

**INFORME DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
ESE UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO
III TRIMESTRE 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 III TRIMESTRE 2025

| TIPO / MES | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | TOTAL |
|----------------|------------|-----------|------------|------------|
| Petición | 101 | 66 | 145 | 312 |
| Queja | 2 | 4 | 20 | 26 |
| Reclamo | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Felicitaciones | 0 | 2 | 1 | 3 |
| Sugerencias | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Denuncia | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 104 | 72 | 166 | 342 |

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 III Trimestre del año 2025, donde se

han recibido un total de trescientos cuarenta y dos (342) manifestaciones por parte de los usuarios y/o familiares de estos.

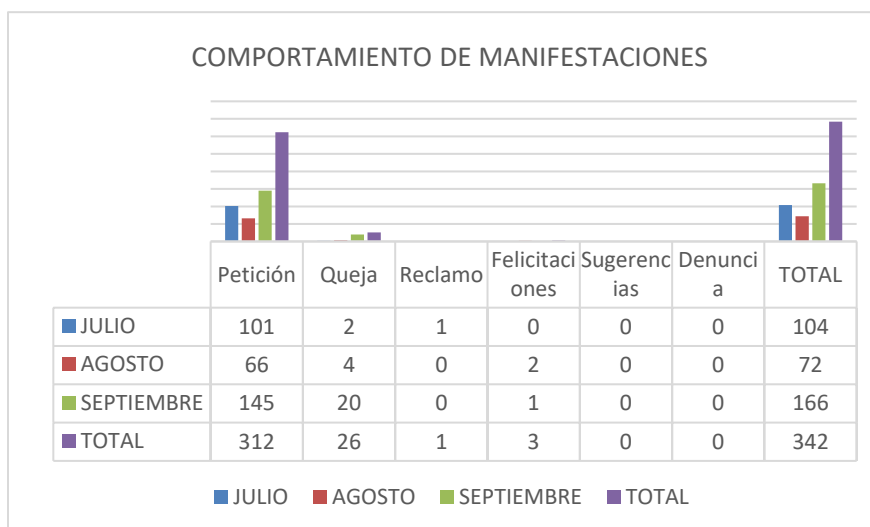


Gráfico 1 Oportunidad Respuesta PQRSF

En el Grafico anterior se puede evidenciar que el mayor número de manifestaciones interpuestas corresponden a Peticiones (312), Quejas (26), Reclamos (1), Felicitaciones (3), Sugerencias (0), Denuncia (0). 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 TRIMESTRE 2025

| MANIFESTACIONES | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | FELICITACIONES | TOTAL POR SEDES |
|------------------|------------|-----------|----------|----------------|-----------------|
| CACE ACA | 107 | 11 | 0 | 0 | 118 |
| CACE MENTAL | 74 | 1 | 0 | 0 | 75 |
| CACE PEDIATRICO | 52 | 9 | 0 | 3 | 64 |
| CACR SABANALARGA | 59 | 2 | 0 | 0 | 61 |
| CACR SOLEDAD | 20 | 3 | 1 | 0 | 21 |
| TOTAL | 312 | 26 | 1 | 3 | 342 |

Tabla 2 PQRSF por sede

En la Tabla 2 se observa que el mayor número de manifestaciones radicadas corresponden al CACE ACA (118), CACE MENTAL (75), CACE PEDIATRICO (64), CACE SABANALARGA (61) y CACR SOLEDAD (21).

Para un total de 342 manifestaciones recibidas.

4. CANAL DE PRESENTACIÓN DE MANIFESTACIONES

| CANAL DE PRESENTACIÓN | TOTAL |
|---------------------------------|------------|
| Centro de Atención (Presencial) | 309 |
| Correo Electrónico | 23 |
| Buzón | 10 |
| Teléfono | 0 |
| TOTAL | 342 |

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 309, correo electrónico 23, teléfono 0, buzones 10 para unas 342 manifestaciones.

