

	FORMATO INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-08
		VERSIÓN: 3
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	PÁGINA: 1 DE 29	
	FECHA: 31/12/2024	

**CUARTO SEGUIMIENTO PQRS 2025
INFORME No. 86 - 2025**

Fecha del informe: 24/12/2025

Periodo evaluado: 1/06/2025 – 30/11/2025

Proceso / Subproceso: Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

Líder de Proceso: Liliana Lozano Mateus

Responsable del subproceso: Pedro Antonio Costo

Equipo Auditor: Diana Lucia Vallarino Villarreal – Magda Yohana Chaparro Rodríguez

1. OBJETIVO.

Realizar el seguimiento y evaluación de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en la entidad, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y la normatividad vigente y verificar su cumplimiento, promover la mejora continua en la atención al ciudadano y fortalecer el Sistema de Control Interno, contribuyendo a la transparencia y eficiencia en la gestión institucional.

2. ALCANCE.

Este informe abarca el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) registradas en la plataforma 'Bogotá Te escucha' – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), durante el período comprendido entre el 1 de junio de 2025 y el 30 de noviembre de 2025.

3. CRITERIOS.

- **Constitución Política de Colombia:**

Artículo 23: Establece el derecho fundamental de los ciudadanos a presentar peticiones a las autoridades y obtener una respuesta en los términos establecidos.

- **Ley 1437 de 2011:** también conocida como el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece los procedimientos administrativos generales para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en Colombia. Esta ley regula, entre otras cosas, el derecho de los ciudadanos a presentar peticiones ante las autoridades y la obligación de estas últimas de responder en un plazo razonable.

	FORMATO INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-08
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	PÁGINA: 2 DE 29
		FECHA: 31/12/2024

- **Ley 1438 de 2011:** Reforma al Sistema de Salud, establece la importancia de la atención de PQRS.


Artículo 10: Señala que las entidades del sector salud deben implementar políticas de calidad y satisfacción del usuario, incluyendo la correcta gestión de las quejas, reclamos y sugerencias.

- **Ley 1712 de 2014:** Esta ley establece el derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública, que también se extiende a la gestión de PQRS. A través de la Ley 1712, las entidades deben garantizar la transparencia en la gestión pública, lo cual implica un manejo adecuado y público de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas.
- **Ley 1755 de 2015:** Establece el derecho fundamental de los ciudadanos a presentar peticiones ante las autoridades y recibir respuestas dentro de los plazos establecidos. La ley regula el procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- **Ley 1751 de 2015:** Establece el derecho fundamental a la salud en Colombia y regula aspectos clave sobre la atención en salud, incluyendo el derecho a presentar quejas, reclamos y sugerencias. Esta ley contempla el derecho de los usuarios de los servicios de salud a acceder a mecanismos de resolución de conflictos relacionados con la calidad de la atención o la prestación de los servicios.

Artículo 15: Establece que los usuarios tienen el derecho de presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre los servicios de salud recibidos, y las instituciones de salud deben contar con mecanismos adecuados para la recepción y respuesta de estas.

Artículo 16: Regula los procedimientos que deben seguir las entidades de salud para dar respuesta a las quejas o reclamos, destacando la necesidad de respuestas claras y en tiempos razonables.

- **Decreto 1066 de 2015:** Reglamentación del Derecho de Petición: reglamenta la Ley 1437 de 2011, procedimiento para la gestión de las PQRS.
- **Decreto 103 de 2015:** Este decreto regula el procedimiento de recepción y respuesta de peticiones, quejas y reclamos en los entes públicos y establece detalles técnicos sobre la forma en que deben manejarse las PQRS, incluidos los plazos de respuesta y los mecanismos de notificación.
- **Decreto 780 de 2016:** Este decreto consolidó la normatividad relacionada con la prestación de servicios de salud en Colombia y contiene disposiciones clave sobre la atención a los usuarios, incluyendo las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). Regula cómo las EPS y

	FORMATO INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-08
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	PÁGINA: 3 DE 29
		FECHA: 31/12/2024

las IPS deben gestionar las quejas y reclamos de los pacientes, asegurando la transparencia y el cumplimiento de los derechos de los usuarios.

Artículo 14: Establece las obligaciones de las EPS e IPS en la atención y resolución de PQRS.

Artículo 50: Regula el mecanismo de resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito de la salud, promoviendo la mediación entre pacientes y prestadores de servicios de salud.

- **Resolución 2003 de 2014:** Directrices para la atención al usuario y gestión de PQRS en el SGSSS.

Artículo 3: Establece los principios y criterios para la atención de las quejas, reclamos y sugerencias en las instituciones de salud.

Artículo 7: Regula el procedimiento para la atención de quejas y reclamos, así como el tiempo de respuesta, que debe ser conforme con los plazos establecidos en la normatividad general (por ejemplo, Ley 1755 de 2015).

- **Circular 005 de 2017 (SIC):** Esta circular establece directrices sobre el manejo de quejas y reclamos en el sector privado y público, y proporciona directrices específicas sobre los sistemas de gestión de calidad en las organizaciones para mejorar la atención al ciudadano.
- **Circular 018 de 2018:** Instrucciones para el manejo de quejas y reclamos en el sector salud.

Capítulo 2: Detalla los procedimientos y plazos para la respuesta a quejas y reclamos.

Capítulo 4: Refiere la importancia de contar con canales accesibles para que los usuarios puedan presentar sus inquietudes y la obligación de resolver las quejas de manera eficiente.

- **Manual ES-EX-M-01-02** - Alcaldía Mayor de Bogotá, Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas.

4. METODOLOGÍA.

- a. **Solicitud de base de datos:** Se gestionó la solicitud formal de las bases de datos, mediante comunicación por correo electrónico a la Oficina de Participación Comunitaria y Atención al Ciudadano, con el asunto: 'Solicitud de Bases de PQRS de junio a noviembre', el día 1 de diciembre de 2025. La respuesta por parte del proceso correspondiente fue recibida el 5 de diciembre de 2025.

	FORMATO INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-08
		VERSIÓN: 3
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	PÁGINA: 4 DE 29	
	FECHA: 31/12/2024	

- b. **Revisión de la normatividad relacionada:** Se efectuó revisión de la normatividad vigente relacionada con la gestión de PQRS, en el sector salud, como criterios de evaluación para verificar cumplimiento de los lineamientos y disposiciones establecidos.
- c. **Depuración de la información:** Una vez recibida la base de datos de PQRS, se realizó la depuración de los registros repetidos en la gestión de cada petición, conservando un registro por cada petición con el resultado final.
- d. **Aplicación de las pruebas de auditoría:** Entrevista a los encargados del proceso, verificación en la plataforma “Bogotá Te escucha” y procesamiento análisis de bases de datos.
- e. **Análisis de los resultados obtenidos:** Se efectuaron tablas y gráficos por tipología, para observación del comportamiento de las PQRS y elaboración del informe para revisión conjunta.
- f. **Socialización de los resultados:** Envío oficial del informe de seguimiento a PQRS a Gerencia y los procesos involucrados.
- g. **Publicación del informe** en página Web.

5. EJECUCION.

La Ley 1755 de 2015, regula el derecho de petición en Colombia, establece plazos específicos para la respuesta de las autoridades, ante las solicitudes de los ciudadanos y el no cumplimiento de estos plazos ,puede derivar en sanciones o en la apertura de procedimientos disciplinarios.

El artículo 14 de esta ley, establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, así: “*Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción” (el subrayado es nuestro), estando sometida a término especial, la resolución de las siguientes peticiones:*

De acuerdo con la tipología de las peticiones, se presentan a continuación los términos de ley correspondientes, para la evaluación posterior del comportamiento y el cumplimiento de las PQRS gestionadas en la Subred Norte en el periodo definido, con el objetivo de garantizar el respeto a los derechos de los ciudadanos y el cumplimiento de la normatividad vigente:

	FORMATO INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-08
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	PÁGINA: 5 DE 29
		FECHA: 31/12/2024

