

Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Segundo semestre vigencia 2025
Oficina de Control Interno

CONTENIDO

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

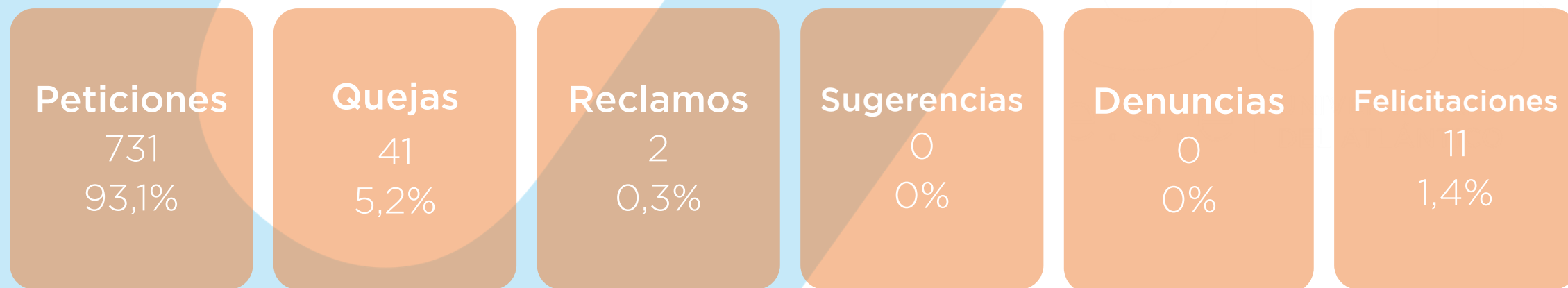
Y adicionalmente contiene el análisis de los tiempos de respuesta y las recomendaciones que la Oficina de Control Interno formula a la Alta Gerencia y a los responsables de cada proceso, en relación con las PQRSD radicadas por el ciudadano en la entidad, que requieren atención.

2. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Dando cumplimiento al Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano de la ESE UNIVERSITARIA DEL 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.

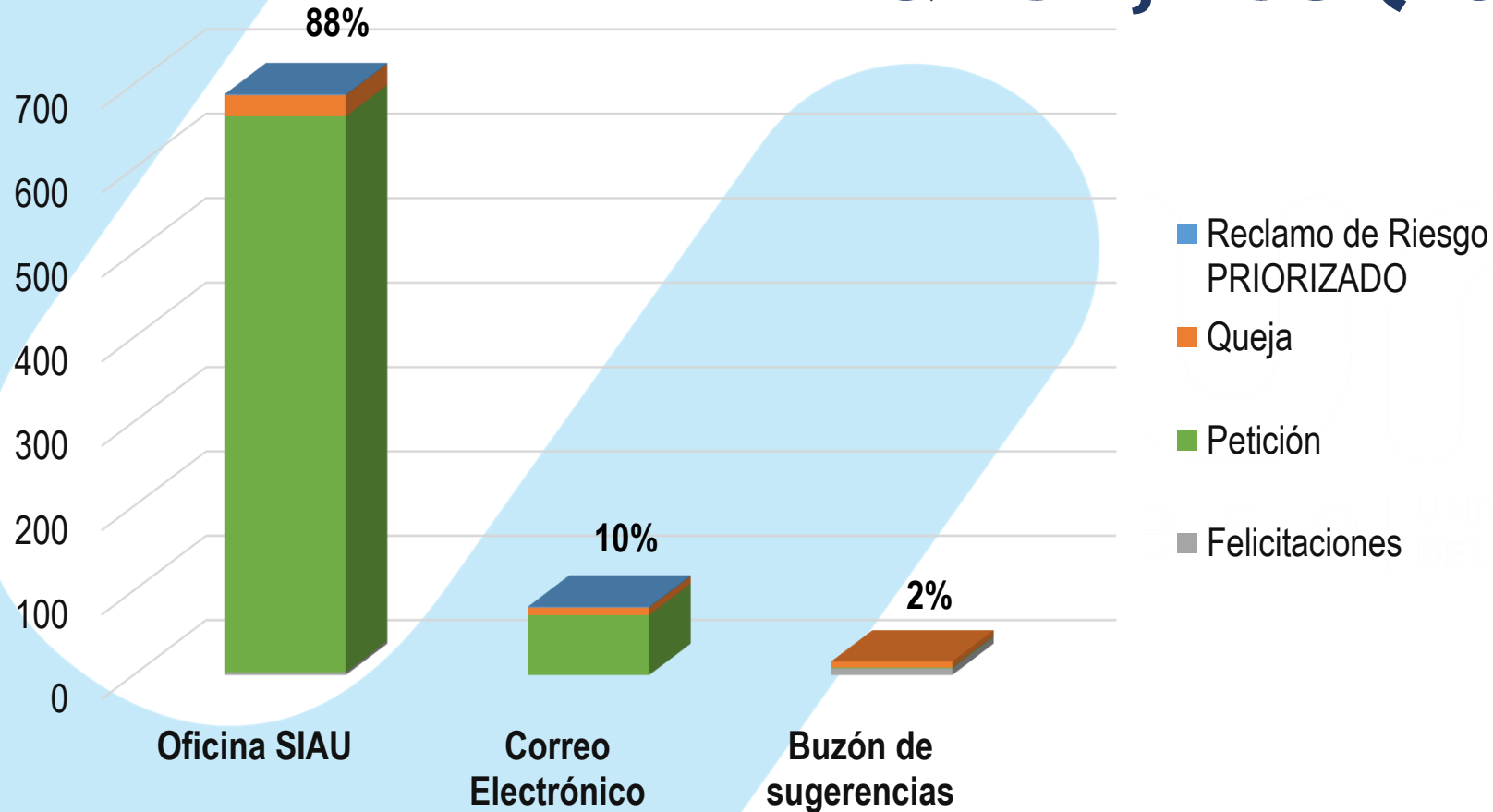
Durante el segundo semestre de la vigencia 2025, se recibieron 785 PQRSD. No se negó el acceso a la información requerida por la comunidad, dado que al cierre del informe y se evidencia respuesta a todas las solicitudes requeridas a la institución. Fuente: Matriz PQRSD
Oficina SIAU

PQRSD, 785 (100%)



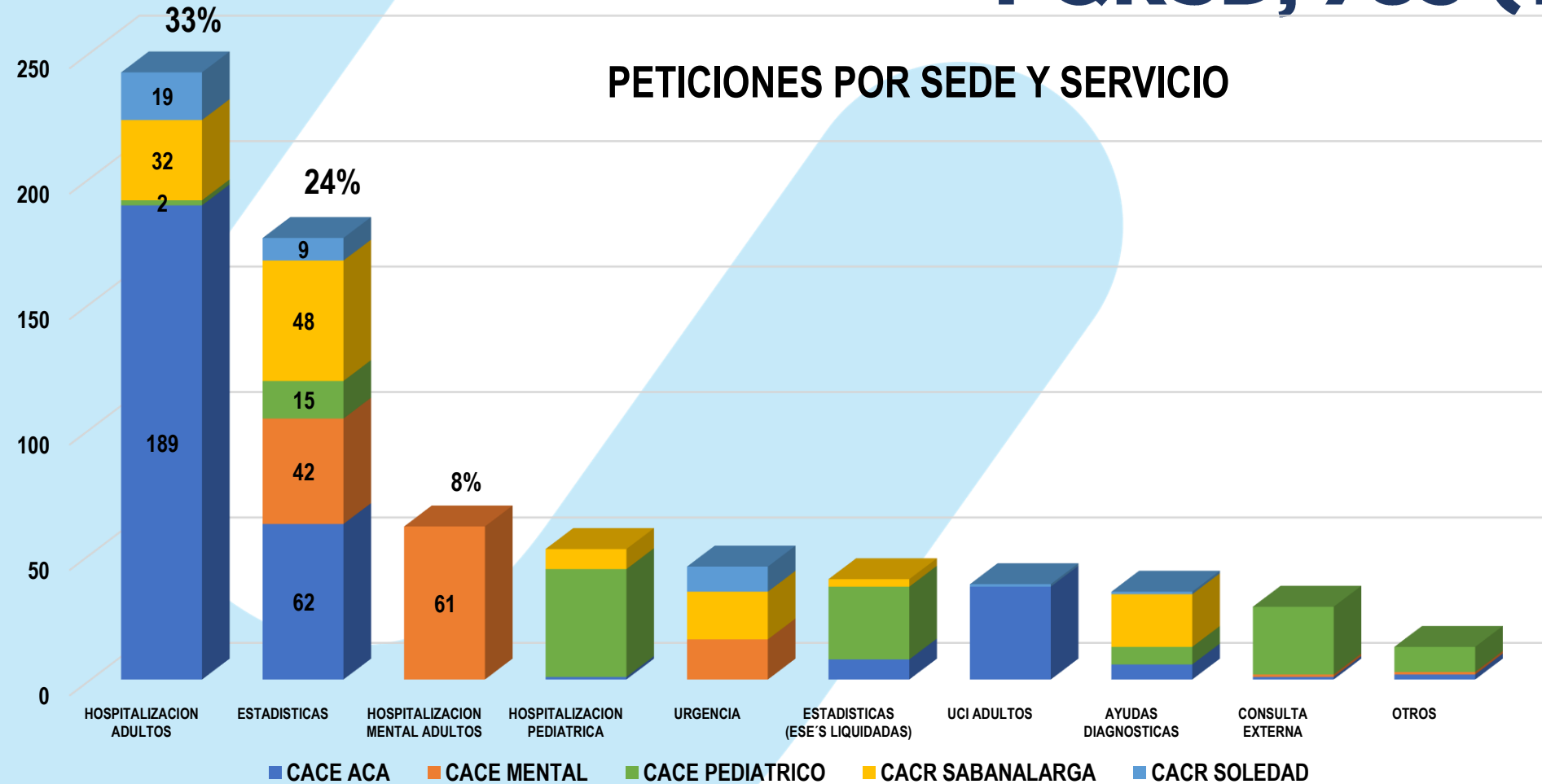
3. PQRSD RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE

PQRSD, 785 (100%)



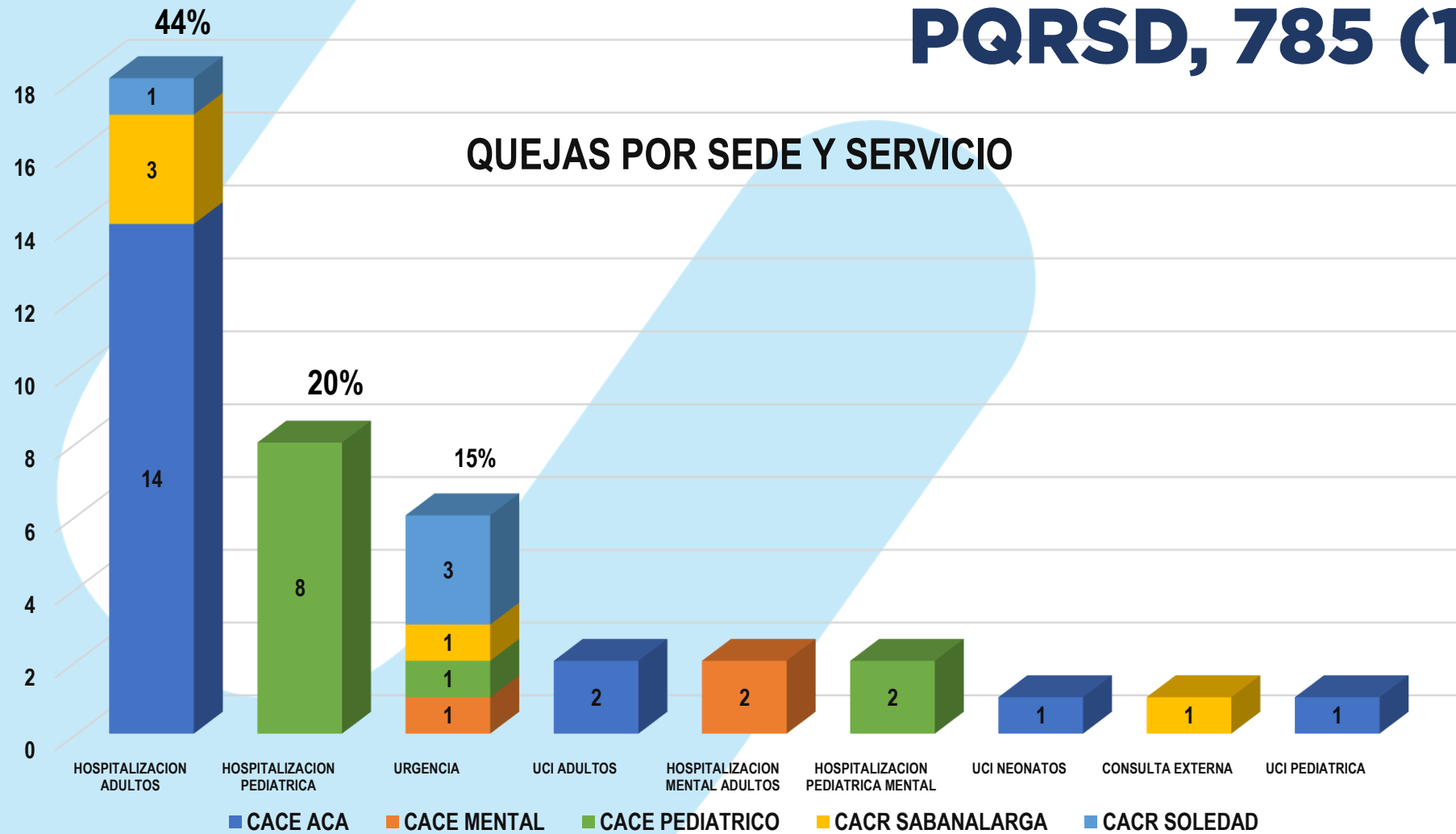
4. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

PQRSD, 785 (100%)



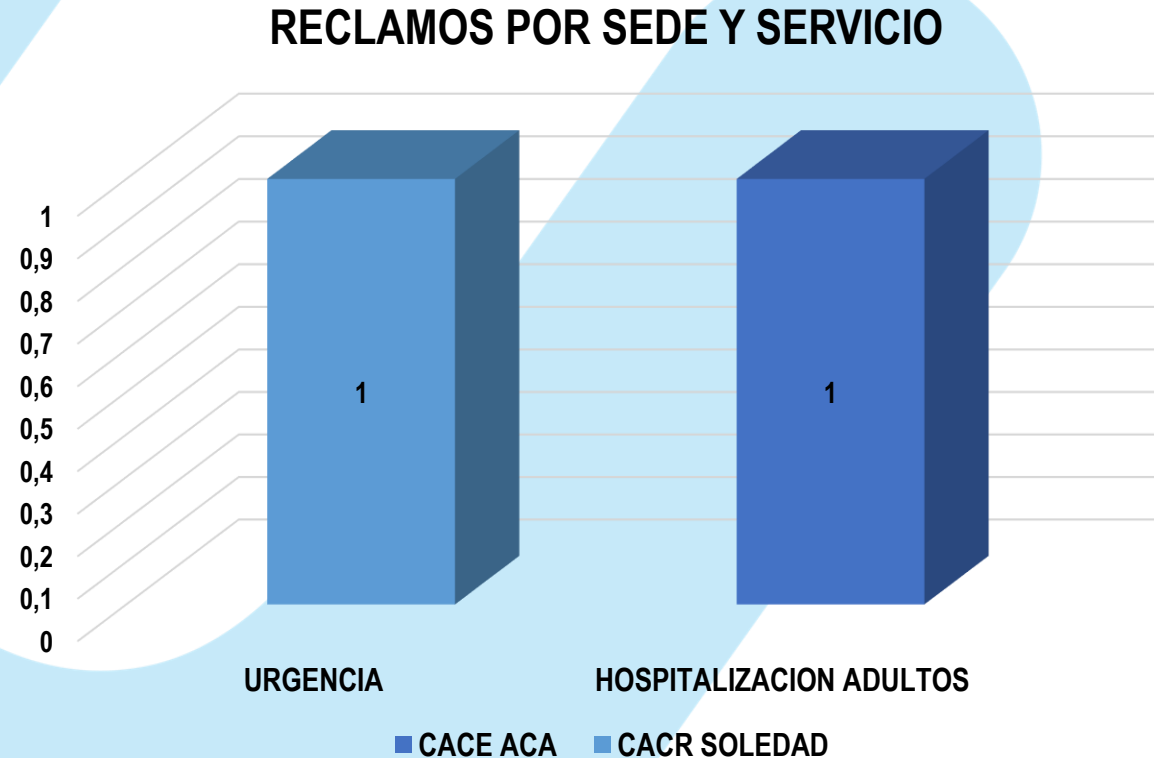
5. PQRSD ASIGNADAS POR SEDE Y POR SERVICIO

PQRSD, 785 (100%)



5. PQRSD ASIGNADAS POR SEDE Y POR SERVICIO

PQRSD, 785 (100%)



5. PQRSD ASIGNADAS POR SEDE Y POR SERVICIO

PQRSD
785 (100%)

Requieren
Respuesta
774

No requieren
Respuesta
11

Contestadas
774

Sin Contestar
0

6. SEGUIMIENTO A LAS PQRSD RECIBIDAS

PQRSD, 785

Peticiones
731

- Certificado de Hospitalización (36%)
- Historia Clínica (35%)
- Resultado de Exámenes (5%)
- Aclaración / Anotación en Documento (5%)
- Solicitud de información (4%)
- Copia Registro de Evolución Médica (3%)
- Copia Certificado Nacido Vivo (3%)
- Solicitud de documento (3%)
- Otros (6%)

Quejas
41

- Calidad de la atención (61%)
- Demora en la atención (20%)
- Acceso al servicio (15%)
- Otros (4%)

Reclamos
2

- Inconformidad con la atención (50%)
- Acceso al servicio (50%)

7. CARACTERIZACIÓN PQRSD



Radicados con respuesta extemporánea:

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

PETICIONES: 731 cerradas, respuesta extemporánea 127

QUEJAS: 41 cerradas, respuesta extemporánea 21

RECLAMOS: 2 cerradas, respuesta extemporánea 1

Radicados sin respuesta

0

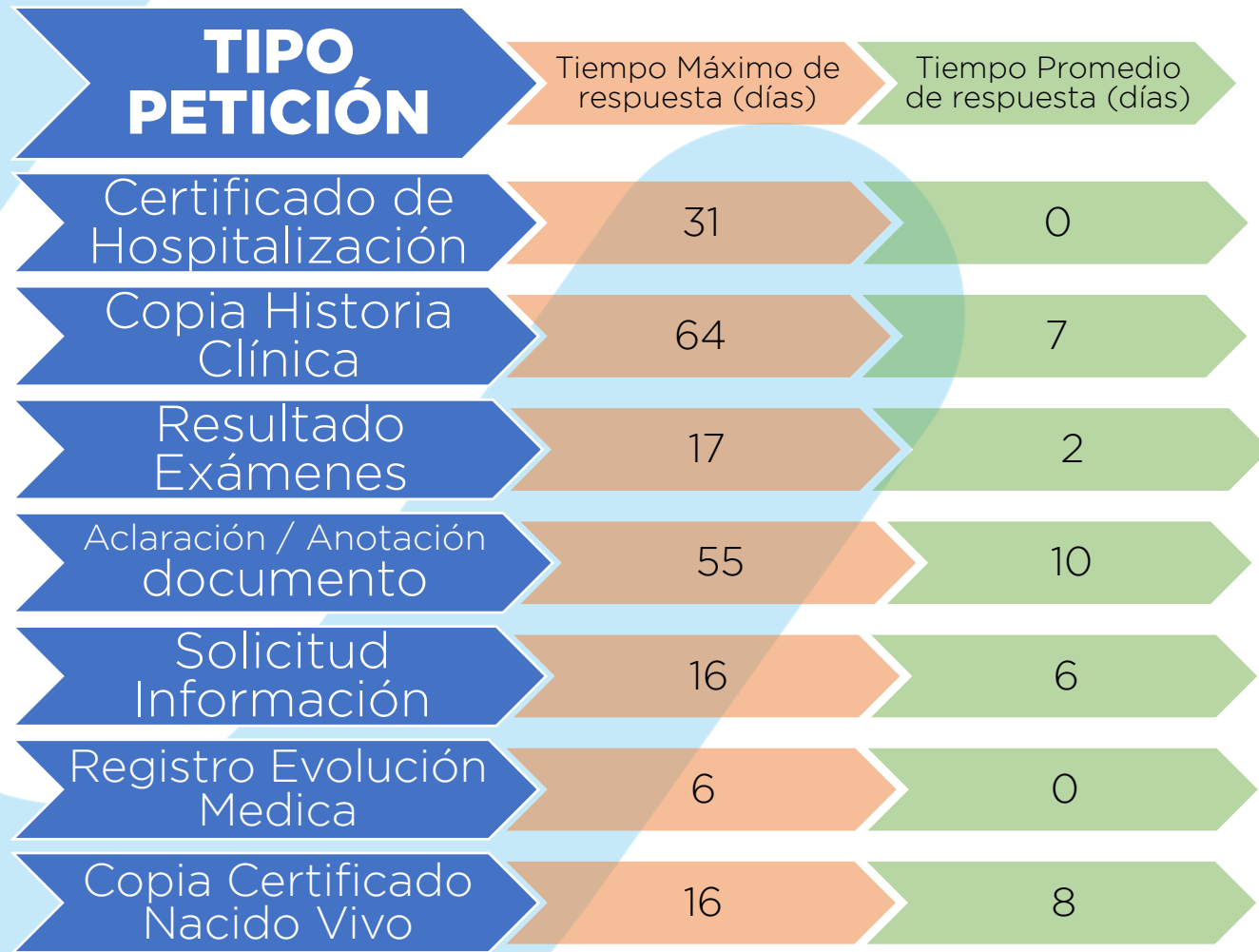


8. RADICADOS SIN RESPUESTA

731 Peticiones recibidas,
3 trasladadas por competencia a
otras entidades o terceros:

ENTIDAD	CANTIDAD PETICIONES
GOBERNACION DEL ATLANTICO	3

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.
- Durante el segundo semestre 2025, el mayor número de peticiones radicadas en la ESE corresponden a la sede ACA para un total de 306 peticiones, siendo los Certificados de Hospitalización y las solicitudes de Historias Clínicas las peticiones más frecuentes.
- Se dio respuesta al 100% de las PQRSD que lo requerían.
- El servicio con mayor número de quejas registradas es la Hospitalización adultos del CACE ACA.
- A lo largo del segundo semestre solo se presentaron 2 reclamos en la entidad, uno en el servicio de Urgencias del CACR Soledad y uno en el servicio de Hospitalización adultos CACE ACA. Se requieren acciones de mejora.
- Al cierre del segundo semestre de la vigencia 2025, la oficina de SIAU reporta todas las PQRSD atendidas. Sin embargo, se observó inoportunidad en el cierre de algunas peticiones y reclamos.

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, sobre la prestación del servicio de salud, se permite realizar las siguientes recomendaciones:

- Revisar las razones por las cuales se generaron 127 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. 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