandarizar protocolos en las UBAs, garantizando respuestas oportunas y fortaleciendo la confianza ciudadana en la gestión institucional.

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	
	Abril		Mayo		Junio		Abril		Mayo		Junio			
ADMINISTRACION LABORAL	37	1,90%	45	2,31%	35	1,80%		0,00 %		0,00%		0,00 %	117	14,57%
ARCHIVO	2	0,10%	5	0,26%	6	0,31%		0,00 %		0,00%		0,00 %	13	3,41%
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL		0,00%	2	0,10%		0,00%	1	0,05 %		0,00%	2	0,10 %	5	0,05%
DROGUERIA	2	0,10%		0,00%	1	0,05%		0,00 %		0,00%		0,00 %	3	0,11%
FACTURACIÓN	3	0,15%	5	0,26%	5	0,26%		0,00 %	1	0,05%	2	0,10 %	16	0,05%
GERENCIA	13	0,67%	8	0,41%	10	0,51%		0,00 %	1	0,05%	1	0,05 %	33	0,65%
INFORMATICA	2	0,10%	5	0,26%	4	0,21%		0,00 %		0,00%		0,00 %	11	0,65%
JURIDICA	299	15,36 %	192	9,86%	231	11,86 %	18	0,92 %	13	0,67%	20	1,03 %	773	0,98%
PLANEACION	6	0,31%	1	0,05%	1	0,05%		0,00 %		0,00%		0,00 %	8	1,14%
POLICLINICO	30	1,54%	17	0,87%	16	0,82%		0,00 %		0,00%		0,00 %	63	0,65%
PROMOCION Y PREVENCIÓN	71	3,65%	84	4,31%	61	3,13%	14	0,72 %	10	0,51%	5	0,26 %	245	29,36%
SEG Y SALUD EN TRABAJO		0,00%		0,00%	2	0,10%		0,00 %		0,00%		0,00 %	2	0,22%
SERVICIOS GENERALES	3	0,15%		0,00%	1	0,05%		0,00 %	2	0,10%	4	0,21 %	10	4,33%
SIAU	7	0,36%	8	0,41%	3	0,15%		0,00 %		0,00%		0,00 %	18	0,05%
SUBG. ADMIN. Y FINAN.	11	0,56%	12	0,62%	10	0,51%	3	0,15 %		0,00%	1	0,05 %	37	8,88%

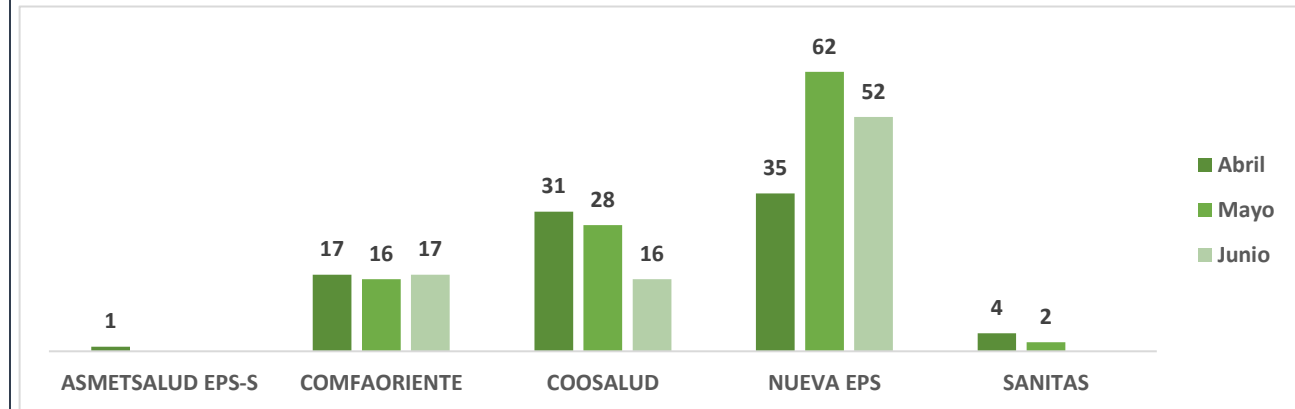
	TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES								Código: TIC-04-M-03-F-06					
	INFORME								Versión: 02					
								Fecha: 25/01/2023						

SUBG. ATENCION EN SALUD	80	4,11%	75	3,85%	45	2,31%	18	0,92%	8	0,41%	10	0,51%	236	0,16%
TESORERIA	12	0,62%	14	0,72%	8	0,41%	7	0,36%		0,00%		0,00%	41	0,38%
UBA AGUA CLARA	1	0,05%	4	0,21%	5	0,26%		0,00%	1	0,05%		0,00%	11	3,14%
UBA COMUNEROS	30	1,54%	45	2,31%	27	1,39%		0,00%	2	0,10%	3	0,15%	107	4,44%
UBA LA LIBERTAD	37	1,90%	43	2,21%	27	1,39%		0,00%		0,00%		0,00%	107	6,55%
UBA LOMA DE BOLIVAR	6	0,31%	8	0,41%	22	1,13%		0,00%		0,00%		0,00%	36	3,58%
UBA PUENTE BARCO	12	0,62%	5	0,26%	11	0,56%	2	0,10%	15	0,77%	10	0,51%	55	1,14%
TOTAL GENERAL	664	34,10%	578	29,69%	531	27,27%	63	3,24%	53	2,72%	58	2,98%	1947	100,00%

Durante el segundo trimestre de 2026, la ESE IMSALUD gestionó un total de 1.917 radicados, de los cuales 1.767 (92,18%) fueron respondidos dentro de los términos de ley y 150 (7,82%) fuera de ellos; el análisis evidencia como principales dependencias con mayor incidencia de actuaciones extemporáneas a la Subgerencia de Atención en Salud (47 solicitudes fuera de término, equivalentes al 27,97% del total) y la Subgerencia de Administración y Financiera (33 solicitudes fuera de término, 19,64%), que en conjunto representan el 47,61% de los incumplimientos, situación que refleja posibles fallas en la gestión documental y en la idoneidad de la recolección de información; sin embargo, se destacan resultados positivos en Jurídica y Administración Laboral, ambas con cumplimientos cercanos al 99%, así como en varias Unidades Básicas de Atención que mantienen niveles altos de respuesta en los plazos establecidos, aunque con un desempeño crítico en la UBA Puente Barco, que concentró el mayor número de incumplimientos; en términos generales, los datos reflejan un avance significativo hacia el cumplimiento pleno del procedimiento PQRSDF, apoyado por el seguimiento semanal de la oficina SIAU.

Porcentaje de PQRSDF recibidas por E.A.P.B.

Figura 3 Porcentaje de PQRSDF recibidas por E.A.P.B.



Fuente de elaboración propia

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

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

Cuenta de Tipo De Documento								
Etiquetas de columna								
Etiquetas de fila	Felicitación	Petición	Petición de Historia Clínica	Petición de Información o Documentos	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
ASMETSALUD EPS-S			1					1
COMFAORIENTE	22	2	1	2	20		3	50
COOSALUD	39	3	1	2	24		6	75
NUEVA EPS	73	17	1	1	46	4	7	149
SANITAS	2	2			2			6
Total general	136	24	4	5	92	4	16	281

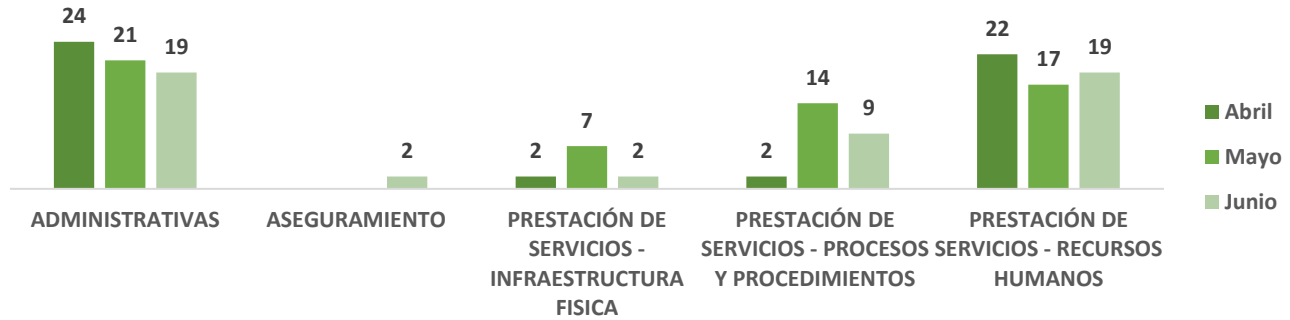
Fuente de elaboración propia

En el análisis del segundo trimestre de 2026 se registraron 281 actuaciones dirigidas a las EPS, de las cuales la mayor concentración se dio en Nueva EPS con 149 radicados (53,02%), seguida por Coosalud con 75 (26,69%) y Comfaoriente con 50 (17,79%), mientras que Sanitas y Asmetsalud apenas sumaron 7 actuaciones en conjunto; el comportamiento evidencia un predominio de felicitaciones (136, equivalentes al 48,39%) frente a las quejas (92, 32,74%), lo que refleja una percepción mayormente positiva aunque con focos de inconformidad que requieren seguimiento, especialmente en Nueva EPS y Coosalud; las peticiones (24) y solicitudes de información o documentos (9) representan un 11,74% del total, mientras que las sugerencias (16) y reclamos (4) se mantienen en niveles bajos, lo que confirma que los eventos de riesgo disciplinario continúan siendo excepcionales; en conclusión, los datos muestran un panorama de reconocimiento favorable hacia las EPS, con áreas críticas que deben ser atendidas para consolidar la mejora continua en la atención y minimizar riesgos jurídicos para la ESE IMSALUD.

Porcentaje por clasificación literal B

Figura 4 Causa Generadora

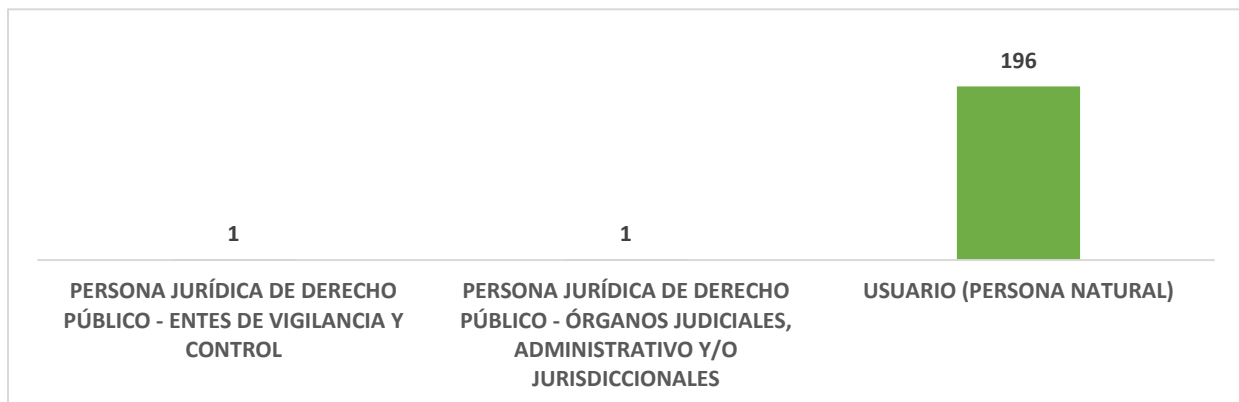
	TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02
	INFORME	Fecha: 25/01/2023



Fuente de elaboración propia

En el segundo trimestre de 2026 se atendieron 160 actuaciones clasificadas por causa generadora, de las cuales la mayoría (64, equivalentes al 40%) corresponden a trámites administrativos, lo que confirma que persisten circuitos internos poco ágiles en certificaciones, entregas de documentos y procesos administrativos; en segundo lugar se ubican las inconformidades relacionadas con recurso humano (58, 36,25%), que reflejan percepciones sobre trato, competencia técnica y disponibilidad de personal, mientras que los procesos y procedimientos sumaron 25 casos (15,62%) asociados a fallas en rutas clínicas, tiempos de respuesta y accesibilidad; las observaciones sobre infraestructura física fueron mínimas (11, 6,87%) y el aseguramiento apenas registró 2 actuaciones (1,25%), lo que evidencia una reducción significativa en este tipo de trámites; en conclusión, el análisis muestra que las mayores adversidades se concentran en lo administrativo y en la interacción con el recurso humano, aunque se resalta un avance positivo en la disminución de solicitudes de aseguramiento, lo que refleja un esfuerzo institucional por reducir barreras y consolidar una atención más eficiente y humanizada.

Figura 5 Origen de la PQRSDf (Remitente)



Fuente de elaboración propia

En el segundo trimestre de 2026 se registraron 198 actuaciones clasificadas según el origen de la queja, donde los usuarios como personas naturales fueron el remitente dominante con 196 radicados

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

(98,99%), lo que confirma que la mayor parte de las inconformidades provienen directamente de la ciudadanía y reflejan percepciones sobre la atención y los trámites; en contraste, los entes de vigilancia y control y los órganos judiciales apenas reportaron 1 caso cada uno (0,50% respectivamente), lo que evidencia que el riesgo sancionatorio externo se mantiene bajo y que las fisuras en la oportunidad de respuesta están focalizadas en la relación directa con los pacientes y usuarios, especialmente en la entrega de documentos clínicos y trámites administrativos, mientras que frente a autoridades y organismos externos la institución conserva tiempos de respuesta robustos y eficaces.

Información sobre respuestas en el siguiente mes a PQRSDF vencidas.

Tabla 3 Matriz de seguimiento PQRSDF con respuestas fuera de termino de ley

Dependencia	Fuera de términos de ley						Total, general	
		Abril		Mayo		Junio		
ADMINISTRACION LABORAL		0,00%		0,00%		0,00%	117	14,57%
ARCHIVO		0,00%		0,00%		0,00%	13	3,41%
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	1	0,05%		0,00%	2	0,10%	5	0,05%
DROGUERIA		0,00%		0,00%		0,00%	3	0,11%
FACTURACIÓN		0,00%	1	0,05%	2	0,10%	16	0,05%
GERENCIA		0,00%	1	0,05%	1	0,05%	33	0,65%
INFORMATICA		0,00%		0,00%		0,00%	11	0,65%
JURIDICA	18	0,92%	13	0,67%	20	1,03%	773	0,98%
PLANEACION		0,00%		0,00%		0,00%	8	1,14%
POLICLINICO		0,00%		0,00%		0,00%	63	0,65%
PROMOCION Y PREVENCION	14	0,72%	10	0,51%	5	0,26%	245	29,36%
SEG Y SALUD EN TRABAJO		0,00%		0,00%		0,00%	2	0,22%
SERVICIOS GENERALES		0,00%	2	0,10%	4	0,21%	10	4,33%
SIAU		0,00%		0,00%		0,00%	18	0,05%
SUBG. ADMIN. Y FINAN.	3	0,15%		0,00%	1	0,05%	37	8,88%
SUBG. ATENCION EN SALUD	18	0,92%	8	0,41%	10	0,51%	236	0,16%
TESORERIA	7	0,36%		0,00%		0,00%	41	0,38%
UBA AGUA CLARA		0,00%	1	0,05%		0,00%	11	3,14%
UBA COMUNEROS		0,00%	2	0,10%	3	0,15%	107	4,44%
UBA LA LIBERTAD		0,00%		0,00%		0,00%	107	6,55%
UBA LOMA DE BOLIVAR		0,00%		0,00%		0,00%	36	3,58%
UBA PUENTE BARCO	2	0,10%	15	0,77%	10	0,51%	55	1,14%
TOTAL GENERAL	63	3,24%	53	2,72%	58	2,98%	1947	100,00%

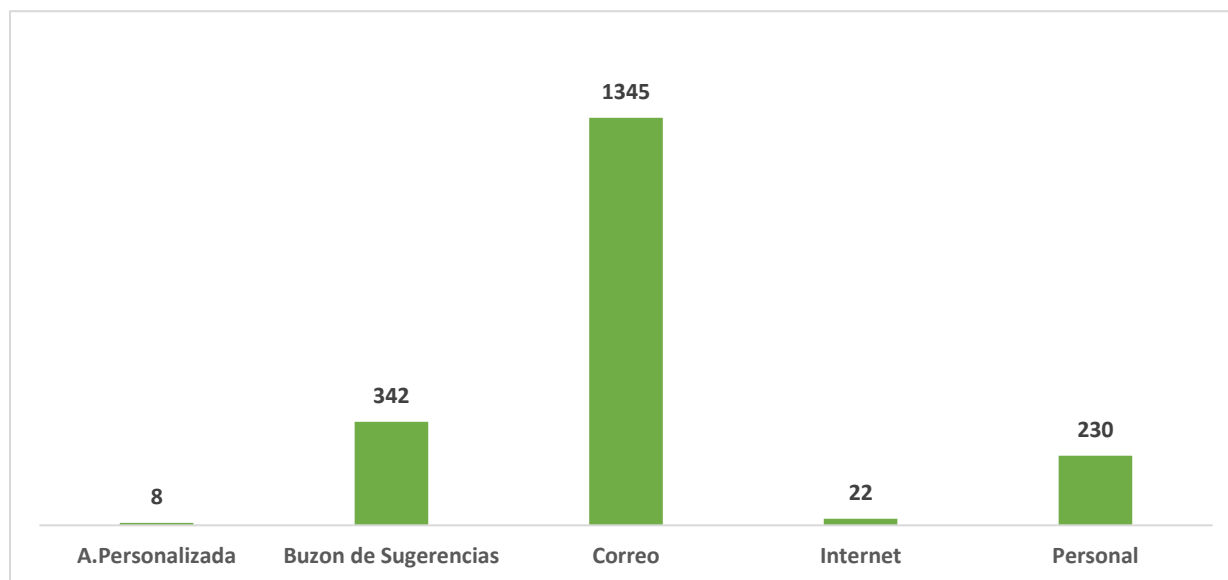
Fuente de elaboración propia

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

En el segundo trimestre de 2026 la ESE IMSALUD gestionó un total de 1.846 radicados, de los cuales 1.678 (90,90%) fueron respondidos dentro de los términos de ley y 168 (9,10%) fuera de ellos; el análisis por dependencia evidencia como principales focos de incumplimiento a la UBA Puerto Barco, que acumuló 47 solicitudes vencidas (27,97% del total extemporáneo), y a la Subgerencia de Administración y Financiera con 33 casos (19,64%), sumando entre ambas el 47,61% de las actuaciones fuera de plazo, lo que refleja posibles fallas en la gestión documental y en la recolección de información; en conclusión, aunque la mayoría de las dependencias mantuvieron un desempeño positivo, persisten alertas críticas en estas áreas que deben ser atendidas para garantizar el cumplimiento pleno del procedimiento PQRSDF y fortalecer la eficiencia institucional.

Información sobre los medios de recepción de las PQRSDF

Figura 6 Medios de recepción de las PQRSDF.



Fuente de elaboración propia

En el segundo trimestre de 2026 la ESE IMSALUD recepcionó un total de 1.947 solicitudes a través de cinco medios, consolidándose el correo electrónico como el canal más utilizado con 1.345 radicados (69,06%), seguido por el buzón de sugerencias con 342 (17,56%) y la atención presencial con 230 (11,81%), mientras que la ventanilla virtual apenas registró 22 actuaciones (1,13%) y la atención personalizada 8 (0,41%); este comportamiento confirma la marcada preferencia ciudadana por el correo electrónico, que concentra la mayoría de peticiones generales, solicitudes de historia clínica e información documental, mientras que los canales físicos como el buzón y la atención personal siguen siendo espacios relevantes para expresar tanto reconocimientos como inconformidades; en conjunto, la distribución evidencia que el derecho de petición domina la dinámica institucional y que fortalecer la

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

ventanilla virtual, reconocer públicamente las felicitaciones y responder con celeridad las quejas son acciones clave para consolidar la confianza ciudadana y equilibrar el flujo de trámites entre los diferentes medios de recepción.

Conclusiones

Durante el segundo trimestre de 2026, la ESE IMSALUD gestionó 1.947 solicitudes bajo el procedimiento USUP04 “Trámite de PQRSDP”, alcanzando un cumplimiento del 89,90% dentro de los términos de ley, lo que refleja una mejora significativa en las dependencias con mayor carga como Jurídica, que mantuvo niveles de eficacia cercanos al 99%; en cuanto a los canales de comunicación, el correo electrónico se consolidó como la vía dominante para ejercer el derecho de petición, mientras que el buzón físico de sugerencias ganó relevancia al concentrar la mayoría de felicitaciones y una parte importante de las quejas, y la atención presencial se mantuvo como espacio seguro para comunicaciones sensibles, incluyendo la única denuncia del trimestre; por su parte, la ventanilla web mostró bajo uso, lo que invita a fortalecer campañas de divulgación; finalmente, el análisis por causa generadora evidencia una disminución en trámites de aseguramiento (0,56%), aunque persisten adversidades en lo administrativo y asistencial, especialmente en procesos y talento humano, lo que subraya la necesidad de reforzar la atención humanizada y la eficiencia interna, consolidando así un panorama de avances positivos con retos claros hacia el 100% de cumplimiento y calidad sin barreras.

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



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