5.1 Definición de tipos de petición y términos de ley.

TIPO DE PETICIÓN	DEFINICIÓN	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	NORMATIVA RELACIONADA
Derecho de petición general	Solicitud realizada por cualquier persona ante una entidad pública con el fin de obtener información, recursos o decisiones, en ejercicio del derecho de petición.	15 días hábiles siguiente a su recepción	Constitución Política de Colombia (Art. 23) Ley 1755 de 2015
Derecho de petición en interés particular	Solicitud presentada por una persona o grupo, buscando que se adopte una decisión o se realice una actuación en beneficio de sus intereses particulares.	15 días hábiles siguiente a su recepción	Ley 1755 de 2015
Queja	Manifestación de inconformidad por la actuación o el servicio prestado por una entidad pública, con el fin de mejorar la calidad del servicio y la gestión pública.	15 días hábiles siguiente a su recepción	Ley 1755 de 2015, Código Contencioso Administrativo
Reclamo	Reclamación formal dirigida a una entidad pública sobre la prestación de un servicio o el cumplimiento de un deber relacionado con la prestación de servicios públicos.	15 días hábiles siguiente a su recepción	Ley 142 de 1994 (Ley de servicios públicos)
Sugerencia	Propuesta formal para mejorar un servicio, proceso o actividad desarrollada por una entidad pública, con el fin de optimizar la calidad o la eficiencia del servicio.	15 días hábiles siguiente a su recepción	Ley 1755 de 2015
Denuncia por actos de corrupción	Información formal presentada por cualquier persona respecto a actos de corrupción o irregularidades en el ejercicio de funciones públicas o en el uso de recursos públicos.	15 días hábiles siguiente a su recepción	Ley 1474 de 2011 (Ley Anticorrupción)
Felicitaciones	Manifestación de reconocimiento o satisfacción respecto a la actuación o el servicio prestado por una entidad pública, sin que implique obligación de respuesta.	15 días hábiles siguiente a su recepción	No aplica normativa específica
Solicitud de acceso a la información	Petición formal presentada para obtener información pública en poder de una entidad, conforme a la Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública.	10 días hábiles siguiente a su recepción	Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia)
Solicitud de copias	Solicitud formal para obtener copias de documentos oficiales o administrativos de una entidad pública, en el marco de la ley.	10 días hábiles siguiente a su recepción	Ley 1712 de 2014

	FORMATO INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-08
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	VERSIÓN: 3 PÁGINA: 6 DE 29 FECHA: 31/12/2024

TIPO DE PETICIÓN	DEFINICIÓN	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	NORMATIVA RELACIONADA
Consulta	Petición de aclaración o información adicional respecto a procedimientos administrativos, normas o decisiones que afecten al solicitante.	30 días hábiles siguiente a su recepción	Ley 1755 de 2015

Tabla No. 1 Tipología de Peticiones y términos de ley.
Fuente: Manual para la gestión de peticiones ciudadanas.

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, para garantizar la transparencia en la gestión pública la Oficina de Control Interno, realiza informe de ley semestral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de actos de corrupción (PQRSD).

Es así como, se encuentra registro del número de PQRS de las últimas cuatro vigencias de junio a noviembre de los años 2022 al 2025, donde se evidencia que la cantidad de peticiones llegó a duplicarse en este periodo.

5.2 Análisis del comportamiento de las PQRS.

5.2.1 Comparativos vigencias anteriores.

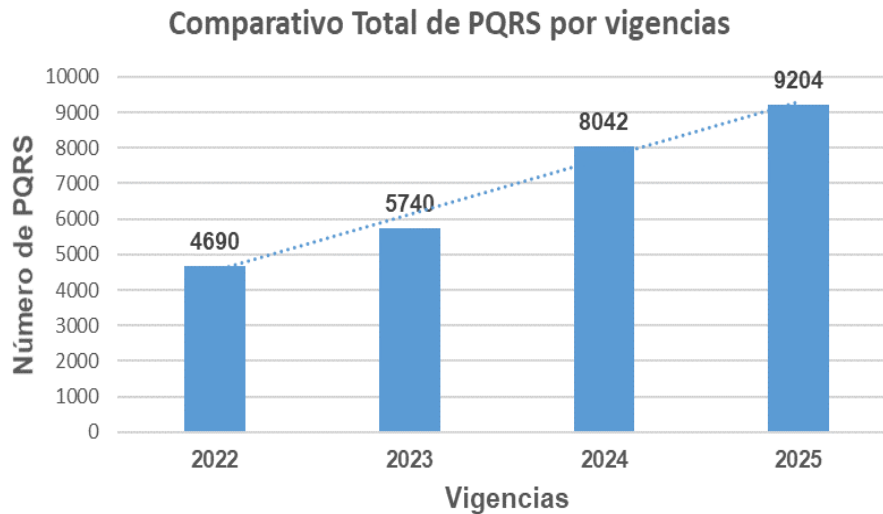


Gráfico No. 1 Comparativo por vigencias de PQRS junio a noviembre 2025.
Fuente: BD Bogotá Te escucha.

Se observa que en general, se presenta incremento en las PQRS registrada en todos los tipos de canal, excepto en los buzones, donde la tendencia es a la disminución respecto a las vigencias anteriores, como se ilustra en la Grafica No 2 y Tabla No 2.

	FORMATO INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-08
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	PÁGINA: 7 DE 29
		FECHA: 31/12/2024

Canal / Año	2023		2024		2025	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
WEB	1466	24,75%	2552	31,73%	3053	33,17%
BUZON	2294	38,73%	2590	32,21%	1936	21,03%
E-MAIL	759	12,81%	1397	17,37%	1830	19,88%
TELEFONO	888	14,99%	972	12,09%	1257	13,66%
PRESENCIAL	385	6,50%	316	3,93%	835	9,07%
ESCRITO	127	2,14%	171	2,13%	157	1,71%
REDES SOCIALES	4	0,07%	43	0,53%	135	1,47%
VIDEOLLAMADA / APP		0,00%	1	0,01%	1	0,01%
Total general	5923	100	8042	100,00%	9204	100,00%

Tabla No. 2 Comparativo canales de Peticiones vigencias 2023 a 2025 de junio a noviembre.

Fuente: BD Bogotá Te escucha.

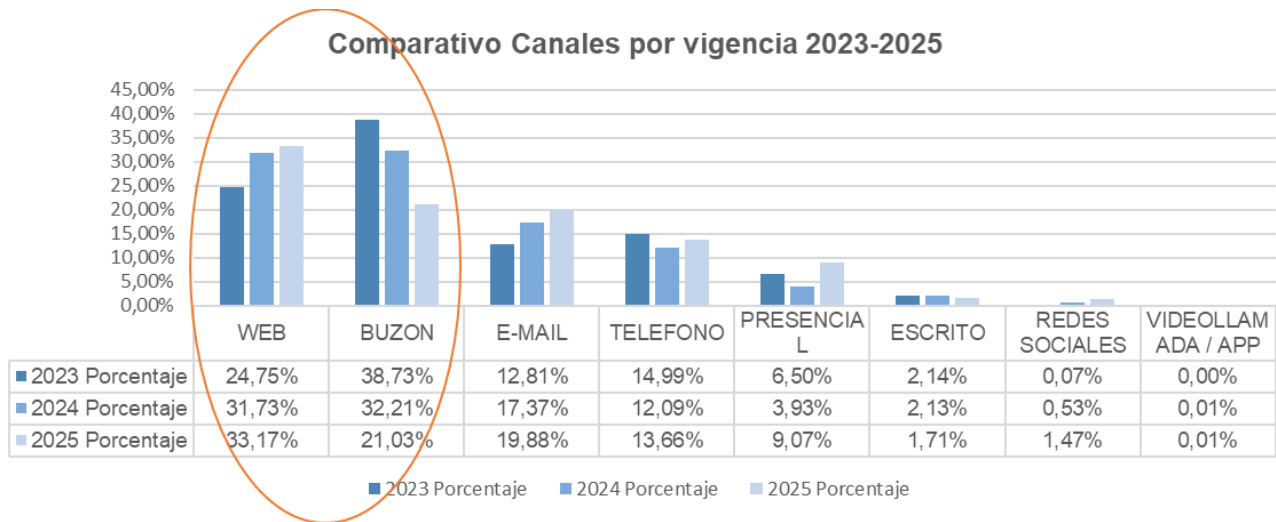


Gráfico No. 2 Comparativo por Canales de registro PQRS junio a noviembre vigencias 2023 a 2025.

Fuente: BD Bogotá Te escucha.

Se evidencia una disminución en el uso del buzón físico, mientras que los canales digitales, como la página web y el correo electrónico, registran incrementos de hasta 10 puntos porcentuales en las peticiones recibidas a través de la web y 7 puntos porcentuales mediante correo electrónico. Este comportamiento, refleja una tendencia clara hacia la digitalización de los canales de recepción de peticiones, en la medida en que, los medios tecnológicos se consolidan como los canales más accesibles y cercanos para la ciudadanía. En este contexto, se resalta la necesidad de fortalecer plataformas como *Bogotá Te escucha*, sistema de información implementado por la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el fin de optimizar el aprovechamiento de los canales digitales y facilitar la radicación

	FORMATO INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-08
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	VERSIÓN: 3 PÁGINA: 8 DE 29 FECHA: 31/12/2024

eficiente de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones (PQRS).

5.2.2 Análisis PQRS en el periodo de junio – noviembre de 2025.

Para la realización del presente informe a partir de esta plataforma, el proceso de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, generó y remitió la base de datos de junio a noviembre de 2025 objeto de análisis, la cual contenía inicialmente 25.860 registros, correspondientes a la gestión y trazabilidad de las peticiones. Cabe señalar que una misma petición puede estar registrada en la base de datos en más de una ocasión, debido a las diferentes etapas o estados de trámite, entre los que se encuentran:

- Cancelado por no petición,
- Cerrado por no competencia,
- Cerrado – sin recurso de reposición,
- Cerrado por desistimiento tácito,
- Cerrado por desistimiento expreso,
- En trámite por traslado,
- En trámite – por respuesta parcial,
- Registro con preclasificación,
- Solucionado – por asignación,
- Solucionado – por traslado,
- Solucionado – registro con preclasificación,
- Solucionado – por respuesta definitiva.

El equipo auditor realizó la depuración de los registros duplicados, generados por las diferentes acciones de gestión asociadas a una misma petición, obteniendo como resultado final 9.204 registros únicos de PQRS correspondientes al período analizado.

Del total de 9.204 PQRSF, la distribución por dependencias evidencia que Salud Pública concentra el 46 % de los registros (4.266) peticiones lo que muestra una clara prioridad ciudadana por temas de saneamiento, control sanitario y prevención en salud pública, seguida por la Oficina de Participación Comunitaria – Atención al Ciudadano, también con un 44 % (4.079) que representan las peticiones de procesos misionales. Por su parte, el proceso de Servicio a la Ciudadanía participa con el 9 %, mientras que Control Interno Disciplinario representa el 0,4 % del total.

Las entidades distritales configuran en la plataforma “Bogotá te escucha” las bandejas de entrada de PQRSF de acuerdo con los procesos que gestionan.

	FORMATO INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-08
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	VERSIÓN: 3 PÁGINA: 9 DE 29 FECHA: 31/12/2024

En la Subred Norte, se encuentran habilitadas tres bandejas de entrada, correspondientes a los procesos de Salud Pública, Control Interno Disciplinario y Participación Comunitaria – Atención al Ciudadano.

En el presente informe, se analizarán las peticiones de las tres bandejas de entrada de acuerdo a su clasificación.

Participacion por Dependencia PQRSF Junio a noviembre 2025



Gráfico No. 3 Participación por bandeja de entrada de las PQRS junio a noviembre de 2025.
Fuente: BD Bogotá Te escucha.

De las 9.204 peticiones registradas entre junio y noviembre de 2025, se observa que la distribución mensual presenta un incremento constante y progresivo, pasando del 13,4% en junio de 2025 al 21,4% en noviembre de 2025, como se muestra en la Gráfica No. 2.

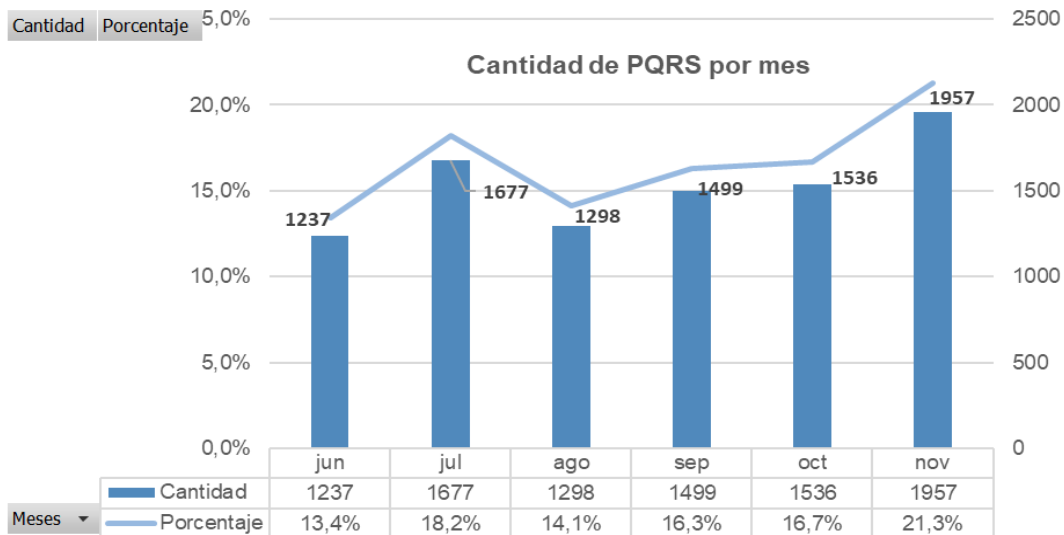


Gráfico No. 4 Número de peticiones por mes de junio a noviembre de 2025.
Fuente: BD Bogotá Te escucha.

	FORMATO INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-08
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	PÁGINA: 10 DE 29
		FECHA: 31/12/2024

Durante la vigencia 2025, para el periodo de junio a noviembre se registraron 9.204 PQRS, de las cuales el 72,44% (6.667), correspondieron a derechos de petición de interés particular, consolidándose como el tipo de solicitud más representativo. Los reclamos representaron el 12,66% (1.165), mientras que las felicitaciones, derechos de petición de interés general y quejas oscilaron entre el 4,55% y el 4,94%. Los demás tipos de petición, presentaron una participación reducida, inferior al 1%, dentro del total registrado, tal como se presenta en la Tabla No. 2 y el Gráfico No. 3.

Tipo de petición	Cantidad	Porcentaje 2025
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	6667	72.44%
RECLAMO	1165	12.66%
FELICITACION	455	4.94%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	442	4.80%
QUEJA	419	4.55%
SOLICITUD DE COPIA	31	0.34%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	17	0.18%
CONSULTA	5	0.05%
SUGERENCIA	2	0.02%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	0.01%
TOTAL	9204	100.00%

Tabla No. 3 Peticiones por Tipología.
Fuente: BD Bogotá Te escucha.

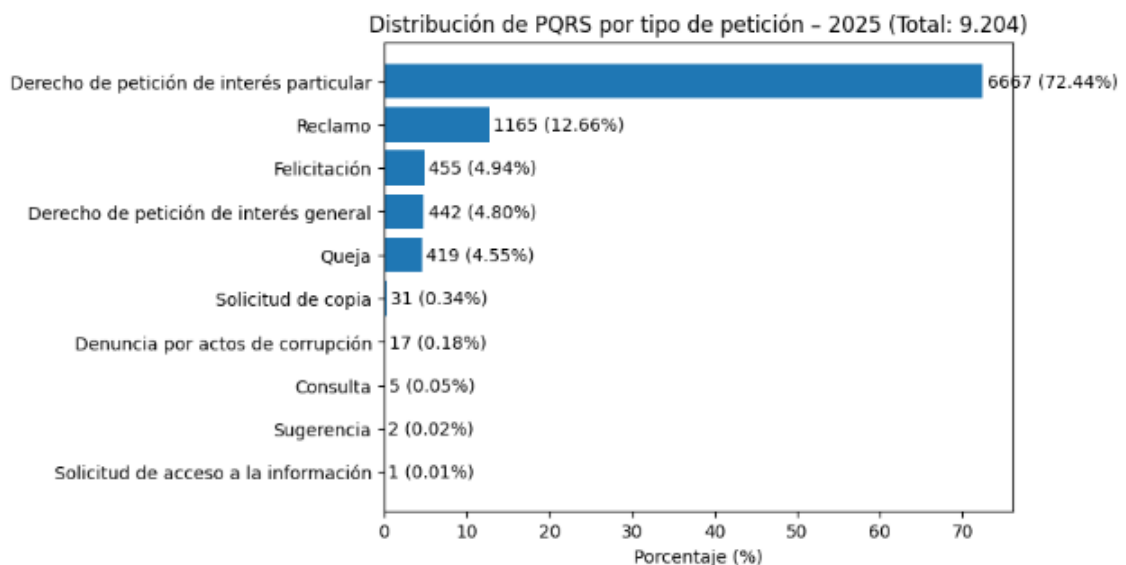


Gráfico No. 5. Distribución de PQRS por tipo de petición junio a noviembre 2025.
Fuente: BD Bogotá Te escucha.

	FORMATO INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-08
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	PÁGINA: 11 DE 29
		FECHA: 31/12/2024

El análisis mensual de las peticiones, evidencia que el incremento general se produce principalmente a expensas de los derechos de petición de interés particular. En cuanto a los reclamos, se observa que en noviembre estos se duplicaron, mientras que los derechos de petición de interés general presentaron una disminución significativa.












Tipo de petición	jun	jul	ago	sep	oct	nov	Tendencia
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	841	1144	904	1126	1219	1433	
RECLAMO	134	217	174	152	158	330	
FELICITACION	66	87	63	96	62	81	
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	104	141	81	49	39	28	
QUEJA	79	73	67	67	51	82	
SOLICITUD DE COPIA	3	6	7	7	6	2	
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	4	6	2	0			
CONSULTA	3	1			1		
SUGERENCIA		1				1	
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION		1					
Total general	1234	1677	1298	1497	1536	1957	

Tabla No. 4 Peticiones mensuales por Tipología de junio a noviembre de 2025.

Fuente: BD Bogotá Te escucha.

Se puede observar que lo evidenciado en el comparativo de las vigencias 2023 a 2025, con respecto al comportamiento de los canales de entrada de peticiones, se mantiene para el periodo evaluado de junio a noviembre de 2025, como se aprecia en la siguiente gráfica.

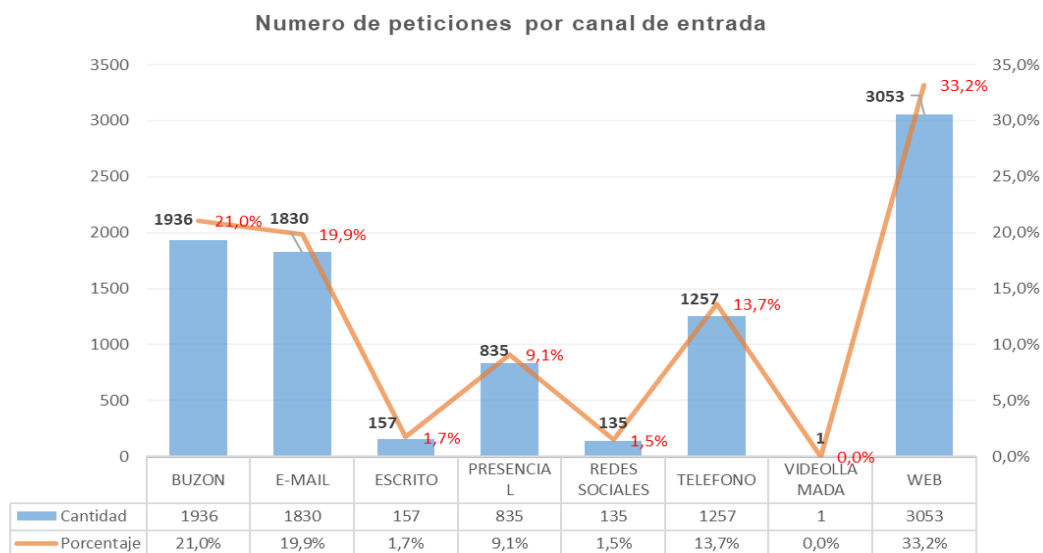


Gráfico No. 6 Número de peticiones por Canal de entrada o registro de junio a noviembre de 2025.

Fuente: BD Bogotá Te escucha - Análisis Oficina Control Interno.

	FORMATO INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-08
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	PÁGINA: 12 DE 29
		FECHA: 31/12/2024

Tipo de petición	Término	Promedio días de gestión
CONSULTA	30 días	16,8
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	15 días	6,2
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15 días	14,4
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15 días	11,3
FELICITACION	15 días	4,6
QUEJA	15 días	9,4
RECLAMO	15 días	8,1
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	10 días	10
SOLICITUD DE COPIA	10 días	2,5
SUGERENCIA	15 días	3
TOTAL		8,6

Tabla No. 5 Oportunidad de respuesta por Tipología de petición.
Fuente: BD Bogotá Te escucha.

De las 9.204 peticiones gestionadas en el periodo analizado, 9.001 (97,7%) fueron atendidas dentro de los términos establecidos, lo que evidencia un alto nivel de cumplimiento en la oportunidad de respuesta. No obstante, 203 peticiones (2,20%) se tramitaron fuera de los términos. Las solicitudes atendidas extemporáneamente se concentraron principalmente en los derechos de Petición de Interés Particular, con 125 casos (1,35%), seguidos por los reclamos, con 46 casos (0,49%), las quejas, con 21 casos (0,22%), y los derechos de Petición de Interés General, con 11 casos (0,11%).

Tipo de petición	Dentro de los términos		Fuera de los términos	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
CONSULTA	5	0,05%		
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	17	0,18%		
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	431	4,68%	11	0,11%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	6542	71,07%	125	1,35%
FELICITACION	455	4,94%		
QUEJA	398	4,32%	21	0,22%
RECLAMO	1119	12,15%	46	0,49%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	0,01%		
SOLICITUD DE COPIA	31	0,33%		
SUGERENCIA	2	0,02%		
Total general	9001	97,7%	203	2,20%

Tabla No. 6 Oportunidad en el trámite de respuesta a PQRS.
Fuente: BD Bogotá Te escucha.

	FORMATO INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-08
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	PÁGINA: 13 DE 29
		FECHA: 31/12/2024

Del total de 203 peticiones atendidas fuera de los términos, la mayor concentración se presentó en los Derechos de Petición de Interés Particular, con 125 casos (61,6%), principalmente asociados a orientación en salud (66), salud pública (45) y talento humano y contratación (9). Le siguieron los reclamos, con 46 casos, relacionados en su mayoría con la no oportunidad en la prestación de los servicios (38) y dificultades de accesibilidad administrativa (6), reflejando debilidades en la gestión operativa. Las quejas sumaron 21 casos, concentradas casi en su totalidad en atención deshumanizada (20), lo que señala oportunidades de mejora en la experiencia del usuario. Finalmente, los Derechos de Petición de Interés General registraron 11 casos, principalmente vinculados a salud pública.

Llama la atención que del área de salud pública, se encuentran con respuesta fuera de termino 45 derechos de petición de interés particular y 8 de interés general, por lo que se proyecta para la siguiente vigencia, abordar en detalle el proceso de gestión de las PQRS en salud pública.

Tema por tipo de petición	Fuera de termino
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	11
RECURSOS FISICOS	1
SALUD PUBLICA	8
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION	2
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	125
Sin dato	1
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	1
8. No Oportunidad Servicios	1
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	1
ASUNTOS JURIDICOS	1
ORIENTACION EN SALUD	66
SALUD PUBLICA	45
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION	9
QUEJA	21
1. Atención Deshumanizada	20
ORIENTACION EN SALUD	1
RECLAMO	46
10. Presunto Evento Adverso	1
11. Problemas Recursos Económicos	1
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	6
8. No Oportunidad Servicios	38
Total general	203

Tabla No. 7 Tema por tipo de petición con respuesta fuera de los términos.

Fuente: BD Bogotá Te escucha.

	FORMATO INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-08
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	PÁGINA: 14 DE 29
		FECHA: 31/12/2024

5.2.3 Buzones de sugerencias.

La Subred Norte cuenta con 57 buzones en las sedes, aunque en inventario se encuentran registrados solo 55, debido a que no están incluidos: un buzón de sede Verbenal y uno de sede Rionegro. La Subred Norte, dispone los recursos para la programación de rutas de apertura de los 57 buzones físicos, realizadas cuatro días por semana en vehículo administrativo, con conductor y auxiliar administrativo, en cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 y la Circular Externa 008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, que exige buzones físicos y digitales para EPS e IPS.

Centro de atención	Numero de Buzones por sede	Inventario Buzones Oficina Participación
HOSPITALCHAPINERO	4	4
SAN LUIS (LA CALERA)	1	1
CENTRO DE ACOPIO LORENCITA	1	1
BELLAVISTA	1	1
LA ESPAÑOLA	1	1
QUIRIGUA	1	1
BACHUE	1	1
HOSPITAL ENGATIVA CALLE 80	6	6
GARCES NAVAS	1	1
EMAUS	2	2
ALAMOS	1	1
BOYACA REAL	1	1
RIONEGRO	1	0
USAQUEN	1	1
SANTA CECILIA	1	1
HOSPITAL SIMON BOLIVAR	9	9
SERVITA	1	1
SAN CRISTOBAL	1	1
CODITO	1	1
BUENAVISTA	1	1
VERBENAL	2	1
SUBA	1	1
HOSPITAL CENTRO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS	9	9
GAITANA	2	2
RINCON	2	2
PRADO	2	2
HOSPITAL FRAY BARTOLOME DE LAS CASAS	2	2
TOTAL	57	55

Tabla No. 8 Buzones de sugerencias por Sede.

Fuente: Oficina de participación comunitaria y atención al ciudadano.

Ahora bien, en cuanto a las peticiones procesadas por la oficina de Participación Comunitaria y Atención al Usuario se cuentan en total 4.265 PQRS, en el periodo de junio a noviembre de 2025, relacionadas con la prestación de servicios de salud.

	FORMATO INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-08
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	PÁGINA: 15 DE 29
		FECHA: 31/12/2024

5.2.4 Indicador Porcentaje de Disminución de PQRS.

El proceso de participación comunitaria y atención al ciudadano, cuenta con el indicador de porcentaje de disminución de PQRS en la plataforma ALMERA, con medición y análisis trimestral y meta de reducir en un 20%, el número de reclamos en salud para fortalecer la confianza y satisfacción de los usuarios en el proceso de atención salud. Este indicador hace parte del Plan Estratégico Financiero y de Gestión Institucional, suscrito con la Secretaria Distrital de Salud, que tiene en cuenta 2 tipos de peticiones las quejas y los reclamos.

Para este indicador, se toman en cuenta los datos del citado plan financiero, bajo la sumatoria de dos fuentes: Fuente 1, que corresponde a las PQRS de Capital Salud y Fuente 2, el total de reclamos generados a través de los canales propios. Durante lo corrido de la vigencia 2025, no se observó una disminución en el porcentaje de PQRS, de acuerdo con el análisis de este indicador publicado en la ficha técnica de la plataforma ALMERA. Además, se registró un aumento de estas, lo cual no permite dar un cumplimiento al indicador, teniendo en cuenta que las de las Capital salud no son objeto de gestión por parte de la Subred Norte.

Para el tercer trimestre del año 2025, no se evidenció una disminución en el porcentaje de PQRS, teniendo un promedio de 710 peticiones en el trimestre. Al contrario, se presentó un incremento del 15,1% en las PQRS, en comparación con el trimestre anterior.

5.2.5 Informes de calidad de las respuestas.

Según el seguimiento realizado por la Secretaría Distrital de Salud, a los criterios de calidad en coherencia, claridad, calidez y oportunidad; se evaluaron un total de 150 respuestas, correspondientes a las peticiones ciudadanas de los meses de junio a octubre. A continuación, se presentan los resultados mes a mes:

Mes/ Calidad de la respuesta	Respuestas evaluadas	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema	Total
Junio	34	100%	100%	100%	97%	97%	98,8%
Julio	30	97%	97%	97%	93%	93%	95,4%
Agosto	30	100%	100%	100%	93%	100%	98,6%
Septiembre	30	100%	100%	100%	97%	100%	99,4%
Octubre	26	85%	85%	85%	77%	85%	83,4%
Total general	150	96,4%	96,4%	96,4%	91,4%	95%	95,1%

Tabla No. 9 Seguimiento por SDS a la calidad de las respuestas de las PQRS.

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y atención al ciudadano.

- En general, el promedio de cumplimiento para el periodo evaluado fue del 95,1%.

	FORMATO INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-08
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	PÁGINA: 16 DE 29
		FECHA: 31/12/2024

- El mes con el mejor desempeño fue septiembre, alcanzando un total de 99,4%, destacándose especialmente en los criterios de coherencia, claridad y manejo del sistema, con un 100% en estos aspectos.
- En contraste, el mes de octubre presentó una caída significativa en los resultados, con un total de 83,4%, principalmente debido a un descenso en la calidez, oportunidad y coherencia de las respuestas, lo que se atribuye a un retraso en las respuestas provenientes de la bandeja de salud pública.
- Los criterios de claridad y coherencia mostraron la mayor consistencia, con promedios de 96,4%, lo que sugiere que las respuestas fueron generalmente comprensibles y alineadas con las expectativas de los ciudadanos en la mayoría de los meses evaluados.
- El criterio de oportunidad fluctuó considerablemente, con un descenso al 77%, en octubre en comparación con los otros meses.

5.3. PQRS PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO.

La Subred Norte ha fortalecido la gestión de la plataforma SDQS mediante la designación de un administrador que ha desarrollado herramientas de control complementarias, tales como matrices institucionales de seguimiento y reporte, que permiten conocer el detalle de las peticiones por sede, proceso y categorías, contribuyendo a una mayor organización de la información, seguimiento a los tiempos de respuesta y fortalecimiento de la rendición de cuentas.

La distribución por sedes muestra que la mayor proporción de peticiones no identifican una sede en particular, sino que señalan la Subred Norte como sede donde ocurrieron los hechos con un 22.3%, seguido por el Hospital Simón Bolívar con un 20% y el Hospital Engativá con 11.8%. El cuarto en la lista es el Hospital Chapinero con 8.5% seguido de Hospital CES con 7.4% y Fray Bartolomé con 4.8%. Llamó la atención que el porcentaje de Hospital Chapinero sea mayor que CES y Fray Bartolomé toda vez que la capacidad instalada de Chapinero es menor y que se trata de la sede hospitalaria postulada a la acreditación. Tabla No. 10.

SEDE DONDE OCURRIERON LOS HECHOS SEGUN LA PETICION	No. DE PETICIONES POR SEDE	Porcentaje
SUBRED NORTE	925	22,3%
HOSPITAL SIMÓN BOLÍVAR	866	20,1%
HOSPITAL ENGATIVÁ CALLE 80	494	11,8%
HOSPITAL CHAPINERO	372	8,5%
HOSPITAL CENTRO DE SERVICIOS ESPECIALIZADO SUBA	325	7,4%
HOSPITAL FRAY BARTOLOMÉ DE LAS CASAS	211	4,8%
OTROS SECTOR SALUD	202	5,1%
SUBA	142	3,3%

	FORMATO INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-08
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	PÁGINA: 17 DE 29
		FECHA: 31/12/2024

SEDE DONDE OCURRIERON LOS HECHOS SEGUN LA PETICION	No. DE PETICIONES POR SEDE	Porcentaje
VERBENAL	97	2,4%
EMAÚS	69	1,5%
RINCÓN	68	1,6%
GAITANA	67	1,4%
BOYACÁ REAL	65	1,4%
SAN CRISTÓBAL	57	1,3%
OTRAS ENTIDADES	50	1,1%
SALUD PÚBLICA	34	0,9%
GARCÉS NAVAS	34	0,9%
QUIRIGUA	33	0,7%
SERVITÁ	25	0,6%
BACHUÉ	24	0,6%
PRADO VERANIEGO	22	0,5%
ESPAÑOLA	19	0,4%
USAQUEN	12	0,3%
BELLA VISTA	11	0,2%
SAN LUIS	11	0,3%
ÁLAMOS	10	0,2%
CODITO	9	0,2%
SANTA CECILIA	3	0,1%
(en blanco)	3	0,1%
BUENA VISTA	3	0,1%
LORENCITA VILLEGAS	1	0,02%
UNIDAD ADMINISTRATIVO RIONEGRO	1	0,02%
TOTAL	4265	100,0%

Tabla No.10 Peticiones por Sede.
Fuente: BD Bogotá Te escucha.

En cuanto a las PQRS por proceso de atención, se encuentra que el 47.7% son peticiones relacionadas con gestión de servicios ambulatorios, el 15.5 % corresponde a la oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano, en tanto que el 12.5% es para hospitalización y cirugía, seguido de gestión financiera con un 7.8 %, servicios complementarios con 5.0%, Urgencias 4.5% y gestión administrativa con 3.3%, como se presenta en la tabla No 11.

PQRS POR PROCESO	No. Peticiones	Porcentaje
GESTION_AMBULATORIA	2033	47,7%
OFICINA_DE_PARTICIPACION_COMUNITARIA_Y_SERVICIO_AL_CIUDADANO	659	15,5%
GESTION_HOSPITALIZACION_Y_CIRUGIA	527	12,5%
GESTION_FINANCIERA	334	7,8%
GESTION_DE_SERVICIOS_COMPLEMENTARIOS	217	5,0%
GESTION_DE_URGENCIAS	195	4,5%

	FORMATO INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-08
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	PÁGINA: 18 DE 29
		FECHA: 31/12/2024

GESTION_ADMINISTRATIVA	144	3,3%
GESTION_DEL_RIESGO	37	1,0%
GESTION_DE_TALENTO_HUMANO	31	0,7%
GESTION_JURIDICA	30	0,7%
GESTION_DE_CONTRATACION	27	0,6%
SUBGERENCIA_DE_SERVICIOS	9	0,2%
GESTION ESTRATÉGICA_DESARROLLO_INSTITUCIONAL	7	0,2%
OFICINA_SISTEMA_DE_INFORMACION_TIC	6	0,1%
GESTION_CONTROL_INTERNO	4	0,08%
GESTION_DEL_CONOCIMIENTO	3	0,07%
GESTION_DE_CALIDAD	1	0,02%
GESTION_DE_COMUNICACIONES	1	0,02%
TOTAL	4265	100,00%

Tabla No. 11 PQRS por proceso.

Fuente: BD Bogotá Te escucha - Procesos en control interno disciplinario.

Al desglosar las PQRS por procesos y sus subprocesos se encuentra que, la clasificación que se utiliza para el subproceso no esclarece el origen con suficiente precisión. Tal es el caso de, gestión ambulatoria que, ostenta el mayor número de peticiones (47.7%) por el subproceso con medicina especializada, que aporta el 38.5% del total de peticiones para este proceso; lo que no permitiría un adecuado análisis e intervención con acciones correctivas específicas. Adicionalmente, el 3 % de las peticiones son clasificadas, como consulta externa sin especificar el subproceso al cual van dirigidas. Otro caso semejante es, el de la Oficina de Participación Comunitaria y servicio al ciudadano con el 15.5 % de las peticiones.

PROCESO	DETALLE POR PROCESO	No. Petición	Porcentaje
GESTION AMBULATORIA 47.7% (2033)	ASIGNACIÓN DE CITAS	1542	36.15%
	ATENCIÓN DESHUMANIZADA	148	3.47%
	DEMORA EN LA ATENCIÓN	114	2.67%
	DIFICULTAD ACCESO A LOS CANALES DE ASIGNACIÓN DE CITAS	66	1.55%
	ERROR EN ASIGNACIÓN DE CITAS	57	1.34%
	ERROR EN EL REGISTRO DE DATOS PERSONALES	34	0.80%
	INADECUADA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	19	0.45%
	INCONFORMIDAD CON EL COBRO DE SERVICIOS	13	0.30%
	INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	10	0.23%
	INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	8	0.19%
	INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	4	0.09%
OFICINA DE PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO 15.5% (659)	ASIGNACIÓN DE CITAS	136	3.19%
	CALL CENTER	117	2.74%
	CERRADO POR DESESTIMIENTO	100	2.34%
	CERRADO POR NO COMPETENCIA	63	1.48%
	CERRADO POR NO PETICIÓN	43	1.01%

**FORMATO INFORME DE LEY DE CONTROL
INTERNO**

CÓDIGO: EV-EG-F-08

VERSIÓN: 3

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

PÁGINA: 19 DE 29

FECHA: 31/12/2024

PROCESO	DETALLE POR PROCESO	No. Petición	Porcentaje
	CONFIRMACIÓN DE CITA	43	1.01%
	COPIA DE HISTORIA CLINICA	40	0.94%
	DEMORA EN LA ATENCIÓN	38	0.89%
	DIFICULTAD ACCESO A LOS CANALES DE ASIGNACIÓN DE CITAS	16	0.38%
	ERROR EN ASIGNACIÓN DE CITAS	16	0.38%
	INADECUADA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	14	0.33%
	INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	11	0.26%
	INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	8	0.19%
GESTION HOSPITALIZACION Y CIRUGIA 12.5% (527)	ASIGNACIÓN DE CITAS	110	2.58%
	ATENCIÓN DESHUMANIZADA	106	2.49%
	ATENCIÓN PRE HOSPITALARIA - APH EN SALUD, H.C	104	2.44%
	DEMORA EN LA ATENCIÓN	53	1.24%
	INADECUADA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	51	1.20%
	INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	42	0.98%
	INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	27	0.63%
	NO CUMPLIMIENTO PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA	9	0.21%
	PERDIDA DE PERTENENCIAS	5	0.12%
	PRESUNTO EVENTO ADVERSO	4	0.09%
	PROGRAMACIÓN DE CIRUGIA	3	0.07%
	PROGRAMACIÓN PROCEDIMIENTO	3	0.07%
	QUEJA - AGRESIÓN FISICA	2	0.05%
	QUEJA - DISCRIMINACIÓN Y NO ATENCIÓN	2	0.05%
	QUEJA - FUNCIONARIO A FUNCIONARIO	2	0.05%
	QUEJA - MALTRATO VERBAL	1	0.02%
	QUEJA - NEGLIGENCIA Y OMISIÓN	1	0.02%
	RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN	1	0.02%
VALIDACIÓN INCAPACIDAD	1	0.02%	
GESTION FINANCIERA 7.8% (334)	ASIGNACIÓN DE CITAS	113	2.65%
	ATENCIÓN DESHUMANIZADA	75	1.76%
	COBROS INDEBIDOS	52	1.22%
	DEMORA EN LA ATENCIÓN	35	0.82%
	DIFICULTAD PROCESO FACTURACION POR NO TENER SENCILLO	15	0.35%
	INADECUADA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	9	0.21%
	INCONFORMIDAD CON EL COBRO DE SERVICIOS	8	0.19%
	INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	8	0.19%
	INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	6	0.14%
	MAL AGENDAMIENTO DE CITA	4	0.09%
	PRESUNTO EVENTO ADVERSO	3	0.07%
	QUEJA - DISCRIMINACIÓN Y NO ATENCIÓN	1	0.02%

**FORMATO INFORME DE LEY DE CONTROL
INTERNO**

CÓDIGO: EV-EG-F-08

VERSIÓN: 3

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

PÁGINA: 20 DE 29

FECHA: 31/12/2024

PROCESO	DETALLE POR PROCESO	No. Petición	Porcentaje
	QUEJA - FUNCIONARIO A FUNCIONARIO	1	0.02%
	QUEJA - MALTRATO VERBAL	1	0.02%
	QUEJA - NEGLIGENCIA Y OMISIÓN	1	0.02%
	RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN	1	0.02%
	TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO	1	0.02%
GESTION DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS 5.0% (217)	ALIMENTACIÓN NO ADECUADA O EN MAL ESTADO	66	1.55%
	ASIGNACIÓN DE CITAS	55	1.29%
	CERRADO POR DESESTIMIENTO	23	0.54%
	DEMORA EN LA ATENCIÓN	23	0.54%
	DIFICULTAD ACCESO A LOS CANALES DE ASIGNACIÓN DE CITAS	13	0.30%
	ERROR EN LA ENTREGA DE RESULTADOS	12	0.28%
	INADECUADA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	4	0.09%
	INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	4	0.09%
	INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	3	0.07%
	NO ATENCIÓN EN LA CITA PROGRAMADA	3	0.07%
	NO CUMPLIMIENTO HORARIO DE ATENCIÓN	2	0.05%
	NO ENTREGA DE MEDICAMENTOS	2	0.05%
	NO OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS	1	0.02%
	NO SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	1	0.02%
	QUEJA - FUNCIONARIO A FUNCIONARIO	1	0.02%
	QUEJA - MALTRATO VERBAL	1	0.02%
	QUEJA - NEGLIGENCIA Y OMISIÓN	1	0.02%
	RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN	1	0.02%
TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO	1	0.02%	
GESTION DE URGENCIAS 4.5% (195)	ALIMENTACIÓN NO ADECUADA O EN MAL ESTADO	72	1.69%
	ATENCIÓN DESHUMANIZADA	38	0.89%
	ATENCIÓN PRE HOSPITALARIA - APH EN SALUD, H.C	30	0.70%
	COBROS INDEBIDOS	19	0.45%
	COPIA DE HISTORIA CLINICA	11	0.26%
	DEMORA EN LA ATENCIÓN	5	0.12%
	INADECUADA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	4	0.09%
	INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	4	0.09%
	INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	3	0.07%
	INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	1	0.02%
	PRESUNTO EVENTO ADVERSO	1	0.02%
	QUEJA - AGRESIÓN FISICA	1	0.02%
	QUEJA - DISCRIMINACIÓN Y NO ATENCIÓN	1	0.02%
	QUEJA - FUNCIONARIO A FUNCIONARIO	1	0.02%
	QUEJA - MALTRATO VERBAL	1	0.02%
	QUEJA - NEGLIGENCIA Y OMISIÓN	1	0.02%

	FORMATO INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-08
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	PÁGINA: 21 DE 29
		FECHA: 31/12/2024

PROCESO	DETALLE POR PROCESO	No. Petición	Porcentaje
	RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN	1	0.02%
	VALIDACIÓN INCAPACIDAD	1	0.02%
GESTION ADMINISTRATIVA 3.27% (144)	COPIA DE HISTORIA CLINICA	53	1.24%
	DAÑOS EN LA INFRAESTRUCTURA	35	0.82%
	INADECUADA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	16	0.38%
	INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	15	0.35%
	INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	10	0.23%
	INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	6	0.14%
	MANTENIMIENTO	2	0.05%
	PRESUNTO EVENTO ADVERSO	2	0.05%
	PROBLEMAS DE ASEO INSTALACIONES	2	0.05%
	QUEJA - AGRESIÓN FISICA	1	0.02%
	QUEJA - MALTRATO VERBAL	1	0.02%
	RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN	1	0.02%
GESTION DEL RIESGO 0.96% (37)	CONDUCTAS INDEBIDAS SERVIDORES	28	0.66%
	INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	6	0.14%
	MAL AGENDAMIENTO DE CITA	1	0.02%
	QUEJA - FUNCIONARIO A FUNCIONARIO	1	0.02%
	QUEJA DE FUNCIONARIO A USUARIO	1	0.02%
GESTION DE TALENTO HUMANO 0.72% (31)	CERTIFICACIONES LABORALES	16	0.38%
	INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	6	0.14%
	INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	4	0.09%
	RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA LABORAL	2	0.05%
	RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN	2	0.05%
	SOLICITUD DE EMPLEO	1	0.02%
GESTION JURIDICA 0.68% (30)	ASUNTOS JURÍDICOS	10	0.23%
	INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	9	0.21%
	PAGO HONORARIOS	8	0.19%
	RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA LABORAL	3	0.07%
GESTION DE CONTRATACION 0.61% (27)	CERTIFICACIONES LABORALES	14	0.33%
	INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	5	0.12%
	INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	3	0.07%
	PAGO HONORARIOS	3	0.07%
	RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA LABORAL	1	0.02%
	SOLICITUD DE EMPLEO	1	0.02%
SUBGERENCIA DE SERVICIOS 0.23% (9)	QUEJA - FUNCIONARIO A FUNCIONARIO	8	0.19%
	VALIDACIÓN INCAPACIDAD	1	0.02%
	ASIGNACIÓN DE CITAS	4	0.09%
	INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	1	0.02%

	FORMATO INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-08
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	PÁGINA: 22 DE 29
		FECHA: 31/12/2024

PROCESO	DETALLE POR PROCESO	No. Petición	Porcentaje
GESTION ESTRATÉGICA DESARROLLO INSTITUCIONAL 0.17% (7)	INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	1	0.02%
	RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN	1	0.02%
OFICINA SISTEMA DE INFORMACION TIC 0.13% (6)	FALLAS DEL SISTEMA	2	0.05%
	INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	2	0.05%
	INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	2	0.05%
GESTION CONTROL INTERNO 0.08% (4)	CONDUCTAS INDEBIDAS SERVIDORES	3	0.07%
	QUEJA - FUNCIONARIO A FUNCIONARIO	1	0.02%
GESTION DEL CONOCIMIENTO 0.07% (3)	CERTIFICACIONES LABORALES	1	0.02%
	INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	1	0.02%
	QUEJA - FUNCIONARIO A FUNCIONARIO	1	0.02%
GESTION DE CALIDAD 0.02% (1)	INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	1	0.02%
GESTION DE COMUNICACIONES 0.02% (1)	INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	1	0.02%
Total general		4265	100,00%

Tabla No. 12 PQRS por proceso y detalle.

Fuente: BD Bogotá Te escucha - Participación Comunitaria y atención al usuario.

El presente análisis, detalla el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) dentro de diferentes procesos del servicio. El objetivo es, identificar las principales causas que generan insatisfacción entre los usuarios y enfocar esfuerzos en su resolución. A través de la recopilación y análisis de datos, se destacan las áreas con mayores incidencias, proporcionando una visión clara, de los aspectos que requieren atención prioritaria para mejorar la calidad del servicio y la experiencia del usuario. A continuación, se presenta un desglose por proceso de las principales causas de PQRS.

Servicios Ambulatorios:

Las principales causas de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) en los servicios ambulatorios son:

1. Asignación de citas con un 36.15% (1542 casos).
2. Atención deshumanizada con un 3.47% (148 casos).
3. Demoras en la atención con un 2.67% (114 casos).

Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano:

En este proceso, las principales causas de PQRS son:

1. Asignación de citas con un 3.19% (136 casos).

	FORMATO INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-08
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	VERSIÓN: 3 PÁGINA: 23 DE 29 FECHA: 31/12/2024

2. Call center con un 2.74% (117 casos).
3. Peticiones cerradas por desistimiento del usuario con un 2.34% (100 casos).

Hospitalización y Cirugía:

Las principales causas de PQRS en este proceso son:

1. Asignación de citas con un 2.38% (110 casos).
2. Atención deshumanizada con un 2.49% (106 casos).
3. Atención prehospitalaria con un 2.44% (104 casos).

Gestión Financiera:

En cuanto a las causas en gestión financiera, encontramos:

1. Asignación de citas con un 2.65% (103 casos), relacionada con la actividad realizada por los facturadores en algunas unidades.
2. Atención deshumanizada con un 1.76% (75 casos).
3. Cobros indebidos con un 1.22% (52 casos).

Servicios Complementarios:

Las principales causas son:

1. Alimentación no adecuada o en mal estado con un 1.55% (66 casos).
2. Asignación de citas con un 1.29% (55 casos).
3. Peticiones cerradas por desistimiento del usuario con un 0.54% (23 casos).

Urgencias:

En el área de urgencias, las causas más comunes son:

1. Alimentación no adecuada o en mal estado con un 1.69% (72 casos).
2. Atención deshumanizada con un 0.89% (38 casos).
3. Atención prehospitalaria con un 0.70% (30 casos).

Gestión Administrativa:

Las principales causas de PQRS en gestión administrativa son:

1. Copia de historia clínica con un 1.24% (53 casos).
2. Daños en la infraestructura con un 0.82% (35 casos).
3. Información y orientación inadecuada con un 0.38% (16 casos).

	FORMATO INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-08
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	VERSIÓN: 3 PÁGINA: 24 DE 29 FECHA: 31/12/2024

Gestión de Riesgo:

Las principales causas son:

1. Conductas indebidas de los servidores con un 0.66% (28 casos).
2. Información y orientación con un 0.14% (6 casos).
3. Mal agendamiento de citas con un 0.02% (1 caso).

Gestión de Talento Humano:

Las causas más frecuentes son:

1. Certificaciones laborales con un 0.38% (16 casos).
2. Información institucional con un 0.14% (6 casos).
3. Información y orientación con un 0.09% (4 casos).

Gestión Jurídica:

En este proceso, las principales causas son:

1. Asuntos jurídicos con un 0.23% (10 casos).
2. Información y orientación con un 0.21% (9 casos). Pago de honorarios con un 0.19% (8 casos).

Gestión de Contratación:


Las principales causas en este proceso son:

1. Certificaciones laborales con un 0.33% (14 casos).
2. Información institucional con un 0.12% (5 casos).
3. Información y orientación con un 0.07% (3 casos).

Otros Procesos: Los demás procesos presentan participaciones inferiores al 1%, tal como se observa en la tabla detallada.

5.4. PQRS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN DE JUNIO A NOVIEMBRE DE 2025.

Por otro lado, en cuanto a las peticiones procesadas en la oficina de control interno disciplinario se encuentran las PQRS radicadas por posibles actos de corrupción. Para el periodo estudiado de junio a noviembre de 2025, se encontraron 12 registros en total, de los cuales 8 procesos se reportan como cerrados y 4 procesos están en curso actualmente.

	FORMATO INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-08
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	PÁGINA: 25 DE 29
		FECHA: 31/12/2024

PQRS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN DE JUNIO A NOVIEMBRE DE 2025			
No. Petición	Mes	Gestión Realizada	Estado de la Denuncia
2811462025	JUN	Se radica la queja brindando comunicación al peticionario, una vez evaluada, se determina apertura Proceso Disciplinario mediante Radicado 052-2025.	Abierta
2946522025	JUN	Se radica la queja brindando comunicación al peticionario, una vez evaluada, se determina apertura Proceso Disciplinario mediante Radicado 058-2025 y se remiten las diligencias a la Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA.	Cerrada
2958422025	JUN	Se radica la queja brindando comunicación al peticionario, una vez evaluada, se determina apertura Proceso Disciplinario mediante Radicado 057-2025.	Cerrada
3120352025	JUL	Se radica la queja brindando comunicación al peticionario, una vez evaluada, se determina apertura Proceso Disciplinario mediante Radicado 060-2025.	Cerrada
3286362025	JUN	Una vez recepcionada se radica la queja brindando comunicación al peticionario, una vez evaluada, se determina apertura Proceso Disciplinario mediante Radicado 061-2025. Comunicación Auto Inhibitorio No 128 del 04 de julio de 2025	Cerrada
3305852025	AGO	Se radica la queja brindando comunicación al peticionario, una vez evaluada, se determina apertura Proceso Disciplinario mediante Radicado 062-2025. comunicación del Auto No. 139 del 08 de agosto de 2025, se remiten las diligencias a la Subdirección Inspección, Vigilancia y Control de la Secretaría Distrital de Salud	Cerrada
3426082025	JUL	Se radica la queja brindando comunicación al peticionario, una vez evaluada, se determina apertura Proceso Disciplinario mediante Radicado 063-2025.	Cerrada
3523552025	JUL	Se radica la queja brindando comunicación al peticionario, una vez evaluada, se determina apertura Proceso Disciplinario mediante Radicado 064-2025.	Cerrada
3559072025	JUL	Se radica la queja brindando comunicación al peticionario, una vez evaluada, se determina apertura Proceso Disciplinario mediante Radicado 065-2025.	Abierta
3636752025	JUL	Una vez recepcionada la queja se evidencia que los hechos corresponden al Hospital del Tunal, razón por la cual se da Traslado por competencia a la Subred Integrada de Servicios Sur, mediante oficio Agilsalud 2025-002418-3 del 28 de julio del 2025.- Dependencia que unifica Salud Publica.	Cerrada
3772082025	JUL	Se radica la queja brindando comunicación al peticionario, una vez evaluada, se determina apertura Proceso Disciplinario mediante Radicado 069-2025.	Abierta
4082972025	AGO	Se radica la queja brindando comunicación al peticionario, una vez evaluada, se determina apertura Proceso Disciplinario mediante Radicado 078-2025 se acumula la SDQS 4082912025 ya que versa sobre los mismos hechos	Abierta
4082912025	AGO		

Tabla No. 13 Denuncias de posibles actos de corrupción.
Fuente: BD Bogotá Te escucha - Procesos en control interno disciplinario.

	FORMATO INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-08
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	PÁGINA: 26 DE 29
		FECHA: 31/12/2024

5.5. PQRS POR SALUD PUBLICA.

Se evidencia que las peticiones de Salud Pública, se concentran principalmente en la Calidad del Agua y Saneamiento Básico – Establecimientos de Comercio, que representa el 21.21% (905 casos) del total, seguida por Calidad del Agua y Saneamiento Básico con 17,35% (740) y Eventos Transmisibles – Origen Zoonótico con 16,29% (695). Asimismo, se destaca Programas y Acciones de Interés en Salud Pública, con 14,86% (634), seguido de Alimentos Sanos y Seguros – Establecimientos de Comercio, con 13.41% (572), lo que refleja una alta demanda relacionada con control sanitario y vigilancia en establecimientos comerciales. En menor proporción se encuentran Aire Ruido y Radiación Electromagnética – Establecimientos de Inspección (4,90%) y Salud Pública Componentes y Espacios (2,79%), mientras que el resto de los temas, presenta participaciones individuales inferiores al 2%, lo que indica una dispersión de solicitudes en asuntos específicos y de menor recurrencia.

Tema peticiones de Salud Publica	Cantidad	Porcentaje
Calidad del Agua y Saneamiento Básico - Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	905	21,21%
Calidad del Agua y Saneamiento Básico	740	17,35%
Eventos Trasmisibles Origen Zoonótico -Etoz	695	16,29%
Programas y Acciones de Interés en Salud Publica	634	14,86%
Alimentos Sanos y Seguros - Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	572	13,41%
Aire Ruido y Radiación Electromagnética - Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	209	4,90%
Salud Publica Componentes y Espacios	119	2,79%
Medicamentos Seguros - Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	97	2,27%
Seguridad Química - Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	61	1,43%
Alimentos Sanos y Seguros	54	1,27%
Aire Ruido y Radiación Electromagnética	51	1,20%
Normatividad Y Requisitos Sanitarios	31	0,73%
Apertura de Centros de Estética y similares	31	0,73%
Vacunación Programa Ampliado de Inmunizaciones PAI y No PAI	20	0,47%
Vacunación antirrábica para caninos y felinos	10	0,23%
¿¿¿¿Vacunas Necesarias para Viajar???? (Criterio tomado literalmente)	7	0,16%
Cementerios Funerarias y Afines	6	0,14%
Medicamentos Seguros	5	0,12%
Seguridad Química	4	0,09%
Hogares Geriátricos y Gerontológicos	4	0,09%
Dispensación De Medicamentos y Dispositivos Medico - Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	3	0,07%
Políticas De Salud Publica	1	0,02%
Certificado de defunción	1	0,02%
Lineamientos Programas de Promoción y Prevención -PIC	1	0,02%

	FORMATO INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-08
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	PÁGINA: 27 DE 29
		FECHA: 31/12/2024

Ruta de la salud	1	0,02%
Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	1	0,02%
Curso de manipulación higiénica de alimentos	1	0,02%
Administración del talento humano semanas reclamaciones laborales capacitaciones solicitud de trabajo y solicitudes de desvinculación	1	0,02%
Ausentarse del cumplimiento de la función cargo servicio o llegar tarde	1	0,02%
Total general	4266	100,00%

Tabla No. 14 Peticiones de Salud Pública por tema.
Fuente: BD Bogotá Te escucha.

6. RESULTADOS.

6.1 FORTALEZAS.

- La plataforma SDQS – Bogotá Te escucha, se consolida como una herramienta institucional efectiva para la recepción, gestión, trazabilidad y seguimiento de las PQRS, facilitando la comunicación entre la ciudadanía y la Subred Norte y contribuyendo al cumplimiento del derecho fundamental de petición.
- Se destaca la gestión oportuna y eficiente del proceso de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, evidenciada en el alto porcentaje de peticiones atendidas dentro de los términos legales (97,7%).
- La Subred Norte, cuenta con un administrador de la plataforma SDQS que ha implementado herramientas de control complementarias, como matrices institucionales de seguimiento y reporte, fortaleciendo la organización de la información, el monitoreo de tiempos de respuesta y la rendición de cuentas. Se resalta la capacidad institucional para depurar, analizar y procesar grandes volúmenes de información, logrando consolidar registros únicos de PQRS que permiten un análisis confiable y la identificación de tendencias, riesgos y oportunidades de mejora.
- El incremento en el uso de canales digitales, particularmente la página web y el correo electrónico, evidencia avances significativos en la estrategia de digitalización, mayor divulgación de los medios de atención al ciudadano y mejor accesibilidad para los usuarios.
- La Subred Norte, dispone de una estructura definida de bandejas de entrada por proceso (Salud Pública, Control Interno Disciplinario y Participación Comunitaria), lo que facilita la asignación de responsabilidades y la gestión diferenciada de las peticiones según su naturaleza.

6.2 OBSERVACIONES.

- Se evidenció que la Subred Norte cuenta con tres bandejas activas para la gestión de PQRS (Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Salud Pública y Control Interno Disciplinario); sin embargo, no se dispone de un reporte consolidado que integre de manera sistemática la información de las tres dependencias, lo que limita una visión integral del comportamiento de las peticiones y la toma de decisiones estratégicas.

	FORMATO INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-08
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	PÁGINA: 28 DE 29
		FECHA: 31/12/2024

- El Plan Estratégico Financiero y de Gestión Institucional, suscrito con la Secretaría Distrital de Salud, contempla un indicador de reducción del 20% de las PQRS, particularmente en los reclamos institucionales y aquellos procedentes del buzón de Capital Salud. Considerando la tendencia creciente en el volumen de peticiones, lo cual no permite evidenciar el cumplimiento de la meta propuesta.
- Se identificaron inconsistencias en el inventario de buzones físicos, evidenciándose la ausencia de registro de un buzón en la sede Verbenal y uno en la sede Rionegro, lo que puede afectar el control, seguimiento y trazabilidad de la apertura de buzones conforme a la normatividad vigente.

6.3 RECOMENDACIONES.

- Elaborar y socializar periódicamente un informe consolidado de las PQRS, que integre la información de las tres bandejas de entrada de la Subred Norte, con el fin de fortalecer el análisis institucional, facilitar la identificación de riesgos recurrentes y orientar la toma de decisiones.
- Priorizar el seguimiento a las causas más recurrentes, especialmente aquellas relacionadas con asignación de citas y trato deshumanizado, definiendo acciones correctivas y preventivas específicas.
- Evaluar y fortalecer los controles del servicio de nutrición, teniendo en cuenta que la causa “alimentación no adecuada o en mal estado”, se encuentra entre las principales generadoras de PQRS, en los procesos de servicios complementarios y urgencias, con el fin de prevenir la materialización de riesgos, que afecten la seguridad y satisfacción del usuario.
- Promover el uso de canales tecnológicos y digitales para la radicación de PQRS, en todas las sedes, especialmente en aquellas con menor uso de buzones físicos, optimizando los recursos asociados a la operación de las rutas de apertura y fortaleciendo la transición hacia medios digitales.
- Actualizar el inventario institucional de buzones físicos, incorporando los buzones faltantes de las sedes Verbenal y Rionegro, garantizando el control, la trazabilidad y el cumplimiento de las rutas de apertura, de los 57 buzones dispuestos por la Subred Norte.
- Realizar un estudio y seguimiento de las causas recurrentes de las PQRS interpuestas, en el Hospital Chapinero, teniendo en cuenta el avance en su proceso de acreditación y que su capacidad instalada, es menor en comparación con otras sedes; con el fin de implementar estrategias de intervención efectivas, que optimicen la calidad de la atención en salud y contribuyan a la reducción de las PQRS.

6. CONCLUSIONES.

- Durante el periodo evaluado se evidenció un incremento sostenido y significativo en el número de PQRS en la Subred Norte, tendencia que se ha duplicado en las últimas cuatro vigencias, lo

	FORMATO INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-08
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	VERSIÓN: 3
		PÁGINA: 29 DE 29
		FECHA: 31/12/2024

cual puede asociarse a una mayor divulgación de los canales de atención, incremento en la confianza ciudadana y mayor uso de plataformas digitales para la radicación de peticiones.

- A pesar del aumento en el volumen de solicitudes, la Subred Norte presenta un alto nivel de cumplimiento en la oportunidad de respuesta, con el 97,7% de las PQRS atendidas dentro de los términos legales, sin embargo, se debe tener en cuenta la criticidad del riesgo que representa las peticiones no contestadas de manera oportuna.
- Las principales causas de PQRS, se concentran en aspectos operativos y de atención al usuario, destacándose la asignación de citas, la atención deshumanizada, la demora en la prestación de servicios y en algunos procesos, la alimentación no adecuada; lo que evidencia oportunidades claras de mejora en la calidad del servicio y la experiencia del usuario.
- Se observa una disminución progresiva del uso de los buzones físicos, frente al incremento de los canales digitales como la web y el correo electrónico, lo cual reitera la necesidad de continuar fortaleciendo la estrategia de digitalización de la atención al ciudadano.

Solicitud Plan De Mejoramiento

El informe de Ley	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>	Requiere un plan de mejoramiento.
-------------------	-----------	--------------------------	-----------	-------------------------------------	-----------------------------------

De conformidad con lo establecido en el instructivo Seguimiento Planes de Mejora de Auditorías Internas (EV-EG-I-01), el líder del proceso auditado, así como los directores, jefes de oficina y asesores de los procesos involucrados, deberán, para cada uno de las observaciones reportados, coordinar, elaborar y completar el formato ES-GC-F-10-04 "Plan de Mejoramiento Institucional", diligenciando los campos correspondientes (identificación de la causa principal de la observación, acciones de mejora, persona responsable de la acción, fechas de inicio y finalización de la acción) en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de la recepción del informe final de la auditoría. Las acciones consignadas en dicho formato deberán tener como objetivo la eliminación y/o mitigación de las causas que originaron las observaciones identificadas.

En caso de ser necesario, la oficina de Control Interno brindará asesoramiento metodológico para la formulación del plan de mejoramiento.

Firmas



JUAN CARLOS HURTADO

Jefe Oficina de Control Interno (E)



DIANA LUCÍA VALLARINO VILLARREAL

Auditor.



MAGDA YOHANA CHAPARRO RODRIGUEZ

Auditor.