

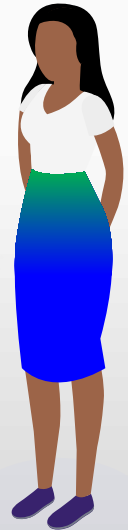


INFORME SIAU I TRIMESTRE 2025



SATISFACCION USUARIOS

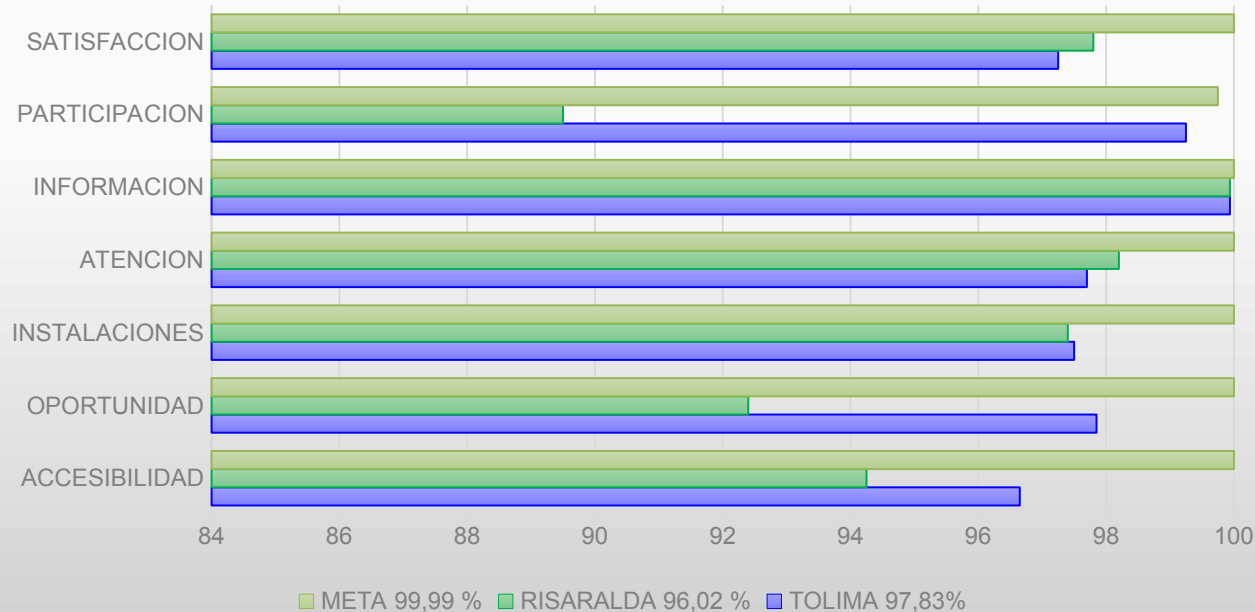
- Mes a mes el equipo de promotores realiza al 2% de la población, encuestas de satisfacción en cada municipio donde tiene cobertura la EPS - I y mediante un formato definido evalúan varios ítems. El porcentaje de satisfacción global correspondiente al I TRIMESTRE de 2025 fue del 99,88



SATISFACCION GLOBAL POR COMPONENTE



DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS RESPECTO A LOS ITEMS DE ENCUESTA POR
DEPARTAMENTO



SATISFACCION POR MUNICIPIO

Se presenta la satisfacción correspondiente al I TRIMESTRE de 2025 en relación a los municipios en los cuales opera la EPS –I.





SATISFACCION POR MUNICIPIO

REPORTE MASIVO SATISFACCIÓN POR MUNICIPIO - PIJAOS SALUD EPSI

Con corte desde: 1/01/2025 hasta 1/01/2025

Procesado: 16/06/2025 9:56:03 a. m. | PGOMEZL

MUNICIPIO	1. ACCESIBILIDAD	2. OPORTUNIDAD	3. INSTALACIONES	4. ATENCION	5. INFORMACION	6. PARTICIPACION	7. SATISFACCION	PORCENTAJE DE SATISFACCION
PUERTO GAITAN	20,00	20,00	10,00	10,00	16,00	3,99	20,00	99,99
PEREIRA	19,98	19,95	9,99	9,99	15,97	3,99	19,97	99,84
GUATICA	20,00	19,32	9,41	9,50	16,00	4,00	18,95	97,18
MARSELLA	19,69	20,00	10,00	10,00	16,00	4,00	19,97	99,66
MISTRATO	19,93	20,00	10,00	10,00	16,00	3,99	19,99	99,91
PUEBLO RICO	15,46	19,94	10,00	10,00	15,96	3,82	19,93	95,11
QUINCHIA	19,99	12,77	8,98	9,34	15,99	2,13	18,40	87,60
IBAGUE	16,95	19,99	9,11	9,12	16,00	4,00	19,60	94,77
ATACO	20,00	19,97	9,63	9,64	16,00	4,00	19,68	98,92
CHAPARRAL	20,00	19,99	9,98	9,99	16,00	3,98	19,83	99,77
COYAIMA	19,99	20,00	10,00	10,00	16,00	3,99	19,52	99,50
NATAGAIMA	20,00	19,98	9,99	9,99	15,99	3,97	19,97	99,89
ORTEGA	19,96	19,95	10,00	10,00	16,00	3,99	19,84	99,74
PLANADAS	20,00	19,86	9,21	9,21	16,00	3,92	19,02	97,22
PRADO	19,87	19,79	9,75	9,78	15,80	3,57	18,80	97,36
PURIFICACION	17,51	13,70	8,84	9,10	15,98	3,96	17,06	86,15
RIOBLANCO	20,00	20,00	10,00	10,00	16,00	3,98	19,08	99,06
SALDAÑA	17,98	16,72	9,51	9,53	16,00	4,00	17,98	91,72
SAN ANTONIO	19,58	19,49	9,91	9,96	16,00	4,00	19,22	98,16
TOTAL	19,89	19,25	9,77	9,81	15,99	3,85	19,53	98,09

MECANISMOS DE SOCIALIZACION

- Pagina web (micrositio de rendición de cuentas)
- Circular 008
- Resolución 256
- PAMEC
- Carteleras ubicadas en las oficinas de atención al usuario
- Informe mensual de SIAU
- Correo electrónico
- Carta de desempeño, derechos y deberes
- Seguimiento con cargue de evidencias según formulación de Plan de Acción de la Política de Participación Social Resolución 2063 de 2017 Minsalud cargue a PISIS.



ACCIONES DE MEJORA

- Se solicita a las áreas generar acciones de mejora encaminadas a aumentar la satisfacción por componente.
- Se realiza retroalimentación de cada una de las oficinas de atención al usuario para corregir las falencias identificadas.



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

El sistema de PQRS funciona de forma adecuada en cada municipio, los buzones de PQRS se abren cada semana. Durante el I TRIMESTRE del año 2025 se recibieron por diferentes medios (Página web, correo electrónico, escritas, buzones de sugerencias, verbales y SUPERSALUD) un total de 751 PQRS registradas en el sistema GEMA NET



CANTIDAD DE PQRS POR MUNICIPIO

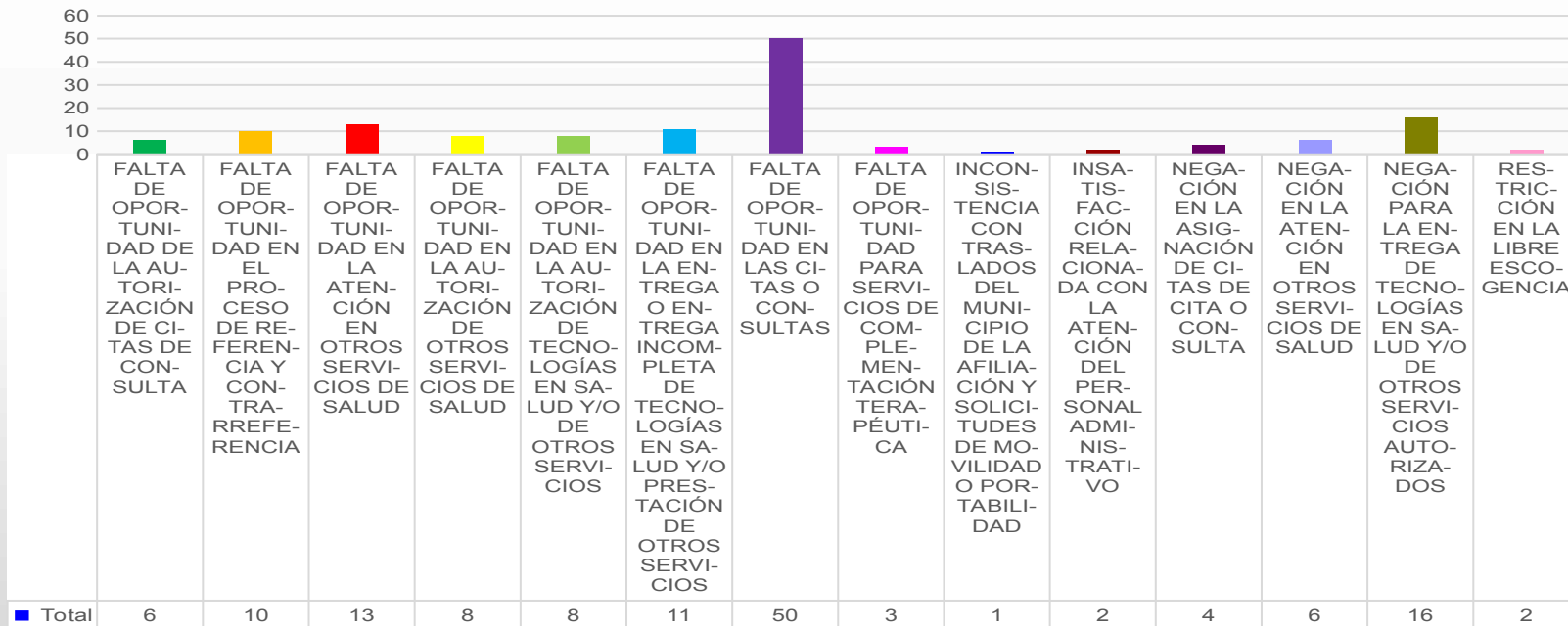
MUNICIPIO	CANTIDAD
ATACO	10
IBAGUE	209
COYAIMA	45
CHAPARRAL	78
NATAGAIMA	54
ORTEGA	79
PLANADAS	11
PRADO	14
PURIFICACION	29
RIOBLANCO	23
SALDAÑA	15
SAN ANTONIO	28
QUINCHIA	29
GUATICA	17
MARSELLA	5
MISTRATO	5
PEREIRA	66
PUEBLO RICO	18
PUERTO GAITAN	16



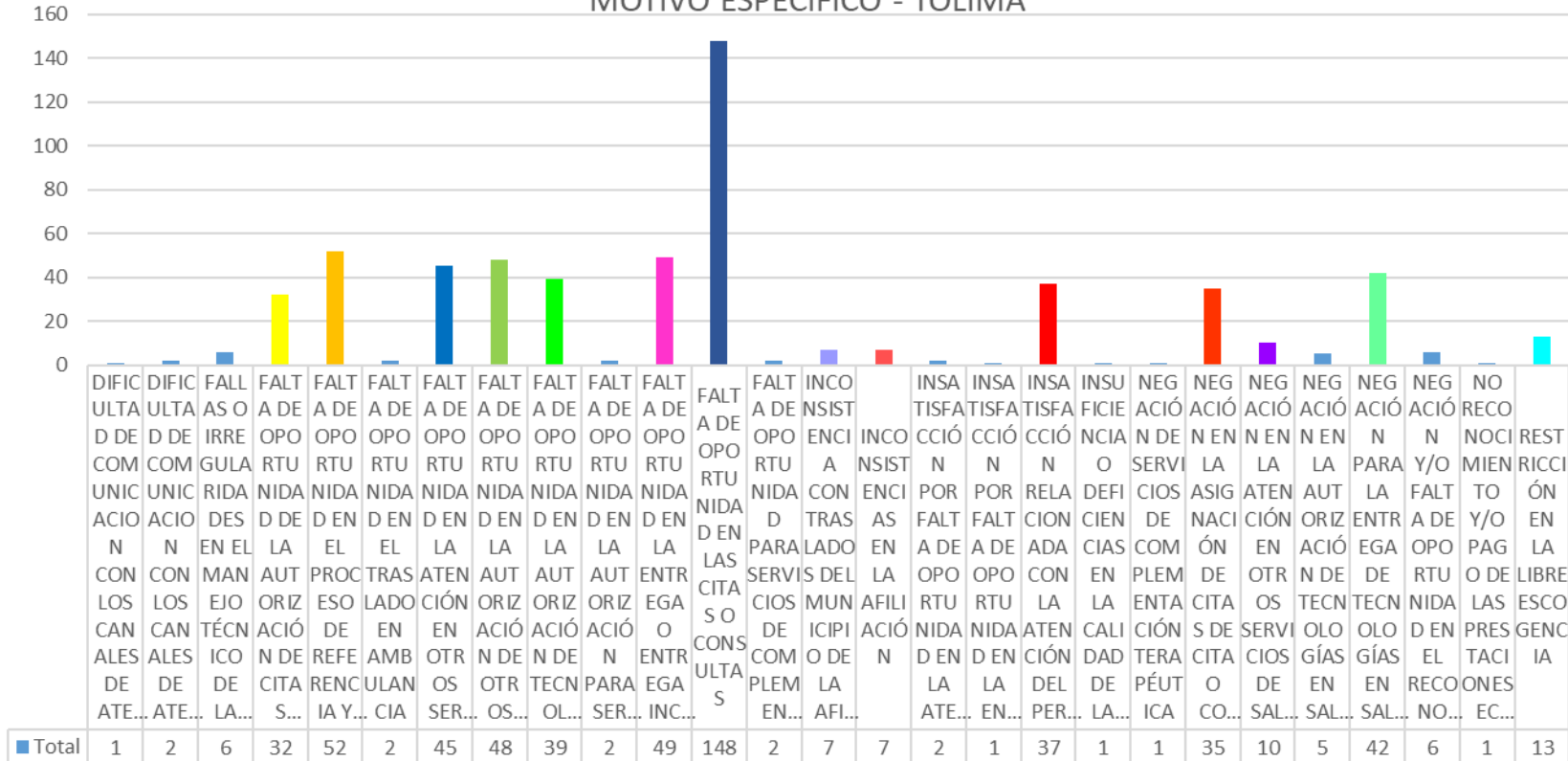
MOTIVOS DE PQRS



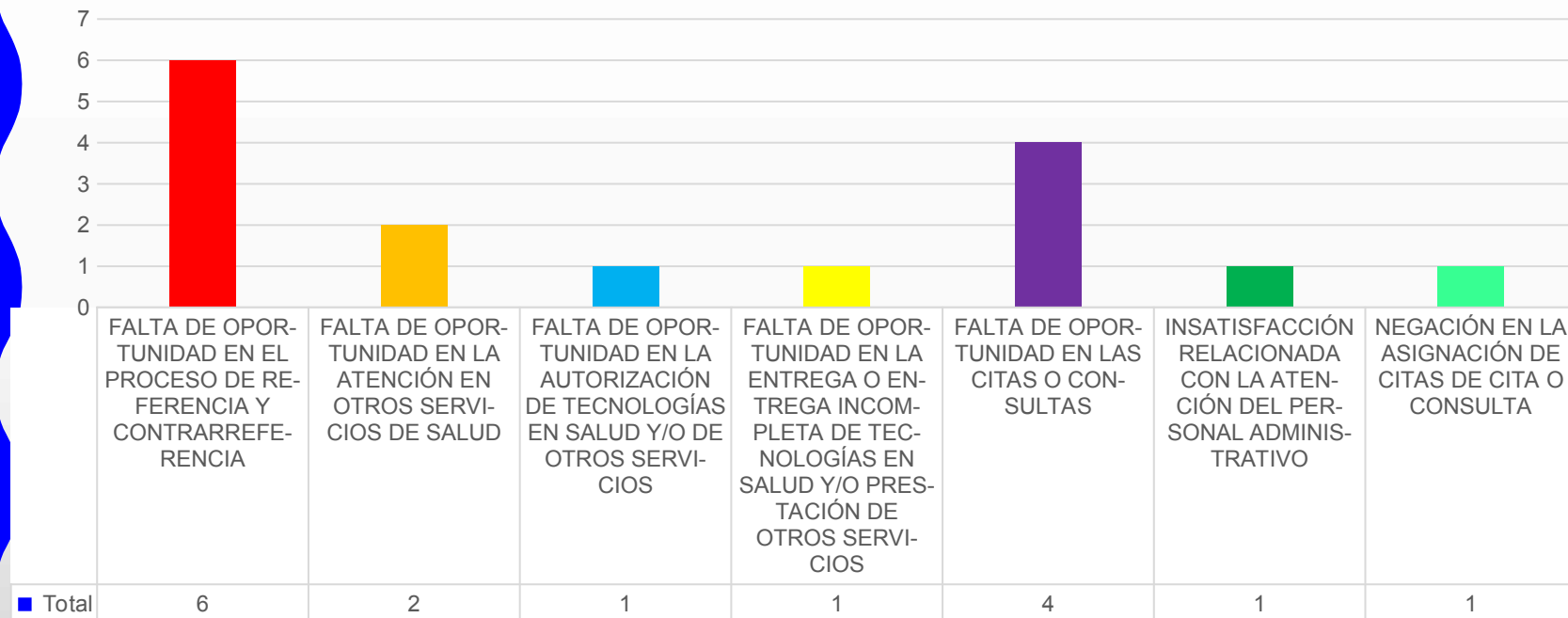
MOTIVOS ESPECIFICOS - RISARALDA



MOTIVO ESPECIFICO - TOLIMA



MOTIVO ESPECIFICO - META



IPS CON MAYOR NUMERO DE PQRS

NOMBRE IPS	CANTIDAD
SOCIMEDICOS	20
THE WALA IPS INDIGENA PUBLICA	47
SHARON MEDICAL GROUP S.A	29
CENTRAL DE ESPECIALISTAS	9
TOLIMEDICA SAS	4
UROCADIZ ESPECIALIDADES MEDICOQUIRURGICAS	9
REHABILITACION MEDICA INTEGRAL DEL EJE CAFETERO	7
INSTITUTO OFTLAMOLOGICO	9



MECANISMOS DE SOCIALIZACION DE LAS PQRS

- Socialización a los prestadores y áreas de la EPSI con mayor número de PQRS
- PAMEC
- Informe mensual de SIAU
- Circular 017 de 2020 Supersalud (GT005 Inventario PQRS y GT006 Respuesta PQRS)
- Circular 008 (oportunidad respuesta)
- Seguimiento con cargue de evidencias según formulación de Plan de Acción de la Política de Participación Social Resolución 2063 de 2017 Minsalud cargue a PISIS.



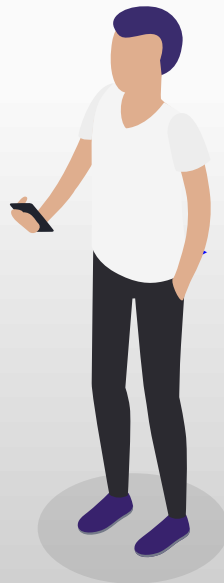
ACCIONES DE MEJORA

- Se solicita a las IPS y áreas de la EPSI con mayor número de PQRS generar estrategias para mejoramiento de acuerdo a los motivos de cada una.
- Se realiza retroalimentación de cada una de las oficinas de atención al usuario para corregir las falencias identificadas.
- Se socializa el informe de manera mensual a la gerencia, GyC, talento humano, control interno, PyP, coordinadoras regionales y promotores como insumo de evaluación de sus procesos.



BUZÓN DE SUGERENCIAS

- ▶ El buzón de sugerencias se abre cada viernes en las oficinas de atención al usuario. En total se realizaron 1650 aperturas de buzón de sugerencias para el I TRIMESTRE de 2025, en los municipios en los cuales se cuenta con oficinas de Pijaos Salud EPS – I.



ACTUALIZACION DE CARTELERA

- ▶ Las oficinas de atención al usuario cuentan con un sistema informativo físico establecido mediante cartelera ubicada en las salas de espera. La información publicada corresponde a la obligatoria según Circular 008 de 2018 de la Supersalud y adicionalmente a los temas del cronograma mensual.

En total se realizaron 66 actualizaciones de cartelera para el I TRIMESTRE de 2025, en los municipios en los cuales se cuenta con oficinas de Pijaos Salud EPS – I.





CAPACITACION USUARIOS



- ▶ Los funcionarios de las oficinas de atención al usuario de la EPSI efectúan capacitaciones frente a los temas competentes del Sistema General de Seguridad Social en Salud cada mes y desde la oficina principal se realizan de manera virtual.
- ▶ En total se realizaron 66 capacitaciones a usuarios para el I TRIMESTRE de 2025 cumpliendo con lo establecido en el cronograma.

ASOCIACION USUARIOS

En total se realizaron 57 actas de reuniones de Asociación de Usuarios conformadas en cada municipio en las cuales la EPS – I tiene oficinas de atención al usuario para el I TRIMESTRE de 2025 y de las 19 asociaciones que están conformadas.

- ▶ Asimismo, se informa que se realizaron las reuniones mensuales de manera virtual desde la oficina principal haciendo la respectiva convocatoria

MECANISMOS DE SOCIALIZACION

- Informe mensual de SIAU

Seguimiento con cargue de evidencias según formulación de Plan de Acción de la Política de Participación Social Resolución 2063 de 2017 Minsalud cargue a PISIS.

Análisis de las problemáticas identificadas por parte de los integrantes de las asociaciones de usuarios y reportes a las IPS o áreas de la EPSI involucradas.



SOLICITUDES DE TRANSPORTE

- ▶ Desde el área de SIAU se responden la totalidad de solicitudes de transporte, las cuales en ocasiones incluyen solicitudes de hogar de paso y/o alimentación. Durante el I TRIMESTRE de 2025 se recibieron 510 solicitudes. Siendo los municipios con mayor cantidad.



CAPACITACION FUNCIONARIOS

- ▶ Durante el ITRIMESTRE de 2025 se realizó capacitación a los funcionarios de las oficinas de atención al usuario de la EPSI en los departamentos de Tolima, Risaralda y Meta sobre, Encuestas de Satisfacción y su registro en el nuevo aplicativo GEMANET, Capacitación y Asociación de Usuarios, Buzón de Sugerencias, PQRS, atención al usuario, política de participación social en salud, trato digno



INDICADORES 0256

	INDICADOR	DPTO/MUNICIPIO	UNIDAD DE MEDIDA	TRIMESTRE I-2025					ANALISIS
				NUMERADOR	DENOMINADOR	VALOR	MEDIA DPTAL	MEDIA NACIONAL	
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	Proporción de satisfacción global de los usuarios en la EPS	META	Porcentaje	1071	1071	100	N/R	100%	La proporción de usuarios satisfechos en el I TRIMESTRE de 2025 con los servicios recibidos en la EPS fueron 11419 que corresponde al 99,88%, de las encuestas total (11441). Superando la meta establecida del 70% en el PAMEC. Es importante aclarar que la meta del PAMEC es > al 70% lo cual se estaría cumpliendo.
		PUERTO GAITAN	Porcentaje	1071	1071	100			
		RISARALDA	Porcentaje	3686	3690	100			
		GUATICA	Porcentaje	360	360	100			
		MARSELLA	Porcentaje	252	252	100			
		MISTRATO	Porcentaje	1017	1017	100			
		PEREIRA	Porcentaje	427	427	100			
		PUEBLO RICO	Porcentaje	924	925	100			
		QUINCHIA	Porcentaje	706	709	100			
		TOLIMA	Porcentaje	6662	6680	100	N/R		
		ATACO	Porcentaje	211	211	100			
		CHAPARRAL	Porcentaje	604	604	100			
		COYAIMA	Porcentaje	969	969	100			
		IBAGUE	Porcentaje	1034	1036	100			
		NATAGAIMA	Porcentaje	957	957	100			
		ORTEGA	Porcentaje	970	970	100			
		PLANADAS	Porcentaje	307	307	100			
		PRADO	Porcentaje	218	225	97			
		PURIFICACION	Porcentaje	345	351	98			
		RIOBLANCO	Porcentaje	485	485	100			
SALDAÑA	Porcentaje	196	196	100					
SAN ANTONIO	Porcentaje	366	369	99					





EXPERIENCIA EN LA ATENCION	Proporción de usuarios que recomendaría su EPS a familiares y amigos	META	Porcentaje	1071	1071	100	N/R	100%	La proporción de usuarios recomendaría a la EPSI a familiares y amigos en el I TRIMESTRE de 2025 fueron 11011 que corresponde al 96,24%, de las encuestas total (11441). Superando la meta establecida del 70% .
		PUERTO GAITAN	Porcentaje	1071	1071	100			
		RISARALDA	Porcentaje	3343	3690	91			
		GUATICA	Porcentaje	280	360	78			
		MARSELLA	Porcentaje	251	252	100			
		MISTRATO	Porcentaje	1016	1017	100			
		PEREIRA	Porcentaje	426	427	100			
		PUEBLO RICO	Porcentaje	925	925	100			
		QUINCHIA	Porcentaje	445	709	63			
		TOLIMA	Porcentaje	6597	6680	99	N/R		
		ATACO	Porcentaje	211	211	100			
		CHAPARRAL	Porcentaje	602	604	100			
		COYAIMA	Porcentaje	966	969	100			
		IBAGUE	Porcentaje	998	1036	96			
		NATAGAIMA	Porcentaje	954	957	100			
		ORTEGA	Porcentaje	969	970	100			
		PLANADAS	Porcentaje	303	307	99			
		PRADO	Porcentaje	219	225	97			
		PURIFICACION	Porcentaje	349	351	99			
		RIOBLANCO	Porcentaje	485	485	100			
		SALDAÑA	Porcentaje	192	196	98			
		SAN ANTONIO	Porcentaje	349	369	95			

EXPERIENCIA EN LA ATENCION	Proporción de usuarios que ha pensado cambiarse de EAPB	META	Porcentaje	0	1071	0,00	N/R	1%	La proporción de usuarios que han pensado cambiarse de EAPB en el I TRIMESTRE de 2025 fueron 129 que corresponden al 1,12 % de las encuestas total (11449), es decir, 98,88% de usuarios encuestados manifestaron no desear cambiarse de la EPS.
		PUERTO GAITAN	Porcentaje	0	1071	0,00			
		RISARALDA	Porcentaje	31	3690	0,84			
		GUATICA	Porcentaje	2	360	0,56			
		MARSELLA	Porcentaje	1	252	0,40			
		MISTRATO	Porcentaje	1	1017	0,10			
		PEREIRA	Porcentaje	1	427	0,23			
		PUEBLO RICO	Porcentaje	6	925	0,65			
		QUINCHIA	Porcentaje	2	709	0,28			
		TOLIMA	Porcentaje	98	6688	1,47	N/R		
		ATACO	Porcentaje	0	211	0,00			
		CHAPARRAL	Porcentaje	1	604	0,17			
		COYAIMA	Porcentaje	35	969	3,61			
		IBAGUE	Porcentaje	3	1036	0,29			
		NATAGAIMA	Porcentaje	3	957	0,31			
		ORTEGA	Porcentaje	20	970	2,06			
		PLANADAS	Porcentaje	15	307	4,89			
		PRADO	Porcentaje	1	225	0,44			
		PURIFICACION	Porcentaje	5	351	1,42			
		RIOBLANCO	Porcentaje	1	485	0,21			
		SALDAÑA	Porcentaje	0	196	0,00			
		SAN ANTONIO	Porcentaje	1	369	0,27			

INDICADORES

https://drive.google.com/drive/folders/1_K8izCRzn3jGsGRJ_nsRhupWD_Wr4Y5W

GRACIAS

