

INFORME DE GESTIÓN SIAU - SEGUNDO TRIMESTRE (ABRIL - JUNIO 2026) E.S.E. UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO

La **E.S.E. UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO** presenta el Informe Consolidado de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSDF) y Medición de la Satisfacción del Usuario correspondiente al **Segundo Trimestre (abril - junio) de la vigencia 2026**.

La gestión de la oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario (**SIAU**) constituye el pilar fundamental en la articulación entre la institución y la ciudadanía en las distintas sedes (**CACE Alta Complejidad, CACE Mental, CACE Pediátrico, CACR Sabanalarga y CACR Soledad**). El presente informe consolida los resultados del II trimestre, permitiendo evaluar la oportunidad en la atención, la calidad en la prestación de los servicios de salud y el impacto de las acciones de mejora continua e institucionalización del trato humanizado con enfoque diferencial.

GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF).

En el marco del proceso SIAU, la recepción, tramitación y resolución de las PQRSDF se realiza mediante el uso estandarizado del formato **FT-AU-001 V5**, cumpliendo con el siguiente procedimiento institucional:

1. Diligenciamiento del formato FT-AU-001 V5 FORMATO PQRS.
2. Recepción de PQRSF y asignación de número de radicado.
3. Validación de la información emitida por el usuario.
4. Direccionamiento de la PQRSF a la Dirección Técnica del CACE o CACR correspondiente.
5. Asignación del responsable interno y envío para gestión por parte del director técnico.
6. Recepción de la respuesta formal por parte de la Dirección Técnica.
7. Remisión e informe oficial de la respuesta al usuario.
8. Cierre de la PQRSDF.

1. DISTRIBUCIÓN II TRIMESTRE DE MANIFESTACIONES POR TIPO Y SEDE

Durante el segundo trimestre de 2026 (abril - junio) se registraron un total de **353 manifestaciones** en las distintas sedes de la E.S.E. Universitaria del Atlántico.

Tabla Consolidada II Trimestre de PQRSDF por Sede

SEDE	Felicitaciones	Petición	Queja	Reclamo Simple	Total Trimestre	% Participación
CACE Alta Complejidad (ACA)	0	63	12	0	75	21.25%
CACE Mental	1	81	3	1	79	22.38%
CACE Pediátrico	3	101	6	0	110	31.16%
CACR Sabanalarga	1	35	2	0	38	10.76%
CACR Soledad	0	49	2	0	51	14.45%
TOTAL	5	329	18	1	353	100.0%

Distribución Mensual del II Trimestre.

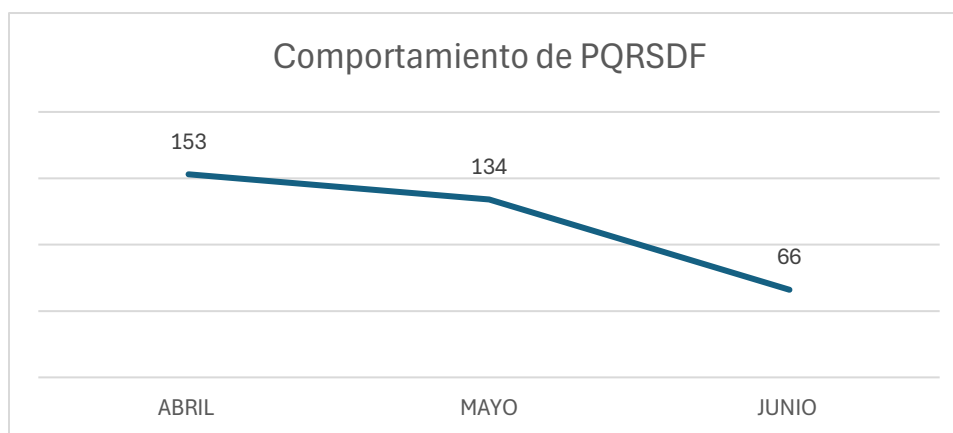
- Abril 2026: 153 manifestaciones (146 Peticiones, 5 Quejas, 2 Felicitaciones).
- Mayo 2026: 134 manifestaciones (127 Peticiones, 3 Quejas, 3 Felicitaciones, 1 Reclamo Simple).
- Junio 2026: 66 manifestaciones (56 Peticiones, 10 Quejas).

