ean universidad
Acreditada en Alta Calidad
Res. nº 023654 del Mineducación. 10/12/21, vigencia 10/12/27



BRECHA DE USO DE LOS CANALES DIGITALES DE PQRS EN LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO NORTE 3 ESE, PUERTO TEJADA, CAUCA (PRIMER SEMESTRE DE 2024): DIAGNÓSTICO DOCUMENTAL Y PROPUESTA PRELIMINAR DE INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

Nombre de los autores
María Teresa Cambindo Carabalí y
Diego Luis Casaran Peña

©Universidad Ean **SNIES 2812** | Vigilada Mineducación | **Personería Jurídica Res. nº. 2898** del Minjusticia - 16/05/69

BRECHA DE USO DE LOS CANALES DIGITALES DE PQRS EN LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO NORTE 3 ESE, PUERTO TEJADA, CAUCA (PRIMER SEMESTRE DE 2024): DIAGNÓSTICO DOCUMENTAL Y PROPUESTA PRELIMINAR DE INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

María Teresa Cambindo Carabalí

Diego Luis Casaran Peña

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Magister en Gobierno y Gestión Pública

Modalidad:

Innovación Organizacional

Universidad EAN Director:

Santiago A. Roa-Ortiz PhD (c)

Facultad

Maestría en Gobierno y Gestión Pública

Ciudad, Colombia

22/10/2026

Agradecimientos

En primer lugar, expresamos nuestro agradecimiento a Dios por permitirnos culminar esta etapa de formación académica. Asimismo, agradecemos a nuestras familias por su apoyo y acompañamiento a lo largo de este proceso. De igual manera, extendemos nuestro reconocimiento a la Universidad EAN por la formación académica y las herramientas brindadas, que contribuyeron al fortalecimiento de nuestras competencias profesionales y al desarrollo de este trabajo.

De manera especial, agradecemos a nuestro director, Santiago A. Roa-Ortiz, PhD (c), por su orientación y acompañamiento académico, así como por sus aportes, fundamentales para fortalecer el desarrollo y la calidad de esta investigación.

Finalmente, expresamos nuestra gratitud a todas las personas que contribuyeron, directa o indirectamente, a la realización de este trabajo.

Resumen

La Empresa Social del Estado ESE Norte 3, que presta servicios de salud de primer nivel en Puerto Tejada, Villa Rica y Padilla (Cauca), declaró durante 2024 disponer de infraestructura tecnológica y canales digitales para la atención de sus usuarios. El análisis de sus registros institucionales del primer semestre de ese año muestra que, de 374 PQRS, 352 (94,12 %) se recibieron por buzón físico, 16 (4,28 %) por correo electrónico y 6 (1,60 %) por oficio; no se registraron solicitudes por página web ni por atención telefónica. El objetivo fue analizar la distancia entre la disponibilidad declarada de canales digitales y su uso registrado, y formular una propuesta preliminar de innovación organizacional. El estudio es aplicado, documental y descriptivo, y emplea herramientas exploratorias de Design Thinking sobre evidencia documental; no se aplicaron encuestas ni entrevistas. Los registros no permiten determinar las causas del patrón observado ni demuestran por sí solos incumplimiento normativo. Además, el 68,7 % de los registros son felicitaciones, por lo que la concentración en el buzón no puede separarse de la naturaleza de ese instrumento sin un cruce entre canal y tipología. También se identificó una inconsistencia entre la narrativa y las tablas del informe de PQRS sobre los medios de entrega de respuestas. Como propuesta preliminar se formula el Punto de Enlace Digital SIAU, que combina acompañamiento, evaluación de canales, alfabetización digital e indicadores de seguimiento, y se vincula con los ODS 16, 9 y 10 y, de forma complementaria, con los ODS 3 y 17. Su prototipado y su validación con usuarios y funcionarios quedan pendientes.

Palabras clave: brecha digital, Gobierno Digital, innovación organizacional, *Design Thinking*, PQRS.

Abstract

The Empresa Social del Estado (ESE) Norte 3 provides first-level health services in Puerto Tejada, Villa Rica and Padilla (Cauca, Colombia). During 2024 it declared that it had technological infrastructure and digital channels for user service. Its institutional records for the first half of that year show that, of 374 PQRS (petitions, complaints, claims and suggestions), 352 (94.12%) were received through a physical mailbox, 16 (4.28%) by email and 6 (1.60%) by formal letter; no requests were recorded through the website or telephone service. The objective was to analyze the gap between the declared availability of digital channels and their recorded use, and to formulate a preliminary organizational innovation proposal. The study is applied, documentary and descriptive, and uses exploratory Design Thinking tools on documentary evidence; no surveys or interviews were conducted. The records do not allow the causes of the observed pattern to be determined, nor do they by themselves demonstrate regulatory non-compliance. In addition, 68.7% of the records are compliments, so the concentration in the mailbox cannot be separated from the nature of that instrument without a cross-tabulation of channel by request type. An inconsistency was also identified between the narrative and the tables of the PQRS report regarding response-delivery channels. As a preliminary proposal, the SIAU Digital Liaison Point is formulated, combining accompaniment, channel assessment, digital literacy and monitoring indicators; it relates to SDGs 16, 9 and 10, and complementarily to SDGs 3 and 17. Prototyping and validation with users and staff remain pending.

Keywords: digital divide, Digital Government, organizational innovation, *Design Thinking*, PQRS.

Contenido

1. Introducción

La modernización del Estado colombiano ha impulsado la incorporación estratégica de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) como medio para optimizar la gestión pública y fortalecer la interacción entre las entidades gubernamentales y la ciudadanía. Este proceso se articula con la Política de Gobierno Digital y con diferentes instrumentos orientados a la transformación digital, la transparencia, la protección de datos y el mejoramiento de la administración pública. Sin embargo, contar con recursos tecnológicos no asegura, por sí solo, su apropiación ni su uso efectivo, pues estos dependen también de las capacidades institucionales y de las condiciones que facilitan su integración en los procesos organizacionales.

La presente investigación se concentra en la Empresa Social del Estado ESE Norte 3, entidad pública que presta servicios de salud de primer nivel en Puerto Tejada, Villa Rica y Padilla, Cauca. El periodo principal de análisis corresponde al primer semestre de 2024, a partir de los documentos institucionales producidos por la entidad durante ese año.

El problema de investigación surge del contraste entre la disponibilidad declarada de infraestructura y canales digitales y el comportamiento registrado en las PQRS. El informe institucional de seguimiento a Gobierno Digital de 2024 describe infraestructura tecnológica, portal web y mecanismos virtuales de atención; entretanto, el informe de PQRS del primer semestre registra una concentración del 94,12 % de las solicitudes en el buzón físico. Este contraste constituye una oportunidad para analizar la brecha entre oferta digital y uso registrado.

El estudio se desarrolla desde una perspectiva de innovación organizacional y utiliza herramientas exploratorias de Design Thinking para estructurar una propuesta centrada en las

personas. Los documentos permiten describir los patrones registrados, pero no permiten establecer las razones subjetivas por las que los usuarios utilizan unos canales y no otros.

1.1 Planteamiento del problema

La ESE Norte 3 declaró durante 2024 contar con infraestructura tecnológica y diferentes canales de interacción con sus usuarios. No obstante, el informe de PQRS del primer semestre evidencia que 352 de 374 solicitudes fueron recibidas mediante buzón físico, 16 mediante correo electrónico y 6 mediante oficio. No se registraron solicitudes recibidas mediante página web ni atención telefónica.

La situación no debe interpretarse como ausencia de digitalización. La existencia de solicitudes recibidas por correo electrónico demuestra que hubo interacción digital, aunque minoritaria. El problema se ubica, por tanto, en la diferencia entre los canales disponibles y el patrón de utilización registrado.

Desde la perspectiva multidimensional de la brecha digital, la disponibilidad de infraestructura es una dimensión del fenómeno. La apropiación tecnológica depende también de condiciones de acceso, habilidades, motivaciones, oportunidades de uso y capacidades organizacionales (van Dijk, 2020). El análisis documental de la ESE Norte 3 permite observar el resultado registrado, pero no determinar en qué dimensión se concentra la brecha.

La experiencia de atención que este estudio busca mejorar es la de la persona que quiere presentar una petición, queja, reclamo o sugerencia y hacer seguimiento a su trámite: que conozca los canales disponibles, comprenda cómo usarlos, reciba orientación cuando la necesite y pueda elegir entre alternativas digitales y presenciales sin perder la trazabilidad de su solicitud. Los registros institucionales permiten constatar que, en el primer semestre de 2024, la recepción se concentró en el buzón físico y que no hubo registros de recepción por página web ni por

teléfono. No permiten establecer si ello obedece a desconocimiento, preferencia, limitaciones de acceso o habilidades, fallas de funcionamiento o a la forma en que se registran las solicitudes. Por eso la propuesta se formula como una hipótesis de solución: orienta y acompaña sin sustituir los canales tradicionales, mejora el registro para que el uso pueda medirse con mayor precisión y deja explícitas las condiciones para su validación con usuarios y funcionarios.

1.2 Pregunta de investigación

¿Qué distancia existe entre la disponibilidad declarada de canales digitales y su uso registrado para la recepción de PQRS en la ESE Norte 3 durante el primer semestre de 2024 y qué propuesta preliminar de innovación organizacional, formulada con base en evidencia documental, podría orientar su reducción en una fase posterior de validación con usuarios y funcionarios?

1.3 Objetivo general

Analizar la distancia entre la disponibilidad declarada de canales digitales y su uso registrado para la recepción de PQRS en la Empresa Social del Estado ESE Norte 3 durante el primer semestre de 2024, mediante análisis documental y herramientas exploratorias de Design Thinking, con el propósito de formular una propuesta preliminar de innovación organizacional orientada a atender la situación identificada.

1.4 Objetivos específicos

- Identificar y organizar los actores institucionales y sociales relacionados con la gestión de canales de atención y Gobierno Digital de la ESE Norte 3.
- Contrastar la disponibilidad declarada de canales digitales con la evidencia registrada sobre su utilización para la recepción de PQRS durante el primer semestre de 2024.

• Identificar, a partir de la evidencia documental, los vacíos de información relacionados con necesidades, barreras, habilidades y experiencias frente a los canales digitales, diferenciando hallazgos de hipótesis pendientes de validación.

• Formular una propuesta preliminar de innovación organizacional denominada Punto de Enlace Digital SIAU, orientada a fortalecer el acceso, acompañamiento y seguimiento de los canales digitales, dejando planteadas las condiciones para su posterior validación participativa.

