



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DEL TRÁMITE DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS (PQRS-R).
TERCER TRIMESTRE 2025**

**DR. JAVIER ANTONIO GUTIERREZ RODAS
SUBGERENCIA DE RED DE SERVICIOS**

**MARCELA LÓPEZ CABADIA
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
SUBGERENCIA RED DE SERVICIOS**

Octubre de 2025



Alcaldía de Medellín

Tabla de contenido

1. PRESENTACIÓN	3
2. OBJETIVO GENERAL	4
2.1. Objetivos Específicos	4
3. SEGUIMIENTO	4
4. MANIFESTACIONES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	5
5. CLASIFICACIÓN DE LAS MANIFESTACIONES	6
6. CAUSAS DE LAS MANIFESTACIONES	7
6.1. Causas De Insatisfacción	8
6.2. Causas de Insatisfacción, quejas y reclamos por UPSS	9
6.3. Reconocimientos por UPSS	9
7. INDICADORES	10
7.1 Promedio de respuesta inicial al trámite de quejas y reclamos	10
7.2 Proporción de usuarios satisfechos con la respuesta recibida a su	11
queja y/o reclamo.	11
8. ANALISIS	11
9. HITOS	12
10. RECOMENDACIONES	13

1. PRESENTACIÓN

De acuerdo con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

El Sistema de información y Atención al Usuario y al Ciudadano SIAUC de la ESE Metrosalud, contempla la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos; componente considerado de gran importancia, para el cumplimiento de la normativa vigente, sumado a que es una fuente de mejora continua del proceso de escucha activa, donde se identifican necesidades y expectativas de los usuarios para el logro de una excelente prestación de los servicios de salud reflejada en la satisfacción de los usuarios, familias, acompañantes y comunidad.

El procedimiento inicia con la captación de las manifestaciones de los usuarios por diferentes medios institucionales: Buzón de sugerencias, página web, puntos de atención presenciales, correo electrónico institucional y otros; clasificación y registro en el Aplicativo SAFIX; gestión, seguimiento, respuesta final al usuario y cierre del caso.

La evaluación de los indicadores de oportunidad y calidad, se realiza mensualmente en los comités técnicos de cada Unidad Prestadora de Servicios de Salud – UPSS- y trimestralmente se realiza con el equipo directivo de la empresa.

Este informe se publica en la página web, link de transparencia de la Empresa como documento abierto al público cada tres meses.

2. OBJETIVO GENERAL

Resolver las manifestaciones PQRS presentados ante la Entidad, durante el tercer trimestre del 2025, mediante el análisis de datos registrados en el Sistema de Información y Atención al usuario y al Ciudadano – SIAUC-, suministrados por la Oficina de Sistemas de información, con el fin de verificar la adecuada atención y el cumplimiento de las normas legales vigentes e identificar e intervenir las causas de insatisfacción que se derivan en PQRS en los meses Julio, agosto y septiembre de 2025.

2.1. Objetivos Específicos

- Identificar las principales causas de insatisfacción por prestación de los servicios de la Salud en la Red hospitalaria de la ESE Metrosalud.
- Plantear acciones de mejora para el cierre de brechas en los servicios identificados.
- Publicar informe en página web link transparencia.

3. SEGUIMIENTO

El presente informe corresponde al análisis de datos realizado sobre el documento electrónico denominado "ESCUCHA ACTIVA III TRIMESTRE ESE METROSALUD 2025", consultado en el visualizador de Datos Power Bi.

(<https://powerbi.microsoft.com/es-es/>)

Durante el periodo comprendido entre el 1° de Julio y el 30 de septiembre de 2025 se registraron 1714 manifestaciones, registradas con diferentes consecutivos en el Sistema de SAFIX Módulo de Escucha Activa de la ESE METROSALUD. Los canales de ingreso utilizados por los usuarios y ciudadanos y el número de manifestaciones por cada uno de éstos se muestran a continuación en la siguiente tabla:

CANAL DE PRESENTACIÓN	CANTIDAD
BUZON PARA PQRS	1140
CONEXIONES	28
CORREO ELECTRONICO	91
ESCRITO	72
REDES SOCIALES	67
TELEFONICA	1
WEB	308
VERBAL	7
TOTAL	1714

Fuente: Power BI, escucha activa

Se evidencia que el canal más utilizado en el III trimestre del 2025, es el Buzón de sugerencias, seguido por página web.

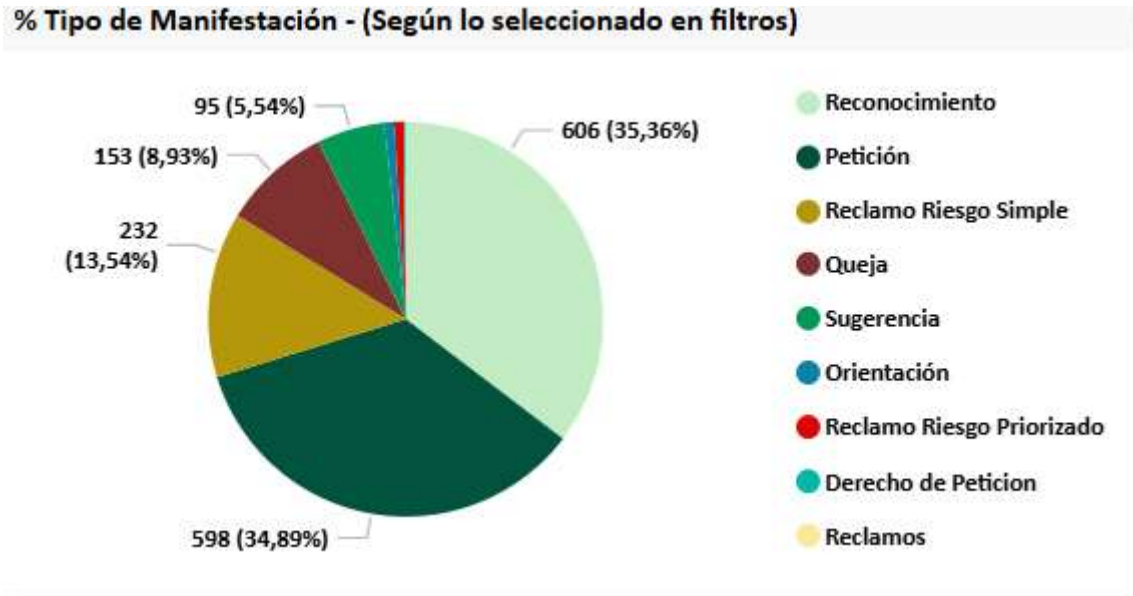
4. MANIFESTACIONES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES

Del total de manifestaciones recepcionadas por los diferentes canales institucionales en el III trimestre del 2025, se registraron 36 no pertinentes a Metrosalud y fueron trasladadas por competencia a las entidades correspondientes.

Fuente: Power BI, escucha activa

5. CLASIFICACIÓN DE LAS MANIFESTACIONES

La siguiente grafica muestra las manifestaciones y su respectiva clasificación en el III trimestre del 2025.



Solicitudes por Tipo de Manifestación

Solicitud	Cantidad
Derecho de Petición	2
Orientación	14
Petición	598
Queja	153
Reclamo Riesgo Priorizado	13
Reclamo Riesgo Simple	233
Reconocimiento	606
Sugerencia	95
Total	1.714

Fuente: Power BI

Se evidencia que el mayor número de manifestaciones que ingresaron en el III trimestre del 2025 fueron reconocimientos, seguido por las peticiones. Siendo muy positivo que el número de reconocimientos continúe siendo superior a otro tipo de manifestaciones que representan insatisfacción de los usuarios.

6. CAUSAS DE LAS MANIFESTACIONES

Las principales causas de las manifestaciones en sus diferentes clasificaciones en el tercer trimestre del 2025, se muestran a continuación:

Clasificación Manifestaciones	
Clasificación	Cantidad
Trato recibido	720
Accesibilidad	589
Administrativas	190
Comunicación e información	85
Oportunidad	72
Pertinencia	25
Continuidad	17
Seguridad	15
Extralimitación de Funciones	1
Total	1.714

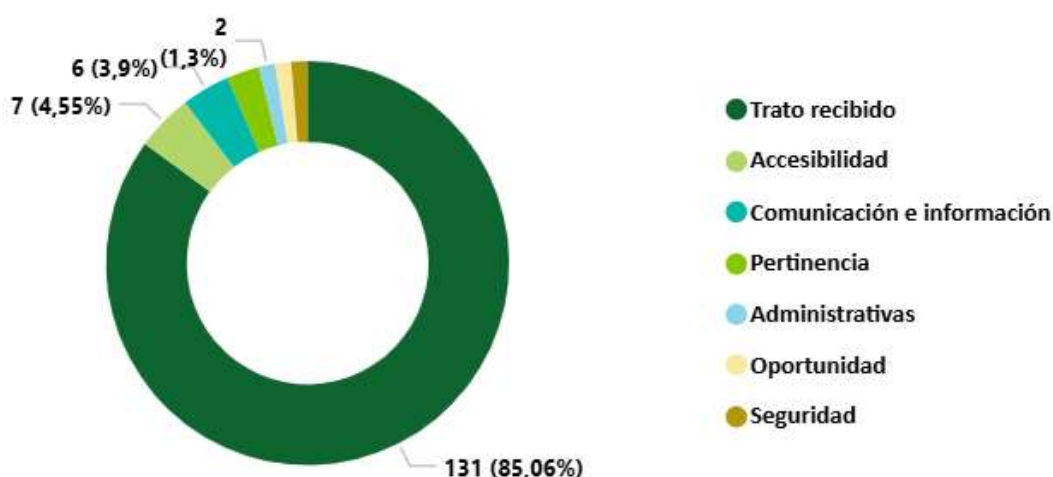
Se puede evidenciar que el mayor motivo de manifestación es el trato recibido este ligado a 606 reconocimientos que se recibieron en el Trimestre, seguido por la accesibilidad a las citas de medicina general.

Fuente: Power BI.

6.1. Causas De Insatisfacción

A continuación, se muestra las causas de insatisfacción en el tercer trimestre del 2025, medidas en quejas y reclamos, recibidas en la institución, se evidencia que la mayoría son por trato recibido, seguido por accesibilidad, se deben de continuar realizando estrategias en pro de mejorar el trato digno y humanizado.

Cantidad por Clasificación Queja o Reclamo



Clasificación Manifestaciones

Clasificación	Cantidad
Trato recibido	145
Accesibilidad	99
Oportunidad	50
Administrativas	34
Comunicación e información	27
Pertinencia	21
Seguridad	12
Continuidad	11
Total	399

Fuente: Power BI

6.2. Causas de Insatisfacción, quejas y reclamos por UPSS



Se evidencia que el mayor número de quejas y reclamos es de la UPSS Belén, seguido por la UPSS Buenos Aires.

6.3. Reconocimientos por UPSS



Se evidencia que el mayor número de reconocimientos es de la UPSS Belén, resaltando que el Centro de Salud Poblado, que hace parte de dicha UPSS fue el que mayor número de reconocimientos tuvo en la Institución.

7. INDICADORES

7.1 Promedio de respuesta inicial al trámite de quejas y reclamos

Tercer trimestre del 2025

3.18 días hábiles para reclamos

3.83 días hábiles para quejas

3.43 promedio general de quejas y reclamos

Fuente: Power BI

El indicador solo mide Quejas y Reclamos, los tiempos promedio son los adecuados, teniendo en cuenta que la mayoría de reclamos son de riesgo simple, no se tuvieron reclamos de riesgo vital durante este trimestre.

Los tiempos indicados para las respuestas son:

- Reclamos de riesgo simple 72 horas a partir de la fecha de radicación,
- Reclamos de riesgo priorizado no podrán superar el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas.
- Reclamos de riesgo vital resolver de manera inmediata y en todo caso no podrán superar el término máximo de veinticuatro (24) horas.
- Las demás manifestaciones de los usuarios externos, se resolverán durante los diez (10) días hábiles posteriores a su recepción institucional, garantizando la meta del indicador interno (proporción de manifestaciones con oportunidad de respuesta antes de 10 días hábiles) y la evaluación de la satisfacción con dicha respuesta.

7.2 Proporción de usuarios satisfechos con la respuesta recibida a su queja y/o reclamo.

Tercer trimestre del 2025

85.2 %.

Fuente: Power BI

El indicador solo mide Quejas y Reclamos, desafortunadamente no se logra comunicación efectiva siempre, una cantidad considerable de usuarios no suministran contactos efectivos, no se logra comunicación o son manifestaciones anónimas, por lo cual no aplica indicar en el sistema que el usuario se encuentra satisfecho con la respuesta.

8. ANALISIS

En el análisis de la información recolectada podemos observar que el medio por el cual los usuarios se manifestaron en mayor proporción fue el Buzón de sugerencias, seguido por página web.

Por medio de la estrategia de divulgación de los canales oficiales para la gestión de PQRS, se ha logrado que los usuarios conozcan y se apropien de estos medios.

Se ha realizado socialización tanto a usuarios, Líderes de Savia Salud EPS, como en el equipo de técnicos operativos SIUAC, de los diferentes canales y rutas mediante las cuales los usuarios pueden tener mayor acceso a la asignación de citas.

9. HITOS

Entre el 1 de Julio y el 30 de septiembre de 2025, como resultado de PQRS derivados de la prestación de los servicios en Salud, en toda nuestra red Hospitalaria, y según información registrada en el Sistema SAFIX, se recibieron 1714 manifestaciones, 606 de ellas son reconocimientos. Se vienen implementando estrategias que permiten la disminución de las quejas y reclamos.

Estrategias como:

- programas permanentes de capacitación y sensibilización, alineados con los objetivos estratégicos y los valores institucionales.
- Estrategias de humanización lideradas por talento humano, acompañando en todas las Unidades Hospitalarias.
 - ✓ Primer semestre: Cerca de mí, cerca de todos
 - ✓ Segundo semestre: Metrosalud diversa, equitativa e incluyente.
- Despliegue de instructivo de escucha activa, con sensibilización en trato humanizado.
- Mejoramiento constante del chat bot.
- Tener estrategias motivacionales como servidores de corazón y mail master, ha generado impacto positivo en los funcionarios, y ha permitido que se aumenten los reconocimientos.
- Desde las UPSS, se han desarrollado diferentes estrategias que humanizan el servicio y que evidentemente los usuarios lo reconocen.
- Seguimiento al cumplimiento de las respuestas y retroalimentaciones, por parte de jefes inmediatos.

10. RECOMENDACIONES

- Garantizar la disponibilidad suficiente de personal en las oficinas de todas las Unidades Hospitalarias, realizar contratación de técnico Operativo Siau Doce de Octubre.
- Priorizar asignación de citas, programación de cirugías, entrega de medicamentos y otros servicios para PQRS y Tutelas.
- Se debe de realizar una Interoperabilidad con conexiones sistema de registro de PQRS de Savia Salud, para que el 100% de manifestaciones se encuentren en nuestro sistema.
- Debe de haber un compromiso de las diferentes áreas de la Institución con la respuesta oportuna de manifestaciones, que permitan el cumplimiento de respuesta en los tiempos normativos.
- La central integrada de acceso, deberá presentar acciones que permitan la mejora continua del proceso de agendamiento de citas, teniendo en cuenta que el mayor número de peticiones corresponde al acceso.

	Nombre	Fecha
Proyectó:	Marcela López Cabadia Profesional Universitario SIAU	15/10/2025
Revisó Y Aprobó:	Dr. Javier Antonio Gutiérrez Rodas Subgerente de red de servicios	15/10/2025