



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



**INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS PQRSDF
SEGUNDO TRIMESTRE 2025.
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), correspondiente al segundo trimestre de 2025.

El seguimiento de la información mensual se realiza en el marco del comité de ética hospitalaria, esta información es recopilada semanal mente 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 segundo trimestre de 2025 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 segundo trimestre 2025 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, Caldonó. Puracé y Totoró.



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



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/>

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

GENERALIDADES DEL INFORME DE GESTIÓN PQRDFS CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025:

En el segundo trimestre de 2025, es decir, en los meses de Abril, Mayo y Junio a la Empresa Social de Estado Popayán E.S.E recibió un total de 283 PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones), distribuidas de la siguiente manera: Punto de atención Popayán: 238 registros, Unidad de atención de Caldono 25 registro, Unidad de atención de Purace: 7, Punto de atención Totoro: 9 registro, Piamonte 4 registros.

MUNICIPIOS	ABRIL	MAYO	JUNIO	ABRIL
POPAYAN	119	79	40	238
CALDONO	0	0	25	25
PURACE	0	3	4	7
TOTORO	0	1	8	9
PIAMONTE	0	0	4	4
TOTAL	119	83	81	283

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

Distribuidos por meses: unidad de atención en salud de Popayán: mes de Abril: 119, Mayo 79 registros, Junio 40 registros.

Unidad de atención de Caldono mes de mes de Abril: 0, Mayo 0 registros, Junio 25 registros.

Unidad de atención Purace mes de Abril: 0, Mayo 3 registros, Junio 4 registros.

Unidad de Atención Totoro mes de Abril: 0, Mayo 1 registros, Junio 8 registros.

Unidad de atención de Piamonte mes de Abril: 0, Mayo 0 registros, Junio 4 registros.



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



Distribución de PQRDF por municipios y tipo de solicitud

II TRIMESTRE 2025						
TIPO DE SOLICITUD	POPAYAN	CALDONO	PURACE	TOTORO	PIAMONTE	TOTAL
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	64	14	2	5	1	86
PETICION DE CONSULTA	18	0	0	0	0	18
PETICION DE DOCUMENTO	2	0	0	0	0	2
PETICION DE INFORMACION	0	0	0	0	0	0
QUEJA	123	7	5	4	3	142
RECLAMO	5	0	0	0	0	5
SUGERENCIAS Y/O ELOGIOS	26	4	0	0	0	30
TOTAL	238	25	7	9	4	283

Para el segundo trimestre de 2025 se registraron para la unidad de atención de Popayán un total de denuncia 0, felicitaciones 64 registros, petición de consulta 18 registros, petición de documentos 2 registro, petición de información 0 registros, quejas 123 registros, reclamos 5 registros, sugerencia y/o elogios 26 registros.

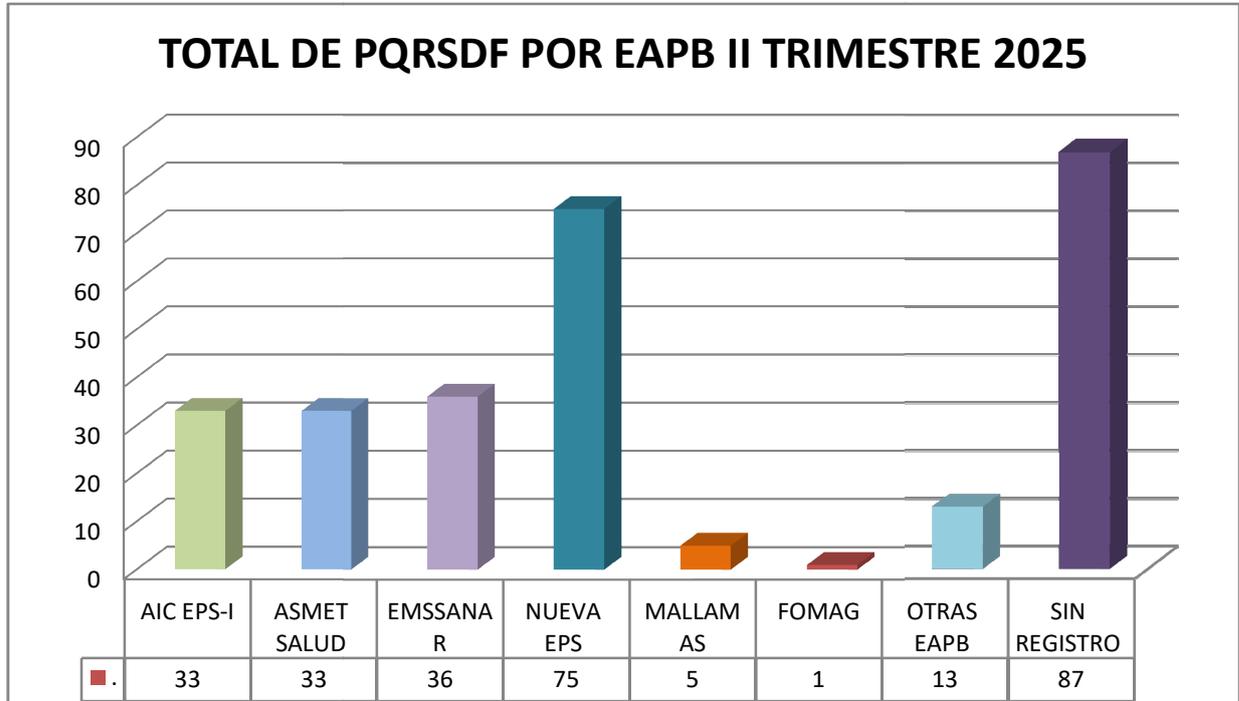
Unidad de atención de Caldon: se registraron un total de denuncias 0, felicitaciones 14 registros, petición de consulta 0 registros, petición de documentos 0 registros, petición de información 0 registros, quejas 7 registros, reclamos 0 registros, sugerencia y/o elogios 4 registros.

Unidad de atención de Purace se cuenta con un total de denuncias 0, felicitaciones 2 registros, petición de consulta 0 registros, petición de documentos 0 registros, petición de información 0 registros, quejas 5 registro, reclamos 0 registros, sugerencia y/o elogios 0 registros.

Unidad de atención de Totoro: se cuenta con un total de denuncias 0, felicitaciones 5 registros, petición de consulta 0 registros, petición de documentos 0 registros, petición de información 0 registros, quejas 4 registros, reclamos 0 registros, sugerencia y/o elogios 0 registros.

Unidad de atención de Piamonte: se cuenta con un total de denuncias 0, felicitaciones 1 registros, petición de consulta 0 registros, petición de documentos 0 registros, petición de información 0 registros, quejas 3 registros, reclamos 0 registros, sugerencia y/o elogios 0 registros.

TOTAL DE PQRSDF POR EAPB



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

Por distribución por EPS para el segundo Trimestre 2025 se evidencia para AIC EPS-I se cuenta con un total de 33 registros, para EPS ASMET SALUD un total de 33 registros, EPS EMSSANAR un total de 36 registros, NUEVA EPS 75 registros. EPS-I MALAMAS 5 registro, EPS FOMAG 1 registros, para Otras EPS se cuenta con un total 13 registros y No registra EPS 87.

CAUSA DE LA PQRDFS SEGUNDO TRIMESTRE 2025

CAUSA DE LA PQRDFS SEGUNDO TRIMESTRE 2025		
CAUSA DE LA QUEJA	TOTAL	PORCENTAJE
ACCESO AL SERVICIO	65	23%
ENFOQUE DIFERENCIAL	5	2%
MALA ATENCION	50	18%
DEMORA EN LA ATENCION	41	14%
INFORMACION	10	4%
FALLA EN EL SERVICIO	3	1%



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



REINTEGRO Y/O SOLICITUD DE PERSONAL	6	2%
AMPLIAR HORARIO DE SERVICIO	7	2%
ATENCION HUMANIZADA	92	33%
MAL COMPORTAMIENTO DEL USUARIO	4	1%
OPORTUNIDA DE CITAS DE CRONICOS	0	0%
OPORTUNIDA DE CITAS DE LABORATORIO	0	0%
TOTAL	283	100%

Para el segundo trimestre del 2025 se evidencia que la causa de la PQRDFS para acceso al servicio 65 %, enfoque diferencial 2%, mala atención se obtuvo un 18%, relacionadas con demora en la atención 14%, relacionadas con información 4%, atención humanizada 33%, reintegro o salud de personal y ampliar horario de servicio 2% para cada una, respecto mal comportamiento del usuario y falla en el servicio 1% para cada una, finalmente para oportunidad de citas de crónicos y oportunidad citas de laboratorio se registro 0%.

TIEMPO DE GESTIÓN DE RESPUESTA PQRDFS SEGUNDO TRIMESTRE 2025

INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	283	0	0	283	-
Respondidas	282	0	0	282	99.65 %
Pendientes	1	0	0	1	0.35 %
Totales	283	0	0	-	-
%	100 %	0 %	0 %	-	-

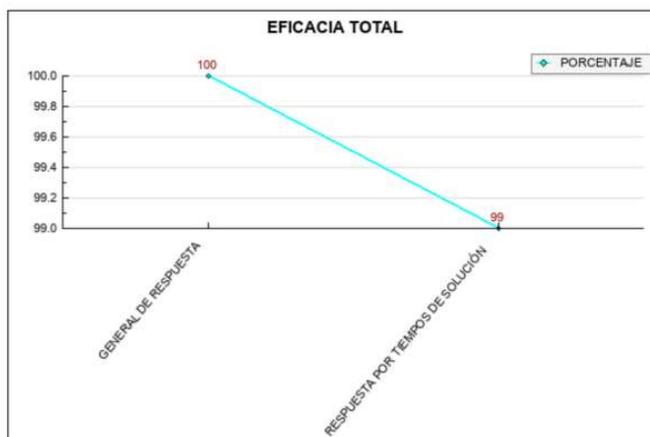
La institución y el talento humano del área del Sistema de Información y Atención la Usuarios ha sido eficiente en dar respuesta a todas las solicitudes presentadas por los usuarios, garantizando así el cumplimiento normativo del tiempo de respuesta a las PQRSDF (Ley 1755 de 2015) y la circular externa 202315100000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud.

Para el segundo trimestre 2025 se recibieron un total de 283 PQRDFS, con trámite de gestión de respuesta del 99.65% dentro del rango de tiempos establecidos y el 0.35% pendientes de respuesta dentro de los rangos de tiempo establecidos.

EFICIENCIA TOTAL DE GESTIÓN DE RESPUESTA DE PQRDFS SEGUNDO TRIMESTRE 2025

EFICACIA TOTAL

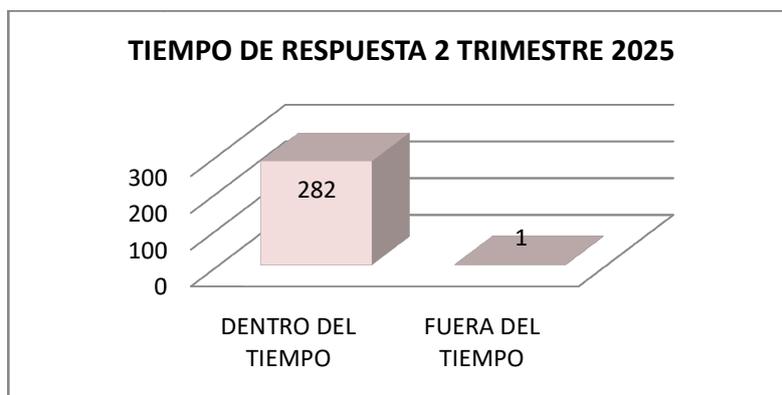
EFICACIA	PORCENTAJE
GENERAL DE RESPUESTA	100%
RESPUESTA POR TIEMPOS DE SOLUCIÓN	99%



La eficiencia total en la gestión, atención y tiempos de respuesta de las PQRSDF se cuenta con un 100% de respuestas en general y del 99% de respuestas de tiempos de solución.

TIEMPO DE RESPUESTA DE PQRDFS SEGUNDO TRIMESTRE 2025

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Solicitudes Web	0	1	1	281
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Físicas	0	0	0	0
Totales	0	1	1	281
%	0 %	0 %	0 %	99 %





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



Se cumplió el 99% en cuanto el tiempo de respuesta de PQRDF del segundo trimestre 2025 que corresponde a una queja respondida fuera de los tiempos. Se respondieron dentro de los tiempos 282 PQRDFS dentro de los tiempos.

JULIETH RAMÍREZ CUARAN
Afiliado Participe Sindicato SINTRAUNPROS
Líder Sistema de Información y Atención al Usuario
Empresa Social del Estado Popayán ESE

CLARITZA CERTUCHE
Afiliado Participe Sindicato SINTRAUNPROS
Profesional de Apoyo SIAU
Empresa Social del Estado Popayán ESE