1.5 Justificación

La investigación tiene relevancia práctica porque organiza evidencia institucional que puede orientar decisiones sobre atención al usuario y transformación digital. Su pertinencia para la gestión pública se concreta en la relación con la Política de Gobierno Digital, que promueve el uso de tecnologías para mejorar los servicios y la interacción entre el Estado y la ciudadanía. Desde esta perspectiva, el estudio examina si la disponibilidad declarada de canales se corresponde con su utilización registrada, sin asumir que los datos descriptivos demuestran por sí solos incumplimiento de la política o las causas de las preferencias de los usuarios. La propuesta preliminar Punto de Enlace Digital SIAU podría contribuir a acercar los objetivos de la política al contexto institucional mediante orientación, fortalecimiento de capacidades y seguimiento de las PQRS. La investigación también tiene relevancia metodológica porque utiliza herramientas exploratorias de Design Thinking sin presentar hipótesis como resultados validados; relevancia académica porque articula brecha digital, valor público e innovación organizacional; y relevancia social porque propone ampliar las posibilidades de interacción preservando alternativas no digitales para evitar nuevas barreras de acceso.

1.6 Alcance y delimitación

El estudio tiene un alcance descriptivo-documental y propositivo preliminar. La delimitación territorial comprende las unidades de atención de la ESE Norte 3 en Puerto Tejada, Villa Rica y Padilla. El periodo principal corresponde al primer semestre de 2024 para el análisis de PQRS. Los directorios de 2025 se utilizan únicamente para contextualizar actores, contratación y estructura institucional. Los informes de PQRS del primer y el segundo semestre de 2025 se emplean solo como análisis complementario de contraste (sección 4.3); no se utilizan como evidencia directa de la situación de 2024.

El estudio no mide directamente conectividad de los usuarios, disponibilidad de dispositivos, competencias digitales, confianza, satisfacción o causalidad. Tampoco presenta como resultados las encuestas y entrevistas previstas, porque no se aplicaron en este estudio.

2. Marco referencial

Este capítulo define los conceptos que orientan el estudio, resume investigaciones recientes sobre brecha digital, servicios de salud y canales digitales de atención en Colombia y América Latina, y fija la definición operativa de brecha digital que se usa en los capítulos siguientes.

2.1 La brecha digital como fenómeno multidimensional

La literatura distingue varios niveles de brecha digital. El primero se refiere al acceso a las tecnologías; van Deursen y van Dijk (2019) muestran que, incluso en un país con conectividad casi universal, persiste una desigualdad de acceso material, es decir, a dispositivos, periféricos y a los gastos que sostienen su uso. El segundo nivel concierne a las habilidades y al tipo de uso, y el tercero a los resultados o beneficios que las personas obtienen de usar la tecnología (Scheerder et al., 2017; van Dijk, 2020). En su modelo de apropiación, van Deursen y van Dijk (2015) distinguen cuatro tipos de acceso, el motivacional, el material, el de habilidades y el de uso, que interactúan entre sí; por ello, concluyen, las políticas deben atender simultáneamente el acceso

material, las habilidades y el uso. En salud, Western et al. (2025) describen la brecha en tres niveles equivalentes (acceso, habilidades y beneficios) y advierten que la tecnología puede beneficiar más a quienes ya están en ventaja.

Respecto del alcance de este estudio, de los niveles descritos solo el uso, correspondiente al segundo nivel, se aborda de manera parcial, mediante la distribución de las PQRS por canal de recepción. El estudio no mide el acceso motivacional, el acceso material, las habilidades ni los resultados; en cuanto al acceso material, solo se dispone de contratos institucionales de conectividad de 2025 y no de datos de los usuarios.

Definición operativa. En este estudio, la brecha digital se entiende como una asimetría de uso: la diferencia entre los canales digitales que la ESE Norte 3 declara disponibles y los que registran recepción de PQRS en un periodo. Es una manifestación del uso y no una medición de acceso, habilidades, motivación o resultados; por tanto, el estudio no permite atribuir la asimetría a ninguno de esos niveles. Se observa mediante la proporción de PQRS por canal de recepción y el número de canales declarados sin recepción registrada.

2.2 Gobierno Digital, valor público e innovación organizacional

La Política de Gobierno Digital orienta la transformación digital de las entidades públicas y el uso de las TIC para mejorar la relación con la ciudadanía (Presidencia de la República de Colombia, 2022). Oliveros Fortiche (2023) describe el tránsito colombiano del gobierno electrónico al gobierno digital y señala como desafíos la brecha digital, la adopción de nuevas tecnologías, la seguridad de la información y la alfabetización digital. Desde la perspectiva del valor público, la tecnología cobra sentido cuando contribuye a resultados relevantes para la ciudadanía (Moore, 1995). La innovación organizacional se aborda aquí con Design Thinking como marco centrado en las personas (Brown, 2008; Stanford d. school, 2010), con mapas de

empatía según Gray et al. (2010). Western et al. (2025) recomiendan diseñar con las poblaciones vulnerables y no solo para ellas, y apoyar prioritariamente a quienes están más expuestos a la brecha. El marco normativo se desarrolla en la sección 5.7.

2.3 Estado del arte

Las investigaciones recientes ubicadas aparecen en la Tabla 1. En Colombia hay evidencia sobre uso desigual de canales de gobierno digital (Oliveros Fortiche, 2023) y sobre acceso y apropiación de las TIC en contextos de atención primaria en zonas vulnerables (Arango Valencia et al., 2024). La reflexión clínica señala barreras de acceso, habilidades, confianza y brecha generacional, y recomienda ofrecer alternativas y atención humana (Pacheco-Gallego y Rubiano-Pavía, 2023). Oliveros Fortiche (2023) informa que, en una consulta en Scopus sobre gobierno electrónico y participación (2019–2023), hubo tres estudios para Brasil y ninguno para el resto de América Latina. En la búsqueda exploratoria realizada para este trabajo no se identificó un estudio que analice los canales de recepción de PQRS en una ESE colombiana, lo que justifica el aporte descriptivo del presente estudio, sujeto a la revisión sistemática documentada en la sección 3.6.

Tabla 1.

Estudios recientes seleccionados

Estudio	Contexto	Diseño	Hallazgo relevante	Alcance para este trabajo
Oliveros Fortiche (2023)	Bogotá, gobierno digital	Encuesta descriptiva a 607 personas de 12 a más de 65 años	42 % dijo no visitar nunca páginas gubernamentales y 41 % no realizar trámites en ellas	Uso desigual de canales digitales del Estado; no cubre PQRS ni salud
Arango Valencia et al. (2024)	Urabá (Antioquia), centros de atención primaria	Transversal, 1.478 mujeres de 18 a 49 años	Acceso y uso de TIC varían con edad, nivel educativo y estrato; 94,79 % prefiere WhatsApp para interactuar	Contexto, no transferible a Puerto Tejada; muestra que la disponibilidad de dispositivos no equivale a apropiación

Estudio	Contexto	Diseño	Hallazgo relevante	Alcance para este trabajo
Pacheco-Gallego y Rubiano-Pavía (2023)	Colombia, atención en salud	Ensayo (educación y práctica de la medicina)	Barreras de acceso, habilidades, confianza y brecha generacional; recomienda alternativas y atención humana	Respalda conservar canales presenciales; no es evidencia empírica
Western et al. (2025)	Salud digital, revisión internacional	Revisión narrativa	Tres niveles de brecha; recomienda apoyo a los más vulnerables y diseño participativo	Respalda el componente de acompañamiento y la validación con usuarios

Nota. Elaboración propia con base en las fuentes citadas.

2.4 Implicaciones para el estudio

Con este marco, el trabajo declara que mide uso y no acceso, habilidades ni motivación; que los registros no explican las causas; y que el Punto de Enlace Digital SIAU es una hipótesis de solución que debe validarse con usuarios y funcionarios.

3. Métodos y metodología

3.1 Tipo de investigación y enfoque metodológico

La investigación es aplicada porque busca formular una alternativa de solución a una situación concreta de gestión pública. Su enfoque es cuantitativo descriptivo, con análisis cualitativo documental de carácter exploratorio orientado por Design Thinking. La evidencia ejecutada es exclusivamente documental: no se aplicaron encuestas ni entrevistas y no se verificó técnicamente el funcionamiento del portal web ni de la línea telefónica, cuya disponibilidad es declarada por la entidad. Por esta razón el estudio no se denomina de enfoque mixto. Los instrumentos de la fase primaria (Anexos 1 a 3) se presentan como propuesta para una fase posterior de validación.

3.2 Diseño de investigación

El diseño corresponde a un análisis documental de corte transversal-retrospectivo. Se revisaron registros institucionales correspondientes principalmente al primer semestre de 2024.

La perspectiva de Design Thinking se utiliza como marco de diseño iterativo para pasar del diagnóstico documental a una propuesta preliminar.

3.3 Área y contexto de estudio

La ESE Norte 3, con NIT 900.146.438, tiene sede administrativa en la vereda La Serafina, vía Puerto Tejada–Cali, y presta servicios de primer nivel en Puerto Tejada, Villa Rica y Padilla. La documentación institucional relaciona la Política de Gobierno Digital con la gestión institucional y registra canales como portal web con módulo de PQRDS, teléfono, buzón físico, correo electrónico y SIAU (ESE Norte 3, 2024a, 2024b).

3.4 Unidad de análisis

La unidad de análisis está constituida por los registros institucionales relacionados con la disponibilidad de canales digitales, la recepción y respuesta de PQRS y los actores organizacionales vinculados con la gestión digital.

3.5 Fuentes para la caracterización de actores

Para caracterizar a los actores se emplearon cuatro fuentes de 2025: el directorio de funcionarios de planta (ESE Norte 3, 2025a), el directorio de actores de participación social (ESE Norte 3, 2025b), el directorio de contratistas de enero a septiembre (ESE Norte 3, 2025c) y el directorio de entes de vigilancia y control (ESE Norte 3, 2025d). Estas fuentes son posteriores al periodo de análisis (primer semestre de 2024); por ello se usan únicamente como referencia institucional reciente para identificar actores y capacidades, no como evidencia de la situación de 2024. De los contratos se seleccionaron los de objeto relacionado con conectividad, software o equipos, según la descripción del objeto contractual. Los resultados se presentan en la sección 4.1.

