

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

IV TRIMESTRE 2024

La ESE UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO presenta informe de gestión de **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL IV TRIMESTRE** del año 2024, que corresponde a los meses de octubre, noviembre y diciembre 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

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

TIPO / MES	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Peticiones	144	132	101	377
Quejas	15	11	10	36
Reclamos	2	1	0	3
Sugerencias	2	2	1	5
Felicitaciones	12	5	7	24
TOTAL	175	151	119	445

Tabla 1 PQRSF IV 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 cuarto trimestre del año 2024, donde se han recibido un total de cuatrocientas cuarenta y cinco (**445**) manifestaciones por parte de los usuarios y/o familiares de estos.

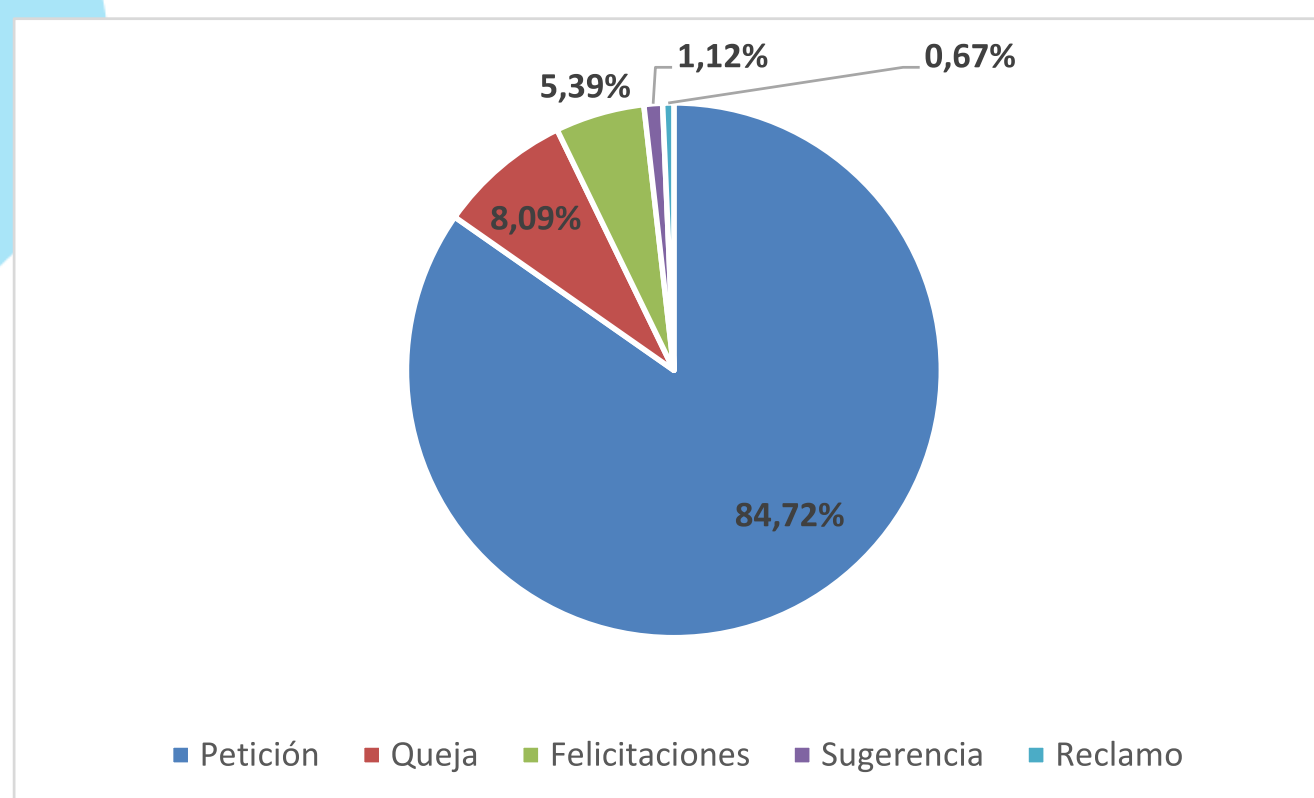


Gráfico 1 Consolidado Manifestaciones

En el Grafico anterior se puede evidenciar que el mayor número de manifestaciones interpuestas corresponden a Peticiones (**84,72%**), Quejas (**8,09%**), Felicitaciones (**5,39%**), Sugerencias (**1,12%**) y Reclamos (**0,67%**). 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 III CUATRIMESTRE 2024

SEDE / TIPO	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitaciones	TOTAL
CACE ACA	129	7	0	2	2	140
CACE MENTAL	60	2	0	0	0	62
CACE PEDIATRICO	46	7	2	1	17	73
CACR SABANALARGA	52	5	0	0	3	60
CACR SOLEDAD	90	15	1	2	2	110
TOTAL	377	36	3	5	24	445

Tabla 2 PQRSF por sede

En la Tabla 2 se observa que el mayor número de manifestaciones radicadas corresponden al CACE ACA (**140**), SOLEDAD (**110**), CACE PEDIATRICO (**73**), CACE SABANALARGA (**60**) y CACE MENTAL (**62**).

4. CANAL DE PRESENTACIÓN DE MANIFESTACIONES

CANAL DE PRESENTACIÓN	TOTAL
Centro de Atención (Presencial)	335
Correo Electrónico	72
Buzón de sugerencias	38
TOTAL	445

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.

Se presentó mayor cantidad de radicados fue de forma escrita (Centro de Atención Presencial) con un total de **335** manifestaciones, por medio de Correo Electrónico se recibieron con **72** manifestaciones vía Telefónica no se recibieron manifestaciones, buzón de sugerencias se recibieron **38** manifestaciones, para un total de **445 P.Q.R.S.F** para el IV trimestre del año 2024.

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

ASPECTO O TEMA PRINCIPAL - PETICIONES	TOTAL
CERTIFICADO HOSPITALIZACIÓN	166
HISTORIA CLINICA	167
INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN	40
FELICITACIONES POR EL SERVICIO	23
ULTIMA EVOLUCIÓN MEDICA	12
SOLICITUD RESULTADOS DE LABORATORIO	9
CORRECCIÓN FORMULA MÉDICA	8
SOLICITUD DE FURIPS	6
OTROS	14
TOTAL	445

Tabla 4 Aspecto o tema principal de las PQRSF

En la **Tabla 4** se detallan los aspectos o temas principales de las **PQRSF** siendo el principal aspecto los certificados de hospitalización corresponden al **37,30%**, solicitud de copias historia clínica con un **37,53%**, inconformidad en la atención un **8,99%**, felicitaciones por el servicio **5,17%**, solicitud de ultima evolución médica **2,70%** , solicitud de resultados de laboratorio un **2,02%** y un **6,26%** correspondiente a solicitudes como corrección de ordenes médicas, solicitud de FIURIPS, asignación de citas entre otros.

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

TIPO / ESTADO	CERRADA	EN DESARROLLO	TOTAL
Petición	377	0	377
Queja	36	0	36
Reclamo	3	0	3
Felicitaciones	24	0	24
Sugerencias	5	0	5
TOTAL	445	0	445

Tabla 6 Estado PQRSF

La Tabla 6 nos muestra el estado actual de las manifestaciones recibidas durante el cuarto 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 **445** manifestaciones correspondientes al **100,00%** de las manifestaciones recibidas.

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

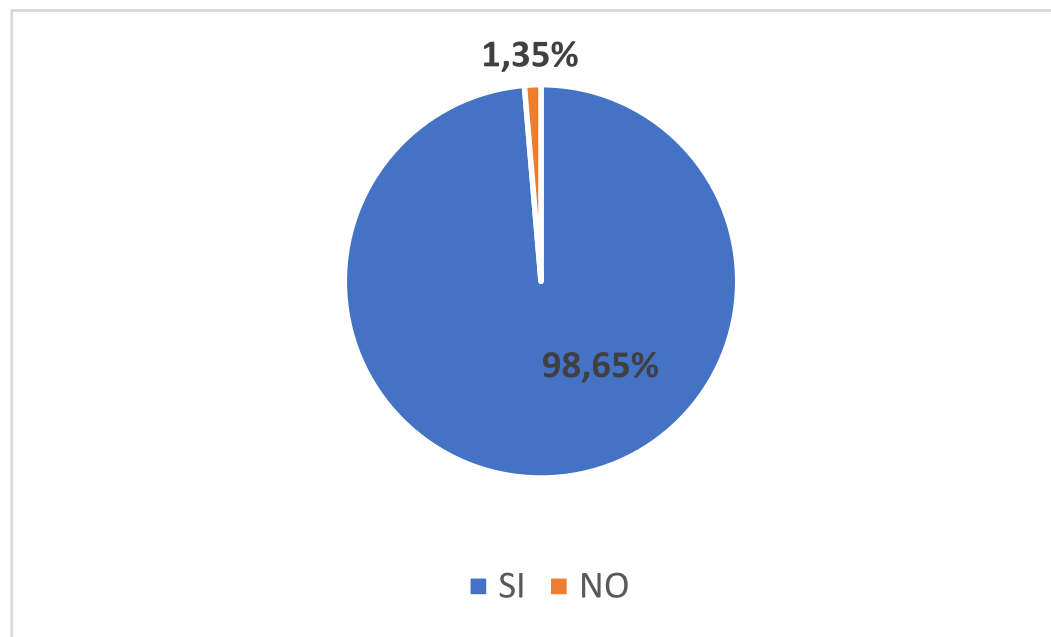


Gráfico 2 Oportunidad Respuesta PQRSF

Se puede evidenciar en el grafico anterior que la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO emitió respuesta a **439** manifestaciones de manera oportuna y **6** de manera extemporánea, a cierre de trimestre se encuentran **0** manifestaciones en trámite. Para un total de **445** manifestaciones.

8. CONCLUSIONES

En el cuarto trimestre del año 2024 se han recibido un total de cuatrocientas cuarenta y cinco (**445**) manifestaciones por parte de los usuarios y/o familiares de estos.

El mayor número de manifestaciones radicadas corresponden al CACE ACA (**140**), SOLEDAD (**110**), CACE PEDIATRICO (**73**), CACE SABANALARGA (**60**) y CACE MENTAL (**62**).

Se presentó mayor cantidad de radicados fue de forma escrita (Centro de Atención Presencial) con un total de **335** manifestaciones, por medio de Correo Electrónico se recibieron con **72** manifestaciones vía Telefónica no se recibieron manifestaciones, buzón de sugerencias se recibieron **38** manifestaciones, para un total de **445 P.Q.R.S.F** para el IV trimestre del año 2024.



Eva Charris Blanco
Coordinadora Atención al Usuario- SIAU
E.S.E UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO