



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



**INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS PQRSDF II
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 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 II 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 II 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 II 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, Caldono. 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 SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023:

En el segundo trimestre de 2023, es decir, en los meses de abril, mayo y junio a la Empresa Social de Estado Popayán E.S.E recibió un total de 293 PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicidades), distribuidas de la siguiente manera: Punto de atención Popayán: 222 registros, Unidad de atención de Caldono 15 registro, Unidad de atención de Purace: 0, Punto de atención Totoro: 23 registro, Piamonte 33 registros.

MUNICIPIOS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
POPAYAN	65	102	55	222
CALDONO	0	6	9	15
PURACE	0	0	0	0
TOTORO	0	22	1	23
PIAMONTE	23	3	7	33
TOTAL	88	133	72	293

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

Distribuidos por meses: unidad de atención en salud de Popayán: mes de abril: 65, mayo 102 registros, junio 55 registros. Unidad de atención de Caldono mes de abril: 0, mayo 6 registros, junio 9 registros; Unidad de atención Purace mes de abril: 0, mayo 0 registros, junio 0 registros. Unidad de Atención Totoro mes de abril: 0, mayo 22 registros, junio 1 registros y la Unidad de atención de Piamonte mes de abril: 23, mayo 3 registros, junio 7 registros.

Distribución de PQRDF por municipios y tipo de solicitud

II TRIMESTRE						
TIPO DE SOLICITUD	POPAYAN	CALDONO	PURACE	PIAMONTE	TOTORO	TOTAL
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	91	0	0	3	13	107
PETICION DE CONSULTA	4	0	0	8	0	12
PETICION DE DOCUMENTO	0	0	0	0	0	0
PETICION DE INFORMACION	0	1	0	0	0	1
QUEJA	93	11	0	16	8	128
RECLAMO	3	2	0	6	0	11
SUGERENCIAS Y/O ELOGIOS	31	1	0	0	2	34
TOTAL	222	15	0	33	23	293

Para el II trimestre de 2023 se presenta que para unidad de atención de Popayán se cuenta con un total de denuncias 0, felicitaciones 91 registros, petición de consulta 4 registros, petición de documentos 0 registros, petición de información 0 registros, quejas 93 registros, reclamos 3 registros, sugerencia y/o elogios 31 registros.

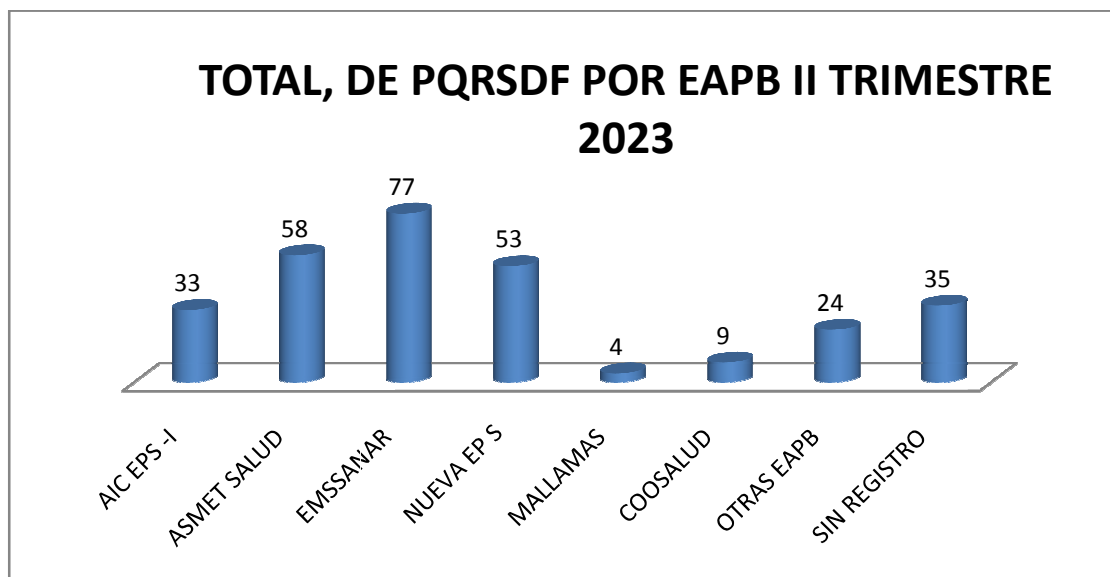
Unidad de atención de Caldonó: se cuenta con un total de denuncias 0, felicitaciones 0 registros, petición de consulta 0 registros, petición de documentos 0 registros, petición de información 1 registros, quejas 11 registros, reclamos 2 registros, sugerencia y/o elogios 1 registros.

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

Unidad de atención de Piamonte: se cuenta con un total de denuncias 0, felicitaciones 13 registros, petición de consulta 0 registros, petición de documentos 0 registros, petición de información 0 registros, quejas 8 registros, reclamos 0 registros, sugerencia y/o elogios 2 registros.

Unidad de atención de Totoró: se cuenta con un total de denuncias 0, felicitaciones 13 registros, petición de consulta 0 registros, petición de documentos 0 registros, petición de información 0 registros, quejas 8 registros, reclamos 0 registros, sugerencia y/o elogios 2 registros.

TOTAL, DE PQRSDF POR EAPB



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

Por distribución por EPS para el II Trimestre 2023 se evidencia para AIC EPS-I se cuenta con un total de 33 registros, para EPS ASMET SALUD un total de 58 registros, EPS EMSSANAR un total de 77 registros, NUEVA EPS 53 registros. EPS-I MALAMAS 4 registro, EPS COOSALUD 9 registros, para Otras EPS se cuenta con un total 24 registros. y sin dato de EPS 35.

CAUSA DE LA PQRDFS II TRIMESTRE 2023

CAUSA DE LA QUEJA	TOTAL	PORCENTAJE
ACCESO AL SERVICIO	26	9%
ENFOQUE DIFERENCIAL	1	0%
MALA ATENCION	37	13%
DEMORA EN LA ATENCION	14	5%
INFORMACION	18	6%
FALLA EN EL SERVICIO	73	25%
REINTEGRO Y/O SOLICITUD DE PERSONAL	10	3%
AMPLIAR HORARIO DE SERVICIO	0	0%
ATENCION HUMANIZADA	110	38%
MAL COMPORTAMIENTO DEL USUARIO	4	1%
TOTAL	293	100%

Para el II trimestre del 2023 se evidencia que la causa de la PQRDFS para acceso al servicio se obtiene un 9%, para causa de enfoque diferencia 0%, para mala atención con el 13%, demora en la atención con el 5%, causa de la queja relacionada a información con el 6%, falla en el servicio el 25%, reintegro y/o solicitud de talento humano con el 3%, ampliación de horario de atención con el 0%, con relación a la atención humanizada se obtiene un 38% considerando este el mayor porcentaje para el periodo a evaluar, con referente al mal comportamiento de usuario ante los funcionarios de cuenta con el 1%.

TIEMPO DE GESTIO DE RESPUESTA PQRDFS II TRIMESTRE 2023

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	107
Peticiones de Consulta	0	0	0	12
Peticiones de Documentación	0	0	0	0
Peticiones de Información	0	0	0	1
Quejas	0	0	0	128
Reclamos	0	0	0	11
Sugerencia y/o Elogios	0	0	0	34
Totales	0	0	0	293
%	0 %	0 %	0 %	100 %

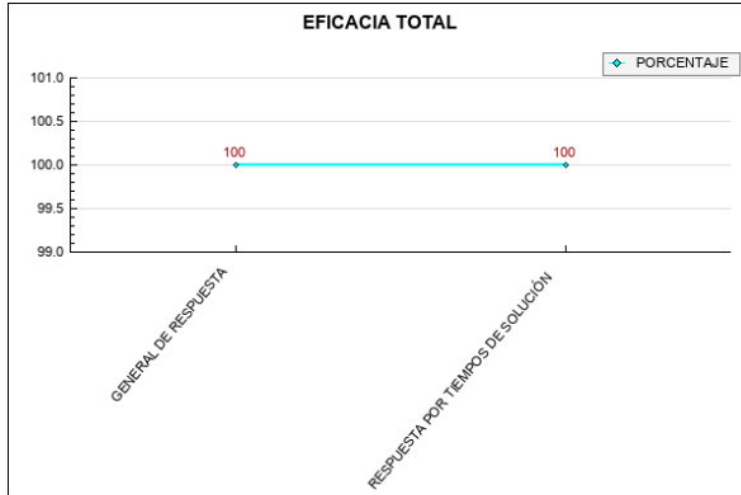
La institución y el talento humano del área del Sistema de Información y Atención la Usuarios ha sido eficiente en dar respuesta a todas las solicitudes presentadas por los usuarios, garantizando así el cumplimiento normativo del tiempo de respuesta a las PQRSDF (Ley 1755 de 2015)

Para el II trimestre 2023 se recibieron un total de 293 PQRDFS, con trámite de gestión de respuesta del 100%.

EFICIENCIA TOTAL DE GESTION DE RESPUESTA DE PQRDFS II TRIMESTRE 2023

EFICACIA TOTAL

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



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 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