



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E.POPAYÁN
INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRDF



**INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS PQRSD F IV
TRIMESTRE 2023.
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 (PQRSD F) 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, PQRDF verbal, plataforma web institucional), correspondiente al IV trimestre de 2023.

El seguimiento de la información mensual se realiza en el marco del comité de ética hospitalaria, esta información es recopilada semanal mente 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 PQRSD F recibidas en la entidad durante el IV trimestre de 2023 en los diferentes puntos de atención pertenecientes a Popayán E.S.E. También se efectúa un análisis comparativo con los meses referidos para el trimestre mencionado 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 PQRSD F recepcionadas, correspondiente al IV trimestre 2023 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 las unidades de atención en salud de Popayán, Piamonte, Caldono. Puracé y Totoró.

CANALES DE ATENCION Y/O COMUNICACIÓN

La E.S.E Popayán cuenta con los siguientes canales físicos y digitales de atención y/o comunicación, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad.

1. Buzón de Sugerencias en Físico
2. Buzón de sugerencias digital en la página web institucional <https://esepopayan.gov.co/>
3. Oficina de atención al usuario

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

GENERALIDADES DEL INFORME DE GESTIÓN PQRDFS CORRESPONDIENTE AL CUARTO TRIMESTRE DE 2023:

En el cuarto trimestre de 2023, es decir, en los meses octubre, noviembre y diciembre de 2023, a la Empresa Social de Estado Popayán E.S.E recibió un total de 229 PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicidades), distribuidas de la siguiente manera: Punto de atención Popayán: 196 registros, Unidad de atención de Caldono 9 registro, Unidad de atención de Purace: 1, Punto de atención Totoro: 10 registro, Piamonte 13 registros.

MUNICIPIOS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
POPAYAN	54	91	51	196
CALDONO	8	0	1	9
PURACE	0	0	1	1
TOTORO	4	6	0	10
PIAMONTE	9	4	0	13
TOTAL	75	101	53	229

Fuente: Plataforma PQRSF ESE POPAYAN y Formatos PQRSF apertura de buzón

Distribuidos por meses: unidad de atención en salud de Popayán: mes de octubre: 54, noviembre 91 registros, diciembre 51 registros.

Unidad de atención de Caldono mes de octubre 8 registros, noviembre 0 registros, diciembre: 1 registros

Unidad de atención Purace mes de octubre 0 registros, noviembre 0 registros, diciembre: 1 registros

Unidad de Atención Totoro mes de octubre 4 registros, noviembre 6 registros, diciembre: 0 registros

Unidad de atención de Piamonte Atención mes de octubre 9 registros, noviembre

101 registros, diciembre: 53 registros

Distribución de PQRDF por municipios y tipo de solicitud

IV TRIMESTRE 2023						
TIPO DE SOLICITUD	POPAYAN	CALDONO	PURACE	PIAMONTE	TOTORO	TOTAL
DENUNCIA	1	0	0	0	0	1
FELICITACIONES	89	0	0	2	7	98
PETICION DE CONSULTA	1	0	0	1	0	2
PETICION DE DOCUMENTO	0	0	0	0	0	0
PETICION DE INFORMACION	2	0	0	1	0	3
QUEJA	84	7	1	7	2	101
RECLAMO	2	0	0	0	0	2
SUGERENCIAS Y/O ELOGIOS	17	2	0	2	1	22
TOTAL	196	9	1	13	10	229

Para el IV trimestre de 2023 se presenta que para unidad de atención de Popayán se cuenta con un total de denuncias 1, felicitaciones 89 registros, petición de consulta 1 registros, petición de documentos 0 registros, petición de información 2 registros, quejas 84 registros, reclamos 2 registros, sugerencia y/o elogios 17 registros.

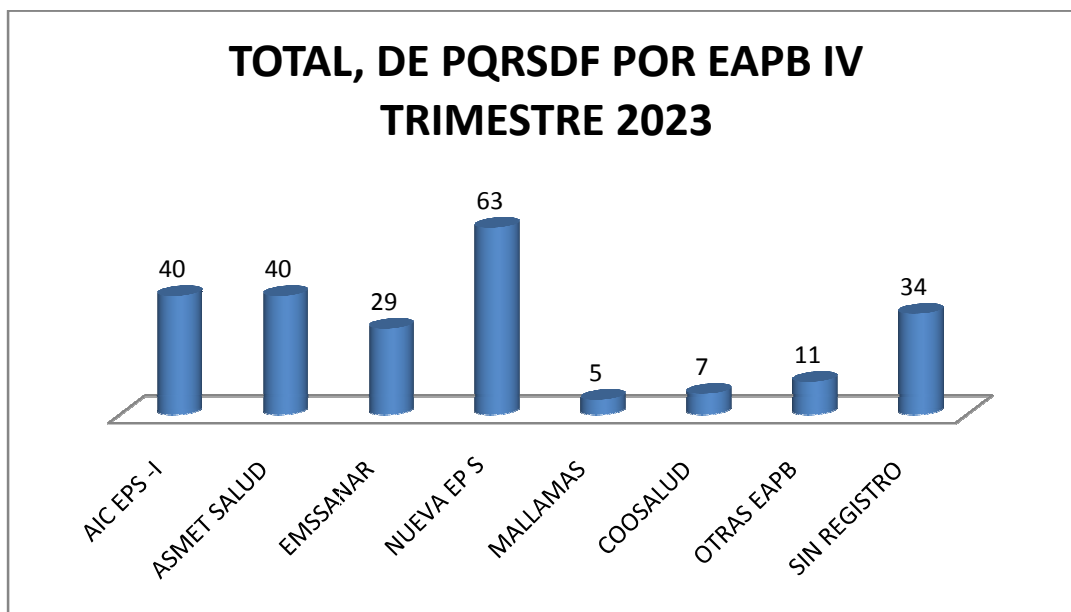
Unidad de atención de Caldon: se cuenta con un total de denuncias 0, felicitaciones 0 registros, petición de consulta 0 registros, petición de documentos 0 registros, petición de información 0 registros, quejas 7 registros, reclamos 0 registros, sugerencia y/o elogios 2 registros.

Unidad de atención de Purace se cuenta con un total de denuncias 0, felicitaciones 0 registros, petición de consulta 0 registros, petición de documentos 0 registros, petición de información 0 registros, quejas 1 registros, reclamos 0 registros, sugerencia y/o elogios 0 registros.

Unidad de atención de Piamonte: se cuenta con un total de denuncias 0, felicitaciones 2 registros, petición de consulta 1 registros, petición de documentos 0 registros, petición de información 1 registros, quejas 7 registros, reclamos 0 registros, sugerencia y/o elogios 2 registros.

Unidad de atención de Totoro: se cuenta con un total de denuncias 0, felicitaciones 7 registros, petición de consulta 0 registros, petición de documentos 0 registros, petición de información 0 registros, quejas 2 registros, reclamos 0 registros, sugerencia y/o elogios 1 registros.

TOTAL, DE PQRSDF POR EAPB



Fuente: Plataforma PQRDFS ESE POPAYÁN y Formatos PQRSF apertura de buzón

Por distribución por EPS para el IV Trimestre 2023 se evidencia para AIC EPS-I se cuenta con un total de 40 registros, para EPS ASMET SALUD un total de 40 registros, EPS EMSSANAR un total de 29 registros, NUEVA EPS 63 registros. EPS-I MALAMAS 5 registro, EPS COOSALUD 7 registros, para Otras EPS se cuenta con un total 11 registros. y sin dato de EPS 34.

CAUSA DE LA PQRDFS IV TRIMESTRE 2023

CAUSA DE LA PQRDFS	IV TRIMESTRE	PORCENTAJE
ATENCION HUMANIZADA	94	41%
FALLA EN EL SERVICIO	71	31%
MALA ATENCION	17	7%
DEMORA EN LA ATENCION	16	7%
INFORMACION	14	6%
ACCESO AL SERVICIO	10	4%
REINTEGRO Y/O SOLICITUD DE PERSONAL	3	1%
ENFOQUE DIFERENCIAL	2	1%
AMPLIAR HORARIO DE SERVICIO	2	1%
MAL COMPORTAMIENTO DEL USUARIO	0	0%
TOTAL	229	100%

Para el IV trimestre del 2023 se evidencia que la causa de la PQRDFS con el 41% relacionada a la atención humanizada de los colaboradores hacia los usuarios,

falla en el servicio con el 31%, mala atención y demora en la atención con el 7% respetivamente, información con el 6%, acceso al servicio con el 4%. Reintegro en el personal con el 1%, enfoque diferencial y enfoque diferencial, ampliación de horarios con el 1% respectivamente.

TIEMPO DE GESTIO DE RESPUESTA PQRDFS IV TRIMESTRE 2023

TIPO DE SOLICITUDES POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Denuncia	0	0	0	1
Felicitación	0	0	0	98
Peticiones de Consulta	0	0	0	2
Peticiones de Documentación	0	0	0	0
Peticiones de Información	0	0	0	3
Quejas	0	0	0	101
Reclamos	0	0	0	2
Sugerencia y/o Elogios	0	0	0	22
Totales	0	0	0	229
%	0 %	0 %	0 %	100 %

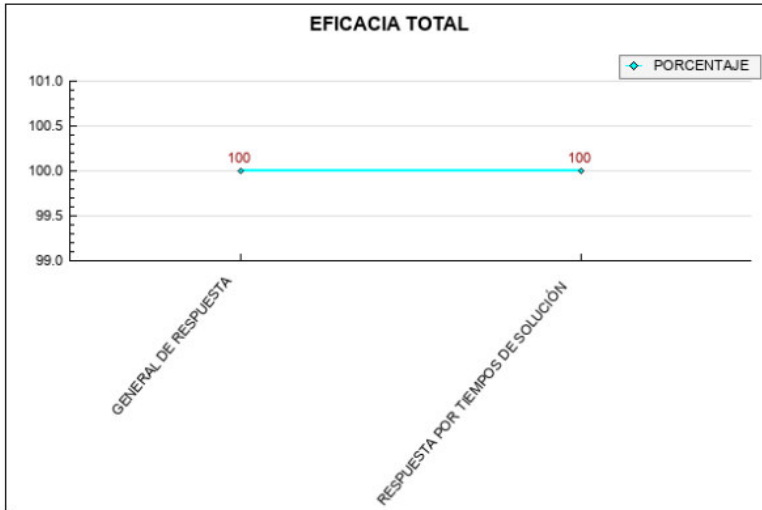
La institución y el talento humano del área del Sistema de Información y Atención la Usuarios ha sido eficiente en dar respuesta a todas las solicitudes presentadas por los usuarios, garantizando así el cumplimiento normativo del tiempo de respuesta a las PQRSDf (Ley 1755 de 2015)

Para el IV trimestre 2023 se recibieron un total de 229 PQRDFS, con trámite de gestión de respuesta del 100% dentro del rango de tiempos establecidos

EFICIENCIA TOTAL DE GESTION DE RESPUESTA DE PQRDFS IV TRIMESTRE 2023

EFICACIA TOTAL

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



La eficiencia total en la gestión, atención y tiempos de respuesta de las PQRSDF se cuenta con un 100% de respuestas por tiempo de solución y del 100% de respuestas generadas.

Elabora



LEYDY KATHERINE PATIÑO GALINDEZ

Afiliada participa sindicato SINTRAUNPROS
Sistema de Información y Atención al Usuario
Empresa Social del Estado Popayán ESE