

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

TIPO / MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Petición	139	122	135	396
Queja	6	2	6	14
Reclamo	0	1	0	1
Felicitaciones	6	2	0	8
Sugerencias	0	0	0	0
Denuncia	0	0	0	0
TOTAL	151	127	141	419

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 IV Trimestre del año 2025.

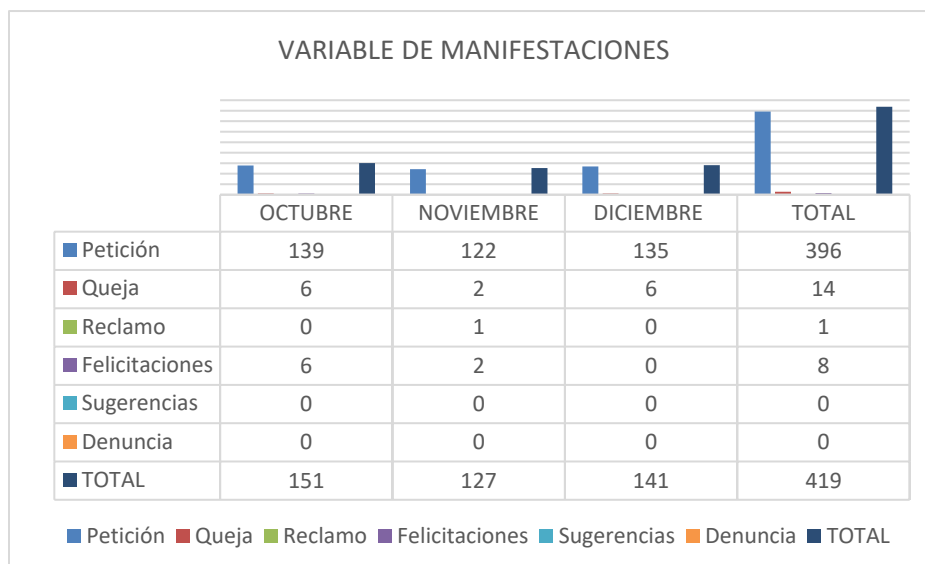


Gráfico 1 Oportunidad Respuesta PQRSF

En el Grafico anterior se puede evidenciar el comportamiento de los últimos 3 meses, con una recepción total de Cuatrocientos diecinueve (419), manifestaciones, el mayor número de interpuestas corresponden a Peticiones (396), Quejas (14), Reclamos (1), Felicitaciones (8), 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 SEDES CORRESPONDIENTE AL IV TRIMESTRE 2025

MANIFESTACIONES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES	TOTAL
CACE ACA	203	7	1	2	211
CACE MENTAL	46	2	0	1	49
CACE PEDIATRICO	65	2	0	3	70
CACR SABANALARGA	63	2	0	2	67
CACR SOLEDAD	19	1	0	0	20
TOTAL	396	14	1	8	419

Tabla 2 PQRSF por sede

En la Tabla 2 se observa que el mayor número de manifestaciones radicadas corresponden al CACE ACA (211), CACE MENTAL (49), CACE PEDIATRICO (70), CACE SABANALARGA (67) y CACR SOLEDAD (20).

Para un total de 419 manifestaciones recibidas.

4. CANAL DE PRESENTACIÓN DE MANIFESTACIONES

CANAL DE PRESENTACIÓN	TOTAL
Centro de Atención (Presencial)	378
Correo Electrónico	35
Buzón	15
Teléfono	0
TOTAL	419

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 378, correo electrónico 35, teléfono 0, buzones 15 para unas 419 manifestaciones.

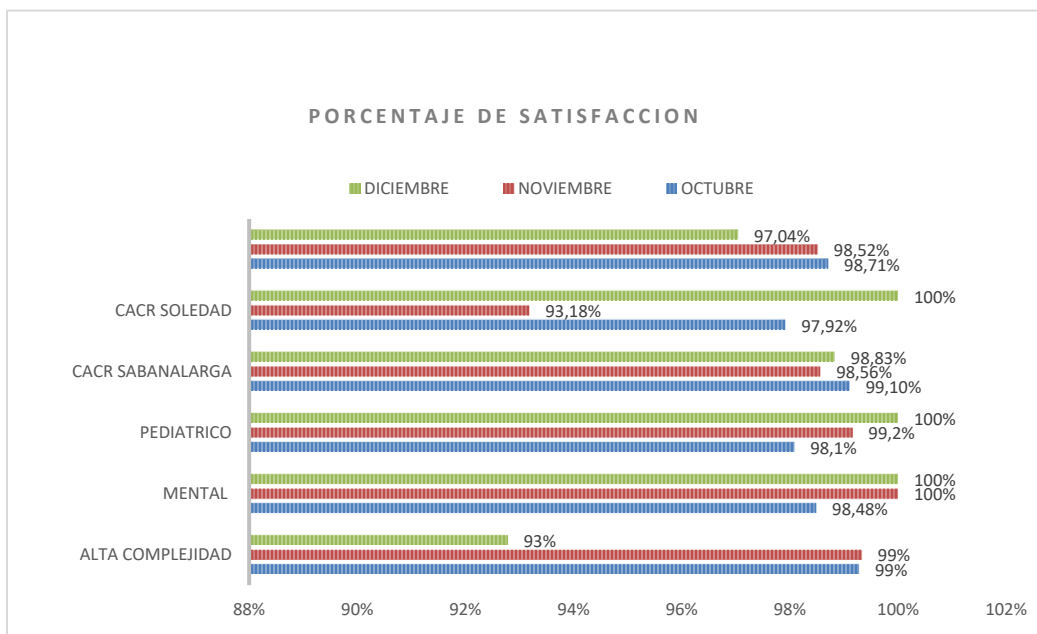
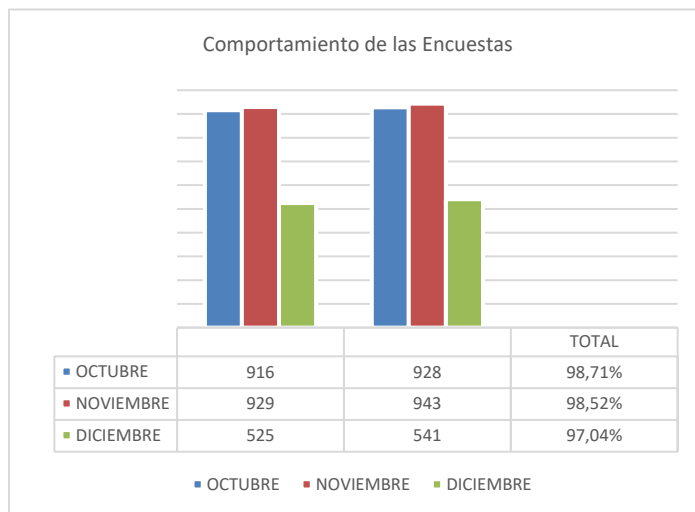
5. CONSOLIDADO P.Q.R.S.F. POR ASPECTO O TEMA PRINCIPAL

ASPECTO DE LAS PETICIONES	N °
ATENCION	2
ACLARACION DE INCONSISTENCIA	1
ANOTACION CERTIFICADO DE DEFUNCION	1
ANOTACION DE DOCUMENTO	1
ANOTACION DE INCAPACIDAD MEDICA	3
ANOTACION DE NACIDO VIVO	10
ANOTACION DE NACIDO VIVO	1
ANOTACION EN HISTORIA CLINICA	1
ATENCION	4
CERTIFICADO DE HOSPITALIZACION	133
COPIA DE NACIDO VIVO	6
FELICITACIONES	6
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION	9
PROCEDIMIENTO	1
RESULTADO DE AYUDAS DIAGNOSTICAS	15
SERVICIOS DE ALIMENTOS	1
SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	95
SOLICITUD DE INFORMACION	125
TRATO DEL PERSONAL	4
TOTAL	419

Tabla 4 Aspecto o tema principal de PQRSF

En la Tabla 4 se detallan los Aspectos o Temas causales de las manifestaciones siendo el principal motivo la solicitud de Certificado de Hospitalización con un total de 133 lo que corresponde al 32%, solicitud de información 125 con un porcentaje 30%, solicitud de historia clínica 95, correspondiente a un 23%, resultados de ayudas diagnosticas 15, equivalente a 4%, inconformidad con la atención con un total de 9 equivalente al 2%, anotación de Documentos 18, corresponden a un 4%, copia de nacido vivos 6, corresponden 1%, otro aspecto que motivo fue la atención con un total de 6, lo que nos representa un 1% trato del personal 4, corresponde al 1%. procedimientos 1, servicios de alimentos 1.

PORCENTAJE DE SATISFACCION



La grafica anterior muestra el comportamiento del porcentaje de satisfacción de los usuarios por sedes durante los meses de octubre, Noviembre y Diciembre. Los resultados confirman un alto nivel de satisfacción de los usuarios en la ESE Universitaria del Atlántico, destacándose avances significativos en las sedes de Salud Mental, Pediátrico y CACR Soledad. No obstante, se recomienda fortalecer el

seguimiento y análisis de las variaciones negativas, especialmente en Alta Complejidad y CACR Soledad durante noviembre, con el fin de implementar acciones de mejora continua que permitan mantener y optimizar la calidad del servicio.

TALLER DE POLITICAS DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD DEPARTAMENTAL.



INVTACION A TALLER DE PARTICIPACION SOCIAL Resumir

Reenvió este mensaje el Lun 24/11/2025 17:03.

Respetados
[RELACION DE PARTICIPANTES \(5\).xlsx](#)

Buenos días.

Subgerente

Cordial saludo,

Por medio del presente me permito remitir la invitación enviada por la Gobernación del Atlántico para participar en el **TALLER DE PARTICIPACION SOCIAL**, programado para el día mañana 25 de Noviembre de 2025.

Detalles del taller:

- **Fecha:** Martes 25 de noviembre de 2025
- **Municipio de Realización:** Puerto Colombia
- **Hora:** 8:00 a.m. a 3:00 pm.
- **Lugar:** Cra 2 # 4 -18 Salón Multifuncional - Al lado de la Alcaldía
- **Apoyo:** La Secretaría de Salud Departamental brindará almuerzo y apoyo para el transporte de los líderes convocados.

Agradezco la amable atención y quedo atenta(o) a cualquier indicación adicional frente a la asistencia al evento.

Cordialmente,

En el mes de noviembre con el acompañamiento de los miembros de asociación de Usuarios, participamos en TALLER PARTICIPACION SOCIAL, como tema principal Presupuesto Participativo, el cual se llevó a cabo en el salón Multifuncional del Municipio de Puerto Colombia.

CAPACITACIONES DE ENFOQUE DIFERENCIAL

FECHA		LUGAR		HORA INICIO	HORA FINALIZACIÓN
23 de Octubre 2023		Sala de Sillas - CAC Aca		8:30 a.m	10:30 a.m
TEMA: Enfoque diferencial.					
MODERADOR: Dirección Talento Humano					
ACTIVIDAD: CAPACITACION X COMITE OTRO					
NOMBRE	ÁREA	CARGO/ACTIVIDAD	CORREO ELECTRONICO	FIRMA	
Angélica H. Roa C.	financiera	Técnico Adm.	roa22233@mail.com		
Andrés B. Hernández O.	STAU	Ref. STAU	andres.hernandez1500110@gmail.com		
Aracely Varela H. (ex)	Dirección Gestión de	Asp. G.D	aracely.varela1972@gmail.com		
Alcides García (Ejercio)	Talento Humano	Técnico Adm.	alcidesgarcia1972@gmail.com		
Monica Arroyo Gilva	Subcientífica	Ref. especialistas	monica1995@hotmail.com		
Isabel Pacheco Jarama	Comun. externa	Asp. Administrativo	isabelpacheco@gmail.com		
Monica Hernandez De la Cruz	SUBSCIENTIFCA	Tec. ADM.	monica.hernandez1971@hotmail.com		
Miguel Ángel Valderrama	Talento Humano	Dir. Talento Humano	Dir. Talento Humano		
Jairo A. Gómez Jarama	Informática/TICs	Prof. Gestión Adm. TICs	gomezjairo@gmail.com		
Rafael Torres	VCT	M. E			
Ricardo Montenegro	TICs	Ingeniero sistemas	Desarrollo TICs de		
Esteban F. Campo Cantillo	Admisiones	Admisionista	esteban.f.campo@gmail.com		
Keyen Rocío De la Cruz	Informática/ TICs - admisión	Técnico de admisión	keyenrocio@gmail.com		
Diego F. Camacho Alvarado	Coord. admisión	Coord. admisión	diego.f.camacho@gmail.com		
Patricia Patricia	Procesos SST	SST	patricia.patrícia@gmail.com		
Marta Isabel Jarama	Talento Humano	Técnico Operador	martaibisela@gmail.com		
Andrés Gómez	Jurídica	especialista profesional	andresgomez1972@gmail.com		
Adriana Fernández	CIC neonatal	Psicóloga T. Social	adriana.fernandez1972@gmail.com		
Valery Susie Olea	Hospitalización	Coordinadora	valery.susie.olea@gmail.com		
Stelton Guido Rodríguez	Contratación	asesor área contratación	stelton.guido@gmail.com		
Jorge Iván Morales Fuentes	Subcientífica	Subcientífica	jorgeivanmorales@gmail.com		
Joselyn Barrios	Planeación	Prof. Univ.			
Mónica Patricia Jarama	Planeación	Prof. Univ.			
Ana de la Cruz	Calidad	Seguridad del punto			



CAPACITACION ENFOQUE DIFERENCIAL



Durante el mes de octubre, noviembre y diciembre se llevaron a cabo capacitaciones de Enfoque Diferencial dirigido a personal asistencial y administrativo de la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO moderada por la Dra. Bella Angelica Barliza, y el acompañamiento de Talento Humano. Con el objetivo principal de la mejora continua en la prestación del servicio.

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 Octubre 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 PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES Y LA DISCRIMINACIÓN RACIAL EN EL ÁMBITO LABORAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Que nos permite fortalecer los conocimientos y mecanismos de las políticas Públicas en Salud.

CONCLUSIONES

En el Cuatrimestre del año 2025, se desarrollaron las actividades planteadas durante los últimos meses con un cierre de año positivo en las particulares de cada sede de la ESE Universitaria del Atlántico. Los resultados reflejan el compromiso institucional con la mejora continua y el fortalecimiento de los procesos orientados a la atención integral de los usuarios.

En cuanto a los canales de comunicación utilizados para la radicación de manifestaciones, se evidencia que la atención presencial continúa siendo el medio más utilizado por los usuarios, registrándose un total de 378 manifestaciones a través de las oficinas de atención en las diferentes sedes. De igual forma, se recibieron 35 manifestaciones por correo electrónico y 6 a través de los buzones de sugerencias, lo cual demuestra la disponibilidad y accesibilidad de los diferentes mecanismos de atención dispuestos por la institución.

Así mismo, el informe da cuenta de las actividades desarrolladas en cada sede orientadas a la socialización de Enfoque Diferencial, reafirmando el compromiso de la ESE con la participación, el respeto y la transparencia en la prestación de los servicios de salud. Se continuará con el seguimiento permanente y el fortalecimiento de las estrategias de humanización, oportunidad y calidad en la atención, con el fin de mantener y mejorar los niveles de satisfacción alcanzados.

Marieta Santana

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