3.6 Fuentes de información

Las fuentes documentales principales fueron: (a) Seguimiento a la implementación de la estrategia de Gobierno Digital, 2024; (b) Informe de PQRS, primer semestre de 2024; y, como fuentes complementarias, (c) directorio de funcionarios de planta 2025; (d) directorio de actores de participación social; (e) directorio de contratistas enero-septiembre de 2025; y (f) directorio de entes de vigilancia y control; (g) Informe de PQRS, primer semestre de 2025 (ESE Norte 3, 2025e); y (h) Informe de PQRS, segundo semestre de 2025 (ESE Norte 3, 2025f), estos dos últimos como contraste con el periodo de estudio.

3.7 Técnicas e instrumentos

La técnica principal ejecutada fue análisis documental estructurado. Los datos cuantitativos se organizaron mediante frecuencias y porcentajes. Para la fase primaria se previeron una encuesta a usuarios, una encuesta a funcionarios y contratistas y entrevistas semiestructuradas a Gerencia, Planeación, Control Interno, SIAU y representantes de usuarios (Anexos 1 a 3). Estos instrumentos permanecen como propuesta metodológica y deben someterse a revisión de expertos y prueba piloto antes de su aplicación (Anexo 4).

3.8 Abordaje mediante Design Thinking

El Design Thinking se adopta como marco de diseño centrado en las personas, con las fases empatizar, definir, idear, prototipar y testear (Brown, 2008; Stanford d. school, 2010). En este trabajo la fase de empatizar se desarrolla de forma exploratoria y documental, sin participación directa de usuarios ni funcionarios; se desarrollan además la definición del reto y una ideación conceptual. Los mapas de empatía son, por tanto, construcciones basadas en evidencia documental y en hipótesis, y no recogen la experiencia directa de las personas. Las fases de prototipar y testear quedan pendientes de validación.

En síntesis, la fase de empatizar es exploratoria y queda pendiente de la fase primaria, pues se apoya en el análisis documental y en mapas de empatía preliminares, y las encuestas y entrevistas son una propuesta; la fase de definir está desarrollada mediante la síntesis de la evidencia y la formulación del reto de diseño; la fase de idear es preliminar y se concreta en la formulación del Punto de Enlace Digital SIAU; y las fases de prototipar y testear, que implican construir y probar una solución con actores reales y recoger la retroalimentación de usuarios y funcionarios, están pendientes.

3.9 Técnicas de análisis

La información cuantitativa se analizó mediante estadística descriptiva simple, utilizando frecuencias absolutas y porcentajes. Para el contraste con 2025 se compararon las participaciones de cada periodo; no se aplicaron pruebas de significancia estadística. La información cualitativa documental se organizó mediante categorías relacionadas con actores, canales, barreras, uso, respuesta y oportunidades de innovación.

3.10 Consideraciones éticas

Para una eventual fase primaria, los datos personales deberán tratarse de acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 (Congreso de la República de Colombia, 2012), mediante consentimiento informado, confidencialidad y uso académico. Como no se aplicaron encuestas ni entrevistas, no se presenta una declaración definitiva sobre su clasificación ética. Cualquier aplicación futura deberá someterse a los procedimientos y criterios de la Universidad EAN.

3.11 Alcances y limitaciones metodológicas

La principal limitación es el carácter documental de la evidencia ejecutada. Esto permite describir qué ocurrió según los registros, pero no explicar las causas subjetivas del

comportamiento. Los directorios de 2025 son posteriores al periodo de estudio. Asimismo, los mapas de empatía contienen hipótesis que deben validarse mediante investigación primaria.

4. Resultados

4.1 Caracterización de actores

Personal de planta. El directorio con corte a agosto de 2025 registra 21 cargos, de los cuales 3 estaban vacantes: un gerente, cinco profesionales universitarios del área administrativa, ocho profesionales universitarios del área de salud (médico, enfermera, odontólogo), cuatro auxiliares administrativas (dos vacantes) y tres auxiliares del área de salud (una vacante). No aparece un cargo dedicado exclusivamente a sistemas o tecnologías de la información. El corte del directorio (agosto de 2025) es posterior al periodo de estudio y su composición para 2024 debe verificarse con Talento Humano (ESE Norte 3, 2025a).

Contratación tecnológica. El directorio de contratistas de enero a septiembre de 2025 registra 295 contratos. Se identificaron cinco con objeto de conectividad, software o equipos, suscritos con cuatro contratistas (ESE Norte 3, 2025c). Global Raíces SAS tiene dos: el contrato 005-2025, de acceso a internet, canal dedicado, wifi, telefonía IP y conectividad corporativa de datos, y el 097-2025, de adquisición de computadores, celulares y tabletas para los equipos básicos en salud. TNS SAS tiene el contrato 006-2025, de software de contabilidad, tesorería, presupuesto, activos fijos, nómina y facturación electrónica; Luis Miguel Tobar Larrahondo, el 024-2025, de arrendamiento de computadores para las tres unidades de atención; y Sinergia Servicios Estratégicos SAS, el 096-2025, de implementación, operación y soporte del sistema de información hospitalario en modalidad SaaS «Plenus».

Participación social. Según su tabla, el directorio de actores de participación social registra 39 personas en tres espacios: 33 en la Asociación de Usuarios de las tres unidades, 3 representantes

en el Comité de Ética Hospitalaria y 3 encargadas o encargados de las oficinas SIAU, uno por unidad. Por unidad de atención, se registran 22 personas en Puerto Tejada, 10 en Villa Rica y 7 en Padilla; la Asociación de Usuarios cuenta con 20, 8 y 5 integrantes, respectivamente, y el Comité de Ética Hospitalaria y la Oficina SIAU con una persona por unidad (ESE Norte 3, 2025b). El texto del mismo directorio refiere 34 integrantes de la Asociación y 3 de las oficinas SIAU, es decir, 37 personas en dos espacios. Esta diferencia interna de la fuente se deja registrada y este estudio usa los datos tabulados. Las fechas de conformación van de 2020 a 2021 y las de la última reunión llegan a 2022; la vigencia de la Asociación debe verificarse antes de utilizarla en una intervención.

El análisis consolidó actores internos, sociales y externos relevantes para una eventual intervención. Entre los hallazgos está la ausencia de un cargo dedicado a sistemas en el directorio de planta de 2025 y la existencia de contratación tecnológica posterior al periodo principal. Esto sugiere que la gestión tecnológica se distribuye entre diferentes capacidades institucionales, aunque no permite concluir por sí sola que exista una insuficiencia de capacidad.

4.2 Disponibilidad declarada de canales

Los documentos institucionales de 2024 identifican portal web con PQRDS, correo electrónico, atención telefónica, buzón físico y SIAU. Esta información representa disponibilidad declarada por la entidad y no equivale a una auditoría técnica independiente de funcionalidad.

4.3 Recepción de PQRS

Tabla 2

Medios de recepción de PQRS en la ESE Norte 3, primer semestre 2024

Medio de recepción	Puerto Tejada	Villa Rica	Padilla	Total	%
Buzón físico	323	28	1	352	94,12
Oficio	1	0	5	6	1,60
Correo electrónico	16	0	0	16	4,28
Atención personal	0	0	0	0	0,00
Atención telefónica	0	0	0	0	0,00
Página web	0	0	0	0	0,00
Total	340	28	6	374	100

Nota. Elaborado con base en ESE Norte 3 (2024b), Informe de PQRS primer semestre 2024, Oficina de Control Interno.

El resultado principal es una concentración de las solicitudes en el buzón físico. Como muestra la Tabla 2, el 94,12 % corresponde a este canal; el correo electrónico representa 4,28 % y los oficios 1,60 %. No se registran solicitudes recibidas por página web ni por teléfono. La interpretación correcta es, por tanto, predominancia del canal físico, uso minoritario del correo electrónico y ausencia de registros de recepción web o telefónica en el periodo.

Variable de confusión. El 68,7 % de los registros (257 de 374) son felicitaciones (Tabla 4). Es plausible que una parte importante de ellas se deposite en el buzón físico como formatos de satisfacción posteriores a la atención, lo que elevaría la participación de ese canal. Como el informe fuente no desagrega canal de recepción por tipología, no es posible determinar cuánto del 94,12 % corresponde a felicitaciones. Por tanto, la concentración en el buzón físico no puede interpretarse como evidencia de preferencia de los usuarios ni como brecha digital sin ese cruce, y el resultado se presenta como patrón de recepción registrado.

Disponibilidad declarada y recepción registrada. De los cinco canales que la ESE declara disponibles (buzón físico, correo electrónico, portal web con módulo de PQRDS, atención telefónica y SIAU), solo dos registraron recepción de PQRS en el semestre: el buzón físico (352 solicitudes; 94,12 %) y el correo electrónico (16; 4,28 %). El portal web, la atención telefónica y el SIAU, este último registrado en el informe como atención personal, no registraron ninguna

solicitud (0,00 %). Los seis oficios (1,60 %) no figuran entre los canales declarados en la sección 3.3. Se verifico con Talento humano que la categoría «atención personal» del informe corresponda al canal SIAU y que el oficio no esté declarado como canal en los documentos de 2024 (ESE Norte 3, 2024a, 2024b).

La diferencia entre canales disponibles y utilizados se traduce en dos prioridades operativas. Prioridad 1: verificar y, si procede, habilitar el uso efectivo de los canales sin recepción registrada (portal web, teléfono y atención personal; tres de los cinco canales declarados). Se mide con el indicador de canales funcionales sobre canales declarados. Prioridad 2: hacer confiable el registro del canal, separando recepción, gestión y respuesta y cruzando canal con tipología, porque la inconsistencia entre narrativa y tabla del informe (sección 4.4) y el peso de las felicitaciones (68,7 %) limitan la lectura del uso. Ambas prioridades tratan la diferencia entre disponibilidad y uso como un problema de diseño del servicio (orientación, funcionalidad y registro) antes que como un comportamiento atribuible al usuario.

Rangos posibles de recepción por tipología. Como el informe no desagrega el canal de recepción por tipología, se calcularon rangos con los totales publicados. Solo 22 solicitudes no ingresaron por buzón (16 por correo electrónico y 6 por oficio); por tanto, al menos 235 de las 257 felicitaciones (257 − 22) y al menos 95 de los 117 registros distintos de felicitaciones (117 − 22) ingresaron por buzón físico. Los valores exactos requieren el cruce de la base de datos PQRSF–SIAU de la ESE (ESE Norte 3, 2024b).

Aun en el escenario más favorable a la hipótesis de confusión (que las 22 solicitudes por correo electrónico y oficio no fueran felicitaciones), el buzón físico concentraría al menos 81,2 % de los registros distintos de felicitaciones (95 de 117). Por tanto, la concentración en el buzón

no desaparece al excluir las felicitaciones; lo que queda incierto es la participación exacta de cada canal, que estaría entre 0 % y 18,8 % para correo electrónico y oficio en conjunto.

Contraste con 2025 (análisis complementario). Con los informes de PQRS del primer semestre de 2025 (131 registros) y del segundo semestre de 2025 (144 registros) se contrastó el patrón de 2024 (Tablas 3 y 4). Los informes de 2025 corresponden a un periodo posterior al estudio; su uso es descriptivo y no reemplaza el cruce de canal por tipología de 2024.

Tabla 3

Medios de recepción de PQRS en la ESE Norte 3, 2024-I, 2025-I y 2025-II

Medio de recepción	2024-I n (%)	2025-I n (%)	2025-II n (%)
Buzón físico	352 (94,12)	100 (76,34)	119 (82,64)
Oficio	6 (1,60)	17 (12,98)	6 (4,17)
Correo electrónico	16 (4,28)	13 (9,92)	16 (11,11)
Atención personal	0 (0,00)	0 (0,00)	2 (1,39)
Atención telefónica	0 (0,00)	0 (0,00)	1 (0,69)
Página web	0 (0,00)	1 (0,76)	0 (0,00)
Total	374	131	144

Nota. Elaborado con base en ESE Norte 3 (2024b, 2025e, 2025f). Los totales por periodo coinciden con la suma de las unidades de atención. 2024-I y 2025-I: enero a junio; 2025-II: julio a diciembre.

Tabla 4

Clasificación de las PQRS en la ESE Norte 3, 2024-I, 2025-I y 2025-II.

Tipología	2024-I n (%)	2025-I n (%)	2025-II n (%)
Felicitaciones	257 (68,7)	57 (43,5)	38 (26,4)
Quejas	90 (24,1)	66 (50,4)	89 (61,8)
Sugerencias	26 (7,0)	5 (3,8)	13 (9,0)
Reclamos	1 (0,3)	0 (0,0)	2 (1,4)
Peticiones	0 (0,0)	3 (2,3)	2 (1,4)
Derechos de petición y denuncias	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Registros distintos de felicitaciones	117	74	106
Total	374	131	144

Nota. Elaborado con base en ESE Norte 3 (2024b, 2025e, 2025f). La fila «Registros distintos de felicitaciones» se calculó restando las felicitaciones del total.

Entre 2024-I y 2025-II la participación de las felicitaciones bajó de 68,7 % a 26,4 %, mientras que la del buzón físico pasó de 94,12 % a 76,34 % en 2025-I y 82,64 % en 2025-II. El buzón siguió concentrando más de las tres cuartas partes de las solicitudes aun cuando las felicitaciones dejaron de ser mayoría. Esto sugiere que la concentración no se explica solo por el peso de las felicitaciones, pero no lo demuestra: sin el cruce de canal por tipología de cada periodo no es posible separar ambos efectos, y los periodos de 2025 son posteriores al estudio.

El correo electrónico y el portal web, en conjunto, pasaron de 4,28 % en 2024-I a 10,69 % en 2025-I (14 de 131) y a 11,11 % en 2025-II (16 de 144). Es un aumento de entre 6 y 7 puntos porcentuales sobre valores pequeños, que no debe leerse como tendencia con solo tres periodos. Los canales que no registraron recepción en 2024-I (portal web, teléfono y atención personal) sumaron en 2025 cuatro de 275 solicitudes (1,45 %: dos por atención personal, una por teléfono y una por portal web), por lo que la Prioridad 1 sigue vigente. Las peticiones aparecieron en 2025 (cinco en total), lo que muestra que esa categoría existe en el registro; los derechos de petición permanecen en cero en los tres periodos.

4.4 Medios de entrega de respuestas

En el primer semestre de 2024 las 374 respuestas se entregaron por correo electrónico (191; 51,1 %), cartelera (100; 26,7 %), mensaje de WhatsApp (46; 12,3 %) y oficio (37; 9,9 %). El correo electrónico, la cartelera y WhatsApp se usaron solo en Puerto Tejada; el oficio se distribuyó en 3 respuestas en Puerto Tejada, 28 en Villa Rica y 6 en Padilla. Según el propio informe, la cartelera se emplea cuando el usuario no registró dirección de residencia ni correo electrónico al instaurar la PQRS (ESE Norte 3, 2024b).

Estos datos corresponden a medios de entrega de respuestas (Tabla 5) y no a canales de recepción. El informe fuente presenta una diferencia entre su narrativa y sus datos tabulados. En

la sección «Medio en que se entrega la respuesta», el texto afirma que el medio más utilizado fue la cartelera (53 %), seguida del oficio (30 %) y del correo electrónico (17 %), y se refiere a la «vigencia 2023»; la tabla del mismo informe muestra 191 respuestas por correo electrónico (51,1 %), 100 por cartelera (26,7 %), 46 por mensaje de WhatsApp (12,3 %) y 37 por oficio (9,9 %), sin que el texto mencione WhatsApp. Esta investigación utiliza los datos tabulados, por estar desagregados por unidad y sumar las 374 solicitudes, y recomienda verificar la diferencia con Control Interno.

Tabla 5

Medio de entrega de la respuesta a las PQRS, 2024-I, 2025-I y 2025-II

Medio de entrega	2024-I n (%)	2025-I n (%)	2025-II n (%)
Oficio	37 (9,9)	18 (13,7)	12 (8,3)
Cartelera	100 (26,7)	40 (30,5)	45 (31,3)
Correo electrónico	191 (51,1)	28 (21,4)	23 (16,0)
Teléfono o mensaje de WhatsApp	46 (12,3)	45 (34,4)	64 (44,4)
Total	374	131	144

Nota. Elaborado con base en ESE Norte 3 (2024b, 2025e, 2025f). Las cifras por unidad de atención se sumaron para cada medio; los totales coinciden con el número de PQRS de cada periodo y los porcentajes de 2025 coinciden con los de la narrativa de cada informe.

El teléfono o mensaje de WhatsApp pasó de ser el tercer medio de respuesta (12,3 % en 2024-I) a ser el principal (34,4 % en 2025-I y 44,4 % en 2025-II), mientras que la recepción por teléfono fue de cero en 2024-I y 2025-I y de una solicitud (0,69 %) en 2025-II. La asimetría entre responder y recibir por este canal se mantiene en los tres periodos. Es un hallazgo documental; los informes no permiten establecer sus causas.

4.5 Clasificación de PQRS

De los 374 registros, 257 (68,7 %) fueron felicitaciones, 90 (24,1 %) quejas, 26 (7,0 %) sugerencias y 1 (0,3 %) reclamo; no se registraron peticiones, derechos de petición ni denuncias

(Tabla 4). Las felicitaciones representan, por tanto, la mayor proporción de registros. Entre las quejas, el motivo más repetido fue la inconformidad con el servicio de urgencias, con 60 casos. Este resultado aporta información sobre el contenido de las PQRS, pero no debe confundirse con una medición integral de satisfacción del usuario.

4.6 Vacíos de información y estrategia para su recolección

Los vacíos identificados y el instrumento propuesto para cubrir cada uno son los siguientes. Las razones para no utilizar el portal web o el teléfono requieren una encuesta a usuarios de las tres unidades de atención, en la fase de empatía. Las habilidades digitales y el acceso a dispositivos y conectividad del personal requieren una encuesta a personal de planta y contratistas. El funcionamiento real del área de sistemas y la capacidad instalada requieren una entrevista semiestructurada a la Gerencia y a la Oficina de Planeación. Las razones de la inconsistencia del informe de PQRS requieren una entrevista a la Oficina de Control Interno y a la Oficina SIAU. La vigencia de la Asociación de Usuarios requiere entrevistas a sus representantes en las tres unidades. Por último, el avance real del cronograma TIC 2024 requiere solicitar un informe de seguimiento actualizado y una entrevista a Planeación.

4.7 Mapa de empatía del usuario

El mapa de empatía del usuario es exploratorio. La evidencia permite identificar que el buzón físico fue el canal de recepción predominante y que hubo quejas recurrentes sobre urgencias. El informe de PQRS de 2024-I reporta que las 374 respuestas cumplieron el tiempo establecido (sección «Oportunidad de la respuesta»); es un dato de la Oficina de Control Interno y no una medición independiente, por lo que se usa solo como contexto. En cambio, afirmaciones sobre desconocimiento, desconfianza o preferencias por lo digital permanecen como hipótesis que requieren validación.

Tabla 6

Mapa de empatía del usuario de los canales de PQRS (exploratorio, con base documental)

Cuadrante	Contenido	Tipo	Fuente o validación
Piensa y siente	Posible desconocimiento de los canales digitales, desconfianza hacia ellos o preferencia por el contacto presencial	H	Sin evidencia directa; encuesta a usuarios, preguntas 4, 6, 11 y 12
Ve	La ESE declara portal web, correo, teléfono, buzón físico y SIAU como canales; las respuestas sin dirección ni correo registrados se publican en cartelera	D	ESE Norte 3 (2024a, 2024b); Tabla 5 y sección 4.4
Oye	Información sobre cómo presentar una PQRS que reciben de otros usuarios o de la Asociación de Usuarios	H	Por explorar en la encuesta y en las entrevistas
Dice y hace	Presenta sus solicitudes sobre todo por buzón físico (352), con uso minoritario de correo (16) y de oficio (6); presenta 90 quejas, 60 de ellas por inconformidad con urgencias	D	Tablas 2 y 4 (ESE Norte 3, 2024b)
Dolores	Inconformidad con el servicio de urgencias (60 quejas); respuesta por cartelera cuando no se registró dirección ni correo (100 respuestas)	D	Tablas 5 y 4
Dolores	Posibles barreras de acceso, habilidades, confianza o información para usar canales digitales	H	Encuesta a usuarios, preguntas 7 a 12
Ganancias	Recibe respuesta por correo electrónico (191) o WhatsApp (46) en Puerto Tejada	D	Tabla 5
Ganancias	Orientación presencial para usar canales digitales, conservando las alternativas tradicionales	H	Encuesta a usuarios, preguntas 13 y 14

Nota. Elaboración propia con base en ESE Norte 3 (2024a, 2024b), con la estructura de Gray et al. (2010). D: hallazgo documental. H: hipótesis por validar. La tabla no recoge la experiencia directa de los usuarios

4.8 Mapa de empatía del funcionario

El mapa del funcionario tiene un mayor componente hipotético porque los documentos no recogen directamente su perspectiva. Se identifica como información verificable la existencia de un cronograma TIC y la ausencia de un cargo exclusivo de sistemas en el directorio posterior de 2025. Las posibles sobrecargas, resistencia al cambio o necesidades de capacitación son hipótesis.

Tabla 7

Mapa de empatía del funcionario de atención y gestión de PQRS (exploratorio, con base documental)

Cuadrante	Contenido	Tipo	Fuente o validación
Piensa y siente	Posible sobrecarga de funciones, resistencia al cambio o necesidades de capacitación	H	Entrevistas y encuesta a funcionarios
Ve	Un cronograma TIC 2024	D	ESE Norte 3 (2024a)
Ve	Una estructura institucional sin cargo exclusivo de sistemas y contratos de conectividad, software y equipos (información de 2025, posterior al periodo)	D complementario	ESE Norte 3 (2025a, 2025c)
Oye	Quejas recurrentes sobre urgencias	D	Tabla 4
Oye	Solicitudes verbales en SIAU que podrían registrarse bajo otra categoría	H	Entrevista a SIAU y Control Interno
Dice y hace	Gestiona respuestas por oficio, cartelera, correo electrónico y WhatsApp; el informe de PQRS presenta diferencias entre narrativa y tablas	D	Tabla 5; ESE Norte 3 (2024b)
Dolores	Barreras organizacionales y técnicas pendientes de entrevista; falta de cruce canal por tipología en el informe	H y D	Entrevista a Control Interno
Ganancias	Inversiones tecnológicas existentes en 2025 que podrían facilitar la operación	D complementario y H	ESE Norte 3 (2025c); entrevista a Planeación

Nota. Elaboración propia con base en ESE Norte 3 (2024a, 2024b, 2025a, 2025c), con la estructura de Gray et al. (2010). La información de 2025 es posterior al periodo de estudio y se usa solo como contexto.

4.9 Hallazgos principales

• La recepción de PQRS estuvo altamente concentrada en el buzón físico.

• El correo electrónico tuvo participación minoritaria, por lo que no existe ausencia absoluta de uso digital.

• No hubo registros de recepción mediante página web ni atención telefónica.

• El 68,7 % de los registros son felicitaciones; sin el cruce canal por tipología no se conoce el peso exacto de ese efecto, pero con los totales publicados el buzón concentra al menos 81,2 % de los registros distintos de felicitaciones (sección 4.3).

• Los medios de respuesta muestran un patrón distinto al de recepción y no deben confundirse.

• Existen vacíos relevantes sobre las razones del comportamiento de usuarios y funcionarios, por lo que se requiere investigación primaria.

• En 2025 el buzón físico siguió concentrando 76,34 % (2025-I) y 82,64 % (2025-II) de las solicitudes, aunque las felicitaciones bajaron a 43,5 % y 26,4 %; esto sugiere, sin demostrarlo, que la concentración no depende solo de las felicitaciones.

• Los canales sin recepción en 2024-I (portal web, teléfono y atención personal) tuvieron un uso casi nulo en 2025: cuatro de 275 solicitudes (1,45 %).

• El teléfono o mensaje de WhatsApp pasó a ser el principal medio de respuesta en 2025 (34,4 % y 44,4 %) sin convertirse en canal de recepción.

4.10 Oportunidad de innovación

La oportunidad de diseño se formula así: ¿cómo facilitar que los usuarios conozcan, comprendan y utilicen los canales digitales de la ESE Norte 3 sin eliminar los canales tradicionales y sin generar nuevas barreras de acceso?

Tabla 8

Necesidades inferidas, componente del Punto de Enlace Digital SIAU y estado de la evidencia

Necesidad inferida	Sustento	Evidencia	Componente	Validación pendiente
Saber qué canales existen y cómo usarlos	Hipótesis	El patrón de uso (Tabla 2) es compatible, pero no demuestra desconocimiento	Acompañamiento digital y divulgación	Encuesta a usuarios, preguntas 4, 5, 6 y 12
Contar con canales digitales que funcionen y se registren	Hallazgo documental parcial	0 solicitudes por portal web y 0 por teléfono (Tabla 2); la disponibilidad es declarada, no auditada	Evaluación y eventual formalización de canales	Verificación técnica del portal y la línea; entrevista a Control Interno y SIAU
Habilidades para tramitar por medios digitales	Hipótesis	Sin evidencia directa	Jornadas de alfabetización digital	Encuesta a usuarios, preguntas 7 a 12; encuesta a funcionarios
Registro confiable de canal de recepción, gestión y respuesta	Hallazgo documental	Inconsistencia entre narrativa y tabla del informe de PQRS (sección 4.4); falta el cruce canal por tipología	Indicador de participación por canal y trazabilidad	Entrevista a Control Interno; solicitud del cruce de datos
Mantener alternativas presenciales	Criterio de diseño	94,12 % de las solicitudes entra por buzón físico (Tabla 2)	Acompañamiento presencial en SIAU	Preguntas 13 y 14 de la encuesta

Necesidad inferida	Sustento	Evidencia	Componente	Validación pendiente
Capacidad institucional para sostener el acompañamiento	Hipótesis	El directorio de 2025 no muestra un cargo exclusivo de sistemas; es posterior al periodo	Referente funcional dentro de capacidades existentes	Entrevista a Gerencia y Planeación

*Nota. Elaboración propia. Solo las filas marcadas como hallazgo documental pueden presentarse como resultados; las demás son hipótesis hasta su validación***.**

4.11 Punto de Enlace Digital SIAU

Como propuesta preliminar se formula el Punto de Enlace Digital SIAU, compuesto por cuatro elementos: acompañamiento digital mediante un referente funcional; evaluación y eventual formalización de canales digitales adicionales bajo condiciones de protección de datos y trazabilidad; jornadas de alfabetización digital; y un indicador de participación por canal. La propuesta no implica crear un nuevo cargo. La organización deberá determinar, conforme a su estructura y competencias, si la función puede ser asignada a capacidades existentes.

Recorrido propuesto (diseño preliminar, no implementado). La persona llega a la unidad de atención, o llama a la ESE, y el personal del SIAU la orienta: le informa los canales disponibles y le pregunta cuál prefiere. Si opta por un canal tradicional (buzón físico, atención personal u oficio), el personal la atiende como hasta ahora y registra la solicitud con su canal de recepción. Si prefiere un canal digital, el referente de Enlace Digital la acompaña a presentar la PQRS por correo electrónico o por el portal, sin retener sus datos de acceso, y le entrega una constancia de radicación. En ambos casos la solicitud se registra con canal de recepción, tipología y fecha, y la persona puede consultar su estado por el medio que indicó o preguntar en el SIAU. La respuesta se entrega por el medio que registró o, si no registró ninguno, por los medios institucionales ya existentes, como la cartelera. Los canales no digitales se mantienen en todo momento como alternativa.

Medición. Control Interno calcula semestralmente los indicadores de la sección 6.3 con el informe de PQRS.

Responsables propuestos. La Gerencia decide la propuesta y designa al referente funcional. Planeación diseña el proceso, define los indicadores y hace seguimiento al cronograma TIC. Control Interno consolida el informe de PQRS y mejora la trazabilidad. El SIAU orienta, acompaña y registra. El referente de Enlace Digital acompaña los trámites digitales, con una función asignada dentro de las capacidades existentes. La Asociación de Usuarios apoya las jornadas de alfabetización, una vez verificada su vigencia, y los contratistas de tecnología prestan soporte del portal y de la conectividad según el alcance de sus contratos.

Recursos requeridos y costos. La propuesta requiere tiempo del referente funcional (horas semanales de acompañamiento, con personal existente); equipos en las unidades, como un computador o una tableta para el acompañamiento, para lo cual podrían aprovecharse los contratos 024-2025 y 097-2025 Ademas, material de divulgación con instrucciones comprensibles sobre cada canal; jornadas de alfabetización, con facilitador y espacio y posible apoyo de la Asociación de Usuarios; y soporte técnico para revisar el portal, el correo y la línea telefónica, mediante los contratos de tecnología vigentes. Los costos están por determinar: este estudio no los estima porque no cuenta con información presupuestal de la ESE Norte 3, y los rubros descritos son el insumo para que Planeación los calcule.

Riesgos y mitigación. Si los canales digitales no funcionan o no registran, se prevé una verificación técnica previa (fase 1). Si se asume que se requiere un nuevo cargo, se propone asignar la función a capacidades existentes y evaluar la carga. Si el registro sigue siendo poco confiable, se propone separar recepción, gestión y respuesta y obtener el cruce de canal por tipología. Frente a los riesgos de protección de datos personales, no se retienen credenciales, se

solicita consentimiento informado y se evalúa WhatsApp solo tras verificar autorización y trazabilidad (Congreso de la República de Colombia, 2012). Si la digitalización crea nuevas barreras, se conservan los canales presenciales y se mide su uso. Si la Asociación de Usuarios no está vigente, se verifica su vigencia y se convoca mediante el SIAU. Por último, para evitar interpretar más solicitudes digitales como mejor atención, los indicadores se leen junto con la experiencia reportada.

4.12 Condiciones para desarrollo y validación

La propuesta deberá pasar por una fase de validación con usuarios y funcionarios. En particular, se recomienda realizar un piloto, recoger evidencia sobre facilidad de uso, confianza, oportunidad de respuesta y trazabilidad, y ajustar el diseño antes de una eventual implementación institucional.

Primera etapa de validación (propuesta, sin ejecutar). Se priorizan dos acciones factibles con capacidades existentes. Acción 1: verificación de funcionamiento y de registro de los canales. Con autorización institucional, el SIAU y Control Interno confirman si el módulo PQRDS del portal y la línea telefónica reciben y registran solicitudes, y cómo se clasifica una solicitud presentada en persona. Resultado esperado: un listado de canales funcionales y de vacíos de registro. Acción 2: validación del instrumento y primera aplicación acotada. La encuesta a usuarios (Anexo 1) pasa por revisión de expertos y prueba piloto en una unidad y se realizan las entrevistas con SIAU, Control Interno y Planeación. Resultado esperado: instrumentos ajustados y primeras respuestas para contrastar las hipótesis de los mapas de empatía.

Secuencia inicial de adopción institucional. (a) Socializar el diagnóstico y la propuesta con Gerencia, Planeación, Control Interno y SIAU. (b) Designar el referente funcional dentro de las

capacidades existentes. (c) Ejecutar las dos acciones anteriores. (d) Con sus resultados, decidir si se avanza a un piloto del Punto de Enlace Digital SIAU. Los plazos los define la ESE.

Fases de pilotaje. Sin fechas, pues los plazos los define la ESE, se proponen cinco fases. La fase 0, de preparación, socializa la propuesta, designa al referente y valida los instrumentos; su producto es el referente designado y los instrumentos validados, y avanza con el aval de la Gerencia. La fase 1, de línea base técnica, verifica los canales, obtiene el cruce de canal por tipología y mide los indicadores iniciales; su producto es la línea base de los tres indicadores y avanza cuando los canales están verificados y el registro depurado. La fase 2, de piloto acotado, opera el servicio en una unidad y produce los registros del piloto; avanza si la operación no genera barreras nuevas. La fase 3, de evaluación, contrasta los indicadores con la experiencia de usuarios y funcionarios y produce un informe de evaluación; avanza con evidencia de utilidad y viabilidad. La fase 4, de decisión, ajusta el diseño y decide si se amplía a las demás unidades, según lo defina la ESE.

4.13 Resultados frente a los objetivos

Frente al primer objetivo, se consolidó un mapa preliminar de actores internos, sociales y externos. Frente al segundo, se documentó la concentración de 94,12 % en el buzón físico y el uso minoritario del correo electrónico, y se advirtió que el resultado no puede separarse de la naturaleza del instrumento sin el cruce de canal por tipología. Frente al tercero, se identificaron vacíos documentales cuyas causas requieren instrumentos primarios. Frente al cuarto, se formuló el Punto de Enlace Digital SIAU como solución preliminar no validada.

5. Discusión

5.1 Interpretación de la brecha digital

Los resultados permiten identificar una diferencia entre la disponibilidad declarada de canales digitales y su uso registrado. Esta diferencia debe interpretarse como una asimetría en los canales de recepción, no como ausencia de digitalización. La existencia de 16 solicitudes recibidas por correo electrónico demuestra que hubo interacción digital, aunque en proporción reducida.

El hallazgo es compatible con la perspectiva multidimensional de van Dijk (2020), según la cual la brecha digital involucra acceso, habilidades, motivaciones y uso efectivo. La evidencia disponible permite observar el uso registrado, pero no establecer en qué dimensión se origina la diferencia.

5.2 Disponibilidad tecnológica y uso efectivo

La disponibilidad de portal web, correo, teléfono y otros mecanismos no garantiza su utilización. La efectividad requiere condiciones de divulgación, accesibilidad, orientación, funcionalidad, trazabilidad y seguimiento. En consecuencia, el problema tiene una dimensión organizacional además de tecnológica.

5.3 Brecha digital y valor público

Desde la perspectiva del valor público, las tecnologías adquieren sentido cuando contribuyen a resultados relevantes para la ciudadanía (Moore, 1995). En este caso, el reto consiste en que los canales digitales faciliten el acceso, la oportunidad de respuesta y la trazabilidad, sin convertir la digitalización en una barrera para quienes continúan utilizando canales físicos.

5.4 Calidad y consistencia de la información

El informe de PQRS no registra solicitudes recibidas por atención personal, aunque existen oficinas SIAU en las tres unidades, y no registra peticiones ni derechos de petición, aunque la ESE es una entidad pública sujeta a la Ley 1755 de 2015 (Congreso de la República de Colombia, 2015). Ambos ceros son más compatibles con un problema de clasificación o de

registro que con un comportamiento de los usuarios, pero esta hipótesis no puede confirmarse con los documentos disponibles y debe verificarse mediante entrevista con Control Interno y SIAU. Si las solicitudes verbales o los derechos de petición se están registrando bajo otra categoría, la distribución por canal y por tipología presentada en este estudio subestima esos canales y esas tipologías.

La diferencia entre narrativa y datos tabulados del informe de PQRS muestra que la calidad de la información constituye parte del problema de gestión. La entidad requiere diferenciar canal de recepción, canal de gestión y canal de respuesta. Esta separación permitiría generar indicadores confiables y mejorar la toma de decisiones.

Los informes de 2025 confirman que la calidad del registro es un problema recurrente. En el informe de 2025-I la tabla contabiliza 66 quejas (50,4 %), pero la narrativa menciona 77. La categoría «peticiones» sí se utilizó en 2025 (cinco registros) y la atención personal registró dos solicitudes en 2025-II, lo que indica que el sistema admite esas categorías; por tanto, los ceros de 2024-I podrían corresponder a ausencia real de solicitudes o a criterios de clasificación, y siguen pendientes de verificación con Control Interno y SIAU. Los derechos de petición permanecen en cero en los tres periodos.

5.5 Implicaciones para la innovación organizacional

El problema no debería abordarse únicamente mediante adquisición de nuevas tecnologías. El Design Thinking permite orientar la intervención hacia las personas, comprender sus experiencias y probar soluciones antes de institucionalizarlas (Brown, 2008; Stanford d. school, 2010). Por ello, el Punto de Enlace Digital SIAU debe entenderse como una hipótesis de solución.

5.6 Participación de usuarios y funcionarios

La participación directa es indispensable para determinar por qué los usuarios prefieren el canal físico y qué condiciones facilitarían la adopción digital. De igual manera, conocer la experiencia de los funcionarios permitiría determinar capacidades, cargas de trabajo, necesidades de capacitación y barreras organizacionales.

5.7 Relación con la política de Gobierno Digital

La presente investigación se articula principalmente con la Política de Gobierno Digital de Colombia, cuyos lineamientos generales fueron establecidos mediante el Decreto 767 de 2022 (Presidencia de la República de Colombia, 2022). Esta política orienta la transformación digital de las entidades públicas y el aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para mejorar la relación con la ciudadanía y generar valor público. Para esta investigación constituye un marco de política pública que permite interpretar la diferencia entre disponer de canales tecnológicos y lograr que estos sean conocidos, accesibles, funcionales y utilizados de manera efectiva.

El análisis documental de las PQRS de la ESE Norte 3 para el primer semestre de 2024 identificó que 352 de 374 solicitudes (94,12 %) ingresaron por buzón físico, 16 (4,28 %) por correo electrónico y 6 (1,60 %) mediante oficio; no se registraron solicitudes recibidas por la página web ni por atención telefónica. Estos datos describen el patrón registrado en el periodo y justifican examinar la apropiación y accesibilidad de los canales. Sin embargo, no demuestran por sí solos incumplimiento de la Política de Gobierno Digital ni permiten atribuir el comportamiento a falta de conectividad, habilidades, confianza o difusión. Tales explicaciones deben contrastarse mediante investigación primaria y revisión de los procesos institucionales.

La relación con la política pública también debe considerar los derechos que respaldan la interacción ciudadana. La Ley 1755 de 2015 regula el derecho fundamental de petición

(Congreso de la República de Colombia, 2015), mientras que la Ley 1712 de 2014 establece disposiciones sobre transparencia y acceso a la información pública (Congreso de la República de Colombia, 2014). En consecuencia, el fortalecimiento de canales debe facilitar que las personas conozcan cómo presentar sus solicitudes y accedan a información clara sobre los procedimientos, sin confundir la recepción de una PQRS con su trámite y respuesta de fondo. La gestión de datos personales debe atender, además, el marco aplicable de protección de datos.

El Documento CONPES 3975 de 2019 (Departamento Nacional de Planeación [DNP], 2019) se toma como antecedente nacional de política para la transformación digital; sirve para contextualizar la propuesta y no se presenta como un programa específico de la ESE Norte 3.

El Punto de Enlace Digital SIAU se formula como una propuesta preliminar de innovación organizacional que podría contribuir a aterrizar estos propósitos en el contexto de la ESE Norte 3. Sus componentes propuestos son: orientación a usuarios para identificar y utilizar los canales disponibles; divulgación de instrucciones comprensibles; fortalecimiento de las capacidades de los colaboradores; revisión de la funcionalidad de los canales; y mejora de los registros de recepción, trámite y respuesta. La propuesta no constituye una política pública independiente ni reemplaza las obligaciones institucionales existentes. Su pertinencia, viabilidad y aceptación deben verificarse mediante la prueba piloto, el prototipado y la validación posterior con usuarios y funcionarios.

La contribución potencial a la política pública deberá evaluarse con indicadores que cuenten con definición operativa, fuente verificable, periodicidad, responsable y línea base (Tabla 9 y los indicadores complementarios de la sección 6.3). Los cambios deberán compararse en periodos equivalentes y analizarse junto con la experiencia de los usuarios. Un incremento de las

solicitudes digitales, por sí solo, no demostraría mejor atención, mayor satisfacción ni reducción de la brecha digital.

Por último, la implementación debe conservar alternativas presenciales y otros mecanismos de atención accesibles. La transformación digital debe ampliar las opciones disponibles y no convertirse en una barrera para personas con dificultades de conectividad, acceso a dispositivos, competencias digitales o necesidades de accesibilidad. En este sentido, la investigación aporta un diagnóstico inicial y una propuesta susceptible de evaluación; no afirma que se haya demostrado todavía un impacto efectivo de la intervención.

5.8 Articulación con los ODS

El trabajo se relaciona principalmente con el ODS 16, por el fortalecimiento de instituciones eficaces, responsables e inclusivas; con el ODS 9, por innovación e infraestructura; y con el ODS 10, por la necesidad de evitar barreras de inclusión digital. De forma complementaria se relaciona con el ODS 3, debido al contexto de prestación de servicios de salud, y con el ODS 17, por la necesidad de articulación entre usuarios, funcionarios y actores institucionales (United Nations, 2015). En concreto, el ODS 16 se relaciona con la atención ciudadana, la trazabilidad, la información y el fortalecimiento institucional; el ODS 9, con la innovación organizacional y el aprovechamiento de la infraestructura tecnológica; el ODS 10, con la inclusión digital, el acompañamiento y la conservación de alternativas no digitales; el ODS 3, con la mejor interacción entre usuarios e institución en una entidad prestadora de servicios de salud; y el ODS 17, con la articulación de actores para el codiseño, la validación y la implementación. La articulación es conceptual y la declaran los autores; este estudio no midió la contribución a las metas de los ODS.

5.9 Limitaciones del estudio

La principal limitación es la ausencia de aplicación de instrumentos primarios en la evidencia analizada. Por ello, no se pueden atribuir las causas del patrón de uso a desconocimiento, falta de habilidades, desconfianza, conectividad u otras variables sin evidencia directa. Los documentos de 2025 son complementarios y no prueban la estructura de 2024. Finalmente, el prototipo conceptual requiere validación mediante las fases de prototipado y testeo.

La propuesta no se sustenta en necesidades verificadas con usuarios ni funcionarios; su fundamento es documental y sus premisas sobre desconocimiento, habilidades, confianza o preferencias son hipótesis. Tampoco se verificó técnicamente el funcionamiento del portal web ni de la línea telefónica, ni se comparó el primer semestre de 2024 con el segundo semestre de 2024 o con 2023, porque esos informes no se obtuvieron. El contraste realizado con el primer y el segundo semestre de 2025 es descriptivo, corresponde a un periodo posterior y no sustituye el cruce de canal por tipología de 2024.

6. Conclusiones

El análisis documental evidencia una diferencia marcada entre la disponibilidad declarada de canales digitales y el patrón de utilización registrado para la recepción de PQRS durante el primer semestre de 2024. No se aplicaron pruebas estadísticas; la diferencia se describe con frecuencias y porcentajes. De las 374 solicitudes, 352 (94,12 %) fueron recibidas por buzón físico, 16 (4,28 %) por correo electrónico y 6 (1,60 %) por oficio. No se registraron solicitudes recibidas por página web ni atención telefónica.

El resultado demuestra predominancia del canal físico, pero no ausencia absoluta de interacción digital. Por ello, el concepto de brecha digital debe utilizarse para describir una diferencia de uso y no para atribuir causalmente el fenómeno a los usuarios. Aunque el 68,7 % de los registros son

felicitaciones y no se dispone del cruce exacto de canal por tipología, con los totales publicados el buzón concentraría al menos 81,2 % de los registros distintos de felicitaciones (sección 4.3).

El contraste con los informes de 2025, posteriores al periodo de estudio, mostró que el buzón físico siguió concentrando entre 76 % y 83 % de las solicitudes aunque las felicitaciones bajaron a 43,5 % y 26,4 %, y que los canales sin recepción en 2024-I tuvieron un uso casi nulo (4 de 275 solicitudes). Esto respalda, sin demostrarlo, que la concentración no se debe solo a las felicitaciones. Sigue pendiente el cruce de canal por tipología de cada periodo.

La investigación también identificó una diferencia entre recepción y respuesta. Que existieran respuestas mediante correo electrónico y WhatsApp no significa que las solicitudes ingresaran por esos canales. Esta distinción es esencial para la calidad de la información y para la construcción de indicadores.

El análisis permite identificar una oportunidad de innovación organizacional centrada en las personas. El Punto de Enlace Digital SIAU constituye una propuesta preliminar que integra acompañamiento, alfabetización, fortalecimiento de canales y seguimiento mediante indicadores.

La propuesta se articula especialmente con los ODS 16, 9 y 10, y complementariamente con los ODS 3 y 17. Esta articulación permite conectar la innovación institucional con fortalecimiento institucional, inclusión digital, salud y cooperación.

6.1 Conclusiones frente a los objetivos

Respecto del primer objetivo, se identificaron actores institucionales y sociales relevantes, aunque algunos directorios requieren actualización. Respecto del segundo, se comprobó documentalmente la predominancia del buzón físico y el uso minoritario del correo electrónico. Respecto del tercero, se identificaron vacíos sobre necesidades, habilidades y barreras, cuyas

causas requieren validación primaria. Respecto del cuarto, se formuló el Punto de Enlace Digital SIAU como propuesta preliminar, pendiente de prototipado y testeo.

6.2 Recomendaciones

1. Establecer una función de Enlace Digital SIAU dentro de las capacidades existentes, evitando asumir automáticamente la creación de un nuevo cargo.

2. Documentar el uso de WhatsApp como medio de respuesta (46 respuestas en Puerto Tejada, sección 4.4) y verificar su autorización, protección de datos, trazabilidad, gestión documental y responsables, antes de considerar su eventual formalización como canal de recepción.

3. Desarrollar jornadas de alfabetización digital dirigidas a usuarios, con participación de la Asociación de Usuarios una vez verificada su vigencia.

4. Crear un indicador de participación por canal en los informes periódicos de PQRS.

5. Separar en los sistemas de información los canales de recepción, gestión y respuesta.

6. Aplicar las encuestas y entrevistas previstas para validar las hipótesis de los mapas de empatía.

7. Realizar un piloto del Punto de Enlace Digital SIAU antes de una implementación general.

8. Documentar sistemáticamente la experiencia de los funcionarios frente a herramientas y procesos digitales.

9. Articular la estrategia de innovación con los ODS 16, 9 y 10, incorporando indicadores verificables.

6.3 Indicadores de Seguimiento

Tabla 9

Indicadores principales para valorar el desempeño del Punto de Enlace Digital SIAU

Indicador	Fórmula	Línea base	Meta	Fuente, periodicidad y responsable
Utilización de canales digitales	PQRS recibidas por correo, portal o canal digital formalizado ÷ total de PQRS recibidas × 100	4,28 % en 2024-I (16 de 374, solo correo electrónico); portal web 0 % (Tabla 2). Referencia más reciente: 11,11 % en 2025-II (16 de 144, solo correo electrónico; Tabla 3)	Incremento sostenido frente a la línea base en periodos equivalentes; valor por definir por la ESE tras la validación	Informe de PQRS; semestral; Control Interno
Acompañamientos prestados	Usuarios acompañados en canal digital ÷ usuarios atendidos × 100	Sin registro en la evidencia analizada; se fija en el primer periodo de operación	Cobertura creciente; valor por definir tras el piloto	Registro del referente de Enlace Digital; semestral; SIAU
Seguimiento de PQRS	PQRS con registro completo (canal de recepción, tipología, fecha y medio de respuesta) ÷ total × 100	No medida; el informe de 2024-I presenta diferencias entre narrativa y tabla y el de 2025-I también (66 frente a 77 quejas) (sección 4.4); se mide en el primer periodo	Tendencia hacia 100 % de registros completos	Informe de PQRS; semestral; Control Interno

Nota. Elaboración propia. Estos indicadores describen el desempeño esperado de la propuesta; no se presentan resultados de implementación.

Se conservan cinco indicadores complementarios: uso del canal físico (PQRS físicas ÷ total de PQRS × 100); tiempo promedio de respuesta (días de respuesta ÷ PQRS respondidas), para medir la oportunidad; satisfacción del canal (usuarios satisfechos ÷ encuestados × 100), para evaluar la experiencia; funcionarios capacitados (funcionarios capacitados ÷ población objetivo × 100), para fortalecer capacidades; y canales funcionales (canales funcionales ÷ canales declarados × 100), para verificar la disponibilidad efectiva.

Referencias

Anthropic. (2026). Claude (Sonnet 5.5) [Modelo de lenguaje de gran tamaño]. https://claude.ai

Arango Valencia, S., Pérez Arias, S., Barrientos Gómez, J. G., Gómez Ramírez, M. C., & Luna, I. F. (2024). Desafíos de la inclusión digital de la mujer en una zona en condiciones de vulnerabilidad en

Colombia. Revista Panamericana de Salud Pública, 48, Artículo e108. https://doi.org/10.26633/RPSP.2024.108

Brown, T. (2008). Design thinking. Harvard Business Review, 86(6), 84–92.

Congreso de la República de Colombia. (2012). Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Congreso de la República de Colombia. (2014). Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56882

Congreso de la República de Colombia. (2015). Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65334

Departamento Nacional de Planeación. (2019). Documento CONPES 3975: Política nacional para la transformación digital e inteligencia artificial. Consejo Nacional de Política Económica y Social. https://www.cancilleria.gov.co/normograma/compilacion/docs/conpes_dnp_3975_2019.htm

Empresa Social del Estado Norte 3. (2024a). Seguimiento a la implementación de la estrategia de Gobierno Digital. Gerencia, ESE Norte 3.

Empresa Social del Estado Norte 3. (2024b). Informe de PQRS, primer semestre de 2024. Oficina de Control Interno, ESE Norte 3.

Empresa Social del Estado Norte 3. (2025a). Directorio de funcionarios de planta 2025 [Conjunto de datos]. Talento Humano, ESE Norte 3.

Empresa Social del Estado Norte 3. (2025b). Directorio de actores de participación social [Conjunto de datos]. Oficina SIAU, ESE Norte 3.

Empresa Social del Estado Norte 3. (2025c). Directorio de contratistas, enero–septiembre de 2025 [Conjunto de datos]. ESE Norte 3.

Empresa Social del Estado Norte 3. (2025d). Directorio de entes de vigilancia y control de la ESE Norte 3. ESE Norte 3.

Empresa Social del Estado Norte 3. (2025e). Informe de PQRS, primer semestre de 2025. Oficina de Control Interno, ESE Norte 3.

Empresa Social del Estado Norte 3. (2025f). Informe de PQRS, segundo semestre de 2025. Oficina de Control Interno, ESE Norte 3.

Gray, D., Brown, S., & Macanufo, J. (2010). Gamestorming: A playbook for innovators, rulebreakers, and changemakers. O'Reilly Media.

Moore, M. H. (1995). Creating public value: Strategic management in government. Harvard University Press.

Oliveros Fortiche, D. E. (2023). Experiencia bogotana de participación digital: Entre el Gobierno Abierto y la construcción de ciudadanía. Reflexión Política, 25(52), 81–95. https://doi.org/10.29375/01240781.4753

OpenAI. (2026). ChatGPT (GPT-6) [Modelo de lenguaje de gran tamaño]. https://chatgpt.com

Pacheco-Gallego, M. C., & Rubiano-Pavía, L. P. (2023). La tecnología y sus brechas en el impacto para la atención en salud. Acta Médica Colombiana, 48(3). https://doi.org/10.36104/amc.2023.2945

Presidencia de la República de Colombia. (2022). Decreto 767 de 2022, por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. https://normograma.mintic.gov.co/mintic/compilacion/docs/decreto_0767_2022.htm

Scheerder, A., van Deursen, A., & van Dijk, J. (2017). Determinants of Internet skills, uses and outcomes. A systematic review of the second- and third-level digital divide. Telematics and Informatics, 34(8), 1607–1624.

Stanford d. school. (2010). An introduction to design thinking: Process guide. Hasso Plattner Institute of Design at Stanford University.

United Nations. (2015). Transforming our world: The 2030 Agenda for Sustainable Development. https://sdgs.un.org/2030agenda

van Deursen, A. J. A. M., & van Dijk, J. A. G. M. (2015). Toward a multifaceted model of Internet access for understanding digital divides: An empirical investigation. The Information Society, 31(5), 379–391.

van Deursen, A. J. A. M., & van Dijk, J. A. G. M. (2019). The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access. New Media & Society, 21(2), 354–375. https://doi.org/10.1177/1461444818797082

van Dijk, J. A. G. M. (2020). The digital divide. Polity Press.

Western, M. J., Smit, E. S., Gültzow, T., Neter, E., Sniehotta, F. F., Malkowski, O. S., Wright, C., Busse, H., Peuters, C., Rehackova, L., Oteşanu, A. G., Ainsworth, B., Jones, C. M., Kilb, M., Rodrigues, A. M., Perski, O., Wright, A., & König, L. (2025). Bridging the digital health divide: A narrative review of the causes, implications, and solutions for digital health inequalities. Health Psychology and Behavioral Medicine, 13(1), Artículo 2493139. https://doi.org/10.1080/21642850.2025.2493139

Anexos

Instrumentos de investigación primaria propuestos

Nota metodológica. Los instrumentos que siguen se proponen para la fase participativa de la investigación; están pendientes de revisión por expertos y prueba piloto (Anexo 4). Su aplicación deberá realizarse con autorización institucional y bajo condiciones de confidencialidad. Las respuestas obtenidas deberán consolidarse posteriormente para construir los resultados empíricos; no se incorporan en este documento respuestas ni porcentajes no observados.

Anexo 1. Encuesta a usuarios de la ESE Norte 3

Objetivo: identificar conocimiento, acceso, experiencia, barreras y disposición frente a los canales de atención de PQRS. La encuesta es anónima. No escriba su nombre, número de identificación ni información clínica.

A. Caracterización general

1. Rango de edad: ☐ 18-24 años ☐ 25-34 años ☐ 35-44 años ☐ 45-54 años ☐ 55-64 años ☐ 65 años o más ☐ Prefiero no responder

2. Municipio o unidad donde recibió atención: ☐ Puerto Tejada ☐ Villa Rica ☐ Padilla ☐ Otro / no sabe

3. ¿Es la primera vez que utiliza servicios o canales de atención de la ESE Norte 3? ☐ Sí ☐ No

B. Conocimiento y uso de canales

4. ¿Cuáles de estos canales de la ESE Norte 3 conoce? (Puede marcar varios) ☐ Buzón físico ☐ Atención presencial / SIAU ☐ Correo electrónico ☐ Página web / PQRDS ☐ Teléfono ☐ WhatsApp ☐ No conoce ninguno

5. ¿Cuál de estos canales ha utilizado para presentar una PQRS? (Puede marcar varios) ☐ Buzón físico ☐ Atención presencial / SIAU ☐ Correo electrónico ☐ Página web / PQRDS ☐ Teléfono ☐ WhatsApp ☐ Nunca he presentado una PQRS

6. ¿Cuál canal prefiere para presentar una PQRS? ☐ Buzón físico ☐ Atención presencial / SIAU ☐ Correo electrónico ☐ Página web / PQRDS ☐ Teléfono ☐ WhatsApp ☐ No tengo preferencia

C. Acceso y experiencia digital

7. ¿Dispone habitualmente de un teléfono inteligente, tableta o computador que pueda utilizar para realizar trámites? ☐ Sí ☐ No ☐ A veces / compartido

8. ¿Tiene acceso habitual a internet? ☐ Sí, en casa ☐ Sí, mediante datos móviles ☐ Sí, en otro lugar ☐ No ☐ Acceso intermitente

9. Si ha utilizado la página web de la ESE para presentar una solicitud, ¿qué tan fácil fue? ☐ Muy fácil ☐ Fácil ☐ Ni fácil ni difícil ☐ Difícil ☐ Muy difícil ☐ No la he utilizado

10. Si ha utilizado el correo electrónico para presentar una solicitud, ¿qué tan fácil fue? ☐ Muy fácil ☐ Fácil ☐ Ni fácil ni difícil ☐ Difícil ☐ Muy difícil ☐ No lo he utilizado

11. ¿Qué tan seguro(a) se siente utilizando canales digitales de la ESE Norte 3? ☐ Muy seguro(a) ☐ Seguro(a) ☐ Ni seguro(a) ni inseguro(a) ☐ Inseguro(a) ☐ Muy inseguro(a) ☐ No sabe / no responde

D. Barreras y acompañamiento

12. ¿Cuál es la principal dificultad que podría impedirle utilizar canales digitales de la ESE? (Marque una) ☐ No conozco los canales ☐ No sé cómo utilizarlos ☐ No tengo dispositivo ☐ No tengo acceso estable a internet ☐ Prefiero la atención presencial ☐ No confío suficientemente en el canal digital ☐ El canal no me resulta fácil de usar ☐ Otra ☐ Ninguna

13. ¿Le interesaría recibir orientación presencial para aprender a utilizar los canales digitales de la ESE? ☐ Sí ☐ No ☐ No sabe / no responde

14. ¿Considera útil contar con un punto de apoyo para recibir orientación y realizar trámites digitales de PQRS? ☐ Muy útil ☐ Útil ☐ Poco útil ☐ Nada útil ☐ No sabe / no responde

E. Percepción y recomendación

15. En general, ¿qué tan satisfecho(a) estaría con una estrategia que facilite el uso de canales digitales sin eliminar la atención presencial? ☐ Muy satisfecho(a) ☐ Satisfecho(a) ☐ Ni satisfecho(a) ni insatisfecho(a) ☐ Insatisfecho(a) ☐ Muy insatisfecho(a)

16. ¿Qué debería mejorar la ESE para facilitar el uso de sus canales digitales? Respuesta abierta: _____

Anexo 2. Encuesta a funcionarios y contratistas de la ESE Norte 3 (propuesta)

Objetivo: identificar acceso a equipos y conectividad, habilidades, uso de herramientas, capacitación y barreras frente a los canales digitales de atención. Es anónima; no escriba su nombre ni su número de identificación.

A. Caracterización

1. Vinculación: ☐ Planta ☐ Contratista ☐ Otra ☐ Prefiero no responder

2. Unidad donde trabaja: ☐ Puerto Tejada ☐ Villa Rica ☐ Padilla ☐ Sede administrativa

3. Área o dependencia: _____

4. Tiempo en la entidad: ☐ Menos de 1 año ☐ 1 a 3 años ☐ 3 a 5 años ☐ Más de 5 años

B. Equipos y conectividad en el trabajo

5. ¿Dispone de un computador o dispositivo para sus tareas? ☐ Sí ☐ No ☐ Compartido

6. La conexión a internet en su puesto es: ☐ Muy buena ☐ Buena ☐ Regular ☐ Mala ☐ Muy mala ☐ No sé

C. Uso y habilidades

7. ¿Con qué frecuencia usa el correo institucional? ☐ Diario ☐ Semanal ☐ Ocasional ☐ Nunca

8. ¿Con qué medios gestiona o responde PQRS? (varios) ☐ Buzón físico ☐ Correo ☐ Portal PQRDS ☐ Teléfono ☐ WhatsApp ☐ Atención presencial ☐ Oficio ☐ No gestiono PQRS

9. Su competencia para usar herramientas digitales de atención es: ☐ Muy alta ☐ Alta ☐ Media ☐ Baja ☐ Muy baja

D. Procesos y capacitación

10. ¿Sabe cómo se registran las PQRS recibidas por cada canal? ☐ Sí, completamente ☐ Parcialmente ☐ No

11. ¿Recibió capacitación sobre canales digitales de atención en los últimos 12 meses? ☐ Sí ☐ No

E. Barreras y propuesta

12. Principal dificultad para atender por canales digitales (una): ☐ Falta de equipos ☐ Falta de conectividad ☐ Falta de capacitación ☐ Falta de tiempo ☐ Procedimientos poco claros ☐ Falta de apoyo técnico ☐ Otra ☐ Ninguna

13. ¿Qué tan útil sería un referente de Enlace Digital en el SIAU? ☐ Muy útil ☐ Útil ☐ Poco útil ☐ Nada útil ☐ No sabe

14. ¿Qué necesitaría para apoyar mejor el uso de los canales digitales? Respuesta abierta:

Anexo 3. Guía de entrevista semiestructurada (propuesta)

Antes de cada entrevista: presentar el objetivo, solicitar consentimiento informado y explicar el manejo confidencial de los datos (Congreso de la República de Colombia, 2012).

Entrevistado	Preguntas
Gerencia y Planeación	1. ¿Cómo se organiza la gestión de sistemas y tecnologías de la información y qué capacidad hay instalada? 2. ¿Qué avance tuvo el cronograma TIC de 2024? 3. ¿Qué canales digitales de atención están habilitados y cuáles se han divulgado? 4. ¿Qué recursos y responsables requeriría un referente de Enlace Digital?
Control Interno	1. ¿Cómo se registran las PQRS por canal de recepción, gestión y respuesta? 2. ¿Existe el cruce de canal por tipología y puede compartirse? 3. ¿Cómo se explica la diferencia entre la narrativa y las tablas del informe sobre los medios de entrega? 4. ¿Cómo se clasifican las solicitudes verbales y los derechos de petición? 5. ¿Por qué canal ingresan las felicitaciones?
SIAU	1. ¿Qué solicitudes se reciben en persona y cómo se registran? 2. ¿Se orienta a los usuarios sobre los canales digitales? 3. ¿Qué dudas o dificultades expresan los usuarios? 4. ¿Qué necesitaría el SIAU para acompañar trámites digitales?
Asociación de Usuarios	1. ¿La Asociación está vigente y cuántos integrantes tiene? 2. ¿Qué canales conocen los usuarios? 3. ¿Qué dificultades han escuchado? 4. ¿Participarían en jornadas de alfabetización digital?

Anexo 4. Formato de validación por expertos (plantilla en blanco)

Evaluador: _____ Profesión: _____ Fecha: _____

Ítem	Pertinencia (1 a 4)	Claridad (1 a 4)	Suficiencia (1 a 4)	Observaciones
Anexo 1, pregunta 1				
Anexo 1, pregunta 2				
Continuar con cada pregunta de los Anexos 1 y 2 y cada pregunta de la guía				

La evidencia de validación solo existirá cuando los expertos diligencien este formato y se documente la prueba piloto.