

INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS PQRSF IV TRIMESTRE 2021.
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, PQRSF verbal, plataforma web institucional o vía telefónica), durante el periodo comprendido entre el 1° de Octubre y el 31 de diciembre de 2021.

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 PQRSF recibidas en la entidad durante el trimestre 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 PQRSF recepcionadas, correspondiente al IV trimestre de 2021 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, Caldon. Puracé y Totoró.

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

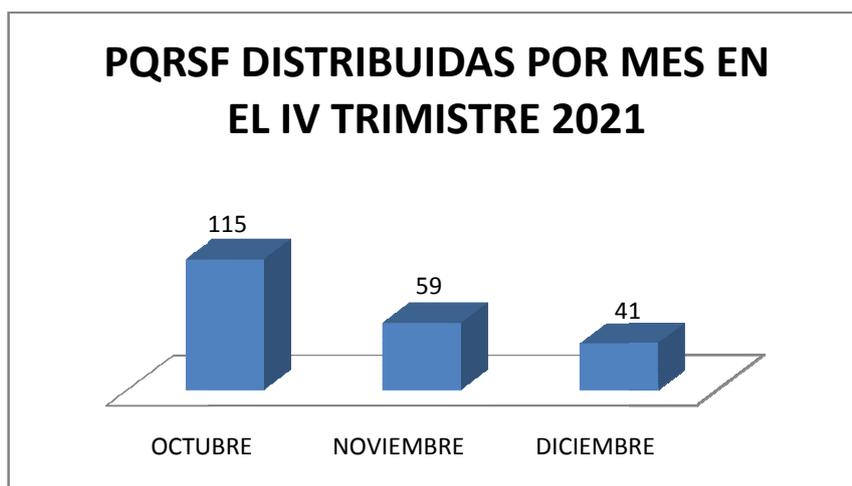
GENERALIDADES DEL INFORME DE GESTIÓN PQRSF CORRESPONDIENTE AL CUARTO TRIMESTRE DE 2021:

En el último trimestre de 2021, es decir, en los meses de octubre, noviembre y diciembre, la Empresa Social de Estado Popayán E.S.E recibió un total de 215 PQRSF (Petitionen, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones), distribuidas de la siguiente manera: Punto de atención Popayán: 210 registros, Punto de atención Caldono 1 registro, Punto de atención Piamonte 3 registros, punto de atención Totoro 1 registro y punto de atención Purace 0 registros.

IV TRIMESTRE	
MUNICIPIO	TOTAL
POPAYÁN	210
CALDONO	1
PIAMONTE	3
TOTORO	1
PURACE	0
TOTAL	215

Fuente: Plataforma PQRSF ESE

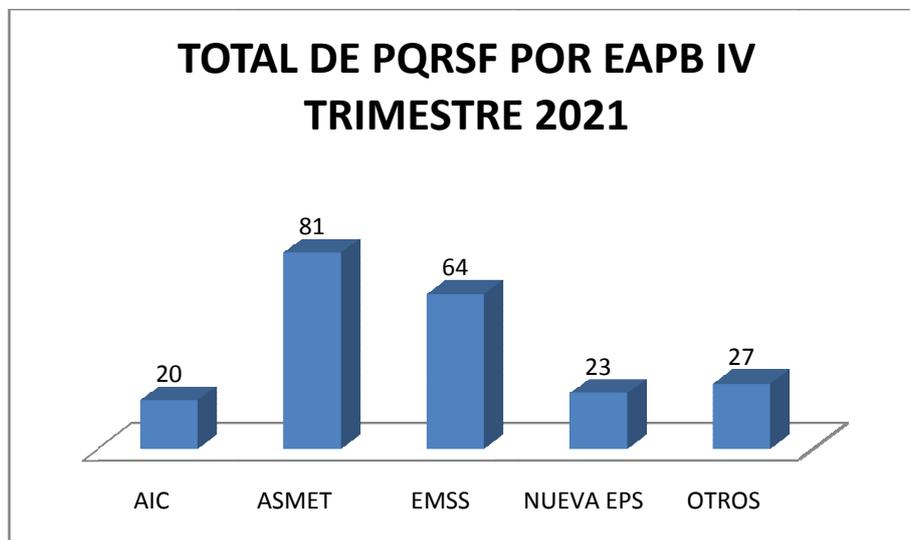
RELACIÓN DE TOTAL PQRSF DISTRIBUIDOS POR MES CORRESPONDIENTE AL IV TRIMESTRE 2021



Fuente: Plataforma PQRSF ESE

En distribución por meses se evidencia que en el mes octubre 2021 un total de 115 registros, para el mes noviembre un total de 59 registros y un total de 41 registros para el mes de diciembre.

TOTAL DE PQRSF POR EAPB



Fuente: Plataforma PQRSF ESE

Las PQRSF por distribución de EPS se evidencia para Asmet Salud se cuenta con un total de 81 registros , seguido por la EPS EMSSANAR un total de 64 registros, para NUEVA EPS se cuenta con un total de 23 registros y para AIC para un total de 20 registros. Para otras EPS se tiene un total de 27 registros.

INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	215	0	0	215	-
Respondidas	215	0	0	215	100 %
Pendientes	0	0	0	0	0 %
Totales	215	0	0	-	-
%	100 %	0 %	0 %	-	-

Fuente: Plataforma PQRSF ESE

Los 215 registros de PQRSF recibidas por la Empresa Social de Estado Popayán ESE se realiza a través del Solicitudes Web

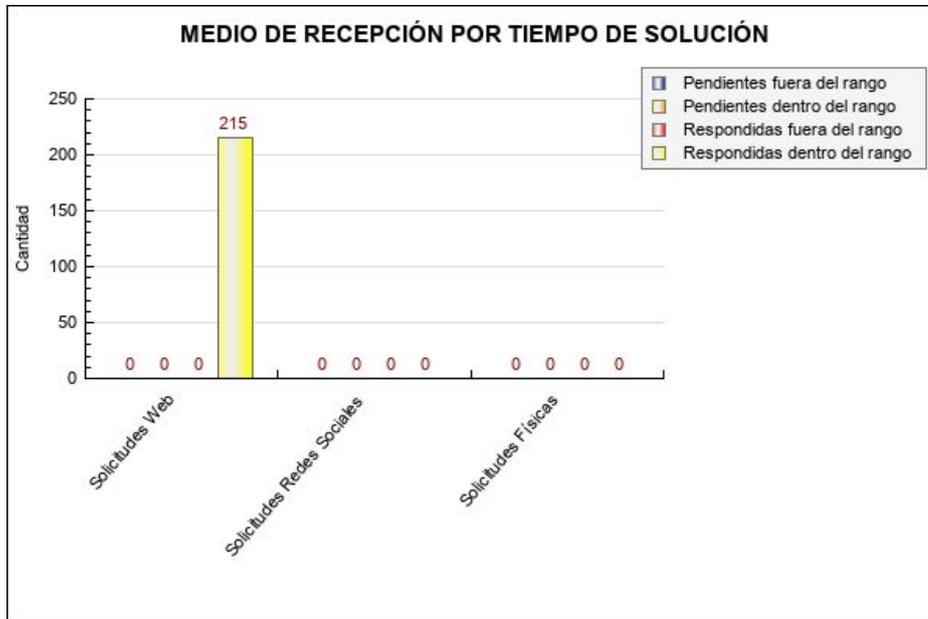
TIPO DE SOLICITUD IV TRIMESTRE 2021

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes físicas	Totales	%
Denuncia	2	0	0	2	0.93 %
Felicitación	41	0	0	41	19.07 %
Peticiones de Consulta	31	0	0	31	14.42 %
Peticiones de Documentación	0	0	0	0	0 %
Peticiones de Información	0	0	0	0	0 %
Quejas	124	0	0	124	57.67 %
Reclamos	1	0	0	1	0.47 %
Sugerencia y/o Elogios	16	0	0	16	7.44 %
Totales	215	0	0	215	-

Fuente: Plataforma PQRSF ESE

En la tabla se evidencia de los 215 registros se evidencia que el 57.67% corresponde a Quejas, seguido del 19.07% correspondiente a felicitaciones, seguido de peticiones de consulta con 14.42%, del 7.44% corresponde a sugerencia y/o elogios, el 0.93% relacionadas a denuncias.

MEDIO DE RECEPCIÓN POR TIEMPO DE SOLUCIÓN



Fuente: Plataforma PQRSF ESE

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Solicitudes Web	0	0	0	215
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Físicas	0	0	0	0
Totales	0	0	0	215
%	0 %	0 %	0 %	100 %

Fuente: Plataforma PQRSF ESE

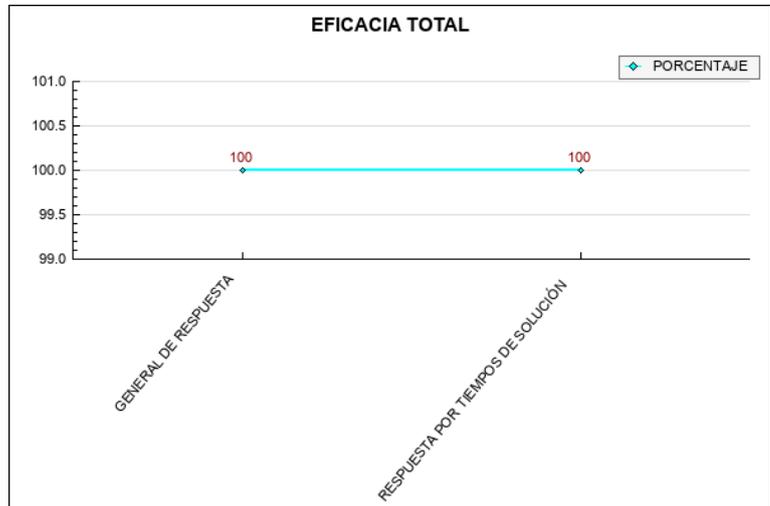
	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Denuncia	0	0	0	2
Felicitación	0	0	0	41
Peticiones de Consulta	0	0	0	31
Peticiones de Documentación	0	0	0	0
Peticiones de Información	0	0	0	0
Quejas	0	0	0	124
Reclamos	0	0	0	1
Sugerencia y/o Elogios	0	0	0	16
Totales	0	0	0	215
%	0 %	0 %	0 %	100 %

Fuente: Plataforma PQRSF ESE

De las 215 PQRSF recepcionadas por la página web de la ESE Popayán, se dio respuesta en un tiempo no mayor a 72 horas, es decir, que 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	100%



La eficacia total en la gestión, atención y tiempos de respuesta de las PQRSF, por parte de la ESE Popayán en el IV trimestre del año 2021 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.