



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



**INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS PQRSDF III
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 (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 2023.

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 PQRSDF recibidas en la entidad durante el III 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 PQRSDF recepcionadas, correspondiente al III 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, Caldonó, 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/>

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

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

En el tercer trimestre de 2023, es decir, en los meses de julio, agosto y septiembre, a la Empresa Social de Estado Popayán E.S.E recibió un total de 300 PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones), distribuidas de la siguiente manera: Punto de atención Popayán: 196 registros, Unidad de atención de Caldono 31 registro, Unidad de atención de Purace: 3, Punto de atención Totoro: 63 registro, Piamonte 7 registros.

MUNICIPIOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
POPAYAN	65	69	62	196
CALDONO	14	11	6	31
PURACE	0	3	0	3
TOTORO	45	18	0	63
PIAMONTE	4	0	3	7
TOTAL	128	101	71	300

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

Distribuidos por meses: unidad de atención en salud de Popayán: mes de julio: 65, agosto 69 registros, septiembre 62 registros.

Unidad de atención de Caldono mes de julio: 14, agosto 11 registros, septiembre: 6 registros

Unidad de atención Purace mes de julio: 0, agosto 3 registros, septiembre 0 registros.

Unidad de Atención Totoro mes de julio: 45, agosto 18 registros, septiembre 0 registros

Unidad de atención de Piamonte mes de julio: 4, agosto 0 registros, septiembre 3 registros.

Distribución de PQRDF por municipios y tipo de solicitud

III TRIMESTRE						
TIPO DE SOLICITUD	POPAYAN	CALDONO	PURACE	PIAMONTE	TOTORO	TOTAL
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	43	8	1	0	38	90
PETICION DE CONSULTA	5	0	0	1	0	6
PETICION DE DOCUMENTO	0	0	0	0	0	0
PETICION DE INFORMACION	6	0	0	1	1	8
QUEJA	117	17	1	4	17	156
RECLAMO	5	0	1	0	1	7
SUGERENCIAS Y/O ELOGIOS	20	6	0	1	6	33
TOTAL	196	31	3	7	63	300

Para el III trimestre de 2023 se presenta que para unidad de atención de Popayán se cuenta con un total de denuncias 0, felicitaciones 43 registros, petición de consulta 5 registros, petición de documentos 0 registros, petición de información 6 registros, quejas 117 registros, reclamos 5 registros, sugerencia y/o elogios 20 registros.

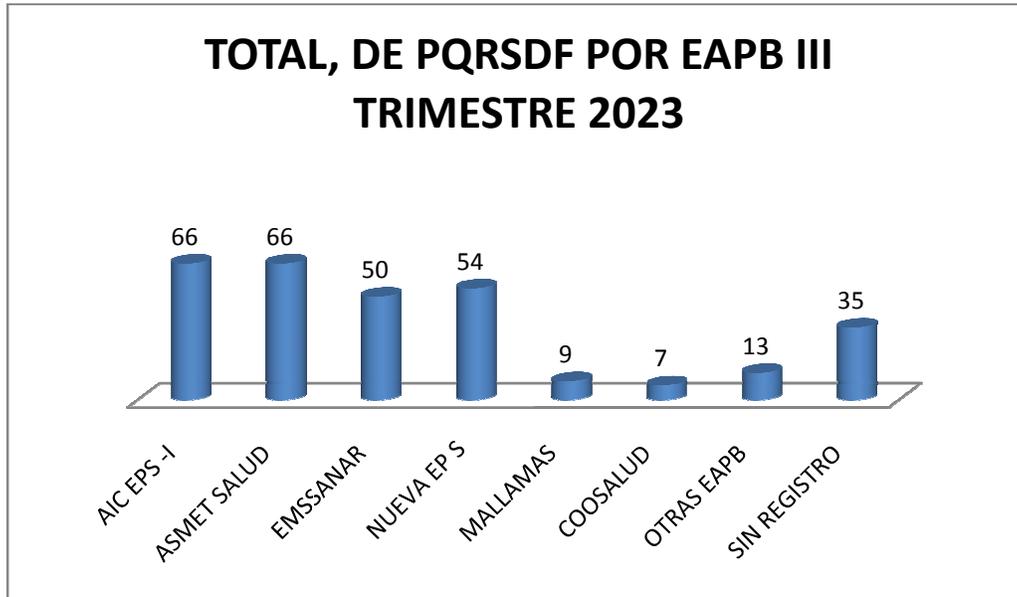
Unidad de atención de Caldon: se cuenta con un total de denuncias 0, felicitaciones 8 registros, petición de consulta 0 registros, petición de documentos 0 registros, petición de información 0 registros, quejas 17 registros, reclamos 0 registros, sugerencia y/o elogios 6 registros.

Unidad de atención de Purace 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 1 registros, reclamos 1 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 1 registros, petición de documentos 0 registros, petición de información 1 registros, quejas 4 registros, reclamos 0 registros, sugerencia y/o elogios 1 registros.

Unidad de atención de Totoro: se cuenta con un total de denuncias 0, felicitaciones 38 registros, petición de consulta 0 registros, petición de documentos 0 registros, petición de información 1 registros, quejas 17 registros, reclamos 1 registros, sugerencia y/o elogios 6 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 2023 se evidencia para AIC EPS-I se cuenta con un total de 66 registros, para EPS ASMET SALUD un total de 66 registros, EPS EMSSANAR un total de 50 registros, NUEVA EPS 54 registros. EPS-I MALAMAS 9 registro, EPS COOSALUD 7 registros, para Otras EPS se cuenta con un total 13 registros. y sin dato de EPS 35.

CAUSA DE LA PQRDFS III TRIMESTRE 2023

CAUSA DE LA PQRDFS	III TRIMESTRE	PORCENTAJE
ACCESO AL SERVICIO	30	10%
ENFOQUE DIFERENCIAL	0	0%
MALA ATENCION	26	9%
DEMORA EN LA ATENCION	39	13%
INFORMACION	31	10%
FALLA EN EL SERVICIO	58	19%
REINTEGRO Y/O SOLICITUD DE PERSONAL	14	5%
AMPLIAR HORARIO DE SERVICIO	3	1%
ATENCION HUMANIZADA	94	31%
MAL COMPORTAMIENTO DEL USUARIO	5	2%
TOTAL	300	100%



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



Para el III trimestre del 2023 se evidencia que la causa de la PQRDFS para acceso al servicio se obtiene un 10%, para causa de enfoque diferencia 0%, por mala atención con el 9%, demora en la atención con el 13%, causa de la queja relacionada a información con el 10%, falla en el servicio el 19%, reintegro y/o solicitud de talento humano con el 5%, ampliación de horario de atención con el 1%, con relación a la atención humanizada se obtiene un 31% considerando este el mayor porcentaje para el periodo a evaluar, con referente al mal comportamiento de usuario ante los funcionarios de cuenta con el 2%.

TIEMPO DE GESTIO DE RESPUESTA PQRDFS III TRIMESTRE 2023



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



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	0
Felicitación	0	0	0	90
Peticiones de Consulta	0	0	0	6
Peticiones de Documentación	0	0	0	0
Peticiones de Información	0	0	1	7
Quejas	0	0	2	154
Reclamos	0	0	0	7
Sugerencia y/o Elogios	0	0	0	33
Totales	0	0	3	297
%	0 %	0 %	1 %	99 %

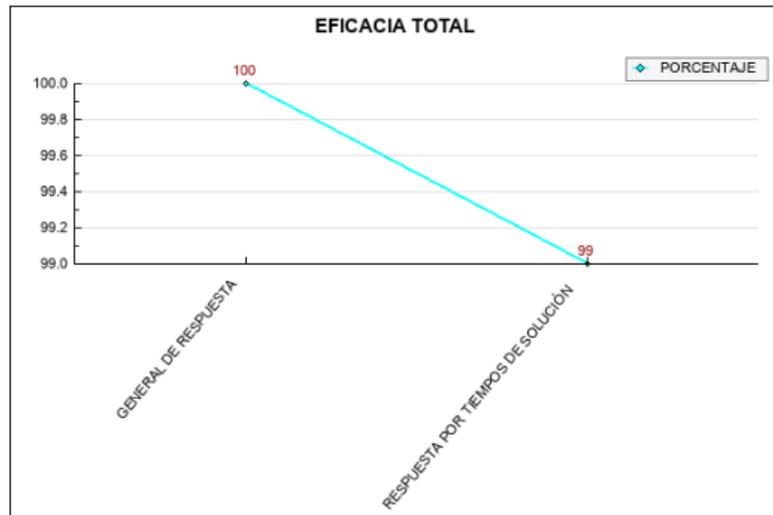
La institución y el talento humano del área del Sistema de Información y Atención la Usuarios ha sido eficiente en dar respuesta a todas las solicitudes presentadas por los usuarios, garantizando así el cumplimiento normativo del tiempo de respuesta a las PQRSDF (Ley 1755 de 2015)

Para el III trimestre 2023 se recibieron un total de 300 PQRDFS, con trámite de gestión de respuesta del 99% dentro del rango de tiempos establecidos y el 1% con gestión de respuesta fuera del rango de tiempo.

EFICIENCIA TOTAL DE GESTION DE RESPUESTA DE PQRDFS III TRIMESTRE 2023

EFICACIA TOTAL

EFICACIA	PORCENTAJE
GENERAL DE RESPUESTA	100%
RESPUESTA POR TIEMPOS DE SOLUCIÓN	99%



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 99% 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