

	<h1>CONTROL INTERNO</h1>	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Septiembre 2021
		Página 1 de 9

**INFORME DE GESTIÓN DE FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS II TRIMESTRE 2022.**

**ZULLY BERNARDA RUIZ MENESES
GERENTE**

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

**PERIODO EVALUADO:
Segundo Trimestre de 2022**

POPAYÁN JULIO 2022

	<h2>CONTROL INTERNO</h2>	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Septiembre 2021
		Página 2 de 9

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 II 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 II 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.

	<h2>CONTROL INTERNO</h2>	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Septiembre 2021
		Página 3 de 9

1. OBJETIVO:

Presentar una caracterización y análisis de las PQRDF decepcionadas, correspondiente al segundo trimestre de 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 respectó al servicio prestado por la Empresa Social de Estado Popayán E.S.E. en los puntos de atención Popayán, Piamonte, Caldono. Puracé y Totoró.

2. CANALES DE ATENCIÓN Y/O COMUNICACIÓN:

La E.S.E Popayan 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.

INFORME DE GESTIÓN PQRSDF CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022:

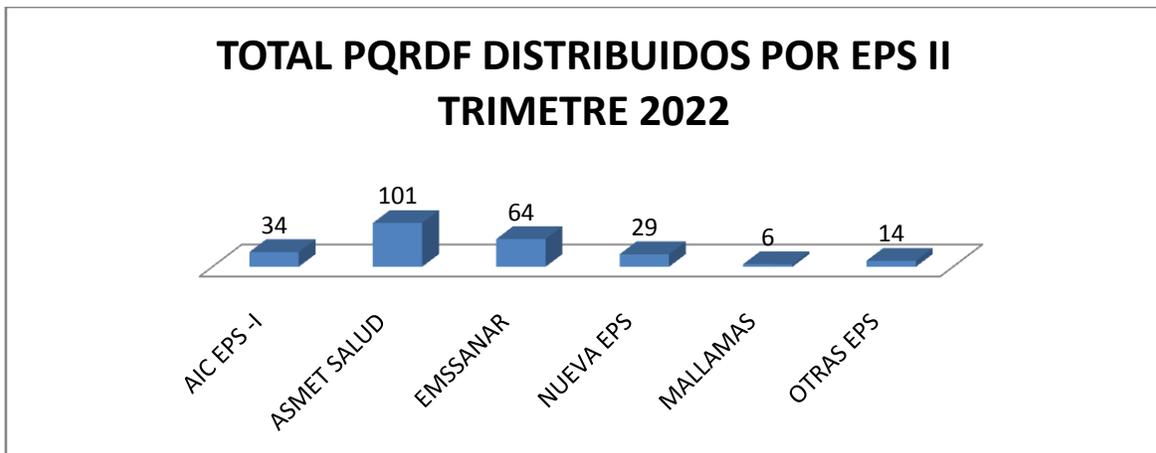
En el segundo trimestre de 2022, es decir, en los meses de abril, mayo y junio a la Empresa Social de Estado Popayán E.S.E recibió un total de 248 PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones), distribuidas de la siguiente manera: Punto de atención Popayán: 209 registros, Punto de atención Tutoró: 30 registro, Piamonte 0 registros y lo puntos de atención de Purace: 0 registros y Caldono 9 registro.

MUNICIPIOS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
POPAYAN	66	48	95	209
PIAMONTE	0	0	0	0
TOTORO	12	12	6	30
PURACE	0	0	0	0
CALDONO	5	2	2	9
TOTAL	83	62	103	248

Distribuidos en entre los meses para el mes de abril para punto de atención Popayán 66 registros, Totoro con un total de 12 registros y Caldono para un total de 5 registros, para el mes de mayo municipio de Popayán 48 registros, municipio de Totoro 6 registros municipio de Caldono 2 registros para los municipios de Piamonte y Purace cero registro respectivamente. Para de junio punto de atención de Popayán un total de 95 registros, punto de atención Totoro 6 registros, Caldono 2 registros, para los puntos de atención de Piamonte y Purace cero registros respectivamente.

Donde el municipio de Popayán cuenta con el mayor cantidad de solicitudes de PQRSDf, debido a la cantidad de población atendida

TOTAL DE PQRSDf POR EAPB



Fuente: Plataforma PQRSESEPOPAYÁN y Formatos PQRSFapertura de buzón

	<h2>CONTROL INTERNO</h2>	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Septiembre 2021
		Página 5 de 9

Las PQRSF por distribución de EAPB se evidencian para el II trimestre de 2022 se identifica la EPSAsmet Salud cuenta con un total de 101 registros, seguido de EpsEmssanar con un total de 64 registros; para Eps – I AIC se evidencia un total de 34 registros de PQRDF; Eps-I Mallamas con un total de 6 registros y para otras EPS 14 registros de PQRDF.

Distribución de PQRDF por municipios y tipo de solicitud

II TRIMESTRE 2022									
Municipios	Denuncias	Petición de Consulta	Petición de Información	Petición de Documentación	Quejas	Reclamos	Sugerencia y/o Elogio	felicitaciones	Total
POPAYAN	2	16	1	3	119	3	16	49	209
CALDONO	0	0	0	0	8	1	0	0	9
PURACE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTORO	0	2	0	0	17	1	3	7	30
PIAMONTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	18	1	3	144	5	19	56	248

Para el II trimestre de 2022 se presenta que para el punto de atención de Popayán se cuenta con un total de 2 denuncias, 16 Peticiones de Consulta, una (1) petición de información 3 registros de Petición de Documentación; 119 registros relacionados a quejas, tres (3) registros relacionados a reclamos; sugerencias y/o elogios 16 registros y 49 registros relacionados a felicitaciones.

Para el punto de atención de Caldon se identifica en la tabla anterior un total de 8 registros relacionados a quejas, un reclamo; punto de atención Totoro se identifica 2 registros de petición de consulta, 17 quejas, reclamos 1, sugerencias/o elogios 3 registros 7 felicitaciones.

Para los municipios de Piamonte y Purace para el II trimestre del 2022 no se identificaron ningún registro de PQRDF.

	<h2>CONTROL INTERNO</h2>	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Septiembre 2021
		Página 6 de 9

Distribución de PQRSDf por EAPB y tipo de solicitud

II TRIMESTRE 2022							
TIPO DE SOLICITUD	AICEPS-I	ASMET SALUD	EMSSANAR	NUEVA EPS	MALLAMAS	OTRAS EAPB	Total
Denuncia	0	2	0	0	0	0	2
felicitaciones	6	20	17	7	1	5	56
Petición de Consulta	1	11	3	1	1	1	18
Petición de Información	0	1	0	0	0	0	1
Quejas	23	55	38	19	4	5	144
Petición de Documento	0	1	1	0	0	1	3
Reclamos	1	3	0	0	0	2	6
Sugerencia y/o Elogio	3	8	5	2	0	0	18
TOTAL	34	101	64	29	6	14	248

En el II trimestre de 2022, se evidencia que para la EPS–I AIC se registra un total de 34 PQRSDf distribuidas en felicitaciones 6 registros, repetición de consulta 1 registro, 23 quejas, reclamos 1 registro y sugerencias y/o elogios 3 registros.

Para la EpsAsmet Salud se registra un total de 101 registros; denuncios con 2 registros, 20 felicitaciones, 11 peticiones de consulta, 1 petición de información, quejas 55, petición de documentos 1 registro, reclamos 3 y sugerencias y/o elogios 8 registros.

EpsEmssanar para el periodo a evaluar se presentaron 17 felicitaciones, 3 peticiones de consulta, 38 quejas, peticione de documentos 1 registro, sugerencias y/o elogios 5 registros para un total de 64 PQRSDf.

	<h2>CONTROL INTERNO</h2>	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Septiembre 2021
		Página 7 de 9

Nueva Eps se registra un total de 7 felicitaciones, 1 petición de consulta, 19 quejas y sugerencias y/o elogios 2 registros

Eps-I Mallamas se registra un total de 1 felicitación, petición de consulta 1, quejas 4 para un total de 6 PQRSDf

Para otras EPS se cuenta con 5 felicitaciones, 1 petición de consulta, 5 quejas, 1 petición de documento, 2 reclamos para un total de 14 PQRDF

CAUSA DE LA QUEJA

MOTIVO DE QUEJA II TRIMESTRE 2022		
MOTIVO DE QUEJA	Total	Porcentaje
ACCESO AL SERVICIO	23	16%
DEMORA EN LA ATENCIÓN	36	25%
FALLA EN EL SERVICIO	23	16%
Información	10	7%
MALA ATENCIÓN	42	29%
MAL COMPORTAMIENTO DE USUARIO	2	1%
SOLICITUD DE TALENTO DE TALENTO HUMANO	4	3%
REINTEGRO DE PROFESIONAL	2	1%
MALA Información DE FUNCIONARIO DE EPS	1	1%
ENFOQUE DIFERENCIAL	1	1%
TOTAL	144	100%

Para el II trimestre del 2022 se evidencia que la causa de queja con un 29% la principal causa de queja se encuentra relacionada a la mala atención de los funcionarios hacia los pacientes, seguido con un 25% con demora en la atención, con el 16% relacionado al acceso al servicio y a la falla del servicio respectivamente, con un 3% se presenta la solicitud de talento humano y en con el

	<h2>CONTROL INTERNO</h2>	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Septiembre 2021
		Página 8 de 9

1% distribuido entre el mal comportamiento de los usuarios hacia los funcionarios, la solicitud de reintegro de profesional, mala información de funcionarios de las eps y la aplicación de enfoque diferencial en los puntos de atención.

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	1	236
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Físicas	0	0	0	0
Totales	0	0	1	236
%	0 %	0 %	0 %	100 %

El tiempo de respuesta a la PQRSDf recepcionada por la página web y apertura de buzón se realizó en el rango de tiempo establecido, es decir en un tiempo no mayor de 72 horas, la institución y el talento humano del área del Sistema de Información y Atención la Usuarios en el registro correspondientes a las 236 registradas en la plataforma dio respuesta a todas las solicitudes presentadas por los usuarios dentro del tiempo establecido, 1 una por fuera del rango establecido.

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

De acuerdo al anterior análisis se concluye que la atención de PQRSDf por parte de LA E.S.E. Popayán del Cauca se tramita parcialmente de acuerdo a la normatividad al respecto en cuanto a los términos señalados por la ley y la aplicación de los puntos de control interno de procedimiento. Obteniendo el siguientes recomendaciones.

1. Mejorar el monitoreo y/o ejercer mayor control por parte de los encargados de la atención de las PQRSDf en el proceso registro de las solicitudes realizadas por la comunidad en plataforma asignada para tal fin. Debido que en según la información reportada por los puntos de atención no corresponde a la información registrada en la plataforma. No permitiendo realizar un seguimiento correspondiente en cumplimiento de términos y respuestas.

	<h2>CONTROL INTERNO</h2>	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Septiembre 2021
		Página 9 de 9

2. Recordar a los usuarios de los municipios de Purace y Piamonte que el Buzón de sugerencias es un instrumento puesto a disposición de los usuarios para hacernos llegar las observaciones, reclamaciones que estimen convenientes sobre el funcionamiento de la ESE Popayán, para la mejora de la calidad de los servicios.

3. Dar respuesta oportuna en los términos de Ley, a todas las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones) se relaciona una solicitud fuera del rango de respuesta.

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