Porcentaje del Global de PQRSDF en el II Trimestre.

- Peticiones: 93.20% (329 casos) – Representan el canal primario de los usuarios para trámites administrativos y copias de historia clínica.
- Quejas: 5.10% (18 casos) – Reflejan las oportunidades puntuales de mejora en atención e infraestructura.
- Felicitaciones: 1.42% (5 casos) – Reconocimientos al personal asistencial por atención humanizada.
- Reclamos de Riesgo Simple: 0.28% (1 caso).

2. ANÁLISIS COMPARATIVO DEL COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL ABRIL - MAYO – JUNIO 2026.

- **Tendencia de Manifestaciones:** Se observa una curva descendente en la recepción total de PQRSDF a lo largo del trimestre, pasando de 153 registros en abril a 134 en mayo y 66 en junio (reducción del 56.86% entre abril y junio).
- **Depuración Técnica del Registro en Junio:** La reducción significativa de peticiones en junio (de 127 a 56) obedeció al fortalecimiento en la depuración de registros en la oficina SIAU, dejando de clasificar las solicitudes rutinarias de certificados de hospitalización como peticiones y tratándolas directamente como trámites administrativos.
- **Comportamiento de las Quejas:** Las quejas mostraron un nivel controlado en abril (5) y mayo (3), pero se incrementaron en junio (10). Este incremento responde a que las 10 quejas de junio fueron radicadas inicialmente por los usuarios ante sus respectivas EPS (Mutual Ser, Nueva EPS, etc.) y trasladadas a la E.S.E. para su gestión.



3. ASPECTOS PRINCIPALES Y MOTIVOS DE LAS PQRSDF.

Principales Motivos de Peticiones

1. **Solicitud de Historia Clínica:** Constituye la causa principal (alcanzando el 71% de las peticiones en el mes de junio con 40 casos).
2. **Certificados de Hospitalización:** Registro constante durante abril (22) y mayo (37).
3. **Solicitud de Información General y Evoluciones Médicas:** Demanda constante en áreas de hospitalización, urgencias y UCI.
4. **Resultados de Ayudas Diagnósticas y Certificados de Nacido Vivo / Incapacidades.**

Principales Motivos de Quejas.

Las 18 quejas acumuladas en el trimestre se centraron en:

- Inconformidad en la Atención y Procesos de Egreso: Demoras en la confirmación de salida u orientación médica incoherente entre turnos.
- Oportunidad en Procedimientos y Remisiones: Retrasos o reprogramaciones quirúrgicas por presunta falta de insumos o trabas en autorización con las EPS (Referencia y Contrarreferencia).
- Trato del Personal y Humanización: Situaciones puntuales de comunicación inadecuada o falta de empatía por parte de personal médico o de enfermería en los servicios de Urgencias, Ginecobstetricia y Hospitalización Pediátrica/Salud Mental.

Planes de acción y gestión ante las quejas

Ante las inconformidades manifestadas por los usuarios durante el trimestre, la Coordinación SIAU implementó las siguientes acciones inmediatas:

- Análisis de Casos: Revisión detallada de historias clínicas y comités con las, jefes de Enfermería y Coordinaciones Médicas.
- Retroalimentación y Sensibilización: Realización de jornadas directas de socialización con el personal asistencial involucrado, estableciendo compromisos firmados en actas de reunión sobre trato digno, humanización de la salud y comunicación asertiva.
- Acompañamiento a Pacientes con Diagnósticos Especiales: Intervención psicológica y trabajo social priorización en casos delicados, gestiones administrativas ante sus EPS, y para paciente migrantes ante la entidad Intégrate.

