



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE RELACION CON EL  
CIUDADANO PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS.**

**PERIODO DEL INFORME  
01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024**

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DE GESTION**

**2025**

## Contenido

1.INTRODUCCION .....	3
Objetivos .....	3
Objetivos Específicos .....	3
2.ALCANCE .....	4
3.MARCO NORMATIVO .....	4
4.METODOLOGIA .....	5
5.ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	5
6.LIMITACIÓN DEL SEGUIMIENTO .....	12
<b>1. Inconsistencias en el diligenciamiento de la matriz</b> .....	12
<b>2. Canales de comunicación limitados</b> .....	13
<b>3. Falta de control en los tiempos de respuesta</b> .....	13
<b>4. Falta de especificación del área del servicio prestado</b> .....	13
<b>7. RECOMENDACIONES</b> .....	13
Con el fin de mejorar la gestión, control y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), se recomienda la optimización del proceso PQRSDF:.....	13

## 1. INTRODUCCION

Dando cumplimiento a la establecido en la Ley 1474 de 2011, artículo 76, la cual establece lo siguiente: *“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...”*

La Oficina de Control Interno, se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias- PQRSFD, para el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2024 al 31 de diciembre de 2024; la información corresponde a cada uno de los canales habilitados por la entidad para la recepción de las PQRSFD y su trámite.

La oficina SIAU, en su rol de segunda línea, realiza seguimientos y alertas preventivas a las gestiones adelantadas por las diferentes dependencias de la Entidad, respecto de las PQRSFD recibidas.

Así mismo, este seguimiento permite fortalecer las acciones previstas del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la Ley de Transparencia y el cumplimiento de los lineamientos de la Política Pública del Servicio al Ciudadano. Como lo dispone el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

La entidad para el trámite de las diferentes solicitudes implemento el Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias -PQRSDF, versión 01 Código ES-SIAUSU-M03 y el Manual de Derechos y Deberes de los Usuarios Código E-SIAUSU-MA002. Versión 01.

### Objetivos

Verificar el cumplimiento normativo respecto a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. PQRSDF radicadas en el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2024 y el 31 de diciembre de 2024.

### Objetivos Específicos

Determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

## 2. ALCANCE

El presente seguimiento se lleva a cabo sobre la base de datos y documentos que soportan esta actividad para el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2024 y el 31 de diciembre del 2024.

## 3. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia Artículos 23, 103, 209 y 270.
- Ley 190 de 1995. 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.*
- Ley 1755 de 2015 "*Por medio del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición*"
- Ley 962 de 2005. *Por la cual se dictan disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.*
- 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 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*
- Ley 1712 de 2014. Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 103 de 2015. *Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.*
- Circular No. 01 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno, se elabora el presente informe sobre canales de atención ciudadana y al Proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD de la E.S.E. Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza; teniendo como base la competencia otorgada a la Oficina Asesora de Control Interno de efectuar un especial control y seguimiento al elemento de Información contenido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, a través de seguimiento a las áreas de atención al usuario y demás dependencias responsables de atender las diferentes solicitudes ciudadanas, así mismo el seguimiento a las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se presenten en el período reportado.
- Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, versión 1.0-

#### 4. METODOLOGIA

Para el presente seguimiento la Oficina de Control Interno de la E.S.E. Julio Cesar Peñaloza, filtro y revisó cada una de las variables de la matriz PQRSD, con el fin de conocer cómo opera y cuál es el tratamiento que se da a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias- PQRSD presentadas por los usuarios de la E.S.E. Municipal y la relación del líder del SIAU con el Ciudadano en su rol como segunda línea de defensa según lo estipulado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG del Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP.

