

UNIDAD DE SALUD DE IBAGUÉ USI – E.S.E

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2025

Elaborado por:
LUIS FERNANDO ROJAS CASTRO
Asesor de Control Interno USI E.S.E

Fecha de reporte:
16 de febrero de 2026

"NUESTROS SERVICIOS AL ALCANCE DE TODOS"
Carrera 8 No 24-01 Barrio el Carmen
Teléfonos 2655534 - 2739595
Email: gerencia@uslese.gov.co

INTRODUCCIÓN

Según lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. Además, la oficina de control interno “deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”. Asimismo, el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, hace referencia a los informes de solicitudes de acceso a información, donde dispone que de conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.

En cumplimiento a lo anterior, a través del presente documento se presenta Informe de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas y atendidas por la Unidad de Salud de Ibagué USI E.S.E, correspondiente al segundo semestre de 2025.

OBJETIVO

Verificar la gestión ante las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, recibidas en la Unidad de Salud de Ibagué USI E.S.E., determinar la oportunidad de las respuestas y formular recomendaciones para que se emprendan las correspondientes acciones de mejora.

ALCANCE

El presente informe corresponde a la verificación de la gestión de la peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, interpuestas en la Unidad de Salud de Ibagué, en el periodo comprendido del 01 de julio de 2025 al 31 de diciembre de 2025.

MARCO NORMATIVO

NORMA	DESCRIPCIÓN
CONSTITUCIÓN DE COLOMBIA	Artículo 74. (CPC) Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
LEY 190 DE 1995	"Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa." Artículo 54. Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública. Ver Decreto Nacional 2232 de 1995
LEY 1437 DE 2011	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo." ARTÍCULO 5. Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a: 1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto... ARTÍCULO 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. ARTÍCULO 20. Atención prioritaria de peticiones.
LEY 1474 DE 2011	Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

DECRETO LEY 019 DE 2012	"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública." ARTÍCULO 12. Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes. ARTÍCULO 13. Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública. ARTÍCULO 14. Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad.
LEY 1755 DE 2015	Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación. Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones. Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. Artículo 18. Desistimiento expreso de la petición. Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Artículo 20. Atención prioritaria de peticiones. Artículo 21. Funcionario sin competencia. Artículo 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Artículo 24. Informaciones y documentos reservados. Artículo 25. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva. Artículo 26. Insistencia del solicitante en caso de reserva. Artículo 27. Inaplicabilidad de las excepciones. Artículo 29. Reproducción de documentos. Artículo 30. Peticiones entre autoridades.
DECRETO 103 DE 2015	Artículo 52. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los

informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:

- (1) El número de solicitudes recibidas.
- (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4° del presente decreto

METODOLOGÍA

Para la realización del informe se tomaron los datos suministrados por la Oficina de Atención al Usuario, relacionados con la gestión de las PQRSF, se realizó verificación mensual del periodo comprendido del 01 de julio al 31 de diciembre de 2025, en cuanto al número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, los motivos y la oportunidad de respuesta.

DESARROLLO

Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.

De acuerdo a la estructura organizacional de la Unidad de Salud de Ibagué, Gestión Atención al Usuario, es el área encargada de recibir, tramitar y gestionar la respuesta de la peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formulen, y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad. Cumpliendo de esta manera lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

PQRSF en Página Web

En la página web de la Unidad de Salud de Ibagué USI E.S.E. existe un link de fácil acceso <https://www.usiese.gov.co/tramites-y-servicios/pqrsdf.html>, para interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF, ubicado en el menú "ATENCIÓN AL CUDADANO" sección "PQRSDF", en el cual los ciudadanos puede radicar o consultar, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

QORSDF

usiese.gov.co/tramites-y-servicios/pqrsdf.html

GOV.CO

U.S.I. Unidad de Salud de Ibagué. E.S.E. Nuestro servicio al Alcance de todos.