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

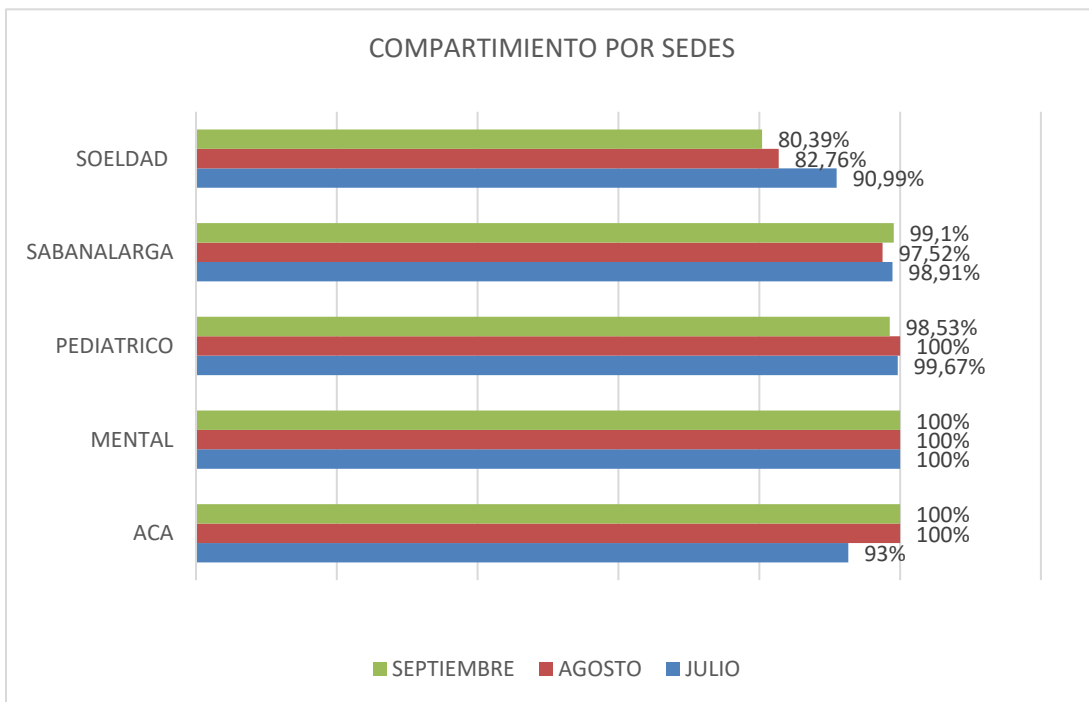
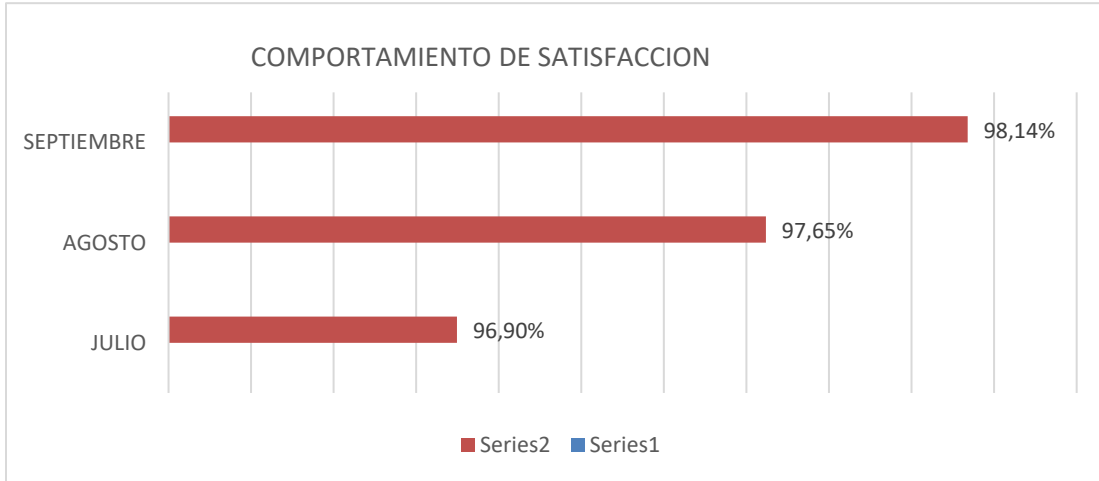
| ASPECTOS DE LAS PETICIONES | N ° |
|--|------------|
| SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA | 125 |
| SOLICITUD CERTIFICADO DE HOSPITALIZACION | 73 |
| SOLICITUD DE INFORMACION | 73 |
| INCONFORMIDAD EN LA ATENCION | 25 |
| CORRECCION DE NACIDO VIVO | 17 |
| RESULTADO DE AYUDAS DIAGNOSTICAS | 13 |
| EVOLUCION MEDICA | 4 |
| SERVICIO DE ALIMENTACION | 2 |
| SOLICITUD DE INCAPACIDAD | 2 |
| PROCEDIMIENTOS, INCONFORMIDAD | 2 |
| SOLICITUD DE CORRECCION DE FECHA DE HISTORIA CLINICA | 2 |
| COPIA NACIDO VIVO | 1 |
| FELICITACIONES | 1 |
| SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS | 1 |
| TRASLADO DE PACIENTE JORGE MIGUEL SOLANO | 1 |
| TOTAL | 342 |

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 es la solicitud de Historia Clínica con un total de 125 lo que corresponde al 37%, los certificados de hospitalización 73, corresponden al 21%, solicitud de información 73 con un porcentaje 21%, inconformidad con la atención con un total de 25 equivalente al 7%, corrección de nacido vivo 17, corresponden a un 5%, resultados de ayudas diagnosticas 13, con un 4%, copia de nacidos vivos 1%, oportunidad en traslados 1%, solicitud de incapacidad 1%, solicitud de evolución medica 1%, atención

procedimientos e inconformidad 2%, solicitud de corrección de fechas de historias clínicas 1%, suministros de medicamentos 1%.

PORCENTAJE DE SATISFACCION



La grafica anterior muestra el comportamiento del porcentaje de satisfacción de los usuarios por sedes durante los meses de Julio, agosto y septiembre. En general la mayoría de las sedes mantienen niveles de satisfacción altos y estables superior al 95%.

Las sedes Mental y Alta Complejidad presentan el mejor desempeño alcanzando el 100%. En agosto y septiembre, mostrando estabilidad y cumplimiento total. La sede pediátrica mantiene resultados favorables, con un leve descenso en septiembre (98.53%) frente al 100% en agosto, pero sin afectar significativamente el nivel de satisfacción.

La sede SABANALARGA conserva indicadores altos con valores cercanos al 100%, evidenciando estabilidad en la percepción positiva del servicio.

Por su parte, la sede SOLEDAD refleja la situación más crítica, mostrando una tendencia a la disminución del porcentaje de satisfacción: 90,99% en julio, 82,76% en agosto y 80,39% en septiembre, lo que evidencia necesidad de intervención y fortalecimiento de estrategias de mejora.

En conclusión, la institución mantiene en la mayoría de sus sedes niveles de satisfacción sobresalientes; sin embargo, la sede Soledad requiere especial atención para recuperar la percepción positiva de los usuarios.

SOCIALIZACION DE LAS POLITICAS DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD DE LA ESE UNA



SOCIALIZACIONES DE DERECHOS Y DEBERES: Con el acompañamiento de los diferentes Referentes de la ESE, UNA se socializa la carta de Derechos y Deberes - Humanización en los servicios del Hospital.

| UNA | | E.S.E UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO FORMATO DE SOCIALIZACION DERECHOS Y DEBERES | | | | | | | | | | CODIGO: FT-0000 | |
|------------------------------|------------|---|----------------------|----------------|-----------------|----------|------|------|----------|------------------|--------------|-------------------|--|
| RESPONSABLE DE SOCIALIZACION | | | | | | | | | | | | MUNICIPIO: Manabí | |
| Nº | FECHA | SERVICIO | NOMBRE Y APELLIDO | IDENTIFICACION | TIPO DE USUARIO | | EDAD | SEXO | EPS | TELEFONO CELULAR | FIRMA | SERVIDOR DE | |
| | | | | | PACIENTE | FAMILIAR | | | | | | | |
| 1 | 31/10/2025 | E. Salud | Saúl Almonacid | 1.043.967462 | X | | 6 | H | Sanitas | 300 5061000 | Angus Cortés | | |
| 1 | 28/10/25 | Medicina | Martín García | 608709 | X | | 91 | M | Cooperat | 30528100034 | Jorge | | |
| 2 | 28/10/25 | Medicina | Abelardo González | 1000467015 | X | | 35 | F | Cooperat | 30528100034 | Angus Cortés | | |
| 3 | 28/10/25 | Medicina | Julio González Alamo | 1043-442721 | X | | 44 | M | Cooperat | 30528100034 | Jorge | | |
| 4 | 28/10/25 | Medicina | Colombio Torres | 1.2586161 | X | | 49 | M | Cooperat | 3002943542 | X | | |
| 1 | 11/11/25 | E. Salud | Jairo Guerrero | 12.544049 | X | | 54 | M | Sanitas | 3013806389 | Angus Cortés | | |
| 1 | 11/11/25 | E. Salud | Yara Rodríguez | 8.758302 | X | | 60 | M | Sanitas | 310-7300355 | Jorge | | |
| 1 | 11/11/25 | E. Salud | Yara Rodríguez | 8.758302 | X | | 47 | M | Sanitas | 30528100034 | Angus Cortés | | |
| 1 | 11/11/25 | E. Salud | Yara Rodríguez | 8.758302 | X | | 68 | M | Sanitas | 30528100034 | Angus Cortés | | |
| 1 | 11/11/25 | E. Salud | Yara Rodríguez | 8.758302 | X | | 61 | F | Sanitas | 30085002 | Angus Cortés | | |
| 1 | 11/11/25 | E. Salud | Yara Rodríguez | 8.758302 | X | | 39 | F | Sanitas | 300818916 | Angus Cortés | | |
| 1 | 11/11/25 | E. Salud | Yara Rodríguez | 8.758302 | X | | 53 | F | Sanitas | 316262428 | Angus Cortés | | |
| 1 | 11/11/25 | E. Salud | Yara Rodríguez | 8.758302 | X | | 41 | F | Sanitas | 31125002 | Angus Cortés | | |
| 1 | 11/11/25 | E. Salud | Yara Rodríguez | 8.758302 | X | | 53 | F | Sanitas | 305466002 | Angus Cortés | | |
| 1 | 11/11/25 | E. Salud | Yara Rodríguez | 8.758302 | X | | 41 | F | Sanitas | 301612682 | Angus Cortés | | |
| 1 | 11/11/25 | E. Salud | Yara Rodríguez | 8.758302 | X | | 41 | F | Sanitas | 301612682 | Angus Cortés | | |

ESE Universidad del Atlántico
Este documento es propiedad de la ESE UNA, por lo tanto su reproducción total o parcial está prohibida.

COMITE DE ETICA CACE ALTA



Durante el mes de agosto se realizó sesión del Comité de Ética Hospitalaria de la ESE Universitaria del Atlántico, en la cual se abordaron temas orientados al fortalecimiento de la humanización en la atención y el adecuado comportamiento del personal en la prestación de los servicios de salud. En la reunión se analizaron situaciones relacionadas con trato digno, comunicación asertiva con usuarios y familiares, respeto por los derechos del paciente y cumplimiento de principios éticos institucionales. Como resultado, el comité reiteró la importancia de mantener una atención centrada en el usuario, promover el buen trato y fortalecer acciones de sensibilización al talento humano para garantizar servicios con calidad, respeto y humanización.

ASOCIACION DE USUARIOS:

Con los miembros de asociación de usuarios, se llevaron a cabo actividades como aperturas de buzones, de la misma manera orientación en los servicios al usuario, familiares y pacientes.



**CAPACITACIONES DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD POR PARTE DE LA ESAP.
DIRIGIDAS AL PERSONAL DE ATENCION AL USUARIO Y TRABAJO SOCIAL.**



En el mes de septiembre del año 2025, la Escuela de Superior Administrativa Publica, nos brindó la oportunidad de capacitar de forma virtual a todo el personal administrativo del área de Atención al usuarios y Trabajo Social, en los temas de PARTICIPACION Y CONTROL SOCIAL EN SALUD. Que nos permite fortalecer los conocimientos y mecanismos de las políticas Publicas en Salud.

CONCLUSIONES

Como resultado del trabajo realizado en el tercer trimestre del año, se dio cumplimiento a las metas planteadas, desarrollando de manera oportuna las actividades previstas y ajustándolas a las necesidades particulares de cada sede 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 309 manifestaciones recibidas por este medio, por correo electrónico 23, y buzones de sugerencia 10.

En este informe también se describe las actividades realizadas en cada una de las sedes de la ESE, con el objetivo de dar a conocer a los usuarios sus Derechos y Deberes. Se continua con el seguimiento y reforzar las estrategias de humanización, oportunidad y calidad del servicio para mantener o mejorar los niveles alcanzados.

Marieta Santana

Coordinadora de Atención al Usuario.
Profesional Universitario
ESE UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO