

# Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Segundo semestre vigencia 2024  
Oficina de Control Interno

# CONTENIDO

1. Introducción.
2. Acceso a la información pública.
3. PQRSD recibidas en el segundo 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 segundo 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.

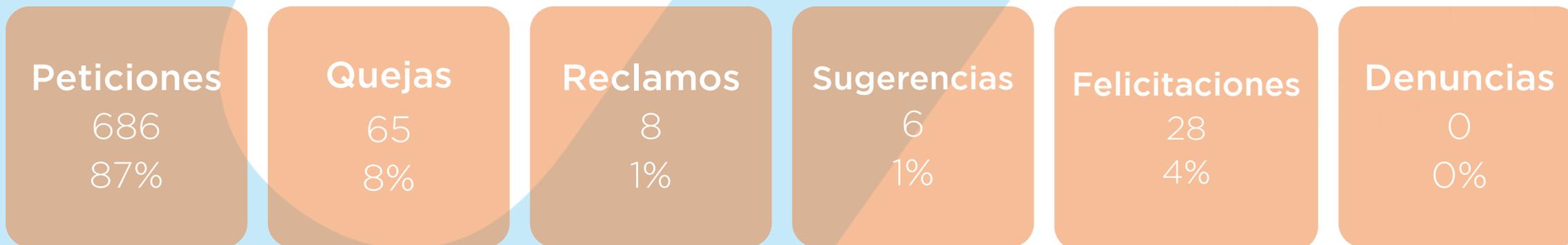
Y adicionalmente contiene el análisis de los tiempos de respuesta y las recomendaciones que la Oficina de Control Interno formula a la Alta Gerencia y a los responsables de cada proceso, en relación con las PQRSD radicadas por el ciudadano en la entidad, que requieren atención.

## 2. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

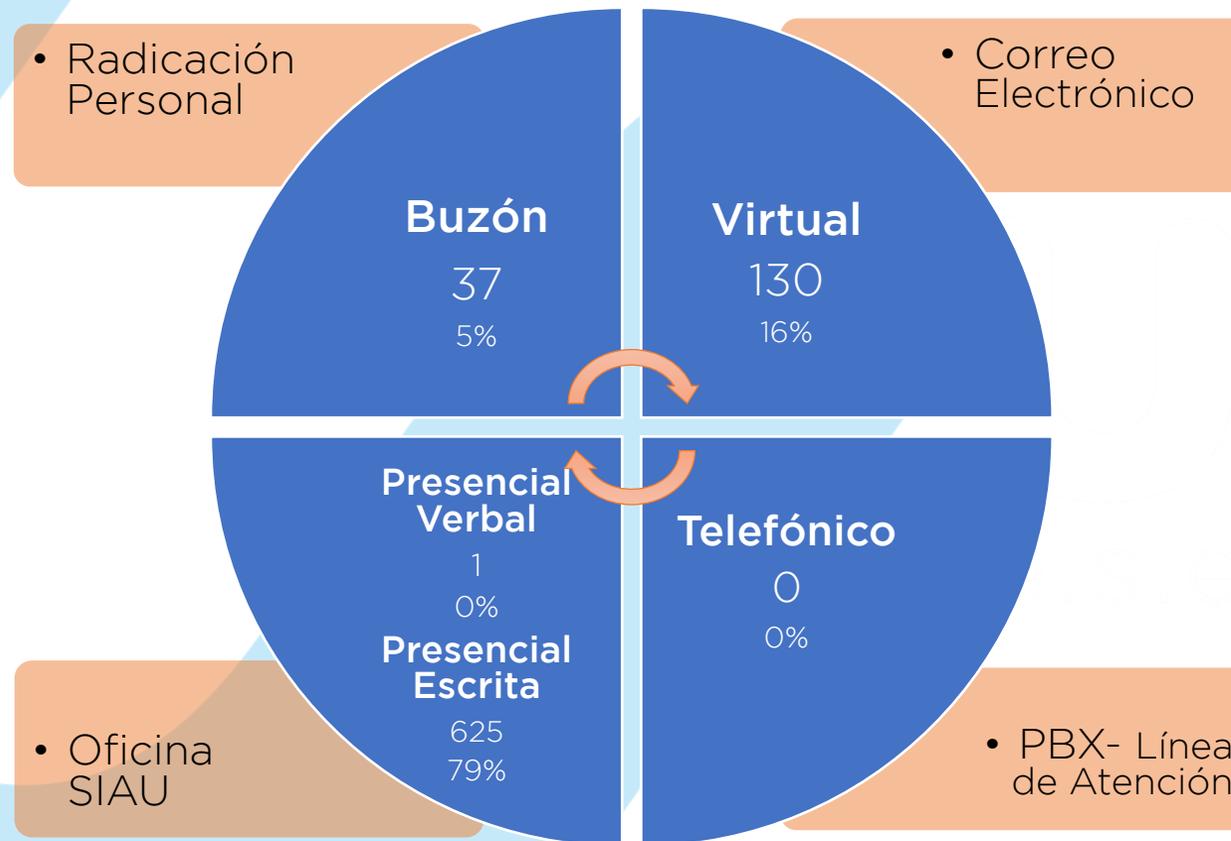
Dando cumplimiento al Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano de la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, “Por medio del cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional” se informa que en el portal 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 segundo semestre de la vigencia 2024, se recibieron 793 PQRSD. No se negó el acceso a la información requerida por la comunidad, sin embargo, al cierre del informe, están pendientes de respuesta 3 peticiones y 4 quejas.

## PQRSD, 793 (100%)



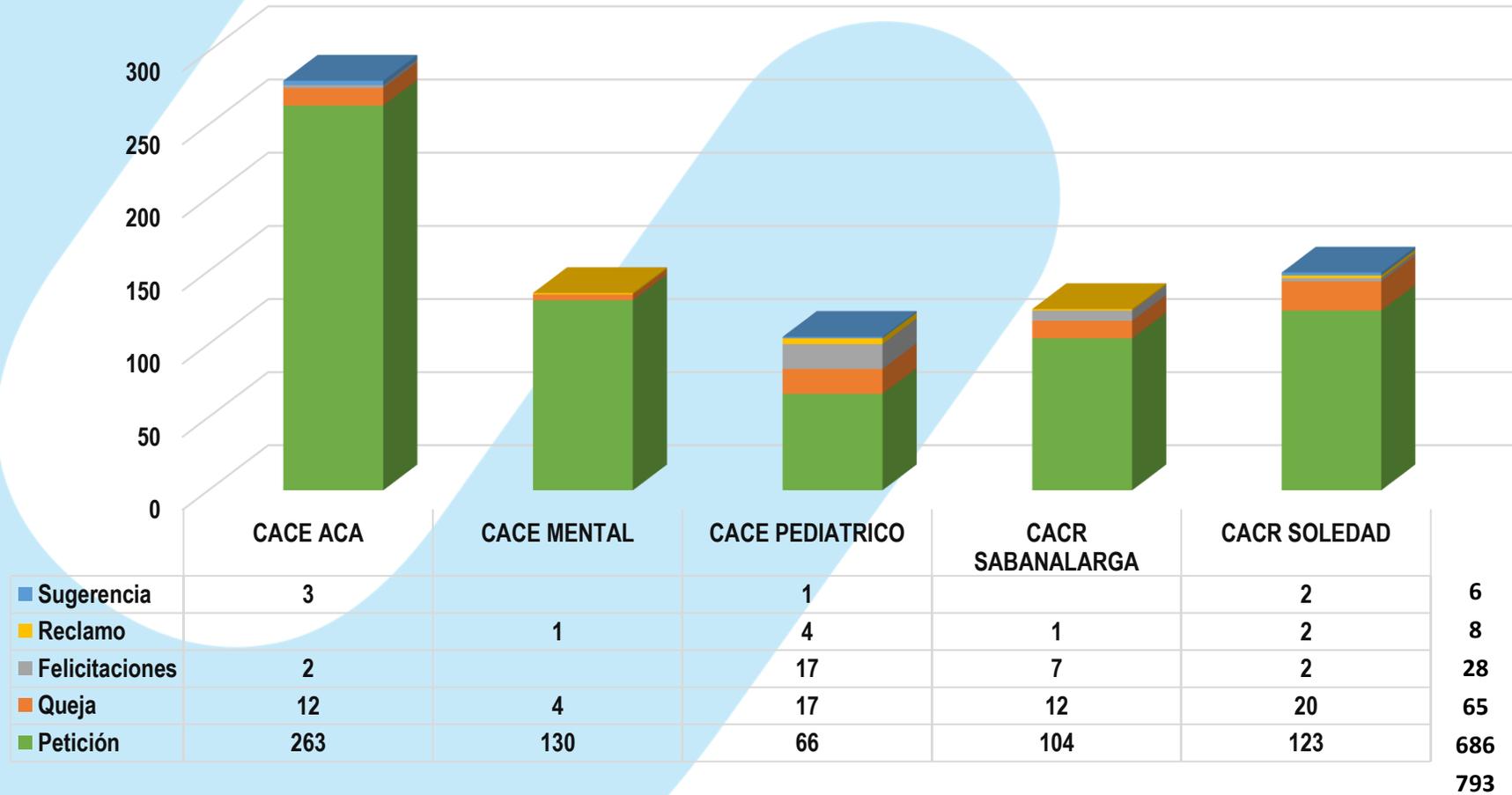
### 3. PQRSD RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE



# 4. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION

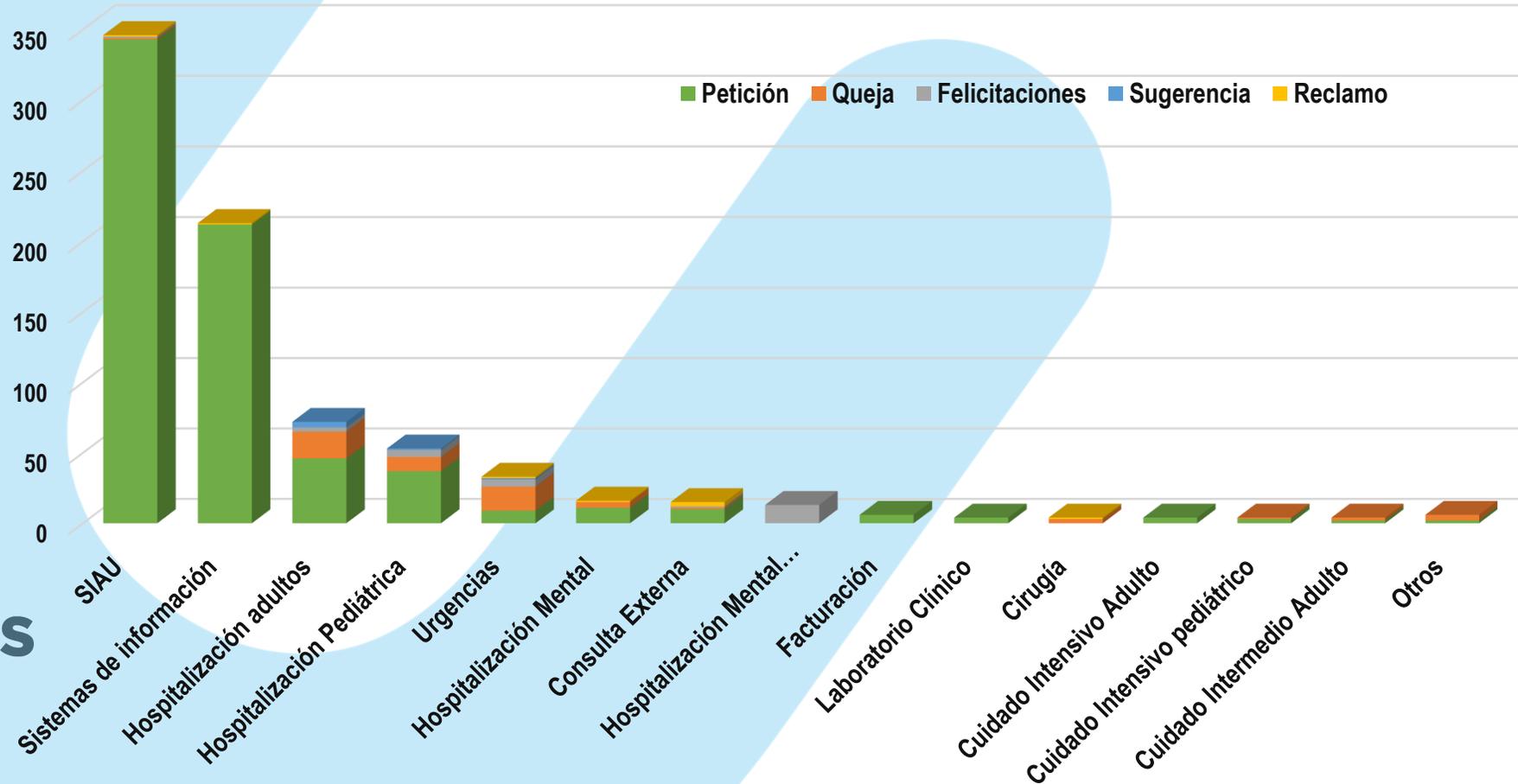
# PQRSD, 793 (100%)

