

**INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS PQRDF I TRIMESTRE 2022.
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 (PQRSF) 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 o vía telefónica), correspondiente al I trimestre 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 PQRDF recibidas en la entidad durante el I trimestre 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 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 PQRDF recepcionadas, correspondiente al I trimestre 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 respecto al servicio prestado por la Empresa Social de Estado Popayán E.S.E. en los puntos de atención Popayán, Piamonte, Caldono. Puracé y Totoró.

INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)

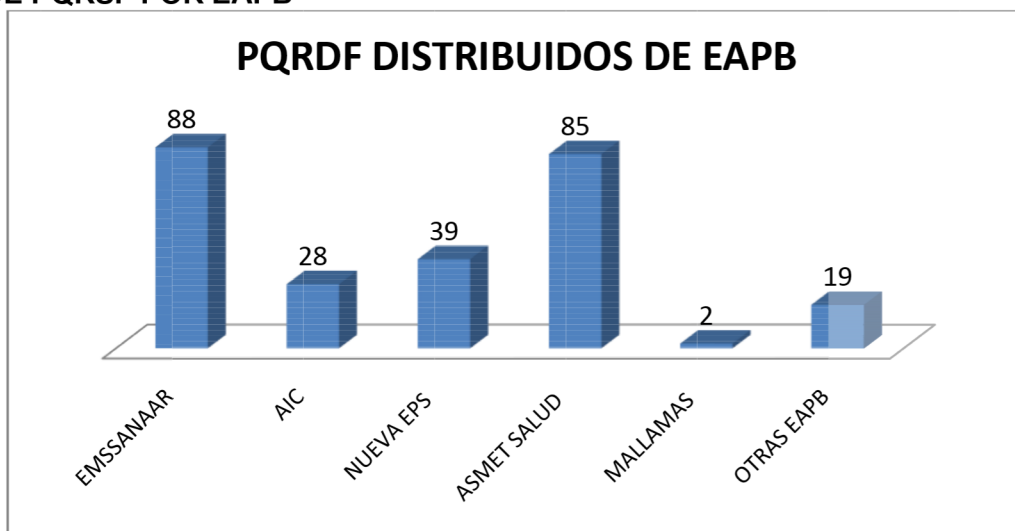
GENERALIDADES DEL INFORME DE GESTIÓN PQRSF CORRESPONDIENTE AL PRIMER TRIMESTRE DE 2022:

En el primer trimestre de 2022, es decir, en los meses de enero, febrero y marzo la Empresa Social de Estado Popayán E.S.E recibió un total de 261 PQRSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicidades), distribuidas de la siguiente manera: Punto de atención Popayán: 233 registros, Punto de atención Totoro: 17 registros, Piamonte 9 registros y los puntos de atención de Purace y Caldonó 1 registro respectivamente.

REPORTE PQRDF	CANTIDAD
POPAYÁN	233
TOTORO	17
PIAMONTE	9
PURACE	1
CALDONO	1
TOTAL	261

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

TOTAL, DE PQRSF POR EAPB



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

Las PQRSF por distribución de EAPB se evidencian que para eps Emssanar se cuenta con un total de 88 registros, seguido de Asmet Salud con un total de 85 registros, Nueva Eps 39 registros, AIC EPS-I 28 registros, para EPS-I Mallamas 2 registros de PQRSF y 19 registros correspondientes a otras EAPB.

Distribución de PQRDF por EAPB Y Municipios.

PQRDF POR EAPB	POPAYÁN	TOTORO	PIAMONTE	PURACE	CALDONO	TOTAL
EMSSANAAR	77	9	2	0	0	88
AIC	15	6	6	0	1	28
NUEVA EPS	38	0	1	0	0	39
ASMET SALUD	82	2	0	1	0	85
MALLAMAS	2	0	0	0	0	2
OTRAS EAPB	19	0	0	0	0	19
TOTAL	233	17	9	1	1	261

Fuente: PlataformaPQRSF ESE POPAYÁN y Formatos PQRSF apertura de buzón

Para el Punto de Atención Popayán se evidencia que para EPS EMSSANAR un total de 77 registros, EPS-I AIC 15 registros, Nueva Eps un total de 38 registros, Asmet Salud con 82 registro de PQRDF, Mallamas con 2 registros de Pqdf.

