



## **UNIDAD DE SALUD DE IBAGUÉ USI – E.S.E**

### **INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2024**

**Elaborado por:**  
**MAGDA YURANY TRILLERAS YARA**  
**Asesora de Control Interno USI E.S.E**

**Fecha de reporte:**  
**07 de febrero de 2025**

**"NUESTROS SERVICIOS AL ALCANCE DE TODOS"**  
Carrera 8 No 24-01 Barrio el Carmen  
Teléfonos 2655534 - 2739595  
Email: [gerencia@usiese.gov.co](mailto:gerencia@usiese.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 2024.

## 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 2024 al 31 de diciembre de 2024.

## MARCO NORMATIVO

NORMA	DESCRIPCIÓN
<b>CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA</b>	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.
<b>LEY 190 DE 1995</b>	"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
<b>LEY 1437 DE 2011</b>	"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.
<b>LEY 1474 DE 2011</b>	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.

<p><b>DECRETO LEY 019 DE 2012</b></p>	<p>"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.</p>
<p><b>LEY 1755 DE 2015</b></p>	<p>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.</p> <p>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.</p>
<p><b>DECRETO 103 DE 2015</b></p>	<p>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</p>

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 2024, 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 resolver las quejas, sugerencias y reclamos 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>, ubicado en la sección "ATENCIÓN AL CUDADANO" pestaña "PQRSDF", en el cual los ciudadanos puede radicar o consultar, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

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

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

**PQRSDF**

GOBIERNO DIGITAL | CONTRALORIA MUNICIPAL DE IBAGUÉ | Alcaldía de Ibagué | SECRETARÍA DE SALUD

Envíanos un mensaje

Cuenta con la política de Protección de datos personales (Ley 1581 del 2012 y Decreto 1377 de 2013) y le brinda información sobre qué es una petición, queja, reclamos, sugerencia, denuncia y felicitaciones.

U.S.I. Consultar PQRSD Registrar PQRSD

Regístrate

Reg

Tipo de Solicitante \*

Seleccione un tipo de Solicitante

Correo \*

Caracterización del Ciudadano

Grupo de Interés \*

Seleccione un grupo Interés

Rango de Edad \*

Actividad Económica \*

Nivel Estrato \*

Grupo Sisen \*

**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.

GOV.CO

U.S.I. Unidad de Salud de Ibagué. E.S.E. [Consultar PQRS](#) [Registrar PQRS](#)

Inicio / Regístrate

Registro de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

[Registro Anónimo](#)

Tipo de Solicitante \*      Tipo de Identificación      Número de Identificación \*

Correo \*      Confirmación de Correo \*      Celular \*      Telefono Fijo

Caracterización del Ciudadano

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

Rango de Edad \*      Actividad Economica \*      Nivel Estrato \*      Grupo Sisben \*

## 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](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 2024, periodo comprendido del 01 de julio al 31 de diciembre de 2024, evidenciando lo siguiente.

Tabla 1. Consolidado de PQRSF, Segundo Semestre 2024.

MES	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTAL
JULIO	17	58	2	0	12	89
AGOSTO	1	31	0	1	19	52
SEPTIEMBRE	1	31	2	0	21	55
OCTUBRE	8	26	7	12	43	96
NOVIEMBRE	6	24	2	7	29	68
DICIEMBRE	12	24	5	5	29	75
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>194</b>	<b>18</b>	<b>25</b>	<b>153</b>	<b>435</b>

Fuente: Oficina SIAU, USI E.S.E.

Gráfica 1. PQRSF Segundo Semestre 2024.



Fuente: Oficina SIAU, USI E.S.E.

De acuerdo a la información suministrada, en el segundo semestre de 2024 se recibieron un total de 435 PQRSF: 45 peticiones, 194 quejas, 18 reclamos, 25 sugerencias y 153 felicitaciones equivalentes al 10%, 45%, 4%, 6% y 35%, respectivamente.

Tabla 2. Porcentaje Participación PQRSF, Segundo Semestre 2024.

MES	PQRS (Para Responder)		Felicitaciones	
	Cant.	% Participación	Cant.	% Participación
JULIO	77	87%	12	13%
AGOSTO	33	63%	19	37%
SEPTIEMBRE	34	62%	21	38%
OCTUBRE	53	55%	43	45%
NOVIEMBRE	39	57%	29	43%
DICIEMBRE	46	61%	29	39%
<b>TOTAL</b>	<b>282</b>	<b>65%</b>	<b>153</b>	<b>35%</b>

Fuente: Oficina SIAU, USI E.S.E.

