



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



**INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS PQRSDF III
TRIMESTRE 2024.
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 (PQRSDF) 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 III trimestre de 2024.

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 PQRSDF recibidas en la entidad durante el III trimestre de 2024 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 PQRSDF recepcionadas, correspondiente al III trimestre 2024 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, Caldonó, Puracé y Totoró.

CANALES DE ATENCIÓN 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/>

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

GENERALIDADES DEL INFORME DE GESTIÓN PQRDFS CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE DE 2024:

En el segundo trimestre de 2024, es decir, en los meses de Julio, Agosto y Septiembre, a la Empresa Social de Estado Popayán E.S.E recibió un total de 247 PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones), distribuidas de la siguiente manera: Punto de atención Popayán: 222 registros, Unidad de atención de Caldono 8 registro, Unidad de atención de Purace: 3, Punto de atención Totoro: 13 registro, Piamonte 1 registros.

MUNICIPIOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
POPAYAN	52	83	87	222
CALDONO	3	4	1	8
PURACE	2	1	0	3
TOTORO	5	5	3	13
PIAMONTE	1	0	0	1
TOTAL	63	93	91	247

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

Distribuidos por meses: unidad de atención en salud de Popayán: mes de Julio: 52, Agosto 83 registros, Septiembre 87 registros.

Unidad de atención de Caldono mes de Julio: 3, Agosto 4 registros, Septiembre 1 registros

Unidad de atención Purace mes de Julio: 2, Agosto 1 registros, Septiembre 0 registros.

Unidad de Atención Totoro mes mes de Julio: 5, Agosto 5 registros, Septiembre 3 registros.

Unidad de atención de Piamonte mes mes de Julio: 1, Agosto 0 registros, Septiembre 0 registros.

Distribución de PQRDF por municipios y tipo de solicitud

III TRIMESTRE 2024						
TIPO DE SOLICITUD	POPAYAN	CALDONO	PURACE	TOTORO	PIAMONTE	TOTAL
DENUNCIA	3	0	0	0	0	3
FELICITACIONES	65	1	0	5	0	71
PETICION DE CONSULTA	1	0	0	0	0	1
PETICION DE DOCUMENTO	11	0	0	0	0	11
PETICION DE INFORMACIÓN	1	0	0	0	0	1
QUEJA	111	7	3	6	1	128
RECLAMO	5	0	0	0	0	5
SUGERENCIAS Y/O ELOGIOS	25	0	0	2	0	27
TOTAL	222	8	3	13	1	247

Para el III trimestre de 2024 se presenta que para unidad de atención de Popayán se cuenta con un total de denuncias 3, felicitaciones 65 registros, petición de consulta 1 registros, petición de documentos 11 registros, petición de información 1 registros, quejas 111 registros, reclamos 5 registros, sugerencia y/o elogios 25 registros.

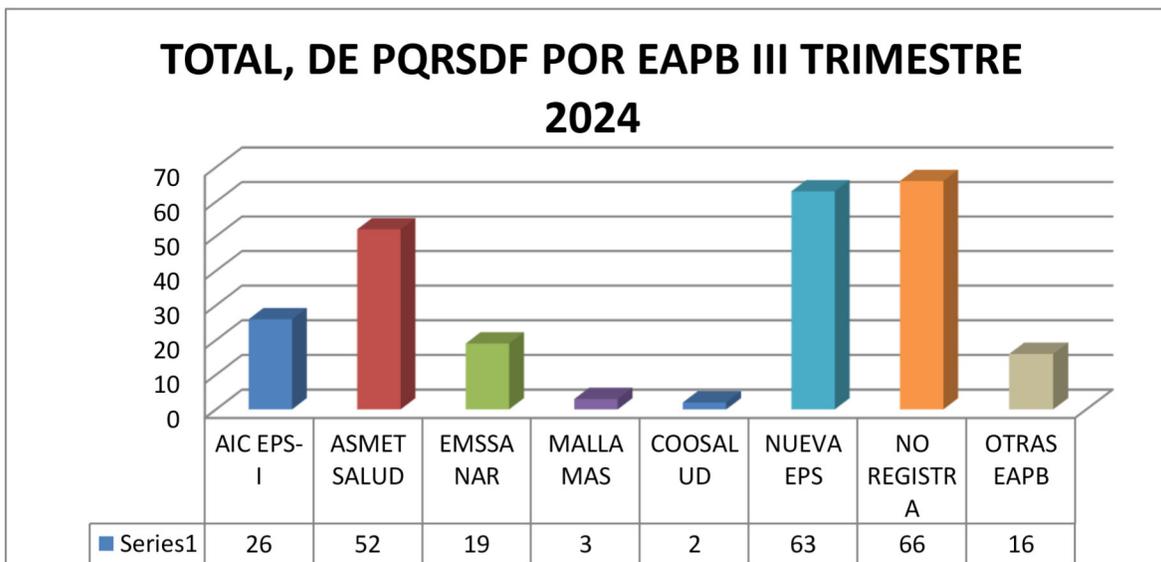
Unidad de atención de Caldon: se cuenta con un total de denuncias 0, felicitaciones 1 registros, petición de consulta 0 registros, petición de documentos 0 registros, petición de información 0 registros, quejas 7 registros, reclamos 0 registros, sugerencia y/o elogios 0 registros.

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 3 registro, reclamos 0 registros, sugerencia y/o elogios 0 registros.

Unidad de atención de Piamonte: 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 Totoro: se cuenta con un total de denuncias 0, felicitaciones 5 registros, petición de consulta 0 registros, petición de documentos 0 registros, petición de información 0 registros, quejas 6 registros, reclamos 0 registros, sugerencia y/o elogios 2 registros.

TOTAL, DE PQRSDF POR EAPB



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

Por distribución por EPS para el III Trimestre 2024 se evidencia para AIC EPS-I se cuenta con un total de 26 registros, para EPS ASMET SALUD un total de 52 registros, EPS EMSSANAR un total de 19 registros, NUEVA EPS 63 registros. EPS-I MALAMAS 3 registro, EPS COOSALUD 2 registros, para Otras EPS se cuenta con un total 16 registros y No registra EPS 66.

CAUSA DE LA PQRDFS III TRIMESTRE 2024

CAUSA DE LA QUEJA	TOTAL	PORCENTAJE
MALA ATENCION	57	23%
INFORMACIÓN	17	7%
FALLA EN EL SERVICIO	13	5%
DEMORA EN LA ATENCION	34	14%
REINTEGRO Y/O SOLICITUD DE PERSONAL	5	2%
ACCESO AL SERVICIO	16	6%
ENFOQUE DIFERENCIAL	4	2%
OPORTUNIDAD DE CITAS DE CRÓNICOS	0	0%
MAL COMPORTAMIENTO DEL USUARIO	17	7%
OPORTUNIDAD DE CITAS DE LABORATORIO	12	5%
AMPLIAR HORARIO DE SERVICIO	1	0%
ATENCIÓN HUMANIZADA	71	29%

Para el III trimestre del 2024 se evidencia que la causa de la PQRDFS para acceso al servicio se obtiene un 6%, relacionada a mala atención 23%, el 7% información y falla en el servicio 5%, 14% demora en la atención, el 2% relacionada reintegro de personal y/o solicitud de personal y relacionada a enfoque diferencial, causa de la PRDFS con el 5% oportunidad de agendamiento citas de laboratorio.

TIEMPO DE GESTIÓN DE RESPUESTA PQRDFS III TRIMESTRE 2024

INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	247	0	0	247	-
Respondidas	219	0	0	219	88.66 %
Pendientes	28	0	0	28	11.34 %
Totales	247	0	0	-	-
%	100 %	0 %	0 %	-	-

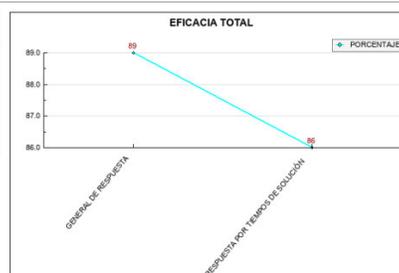
La institución y el talento humano del área del Sistema de Información y Atención la Usuarios ha sido eficiente en dar respuesta a todas las solicitudes presentadas por los usuarios, garantizando así el cumplimiento normativo del tiempo de respuesta a las PQRSD (Ley 1755 de 2015) y la circular externa 202315100000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud.

Para el II trimestre 2024 se recibieron un total de 247 PQRDFS, con trámite de gestión de respuesta del 88.66% dentro del rango de tiempos establecidos y el 11.34% pendientes de respuesta dentro de los rangos de tiempo establecidos.

EFICIENCIA TOTAL DE GESTIÓN DE RESPUESTA DE PQRDFS III TRIMESTRE 2024

EFICACIA TOTAL

EFICACIA	PORCENTAJE
GENERAL DE RESPUESTA	89%
RESPUESTA POR TIEMPOS DE SOLUCIÓN	86%





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



La eficiencia total en la gestión, atención y tiempos de respuesta de las PQRSDF se cuenta con un 89% de respuestas en general y del 86% de respuestas de tiempos de solución.

Elabora

PIEDAD CRISTINA HOYOS MUÑOZ

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