

	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-04
	Subproceso:	Sistema de Información de atención al usuario	Versión:	1
	Nombre del documento:	INFORME I SEMESTRE 2020 PQRS ESE POPAYÁN	Página:	Página 1 de 5
			Fecha:	FEBRERO DE 2020

INFORME CONSOLIDADO PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS ESE POPAYÁN 2020

 Empresa Social del Estado POPAYÁN E.S.E. <small>Empresas de servicio</small>	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-04
	Subproceso:	Sistema de Información de atención al usuario	Versión:	1
	Nombre del documento:	INFORME I SEMESTRE 2020 PQRS ESE POPAYÁN	Página:	Página 2 de 5
			Fecha:	FEBRERO DE 2020

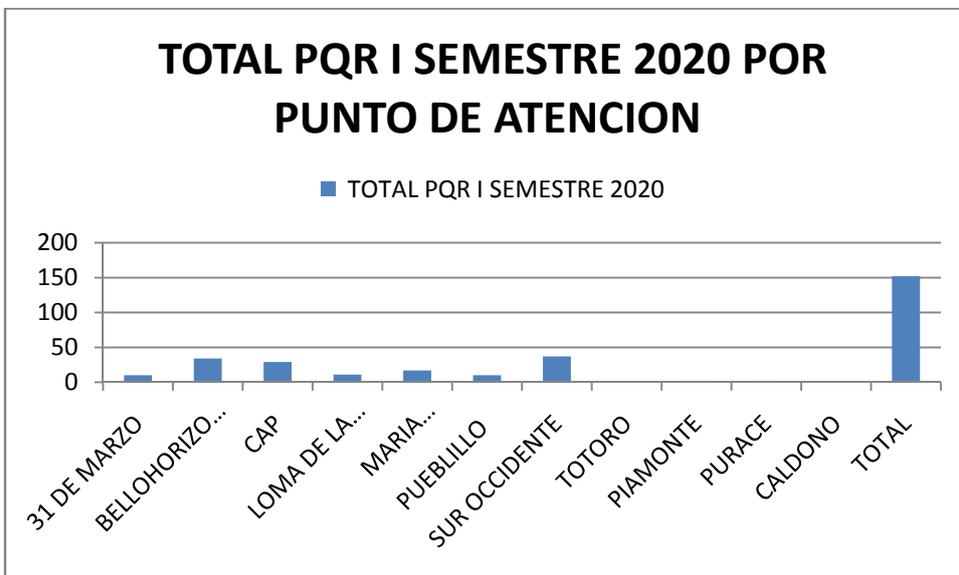
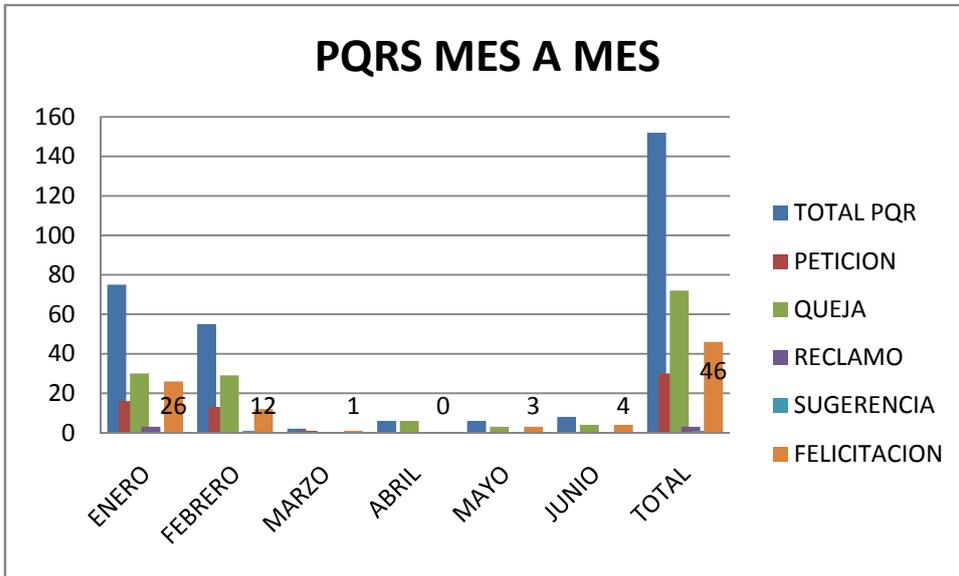
MES	TOTAL PQR	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN
ENERO	75	16	30	3	0	26
FEBRERO	55	13	29	0	1	12
MARZO	2	1	0	0	0	1
ABRIL	6	0	6	0	0	0
MAYO	6	0	3	0	0	3
JUNIO	8	0	4	0	0	4
TOTAL	152	30	72	3	1	46

INFORME CONSOLIDADO PQRS I SEMESTRE DE 2020

Al entenderse Como queja la manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado descontento que se pone en conocimiento a la entidad, lo cual para el caso Del cliente externo se evidencia a través Del buzón; el cual es el principal mecanismos documentado e implementado con el que cuenta la entidad para la atención de los recursos del cliente externo.

De acuerdo a la base de información de quejas, reclamos y/o sugerencias recibidas entre el 01 de enero al 30 de Junio de 2020, se estableció que durante el período evaluado, se relacionan 152 registros **ENERO** 75 PQRS de las cuales 16 son peticiones, 30 quejas, 3 reclamos, 26 felicitaciones, **FEBRERO** con un total de 55 PQRS de las cuales 13 son peticiones, 29 quejas, 0 reclamos, 1 sugerencia, 12 felicitaciones, **MARZO** 2 distribuidas así respectivamente 1 PETICIÓN felicitación, **ABRIL** CON 6 quejas ,**MAYO** 6 PQRS 3 quejas, 3 felicitaciones ,**JUNIO** 8 PQRS 4 quejas 4 felicitaciones.

	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-04
	Subproceso:	Sistema de Información de atención al usuario	Versión:	1
	Nombre del documento:	INFORME I SEMESTRE 2020 PQRS ESE POPAYÁN	Página:	Página 3 de 5
			Fecha:	FEBRERO DE 2020



 Empresa Social del Estado POPAYÁN E.S.E. <small>Empresas de servicio</small>	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-04
	Subproceso:	Sistema de Información de atención al usuario	Versión:	1
	Nombre del documento:	INFORME I SEMESTRE 2020 PQRS ESE POPAYÁN	Página:	Página 4 de 5
			Fecha:	FEBRERO DE 2020

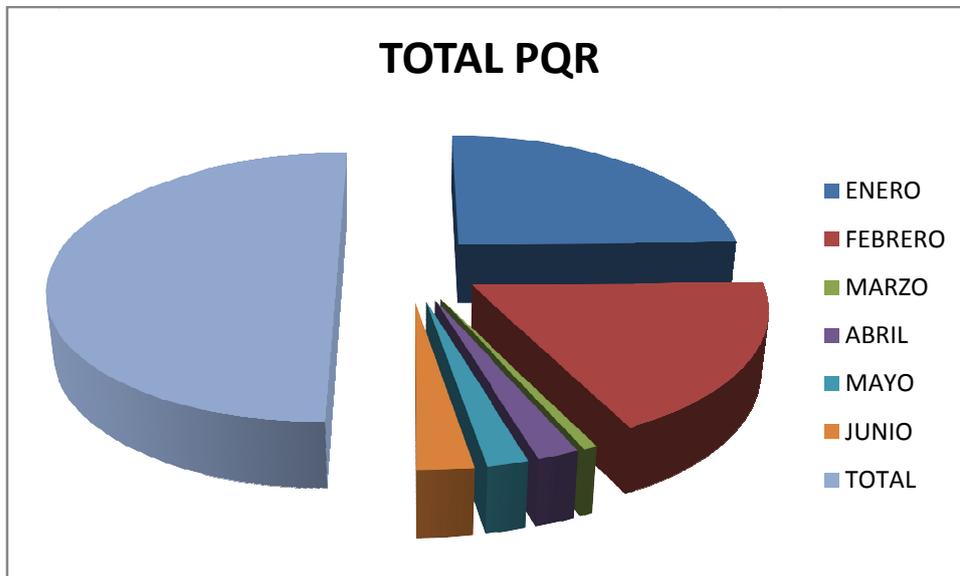
PUNTO DE ATENCION	TOTAL PQRS I SEMESTRE 2020
31 DE MARZO	10
BELLO HORIZONTE	34
CAP	29
LOMA DE LA VIRGEN	11
MARIA OCCIDENTE	17
PUEBLILLO	10
SUR OCCIDENTE	37
TOTORO	0
PIAMONTE	2
PURACE	2
CALDONO	0
TOTAL	152

PQRS PRESENTADAS POR PUNTO DE ATENCIÓN.

La ESE Popayán realiza apertura de buzones en cada puesto de atención para de este Modo lograr conocer las pqrs de los usuario que se realiza en la instucion, continuación se relacionan el resultado 31 de marzo 10 Bello horizontal, 34 CAP. 29, loma de la virgen 11, María occidente 17, Pueblillo 10 Sur occidente 37, Totoro0, Piamonte 2, Purace 2, caldono 0, Total 152

El total de estas peticiones, fueron atendidas en su mayoría por el subproceso SIAU de las cuales a 30 de junio de 2020 el 100% se encuentran gestionadas.

