

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	INFORME OFICINA CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-03
		VERSIÓN: 4
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	PÁGINA: 1 DE 17
		FECHA: 18/06/2026

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PQRSD DEL 1er SEMESTRE 2026 **No. 30 – 2026**

Fecha del informe: 30/07/2026

Período auditado: enero 2026 – mayo 2026

Responsable: Andrea Lucia Blanco Mejía / Jefe de la Oficina de participación comunitaria y atención al ciudadano

1. OBJETIVO

Evaluar la gestión relacionada con la recepción, registro, clasificación, asignación, trámite, respuesta, cierre y seguimiento de las PQRSD, conforme a lo establecido en la normatividad relacionada, verificando el cumplimiento de los términos aplicables, promoviendo la mejora continua en la atención al ciudadano y fortaleciendo el Sistema de Control Interno.

2. ALCANCE

La evaluación abarcó la gestión de las PQRSD radicadas y atendidas durante el 1er. semestre de 2026 por la Subred norte con énfasis en: la recepción por canales presenciales, escritos, telefónicos, virtuales y redes sociales, así como su registro en el sistema "Bogotá te escucha", verificando su clasificación; traslado por competencia; elaboración de respuestas; notificación; cierres; y seguimiento.

3. CRITERIOS

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”.*

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 quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.”

Ley 1581 de 2012, *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”*

Decreto Distrital 371 de 2010 Artículo 3. *“numerales “3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe*

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	INFORME OFICINA CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-03
		VERSIÓN: 4
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	PÁGINA: 2 DE 17
		FECHA: 18/06/2026

estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.

4) El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos”

Decreto 640 de 2025 “*Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública*” Artículo 325 Seguimiento del MECI. “*Para conocer el avance del Sistema de Control Interno, las entidades y organismos distritales harán el seguimiento periódico a los planes, instrumentos metodologías y estrategias establecidas para la operación del modelo*”

Decreto 780 de 2016, “*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social*” Artículo 2.5.2.3.3.5. “*Sistema de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD). Las entidades responsables del aseguramiento en salud deberán garantizar la implementación de un sistema estandarizado de recepción, análisis y resolución de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias*”

Directiva 001 de 2026 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá “*Lineamientos para la Implementación del Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía 2.0*”

Circular 18 de 2009 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá relacionada con la presentación del “*informe mensual de quejas y reclamos*”

Circular Conjunta 006 de 2017 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría de Bogotá relacionada con “*Implementación Formato De Elaboración Y Presentación De Informes De Quejas Y Reclamos*”

Circular Externa 008 de 2018 y la Circular Externa 2023151000000010-5 de Supersalud, para entidades vigiladas del sector salud, “*Por la cual se modifican los términos para resolver los reclamos en salud establecidos en la Circular Externa 047 De 2007, Modificada Entre Otras Por La Circular Externa 008 De 2018*”

Manual para la gestión de las peticiones ciudadanas “Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas” versión 3 de noviembre 2020 emitido por la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá -Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.

	INFORME OFICINA CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-03
		VERSIÓN: 4
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	PÁGINA: 3 DE 17
		FECHA: 18/06/2026

4. DESARROLLO DE LA EVALUACIÓN

4.1 FUENTES DE INFORMACIÓN

Para efectos de la elaboración del presente informe sobre la gestión y cumplimiento de tiempos de respuesta a PQRSD, la Oficina de Control Interno remitió solicitud de información y cuestionario a través de memorando radicado en Agilsalud No.2026-002062 del 2 de julio de 2026, frente al cual la Oficina de Participación Comunitaria y servicio al ciudadano emitió respuesta con radicado No.2026-002165-3 del día 8 de julio de 2026 con las respuestas del cuestionario solicitado, junto con archivo en excel de la matriz de PQRSD, registradas durante el periodo de Diciembre de 2025 a Mayo de 2026.

El 16 de Julio de 2026 se solicitó a la Dirección Administrativa el reporte del aplicativo “Agilsalud” para identificar y procesar la información de la totalidad de las solicitudes que ingresaron a la entidad durante el primer semestre del año 2026, para el análisis de tiempos de respuesta. El día 24 de Julio el área dio respuesta mediante correo electrónico con la información un reporte en excel de las solicitudes radicadas en el aplicativo Agilsalud y un anexo con dos imágenes de reporte del estado de las solicitudes radicadas.

Se verificó la publicación en la sede electrónica de la entidad los informes presentados por la oficina de Participación Comunitaria y Atención al Ciudadano relacionados con acceso a la información, quejas y reclamos, donde se identificó que se encuentran publicados trimestralmente

4.2 VERIFICACIÓN DE GESTIÓN, REPORTES PRESENTADOS Y RADICACIÓN DE PQRSD EN LA ENTIDAD.

4.2.1 Conformación de la Oficina para atención de PQRSD

Dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, en su Artículo 76 “Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos”, la oficina de Control Interno realizó la verificación de este cumplimiento encontrando que la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano es la responsable de centralizar la recolección, monitoreo, análisis, gestión y seguimiento de las peticiones ciudadanas,

Para la recolección de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, la Subred ha dispuesto múltiples canales institucionales, entre los que se encuentran: buzones de sugerencias (58) ubicados en las unidades de servicios de salud, el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”, el correo electrónico correspondencia@subrednorte.gov.co, redes sociales y la atención presencial en las oficinas de Servicio al Ciudadano.

Según lo informado por la oficina de Participación Comunitaria, la apertura de los buzones en las sedes físicas, se realiza mediante un cronograma mensual el cual fue verificado por la oficina de control Interno y donde se observan los recorridos programados durante el mes según lo descrito en el Instructivo de apertura de buzones gestión de la voz del usuario ES-PA-I-10-02, en el cual se realiza la

	INFORME OFICINA CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-03
		VERSIÓN: 4
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	PÁGINA: 4 DE 17
		FECHA: 18/06/2026

distribución de las unidades de atención en salud de la Subred, para garantizar que cada una cuente con apertura de buzón entre dos y tres veces por semana.

Las peticiones ciudadanas recibidas son gestionadas por el equipo de la Voz del Usuario, quien consolida la información en el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha y en el Sistema de Gestión Documental institucional Agilsalud, para el análisis y seguimiento conforme a los tiempos establecidos en la normatividad vigente.

La información consolidada es analizada y presentada en informes trimestrales, los cuales son socializados con las instancias institucionales correspondientes para apoyar la toma de decisiones y la implementación de acciones de mejora. Estos informes son publicados en la sede electrónica de la Subred norte.

La conformación de la de la Oficina encargada de la gestión de la voz del usuario es la siguiente:

Tabla No. 1 Conformación Oficina de la Gestión de la Voz del usuario

Cargo	Cantidad	Funciones principales
Auxiliar Administrativo II	4	Gestión de peticiones relacionadas con citas por buzón de sugerencias, Sistema Distrital Bogotá Te Escucha y ventanilla, así como la radicación y direccionamiento de las peticiones. Alistamiento, recorrido y apertura de buzones de opiniones, diligenciamiento de actas, escaneo y transcripción de peticiones.
Técnico Administrativo I	3	Gestión de peticiones, revisión de los criterios de calidad de las respuestas, consolidación y elaboración de las respuestas institucionales.
Trabajadora Social	1	Radicación y direccionamiento de las peticiones recibidas a través del canal web.
Profesional Universitario I	2	Elaboración de informes de gestión, apoyo administrativo, direccionamiento de peticiones recibidas por ventanilla y revisión de criterios de calidad de las respuestas antes de su trámite para firma de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.
Enfermero	1	Revisión final de los criterios de calidad de las respuestas definitivas y acompañamiento técnico al proceso.
Profesional Universitario	1	Referente de proceso

Fuente: Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

En total, la Oficina encargada de la gestión de PQRSD está integrada por 12 colaboradores, quienes desarrollan las actividades para la gestión integral de las peticiones desde su recepción hasta la emisión de la respuesta definitiva

La oficina de control interno solicitó información sobre los usuarios con los que cuenta la entidad para el registro, consulta y gestión de las PQRSD en la Plataforma “Bogotá te escucha”, y evidenció que en total se cuenta con 15 usuarios con los siguientes roles:

Tabla No. 2 Relación de Número de usuarios plataforma “Bogotá te Escucha”

ROLES / PERMISOS	No. Usuarios
Defensor del Ciudadano	1

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	INFORME OFICINA CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-03
		VERSIÓN: 4
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	PÁGINA: 5 DE 17
		FECHA: 18/06/2026

ROLES / PERMISOS	No. Usuarios
Administrador principal	1
Administrador suplente	1
Gestión-Salud Pública	1
Gestión-Control interno Disciplinario	1
Radicación-Raizal	1
Radicación-OPCSC	1
Gestión-OPCSC	5
Bandeja Clasificadora-OPCSC	1
Consulta- Control Interno	1
Consulta - General	1
Total	15

Fuente: Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Construcción OCI

4.2.2 Verificación de Reportes y Radicación de Gestión de PQRSD

Frente al cumplimiento de los reportes de gestión de las PQRSD conforme a la Circular 18 de 2009 y el Decreto Distrital 371 de 2010 las cuales establecen que “las entidades y organismos distritales deben presentar a la Secretaría General y a la Veeduría Distrital un informe estadístico mensual de las PQRS, a partir de los reportes del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS – Bogotá te Escucha)” adicionalmente la Circular Conjunta 006 de 2017 del Veedor Distrital y el Secretario General, fija que “este informe de quejas y reclamos se presente a más tardar dentro de los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al corte”.

Frente a lo anterior la Oficina de Control interno evidenció que durante el primer semestre de 2026 la oficina de Participación Comunitaria y servicio al ciudadano realizó el envío de informes mensuales y presentó evidencia de soporte de los correos de aprobación por parte del funcionario delgado de la veeduría distrital. No obstante estos informes no se encuentran publicados en la sede electrónica.

Se verificó que la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano realiza publicación de informes de seguimiento trimestral mediante la sede electrónica de la entidad en el enlace: <https://www.subrednorte.gov.co/transparencia/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos/>

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	INFORME OFICINA CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-03
		VERSIÓN: 4
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	PÁGINA: 6 DE 17
		FECHA: 18/06/2026

historico.gobiernobogota.gov.co / Informe de PQR denuncias y solicitudes

BOGOTÁ SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO
Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Buscar

Inicio Quienes Somos Transparencia Noticias Participa Atención a la Ciudadanía

Inicio » Transparencia » Instrumentos de gestión de info pública » Informe de PQRS y denuncias

Informe de PQR denuncias y solicitudes

El sujeto obligado debe publicar un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema. El sujeto obligado debe definir la periodicidad de publicación de este informe e indicarla en su esquema de publicación de información.

Instrumentos de gestión de Información pública

Relacionados con la información

Gestión documental

Informe de PQRS y denuncias

Mecanismos para presentar quejas y reclamos

Informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias

4.2.3 Radicación y Gestión de PQRSD

Luego de la verificación de estas publicaciones se procedió a revisar la gestión realizada durante el primer semestre de 2026, teniendo en cuenta la respuesta presentada en el radicado No.2026-002165-3 del día 8 de julio de 2026 de la Oficina de Participación Comunitaria y servicio al ciudadano, donde se hace entrega de archivo en Excel de la matriz de PQRSD, registradas durante el periodo de enero a mayo de 2026, se efectuó la revisión generando la siguiente información mensual:

Tabla No. 3 Relación de PQRSD Radicadas Sistema “Bogotá te Escucha”

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL GENERAL
PQRSD Radicadas	1158	1586	1881	1862	2016	8503

Fuente: Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Construcción OCI

Con base en la información enviada por la Dirección Administrativa del reporte que genera el aplicativo de gestión Documental “Agilsalud”, sobre las solicitudes radicadas dentro del periodo evaluado en la entidad y después de una depuración realizada por la oficina de Control interno sobre los datos duplicados en el número de radicado, se logró obtener el siguiente resultado del número de PQRSD radicadas:

Tabla No. 4 Relación de PQRSD Radicadas Sistema “Agilsalud”

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL, GENERAL
PQRSD RADICADAS	984	1383	1700	2011	1861	7939

Fuente: Reporte Agilsalud - Dirección Administrativa – Construcción OCI

	INFORME OFICINA CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-03
		VERSIÓN: 4
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	PÁGINA: 7 DE 17
		FECHA: 18/06/2026

Como otro mecanismo de verificación del número de las peticiones registradas por la Subred Norte se realizó consulta del tablero de control de la Veeduría Distrital donde se pudo observar la siguiente información:

Imagen No. 1 Peticiones Atendidas Subred Norte Tablero control Veeduría Distrital

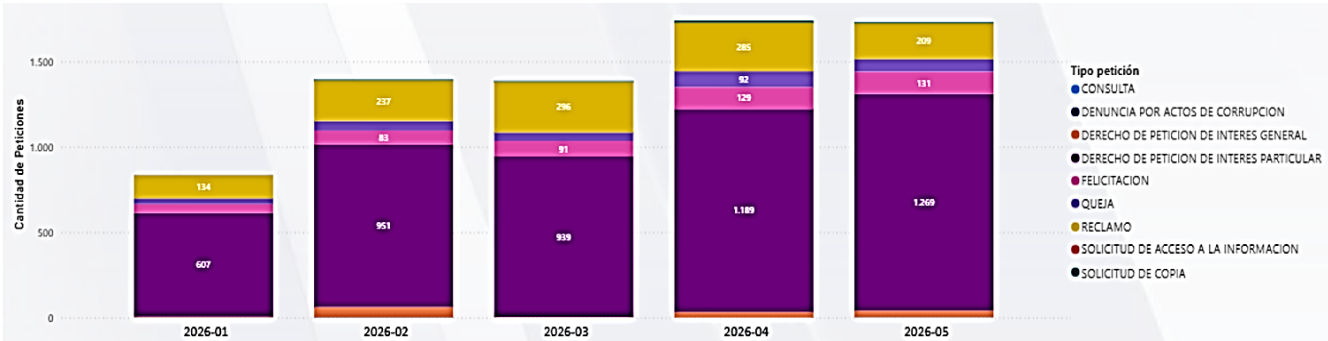


Fuente: Tablero de Control Ciudadano – Veeduría Distrital

Como se observa en la imagen anterior tomada del tablero de control de la Veeduría, el número de PQRSD atendidas durante los meses de enero a mayo de 2026 corresponde a un total de 7.086.

En la siguiente imagen se muestra el consolidado por cada uno de los meses del período verificado.

Imagen No. 2 Peticiones Atendidas Subred Norte por meses tablero control Veeduría Distrital



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL, GENERAL
Peticiones Atendidas	835	1.395	1.386	1.740	1.730	7.086

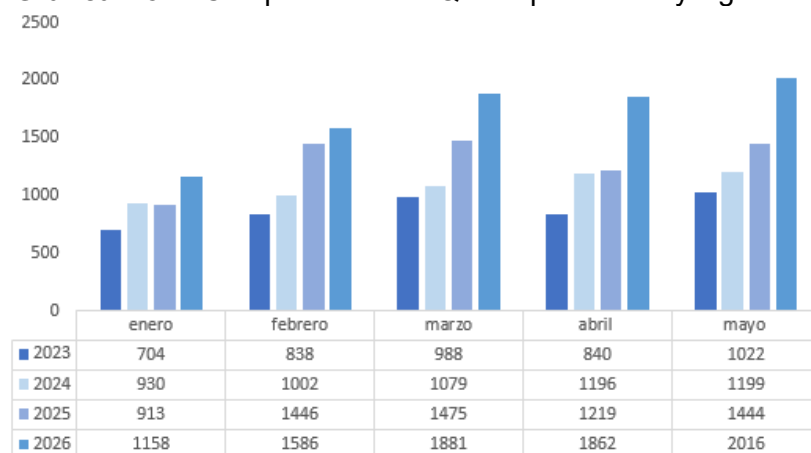
Fuente: Tablero de Control Ciudadano – Veeduría Distrital- Construcción OCI

	INFORME OFICINA CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-03
		VERSIÓN: 4
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	PÁGINA: 8 DE 17
		FECHA: 18/06/2026

4.3 ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD

Para el análisis del comportamiento de las solicitudes, se tuvo en cuenta el registro del número de las PQRSD presentado en las últimas vigencias de enero a mayo de los años 2023 al 2026 en el sistema de “Bogotá te escucha”, donde se evidencia que la cantidad de peticiones mantiene una tendencia creciente como se observa en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 1 Comparativo de PQRSD por meses y vigencias



Fuente: Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Construcción OCI

Con esta información se identifica que en 2025 entre enero y mayo se radicaron un total de 6.497 PQRSD mientras que en el mismo periodo de 2026 el total asciende a 8.503 lo que representa un aumento del 30.87%.

4.4 COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD POR CANAL

4.4.1 Comportamiento registrado en Bogotá te Escucha

A continuación, se presenta el panorama de las PQRSD teniendo en cuenta el canal y dependencia por la que fue gestionada la solicitud.

Tabla No. 5 PQRSD registradas en “Bogotá te escucha” por Canal y Dependencia

CANAL / DEPENDENCIA RELACIONADA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	Total general
WEB	413	600	685	712	718	3128
Salud Pública	298	457	509	538	563	2365
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	113	140	176	174	155	758
Oficina Control Interno Disciplinario	2	3				5
BUZON	241	375	468	400	437	1921
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	228	352	451	375	411	1817
Salud Pública	13	23	17	25	26	104
E-MAIL	249	280	312	332	387	1560
Salud Pública	157	206	238	257	307	1165
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	92	73	74	75	80	394

	INFORME OFICINA CONTROL INTERNO		CÓDIGO: EV-EG-F-03
			VERSIÓN: 4
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		PÁGINA: 9 DE 17
			FECHA: 18/06/2026

CANAL / DEPENDENCIA RELACIONADA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	Total general
Oficina Control Interno Disciplinario		1				1
TELEFONO	135	174	215	199	271	994
Salud Pública	83	125	135	132	191	666
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	52	49	80	67	80	328
PRESENCIAL	88	112	129	141	152	622
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	83	101	117	127	139	567
Salud Pública	5	11	12	14	13	55
ESCRITO	18	28	47	51	36	180
Salud Pública	11	16	28	30	22	107
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	7	12	19	21	14	73
REDES SOCIALES	14	17	24	27	15	97
Salud Pública	13	11	15	18	6	63
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	1	6	9	9	9	34
VIDEO LLAMADA			1			1
Salud Pública			1			1
TOTAL GENERAL	1158	1586	1881	1862	2016	8503

Fuente: Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Construcción OCI

Como puede observarse en la tabla anterior el canal WEB como la mayor fuente para la radicación de la PQRSD con 3.128 (37%), seguida de los canales de Buzón 1.921 (23%) y Correo electrónico 1.560 (18%), Teléfono 994 (12%), presencial 622 (7%), escrito 180 (2%), redes sociales 97 (1%) y una recibida por video llamada.

Adicionalmente se identifica que de las 8.503 PQRSD radicadas, la mayoría están relacionadas con Salud Pública con un total de 4.526 (53%), seguidas por las relacionadas con Participación Social y atención al usuario con 3.971 (46%) y finalmente las de la Oficina de Control Interno Disciplinario relacionadas con actos de corrupción con 6 (1%).

Se puede evidenciar con esta información que las PQRSD mes a mes están presentando una tendencia creciente teniendo en cuenta que en enero se presentaron 1.158 y en mayo un total de 2016 lo que representa un incremento en lo corrido de la vigencia de un 74%.

4.4.2 Comportamiento según lo registrado en Sistema Agilsalud

La siguiente tabla presenta un resumen de las PQRSD registradas en Agilsalud, teniendo en cuenta el canal por la que fue gestionada la solicitud.

Tabla No. 6 PQRSD por Canal Sistema “Agilsalud”

CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL GENERAL
Correo Electrónico	486	708	841	1196	1053	4284
Página Web	274	335	429	426	403	1867
Buzón	224	336	426	388	399	1773
Presencial		2	3	1	5	11
Telefónico		2	1			3
Ventanilla					1	1
Total general	984	1383	1700	2011	1861	7939

Fuente: Dirección Administrativa – Construcción OCI

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	INFORME OFICINA CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-03
		VERSIÓN: 4
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	PÁGINA: 10 DE 17
		FECHA: 18/06/2026

Con esta información se puede observar que el canal con mayor cantidad de PQRSD registradas en Agilsalud, es el correo electrónico con 4.284 que representa el 54%, seguido de la página WEB con 1.867 solicitudes que corresponden al 24%, el buzón representa el 21% y el 1% restante está reflejado en las solicitudes que ingresan por los canales presenciales, telefónico y ventanilla.

Adicionalmente teniendo en cuenta el reporte entregado por la Dirección Administrativa, no se pudo identificar la dependencia relacionada con la gestión realizada.

Se puede evidenciar con estos datos que las PQRSD registradas en el mes de abril es el valor más alto, al indagar sobre esta información Dirección Administrativa informó que para el mes de marzo se tuvo una contingencia con el Talento humano de la gestión documental y varias solicitudes se tuvieron que ingresar en abril para mantener actualizada la información.

4.5 TIPOLOGÍA DE GESTIÓN

4.5.1 Gestión realizada según lo registrado en Bogotá te Escucha.

Para este tema se verificó la matriz entregada por la oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano, la cual muestra información del tipo de respuesta o gestión realizada para cada una de las PQRSD registradas. A continuación, se muestra una tabla que resume el número de solicitudes por el tipo de respuesta o solución:

Tabla No. 7 PQRSD por Tipología de Gestión - Sistema “Bogotá te escucha”

TIPOLOGÍA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL GENERAL
Solucionado - Por respuesta definitiva	636	915	1049	867	1079	4546
Solucionado - Por asignación	384	544	698	667	781	3074
Cerrado - Por no competencia **	39	95	93	121	107	455
Solucionado - Registro con preclasificación	80	5		164	1	250
Solucionado - Por traslado	11	22	29	30	35	127
Por ampliar - por solicitud ampliación	3	4	8	4	10	29
Solucionado por asignar - Trasladar	3	1	4	7	2	17
Cierre por desistimiento expreso	1			1		2
Cerrado por vencimiento de términos					1	1
En trámite - Por respuesta parcial				1		1
Por aclarar - por solicitud aclaración	1					1
Total	1158	1586	1881	1862	2016	8503

Fuente: Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Construcción OCI

Con respecto a la información presentada en la tabla anterior se identifica que, de las 8.503 PQRSD registradas en Sistema de Bogotá te escucha, el 53% de las solicitudes tienen solución por respuesta definitiva. El 36% son Solucionados por asignación, el 3% solucionado por preclasificación y el 5% fueron Cerrados por no competencia. En general 7.918 solicitudes, es decir, el 93% fueron gestionadas por la entidad.

	INFORME OFICINA CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-03
		VERSIÓN: 4
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	PÁGINA: 11 DE 17
		FECHA: 18/06/2026

En cumplimiento del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, que regula la remisión por falta de competencia y establece que el traslado debe efectuarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, así como enviar copia del oficio de traslado al peticionario, la Oficina de Control Interno realizó la verificación de los 455 registros de solicitudes clasificadas como “cerradas por no ser competencia de la entidad”. Como resultado de esta revisión, se identificaron las siguientes situaciones respecto al cumplimiento de los términos legales.

- 426 solicitudes que corresponden a 94%, fueron gestionadas dentro de los tiempos
- 14 solicitudes (3%) presentan tiempos de gestión entre 6 a 10 días
- 15 solicitudes (3%) fueron gestionadas entre 11 y 15 días

Lo anterior muestra que hay un 6% de las solicitudes que fueron trasladadas fuera de tiempo dando una oportunidad de mejora en la gestión.

4.5.2 Gestión realizada según lo registrado en Agilsalud.

Tabla No. 8 Tipología de Gestión - Sistema “Agilsalud”

TIPOLOGÍA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL GENERAL
Finalizado	967	1354	1571	1753	1657	7302
Radicado		3	95	226	156	480
En Análisis	15	25	32	31	43	146
En Trámite	2	1	2	1	3	9
En Trámite Desistimiento Voluntario					2	2
Total general	984	1383	1700	2011	1861	7939

Fuente: Dirección Administrativa – Construcción OCI

De acuerdo con la información consignada en el reporte generado por la plataforma Agilsalud entregado por la Dirección Administrativa, se registró un total de 7.939 solicitudes gestionadas por la entidad durante el periodo comprendido entre enero y mayo de 2026.

4.6 VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE TIEMPOS DE RESPUESTA

4.6.1. Cumplimiento registrado en Bogotá te Escucha

Con base al reporte entregado por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al ciudadano que fue generado de la plataforma de “Bogotá te Escucha”, se realizó la verificación de cumplimiento frente a los tiempos establecidos por la ley 1755 de 2015 y Manual para la gestión de las peticiones ciudadanas dando los resultados.

Tabla No. 9 Tiempo de Respuesta por Tipo de Solicitud - Sistema “Bogotá te escucha”

TIPO SOLICITUD / INTERVALO DE TIEMPO EN DÍAS DE RESPUESTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL GENERAL
Derecho de Petición de Interés Particular	798	1113	1344	1385	1578	6218
11-15.	429	613	849	804	850	3545
6-10.	279	378	343	322	556	1878
0-3.	50	92	94	149	93	478

	INFORME OFICINA CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-03
		VERSIÓN: 4
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	PÁGINA: 12 DE 17
		FECHA: 18/06/2026

TIPO SOLICITUD / INTERVALO DE TIEMPO EN DÍAS DE RESPUESTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL GENERAL
4-5.	18	19	17	80	36	170
16-30.	11	8	29	12	19	79
0	11	3	12	18	24	68
Reclamo	200	288	290	235	184	1197
11-15.	108	183	199	127	118	735
6-10.	56	89	71	32	63	311
0-3.	33	2	1	52		88
16-30.	1	7	18	12	1	39
4-5.	2	7	1	12	2	24
Felicitación	59	97	127	89	157	529
6-10.	23	53	41	24	84	225
11-15.	13	31	84	6	55	189
0-3.	20	1		49	10	80
4-5.	3	12	2	10	8	35
Queja	40	68	92	73	60	333
11-15.	21	45	46	33	26	171
6-10.	5	21	39	10	28	103
0-3.	11			30	1	42
16-30.	3	2	7		2	14
4-5.					3	3
Derecho de Petición de Interés general	58	11	21	69	28	187
6-10.	51	2	16	26		95
11-15.	3	7	3	25	24	62
0-3.	2	2	1	13	3	21
0	1			4	1	6
16-30.			1	1		2
4-5.	1					1
Solicitud de Copia	1	6	6	11	6	30
0-3.	1	6	1	8	4	20
6-10.			3	1	1	5
4-5.			2	2	1	5
Denuncia por Actos de Corrupción	1	3				4
0-3.	1	2				3
6-10.		1				1
Sugerencia			1		1	2
11-15.			1		1	2
Consulta					2	2
6-10.					2	2
Solicitud de Acceso a la Información	1					1
11-15.	1					1
TOTAL GENERAL	1158	1586	1881	1862	2016	8503

Fuente: Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Construcción OCI

De la tabla anterior de las 8503 solicitudes registradas para el periodo evaluado un total de 8.368 es decir el 98% fueron atendidas dentro de los tiempos establecidos según la normatividad vigente. Mientras que 135 que representan el 2% de las solicitudes presentaron demoras en el tiempo de solución y respuesta así:

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	INFORME OFICINA CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-03
		VERSIÓN: 4
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	PÁGINA: 13 DE 17
		FECHA: 18/06/2026

Tabla No. 10 Solicitudes con tiempos superiores de atención por Tipo - Sistema “Bogotá te escucha”

TIPO SOLICITUD / INTERVALO DE RESPUESTA EN DIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	Total general
Derecho de Petición de Interés Particular						
16-30.	11	8	29	12	19	79
Reclamo						
16-30.	1	7	18	12	1	39
Queja						
16-30.	3	2	7		2	14
Derecho de Petición de Interés General						
16-30.			1	1		2
Solicitud de Acceso a la Información						
11-15.	1					1
TOTAL GENERAL	16	17	55	25	22	135

Fuente: Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Construcción OCI

4.6.2. Cumplimiento de tiempos registrado en Agilsalud

Con base al reporte generado por la Dirección Administrativa de la herramienta Agilsalud, se procuró realizar el cálculo de cumplimiento de los tiempos de respuesta de acuerdo con lo establecido por la ley 1755 de 2015 y Manual para la gestión de las peticiones ciudadanas emitido por la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá -Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, sin embargo, el reporte que fue entregado no presenta los datos de los tiempos de gestión.

5. PLANES DE MEJORAMIENTO

Luego de la verificación en el aplicativo Almera se evidenció que se encuentran registros relacionados a la gestión de las PQRS entre las que se encuentran:

- Garantizar la correcta clasificación de los riesgos y gestionar proactivamente las PQRS para reducir su volumen. (recomendación - control interno)
- Responder el 100% de las PQRS aquellas relacionadas con dificultades en la atención de los afiliados de CAPITAL SALUD e intervenir en las causas más frecuentes y reiteradas. (recomendación - control interno)
- Medición de oportunidad y efectividad de la respuesta a las quejas. En la tabla A8 de archivo recibida con la última información registran en el indicador “Tiempo promedio de respuesta a quejas de los usuarios” lo relacionados con la SUB RED encontrándose dentro de un promedio de 11 días, ya en el desagregado solo registran datos en algunos periodos de Hospital de Chapinero con un promedio de 11 días, para la unidad de servicios de salud de Suba solo registran dos periodos con un promedio de 13 días, el registro de la unidad de servicios de salud Boyacá Real un promedio de 10 días y para la unidad de servicios de salud Española el promedio es de 9 días. (hallazgo - Icontec)
- Como parte de la gestión de riesgos compartidos se identifican 1.101 PQRS cuyo principal motivo de queja es: falta de oportunidad en las citas o consultas, 606 PQRS, negación en la

	INFORME OFICINA CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-03
		VERSIÓN: 4
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	PÁGINA: 14 DE 17
		FECHA: 18/06/2026

asignación de citas o consultas y 234 por falta de oportunidad en la atención en otros servicios de salud con 147. (hallazgo -Famisanar)

- No cumplimiento de indicador PQRSD – Eficiencia. % de respuestas oportunas PQRD. META: 95% (hallazgo - Capital Salud)
- No cumplimiento de Indicador PQRSD - Experiencia de la atención: Tasa Incidencia de PQRD.META: /: 0,72 C/1000 Usuarios. (Total PQRD radicados ante Supersalud por inoportunidad/Total afiliados asignados de Capital. resultados con no cumplimiento del indicador 2do. semestre 2024. Decreto 019 de 2012-Circular 008 de 2018: (hallazgo - Capital Salud)
- El indicador Porcentaje de Disminución de PQRS no cumplió con las metras trimestrales establecidas. (hallazgo -Revisoría fiscal)
- Se identificaron 107 quejas asociadas a trato inadecuado por parte del personal, evidenciándose un incremento entre los meses analizados, el 84% de las quejas están relacionadas con maltrato verbal, actitud inadecuada o falta de empatía en la atención al usuario, lo cual evidencia debilidades en la cultura de humanización del servicio y en las habilidades de comunicación del personal con pacientes y familiares. (hallazgo - Secretaría de salud)
- Se observó que las quejas se concentran principalmente en los procesos de gestión financiera, hospitalización y cirugía, gestión ambulatoria y urgencias, los cuales corresponden a puntos críticos de contacto directo con el usuario. (hallazgo - Secretaría de salud)
- El análisis por sedes evidenció una mayor recurrencia de quejas en Hospital Engativá Calle 80, Hospital Simón Bolívar, Hospital Chapinero y el Centro de Servicios Especializados de Suba, lo cual sugiere la necesidad de focalizar las intervenciones en estas unidades de atención. (hallazgo - Secretaría de salud)
- Se evidencia que la programación de procedimientos quirúrgicos (CX) constituye una de las principales causas de reclamos para la vigencia 2025, tendencia que continúa para el año 2026. La principal causa de reclamos asociados a la programación de cirugías corresponde a los procedimientos de oftalmología, y ortopedia. (hallazgo - Secretaría de salud)

En razón a la recurrencia y a lo evidenciado en el presente seguimiento, se observan que las acciones para disminuir los niveles de PQRSD no han sido efectivas, asimismo, revisando las principales causas de las PQRS, se sigue presentando la falta de Oportunidad en la asignación de citas y disponibilidad de agendas, atención deshumanizada, programación tardía de procedimientos quirúrgicos y procesos administrativos. Por este motivo la oficina de control interno recomienda que, al momento de formular las acciones de los planes de mejoramiento, se mejore el proceso para la identificación de las causas raíz y promover mesas de trabajo entre las áreas que presentan mayor cantidad de PQRSD para formular acciones más efectivas que aporten a la disminución de las solicitudes de los usuarios.

	INFORME OFICINA CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-03
		VERSIÓN: 4
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	PÁGINA: 15 DE 17
		FECHA: 18/06/2026

6. RIESGOS DETECTADOS

- Riesgo por respuesta extemporánea, traslado tardío o radicación frente a la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Distrital 371 de 2010.
- Riesgo reputacional, por incremento de quejas, reclamos y presunta percepción negativa del servicio, especialmente en temas críticos de acceso y oportunidad en los servicios de salud
- Riesgo por persistencia de respuestas fuera de término a peticiones, conforme al artículo 31 de la Ley 1755.

7. FORTALEZAS

Se observó organización de bandejas de entrada por proceso (Salud Pública, Control Interno Disciplinario y Participación Comunitaria), lo que facilita la distribución y asignación de responsabilidades para la gestión más ágil de las peticiones teniendo en cuenta las categorías de éstas.

La gestión de las PQRSD por parte de la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, cuenta con un porcentaje de 98% de las peticiones atendidas dentro de los términos legales

El equipo de trabajo encargado de la gestión de las PQRSD tiene implementadas herramientas de control complementarias, entre las que se encuentran matrices en Excel de seguimiento, fortaleciendo la organización de la información, el monitoreo de tiempos de respuesta, capacidad institucional para depurar, analizar y procesar grandes volúmenes de información, logrando consolidar registros únicos de PQRSD.

8. OBSERVACIONES Y HALLAZGOS

8.1 Oportunidad de mejora (observaciones)

No: 1	Numeral: 4.2.3
Descripción	Se identificaron solicitudes con clasificación “cerrado por no ser competencia” con gestión mayor a los cinco días hábiles definidos por la Ley 1755 de 2015.
Posibles efectos / Riesgos	Riesgo Reputacional y posibles sanciones

No: 2	Numeral: 4.5.2. y 4.6.2
Descripción	El reporte generado en el sistema Agilsalud de gestión de respuesta de las PQRSD suministrado por la Dirección Administrativa no contiene tiempos de gestión, que no identifica la dependencia relacionada con la gestión realizada.
Posibles efectos / Riesgos	Riesgo Operativo

	INFORME OFICINA CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-03
		VERSIÓN: 4
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	PÁGINA: 16 DE 17
		FECHA: 18/06/2026

No: 3	Numeral: 5
Descripción	Acciones de mejora poco efectivas para eliminar la causa raíz, debido a que persisten las mismas causas de presentación de PQRSD, lo que indica que los planes de mejora no han sido eficaces.
Posibles efectos / Riesgos	Riesgo Operativo

8.2 Hallazgo (Incumplimiento)

No	Numeral	N/A	Recurrente SI NO
Descripción	N/A		
Criterios	N/A		
Posibles efectos / Riesgos	N/A		

8.3 Formulación Plan de Mejoramiento

- Para cada **hallazgo** reportado, debe formular acciones correctivas en el formato “Plan de Mejoramiento Institucional - código ES-GC-F-10-04”, en un plazo no mayor a **cinco (5) días hábiles** contados a partir de la recepción del informe.

Acción Correctiva: Medida tomada para eliminar la causa de una no conformidad (problema) ya detectada, con el fin de evitar su recurrencia.

- Para las **observaciones** identificadas, el proceso auditado decidirá si identifica acciones para incluir en el plan de mejoramiento y en tal caso debe reportarlo además a la oficina de control interno en el plazo señalado anteriormente.

Acción Preventiva: Conjunto de acciones proactivas tomadas para eliminar la causa de un problema potencial u otra situación indeseable que aún no ha sucedido.

La oficina de control interno verificará la eficiencia y efectividad de estas.

9. RECOMENDACIONES

Continuar con las estrategias de intervención efectivas, que optimicen la calidad de la atención en salud y contribuyan a la reducción de las solicitudes de los usuarios.

Fortalecer el control sobre los tiempos y la oportunidad del traslado de las solicitudes por no competencia para asegurar el cumplimiento normativo.

	INFORME OFICINA CONTROL INTERNO	CÓDIGO: EV-EG-F-03
		VERSIÓN: 4
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	PÁGINA: 17 DE 17
		FECHA: 18/06/2026

Revisar dentro del sistema de Agilsalud, el reporte de la gestión de las PQRSD que permita visualizar los campos de dependencia responsable de la respuesta y tiempos de gestión, con el fin de llevar un control de las solicitudes recibidas y atendidas por la entidad.

Mejorar el análisis de causa-raíz para los hallazgos detectados, debido a la reiteración de los mismos asociados a las PQRSD y que demuestran que las acciones formuladas no están atacando el origen del problema.

Firmas

Equipo Auditor		Firma
Auditor Líder	Oscar Ivan Vergara Medina	


Denís Parra Suárez
Jefe de Oficina de Control Interno