

INFORME ATENCIÓN AL USUARIO SEMESTRE I – 2026 TRABAJO SOCIAL

1. OBJETIVO

Presentar informe del primer semestre del año 2026, del Sistema de Información y Atención al Usuario respecto a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos; así como los indicadores de satisfacción del usuario, con el fin de generar acciones de mejora, propendiendo por la satisfacción de los usuarios.

2. ALCANCE

Informe de resultados del primer semestre de 2026.

3. RESPONSABILIDADES

El responsable de la generación de este informe es la Trabajadora Social y el Comité Directivo o el definido por el área de calidad y control interno será el responsable de su análisis y de la formulación de las acciones de mejora.

4. CONTENIDO

4.1 PROPORCIÓN DE MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS

El Hospital infantil concejo de Medellín, con el fin de brindar o velar por la satisfacción de nuestros y tener una mantener comunicación continúa con los usuarios, familias y comunidad en general, ha dispuesto de diferentes medios de comunicación, como la oficina de atención al usuario, la ventanilla de gestión documental, la página web, y la publicación de correos electrónicos, a través de los cuales se reciben las solicitudes de los usuarios.

4.2 INFORME DE PQRS SAIA

Periodo Analizado: enero a julio de 2025
Total de Registros: 498 PQRS

1. Distribución por Tipo de Servicio

Servicio	Número de PQRS	Porcentaje (%)
Consulta Externa	59	48.36%
Cirugía	11	9.02%
Urgencias	12	9.84%
Hospitalización	23	18.85%
Otro	8	6.56%
Imágenes Diagnósticas	6	4.92%
UCE-UCI	3	2.46%
Total	122	100%

2. PQRS por Mes

Mes	Número de PQRS
Enero	2
Febrero	21
Marzo	10
Abril	17
Mayo	29
Junio	25
Julio	18

3. Repeticiones por Usuario o Paciente

- **Carolina — 1000193952:** 2 quejas por el mismo menor, Thomas Jaramillo

Quintero, ambas en Urgencias.

- **Lilliana — 39200537:** 2 quejas por el mismo menor, Maicol Díaz Castellano, ambas en Consulta Externa.
- **Edwin — 1146438022:** 2 quejas por Martin Ruiz, en Cirugía.
- **Eladio — 1026161845:** 2 quejas por Eladio Camilo Balarín Domico, en Consulta Externa.
- **Sara — 1037613730:** 2 registros asociados a Aurora Marín Silva.
- **Fernando — 15531821:** 2 quejas, aunque corresponden a dos menores diferentes: Duver Alexander Lezcano Aguirre y Breiner Galeano Arango.

4. Observaciones Generales

- **Alta concentración en Consulta Externa:** de las 122 PQRS registradas, 59 corresponden a Consulta Externa, equivalente al 48,36 % del total. Aunque no supera el 60 %, continúa siendo el servicio con mayor concentración de PQRS, por lo que se recomienda revisar las principales causas de inconformidad asociadas a este servicio.
- **Reincidencia de usuarios:** se identificaron 7 usuarios con 2 PQRS cada uno, sin registros de usuarios con más de 2 quejas. Esto puede indicar situaciones recurrentes o casos que requieren seguimiento para determinar si las inconformidades fueron solucionadas de manera efectiva.
- **Hospitalización y UCE-UCI:** Hospitalización registra 23 PQRS (18,85 %), mientras que UCE-UCI registra 3 PQRS (2,46 %). Aunque la frecuencia de UCE-UCI es baja, por tratarse de un servicio de alta complejidad, se recomienda realizar seguimiento individual a cada caso.
- **Cirugía y Urgencias:** Cirugía presenta 11 PQRS (9,02 %) y Urgencias 12 PQRS (9,84 %). Estos servicios concentran conjuntamente 23 PQRS, equivalentes al 18,85 % del total, por lo que es pertinente revisar las causas más frecuentes de las inconformidades.
- **Comportamiento temporal:** las PQRS presentan registros desde febrero hasta julio de 2026. En junio se registraron 26 PQRS, mientras que en los primeros días de julio se registraron 18 PQRS, por lo que se recomienda continuar monitoreando el

comportamiento mensual para establecer si existe una tendencia creciente o fluctuaciones asociadas a determinados servicios.

- **Oportunidad de mejora:** dado que Consulta Externa, Hospitalización, Urgencias y Cirugía concentran la mayor parte de las PQRS, sería conveniente priorizar estos servicios en el análisis de causas, tiempos de respuesta y efectividad de las acciones de mejora.

5. Recomendaciones

- **Fortalecer los canales de comunicación con los usuarios:** mejorar la información suministrada a pacientes y familiares sobre procesos de atención, tiempos, rutas de servicio y mecanismos de respuesta, con el propósito de prevenir inconformidades derivadas de falta de información o expectativas no alineadas.
- **Analizar las causas por servicio:** realizar una clasificación periódica de las PQRS según motivo y servicio, priorizando Consulta Externa, Hospitalización, Urgencias y Cirugía, que en conjunto representan la mayor concentración de casos.
- **Realizar seguimiento mensual a los indicadores:** mantener el monitoreo del número de PQRS, porcentaje por servicio, usuarios recurrentes y principales motivos de inconformidad, permitiendo identificar oportunamente incrementos o desviaciones y establecer acciones correctivas.
- **Verificar la calidad de los registros:** debido a la presencia de algunos datos inconsistentes o duplicados, se recomienda fortalecer la validación de nombres, documentos de identidad y datos del menor, para garantizar que los análisis de reincidencia y comportamiento de las PQRS sean confiables.

4.3 PQRS INGRESADAS POR PROGRAMA CONEXIONES

Este informe presenta un análisis consolidado de las PQRS recibidas relacionadas con la asignación de citas del Programa Conexiones, diferenciando entre los canales de ingreso: Plataforma oficial de PQRS CONEXIONES.

2. Resumen General de PQRS Recibidas

MES	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO
ENERO	82	122	67,2%
FEBRERO	26	178	14,6%
MARZO	113	211	53,6%
ABRIL	138	202	68,3%

MAYO	150	174	86,2%
JUNIO	206	211	97,6%
JULIO	262	267	98,1%

NOMBRE DEL INDICADOR ESTABLECIDO EN EL CONTRATO

Porcentaje de PQRD RIESGO VITAL gestionadas y resueltas antes de 12 HORAS	Porcentaje de PQRD RIESGO PRIORIZADAS gestionadas y resueltas antes de 24 HORAS	Porcentaje de PQRD SIMPLES gestionadas y resueltas antes de 36 HORAS
---	---	--

ENERO	0	0	N/A	15	33	45,5%	45,5%	82	122	67,2%
FEBRERO	0	0	N/A	4	39	10,3%	10,3%	26	178	14,6%
MARZO	0	0	N/A	27	47	57,4%	57,4%	113	211	53,6%
ABRIL	0	0	N/A	33	51	64,7%	64,7%	138	202	68,3%
MAYO	0	0	N/A	37	41	90,2%	90,2%	150	174	86,2%
JUNIO	0	0	N/A	69	71	97,2%	97,2%	206	211	97,6%
JULIO	0	0	N/A	106	106	100,0%	100,0%	262	267	98,1%

Principales motivos reportados:

- Demora en la asignación de citas.
- No disponibilidad de fechas en la agenda.
- Falta de confirmación de cita.

Tendencias observadas:

Aumento de solicitudes en el mes de marzo.
Mayor volumen en usuarios nuevos del programa.

Análisis de Respuestas y Tiempos de Atención

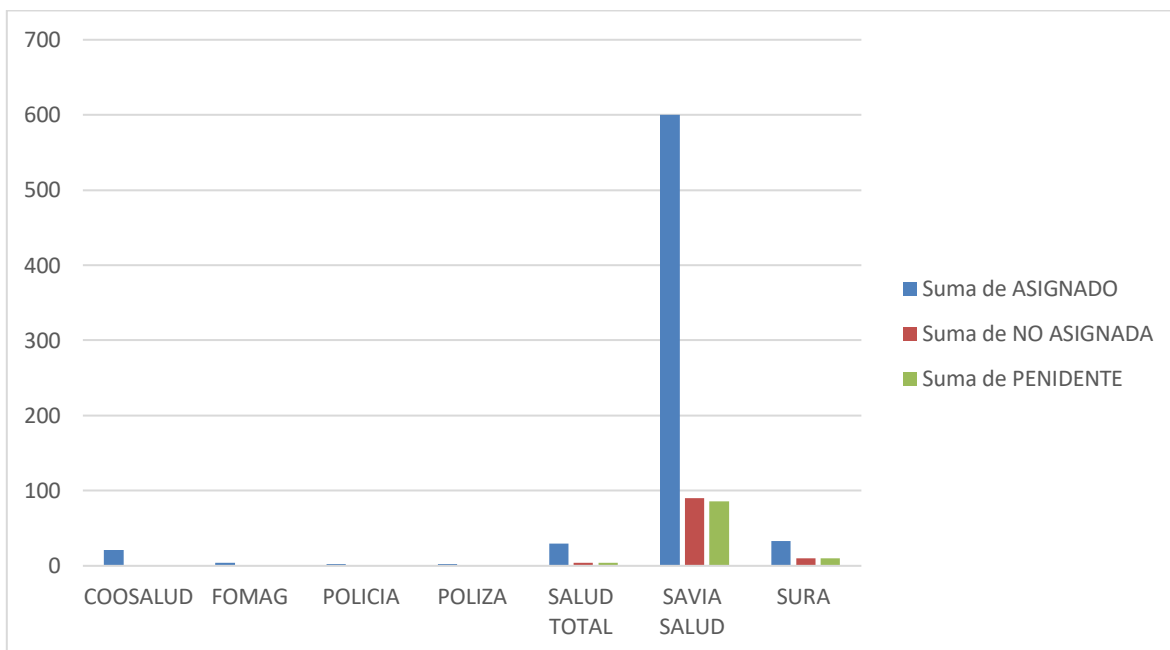
	Respuesta antes de las 24 horas	Numero de manifestaciones	Resultados
ENERO	15	33	45,5%
FEBRERO	4	39	10,3%
MARZO	27	47	57,4%
ABRIL	33	51	64,7%

MAYO	37	41	90,2%
JUNIO	69	71	97,2%
JULIO	106	106	100,0%

Canal de Ingreso	Tiempo Promedio de Respuesta	Casos Cerrados
Plataforma PQRS	12 horas 24 horas 36 horas	1365

4.4 Consolidado General de PQRS ingresadas por correo de las diferentes EPS

EPS	ASIGNADO	NO ASIGNADA	PENIDENTE
COOSALUD	21	0	0
SURA	33	10	10
FOMAG	4	0	0
POLIZA	2	0	0
POLICIA	2	0	0
SALUD TOTAL	30	4	4
SAVIA SALUD	600	90	86



Recomendaciones

- Priorizar la gestión de casos de SAVIA SALUD, fortaleciendo la asignación y seguimiento de los casos no asignados y pendientes.
- Reforzar la gestión de SURA y SALUD TOTAL, implementando seguimiento oportuno a los casos pendientes para evitar acumulación.
- Establecer alertas y controles de seguimiento para garantizar la asignación oportuna de los casos recibidos.
- Realizar seguimiento periódico a los casos pendientes, definiendo responsables y tiempos de respuesta para cada EPS.
- Priorizar la atención de los casos no asignados para reducir el riesgo de vencimiento de tiempos de respuesta y generación de reclamos.
- Analizar las causas de la concentración de casos en SAVIA SALUD, con el fin de implementar acciones correctivas y preventivas.

ACCIONES DE MEJORA INSTITUCIONALES

Como principales acciones de mejora desde la institución, se han desarrollado actividades como:

- Reuniones periódicas con los equipos responsables de la gestión de citas y atención al usuario, definiendo acciones de mejora para disminuir los casos pendientes y no asignados.
- Seguimiento y retroalimentación al personal sobre la gestión de solicitudes, fortaleciendo el cumplimiento de los tiempos de respuesta y la adecuada asignación de los casos.
- Implementación de controles y alertas para realizar seguimiento oportuno a los casos pendientes, priorizando aquellos correspondientes a SAVIA SALUD, SURA y SALUD TOTAL.
- Fortalecimiento del proceso de asignación y seguimiento de citas, con el fin de garantizar una respuesta oportuna a la demanda de los usuarios.
- Análisis periódico de los casos no asignados y pendientes por EPS, estableciendo responsables y acciones específicas para disminuir la acumulación de solicitudes.
- Articulación con las áreas involucradas en el proceso de atención para mejorar la oportunidad en la gestión de solicitudes y prevenir la generación de reclamos.