



INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como objeto describir el comportamiento del área del SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO periodo correspondiente de Enero a Julio de 2026. A través del SIAU se da a los usuarios la información, orientación y asesoría en todos los temas de servicios asistenciales que reciben de esta entidad, también acerca de los trámites administrativos y de aseguramiento que permitan brindar las herramientas necesarias para que el usuario pueda ejercer su derecho a la salud adecuadamente y conocer que compromisos tiene como usuario de este.

También se hace medición de la Satisfacción del usuario y se registran, gestionan y se les da respuesta a las PQRSD recibidas, por los diferentes canales provistos (buzón de sugerencias, formato de PQRSD, profesional a cargo de Oficina SIAU, línea telefónica, Página Web); de este seguimiento realizado se ejecutan acciones para optimización de procesos para que los usuarios obtengan la mejor experiencia de servicio.

La ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, ha dispuesto para el proceso de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), un equipo de profesionales compuesto por 10 personas (1 coordinadora, 9 trabajadoras sociales).

En el periodo comprendido de Enero a Junio del año 2026, se presentan los resultados correspondientes a los cuatro puntos clave para el logro de los objetivos del proceso de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), así:

La ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, tiene implementado los siguientes canales de atención para recopilar y medir las

INFORME DE SEGUIMIENTO A SIAU-PQRSD PRIMER SEMESTRE ENERO A JUNIO 2026

OFICINA DE CONTROL INTERNO

JULIO 2026

SOLEDAD, ATLANTICO



expectativas y necesidades de sus usuarios y la comunidad en general:

Objetivo

Realizar seguimiento al tratamiento dado a las Peticiones, Quejas, Reclamo, Solicitudes, y Felicitaciones y efectuar las recomendaciones que sean necesarias que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad.

Marco Legal

Ley 1474 de 2011

Ley 1712 de 2014

MECI 2014

Decreto 491 de 2020

Alcance

Revisión de la gestión del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) interpuestas por la ciudadanía ante la ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE SOLEDAD, de Enero a Junio de 2026.

Metodología

Se tomaron como línea base los resultados obtenidos de los reportes suministrados por la oficina SIAU y oficina jurídica en el periodo comprendido entre el 01 de enero a 30 de junio del 2026, detallando la información relevante que posibilite a las diferentes dependencias y a la Alta Dirección de la Institución, la adopción de medidas que permitan el mejoramiento continuo de sus actividades.

El desarrollo de este seguimiento se presenta teniendo en cuenta los diferentes canales de atención, que generan espacios efectivos de interacción con la ciudadanía y grupos de interés que permiten tener cobertura inclusive en las zonas más apartadas del municipio, mejorar la atención a los usuarios y facilitar el acceso a la entidad.

Dichos canales son:

1. Atención, Orientación Y Educación Al Usuario

Esta actividad hace referencia a la escucha atenta al usuario, su familia y/o partes interesadas, solicitando información u orientación si es necesario, con respecto a los servicios que ofrece la ESE, o a una necesidad en particular según lo solicitado, para lo cual la Trabajadora Social hace uso de la información, normatividad vigente, herramientas, mecanismos y recursos disponibles, contactando funcionarios de otros servicios o áreas, buscando apoyo en otras entidades del sector cuando esto sea necesario, sensibilizando sobre los procesos a seguir y ofreciendo otras alternativas, cuando no sea posible resolver la necesidad del usuario o responder satisfactoriamente a su requerimiento.

1.1. Canales de Atención:

- Página web:
www.maternoinfantil.gov.co
- Link PQRSD:
<https://maternoinfantil.gov.co/pqrsd/>
- Instagram: @maternoinfantilsoledad
- X: @maternoinfantilsoledad
- Facebook: Hospital de soledad materno infantil
- Correo electrónico:
info@maternoinfantil.gov.co
siau@maternoinfantil.gov.co
- Líneas de atención telefónica: (605) 3930831 Opción 1 (Call Center- Opción 2 PQRSD)
- Buzones de Sugerencias y PQRSD: Se dispone de un buzón de sugerencias en cada Sede.
- Celular 3005941249
- Call center: Operado por 10 personas equipadas con las tecnologías y conocimiento para la asignación de citas de medicina general, odontología, planificación familiar, electrocardiogramas, terapia física,



psicología, nutrición, planificación familiar, y por curso de vida (1° infancia. Infancia, adolescencia, juventud, adultez, vejez).

1.2 Atención de Usuarios por Sedes

La ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, dispone de una oficina SIAU en cada una de sus sedes, esta, es atendida por el profesional en Trabajo Social, las cuales realizaron las siguientes atenciones en el I semestres 2026:

SEDES	ENER O	FEBRER O	MARZ O	ABRI L	MAYO	JUNIO	TOTAL
13 DE JUNIO	471	448	568	504	544	452	2987
CIUDELA CONSULTA	377	466	465	637	521	521	2987
COSTA HERMOSA	500	400	509	513	596	480	2998
MANUELA BELTRAN	398	383	437	401	447	443	2509
SALAMANC A	350	320	340	320	460	340	2130
VILLA ESTADIO	297	299	299	299	298	299	1791
LA ESPERANZA	473	369	369	402	487	486	2586
MACLOVIA	36	44	45	34	42	43	244
LA CENTRAL	533	310	663	830	835	521	3692
TOTAL	3435	3039	3695	3940	4230	3585	21924

También se hace medición de la Satisfacción del usuario, se registran, gestionan y se les da respuesta a las PQRSD recibidas, por los diferentes canales provistos (buzón de sugerencias, formato de PQRSD, profesional a cargo de Oficina SIAU, línea telefónica, Página Web); de este seguimiento realizado se ejecutan acciones para optimización de procesos para que los usuarios obtengan la mejor experiencia de servicio.

Para cumplir con lo anterior la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela

Metropolitana de Soledad, cuenta con una Coordinadora SIAU quien administra y desarrolla los procesos del área, 9 trabajadoras sociales ubicadas en las sedes de Costa Hermosa, Salamanca, 13 de Junio, Ciudadela, Villa estadio, Manuela Beltrán, La Esperanza, Maclovía y La Central; quienes tienen la responsabilidad de recibir y acompañar al usuario en las diferentes necesidades que este pueda requerir, con trato humanizado, eficiencia y calidad.

2. Oficina Presencial De Atención Al Ciudadano

Dispuesta para la atención personalizada de solicitudes, quejas y reclamos, consultas de información, actualización de datos, respuesta a solicitudes radicadas por escrito, verbal y telefónica, acceso a los servicios ofrecidos por la entidad. Disponible para ciudadanos en el municipio de Soledad y sus alrededores, en cada uno de los centros de salud adscritos a la ESE, en horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes, y sábados de 8:00 am a 12:00 m.

3. Página Web: Sistema PQRSD - Atención Virtual

La página <http://app.maternoinfantil.gov.co/> facilita el acceso del ciudadano a información institucional de interés general: políticas institucionales, noticias, capacitaciones, publicaciones, convocatorias y a través del Link PQRSD el usuario puede radicar sus solicitudes, quejas y/o reclamos,



consultas, sugerencias y felicitaciones. También a través de la Página web se comunica a los usuarios el comportamiento de las quejas y la satisfacción global en la ESE.

4. Correo Electrónico

A través de los correos info@maternoinfantil.gov.co coord-siau@maternoinfantil.gov.co el ciudadano puede realizar consultas acerca de las distintas inquietudes de los servicios de la E.S.E. y cualquier información general que necesite.

5. Buzon De Sugerencias

Se encuentran ubicados en las salas de esperas de cada una de las sedes de la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, donde se le suministra al ciudadano formato de sugerencias a través del cual pueda manifestar las inconformidades, sugerencias o felicitaciones. El buzón se abre una vez por semana en presencia del Coordinador Médico de la sede de Salud, Trabajadora Social y dos usuarios; esto con la finalidad de dar trámite a la opinión expresada.

6. Línea Telefónica 6053930831

Es el canal de atención establecido para contacto telefónico a través del cual los ciudadanos pueden radicar solicitudes, quejas, reclamos, y realizar consultas de información y/o actualizaciones de datos. Dando respuesta en un término no mayor a 48 horas vía telefónica.

7. Desarrollo Del Informe

El área de SIAU cuenta con un proceso de recepción de PQRSD estandarizado actualizado que incluye la recepción por distintos canales, el trámite de quejas, peticiones y reclamos, la respuesta a sugerencias y la comunicación de las felicitaciones. Así como, se elabora un informe cualitativo y cuantitativo mensual que se presenta a Subgerencia Científica. También se publica trimestralmente en página web el comportamiento de PQRSD y satisfacción global de los usuarios. Se realiza reuniones periódicas con las trabajadoras sociales a cargo de las oficinas de Atención al usuario, en los Centros para hacer retroalimentación de los resultados y la proyección de acciones encaminadas a mejorar la percepción de calidad de los usuarios de la entidad.

a. Usuarios Atendidos En Oficinas SIAU

Los usuarios atendidos en oficinas SIAU por parte de las profesionales de Trabajo Social, donde se realizó mayormente orientación y asesorías a los usuarios acerca del portafolio de servicios de la Entidad y como ejercer sus Derechos y Deberes en salud de manera efectiva.

SEDES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
13 DE JUNIO	589	523	296	362	654	418	2842
CIUDADEL A CONSULTA	360	541	409	261	337	213	2121
COSTA HERMOSA	275	280	250	590	683	542	2620
LA ESPERANZA	479	281	344	347	338	313	2102
MANUELA BELTRAN	213	281	242	360	189	402	1687
EL PARQUE	110	70	204	298	292	189	1163
SALAMANCA	420	380	360	320	360	350	2190



VILLA ESTADIO	229	251	269	269	269	870	2157
LA CENTRAL	315	300	344	357	593	462	2371
TOTAL	2990	2907	2718	3164	3715	3759	19253

b. Satisfacción Global

Tabla 2. Medición de Satisfacción Global por sedes I Semestre 2026

SEDES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	% TOTAL
13 DE JUNIO	99	97	99	100	97	97	98,17%
CIUDELA METROPOLITANA	100	100	100	94	90	90	95,67%
COSTA HERMOSA	99	100	98	100	100	100	99,50%
LA ESPERANZA	100	99	99	100	99	99	99,33%
MANUELA BELTRAN	99	100	100	100	99	99	99,50%
MACLOVIA	100	100	100	100	100	100	100,00%
SALAMANCA	99	98	100	100	97	97	98,50%
VILLA ESTADIO	100	96	97	100	100	100	98,83%
LA CENTRAL	100	95	99	100	100	100	99,00%

c. Encuestas Aplicadas Por Mes

Tabla 3. Número de encuestas aplicadas en las sedes I Semestre 2026

MESES	PLANEADAS	REALIZADAS	CUMPLIMIENTO %
ENERO	982	987	99%
FEBRERO	966	878	91%
MARZO	966	1114	115%
ABRIL	966	1060	110%
MAYO	946	1062	112%
JUNIO	966	1152	119%
TOTAL	5792	6253	108%

d. Comportamiento De Satisfacción De Los Usuarios

MESES	ENCUESTADOS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN
ENERO	987	983	99%
FEBRERO	878	986	99%
MARZO	1114	1104	99%
ABRIL	1060	1059	99%
MAYO	1062	1042	99%
JUNIO	1152	1060	92%
TOTAL	6253	5384	98%

El comportamiento de Satisfacción fue el esperado por la ESE, el porcentaje promedio de 98%. en este semestre se obtuvo un equilibrio en la prestación de los servicios, esperamos mejorar en todos los centros de salud y así ofrecer un mejor servicio a los usuarios

6.3.1 Comportamiento De PQRSD Por Sedes enero A junio 2026

Tabla.4. Comportamiento de PQRSD por sedes e nero a junio 2026

SEDES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
COSTA HERMOSA	242	276	164	90	171	356	1399
13 DE JUNIO	22	166	204	36	15	12	455
SALAMANCA	35	34	45	36	42	18	210
VILLA ESTADIO	12	32	36	7	82	18	187
MANUELA BELTRAN	22	16	43	10	43	25	159
CIUDELA METROPOLITANA	0	0	0	0	0	15	15
LA ESPERANZA	15	12	20	26	31	42	146
EL PARQUE	26	28	22	28	30	45	179
LA CENTRAL	20	16	10	18	29	6	99
IPS GUADALUPE	220	279	320	317	279	256	1671
TOTAL	614	859	864	568	721	793	150374



6.3.2 Comportamiento De PQRSD Por Medio De Colocación

Tabla 5 Comportamiento de PQRSD por medio de colocación

MEDIO DE COLOCACIÓN	QUEJAS	SUGERENCIAS	RECLAMOS	PETICIONES	SOLICITUD	FELICITACIONES
BUZÓN	100	0	0	4	0	4
ESCRITO	464	2	120	26	0	6
VERBAL	280	2	0	0	0	0
TOTAL	844	4	120	30	0	10

6.3.3 Comportamiento De Quejas Y Reclamos Clasificados Por EAPB

Tabla.6. Comportamiento de Quejas y Reclamos clasificados por EAPB

EAPB	PQRSF
PROTEGER	88
COOSALUD	96
MUTUALSER	177
NUEVA EPS	89
FAMISANAR	12
FAMILIAR DE COLOMBIA	8
EPS SANITAS	14
SALUD TOTAL	5
N/R OTROS	10
TOTAL	499

6.3.4. Análisis De Comportamiento De PQRSD

Los servicios con más volumen de quejas es el Call Center, el tópico más señalado este servicio fue, “no contestan en el Call center”, “no hay acceso a citas”. En lo que respecta a este servicio, la insatisfacción ha mejorado notablemente con la instalación de una nueva línea con el objetivo de ofrecer mejores condiciones para lograr obtener una cita con el servicio solicitado por el Usuario. Otro servicio que ha mostrado inconformidad por parte de los usuarios es el servicio de consulta externa por oportunidad en citas prioritarias.

6.3.6 Estado De Requerimientos

Los requerimientos son la suma de todas las PQRSD, interpuestas en todas las sedes y por los diferentes medios de colocación, distribuidas de la siguiente manera: 844 Quejas, 4 sugerencias, 120 Reclamos, 30 Peticiones, solicitud 0, para un total de 1008 requerimientos, los cuales fueron cerrados, cabe anotar que se recibieron 10 Felicitaciones



8. Actividades Educativas A Usuarios

**Tabla.8. Total de actividades educativas
primer semestre 2026**

SEDES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
13 DE JUNIO	8	8	8	8	6	6	44
CIUADDELA METROPOLITANA	12	7	7	7	6	6	45
COSTA HERMOSA	9	8	8	8	10	8	51
LA ESPERANZA	4	4	6	4	4	4	26
MACLOVIA	15	2	2	2	2	2	25
MANUELA BELTRAN	5	4	6	4	15	4	38
SALAMANCA	10	22	25	22	30	11	120
VILLA ESTADIO	43	17	17	17	15	23	132
LA CENTRAL	9	6	12	6	15	5	53
TOTALES	115	78	91	78	103	69	534

Los temas en los que se han realizado las actividades educativas, en sala de espera de las diferentes sedes, se programaron los siguientes: Derechos y deberes de usuarios del servicio de salud, Portafolio de Servicios, políticas de Humanización, PAPSIVI, Estilo de Vida Saludable, Alimentación Balanceada, Prevención Cáncer de mama, Dengue, Lavado manos, Relaciones Interpersonales, Citas Prioritarias, COVID 19, Atención diferencial, entre otros.

9. Caracterización De Los Usuarios I Semestre 2026

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS											
ENERO 2026											
REGIMEN	COLOMBIANO	GESTANTES COLOMBIANAS	GESTANTES MIGRANTES	EXTRANJERO	DISCAPACITADOS	INDIGENA	AFROCOLOMBIANOS	RAIZALES	PALENQUEROS	Gitanos	VICTIMAS
SUBSIDIADOS	94903	783	0	4713	0	201	17183	16	56	0	658
CONTRIBUTIVO	1407	3	0	26	0	211	0	0	0	0	0
R. ESPECIALES	35	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0
OTROS	259	0	0	180	0	8	44	0	0	0	0
SISBEN	0	0	24	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	96604	786	24	4919	0	420	17230	16	56	0	658

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS											
FEBRERO 2026											
REGIMEN	COLOMBIANO	GESTANTES COLOMBIANAS	GESTANTES MIGRANTES	EXTRANJERO	DISCAPACITADOS	INDIGENA	AFROCOLOMBIANOS	RAIZALES	PALENQUEROS	Gitanos	VICTIMAS
SUBSIDIADOS	57856	748	0	3208	0	83	10952	1	30	0	231
CONTRIBUTIVO	1005	1	0	30	0	5	120	0	3	0	0
R. ESPECIALES	3	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0
OTROS	298	0	0	224	0	0	60	0	0	0	0
SISBEN	0	0	30	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	59162	749	30	3462	0	88	11135	1	33	0	231



CARACTERIZACION DE USUARIOS		MARZO 2026									
REGIMEN	COLOMBIANOS	GESTANTES COLOMBIANAS	GESTANTES MIGRANTES	EXTRANJEROS	DISCAPACITADOS	INDIGENAS	AFROCOLOMBIANOS	RAIZALES	PALENQUEROS	GITANOS	VICTIMAS
SUBSIDIADOS	98418	884	0	5420	0	219	17314	11	52	0	641
CONTRIBUTIVO	1356	2	0	34	0	0	184	0	0	0	0
R. ESPECIALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OTROS	432	0	0	155	0	0	76	0	1	0	0
SISBEN	0	0	17	0	237	0	0	0	0	0	0
TOTAL	100206	886	17	5609	237	219	17574	11	53	0	641

CARACTERIZACION DE USUARIOS		ABRIL 2026									
REGIMEN	COLOMBIANOS	GESTANTES COLOMBIANAS	GESTANTES MIGRANTES	EXTRANJEROS	DISCAPACITADOS	INDIGENAS	AFROCOLOMBIANOS	RAIZALES	PALENQUEROS	GITANOS	VICTIMAS
SUBSIDIADOS	104330	762	73	5615	221	264	18603	8	34	0	552
CONTRIBUTIVO	1297	4	0	17	0	15	178	0	0	0	0
R. ESPECIALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OTROS	4807	0	0	194	0	27	617	3	0	0	0
SISBEN	0	6	14	0		0	0	0	0	0	0
TOTAL	110434	772	87	5826	221	306	19398	11	34	0	552

PETICIONES

El área de jurídica manejó la gestión del trámite interno de las peticiones y/o solicitudes interpuestas por la ciudadanía ante la E.S.E. Hospital Materno Infantil de Soledad presentadas durante el mes de enero a junio 2026, donde se recibieron doscientas y treinta y ocho (238) peticiones, siendo estas contestadas en el término legal.

CONCLUSIONES

Durante el primer semestre de 2026, las principales PQRSD se concentraron en el servicio de Call Center y Consulta Externa, relacionadas con dificultades en el acceso a citas. No obstante, las acciones implementadas, como la habilitación de una nueva línea telefónica, han generado una mejora en la satisfacción de los usuarios. Se debe continuar fortaleciendo las estrategias para optimizar la oportunidad en la asignación de citas y la calidad de la atención.

RECOMENDACIONES

Se recomienda evaluar de manera continua las causas de las PQRSD para implementar acciones de mejora que incrementen la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención. Asimismo, continuar fortaleciendo las estrategias implementadas para mejorar el acceso a los servicios, realizando seguimiento permanente a los indicadores de oportunidad en la asignación de citas y a los tiempos de respuesta del Call Center.



FRANCISCO ALCALA SEGOVIA
Jefe Oficina Control Interno
ESE Hospital Materno Infantil de Soledad

Proyectado por: Edwin Barrera Miranda.

CARACTERIZACION DE USUARIOS	MAYO 2026									
REGIMEN	COLOMBIANO	GESTANTES COLOMBIANAS	GESTANTES MIGRANTES	EXTRANJERO	DISCAPACITADOS	INDIGENA	AFROCOLOMBIANOS	RAZALES	PALENQUEROS	Gitanos
SUBSIDIADOS	98800	736	68	5021	0	141	17773	2	42	2
CONTRIBUTIVO	1460	2	0	39	0	10	153	0	0	0
R. ESPECIALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OTROS	39700	0	22	1024	0	227	4906	9	44	3
SISBEN	0	7	0	0	422	0	0	0	0	0
TOTAL	139960	745	90	6084	422	378	22832	11	86	5

CARACTERIZACION DE USUARIOS	JUNIO 2026									
REGIMEN	COLOMBIANO	GESTANTES COLOMBIANAS	GESTANTES MIGRANTES	EXTRANJERO	DISCAPACITADOS	INDIGENA	AFROCOLOMBIANOS	RAZALES	PALENQUEROS	Gitanos
SUBSIDIADOS	96119	749	67	4655	0	215	16903	3	51	0
CONTRIBUTIVO	1425	4	0	56	0	9	176	0	0	0
R. ESPECIALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OTROS	28632	0	0	912	0	90	3551	3	41	0
SISBEN	0	7	15	0	179	0	0	0	0	0
TOTAL	126176	760	82	5623	179	314	20630	6	92	0