5. ESTADO GENERAL Y OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE PQRSDF

Estado Consolidado al Cierre del Trimestre					
Estado de la Manifestación	Abril	Mayo	Junio	Total, Trimestre	Porcentaje
Cerradas (Con Respuesta Oportuna)	150	128	65	343	97,17%
En Desarrollo	3	6	1	10	2,83%
TOTAL	153	134	66	353	100.00%

- Indicador de Oportunidad:

La institución alcanzó una oportunidad de respuesta superior al 96% en todos los meses, logrando en junio un 100% de oportunidad en el trámite y cierre de quejas, con tiempos promedio de respuesta inferiores a los 15 días hábiles establecidos por ley.

- Las 10 manifestaciones que permanecen "En desarrollo" al corte del informe se encuentran estrictamente dentro de los términos legales vigentes para su notificación.

6. CANALES DE RECEPCIÓN DE MANIFESTACIONES

Consolidado II Trimestre por Canal de Recepción					
Canal de Atención	Abril	Mayo	Junio	Total, Trimestre	% Participación
Centro de Atención (Presencial)	93	100	39	232	65.72%
Correo Electrónico Institucional	58	29	27	114	32.29%
Buzón de Sugerencias	1	4	0	5	1.42%
Vía Telefónica	1	1	0	2	0.57%
TOTAL	153	134	66	353	100.00%

El canal presencial continúa siendo el preferido por la comunidad (65.72%), seguido de los medios digitales (correo electrónico con 32.29%), lo cual ratifica la importancia de la presencia física de los gestores SIAU en los puntos de atención de cada sede.

7. INFORME CONSOLIDADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

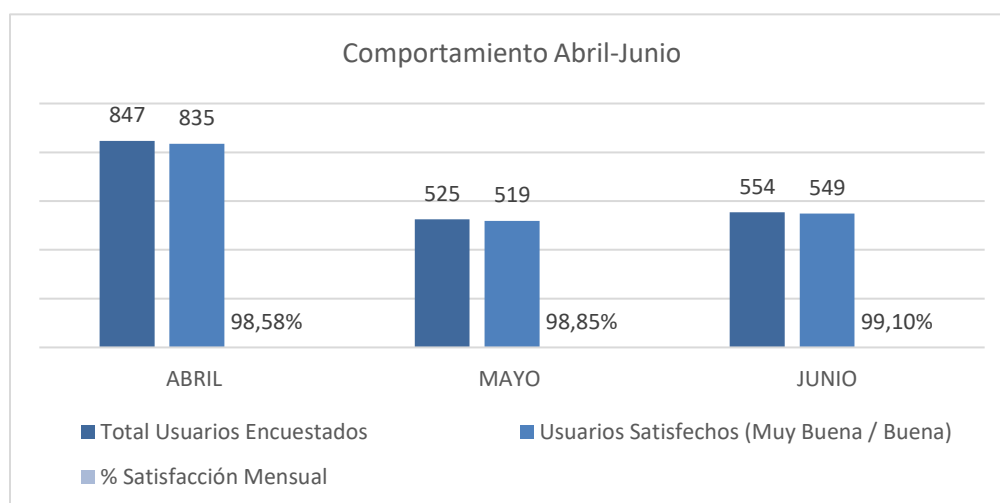
Consolidado II Trimestre de Encuesta de Satisfacción				
Mes	Usuarios Satisfechos (Muy Buena / Buena)	Usuarios Insatisfechos (Regular / Mala)	Total Usuarios Encuestados	% Satisfacción Mensual
ABRIL	835	12	847	98.58%
MAYO	519	6	525	98.85%
JUNIO	549	5	554	99.10%
TOTAL	1,903	23	1,926	98.81%

Resultado del Indicador Consolidado

Durante el segundo trimestre se aplicaron un total de 1,926 encuestas de satisfacción, de las cuales 1,903 usuarios calificaron la atención como "Muy buena" o "Buena", logrando un Índice Global de Satisfacción en el II Trimestre del 98.81%.

Comportamiento de Satisfacción por Sedes en el II Trimestre.

- CACE Pediátrico y CACE Mental: Mantuvieron los porcentajes más altos de satisfacción, alcanzando evaluaciones del 100% de percepción positiva de forma constante durante el trimestre.
- CACE Alta Complejidad: Promedio trimestral superior al 97.8%, mostrando un destacado volumen de recuperación y valoración positiva en salas de hospitalización adultos.
- CACR Sabanalarga: Promedio trimestral de satisfacción del 98.1%.
- CACR Soledad: Registró una notable evolución al pasar de un 91.42% en abril a valoraciones del 100% en mayo y 92.86% en junio.



CLASIFICACIÓN DE RESPUESTAS "REGULAR / MALA" Y SU EVOLUCIÓN

Se destaca una tendencia decreciente en la insatisfacción expresada por los usuarios a través de las encuestas durante el trimestre:

- Abril: 12 casos (1.42%)
- Mayo: 6 casos (1.15%)
- Junio: 5 casos (0.90%).

Distribución Trimestral de Calificaciones Negativas (23 casos totales)

Las valoraciones de insatisfacción se concentraron en las siguientes áreas y motivos:

1. Hospitalización Adultos (Ginecobstetricia y Medicina Interna - CACE ACA): Asociado a demoras en la aplicación inicial de medicamentos, fallas de comunicación sobre planes de manejo entre médicos de turno y actitud de personal asistencial.

2. Urgencias (CACR Sabanalarga y CACR Soledad): Inconformidad con los tiempos de espera para valoración médica inicial y llamado en sala de espera.

8. ESTRATEGIAS, ACCIONES DE MEJORA Y EVIDENCIAS EJECUTADAS EN EL II TRIMESTRE.

Durante el transcurso del segundo trimestre, la oficina de SIAU ejecutó diversas actividades e iniciativas transversales enfocadas en la humanización del servicio y la participación ciudadana:

1. Socialización del Manual de Atención con Enfoque Diferencial:

Capacitaciones continuas al personal administrativo y asistencial sobre diversidad cultural, étnica, de género, discapacidad y grupos vulnerables para derribar barreras de acceso.

2. Divulgación de Deberes y Derechos de los Usuarios: Jornadas presenciales informativas en salas de espera, servicios de urgencias y unidades de hospitalización en todas las sedes.

3. Acompañamiento Psicosocial y Humanización en Salud:

- ✓ Acompañamiento a púerperas en alianza con estudiantes de psicología.
- ✓ Entrega de insumos y kits a neonatos en CACE Pediátrico y CACE ACA.
- ✓ Celebración comunitaria de fechas especiales (Día de la Familia).
- ✓ Sensibilización en el buen uso y cuidado de los espacios institucionales (salas de espera y zonas comunes).

4. Apertura Periódica de Buzones de Sugerencias y Seguimiento Telefónico: Control institucional de los canales presenciales y contacto directo con peticionarios.

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS.



Cace alta Complejidad. Servicio de Hospitalización adultos.





Servicios de Hospitalización CACR SOLEDAD





REFERENTES SIAU. SOCIALIZACION PROCESOS SIAU.

CONCLUSIONES

1. **Alta Aceptación y Satisfacción Institucional:** La E.S.E. Universitaria del Atlántico sostuvo un nivel superior de satisfacción ciudadana durante el segundo trimestre de 2026, alcanzando un consolidado del **98.81%** en **1,926 encuestas aplicadas**, destacándose el desempeño de las sedes CACE Pediátrico y CACE Mental.
2. **Efectividad y Oportunidad en la Respuesta de PQRSDF:** De las 353 manifestaciones recibidas en el trimestre, el **97.17%** fueron resueltas y cerradas dentro de los tiempos estipulados por la norma, alcanzando en el mes de junio una efectividad del 100% de respuesta oportuna en quejas.
3. **Reducción Progresiva de Inconformidades:** Las calificaciones de "Regular" o "Mala" en las encuestas disminuyeron de 12 casos en abril a 5 en junio, lo que demuestra la efectividad de las intervenciones e instructivos de mejoramiento continuo aplicados con el personal asistencial.
4. **Compromiso con la Humanización:** Se consolida el uso del Manual con Enfoque Diferencial y la caracterización desde la historia clínica, garantizando que el Servicio de Información y Atención al Usuario siga siendo una puerta de entrada accesible, empática, equitativa e incluyente.

Marieta Santana

MARIETA SANTANA ALMANZA

Coordinadora de Atención al Usuario - SIAU
E.S.E. UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO