



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



**INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS PQRSDF I
TRIMESTRE 2024.
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, PQRDF verbal, plataforma web institucional), correspondiente al I trimestre de 2024.

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 2024 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 2024 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 PRIMER TRIMESTRE DE 2024:

En el primer trimestre de 2024, es decir, en los meses de enero, febrero y marzo, a la Empresa Social de Estado Popayán E.S.E recibió un total de 211 PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicidades), distribuidas de la siguiente manera: Punto de atención Popayán: 168 registros, Unidad de atención de Caldone 24 registro, Unidad de atención de Purace: 0, Punto de atención Totoro: 16 registro, Piamonte 3 registros.

MUNICIPIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
POPAYAN	50	44	74	168
CALDONO	0	0	24	24
PURACE	0	0	0	0
TOTORO	0	10	6	16
PIAMONTE	1	2	0	3
TOTAL	51	56	104	211

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

Distribuidos por meses: unidad de atención en salud de Popayán: mes de enero: 50, febrero 44 registros, marzo 74 registros.

Unidad de atención de Caldone mes de enero: 0, febrero 0 registros, marzo: 24 registros

Unidad de atención Purace mes de enero 0, febrero 0 registros, marzo 0 registros.

Unidad de Atención Totoro mes de enero: 0, febrero 10 registros, marzo 6 registros

Unidad de atención de Piamonte mes de enero: 1, febrero 2 registros, marzo 0 registros.

Distribución de PQRDF por municipios y tipo de solicitud

I TRIMESTRE 2024						
TIPO DE SOLICITUD	POPAYAN	CALDONO	PURACE	TOTORO	PIAMONTE	TOTAL
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	32	9	0	4	0	45
PETICION DE CONSULTA	2	0	0	0	0	2
PETICION DE DOCUMENTO	0	0	0	0	0	0
PETICION DE INFORMACION	1	0	0	0	0	1
QUEJA	116	15	0	8	1	140
RECLAMO	1	0	0	0	2	3
SUGERENCIAS Y/O ELOGIOS	16	0	0	4	0	20
TOTAL	168	24	0	16	3	211

Para el I trimestre de 2024 se presenta que para unidad de atención de Popayán se cuenta con un total de denuncias 0, felicitaciones 32 registros, petición de consulta 2 registros, petición de documentos 0 registros, petición de información 1 registros, quejas 116 registros, reclamos 1 registros, sugerencia y/o elogios 16 registros.

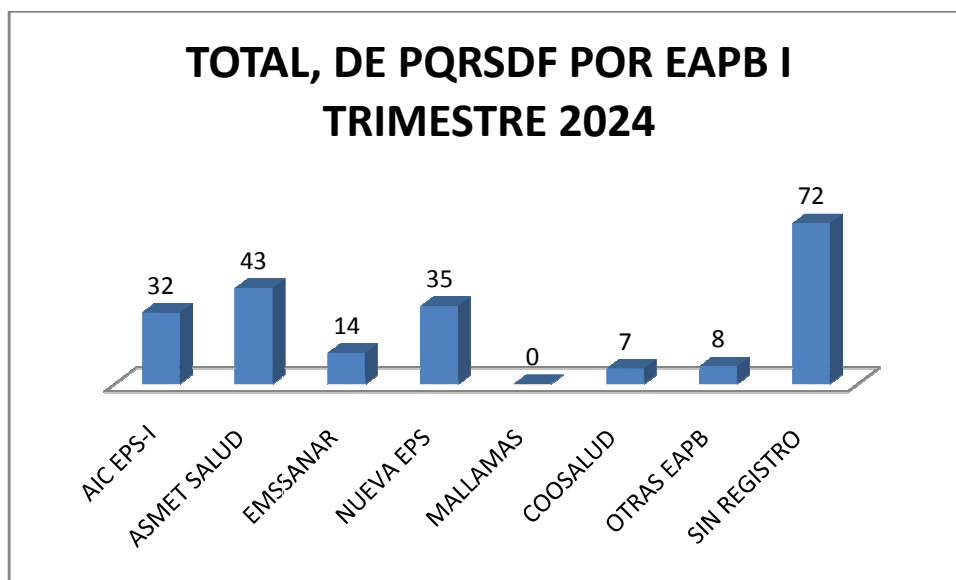
Unidad de atención de Caldonó: se cuenta con un total de denuncias 0, felicitaciones 9 registros, petición de consulta 0 registros, petición de documentos 0 registros, petición de información 0 registros, quejas 15 registros, reclamos 0 registros, sugerencia y/o elogios 0 registros.

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 0 registros, petición de consulta 0 registros, petición de documentos 0 registros, petición de información 0 registros, quejas 1 registros, reclamos 2 registros, sugerencia y/o elogios 0 registros.

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

TOTAL, DE PQRSDF POR EAPB



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

Por distribución por EPS para el I Trimestre 2024 se evidencia para AIC EPS-I se cuenta con un total de 32 registros, para EPS ASMET SALUD un total de 43 registros, EPS EMSSANAR un total de 14 registros, NUEVA EPS 35 registros. EPS-I MALAMAS 0 registro, EPS COOSALUD 7 registros, para Otras EPS se cuenta con un total 8 registros. y sin dato de EPS 72.

CAUSA DE LA PQRDFS I TRIMESTRE 2024

CAUSA DE LA QUEJA	TOTAL	PORCENTAJE
MALA ATENCION	46	22%
INFORMACION	25	12%
FALLA EN EL SERVICIO	25	12%
DEMORA EN LA ATENCION	23	11%
REINTEGRO Y/O SOLICITUD DE PERSONAL	21	10%
ACCESO AL SERVICIO	19	9%
ENFOQUE DIFERENCIAL	2	1%
OPORTUNIDA DE CITAS DE CRONICOS	2	1%
MAL COMPORTAMIENTO DEL USUARIO	1	0%
OPORTUNIDA DE CITAS DE LABORATORIO	1	0%
AMPLIAR HORARIO DE SERVICIO	0	0%

Para el I trimestre del 2024 se evidencia que la causa de la PQRDFS para acceso al servicio se obtiene un 22% relacionada a mala atención, el 12% información y falla en el servicio respectivamente, 11% demora en la atención, el 10% relacionada reintegro de personal y/o solicitud de personal, 9% relacionada al acceso al servicio, causa de la prdfs con el 1% relacionada a enfoque diferencial y oportunidad de agendamiento para el población crónica.

TIEMPO DE GESTIO DE RESPUESTA PQRDFS I TRIMESTRE 2024

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	37	0	174
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Físicas	0	0	0	0
Totales	0	37	0	174
%	0 %	18 %	0 %	82 %

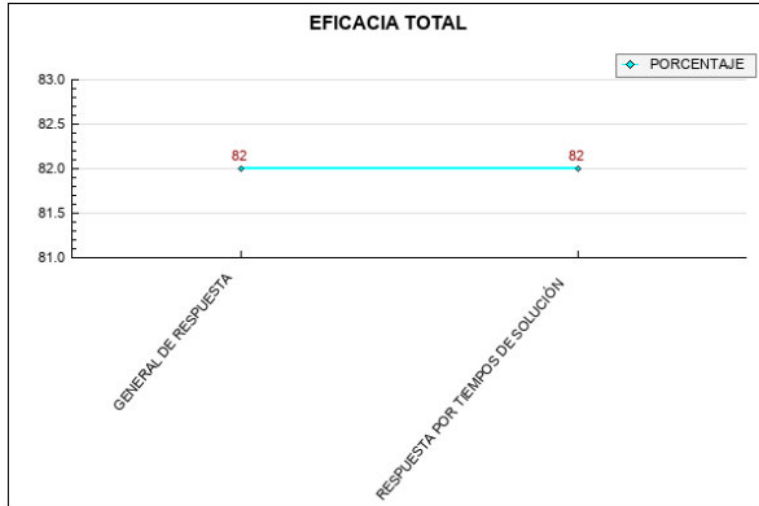
La institución y el talento humano del área del Sistema de Información y Atención la Usuarios ha sido eficiente en dar respuesta a todas las solicitudes presentadas por los usuarios, garantizando así el cumplimiento normativo del tiempo de respuesta a las PQRSDF (Ley 1755 de 2015).

Para el I trimestre 2024 se recibieron un total de 211 PQRDFS, con trámite de gestión de respuesta del 82% dentro del rango de tiempos establecidos y el 18% pendientes de respuesta dentro de los rangos de tiempo establecidos.

EFICIENCIA TOTAL DE GESTION DE RESPUESTA DE PQRDFS I TRIMESTRE 2024

EFICACIA TOTAL

EFICACIA	PORCENTAJE
GENERAL DE RESPUESTA	82%
RESPUESTA POR TIEMPOS DE SOLUCIÓN	82%



La eficiencia total en la gestión, atención y tiempos de respuesta de las PQRSDF se cuenta con un 82% de respuestas en general y del 82% de respuestas de tiempos de solución.

Elabora



LEYDY KATHERINE PATIÑO GALINDEZ

Afiliada participa sindicato SINTRAUNPROS
Sistema de Información y Atención al Usuario
Empresa Social del Estado Popayán ESE