

Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Primer semestre vigencia 2025
Oficina de Control Interno

CONTENIDO

1. Introducción.
2. Acceso a la información pública.
3. PQRSD recibidas en el primer semestre 2025.
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 2025.

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

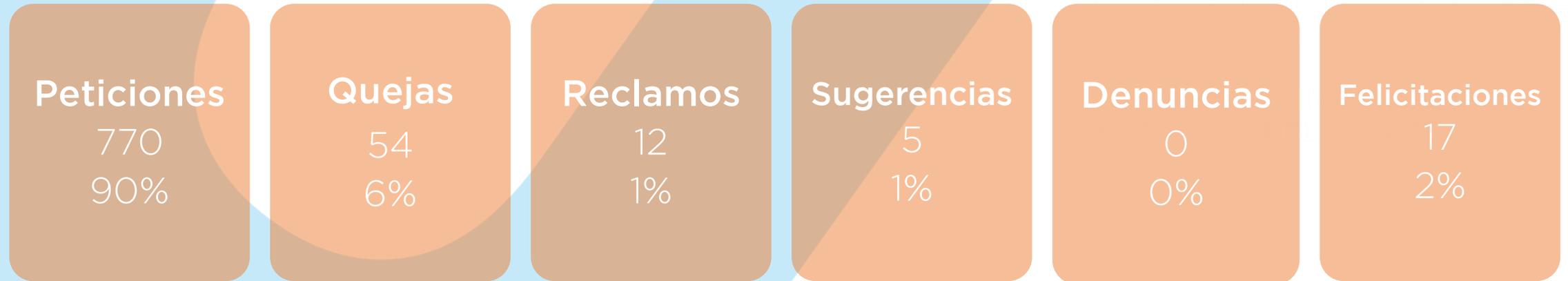
Y adicionalmente contiene el análisis de los tiempos de respuesta y las recomendaciones que la Oficina de Control Interno formula a la Alta Gerencia y a los responsables de cada proceso, en relación con las PQRSD radicadas por el ciudadano en la entidad, que requieren atención.

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.

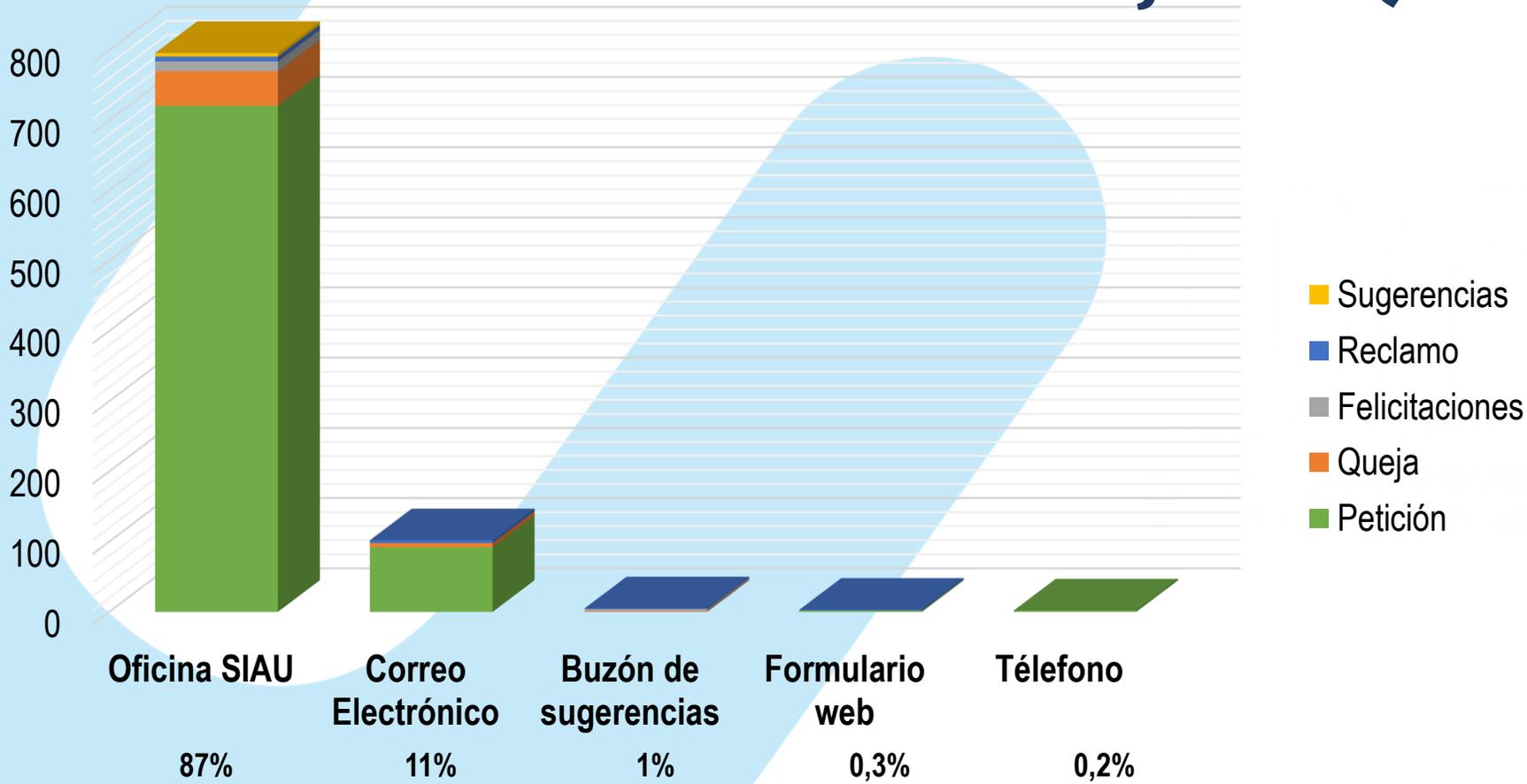
Durante el primer semestre de la vigencia 2025, se recibieron 858 PQRSD. No se negó el acceso a la información requerida por la comunidad, sin embargo, al cierre del informe, se identificaron dos peticiones cerradas sin respuesta al usuario y seis registros de peticiones sin fecha de respuesta al peticionario. Fuente: Matriz PQRSD Oficina SIAU

PQRSD, 858 (100%)



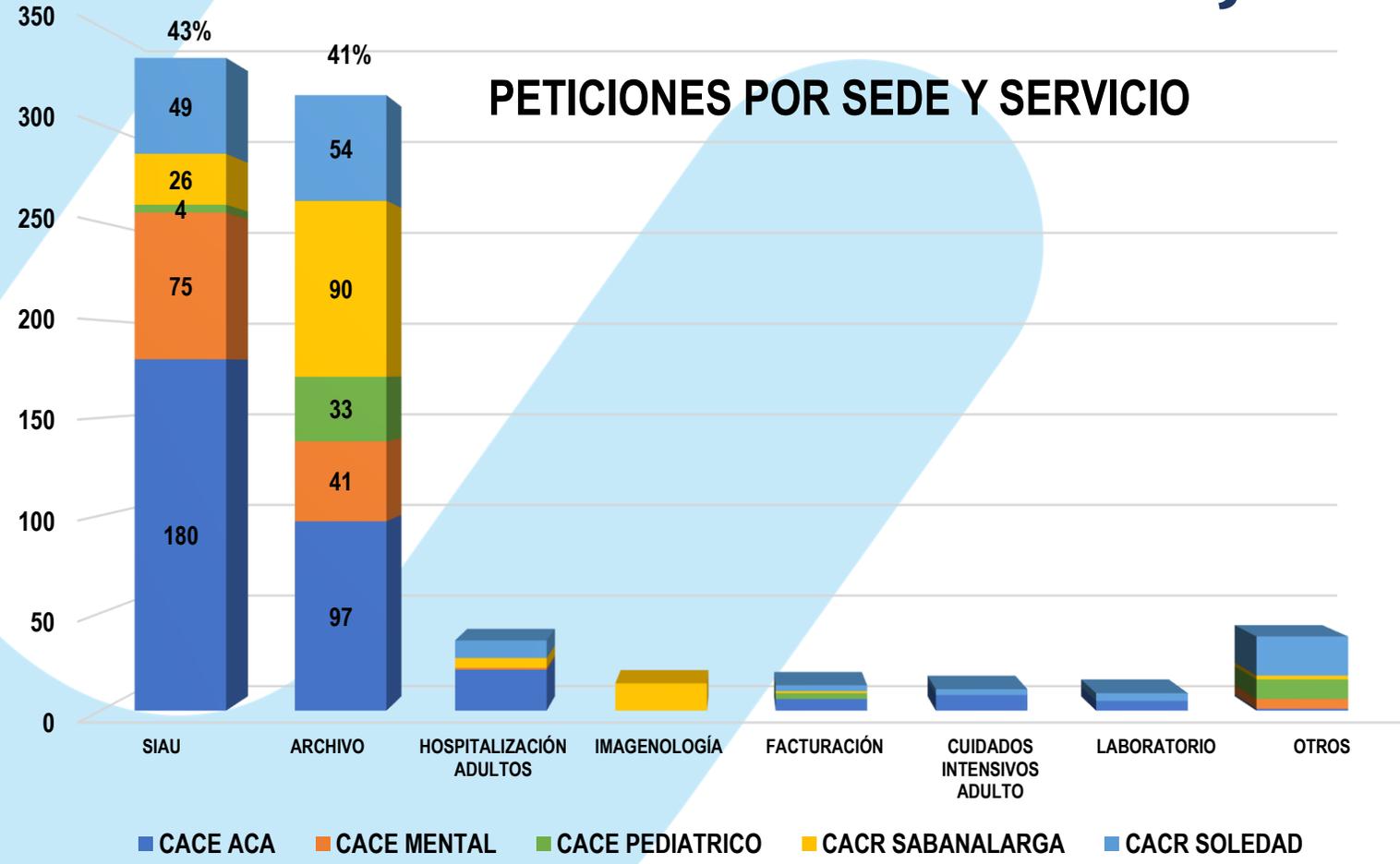
3. PQRSD RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE

PQRSD, 858 (100%)



4. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION

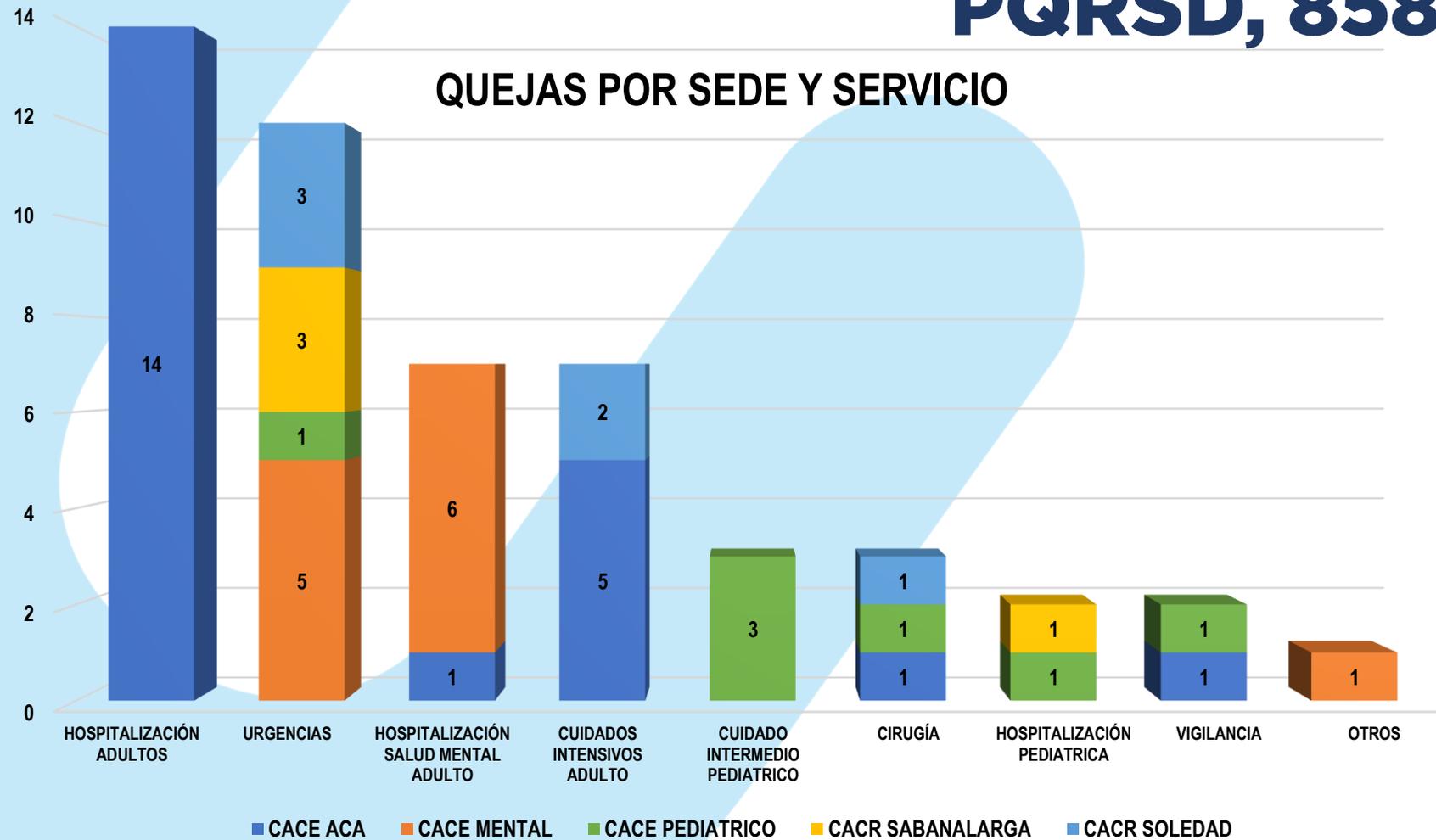
PQRSD, 858 (100%)



5. PQRSD ASIGNADAS POR SEDE Y POR SERVICIO

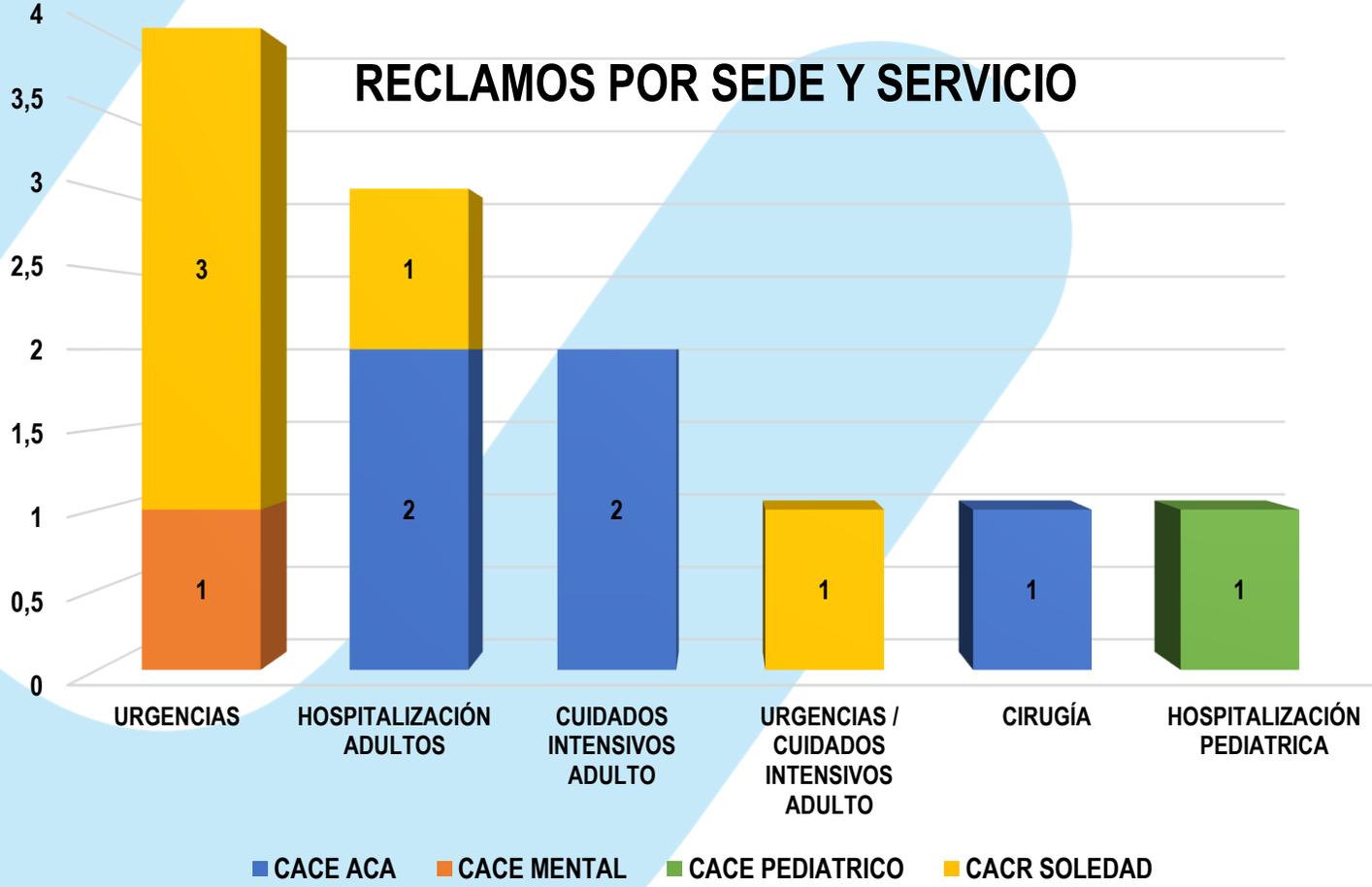
PQRSD, 858 (100%)

QUEJAS POR SEDE Y SERVICIO



5. PQRSD ASIGNADAS POR SEDE Y POR SERVICIO

PQRSD, 858 (100%)



5. PQRSD ASIGNADAS POR SEDE Y POR SERVICIO

PQRSD
858 (100%)

Requieren
Respuesta
836

No requieren
Respuesta
22

Contestadas
834

Sin Contestar
2

6. SEGUIMIENTO A LAS PQRSD RECIBIDAS

PQRSD, 908

Peticiones
817

- Certificado de Hospitalización (42%)
- Historia Clínica (41%)
- Registro de Evolución Médica (4%)
- Resultado de Exámenes (3%)
- Corte cuenta SOAT (2%)
- Corrección Documento (2%)
- Otros (6%)

Quejas
56

- Calidad de la atención (65%)
- Demora en la atención (15%)
- Acceso al servicio (7%)
- Otros (13%)

Reclamos
13

- Inconformidad con la atención (58%)
- Oportunidad en la atención (42%)

7. CARACTERIZACIÓN PQRSD



Radicados con respuesta extemporánea:

47 peticiones fueron atendidas superando los 10 días del tiempo de respuesta

PETICIONES: 770 cerradas, respuesta extemporánea 47
QUEJAS: 52 cerradas, respuesta extemporánea 23
RECLAMOS: 12 cerradas, respuesta extemporánea 0

Radicados sin respuesta

2

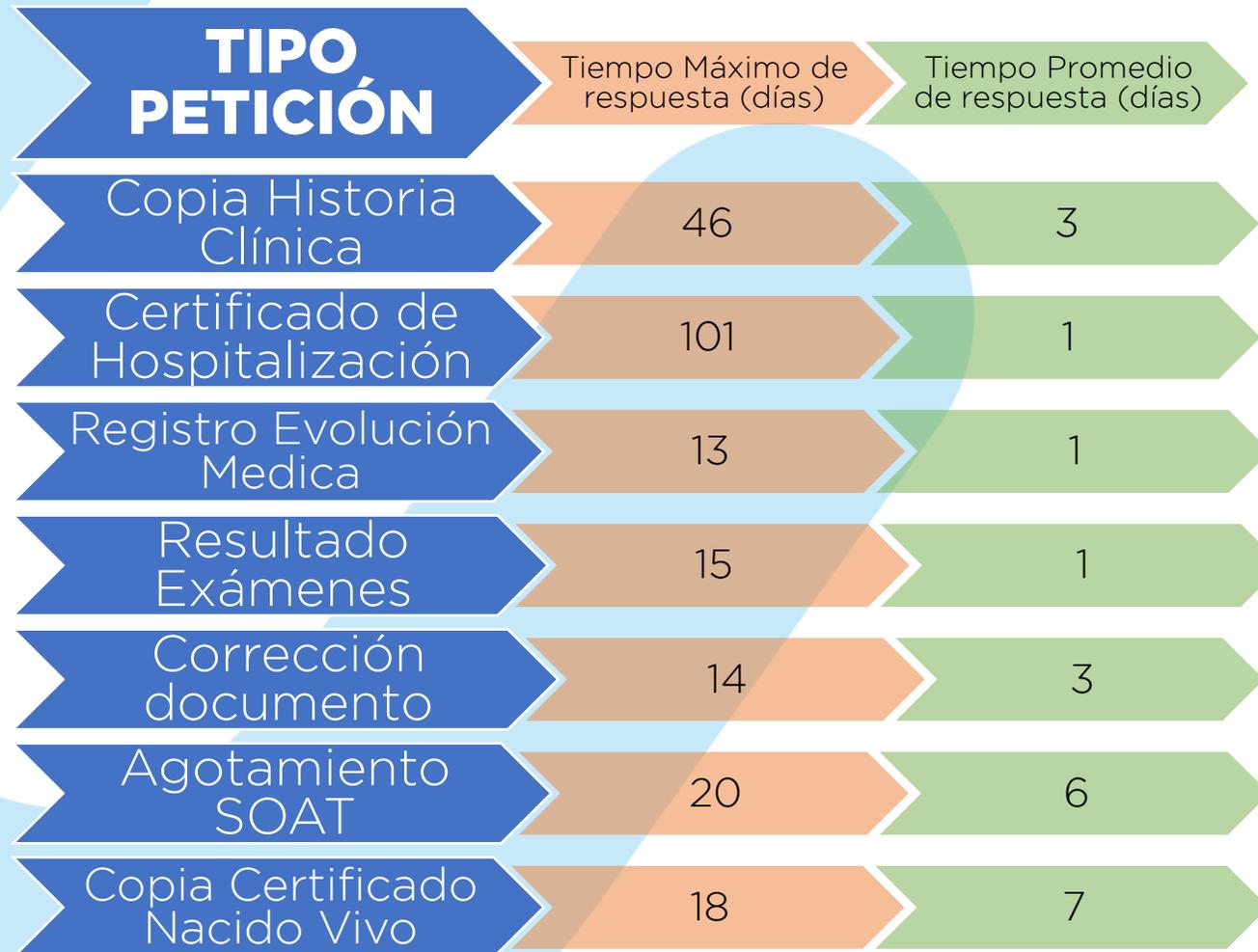


8. RADICADOS SIN RESPUESTA

770 Peticiones recibidas,
14 trasladadas por competencia a
otras entidades o terceros:

ENTIDAD	CANTIDAD PETICIONES
SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO DE LA GOBERNACION DEL ATLANTICO	1
CONTRATISTAS PERSONA NATURAL ESE UNA	13

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 2025, el mayor número de PQRSD presentadas en la E.S.E., se radicaron en la sede ACA para un total de 355, discriminadas así: 318 peticiones, 22 quejas y 5 reclamos, siendo los Certificados de Hospitalización y las solicitudes de Historias Clínicas las peticiones más frecuentes.
- Del total de PQRSD que requerían respuesta, el 99,76% se contestaron y el 0,24% (2 peticiones) se cerraron sin respuesta.
- El servicio con mayor número de quejas registradas es la Hospitalización adultos del CACE ACA y donde se registraron más reclamos es en el servicio de Urgencias del CACR Soledad. Se requieren acciones de mejora.
- Al cierre del primer semestre de la vigencia 2025, la oficina de SIAU reporta todas las PQRSD atendidas, sin embargo se observaron 6 registros de fecha de peticiones sin diligenciar, por tanto no se pudo establecer si la fecha de solución o tratamiento es extemporánea o no.

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:

- Revisar las razones por las cuales se generaron 47 radicados con respuesta extemporánea y en los casos que sea posible presentar las acciones de mejora.
- Identificar las causas que han generado las quejas frecuentes en los servicios de hospitalización adultos CACE ACA y las reclamaciones en el servicio de urgencias CACR Soledad y generar acciones de mejora.
- Desarrollar un mecanismo o herramienta que permita que el usuario califique la respuesta a la PQRSD radicada y atendida.



una

e.s.e | UNIVERSITARIA
DEL ATLÁNTICO

TODOS SOMOS UNA