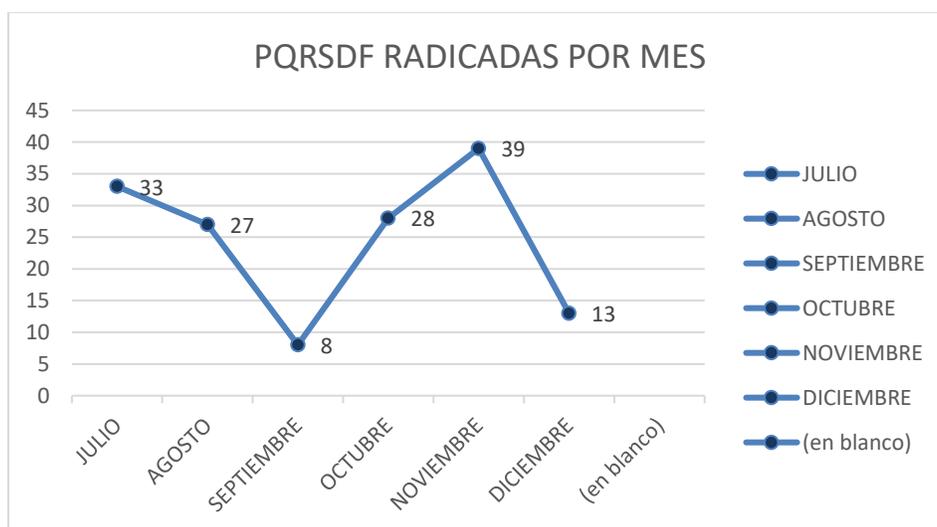
#### 5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

La Oficina de Control Interno, procedió a realizar el análisis de la compilación de la PQRSD allegadas a la Entidad durante el segundo semestre del 2024, por lo que, su base de estudio fue la matriz denominada "INFORME CONSOLIDADO PQRSD", la cual fue emitida por parte del líder de la Oficina SIAU de la E.S.E. Municipal de Soacha- Julio Cesar Peñaloza.

Luego de realizar el filtro de las PQRSD correspondientes al segundo semestre de 2024, se obtuvieron 148 registros.

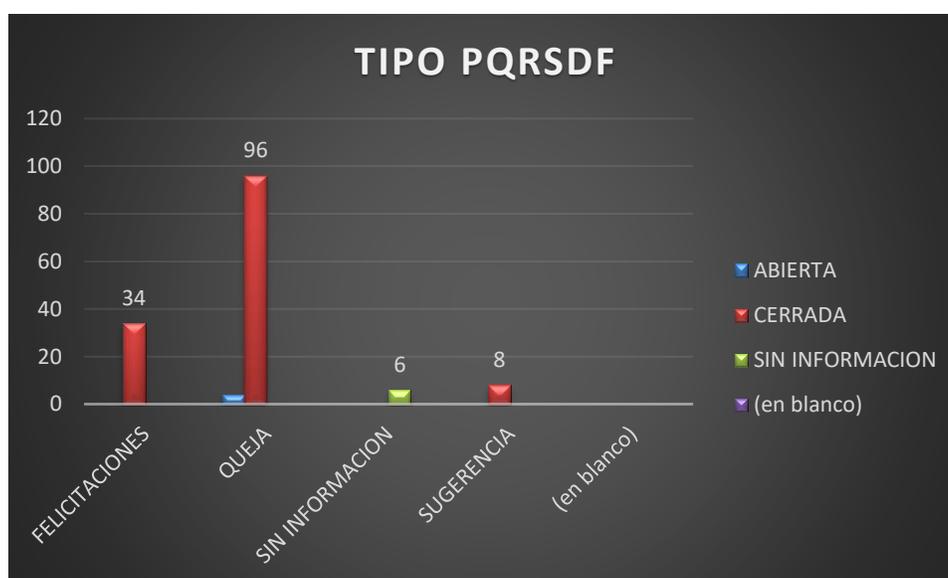
Por último, podemos evidenciar que, los canales más utilizados por los ciudadanos para realizar PQRSD son el buzón y la página web el cual también representa un canal importante.

#### NUMERO DE RADICACIONES POR MES DE LA PQRSD- SEGUNDO SEMESTRE DE 2024



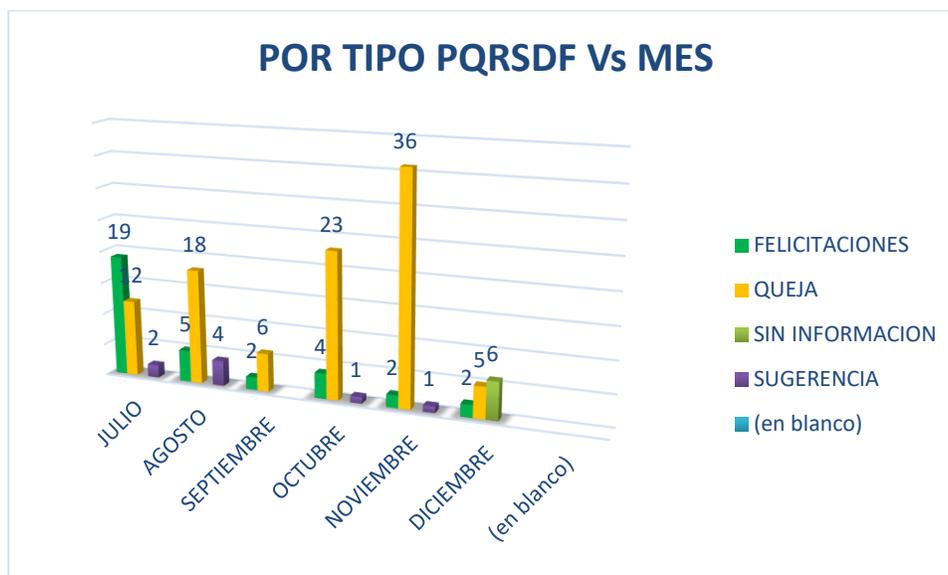
Al realizar un análisis más detallado podemos observar que, el mes de julio se presentaron 33 PQRSDf, en el mes de agosto se presentaron 27 PQRSDf, en el mes de septiembre 8 PQRSDf, en el mes de octubre 28, en el mes de noviembre se presentaron 39, finalmente en el mes de diciembre se presentaron 13, lo que indica que el mes de septiembre, fue el mes en que menos requerimientos se realizaron por parte de los usuarios. También es importante destacar que, en el mes de noviembre se recibieron el más alto número de PQRSDf y en los meses de septiembre y diciembre se observa una significativa reducción.

### POR TIPO DE PQRSDf



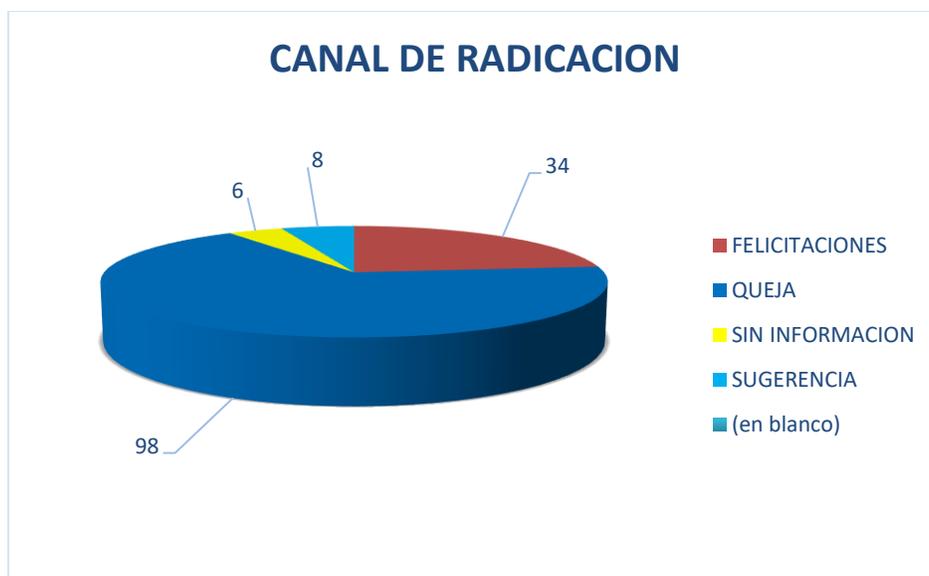
Se registraron 148 quejas interpuestas por los usuarios; Sin embargo, no es posible identificar los servicios en los que se originaron, lo cual es un dato fundamental para la elaboración de planes de mejoramiento según el área afectada. Adicionalmente, es importante capacitar a los funcionarios y contratistas para que puedan diferenciar entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, con el fin de asegurar una adecuada alimentación de la matriz PQRSDf.

