



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



INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS PQRSDF IVTRIMESTRE 2022. 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 Felicidades (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 IV trimestre de 2022.

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 IV trimestre de 2022 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 IV trimestre 2022 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 CUARTO TRIMESTRE DE 2022:**

En el cuarto trimestre de 2022, es decir, en los meses de octubre, noviembre y diciembre a la Empresa Social de Estado Popayán E.S.E recibió un total de 210 PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicidades), distribuidas de la siguiente manera: Punto de atención Popayán: 191 registros, Punto de atención Totoro: 8 registro, Piamonte 6 registros y lo puntos de atención de Purace: 5 registros y Caldono 0 registro.

MUNICIPIOS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
POPAYAN	64	86	41	191
PIAMONTE	0	6	0	6
TOTORO	7	0	1	8
PURACE	0	0	5	5
CALDONO	0	0	0	0
TOTAL	71	92	47	210

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

Distribuidos por meses: unidad de atención en salud de Popayán: mes de octubre 2022: 64, noviembre 86 registros, Septiembre 41 registros. Unidad de atención en salud Piamonte: octubre 0 registros, noviembre 6 registros, diciembre 0 registros. Unidad de atención en salud Totoro mes de octubre 7 registros, noviembre 0 registros y diciembre 1 registros. Unidad de atención en salud Purace: octubre 0 registro, noviembre 0 registros y diciembre 5 registros. Unida de salud Caldono para los meses de octubre, noviembre y diciembre 0 registros.

Distribución de PQRDF por municipios y tipo de solicitud

IV TRIMESTRE 2022									
MUNICIPIOS	Denuncias	Petición de Consulta	Petición de Información	Petición de Documentación	Queja	Reclamos	Sugerencia y/o Elogio	felicitaciones	Total
POPAYAN	2	13	3	3	98	10	32	29	190
CALDONO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PURACE	0	0	0	0	2	0	0	4	6
TOTORO	0	0	1	0	5	0	1	1	8
PIAMONTE	0	1	0	0	5	0	0	0	6
TOTAL	2	14	4	3	110	10	33	34	210

Para el IV trimestre de 2022 se presenta que para unidad de atención de Popayán se cuenta con un total de 2 denuncias, 13 Peticiones de Consulta, 3 petición de información,

3 registros de Petición de Documentación; 98 registros relacionados a quejas, 10 registros relacionados a reclamos; sugerencias y/o elogios 32 registros y 29 registros relacionados a felicitaciones.

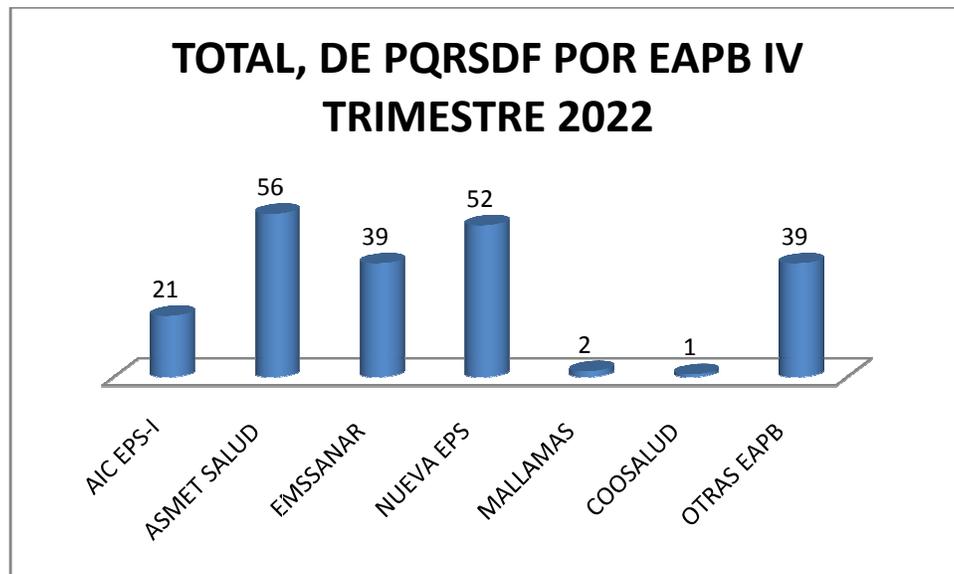
Unidad de atención de Purace: se cuenta con un total de 0 denuncios, 0 Peticiones de Consulta, cero petición de información, 0 registros de Petición de Documentación; 2 registros relacionados a quejas, cero registros relacionados a reclamos; sugerencias y/o elogios 0 registros y 4 registros relacionados a felicitaciones.

Unidad de atención de Totoro: se cuenta con un total de 0 denuncios, 0 Peticiones de Consulta, UNA petición de información, 0 registros de Petición de Documentación; 5 registros relacionados a quejas, cero registros relacionados a reclamos; sugerencias y/o elogios 1 registros y 1 registros relacionados a felicitaciones.

Unidad de atención de Piamonte: se cuenta con un total de 0 denuncios, 1 Peticiones de Consulta, cero petición de información, 0 registros de Petición de Documentación; 5 registros relacionados a quejas, cero registros relacionados a reclamos; sugerencias y/o elogios 0 registros y 0 registros relacionados a felicitaciones.

Para la unidad de atención en salud de Caldone para el IV trimestre del 2022 no se identificaron ningún registro de PQRDF.

TOTAL, DE PQRSDF PO R EAPB



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

Por distribución por EPS para el IV Trimestre 2022 se evidencia para AIC EPS-I se cuenta con un total de 21 registros, para EPS ASMET SALUD un total de 56 registros, EPS EMSANAR un total de 39 registros, NUEVA EPS 52 registros. EPS-I MALAMAS 2 registro, EPS COOSALUD 1 registros, para Otras EPS se cuenta con un total 39 registros.

Distribución de PQRSDF por EAPB y tipo de solicitud

IV TRIMESTRE 2022								
TIPO DE SOLICITUD	AIC EPS-I	ASMET SALUD	EMSSAN AR	NUEVA EPS	MALLA MAS	COOSAL UD	OTRAS EAPB	Total
Denuncia	0	0	1	0	1	0	0	2
felicitaciones	5	9	6	5	0	0	9	34
Petición de Consulta	0	11	2	1	0	0	0	14
Petición de Información	1	0	0	1	0	0	2	4
Quejas	12	26	22	32	1	1	16	110
Petición de Documento	2	1	0	0	0	0	0	3
Reclamos	0	3	1	3	0	0	3	10
Sugerencia y/o Elogio	1	6	7	10	0	0	9	33
TOTAL	21	56	39	52	2	1	39	210

En el IV trimestre de 2022, se evidencia que para la EPS-I AIC se registra un total de 21 PQRDF distribuidas en felicitaciones 5 registros, repetición de consulta 0 registro, 12 quejas, petición de documentos 2 registros y sugerencias y/o elogios 1.

Para la EPS Asmet Salud se registra un total de 56 registros; denuncios con 0 registros, 9 felicitaciones, 11 peticiones de consulta, 0 petición de información, quejas 26, petición de documentos 1 registro, reclamos 3 y sugerencias y/o elogios 6 registros.

EPS Emssanar para el periodo a evaluar se presentaron denuncia 1 registros, 6 felicitaciones, 2 peticiones de consulta, 22 quejas, peticione de documentos 0 registro reclamos 1 registro, sugerencias y/o elogios 7 registros para un total de 39 PQRSDF.

Nueva Eps se registra un total de 5 felicitaciones, 1 peticiones de consulta, petición de información 1 registro, 32 quejas, reclamos 3 y sugerencias y/o elogios 10 registros.

Eps-I Mallamas se registra un total de 1 denuncia, de las demás tipos de solicitudes se cuenta con cero registros.

Para la EPS COOSALUD 1 queja

Para otras EPS se cuenta con 9 felicitaciones, petición de información 2 registros, 16 quejas, reclamos 3 registros, sugerencias y/o elogios 9. Con lo anterior para un total de 39 PQRSDF

CAUSA DE LA QUEJA

CAUSA DE LA QUEJA	POPAYAN	CALDON	PURA	TOTOR	PIAMON	TOTA	PORCENTA
	N	O	CE	O	TE	L	JE
Acceso al Servicio	11	0	2	0	0	13	11,8%
Mal Comportamiento Usuario	2	0	0	0	0	2	1,8%
Información	3	0	0	0	0	3	2,7%
Mala Atención	25	0	0	3	2	30	27,3%
Reintegro y/o solicitud de Personal	4	0	0	1	0	5	4,5%

Falla en el Servicio	27	0	0	1	3	31	28,2%
Demora en la Atención	26	0	0	0	0	26	23,6%
SUBTOTAL	98	0	2	5	5	110	100%

Para el IV trimestre del 2022 se evidencia que la causa de queja con el 28.2% se relaciona a falla en el servicio, 27.3% a la mala atención, 23.6% a la demora en la atención, 11.8% correspondiente al acceso al servicio, el 4.5% hace referencia al reintegro y/o solicitud de personal, con el 27% causa de la queja relacionada con información, y con el 1.8% se relaciona al mal comportamiento del usuario hace los funcionarios de la institución.

TIEMPO DE GESTIO DE RESPUESTA PQRDFS IV TRIMESTRE 2022

MEDIO DE RECEPCIÓN POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

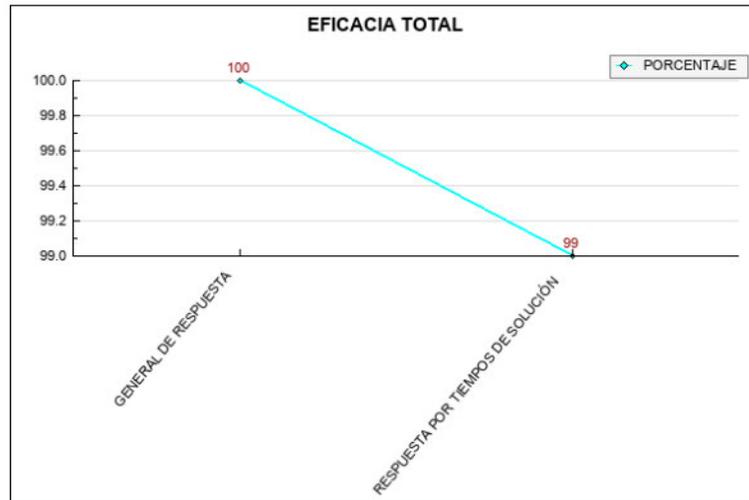
	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Solicitudes Web	0	0	2	208
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Físicas	0	0	0	0
Totales	0	0	2	208
%	0 %	0 %	1 %	99 %

El tiempo de respuesta a la PQRSDF recepcionada por la página web y apertura de buzón se realizó en el rango de tiempo establecido con un 99% y el 1% de respuesta fuera del rango de tiempo establecido según normatividad vigente, 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

EFICIENCIA TOTAL DE GESTION DE RESPUESTA DE PQRDFS IV TRIMESTRE 2022

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 99% de respuestas por tiempo de solución y del 100% 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