



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



**INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS PQRSDFI
TRIMESTRE 2025.
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 (PQRSDFI) 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 primer trimestre de 2025.

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 PQRSDFI recibidas en la entidad durante el primer trimestre de 2025 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 PQRSDFI recepcionadas, correspondiente al primer trimestre 2025 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 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 PRIMER TRIMESTRE DE 2025:

En el primer trimestre de 2025, es decir, en los meses de Enero, Febrero y Marzo a la Empresa Social de Estado Popayán E.S.E recibió un total de 275 PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicidades), distribuidas de la siguiente manera: Punto de atención Popayán: 240 registros, Unidad de atención de Caldono 17 registro, Unidad de atención de Purace: 2, Punto de atención Totoro: 16 registro, Piamonte 0 registros.

| MUNICIPIOS | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL |
|--------------|-----------|-----------|------------|------------|
| POPAYAN | 68 | 68 | 104 | 240 |
| CALDONO | 10 | 7 | 0 | 17 |
| PURACE | 1 | 1 | 0 | 2 |
| TOTORO | 0 | 14 | 2 | 16 |
| PIAMONTE | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 79 | 90 | 106 | 275 |

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

Distribuidos por meses: unidad de atención en salud de Popayán: mes de Enero: 68, Febrero 68 registros, Marzo 104 registros.

Unidad de atención de Caldono mes de Enero: 10, Febrero 7 registros, Marzo 0 registros.

Unidad de atención Purace mes de Enero: 1, Febrero 1 registros, Marzo 0 registros.

Unidad de Atención Totoro mes mes de Enero: 0, Febrero 14 registros, Marzo 2 registros.

Unidad de atención de Piamonte mes de Enero: 0, Febrero 0 registros, Marzo 0 registros.

Distribución de PQRDF por municipios y tipo de solicitud

| I TRIMESTRE 2025 | | | | | | |
|-------------------------|------------|-----------|----------|-----------|----------|------------|
| TIPO DE SOLICITUD | POPAYAN | CALDONO | PURACE | TOTORO | PIAMONTE | TOTAL |
| DENUNCIA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| FELICITACIONES | 90 | 4 | 0 | 9 | 0 | 103 |
| PETICION DE CONSULTA | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| PETICION DE DOCUMENTO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| PETICION DE INFORMACION | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| QUEJA | 102 | 12 | 1 | 6 | 0 | 121 |
| RECLAMO | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| SUGERENCIAS Y/O ELOGIOS | 30 | 0 | 1 | 1 | 0 | 32 |
| TOTAL | 240 | 17 | 2 | 16 | 0 | 275 |

Para el primer trimestre de 2025 se registraron para la unidad de atención de Popayán un total de denuncia 1, felicitaciones 90 registros, petición de consulta 2 registros, petición de documentos 1 registro, petición de información 2 registros, quejas 102 registros, reclamos 12 registros, sugerencia y/o elogios 30 registros.

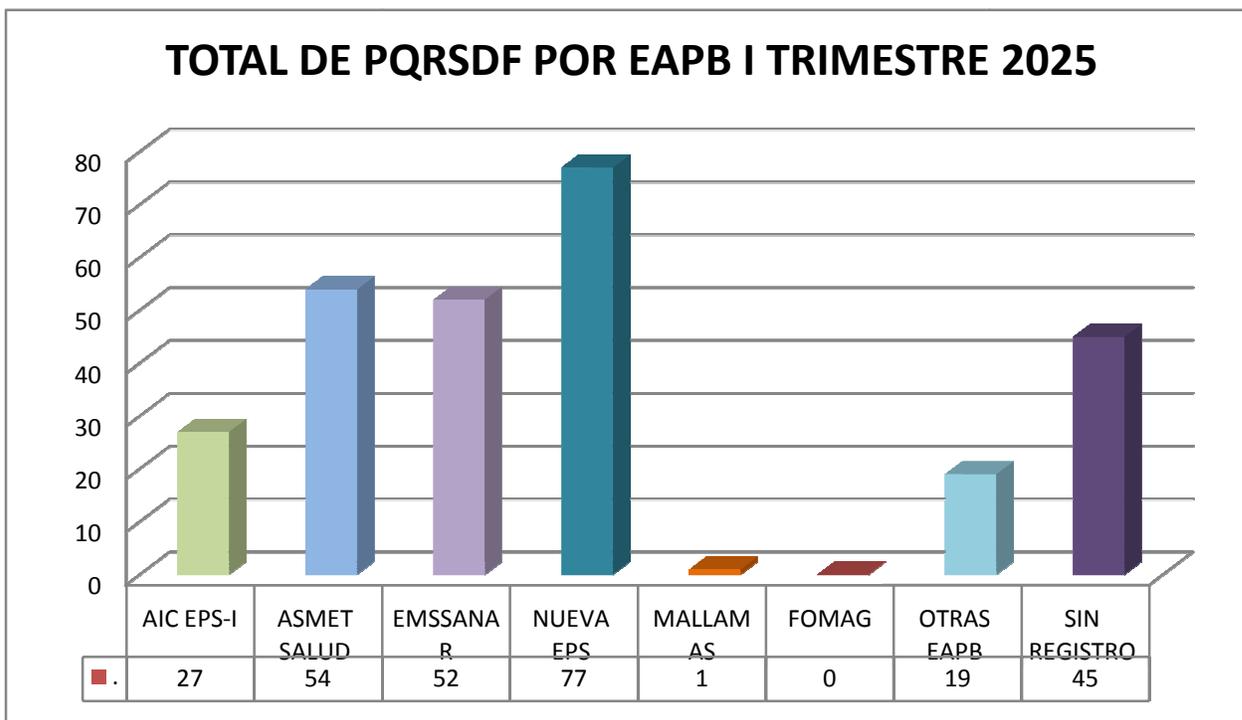
Unidad de atención de Caldonó: se registraron un total de denuncias 0, felicitaciones 4 registros, petición de consulta 1 registros, petición de documentos 0 registros, petición de información 0 registros, quejas 12 registros, reclamos 0 registros, sugerencia y/o elogios 0 registros.

Unidad de atención de Puracé 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 registro, reclamos 0 registros, sugerencia y/o elogios 1 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 0 registros, reclamos 0 registros, sugerencia y/o elogios 0 registros.

Unidad de atención de Totoró: se cuenta con un total de denuncias 0, felicitaciones 9 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 1 registros.

TOTAL DE PQRSDF POR EAPB



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

Por distribución por EPS para el primer Trimestre 2025 se evidencia para AIC EPS-I se cuenta con un total de 27 registros, para EPS ASMET SALUD un total de 54 registros, EPS EMSSANAR un total de 52 registros, NUEVA EPS 77 registros. EPS-I MALAMAS 1 registro, EPS FOMAG 0 registros, para Otras EPS se cuenta con un total 19 registros y No registra EPS 45.

CAUSA DE LA PQRDFS PRIMER TRIMESTRE 2025

| CAUSA DE LA QUEJA | TOTAL | PORCENTAJE |
|-------------------------------------|-------|------------|
| ACCESO AL SERVICIO | 48 | 17% |
| ENFOQUE DIFERENCIAL | 6 | 2% |
| MALA ATENCION | 46 | 17% |
| DEMORA EN LA ATENCION | 12 | 4% |
| INFORMACION | 29 | 11% |
| FALLA EN EL SERVICIO | 3 | 1% |
| REINTEGRO Y/O SOLICITUD DE PERSONAL | 13 | 5% |
| AMPLIAR HORARIO DE SERVICIO | 2 | 1% |
| ATENCION HUMANIZADA | 110 | 40% |
| MAL COMPORTAMIENTO DEL USUARIO | 2 | 1% |

| | | |
|------------------------------------|------------|-------------|
| OPORTUNIDA DE CITAS DE CRONICOS | 2 | 1% |
| OPORTUNIDA DE CITAS DE LABORATORIO | 2 | 1% |
| TOTAL | 275 | 100% |

Para el primer trimestre del 2025 se evidencia que la causa de la PQRDFS para acceso al servicio y mala atención se obtuvo un 17% para cada uno, relacionadas con enfoque diferencial 2%, el 4% demora en la atención, relacionadas con información 11%, 40% atención humanizada, 5% reintegro o salud de personal y respecto a falla en el servicio, ampliar horario de servicio, mal comportamiento del usuario, oportunidad de citas de crónicos y oportunidad citas de laboratorio se re registro 1% para cada uno.

TIEMPO DE GESTIÓN DE RESPUESTA PQRDFS PRIMER TRIMESTRE 2025

INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

| | Solicitudes Web | Solicitudes Redes Sociales | Solicitudes Otros Medios | Totales | % |
|----------------|-----------------|----------------------------|--------------------------|----------|----------|
| Ingresos | 275 | 0 | 0 | 275 | - |
| Respondidas | 249 | 0 | 0 | 249 | 90.55 % |
| Pendientes | 26 | 0 | 0 | 26 | 9.45 % |
| Totales | 275 | 0 | 0 | - | - |
| % | 100 % | 0 % | 0 % | - | - |

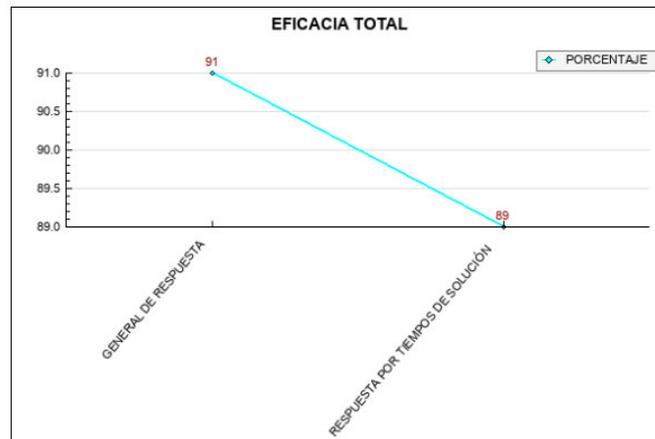
La institución y el talento humano del área del Sistema de Información y Atención la Usuarios ha sido eficiente en dar respuesta a todas las solicitudes presentadas por los usuarios, garantizando así el cumplimiento normativo del tiempo de respuesta a las PQRSDF (Ley 1755 de 2015) y la circular externa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

Para el primer trimestre 2025 se recibieron un total de 275 PQRDFS, con trámite de gestión de respuesta del 90.55% dentro del rango de tiempos establecidos y el 9.45% pendientes de respuesta dentro de los rangos de tiempo establecidos.

EFICIENCIA TOTAL DE GESTIÓN DE RESPUESTA DE PQRDFS PRIMER TRIMESTRE 2025

EFICACIA TOTAL

| EFICACIA | PORCENTAJE |
|-----------------------------------|------------|
| GENERAL DE RESPUESTA | 91% |
| RESPUESTA POR TIEMPOS DE SOLUCIÓN | 89% |



La eficiencia total en la gestión, atención y tiempos de respuesta de las PQRSDF se cuenta con un 91% de respuestas en general y del 89% 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