En cuanto a las manifestaciones de inconformidades (quejas y reclamos) ascienden a 212, es decir, el 49% del total de PQRSF recepcionadas, siendo el mes de julio 2024 donde más se interpusieron quejas y el mes de octubre 2024 donde más se presentaron reclamos, en cuanto a peticiones fue en el mes de julio 2024 donde más se radicaron y con relación a sugerencias fue en el mes de octubre 2024 donde más se recibieron. Estas peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, totalizan 282 en el segundo semestre 2024, a las cuales se debían dar respuesta en los términos de Ley.

Con respecto a las felicitaciones, en el segundo semestre 2024 se evidencia un porcentaje representativo, donde en el mes de octubre 2024 presentó mayor cantidad, 43 correspondiente al 45% de las PQRSF recibidas.

Tabla 3. Motivos de PQRS Segundo Semestre 2024

MOTIVO	total						TOTAL
	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
ATENCIÓN ODONTOLÓGICA	4	1	2	3	5	7	22
ATENCIÓN MÉDICA	6	3	3	9	8	13	42
ASIGNACIÓN DE CITAS	46	22	17	11	15	13	124
ATENCIÓN EN FACTURACIÓN	6	0	1	4	1	2	14
ATENCIÓN DE URGENCIAS	8	5	2	4	4	3	26
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA	1	0	0	4	1	1	7
ATENCIÓN HOSPITALIZACIÓN	0	0	2	0	0	0	2
ATENCIÓN SALUD MENTAL	2	1	1	3	1	4	12
ATENCIÓN VACUNACIÓN	3	0	1	2	0	0	6
ATENCIÓN SALA DE PARTOS	0	0	2	0	0	0	2
ATENCIÓN AL USUARIO	0	0	0	0	0	0	0
ATENCIÓN DE LABORATORIO	1	0	1	3	1	1	7
ATENCIÓN DE VIGILANCIA	0	0	1	0	0	2	3
ATENCIÓN DE RX	0	0	0	1	0	0	1
ATENCIÓN APOYO HOSPITALARIO	0	0	1	9	2	0	12
ATENCIÓN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	1	0	1
ATENCIÓN FARMACIA	0	1	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>33</b>	<b>34</b>	<b>53</b>	<b>39</b>	<b>46</b>	<b>282</b>

Fuente: Oficina SIAU, USI E.S.E.

Gráfica 2. Motivos PQRSF Segundo Semestre 2024



Fuente: Oficina SIAU, USI E.S.E.

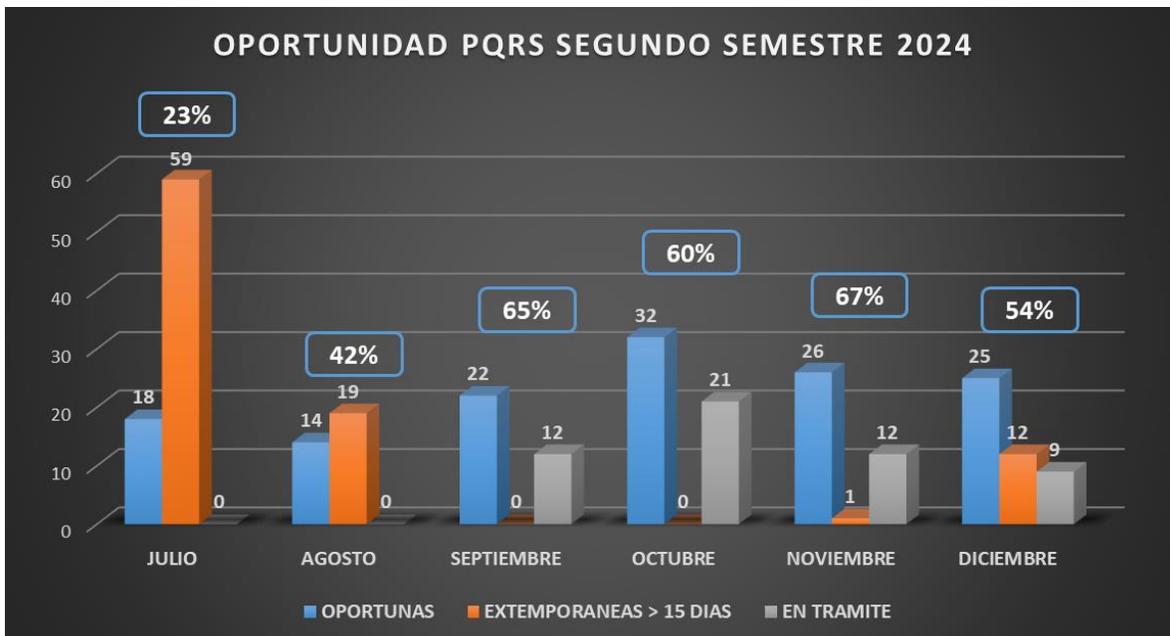
En el segundo semestre de 2024 se recibieron 282 PQRs, que fueron motivadas por inconformidades en la atención, las cuales se tabularon e ilustraron anteriormente; el mayor motivo fue por la asignación de citas, con 124 que representa el 44% del total de PQRs del periodo, donde 104 fueron quejas, 18 fueron peticiones y 2 fueron reclamos, seguidamente se encuentra el motivo de inconformidad en la atención médica, con 42 que representa el 15% del total de PQRs del periodo, donde 20 fueron quejas, 13 fueron peticiones, 5 fueron reclamos y 4 fueron sugerencias.

