

Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Primer semestre vigencia 2024
Oficina de Control Interno

CONTENIDO

1. Introducción.
2. Acceso a la información pública.
3. PQRSD recibidas en el primer semestre 2024.
4. PQRSD recibidas por canal de atención.
5. PQRSD asignadas por área o servicio asistencial.
6. Seguimiento a las PQRSD recibidas.
7. Caracterización PQRSD.
8. Radicados sin respuesta.
9. Traslados por competencia.
10. Tiempo promedio de respuestas.
11. Conclusiones.
12. Recomendaciones.



1. INTRODUCCIÓN

Este informe recopila: Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que ha recibido y atendido la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO, durante el primer semestre de la vigencia 2024.

Contiene el seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno, frente al tratamiento dado por las distintas áreas o servicios asistenciales a cada PQRSD.

Y adicionalmente contiene el análisis de los tiempos de respuesta y las recomendaciones que la Oficina de Control Interno formula a la Alta Gerencia y a los responsables de cada proceso, en relación con las PQRSD radicadas por el ciudadano en la entidad, que requieren atención.

2. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

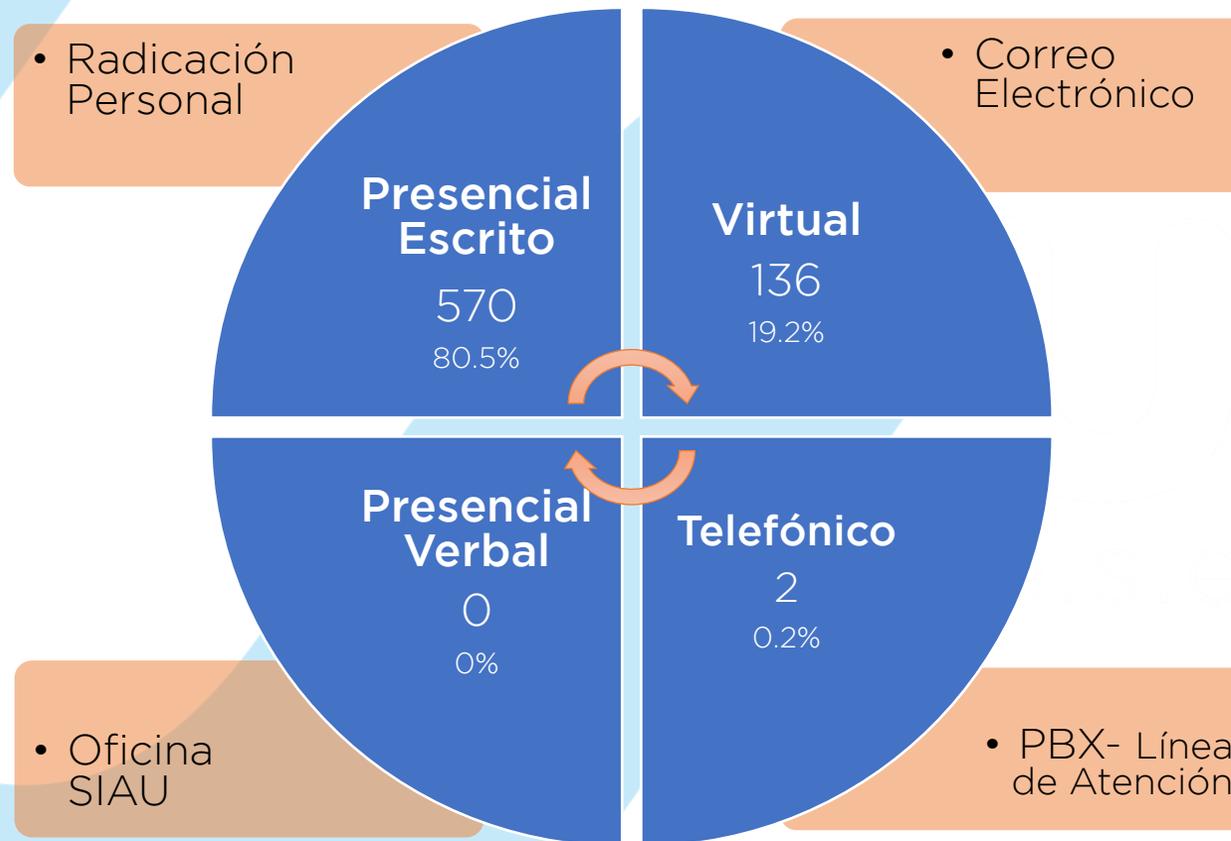
Dando cumplimiento al Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano de la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, “Por medio del cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional” se informa que en el portal Web de la ESE <https://eseuniversitariadelatlantico.gov.co/> se encuentran disponible la información a la que hace referencia la Ley, para que los usuarios de la entidad consulten los temas de su interés.

Durante el primer semestre de la vigencia 2024, se recibieron 708 PQRSD. No se negó el acceso a la información requerida por la comunidad, sin embargo, al cierre del informe, están pendientes de respuesta 7 peticiones y 9 quejas.

PQRSD, 708 (100%)



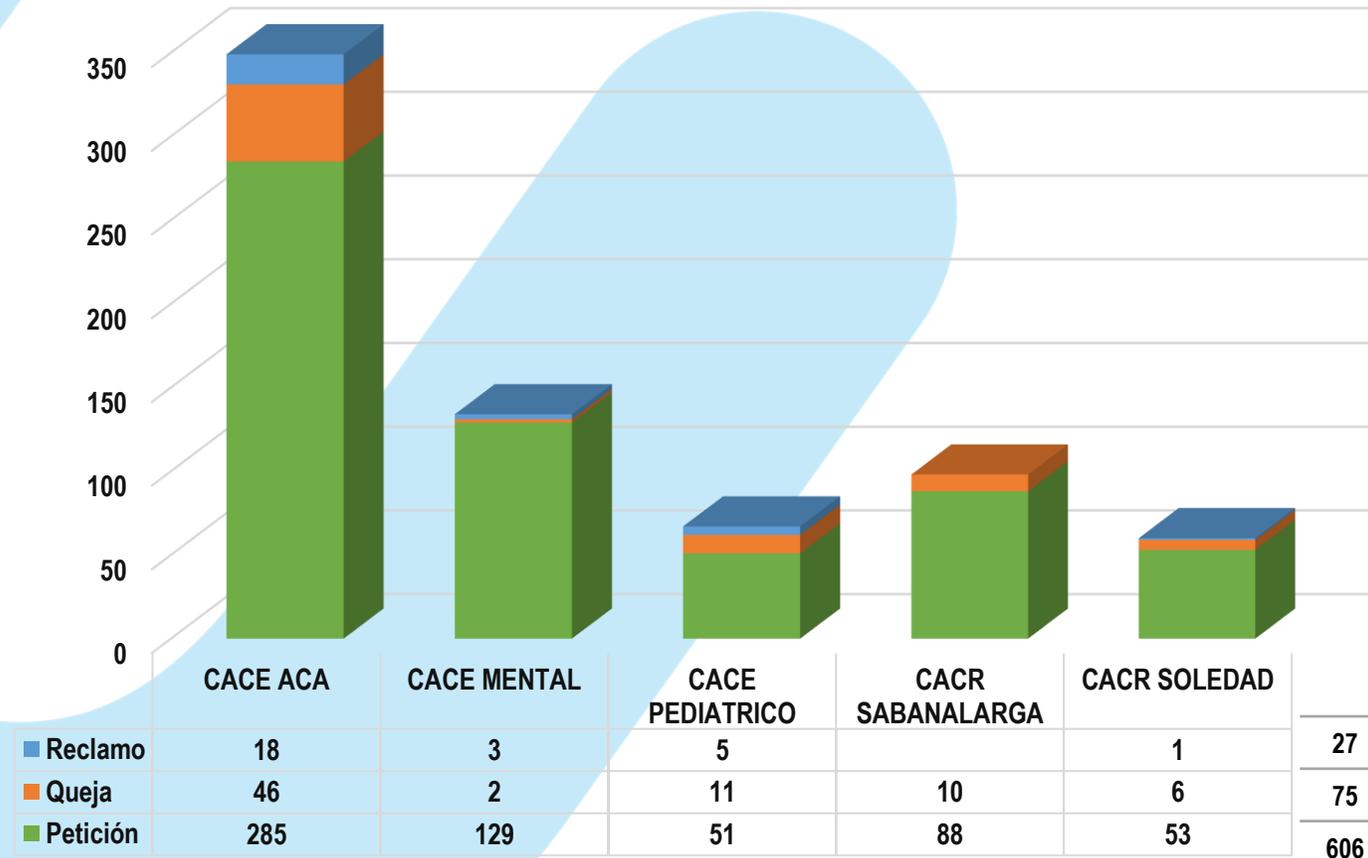
3. PQRSD RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE



4. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION

PQRSD, 708 (100%)

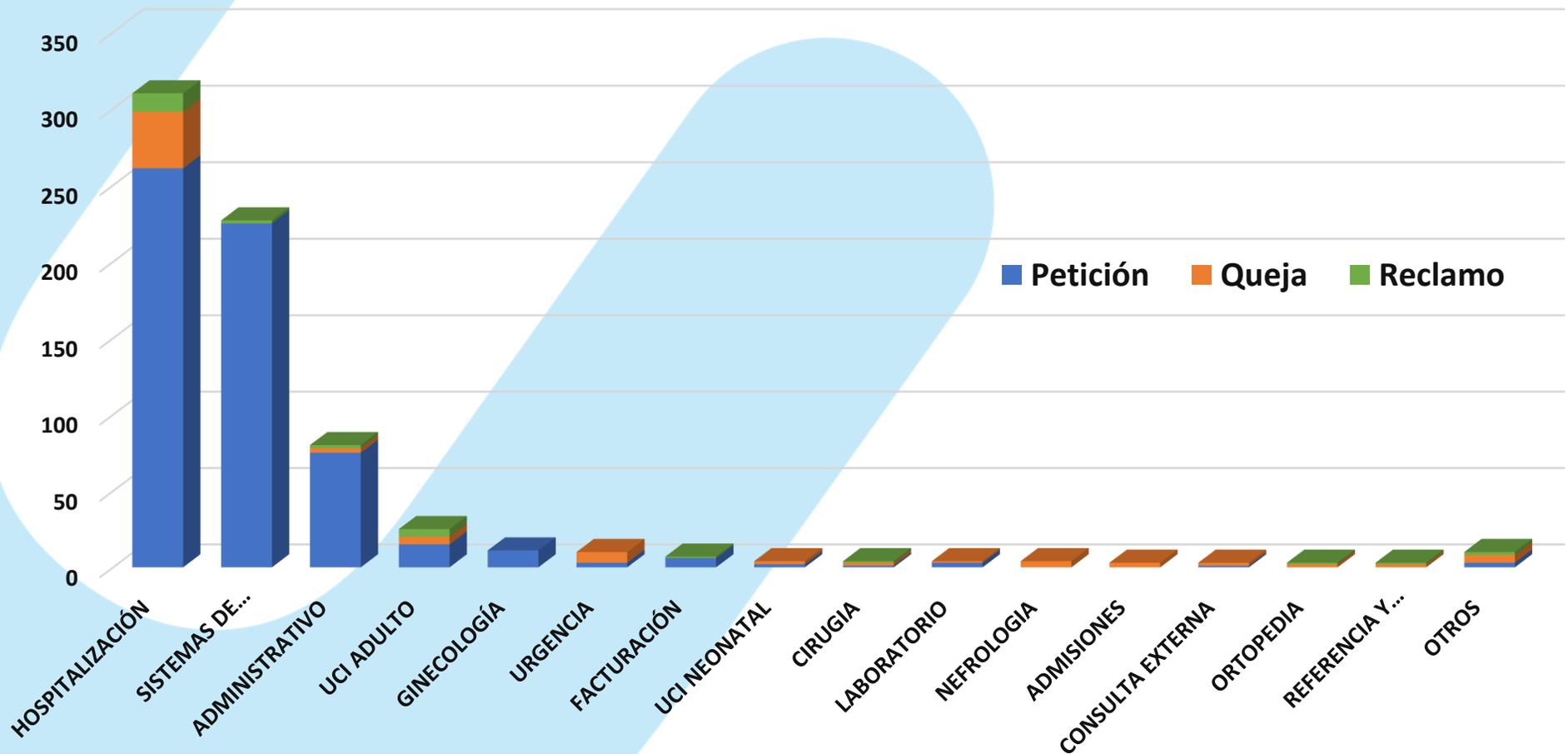
SEDES



5. PQRSD ASIGNADAS POR SEDE Y POR SERVICIO

PQRSD, 708 (100%)

SERVICIOS



5. PQRSD ASIGNADAS POR SEDE Y POR SERVICIO

PQRSD
708 (100%)

Requieren
Respuesta
708

No requieren
Respuesta
0

Contestadas
692

Sin Contestar
16

6. SEGUIMIENTO A LAS PQRSD RECIBIDAS

PQRS, 708

**Peticiones
606**

- Certificado de Hospitalización (39,55%)
- Historia Clínica (36,44%)
- Certificado Nacido Vivo (3,53%)
- Resultado de Exámenes (1,41%)
- Corte cuenta SOAT (0,85%)
- Veracidad en Documento (0,42%)
- Otros (3,39%)

**Quejas
75**

- Calidad de la atención (88%)
- Oportunidad en la atención (6,67%)
- Acceso al servicio (1,33%)
- Infraestructura (1,33%)
- Otros (2,67%)

**Reclamos
27**

- Inconformidad con la atención (51,85%)
- Oportunidad en la atención (25,93%)
- Calidad de la Atención (3,7%)
- Otros (18,52%)

7. CARACTERIZACIÓN PQRS



Radicados con respuesta extemporánea:

25 peticiones fueron atendidas superando los 15 días del tiempo de respuesta

PETICIONES: 599 cerradas, respuesta extemporánea 33

QUEJAS: 66 cerradas, respuesta extemporánea 13

RECLAMOS: 27 cerradas, respuesta extemporánea 2

Radicados sin respuesta

9

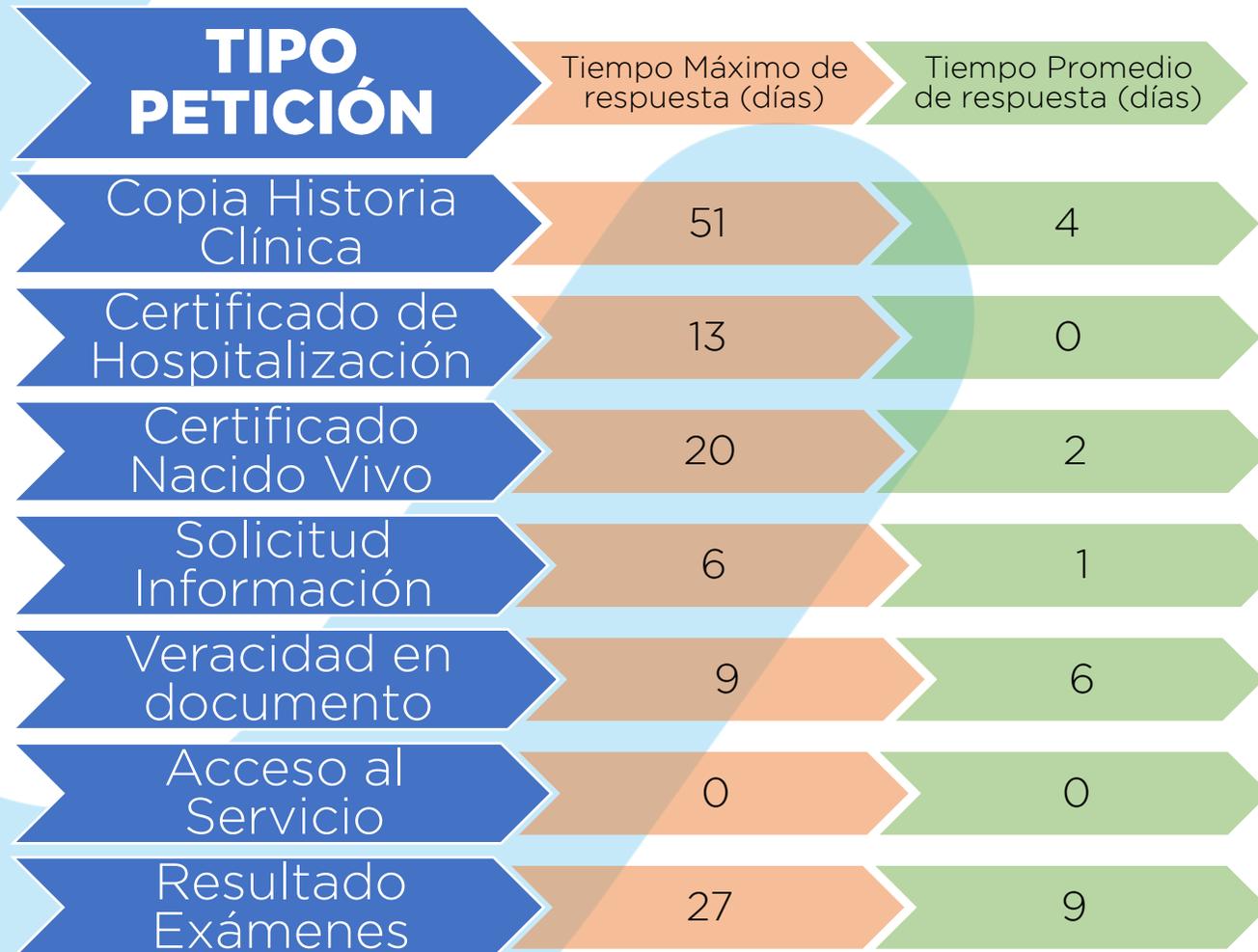


8. RADICADOS SIN RESPUESTA

606 Peticiones recibidas,
12 trasladadas por competencia a
otras entidades:

ENTIDAD	CANTIDAD PETICIONES
NOVAFLEX CONSULTORES	1
SECRETARIA JURIDICA DEPARTAMENTAL Y SUBSECRETARIO DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	1
SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO DE LA GOBERNACION DEL ATLANTICO	8
SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL	2

9. TRASLADOS POR COMPETENCIA



10. TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA

11. CONCLUSIONES

- Para el periodo objeto de evaluación, se mantiene la oficina de SIAU como el canal de recepción más utilizado, por los usuarios de la E.S.E. al momento de radicar sus PQRSD, a través del formato físico definido para ese fin.
- Durante el primer semestre 2024, el mayor número de PQRSD presentadas en la E.S.E., se radicaron en la sede ACA para un total de 349, discriminadas así: 285 peticiones, 46 quejas y 18 reclamos, siendo los Certificados de Hospitalización y las solicitudes de Historias Clínicas las peticiones más frecuentes.
- Del total de PQRSD que requerían respuesta, el 97,74% se contestaron y están pendientes de respuesta el 2.26%.
- Los certificados de hospitalización son las peticiones más frecuentes que se reciben en la ESE. El tiempo promedio para dar respuesta a esta solicitud es inmediato.
- Al cierre del primer semestre de la vigencia 2024, se encuentran 16 registros correspondiente a PQRSD sin respuesta de los cuales 9 son extemporáneos.

12. RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno de la ESE, una vez analizado los datos que suministro el proceso de atención al usuario, donde se tabulan las PQRSD que generan los usuarios de la entidad, se permite realizar las siguientes recomendaciones:

- Dar respuesta inmediata a los 9 registros que están sin atender y que superan los 20 días desde su radicación.
- Revisar las razones por las cuales se generaron 48 radicados con respuesta extemporánea y en los casos que sea posible presentar las acciones de mejora.
- Desarrollar un mecanismo o herramienta que permita que el usuario califique la respuesta a la PQRSD radicada y atendida.

GRACIAS

UNA

e.s.e | UNIVERSITARIA
DEL ATLÁNTICO

TODOS SOMOS UNA