

Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Primer semestre vigencia 2026
Oficina de Control Interno

CONTENIDO

1. Introducción.
2. Acceso a la información pública.
3. PQRSD recibidas en el primer semestre 2026.
4. PQRSD recibidas por canal de atención.
5. PQRSD asignadas por área o servicio asistencial.
6. Seguimiento a las PQRSD recibidas.
7. Caracterización PQRSD.
8. Radicados sin respuesta.
9. Traslados por competencia.
10. Tiempo promedio de respuestas.
11. Conclusiones.
12. Recomendaciones.



1. INTRODUCCIÓN

Este informe recopila: Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que ha recibido y atendido la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO, durante el primer semestre de la vigencia 2026.

Contiene el seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno, frente al tratamiento dado por las distintas áreas o servicios asistenciales a cada PQRSD.

Y adicionalmente contiene el análisis de los tiempos de respuesta y las recomendaciones que la Oficina de Control Interno formula a la Alta Gerencia y a los responsables de cada proceso, en relación con las PQRSD radicadas por el ciudadano en la entidad, que requieren atención.

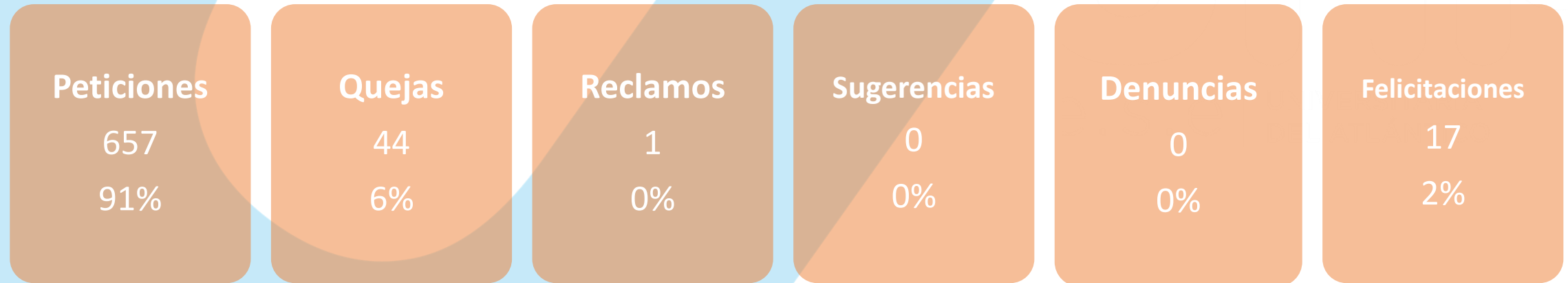
2. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Dando cumplimiento al Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano de la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, “Por medio del cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional” se informa que en el portal Web de la ESE <https://eseuniversitariadelatlantico.gov.co/> se encuentran disponible la información a la que hace referencia la Ley, para que los usuarios de la entidad consulten los temas de su interés.

Durante el primer semestre de la vigencia 2026, se recibieron 719 PQRSD. No se negó el acceso a la información requerida por la comunidad. Sin embargo, al cierre del informe, se identificó una queja en espera de respuesta por parte del CACE Soledad que supera los 15 días hábiles contados desde su radicación.

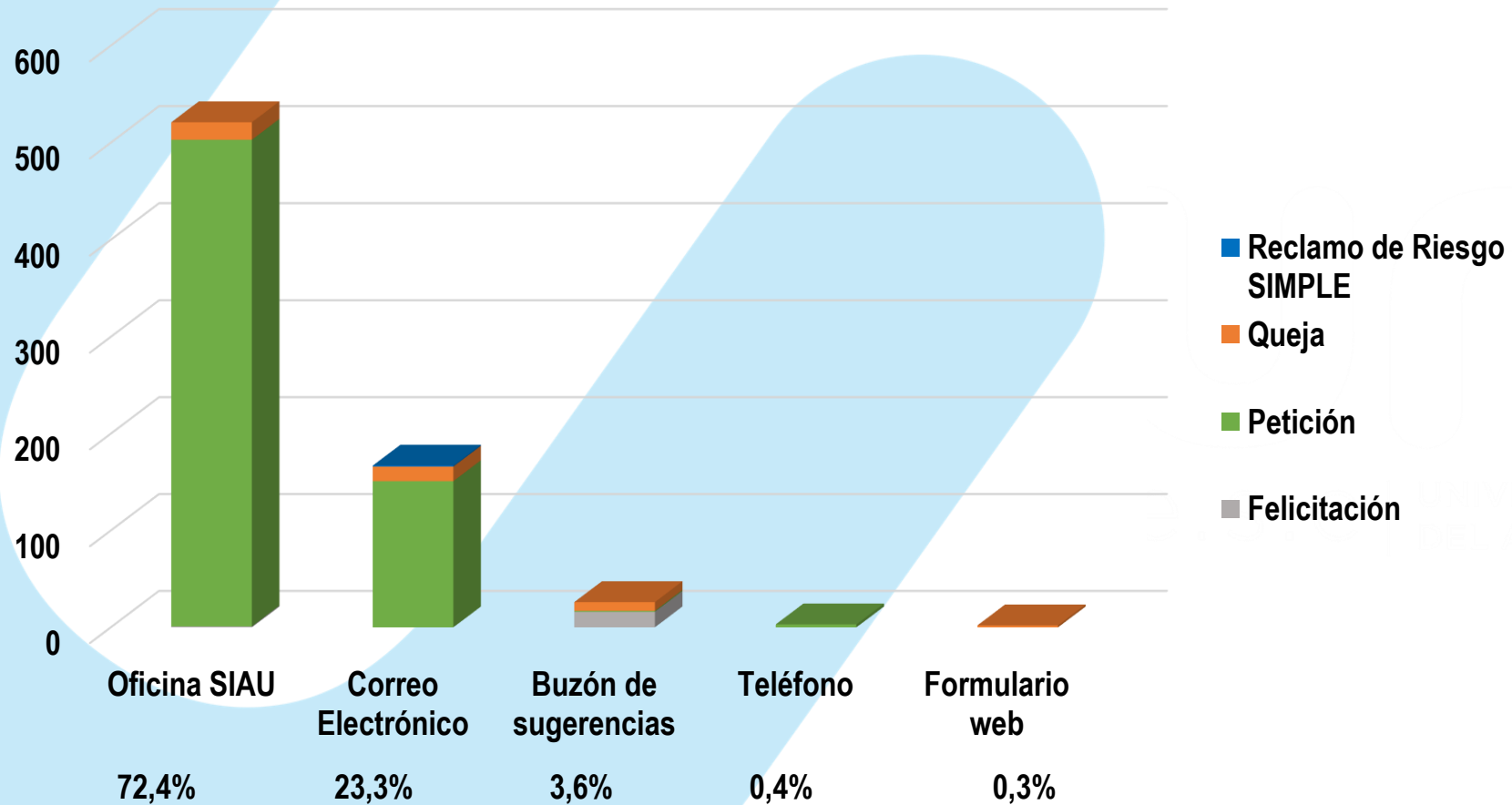
Fuente: Matriz PQRSD Oficina SIAU

PQRSD, 719 (100%)



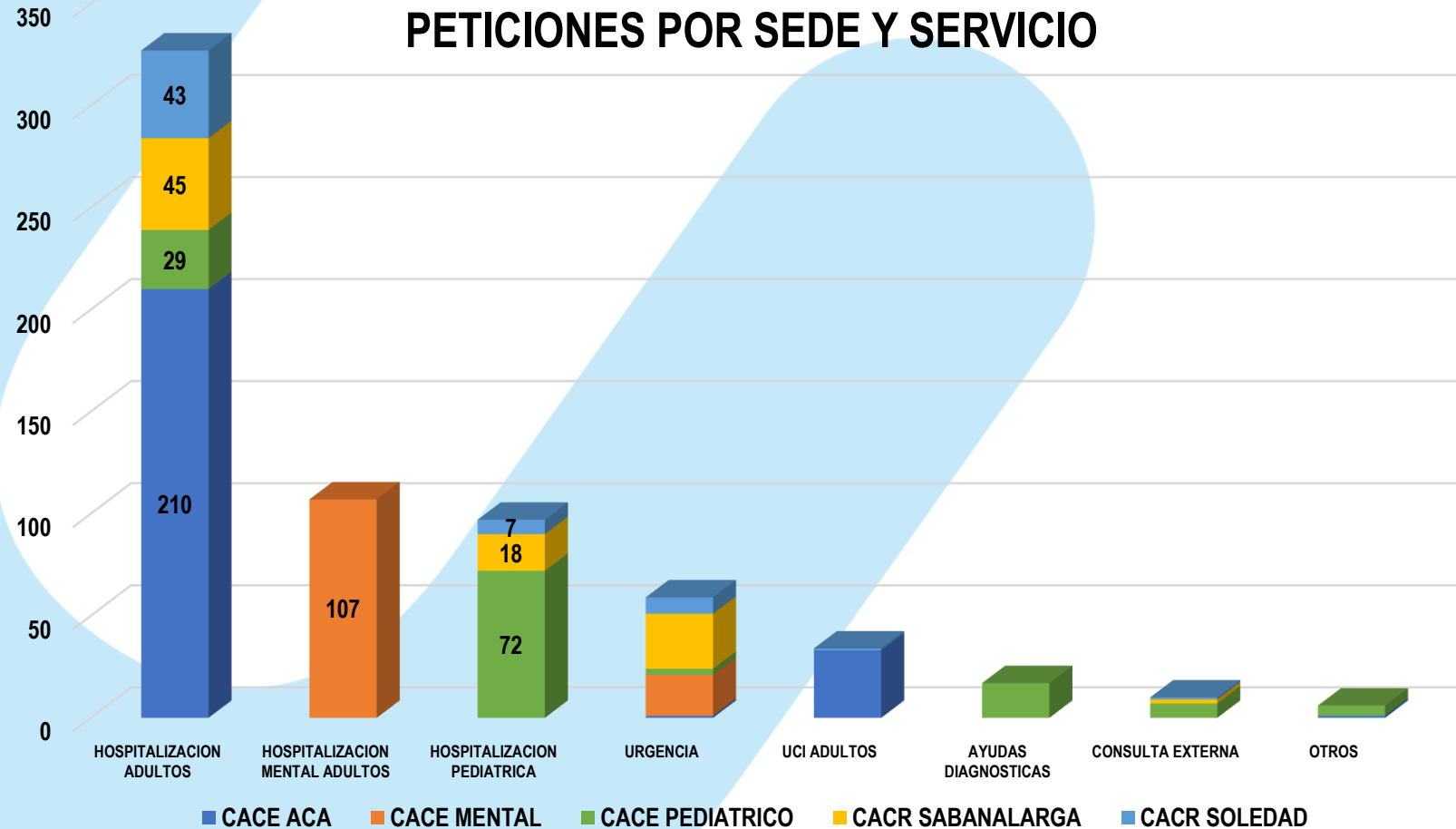
3. PQRSD RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE

PQRSD, 719 (100%)



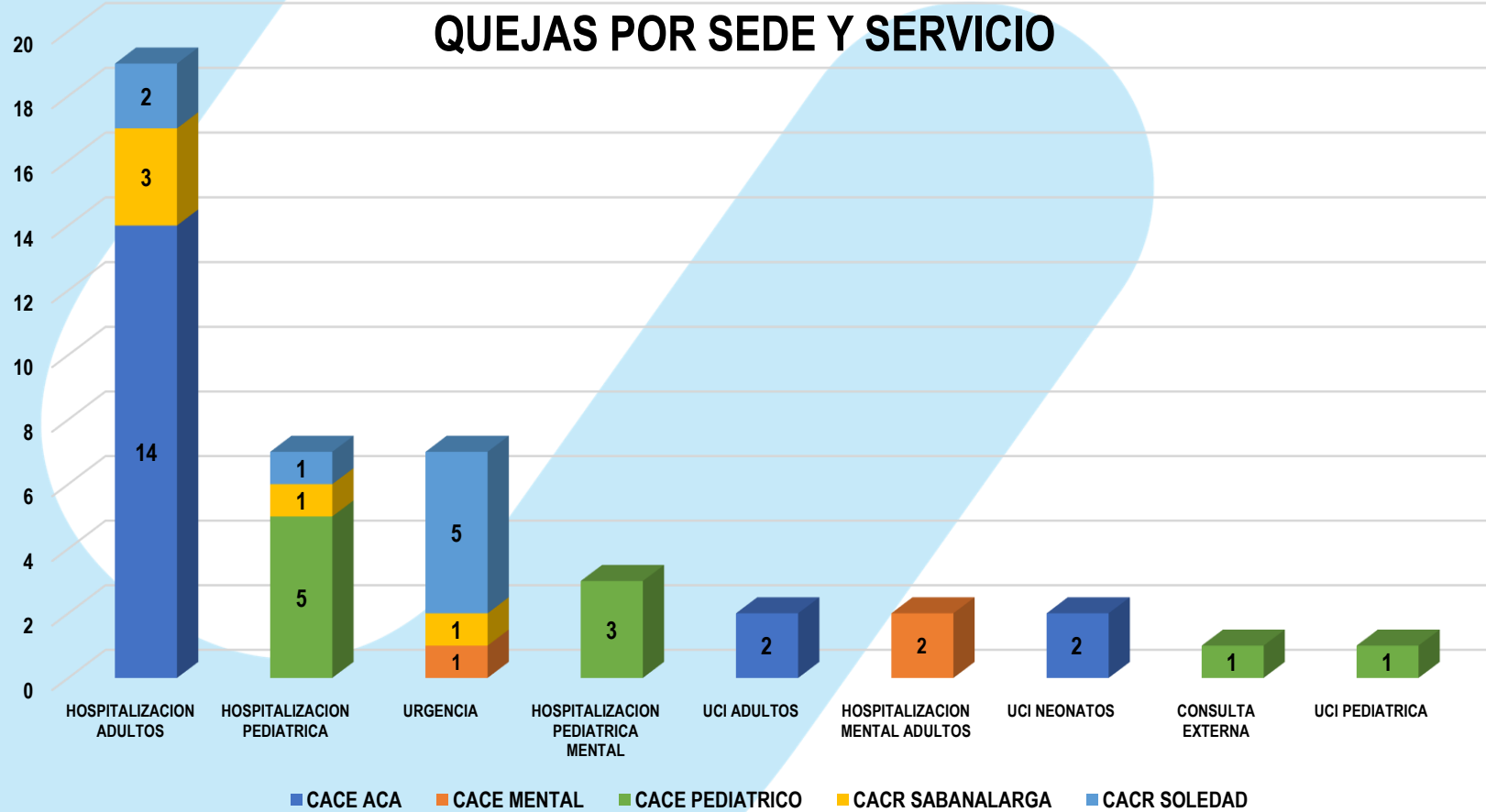
4. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

PQRSD, 719 (100%)



5. PQRSD ASIGNADAS POR SEDE Y POR SERVICIO

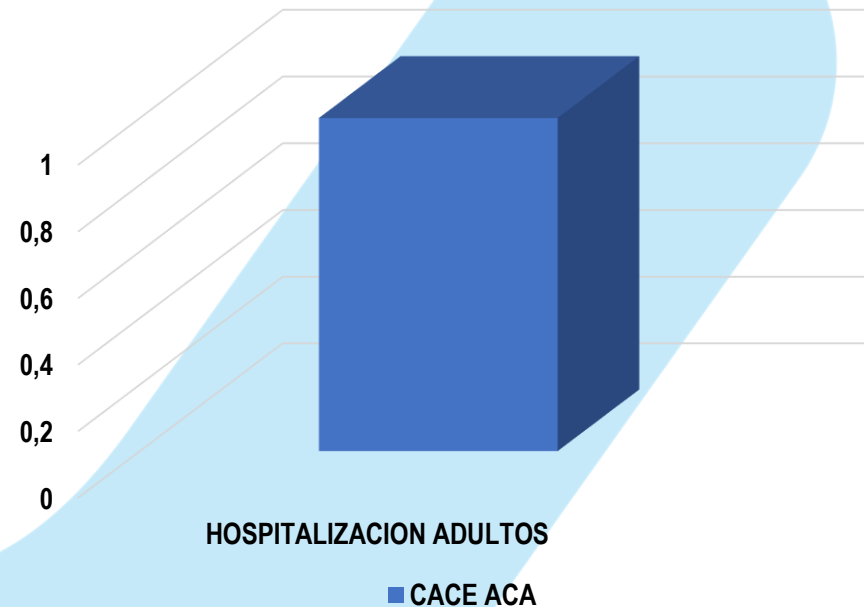
PQRSD, 719 (100%)



5. PQRSD ASIGNADAS POR SEDE Y POR SERVICIO

PQRSD, 719 (100%)

RECLAMOS POR SEDE Y SERVICIO



5. PQRSD ASIGNADAS POR SEDE Y POR SERVICIO

PQRSD
719 (100%)

Requieren
Respuesta
703

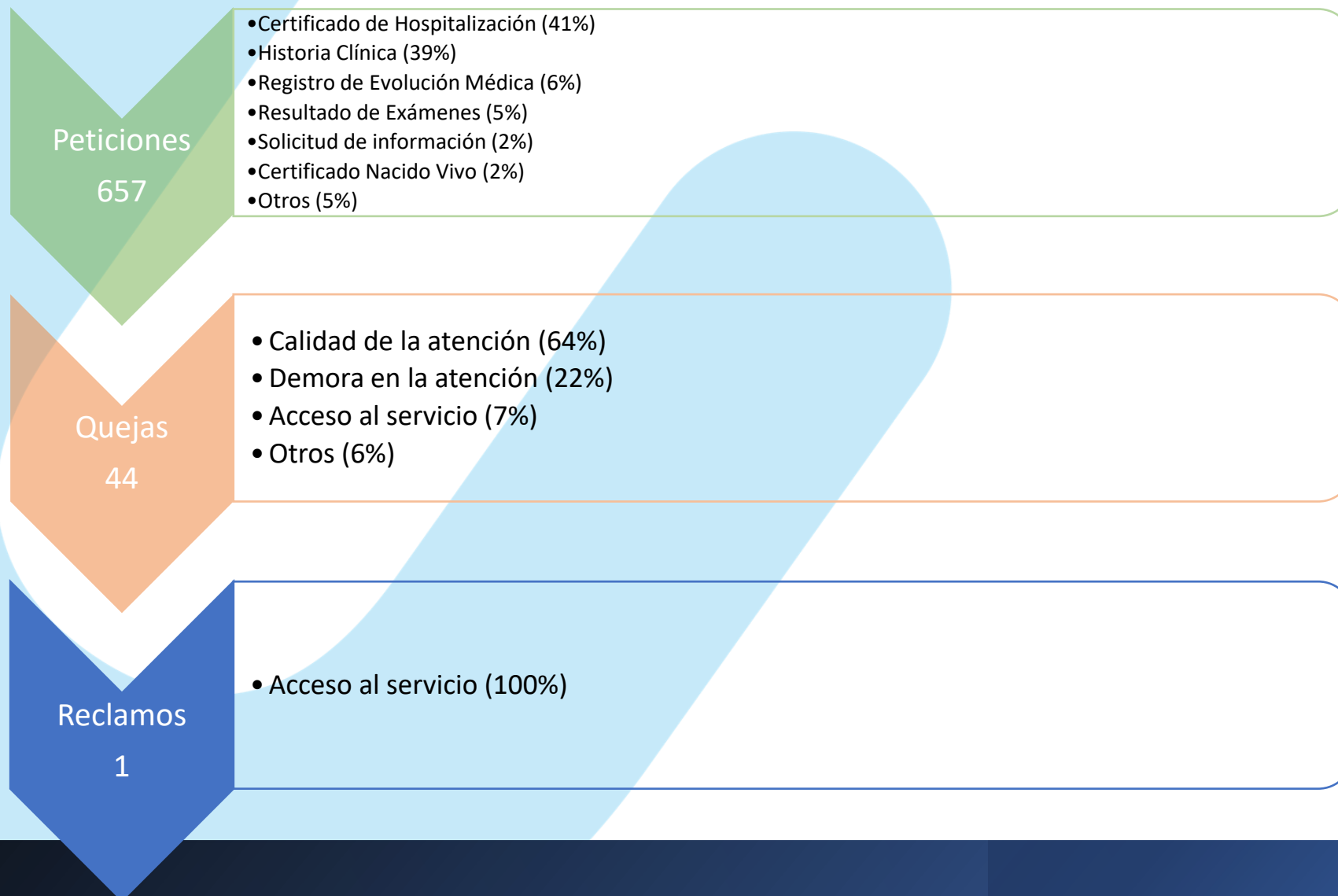
No requieren
Respuesta
17

Contestadas
702

Sin Contestar
1

6. SEGUIMIENTO A LAS PQRSD RECIBIDAS

PQRSD, 719



7. CARACTERIZACIÓN PQRSD



Radicados con respuesta extemporánea:
32 peticiones fueron atendidas superando los 15 días del tiempo de respuesta

PETICIONES: 657 cerradas, respuesta extemporánea 21

QUEJAS: 43 cerradas, respuesta extemporánea 11

RECLAMOS: 1 cerradas, respuesta extemporánea 0

Radicados sin respuesta
1

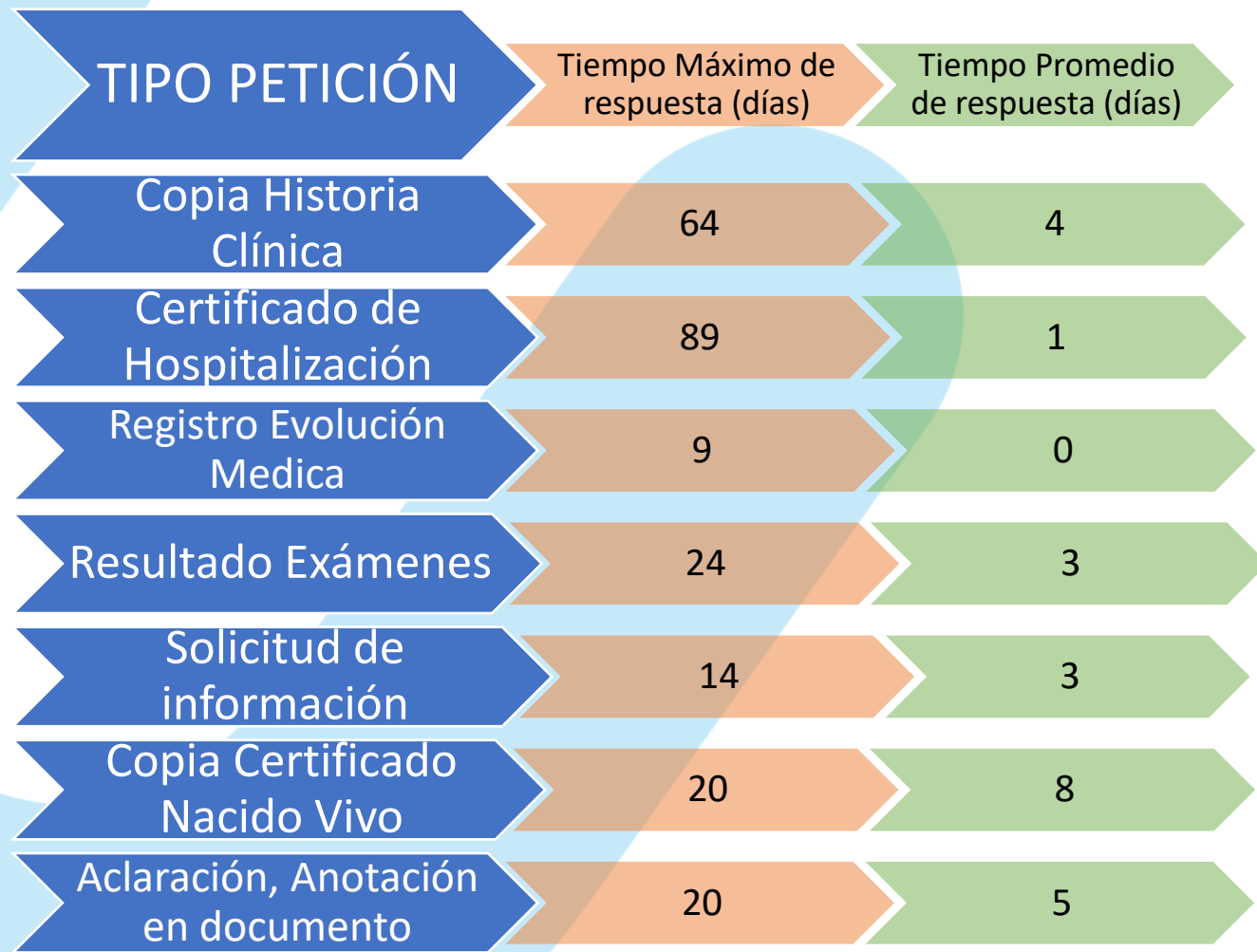


8. RADICADOS SIN RESPUESTA

657 Peticiones recibidas,
5 trasladadas por competencia a otras entidades o terceros:

ENTIDAD	CANTIDAD PETICIONES
GOBERNACION DEL ATLANTICO	4
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	1

9. TRASLADOS POR COMPETENCIA



10. TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA

11. CONCLUSIONES

- Para el periodo objeto de evaluación, se mantiene la oficina de SIAU como el canal de recepción más utilizado, por los usuarios de la E.S.E. al momento de radicar sus PQRSD, a través del formato físico definido para ese fin.
- Durante el primer semestre 2026, el mayor número de PQRSD presentadas en la E.S.E., se radicaron en la sede ACA para un total de 264, discriminadas así: 245 peticiones, 18 quejas y 1 reclamo, siendo los Certificados de Hospitalización y las solicitudes de Historias Clínicas las peticiones más frecuentes.
- Del total de PQRSD que requerían respuesta, el 99,86% se contestaron y el 0,14% (1 queja) se encuentra en desarrollo, superando los 15 días hábiles de respuesta.
- El servicio con mayor numero de quejas registradas es la Hospitalización adultos del CACE ACA y la Hospitalización pediátrica del CACE Pediátrico. Se registró 1 reclamo de riesgo Simple en el servicio de Hospitalización adultos del CACE ACA el cual fue atendido y cerrado oportunamente.
- Al cierre del primer semestre de la vigencia 2026, en la herramienta de seguimiento de la oficina de SIAU para el control de las PQRSD atendidas, se evidencia la omisión de los consecutivos AUSA2601-27 y la doble asignación de los radicados AUCS2601-41, AUCS2601-42 y AUCS2601-44 a diferentes usuarios, situación que afecta la trazabilidad de la información y el seguimiento.

12. RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno de la ESE, una vez analizado los datos que suministro el proceso de atención al usuario, donde se tabulan las PQRSD que generan los usuarios de la entidad, se permite realizar las siguientes recomendaciones:

- Revisar las razones por las cuales se generaron 33 radicados con respuesta extemporánea y en los casos que sea posible presentar las acciones de mejora.
- Identificar las causas que han generado las quejas frecuentes en los servicios de hospitalización adultos CACE ACA y Hospitalización pediátrica en CACE Pediátrico y generar las acciones de mejora correspondientes.
- Desarrollar un mecanismo o herramienta que permita que el usuario califique la respuesta a la PQRSD radicada y atendida.



una

e.s.e | UNIVERSITARIA
DEL ATLÁNTICO

TODOS SOMOS UNA