



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



**INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS PQRDF II  
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 II 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 II 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 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.



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



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

**GENERALIDADES DEL INFORME DE GESTIÓN PQRSF  
CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022:**

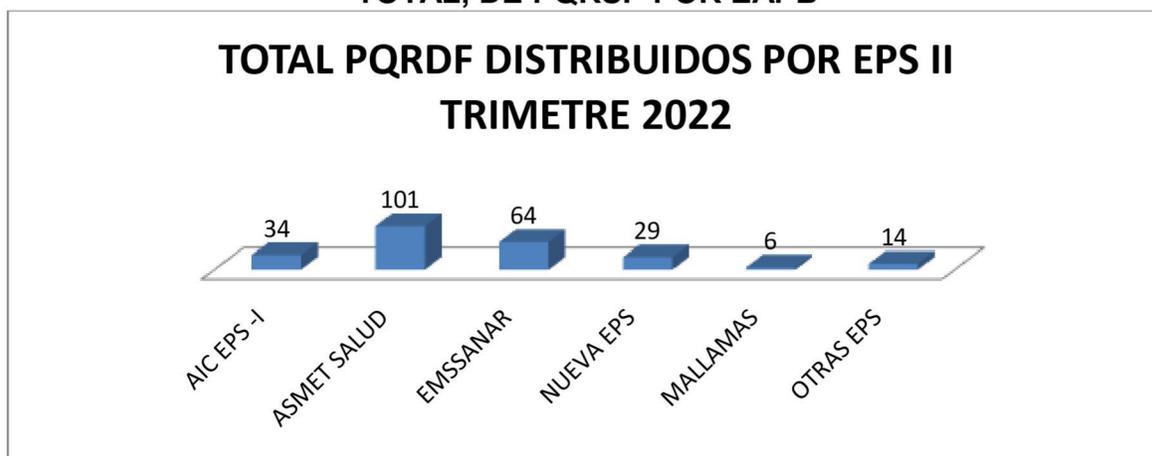
En el segundo trimestre de 2022, es decir, en los meses de abril, mayo y junio a la Empresa Social de Estado Popayán E.S.E recibió un total de 248 PQRSF (Petitionen, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones), distribuidas de la siguiente manera: Punto de atención Popayán: 209 registros, Punto de atención Totoro: 30 registro, Piamonte 0 registros y lo puntos de atención de Purace: 0 registros y Caldono 9 registro.

MUNICIPIOS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
POPAYAN	66	48	95	209
PIAMONTE	0	0	0	0
TOTORO	12	12	6	30
PURACE	0	0	0	0
CALDONO	5	2	2	9
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>62</b>	<b>103</b>	<b>248</b>

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

Distribuidos en entre los meses para el mes de abril para punto de atención Popayán 66 registros, Totoro con un total de 12 registros y Caldono para un total de 5 registros, para el mes de mayo municipio de Popayán 48 registros, municipio de Totoro 6 registros municipio de Caldono 2 registros para los municipios de Piamonte y Purace cero registro respectivamente. Para de junio punto de atención de Popayán un total de 95 registros, punto de atención Totoro 6 registros, Caldono 2 registros, para los puntos de atención de Piamonte y Purace cero registros respectivamente.

**TOTAL, DE PQRSF POR EAPB**



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

Las PQRSF por distribución de EAPB se evidencian para el II trimestre de 2022 se identifica la EPS Asmet Salud cuenta con un total de 101 registros, seguido



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



de Eps Emssanar con un total de 64 registros; para Eps– I AIC se evidencia un total de 34 registros de PQRDF; Eps-I Mallamas con un total de 6 registros y para otras EPS 14 registros de PQRDF.

**Distribución de PQRDF por municipios y tipo de solicitud**

MUNICIPIOS	Denuncios	Petición de Consulta	Petición de Información	Petición de Documentación	Queja	Reclamos	Sugerencia y/o Elogio	felicitaciones	Total
POPAYAN	2	16	1	3	119	3	16	49	209
CALDONO	0	0	0	0	8	1	0	0	9
PURACE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTORO	0	2	0	0	17	1	3	7	30
PIAMONTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>144</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>56</b>	<b>248</b>

Para el II trimestre de 2022 se presenta que para el punto de atención de Popayán se cuenta con un total de 2 denuncios, 16 Peticiones de Consulta, una (1) petición de información 3 registros de Petición de Documentación; 119 registros relacionados a quejas, tres (3) registros relacionados a reclamos; sugerencias y/o elogios 16 registros y 49 registros relacionados a felicitaciones.

Para el punto de atención de Caldon se identifica en la tabla anterior un total de 8 registros relacionados a quejas, un reclamo; punto de atención Totoro se identifica 2 registros de petición de consulta, 17 quejas, reclamos 1, sugerencias/o elogios 3 registros 7 felicitaciones.

Para los municipios de Piamonte y Purace para el II trimestre del 2022 no se identificaron ningún registro de PQRDF.

**Distribución de PQRDF por EAPB y tipo de solicitud**

II TRIMESTRE 2022							
TIPO DE SOLICITUD	AIC EPS-I	ASMET SALUD	EMSSANAR	NUEVA EPS	MALLAMAS	OTRAS EAPB	Total
Denuncia	0	2	0	0	0	0	2
felicitaciones	6	20	17	7	1	5	56
Petición de Consulta	1	11	3	1	1	1	18
Petición de Información	0	1	0	0	0	0	1
Quejas	23	55	38	19	4	5	144
Petición de Documento	0	1	1	0	0	1	3
Reclamos	1	3	0	0	0	2	6
Sugerencia y/o Elogio	3	8	5	2	0	0	18
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>101</b>	<b>64</b>	<b>29</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>248</b>



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



En el II trimestre de 2022, se evidencia que para la EPS-I AIC se registra un total de 34 PQRDF distribuidas en felicitaciones 6 registros, repetición de consulta 1 registro, 23 quejas, reclamos 1 registro y sugerencias y/o elogios 3 registros.

Para la Eps Asmet Salud se registra un total de 101 registros; denuncios con 2 registros, 20 felicitaciones, 11 peticiones de consulta, 1 petición de información, quejas 55, petición de documentos 1 registro, reclamos 3 y sugerencias y/o elogios 8 registros.

Eps Emssanar para el periodo a evaluar se presentaron 17 felicitaciones, 3 peticiones de consulta, 38 quejas, peticione de documentos 1 registro, sugerencias y/o elogios 5 registros para un total de 64 PQRDF.

Nueva Eps se registra un total de 7 felicitaciones, 1 petición de consulta, 19 quejas y sugerencias y/o elogios 2 registros

Eps-I Mallamas se registra un total de 1 felicitación, petición de consulta 1, quejas 4 para un total de 6 PQRDF

Para otras EPS se cuenta con 5 felicitaciones, 1 petición de consulta, 5 quejas, 1 petición de documento, 2 reclamos para un total de 14 PQRDF

### CAUSA DE LA QUEJA

MOTIVO DE QUEJA II TRIMESTRE 2022		
MOTIVO DE QUEJA	Total	Porcentaje
ACCESO AL SERVICIO	23	16%
DEMORA EN LA ATENCIÓN	36	25%
FALLA EN EL SERVICIO	23	16%
Información	10	7%
MALA ATENCIÓN	42	29%
MAL COMPORTAMIENTO DE USUARIO	2	1%
SOLICITUD DE TALENTO DE TALENTO HUMANO	4	3%
REINTEGRO DE PROFESIONAL	2	1%
MALA Información DE FUNCIONARIO DE EPS	1	1%
ENFOQUE DIFERENCIAL	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

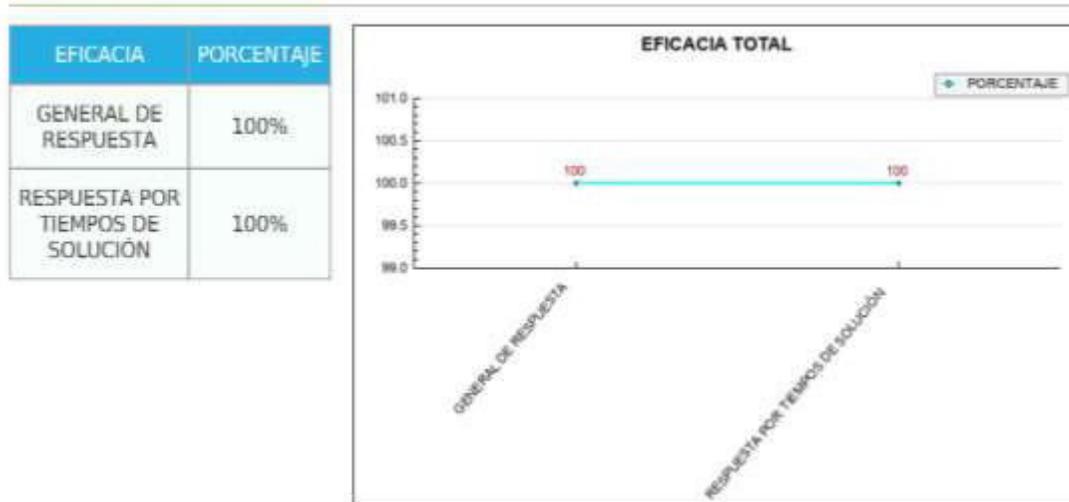
Para el II trimestre del 2022 se evidencia que la causa de queja con un 29% la principal causa de queja se encuentra relacionada a la mala atención de los funcionarios hacia los pacientes, seguido con un 25% con demora en la atención, con el 16% relacionado al acceso al servicio y a la falla del servicio respectivamente, con un 3% se presenta la solicitud de talento humano y en con el 1% distribuido entre el mal comportamiento de los usuarios hacia los funcionarios, la solicitud de reintegro de profesional, mala información de funcionarios de las eps y la aplicación de enfoque diferencial en los puntos de atención.

**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	0	1	236
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Físicas	0	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>236</b>
<b>%</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>100 %</b>

El tiempo de respuesta a la PQRDF recepcionada por la página web y apertura de buzón se realizó en el rango de tiempo establecido con un 100% es decir en un tiempo no mayor de 72 horas, 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 PQRDF.

**EFICACIA TOTAL**



La eficiencia total en la gestión, atención y tiempos de respuesta de las PQRDF por parte de la ESE POPAYÁN en el II trimestre del 2022 es del 100%

Elabora

Origina Firmado

**LEYDY KATHERINE PATIÑO GALINDEZ**

Afiliada participa sindicato SINTRAUNPROS

Sistema de Información y Atención al Usuario

Empresa Social del Estado Popayán ESE