

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

INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN DEL II TRIMESTRE DE 2025

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 rige a lo estipulado en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015:

1. El número de solicitudes recibidas, desde el 1 de Abril de 2025 hasta el 30 de Junio de 2025, distribuidas en tres (3) clases: quejas, reclamos, peticiones, sugerencias y felicitaciones; 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 2025 y el 30 de junio de 2025.
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 2025, atendió doscientas ochenta y tres (283) solicitudes, doscientas cincuenta y ocho (258) radicadas en el buzón de PQRSF en los puntos de atención de la E.S.E. Popayán, verbales fueron 9 PQRSF y en la página web <http://pqrdf.esepopayan.gov.co/>, fueron 16 PQRSF.

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

FORMA DE RADICACION

APERTURA DE BUZON	PQRDF VERBALES	PQRDF WEB
258	9	16

Para el segundo trimestre del 2025 se realizaron traslados a otra entidades como 2 casos para EPS ASMETSALUD y 1 caso para EPS NUEVAEPS, configurarse “funcionario sin competencia” (art 21 de la ley 1755 de 2015) de de solicitudes o quejas a otras entidades. Conforme muestra la siguiente tabla.

PQRDF Trasladas a otra Entidad - Solicitudes de acceso a información publica			
mes	Cantidad de solicitudes recibidas	Número de solicitudes trasladadas	Solicitudes a las se negó el acceso (si/no)
Abril	119	2	NA
Mayo	83	1	NA
Junio	81	0	NA
TOTAL	283	3	NA

Durante el segundo trimestre 2025 se presentaron 3 casos de PQRSDf donde se negó el acceso a la respuesta, ya que son competencia de otra entidades.

Tiempo de respuesta

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

- 1) El 100% equivalente a 283 de las solicitudes = se atendieron o resolvieron entre 0 y 15 días.
- 2) El 0 % de las solicitudes se resolvió 16 y 30 días.
- 3) El 0% de las solicitudes se resolvió en más de 30 días.

Atentamente:



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