

 <p>Empresa Social del Estado POPAYÁN E.S.E.</p>	<h2>CONTROL INTERNO</h2>	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Septiembre 2021
		Página 1 de 8

**INFORME DE GESTIÓN DE FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES I SEMESTRE
2023.**

**ZULLY BERNARDA RUIZ MENESES
GERENTE**

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

**PERIODO EVALUADO:
Primer semestre de 2023**

POPAYÁN JULIO 2023

 <p>Empresa Social del Estado POPAYÁN E.S.E.</p>	<h2>CONTROL INTERNO</h2>	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 primer semestre 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 primer semestre 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 semestre 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.

	<h2>CONTROL INTERNO</h2>	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Septiembre 2021
		Página 3 de 8

1. OBJETIVO:

Presentar una caracterización y análisis de las PQRSDFrecepcionadas, correspondiente al primer semestre de 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 respectó al servicio prestado por la Empresa Social de Estado Popayán E.S.E. en los puntos de atención Popayán, Piamonte, Caldonó. Puracé y Totoró.

2. 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 físico.
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

Las fuentes de información para realizar el presente informe las constituyen los reportes generados por la oficina SIAU, el reporte de las dependencias de la Entidad sobre las cuales se verifica la integración del servicio web entre los dos Sistemas de Información, lo cual permitirá la integración de los requerimientos interpuestos por la Ciudadanía.

PQRSF POR PUNTOS DE ATENCION I SEMESTRE 2023

MUNICIPIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
POPAYAN	49	51	87	65	102	55	409
CALDONO	0	0	7	0	6	9	22
PURACE	1	0	2	0	0	0	3
TOTORO	0	0	0	0	22	1	23
PIAMONTE	0	1	0	23	3	7	34
TOTAL	50	52	96	88	133	72	491

Fuente: Plataforma PQRSFESEPOPAYANyFormatosPQRSFapertura debuzón

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

En el primer semestre de 2023, es decir, en los meses de enero, febrero, marzo abril, mayo y junio a la Empresa Social de Estado Popayán E.S.E recibió un total de 491 PQRSF(Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones). El mes de mayo obtuvo el mayor número de PQRSF con 133, debido al incremento de sus actividades, sin embargo para el mes de junio tuvo una disminución en 27 puntos porcentuales como resultado de las acciones de la entidad atendiendo las sugerencias de los usuarios.

Distribución de PQRSDF por municipios y tipo de solicitud

Primer semestre 2023

TIPO DE SOLICITUD	POPAYAN	CALDONO	PURACE	PIAMONTE	TOTORO	TOTAL
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	142	1	0	3	13	159
PETICION DE CONSULTA	9	0	0	8	0	17
PETICION DE DOCUMENTO	0	0	0	0	0	0
PETICION DE INFORMACION	2	2	0	0	0	4
QUEJA	204	16	3	17	8	248
RECLAMO	5	2	0	6	0	13
SUGERENCIAS Y/O ELOGIOS	47	1	0	0	2	50
TOTAL	409	22	3	34	23	491

Cuadro No. 1 - Fuente: Plataforma PQRSESEPOPAYAN y Formatos PQRSF apertura de buzón

Para el análisis del cuadro N°1, evidenciamos que en el primer semestre de 2023 no se recibieron PQRSDF por concepto de Denuncias en ninguno de los puntos de atención, adicionalmente se resalta que el 32% de las PQRSDF corresponde al ítem de felicitaciones, presentadas por el mejoramiento continuo de los servicios prestados en el primer semestre 2023 de la ESE Popayán.

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

Distribución de PQRSDf por EAPB y tipo de solicitud

Primer semestre 2023

TIPO DE SOLICITUD	AIC EPS-I	ASMET SALUD	EMSSA NAR	NUEVA EPS	MALLA MAS	COOSALUD	OTRAS EAPB	SIN REGISTRO	Total
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	17	31	27	42	3	7	18	14	159
PETICION DE CONSULTA	2	4	11	0	0	0	0	0	17
PETICION DE DOCUMENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PETICION DE INFORMACION	1	2	0	1	0	0	0	0	4
QUEJA	27	65	46	55	0	8	18	29	248
RECLAMO	1	5	4	2	0	0	0	1	13
SUGERENCIAS Y/O ELOGIOS	1	12	9	9	1	1	5	12	50
TOTAL	49	119	97	109	4	16	41	56	491

Cuadro No. 2 - Fuente: Plataforma PQRSESEPOPAYAN y Formatos PQRSF apertura de buzón

Para el análisis del cuadro N°2, observamos que en el primer semestre de 2023 no se recibieron PQRSDf por concepto de Denuncias en ninguna de las EAPB; la empresa NUEVA EPS obtuvo el mayor número de felicitaciones que corresponden al 26% de total debido a la mejora continua en la atención de PQRSDf de sus usuarios y la empresa ASMET SALUD obtuvo en el ítem de ELOGIOS un total de 12 que corresponde al 24% del ítem, debido a la buena prestación del servicio durante el primero semestre 2023.

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

CAUSA DE LA PQRSF

CAUSA DE LA QUEJA	I TRIMESTRE	PORCENTAJE	II TRIM, ESTRE	PORCENTAJE	TOTAL SEMESTRE	% SEMESTRAL
ACCESO AL SERVICIO	24	12%	26	9%	50	10%
ENFOQUE DIFERENCIAL	0	0%	1	0%	1	0%
MALA ATENCION	33	17%	37	13%	70	14%
DEMORA EN LA ATENCION	20	10%	14	5%	34	7%
INFORMACION	8	4%	18	6%	26	5%
FALLA EN EL SERVICIO	53	27%	73	25%	126	26%
REINTEGRO Y/O SOLICITUD DE PERSONAL	5	3%	10	3%	15	3%
AMPLIAR HORARIO DE SERVICIO	3	2%	0	0%	3	1%
ATENCION HUMANIZADA	52	26%	110	38%	162	33%
MAL COMPORTAMIENTO DEL USUARIO	0	0%	4	1%	4	1%
TOTAL	198	100%	293	100%	491	100%

Cuadro No. 3 - Fuente: Plataforma PQRSFESEPOPAYAN y Formatos PQRSF apertura de buzón

Se evidencia un incremento de Pqrsf para el segundo trimestre de un 19.35% comparado con el primer semestre 40,33% el segundo semestre 59,67%. Resaltando su incremento en un 12% en la causa Atención Humanizada que corresponde a un servicio de empatía con el usuario. Contando con un 26% para el primer trimestre y 38% en el segundo trimestre, del total de PQRSF recibidas en cada trimestre

Falla en el servicio registra una disminución para el segundo trimestre 2% comparado con el primer trimestre 27 % el segundo trimestre 25%. Para la causa mala atención registra una disminución para el segundo trimestre 4% comparado con el primer trimestre 17% el segundo trimestre 13%. Para la causa Demora en la atención, una disminución para el segundo trimestre del 5% comparado con el primer trimestre 10% el segundo trimestre 5%. Del total de PQRSF recibidas en cada trimestre.

Las diferentes quejas son relacionadas en el presente informe fueron socializadas ante el comité de ética hospitalaria, con el fin, establecer las estrategias para disminuir la insatisfacción del usuario.

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

INGRESO POR MEDIO DE RECEPCION Y RESPUESTAS

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	491	0	0	491	-
Respondidas	491	0	0	491	100 %
Pendientes	0	0	0	0	0 %
Totales	491	0	0	-	-
%	100 %	0 %	0 %	-	-

Los ingresos de las diferentes Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRSDF), todas son registran a través del sistema de la entidad diseñado para este fin. Contando con un 100% frente a respuesta de solicitudes.

TIEMPO DE SOLUCION.

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Solicitudes Web	0	0	1	490
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Físicas	0	0	0	0
Totales	0	0	1	490
%	0 %	0 %	0.20 %	99.80 %

Para los tiempos de gestión, de respuesta de las PQRSDF por parte para el periodo a evaluar es del 99.80%.

Quedando una queja respondida por fuera del tiempo.

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

1. La responsabilidad que tienen todos los servidores públicos de ESE Popayán; dar respuesta oportuna, precisa y permitente al peticionario, contestar a tiempo todas las peticiones, evitar los riesgos jurídicos que puede involucrar al ente territorial, al no responder dentro de los términos legales y las implicaciones que puede generar el incumplimiento.

 <p>Empresa Social del Estado POPAYÁN E.S.E.</p>	<h2>CONTROL INTERNO</h2>	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Septiembre 2021
		Página 8 de 8

2. La ESE Popayán tomó como insumo para la toma de acciones de mejora las PQRSDF presentadas, teniendo en cuenta la percepción de los usuarios.
3. Se evidenció que la ESE Popayán está comprometida con el mejoramiento continuo en la prestaciones de servicios de salud para todos sus usuarios.

FIRMADO EL ORIGINAL

EDITH ADRIANA MUÑOZ TORRES

Jefe de oficina de Control Interno

Fuente de información: LEYDY KATHERINE PATIÑO GALINDEZ - Sistema de Información y Atención al Usuario