## TIPO DE PQRSDF vs MES



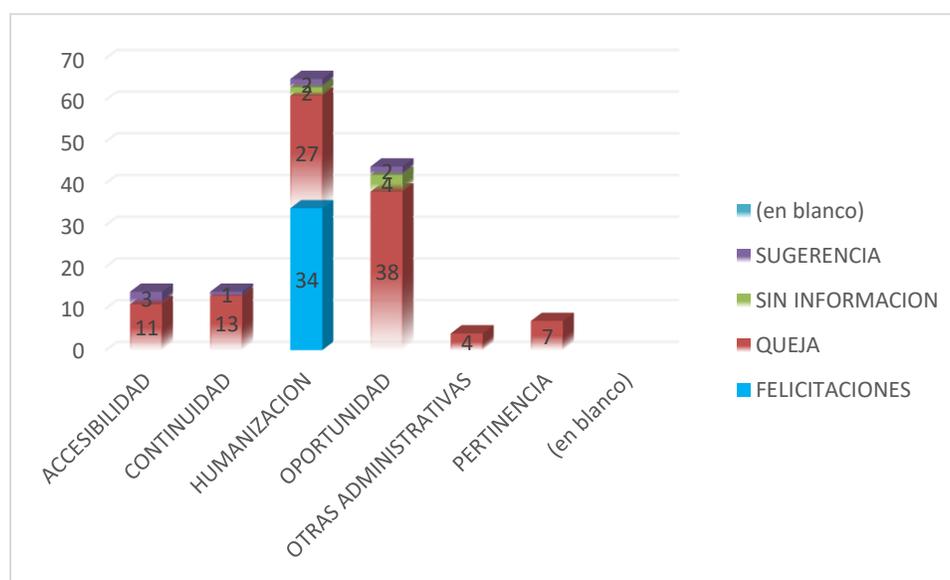
Se evidencia una evidente limitación en los tipos de solicitudes registradas, ya que solo se reportaron quejas, sugerencias y felicitaciones, sin registros de peticiones, reclamos o denuncias. Además, noviembre fue el mes con el índice más alto de quejas, lo que refleja un mayor nivel de inconformidad por parte de los usuarios respecto a la atención recibidas.

## CANAL DE COMUNICACIÓN DE LA PQRSDF



Los canales de comunicación habilitados para la interacción con los usuarios en la ESE incluyen el buzón físico y la página web institucional. A través del buzón, los usuarios pueden presentar sus solicitudes de manera presencial, mientras que la página web ofrece una opción digital para el registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF). Sin embargo, es fundamental evaluar la efectividad de estos canales y considerar la implementación de nuevos medios de comunicación, como líneas telefónicas, correos electrónicos o aplicaciones móviles, con el objetivo de facilitar el acceso y mejorar la experiencia.

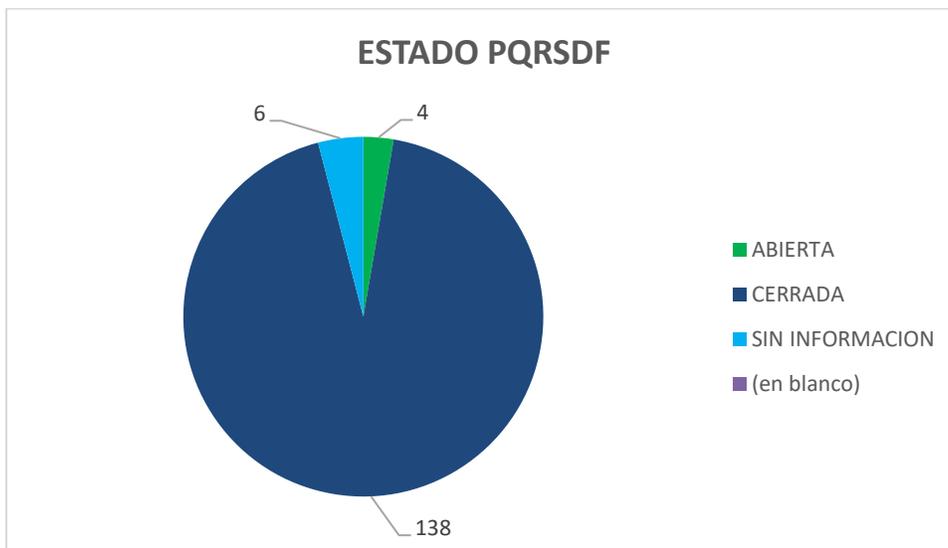
### ATRIBUTOS DE LA CALIDAD Vs TIPO DE PQRSDF



De acuerdo con los atributos de calidad, se puede inferir que el mayor porcentaje de inconformidad por parte de los usuarios está relacionado con la oportunidad en la atención, lo que sugiere posibles demoras en la prestación del servicio. Este factor es seguido por la percepción sobre el trato recibido por parte de los funcionarios de la ESE, lo que indica la necesidad de fortalecer la atención al usuario y mejorar la comunicación en la E.S.E.

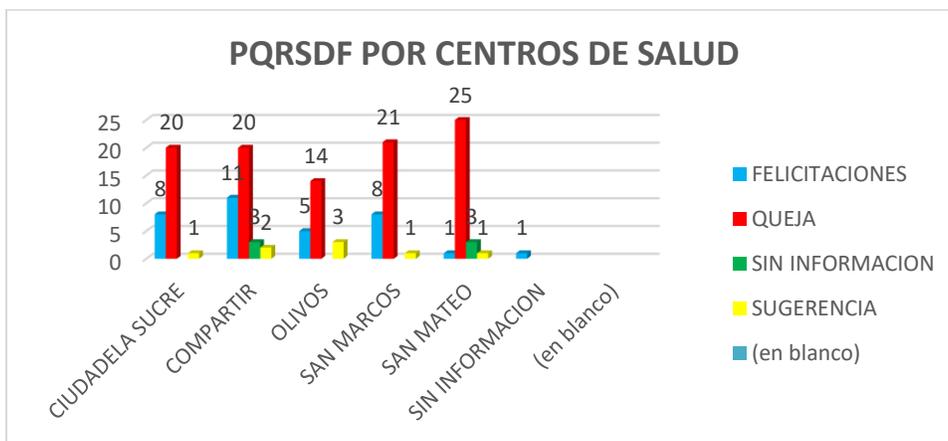
Es fundamental identificar con precisión a qué servicio va dirigido cada queja, ya que esta información permite determinar las áreas que requieren mayor atención y con mayores niveles de inconformidad, para definir estrategias específicas de mejora. Para ello, se recomienda fortalecer los mecanismos de recolección y clasificación de la información, garantizando un análisis más detallado que facilite la implementación de acciones correctivas y preventivas en las áreas involucradas.

## ESTADO DE LA PQRSDF



Analizando la base de datos o Matriz PQRSDF, se evidencia que, de las 148 solicitudes registradas, 4 permanecen abiertas, 1 se encuentra dentro del plazo para respuesta, 3 fue gestionada de manera extemporánea y 6 no contienen información. En estos últimos casos, se observa que las solicitudes no han sido tramitadas lo que indica falta de monitoreo y seguimiento en la trazabilidad de la información y resolución de las solicitudes de los usuarios. Esta situación no solo genera incertidumbre en la gestión de las PQRSDF, sino que también incumple con los lineamientos establecidos en la Ley 1755 de 2015, la cual regula el derecho de petición y establece los tiempos máximos de respuesta.

