

La coordinación de Sistemas de información y Atención al usuario presenta informe de gestión de **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES** correspondiente al **I Trimestre** del año 2025, así como de las actividades desarrolladas por la oficina encargada del manejo de la atención del usuario tales como: monitoreo de la satisfacción de los usuarios a través de encuestas de satisfacción, socialización de derechos y deberes, educación y asesorías a los usuarios.

## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

### 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 tramite de las PQRSF se realizada de la siguiente forma:

- 1) Diligenciamiento de formato FT-AU-001 V5 FORMATO PQRSF
- 2) Recepción de PQRSF y asignación de número de radicado en MATRIZ PQRSF
- 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.

#### 1.1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES FORMALES ELEVADOS ANTE LA OFICINA DE SIAU I TRIMESTRE 2025

TIPO / MES	ENE	FEB	MAR	TOTAL
Petición	112	151	108	371
Queja	10	3	4	17
Reclamo	4	3	4	11
Felicitaciones	6	2	0	8
Sugerencias	1	0	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>159</b>	<b>117</b>	<b>409</b>

Tabla 1 Fuente: Oficina SIAU

En la Tabla 1 se presenta el consolidado de las manifestaciones radicadas en las 5 sedes de la E.S.E. UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO (CACE ACA, CACE MENTAL, CACE PEDIATRICO, CACR SOLEDAD Y CACR SABANALARGA) correspondiente al primer trimestre del año 2025, donde se han recibido un total de cuatrocientos nueve (409) manifestaciones por parte de los usuarios y/o familiares de estos.

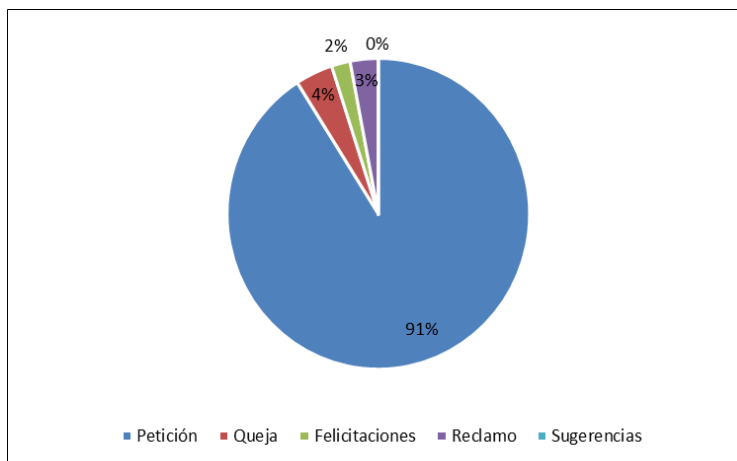


Gráfico 1 Fuente: Oficina SIAU

En el Grafico No 1 se puede evidenciar que el mayor número de manifestaciones interpuestas corresponden a Peticiones (371) que equivalen a un 91%, Quejas (17) a un 4%, Reclamos (11) un 3%, Sugerencia (1) 0%, Felicitaciones (8) un 2%. 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.

### 1.2. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR SEDE I SEMESTRE 2025

SEDE / TIPO	Petición	Queja	Reclamo	Felicitaciones	Sugerencia	TOTAL
CACE ACA	133	5	3	0	2	143
CACR SOLEDAD	98	3	4	1	0	106
CACE MENTAL	58	5	1	0	0	64
CACR SABANALARGA	44	4	0	5	0	53
CACE PEDIATRICO	38	2	2	1	0	43
<b>TOTAL</b>	<b>371</b>	<b>19</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>409</b>

Tabla 2 Fuente: Oficina SIAU

En la Tabla 2 se observa que el mayor número de manifestaciones radicadas corresponden al CACE ACA (143), CACR SOLEDAD (106), CACE MENTAL (64), CACR SABANALARGA (53) Y CACE PEDIATRICO (43)

### 1.3. CANAL DE PRESENTACIÓN Y/O RADICACIÓN DE MANIFESTACIONES

CANAL DE PRESENTACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Centro de Atención (Presencial)	114	147	103	364
Correo Electrónico	17	11	11	39
Buzón de sugerencias	2	1	0	3
Formulario Web	0	0	2	2
Teléfono	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>159</b>	<b>117</b>	<b>409</b>

Tabla 3 Fuente: Oficina SIAU

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 364, correo electrónico se recibieron con **39**, por medio de la apertura de buzón de sugerencia 3, formulario web 2, y se recibió telefónicamente (1) una manifestación. Para un total de 409 manifestaciones P.Q.R.S.F. en el primer trimestre 2025

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

ASPECTO O TEMA PRINCIPAL	TOTAL
Solicitud de Historia clínica	151
Certificado hospitalización	129
Inconformidad atención	22
Solicitud de última evolución	21
Modificación de documentos entregados al momento del egreso	16
Solicitud de Nacido vivo	8
Solicitud resultado estudios	4
Otras manifestaciones recibidas	58
<b>Total, de manifestaciones recibidas</b>	<b>409</b>

Tabla 4 Fuente: Oficina SIAU

En la Tabla 4 se detallan los aspectos o temas casuales de las manifestaciones radicadas, siendo el principal aspecto para el primer trimestre de la vigencia, la solicitud de historias clínicas que corresponden al 36.92%, Certificado hospitalización 31.51%, inconformidad en la atención que corresponde al 5.38%, solicitud de última evolución 5.13%, Modificación de documentos entregadas al momento del egreso del paciente, solicitud de nacidos vivos 1.96%, solicitud de resultados de laboratorios 0.98%, y un 14.18% que corresponde a otras manifestaciones que corresponden a

solicitud de incapacidad, solicitud de furips, licencia de maternidad , formato para medicamentos de control, entre otras.

### 1.5. ESTADO DE P.Q.R.S.F

TIPO / ESTADO	CERRADA	EN DESARROLLO	TOTAL
Petición	362	9	371
Queja	16	3	19
Reclamo	11	0	11
Felicitaciones	6	0	6
Sugerencias	2	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>397</b>	<b>12</b>	<b>409</b>

Tabla 5 Fuente: Oficina SIAU

La Tabla 5 nos muestra el estado actual de las manifestaciones recibidas durante el primer trimestre de la vigencia 2025; como resultado de la gestión realizada por la oficina de Atención al Usuario y las diferentes dependencias de la **E.S.E. UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO**, se dio respuesta a 397 manifestaciones correspondientes al 97.07% y se encuentra en desarrollo 12 equivalentes al 2.93% del total de PQRSF radicadas ante la ESE.

## SATISFACCION AL USUARIO

### 2. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

La satisfacción de los usuarios es considerada un indicador de calidad de resultado y puede definirse como el grado de cumplimiento por parte del Sistema de Salud respecto de las expectativas del usuario con relación a los servicios que éste ofrece.

Durante el primer trimestre del 2025, cada mes se realiza la aplicación de encuestas realizadas de manera presencial a los usuarios que utilizaron los servicios de la E.S.E UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO.

A continuación, se presentan las gráficas donde son evaluados los criterios de satisfacción del primer trimestre 2025, arrojando el porcentaje de satisfacción logrado de acuerdo con las encuestas aplicadas a los usuarios que utilizan los servicios de la E.S.E. UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO:

## 2.1. PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE LA IPS

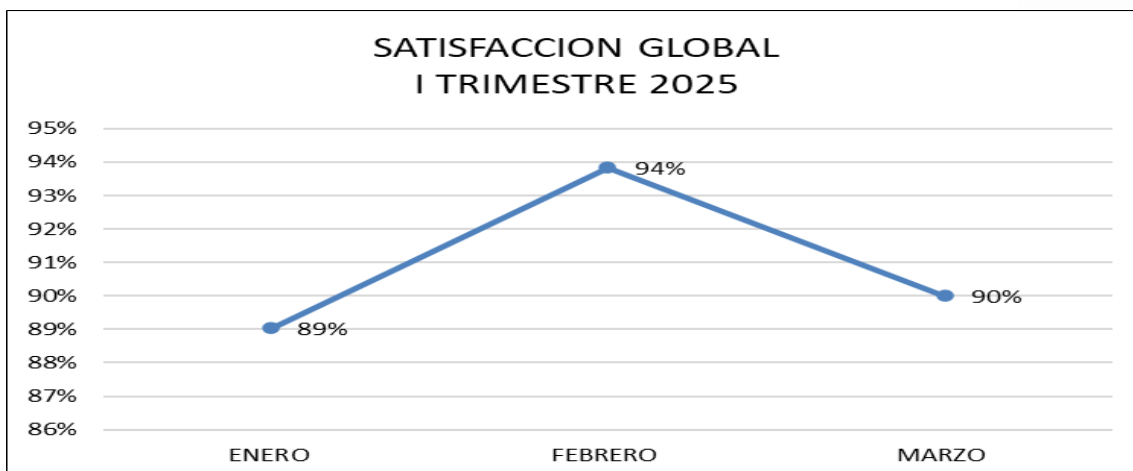


Gráfico 2 Fuente: Oficina SIAU

El Gráfico No 2 nos muestra la proporción de satisfacción global respecto a los servicios de salud que utiliza los usuarios durante el primer trimestre del 2025, como se evidencia que en el mes de enero se inicia con una proporción de satisfacción del 89%, en febrero con un 94% y en marzo con un 90%.

Se finaliza el primer trimestre con un porcentaje promedio de satisfacción del 89,78%, ya que para el mes de enero el porcentaje de satisfacción correspondió al 89%, febrero 94% y para el mes de marzo 90% de satisfacción.

## 2.2 PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN POR SEDE

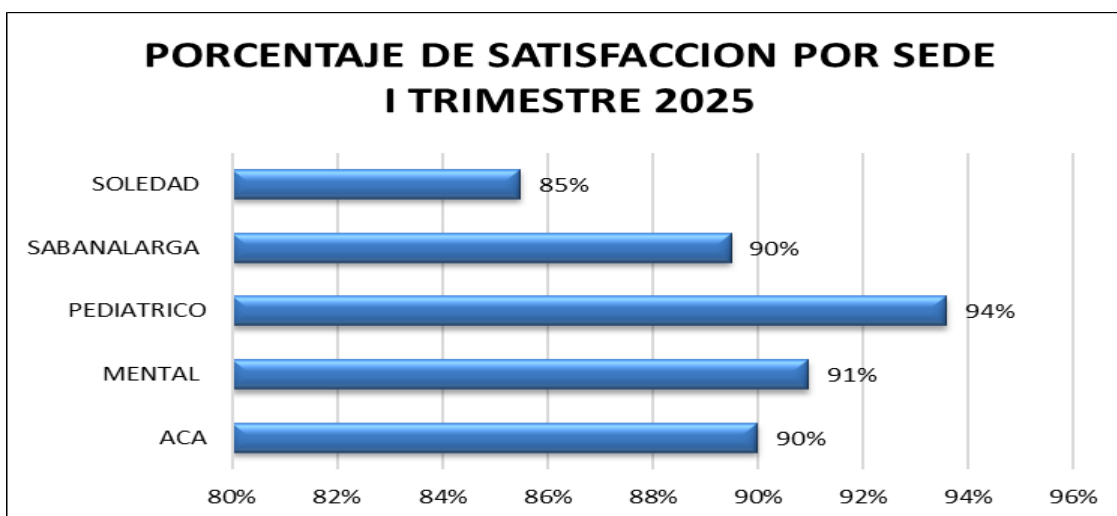


Gráfico 3 Fuente: Oficina SIAU

El gráfico No 3 nos muestra que la sede con mayor porcentaje de satisfacción es el CACE PEDIATRICO con un 94%, continua la CACE MENTAL con un 91% de satisfacción, en la tercera posición se encuentran CACR SABANALARGA y CACE ALTA con un 90% de satisfacción, y por último el CACR SOLEDAD con un 85%.

### 2.3 PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN: ¿RECOMENDARIA SU IPS A UN FAMILIAR O AMIGO?

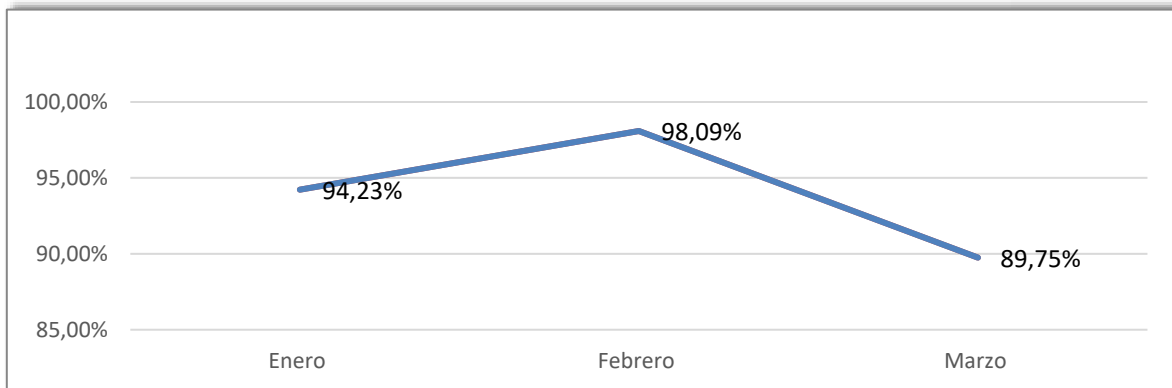


Gráfico 4 Fuente: Oficina SIAU

El Gráfico 4 nos muestra la proporción de usuarios que recomiendan la E.S.E UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO durante el primer trimestre del 2025, iniciando el mes de enero con una proporción de un 94.23%, en febrero con un 98.09% y en marzo con un 89.75%.

Se finaliza el primer trimestre con un porcentaje de usuarios que recomiendan a la E.S.E UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO del 94.18%

### 2.4 PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN POR SEDE: ¿RECOMENDARIA LA IPS A UN FAMILIAR AMIGO?

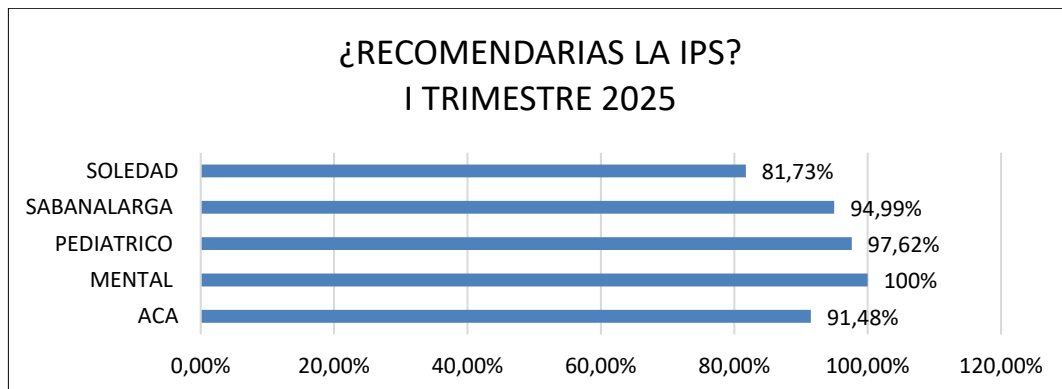


Gráfico 5 Fuente: Oficina SIAU

El gráfico No 5 nos muestra que la sede con mayor porcentaje de usuarios que recomendarías a familiares y amigos es el CACE MENTAL con un 100% de recomendación, continúa el CACE PEDIATRICO con un 97.62%, el CACR SABANALARGA con un 94.99%, CACE ALTA con un 91,48% y por último el CACR SOLEDAD con un 81.73%.

El formulario de encuestas de satisfacción aplicado a los usuarios de la E.S.E. UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO, cuenta con campo de recomendaciones, y posterior a su aplicación se realiza revisión de las recomendaciones manifestadas por los usuarios que no se encuentran satisfechos con la atención dejando resultado los siguientes aspectos a mejorar por sede:

- ✓ Hotelería (Cambio de tendido de camas),
- ✓ Cama de acompañante en mal estado y en otras salas los acompañantes se encuentran en sillas todo el tiempo,
- ✓ Duchas y lavamanos goteando constantemente,
- ✓ No tienen televisión,
- ✓ La entrega de resultados de estudios al egreso del paciente,
- ✓ Explicación clara al momento de egreso de paciente,
- ✓ Aseo en las habitaciones,
- ✓ Tiempos de atención por parte del personal médico,
- ✓ Trato a los usuarios.

## SOCIALIZACIONES

### 3. SOCIALIZACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES A USUARIOS I TRIMESTRE 2025

Durante el primer trimestre del 2025 la oficina de Atención al Usuario realizó:

3.1. Socialización diaria de Derechos y Deberes a los usuarios, se detalla a continuación el total de la población a quien se realizó socialización y se anexa evidencia fotográfica de las mismas:

SEDE	I TRIMESTRE 2025
ACA	108
MENTAL	203
PEDIATRICO	295
SABANALARGA	161
SOLEDAD	405
<b>TOTAL</b>	<b>1172</b>

**MAYOR INFORMACIÓN SOBRE TUS DERECHOS Y DEBERES AQUÍ**

**DERECHOS Y DEBERES**  
UNA  
e.s.e | UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO

**INFORMACIÓN DE CONTACTO**

Número de teléfono  
(57) 605 - 3319538 Ext. 3166

Dirección de correo electrónico  
dir\_atencionalusuario@eseuniversitariadelatlantico.gov.co

Sitio web  
www.eseuniversitariadelatlantico.gov.co

**DERECHOS**

- A recibir un trato digno sin discriminación alguna.
- A una comunicación clara con el equipo de salud.
- Recibir atención integral y de calidad.
- Privacidad en el manejo de historia clínica.
- Que le informen dónde y cómo pueden presentar quejas o reclamos sobre la atención en salud prestada.

**DEBERES**

- Cuidar de su salud, la de su familiar y comunidad.
- Cumplir con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atiendan.
- Tratar con respeto al personal de salud.
- Cuidar y hacer uso racional de los recursos de la institución.
- Brindar la información requerida para la atención médica y contribuir con los gastos de acuerdo con su capacidad económica.

A la Información total y completa sobre costos

Recibir una segunda opinión médica si lo desea

Ser incluido en estudios de investigación científica, sólo si lo autoriza

Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.

Obtener información clara y oportuna de su estado de salud.

**TODOS SOMOS UNA**

<https://eseuniversitariadelatlantico.gov.co/derechos-y-deberes/>



### 3.2 Socializaciones sobre enfoque diferencial



#### 4. ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y RETROALIMENTACIÓN AL PESONAL

##### 4.1. REUNIÓN CON REFERENTES SIAU DE LAS DIFERENTES SEDES

El 11 de marzo del 2025 realizamos la primera reunión como equipo de referentes SIAU en la oficina de SIAU de alta complejidad de la E.S.E universitaria del Atlántico, los temas abordados fueron:

- Presentación de los diferentes referentes de las sedes,
- Socialización de la Plataforma estratégica,
- Presentación del Sistema de Información y Atención al usuario,
- Tratamiento de PQRSF
- Socialización de la Circular 2023121000020010-5 – Tiempos de Respuesta y tratamiento a PQRSF
- Encuestas de Satisfacción
- Presentación de cronograma de actividades

##### 4.2. PARTICIPACIÓN EN COMITÉ DE ÉTICA

El área de atención al usuario estuvo presente en el Comité de ética febrero y marzo, presentando el las PQRSF, informe de satisfacción de los usuarios por sedes correspondientes al mes de la vigencia 2025.



#### 5. CARGUE SEGUIMIENTO EN PISIS DE ANEXO PPS190SPPS VIGENCIA 2024, CRONOGRAMA PPS190PPP VIGENCIA 2025 DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y CARGUE EN PAGINA WEB DE INFORME DE EJECUCIÓN

PPS190SPPS Archivo PPS190SPPS20241231NI000901536799 - 2025-02-19 11:35:26 AM

**Enviado:** miércoles, 19 de febrero de 2025 11:35  
**Para:** Gerencia E.S.E UNA <gerencia@eseuniversitariadelatlantico.gov.co>  
**Cc:** raguja@minsalud.gov.co <raguja@minsalud.gov.co>  
**Asunto:** PPS190SPPS Archivo PPS190SPPS20241231NI000901536799 - 2025-02-19 11:35:26 AM

**Sres. ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO (NI 901536799)**

Resultado del procesamiento del archivo: **PPS190SPPS20241231NI000901536799**

- Fecha y Hora de Recepción: 2025-02-19 11:34:40 AM
- Registros leídos: Control = 1, Detalle: **12**
- Registro de control es correcto: **SI**
- Registros de detalle correctos: **12**
- Registros de detalle con error: **0**
- Registros de detalle con advertencias: **0**
- Registros de detalle cargados: **12**

Tipo de Registro	Enviados Válidos	No válidos	Con Advertencias	Cargados
2 - Registro 2 de Seguimiento PPSS	12	12	0	12
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>12</b>

**El archivo se procesó y la información válida se cargó en el sistema (estado del archivo: CT)**

*Seguimiento 2024*

PPS190PPPS Archivo PPS190PPPS20251231NI000901536799 - 2025-03-10 10:49:15 AM

Responder Reenviar

**De:** SISPRO <noreply@sispro.gov.co>  
**Enviado:** lunes, 10 de marzo de 2025 10:49  
**Para:** Gerencia E.S.E UNA <gerencia@eseuniversitariadelatlantico.gov.co>  
**Cc:** raguja@minsalud.gov.co <raguja@minsalud.gov.co>  
**Asunto:** PPS190PPPS Archivo PPS190PPPS20251231NI000901536799 - 2025-03-10 10:49:15 AM

**Sres. ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO (NI 901536799)**

Resultado del procesamiento del archivo: **PPS190PPPS20251231NI000901536799**

- Fecha y Hora de Recepción: 2025-03-10 10:47:49 AM
- Registros leídos: Control = 1, Detalle: **12**
- Registro de control es correcto: **SI**
- Registros de detalle correctos: **12**
- Registros de detalle con error: **0**
- Registros de detalle con advertencias: **0**
- Registros de detalle cargados: **12**

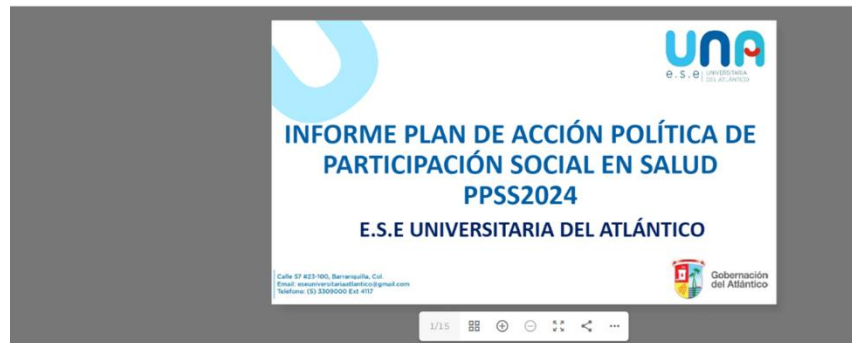
Tipo de Registro	Enviados Válidos	No válidos	Con Advertencias	Cargados
2 - Registro 2 de Programación PPSS	12	12	0	12
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>12</b>

**El archivo se procesó y la información válida se cargó en el sistema (estado del archivo: CT)**

*Programación 2025*



INFORME PAPPSS



<https://eseuniversitariadelatlantico.gov.co/participa/>

### CARGUE GT004- ALIANZA O ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Vigencia	Periodo
2024	80

Resultado Carga

Archivo: 9015367995802024GT004.xml.p7z  
Estado de Envío: Cargado  
Fecha: 21/02/2025 9:25:39 a. m.

Seleccionar Archivos

### 6. PROPOSITO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO PARA EL PROXIMO TRIMESTRE 2025

- ✓ Realización de charlas a usuarios y al personal independientemente del modelo de contratación de las diferentes sedes de la E.S.E. Universitaria del Atlántico con el fin de

contribuir en la sensibilización en el trato Humanizado, conocimiento de la plataforma estratégica, tratamiento de PQRSF, Deberes y derechos, enfoque diferencial, entre otros.

- ✓ Dar cumplimiento a las respuestas de las PQRSF en los tiempos oportunos en los términos de respuesta establecidos en la Ley 1437 de 2011 y lo definido en la Circular Externa 0202315100000010-5 de 2023 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud
- ✓ Ampliar el numero de abordaje de pacientes en el momento de la socialización, esto teniendo en cuenta el número de egresos que se generan en cada sede.
- ✓ Realizar ajuste al Manual de Atención al usuario, e incluir aspectos relevantes en cuanto al enfoque diferencial basado en la igualdad y no discriminación.

Atentamente,



**VIVIANA LUCIA BOUDE ROBAYO**  
Profesional Universitario  
ATENCIÓN AL USUARIO  
E.S.E UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO