

 Sistema Gestión de Calidad	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Diciembre 2012
		Página 1 de 7

INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS PQRSDF CUARTO 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 cuarto 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 cuarto 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 cuarto 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.

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

 Sistema Gestión de Calidad	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Diciembre 2012
		Página 2 de 7

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 Caldonó 4
 - c. Punto de atención Totoró 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 cuarto trimestre del año 2025, la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E. atendió un total de doscientas ochenta y siete (287) solicitudes, de las cuales doscientas cincuenta y ocho (258) fueron radicadas en los buzones de PQRSF dispuestos en los diferentes puntos de atención de la entidad; veinte y una (21) se recibieron de manera verbal y ocho (8) a través del sitio web institucional.

FORMA DE RADICACIÓN		
APERTURA DE BUZON	PQRSF VERBALES	PQRSF WEB
258	21	8

Durante el cuarto trimestre de 2025 se realizaron seis (6) 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 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 veintitrés (23).

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

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

En el cuarto trimestre de 2025, es decir, en los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre, a la Empresa Social de Estado Popayán E.S.E recibió un total de 287

 Sistema Gestión de Calidad	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Diciembre 2012
		Página 3 de 7

PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones), distribuidas de la siguiente manera: Punto de atención Popayán: 229 registros, Unidad de atención de Caldon 34 registro, Unidad de atención de Purace: 2 Punto de atención Totoro: 12 registro, Piamonte 10 registros.

MUNICIPIOS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CALDONO	10	4	20	34
PIAMONTE	0	4	6	10
POPAYÁN	84	97	48	229
PURACÉ	0	0	2	2
TOTORÓ	2	4	6	12
TOTAL	96	109	82	287

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

Distribuidos por meses: unidad de atención en salud de Popayán: mes de Octubre: 84, Noviembre 97 registros, Diciembre 48 registros.

Unidad de atención de Caldon 10, Noviembre 4 registros, Diciembre 20 registros.

Unidad de atención Purace mes de Octubre: 0, Noviembre 0 registros, Diciembre 2 registros.

Unidad de Atención Totoro mes de Octubre: 2, Noviembre 4 registros, Diciembre 6 registros.

Unidad de atención de Piamonte mes de Octubre: 0, Noviembre 4 registros, Diciembre 6 registros.

Distribución de PQRDF por municipios y tipo de solicitud

IV TRIMESTRE 2025						
TIPO DE SOLICITUD	POPAYÁN	CALDONO	PIAMONTE	PURACÉ	TOTORÓ	TOTAL
DENUNCIA	1	0	0	0	0	1
FELICITACIÓN	73	4	0	0	8	85
PETICIÓN DE CONSULTA	4	3	0	1	0	8
COPIA DE DOCUMENTOS	2	1	0	0	0	3
PETICION DE INFORMACION	0	0	0	0	0	0
QUEJA	129	23	4	1	4	161

 Sistema Gestión de Calidad	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO					FGI-01
						Versión 1
						Fecha: Diciembre 2012
						Página 4 de 7

RECLAMO	2	0	0	0	0	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2	0	0	0	0	2
SUGERENCIA Y/O ELOGIO	16	3	6	0	0	25
Total general	229	34	10	2	12	287

Para el cuarto trimestre de 2025 se registraron para la unidad de atención de Popayán un total de denuncia 1, felicitaciones 73 registros, petición de consulta 4 registros, petición de documentos 2 registro, petición de información 0 registros, quejas 129 registros, reclamos 2 registros, sugerencia y/o elogios 16 registros.

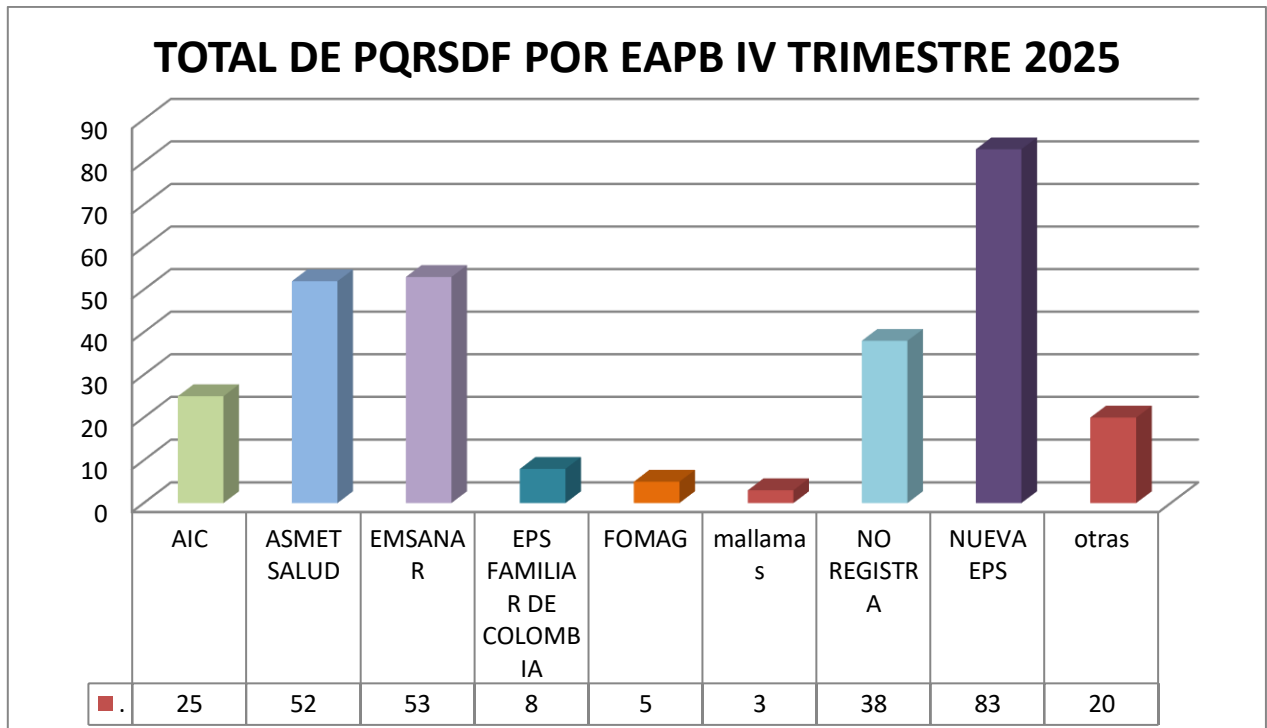
Unidad de atención de Caldon: se registraron un total de denuncios 0, felicitaciones 4 registros, petición de consulta 3 registros, petición de documentos 1 registros, petición de información 0 registros, quejas 23 registros, reclamos 0 registros, sugerencia y/o elogios 3 registros.

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

Unidad de atención de Totoro: se cuenta con un total de denuncios 0, felicitaciones 8 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 denuncios 0, felicitaciones 0 registros, petición de consulta 0 registros, petición de documentos 0 registros, petición de información 1 registros, quejas 4 registros, reclamos 0 registros, sugerencia y/o elogios 6 registros.

TOTAL DE PQRSDF POR EAPB



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

Por distribución por EPS para el cuarto Trimestre 2025 se evidencia para AIC EPS-I se cuenta con un total de 25 registros, para EPS ASMET SALUD un total de 52 registros, EPS EMSSANAR un total de 53 registros, Familiar de colombia 8 registros, EPS FOMAG 5 registros, . EPS-I MALAMAS 3 registro, No registra EPS 38, NUEVA EPS 83 registros y para Otras EPS se cuenta con un total 20 registros.

CAUSA DE LA PQRDFS CUARTO TRIMESTRE 2025

CAUSA DE LA PQRDFS CUARTO TRIMESTRE 2025		
CAUSA DE LA PQRDF	TOTAL	PORCENTAJE
ACCESO AL SERVICIO	47	18 %
ATENCION HUMANIZADA	90	33 %
MAL COMPORTAMIENTO DEL USUARIO	8	2 %
DEMORA EN LA ATENCION	29	10 %
ENFOQUE DIFERENCIAL	5	1 %
FALLA EN EL SERVICIO	1	0 %
HABILITAR SERVICIO	5	1%

 Sistema Gestión de Calidad	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Diciembre 2012
		Página 6 de 7

INFORMACION	1	0 %
INFRAESTRUCTURA	4	1 %
MALA ATENCION	55	21 %
MALA ATENCION HUMANIZADA	25	8 %
NO TIENE COMPETENCIA	6	2 %
REINTEGRO O SOLICITUD DE PERSONAL	11	3 %
TOTAL	287	100%

Se evidencia que la causa más frecuente corresponde a Atención humanizada, con 90 PQRDF, lo que representa el 33 % del total, seguida de Mala atención, con 55 casos (21 %), y Acceso al servicio, con 47 casos (18 %). Estas tres causas concentran la mayor proporción de las PQRDF, reflejando aspectos críticos relacionados con la calidad de la atención y la experiencia del usuario.

En un segundo nivel de incidencia se encuentra la Demora en la atención, con 29 PQRDF (10 %), y la Mala atención humanizada, con 25 casos (8 %, lo que refuerza la necesidad de fortalecer los tiempos de respuesta y el trato al usuario.

Las demás causas presentan una participación menor, entre ellas Reintegro o solicitud de persona con 11 casos (3 %), Mal comportamiento del usuario y No tiene competencia, cada una con 8 y 6 casos respectivamente (2 %). Asimismo, Enfoque diferencial, Habilitar servicio e Infraestructura representan el 1 % cada una, mientras que Falla en el servicio e Información registran una incidencia mínima, con 1 caso cada una (0 %).

TIEMPO DE GESTIÓN DE RESPUESTA PQRDFS CUARTO TRIMESTRE 2025

INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	287	0	0	287	-
Respondidas	284	0	0	284	98.95 %
Pendientes	3	0	0	3	1.05 %
Totales	287	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 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud.

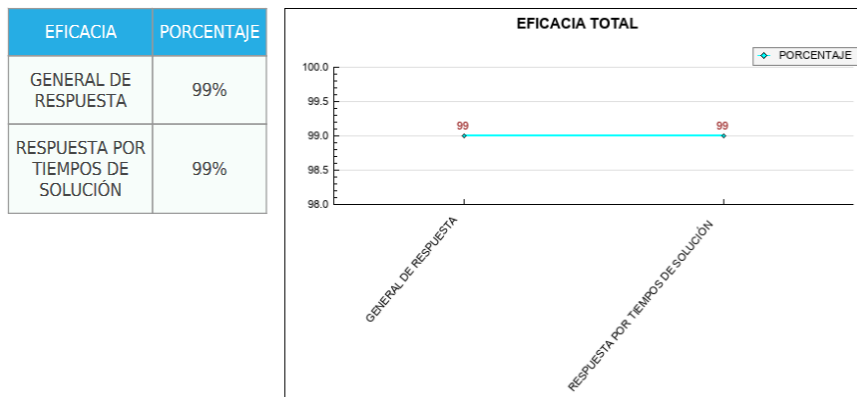
El tiempo de respuesta se clasificó en tres (3) rangos, así:

1. El 100% de las solicitudes, equivalente a 287 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 cuarto trimestre 2025 se recibieron un total de 287 PQRDFS, con trámite de gestión de respuesta del 98.95% dentro del rango de tiempos establecidos y el 1.05% pendientes de respuesta dentro de los rangos de tiempo establecidos.

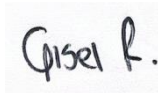
EFICIENCIA TOTAL DE GESTIÓN DE RESPUESTA DE PQRDFS CUARTO TRIMESTRE 2025

EFICACIA TOTAL



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

Atentamente,



Gisel Sofia Rodriguez Meneses
Afiliado Participe Sindicato SINTRAUNPROS
Profesional de Apoyo SIAU
Empresa Social del Estado Popayán ESE