

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

VOZ DEL CLIENTE EXTERNO- CUARTO TRIMESTRE 2025



HOSPITAL SANTA MÓNICA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
DOSQUEBRADAS – RISARALDA
2025

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

VOZ DEL CLIENTE EXTERNO

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

ELABORADO POR:
KAROL YIZETH VIQUE LAVERDE

HOSPITAL SANTA MÓNICA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Dosquebradas, Enero 2026

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO

LISTADO DE TABLAS.....	3
GLOSARIO.....	3
INTRODUCCIÓN.....	6
CANALES DE INGRESO Y REGISTRO DE PQRSDF	7
POBLACIÓN ATENDIDA DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE DEL 2025.....	10
POBLACIÓN ATENDIDA POR TRÁMITE INSCRITO EN LA PLATAFORMA SUIT	13
VOZ DEL CLIENTE EXTERNO	17
RESPUESTAS EN TIEMPO ESTÁNDAR 2025	20
CLASIFICACIÓN DE QUEJAS POR EPS.....	22
CLASIFICACIÓN DE PQRS POR SERVICIOS DURANTE EL 2025	25
NECESIDAD Y EXPECTATIVAS DEL USUARIO- PQRS.....	31
TRÁMITE DE ACCESO A CITAS VISTA DESDE LA PLATAFORMA SUIT PARA ACCIÓN DE RACIONALIZACIÓN	34
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	37

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1: Total Población atendida 2025.....	10
Tabla 2: Población atendida por tramite inscrito en la Plataforma SUIT	13
Tabla 3: Voz del Cliente Externo.....	17
Tabla 4: Respuestas en tiempo estándar.....	21
Tabla 5: Clasificación de quejas por EPS	23
Tabla 6: Clasificación de PQRS por servicios de la E.S.E.	27
Tabla 7: Necesidad vs Expectativa del Usuario PQRS	32

GLOSARIO

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

PETICIONES: Son solicitudes o peticiones realizadas por los clientes o usuarios con el fin de obtener información, realizar trámites, hacer consultas o solicitar algún servicio específico.

QUEJAS: Son manifestaciones de descontento o insatisfacción de los usuarios debido a un mal servicio, producto deficiente, o una experiencia negativa con la atención recibida, sin que necesariamente implique un reclamo formal.

RECLAMOS: Son solicitudes formales de los usuarios que exigen una respuesta o solución ante una situación insatisfactoria. A diferencia de las quejas, los reclamos suelen implicar una exigencia de reparación o compensación por el servicio o producto recibido.

SUGERENCIAS: Son propuestas o recomendaciones hechas por los usuarios para mejorar los servicios, procesos o productos ofrecidos, buscando una mejora en la experiencia general.

EXALTACIONES: Son reconocimientos o felicitaciones expresadas por los usuarios respecto a la calidad del servicio o la atención recibida, manifestando satisfacción y aprecio.

DRIVE: Término que puede referirse al proceso o mecanismo de recopilación de datos o información de manera activa, por ejemplo, mediante encuestas o plataformas en línea. En algunos contextos, se refiere a la recopilación de información a través de herramientas digitales.

BUZONES: Son sistemas de recepción de PQRS, físicos o virtuales, donde los usuarios pueden dejar sus quejas, sugerencias, reclamos, peticiones o

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

exaltaciones, con el fin de que sean atendidos por las autoridades correspondientes.

USUARIO: Es la persona que utiliza o hace uso de los servicios o productos ofrecidos por una empresa, entidad o institución. En el contexto de PQRS, se refiere al cliente que emite una solicitud, queja, reclamo, sugerencia o exaltación.

SIAU: Sistema de información y atención al usuario, Proceso diseñado optimizar la calidad de la información, mejorar la eficiencia operativa para facilitar la accesibilidad a los servicios de salud orientando a los usuarios.

POBLACIÓN: Se refiere al conjunto de personas o usuarios que interactúan con una entidad, institución o empresa, y que pueden generar PQRS en busca de respuestas o mejoras en los servicios que reciben.

TRAMITES: Son procedimientos administrativos o pasos que un usuario debe seguir para realizar una gestión, solicitud o acción formal ante una entidad o institución.

SUIT: Sistema Único de Información de Trámites; plataforma que centraliza y facilita la gestión de trámites y solicitudes por parte de los usuarios de una entidad, asegurando una atención eficiente y oportuna.

EPS: Entidad Promotora de Salud; Es una organización encargada de ofrecer y administrar los servicios de salud a los afiliados en el sistema de salud, en los países donde se aplica este sistema.

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

OPORTUNIDAD: Hace referencia a la capacidad de una organización para responder a las solicitudes de los usuarios de manera rápida, eficiente y dentro de los plazos establecidos, asegurando una atención oportuna a las necesidades de los clientes.

IDONEIDAD: Se refiere a la calidad y competencia de la respuesta ofrecida por la organización ante una solicitud, queja, reclamo o sugerencia. Implica que las soluciones sean adecuadas, pertinentes y alineadas con las expectativas del usuario.

Estas definiciones permiten comprender los términos clave que se relacionan con la gestión y atención de PQRS, permitiendo percibir mejor los procesos de comunicación y resolución con los usuarios.

INTRODUCCIÓN

El presente informe de PQRSFD, titulado “Voz del Cliente Externo”, tiene como propósito presentar los resultados obtenidos durante el cuarto trimestre del año 2025, correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre. En este periodo se recopilaron, clasificaron y analizaron las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) remitidas por los clientes externos a la E.S.E. Hospital Santa Mónica del Municipio de Dosquebradas, con el fin de identificar tendencias, áreas de mejora y logros significativos en la atención al usuario.

El informe busca ofrecer una visión clara y detallada sobre el comportamiento de los usuarios durante este trimestre, destacando las acciones implementadas para

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

mejorar su experiencia, fortalecer la comunicación con la comunidad usuaria y promover la humanización en la prestación de los servicios de salud.

Los resultados presentados constituyen un insumo estratégico para la toma de decisiones, orientado a garantizar la calidad del servicio, consolidar una cultura organizacional centrada en el usuario y fomentar la mejora continua como principio fundamental de la gestión institucional.

CANALES DE INGRESO Y REGISTRO DE PQRSDF

Con el fin de garantizar una atención eficiente, accesible y oportuna a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones- PQRSDF, la E.S.E. Hospital Santa Mónica ha dispuesto una variedad de canales de comunicación que facilitan el ingreso y registro de las solicitudes de los usuarios, permitiendo una interacción directa, transparente y cercana con la institución.

Estos medios de atención buscan ofrecer alternativas adaptadas a las necesidades de la comunidad, promoviendo la escucha activa, el diálogo permanente y la participación ciudadana en los procesos de mejora continua de la calidad del servicio.

Durante el mes de noviembre de 2025 se dio inicio a las obras de reposición de cubiertas en el área de Consulta Externa, lo que implicó el cierre temporal de este espacio para usuarios y funcionarios, con el fin de garantizar condiciones de seguridad. En razón a esta situación, durante los últimos dos meses del año 2025 no se realizó la recolección de PQRSDF a través del buzón de sugerencias ubicado en dicha área.

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

No obstante, la E.S.E. Hospital Santa Mónica cuenta con diversos canales habilitados para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), los cuales permiten a los usuarios realizar sus manifestaciones de manera ágil, accesible y segura. Entre los principales canales se destacan los buzones físicos y virtuales, ubicados en puntos estratégicos de la institución y disponibles también a través de la página web institucional, así como otras herramientas diseñadas para ampliar la cobertura, fortalecer la comunicación y fomentar la corresponsabilidad del usuario en la construcción de un servicio más humano y eficiente.

Estos canales se encuentran disponibles en las siguientes áreas y servicios:

- Terapia Física
- Odontología
- Hospitalización
- Clínica Avellana
- Ruta Cardio Vascular (RCV)
- Urgencias
- Cirugía
- Imagenología
- Laboratorio
- Especialistas
- Ruta Materno Perinatal
- Consulta Externa
- Centro de Atención Ambulatoria El Balso
- Centro de Atención Ambulatoria Badea
- Centro de Atención Ambulatoria Japón
- Centro de Atención Ambulatoria Frailes

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

- Centro de Atención Ambulatoria Villa Carola
- Centro de Atención Ambulatoria Santa Teresita

Adicionalmente, los usuarios pueden registrar sus PQRSDF a través del correo electrónico institucional pqrs@hospitalsantamonica.gov.co, el cual facilita el envío digital de solicitudes, quejas o sugerencias desde cualquier lugar, optimizando los tiempos de respuesta y fortaleciendo la comunicación con la entidad.

Asimismo, se encuentra disponible la oficina del SIAU, espacio destinado para la atención presencial, donde los usuarios pueden radicar directamente sus solicitudes y recibir orientación personalizada sobre los diferentes trámites y servicios que ofrece la institución.

De igual manera, la institución cuenta con un Drive compartido con diversas Entidades Promotoras de Salud (EPS), herramienta que permite el registro digital y seguro de las PQRS relacionadas con la prestación de los servicios de salud, garantizando un flujo de información oportuno y coordinado entre las partes involucradas.

En la página web oficial de la E.S.E. Hospital Santa Mónica se encuentra habilitada la opción “Contáctenos”, un chat interactivo en tiempo real que facilita la comunicación directa con los usuarios, brindando acompañamiento inmediato y resolviendo inquietudes de manera ágil y efectiva.

Finalmente, se dispone de la línea celular del SIAU 3147650062, a través de la cual se atienden consultas y se reciben PQRSFD mediante llamadas, mensajes de texto o WhatsApp, ampliando las alternativas de contacto y fortaleciendo la accesibilidad del servicio.

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

Todos estos canales han sido implementados con el propósito de garantizar una comunicación cercana, eficiente y humanizada, asegurando que los usuarios puedan expresar sus necesidades, recibir respuestas oportunas y contribuir activamente al mejoramiento continuo de la atención en salud.

POBLACIÓN ATENDIDA DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE DEL 2025

POBLACIÓN ATENDIDA			
MES	TOTAL DE POBLACIÓN	N° QUEJAS	TOTAL DE COMUNICACIONES PQRSDF
ENERO	24076	40	745
FEBRERO	19643	50	778
MARZO	29841	35	818
PRIMER TRIMESTRE	73560	125	2341
ABRIL	28600	45	827
MAYO	30801	53	820
JUNIO	27765	37	729
SEGUNDO TRIMESTRE	87166	135	2376
JULIO	32248	88	928
AGOSTO	28428	66	765
SEPTIEMBRE	31507	66	781
TERCER TRIMESTRE	31507	220	2474
OCTUBRE	30158	66	41
NOVIEMBRE	25589	35	42
DICIEMBRE	21238	40	49
CUARTO TRIMESTRE	76985	141	132
TOTAL	160726	1101	7323

Tabla 1: Total Población atendida 2025

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

Durante el 2025, la E.S.E. Hospital Santa Mónica atendió un total de **160.726** usuarios, registrando **1.101 quejas** y **7.323 comunicaciones** PQRSDF, lo que evidencia una participación activa de los usuarios en los mecanismos de atención y control social dispuestos por la institución. A lo largo del año se observa un comportamiento variable tanto en la población atendida como en el número de comunicaciones, influenciado por la demanda de servicios y por condiciones operativas internas.

En los tres primeros trimestres del año se presentó una tendencia de incremento progresivo en la utilización de los canales PQRSDF. El primer trimestre, con **73.560 usuarios** atendidos, registró **2.341 comunicaciones**, mientras que el segundo trimestre, a pesar de un aumento significativo de la población atendida a **87.166 usuarios**, mantuvo un volumen similar de comunicaciones, lo que sugiere estabilidad en el uso de los canales institucionales. Esta tendencia se acentuó en el tercer trimestre, el cual concentró el mayor número de comunicaciones PQRSDF del año y el mayor número de quejas, en correspondencia con un alto nivel de atención a usuarios, reflejando una mayor interacción y participación ciudadana.

En contraste, el cuarto trimestre evidencia un comportamiento atípico frente a los trimestres anteriores. Durante este periodo se atendieron **76.985 usuarios**, cifra comparable a la registrada en el primer trimestre; sin embargo, el número de comunicaciones PQRSDF descendió de manera considerable a 132, representando una reducción significativa frente a los promedios trimestrales previos, los cuales superaron las **2.300 comunicaciones**. Esta disminución no guarda relación directa con una menor atención de usuarios, sino que se asocia principalmente a situaciones operativas, como el cierre temporal del área de Consulta Externa a partir del mes de noviembre por obras de infraestructura, lo

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

que impactó la recolección de PQRSDF a través de los buzones físicos ubicados en dicha área.

Comparativamente, aunque el cuarto trimestre mantuvo niveles relevantes de población atendida y un número de quejas **141** acorde con trimestres anteriores, el bajo volumen de comunicaciones evidencia el impacto que tienen los canales presenciales y físicos en la participación de los usuarios. No obstante, durante este periodo continuaron habilitados los canales alternativos como el SIAU, el correo electrónico institucional, la línea telefónica y la página web, garantizando la recepción de las manifestaciones de los usuarios y la continuidad del proceso de atención.

En conclusión, el análisis comparativo permite establecer que el comportamiento de las PQRSDF a lo largo del año estuvo estrechamente relacionado con las condiciones de operación de los canales de atención. Mientras los tres primeros trimestres reflejan una participación constante y creciente, el cuarto trimestre muestra una disminución significativa en las comunicaciones, atribuible a factores estructurales y no a una reducción en la confianza o el interés de los usuarios, reafirmando el compromiso institucional con la atención oportuna y el mejoramiento continuo del servicio.

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

POBLACIÓN ATENDIDA POR TRÁMITE INSCRITO EN LA PLATAFORMA SUIT

INFORME SUIT																	
TRAMITE INSCRITO	ENERO	FEBRERO	MARZO	PRIMER TRIMESTRE	ABRIL	MAYO	JUNIO	SEGUNDO TRIMESTRE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TERCER TRIMESTRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	CUARTO TRIMESTRE	TOTAL
CITAS ASIGNADAS	33122	29182	38064	100368	36895	39865	32467	109227	41653	36010	39803	117466	38358	32763	27282	98403	425464
CERTIFICADOS DE DEFUNCION	47	33	33	113	29	42	44	115	38	38	36	112	39	52	44	135	475
CONSULTA URGENCIAS URG AVELLANA	3431	2962	3795	10188	3415	3610	3424	10449	3890	3900	3633	11423	3369	3522	3465	10356	42416
RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	4110	4230	4194	12534	3685	4527	3926	12138	4487	4535	4521	13543	3903	4485	3668	12056	50271
EXAMENES LABORATORIO CLINICO	34603	34686	35016	104305	33431	35822	32506	101759	37917	33662	34374	105953	33314	27745	28576	89635	401652
TERAPIA	2450	2857	4005	9312	3928	4236	3292	11456	4450	3900	4058	12408	3955	3495	3068	10518	43694
HISTORIA CLINICAS	915	1215	1129	3259	701	836	938	2475	1183	681	1390	3254	884	463	777	2124	11112
TOTAL	78678	75165	86236	240079	82084	88938	76597	247619	93618	82726	87815	264159	83822	72525	66880	223227	975084

Tabla 2: Población atendida por tramite inscrito en la Plataforma SUIT

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

La comparación entre los trimestres del año 2025 evidencia una tendencia de crecimiento sostenido en la atención de trámites registrados en la plataforma SUIT durante los tres primeros trimestres. El total de gestiones pasó de **240.079** en el primer trimestre a **247.619** en el segundo, alcanzando **264.159** en el tercer trimestre, lo que reflejó un incremento acumulado cercano al **10%** frente al inicio del año y un crecimiento del **6,7%** respecto al segundo trimestre. Este comportamiento evidenció la consolidación de los procesos administrativos y asistenciales, así como una respuesta institucional cada vez más ágil y efectiva frente a la demanda de los usuarios.

No obstante, en el cuarto trimestre se registró un total de **223.227 trámites**, lo que representa una disminución frente al trimestre anterior, rompiendo la tendencia de crecimiento observada previamente. Esta variación no implica una reducción en la capacidad institucional, sino que puede asociarse a factores estacionales propios del cierre del año, como la disminución de la demanda de algunos servicios, ajustes operativos y administrativos, y reprogramaciones propias del periodo. A pesar de esta reducción, el volumen de trámites del cuarto trimestre se mantiene en niveles significativos, garantizando la continuidad de la prestación de los servicios y reafirmando el compromiso institucional con la atención oportuna y eficiente de los usuarios.

Citas Asignadas: se evidencia un crecimiento progresivo a lo largo del año. El primer trimestre registró 100.368 citas, seguido de un incremento en el segundo trimestre con 109.227 y alcanzando su punto más alto en el tercer trimestre con 117.466 citas asignadas. En el cuarto trimestre se observa una disminución a 98.403 citas, comportamiento que, si bien representa una reducción frente a los trimestres anteriores, mantiene un volumen similar al primer trimestre, lo cual

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

indica continuidad en la prestación del servicio, posiblemente influenciada por la estacionalidad de fin de año y ajustes operativos propios del periodo.

Certificados de Defunción: Los registros trimestrales se mantienen relativamente estables durante los tres primeros trimestres, con **113** en el primero, **115** en el segundo y **112** en el tercero. No obstante, en el cuarto trimestre se presenta un aumento significativo al alcanzar **135** certificados, siendo este el trimestre con mayor número de trámites realizados en esta categoría, lo que evidencia un incremento en la demanda de este servicio durante el cierre del año.

Consulta Urgencias – Clínica Avellana: el comportamiento trimestral muestra estabilidad, con **10.188** atenciones en el primer trimestre, **10.449** en el segundo y **11.423** en el tercero. Durante el cuarto trimestre se registraron **10.356** atenciones, cifra ligeramente inferior al trimestre anterior, pero consistente con el promedio anual, lo que refleja una demanda constante del servicio de urgencias a lo largo del año.

Radiología e Imágenes Diagnósticas: el primer trimestre reportó **12.534** procedimientos, seguido de una leve disminución en el segundo trimestre con **12.138**, y un aumento en el tercer trimestre con **13.543**, el valor más alto del año. En el cuarto trimestre se realizaron **12.056** procedimientos, evidenciando una reducción frente al trimestre inmediatamente anterior, aunque se mantiene dentro de un rango estable y comparable con los primeros trimestres del año.

Exámenes de Laboratorio Clínico: se observa una alta demanda sostenida durante todo el año. El primer trimestre registró **104.305** exámenes, el segundo **101.759** y el tercero alcanzó el mayor valor con **105.953**. En el cuarto trimestre se evidencia una disminución a **89.635** exámenes, siendo este el valor más bajo del

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

año, situación que puede estar asociada a la reducción de actividades programadas, cierres administrativos y menor afluencia de usuarios durante los meses finales del año.

Terapia: El comportamiento trimestral refleja un crecimiento sostenido desde el primer trimestre con **9.312** atenciones, incrementándose en el segundo a **11.456** y alcanzando el valor más alto en el tercer trimestre con **12.408**. Durante el cuarto trimestre se registra una disminución a **10.518** atenciones, manteniendo, no obstante, un nivel superior al observado en el primer trimestre, lo que evidencia continuidad del servicio pese a la reducción típica de fin de año.

Historia Clínica: Se observa un comportamiento variable. El primer trimestre registró **3.259** trámites, el segundo disminuyó a **2.475**, mientras que el tercero volvió a incrementarse a **3.254**. En el cuarto trimestre se presentó una disminución significativa a **2.124** historias clínicas, siendo el trimestre con menor número de registros, lo cual podría estar asociado a ajustes administrativos, reorganización documental o menor demanda en el periodo.

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

VOZ DEL CLIENTE EXTERNO

VOZ DEL CLIENTE EXTERNO																		TOTAL
CLASIFICACIÓN	ÍTEM	ENERO	FEBRERO	MARZO	PRIMER TRIMESTRE	ABRIL	MAYO	JUNIO	SEGUNDO TRIMESTRE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TERCER TRIMESTRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	CUARTO TRIMESTRE	
QUEJA	FÍSICA	13	33	27	73	35	42	22	99	51	45	28	124	47	26	22	95	391
	PAGINA WEB	9	6	5	20	8	9	5	22	12	12	20	44	13	4	9	26	112
	CORREO PQRS	28	23	3	54	2	1	4	7	3	0	0	3	1	1	2	4	68
	WHATSAPP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	PRESENCIAL SIAU	3	3	2	8	1	1	6	8	2	0	0	2	5	4	4	13	31
SUGERENCIA	SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	5	2	0	0	2	7
FELICITACIONES	FELICITACIÓN	6	4	13	23	10	10	7	27	14	9	11	34	11	6	6	23	107
SOLICITUD	SOLICITUD	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	3
	CHAT CONTÁCTENOS	452	496	663	1611	680	619	590	1889	669	555	631	1855	549	499	308	1356	6711
	DRIVE- EAPB	233	212	103	548	87	134	90	311	166	140	84	390	39	70	39	148	1397
ANÓNIMOS	ANÓNIMOS	1	1	2	4	4	4	4	12	10	3	3	16	2	1	5	8	40
TOTAL		745	778	818	2341	827	820	729	2376	928	765	781	2474	669	611	396	1676	8867

Tabla 3: Voz del Cliente Externo

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

Durante el cuarto trimestre del año es decir, en los meses de octubre a diciembre, se registraron un total de 1.676 manifestaciones de la voz del cliente externo, evidenciando una disminución significativa frente al tercer trimestre, en el cual se consolidaron 2.474 registros. Esta reducción cercana al 32% refleja una menor interacción de los usuarios con los canales de atención durante el cierre del año, comportamiento que se observa de manera consistente en la mayoría de los Items analizados.

En relación con las quejas, durante el cuarto trimestre se reportaron **138 casos**, lo que representa una disminución frente a los **173 registros** del tercer trimestre. El canal físico continúa siendo el principal medio de recepción, con **95** quejas, aunque presenta una reducción frente al trimestre inmediatamente anterior, cuando se registraron **124**. Las quejas recibidas a través de la página web también muestran un descenso importante, pasando de **44 a 26 casos**, mientras que el correo PQRS mantiene una participación baja y estable. Por su parte, el canal presencial SIAU presenta un leve incremento en el cuarto trimestre, lo que sugiere una mayor preferencia por la atención presencial al cierre del año.

Las sugerencias continúan siendo el tipo de manifestación con menor participación. En el cuarto trimestre se registraron únicamente dos sugerencias, manteniendo una tendencia baja y constante durante todo el año, lo que evidencia una limitada utilización de este canal por parte de los usuarios para proponer mejoras al servicio.

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

Respecto a las felicitaciones, en el cuarto trimestre se recibieron **23** manifestaciones, cifra similar a la del primer trimestre y aunque inferior a las **34** registradas en el tercer trimestre, refleja que los usuarios continúan expresando reconocimiento positivo hacia la atención recibida, incluso en un periodo de menor interacción general.

En cuanto a las solicitudes, el comportamiento se mantiene estable y bajo, con un solo registro en el cuarto trimestre, sin variaciones relevantes a lo largo del año, lo que indica que este tipo de requerimientos no representa un volumen significativo dentro de la voz del cliente externo.

Finalmente, los canales de mayor volumen, como Chat Contáctenos y Drive – EAPB, presentan una disminución marcada durante el cuarto trimestre. El Chat Contáctenos pasó de **1.855** registros en el tercer trimestre a **1.356** en el cuarto, mientras que Drive – EAPB evidenció la reducción más significativa, descendiendo de **390 a 148** registros. Al respecto, el área de Gestión Comercial de la E.S.E. Hospital Santa Mónica ha identificado una tendencia sostenida a la baja en el uso de este medio, asociada principalmente al incremento de las comunicaciones a través de WhatsApp y correo electrónico, canales que han cobrado mayor relevancia en la gestión de la relación con las EAPB.

En el caso de las manifestaciones anónimas, se registraron ocho casos en el cuarto trimestre, evidenciando también una reducción frente al trimestre anterior.

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

RESPUESTAS EN TIEMPO ESTÁNDAR 2025

INDICADOR RESPUESTA A QUEJAS EN TIEMPO ESTÁNDAR													
ÍTEM	PRIMER TRIMESTRE			SEGUNDO TRIMESTRE			TERCER TRIMESTRE			CUARTO TRIMESTRE			TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
TOTAL, DE QUEJAS CON RESPUESTA EN TIEMPO ESTÁNDAR MES	8	19	25	15	37	30	52	30	22	47	19	28	332
TOTAL, DE QUEJAS QUE LES CORRESPONDÍA EL TIEMPO ESTÁNDAR EN ESE MES	17	19	27	37	50	49	88	66	66	66	35	40	560
% DE QUEJAS RESPONDIDAS EN TIEMPO ESTÁNDAR (15 DIAS)	47%	100%	93%	41%	74%	61%	59%	45%	33%	71%	54%	70%	59%

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

Tabla 4: Respuestas en tiempo estándar

El indicador de respuesta a quejas en tiempo estándar presenta un comportamiento variable a lo largo del año, con un resultado acumulado del 59%. Este desempeño refleja oportunidades de mejora en la gestión de los tiempos de respuesta, especialmente en los periodos con mayor volumen de quejas asignadas para trámite dentro del mes correspondiente.

Durante el cuarto trimestre, se evidencia una mejoría frente al tercer trimestre en el cumplimiento del indicador. En este periodo se atendieron 94 quejas dentro del tiempo estándar, de un total de 141 quejas a las que les correspondía respuesta, alcanzando un cumplimiento promedio cercano al 67%, con picos positivos en los meses de octubre 71 % y diciembre 70 %. Este comportamiento contrasta favorablemente con el tercer trimestre, donde el cumplimiento descendió progresivamente hasta alcanzar su punto más bajo en septiembre 33 %.

No obstante, el desempeño del cuarto trimestre no fue completamente homogéneo. En el mes de noviembre se presentó una disminución en el indicador, con un cumplimiento del 54%, lo que sugiere posibles afectaciones asociadas a la carga operativa del periodo o a factores propios del cierre de año. A pesar de ello, el trimestre en general muestra una recuperación del indicador, evidenciando avances en la gestión de respuesta oportuna de las quejas.

En comparación con los trimestres anteriores, el primer trimestre presentó resultados inestables, con un cumplimiento que osciló entre el 47 % y el 100 %, mientras que el segundo trimestre mostró un comportamiento moderado, con porcentajes entre el 41 % y el 74 %. El tercer trimestre, por su parte, evidenció la mayor afectación en el indicador, coincidiendo con el mayor volumen de quejas

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

asignadas para respuesta, lo que impactó negativamente el cumplimiento de los tiempos establecidos.

En conclusión, el cuarto trimestre refleja una tendencia de recuperación en el cumplimiento del tiempo estándar de respuesta a quejas, aunque persisten brechas frente a la meta esperada. Este comportamiento resalta la necesidad de fortalecer las estrategias de gestión y seguimiento, especialmente en periodos de alta demanda, con el fin de garantizar respuestas oportunas y mejorar la percepción del servicio por parte de los usuarios.

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS POR EPS

La gestión de quejas y reclamos constituye un componente esencial en la evaluación de la calidad del servicio en salud, ya que refleja la percepción directa de los usuarios sobre su experiencia en la atención. En este sentido, el análisis detallado de las quejas clasificadas por EPS permite no solo identificar puntos críticos en la prestación del servicio, sino también fortalecer la relación entre el prestador y las entidades aseguradoras en pro de una atención más oportuna, humana y resolutive.

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

CLASIFICACION DE QUEJAS POR EPS													
EPS	PRIMER TRIMESTRE			SEGUNDO TRIMESTRE			TERCER TRIMESTRE			CUARTO TRIMESTRE			TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
NUEVA EPS	119	93	16	31	15	10	18	18	9	5	6	8	348
SURA	12	5	1	5	4	0	7	3	2	5	1	1	46
ASMETSALUD	4	12	7	12	11	11	16	15	4	7	4	0	103
CAPITAL SALUD	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
FOMAG	1	3	1	2	1	1	5	0	0	0	0	0	14
SALUD TOTAL	1	2	1	5	5	4	4	2	1	9	3	2	39
COMFENALCO	4	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	11
SANITAS	15	14	3	2	8	1	1	0	1	2	0	0	47
SANIDAD	1	0	0	16	0	0	0	0	2	0	0	0	19
COOSALUD	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
SOS	113	109	4	9	8	8	14	4	4	4	3	7	287
SOAT	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
PARTICULAR	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4
TOTAL	271	243	34	84	53	36	67	42	24	33	18	18	905

Tabla 5: Clasificación de quejas por EPS

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

La clasificación de quejas por EPS evidencia un comportamiento variable a lo largo del año, con un total acumulado de 905 quejas, concentrándose el mayor volumen en el primer trimestre, seguido de una disminución progresiva en los trimestres posteriores. Esta tendencia refleja una reducción sostenida en la generación de quejas asociadas a las diferentes EPS, especialmente hacia el cierre del año.

Durante el cuarto trimestre se registraron 69 quejas, lo que representa una disminución significativa frente al tercer trimestre, en el cual se consolidaron 133 casos. Este comportamiento confirma una tendencia a la baja en la radicación de quejas por EPS, posiblemente asociada a factores estacionales y a una menor interacción de los usuarios durante el cierre del año.

En el análisis por EPS, Nueva EPS continúa concentrando el mayor número de quejas durante todo el año, con un total de 348 registros. No obstante, en el cuarto trimestre se observa una reducción considerable, pasando de 45 quejas en el tercer trimestre a 19 en el cuarto, lo que evidencia una disminución en la recurrencia de inconformidades asociadas a esta EPS en el periodo analizado.

La EPS SOS, que históricamente presenta un alto volumen de quejas, reportó 14 casos en el cuarto trimestre, cifra inferior a la registrada en trimestres anteriores, manteniendo la tendencia descendente observada desde el segundo semestre del año. De igual forma, ASMETSALUD registró 11 quejas en el cuarto trimestre, mostrando una reducción frente al tercer trimestre, cuando se presentaron 35 casos, lo que indica una mejora relativa en el comportamiento de este indicador.

Otras EPS como SURA, Salud Total, Sanitas y Comfenalco presentan en el cuarto trimestre volúmenes bajos y estables, sin variaciones significativas, mientras que

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

EPS como Capital Salud, FOMAG, Sanidad, Coosalud, SOAT y usuarios particulares registran una participación mínima o nula, lo que indica un impacto marginal en el total de quejas del periodo.

En conclusión, el cuarto trimestre evidencia una disminución generalizada en las quejas clasificadas por EPS, manteniéndose Nueva EPS, SOS y ASMETSALUD como las entidades con mayor participación acumulada durante el año, aunque con una reducción notable en el cierre del periodo. Este comportamiento sugiere avances en la gestión de las inconformidades o una menor demanda del servicio, sin perjuicio de la necesidad de continuar fortaleciendo las acciones de seguimiento y mejora continua con las EPS que históricamente concentran mayor número de quejas.

CLASIFICACIÓN DE PQRS POR SERVICIOS DURANTE EL 2025

La clasificación de las PQRS por servicios constituye una herramienta fundamental para comprender de manera precisa las experiencias, percepciones y expectativas de los usuarios frente a los servicios prestados por la E.S.E. Hospital Santa Mónica. En informes como La Voz del Cliente Externo, esta clasificación adquiere especial relevancia, ya que permite identificar de forma específica las áreas que generan satisfacción o insatisfacción. El análisis de las PQRS por servicios facilita la identificación de patrones recurrentes, la detección de oportunidades de mejora y la toma de decisiones informadas orientadas al fortalecimiento continuo de la calidad en la atención.

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

CLASIFICACION DE PQRS POR SERVICIOS													
SERVICIOS	PRIMER TRIMESTRE			SEGUNDO TRIMESTRE			TERCER TRIMESTRE			CUARTO TRIMESTRE			TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
URGENCIAS	1	3	5	2	1	0	15	5	10	9	3	4	58
CALL CENTER	22	8	6	6	8	5	25	7	7	8	6	8	116
AMBULATORIO	1	1	0	1	1	1	14	5	4	9	0	1	38
LABORATORIO	0	0	0	1	0	0	3	2	0	0	1	1	8
SIAU	0	1	1	2	5	2	9	4	1	1	3	2	31
FARMACIA	0	3	1	7	0	1	23	16	2	0	1	0	54
SEGURIDAD NACIONAL	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	4
CIRUGIA	1	4	0	2	2	2	5	1	3	0	0	1	21
ODONTOLOGIA	4	3	4	2	2	1	3	2	0	1	2	2	26
ORTOPEDIA	0	1	0	1	1	0	5	2	2	3	0	1	16
TERAPIA	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	2	5
ESPECIALISTAS	3	5	5	0	2	2	2	2	0	1	4	1	27
FACTURACION	3	6	6	5	10	4	23	5	5	14	4	3	88
HOSPITALIZACION	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	3	7
CARDIOLOGIA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TEMPOEFICAZ	3	14	4	15	10	15	39	7	3	11	7	8	136
GERENCIA	0	2	1	0	4	1	6	3	3	5	3	1	29
MERCADEO	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0	1	5
SUB GERENCIA ASISTENCIAL	1	0	0	0	2	0	14	1	3	4	0	1	26
TOTAL	40	52	35	46	52	36	187	62	44	67	35	40	696

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

Tabla 6: Clasificación de PQRS por servicios de la E.S.E.

Al analizar el comportamiento de las PQRS a lo largo de los cuatro trimestres, se evidencia un incremento progresivo desde el primer trimestre hasta el tercer trimestre, pasando de 127 registros en el primer trimestre a 134 en el segundo, y alcanzando su punto más alto en el tercer trimestre con 293 PQRS, lo que refleja un aumento significativo en la percepción y reporte de inconformidades por parte de los usuarios. No obstante, en el cuarto trimestre se observa una disminución relevante, con 142 registros, evidenciando una reducción frente al trimestre anterior. Esta tendencia indica que, aunque algunos servicios asistenciales y administrativos presentaron incrementos en determinados periodos, durante el cierre del año se registró una menor radicación de PQRS, posiblemente asociada a acciones de mejora implementadas y a factores estacionales propios del periodo.

Urgencias: Se registró 58 PQRS en el año. El mayor volumen se presentó en el tercer trimestre, seguido de una disminución en el cuarto trimestre, con 16 registros, lo que indica una reducción frente al periodo anterior, aunque continúa siendo un servicio crítico por su alta sensibilidad y demanda asistencial.

Call Center: Este servicio concentra uno de los mayores volúmenes de PQRS en todos los trimestres, acumulando 116 PQRS, ubicándose entre los servicios con mayor recurrencia. Tras un aumento significativo en el tercer trimestre, el cuarto trimestre reportó 22 PQRS, evidenciando una disminución, pero manteniéndose como un servicio prioritario de seguimiento debido a su contacto directo con los usuarios.

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

Ambulatorio: El comportamiento del servicio ambulatorio presentó 38 PQRS durante el año. En el tercer trimestre se concentraron 23 casos, mientras que en el cuarto trimestre se registraron 10 PQRS, reflejando una reducción importante y una posible mejora en la gestión del servicio hacia el cierre del año.

Laboratorio: Se reportaron 8 PQRS en total. El mayor número se presentó en el tercer trimestre y en el cuarto trimestre se registraron 2 PQRS, manteniéndose como un servicio de baja recurrencia sin impacto significativo en el total anual.

SIAU: El servicio presenta un total acumulado de 31 PQRS en el año. El tercer trimestre concentró 14 registros, mientras que el cuarto trimestre reportó 6 PQRS, evidenciando una disminución y un comportamiento más estable en el cierre del periodo.

Farmacia: registró 54 PQRS durante el año. Se evidenció un pico en el tercer trimestre (41 casos), seguido de una reducción significativa en el cuarto trimestre, con 1 solo registro, lo que sugiere una mejora sustancial o una menor demanda del servicio.

Seguridad Nacional: Este servicio mantiene un bajo nivel de PQRS, se presentaron 4 PQRS, todas concentradas en el segundo trimestre, sin registros en el cuarto trimestre, lo que indica estabilidad y ausencia de inconformidades en el cierre del año.

Cirugía: El servicio quirúrgico acumuló 21 PQRS en el año. El tercer trimestre presentó el mayor volumen, mientras que el cuarto trimestre registró 1 PQRS, evidenciando una disminución marcada.

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

Odontología: Se reportó 26 PQRS durante el año. Tras un comportamiento variable en los primeros trimestres, en el cuarto trimestre se registraron 5 casos, manteniéndose en niveles bajos y estables.

Ortopedia: El servicio de ortopedia presentó 16 PQRS en total. El mayor volumen se observó en el tercer trimestre y en el cuarto trimestre se reportaron 4 PQRS, reflejando una reducción moderada.

Terapia: Se registraron 5 PQRS en el año. El cuarto trimestre presentó 3 registros, representando un leve aumento frente a los trimestres anteriores, aunque el volumen sigue siendo bajo.

Especialistas: El servicio de especialistas acumuló 27 PQRS. El tercer trimestre concentró 6 casos y el cuarto trimestre reportó 6 PQRS, manteniendo un comportamiento estable hacia el cierre del año.

Facturación: Es uno de los servicios más recurrentes en PQRS, con un total de 88 reportes. manteniéndose como uno de los servicios con mayor recurrencia. En el cuarto trimestre se presentaron 21 PQRS, cifra inferior a la del tercer trimestre con 33 casos, aunque continúa siendo un proceso crítico por su naturaleza administrativa.

Hospitalización: Se presentó 7 PQRS en el año. En el cuarto trimestre se registraron 4 casos, evidenciando un leve aumento frente a los trimestres anteriores, sin representar un impacto significativo en el total.

Cardiología: Registra una sola PQRS en el año, sin recurrencia, lo cual evidencia estabilidad y satisfacción en el servicio.

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

Tempoeficaz: Es el servicio con mayor número de PQRS en la institución, con 136 registros anuales. El tercer trimestre concentró el mayor volumen de 49 casos, mientras que el cuarto trimestre registró 26 PQRS, evidenciando una disminución, aunque se mantiene como un servicio prioritario de intervención. Este comportamiento refleja su alta interacción con los usuarios y la necesidad de fortalecer en Humanización al personal.

Gerencia: Acumuló 29 PQRS en el año. En el cuarto trimestre se reportaron 9 registros, mostrando una disminución frente al tercer trimestre y un comportamiento estable en el cierre del año. Esto se debe a la mayor visibilidad de los canales de participación y a la recepción de comunicaciones institucionales derivadas de otros servicios.

Mercadeo: Registró 5 PQRS en total. El cuarto trimestre presentó 1 registro, manteniéndose como un servicio de baja recurrencia. Los reportes están relacionados principalmente con información institucional o divulgación de servicios.

Subgerencia Asistencial: Reportó 26 PQRS durante el año. El tercer trimestre concentró 18 casos, mientras que el cuarto trimestre presentó 5 registros, evidenciando una disminución significativa hacia el cierre del periodo.

El análisis consolidado de los cuatro trimestres evidencia que los servicios de Tempoeficaz, Call Center, Facturación, Farmacia y Urgencias concentran la mayor cantidad de PQRS a lo largo del año, presentando un incremento progresivo desde el primer trimestre y un repunte significativo en el tercer trimestre, periodo

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

en el cual se registró el mayor volumen de manifestaciones. Este comportamiento se asocia tanto al aumento en la demanda de servicios asistenciales y administrativos como a una mayor utilización y apropiación de los canales de participación ciudadana por parte de los usuarios. No obstante, en el cuarto trimestre se evidencia una disminución generalizada de las PQRS, lo que sugiere mejoras en la gestión de los procesos y un menor nivel de interacción propio del cierre del año. Por su parte, los servicios clínicos como Terapia, Hospitalización y Cardiología mantienen niveles bajos y estables de PQRS durante los cuatro trimestres, reflejando continuidad en la calidad del servicio y una percepción favorable por parte de los usuarios.

NECESIDAD Y EXPECTATIVAS DEL USUARIO- PQRS

Es importante resaltar que la gestión de las PQRS constituye una herramienta fundamental para analizar y comprender las necesidades reales de los usuarios, permitiendo a la E.S.E. identificar de manera oportuna sus demandas y orientar respuestas y soluciones acordes a sus expectativas. La adecuada identificación, clasificación y análisis de estas manifestaciones facilita la alineación de los servicios institucionales con los requerimientos de los usuarios, contribuyendo al fortalecimiento de la calidad en la atención y al mejoramiento continuo de la satisfacción general. Asimismo, el seguimiento a las PQRS proporciona una visión integral de las áreas que requieren acciones de mejora, así como de aquellos procesos que cumplen de manera satisfactoria con las expectativas de los usuarios.

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

NECESIDAD/EXPECTATIVA DEL USUARIO PQRS													
ITEM	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
SEGURIDAD	0	0	0	4	6	1	0	2	3	1	1	1	19
OPORTUNIDAD	0	0	0	3	5	3	0	8	12	7	7	11	56
ACCESIBILIDAD	41	52	35	35	34	29	33	32	27	17	10	16	361
HUMANIZACION	6	4	13	10	15	12	34	21	11	25	16	12	179
DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	1	0	4
INFORMACION	0	0	0	5	7	4	1	2	3	0	0	0	22
OTRO	0	0	0	0	0	0	1	1	2	3	0	0	7
IDONEIDAD	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	5
TOTAL	47	56	48	61	71	49	49	66	58	53	35	40	633

Tabla 7:Necesidad vs Expectativa del Usuario PQRS

El análisis de la necesidad y expectativa del usuario a partir de las PQRS evidencia un total de 633 registros durante el periodo evaluado, concentrándose principalmente en las categorías de Accesibilidad y Humanización, las cuales representan los aspectos de mayor sensibilidad para los usuarios a lo largo de los cuatro trimestres.

Durante el primer trimestre, se registraron 151 manifestaciones, predominando de manera significativa la Accesibilidad, lo que indica que las principales inconformidades de los usuarios estuvieron relacionadas con barreras de acceso a los servicios, tales como asignación de citas, trámites administrativos y disponibilidad de agendas. En este periodo, las demás categorías presentaron una participación mínima, reflejando una concentración clara en esta necesidad.

En el segundo trimestre se evidenció un incremento en el total de registros, alcanzando 181 PQRS, manteniéndose la Accesibilidad como la principal necesidad del usuario, seguida por Humanización e Información. Este

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

comportamiento sugiere que, además de las dificultades de acceso, los usuarios comenzaron a manifestar con mayor frecuencia expectativas relacionadas con el trato recibido, la comunicación y la claridad en la información suministrada durante la atención.

El tercer trimestre presentó 173 registros, destacándose un aumento importante en la categoría de Humanización, la cual alcanzó su punto más alto en este periodo. Asimismo, se observa un incremento en las manifestaciones relacionadas con la Oportunidad, especialmente en los meses de agosto y septiembre, lo que refleja inconformidades asociadas a tiempos de espera y oportunidad en la prestación de los servicios, coincidiendo con el mayor volumen general de PQRS registrado durante el año.

En el cuarto trimestre, se registraron 128 PQRS, evidenciando una disminución frente a los trimestres anteriores. No obstante, las categorías de Accesibilidad y Humanización continúan siendo las más representativas. Se destaca el incremento proporcional de la Oportunidad, especialmente en los meses de octubre a diciembre, lo que indica que, pese a la reducción general de PQRS, persisten expectativas relacionadas con la oportunidad en la atención y la respuesta a los usuarios.

Las categorías de Seguridad, Información, Idoneidad, Disponibilidad de recursos y Otros presentan un comportamiento bajo y estable durante los cuatro trimestres, sin variaciones significativas, lo que indica que estas necesidades no representan un impacto relevante en el total de manifestaciones, aunque deben continuar siendo objeto de seguimiento para prevenir posibles incrementos futuros.

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

En conclusión, el análisis por necesidad y expectativa del usuario evidencia que Accesibilidad, Humanización y Oportunidad son los aspectos que mayor atención requieren por parte de la E.S.E., dado su comportamiento recurrente durante los cuatro trimestres. La disminución observada en el cuarto trimestre sugiere avances en la gestión institucional; sin embargo, los resultados resaltan la importancia de fortalecer acciones orientadas a mejorar el acceso a los servicios, el trato humanizado y la oportunidad en la atención, como ejes fundamentales para el mejoramiento continuo de la satisfacción del usuario.

TRÁMITE DE ACCESO A CITAS VISTA DESDE LA PLATAFORMA SUIT PARA ACCIÓN DE RACIONALIZACIÓN

Durante el año 2025, el trámite de acceso a citas médicas registrado en la plataforma SUIT fue objeto de seguimiento permanente por parte de la E.S.E. Hospital Santa Mónica, con el propósito de fortalecer los procesos de asignación, mejorar la oportunidad en la atención y optimizar la experiencia del usuario. En este periodo se registró un total de 425.464 citas asignadas, lo que evidencia una alta demanda de los servicios institucionales y resalta la importancia estratégica de este trámite dentro de las acciones de racionalización administrativa y tecnológica.

En el primer trimestre, se asignaron 100.368 citas, manteniéndose un comportamiento relativamente estable en el proceso. No obstante, persistieron algunas dificultades asociadas a la alta demanda de usuarios y a la limitación en la disponibilidad de agendas en determinados servicios asistenciales. Durante este periodo, el canal presencial continuó siendo uno de los más utilizados, con el apoyo del call center institucional, identificándose oportunidades de mejora relacionadas con la oportunidad de respuesta y la claridad de la información

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

suministrada, aspectos que permitieron reconocer los principales puntos críticos a intervenir.

Durante el segundo trimestre, se evidenció un incremento en el número de citas asignadas, alcanzando 109.227 registros, lo que refleja una mayor utilización del trámite y una respuesta institucional orientada a fortalecer la capacidad operativa. En este periodo se consolidaron mejoras significativas en el call center y en los canales de atención al usuario, mediante el fortalecimiento del recurso humano en la atención presencial y telefónica, garantizando la continuidad del servicio. Asimismo, se implementaron estrategias pedagógicas para orientar a los usuarios en el proceso de agendamiento, se realizó seguimiento a la demanda no atendida y se reforzó el acompañamiento a los casos priorizados por condiciones de vulnerabilidad.

Adicionalmente, durante el segundo trimestre se avanzó en la racionalización administrativa, mediante la ampliación y fortalecimiento de los canales de comunicación institucionales, tales como correo electrónico, página web y línea telefónica, así como en la simplificación de los pasos de acceso a las Rutas Integrales de Atención en Salud, especialmente en los programas Cardiovascular, Materno Perinatal y Postconsulta. Estas acciones contribuyeron a mejorar la oportunidad en la atención y a reducir las PQRS asociadas a accesibilidad.

En el tercer trimestre de 2025 se registró el mayor volumen de citas asignadas del año, con un total de 117.466, consolidándose como el periodo de mayor carga operativa. Este trimestre evidenció un fortalecimiento significativo en la atención al usuario y en la gestión del trámite de acceso a citas, como resultado de los avances implementados en los periodos anteriores. El uso articulado de herramientas tecnológicas, como el correo electrónico y la plataforma web

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

institucional, permitió agilizar los tiempos de respuesta y facilitar la comunicación directa con los usuarios, mejorando la trazabilidad de los casos gestionados desde el SIAU, especialmente en la atención prioritaria de población vulnerable.

Asimismo, durante este periodo se consolidó la racionalización tecnológica con la integración del canal de WhatsApp institucional como medio complementario de orientación e información, facilitando un acceso más ágil, oportuno y cercano a los servicios de salud. La gestión del trámite desde la plataforma SUIT evidenció una mayor eficiencia operativa, reflejada en la reducción de pasos, mayor accesibilidad digital y disminución de los tiempos de atención.

Finalmente, en el cuarto trimestre se asignaron 98.403 citas, evidenciando una disminución frente al trimestre anterior, comportamiento asociado a factores estacionales propios del cierre del año y a una menor demanda de servicios programados. No obstante, el proceso mantuvo estabilidad operativa, permitiendo consolidar las mejoras implementadas en materia de racionalización y atención al usuario, sin afectar la continuidad del servicio ni la accesibilidad a los canales institucionales.

En conclusión, el análisis comparativo de los cuatro trimestres evidencia que las acciones de racionalización administrativa y tecnológica implementadas por la E.S.E. Hospital Santa Mónica han permitido mejorar la accesibilidad, optimizar los tiempos de respuesta y fortalecer la satisfacción de los usuarios. El tercer trimestre se consolidó como el periodo de mayor eficiencia operativa, mientras que el cuarto trimestre permitió estabilizar el proceso y afianzar los avances logrados, reafirmando el compromiso institucional con la mejora continua, la simplificación de trámites y la humanización del servicio.

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La E.S.E. Hospital Santa Mónica evidenció durante el año 2025 un comportamiento progresivo en la participación de los usuarios a través de los diferentes canales de atención, reflejado en el incremento sostenido de las manifestaciones ciudadanas a lo largo de los cuatro trimestres. Este crecimiento da cuenta no solo de una mayor interacción y apropiación de los canales dispuestos por la institución, sino también de la consolidación de espacios de escucha activa, transparencia y confianza en la gestión institucional, reafirmando el compromiso con la atención humanizada y la mejora continua.

El análisis trimestral permitió identificar que el tercer trimestre se consolidó como el periodo con mayor número de manifestaciones registradas, impulsado principalmente por el fortalecimiento y uso del canal Chat Contáctenos, el cual se posicionó como uno de los medios más efectivos, accesibles y ágiles para la comunicación con los usuarios. Este comportamiento evidencia avances significativos en la digitalización de los servicios y en la optimización de los tiempos de respuesta. No obstante, el comportamiento observado en los cuatro trimestres confirma que persiste una preferencia relevante por la atención presencial, lo que resalta la necesidad de mantener un equilibrio entre la modernización tecnológica y la atención directa, cercana y humanizada.

Desde el análisis por EPS, se evidenció que Nueva EPS y SOS concentraron la mayor cantidad de quejas durante el año, situación que pone de manifiesto la importancia de fortalecer la articulación interinstitucional. La gestión de solicitudes a través de canales compartidos, como el Drive EAPB, refleja una dinámica colaborativa que requiere mayor coordinación, seguimiento y comunicación efectiva, con el fin de garantizar respuestas integrales, oportunas y coherentes para los usuarios.

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

En cuanto a los servicios, los resultados anuales muestran que Call Center, Tempoefficaz y Farmacia concentraron el mayor número de PQRS durante los cuatro trimestres. Adicionalmente, se evidenció un aumento relevante en los servicios de Urgencias y Ambulatorio, especialmente en los trimestres de mayor presión asistencial, lo cual puede asociarse al incremento en la demanda, factores estacionales y la atención directa al usuario. Este comportamiento evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos de orientación, comunicación y gestión del flujo de atención, con el fin de garantizar oportunidad, claridad y satisfacción del usuario.

El análisis de las necesidades y expectativas de los usuarios durante el año 2025 evidencia que la accesibilidad y la humanización del servicio continúan siendo los aspectos más sensibles para la población. No obstante, a lo largo de los cuatro trimestres se observó una mejora gradual en la percepción del trato digno y la oportunidad en la atención, lo cual refleja los efectos positivos de las estrategias implementadas en comunicación, acompañamiento al usuario y capacitación del talento humano. En relación con el indicador de respuesta oportuna a quejas en el tiempo estándar de 15 días, si bien se alcanzó un cumplimiento global moderado, se identifica la necesidad de fortalecer los mecanismos de control, seguimiento y priorización para mejorar la eficiencia en la gestión de las PQRS.

En términos generales, el análisis consolidado de los cuatro trimestres de 2025 evidencia una institución comprometida con la gestión de la información como herramienta de mejora, el fortalecimiento de los canales de atención y la escucha activa del usuario. La consolidación del SIAU como espacio de confianza, el aumento en la participación ciudadana y el avance en la digitalización de los

	TÍTULO INFORME		CÓDIGO 02D202 – F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 4.0
			FECHA VIGENCIA 11/12/2023

servicios reflejan un progreso sostenido hacia un modelo de atención más cercano, eficiente y centrado en las necesidades de la comunidad.

En este contexto, se recomienda fortalecer los mecanismos de respuesta oportuna mediante la implementación de alertas automáticas y controles de tiempo, así como mantener y ampliar el alcance de los canales digitales, especialmente el Chat Contáctenos, garantizando su disponibilidad y continuidad. De igual manera, se sugiere reforzar la atención presencial en servicios de alta demanda como Urgencias y Ambulatorio, mediante acciones de orientación, señalización y acompañamiento permanente. Finalmente, se considera fundamental continuar con la formación del talento humano en habilidades comunicativas, trato humanizado y gestión del usuario, así como avanzar en la modernización tecnológica y la racionalización administrativa, alineando los procesos de atención al ciudadano con las directrices de la función pública y los principios de calidad, accesibilidad y humanización del servicio.