## POR CENTRO DE SALUD

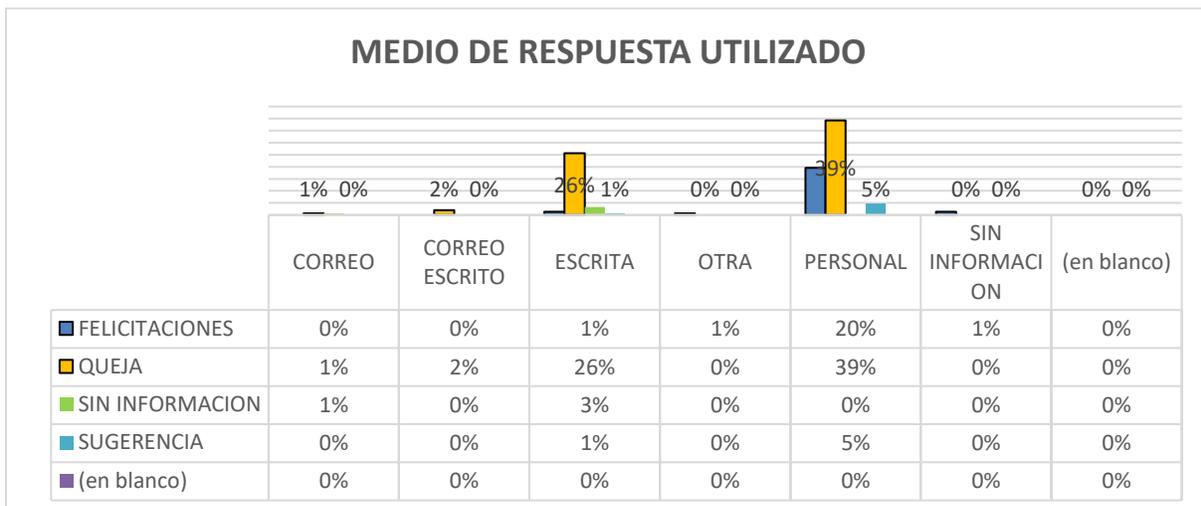


Realizado el análisis de la Matriz Consolidada de PQRSDf, mediante el filtro, se identificó que el Centro de Salud de San Mateo registra el mayor número de quejas, seguido por el Centro Médico San Marcos, Compartir, Ciudadela Sucre y Olivos, respectivamente. Este patrón sugiere que en dichas sedes pueden existir factores que influyen en la percepción negativa de los usuarios, como demoras en la atención, problemas en la infraestructura, falta de insumos médicos o inconvenientes en la calidad del servicio prestado.

Para mejorar la gestión y análisis de las PQRSDf, se hace necesario habilitar una columna específica que detalle el servicio prestado en cada solicitud, permitiendo así identificar con mayor precisión las áreas de no conformidad y los motivos recurrentes de las quejas. Esta información facilitaría la implementación de planes de mejora focalizados, asegurando que los esfuerzos de optimización se orienten a las necesidades reales de los usuarios.

Asimismo, se recomienda realizar auditorías internas y encuestas de satisfacción para complementar el análisis de los datos y obtener información cualitativa sobre la experiencia de los pacientes. La combinación de estos mecanismos permitirá un abordaje más integral en la toma de decisiones, contribuyendo a una atención más eficiente y alineada con los estándares de calidad.

## MEDIO DE RESPUESTA UTILIZADO



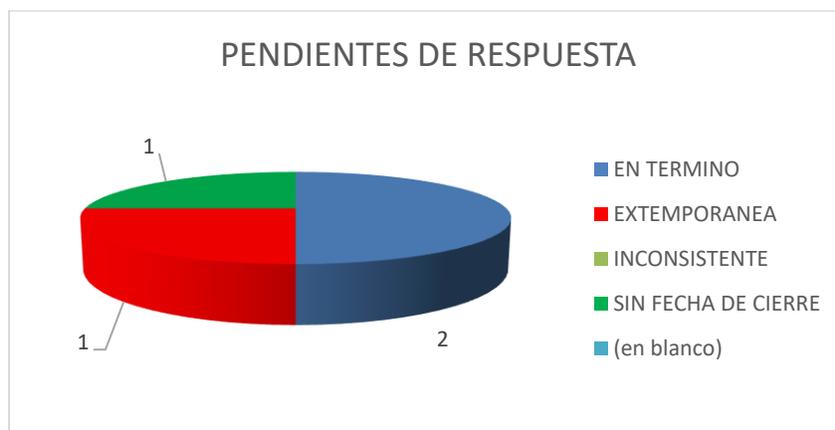
El análisis de los medios de respuesta utilizados en la Matriz de PQRSDf revela diversas inconsistencias que afectan la trazabilidad y transparencia en la gestión de las solicitudes. Se identifican registros con información incompleta o sin soporte documental que garantice que las respuestas fueron efectivamente entregadas.

De las 148 PQRSDf analizadas, solo 2 fueron respondidas por correo electrónico, pero no se cuenta con evidencia que certifique su envío. Asimismo, se encontraron 5 respuestas enviadas por correo escrito y 26 por medio físico, ambas sin soporte que confirme su recepción por parte de los usuarios. Además, una solicitud fue categorizada bajo el criterio "OTRA", sin especificar el medio utilizado, lo que impide verificar su adecuada gestión. Finalmente, 39 PQRSDf fueron registradas como respondidas de forma personal, pero no hay constancia de cómo se notificó al usuario para recibir la respuesta desconociendo si esta fue efectiva.

Esta falta de control y documentación representa un riesgo en términos de cumplimiento normativo y transparencia, ya que la Ley 1755 de 2015 establece que todas las respuestas a peticiones deben contar con un soporte que garantice su adecuada comunicación con el usuario, respetando su derecho a obtener respuestas de fondo.

Para mejorar esta situación, se recomienda la implementación de un sistema de seguimiento digital que registre la entrega de cada respuesta con evidencia verificable, como acusaciones de recibo, firmas digitales o correos electrónicos con confirmación de lectura. También es clave capacitar al personal encargado de la gestión de PQRSDf en la correcta documentación de cada respuesta y en la importancia de garantizar la trazabilidad de la información. Estas acciones permitirán fortalecer la confianza de los usuarios en la institución y asegurar el cumplimiento normativo.

## TERMINO DE LA RESPUESTA A LAS PQRSDf



Este panorama refleja deficiencias en la gestión y control de los tiempos de respuesta, lo que no solo afecta la percepción del usuario sobre la calidad del servicio, sino que también puede derivar en sanciones por incumplimiento de la normatividad vigente. La falta de cierre de solicitudes, extemporánea, inconsistente, sugiere que no existe un monitoreo adecuado del proceso, lo que pone en riesgo la transparencia.

Ante esta situación, es fundamental implementar un plan de acción inmediato que garantice la reducción de los tiempos de respuesta y el cumplimiento de los plazos establecidos por la ley. Algunas estrategias clave incluyen la optimización de los procesos internos de recepción y asignación de solicitudes, la creación de alertas automáticas para el cumplimiento de términos, y la capacitación del personal encargado en la gestión eficiente de PQRSDF.

Implementación de herramientas tecnológicas que permitan hacer seguimiento en tiempo real a cada solicitud, asegurando su trámite oportuno y una mejora continua.

## **6.LIMITACIÓN DEL SEGUIMIENTO**

Durante la revisión de la matriz PQRSDF (base de datos), se identificaron diversas falencias que comprometen eficiencia y eficacia del sistema de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, las cuales se describen a continuación.

### **1. Inconsistencias en el diligenciamiento de la matriz**

Se evidencia que la matriz no está completamente diligenciada, lo que compromete la calidad de la información registrada. Entre las principales inconsistencias se encuentran:

- Casillas sin descripción de la queja: Se identifican 6 casos en los que no se especifica el motivo de la solicitud, lo que impide realizar un análisis adecuado.
- Ausencia de atributos de calidad: En 1 caso, la matriz no incluye información sobre los atributos de calidad afectados por la PQRSDF, lo que dificulta la identificación de áreas de mejora.
- Falta de canal de notificación: En 2 casos, no se registró el medio por el cual se notificó la respuesta al usuario, afectando la transparencia y trazabilidad del proceso.
- Registros con múltiples casillas sin información: Se encontró al menos 1 caso con más de siete casillas sin diligenciar, lo que sugiere falta de control en el proceso de registro.
- Ausencia de fecha de respuesta: En 10 casos, no se consignará la fecha de respuesta, lo que impide determinar si la gestión de la solicitud se realizó dentro de los términos legales.

## **2. Canales de comunicación limitados**

Los canales de comunicación registrados en la matriz se restringen únicamente al buzón físico y la página web, lo que limita las opciones de los usuarios para presentar sus solicitudes. La ausencia de otros canales como líneas telefónicas de atención, correo electrónico o presencial podría dificultar el acceso de algunos usuarios al sistema de PQRSDF, reduciendo la eficacia del proceso.

## **3. Falta de control en los tiempos de respuesta**

No se evidencian tiempos de respuesta efectivos debido a que la apertura del buzón se realiza de manera extemporánea. Según información proporcionada por el líder de la Oficina SIAU, la apertura del buzón se está efectuando con un intervalo de un mes, lo que genera demoras en la gestión de las solicitudes y respuestas fuera de los términos legales. Esta situación representa un incumplimiento de la Ley 1755 de 2015, que regula el derecho de petición y establece plazos específicos para su resolución.

## **4. Falta de especificación del área del servicio prestado**

La matriz no detalla a qué área del servicio prestado corresponde cada solicitud, lo que dificulta la clasificación y análisis de la información. Esta omisión impide identificar con precisión las áreas que requieren mejoras y diseñar estrategias específicas para optimizar la atención al usuario. La falta de distribución por servicio también limita la capacidad de generar informes detallados que faciliten la toma de decisiones basada en datos.

## **7. RECOMENDACIONES**

Con el fin de mejorar la gestión, control y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), se recomienda la optimización del proceso PQRSDF:

- Caracterizar el proceso PQRSDF, definiendo con claridad el flujo de atención, responsables, tipo de solicitud, términos de respuesta y notificaciones, con el fin de direccionar correctamente las PQRSDF.
- Implementar una herramienta tecnológica que permita el registro, seguimiento y control de las PQRSDF, con funcionalidades como semaforización y alertas de vencimiento para mejorar los tiempos de respuesta.
- Incluir en la matriz PQRSDF una columna que especifique el área del servicio prestado, facilitando la identificación de los servicios con mayor número de solicitudes y permitiendo la elaboración de planes de mejora.

- Parametrizar una alerta en la matriz para identificar de manera visual los casos próximos a vencerse, lo que permitirá una mejor gestión y cumplimiento de los términos establecidos en la Ley.
- Establecer la apertura del buzón al menos dos veces por semana y documentar el procedimiento, garantizando respuestas dentro de los plazos legales se sugiere la apertura diaria para evitar vencimiento de términos.
- Mantener un archivo de gestión actualizado por mes, donde se almacenen los soportes de las respuestas emitidas, asegurando la trazabilidad de las respuestas.
- Capacitar a los funcionarios y contratistas en la correcta clasificación de las PQRSDF, diferenciando peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, con el objetivo de alimentar la matriz de manera correcta.
- Ampliar los canales de comunicación disponibles para la recepción de PQRSDF, incluyendo un enlace de fácil acceso en la página web de la ESE Municipal de Soacha Julio César Peñaloza, alineado con los parámetros del Programa Gobierno en Línea.
- Por último, es importante establecer mecanismos de evaluación periódica que permitan medir el impacto de las mejoras implementadas, asegurando un proceso continuo de optimización en la prestación de los servicios.

La ausencia de un control riguroso en la gestión de estas solicitudes puede afectar la transparencia y eficiencia del servicio, debilitando la confianza de los usuarios en la entidad. Por ello, se recomienda implementar medidas correctivas, como la actualización y depuración de la base de datos, el fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento y la capacitación del personal encargado de la gestión de las PQRSDF. Estas acciones permitirán garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos por la normatividad vigente y mejorar la calidad en la atención a los usuarios.

Atentamente,



**ALIX CLEMENCIA BALEN TRIANA**

Jefe Asesora de Control Interno

E.S.E. Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza



Soacha, 24 de febrero 2025

Doctora

**WALDETRUDES AGUIRRE RAMIREZ**

Gerente E.S.E. Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza

**ASUNTO:** Remisión del Informe de Seguimiento al proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRDSDF, de la E.S.E. Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza. Segundo Semestre de 2024.

Respetada Doctora Waldetrudes:

La Oficina de Control Interno de Gestión, en cumplimiento del rol de enfoque a la prevención y de evaluación y seguimiento, se permite presentar el seguimiento realizado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias- PQRSFD, para el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2024 al 31 de diciembre de 2024; la información corresponde a cada uno de los canales habilitados por la entidad para la recepción de las PQRSFD y su trámite.

Es importante precisar que, para el presente seguimiento la Oficina de Control Interno de la E.S.E. Julio Cesar Peñaloza, filtro y revisó cada una de las variables de la matriz PQRSDF, con el fin de conocer cómo opera y cuál es el tratamiento que se da a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y felicitaciones- PQRSDF presentadas por los usuarios de la E.S.E. Municipal y la relación del líder del SIAU con el Ciudadano en su rol como segunda línea de defensa según lo estipulado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG del Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP.

En virtud de este análisis, como resultado se hacen algunas recomendaciones, sobre el particular, es importante señalar que las recomendaciones no están llamadas a establecer Plan de Mejoramiento, pero se invita a que sean evaluadas con el fin de ser tenidas en cuenta en la Entidad para generar oportunidades de mejora al proceso.

Así mismo, este seguimiento permite fortalecer las acciones previstas del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la Ley de Transparencia y el cumplimiento de los lineamientos de la Política Pública del Servicio al Ciudadano. Como lo dispone el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Sin otro particular,



**ALIX CLEMENCIA BALLEN TRIANA**

Jefe de Control Interno

E.S.E. Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza