INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DEL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS (PQRS-R). TERCER TRIMESTRE 2026

DRA. MARIA DEL PILAR DUQUE LOAIZA
SUBGERENCIA DE RED DE SERVICIOS

MARCELA LÓPEZ CABADIA
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
SUBGERENCIA RED DE SERVICIOS

Noviembre de 2026

Alcaldía de Medellín

Tabla de contenido

1. PRESENTACIÒN 3

2. OBJETIVO GENERAL 4

2.1. Objetivos Específicos 4

3. SEGUIMIENTO 4

4. MANIFESTACIONES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES 6

5. CLASIFICACIÓN DE LAS MANIFESTACIONES 6

6. CAUSAS DE LAS MANIFESTACIONES 8

6.1. Causas De Insatisfacción 9

7. INDICADORES 11

7.1 Promedio de respuesta inicial al trámite de quejas y reclamos 11

7.2 Proporción de usuarios satisfechos con la respuesta recibida a su queja y/o reclamo. 12

8. ANALISIS 12

9. HITOS 13

10. RECOMENDACIONES 14

1. PRESENTACIÒN

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 2026, 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 2026.

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 TRIMESTRE III ESE METROSALUD 2026", 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 2026 se registraron 2142 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	1157
CONEXIONES	13
CORREO ELECTRONICO	435
ESCRITO	31
REDES SOCIALES	69
TELEFONICA	3
WEB	433
VERBAL	1
TOTAL	**2142**

Fuente: Power BI, escucha activa

En cuanto a los canales de recepción utilizados por los usuarios y la ciudadanía para la presentación de sus manifestaciones, se evidencia que el medio de mayor utilización corresponde a los buzones de sugerencias ubicados en los diferentes puntos de atención, consolidándose como el principal mecanismo de interacción con la institución. En segundo lugar, se encuentra el correo electrónico institucional atencionalusuario@metrosalud.gov.co, el cual continúa posicionándose como un canal de comunicación efectivo y de fácil acceso para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos.

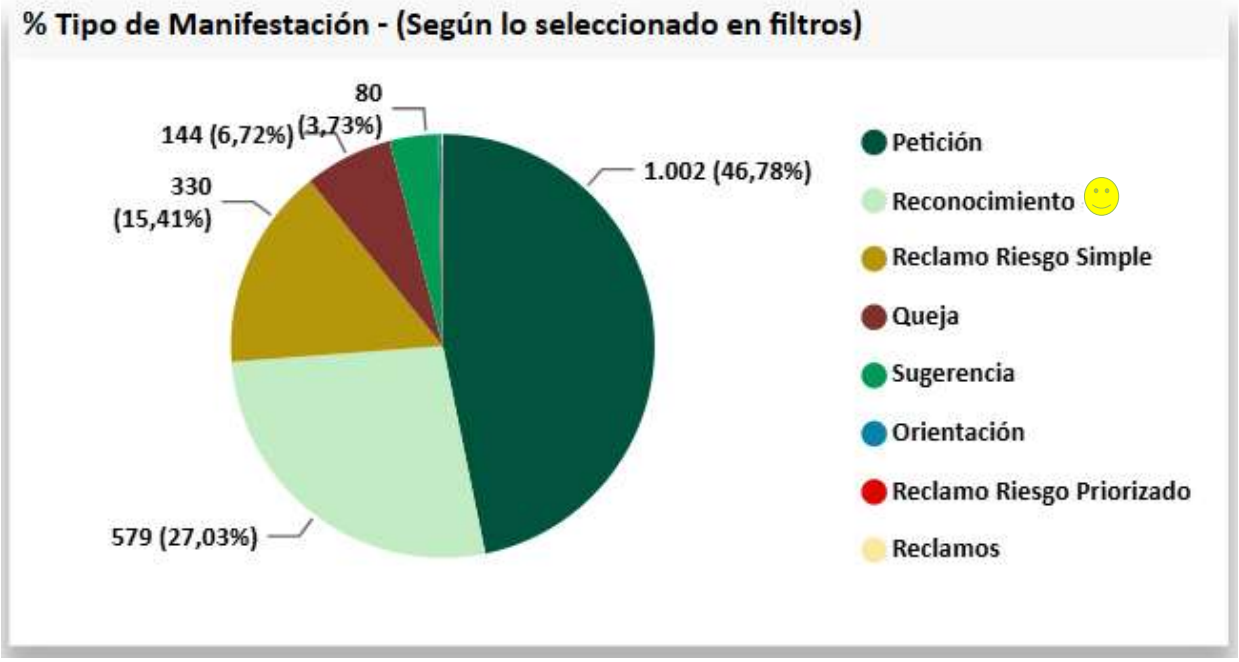
4. MANIFESTACIONES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES

Del total de manifestaciones recepcionadas por los diferentes canales institucionales en el trimestre III del 2026, se registraron 30 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 trimestre III del 2026.



Solicitudes por Tipo de Manifestación

Solicitud	Cantidad
Sugerencia	80
Reconocimiento	579
Reclamo Riesgo Simple	331
Reclamo Riesgo Priorizado	1
Queja	144
Petición	1.002
Orientación	5
Total	2.142

Fuente: Power BI

Durante el periodo analizado se registraron 2.142 manifestaciones de los usuarios.

La mayor proporción corresponde a peticiones (1.002 casos), lo que evidencia que los usuarios utilizan principalmente este canal para realizar solicitudes de información, gestión de citas o requerimientos relacionados con la prestación de los servicios.

En segundo lugar, se encuentran los **reconocimientos (579 casos),** reflejando una percepción positiva de los usuarios frente a la atención recibida y el desempeño del personal de la ESE.

En cuanto a la insatisfacción, representada por las quejas y los reclamos, se registraron:

Quejas: 144 casos

Reclamos por riesgo simple: 331 casos

Reclamos por riesgo priorizado: 1 casos.

6. CAUSAS DE LAS MANIFESTACIONES

Las principales causas de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y orientaciones, en el trimestre III del 2026, se muestran a continuación:

Clasificación Manifestaciones

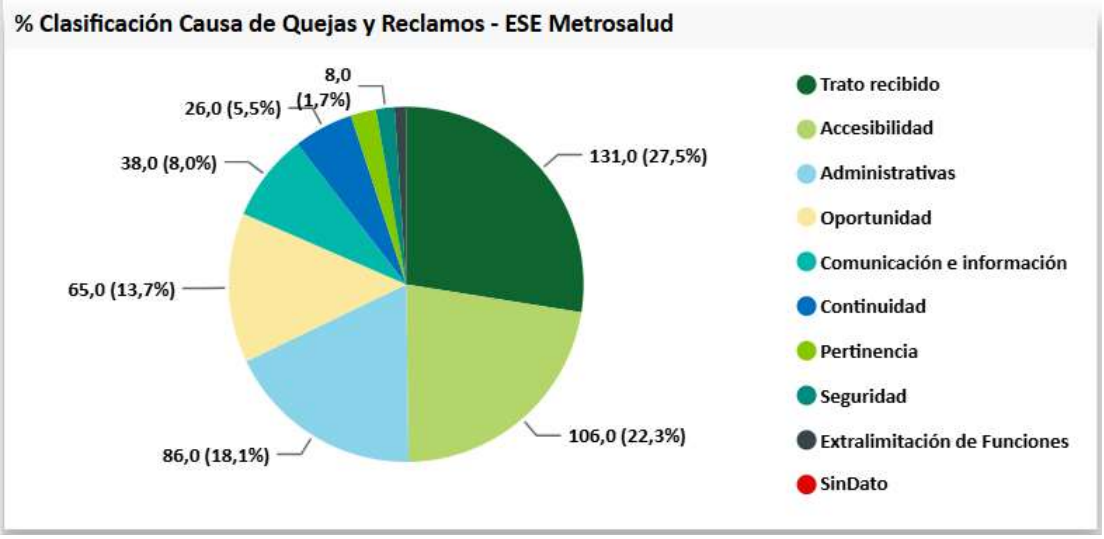
Clasificación	Cantidad
Accesibilidad	962
Administrativas	249
Trato recibido	132
Oportunidad	95
Comunicación e información	57
Continuidad	39
Pertinencia	14
Seguridad	10
Extralimitación de Funciones	5
Total	1.563

Se evidencia que el principal motivo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Orientaciones, está asociado a la accesibilidad. Al realizar un análisis más detallado, se identifica que la mayor incidencia corresponde a dificultades en el acceso a citas médicas, seguido de situaciones relacionadas con procesos administrativos.

Fuente: Power BI.

6.1. Causas De Insatisfacción

A continuación, se presentan las principales causas de insatisfacción identificadas durante el tercer trimestre de 2026, medidas a partir de las quejas y reclamos recibidos en la institución.



Clasificación Manifestaciones

Clasificación	Cantidad
Trato recibido	131
Accesibilidad	106
Administrativas	86
Oportunidad	65
Comunicación e información	38
Continuidad	26
Pertinencia	11
Seguridad	8
Extralimitación de Funciones	5
Total	476

Se evidencia que el mayor porcentaje está asociado al trato recibido por parte del personal, seguido de las dificultades en el acceso a citas médicas.

En este contexto, se hace necesario continuar fortaleciendo las estrategias orientadas al mejoramiento de la experiencia del usuario y la oportunidad en la atención. Para ello, se proponen las siguientes acciones:

- Continuar fortaleciendo los procesos de formación y sensibilización del talento humano en atención humanizada, comunicación asertiva y manejo adecuado de usuarios, con énfasis en los servicios de mayor contacto.
- Implementar mecanismos de seguimiento y retroalimentación periódica a los funcionarios, por parte de los jefes inmediatos, basados en los resultados de quejas y reclamos.
- Optimizar los procesos de asignación de citas mediante la revisión de la capacidad instalada, la gestión de agendas y la articulación con la Central Integrada de Acceso.
- Establecer estrategias de priorización para poblaciones vulnerables y casos especiales, que permitan mejorar la oportunidad en la atención.
- Fortalecer los canales de información al usuario, garantizando claridad en los procesos de agendamiento, requisitos y rutas de atención.

Fuente: Power BI

7. INDICADORES

7.1 Promedio de respuesta inicial al trámite de quejas y reclamos

Tercer trimestre del 2026

2.46 días hábiles para reclamos

4.46 días hábiles para quejas

3.06 promedio general de quejas y reclamos en días hábiles.

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 2026

96.2%

Fuente: Almera

El indicador contempla exclusivamente las quejas y reclamos. No obstante, se presentan limitaciones en la medición debido a la imposibilidad de establecer comunicación efectiva con algunos usuarios, ya sea porque no suministran datos de contacto válidos, no se logra el contacto a través de los canales disponibles o se trata de manifestaciones anónimas. En consecuencia, en estos casos no es posible registrar en el sistema la confirmación de satisfacción del usuario frente a la respuesta brindada.

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 el correo electrónico.

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, Lideres 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 2026, como resultado de las PQRS derivadas de la prestación de servicios de salud en toda la red hospitalaria, y de acuerdo con la información registrada en el sistema SAFIX, se recibieron un total de 2.142 manifestaciones, de las cuales 579 corresponden a reconocimientos. Se destaca que el número de reconocimientos supera al de quejas y reclamos, lo cual refleja una percepción favorable por parte de los usuarios frente a la calidad del servicio.

Adicionalmente, se continúan implementando estrategias orientadas a la disminución de las quejas y reclamos, en el marco del mejoramiento continuo y el fortalecimiento de la atención centrada en el usuario.

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.
- 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 Siauc Doce de Octubre y Castilla.
- 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 realizar seguimiento a la implementación y efectividad del plan de mejora establecido, con el fin de fortalecer el acceso oportuno a las citas médicas, evaluar el impacto de las acciones ejecutadas e identificar oportunidades de ajuste que contribuyan al mejoramiento continuo del proceso.

	Nombre	**Fecha**
Proyectó:	Marcela López Cabadia Profesional Universitario SIAU	03/11/2026
Revisó Y Aprobó:	Dra. Maria del Pilar Duque Loaiza Subgerente de red de servicios	03/11/2026