
	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-04
	Subproceso:	Sistema de Información de atención al usuario	Versión:	1
	Nombre del documento:	INFORME I SEMESTRE 2021 PQRS ESE POPAYÁN	Página:	Página 1 de 5
			Fecha:	FEBRERO DE 2020

# INFORME CONSOLIDADO PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS ESE POPAYÁN I SEMESTRE 2021


	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-04
	Subproceso:	Sistema de Información de atención al usuario	Versión:	1
	Nombre del documento:	INFORME I SEMESTRE 2021 PQRS ESE POPAYÁN	Página:	Página 2 de 5
			Fecha:	FEBRERO DE 2020

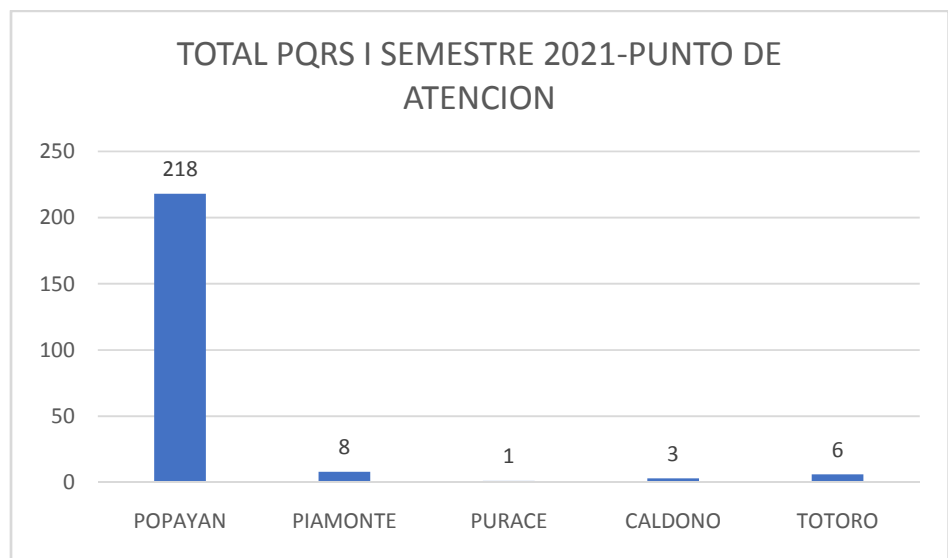
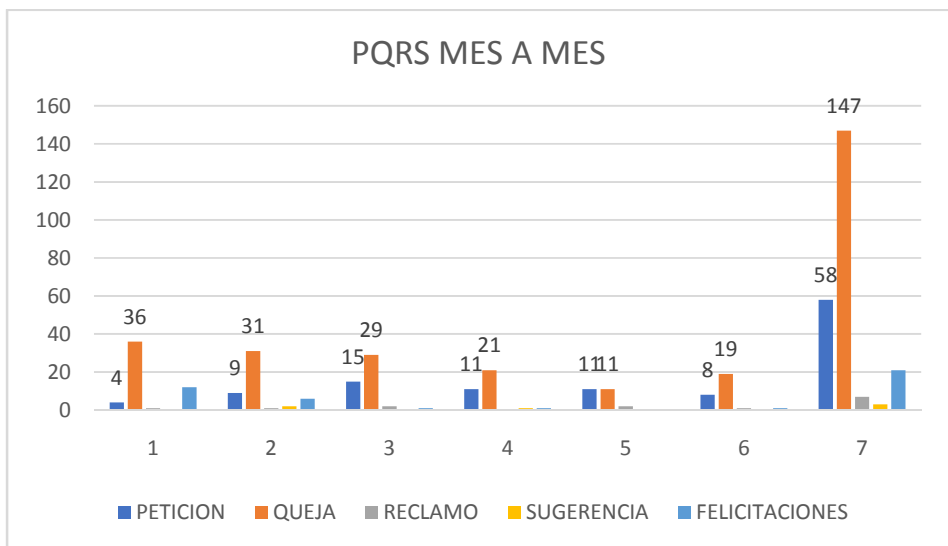
MES	TOTAL, PQRS	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
ENERO	53	4	36	1	0	12
FEBRERO	49	9	31	1	2	6
MARZO	47	15	29	2	0	1
ABRIL	34	11	21	0	1	1
MAYO	24	11	11	2	0	0
JUNIO	29	8	19	1	0	1
TOTAL	236	58	147	7	3	21

### INFORME CONSOLIDADO PQRS I SEMESTRE DE 2021


Considerando como queja toda manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, reclamación y descontento que se realiza frente a una autoridad, y con el fin de conocer las observaciones del cliente externo hacia la entidad se emplea el uso del buzón con el propósito de recibir, documentar y dar respuesta a los clientes externos.

Conforme a la revisión del buzón depositada en la base de información de quejas, reclamos y/o sugerencias recibidas entre el 01 de Enero al 30 de Junio de 2021, se obtuvo que en el periodo evaluado un total de 236 registros,; distribuidos de la siguiente forma **Enero**= 53 en donde 4 son peticiones, 36 quejas, 1 reclamo, 0 sugerencias y 12 felicitaciones, para el mes de **Febrero** un total de 49 PQRS en donde 9 son peticiones, 31 quejas, 1 reclamo, 2 sugerencias, 6 felicitación; en el mes de **Marzo** el total fue de 47 distribuidas así respectivamente 15 peticiones, 29 quejas, 2 reclamo, 0 sugerencias y 1 felicitación, En **Abril** se encontraron un total de 34 pqr donde 11 fueron petición, 21 quejas, 1 sugerencia y 1 felicitación, para el mes de **Mayo** el total fue de 24, 11 peticiones, 11 quejas y 2 reclamos; **Junio** obtuvo un total de 29 divididas en 8 petición, 19 quejas, 1 reclamo y 1 felicitación

	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-04
	Subproceso:	Sistema de Información de atención al usuario	Versión:	1
	Nombre del documento:	INFORME I SEMESTRE 2021 PQRS ESE POPAYÁN	Página:	Página 3 de 5
			Fecha:	FEBRERO DE 2020

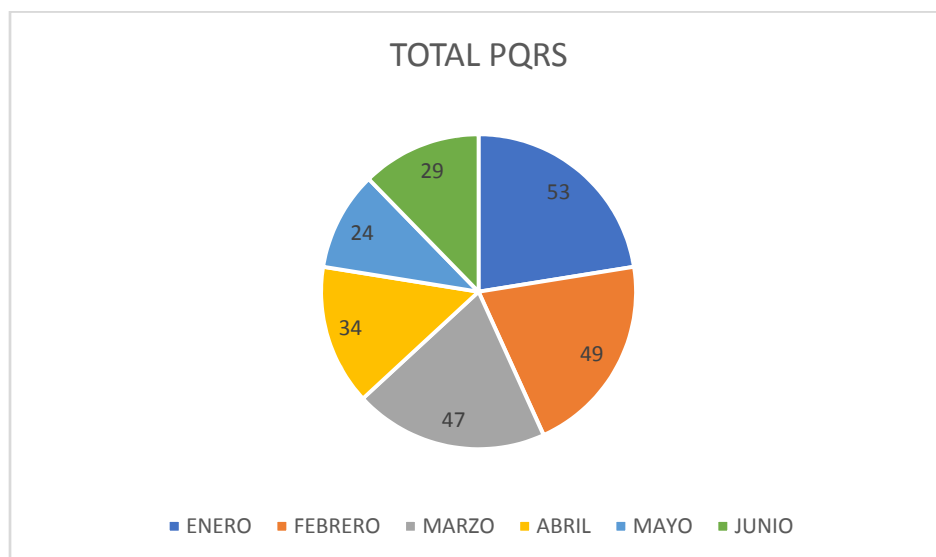


PUNTO	TOTAL, PQRS	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
POPAYAN	218	55	134	7	3	19
PIAMONTE	8	3	5	0	0	0
PURACE	1	0	1	0	0	0
CALDONO	3	0	3	0	0	0
TOTORO	6	0	4	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>					


