

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Diciembre 2012
		Página 1 de 1

**INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS PQRSDF
 TERCER 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, PQRSDF verbal, plataforma web institucional), correspondiente al tercer 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 tercer 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 tercer 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, Caldono. Puracé y Totoró.

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

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. De forma verbal, en oficina SIAU de la unidad de atención en salud.
2. Buzón de Sugerencias en Físico de todas las unidades de atención.
 - a. Punto de atención Popayán 9
 - b. Punto de atención Caldoño 4
 - c. Punto de atención Totoro 2
 - d. Punto de atención Piamonte 1
 - e. Punto de atención Purace 3
3. Buzón de sugerencias digital en la página web institucional <https://esepopayan.gov.co/>
4. Línea de atención 8333000 Ext 8.

Durante el tercer trimestre del año 2025, la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E. atendió un total de cuatrocientas cincuenta y cuatro (454) solicitudes, de las cuales cuatrocientas cuatro (404) fueron radicadas en los buzones de PQRSF dispuestos en los diferentes puntos de atención de la entidad; veinte (20) se recibieron de manera verbal y treinta (30) a través del sitio web institucional.

FORMA DE RADICACIÓN		
APERTURA DE BUZON	PQRDF VERBALES	PQRDF WEB
404	20	30

Durante el tercer trimestre de 2025 no se realizaron traslados de solicitudes o quejas a otras entidades, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, dado que no se presentaron casos que configuraran la figura de “funcionario sin competencia”.

De igual manera, en este periodo no se reportaron PQRSDF en las que se hubiera restringido el acceso a la información.

El total de solicitudes radicadas de forma anónima fue de treinta (30).

 Sistema Gestión de Calidad	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Diciembre 2012
		Página 3 de 3

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

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

En el tercer trimestre de 2025, es decir, en los meses de Julio, Agosto y Septiembre, a la Empresa Social de Estado Popayán E.S.E recibió un total de 454 PQRSDF (Peticións, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones), distribuidas de la siguiente manera: Punto de atención Popayán: 350 registros, Unidad de atención de Caldono 73 registro, Unidad de atención de Purace: 7, Punto de atención Totoro: 13 registro, Piamonte 11 registros.

MUNICIPIOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
POPAYAN	107	114	129	350
CALDONO	22	37	14	73
PURACE	2	5	0	7
TOTORO	3	6	4	13
PIAMONTE	0	8	3	11
TOTAL	134	170	150	454

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

Distribuidos por meses: unidad de atención en salud de Popayán: mes de Julio: 350, Agosto 114 registros, Septiembre 129 registros.

Unidad de atención de Caldono mes de Julio: 22, Agosto 37 registros, Septiembre 14 registros.

Unidad de atención Purace mes de Julio: 2, Agosto 5 registros, Septiembre 0 registros.

Unidad de Atención Totoro mes de Julio: 3, Agosto 6 registros, Septiembre 4 registros.

Unidad de atención de Piamonte mes de Julio: 0, Agosto 8 registros, Septiembre 3 registros.

Distribución de PQRDF por municipios y tipo de solicitud

III TRIMESTRE 2025						
TIPO DE SOLICITUD	POPAYAN	CALDONO	PURACE	TOTORO	PIAMONTE	TOTAL

 Sistema Gestión de Calidad	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO					FGI-01
						Versión 1
						Fecha: Diciembre 2012
						Página 4 de 4

DENUNCIA	1	0	0	0	0	1
FELICITACIONES	98	10	3	3	3	117
PETICION DE CONSULTA	28	0	0	0	0	28
PETICION DE DOCUMENTO	2	0	0	0	0	2
PETICION DE INFORMACION	0	1	1	1	1	4
QUEJA	185	29	3	5	5	227
RECLAMO	5	0	0	0	0	5
SUGERENCIAS Y/O ELOGIOS	31	33	0	4	2	70
TOTAL	350	73	7	13	11	454

Para el tercer trimestre de 2025 se registraron para la unidad de atención de Popayán un total de denuncia 1, felicitaciones 98 registros, petición de consulta 28 registros, petición de documentos 2 registro, petición de información 0 registros, quejas 185 registros, reclamos 5 registros, sugerencia y/o elogios 31 registros.

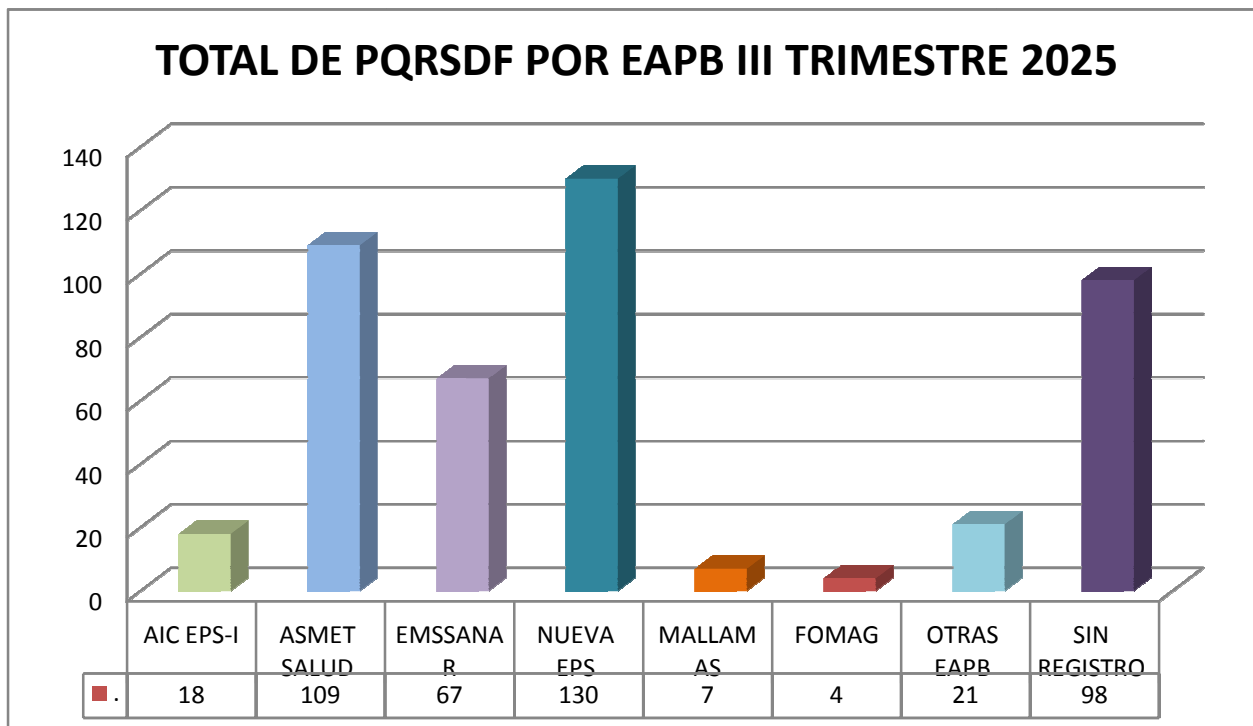
Unidad de atención de Caldon: se registraron un total de denuncias 0, felicitaciones 10 registros, petición de consulta 0 registros, petición de documentos 0 registros, petición de información 0 registros, quejas 1 registros, reclamos 29 registros, sugerencia y/o elogios 31 registros.

Unidad de atención de Purace se cuenta con un total de denuncias 0, felicitaciones 3 registros, petición de consulta 0 registros, petición de documentos 0 registros, petición de información 1 registros, quejas 29 registro, reclamos 0 registros, sugerencia y/o elogios 33 registros.

Unidad de atención de Totoro: se cuenta con un total de denuncias 0, felicitaciones 3 registros, petición de consulta 0 registros, petición de documentos 0 registros, petición de información 1 registros, quejas 5 registros, reclamos 0 registros, sugerencia y/o elogios 4 registros.

Unidad de atención de Piamonte: se cuenta con un total de denuncias 0, felicitaciones 3 registros, petición de consulta 0 registros, petición de documentos 0 registros, petición de información 1 registros, quejas 5 registros, reclamos 0 registros, sugerencia y/o elogios 2 registros.

TOTAL DE PQRSDF POR EAPB



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

Por distribución por EPS para el tercer Trimestre 2025 se evidencia para AIC EPS-I se cuenta con un total de 18 registros, para EPS ASMET SALUD un total de 109 registros, EPS EMSSANAR un total de 67 registros, NUEVA EPS 130 registros. EPS-I MALAMAS 7 registro, EPS FOMAG 4 registros, para Otras EPS se cuenta con un total 21 registros y No registra EPS 98.

