

UNIDAD DE SALUD DE IBAGUÉ USI – E.S.E

**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES
PRIMER TRIMESTRE DE 2026**

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

**Fecha de reporte:
21 de abril de 2026**

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 primer trimestre de 2026.

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 enero de 2026 al 31 de marzo de 2026.

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	<p>"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."</p> <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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	<p>"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."</p> <p>ARTÍCULO 5. Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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... <p>ARTÍCULO 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito.</p> <p>ARTÍCULO 20. Atención prioritaria de peticiones.</p>
LEY 1474 DE 2011	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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>
DECRETO LEY 019 DE 2012	"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones,

	<p>procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."</p> <p>ARTÍCULO 12. Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes.</p> <p>ARTÍCULO 13. Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.</p> <p>ARTÍCULO 14. Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad.</p>
<p>LEY 1755 DE 2015</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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones.</p> <p>Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito.</p> <p>Artículo 18. Desistimiento expreso de la petición.</p> <p>Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.</p> <p>Artículo 20. Atención prioritaria de peticiones.</p> <p>Artículo 21. Funcionario sin competencia.</p> <p>Artículo 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.</p> <p>Artículo 24. Informaciones y documentos reservados.</p> <p>Artículo 25. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.</p> <p>Artículo 26. Insistencia del solicitante en caso de reserva.</p> <p>Artículo 27. Inaplicabilidad de las excepciones.</p> <p>Artículo 29. Reproducción de documentos.</p> <p>Artículo 30. Peticiones entre autoridades.</p>
<p>DECRETO 103 DE 2015</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 informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información</p>

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 enero al 31 de marzo de 2026, 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 con 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.

Ejemplo ilustrativo para acceder al formulario:

GOV.CO

U.S.I. 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 PLANEACIÓN

Envíanos un mensaje

GOV.CO

U.S.I. Consultar PQRSDF **Registrar PQRSDF**

Inicio / Regístrate

Registro de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

Registro Anónimo

Tipo de Solicitante * Tipo de Identificación Número de Identificación *

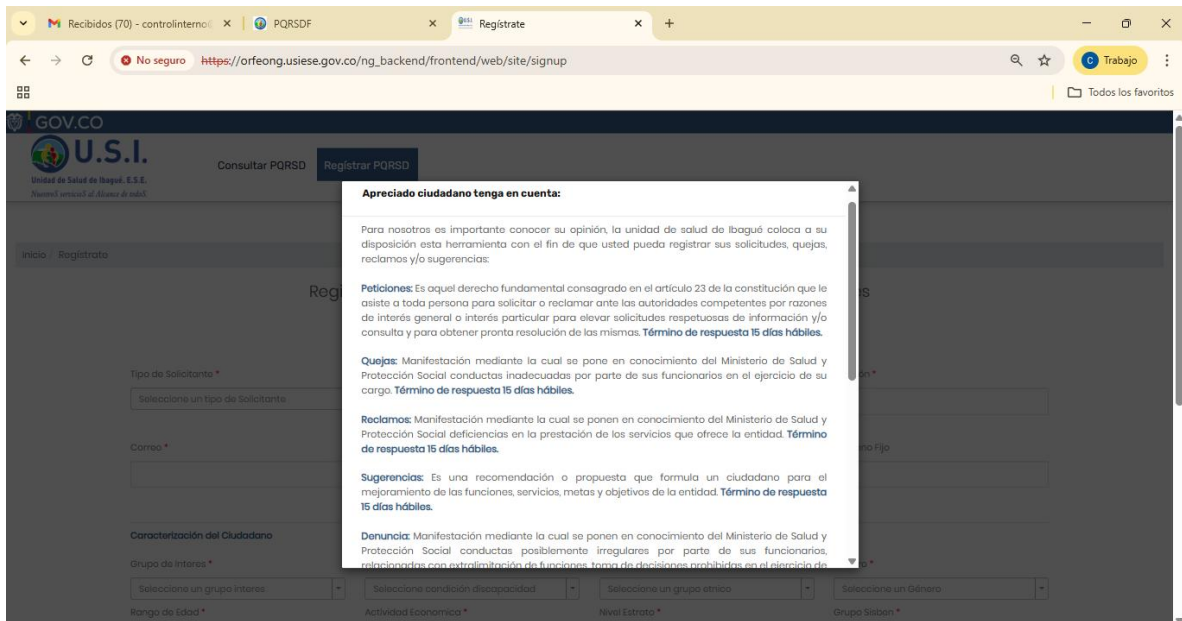
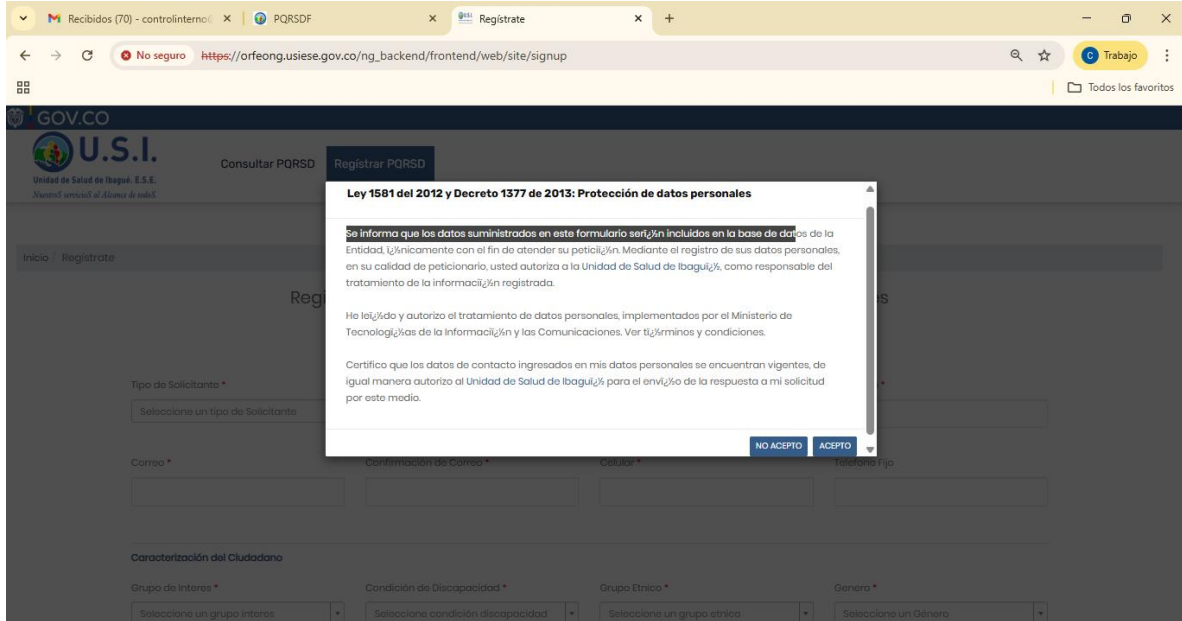
Correo * Confirmación de Correo * Celular * Telefono Fijo

Caracterización del Ciudadano

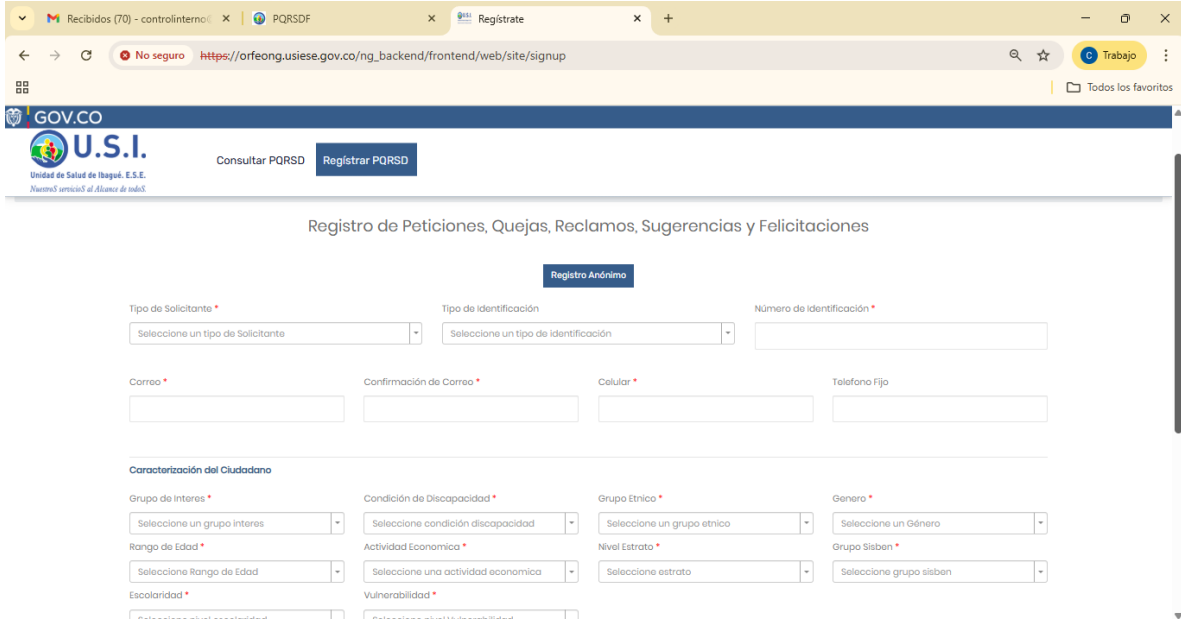
Grupo de Interes * Condición de Discapacidad * Grupo Etnico * Genero *

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

En "Registrar PQRSDF" 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.



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.



Registro de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

Registro Anónimo

Tipo de Solicitante *
Seleccione un tipo de Solicitante

Tipo de Identificación
Seleccione un tipo de identificación

Número de identificación *

Correo *
Confirmación de Correo *
Celular *
Telefono Fijo

Caracterización del Ciudadano

Grupo de Interes *
Seleccione un grupo Interes

Condición de Discapacidad *
Seleccione condición discapacidad

Grupo Etnico *
Seleccione un grupo etnico

Genero *
Seleccione un Género

Rango de Edad *
Seleccione Rango de Edad

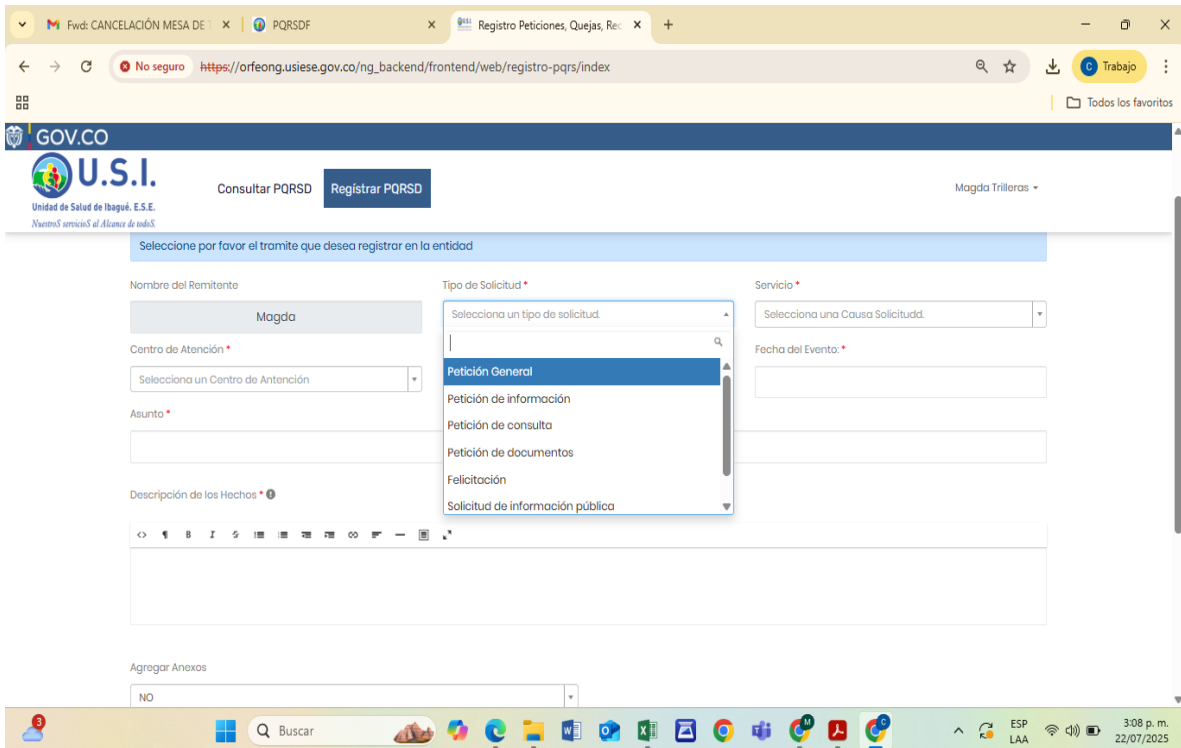
Actividad Economica *
Seleccione una actividad economica

Nivel Estrato *
Seleccione estrato

Grupo Sisben *
Seleccione grupo sisben

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.



Registro Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

Selección por favor el tramite que desea registrar en la entidad

Nombre del Remitente
Magda

Centro de Atención *
Selección un Centro de Atención

Asunto *

Descripción de los Hechos *

Agregar Anexos
NO

Tipo de Solicitud *
Selección un tipo de solicitud.
Petición General
Petición de información
Petición de consulta
Petición de documentos
Felicitación
Solicitud de información pública

Servicio *
Selección una Causa Solicititud.

Fecha del Evento *

Informe Trimestral 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 trimestral sobre el particular, será publicado en la página web de la Entidad en el enlace: <https://www.usiese.gov.co/transparencia/planeaci%C3%B3n,-presupuesto-e-informes/informes-oficina-6.html>

Las PQRSF son recepcionadas a través de la ventanilla única, buzones ubicados en las instalaciones de la USI E.S.E, línea telefónica, correo electrónico y página web <https://www.usiese.gov.co/tramites-y-servicios/pqrsdf.html>

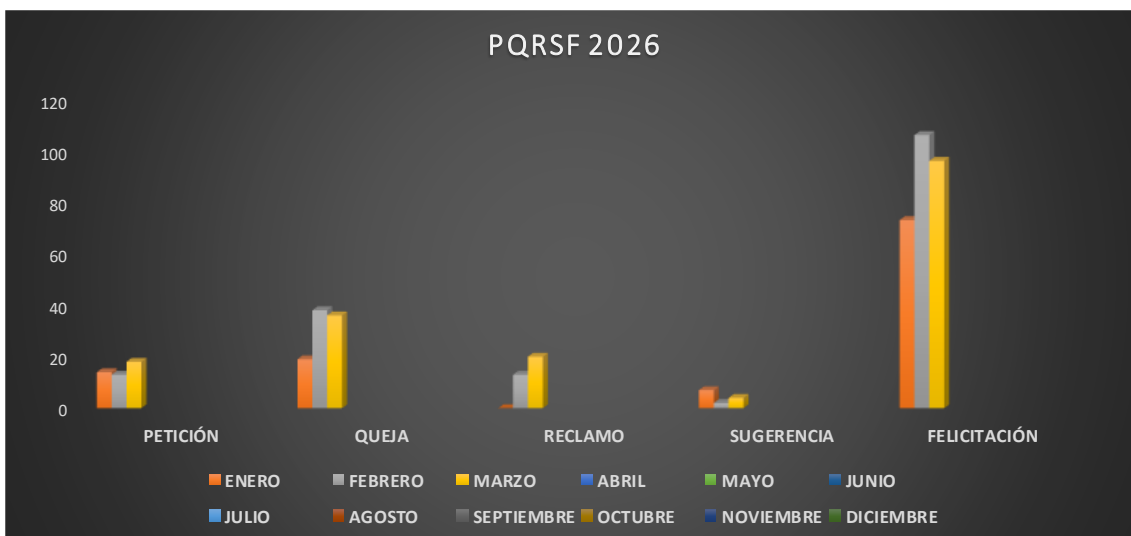
La oficina de Control Interno de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, presenta este Informe sobre la gestión de las PQRSF correspondiente al primer trimestre de 2026, periodo comprendido del 01 de enero al 31 de marzo de 2026, evidenciando lo siguiente.

Tabla 1. Consolidado de PQRSF, Primer Trimestre 2026.

MES	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL
ENERO	14	19	0	7	73	113
FEBRERO	13	38	13	2	106	172
MARZO	18	36	20	4	96	174
ABRIL						0
MAYO						0
JUNIO						0
JULIO						0
AGOSTO						0
SEPTIEMBRE						0
OCTUBRE						0
NOVIEMBRE						0
DICIEMBRE						0
TOTAL	45	93	33	13	275	459
	10%	20%	7%	3%	60%	

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

Gráfica 1. PQRSF Primer Trimestre 2026.



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

De acuerdo con la información suministrada, en el Primer Trimestre de 2026 se recibieron un total de 459 PQRSF: 45 peticiones, 93 quejas, 33 reclamos, 13 sugerencias y 275 felicitaciones, equivalentes al 10%, 20%, 7%, 3% y 60%, respectivamente.

Tabla 2. Motivos de PQRS Primer Trimestre 2026.

MOTIVO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL	TOTAL %
ATENCIÓN ODONTOLÓGICA	1	5	0	0	21	27	6%
ATENCIÓN MÉDICA	14	20	2	2	3	41	9%
ASIGNACIÓN DE CITAS	17	13	30	2	0	62	14%
ATENCIÓN EN FACTURACIÓN	0	14	1	1	4	20	4%
ATENCIÓN DE URGENCIAS	2	19	0	2	20	43	9%
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA	0	2	0	1	3	6	1%
ATENCIÓN HOSPITALIZACIÓN	0	2	0	0	51	53	12%
ATENCIÓN SALUD MENTAL	2	5	0	2	25	34	7%
ATENCIÓN VACUNACIÓN	0	2	0	0	0	2	0%
ATENCIÓN SALA DE PARTOS	0	2	0	0	126	128	28%
ATENCIÓN AL USUARIO	1	0	0	1	19	21	5%
ATENCIÓN DE LABORATORIO	0	3	0	1	0	4	1%
ATENCIÓN DE VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0%
ATENCIÓN DE RX	0	0	0	0	0	0	0%
ATENCIÓN PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO	1	2	0	0	0	3	1%
ATENCIÓN APOYO HOSPITALARIO	3	0	0	0	0	3	1%
ATENCIÓN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	4	4	0	1	3	12	3%
ATENCIÓN FARMACIA	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	45	93	33	13	275	459	100%

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

En el Primer Trimestre de 2026 se recibieron 459 PQRS, que fueron motivadas por inconformidades en la atención, las cuales se tabularon e ilustraron anteriormente; el mayor motivo fue por la atención en sala de partos, con 128 solicitudes, que representa el 28% del total de PQRS del periodo, seguida del motivo de asignación de citas con 62 PQRS, la atención por Hospitalización con 53 PQRS y la atención en urgencias con 43 peticiones.

Tabla 3. Oportunidad en las Respuestas Primer Trimestre 2026.

MES	OPORTUNAS	EXTEMPORANEAS < 15 DIAS	EXTEMPORANEAS > 15 DIAS	EN TRAMITE	FELICITACIONES	TOTAL PQRSF	TOTAL PQRS
ENERO	33	0	7	0	73	113	40
FEBRERO	55	0	11	0	106	172	66
MARZO	65	0	13	0	96	174	78
ABRIL						0	0
MAYO						0	0
JUNIO						0	0
JULIO						0	0
AGOSTO						0	0
SEPTIEMBRE						0	0
OCTUBRE						0	0
NOVIEMBRE						0	0
DICIEMBRE						0	0
TOTAL	153	0	31	0	275	459	184

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

De acuerdo a la información suministrada por la Oficina de Atención al Usuario (SIAU), de 184 PQRS que requerían respuesta, 153 se respondieron dentro de los términos de Ley, 31 se respondieron extemporáneamente y 0 se encuentran en trámite.

Gráfica 2. Oportunidad PQRS Primer Trimestre 2026.



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

Peticiones Trasladas a Otra Institución

Durante el Primer Trimestre 2026 no se trasladaron solicitudes a otras instituciones.

Peticiones Negadas el Acceso a la Información

Durante el Primer Trimestre 2026 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, se evidencia incumplimiento en los plazos que tenía la entidad para dar respuesta a las PQRS, ya que de los 184 solicitudes de los usuarios interpuestas entre enero y marzo de 2026 y que requerían respuesta por parte de la USI ESE, 31 peticiones se contestaron de forma extemporánea, es decir, el 17% de las PQRS recibidas en ese periodo.

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 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

Continuar llevando el 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.

Fortalecer el proceso de correspondencia, manejo de la herramienta ORFEO y seguimiento a la gestión y solución 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.



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