



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



**INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS PQRSDF
III 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 (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 o vía telefónica), correspondiente al III 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 PQRSDF recibidas en la entidad durante el III 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 PQRSDF recepcionadas, correspondiente al III trimestre 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 las unidades de atención en salud de Popayán, Piamonte, Caldono, Puracé y Totoró.

CANALES DE ATENCIÓN 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



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



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/>
3. Línea de atención 8333000 ext. 8

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

GENERALIDADES DEL INFORME DE GESTIÓN PQRDFS CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE DE 2022:

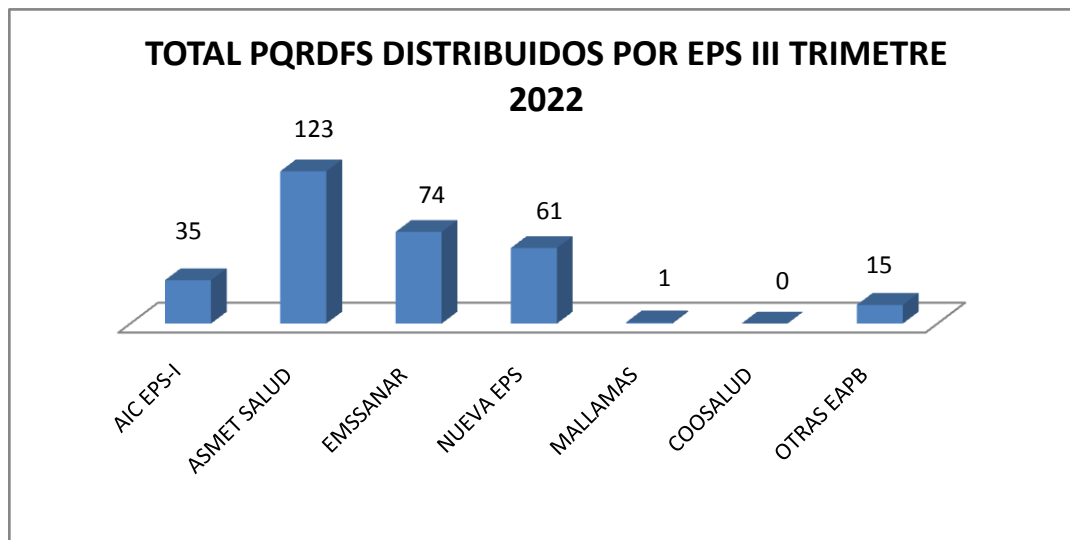
En el tercer trimestre de 2022, es decir, en los meses de julio, agosto y septiembre a la Empresa Social de Estado Popayán E.S.E recibió un total de 248 PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicidades), distribuidas de la siguiente manera: Punto de atención Popayán: 285 registros, Punto de atención Totoro: 16 registro, Piamonte 3 registros y lo puntos de atención de Purace: 5 registros y Caldono 0 registro.

MUNICIPIOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
POPAYAN	105	76	104	285
PIAMONTE	1	0	2	3
TOTORO	10	5	1	16
PURACE	1	0	4	5
CALDONO	0	0	0	0
TOTAL	117	81	111	309

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

Distribuidos por meses: unidad de atención en salud de Popayán: mes de julio 2022: 105, Agosto 2022 76 registros, Septiembre 2022 104 registros. Unidad de atención en salud Piamonte: julio 2022: 1 registros, agosto: 0 registros, septiembre 2 registros. Unidad de atención en salud Totoro mes de julio 10 registros, agosto 5 registros y septiembre 1 registros. Unidad de atención en salud Purace: Julio 1 registro, Agosto 0 registros y Septiembre 4 registros. Unida de salud Caldono para los meses de julio, agosto y septiembre 0 registros.

TOTAL, DE PQRDF POR EAPB



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

Por distribución por EPS para el III Trimestre 2022 se evidencia para AIC EPS-I se cuenta con un total de 35 registros, para EPS ASMET SALUD un total de 123 registros, EPS EMSSANAR un total de 74 registros, NUEVA EPS 61 registros. EPS-I MALAMAS 1 registro, EPS COOSALUD 0 registros, para Otras EPS se cuenta con un total 15 registros.

Distribución de PQRDF por municipios y tipo de solicitud

III TRIMESTRE 2022									
MUNICIPIOS	Denuncias	Petición de Consulta	Petición de Información	Petición de Documentación	Queja	Reclamos	Sugerencia y/o Elogio	felicitaciones	Total
POPAYAN	0	25	1	1	192	3	13	50	285
CALDONO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PURACE	0	1	0	0	4	0	0	0	5
TOTORO	0	0	0	0	12	0	0	4	16
PIAMONTE	0	0	0	0	3	0	0	0	3
TOTAL	0	26	1	1	211	3	13	54	309

Para el III trimestre de 2022 se presenta que para unidad de atención de Popayán se cuenta con un total de 0 denuncias, 25 Peticiones de Consulta, una (1) petición de información, 1 registros de Petición de Documentación; 192 registros relacionados a quejas, tres (3) registros relacionados a reclamos; sugerencias y/o elogios 13 registros y 50 registros relacionados a felicitaciones.

Unidad de atención de Purace: se cuenta con un total de 0 denuncias, 1

Peticiones de Consulta, cero petición de información, 0 registros de Petición de Documentación; 4 registros relacionados a quejas, cero registros relacionados a reclamos; sugerencias y/o elogios 0 registros y 0 registros relacionados a felicitaciones.

Unidad de atención de Totoro: se cuenta con un total de 0 denuncias, 0 Peticiones de Consulta, cero petición de información, 0 registros de Petición de Documentación; 12 registros relacionados a quejas, cero registros relacionados a reclamos; sugerencias y/o elogios 0 registros y 0 registros relacionados a felicitaciones.

Para la unidad de atención en salud de Caldoño para el III trimestre del 2022 no se identificaron ningún registro de PQRDF.

Distribución de PQRDF por EAPB y tipo de solicitud

III TRIMESTRE 2022								
TIPO DE SOLICITUD	AIC EPS-I	ASMET SALUD	EMSSANAR	NUEVA EPS	MALLAMAS	COOSALUD	OTRAS EAPB	Total
Denuncia	0	0	0	0	0	0	0	0
felicitaciones	7	22	6	17	0	0	2	54
Petición de Consulta	1	15	4	3	0	0	2	25
Petición de Información	0	0	0	1	0	0	0	1
Quejas	26	78	58	38	1	0	11	212
Petición de Documento	0	0	1	0	0	0	0	1
Reclamos	1	1	1	0	0	0	0	3
Sugerencia y/o Elogio	0	7	4	2	0	0	0	13
TOTAL	35	123	74	61	1	0	15	309

En el III trimestre de 2022, se evidencia que para la EPS–I AIC se registra un total de 35 PQRDF distribuidas en felicitaciones 7 registros, repetición de consulta 1 registro, 26 quejas, reclamos 1 registro y sugerencias y/o elogios, denuncias, petición de información, petición de documentos con 0 registros.

Para la EPS Asmet Salud se registra un total de 123 registros; denuncias con 0 registros, 22 felicitaciones, 15 peticiones de consulta, 0 petición de información, quejas 78, petición de documentos 0 registro, reclamos 1 y sugerencias y/o elogios 4 registros.

EPS Emssanar para el periodo a evaluar se presentaron 6 felicitaciones, 4 peticiones de consulta, 58 quejas, peticione de documentos 1 registro reclamos 1 registro, sugerencias y/o elogios 4 registros para un total de 74 PQRDF.

Nueva Eps se registra un total de 17 felicitaciones, 3 peticiones de consulta, petición de información 1 registro, 38 quejas y sugerencias y/o elogios 2 registros. Denuncias, petición de documento, y reclamos cero registros.

Eps-I Mallamas se registra un total de 1 queja, de las demás tipos de solicitudes se cuenta con cero registros.

Para la EPS COOSALUD no se cuenta con registros de PQRDF

Para otras EPS se cuenta con 2 felicitaciones, 2 peticiones de consulta, 11 quejas, de las demás solicitudes no se cuenta con registros. Con lo anterior para un total de 15 PQRSDF

CAUSA DE LA QUEJA

TIPO DE SOLUCITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE
FALLA SERVICIO	65	31%
MALA ATENCION	53	25%
DEMORA EN LA ATENCIÓN	43	20%
ACCESO AL SERVICIO	18	8%
INFORMACION	18	8%
SOLICITUD TALENTO HUMANO	8	4%
REINTEGRO DE PERSONAL	4	2%
ENFOQUE DIFERENCIAL	1	0%
MAL COMPORTAMIENTO USUARIO	1	0%
OPORTUNIDAD	1	0%
TOTAL	212	

Para el III trimestre del 2022 se evidencia que la causa de queja con el 31% se relaciona a falla en el servicio, 25% a la mala atención, 20% a la demora en la atención, 8% correspondiente al acceso al servicio e información respectivamente, el 4% relacionada a solicitud de talento humano, el 2% relacionada con el reintegro de solicitud. Adicionalmente se cuenta con un (1) caso relacionada con enfoque diferencia mal comportamiento del usuario hacia los funcionarios de la ESE Popayán y a la Oportunidad.

MEDIO DE RECEPCIÓN POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

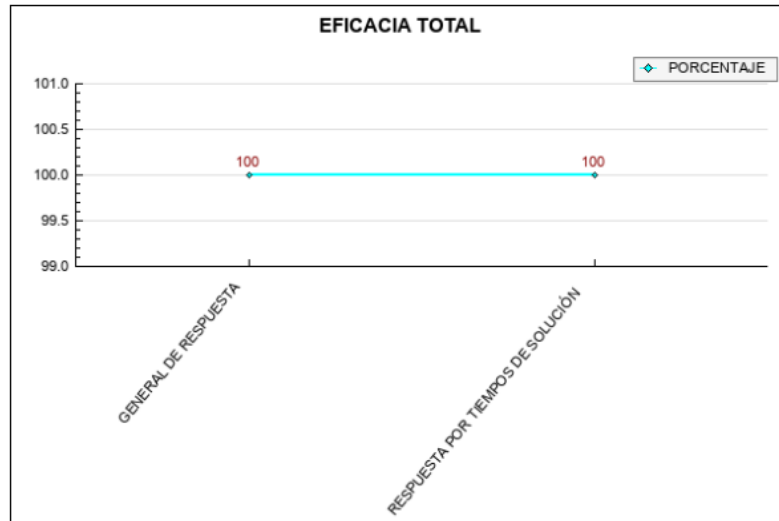
	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Solicitudes Web	0	0	1	303
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Físicas	0	0	0	0
Totales	0	0	1	303
%	0 %	0 %	0 %	100 %

El tiempo de respuesta a la PQRSDF recepcionada por la página web y apertura de buzón se realizó en el rango de tiempo establecido con un 100% teniendo en cuenta la normatividad vigente, 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

EFICACIA TOTAL

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



La eficiencia total en la gestión, atención y tiempos de respuesta de las PQRSDF

Elabora



LEYDY KATHERINE PATIÑO GALINDEZ

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