NUESTRA ENTIDAD ▾ TRANSPARENCIA ▾ **ATENCIÓN AL CIUDADANO ▾** CONTROL Y GESTIÓN ▾ NORMATIVIDAD PARTICIPA ▾

Buscar En Sitio

Diligencie el formulario de solicitud dando clic en el Botón PQRSDF:

PQRSDF

GOBIERNO DIGITAL

CONTRALORIA MUNICIPAL DE IBAGUÉ

Alcaldía de Ibagué

SECTOR PRIVADO

Envíenos un mensaje

GetButton

GOV.CO

U.S.I. Unidad de Salud de Ibagué. E.S.E. Nuestro servicio al Alcance de todos.

Consultar PQRSD **Registrar PQRSD**

Inicio / Regístrate

Registro de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

Registro Anónimo

Tipo de Solicitante * Tipo de Identificación Número de identificación *

Seleccione un tipo de Solicitante Seleccione un tipo de identificación

Correo * Confirmación de Correo * Celular * Telefono Fijo

Caracterización del Ciudadano

Grupo de Interes * Condición de Discapacidad * Grupo Etnico * Genero *

Seleccione un grupo interes Seleccione condición discapacidad Seleccione un grupo etnico Seleccione un Género

Rango de Edad * Actividad Económica * Nivel Estrato * Grupo Sisben *

Seleccione Rango de Edad Seleccione una actividad economica Seleccione estrato Seleccione grupo sisben

En “Registrar PQRSD” de la sección de “PQRSDF” del menú "ATENCIÓN AL CIUDADANO", cuando se ingresa por primera vez y no se ha iniciado sesión, se visualiza la política de Protección de datos personales (Ley 1581 del 2012 y Decreto 1377 de 2013). Asimismo, se visualiza el significado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncia, felicitación, solicitud de información y solicitud de datos personales.

Recibidos (70) - controlinterior | PQRSD | Registrare

No seguro https://orfeong.usiese.gov.co/ng_backend/frontend/web/site/signup

GOV.CO

U.S.I. Unidad de Salud de Ibagué, E.S.E. Nuestro servicio al Alcance de todos.

Consultar PQRSO Registrar PQRSO

Inicio Registrare

Regi

Ley 1581 del 2012 y Decreto 1377 de 2013: Protección de datos personales

Se informa que los datos suministrados en este formulario serán incluidos en la base de datos de la Entidad, únicamente con el fin de atender su petición. Mediante el registro de sus datos personales, en su calidad de peticionario, usted autoriza a la Unidad de Salud de Ibagué, como responsable del tratamiento de la información registrada.

He leído y autorizo el tratamiento de datos personales, implementados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Ver términos y condiciones.

Certifico que los datos de contacto ingresados en mis datos personales se encuentran vigentes, de igual manera autorizo a la Unidad de Salud de Ibagué para el envío de la respuesta a mi solicitud por este medio.

NO ACEPTO ACEPTO

Tipo de Solicitante *

Seleccione un tipo de Solicitante

Correo *

Confirmación de Correo *

Celular *

Teléfono Fijo *

Caracterización del Ciudadano

Grupo de Interés *

Condición de Discapacidad *

Grupo Étnico *

Género *

Seleccione un grupo interés

Seleccione condición discapacidad

Seleccione un grupo étnico

Seleccione un Género

Recibidos (70) - controlinterior | PQRSD | Registrare

No seguro https://orfeong.usiese.gov.co/ng_backend/frontend/web/site/signup

GOV.CO

U.S.I. Unidad de Salud de Ibagué, E.S.E. Nuestro servicio al Alcance de todos.

Consultar PQRSO Registrar PQRSO

Inicio Registrare

Regi

Apreciado ciudadano tenga en cuenta:

Para nosotros es importante conocer su opinión, la unidad de salud de Ibagué coloca a su disposición esta herramienta con el fin de que usted pueda registrar sus solicitudes, quejas, reclamos y/o sugerencias:

Peticiones: Es aquel derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la constitución que le asiste a toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas. **Término de respuesta 15 días hábiles.**

Quejas: Manifestación mediante la cual se pone en conocimiento del Ministerio de Salud y Protección Social conductas inadecuadas por parte de sus funcionarios en el ejercicio de su cargo. **Término de respuesta 15 días hábiles.**

Reclamos: Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento del Ministerio de Salud y Protección Social deficiencias en la prestación de los servicios que ofrece la entidad. **Término de respuesta 15 días hábiles.**

Sugerencias: Es una recomendación o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la entidad. **Término de respuesta 15 días hábiles.**

Denuncia: Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento del Ministerio de Salud y Protección Social conductas posiblemente irregulares por parte de sus funcionarios, relacionados con extorsión de funcionarios, toma de decisiones prohibidas en el ejercicio de

Tipo de Solicitante *

Seleccione un tipo de Solicitante

Correo *

Confirmación de Correo *

Celular *

Teléfono Fijo *

Caracterización del Ciudadano

Grupo de Interés *

Condición de Discapacidad *

Grupo Étnico *

Género *

Seleccione un grupo interés

Seleccione condición discapacidad

Seleccione un grupo étnico

Seleccione un Género

Rango de Edad *

Actividad Económica *

Nivel Estrato *

Grupo Sishen *

Para interponer la PQRSD, se habilita la opción de registrar los datos del ciudadano interesado en interponer la PQRSD o la de realizar registro de forma anónima.

Recibidos (70) - controlinterior x PQRSD x Registrare x +

No seguro https://orfeong.usiese.gov.co/ng_backend/frontend/web/site/signup Trabajo

GOV.CO

U.S.I. Unidad de Salud de Ibagué. E.S.E. Nuestro servicio al Alcance de todos.

Consultar PQRSD Registrar PQRSD

Registro de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

Registro Anónimo

Tipo de Solicitante * Tipo de Identificación Número de Identificación *

Correo * Confirmación de Correo * Celular * Teléfono Fijo

Caracterización del Ciudadano

Grupo de Interés * Condición de Discapacidad * Grupo Étnico * Género *

Rango de Edad * Actividad Económica * Nivel Estrato * Grupo Sísben *

Escolaridad * Vulnerabilidad *

Sin embargo, en la lista desplegable del tipo de solicitud a registrar en la entidad, NO da la opción de quejas, reclamos y sugerencias.

Fwd: CANCELACIÓN MESA DE x PQRSD x Registro Peticiones, Quejas, Re: x +

No seguro https://orfeong.usiese.gov.co/ng_backend/frontend/web/registro-pqrs/index Trabajo

GOV.CO

U.S.I. Unidad de Salud de Ibagué. E.S.E. Nuestro servicio al Alcance de todos.

Consultar PQRSD Registrar PQRSD Magda Trilleras

Seleccione por favor el trámite que desea registrar en la entidad

Nombre del Remitente Tipo de Solicitud * Servicio *

Centro de Atención * Fecha del Evento *

Asunto *

Descripción de los Hechos *

Agregar Anexos

NO

Informe Semestral PQRSF

El Asesor de la Oficina de Control Interno de la Unidad de Salud de Ibagué USI E.S.E. ha ejercido vigilancia sobre la gestión de la PQRSF, por lo cual ha rendido a la administración de la entidad, informe semestral sobre el particular, y se ha publicado en la página web de la Entidad en el enlace <https://www.usiese.gov.co/control-gestion/informes.html>.

Las PQRSF son recepcionadas a través de la ventanilla única, buzones ubicados en la instalaciones de la USI E.S.E, línea telefónica, correo electrónico y página web https://orfeong.usiese.gov.co/ng_backend/frontend/web/site/signup

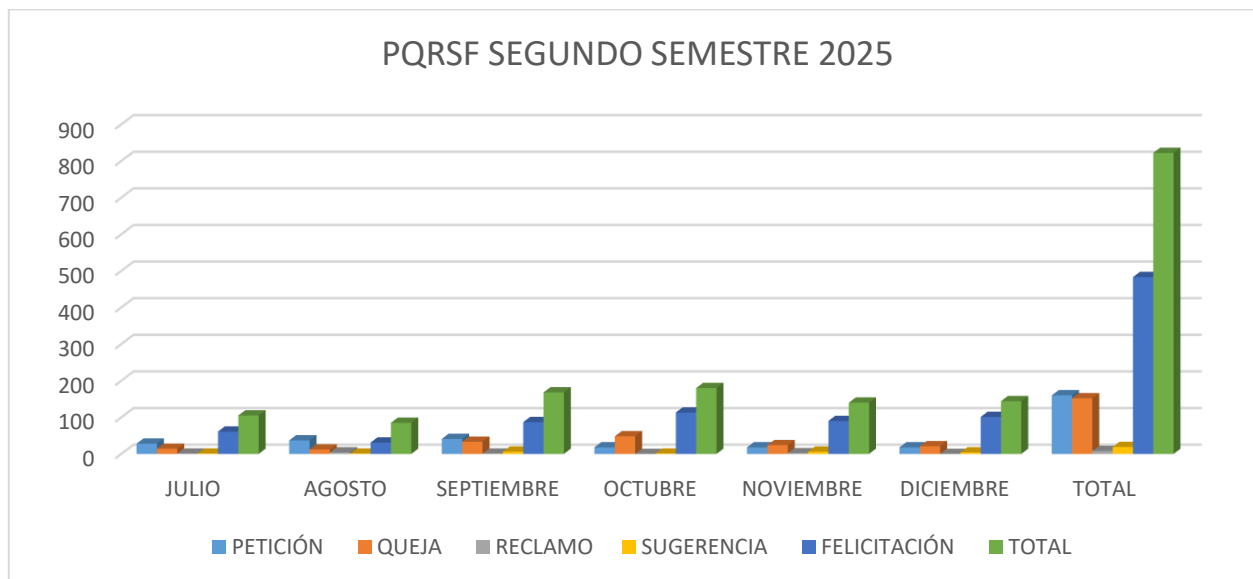
La oficina de Control Interno de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, presenta este Informe sobre la gestión de las PQRSF correspondiente al segundo semestre de 2025, periodo comprendido del 01 de julio al 31 de diciembre de 2025, evidenciando lo siguiente.

Tabla 1. Consolidado de PQRSF, Segundo Semestre 2025.

MES	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL
JULIO	28	14	1	1	61	105
AGOSTO	37	12	4	1	31	85
SEPTIEMBRE	41	33	1	6	87	168
OCTUBRE	18	48	0	1	113	180
NOVIEMBRE	18	24	2	6	90	140
DICIEMBRE	18	21	0	4	101	144
TOTAL	160	152	8	19	483	822
	19%	18%	1%	2%	59%	100%

Fuente: Oficina Atención al Ciudadano USI E.S.E.

Gráfica 1. PQRSF Segundo Semestre 2025.



Fuente: Oficina Atención al Ciudadano USI E.S.E.

De acuerdo con la información suministrada, en el segundo semestre de 2025 se recibieron un total de 822 PQRSF: 160 peticiones, 152 quejas, 8 reclamos, 19 sugerencias y 483 felicitaciones, equivalentes al 19%, 18%, 1%, 2% y 59%, respectivamente.

Tabla 2. Motivos de PQRS Segundo Semestre 2025

MOTIVO							TOTAL
	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
ATENCIÓN ODONTOLÓGICA	2	1	5	4	6	2	20
ATENCIÓN MÉDICA	4	0	5	3	8	6	26
ASIGNACIÓN DE CITAS	30	35	42	26	19	16	168
ATENCIÓN EN FACTURACIÓN	2	5	7	13	2	4	33
ATENCIÓN DE URGENCIAS	4	2	4	7	1	7	25
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA	0	2	4	1	6	2	15
ATENCIÓN EN PROMOCION Y MANTENIMEINTO A LA SALUD	1	0	1	1	2	2	7
ATENCIÓN HOSPITALIZACIÓN	0	1	0	0	0	0	1
ATENCIÓN SALUD MENTAL	0	2	2	2	2	0	8
ATENCIÓN VACUNACIÓN	0	0	0	1	1	0	2
ATENCIÓN SALA DE PARTOS	0	3	3	3	0	2	11
ATENCIÓN AL USUARIO	0	0	0	1	0	1	2
ATENCIÓN DE LABORATORIO	0	0	0	1	1	0	2
ATENCIÓN DE VIGILANCIA	0	0	1	1	0	0	2
ATENCIÓN DE RX	0	0	0	0	0	1	1
ATENCIÓN APOYO HOSPITALARIO	1	2	5	2	1	0	11
ATENCIÓN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	1	2	1	1	0	5
ATENCIÓN FARMACIA	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	44	54	81	67	50	43	339

Fuente: Oficina Atención al Ciudadano USI E.S.E.

En el segundo semestre de 2025 se recibieron 339 PQRS, que fueron motivadas por inconformidades en la atención, las cuales se tabularon e ilustraron anteriormente; el mayor motivo fue por la asignación de citas, con 168 que representa el 50% del total de PQRS del periodo, seguida del motivo de atención en Facturación con 33 PQRS, la atención médica con 26 y la atención en urgencias con 25 peticiones.

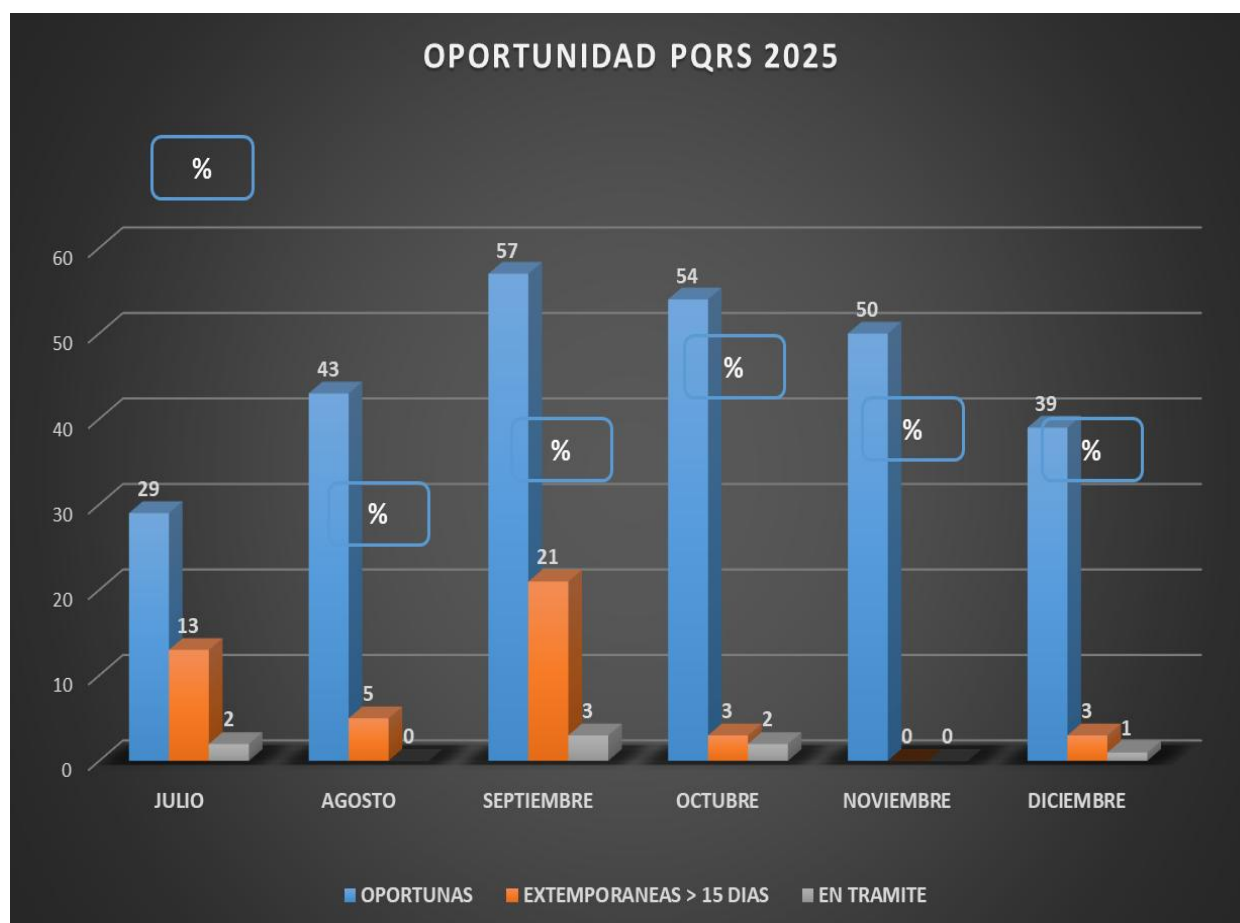
Tabla 3. Oportunidad en las Respuestas Segundo Semestre 2025

MES	OPORTUNAS	EXTEMPORANEAS < 15 DIAS	EXTEMPORANEAS > 15 DIAS	EN TRAMITE	FELICITACIONES	TOTAL PQRSF	TOTAL PQRS	OPORTUNIDAD
JULIO	29	0	13	2	61	105	44	66%
AGOSTO	43	6	5	0	31	85	54	80%
SEPTIEMBRE	57	0	21	3	87	168	81	70%
OCTUBRE	54	8	3	2	113	180	67	81%
NOVIEMBRE	50	0	0	0	90	140	50	100%
DICIEMBRE	39	0	3	1	101	144	43	91%
TOTAL	272	14	45	8	483	822	339	79.3%

Fuente: Oficina Atención al Ciudadano USI E.S.E.

De acuerdo a la información suministrada por la Oficina de Atención al Usuario (SIAU), de 339 PQRS que requerían respuesta, 272 se respondieron dentro de los términos de Ley, 59 se respondieron extemporáneamente y 8 se encuentran en trámite, pendiente de emitir respuesta.

Gráfica 2. Oportunidad PQRS Segundo Semestre 2025



Fuente: Oficina Atención al Ciudadano USI E.S.E.

Peticiones Trasladas a Otra Institución

Durante el Segundo semestre de 2025 no se trasladaron solicitudes a otras instituciones.

Peticiones Negadas el Acceso a la Información

Durante el Segundo semestre de 2025 no se negó ningún acceso a la información.

HALLAZGOS

Conforme a la información suministrada por la Oficina de Atención al Usuario de la Unidad de Salud de Ibagué – USI E.S.E. y los informes generados y socializados en comité de PQRSF durante el Segundo semestre de 2025, se evidencia incumplimiento en los plazos que tenía la entidad para dar respuesta a las PQRS, ya que de las 339 solicitudes de los usuarios interpuestas entre julio a diciembre de 2025 y que requerían respuesta por parte de la USI ESE, 59 se contestaron de forma extemporánea, es decir, el 17% de las PQRS recibidas en ese periodo, 8 se encontraban en trámite dentro de los tiempos de Ley.

Por tanto, se evidencia incumplimiento de los términos de Ley para resolver los distintos tipos de solicitudes, según lo dispone el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, mediante el cual se sustituyó el Título II, Derecho de Petición de la Ley 1437 de 2011, específicamente el artículo Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*
- 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.”*

Falta de veracidad en la información sobre los tiempos de respuestas a las distintas solicitudes PQRS interpuestas en la Entidad, por cuanto el reporte generado en el sistema de información DIANMICA, el cual es una herramienta para el control para la Oficina de Atención al Ciudadano, calcula este tiempo según la fecha de radicación que corresponde a la fecha de registro en el sistema y no a la fecha en la que el ciudadano interpone la solicitud, lo cual no permite garantizar la calidad del dato y la fiabilidad del sistema.

Se evidencia debilidades en las condiciones del formulario de PQRSF habilitado en la página web de la entidad, por cuanto en la selección de éstas, no se encuentra en la lista desplegable del tipo de solicitud a registrar, las opciones de quejas, reclamos y sugerencias. Además, no se evidencia aviso de aceptación de condiciones, como leyenda explicativa justo antes del botón "enviar", conforme dispone el Anexo técnico 2 de la Resolución 1519 de 2020.

RECOMENDACIONES

Llevar registro de la cantidad de PQRSF por los distintos canales de recepción habilitados por la USI E.S.E, para tal fin, lo cual permitirá conocer la efectividad de estos y tomar medidas al respecto, ya que se le debe brindar al ciudadano, los mecanismos necesarios para manifestar sus inconformidades y satisfacción.

Incorporar notas explicativas en los campos del formulario para que no haya confusión y se realice un correcto diligenciamiento y mayor control en la respuesta de las solicitudes, por ejemplo, en la Fecha del Evento, sobre el cual se evidencia confusión por parte de los usuarios al momento de diligenciar el formulario de PQRSF de la página web, esta debería corresponder a la fecha en que se interponer la PQRSF.

Habilitar en la lista desplegable del tipo de solicitud a registrar, en el formulario PQRSF de la página web de la entidad, las opciones de quejas, reclamos y sugerencias, para mejora la calidad del dato y las estadísticas para la toma de decisiones, así como la gestión de respuesta en los términos de Ley.

Habilitar en el formulario PQRSF de la página web de la entidad el “Aviso de aceptación de condiciones” colocando leyenda explicativa justo antes del botón "enviar" que indique, que:

"Al hacer clic el botón enviar, usted acepta la remisión de la PQRS a la entidad (NOMBRE ENTIDAD). Sus datos serán recolectados y tratados conforme con la Política de Tratamiento de Datos. En la opción consulta de PQRS podrá verificar el estado de la respuesta.

*En caso que la solicitud de información sea de naturaleza de identidad reservada, deberá efectuar el respectivo trámite ante la Procuraduría General de la Nación, haciendo clic en el siguiente link:
https://www.procuraduria.gov.co/portal/solicitud_informacion_identificacion_reservada.page*

Se deberá indicar los términos que aplican en la presentación de quejas anónimas, para lo cual, se deben indicar las condiciones para aceptarlas conforme con la siguiente normativa: artículo 38 de la Ley 190 de 1995; artículo 69; de la Ley 734 de 2002 y artículo 81 de la Ley 962 de 2005".

Precisar las cualidades de las quejas y analizarlas para conocer con mayor detalle los motivos, de esta manera, poder analizar la situación en particular y emprender las acciones de mejora en el área o servicio que corresponda, según la causal.

Fortalecer el proceso de correspondencia, manejo de la herramienta ORFEO y seguimiento a la gestión y resolutivez de peticiones, quejas y reclamos y sugerencia, desde la recepción y registro de la PQRS hasta su resolución y comunicación al ciudadano. Lo cual permitirá dar respuesta dentro de los términos de Ley, so pena de incurrir a falta disciplinaria, según Capítulo II, artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.

“La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.”

En términos generales, se recomienda documentar el procedimiento de PQRSF, que permita abordar las insatisfacciones de los ciudadanos buscando soluciones y mejorando su experiencia en la prestación de los servicios de salud por parte de la USI ESE, de igual manera permita dar respuesta dentro de los términos de Ley.

Adicionalmente, mejorar las herramientas de control y reporte de la gestión de las PQRSF para obtener datos confiables, que a través de su análisis se puedan tomar decisiones y emprender acciones para la mejora.

LUIS FERNANDO ROJAS CASTRO

Asesor de Control Interno USI E.S.E