



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

INFORME DE GESTIÓN INTEGRAL DE LAS SOLICITUDES CIUDADANAS - 2025

Informe general de las actividades realizadas por el equipo de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría de Salud de Medellín.

Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes atendidas y/o gestionadas – gestionadas – 2025

Actividades realizadas, servicios ofertados a la ciudadanía, entidades internas y externas por el equipo de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría de Salud de Medellín 2025.

Medellín, 2025



Índice de Contenido

1	Resumen ejecutivo	1
2	Distribución de puntos de atención	3
2.1	Conformación del equipo de trabajo	3
2.2	Recepción de solicitudes en los puntos de atención en 2025	3
2.3	Ubicación y horarios de los puntos atención 2025	4
3	Características sociodemográficas de la población atendida	7
3.1	Solicitudes recibidas por población según categoría del Sisbén	9
3.2	Solicitudes recibidas por la población de acuerdo con la nacionalidad	10
3.3	Solicitudes recibidas por la población de acuerdo con el lugar de origen .	11
3.4	Clasificación de las solicitudes por población priorizada por EPS.....	13
3.5	Clasificación de las solicitudes por población clasificada como alto costo .	14
4	Caracterización de las solicitudes	15
4.1	Atenciones segun categoria de la solicitud	15
4.2	Clasificación de las solicitudes por el total de peticiones ciudadanas y quejas y reclamos.....	16
4.3	Reclamaciones clasificadas por tipo de asunto	17
4.4	Quejas presentadas por los usuarios en el mes de 2025.....	18
5	Solicitudes recibidas clasificadas por EPS	19
5.1	Solicitudes clasificadas por Motivo más frecuente presentadas a cada EPS	20
6	Consolidado de PQRSD recibidas por la Secretaría de Salud de Medellín en 2025 a través del aplicativo Mercurio	23

1 Resumen ejecutivo

Durante 2025, la Secretaría de Salud de Medellín gestionó 36802 solicitudes ciudadanas a través de su red de puntos de atención y canales administrativos, consolidándose como un actor fundamental en la garantía del derecho a la salud para la población del distrito. Se destaca que la demanda institucional se concentra principalmente en la resolución de barreras administrativas del sistema de salud, especialmente en los procesos de aseguramiento, acceso a servicios y acciones de salud pública.

Los datos del siguiente informe fueron consolidados mediante la revisión de información del SAC (Sistema de Atención al Ciudadano) y Mercurio, el sistema oficial de radicación y seguimiento de la Alcaldía de Medellín. El uso de estas plataformas garantiza la trazabilidad, veracidad y transparencia en el seguimiento de los requerimientos realizados por la comunidad ante la entidad.

Desde el punto de vista sociodemográfico, la población atendida presenta un perfil de alta vulnerabilidad. La mayoría de los usuarios pertenece a niveles socioeconómicos bajos del SISBÉN (A, B y C), lo que indica que cerca de dos tercios de los ciudadanos atendidos viven en condiciones de pobreza o vulnerabilidad económica. Asimismo, la atención se concentra en poblaciones de especial protección constitucional, particularmente adultos mayores y menores de edad.

En cuanto a la distribución territorial de las solicitudes, se observa una marcada concentración en la sede principal de La Alpujarra, lo que evidencia la persistencia de procesos de centralización en la atención ciudadana. No obstante, la Secretaría continúa promoviendo estrategias de descentralización mediante sedes externas distribuidas en diferentes comunas y corregimientos de la ciudad, con el objetivo de mejorar los tiempos de atención y facilitar el acceso de la población a los servicios institucionales.

Respecto al perfil epidemiológico y administrativo de las solicitudes, una proporción de los casos está asociada a patologías de alto costo, entre las que destacan cáncer, VIH y epilepsia. Estas condiciones requieren continuidad en el tratamiento y una intervención institucional oportuna para evitar interrupciones en la atención por barreras administrativas de las entidades aseguradoras. Este contexto refuerza el papel de la Secretaría como mediadora entre los usuarios y las EPS, favoreciendo la continuidad y oportunidad en la prestación de los servicios de salud.

En términos de aseguramiento, la mayor parte de las solicitudes proviene de afiliados a Savia Salud y SURA, lo que refleja la concentración de la población usuaria en estas entidades y pone de manifiesto la necesidad de fortalecer los espacios de articulación y seguimiento con estas EPS. Paralelamente, se identifican trámites relacionados con portabilidad, especialmente de ciudadanos provenientes de otras regiones del país, lo que evidencia la dinámica migratoria interna y la necesidad de garantizar la continuidad de la cobertura en el territorio. Adicionalmente, el informe expone cómo la mayoría de



las solicitudes se presentan como peticiones de gestión administrativa, mientras que las quejas y reclamaciones representan una proporción menor, lo que sugiere que la ciudadanía recurre principalmente a la Secretaría en busca de intermediación y orientación para resolver barreras dentro del sistema de salud.

Finalmente, el consolidado de PQRSD gestionadas a través del aplicativo Mercurio evidencia que la mayor parte de los radicados corresponde a acciones de Inspección, Vigilancia y Control (IVC), seguidas por temas de salud ambiental y salud pública.

En conjunto, los resultados del periodo analizado evidencian que la Secretaría de Salud de Medellín, en la implementación de la política de participación social en salud, cumple un rol estratégico como garante del acceso efectivo a los servicios de salud, especialmente para poblaciones vulnerables, mediante la gestión de barreras administrativas, la vigilancia sanitaria y la articulación interinstitucional con los actores del sistema de salud.



2 Distribución de puntos de atención

2.1 Conformación del equipo de trabajo

El equipo de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría de Salud de Medellín para el año 2025 estuvo conformado por 20 personas en el periodo de Diciembre:

- 3 vinculados provisionales: 1 profesional universitario, 2 auxiliares de taquilla.
- 17 contratistas: 11 técnicos, 4 auxiliares bachilleres, 2 profesionales de apoyo.

2.2 Recepción de solicitudes en los puntos de atención en 2025

Tabla 2.1: Solicitudes recibidas por punto de atención

Nombre de la sede	Total
CAD Alpujarra	22933
CSC UPJ El Bosque	2980
CG San Antonio de Prado	2568
Mascerca Belén	1984
San Cristóbal	1083
CSC La Ladera	963
CSC Manrique	805
Mascerca Castilla	756
CJ Santo Domingo	728
CJ 20 de julio	699
Mascerca Guayabal	695
Mascerca Floresta	608
Total	36802

Esta distribución continúa marcada por la centralización de la demanda de atención de ciudadanos en la sede principal La Alpujarra, generando, en ocasiones, congestión y retrasos en los tiempos de atención en la misma.



Tabla 2.2: Solicitudes recibidas por comuna de residencia de la población atendida

Código	Comuna	Total
01	Popular (01)	2316
02	Santa Cruz (02)	1295
03	Manrique (03)	3020
04	Aranjuez (04)	2771
05	Castilla (05)	2051
06	Doce de Octubre (06)	1218
07	Robledo (07)	2820
08	Villa Hermosa (08)	2454
09	Buenos Aires (09)	2448
10	La Candelaria (10)	1731
10	La Candelaria (10)	1018
11	Laureles Estadio (11)	300
12	La América (12)	643
13	San Javier (13)	2743
14	El Poblado (14)	128
15	Guayabal (15)	816
16	Belén (16)	2566
50	Corregimiento de San Sebastián de Palmitas (50)	40
60	Corregimiento de San Cristóbal (60)	954
70	Corregimiento de Altavista (70)	212
80	Corregimiento de San Antonio de Prado (80)	2887
90	Corregimiento de Santa Elena (90)	146
	Otro Municipio	2225
	Total general	36802

2.3 Ubicación y horarios de los puntos atención 2025

Las sedes externas que cuentan con taquillas para orientación en salud, trámites y servicios, están georreferenciadas y cubren las zonas de mayor demanda del régimen Subsidiado. Durante el mes de diciembre se contó con 12 sedes habilitadas.

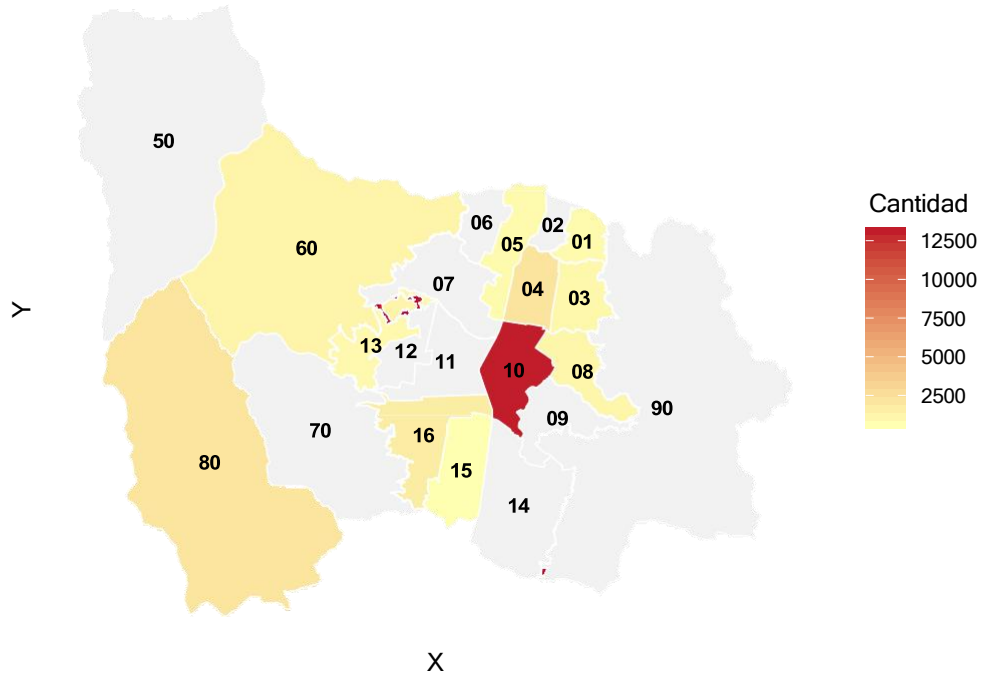


Tabla 2.3: Puntos de atención a la ciudadanía

Sede	Horario	Dirección
CSC La Alpujarra	Lunes a jueves 7:30 a.m. – 5:30 p.m. y Viernes 7:30 a.m. – 4:30 p.m.	Calle 44 # 52 - 165
Casa de Gobierno San Antonio de Prado	Lunes a jueves 7:30 a.m. – 5:30 p.m. y Viernes 7:30 a.m. – 4:30 p.m.	CRA 79 N 41 SUR 36
CSC La Ladera	Lunes a jueves 7:30 a.m. – 5:00 p.m. y Viernes 7:30 a.m. – 4:00 p.m.	CALLE 59 A N 36 30
Casa de Gobierno San Cristóbal	Lunes a jueves 7:30 a.m. – 5:30 p.m. y Viernes 7:30 a.m. – 4:30 p.m.	CRA 131 N 60 27
CSC Cedezo Manrique	Lunes a jueves 7:30 a.m. – 5:30 p.m. y Viernes 7:30 a.m. – 4:30 p.m.	CRA 44 N 52 165
Unidad Permanente de Justicia El Bosque	Lunes a viernes 7:30 a.m. – 12:30 p.m. y 1:30 p.m. – 5:30 p.m.	CRA 52 N 71 84, Aranjuez
Casa de Justicia 20 de Julio	Lunes a jueves 7:30 a.m. – 5:00 p.m. y Viernes 7:30 a.m. – 4:00 p.m.	CL 39 C N 109 24
Mascerca Floresta	Lunes a viernes 7:30 a.m. – 12:30 p.m. y 1:30 p.m. – 5:00 p.m.	CRA 89B N 48A 27
Mascerca de Belén	Lunes a viernes 7:30 a.m. – 5:00 p.m. (jornada continua)	Carrera 76 N° 32-74
Mascerca de Castilla	Lunes a viernes 7:30 a.m. – 1:00 p.m. y 2:00 p.m. – 5:00 p.m.	CRA 65 N 100 123
Casa de Justicia Santo Domingo	Martes y jueves 7:30 a.m. – 12:30 p.m. y 1:30 p.m. – 5:00 p.m.	Carrera 32 N 101 102, La Esperanza
Mascerca Guayabal	Lunes a viernes de 7:30 am a 5:30 pm	Carrera 76 N 32-74



Ilustración 2.1: Puntos de atención y solicitudes por Comuna y Corregimiento





3 Características sociodemográficas de la población atendida

Ilustración 3.1: Distribución de Población atendida según sexo

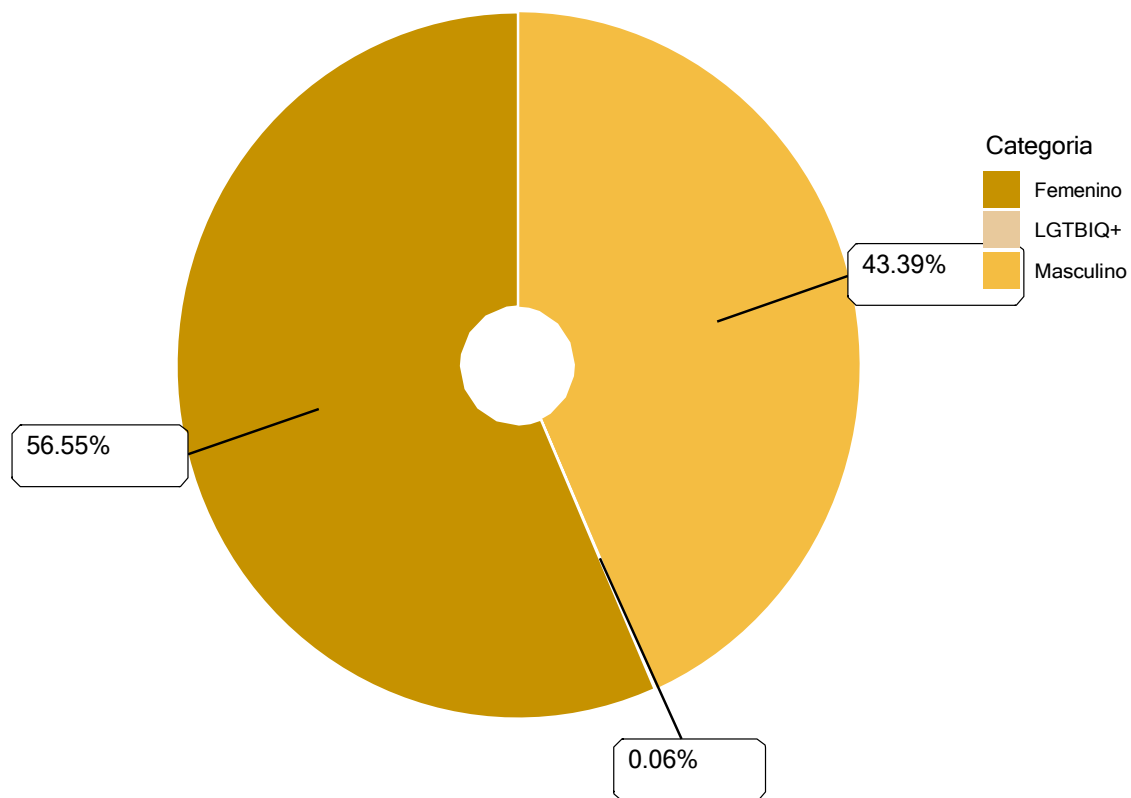




Ilustración 3.2: Distribución de solicitudes atendidas según población priorizada

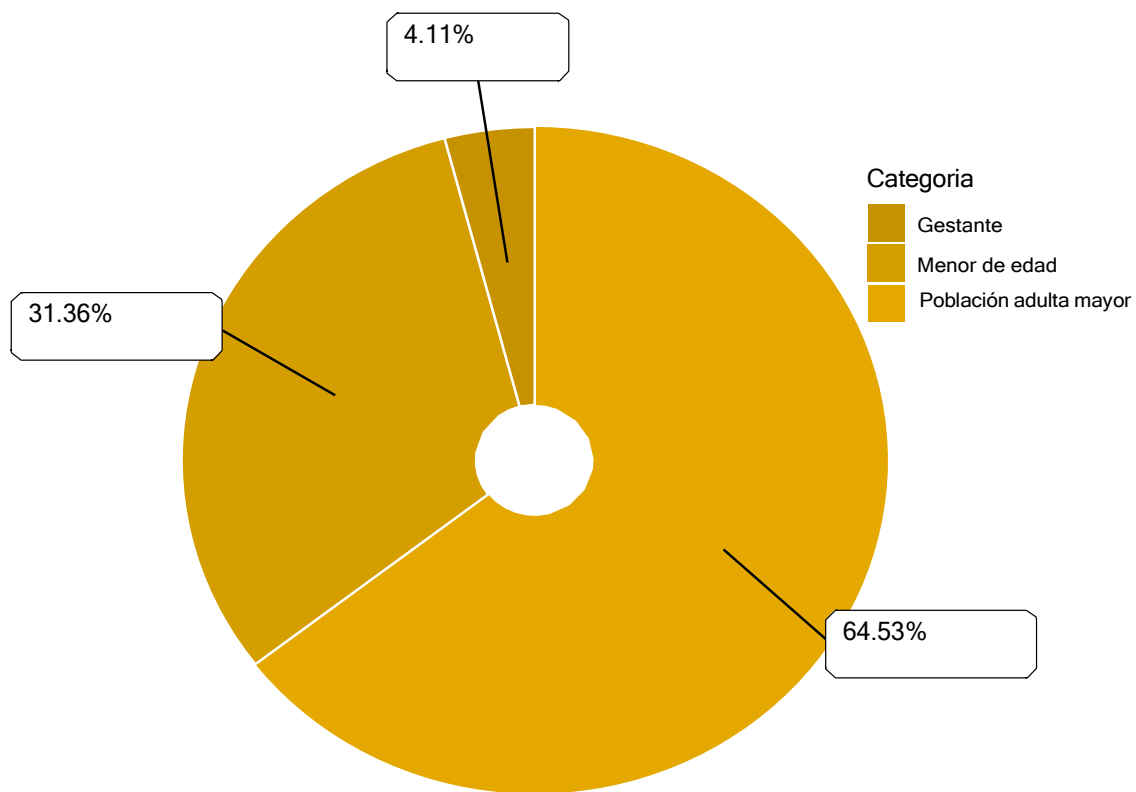
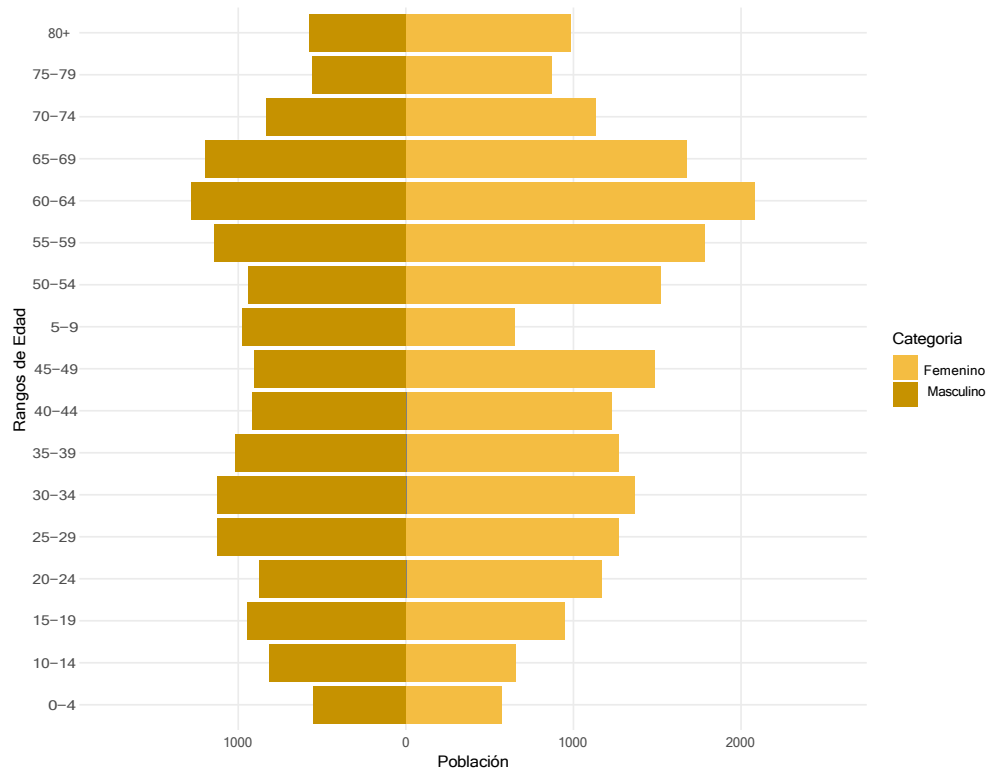




Ilustración 3.3: Pirámide poblacional por rangos de edad y sexo.

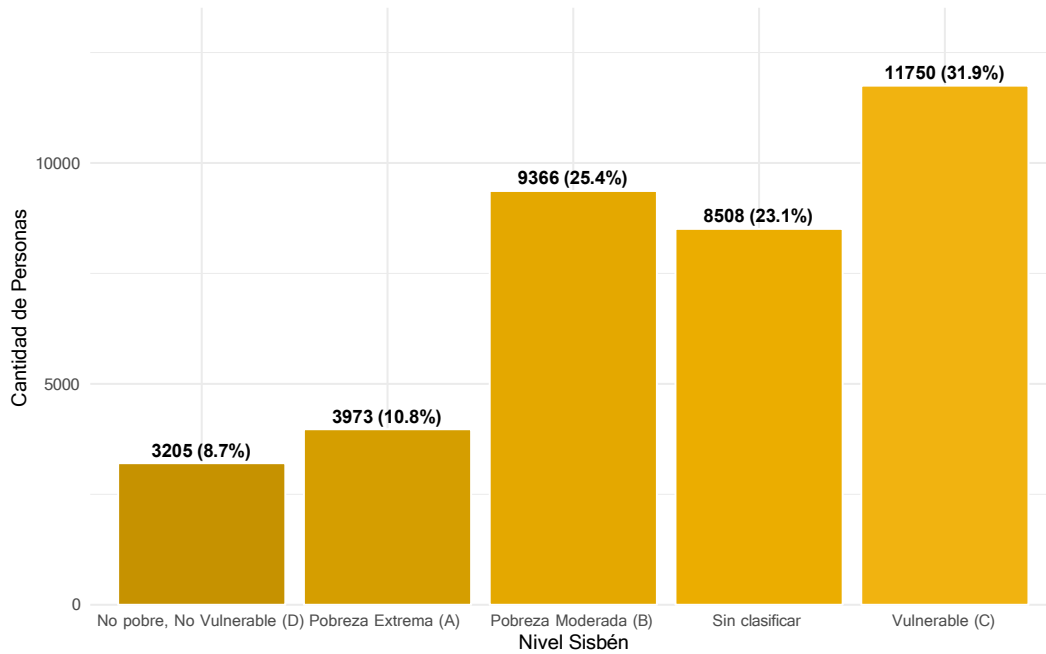


3.1 Solicitudes recibidas por población según categoría del Sisbén

El dato más relevante es que el 31.9% (11750 personas) se encuentran en el Nivel C (Vulnerable). Sumado al Nivel B (Pobreza Moderada, 25.4%) y al Nivel A (Pobreza Extrema, 10.8%), tenemos que el 68.1% de los ciudadanos que llegan a la secretaria de salud viven en condiciones de pobreza o alta vulnerabilidad.



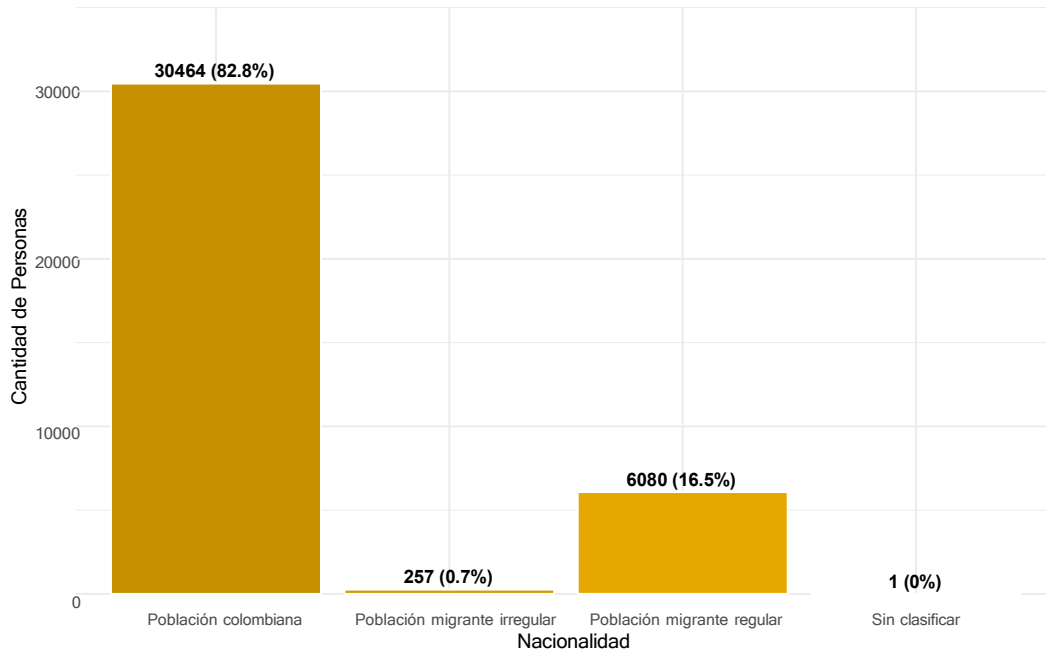
Ilustración 3.4: Distribución de la población según el nivel de SISBÉN.



3.2 Solicitudes recibidas por la población de acuerdo con la nacionalidad



Ilustración 3.5: Nacionalidad y estatus migratorio de la población atendida



3.3 Solicitudes recibidas por la población de acuerdo con el lugar de origen



Tabla 3.1: Solicitudes recibidas por departamento de procedencia de la población atendida

Nombre departamento	Total
Antioquia	27314
NA	8012
Choco	205
Cordoba	200
Atlántico	134
Norte De Santander	108
Valle Del Cauca	82
Bolivar	80
Bogotá D. C.	76
Guajira	70
Sucre	59
Cundinamarca	55
Magdalena	49
Santander	49
Caldas	48
Cesar	41
Nariño	31
Tolima	25
Boyacá	23
Huila	23
Risaralda	23
Cauca	22
Casanare	18
Meta	15
Quindío	14
Putumayo	8
Caquetá	7
Arauca	6
Guainía	2
Guaviare	1
San Andres	1
Vichada	1
Total	36802



3.4 Clasificación de las solicitudes por población priorizada por EPS

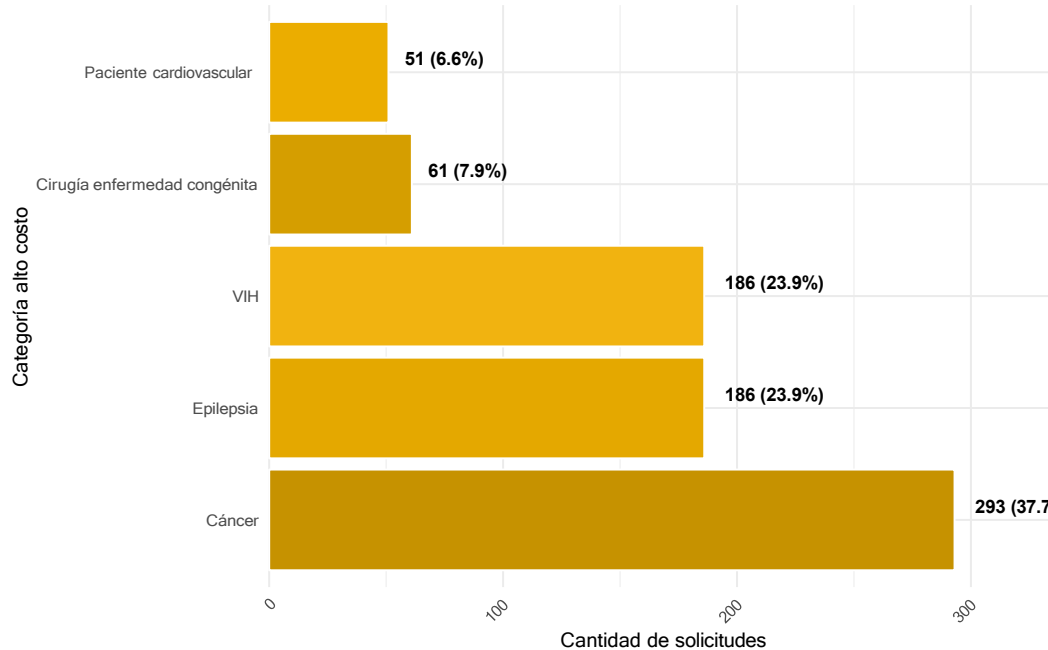
Tabla 3.2: Clasificación de las solicitudes por población priorizada y por EPS

	Gestante	Menor de edad	Población adulta mayor
Coosalud	34	236	272
Nueva EPS	72	565	1062
Otra EPS	174	557	316
PPNA	6	91	37
Salud Total	45	391	431
Sanitas	10	83	80
Savia Salud	186	1839	6975
Suramericana EPS	79	1090	1236
Total	606	4852	10409
Porcentaje	3.82%	30.58%	65.6%



3.5 Clasificación de las solicitudes por población clasificada como alto costo

Ilustración 3.6: Solicitudes atendidas según condición de alto costo de la población

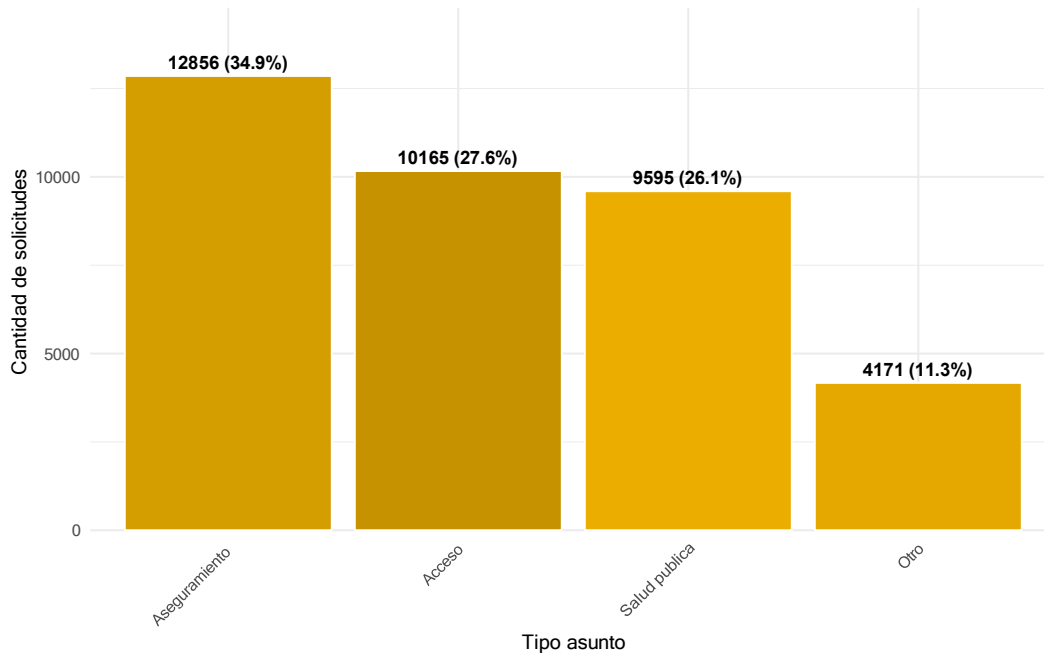




4 Caracterización de las solicitudes

4.1 Atenciones según categoría de la solicitud

Ilustración 4.1: Solicitudes atendidas por tipo asunto



- **Aseguramiento:** Este grupo incluye solicitudes relacionadas con afiliación al sistema de salud, portabilidades, traslados de EPS y movilidades de regímenes,
- **Salud Pública:** Se atienden solicitudes de información y gestión relacionadas con certificación de discapacidad. programas de vacunación, nutrición y vigilancia epidemiológica.
- **Acceso:** En general los usuarios del sistema solicitan la intervención de la Secretaría de Salud frente a las EPS, ¡ya que una de cada cuatro personas que llega a realizar una solicitud lo hace porque el sistema presenta barreras para acceder a un servicio que ya debería tener garantizado; entre ellos programación de procedimientos, entregas de medicamentos, consultas con especialistas y entregas de No POS.



4.2 Clasificación de las solicitudes por el total de peticiones ciudadanas y quejas y reclamos

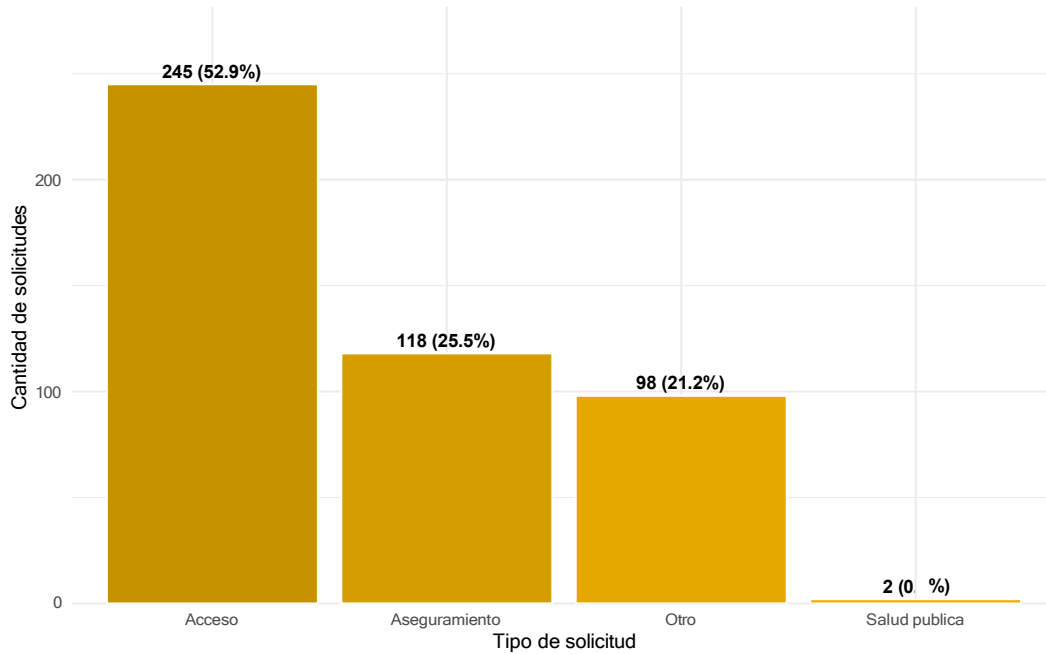
Tabla 4.1: Clasificación de las solicitudes por tipo de asunto y motivo

	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMACIÓN	Total
Aseguramiento	12738	0	118	12856
Acceso	9880	40	245	10165
Salud publica	9593	0	2	9595
Otro	4073	0	98	4186
Total	36284	40	463	36802



4.3 Reclamaciones clasificadas por tipo de asunto

Ilustración 4.2: Tipo de asunto de las reclamaciones





4.4 Quejas presentadas por los usuarios en el mes de 2025

Tabla 4.2: Clasificación de las quejas presentadas

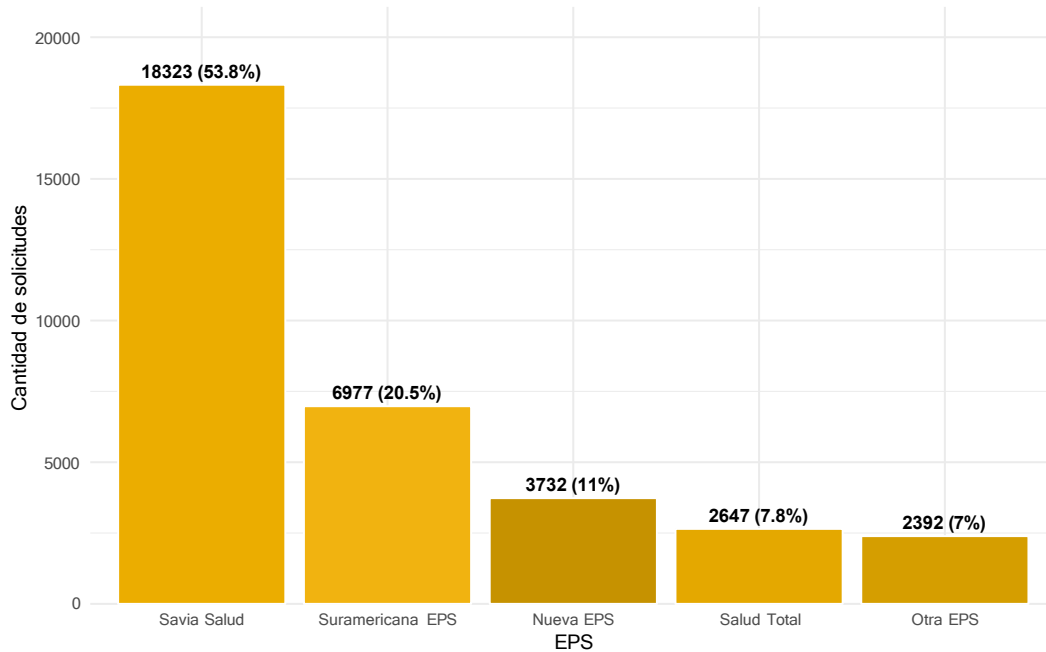
Motivo	Tipo de Asunto	Total
QUEJAS	Acceso	40

Durante 2025 se presentaron un total de 40 quejas, donde la Secretaría de Salud de Medellín, a través de su equipo de Atención a la Ciudadanía, gestionó el traslado por competencia, realizó seguimiento y activación de las rutas correspondientes para proteger los derechos de los usuarios y promover una atención digna y oportuna.



5 Solicitudes recibidas clasificadas por EPS

Ilustración 5.1: Solicitudes atendidas según EPS de afiliación de la población



La carga operativa de la Secretaría de Salud se concentra en 3 de cada 4 ciudadanos que solicitan apoyo que pertenecen a Savia Salud o Sura.



5.1 Solicitudes clasificadas por Motivo más frecuente presentadas a cada EPS

Tabla 5.1: Solicitudes clasificadas por tipo asunto y EPS

EPS	Acceso	Aseguramiento	Otro	Salud pública	Total
Savia Salud	6900	4662	2851	3903	18323
Suramericana EPS	850	2339	600	3187	6977
Nueva EPS	1032	1522	235	941	3732
Otra EPS	215	1998	66	111	3161
Salud Total	512	878	242	1014	2647
Coosalud	345	539	86	235	1205
Sanitas	82	186	44	174	486
PPNA	2	253	12	4	271
Total	9938	12377	4136	9569	36802



Tabla 5.2: Solicitudes de Portabilidades según EPS con presencia en otros departamentos

	Aseguramiento	Total
Mutual Ser	279	279
Cajacopi	209	209
Comfachocó	160	160
Capital salud	126	126
Otra EPS	118	118
Asmet Salud	93	93
Emmsanar	89	89
Famisanar	79	79
Compensar	41	41
Capresoca	18	18
Dusakawi	17	17
Mallamas	17	17
Fijaos	13	13
S.O.S occidental salud	13	13
Total	1272	1272



Tabla 5.3: Solicitudes clasificadas por tipo asunto y EPS de régimen especial o con presencia en otros departamentos

	Acceso	Aseguramiento	Otro	Salud publica	Total
Mutual Ser	29	421	9	18	477
Cajacopi	52	289	4	10	355
Otra EPS	18	237	15	17	287
Comfachocó	18	228	3	5	254
Capital salud	28	193	6	5	232
Famisanar	15	137	5	2	159
Asmet Salud	10	137	3	0	150
Emmsanar	10	115	1	2	128
Compensar	3	75	2	2	82
Sanidad Militar	12	24	5	16	57
Magisterio	8	15	5	25	53
Capresoca	3	29	1	0	33
Mallamas	6	23	1	2	32
Dusakawi	0	24	0	0	24
Coomeva	0	13	3	6	22
S.O.S occidental salud	1	19	1	1	22
Fijaos	2	15	0	0	17
Empresas Públicas de Medellín	0	1	2	0	3
Ambuq	0	1	0	0	1
Comfaguajira	0	1	0	0	1
Medimás	0	1	0	0	1
Total	215	1998	66	111	2390



6 Consolidado de PQRSD recibidas por la Secretaría de Salud de Medellín en 2025 a través del aplicativo Mercurio

TEMA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Acceso a Servicios en Salud	35	20	14	7	9	13	21	16	13	12	15	8	183
Aseguramiento	8	8	6	2	6	8	5	4	1	1	1	1	51
Bases de Datos en Salud	5	8	9	9	12	9	3	11	1	8	7	10	92
Delegadas Despacho del Alcalde Salud	3	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	3	32
Entes de control	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Habitabilidad y Entornos Saludables	286	222	213	175	279	188	190	33	39	36	26	15	1702
Humedades	6	2	2	3	2	1	0	0	0	0	0	0	16
Inconsistencias o Reclamaciones en Contrataciones	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Inspecciones corregidurias	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Levantamiento de medidas sanitarias...	66	82	45	35	62	50	79	63	76	67	78	56	759
PQRS entes de control	13	13	5	6	17	16	19	8	23	14	12	5	151
Presupuesto Participativo Salud	10	6	2	5	7	4	5	5	7	7	9	2	69
Protocolo para identificación...	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
Queja contra funcionario	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	5
Quejas y reclamos asociados a trámites	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5
Reclamación SGSSS	68	67	45	32	46	37	35	28	25	25	23	29	460
Reclamaciones ambulancias del 123	0	9	4	1	2	2	0	5	2	3	1	0	29
Reclamaciones visitas inspección	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Reclamos derecho de petición	9	17	6	7	11	6	4	3	4	12	7	4	90
Salud Ambiental	246	214	103	125	172	118	158	113	134	137	99	80	1509
Salud Pública	108	118	65	60	59	49	88	69	57	61	55	54	843
Seguridad Ambiental	48	43	29	28	20	8	29	15	18	32	24	23	317
Solicitudes Zoonosis	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
SPC Salud	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Visitas a IPS Habilitación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Visitas IVC	2227	1857	1073	886	800	623	862	679	766	606	540	428	11347
Total general	3140	2692	1624	1391	1504	1138	1503	1050	1172	1023	901	724	17862

Tabla 6.1: Ingreso de PQRSD Salud 2025