	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-04
	Subproceso:	Sistema de Información de atención al usuario	Versión:	1
	Nombre del documento:	INFORME I SEMESTRE 2021 PQRS ESE POPAYÁN	Página:	Página 4 de 5
			Fecha:	FEBRERO DE 2020

### PQRS PRESENTADAS POR PUNTO DE ATENCIÓN.

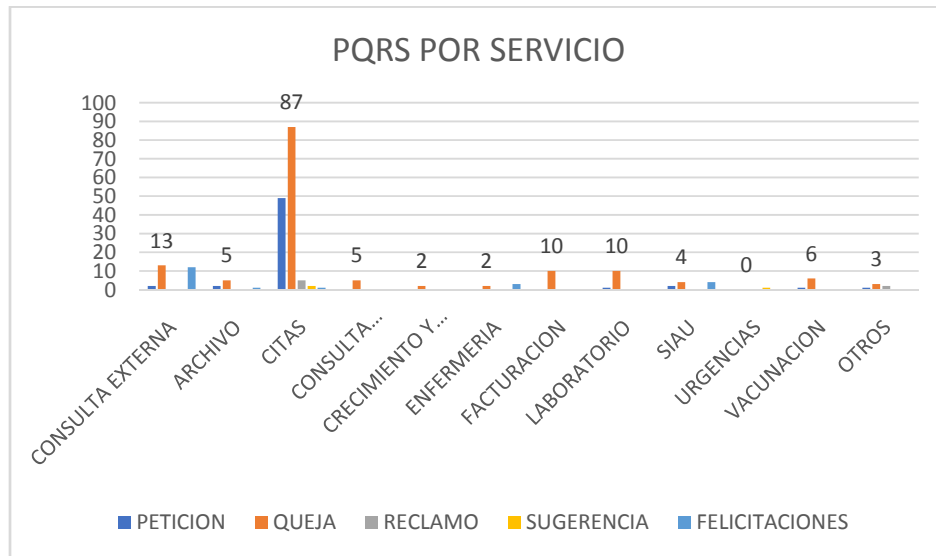
La ESE Popayán realiza revisiones periódicas en donde se inspecciona los canales para la obtención de PQRS de esta manera obtiene los resultados totales presentados a la institución, enseñados a continuación : Popayán: 218, Piamonte 8, Purace1, Caldono 3, Totoro 6.




MES	TOTAL, PQRS
ENERO	53
FEBRERO	49
MARZO	47
ABRIL	34
MAYO	24
JUNIO	29
TOTAL	236

	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-04
	Subproceso:	Sistema de Información de atención al usuario	Versión:	1
	Nombre del documento:	INFORME I SEMESTRE 2021 PQRS ESE POPAYÁN	Página:	Página 5 de 5
			Fecha:	FEBRERO DE 2020

## CONSOLIDADO POR SERVICIO



SERVICIO	TOTAL, PQRS	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
CONSULTA EXTERNA	27	2	13	0	0	12
ARCHIVO	8	2	5	0	0	1
CITAS	144	49	87	5	2	1
CONSULTA ODONTOLÓGICA Y/O HIGIENE ORAL	5	0	5	0	0	0
CRECIMIENTO Y DESARROLLO	2	0	2	0	0	0
ENFERMERIA	5	0	2	0	0	3
FACTURACION	10	0	10	0	0	0
LABORATORIO	11	1	10	0	0	0
SIAU	10	2	4	0	0	4
URGENCIAS	1	0	0	0	1	0
VACUNACION	7	1	6	0	0	0

	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-04
	Subproceso:	Sistema de Información de atención al usuario	Versión:	1
	Nombre del documento:	INFORME I SEMESTRE 2021 PQRS ESE POPAYÁN	Página:	Página 6 de 5
			Fecha:	FEBRERO DE 2020


OTROS	6	1	3	2	0	0
TOTAL	236					

En la tabla y el grafico anterior logramos observar la clasificación de las pqr presentadas en cada servicio; en el área de archivo se presentaron un total 8 de la siguiente forma 5 quejas, 2 peticiones, 1 felicitaciones, Citas 144 de las cuales 1 es felicitación, 49 son peticiones, 87 quejas, 5 reclamos y 2 sugerencias; para vacunación un total de 7 pqr, 1 petición y 6 quejas; en consulta externa se encontraron 27, 12 felicitaciones, 2 peticiones y 13 quejas; para consulta odontológica y/o higiene oral 5 en total las cuales son quejas en su totalidad, en control y desarrollo se presentaron únicamente 2 quejas; Enfermería obtuvo 5, 2 quejas y 3 felicitaciones, para facturación fueron 10 quejas presentadas, en laboratorio 11, 1 petición y 10 quejas; para otros se obtuvo 6, 3 quejas, 2 reclamos y 1 petición; para SIAU fueron 10 dentro de las cuales 4 son felicitaciones, 2 peticiones y 4 quejas y finalmente para el servicio de vacunación 7, 1 petición y 6 quejas.

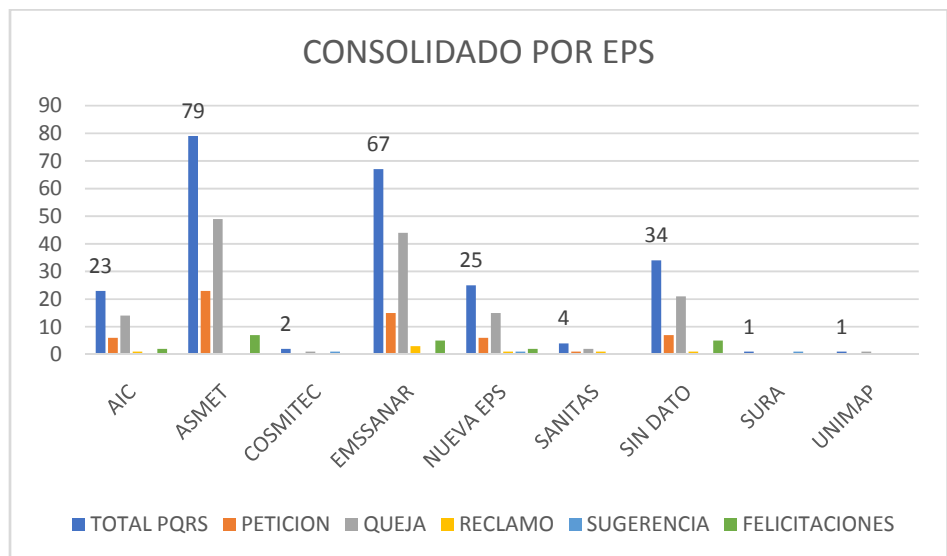
### CONSOLIDADO POR EPS

Se evidencio que de los datos encontrados de la mayoría de usuarios son de ASMET SALUD con un 79 de datos encontrados seguido de EMSSANAR con un numero de usuario de 67 por otro lado los números más bajos son para SURA Y UNIMAP con un usuario cada una.

EPS	TOTAL, PQRS	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
AIC	23	6	14	1	0	2
ASMET	79	23	49	0	0	7
COSMITEC	2	0	1	0	1	0
EMSSANAR	67	15	44	3	0	5
NUEVA EPS	25	6	15	1	1	2
SANITAS	4	1	2	1	0	0
SIN DATO	34	7	21	1	0	5
SURA	1	0	0	0	1	0


	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-04
	Subproceso:	Sistema de Información de atención al usuario	Versión:	1
	Nombre del documento:	INFORME I SEMESTRE 2021 PQRS ESE POPAYÁN	Página:	Página 7 de 5
			Fecha:	FEBRERO DE 2020

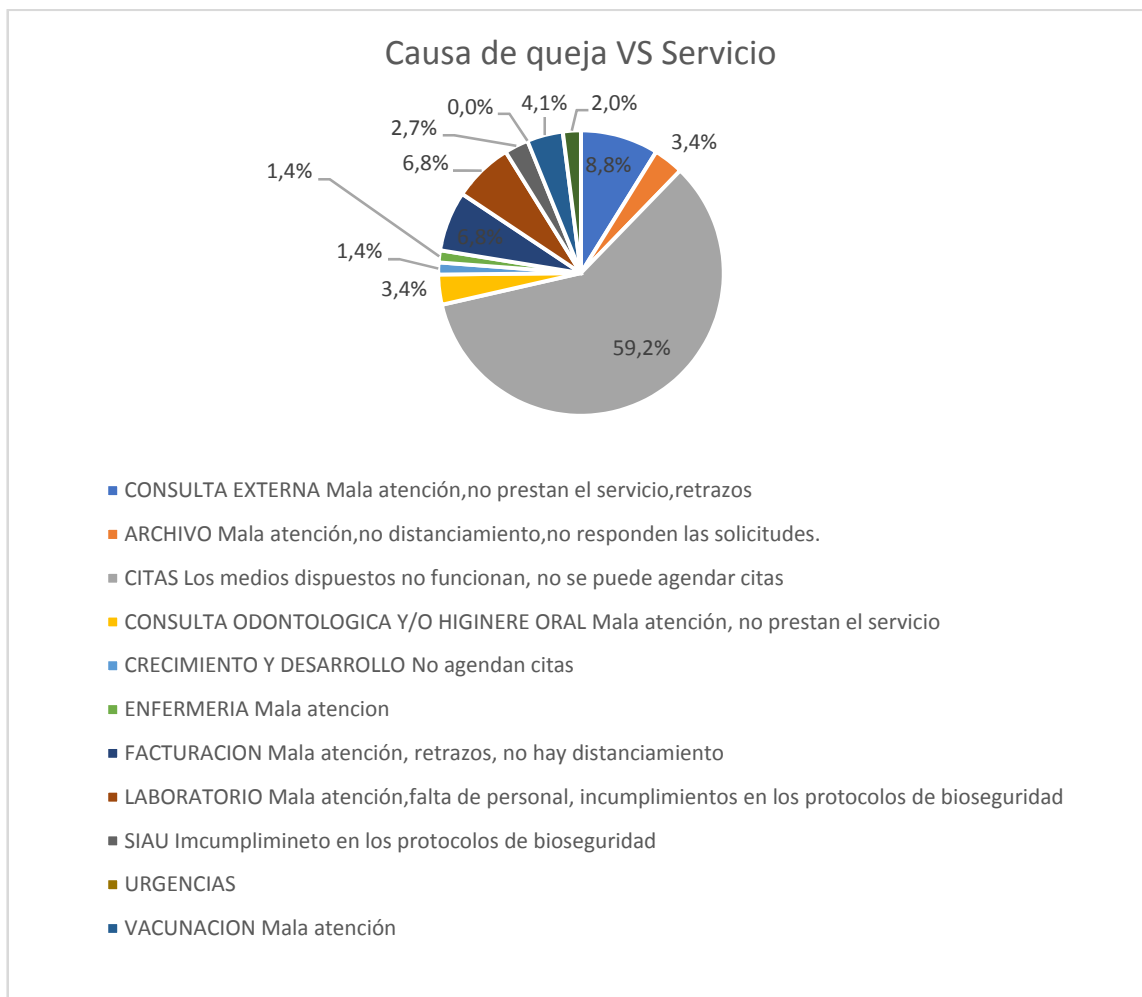
UNIMAP	1	0	1	0	0	0
TOTAL	236					



### CAUSAS DE QUEJAS:


Se observa que para este primer semestre del año 2021 una de las principales causas de quejas fue para el servicio de Citas el cual según lo que expresan los usuarios tiene constantes problemas para realizar agendamiento de citas en su mayoría presentando inconveniente con el teléfono ya que denuncia falla en la comunicación así como largas esperas, también se evidencia que un factor en común entre las quejas de todos los servicios es la mala atención 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 anteriormente mencionado se percibe como una oportunidades de mejora las quejas y sugerencias presentadas fomentando acciones correctivas para todo el personal para que se brinde más información y de esta forma se mejore el servicio.

	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-04
	Subproceso:	Sistema de Información de atención al usuario	Versión:	1
	Nombre del documento:	INFORME I SEMESTRE 2021 PQRS ESE POPAYÁN	Página:	Página 8 de 5
			Fecha:	FEBRERO DE 2020




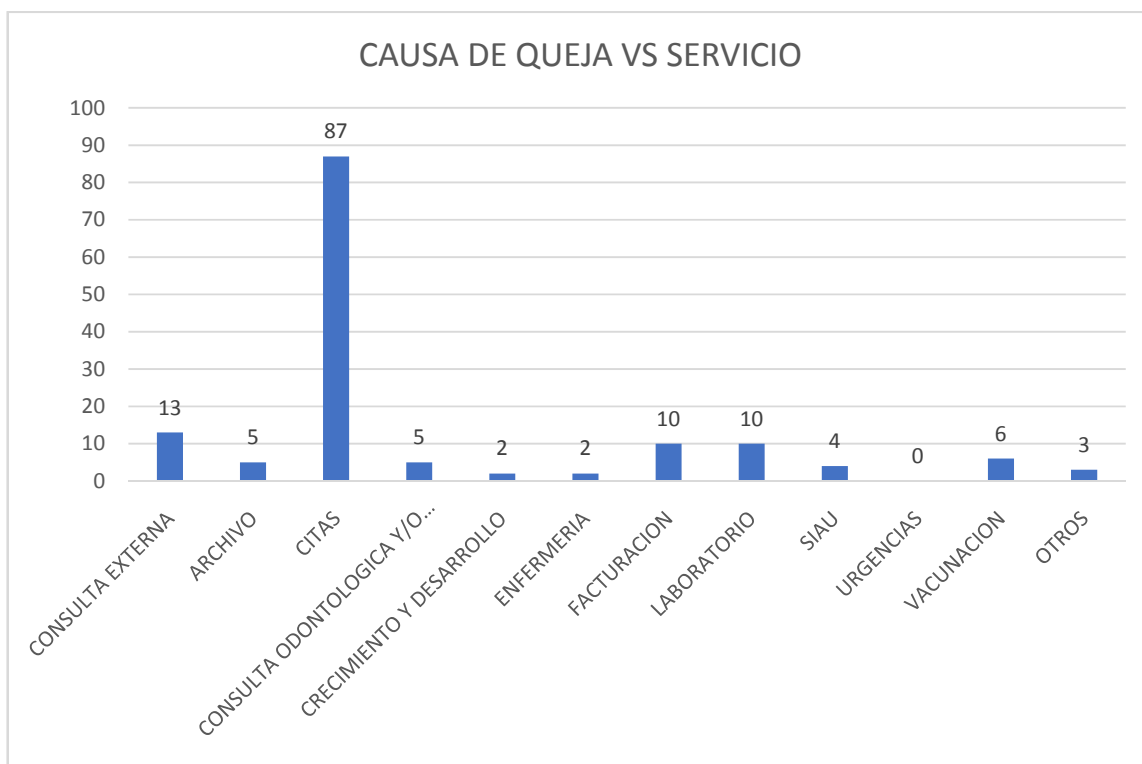
SERVICIO	CAUSA DE QUEJA	NUMERO DE QUEJAS	%
CONSULTA EXTERNA	Mala atención, no prestan el servicio, retrasos	13	8,8%
ARCHIVO	Mala atención, no distanciamiento, no responden las solicitudes.	5	3,4%



 <p>Empresa Social del Estado <b>POPAYÁN E.S.E.</b> <i>Trabajamos de corazón</i></p>	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-04
	Subproceso:	Sistema de Información de atención al usuario	Versión:	1
	Nombre del documento:	INFORME I SEMESTRE 2021 PQRS ESE POPAYÁN	Página:	Página 9 de 5
			Fecha:	FEBRERO DE 2020


CITAS	Los medios dispuestos no funcionan, no se puede agendar citas	87	59,2%
CONSULTA ODONTOLOGICA Y/O HIGINEE ORAL	Mala atención, no prestan el servicio	5	3,4%
CRECIMIENTO Y DESARROLLO	No agendan citas	2	1,4%
ENFERMERIA	Mala atención	2	1,4%
FACTURACION	Mala atención, retrasos, no hay distanciamiento	10	6,8%
LABORATORIO	Mala atención, falta de personal, incumplimientos en los protocolos de bioseguridad	10	6,8%
SIAU	Incumplimiento en los protocolos de bioseguridad	4	2,7%
URGENCIAS		0	0,0%
VACUNACION	Mala atención	6	4,1%
OTROS	Mala atención	3	2,0%
TOTAL		147	100%

	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-04
	Subproceso:	Sistema de Información de atención al usuario	Versión:	1
	Nombre del documento:	INFORME I SEMESTRE 2021 PQRS ESE POPAYÁN	Página:	Página 10 de 5
			Fecha:	FEBRERO DE 2020



### PRINCIPALES SUGERENCIAS:

En el I Semestre de 2021 las sugerencias encontradas tienen como factor común la falta de la mala atención en el personal de la entidad del servicio que se ofrecen, es indispensable establecer e implementar estrategias de mejora continua en la atención a usuarios especialmente en el tiempo de espera tanto en las citas médicas como en la toma de muestras donde se realicen actividades correctivas para mejorar los procesos.

	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-04
	Subproceso:	Sistema de Información de atención al usuario	Versión:	1
	Nombre del documento:	INFORME I SEMESTRE 2021 PQRS ESE POPAYÁN	Página:	Página 11 de 5
			Fecha:	FEBRERO DE 2020


### **FELICITACIONES:**

Para el I Semestre se encontraron felicitaciones resaltando la calidad humana de nuestros colaboradores y su paciencia al atender al paciente, se sugiere al personal prestar más atención y asesorar a las personas que se acerquen o tengan la intención de presentar alguna queja, sugerencia, reclamo o felicitación debido a la falta de datos y al incorrecto manejo de los formularios así como también invitar a los clientes a que hagan parte del buzón con objeto de tener un canal de comunicación que permita a la entidad mejorar continuamente.



PIEDAD CRISTINA HOYOS

PROFESIONAL SIAU ESE POPAYÁN.


	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-04
	Subproceso:	Sistema de Información de atención al usuario	Versión:	1
	Nombre del documento:	INFORME I SEMESTRE 2021 PQRS ESE POPAYÁN	Página:	Página 12 de 5
			Fecha:	FEBRERO DE 2020

## CONSOLIDADO PQRSF - APERTURA BUZÓN -10-08-21

PUNTO DE ATENCIÓN POPAYÁN

ESE

HOSPITAL/CENTRO DE SALUD	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL	OBSERVACIONES
SUR OCCIDENTE	1	4	0	0	0	5	
SUR ORIENTE	0	1	0	0	0	1	
LOMA DE LA VIRGEN	0	1	0	0	0	1	
31 DE MARZO	0	0	0	0	0	0	NO HAY PERSONAL SIAU- NO HAY FORMATOS PQRSF DISPONIBLES EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS
SAN JOSÉ	0	0	0	0	0	0	NO HAY BUZÓN DE SUGERENCIA DISPUESTO EN EL CENTRO DE SALUD
MARÍA OCCIDENTE	0	0			2	2	
BELLO HORIZONTE	0	3	0	0	6	9	EL BUZÓN DE SUGERENCIAS SE ENCONTRÓ SIN LLAVE- Y NO HAY LLAVE PARA ABRIR.
TORIBIO MAYA	0	1	0	0	1	2	
YANACONAS	0	0	0	0	0	0	NO HAY FORMATOS PQRSF DISPONIBLES EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS
PUEBLILLO	0	0	0	0	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	

	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-04
	Subproceso:	Sistema de Información de atención al usuario	Versión:	1
	Nombre del documento:	INFORME I SEMESTRE 2021 PQRS ESE POPAYÁN	Página:	Página 13 de 5
			Fecha:	FEBRERO DE 2020