

	<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 II 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 Abril de 2024 hasta el 30 de Junio 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 abril de 2024 y el 30 de junio 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 Abril a 30 de Junio de 2024, atendió doscientas cuarenta y tres (243) solicitudes, doscientas treinta y tres (233) radicadas en el buzón de PQRSF en los puntos de atención de la E.S.E. Popayán, 10 fueron radicadas por los usuarios en "Recepción de Peticiones,

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

Quejas, 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 seis (6) solicitudes de Información discriminadas de la siguiente forma, tres (3) peticiones de consulta, una (1) petición de documentación y dos (2) petición de información, y se relacionan en la siguiente tabla:

<b>Solicitudes de acceso a información publica</b>			
mes	Cantidad de solicitudes recibidas	Número de solicitudes trasladadas	Solicitudes a las se negó el acceso (si/no)
<b>Abril</b>	<b>85</b>	<b>0</b>	<b>No</b>
<b>Mayo</b>	<b>82</b>	<b>0</b>	<b>No</b>
<b>Junio</b>	<b>76</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 61.72% equivalente a 150 de las solicitudes = se atendieron o resolvieron entre 0 y 15 días.
- 2) El 38.28 % equivalente a 93 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 