Ahora bien, para el Punto de Atención de Totoro se cuenta con un total de 9 registros para EPS EMSSANAR, 6 registros para EPS –I AIC, para Asmet Salud un total de 2 registros de Pqrd, para las EAPB en mención con cero registros.

Con relación al Punto de Atención de Piamonte se evidencia en la tabla un total de 2 registros para EMSSANAR, para la EPS-I AIC un total de 6 registros y para Nueva Eps 1 registro de PQRDF.

El punto de atención de Purace se evidencia un solo registro relacionado a la Eps Asmet Salud, y para el punto de atención de Caldon una (1) Pqrd relacionada a la EPS –I AIC

INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	260	0	0	260	-
Respondidas	260	0	0	260	100 %
Pendientes	0	0	0	0	0 %
Totales	260	0	0	-	-
%	100 %	0 %	0 %	-	-

Fuente: PlataformaPQRSF ESE POPAYÁN

Los 260 registros de PQRSF recibidas por la Empresa Social de Estado Popayán ESE se realiza a través del Solicitudes Web

INGRESO POR TIPO DE SOLICITUD ITRIMESTRE 2022

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes físicas	Totales	%
Denuncia	1	0	0	1	0.38 %
Felicitación	32	0	0	32	12.31 %
Peticiones de Consulta	24	0	0	24	9.23 %
Peticiones de Documentación	1	0	0	1	0.38 %
Peticiones de Información	4	0	0	4	1.54 %
Quejas	167	0	0	167	64.23 %
Reclamos	3	0	0	3	1.15 %
Sugerencia y/o Elogios	28	0	0	28	10.77 %
Totales	260	0	0	260	-

Fuente: PlataformaPQRSF ESE POPAYÁN

En la tabla se evidencia un total 260 registros de ingresos tipo de solicitud para relacionados para los puntos de atención de Popayán, Totoro, Piamonte y Puracese evidencia que el 64.23% corresponde a Quejas, seguido del 12.31% correspondiente a felicitaciones, seguida con el 10.77% relacionado a las sugerencia y/o elogios, el 9.23% corresponde a peticiones de consulta, el 1.54% a petición a información, el 1.15% corresponde a reclamos el 0.38% corresponde al denuncias y petición de documentos respectivamente.

TIPO DE SOLICITUD	POPAYÁN	TOTORO	PIAMONTE	PURACE	CALDONO	TOTAL
Denuncia	1	0	0	0	0	1
Felicitación	31	1	0	0	0	32
Petición de Consulta	24	0	0	0	0	24
Petición de Documentación	1	0	0	0	0	1
Petición de Información	4	0	0	0	0	4
Queja	146	12	8	1	1	168
Reclamo	2	1	0	0	0	3
Sugerencia y/o Elogio	24	3	1	0	0	28
TOTAL	233	17	9	1	1	261

Fuente: PlataformaPQRSF ESE POPAYÁN y Formatos PQRSF apertura de buzón

Para el punto de atención de Popayán se registra un total de un (1) registro relacionada al Denuncio, 31 registros para Felicitaciones, 24 registros para petición de consulta, un (1) registro para petición de documentación, 4 registros relacionados a petición de información, quejas un total de 146, reclamo 2 registros y sugerencia y/o elogios 24 registros.

Punto de atención Totoro una (1) felicitación, quejas 12 registro, un (1) registro relacionado a reclamo y sugerencia y/o elogios 3 registros.

Para el punto de atención Piamonte un total de 8 registros para quejas, y un (1) registro de sugerencia y/o elogios. Para los puntos de atención de Purace y Caldono relacionado con un (1) registros relacionada a quejas

CAUSA DE QUEJA

Se observa que para el primer trimestre del año 2022 la principal causa de las quejas se clasifica en *la falla en el servicio* (36.3%) esta percepción para el usuario está relacionada con el inadecuado funcionamiento de los equipos tecnológicos de uso de los funcionarios, o asociado a las posibles fallas ocasionadas con el software implementados en la institución lo que genera insatisfacción en los pacientes por la espera que deben mantener para posteriormente recibir la atención de salud; como segunda causa se identifica *mala atención* (25%) por parte del personal aunque también se evidencia que en ocasiones el motivo de las molestias de los usuarios son por confusiones y mala información lo que desencadena malestar en ellos. Teniendo en cuenta lo anterior como oportunidades de mejora a las quejas y sugerencias presentadas por los usuarios se debe fomentar acciones correctivas para todo el personal para que se brinde más información y de esta forma se mejore el servicio.

CAUSA DE LA QUEJA	CANTIDAD	%
FALLA EN EL SERVICIO	61	36,3%
MALA ATENCIÓN	42	25,0%
INFORMACIÓN	27	16,1%
ACCESO AL SERVICIO	25	14,9%
SOLICITUD TALENTO HUMANO	10	6,0%
ENFOQUE DIFERENCIAL	2	1,2%
FALLA EN EL SERVICIO DE LA EPS	1	0,6%
TOTAL	168	100%

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

MEDIO DE RECEPCIÓN POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Denuncia	0	0	0	1
Felicitación	0	0	0	32
Peticiones de Consulta	0	0	0	24
Peticiones de Documentación	0	0	0	1
Peticiones de Información	0	0	0	4
Quejas	0	0	2	165
Reclamos	0	0	0	3
Sugerencia y/o Elogios	0	0	0	28
Totales	0	0	2	258
%	0 %	0 %	1 %	99 %

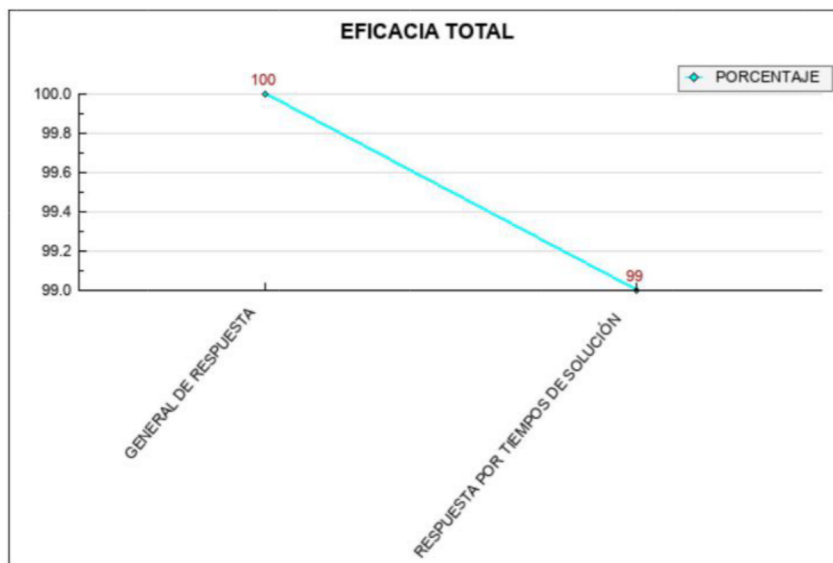
Fuente: Plataforma PQRSF ESE POPAYÁN

El tiempo de respuesta a la PQRSF recepcionadas por la página web de la ESE Popayán y

apertura de buzón se realizó en el rango de tiempo establecido con el 99% es decir en un tiempo no mayor a 72 horas, el 1% se en un tiempo de respuesta fuera del ranfo de tiempos establecidos; sin embargo, la institución y el talento humano del área del Sistema de Información y Atención al Usuario –SIAU, ha sido eficiente en dar respuesta a todas las solicitudes presentados por los usuarios, garantizando así el cumplimiento normativo del tiempo de respuesta a las PQRSF.

EFICACIA TOTAL

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



La eficacia total en la gestión, atención y tiempos de respuesta de las PQRSF, por parte de la ESE Popayán en el I trimestre del año 2022 fue del 100%.

Elabora.



LEYDY KATHERINE PATIÑO
Afiliada Participe Sindicato SINTRAUNPROS
Sistema de Información y Atención al Usuario-SIAU
Empresa Social del Estado – Popayán ESE.