

E.S.E UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO INFORME DE GESTIÓN SIAU - I TRIMESTRE VIGENCIA 2026

La coordinación de Sistemas de información y Atención al usuario presenta informe de gestión de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES correspondiente al I Trimestre del año 2026, 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.

1. GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.

Como proceso del SIAU, se desarrolla la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias 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 PQRSDF se realizada de la siguiente forma:

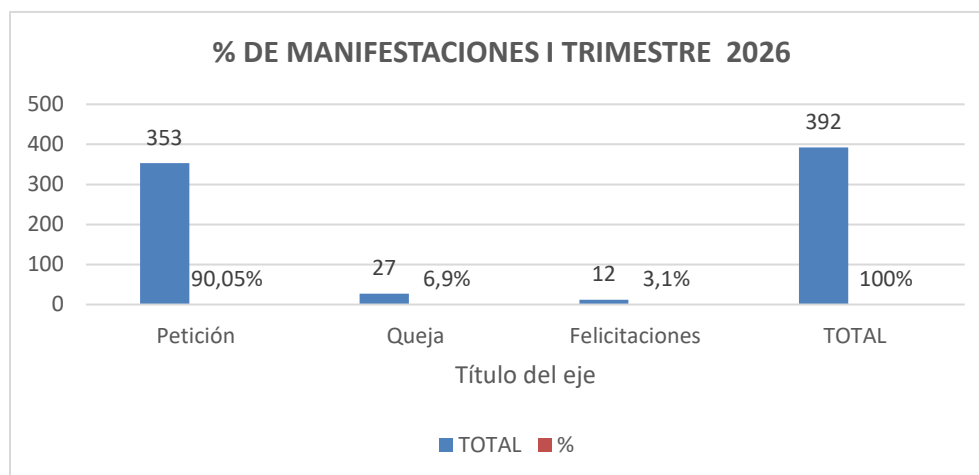
- 1) Diligenciamiento de formato FT-AU-001 V5 FORMATO PQRSDF
- 2) Recepción de PQRSF y asignación de número de radicado en MATRIZ PQRSDF
- 3) Validación de información emitida por el usuario
- 4) Direccionamiento de la PQRSF a Dirección Técnica del CACE o CACR
- 5) Asignación de responsable y envío de PQRSDF 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 PQRSDF

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, DENUNCIAS Y FELICITACIONES FORMALES ELEVADOS ANTE LA OFICINA DE SIAU -I TRIMESTRE 2026.

TIPO / MES	ENE	FEB	MAR	TOTAL
Petición	111	96	146	353
Queja	13	9	5	27
Reclamo	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0
Felicitaciones	8	4	0	12
TOTAL	132	109	151	392

En la tabla anterior se evidencia el consolidado de las manifestaciones radicadas en las 5 sedes de la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO, (CACE ACA, CACE MENTAL, CACE PEDIATRICO, CACR SOLEDAD, CACR SABANALARGA) correspondiente al primer trimestre de la Vigencia 2026, se registraron 392 manifestaciones por parte de los usuarios y/o familiares de estos.



Se registran 392 manifestaciones, de las cuales las peticiones predominan ampliamente con el 90,05% (353 casos), evidenciando que la interacción de los usuarios con la institución se enfoca principalmente en solicitudes de información y gestión de trámites.

Las quejas representan el 6,9% (27 casos), manteniéndose en una proporción baja, lo que refleja un nivel controlado de inconformidad. Por su parte, las felicitaciones corresponden al 3,1% (12 casos), indicando reconocimiento puntual a la calidad del servicio.

En general, la distribución porcentual evidencia una gestión estable, con oportunidades de fortalecer la experiencia del usuario y promover el uso de otros mecanismos de participación.

1.2 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES POR SEDES - I SEMESTRE 2026.

MANIFESTACIONES DE PQRSDF - I TRIMESTRE 2026

SEDES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TOTAL	%
CACE ACA	185	12	0	0	0	0	197	50%
CACE MENTAL	50	1	0	0	0	0	51	13,04%
CACE PEDIATRICO	36	7	0	0	0	12	55	13,81%
CACR SOLEDAD	20	5	0	0	0	0	25	6,4%
CACR SABANALRGA	62	2	0	0	0	0	64	16,4%
TOTAL	353	27	0	0	0	12	392	100%

Análisis:

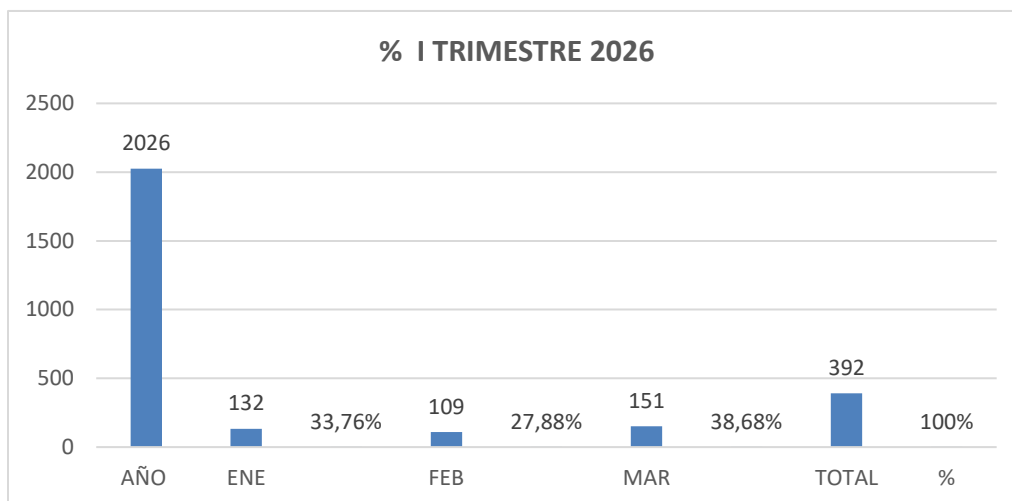
Durante el periodo analizado se registraron 392 manifestaciones, con una alta concentración en CACE ACA (50%), lo que indica que la mitad de las solicitudes se gestionan en esta sede. Le sigue CACR Sabanalarga con el 16,4%, consolidándose como la segunda con mayor participación.

Por su parte, CACE Pediátrico (13,81%) y CACE Mental (13,04%) presentan una participación similar, reflejando un volumen intermedio de atención. Finalmente, CACR Soledad (6,4%) registra la menor proporción de manifestaciones.

En cuanto a la tipología, predominan las peticiones (353 casos), mientras que las quejas (27 casos) mantienen una baja proporción, concentrándose principalmente en CACE ACA, CACE Pediátrico y CACR Soledad. Se destacan las felicitaciones (12 casos) en CACE Pediátrico, lo que evidencia una percepción positiva del servicio en esta sede.

En general, la distribución muestra una gestión institucional concentrada en CACE ACA, con oportunidades de mejora focalizadas en las sedes con presencia de quejas y en el fortalecimiento de la experiencia del usuario.

1.3 PORCENTAJE DE LAS MANIFESTACIONES POR MES ENERO-MARZO 2026.



ANÁLISIS:

La gráfica muestra la distribución de los casos durante el primer trimestre de 2026, con un total de 392 registros, equivalente al 100%.

Marzo concentra la mayor participación con 151 casos (38,68%), posicionándose como el mes de mayor peso dentro del trimestre.