	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-04
	Subproceso:	Sistema de Información de atención al usuario	Versión:	1
	Nombre del documento:	INFORME I SEMESTRE 2020 PQRS ESE POPAYÁN	Página:	Página 5 de 5
			Fecha:	FEBRERO DE 2020



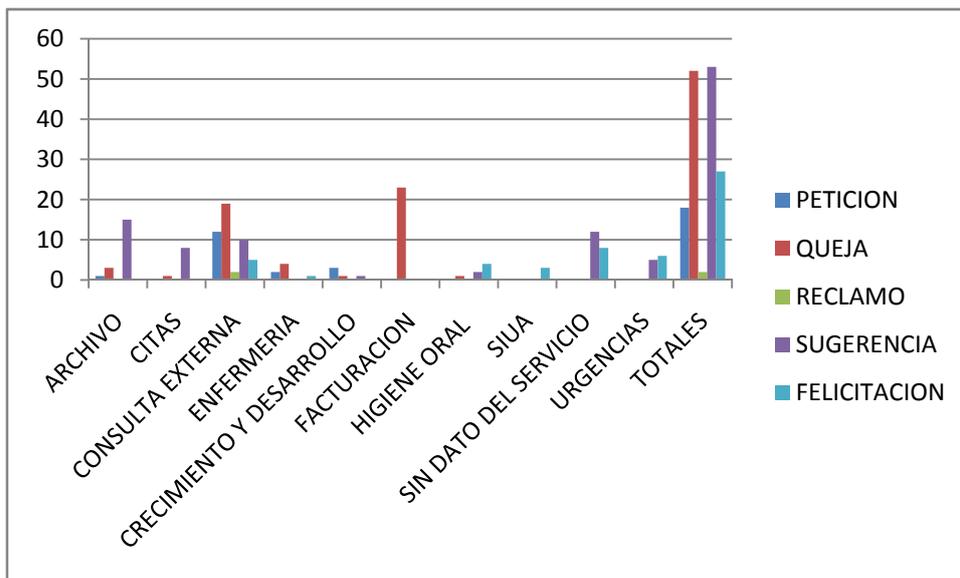
MES	TOTAL PQR
ENERO	75
FEBRERO	55
MARZO	2
ABRIL	6
MAYO	6
JUNIO	8
TOTAL	152

CONSOLIDADO POR SERVICIO

Como se puede observar en las siguiente tabla y grafico; en el área de archivo se presentaron un total 19 hallazgos hallazgos 1 peticiones 3 quejas, 15 sugerencia; citas 1 queja 8 sugerencias consulta externa 12 peticiones , 19 quejas, 2 reclamos 10 de sugerencia felicitaciones, enfermería 2,4 quejas .1 felicitación, enfermería 2, 4 quejas 1 felicitación, crecimiento y desarrollo, 3 peticiones 1 queja, 1 sugerencias facturación 23 quejas, en el servicio

 <p>Empresa Social del Estado POPAYÁN E.S.E. <small>Popayán de bienestar</small></p>	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-04
	Subproceso:	Sistema de Información de atención al usuario	Versión:	1
	Nombre del documento:	INFORME I SEMESTRE 2020 PQRS ESE POPAYÁN	Página:	Página 6 de 5
			Fecha:	FEBRERO DE 2020

de higiene oral queja 1 sugerencia 4 felicitaciones, SIAU 3 felicitaciones, Urgencias 5 felicitaciones 6 sugerencias, en el servicio de Urgencias se presentaron 5 sugerencias 6 felicitaciones; consulta externa 2 quejas 4 queja 1 felicitación.



SERVICIO	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN
ARCHIVO	1	3	0	15	0
CITAS	0	1	0	8	0
CONSULTA EXTERNA	12	19	2	10	5
ENFERMERÍA	2	4	0	0	1
CRECIMIENTO Y DESARROLLO	3	1	0	1	0
FACTURACIÓN	0	23	0	0	0
HIGIENE ORAL	0	1	0	2	4
SIAU	0	0	0	0	3

 Empresa Social del Estado POPAYÁN E.S.E. <small>Trabajamos al servicio</small>	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-04
	Subproceso:	Sistema de Información de atención al usuario	Versión:	1
	Nombre del documento:	INFORME I SEMESTRE 2020 PQRS ESE POPAYÁN	Página:	Página 7 de 5
			Fecha:	FEBRERO DE 2020

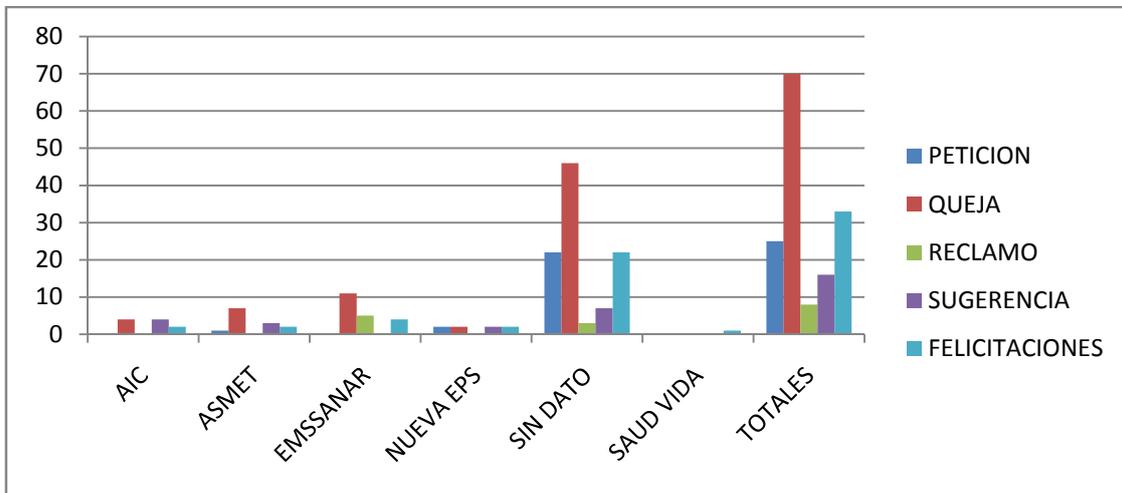
SIN DATO DEL SERVICIO	0	0	0	12	8
URGENCIAS	0	0	0	5	6
TOTALES	18	52	2	53	27

CONSOLIDADO POR EPS

Los usuarios de los que se encontraron más hallazgos en el buzón de PQRS son los afiliados que no registran dato de EPS con 46 quejas seguida de EMSSANAR con 7 quejas, AIC con 4 quejas NUEVA EPS CON 2 quejas.

EPS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
AIC	0	4	0	4	2
ASMET	1	7	0	3	2
EMSSANAR		11	5	0	4
NUEVA EPS	2	2	0	2	2
SIN DATO	22	46	3	7	22
SAUD VIDA	0	0	0	0	1
TOTALES	25	70	8	16	33

	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-04
	Subproceso:	Sistema de Información de atención al usuario	Versión:	1
	Nombre del documento:	INFORME I SEMESTRE 2020 PQRS ESE POPAYÁN	Página:	Página 8 de 5
			Fecha:	FEBRERO DE 2020



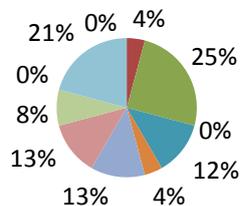
CAUSAS DE QUEJAS:

GRAFICA

La principal causa de queja es la mala atención del personal médico en el área de consulta externa y la demora en la atención en el servicio de Promoción y Prevención; para lo cual se estableció como plan de mejora la capacitación de todo el personal en humanización de los servicios y realizar el análisis para estudiar asignación de citas mediante agenda en el servicio de promoción prevención.

	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-04
	Subproceso:	Sistema de Información de atención al usuario	Versión:	1
	Nombre del documento:	INFORME I SEMESTRE 2020 PQRS ESE POPAYÁN	Página:	Página 9 de 5
			Fecha:	FEBRERO DE 2020

- CAUSAS DE LA QUEJA vs SERVICIO
- ARCHIVO Mejorar el tiempo de espera para imprimir hc
- CITAS no responden el telefono
- CONSULTA EXTERNA Mala atencion de los medico
- ENFERMERIA falta de colaboracion de funcionarios
- CRECIMIENTO Y DESARROLLO demora en la facturacion

