



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



**INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS PQRSDF I  
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 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), correspondiente al I 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 I 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 I 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 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 PRIMER TRIMESTRE DE 2023:

En el primer trimestre de 2023, es decir, en los meses de enero, febrero y marzo a la Empresa Social de Estado Popayán E.S.E recibió un total de 198 PQRSDF (Petitionen, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones), distribuidas de la siguiente manera: Punto de atención Popayán: 187 registros, Punto de atención Totoro: 0 registro, Piamonte 1 registros y lo puntos de atención de Purace: 3 registros y Caldoño 7 registro.

MUNICIPIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
POPAYAN	49	51	87	187
CALDONO	0	0	7	7
PURACE	1	0	2	3
TOTORO	0	0	0	0
PIAMONTE	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>52</b>	<b>96</b>	<b>198</b>

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

Distribuidos por meses: unidad de atención en salud de Popayán: mes de enero 2023: 49, febrero 51 registros, marzo 87 registros. Unidad de atención en salud Piamonte: enero 0 registros, febrero 1 registros, marzo 0 registros. Unidad de atención en salud Totoro en los los meses de enero, febrero y marzo 0 registros. Unidad de atención en salud Purace: enero 1 registro, febrero 0 registros y marzo 2 registros. Unida de salud Caldoño para el mes de enero 0 registro, febrero 0 registros, mes de marzo 7 registros.

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

TIPO DE SOLICITUD	I TRIMESTRE					
	POPAYAN	CALDONO	PURACE	PIAMONTE	TOTORO	TOTAL
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	51	1	0	0	0	52
PETICION DE CONSULTA	5	0	0	0	0	5
PETICION DE DOCUMENTO	0	0	0	0	0	0
PETICION DE INFORMACION	2	1	0	0	0	3
QUEJA	111	5	3	1	0	120
RECLAMO	2	0	0	0	0	2
SUGERENCIAS Y/O ELOGIOS	16	0	0	0	0	16
<b>TOTAL</b>	<b>187</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>198</b>

Para el I trimestre de 2023 se presenta que para unidad de atención de Popayán se cuenta con un total de denuncias 0, Peticiones de Consulta 5, petición de información 2, petición de documentos 0, quejas 111 registros, reclamos 2 registros; sugerencias y/o elogios 16 registros y 51 registros relacionados a felicitaciones.

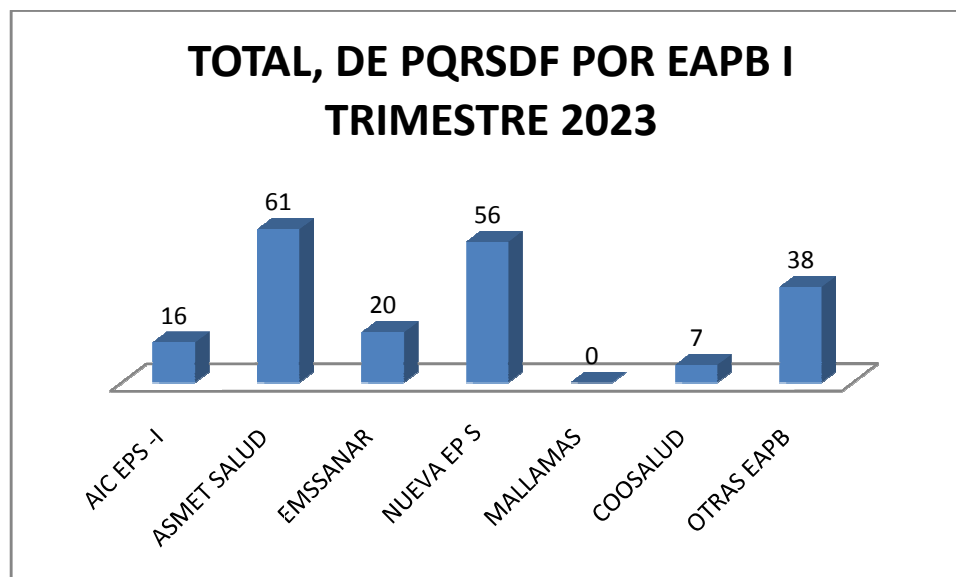
Unidad de atención de Purace: se cuenta con un total de 0 denuncias, 0 Peticiones de Consulta, cero petición de información, 0 registros de Petición de Documentación; 3 registros relacionados a quejas, cero registros relacionados a reclamos; sugerencias y/o elogios 0 registros y 0 registros relacionados a felicitaciones.

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

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

**TOTAL, DE PQRSDF PO R EAPB**



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

Por distribución por EPS para el I Trimestre 2023 se evidencia para AIC EPS-I se cuenta con un total de 16 registros, para EPS ASMET SALUD un total de 61 registros, EPS EMSSANAR un total de 20 registros, NUEVA EPS 56 registros. EPS-I MALAMAS 0 registro, EPS COOSALUD 7 registros, para Otras EPS se cuenta con un total 38 registros.

**CAUSA DE LA PQRDFS I TRIMESTRE 2023**

CAUSA DE LA QUEJA	I TRIMESTRE	PORCENTAJE
ACCESO AL SERVICIO	24	12%
ENFOQUE DIFERENCIAL	0	0%
MALA ATENCION	33	17%
DEMORA EN LA ATENCION	20	10%
INFORMACION	8	4%
FALLA EN EL SERVICIO	53	27%
REINTEGRO Y/O SOLICITUD DE PERSONAL	5	3%
AMPLIAR HORARIO DE SERVICIO	3	2%
ATENCION HUMANIZADA	52	26%
MAL COMPORTAMIENTO DEL USUARIO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>198</b>	<b>100%</b>

Para el I trimestre del 2023 se evidencia que la causa de queja con el 27% relacionada a posibles fallas en los servicios, el 26% relacionada a la atención humanizada, 17% con relación a la mala atención, 12% relacionada al acceso al

servicio, 10% demora en la atención, 4% relacionada a información, 3% para reintegro y/o solicitud de personal, y el 2% ampliación de horarios de los servicios.

### TIEMPO DE GESTIO DE RESPUESTA PQRDFS I TRIMESTRE 2023

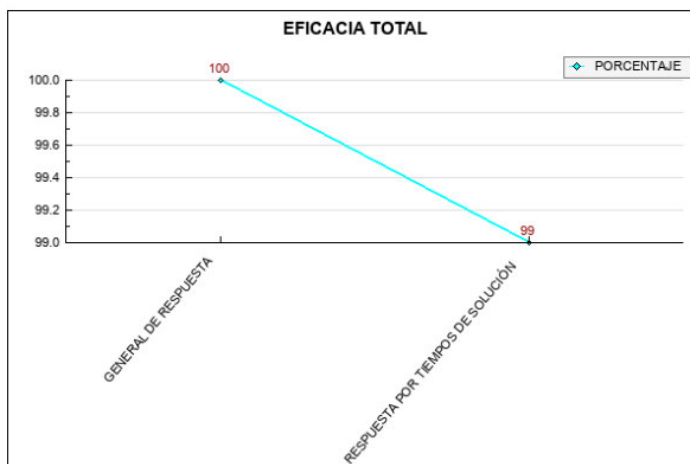
	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	52
Peticiones de Consulta	0	0	0	5
Peticiones de Documentación	0	0	0	0
Peticiones de Información	0	0	0	3
Quejas	0	0	1	119
Reclamos	0	0	0	2
Sugerencia y/o Elogios	0	0	0	16
<b>Totales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>197</b>
<b>%</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>1 %</b>	<b>99 %</b>

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 I trimestre 2023 se recepcionaron un total de 198 PQRDFS, con trámite de gestión de respuesta del 99%.

### EFICIENCIA TOTAL DE GESTION DE RESPUESTA DE PQRDFS I TRIMESTRE 2023

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





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



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