Tabla 4. Oportunidad en las Respuestas Segundo Semestre 2024

MES	OPORTUNAS	EXTEMPORANEAS < 15 DIAS	EXTEMPORANEAS > 15 DIAS	EN TRAMITE	FELICITACIONES	TOTAL PQRSF	TOTAL PQR	OPORTUNIDAD
JULIO	18	0	59	0	12	89	77	23%
AGOSTO	14	0	19	0	19	52	33	42%
SEPTIEMBRE	22	0	0	12	21	55	34	65%
OCTUBRE	32	0	0	21	43	96	53	60%
NOVIEMBRE	26	0	1	12	29	68	39	67%
DICIEMBRE	25	0	12	9	29	75	46	54%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>0</b>	<b>91</b>	<b>54</b>	<b>153</b>	<b>435</b>	<b>282</b>	

Fuente: Oficina SIAU, USI E.S.E.

Gráfica 3. Oportunidad PQRSF Segundo Semestre 2024



Fuente: Oficina SIAU, USI E.S.E.

De acuerdo a la información suministrada por la Oficina de Atención al Usuario (SIAU), de 282 PQRs que requerían respuesta, 137 se respondieron dentro de los términos de Ley, 91 se respondieron extemporáneamente y 54 PQRs se encuentran

en trámite, pendiente de emitir respuesta, por lo cual, la oportunidad en julio fue de 23%, agosto 42%, septiembre 65%, octubre 60%, noviembre 67% y diciembre 54%, obteniendo en promedio para el segundo semestre de 2024 un 52% de oportunidad.

### **Peticiones Trasladas a Otra Institución**

Durante el segundo semestre de 2024 no se trasladaron solicitudes a otras instituciones.

### **Peticiones Negadas el Acceso a la Información**

Durante el segundo semestre de 2024 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 confrontada con los informes generados y socializados en comité de PQRSF durante la vigencia 2024, se evidencia deficiencia en la respuesta oportuna de las PQRS, ya que de las 282 manifestaciones de los usuarios que requerían respuesta por parte de la Entidad, en el segundo semestre de 2024, 91 se contestaron de forma extemporánea, es decir, el 32% de las PQRS recibidas en el segundo semestre 2024, y el 40% de las 228 que se contestaron, ya que 54 se encuentran en trámite. Lo cual indica un incumplimiento de los términos de Ley para resolver las distintas modalidades de peticiones, 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 Artículo14. 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.”*

## RECOMENDACIONES

Llevar registro de la cantidad de PQRSF por los distintos canales de recepción habilitados para tal fin por parte de la USI E.S.E, 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.

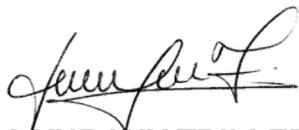
Realizar comparativos de los periodos, entre la vigencia actual y la anterior, para evidenciar tendencia, realizar un análisis más minucioso y tomar decisiones al respecto.

Precisar las cualidades de las quejas 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: comunicación inadecuada, falta de humanización, demora, falta de resolución, expectativas no cumplida, entre otras.

Fortalecer el proceso de correspondencia, manejo de la herramienta ORFEO y seguimiento de la resolutivez de la PQRS, que permita 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 y continuar fortaleciendo la gestión de las mismas y la respuesta oportuna de las PQRS.



**MAGDA YURANY TRILLERAS YARA**  
Asesora de Control Interno USI E.S.E