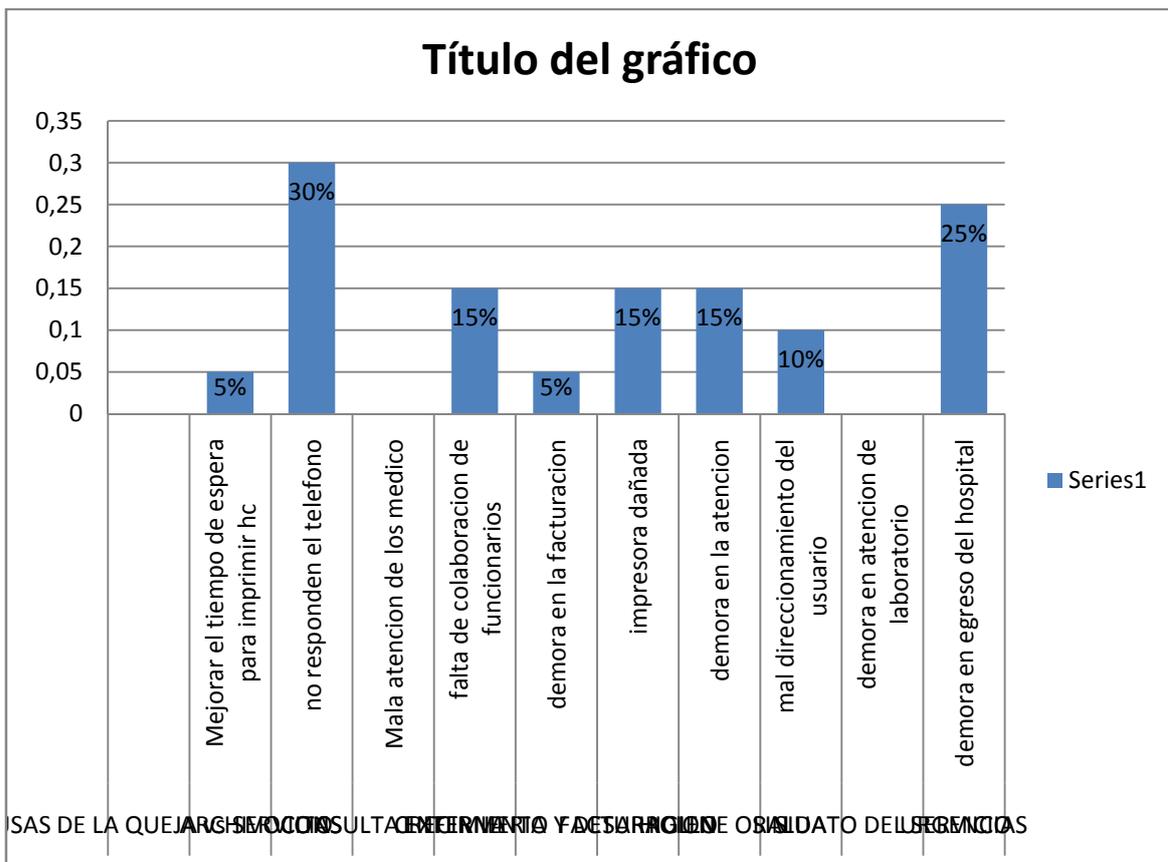


CAUSAS DE LA QUEJA vs SERVICIO

ARCHIVO	Mejorar el tiempo de espera para imprimir hc	5%
CITAS	no responden el telefono	30%
CONSULTA EXTERNA	Mala atención de los médicos	
ENFERMERIA	falta de colaboración de funcionarios	15%
CRECIMIENTO Y DESARROLLO	demora en la facturacion	5%
FACTURACION	impresora dañada	15%
HIGIENE ORAL	demora en la atención	15%

	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-04
	Subproceso:	Sistema de Información de atención al usuario	Versión:	1
	Nombre del documento:	INFORME I SEMESTRE 2020 PQRS ESE POPAYÁN	Página:	Página 10 de 5
			Fecha:	FEBRERO DE 2020

SIAU	mal direccionamiento del usuario	10%
URGENCIAS	demora en egreso del hospital	25%



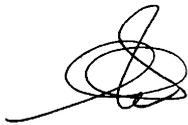
PRINCIPALES SUGERENCIAS:

Las sugerencias realizadas en 1 primer semestre de 2020 hacen Referencia a la mejora de la Calidad de servicio que se ofertan establecer estrategias de mejora en la atención a usuarios especialmente en el tiempo de espera para la toma de laboratorios, cita médica general realizar otras estrategias para mejorar la Calidad de la atención en salud

	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-04
	Subproceso:	Sistema de Información de atención al usuario	Versión:	1
	Nombre del documento:	INFORME I SEMESTRE 2020 PQRS ESE POPAYÁN	Página:	Página 11 de 5
			Fecha:	FEBRERO DE 2020

FELICITACIONES:

En el primer semestre de 2020 se encontraron f elicitaciones para el personal de las cuales no hay dato para que servicio estaba direccionado como plan de mejora se propone dirigir al usuario para que diligencie el fomato de manera adecuada



PIEDAD CRISTINA HOYOS
PROFESIONAL SIAU ESE POPAYÁN.