CAUSA DE LA PQRDFS TERCER TRIMESTRE 2025

CAUSA DE LA PQRDFS TERCER TRIMESTRE 2025		
CAUSA DE LA QUEJA	TOTAL	PORCENTAJE
ACCESO AL SERVICIO	65	14%
ENFOQUE DIFERENCIAL	6	1%
MALA ATENCION	93	20%
DEMORA EN LA ATENCION	37	8%

 Sistema Gestión de Calidad	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Diciembre 2012
		Página 6 de 6

INFORMACION	18	4%
FALLA EN EL SERVICIO	10	2%
REINTEGRO Y/O SOLICITUD DE PERSONAL	56	12%
AMPLIAR HORARIO DE SERVICIO	22	5%
ATENCION HUMANIZADA	125	28%
MAL COMPORTAMIENTO DEL USUARIO	13	3%
OPORTUNIDA DE CITAS DE CRONICOS	0	0%
OPORTUNIDA DE CITAS DE LABORATORIO	0	0%
SOLICITUD DE SERVICIOS	9	2%
TOTAL	454	100%

- La principal causa de queja corresponde a Atención humanizada, con 125 registros, que representan el 28% del total. Esto refleja que una parte significativa de los usuarios manifiesta inconformidad relacionada con el trato recibido durante la atención.
- En segundo lugar se encuentra la categoría “Mala atención, con 93 quejas (20%), seguida de “Acceso al servicio” con 65 casos (14%), lo que evidencia dificultades tanto en la calidad del servicio como en su oportunidad de acceso.
- El Reintegro y/o solicitud de personal” representa un 12% (56 casos), mientras que la “Demora en la atención” alcanza el 8% (37 casos), aspectos que también impactan la satisfacción del usuario.
- Otras causas con menor participación son Ampliar horario de servicio” (5%), “Información” (4%), y “Mal comportamiento del usuario” (3%).
- Las causas menos frecuentes corresponden a “Falla en el servicio” (2%), “Solicitud de servicios” (2%), y “Enfoque diferencial” (1%).
- No se registraron quejas asociadas a “Oportunidad de citas de crónicos” ni “Oportunidad de citas de laboratorio” (0%).

En conclusión, la mayor proporción de quejas se concentra en aspectos relacionados con la calidad del trato y la atención brindada por el personal de salud, seguidos por factores de acceso y gestión del recurso humano, lo que orienta la necesidad de fortalecer la humanización del servicio y la atención oportuna.

TIEMPO DE GESTIÓN DE RESPUESTA PQRDFS SEGUNDO TRIMESTRE 2025

INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	454	0	0	454	-
Respondidas	446	0	0	446	98.24 %
Pendientes	8	0	0	8	1.76 %
Totales	454	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.

El tiempo de respuesta se clasificó en tres (3) rangos, así:

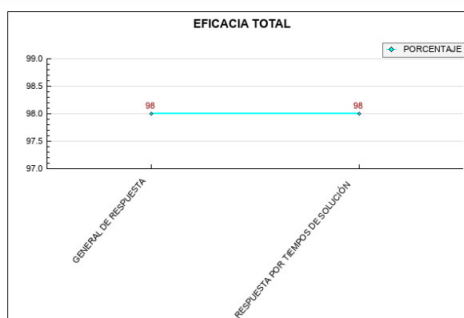
1. El 100% de las solicitudes, equivalente a 283 casos, fueron atendidas o resueltas entre 0 y 15 días.
2. El 0% de las solicitudes se resolvió entre 16 y 30 días.
3. El 0% de las solicitudes superó los 30 días para su resolución.

Para el tercer trimestre 2025 se recepcionaron un total de 454 PQRDFS, con trámite de gestión de respuesta del 92.73% dentro del rango de tiempos establecidos y el 7.27% 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	98%
RESPUESTA POR TIEMPOS DE SOLUCIÓN	98%



 Sistema Gestión de Calidad	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Diciembre 2012
		Página 8 de 8

La eficiencia total en la gestión, atención y tiempos de respuesta de las PQRSDF se cuenta con un 98% de respuestas en general y del 99% de respuestas de tiempos de solución.

Atentamente,



CLARITZA CERTUCHE

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