



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



**INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS PQRSD FIV
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 (PQRSD FIV) 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 2024.

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 PQRSD FIV recibidas en la entidad durante el IV 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 analizan 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 FIV recibidas, correspondiente al IV 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, 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 CUARTO TRIMESTRE DE 2024:

En el cuarto trimestre de 2024, es decir, en los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre a la Empresa Social de Estado Popayán E.S. Erecibió un total de 292 PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicidades), distribuidas de la siguiente manera: Punto de atención Popayán: 242 registros, Unidad de atención de Caldonó 31 registro, Unidad de atención de Purace: 3, Punto de atención Totoro: 10 registro, Piamonte 6 registros.

MUNICIPIOS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
POPAYAN	116	76	50	242
CALDONO	0	13	18	31
PURACE	0	0	3	3
TOTORO	7	3	0	10
PIAMONTE	0	4	2	6
TOTAL	123	96	73	292

Fuente: Plataforma PQRSFESEPOPAYAN y Formatos PQRSF apertura de buzón

Distribuidos por meses: unidad de atención en salud de Popayán: mes de Octubre: 116, Noviembre 76 registros, Diciembre 50 registros.

Unidad de atención de Caldonó: mes de Octubre: 0, Noviembre 13 registros, Diciembre 18 registros.

Unidad de atención Purace: mes de Octubre: 0, Noviembre 0 registros, Diciembre 3 registros.

Unidad de Atención Totoro: mes de Octubre: 7, Noviembre 3 registros, Diciembre 0 registros.

Unidad de atención de Piamonte: mes de Octubre: 0, Noviembre 4 registros, Diciembre 2 registros.

Distribución de PQRDF por municipios y tipo de solicitud

IV TRIMESTRE 2024						
TIPO DE SOLICITUD	POPAYAN	CALDONO	PURACE	TOTORO	PIAMONTE	TOTAL
DENUNCIA	1	0	0	0	0	1
FELICITACIONES	70	15	0	6	0	91
PETICION DE CONSULTA	3	0	0	0	0	3
PETICION DE DOCUMENTO	0	0	0	0	0	0
PETICION DE INFORMACION	2	0	0	0	0	2
QUEJA	105	14	3	2	6	130
RECLAMO	7	0	0	0	0	7
SUGERENCIAS Y/O ELOGIOS	54	2	0	2	0	58
TOTAL	242	31	3	10	6	292

Para el IV trimestre de 2024 se presenta que para unidad de atención de Popayán se cuenta con un total de denuncias 1, felicitaciones 70 registros, petición de consulta 3 registros, petición de documentos 0 registros, petición de información 2 registros, quejas 105 registros, reclamos 7 registros, sugerencia y/o elogios 54 registros.

Unidad de atención de Caldonó: se cuenta con un total de denuncias 0, felicitaciones 15 registros, petición de consulta 0 registros, petición de documentos 0 registros, petición de información 0 registros, quejas 14 registros, reclamos 0 registros, sugerencia y/o elogios 2 registros.

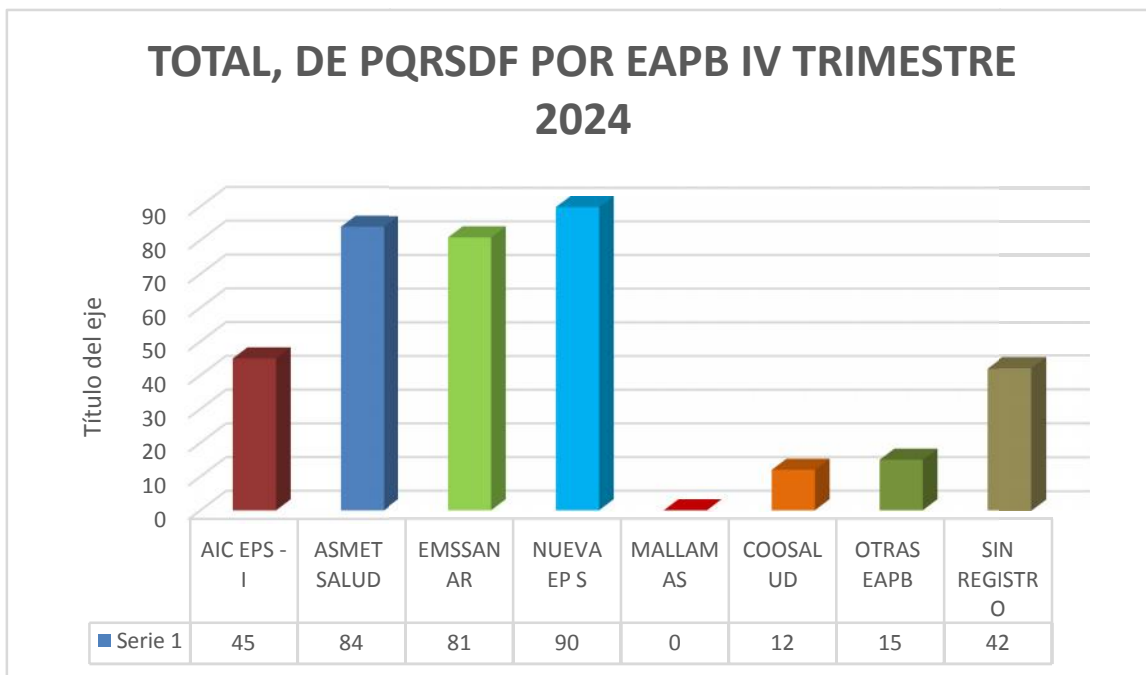
Unidad de atención de Puracé se cuenta con un total de denuncias 0, felicitaciones 0 registros, petición de consulta 0 registros, petición de documentos 0 registros, petición de información 0 registros, quejas 3 registros, reclamos 0 registros, sugerencia y/o elogios 0 registros.

Unidad de atención de Totoró: se cuenta con un total de denuncias 0, felicitaciones 6 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 2 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 6 registros, reclamos 0 registros, sugerencia y/o elogios 0 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 2024 se evidencia para AIC EPS-I se cuenta con un total de 45 registros, para EPS ASMET SALUD un total de 84 registros, EPS EMSSANAR un total de 81 registros, NUEVA EPS 90 registros. EPS-I MALAMAS 0 registro, EPS COOSALUD 12 registros, para Otras EPS se cuenta con un total 15 registros y No registra EPS 42.

CAUSA DE LA PQRDFS IV TRIMESTRE 2024

CAUSA DE LA QUEJA	TOTAL	PORCENTAJE
ACCESO AL SERVICIO	33	11%
ENFOQUE DIFERENCIAL	4	1%
MALA ATENCION	70	24%
DEMORA EN LA ATENCION	19	7%
INFORMACION	9	3%
FALLA EN EL SERVICIO	10	3%
REINTEGRO Y/O SOLICITUD DE PERSONAL	42	14%

AMPLIAR HORARIO DE SERVICIO	0	0%
ATENCIÓN HUMANIZADA	91	31%
MAL COMPORTAMIENTO DEL USUARIO	7	2%
OPORTUNIDAD DE CITAS DE CRÓNICOS	1	0%
OPORTUNIDAD DE CITAS DE LABORATORIO	6	2%

Para el IV trimestre del 2024 se evidencia que la causa de la PQRDFS para acceso al servicio se obtiene un 11%, relacionada a mala atención 24%, el 3% información y falla en el servicio 3%, 7% demora en la atención, el 14% relacionada reintegro de personal y/o solicitud de personal y 1% relacionada a enfoque diferencial, causa de la PRDFS con el 31% atención Humanizada y finalmente el 2% por oportunidad de agendamiento citas de laboratorio.

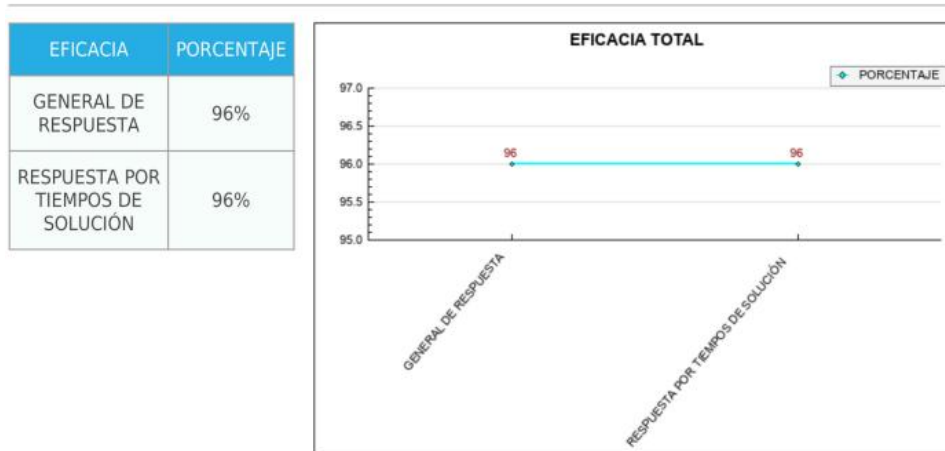
TIEMPO DE GESTIÓN DE RESPUESTA PQRDFS IV TRIMESTRE 2024

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	292	0	0	292	-
Respondidas	281	0	0	281	96.23 %
Pendientes	11	0	0	11	3.77 %
Totales	292	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 IV trimestre 2024 se recibieron un total de 292 PQRDFS, con trámite de gestión de respuesta del 96.23% dentro del rango de tiempos establecidos y el 3.77% pendientes de respuesta dentro de los rangos de tiempo establecidos.

EFICIENCIA TOTAL DE GESTIÓN DE RESPUESTA DE PQRDFS IV TRIMESTRE 2024



La eficiencia total en la gestión, atención y tiempos de respuesta de las PQRSDF se cuenta con un 96% de respuestas en general y del 96% 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