Informe sobre acceso a información, quejas y reclamos

Corte del informe: Segundo trimestre de la vigencia 2026

Objetivo

Evaluar el nivel de cumplimiento de los criterios legales e institucionales que garantizan el acceso a la información pública y la correcta atención de las PQRSFD por parte de la Empresa Municipal para la Salud EMSA – Lotería de Manizales durante el segundo trimestre de la vigencia 2026.

Introducción

El presente informe consolida los resultados del indicador de gestión de PQRSFD del segundo trimestre de la vigencia 2026 y evalúa el volumen y tipología de las solicitudes realizados por los diferentes grupos de valor, los tiempos de respuesta y el cumplimiento normativo para garantizar el derecho de acceso a la información y la atención oportuna.

Este informe es de gran utilidad para evaluar la interacción entre la ciudadanía y Empresa Municipal para la Salud EMSA – Lotería de Manizales, así como medir la eficiencia institucional en la gestión de solicitudes y fortalecer la toma de decisiones basada en datos.

Definiciones a considerar

PQRSFD: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

Petición: Derecho reconocido por la Constitución a los ciudadanos, en virtud del cual estos pueden dirigirse a las autoridades en demanda de algo que estimen justo y conveniente. Toda persona tiene derecho a presentar una petición de conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política y los artículos 5to. y siguientes del Código Contencioso Administrativo.

Petición de información: Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.

Petición de documentos: Cuando se solicitan copias de documentos administrativos proferidos por los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones, siempre y cuando no tengan carácter reservado.

Petición de consulta: Hace referencia a la petición cuyo objeto es la opinión o concepto de la Entidad en cuanto se refiere a asuntos propios de las competencias asignadas.

Queja: Malestar o descontento por un servicio no prestado oportuna o eficazmente. Manifestación de inconformidad sobre la conducta o acción irregular en la prestación de servicios.

Reclamo: Derecho que tiene todo ciudadano de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada u omisión de la prestación del servicio. Es la manera de exigirle a la entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos o que mejore la calidad de un servicio. Manifestación sobre la prestación irregular de un servicio o sobre la deficiente atención.

Sugerencia: Acto de proponer, recomendar, una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio en la entidad.

Denuncia: Acto de poner en conocimiento del funcionario competente, la comisión de un hecho delictuoso, sujeto acción pública, del que se hubiere tenido noticias por cualquier medio.

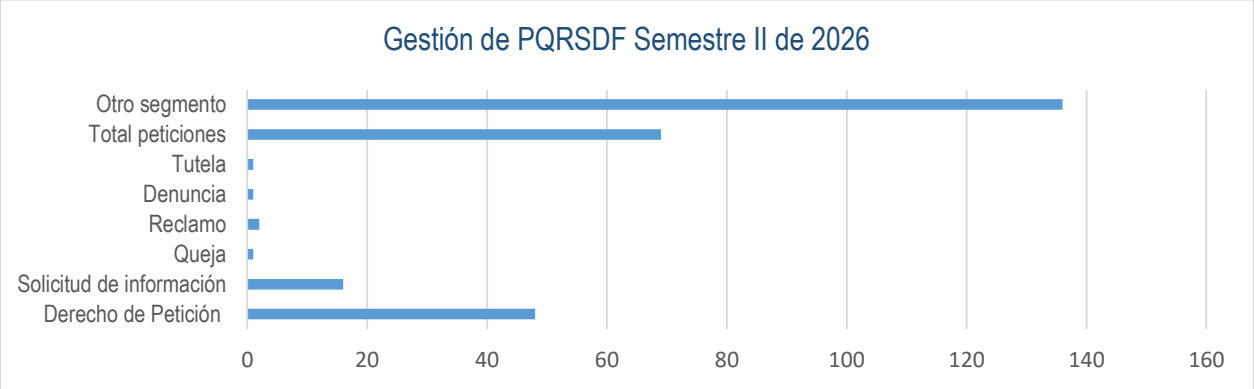
Felicitación: Manifestación de agradecimiento, satisfacción hacia los productos, servicios, programas y/o servidores de la entidad.

Resultados de las verificaciones realizadas a las PQRSFD del trimestre II de 2026

Número de solicitudes recibidas

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2026 se registraron un total de 205 comunicaciones oficiales radicadas en la unidad de correspondencia de la entidad, de las cuales, 69 pertenecen al segmento específico de PQRSFD y 136 corresponden a comunicaciones informativas o que no requieren respuesta por parte de la entidad.

Tipo de Solicitud	Cantidad
Petición o Derecho de Petición	48
Solicitudes de información	16
Quejas	1
Reclamos	2
Denuncias	1
Tutela	1
Total peticiones	69



Tiempo de respuesta a las solicitudes

De este consolidado, se destaca la gestión oportuna del 100% de las peticiones, cifra que refleja una alta capacidad resolutiva institucional y un indicador excelente de eficiencia operativa en el contexto de la gestión pública y atención al ciudadano, demostrando que los procesos internos funcionan adecuadamente y que los servidores de EMSA responden a las necesidades de los ciudadanos y grupos de valor.

Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad

Durante el periodo informado no se presentaron solicitudes que requirieran traslado a otra entidad.

Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información

Durante el periodo informado no se negó el acceso a la información.

Proceso de control y mejora continua
EMSA