

**INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS PQRSF II SEMESTRE 2021.  
SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO SIAU.  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYÁN E.S.E.**

**INTRODUCCIÓN**

El presente Informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas y atendidas por el área SIAU de la Empresa Social del Estado - Popayán E.S.E, a través de los diferentes canales de recepción de información (buzones de sugerencias, PQRSF verbal, plataforma web institucional o vía telefónica), durante el periodo comprendido entre el 1° de Julio al 31 de diciembre de 2021.

El seguimiento de la información mensual se realiza en el marco del comité de ética hospitalaria, esta información es recopilada semanalmente en la apertura de buzones de sugerencias y consolidada de manera mensual. De igual modo trimestralmente se hace entrega de informe al área de planeación de la institución el cual permite determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones pertinentes al proceso, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ella, afianzar la confianza del ciudadano en la institución pública.

En su primera parte, se indica y describe el número total de PQRSF recibidas en la entidad durante el trimestre en los diferentes puntos de atención pertenecientes a Popayán E.S.E. También se efectúa un análisis comparativo con los meses referidos para el periodo a evaluar y se detalla la información teniendo en cuenta el punto de recepción. Igualmente, se analiza las causas que dieron lugar a manifestaciones de inconformidad de los usuarios, las cuales sirven de fundamento para las recomendaciones al plan de mejora.

**OBJETIVO GENERAL**

Presentar una caracterización y análisis de las PQRSF recepcionadas, correspondiente al II semestre de 2021 para tener información cuantitativa y cualitativa que permita evaluar factores que han motivado a los usuarios a radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones con respecto al servicio prestado por la Empresa Social de Estado Popayán E.S.E. en los puntos de atención Popayán, Piamonte, Caldono. Puracé y Totoró.

**INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)**

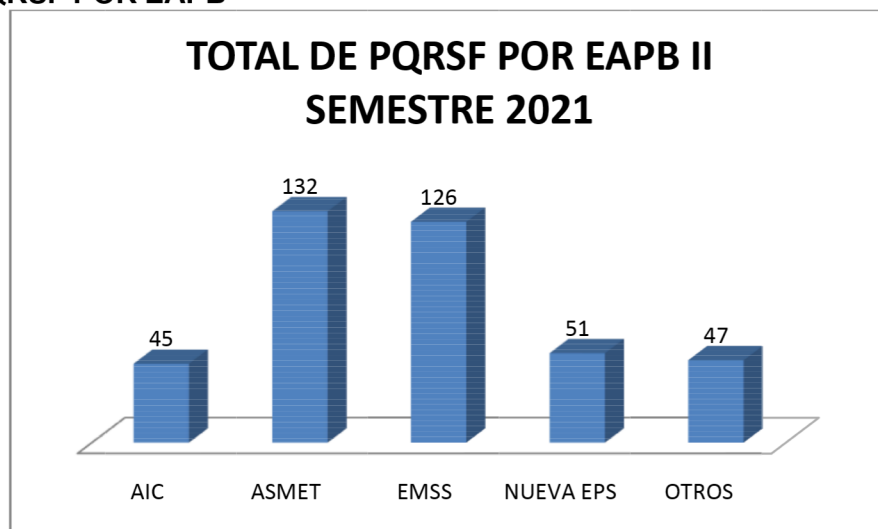
**GENERALIDADES DEL INFORME DE GESTIÓN PQRSF CORRESPONDIENTE AL II SEMESTRE DE 2021:**

En el II SEMESTRE de 2021, es decir, en los meses de octubre, noviembre y diciembre, la Empresa Social de Estado Popayán E.S.E recibió un total de 401 PQRSF (Petitionen, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones), distribuidas de la siguiente manera: Punto de atención Popayán: 379 registros, Punto de atención Caldono 2 registro, Punto de atención Piamonte 14 registros, punto de atención Totoro 6 registro y punto de atención Purace 0 registros.

II SEMESTRE 2021	
MUNICIPIO	TOTAL
POPAYÁN	379
CALDONO	2
PIAMONTE	14
TOTORO	6
PURACE	0
<b>TOTAL</b>	<b>401</b>

Fuente: Plataforma PQRSF ESE

**TOTAL DE PQRSF POR EAPB**



Fuente: Plataforma PQRSF ESE

Las PQRSF por distribución de EPS se evidencia para Asmet Salud se cuenta con un total de 132 registros , seguido por la EPS EMSSANAR un total de 126 registros, para NUEVA EPS se cuenta con un total de 51 registros y para AIC para un total de 45 registros. Para otras EPS se tiene un total de 47 registros.

### INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	401	0	0	401	-
Respondidas	401	0	0	401	100 %
Pendientes	0	0	0	0	0 %
<b>Totales</b>	<b>401</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>%</b>	<b>100 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

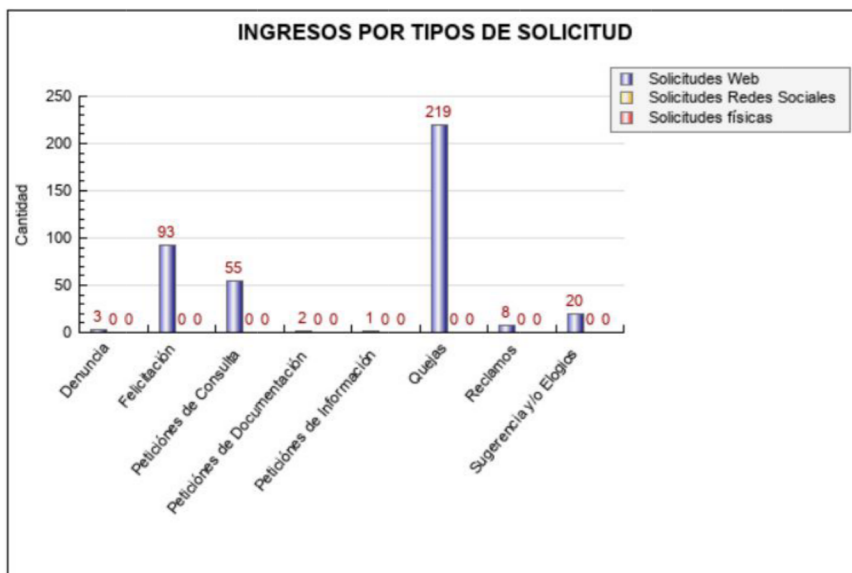
Fuente: Plataforma PQRSF ESE

Los 401 registros de PQRSF recibidas por la Empresa Social de Estado Popayán ESE se realiza a través del Solicitudes Web

### TIPO DE SOLICITUD II SEMESTRE 2021

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes físicas	Totales	%
Denuncia	3	0	0	3	0.75 %
Felicitación	93	0	0	93	23.19 %
Peticiones de Consulta	55	0	0	55	13.72 %
Peticiones de Documentación	2	0	0	2	0.5 %
Peticiones de Información	1	0	0	1	0.25 %
Quejas	219	0	0	219	54.61 %
Reclamos	8	0	0	8	2 %
Sugerencia y/o Elogios	20	0	0	20	4.99 %
<b>Totales</b>	<b>401</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>401</b>	<b>-</b>

Fuente: Plataforma PQRSF ESE



Fuente: Plataforma PQRSF ESE

En el II semestre del 2021 se evidencia que el 54.61% corresponde a Quejas, seguido del 23.19% correspondiente a felicitaciones, seguido de peticiones de consulta con el 13.72%, del 4.99% corresponde a sugerencia y/o elogios, el 2% relacionadas a reclamos, un 0.75% relacionado a denuncias, el 0.25% peticiones de información y con el 0.5% peticiones de documentos.

### MEDIO DE RECEPCIÓN POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Solicitudes Web	0	0	5	396
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Físicas	0	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>396</b>
<b>%</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>1 %</b>	<b>99 %</b>

Fuente: Plataforma PQRSF ESE

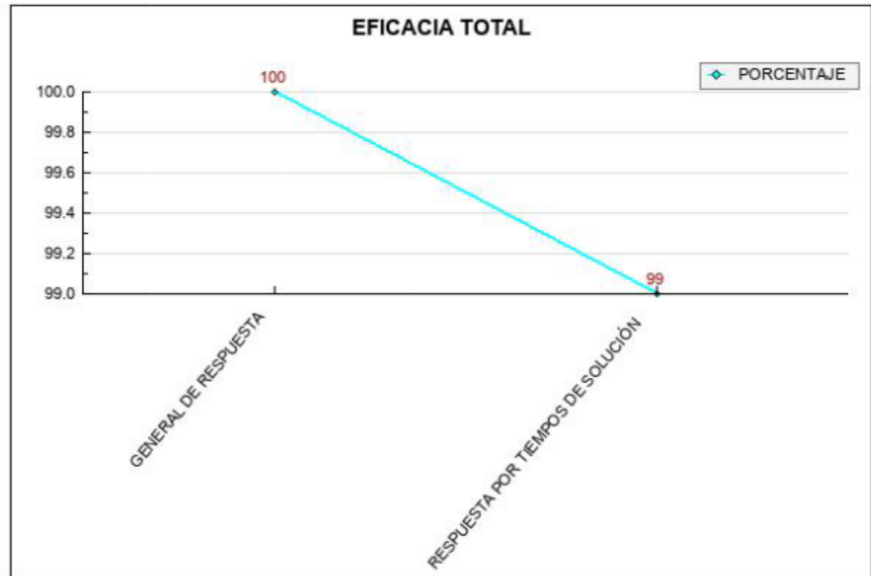
	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Denuncia	0	0	0	3
Felicitación	0	0	0	93
Peticiones de Consulta	0	0	0	55
Peticiones de Documentación	0	0	0	2
Peticiones de Información	0	0	0	1
Quejas	0	0	5	214
Reclamos	0	0	0	8
Sugerencia y/o Elogios	0	0	0	20
<b>Totales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>396</b>
<b>%</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>1 %</b>	<b>99 %</b>

Fuente: Plataforma PQRSF ESE

De los 396 registros de PQRSF recepcionados por la página web de la ESE Popayán, obtiene un 99% de respuesta en un tiempo no mayor a 72 horas, y un 1% se tramite fuera del rango de tiempo establecido, sin embargo se puede concluir que la institución y el talento humano del área del Sistema de Información y Atención al Usuario –SIAU, ha sido eficiente en dar respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios, garantizando así el cumplimiento normativo del tiempo de respuesta a las PQRSF


**EFICACIA TOTAL**

EFICACIA	PORCENTAJE
GENERAL DE RESPUESTA	100%
RESPUESTA POR TIEMPOS DE SOLUCIÓN	99%



La eficacia total en la gestión, atención y tiempos de respuesta de las PQRSF, por parte de la ESE Popayán en el II semestre del año 2021 fue del 100% y en la respuesta por tiempo de solución para el periodo a evaluar es del 99%.

Elabora.



**LEYDY KATHERINE PATIÑO**  
Afiliada Particpe Sindicato SINTRAUNPROS  
Sistema de Información y Atención al Usuario-SIAU  
Empresa Social del Estado – Popayán ESE.