## SEDES



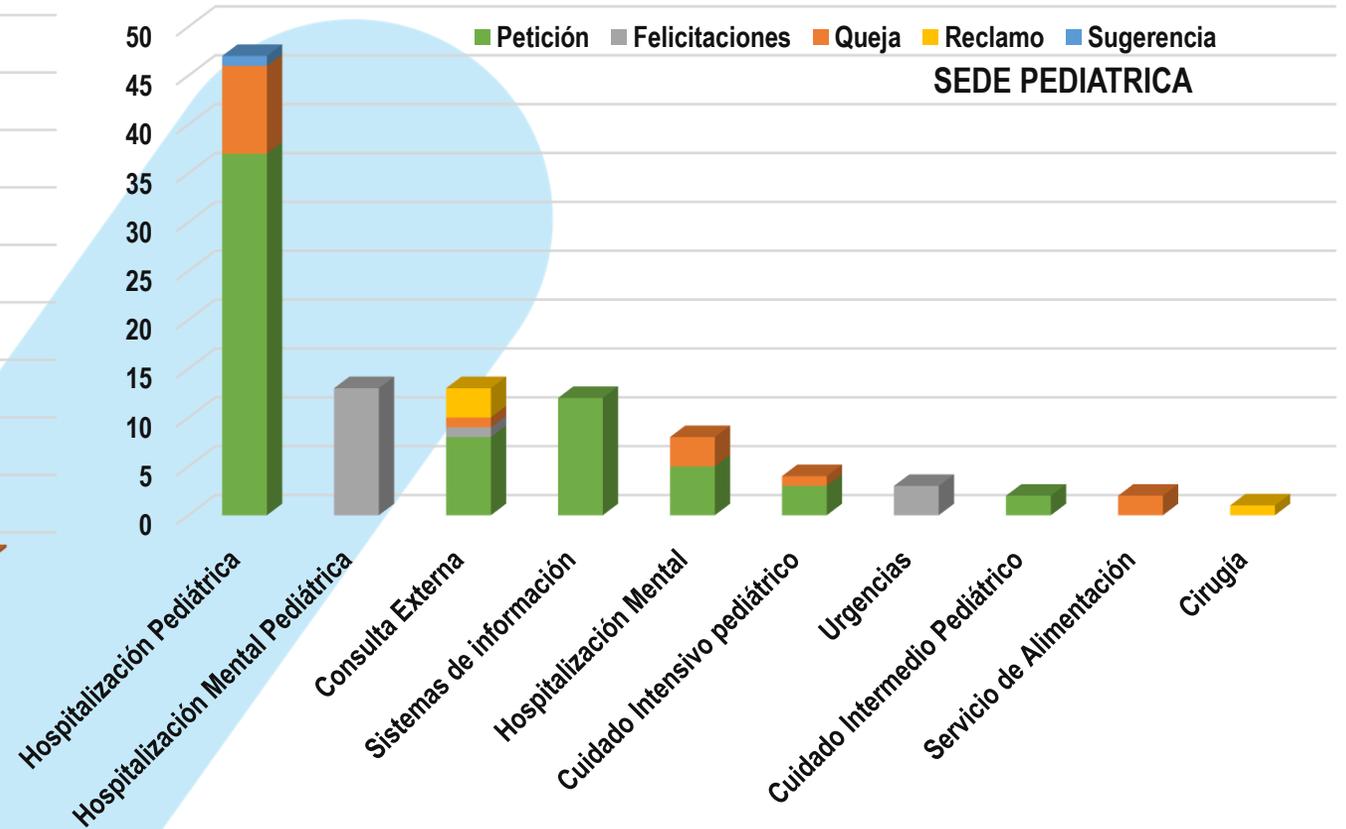
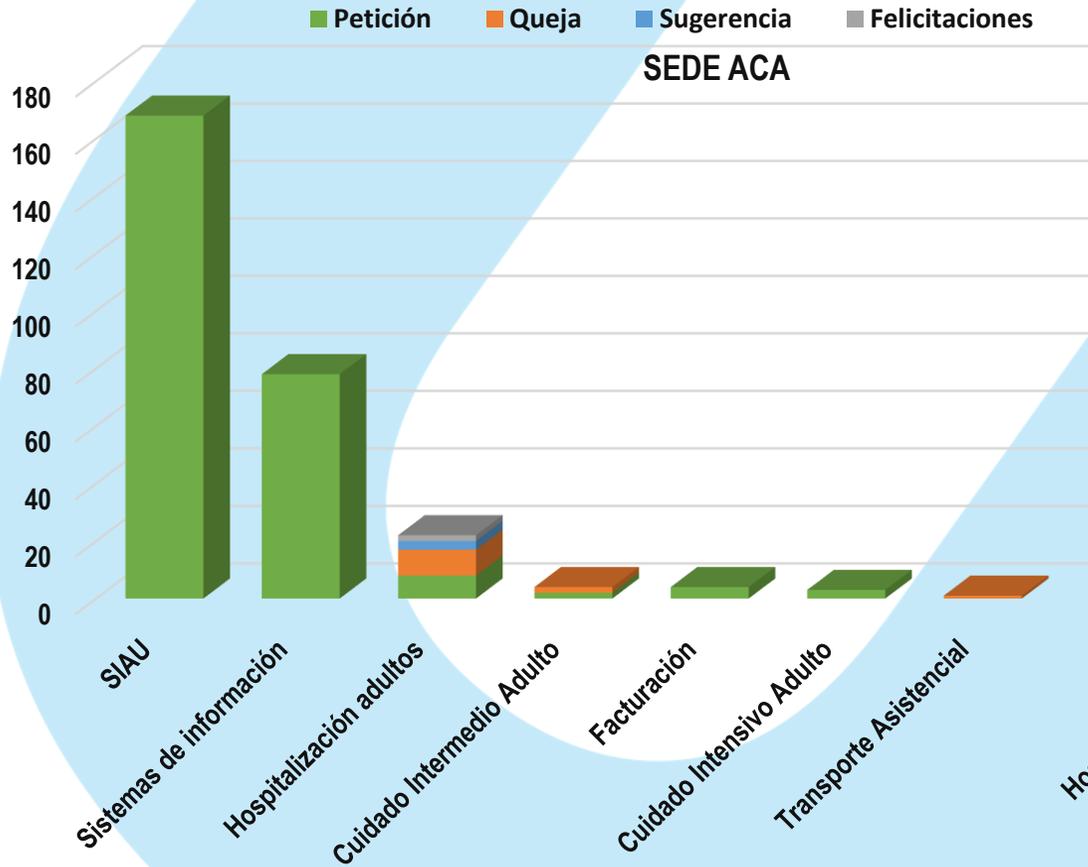
## 5. PQRSD ASIGNADAS POR SEDE Y POR SERVICIO

# PQRSD, 793 (100%)



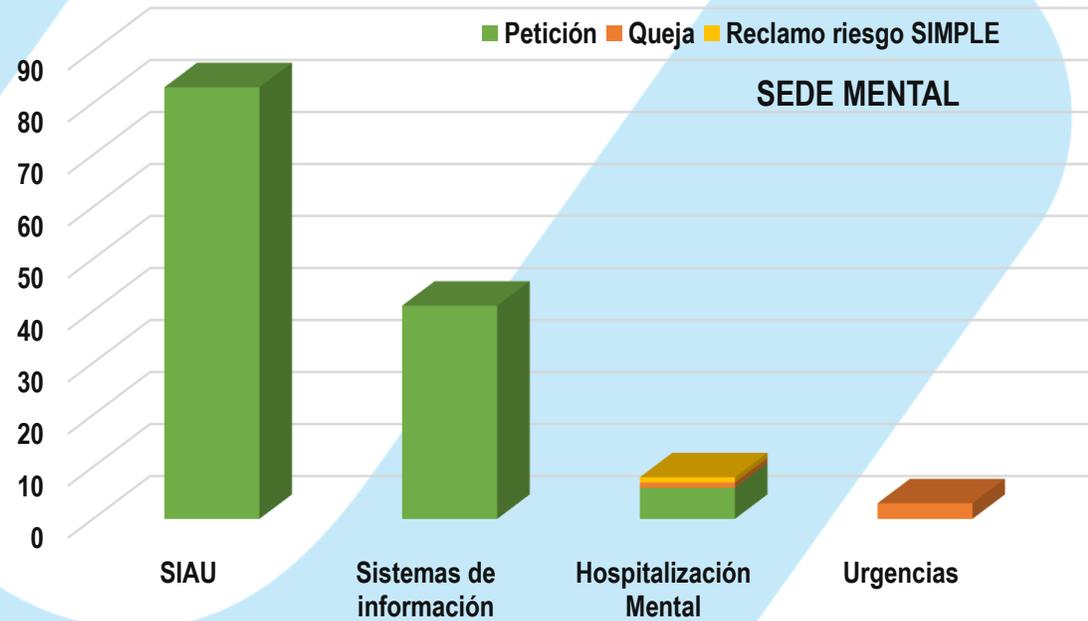
## 5. PQRSD ASIGNADAS POR SEDE Y POR SERVICIO

# PQRSD, 793 (100%)



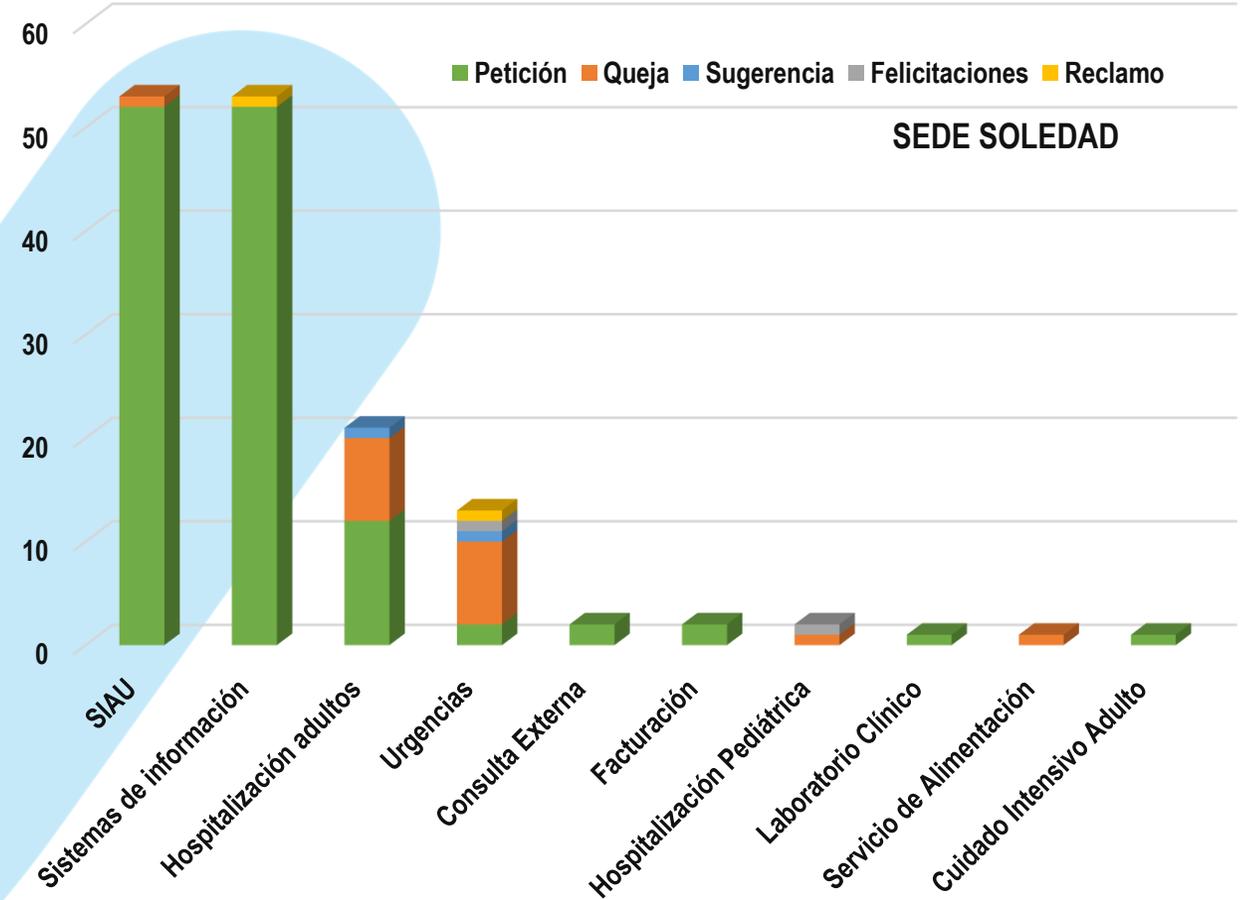
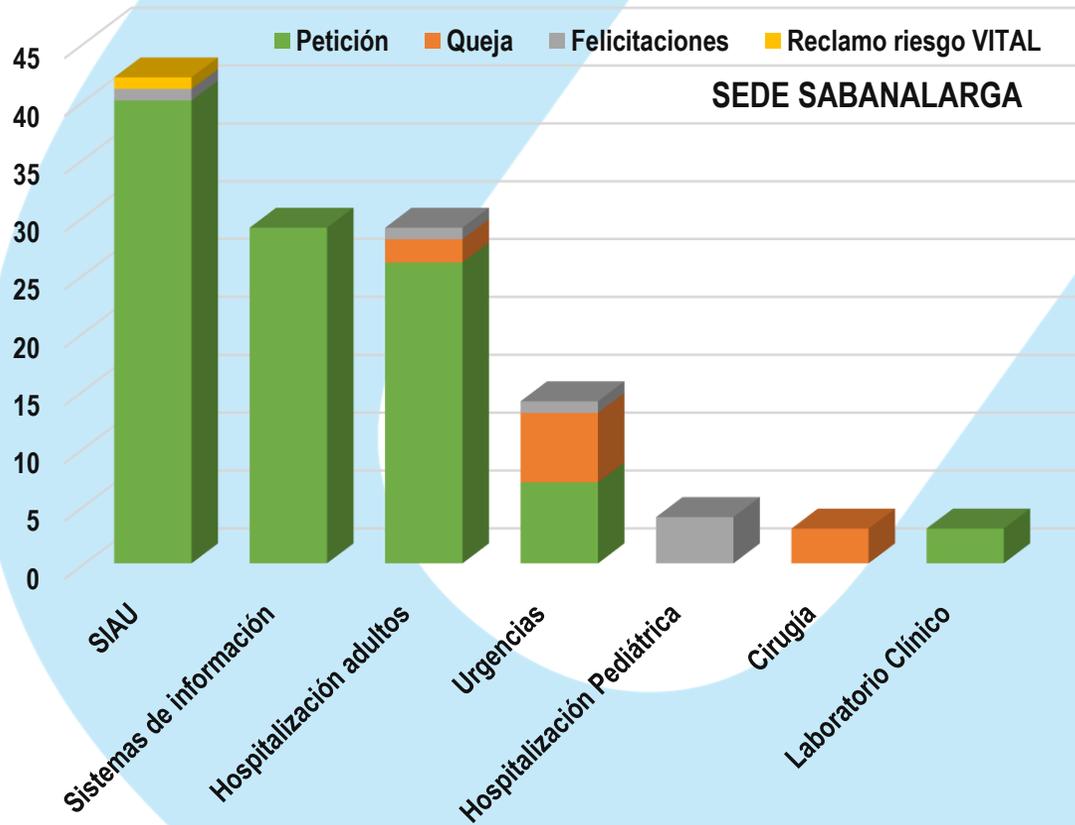
## 5. PQRSD ASIGNADAS POR SEDE Y POR SERVICIO

# PQRSD, 793 (100%)



## 5. PQRSD ASIGNADAS POR SEDE Y POR SERVICIO

# PQRSD, 793 (100%)



## 5. PQRSD ASIGNADAS POR SEDE Y POR SERVICIO

**PQRS**  
**793 (100%)**

Requieren  
Respuesta  
**793**

No requieren  
Respuesta  
**0**

Contestadas  
**784**

Cerrada sin  
respuesta  
**2**

En desarrollo  
**7**

## 6. SEGUIMIENTO A LAS PQRS RECIBIDAS

# PQRS, 708

## Peticiones 686

- Certificado de Hospitalización (46%)
- Historia Clínica (44%)
- Registro Evolución Medica (2%)
- Resultado de Exámenes (1%)
- Solicitud Documento (1%)
- Corte cuenta SOAT (1%)
- Otros (2%)

## Quejas 65

- Calidad de la atención (55%)
- Demora en la atención (12%)
- Corrección documento (5%)
- Calidad dieta alimentaria (5%)
- Demora en remisión a cargo de la EPS (5%)
- Acceso al servicio (3%)
- Falta de información (3%)
- Otros (2,67%)

## Reclamos 8

- Solicitud cita medica (38%)
- Acceso al servicio (25%)
- Oportunidad en la atención (13%)
- Remisión (13%)
- Historia Clínica (13%)

# 7. CARACTERIZACIÓN PQRS



### Radicados con respuesta extemporánea:

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

**PETICIONES: 681 cerradas,** respuesta extemporánea 35

**QUEJAS: 61 cerradas,** respuesta extemporánea 32

**RECLAMOS: 8 cerradas,** respuesta extemporánea 0

### Peticiones sin respuesta

2



## 8. RADICADOS SIN RESPUESTA

**686 Peticiones recibidas,**  
**16 trasladadas** por competencia a  
otras entidades:

ENTIDAD	CANTIDAD PETICIONES
SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO DE LA GOBERNACION DEL ATLANTICO	10
SUBSECRETARIO DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO SECRETARIA DE SALUD	2
SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL	2
NOVALEX CONSULTORES	1
SECRETARIA JURIDICA DEPARTAMENTAL Y SUBSECRETARIO DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	1

## 9. TRASLADOS POR COMPETENCIA



# 10. TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA

# 11. CONCLUSIONES

- Para el periodo objeto de evaluación, continua siendo la oficina de SIAU 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 segundo 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: 263 peticiones, 12 quejas y 0 reclamos, siendo los Certificados de Hospitalización y las solicitudes de Historias Clínicas las peticiones más frecuentes.
- Del total de PQRSD que requerían respuesta, el 99% se contestaron y están pendientes de respuesta el 1%.
- 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 un día.
- Al cierre del segundo semestre de la vigencia 2024, se encuentran 7 registros correspondiente a PQRSD sin respuesta de los cuales 5 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 5 registros de PQRSD que están sin respuesta y se encuentran vencidos.
- Revisar las razones por las cuales se generaron 67 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