

INFORME DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES ESE UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO

II TRIMESTRE 2024

La ESE UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO presenta informe de gestión de **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES** correspondiente al **III TRIMESTRE** del año 2024.



1. GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Como proceso del SIAU, se desarrolla la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, haciendo uso de los formatos institucionales de registro cuya manifestación se recibe se tramite y se da solución.

El procedimiento de recepción y trámite de las PQRSF se realizada de la siguiente forma:

- 1) Diligenciamiento de formato FT-AU-001 V5 FORMATO PQRS
- 2) Recepción de PQRSF y asignación de número de radicado
- 3) Validación de información emitida por el usuario
- 4) Direccionamiento de la PQRSF a Dirección Técnica del CACE o CACR
- 5) Asignación de responsable y envío de PQRSF para gestión por parte del director técnico de acuerdo al área involucrada
- 6) Recepción de respuesta formal por parte de Dirección Técnica
- 7) Remitir e informar la respuesta oficial al usuario
- 8) Cierre de PQRSF

De esta manera se realiza el procedimiento buscando el bienestar del usuario y mejorar la atención como E.S.E UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO.

2. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES FORMALES ELEVADOS ANTE LA OFICINA DE SIAU II TRIMESTRE 2024

TIPO / MES	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Petición	137	146	90	373
Queja	17	18	16	51
Reclamo	3	0	2	5
TOTAL	157	164	108	429

Tabla 1 PQRSF II TRIMESTRE ESE UNA

En la Tabla 1 se presenta el consolidado de las manifestaciones radicadas en las 5 sedes de la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO (CACE ACA, CACE MENTAL, CACE PEDIATRICO, CACR SOLEDAD Y CACR SABANALARGA) correspondiente al segundo trimestre del año 2024, donde se han recibido un total de cuatrocientas veintinueve (**429**) manifestaciones por parte de los usuarios y/o familiares de estos.

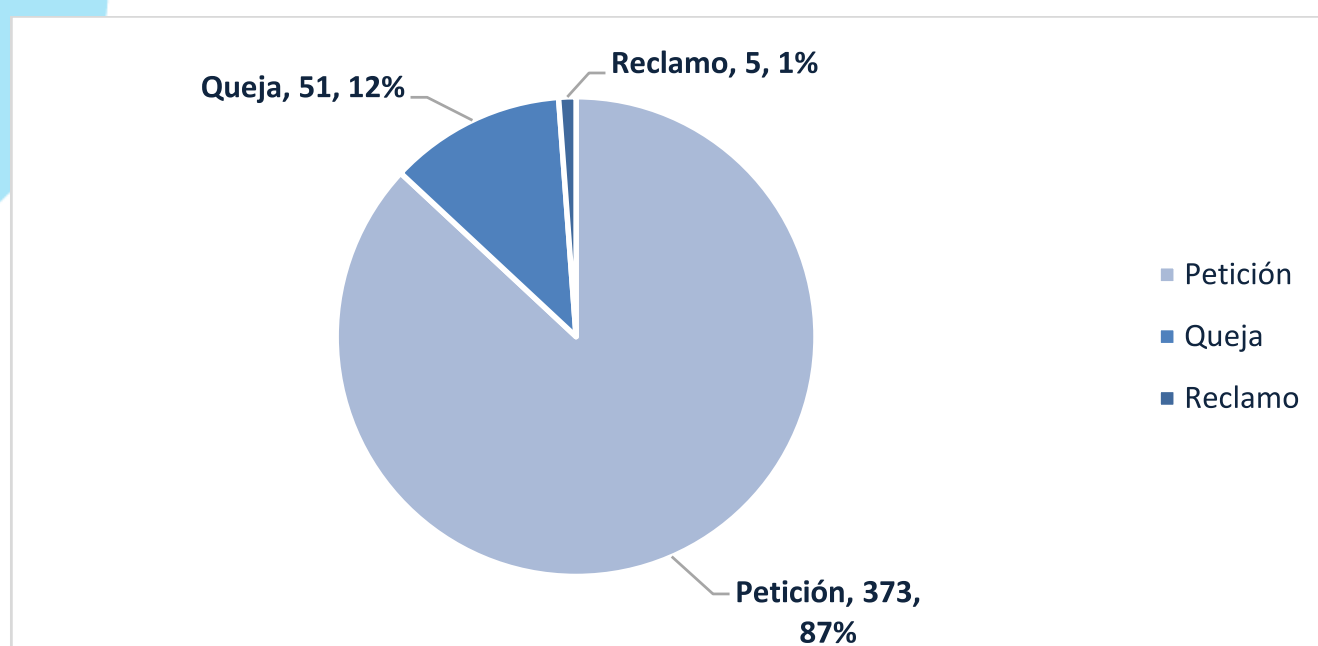


Gráfico 1 Consolidado Manifestaciones

En el Grafico anterior se puede evidenciar que el mayor número de manifestaciones interpuestas corresponden a Peticiones (**373**), Quejas (**51**) Reclamos (**5**). A cada una de las anteriores manifestaciones recibidas y radicadas por los usuarios se les realizó el trámite establecido según lo indicado en el Manual de Atención al Usuario.

3. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR SEDE I SEMESTRE 2024

SEDE / TIPO	Petición	Queja	Reclamo	TOTAL
CACE ACA	168	38	3	209
CACE MENTAL	79	0	1	80
CACE PEDIATRICO	29	8	1	38
CACR SABANALARGA	57	3	0	60
CACR SOLEDAD	40	2	0	42
TOTAL	373	51	5	429

Tabla 2 PQRSF por sede

En la Tabla 2 se observa que el mayor número de manifestaciones radicadas corresponden al CACE ACA (**209**), CACE MENTAL (**80**), CACE PEDIATRICO (**38**), CACE SABANALARGA (**60**) y CACR SOLEDAD (**42**).

4. CANAL DE PRESENTACIÓN DE MANIFESTACIONES

CANAL DE PRESENTACIÓN	TOTAL
Centro de Atención (Presencial)	330
Correo Electrónico	97
Teléfono	2
TOTAL	429

Tabla 3 Canal de presentación de PQRSF

En la Tabla 3 se relacionan los canales de radicación utilizados por los usuarios para la presentación de manifestaciones, siendo por Escrito (Centro de Atención Presencial), correo electrónico, teléfono, buzones y página web, donde se presentó mayor cantidad de radicados de forma escrita (Centro de Atención Presencial) con un total de **330** manifestaciones correspondientes a: 284 peticiones, 44 quejas y 2 reclamos; por medio de Correo Electrónico se recibieron con **97** manifestaciones correspondientes a: 87 peticiones, 7 quejas y 2 reclamos; vía Telefónica se recibieron **2** peticiones, para un total de **429** manifestaciones P.Q.R.S.F para el II trimestre del año 2024.

5. CONSOLIDADO P.Q.R.S.F. POR ASPECTO O TEMA PRINCIPAL

ASPECTO O TEMA PRINCIPAL - PETICIONES	TOTAL
CERTIFICADO HOSPITALIZACIÓN	160
HISTORIA CLINICA	160
NACIDO VIVO	18
SOLICITUD RESULTADO ESTUDIOS	8
CORTE CUENTA SOAT	4
OTROS	23
TOTAL	373

Tabla 4 Aspecto o tema principal de Peticiones

En la Tabla 4 se detallan los aspectos o temas casuales de PETICIONES de siendo el principal aspecto los certificados de hospitalización corresponden al **37,30%**, solicitud de copias historia clínica con un **37,30%**, copia o corrección de certificados de nacido vivo **4,20%**, resultados de estudios realizados **1,86%**, corte de estado de cuentas SOAT **0,93%** y un **5,36%** correspondiente a solicitudes como validación de incapacidades, solicitud de citas, corrección de orden medica entre otros.

ASPECTO O TEMA PRINCIPAL - QUEJAS	TOTAL
INCONFORMIDAD ATENCIÓN	44
TRATO DEL PERSONAL	2
TIEMPOS DE ATENCIÓN	2
SOLICITUD RESULTADO ESTUDIOS	1
ACCESIBILIDAD	1
QUEJA REFERENCIA	1
TOTAL	54

Tabla 5 Aspecto o tema principal de Quejas

En la Tabla 5 se detallan los aspectos o temas casuales de QUEJAS de siendo el principal aspecto de la inconformidad con la atención con un **10,26%**, inconformidad con trato del personal con un **0,47%**, inconformidad con los tiempos de atención **0,47%**, y otros como quejas por demora en entrega de resultados, acceso a servicios y proceso de referencia con un **0,23%** respectivamente.

Los 5 reclamos corresponden a temas relacionados con inconformidad en la atención, error de transcripción de órdenes y cobertura de servicios.

6. ESTADO DE P.Q.R.S.F

TIPO / ESTADO	CERRADA	EN DESARROLLO	TOTAL
Petición	366	7	373
Queja	42	9	51
Reclamo	5	0	5
TOTAL	413	16	429

Tabla 6 Estado PQRSF

La Tabla 6 nos muestra el estado actual de las manifestaciones recibidas durante el segundo trimestre de la vigencia 2024; como resultado de la gestión realizada por la oficina de Atención al Usuario y las diferentes dependencias de la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO, se dio respuesta a **413** manifestaciones correspondientes al **96,27%** y se encuentra en desarrollo **16** equivalentes al **3,73%** de las cuales 7 se encuentran dentro de los tiempos de respuesta y 9 extemporáneas.

7. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE P.Q.R.S.F

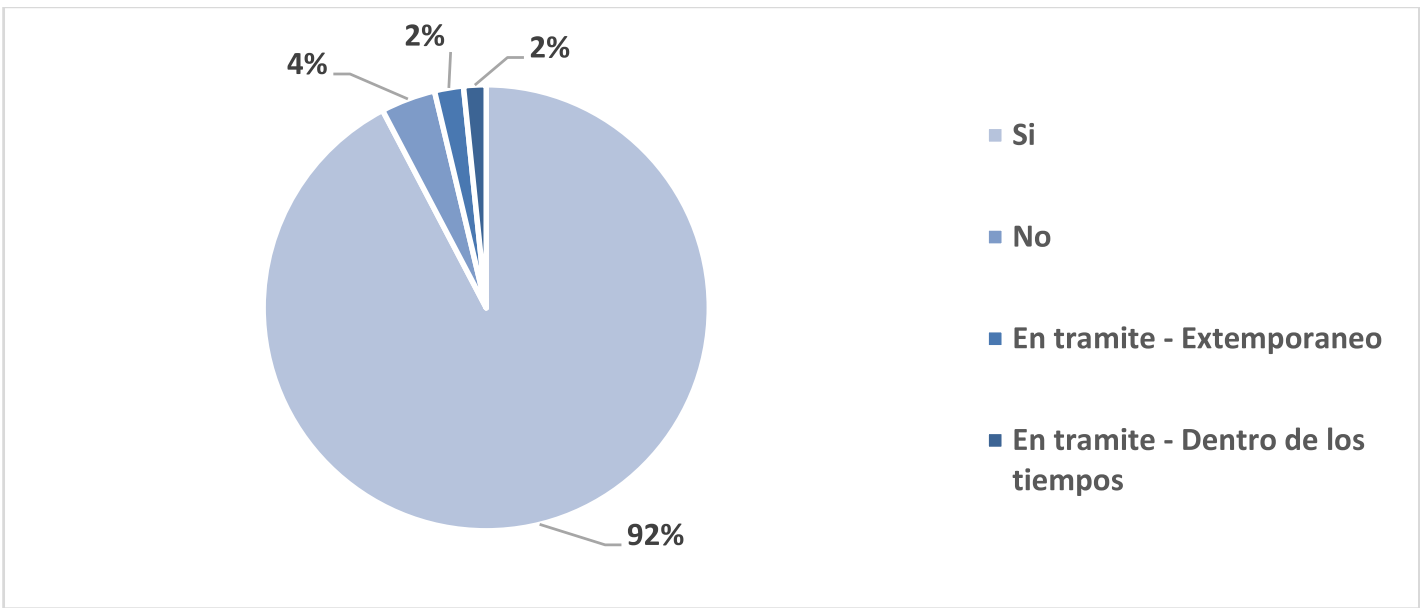


Gráfico 2 Oportunidad Respuesta PQRSF

Se puede evidenciar en el gráfico anterior que la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO emitió respuesta a **396** manifestaciones de manera oportuna y **17** de manera extemporánea, a cierre de trimestre se encuentran **9** manifestaciones en trámite, pero dentro de los tiempos de respuesta y **7** en trámite, pero con vencimiento de fecha de respuesta.

Se detalla a continuación el total de manifestaciones en desarrollo por cada sede:

SEDE	En trámite - Extemporáneo	En trámite - Dentro de los tiempos
CACE ACA	3	2
CACE PEDIATRICO	1	3
CACR SABANALARGA	1	
CACR SOLEDAD	4	2
TOTAL	9	7

Tabla 7 PQRSF en desarrollo

8. CONCLUSIONES

El canal de comunicación de los requerimientos más utilizado por los usuarios de la ESE al momento de radicar PQRS es de manera presencial con un total de **330** PQRS recibidas por este medio, **97** por correo electrónico y 2 vía telefónica.

La sede con mayor número de PQRSF radicados corresponde al CACE ACA, con **209** manifestaciones detalladas de la siguiente forma: 168 peticiones, 38 quejas y 3 reclamos. De las cuales mayor número de peticiones corresponden a solicitudes de certificados de hospitalización y copias de historia clínica.

Del total de PQRSF que requerían respuesta, el **96,27%** se contestaron y se encuentran pendiente por respuesta el **3,73%**.

Se debe iniciar proceso de capacitación y sensibilización del personal de enfermería de la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO para disminuir quejas y reclamos relacionados a trato del personal.

Seguimiento por parte de subgerencia científica en cuanto a tiempos de atención por las especialidades de NEFROLOGIA y UROLOGÍA.

Silvana Pantoja
Atención al Usuario- SIAU
ESE UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO