

 <p>Empresa Social del Estado <b>POPAYÁN E.S.E.</b></p>	<h1>CONTROL INTERNO</h1>	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Septiembre 2021
		Página 1 de 11

**INFORME DE GESTIÓN DE FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE JULIO A DICIEMBRE 2022.**

**ZULLY BERNARDA RUIZ MENESES  
GERENTE**

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

**PERIODO EVALUADO:  
Julio a Diciembre de 2022**

**POPAYÁN ENERO 2023**

	<h2>CONTROL INTERNO</h2>	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Septiembre 2021
		Página 2 de 11

## 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 Julio a Diciembre 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 periodo de Julio a Diciembre 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 periodo de Julio a Diciembre 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 11

### 1. OBJETIVO:

Presentar una caracterización y análisis de las PQRDF decepcionadas, correspondiente al periodo de Julio a Diciembre 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 PERIODO DE JULIO A DICIEMBRE

En el segundo semestre de 2022, es decir, en los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y diciembre a la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E recibió un total de 519 PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones), distribuidas de la siguiente manera: Punto de atención Popayán: 476 registros, Punto de atención Piamonte: 9 registros; punto de atención Totoro 24 registros, Punto de atención Purace 10 registros, punto de atención Caldono con 0 registros

	<h2>CONTROL INTERNO</h2>	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Septiembre 2021
		Página 4 de 11

MUNICIPIOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
POPAYAN	105	76	104	64	86	41	476
PIAMONTE	1	0	2	0	6	0	9
TOTORO	10	5	1	7	0	1	24
PURACE	1	0	4	0	0	5	10
CALDONO	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>81</b>	<b>111</b>	<b>71</b>	<b>92</b>	<b>47</b>	<b>519</b>

Distribuidos en meses y unidades de atención para el II semestre del 2022, se obtiene la siguiente información:

Unidad de Atención Popayán: Julio un total de 105 PQRDFS, agosto un total de 76 PQRDFS, septiembre un total de 104 PQRDFS, octubre un total de 64 PQRDFS, noviembre un total de 86 PQRDFS, diciembre un total de 41 PQRDFS.

Unidad de Atención Piamonte: Julio un total de 1 PQRDFS, agosto un total de 0 PQRDFS, septiembre un total de 2 PQRDFS, octubre un total de 0 PQRDFS, noviembre un total de 6 PQRDFS, diciembre un total de 0 PQRDFS.

Unidad de Atención Totoro: Julio un total de 10 PQRDFS, agosto un total de 5 PQRDFS, septiembre un total de 1 PQRDFS, octubre un total de 7 PQRDFS, noviembre un total de 0 PQRDFS, diciembre un total de 1 PQRDFS.

Unidad de Atención Purace: Julio un total de 1 PQRDFS, agosto un total de 0 PQRDFS, septiembre un total de 4 PQRDFS, octubre un total de 0 PQRDFS, noviembre un total de 0 PQRDFS, diciembre un total de 5 PQRDFS.

	<h2>CONTROL INTERNO</h2>	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Septiembre 2021
		Página 5 de 11

Unidad de Atención Caldono: Julio un total de 0 PQRDFS, agosto un total de 0 PQRDFS, septiembre un total de 0 PQRDFS, octubre un total de 0 PQRDFS, noviembre un total de 0 PQRDFS, diciembre un total de 0 PQRDFS.

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

### Distribución de PQRDF por municipios y tipo de solicitud

II SEMESTRE 2022									
MUNICIPIOS	Denuncios	Petición de Consulta	Petición de Información	Petición de Documentación	Queja	Reclamos	Sugerencia y/o Elogio	felicitaciones	Total
POPAYAN	2	38	4	4	291	13	45	79	476
CALDONO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PURACE	0	1	0	0	5	0	0	4	10
TOTORO	0	0	1	0	17	0	1	5	24
PIAMONTE	0	0	0	0	9	0	0	0	9
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>39</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>322</b>	<b>13</b>	<b>46</b>	<b>88</b>	<b>519</b>

Para el II semestre de 2022 se presenta que para unidad de atención de Popayán se cuenta con un total de 2 denuncios, 38 Peticiones de Consulta, 4 petición de información, 4 registros de Petición de Documentación; 291 registros relacionados a quejas, 13 registros relacionados a reclamos; sugerencias y/o elogios 45 registros y 79 registros relacionados a felicitaciones.

