

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

II TRIMESTRE 2025

La ESE UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO presenta informe de gestión de **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES** correspondiente al II Trimestre del año 2025.



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 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 con el 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 2025

TIPO / MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Petición	127	120	111	358
Queja	3	6	25	34
Reclamo	0	2	1	3
Felicitaciones	1	3	6	10
Sugerencias	2	0	0	2
Denuncia	1	0	0	1
TOTAL	134	131	143	408

Tabla 1 PQRSF I 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 2025, donde se

han recibido un total de doscientas setenta y nueve (408) manifestaciones por parte de los usuarios y/o familiares de estos.



Gráfico 1 Oportunidad Respuesta PQRSF

En el Gráfico anterior se puede evidenciar que el mayor número de manifestaciones interpuestas corresponden a Peticiones (358), Quejas (34), Reclamos (3), Felicitaciones (10), Sugerencias (2), Denuncia (1). 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 II TRIMESTRE 2025

SEDE	PETICION	QUEJA	RECLAMO	FELICITACIONES	SUGERENCIA	DENUNCIA	TOTAL
ACA	181	11	1	9	2	1	205
SOLEDAD	33	1	1	0	0	0	35
SABANALARGA	111	1	1	1	0	0	114
MENTAL	19	8	0	0	0	0	27
PEDIATRICO	14	13	0	0	0	0	27
TOTAL	358	34	3	10	2	1	408

Tabla 2 PQRSF por sede

En la Tabla 2 se observa que el mayor número de manifestaciones radicadas corresponden al CACE ACA (205), CACE MENTAL (27), CACE PEDIATRICO (27), CACE SABANALARGA (114) y CACR SOLEDAD (35).

4. CANAL DE PRESENTACIÓN DE MANIFESTACIONES

CANAL DE PRESENTACIÓN	TOTAL
Centro de Atención (Presencial)	355
Correo Electrónico	51
Buzón	1
Teléfono	1
TOTAL	408

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) de 355, correo electrónico 51, teléfono 1, buzónes 1 para unas 408 manifestaciones.

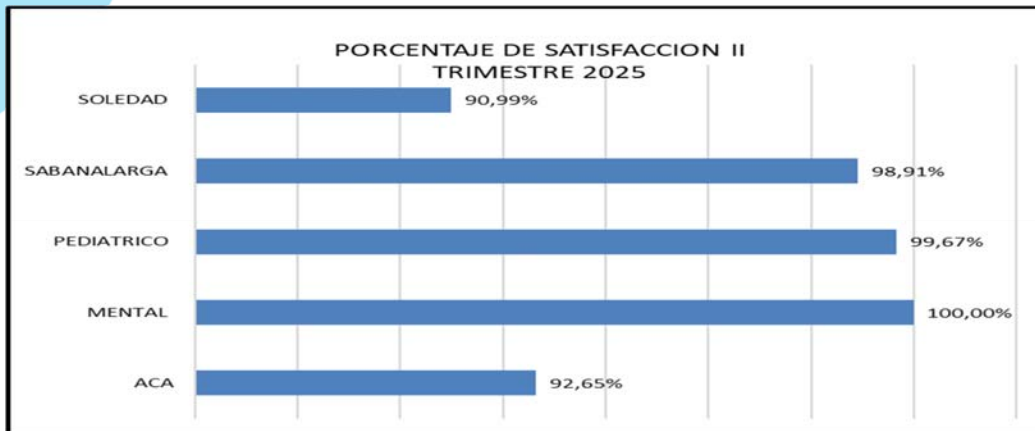
5. CONSOLIDADO P.Q.R.S.F. POR ASPECTO O TEMA PRINCIPAL

ASPECTO O TEMA PRINCIPAL	TOTAL
Certificado hospitalización	185
Historia clínica	123
Inconformidad atención	31
Trato del personal	29
Corte cuenta SOAT	12
Nacido vivo	9
Oportunidad en atención	7
Solicitud resultado estudios	7
Corrección de incapacidad	3
Solicitud de ingreso al parto	1
Atención de medicina interna	1
TOTAL	408

Tabla 4 Aspecto o tema principal de PQRSF

En la Tabla 3 se detallan los aspectos o temas causales de las manifestaciones de siendo el principal aspecto los certificados de hospitalización corresponden al 45,34%, solicitud de copias historia clínica con un 30,15%, inconformidad con la atención un 7,60%, trato del personal 7,11%, corte cuanta soat 2,94%, nacido vivos 2,21%, oportunidad en la atención 1,72%, solicitud resultados de estudios 1,72% corrección de incapacidad 0,25% ,solicitud de ingreso al parto 0,25%, atención de medicina interna 0,25%

PORCENTAJE DE SATISFACCION



Llama la atención que, en los periodos evaluados, la satisfacción con relación a los pacientes encuestados en las sedes nunca fue negativa, a pesar de presentar manifestaciones como oportunidad en la atención, mal trato por parte del personal asistencial, entre otras. Se realizaron rodas en las sedes con el fin de verificar esta situación, sin embargo, se evidencia que los usuarios hospitalizados al momento de encuestas manifiestan sentirse bien atendidos, conformes, y que ellos recomendar a la institución.

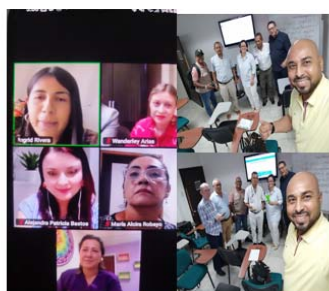
APERTURAS DE BUZONES: Con el acompañamiento de los delegados de la asociación de usuarios, se realizaron apertura de buzones en cada sede.



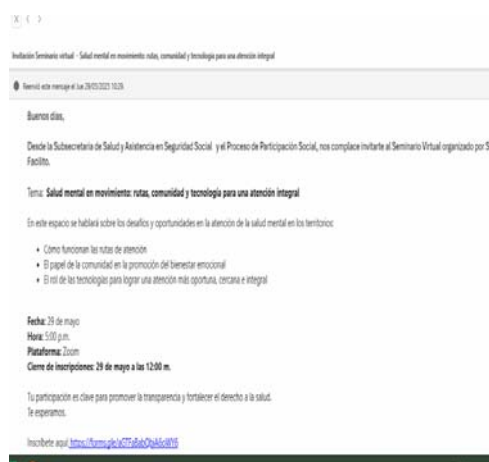
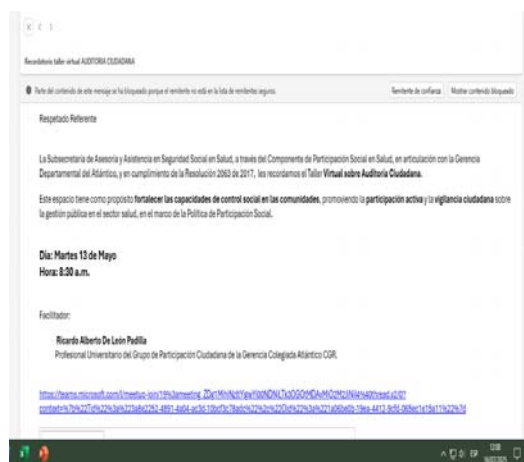


ASOCIACION DE USUARIOS: Con el grupo de asociación de usuarios, mantuvimos reuniones en donde la finalidad era el trabajo coordinado entre las partes.

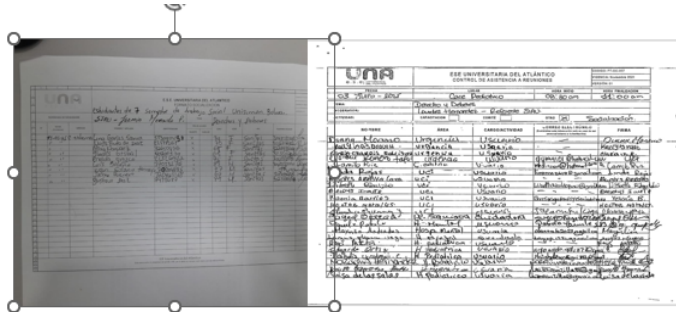
Se participó en capacitaciones conjuntas sobre la Ley 850 de 2003 – Mesas de Control Social



Se participó en reuniones convocada por la oficina subsecretaría de asesoría y asistencia en seguridad social en salud de la secretaria de salud del departamento



SOCIALIZACIONES DE DEBERES Y DERECHOS, ENFOQUE DIFERENCIAL

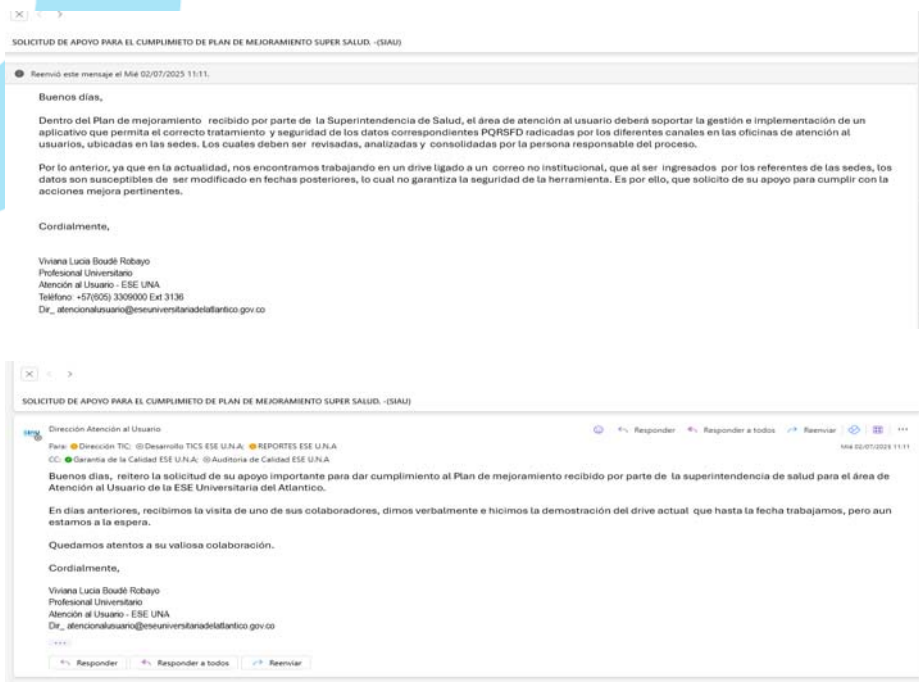


NOMBRE	CARGO	CORREO	TELÉFONO	CELULAR	CORREO	TELÉFONO	CELULAR
...

Se realizaron por sede socializaciones con usuarios, se adjunta algunas evidencias, y se pueden encontrar en el sherepoint del correo de dir_atenciona al usuario.

HALLAZGO No 48 – Super salud

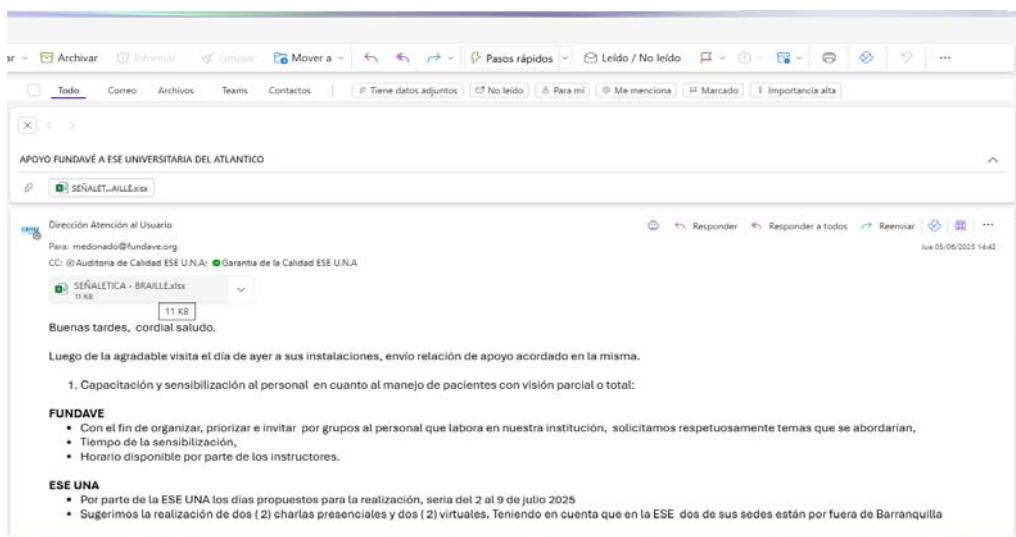
Se envió correo a la dirección de TIC de la ESE Universitaria del Atlántico, se recibió a uno de los técnicos del área, se le expuso y explicó el drive creado por SIAU en donde se trabaja y se carga cada uno de los referentes de atención al usuario con el fin de consolidar la información de PORSD y encuestas de satisfacción, pero hasta el momento del cierre y envío del presente informe, no tenemos respuesta para el ajuste del archivo con que se cuenta, y /o el desarrollo de un programa como lo solicita la super salud en la descripción del hallazgo.



ENFOQUE DIFERENCIAL

Solicitamos acompañamiento a la Gobernación del Atlántico, enviando el protocolo para la atención con enfoque diferencial, documento que hasta el momento contaba la ESE UNA. Los profesionales de la oficina asesora de la Gobernación del atlántico nos realizaron observaciones, que el momento del cierre de este informe se encuentra trabajándose, con el fin de que sea posteriormente socializado. Fuimos direccionados y asistimos a una invitación recibida por la fundación Fundave la cual apoya y orienta en el departamento del atlántico todo lo relacionado con la inclusión de niños, adolescentes y adultos con limitaciones visuales. Luego de la reunión sostenida solicitamos la colaboración por parte de ellos en cuanto a la realización de charlas de sensibilización a todo el personal de las sedes, señalética en braille en espacios de tránsito, adecuación del puesto de trabajo de la compañera Bella Barliza ubicada en la sede mental y que hace parte de la comunidad con limitaciones visuales.





6. CONCLUSIONES

En conclusión, en este segundo trimestre del año se cumplieron con los objetivos propuestos y se desarrollaron las actividades plasmadas de acuerdo con cronogramas y necesidades en cada una de las sedes de la ESE Universitaria del atlántico.

Los canales de comunicación utilizados por los usuarios en nuestras sedes para radicar sus manifestaciones en la ESE, en primer lugar, los usuarios utilizaron las oficinas ubicadas en cada una de las sedes y de manera presencial, radicaron un total de 355 manifestaciones recibidas por este medio, 51 por correo electrónico, telefónicas 1 y buzones de sugerencia 1.

La sede con mayor número de PQRSF radicados corresponde al CACE ACA, con 205 manifestaciones detalladas de la siguiente forma: 181 peticiones, 11 queja, 1 reclamos, felicitaciones 9, sugerencia 2 y denuncias 1. De las cuales mayor número de peticiones corresponden a solicitudes de certificados de hospitalización y copias de historia clínica.

Por último, e importante tener en cuenta que en este periodo la sede cace pediátrica no contó con referente de atención al usuario entre el periodo de finales del mes de abril y el mes de mayo, en la sede cacr soledad estuvo sin referente en el mes de abril, la sede cace mental, la referente estuvo por de vacaciones, y no se asignó responsabilidad a otra funcionaria, bajando el promedio de acciones por sede y dificultando la toma de datos en los periodos en los cuales no se contó con este personal en las sedes mencionadas.



Viviana Boude Robayo
Profesional Universitario
ESE UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO