

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA DE VIGENCIA 11/12/2023

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y DENUNCIAS – PQRS
PRIMER SEMESTRE 2025**



**HOSPITAL SANTA MÓNICA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
DOSQUEBRADAS – RISARALDA
OCTUBRE 2025.**

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA DE VIGENCIA 11/12/2023

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y DENUNCIAS – PQRS – PRIMER SEMESTRE 2025**

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO Y SIAU

ELABORADO POR:
LEIDY VANESSA FERRY MONTOYA
Asistente Oficina de Control Interno

REVISADO POR:
JORGE IVÁN FERNÁNDEZ PARRA
Asesor Oficina de Control Interno

HOSPITAL SANTA MÓNICA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Dosquebradas, Octubre 2025

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA DE VIGENCIA 11/12/2023

TABLA DE CONTENIDO

GLOSARIO	4
INTRODUCCIÓN	6
1. OBJETIVOS	7
1.1. OBJETIVO GENERAL.....	7
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
2. ALCANCE DEL INFORME	7
3. MARCO NORMATIVO.....	8
4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN PQRS.....	9

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA DE VIGENCIA 11/12/2023

GLOSARIO

Para efectos de la realización del presente informe, es importante tener claro las definiciones de los siguientes conceptos:

- a) **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

- b) **Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.

- c) **Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

- d) **Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la “**E.S.E Hospital Santa Mónica**”, el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.

- e) **Denuncia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA DE VIGENCIA 11/12/2023

que se presta en cada una de las dependencias de la “**E.S.E Hospital Santa Mónica**”, el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA DE VIGENCIA 11/12/2023

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento estricto de la Ley 1474 de 2011, la cual en su artículo 76 dispone que: *“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”*, presenta el Informe Semestral de Gestión de PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) correspondiente al período actual de la **E.S.E. Hospital Santa Mónica de Dosquebradas**.

Este informe evidencia nuestro compromiso permanente con la transparencia, la eficiencia y la mejora continua en la atención a las necesidades, inquietudes y expectativas de los ciudadanos y usuarios de nuestros servicios.

Durante el semestre, se trabajó de manera diligente para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales y constitucionales aplicables, así como para fortalecer los procesos internos de gestión de **PQRS**. Nuestro objetivo principal ha sido ofrecer una atención ágil, oportuna y efectiva a cada solicitud, asegurando un seguimiento adecuado y promoviendo acciones de mejora continua.

Agradecemos la colaboración y el apoyo de todas las áreas involucradas en este proceso y reafirmamos nuestro compromiso de continuar avanzando hacia una gestión de **PQRS** cada vez más eficaz, transparente y orientada a la satisfacción de nuestros usuarios.

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA DE VIGENCIA 11/12/2023

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Garantizar el cumplimiento del marco normativo que regula las funciones de la Oficina de Control Interno, a través de la verificación, vigilancia y seguimiento del proceso de atención brindado por las diferentes dependencias a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) recibidas por la entidad.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Supervisar la gestión adelantada por las diferentes áreas o dependencias frente a las solicitudes presentadas por los ciudadanos, garantizando que sean atendidas conforme a la normativa vigente.
- Evaluar la oportunidad y eficacia de las respuestas emitidas por la entidad ante las solicitudes de la ciudadanía, asegurando un servicio ágil y transparente.
- Analizar de manera integral la información obtenida para generar insumos que permitan a la entidad tomar decisiones oportunas y fortalecer el sistema de gestión, seguimiento y control de las PQRSD

2. ALCANCE DEL INFORME

Las PQRSD recibidas en el segundo semestre de 2025, periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 junio del mismo año.

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA DE VIGENCIA 11/12/2023

3. MARCO NORMATIVO

- ✓ Constitución Política de Colombia - Artículo 23.
- ✓ Ley 87 de noviembre de 1993 – Artículo 12 ítem i.
- ✓ Ley 134 de mayo 31 de 1994.
- ✓ Ley 1474 de julio de 2011 - Artículo 76.
- ✓ Ley 1437 de 2011.
- ✓ Ley 1712 de 2014.
- ✓ 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.
- ✓ Circular Externa No.001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional.
- ✓ Decreto 2145 de 1999.
- ✓ Decreto 019 de 2012.
- ✓ Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012. “Por la cual se reglamenta los Artículos 73 y 76 de Ley 1474 de 2011.

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA DE VIGENCIA 11/12/2023

4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN PQRS

La información que se presenta a continuación en la tabla 1 refleja el comportamiento que tuvieron las PQRS durante el Primer Semestre de la vigencia 2025. La siguiente información fue suministrada por la Coordinación del Servicio de Información y Atención al Usuario-SIAU.

Tabla 1. PQRS - E.S.E. Hospital Santa Mónica, Primer Semestre 2025.

PQRS PRIMER SEMESTRE 2025								
CLASIFICACIÓN	VOZ DEL CLIENTE EXTERNO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
QUEJA	Quejas en físico	13	33	27	35	42	22	172
	PQRS Web	9	6	5	8	9	5	42
	Quejas recibidas por correo SIAU	28	23	3	2	1	4	61
	Solicitudes WhatsApp	0	0	0	0	0	0	0
	Presencial	3	3	2	1	1	6	16
SUGERENCIAS	Sugerencia	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	Felicitaciones	6	4	13	10	10	7	50
SOLICITUDES	Solicitudes	0	0	0	0	0	1	1
	Drive - EAPB	233	212	103	87	134	90	859
ANÓNIMOS	Anónimos	1	1	2	4	4	4	16
TOTAL	TOTAL	293	282	155	147	201	139	1217

Fuente: Construcción propia con base en información suministrada por la Coordinación del SIAU

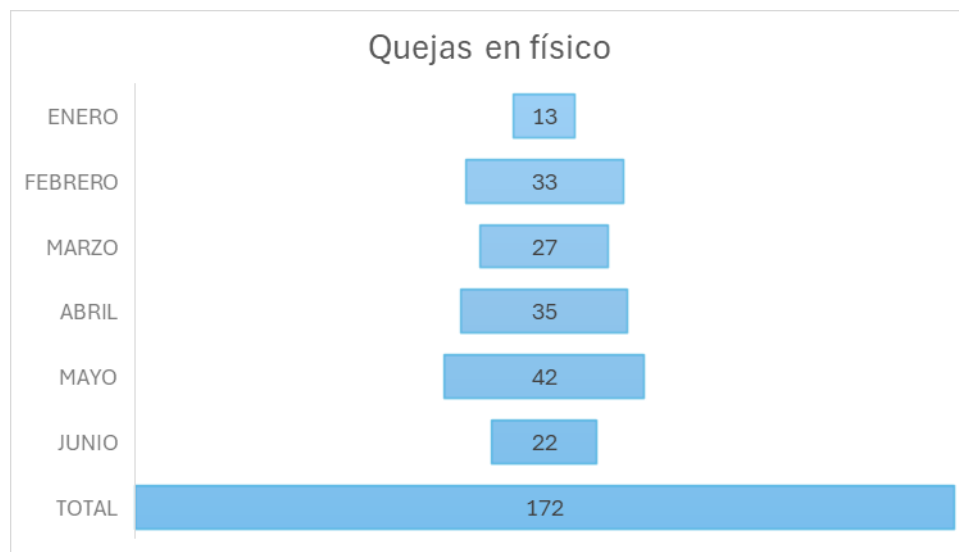
Al analizar la tabla 1, se observa que durante el primer semestre de 2025 se gestionaron un total de mil doscientas diez y siete **(1.217) PQRS** a través de los distintos canales de atención. En comparación **Enero** destacó como el mes con mayor número de solicitudes, registrando doscientos noventa y tres **(293) PQRS**, mientras que **Junio** fue el mes con menor cantidad, contabilizando solo Ciento treinta y nueve **(139) PQRS**. Esta variación refleja una disminución significativa en la gestión de solicitudes en determinados periodos del semestre

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA DE VIGENCIA 11/12/2023

Del total de **PQRSD recibidas**, el canal más utilizado por los usuarios fue "**Drives**", con un ingreso de ochocientos cincuenta y nueve (**859**) solicitudes, destacándose como el medio preferido por su accesibilidad y facilidad de uso. En contraste, el canal menos utilizado fue "**Solicitud**", con apenas una (**1**) solicitud. Asimismo, las categorías menos frecuentes incluyeron diez y seis (**16**) presencial y diez y seis (**16**) solicitudes anónimas. Además, en los buzones físicos de PQRSD se recopilaron un total de ciento setenta y dos (**172**) quejas, reflejando una preferencia menor por este medio tradicional.

A continuación, se graficarán individualmente cada una de las categorías expuestas en la tabla anterior.

Figura 1. Quejas recibidas en Físico Primer Semestre 2025

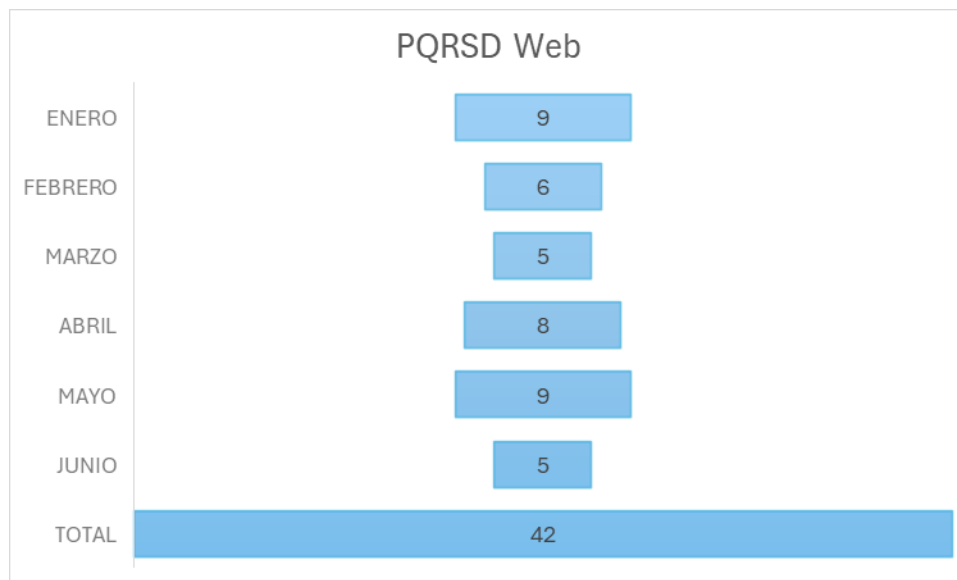


Fuente: Construcción propia con base en información suministrada por la Coordinación del SIAU

De un total de (**172**) quejas recibidas físicamente, **mayo** fue el mes más representativo con (**42**), mientras que **enero** fue el de menor movimiento con trece (**13**).

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA DE VIGENCIA 11/12/2023

Figura 2. PQRSD Web Primer Semestre 2025



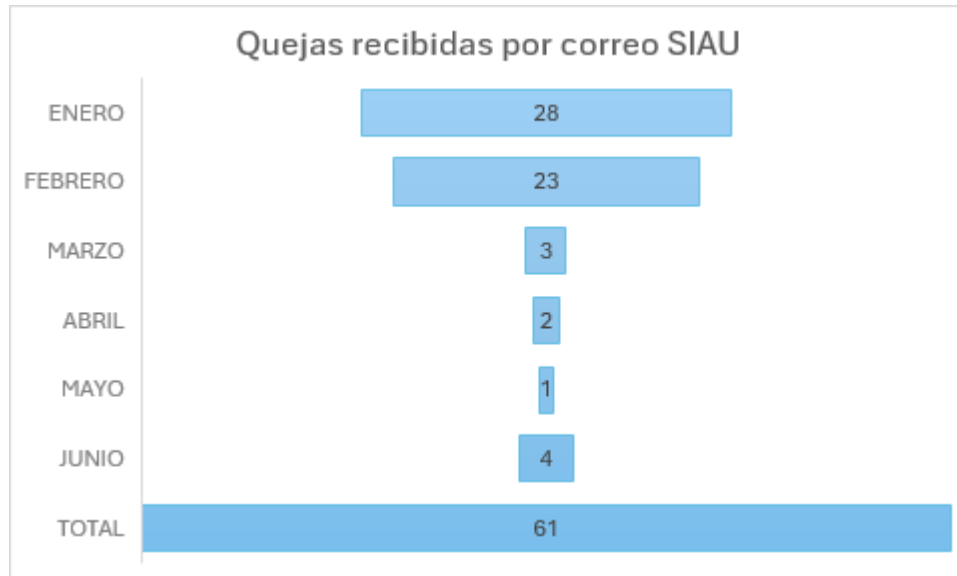
Fuente: Construcción propia con base en información suministrada por la Coordinación del SIAU

El análisis de las **PQRSD** recibidas durante el primer semestre de **2025**, específicamente correspondientes a la voz del cliente externo a través de la **página web**, revela lo siguiente:

- Se registraron un total de **(42) PQRSD** a lo largo del semestre, reflejando el uso constante de este canal por parte de los usuarios para expresar solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- La distribución mensual muestra variaciones, con picos en **enero (9)** y **mayo (9)**, así como un aumento relevante en **abril (8)**, mientras que los valores más bajos se presentaron en **marzo (5)** y **junio (5)**.
- Estos datos confirman la importancia de mantener y fortalecer la plataforma web como un canal accesible y efectivo para la participación ciudadana y la recepción de retroalimentación por parte de los usuarios.

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA DE VIGENCIA 11/12/2023

Figura 3. Quejas recibidas por correo SIAU Primer Semestre 2025



Fuente: Construcción propia con base en información suministrada por la Coordinación del SIAU

Durante el **primer semestre de 2025**, el análisis de las quejas recibidas a través del correo SIAU evidencia que el mayor número de registros se presentó en enero (**28**), seguido de febrero (**23**). A partir de marzo se observa una disminución significativa, con valores bajos en marzo (**3**), abril (**2**), mayo (**1**) y un ligero aumento en junio (**4**). Este comportamiento sugiere que los primeros meses del año concentraron la mayor cantidad de inconformidades de los usuarios, por lo que resulta pertinente analizar las causas de este incremento inicial y evaluar si las acciones implementadas posteriormente contribuyeron a la disminución observada en los meses siguientes.

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA DE VIGENCIA 11/12/2023

Figura 4. Solicitudes WhatsApp Primer Semestre 2025

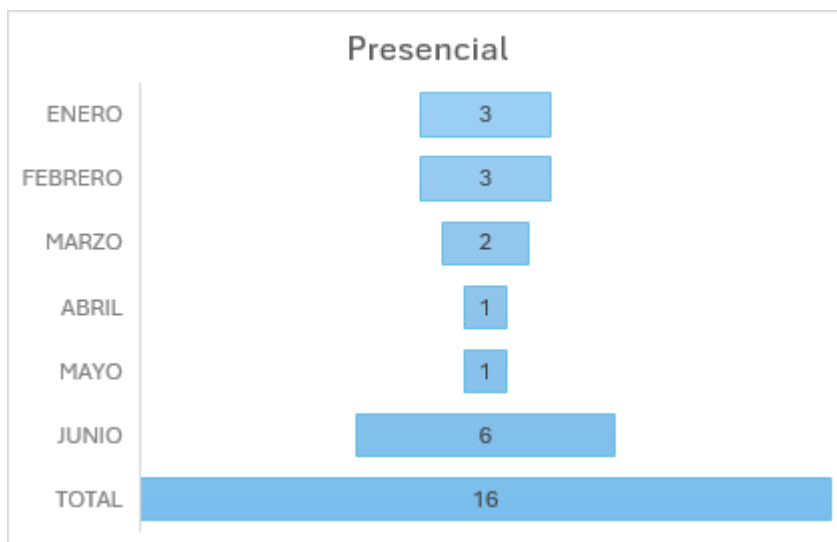
Solicitudes por Whatsapp	
ENERO	
FEBRERO	
MARZO	
ABRIL	
MAYO	
JUNIO	
TOTAL	

Fuente: Construcción propia con base en información suministrada por la Coordinación del SIAU

Durante el primer semestre de 2024 **no se registraron solicitudes a través del canal de WhatsApp**. Este resultado indica que, en el período evaluado, los usuarios no utilizaron este medio para realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias. Es importante analizar las razones por las cuales este canal no presentó interacción, ya que puede deberse a factores como falta de difusión, desconocimiento de su disponibilidad o baja percepción de utilidad por parte de los usuarios. Se recomienda evaluar la estrategia de comunicación y promoción de este canal, con el fin de fortalecerlo como una opción accesible y efectiva para la atención ciudadana.

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA DE VIGENCIA 11/12/2023

Figura 5. Presencial Primer Semestre 2025



Fuente: Construcción propia con base en información suministrada por la Coordinación del SIAU

Durante el primer semestre de 2025 se registraron **(16)** interacciones **presenciales** relacionadas con PQRSD en la **E.S.E. Hospital Santa Mónica de Dosquebradas**. Los primeros meses presentaron cifras bajas y estables enero y febrero con **(3)** registros cada uno, marzo con **(2)**, abril y mayo con **(1)**, mientras que en junio se evidenció un aumento significativo con **(6)** registros, convirtiéndose en el mes con mayor número de atenciones presenciales en el período analizado.

Este incremento en junio podría estar relacionado con cambios en la prestación de servicios o un mayor flujo de usuarios, por lo que sería conveniente revisar sus causas para optimizar la atención presencial.

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA DE VIGENCIA 11/12/2023

Figura 6. Sugerencias Primer Semestre 2025

Sugerencias	
ENERO	
FEBRERO	
MARZO	
ABRIL	
MAYO	
JUNIO	
TOTAL	

Fuente: Construcción propia con base en información suministrada por la Coordinación del SIAU

Durante el primer semestre del año **no se recibieron sugerencias** por parte de los usuarios de la **E.S.E. Hospital Santa Mónica de Dosquebradas**. Este resultado refleja que, en el período evaluado, no se registraron solicitudes de mejora ni observaciones formales relacionadas con la atención o los servicios prestados, manteniéndose sin novedades este componente de participación ciudadana.

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA DE VIGENCIA 11/12/2023

Figura 7. Felicitaciones Primer Semestre 2025



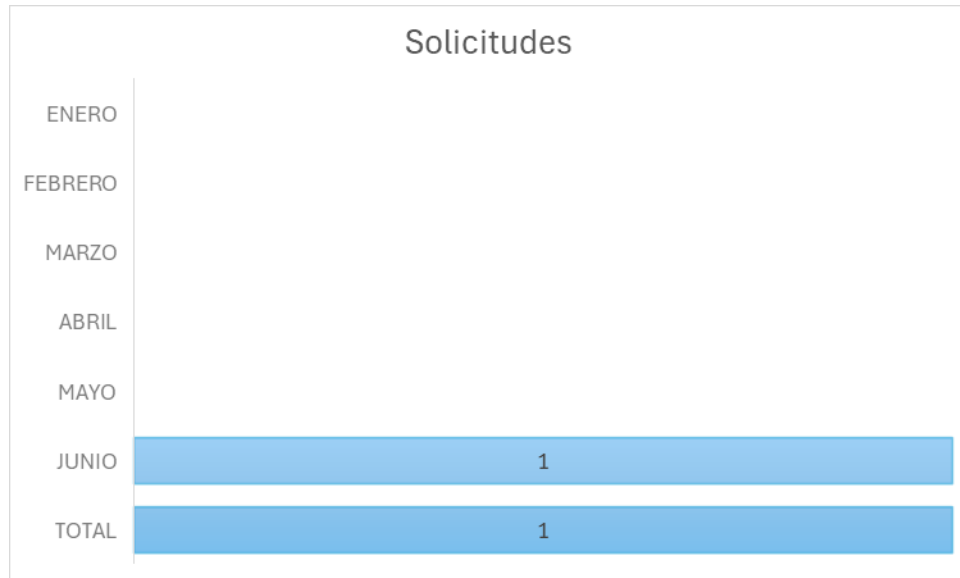
Fuente: Construcción propia con base en información suministrada por la Coordinación del SIAU

Durante el primer semestre de 2025 se registraron **50 felicitaciones** por parte de los usuarios de la **E.S.E. Hospital Santa Mónica de Dosquebradas**. El mayor número se presentó en marzo con **(13)** reconocimientos, seguido de abril y mayo con **(10)** cada uno, mientras que los meses de enero **(6)**, febrero **(4)** y junio **(7)** mostraron cifras menores pero constantes.

Estos resultados reflejan una percepción positiva de los usuarios hacia la atención recibida, especialmente en el primer trimestre y a mediados de semestre. Es recomendable identificar las buenas prácticas y servicios que generaron estos reconocimientos para reforzarlos y mantener altos niveles de satisfacción y confianza en la institución.

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA DE VIGENCIA 11/12/2023

Figura 8. Solicitudes Primer Semestre 2025

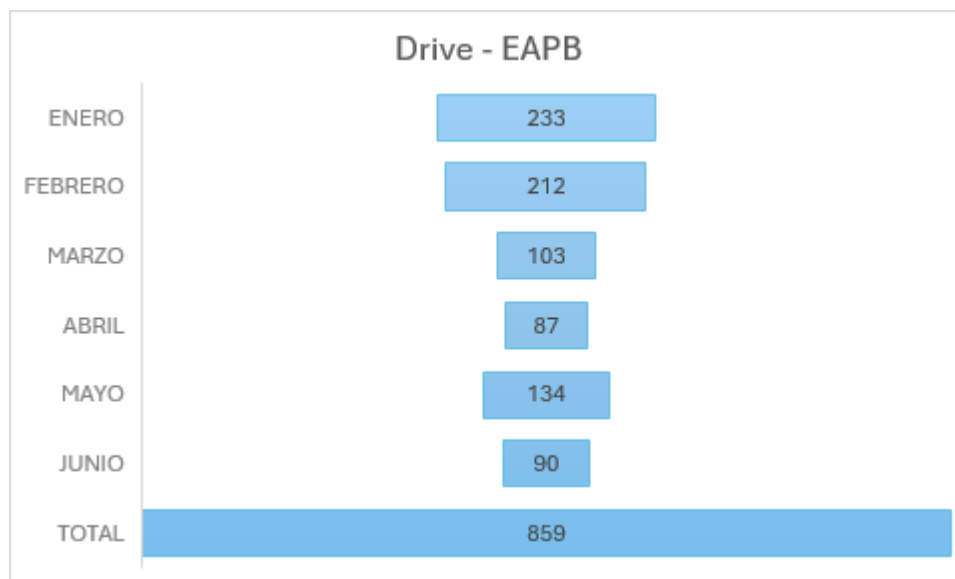


Fuente: Construcción propia con base en información suministrada por la Coordinación del SIAU

Se aclara que solo se recibió una **(1)** solicitud durante este semestre fue recibida directamente a través de la **Coordinación del SIAU**. Esta solicitud se distingue de los Derechos de Petición recibidos a través de los correos institucionales de notificaciones judiciales y otros canales, los cuales son gestionados por la **Oficina Asesora Jurídica**. Estos últimos serán tabulados y analizados en una etapa posterior.

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA DE VIGENCIA 11/12/2023

Figura 9. Drive - EAPB Primer Semestre 2025

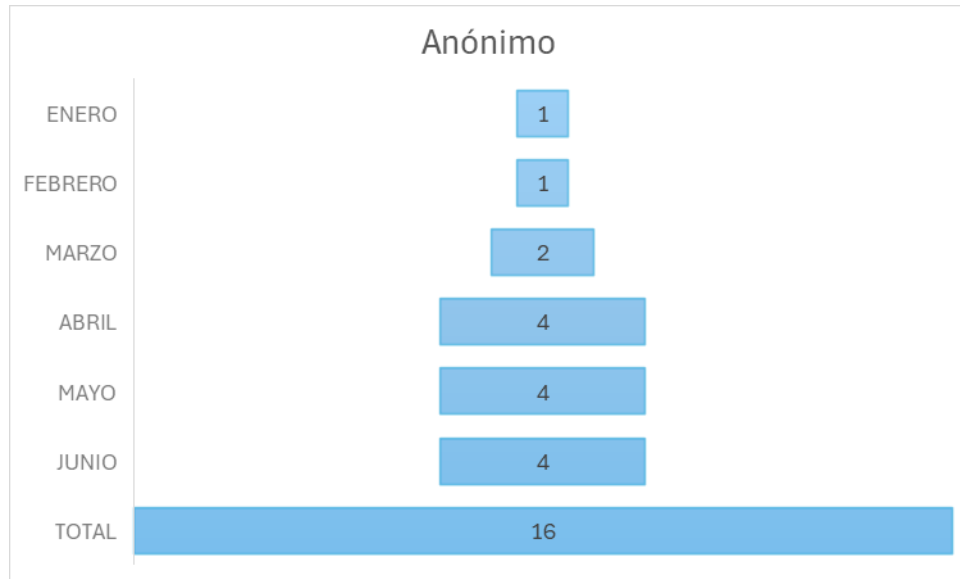


Fuente: Construcción propia con base en información suministrada por la Coordinación del SIAU

En total, durante el **primer semestre de 2025** se recibieron (**859**) solicitudes a través de la plataforma **Drive – EAPB** (incluyendo las **PQRSD** remitidas por las EPS y dirigidas a la IPS). El análisis muestra un pico significativo en el mes de enero con doscientos treinta y tres (**233**), seguido de una disminución progresiva en los meses posteriores. Resulta pertinente analizar las causas de este incremento puntual en enero y evaluar si las acciones implementadas para atender dichas solicitudes fueron oportunas y efectivas, con el fin de fortalecer la capacidad de respuesta institucional y prevenir futuros aumentos inesperados.

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA DE VIGENCIA 11/12/2023

Figura 10. Anónimos Primer Semestre 2025



Fuente: Construcción propia con base en información suministrada por la Coordinación del SIAU

El análisis de las **PQRS** durante el **primer semestre de 2025** revela lo siguiente para las voces de clientes externos:

- Durante el período de **enero** a **junio**, se recibieron un total de **(16)** solicitudes de manera anónima.
- Es importante investigar más a fondo la naturaleza y el contenido de estas solicitudes anónimas para comprender mejor las preocupaciones y necesidades de los clientes que optan por permanecer en el anonimato.

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA DE VIGENCIA 11/12/2023

Figura 11. Chat Contáctenos Primer Semestre 2025



Fuente: Construcción propia con base en información suministrada por la Coordinación del SIAU

Durante el primer semestre de 2025, el número total de interacciones registradas a través del chat “Contáctenos” fue de **9.984**. Los datos muestran una tendencia general al alza entre enero y abril, pasando de **1.252** interacciones en enero a **1.984** en abril, lo que evidencia un incremento constante en la participación de los usuarios durante los primeros meses del año.

A partir de mayo (**1.801 interacciones**) y junio (**1.710 interacciones**) se observa una ligera disminución, aunque los niveles se mantienen por encima del promedio del primer trimestre. Esta estabilización podría reflejar una reducción temporal de la demanda o una mayor eficiencia en la atención al usuario.

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA DE VIGENCIA 11/12/2023

Tabla 2. Derechos de Petición y Tutelas Oficina jurídica - E.S.E. Hospital Santa Mónica, Primer Semestre 2025.

PRIMER SEMESTRE 2025				
MESES	TUTELAS	REPUESTA EXTEMPORANEA TUTELAS	DERECHOS DE PETICIÓN	REPUESTA EXTEMPORANEA DP
ENERO	49	0	14	3
FEBRERO	76	0	12	0
MARZO	60	0	10	0
ABRIL	60	0	12	1
MAYO	66	0	7	0
JUNIO	60	0	8	0
TOTALES	371	0	63	4

Fuente: Construcción propia con base en información suministrada por la Oficina Jurídica

En la tabla presentada se observa que, durante el **primer semestre de 2025**, la **Oficina Jurídica** gestionó un total de **371** tutelas y **63** derechos de petición. Este volumen refleja una carga significativa de trabajo y resalta la importancia de mantener un enfoque estratégico para garantizar la atención oportuna y el cumplimiento de las obligaciones legales de la entidad.

El mayor número de tutelas se presentó en febrero (**76**), seguido de mayo (**66**) y marzo, abril y junio (**60**) cada uno, lo que sugiere la necesidad de revisar los procesos internos que atienden este tipo de requerimientos para asegurar una respuesta eficiente y evitar retrasos.

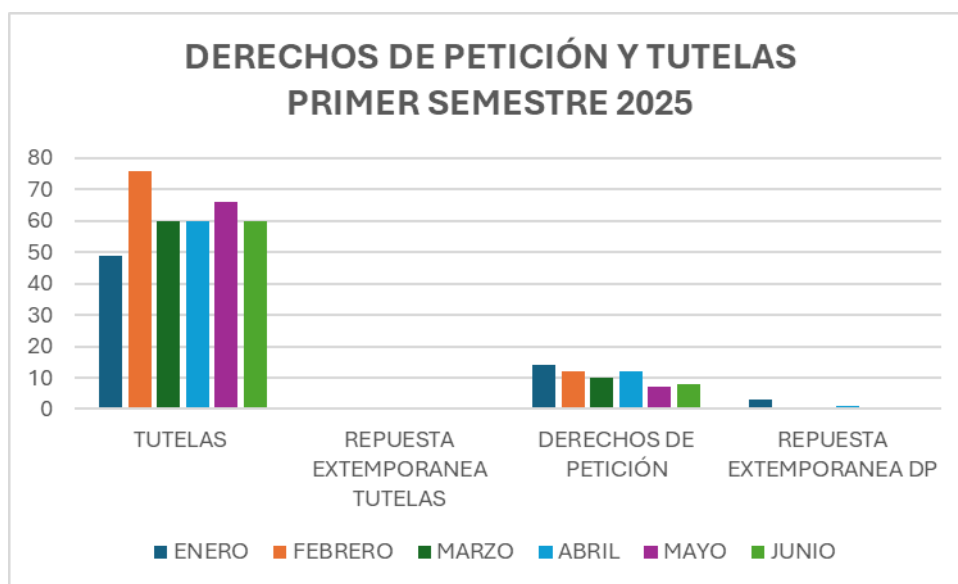
En cuanto a los **derechos de petición**, se evidencian **4 respuestas extemporáneas** en todo el semestre (3 en enero y 1 en abril). Aunque el número es bajo en relación con el total de solicitudes, resulta fundamental analizar las causas de estos retrasos para implementar

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA DE VIGENCIA 11/12/2023

mejoras que garanticen el cumplimiento de los plazos establecidos en la normativa vigente y fortalezcan la confianza de los usuarios en la gestión institucional.

A continuación, se graficarán de manera individual las categorías reportadas en la tabla para facilitar su análisis visual.

Figura 11. Derechos de Petición y Tutelas Oficina Jurídica Primer Semestre 2025



Fuente: Construcción propia con base en información suministrada por la Oficina Jurídica

Como se observa en la **Tabla 2** y en la **Figura 11**, la gestión frente a las **tutelas** fue positiva, dado que no se registraron respuestas extemporáneas en esta categoría durante el primer semestre de 2025, evidenciando un cumplimiento oportuno de los plazos legales.

En cuanto a los **derechos de petición**, se identificaron **(4)** respuestas extemporáneas: tres en enero y una en abril. Aunque el número es bajo en comparación con el total de solicitudes recibidas, este comportamiento resalta la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y gestión oportuna, especialmente en los periodos con mayor

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA DE VIGENCIA 11/12/2023

carga operativa. Mejorar estos procesos permitirá minimizar los tiempos de respuesta, garantizar el cumplimiento normativo y reforzar la confianza de los usuarios en la gestión institucional.

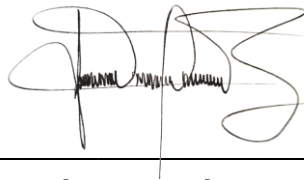
	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA DE VIGENCIA 11/12/2023

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Durante el primer semestre de 2025 se gestionaron **1.217 PQRS**, siendo **Drive – EAPB** el canal más utilizado con **859 solicitudes**, lo que evidencia la preferencia de los usuarios por plataformas digitales.
- Enero concentró el mayor volumen de solicitudes (**293**) y junio registró la cifra más baja (139), reflejando variaciones significativas que deben ser monitoreadas para identificar factores que impacten la demanda.
- La **Oficina Jurídica** gestionó **371** tutelas sin respuestas extemporáneas, mientras que en derechos de petición se presentaron 4 respuestas tardías (3 en enero y 1 en abril), evidenciando un cumplimiento general adecuado con oportunidades de mejora.
- Se destacan **50 felicitaciones** recibidas, principalmente en marzo, abril y mayo, lo que refleja satisfacción de los usuarios; sin embargo, la ausencia de sugerencias y el bajo uso de canales como **WhatsApp** muestran áreas para fortalecer la participación ciudadana.
- Fortalecer el seguimiento y control de plazos en la respuesta a derechos de petición, implementando alertas tempranas y planes de contingencia en meses de alta demanda.
- Analizar las causas de los picos de solicitudes, como el aumento de enero en Drive – EAPB y la mayor atención presencial en junio, para anticipar cargas operativas y mejorar la planificación.
- Impulsar el uso de canales subutilizados, especialmente WhatsApp, mediante estrategias de difusión y educación al usuario sobre su disponibilidad y beneficios.

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA DE VIGENCIA 11/12/2023

- Visibilizar y replicar buenas prácticas de las áreas con mayor número de felicitaciones, fortaleciendo la satisfacción de los usuarios y promoviendo una cultura de calidad y mejora continua.



JORGE IVÁN FERNÁNDEZ PARRA

Asesor Oficina de Control Interno

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA DE VIGENCIA 11/12/2023

ANEXOS

Anexo 1. JUSTIFICACIÓN DERECHOS DE PETICIÓN

No.	FECHA RECIBIDO	PETICIONARIO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIÓN	JUSTIFICACIÓN
10	14-ene	ALVARO WILLIAM LOPEZ OSSA	6/02/2025	SOLICITA INFORMACION DE TRES CONTRATOS CELEBRADOS POR EL HOSPITAL SANTA MONICA	correo de derechos de peticion fue el día 15 de enero de 2025 y la fecha de envío del mismo
15	20-ene	HUGO JAVIER MONTOYA HOYOS	11/02/2025	SOLICITA PROGRAMACION DE CONSULTA CON ESPECIALISTA	se adelanto respuesta una vez fue programado el paciente desde el area enncargada
16	21-ene	DIEGO ALBERTO MEDINA DIAZ	12/02/2025	SOLICITA CETIL POR UNOS PERIODOS.	se adelanto la respuesta el día que el area encargada suministro dicha informacion
52	29-abr	ALEXANDRA BEDOYA JARAMILLO	30/05/2025	SOLICITA COPIA DE LOS CONTRATOS DE SERVICIOS QUE TIENE CELEBRADO EL HOSPITAL EN LOS QUE PERCIBE INGRESOS ECONOMICOS	se adjunto solicitud de ampliacion en razon a lo dispuesto por en la ley 1755 de 2015.