



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



INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS PQRSDF II 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 II 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 II 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 II trimestre de 2024, es decir, en los meses de ABRIL MAYO, JUNIO del 2024, a la Empresa Social de Estado Popayán E.S.E recibió un total de 243 PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicidades), distribuidas de la siguiente manera: Punto de atención Popayán: 213 registros, Unidad de atención de Caldono 11 registro, Unidad de atención de Purace: 1, Punto de atención Totoro: 16 registro, Piamonte 2 registros.

| CALSIFICACIÓN POR MUNICIPIOS | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL | PORCENTAJE |
|------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| POPAYAN | 66 | 73 | 74 | 213 | 88% |
| CALDONO | 11 | 0 | 0 | 11 | 5% |
| PURACE | 0 | 0 | 1 | 1 | 0% |
| TOTORO | 7 | 9 | 0 | 16 | 7% |
| PIAMONTE | 1 | 0 | 1 | 2 | 1% |
| | | | | 0 | 0% |
| TOTAL | 85 | 82 | 76 | 243 | 100% |

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

DISTRIBUIDOS POR MESES:

Unidad de atención en salud de **POPAYÁN**: mes de ABRIL: 66 PQRSDF, MAYO 73 registros, JUNIO 74 registros.



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



Unidad de atención de **CALDONO**: mes de ABRIL: 11 PQRSD,
MAYO 0 registros, JUNIO 0 registros.

Unidad de atención **PURACE**: mes de ABRIL: 0 PQRSD,
MAYO 0 registros, JUNIO 1 registros.

Unidad de Atención **TOTORO**: mes de ABRIL: 7 PQRSD,
MAYO 9 registros, JUNIO 0 registros.

Unidad de atención de **PIAMONTE**: mes de ABRIL: 1 PQRSD,
MAYO 0 registros, JUNIO 1 registros.

DISTRIBUCIÓN DE PQRDF POR MUNICIPIOS Y TIPO DE SOLICITUD

| CALSIFICACIÓN POR MUNICIPIOS | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | FELICITACIONES |
|------------------------------|------------|------------|-----------|-------------|----------------|
| POPAYAN | 5 | 110 | 12 | 30 | 56 |
| CALDONO | 0 | 8 | 1 | 0 | 2 |
| PURACE | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| TOTORO | 1 | 10 | 1 | 0 | 4 |
| PIAMONTE | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | | |
| TOTAL | 6 | 131 | 14 | 30 | 62 |

Para el **II TRIMESTRE** de 2024 se presenta:

Para unidad de atención de **POPAYÁN** se cuenta con un total de denuncias 0, 5 Peticiones, 110 quejas, 12 reclamos simples, 30 sugerencias, 56 felicitaciones.

Para unidad de atención de **CALDONO** se cuenta con un total de denuncias 0, 0 Peticiones, 8 quejas, 1 reclamos simples, 0 sugerencias, 2 felicitaciones.

Para unidad de atención de **PURACE** se cuenta con un total de denuncias 0, 0 Peticiones, 1 quejas, 0 reclamos ,0 sugerencias, 0 felicitaciones.

Para unidad de atención de **TOTORO** se cuenta con un total de denuncias 0, 1 Peticiones, 10 quejas, 1 reclamos ,0 sugerencias, 4 felicitaciones.

Para unidad de atención de **PIAMONTE** se cuenta con un total de denuncios 0, 0 Peticiones, 2 quejas, 0 reclamos ,0 sugerencias, 0 felicitaciones.

CONSOLIDADO II TRIMESTRE PQRSF POR SERVICIOS DE LA IPS/ESE.

| SERVICIO O PROCESO | PETICIONES | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIAS | FELICITACIONES | CONSULTA | RESUELTAS | SIN RESOLVER |
|-------------------------|------------|------------|-----------|-------------|----------------|----------|------------|--------------|
| ARCHIVO CLINICO | 0 | 5 | 3 | 1 | 0 | 0 | 9 | 0 |
| ASEO | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| ATENCIÓN | 1 | 4 | 1 | 5 | 8 | 0 | 19 | 0 |
| AUXILIAR DE ENFERMERIA | 0 | 4 | 0 | 0 | 2 | 0 | 6 | 0 |
| CONSULTA EXTERNA | 0 | 29 | 4 | 2 | 0 | 1 | 36 | 0 |
| FACTURACIÓN | 0 | 8 | 0 | 2 | 2 | 0 | 12 | 0 |
| FACTURACION LABORATORIO | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| JEFE DE ENFERMERIA | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 |
| LABORATORIO | 0 | 6 | 1 | 2 | 0 | 0 | 9 | 0 |
| MÉDICO | 3 | 21 | 1 | 2 | 17 | 0 | 44 | 0 |
| NO APLICA | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| ODONTOLOGIA | 0 | 18 | 0 | 1 | 16 | 0 | 35 | 0 |
| PROCEDIMIENTOS | 0 | 5 | 2 | 2 | 1 | 0 | 10 | 0 |
| SERVICIO URGENCIAS | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 |
| SIAU | 1 | 3 | 0 | 2 | 2 | 0 | 8 | 0 |
| SISTEMAS | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| URGENCIAS | 0 | 9 | 0 | 5 | 1 | 0 | 15 | 0 |
| VACUNACION | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 |
| VIGILANCIA | 0 | 2 | 0 | 2 | 6 | 0 | 10 | 0 |
| FACTURACION URGENCIAS | 0 | 4 | 0 | 3 | 0 | 0 | 7 | 0 |
| TOTAL | 2 | 130 | 13 | 30 | 57 | 1 | 236 | 0 |

En el II TRIMESTRE DEL 2024 el servicio que mas presenta quejas es el servicio de consulta externa con 133 registros la causa de la mismo posible mala atención del personal, seguido del servicio de medicina general con 21 registros, odontología con 18 registros, urgencias 9 registros, facturación de urgencias 4 registros.

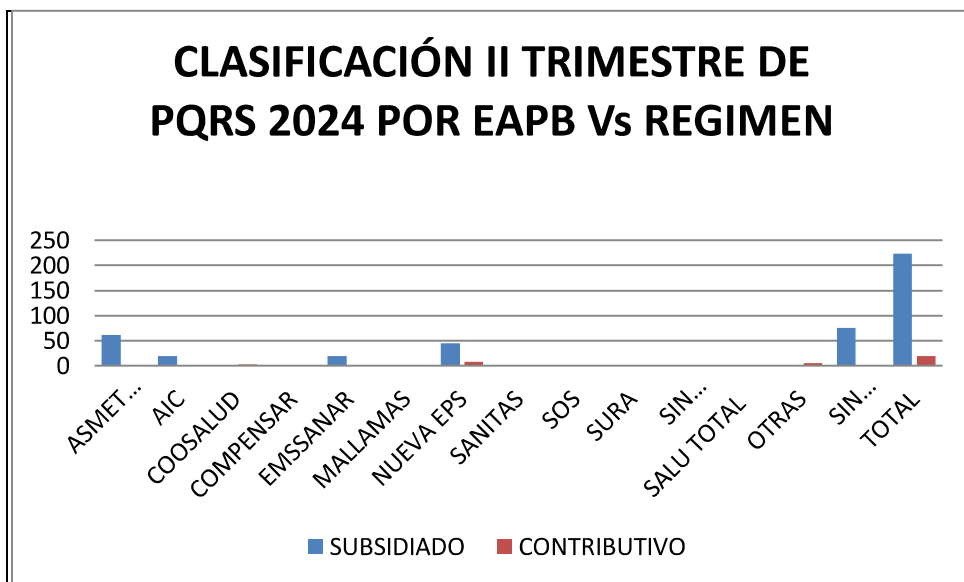
Con respecto a las peticiones de consulta se presentan 3 registros correspondientes a solicitud de cita médica, 1 petición en el servicio de SIAU

Se evidencian 4 reclamos en el servicio de consulta externa con respecto a la prestación del servicio, 3 reclamos al servicio de archivo 2 reclamos en el servicio de procedimientos.

CLASIFICACIÓN II TRIMESTRE DE PQRS 2024 POR EAPB

| ENTIDADES | TIPO DE RÉGIMEN | | TOTAL |
|--------------|-----------------|--------------|------------|
| | SUBSIDIADO | CONTRIBUTIVO | |
| ASMET SALUD | 61 | 2 | 63 |
| AIC | 20 | 0 | 20 |
| COOSALUD | 0 | 3 | 3 |
| COMPENSAR | 0 | 0 | 0 |
| EMSSANAR | 19 | 2 | 21 |
| MALLAMAS | 0 | 0 | 0 |
| NUEVA EPS | 45 | 8 | 53 |
| SANITAS | 0 | 0 | 0 |
| SOS | 0 | 0 | 0 |
| SURA | 0 | 0 | 0 |
| SIN REGISTRO | 0 | 0 | 0 |
| SALU TOTAL | 0 | 0 | 0 |
| OTRAS | 2 | 5 | 7 |
| SIN REGISTRO | 76 | 0 | 76 |
| | | | 0 |
| | | | 0 |
| TOTAL | 223 | 20 | 243 |

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



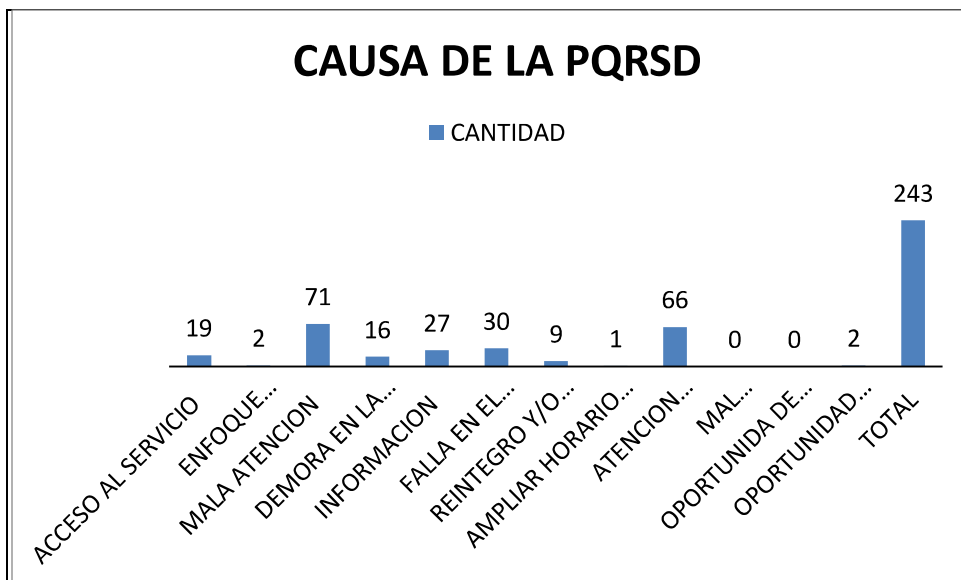
Fuente: Plataforma PQRDFS ESE POPAYÁN y Formatos PQRSF apertura de buzón

Por distribución por EPS para el II Trimestre 2024 se evidencia , para EPS ASMET SALUD un total de 61 AIC EPS-I se cuenta con un total de 20 registros, EPS EMSSANAR un total de 19 registros, NUEVA EPS 45 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 II TRIMESTRE 2024.

| MOTIVO DE LAS PQRS | CANTIDAD |
|-------------------------------------|------------|
| ACCESO AL SERVICIO | 19 |
| ENFOQUE DIFERENCIAL | 2 |
| MALA ATENCION | 71 |
| DEMORA EN LA ATENCION | 16 |
| INFORMACION | 27 |
| FALLA EN EL SERVICIO | 30 |
| REINTEGRO Y/O SOLICITUD DE PERSONAL | 9 |
| AMPLIAR HORARIO DE SERVICIO | 1 |
| ATENCION HUMANIZADA | 66 |
| MAL COMPORTAMIENTO DEL USUARIO | 0 |
| OPORTUNIDA DE CITAS DE CRONICOS | 0 |
| OPORTUNIDAD CITAS LABORATORIO | 2 |
| TOTAL | 243 |

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



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

Para el II trimestre del 2024 se evidencia que la causa de la PQRDFS para acceso al servicio presenta 19 registros relacionada a mala atención, 2 registros relacionados con el enfoque diferencial, 71 casos relacionados con la atención humanizada, 16 registros por demora en la atención, 27 registros relacionados con información, 30 por falla en el servicio, 9 registros cuya causa fue el reintegro y/o solicitud de personal, 1 petición para ampliar horario de atención, 66 registros por atención humanizada, 2 registros relacionados con falta de oportunidad para acceder al servicio de laboratorio clínico.

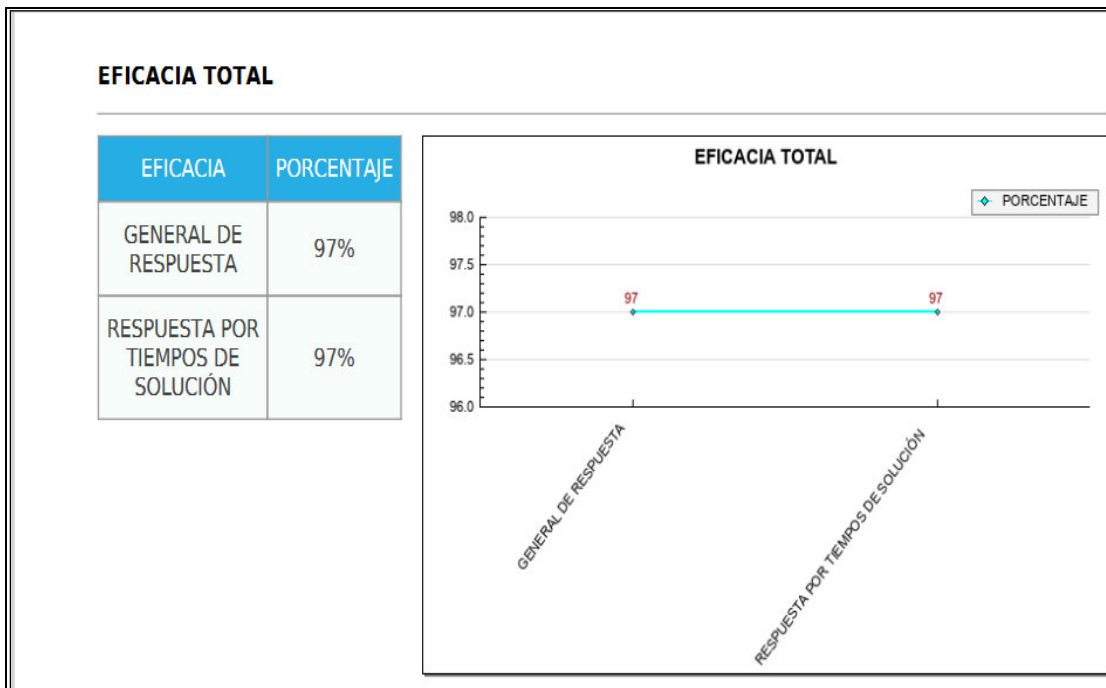
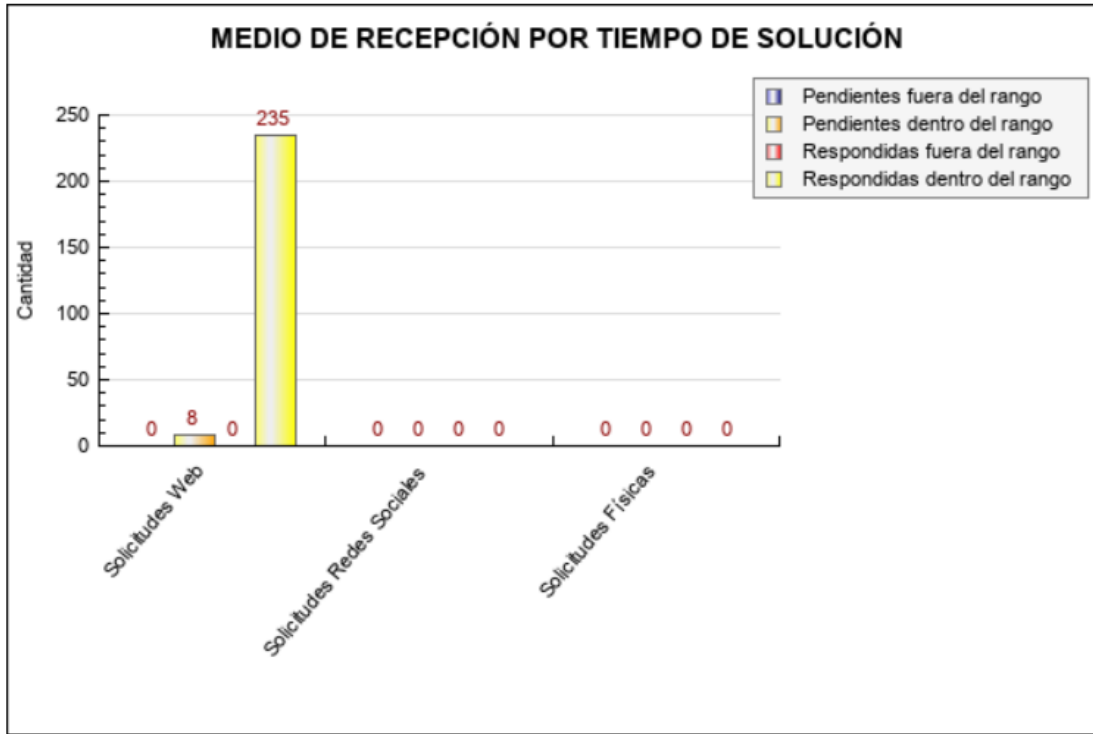
TIEMPO DE GESTION DE RESPUESTA PQRDFS II TRIMESTRE 2024.

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 | 8 | 0 | 235 |
| Solicitudes Redes Sociales | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Solicitudes Físicas | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Totales | 0 | 8 | 0 | 235 |
| % | 0 % | 3 % | 0 % | 97 % |

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 | 60 |
| Peticiones de Consulta | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Peticiones de Documentación | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Peticiones de Información | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Quejas | 0 | 7 | 0 | 126 |
| Reclamos | 0 | 0 | 0 | 14 |
| Sugerencia y/o Elogios | 0 | 1 | 0 | 29 |
| Totales | 0 | 8 | 0 | 235 |
| % | 0 % | 3 % | 0 % | 97 % |



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).



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



Para el II trimestre 2024 se recibieron un total de 243 PQRDFS, con trámite de gestión de respuesta del 97% dentro del rango de tiempos establecidos y el 3% pendientes de respuesta dentro de los rangos de tiempo establecidos.

Elabora

PIEDAD CRSITINA HOYOS MUÑOZ

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