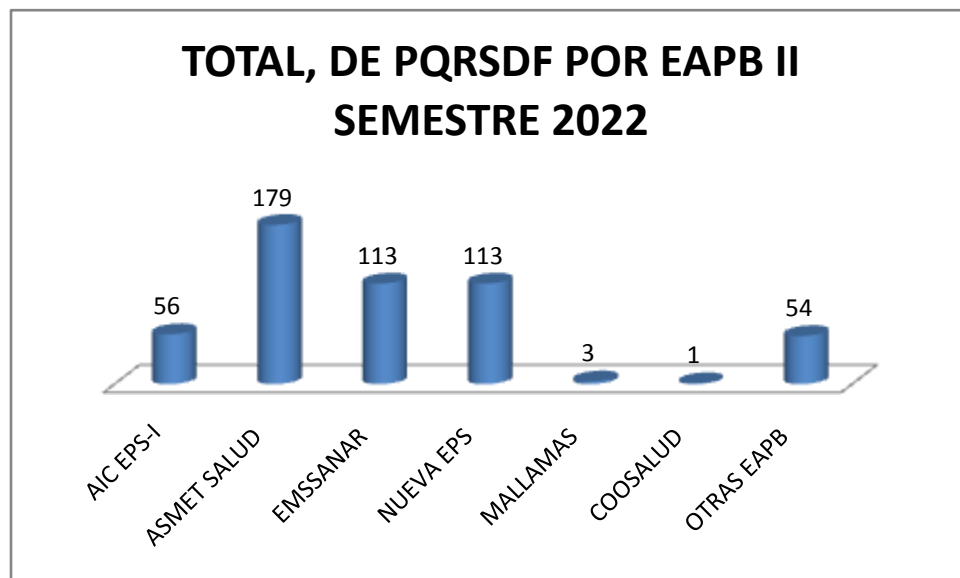
Para la unidad de atención en salud de Caldono para el II semestre del 2022 no se identificaron ningún registro de PQRDF.

Unidad de atención de Purace: se cuenta con un total de 0 denuncias, 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 4 registros relacionados a felicitaciones.

Unidad de atención de Totoro: se cuenta con un total de 0 denuncias, 0 Peticiones de Consulta, UNA petición de información, 0 registros de Petición de Documentación; 17 registros relacionados a quejas, cero registros relacionados a reclamos; sugerencias y/o elogios 1 registros y 5 registros relacionados a felicitaciones.

Unidad de atención de Piamonte: se cuenta con un total de 0 denuncias, 0 Peticiones de Consulta, cero petición de información, 0 registros de Petición de Documentación; 9 registros relacionados a quejas, cero registros relacionados a reclamos; sugerencias y/o elogios 0 registros y 0 registros relacionados a felicitaciones.

### TOTAL, DEPQRSF POR EAPB



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

	<b>CONTROL INTERNO</b>	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Septiembre 2021
		Página 7 de 11

Por distribución por EPS para el II semestre 2022 se evidencia para AIC EPS-I se cuenta con un total de 56 registros, para EPS ASMET SALUD un total de 179 registros, EPS EMSSANAR un total de 113 registros, NUEVA EPS 113 registros. EPS-I MALAMAS 3 registro, EPS COOSALUD 1 registros, para Otras EPS se cuenta con un total 54 registros.

**Distribución de PQRDF por EAPB y tipo de solicitud**

II SEMESTRE 2022								
TIPO DE SOLICITUD	AIC EPS-I	ASMET SALUD	EMSS ANAR	NUEVA EPS	MALL AMAS	COOS ALUD	OTRAS EAPB	Total
Denuncia	0	0	1	0	1	0	0	2
felicitaciones	12	31	12	22	0	0	11	88
Petición de Consulta	1	26	6	4	0	0	2	39
Petición de Información	1	0	0	2	0	0	2	5
Quejas	38	104	80	70	2	1	27	322
Petición de Documento	2	1	1	0	0	0	0	4
Reclamos	1	4	2	3	0	0	3	13
Sugerencia y/o Elogio	1	13	11	12	0	0	9	46
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>179</b>	<b>113</b>	<b>113</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>54</b>	<b>519</b>

	<h2>CONTROL INTERNO</h2>	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Septiembre 2021
		Página 8 de 11

En el II semestre de 2022, se evidencia que para la EPS–I AIC se registra un total de 56 PQRDF distribuidas en felicitaciones 12 registros, repetición de consulta 1 registro, petición de información 1 registro, 38 registros relacionados a quejas, petición de documentos 2 registros, reclamos 1 registro y sugerencias y/o elogios 1.

Para la EPS Asmet Salud se registra un total de 179 registros; denuncios con 0 registros, 31 felicitaciones, 26 peticiones de consulta, 0 petición de información, quejas 104, petición de documentos 1 registro, reclamos 4 y sugerencias y/o elogios 13 registros.

EPS Emssanar para el periodo a evaluar se presentaron denuncia 1 registros, 12 felicitaciones, 12 peticiones de consulta, 80 registro relacionados a quejas, peticione de documentos 1 registro reclamos 2 registro, sugerencias y/o elogios 117 registros para un total de 113 PQRSDf.

Nueva Eps se registra un total de 22 felicitaciones, 4 peticiones de consulta, petición de información 2 registro, 70 registros relacionados a quejas, reclamos 3 y sugerencias y/o elogios 12 registros.

Eps-I Mallamas se registra un total de 1 denuncia, 2 registros relacionados a quejas

Para la EPS COOSALUD 1 queja

Para otras EPS se cuenta con 11 felicitaciones, petición de consulta 2 registros, petición de información 2 registros, 27 quejas, reclamos 3 registros, sugerencias y/o elogios 9. Con lo anterior para un total de 54 PQRSDf

### CAUSA DE LA QUEJA

CAUSA DE LA QUEJA	POPAY AN	CALDO NO	PURAC E	TOTOR O	PIAMONT E	TOTA L	PORCENT AJE
Acceso al Servicio	28	0	4	0	0	32	9,9%
Enfoque diferencial	1	0	0	0	0	1	0,3%
Mal Comportamiento	3	0	0	0	0	3	0,9%



	<b>CONTROL INTERNO</b>					FGI-01
						Versión 1
						Fecha: Septiembre 2021
						Página 9 de 11

Usuario							
Información	18	0	0	3	0	21	6,5%
Mala Atención	68	0	0	10	5	83	25,8%
Reintegro y/o solicitud de Personal	16	0	0	1	0	17	5,3%
Falla en el Servicio	87	0	3	3	3	96	29,8%
Demora en la Atención	69	0	0	0	0	69	21,4%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>290</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>322</b>	<b>100%</b>

Para el II semestre del 2022 se evidencia que la causa de queja con el 29.8% se relaciona a falla en el servicio, 25.8% relacionada a la mala atención, 21.4% a la demora en la atención, 9.9% correspondiente al acceso al servicio, el 6.5% hace referencia a información, con el 5.3% reintegro de información y/o sugerencias, con el 0.9% referente al mal comportamiento de usuario ante los funcionarios y 0.3% referente a enfoque diferencial.

### TIEMPO DE GESTIO DE RESPUESTA PQRDFS II SEMESTRE 2022

#### MEDIO DE RECEPCIÓN POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

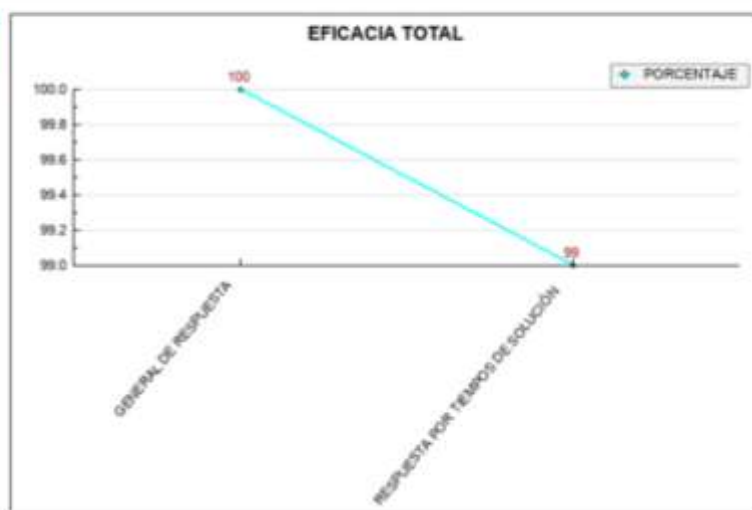
	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Solicitudes Web	0	0	3	511
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Físicas	0	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>511</b>
<b>%</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>1 %</b>	<b>99 %</b>

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 99,6% y el 00.4% 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 a los 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 II SEMESTRE 2022

#### EFICACIA TOTAL

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



### 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 el semestre de Julio a Diciembre 2022. 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

	<b>CONTROL INTERNO</b>	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Septiembre 2021
		Página 11 de 11

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.

2. Recordar a los usuarios de los diferentes municipios de atención Popayán, Purace, Piamonte, Caldone, Totoro 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.

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