

	<h1>CONTROL INTERNO</h1>	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Septiembre 2021
		Página 1 de 8

**INFORME DE GESTIÓN DE FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE JUNIO A DICIEMBRE 2024.**

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYÁN ESE**

**JUAN CARLOS COTAZO URREA  
GERENTE**

**EDILBERTO PALOMINO MARTINEZ  
COORDINACION ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO**

**LUIS ANGEL PENNA**

**CLODOMIRO ERNESTO CORTINA TOLOZA**

**HERNAN EFREN DIAZ BONILLA**

**COORDINADORES DE UNIDADES DE ATENCION EN SALUD**

**EDITH ADRIANA MUÑOZ TORRES  
Jefe Oficina de Control Interno**

**PERIODO EVALUADO:**

**Junio - diciembre de 2024**

**POPAYÁN ENERO 2025**

	<h1>CONTROL INTERNO</h1>	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Septiembre 2021
		Página 2 de 8

## INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, en lo referente al seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar la recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

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, PQRSDF verbal, plataforma web institucional o vía telefónica), correspondiente al periodo de Junio a Diciembre 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 proceso de planeación de la institución el cual permite determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones pertinentes a los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y 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 periodo de Junio a Diciembre de 2024 en los diferentes puntos de atención; se realiza un análisis comparativo entre los meses referidos y se detalla la información teniendo en cuenta el punto de recepción; se analiza las causas que dieron lugar a manifestaciones de inconformidad de los usuarios, las que sirven de fundamento para las recomendaciones del plan de mejora.

	<h1>CONTROL INTERNO</h1>	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Septiembre 2021
		Página 3 de 8

### 1. OBJETIVO:

Presentar una caracterización y análisis de las PQRDF recepcionadas, en el periodo de Junio a Diciembre de 2024 para tener información cuantitativa y cualitativa que permita evaluar los factores que han motivado a 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 Popayán, Piamonte, Caldono. Puracé y Totoró.

### 2. CANALES DE ATENCIÓN Y/O COMUNICACIÓN:

la Empresa Social de Estado Popayán E.S.E. 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 físico en los diferentes puntos de atención.

Punto de atención Popayán 11  
Punto de atención Caldono 4  
Punto de atención Totoro 2  
Punto de atención Piamonte 2  
Punto de atención Purace 3

2. Buzón de Sugerencias digital en la Página Web Institucional. <https://esepopayan.gov.co/>  
3. Línea de atención 8333000 Ext 8

### 3. FUENTE DE INFORMACION

La fuente son los reportes generados por la oficina SIAU, registrados en el Software de la entidad. Permitiendo la integración de los requerimientos interpuestos por la Ciudadanía.

### INFORME DE GESTIÓN PQRSDF CORRESPONDIENTE AL PERIODO DE JUNIO A DICIEMBRE 2024 POR PUNTO DE ATENCIÓN.

MUNICIPIOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL SEMESTRE
POPAYAN	54	85	87	116	76	50	468
CALDONO	3	4	1	0	13	18	39
PURACE	1	1	0	0	0	3	5
TOTORO	4	3	3	7	3	0	20
PIAMONTE	1	0	0	0	4	2	7
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>93</b>	<b>91</b>	<b>123</b>	<b>96</b>	<b>73</b>	<b>539</b>

Al realizar un comparativo del número total de PQRSDF (539) recibidas en la entidad en el segundo semestre 2024, tenemos como conclusión que:

Donde se cuenta con un total de 166.747 Consultas asistenciales (Controles de enfermería (Atención prenatal / crecimiento y desarrollo y Otros controles de enfermería de PyP (Diferentes a

	<h2>CONTROL INTERNO</h2>	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Septiembre 2021
		Página 4 de 8

atención prenatal - Crecimiento y desarrollo, Consultas de medicina general electivas realizadas, Consultas de medicina general urgentes realizadas, Otras consultas electivas realizadas por profesionales diferentes a médico, enfermero u odontólogo (Incluye Psicología, Nutricionista, Optometría y otras, Total de consultas de odontología realizadas (valoración), se atendieron **100.181** usuarios.

1. **100.181** usuarios de consultas (Consultas asistenciales (Controles de enfermería (Atención prenatal / crecimiento y desarrollo y Otros controles de enfermería de PyP (Diferentes a atención prenatal - Crecimiento y desarrollo, Consultas de medicina general electivas realizadas, Consultas de medicina general urgentes realizadas, Otras consultas electivas realizadas por profesionales diferentes a médico, enfermero u odontólogo (Incluye Psicología, Nutricionista, Optometría y otras, Total de consultas de odontología realizadas (valoración), el **0.5%** interpuso una PQRSDf, para expresar sus inquietudes y manifestaciones que tienen frente al servicio.
2. De **166.747**. consultas (Consultas asistenciales (Controles de enfermería (Atención prenatal / crecimiento y desarrollo y Otros controles de enfermería de PyP (Diferentes a atención prenatal - Crecimiento y desarrollo, Consultas de medicina general electivas realizadas, Consultas de medicina general urgentes realizadas, Otras consultas electivas realizadas por profesionales diferentes a médico, enfermero u odontólogo (Incluye Psicología, Nutricionista, Optometría y otras, Total de consultas de odontología realizadas (valoración), ) realizadas el **0.003%** produjo una PQRSDf
3. Los **100.181** usuarios recibieron **1.6** consultas (Consultas asistenciales (Controles de enfermería (Atención prenatal / crecimiento y desarrollo y Otros controles de enfermería de PyP (Diferentes a atención prenatal - Crecimiento y desarrollo, Consultas de medicina general electivas realizadas, Consultas de medicina general urgentes realizadas, Otras consultas electivas realizadas por profesionales diferentes a médico, enfermero u odontólogo (Incluye Psicología, Nutricionista, Optometría y otras, Total de consultas de odontología realizadas (valoración), durante el semestre Junio a Diciembre

### DISTRIBUCIÓN DE PQRDF POR MES Y TIPO DE SOLICITUD

CLASIFICACION PQRDF	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL SEMESTRE
DENUNCIA	0	3	0	1	0	0	4
FELICITACIONES	16	23	32	29	27	35	162
PETICION DE CONSULTA	0	0	1	3	0	0	4
PETICION DE DOCUMENTO	0	10	1	0	0	0	11
PETICION DE INFORMACION	0	1	0	1	0	1	3
QUEJA	38	48	41	47	48	35	257
RECLAMO	3	2	0	2	4	1	12
SUGERENCIAS Y/O ELOGIOS	6	6	16	40	17	1	86
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>93</b>	<b>91</b>	<b>123</b>	<b>96</b>	<b>73</b>	<b>539</b>

	<h2>CONTROL INTERNO</h2>	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Septiembre 2021
		Página 5 de 8

De las 539 PQRDF, 257 son quejas, 162 felicitaciones y 86 sugerencias, siendo las quejas más representativas, por la prestación del servicio.

Donde se establece un indicador entre el número de quejas recibidas (257) frente al número de personas atendidas (78.669) nos muestra un índice de insatisfacción, tan solo del 0.0025% lo cual concluye que el 99.997% de los usuarios salieron satisfechos.

De las 539 PQRDF 162 son de felicitación que corresponden a 30% de las PQRSFD son una expresión espontánea de los usuarios receptores de un buen servicio.

Se presentaron 257 quejas, las cuales corresponden a un 59% de las PQRDF que se discriminan así:

CAUSA DE LA PQRDFS SEGUNDO SEMESTRE 2024							
CAUSA DE LA QUEJA	POPAYAN	CALDONO	PURACE	TOTORO	PIAMONTE	TOTAL	PORCENTAJE
ACCESO AL SERVICIO	25	4	1	0	1	31	12%
ENFOQUE DIFERENCIAL	7	0	0	0	0	7	3%
MALA ATENCION	99	10	3	4	3	119	46%
DEMORA EN LA ATENCION	43	2	1	2	2	50	19%
INFORMACION	20	1	0	0	0	21	8%
FALLA EN EL SERVICIO	9	3	0	1	1	14	5%
REINTEGRO Y/O SOLICITUD DE PERSONAL	0	0	0	0	0	0	0%
AMPLIAR HORARIO DE SERVICIO	0	0	0	0	0	0	0%
ATENCION HUMANIZADA	1	0	0	0	0	1	0%
MAL COMPORTAMIENTO DEL USUARIO	10	0	0	0	0	10	4%
OPORTUNIDA DE CITAS DE CRONICOS	1	0	0	0	0	1	0%
OPORTUNIDA DE CITAS DE LABORATORIO	3	0	0	0	0	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>257</b>	<b>100%</b>

Se evidencia un porcentaje del 46% correspondiente a la mala atención del personal médico, facturación y agendamiento.

Se evidencia un porcentaje del 19% correspondiente a demora en la atención, en las citas médicas y urgencias (triage) evidenciando que algunos usuarios no conocen concepto de clasificación o priorización de la atención urgente de pacientes.

Se evidencia un porcentaje del 12 % correspondiente acceso al servicio, identificadas como no respuestas a la solicitud virtual de una cita que no fue asignada y solicitudes de prestación de servicio fuera del horario Establecido.

	<h2>CONTROL INTERNO</h2>	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Septiembre 2021
		Página 6 de 8

Se evidencia un porcentaje del 5% que corresponde falla de servicio, frente a consultorios sin ventilación, quejas en goteras.

SEGUNDO SEMESTRE 2024			
EPS	SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO	TOTAL
AIC EPS -I	59	1	60
ASMET SALUD	114	5	119
EMSSANAR	69	0	69
NUEVA EP S	117	19	136
MALLAMAS	4	0	4
COOSALUD	8	2	10
OTRAS EAPB	15	21	36
SIN REGISTRO	99	6	105
<b>TOTAL</b>	<b>485</b>	<b>54</b>	<b>539</b>

### TIEMPO DE GESTION DE RESPUESTA PQRDFS II SEMESTRE 2024

#### PERIODO DEL INDICADOR

#### FECHA DE GENERACIÓN

Desde el

Hasta el

#### INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	539	0	0	539	-
Respondidas	539	0	0	539	100 %
Pendientes	0	0	0	0	0 %
<b>Totales</b>	<b>539</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>

El tiempo de respuesta a la PQRSDf recepcionadas por la página web y apertura de buzón se realizó en el rango de tiempo establecido con un 100% da respuesta en el rango de tiempo establecido según normatividad vigente, la institución y el talento humano del área del Sistema de Información y Atención al Usuarios han sido eficientes en dar respuesta a todas las solicitudes

	<h2>CONTROL INTERNO</h2>	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Septiembre 2021
		Página 7 de 8

presentadas por los usuarios, garantizando el cumplimiento normativo del tiempo de respuesta a las PQRSDF.

En los documentos soportes allegados sobre las quejas, hay evidencia que se realizó la gestión debida y se ofició, por parte del Coordinador del SIAU a los funcionarios responsables de los diferentes procesos, solicitándoles respuesta pronta y oportuna a los quejosos, así como también la recomendación de una mejor atención con los usuarios, la aplicación de los protocolos institucionales, un mayor compromiso institucional y aplicación de los valores corporativos, e igualmente se presentaron las disculpas a los quejosos en nombre de la entidad.

### CONCLUSIONES

De acuerdo al anterior análisis se concluye que en la atención de PQRSDF, por parte de LA E.S.E. Popayán el semestre de Junio- diciembre del 2024. Genera las siguientes recomendaciones.

1. La atención a nuestros usuarios, hay que anteponer como medida la atención de un ser humano, es decir con más HUMANISMO, pues son la razón de ser de nuestra entidad. Los Coordinadores de las Unidades de Atención en Salud deben involucrarse en el proceso de calidad de la atención a los usuarios y en resolver las peticiones, quejas y reclamos que se hagan a través de los buzones de PQRSDF. Las acciones correctivas deben salir del comité de ética, con fin de solucionar los casos y evitar que se repitan las acciones por las que se presentan las PQRSD.
2. En las actas de socialización del comité de ética, debe contener las acciones de mejora definidas de las diferentes PQRSD socializadas. los coordinaciones de los diferentes puntos de atención, se requiere que se responsabilicen de todas las acciones de mejora definidas en el comité de ética, donde se encuentran acciones establecidas pero sin cumplimiento, entre ellas, las designaciones de personal Siau para cada punto de atención.

### RECOMENDACIONES

1. Realizar el ajuste en la plataforma para la habilitación de los tipos de PQRSDF, estableciendo tiempos para los diferentes tipos de **reclamos**, ya que según CIRCULAR EXTERNA 202315100000010-5 DE 2023, cuenta con tres tipos de reclamos y cada uno rige con tiempo de respuesta que no se ve enmarcado en la plataforma PQRDF SOFTWARE V 1.5. pero se lleva de manera manual por el proceso SIAU permitiendo la oportunidad en el cumplimiento de lo establecido.

	<h2>CONTROL INTERNO</h2>	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Septiembre 2021
		Página 8 de 8

2. Los puntos de atención deben contar con el buzón de PQRS frente al manual establecido por la ESE. Código SIAU-SIAU-MPSI-04 para el punto de atención se les recuerde de La importancia de este instrumento puesto a disposición de los usuarios para hacernos llegar las observaciones y reclamaciones que estimen convenientes sobre el funcionamiento del Hospital, así como para la mejora de la calidad de los servicios, y la importancia de la designación por parte de los coordinadores de punto de atención, de la persona que realice esta actividad.

FIRMADO EL ORIGINAL

**EDITH ADRIANA MUÑOZ TORRES**  
Jefe de oficina de Control Interno