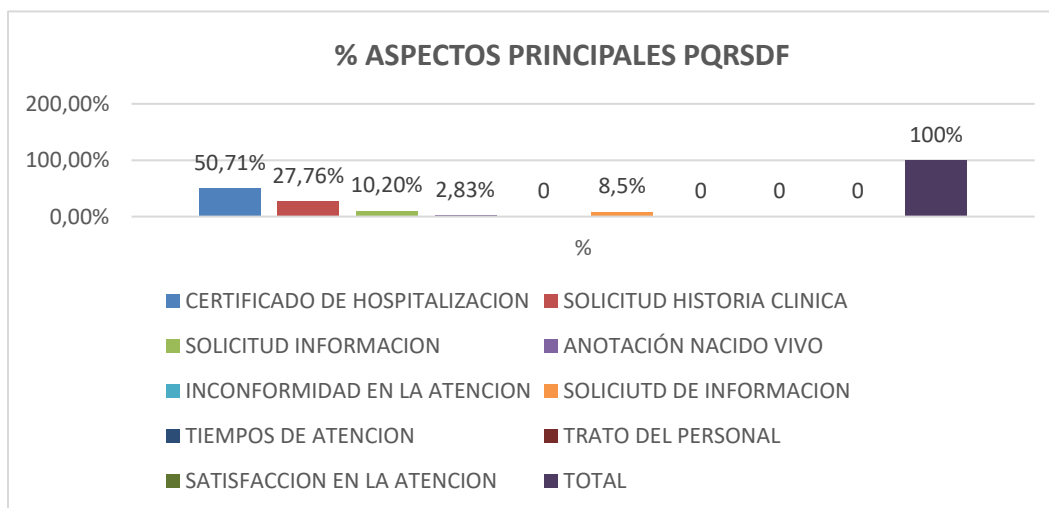
Esto indica un incremento significativo de la actividad hacia el cierre del periodo. Enero registra 132 casos (33,76%), ubicándose en segundo lugar. Su comportamiento es relativamente estable y representa una tercera parte del total, manteniendo una participación importante.

Febrero, por su parte, presenta el valor más bajo con 109 casos (27,88%), siendo el mes de menor contribución dentro del trimestre. Esto evidencia una disminución intermedia antes del repunte en marzo.

1.4 ASPECTOS PRINCIPALES QUE MOTIVARON A LAS PQRSDF.

ASPECTO DE LA PQRSDF	PETICIONES	%	QUEJAS	%	FELICITACIONES	%
CERTIFICADO DE HOSPITALIZACION	179	50,71%				
SOLICITUD HISTORIA CLINICA	98	27,76%				
SOLICITUD INFORMACION	66	18,70%				
ANOTACIÓN NACIDO VIVO	10	2,83%				
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION	0		23	85,18%		
TIEMPOS DE ATENCION			2	7,41%		
TRATO DEL PERSONAL			2	7,41%		
SATISFACCION EN LA ATENCION					12	100
TOTAL	353	100%	27	100%	12	100%

En la tabla anterior se detallan los aspectos principales causales de las Peticiones recibidas durante el I SEMESTRE de la Vigencia 2026. Siendo los Certificados de Hospitalización la solicitud más recurrente por los usuarios, con un total de 179 casos, representando el 50.71%, Historia Clínica con un total de 98, correspondiente al 27.76%, solicitud de información 66, representando un 18.70%, anotación de nacidos vivos 10 solicitudes, 2.83%. Adicionalmente los motivos de las quejas inconformidad en la atención 23 casos, representando un 85,18%, tiempos de atención 2, corresponde a un 7.41%, trato del personal 2, con un 7.41%. Finalmente, se registran 12 felicitaciones, lo que indica que también existen experiencias positivas que pueden fortalecerse.



1.5 CANAL DE PRESENTACIÓN Y/O RADICACIÓN DE MANIFESTACIONES.

CANAL DE PRESENTACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Centro de Atención (Presencial)	104	85	115	304
Correo Electrónico	14	15	33	62
Buzón de sugerencias	13	7	0	20
Formulario Web	0	2	0	2
Centro de Atención (verbal)	0	0	3	3
Teléfono	1	0	0	1
TOTAL	132	109	151	392

ANÁLISIS:

En la Tabla anterior 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, buzónes y página web, donde se presentó mayor cantidad de radicados de forma escrita (Centro de Atención Presencial) con un total de 304, correo electrónico se recibieron con 62, por medio de la apertura de buzón de sugerencia 20, formulario web 2, y se recibió telefónicamente (1) una manifestación y 3 de manera verbal. Para un total de 392 manifestaciones P.Q.R.S.D.F. en el primer trimestre 2026.

1.6. ESTADOS DE LAS PQRSDF.

Estados	Felicitaciones	Petición	Queja	Total	%
Cerrada	12	353	23	388	98,98%
En Desarrollo			4	4	1,02%
Total, general	12	353	27	392	100%

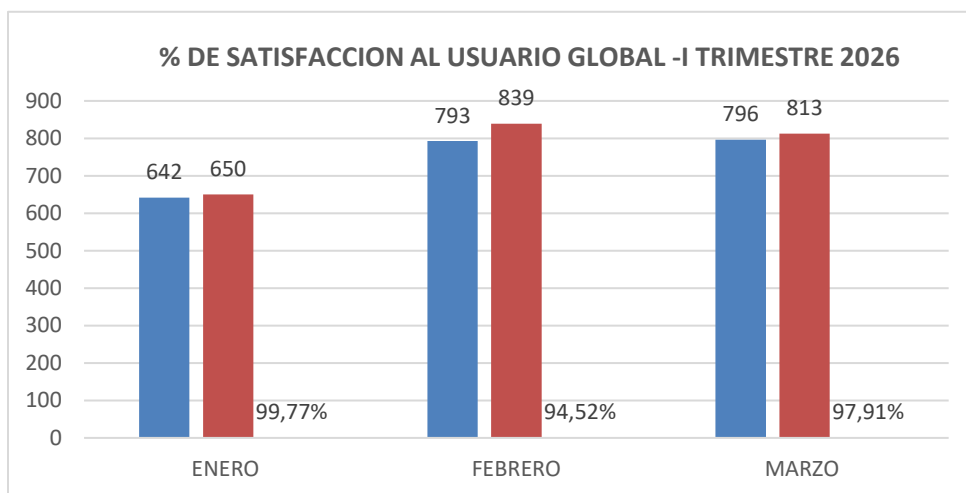
La Tabla nos muestra el estado actual de las manifestaciones recibidas durante el primer trimestre de la vigencia 2026; como resultado de la gestión realizada por la oficina de Atención al Usuario y las diferentes dependencias de la E.S.E. UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO, se dio respuesta a 388 manifestaciones correspondientes al 98.98% y se encuentra en desarrollo 4 equivalentes al 1,02 % del total de PQRSF radicadas ante la ESE.

2. MEDICION DE LA SATISFACCION AL USUARIO.

La medición de la satisfacción del usuario en la E.S.E. Universitaria del Atlántico constituye una herramienta fundamental para evaluar la calidad de los servicios de salud prestados, permitiendo identificar la percepción de los usuarios frente a la atención recibida, los tiempos de respuesta, el trato del personal y la oportunidad en los procesos.

Este proceso se desarrolla a través de la aplicación de encuestas y el análisis de las PQRSDF, lo que facilita la recolección sistemática de información clave para la toma de decisiones. A partir de estos resultados, la entidad puede detectar fortalezas, brechas y oportunidades de mejora, orientando acciones correctivas y preventivas que contribuyan al fortalecimiento continuo de la calidad institucional.

En este sentido, la satisfacción del usuario no solo mide la percepción del servicio, sino que también se consolida como un indicador estratégico que impacta directamente en la humanización de la atención, la confianza de los usuarios y el cumplimiento de los estándares de calidad en salud.

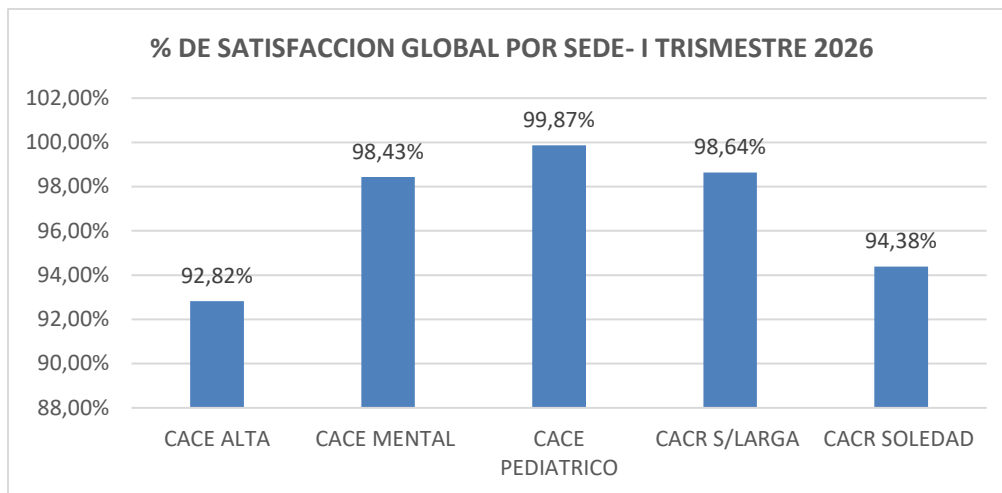


PORCENTAJE GLOBAL 96.92%	POBLACION SATISFECHA 2231	TOTAL ENCUESTADOS 2302
--------------------------	---------------------------	------------------------

Durante el periodo evaluado primer trimestre 2026, se obtuvo un resultado de 2302 encuestas de satisfacción al usuario aplicadas en los diferentes servicios de la E.S.E. Universitaria del Atlántico, alcanzando una satisfacción global de un 96,92%, lo que refleja un alto nivel de aceptación y percepción positiva frente a los servicios prestados. Sobrepasando con la meta establecida del 95% por la super salud.

A nivel mensual, enero presenta el mejor resultado con un 99%, evidenciando un nivel casi total de satisfacción. Marzo mantiene un comportamiento favorable con 97,91%, mostrando estabilidad en la calidad del servicio. Por su parte, febrero registra el valor más bajo con 95%, aunque sigue ubicándose en un rango alto, puede interpretarse como un punto de alerta relativo frente a los demás meses.

2.1 PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN POR SEDE.



El nivel de satisfacción por sede evidencia un comportamiento altamente positivo en general, con todos los servicios ubicados por encima del 90%, lo que refleja una percepción favorable de los usuarios frente a la atención recibida.

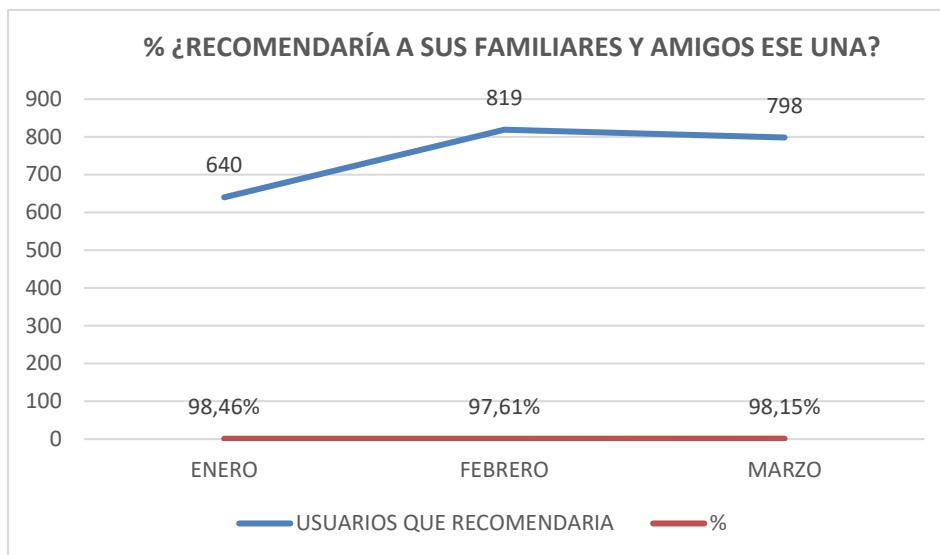
El servicio CACE PEDIATRICO presenta el mejor resultado con 99,87%, destacándose como la sede con mayor nivel de satisfacción, lo que sugiere buenas prácticas en la atención y experiencia del usuario. Le sigue CACR SABANALARGA con 98,64% y CECE MENTAL con 98,43%, manteniendo estándares altos y consistentes en la calidad del servicio.

Por su parte, la sede CACR SOLEDAD registra 94,38% y CACE ACA 92,82%, siendo los porcentajes más bajos dentro del grupo. Aunque continúan en niveles satisfactorios, representan oportunidades de mejora en comparación con las demás sedes.

ENCUESTAS DETALLADAS POR SEDES -I TRIMESTRE 2026

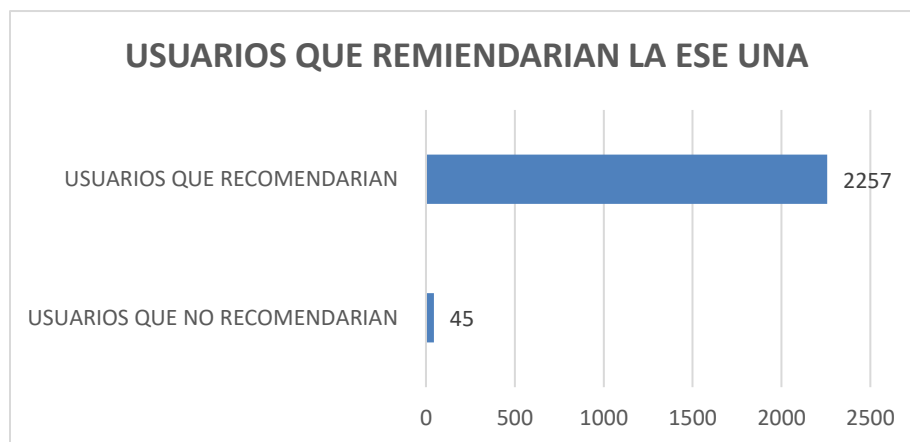
MESES	CACE ACA	MENTAL	PEDIATRICO	S/LARGA	SOLEDAD	TOTAL
ENERO	286	50	192	85	37	650
FEBRERO	201	20	287	278	53	839
MARZO	223	57	293	152	88	813
TOTAL	710	127	772	515	178	2302

2.2 PROPORCIÓN DE: ¿RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESE UNA?



El Gráfico nos muestra la proporción de usuarios que recomiendan la E.S.E UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO durante el primer trimestre del 2026, iniciando el mes de enero con una proporción de un 98.46%, en febrero con un 97.62% y en marzo con un 98.15%.

Se finaliza el primer trimestre con un porcentaje de usuarios que recomiendan a la E.S.E UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO del 98.05%.



POBLACION QUE NO RECOMIENDAD 45	POBLACION QUE RECOMENDARIA 2257	TOTAL ENCUESTADOS 2302
---------------------------------	---------------------------------	------------------------

3. ACCIONES DE MEJORA EN EL I TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2026.

3.1. FORMULARIO ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO.

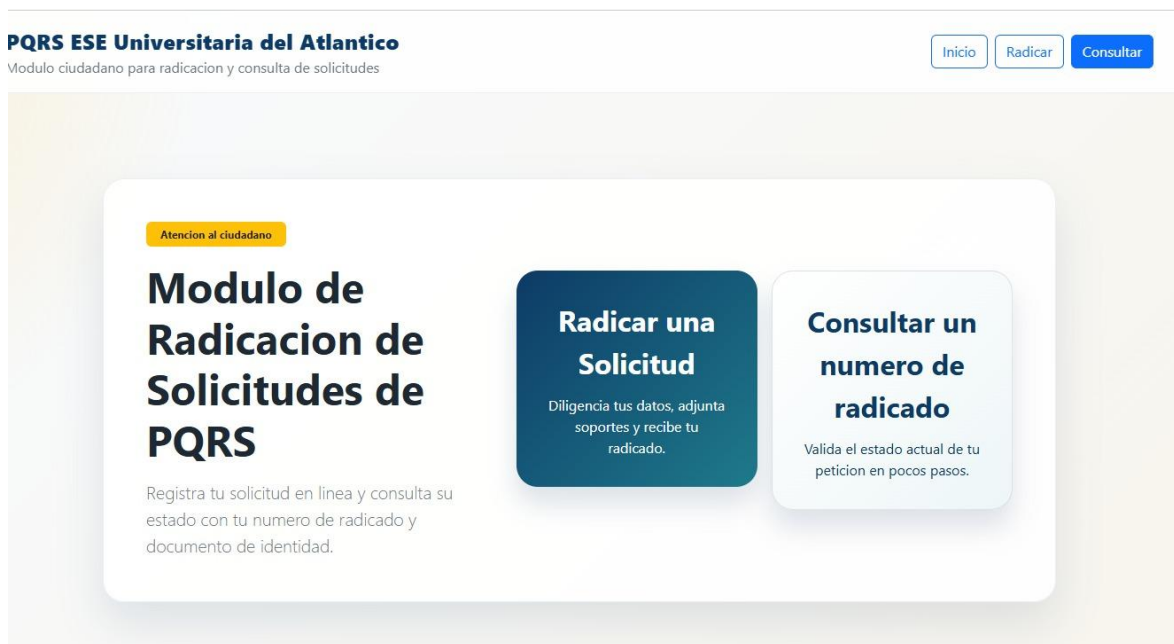
Se realizaron ajustes en el formulario de encuestas de satisfacción al usuario, incorporando nuevas variables que fortalecen la calidad y trazabilidad de la información recolectada. Entre los cambios, se incluyó la pregunta relacionada con si el usuario percibió una atención humanizada, así como el registro de correo electrónico, datos completos del paciente y la identificación del colaborador que aplicó la encuesta.

Adicionalmente, se integró el campo de observaciones, con el propósito de recoger información cualitativa que permita identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.

Estos ajustes contribuyen a una medición más integral de la satisfacción y facilitan la formulación de acciones de mejora orientadas a la experiencia del usuario.

<https://eseuniversitariadelatlantico.gov.co/encuestas-de-satisfaccion/>

3.2. MEJORAMIENTO EN LA HERRAMIENTA PQRSDF.



PQRS ESE Universitaria del Atlántico
Modulo ciudadano para radicación y consulta de solicitudes

Inicio Radicar Consultar

Atención al ciudadano

Modulo de Radicación de Solicitudes de PQRS

Registra tu solicitud en línea y consulta su estado con tu número de radicado y documento de identidad.

Radicar una Solicitud

Diligencia tus datos, adjunta soportes y recibe tu radicado.

Consultar un número de radicado

Valida el estado actual de tu petición en pocos pasos.

En articulación con el área de Sistemas, se viene realizando un plan de mejoramiento en la herramienta PQRSDF, específicamente en el módulo de Radicación de Solicitudes, con el objetivo de optimizar el registro, seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

Este mejoramiento contempla la estandarización de los campos de registro, la validación de datos obligatorios, la automatización de alertas y tiempos de respuesta, así como el fortalecimiento de los reportes e indicadores. De igual forma, se busca mejorar la trazabilidad de cada caso, permitiendo un seguimiento más eficiente desde su radicación hasta su cierre.

La implementación de estas mejoras es de gran importancia, ya que contribuye a garantizar mayor oportunidad en las respuestas, transparencia en la gestión, y una adecuada toma de decisiones basada en información confiable. Asimismo, fortalece la atención al usuario, mejora la calidad del servicio y asegura el cumplimiento de los tiempos establecidos por la normatividad vigente.

Radicar una Solicitud

Los campos marcados con * son obligatorios.

Completa los datos del peticionario, diligencia la solicitud y adjunta los soportes necesarios.

Datos del peticionario

Tipo de documento *

Selecciona una opción

Numero de documento *

Telefono *

Nombres *

Apellidos *

Direccion *

Correo electronico

Datos de la solicitud

Tipo de solicitud *

Selecciona una opción

Sede *

Selecciona una sede

Tipo de peticionario *

Selecciona una opción

Parentesco

Solo si aplica

Regimen *

Selecciona una opción

Hospitalizado *

Selecciona una opción

Habitacion

Como deseas recibir la respuesta *

Selecciona una opción

4. SOCIALIZACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES A USUARIOS I TRIMESTRE 2026.

Durante el primer trimestre del 2026 la oficina de Atención al Usuario realizó:

4.1. Socialización diaria de Derechos y Deberes a los usuarios, se anexa evidencia fotográfica de las mismas:

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.	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. 	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
---	---	---



4.2 SOCIALIZACION DE ATENCION HUMANIZADA EN SALUD, POLITICAS DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD.

Durante el primer trimestre de la vigencia 2026, se realizaron en la E.S.E. Universitaria del Atlántico, mesas de trabajo en articulación con la Defensoría del Pueblo para el abordaje de casos de abandono dentro de la institución, promoviendo acciones interinstitucionales para su manejo oportuno.

En el mes de enero, se realizó la primera reunión con líderes de la comunidad y la Asociación de Usuarios, en la cual se socializó el portafolio de servicios de salud y se generaron espacios de diálogo participativo.

Adicionalmente, se efectuó acompañamiento conjunto con los miembros de la Asociación de Usuarios y el área de Trabajo Social, con el fin de hacer seguimiento a casos de difícil manejo, como remisiones y estancias prolongadas.

Estas actividades hacen parte de un plan de mejora orientado a dar respuesta a las quejas recibidas durante el periodo, contribuyendo a la disminución de inconformidades y al fortalecimiento de la calidad en la atención.



4.3. PARTICIPACIÓN EN COMITÉ DE ÉTICA, REUNION REFERENTES SIAU -TRABAJO SOCIAL.



Se llevaron a cabo reuniones con las referentes del SIAU y el área de Trabajo Social, con el propósito de analizar casos, unificar criterios de atención y fortalecer el seguimiento a situaciones de difícil manejo, como remisiones y estancias prolongadas. Este trabajo articulado permite mejorar la oportunidad en la gestión y brindar respuestas más integrales a las necesidades de los usuarios.

El área de atención al usuario estuvo presente en el Comité de ética enero y febrero, presentando en las PQRSDF, informe de satisfacción de los usuarios por sedes correspondientes al mes de la vigencia 2026.

Comité de Ética como instancia fundamental para la revisión y análisis de casos complejos en la atención en salud, garantizando la toma de decisiones basadas en principios éticos, el respeto por los derechos de los pacientes y el fortalecimiento de la atención humanizada.

4.4. CARGUE GT004– ALIANZA O ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Vigencia	Periodo
2025	80

Resultado Carga

Archivo: 9015367995802025GT004.xml.p7z
Estado de Envío: Cargado
Fecha: 26/02/2026 4:33:27 p. m.

Seleccionar Archivos

4.5. CAPACITACION ENFOQUE DIFERENCIAL.





SEDE CACR SOLEDAD.



CACE PEDIATRICO



CONCLUSIONES

Durante el primer trimestre de la vigencia 2026, se desarrollaron actividades en cada una de las sedes de la E.S.E. Universitaria del Atlántico, evidenciando avances significativos en el fortalecimiento de los procesos institucionales.

Los resultados obtenidos reflejan el compromiso de la entidad con la mejora continua, especialmente en aspectos relacionados con la calidad del servicio, la atención humanizada y la optimización de los procesos orientados a la atención integral de los usuarios.

En general, se observa un balance positivo en la gestión realizada durante el periodo, con acciones enfocadas en dar respuesta a las necesidades de los usuarios y en la implementación de estrategias que contribuyen al mejoramiento de la experiencia en la prestación de los servicios de salud.

Se fortalecieron las capacitaciones en las diferentes sedes, abordando temas relacionados con la Atención Humanizada en Salud y el Enfoque Diferencial, con el propósito de mejorar las competencias del talento humano y garantizar una atención integral, respetuosa y acorde a las necesidades particulares de los usuarios.

Marieta Santana

Coordinadora de Atención al Usuario.

Profesional Universitario

ESE UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO