

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

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

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

**OSCAR MAURICIO GOMEZ JARAMILLO**  
**Contratista Control Interno**

**Fecha de reporte:**  
**15 de Julio 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 segundo 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 abril de 2026 al 30 de junio de 2026.

## MARCO NORMATIVO

| NORMA                           | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CONSTITUCIÓN 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>          | <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"> <li>1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y</li> <li>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</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>LEY 1437 DE 2011</b>         | <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"> <li>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...</li> </ol> <p>ARTÍCULO 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito.</p> <p>ARTÍCULO 20. Atención prioritaria de peticiones.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>LEY 1474 DE 2011</b>         | <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> |

|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>DECRETO LEY<br/>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."</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><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.</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><b>DECRETO 103 DE<br/>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 informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

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 abril al 30 de junio de 2026, en cuanto al número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, los motivos y la oportunidad de respuesta.

## DESARROLLO

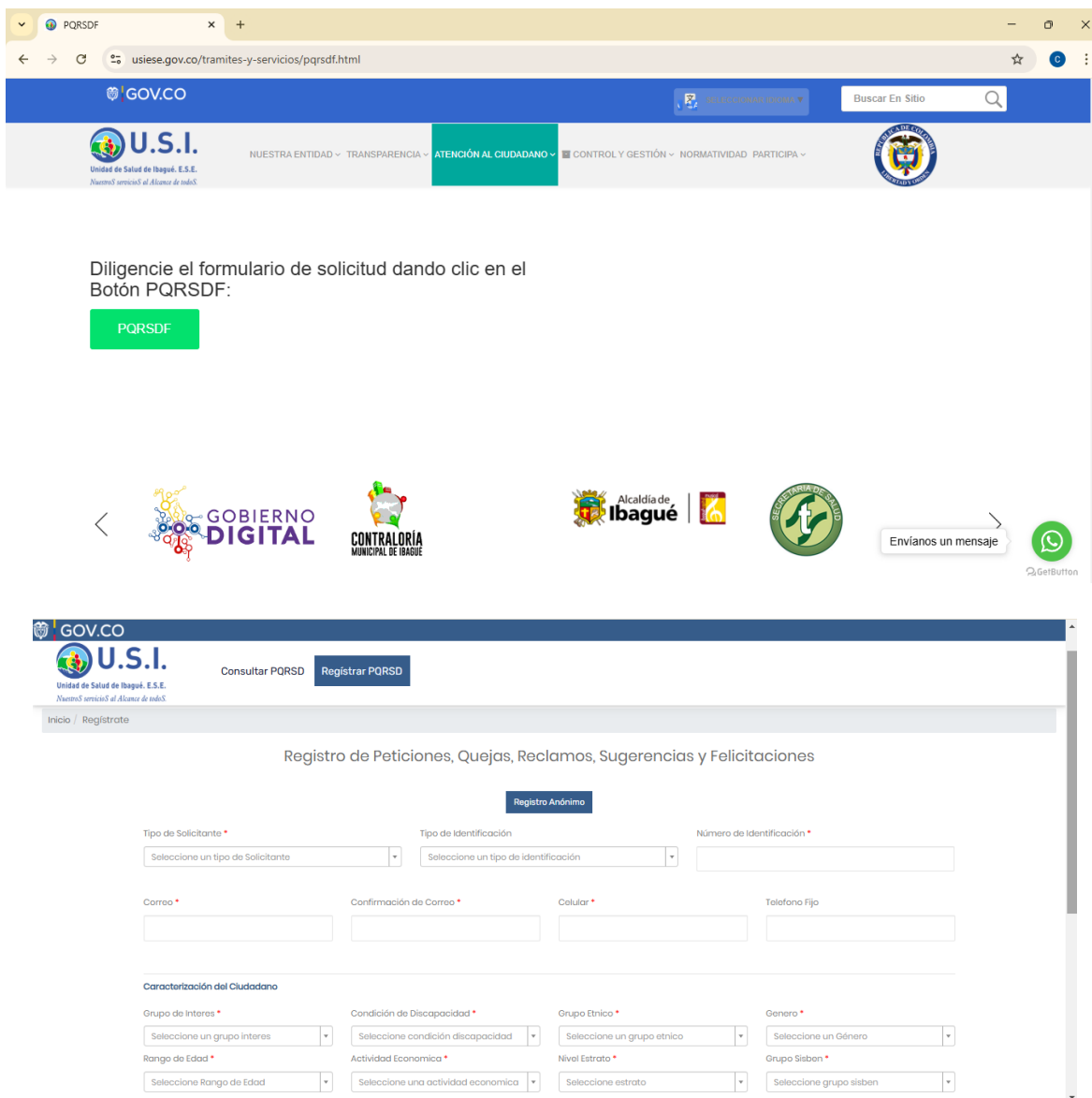
### Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.

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 las 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:



The screenshot shows a web browser window with the URL `usiese.gov.co/tramites-y-servicios/pqrsdf.html`. The page header includes the U.S.I. logo and navigation links: NUESTRA ENTIDAD, TRANSPARENCIA, ATENCIÓN AL CIUDADANO, CONTROL Y GESTIÓN, NORMATIVIDAD, and PARTICIPA. A search bar labeled "Buscar En Sitio" is also present.

The main content area contains the text: "Diligencie el formulario de solicitud dando clic en el Botón PQRSDF:" followed by a green button labeled "PQRSDF".

Below this, there is a row of logos for "GOBIERNO DIGITAL", "CONTRALORIA MUNICIPAL DE IBAGUÉ", "Alcaldía de Ibagué", and "SECRETARÍA DE SALUD". To the right of these logos is a button labeled "Envíanos un mensaje" and a WhatsApp icon.

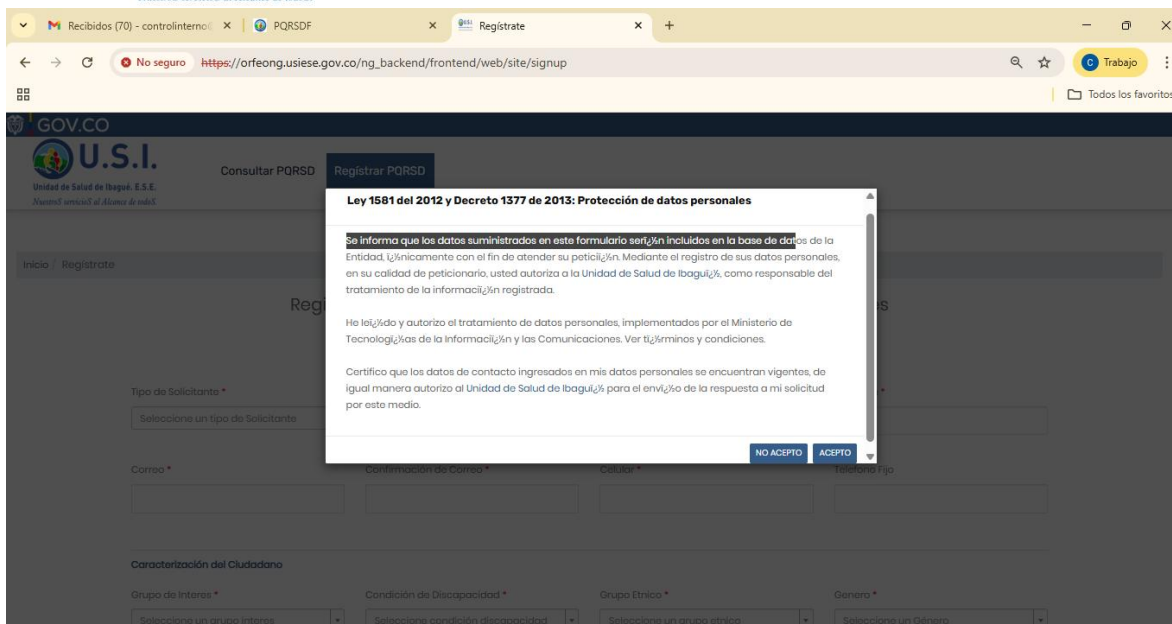
The bottom section of the page is titled "Registro de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones". It features a "Registro Anónimo" button and a form with the following fields:

- Tipo de Solicitante (dropdown menu)
- Tipo de Identificación (dropdown menu)
- Número de Identificación (text input)
- Correo (text input)
- Confirmación de Correo (text input)
- Celular (text input)
- Telefono Fijo (text input)

Below these fields is a section titled "Caracterización del Ciudadano" with the following dropdown menus:

- Grupo de Interes
- Condición de Discapacidad
- Grupo Etnico
- Genero
- Rango de Edad
- Actividad Economica
- Nivel Estrato
- 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.



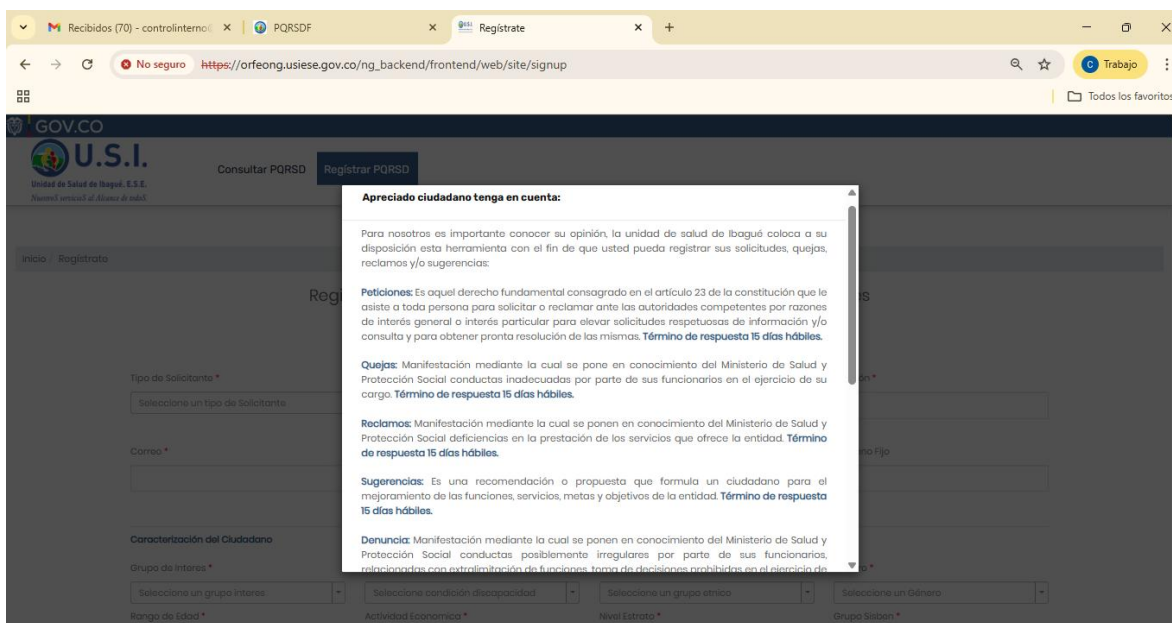
**Ley 1581 del 2012 y Decreto 1377 de 2013: Protección de datos personales**

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**



**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 consagrada 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, relacionadas con extorsión de funcionarios, toma de decisiones prohibidas en el ejercicio de sus funciones.

Para interponer la PQRSO, se habilita la opción de registrar los datos del ciudadano interesado en interponer la PQRSO 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](https://orfeong.usiese.gov.co/ng_backend/frontend/web/site/signup) Trabajo Todos los favoritos

**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 \*

Seleccione un tipo de Solicitante Seleccione un tipo de identificación

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

Caracterización del Ciudadano

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

Seleccione un grupo Interes Seleccione condición discapacidad Seleccione un grupo etnico Seleccione un Género

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

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

Escolaridad \* Vulnerabilidad \*

Seleccione nivel escolaridad Seleccione nivel de 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](https://orfeong.usiese.gov.co/ng_backend/frontend/web/registro-pqrs/index) Trabajo Todos los favoritos

**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 tramite que desea registrar en la entidad

Nombre del Remitente Tipo de Solicitud \* Servicio \*

Magda Seleccione un tipo de solicitud. Seleccione una Causa Solicitud

Centro de Atención \* Fecha del Evento \*

Seleccione un Centro de Atención

Asunto \*

Petición General  
Petición de información  
Petición de consulta  
Petición de documentos  
Felicitación  
Solicitud de información pública

Descripción de los Hechos \*

Agregar Anexos

NO

## 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: [www.usiese.gov.co](http://www.usiese.gov.co) pestaña de Transparencia, sección Informes 2026.

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 segundo trimestre de 2026, periodo comprendido del 01 de abril al 30 de junio de 2026, evidenciando lo siguiente.

Tabla 1. Consolidado de PQRSF, Segundo Trimestre 2026.

| MES          | PETICIÓN  | QUEJA      | RECLAMO   | SUGERENCIA | FELICITACIÓN | TOTAL       |
|--------------|-----------|------------|-----------|------------|--------------|-------------|
| ABRIL        | 4         | 40         | 29        | 2          | 68           | 143         |
| MAYO         | 11        | 47         | 25        | 0          | 391          | 474         |
| JUNIO        | 13        | 49         | 33        | 3          | 370          | 468         |
| <b>TOTAL</b> | <b>28</b> | <b>136</b> | <b>87</b> | <b>5</b>   | <b>829</b>   | <b>1085</b> |
|              | 3%        | 13%        | 8%        | 0%         | 76%          |             |

De acuerdo con la información suministrada, en el Segundo Trimestre de 2026 se recibieron un total de 1.085 PQRSF así: 28 peticiones, 136 quejas, 87 reclamos, 5 sugerencias y 829 felicitaciones, equivalentes al 3%, 13%, 8%, 1% y 76%, respectivamente.

Tabla 2. Consolidado de PQRSF, Primer Semestre 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        | 4         | 40         | 29         | 2          | 68           | 143         |
| MAYO         | 11        | 47         | 25         | 0          | 391          | 474         |
| JUNIO        | 13        | 49         | 33         | 3          | 370          | 468         |
| <b>TOTAL</b> | <b>73</b> | <b>229</b> | <b>120</b> | <b>18</b>  | <b>1104</b>  | <b>1544</b> |
|              | 5%        | 15%        | 8%         | 1%         | 72%          |             |

De acuerdo con la información suministrada, en el Primer Semestre de 2026 se recibieron un total de 1.202 PQRSF así: 73 peticiones, 229 quejas, 120 reclamos, 18 sugerencias y 1104 felicitaciones, equivalentes al 5%, 15%, 8%, 1% y 72%, respectivamente.

Gráfica 1. PQRSF Primer Semestre 2026.



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

Tabla 2. Motivos de PQRS Segundo Trimestre 2026.

| MOTIVO                             | PETICION  | QUEJA      | RECLAMO   | SUGERENCIA | FELICITACIÓN | TOTAL       |
|------------------------------------|-----------|------------|-----------|------------|--------------|-------------|
| ATENCIÓN ODONTOLÓGICA              | 0         | 18         | 1         | 0          | 13           | 32          |
| ATENCIÓN MÉDICA                    | 15        | 16         | 0         | 1          | 1            | 33          |
| ASIGNACIÓN DE CITAS                | 0         | 26         | 83        | 1          | 0            | 110         |
| ATENCIÓN EN FACTURACIÓN            | 0         | 13         | 3         | 0          | 5            | 21          |
| ATENCIÓN DE URGENCIAS              | 2         | 20         | 0         | 0          | 95           | 117         |
| ATENCIÓN DE ENFERMERÍA             | 1         | 8          | 0         | 1          | 1            | 11          |
| ATENCIÓN HOSPITALIZACIÓN           | 0         | 3          | 0         | 0          | 116          | 119         |
| ATENCIÓN SALUD MENTAL              | 0         | 0          | 0         | 0          | 24           | 24          |
| ATENCIÓN VACUNACIÓN                | 1         | 2          | 0         | 0          | 0            | 3           |
| ATENCIÓN SALA DE PARTOS            | 0         | 1          | 0         | 0          | 135          | 136         |
| ATENCIÓN AL USUARIO                | 0         | 0          | 0         | 0          | 30           | 30          |
| ATENCIÓN DE LABORATORIO            | 0         | 5          | 0         | 0          | 407          | 412         |
| ATENCIÓN DE VIGILANCIA             | 0         | 0          | 0         | 0          | 0            | 0           |
| ATENCIÓN DE RX                     | 0         | 1          | 0         | 0          | 0            | 1           |
| ATENCION PROMOCON Y MANTENIMIENTO  | 0         | 2          | 0         | 1          | 1            | 4           |
| ATENCIÓN APOYO HOSPITALARIO        | 0         | 14         | 0         | 1          | 0            | 15          |
| ATENCIÓN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 6         | 4          | 0         | 0          | 1            | 11          |
| ATENCIÓN FARMACIA                  | 3         | 3          | 0         | 0          | 0            | 6           |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>28</b> | <b>136</b> | <b>87</b> | <b>5</b>   | <b>829</b>   | <b>1085</b> |

En el Segundo Trimestre de 2026 se recibieron 1085 PQRS, que fueron motivadas por inconformidades en la atención, las cuales se tabularon e ilustraron anteriormente; el mayor motivo fue por la atención de laboratorio con 412 solicitudes, la atención en sala de partos, con 136 solicitudes, la atención por Hospitalización con 119 PQRS y la atención en urgencias con 117 peticiones.

Tabla 3. Oportunidad en las Respuestas Primer Trimestre 2026.

| MES          | OPORTUNAS  | EXTEMPORANEAS<br>< 15 DIAS | EXTEMPORANEAS<br>> 15 DIAS | EN TRAMITE | FELICITACIONES | TOTAL<br>PQRSF | TOTAL<br>PQRS |
|--------------|------------|----------------------------|----------------------------|------------|----------------|----------------|---------------|
| ABRIL        | 75         | 0                          | 28                         | 0          | 68             | 171            | 103           |
| MAYO         | 82         | 1                          | 0                          | 0          | 391            | 474            | 83            |
| JUNIO        | 18         | 13                         | 0                          | 0          | 370            | 401            | 31            |
| <b>TOTAL</b> | <b>175</b> | <b>14</b>                  | <b>28</b>                  | <b>0</b>   | <b>829</b>     | <b>1046</b>    | <b>217</b>    |

De con acuerdo a la información suministrada por la Oficina de Atención al Usuario, de 217 PQRS que requerían respuesta, 175 se respondieron dentro de los términos de Ley, 31 se respondieron extemporáneamente menor a 15 días 14 PQRS y 28 se respondieron con un plazo mayor a 15 días.

## **Peticiones Trasladas a Otra Institución**

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

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

Durante el Segundo 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 las 217 solicitudes de los usuarios interpuestas entre abril y junio de 2026 y que requerían respuesta por parte de la USI ESE, 42 peticiones se contestaron de forma extemporánea.

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.”*

## 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.

Crear en la página web en la sección de PQR un desplegable para las denuncias por corrupción, se debe habilitar un espacio para tramitar las quejas relativas al SARLAFT.

Se recomienda contestar de manera clara, precisa y oportuna todas las peticiones que ingresan a la Entidad, la falta de personal en las áreas dificulta el proceso de la contestación oportuna.

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