

	<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Diciembre 2012
		Página 1 de 2

## INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN DEL I TRIMESTRE DE 2024

### INTRODUCCIÓN:

El proceso SIAU - Servicio de Información y Atención Al Usuario de la E.S.E Popayán, en cumplimiento de lo ordenado por el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, que reglamentó la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, divulga el Informe de solicitudes de acceso a información.

El siguiente Informe de solicitudes de acceso a información se da mayor cantidad de respuestas a la información mínima que exige el artículo 52 del Decreto 103 de 2015:

1. El número de solicitudes recibidas, desde el 1 de enero de 2024 hasta el 31 de marzo de 2024, distribuidas en tres (3) clases: quejas, reclamos o sugerencias; solicitudes de información y/o documentos, y solicitud de conceptos o consultas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, porque no son competencia de la E.S.E Popayán, entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de marzo de 2024.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud, agrupadas por tres (3) rangos de tiempos de respuesta: entre 0 y 15 días, entre 16 y 30 días, y más de 30 días.
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.
5. El número de solicitudes generadas por anónimos.
6. Forma de presentación de la solicitud: física o virtual.

### 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 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/>

la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E., para el periodo de 1 de Enero a 31 de Marzo de 2024, atendió doscientas once (211) solicitudes, doscientas seis (206) radicadas en el buzón de PQRSF de todos los puntos de atención de la E.S.E. Popayan, 5 fueron radicadas por los usuarios en "Recepción de Peticiones, Quejas,

 Sistema Gestión de Calidad	<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Diciembre 2012
		Página 2 de 2

Reclamos, Denuncias y Felicitaciones Empresa Social del Estado E.S.E. Popayán” en la página web <http://pqrdf.esepopayan.gov.co/>, para un total de Nueve (9) solicitudes de Información discriminadas de la siguiente forma, dos (2) peticiones de consulta y una (1) petición de información, y se relacionan en la siguiente tabla:

<b>Solicitudes de acceso a información pública</b>			
<b>mes</b>	<b>Cantidad de solicitudes recibidas</b>	<b>Número de solicitudes trasladadas</b>	<b>Solicitudes a las se negó el acceso (si/no)</b>
<b>Enero</b>	<b>51</b>	<b>0</b>	<b>No</b>
<b>Febrero</b>	<b>56</b>	<b>0</b>	<b>No</b>
<b>marzo</b>	<b>104</b>	<b>0</b>	<b>No</b>

De acuerdo a la anterior tabla para este periodo se no se realizaron traslados por configurase “funcionario sin competencia” (art 21 de la ley 1755 de 2015) de de solicitudes o quejas a otras entidades.

### **Tiempo de respuesta**

El tiempo de respuesta agrupada por tres (3) rangos de tiempos de respuesta:

- 1) El 68.24% equivalente al 144 de las solicitudes = se atendieron o resolvieron entre 0 y 15 días.
- 2) El 14.13 %, equivalente a 67 solicitudes = se atendieron o resolvieron entre 16 y 30 días.
- 3) El 0% de las solicitudes se resolvió en más de 30 días.

Atentamente:



**PIEDAD CRISTINA HOYOS**

Afiliada Participe Sindicato SINTRAUNPROS  
 Sistema de Información y Atención al Usuario  
 Empresa Social del Estado – Popayán ESE.

Elaboro: Doris Claritza Certuche - Afiliada Participe Sindicato SINTRAUNPROS Apoyo SIAU 