

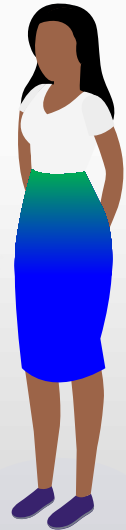


INFORME SIAU II TRIMESTRE 2025

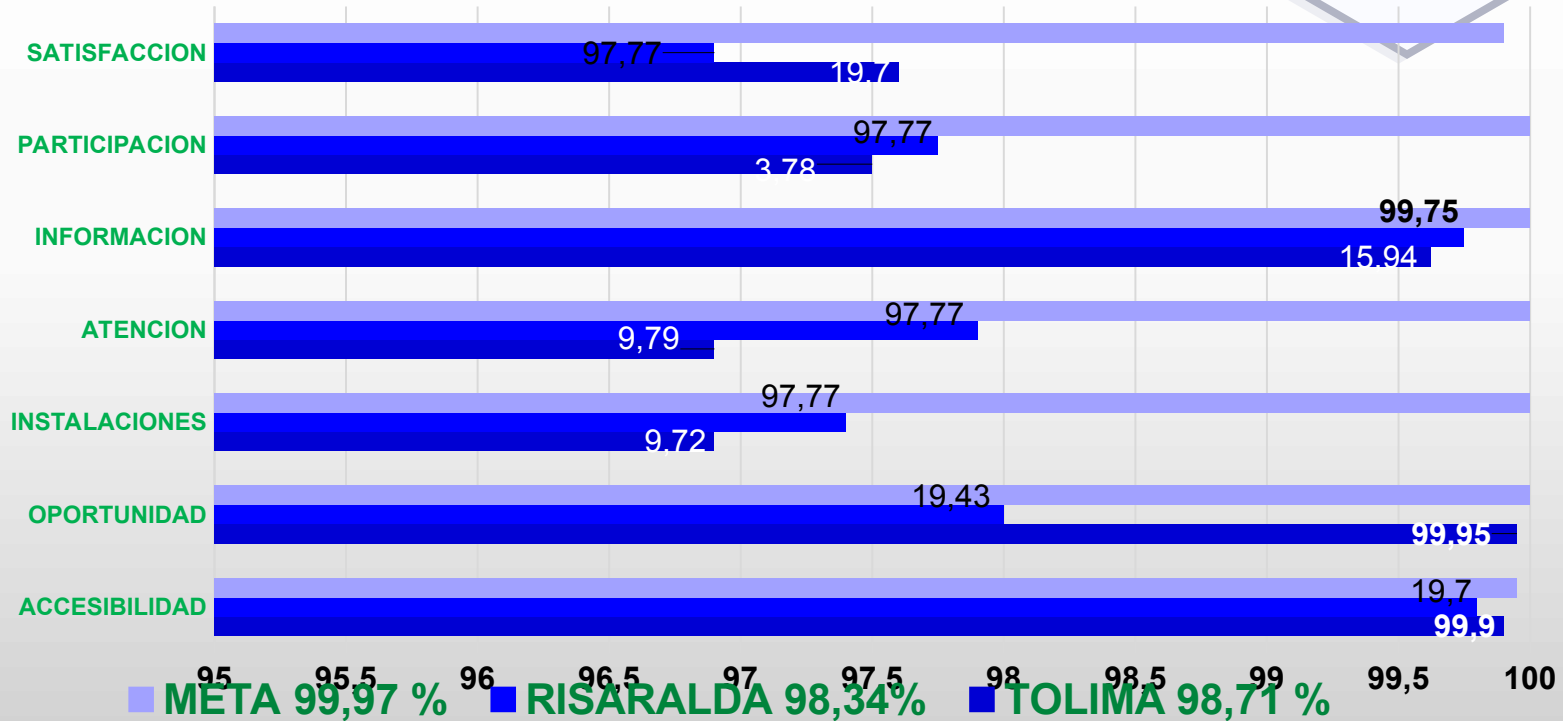


SATISFACCION USUARIOS

- 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 II TRIMESTRE de 2025 fue del 99,91



SATISFACCION GLOBAL POR COMPONENTE



SATISFACCION POR MUNICIPIO

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



SATISFACCION POR MUNICIPIO

REPORTE MASIVO SATISFACCIÓN POR MUNICIPIO - PIJAS SALUD EPSI

Con corte desde: 1/04/2025 hasta 1/04/2025

Procesado: 4/08/2025 4:11:46 p. m. | HMESSA

MUNICIPIO	1. ACCESIBILIDAD	2. OPORTUNIDAD	3. INSTALACIONES	4. ATENCION	5. INFORMACION	6. PARTICIPACION	7. SATISFACCION	CENTAJE DE SATISFACCION
PUERTO GAITAN	19,45	19,86	9,60	9,59	15,98	2,78	19,29	96,55
PEREIRA	19,96	19,97	9,99	10,00	16,00	3,96	19,97	99,85
GUATICA	19,62	19,21	9,17	9,46	16,00	3,98	18,91	96,35
MARSELLA	19,23	20,00	10,00	10,00	16,00	3,98	19,99	99,20
MISTRATO	19,98	19,98	10,00	10,00	16,00	4,00	19,92	99,88
PUEBLO RICO	16,44	19,84	9,99	9,98	15,98	3,84	19,95	96,02
QUINCHIA	19,97	11,29	8,84	9,36	15,99	1,72	18,40	85,57
IBAGUE	19,94	20,00	8,69	8,67	16,00	4,00	19,18	96,48
ATACO	20,00	20,00	9,99	9,99	16,00	3,98	19,84	99,80
CHAPARRAL	20,00	20,00	9,99	10,00	16,00	3,98	19,49	99,46
COYAIMA	19,99	20,00	10,00	10,00	16,00	4,00	19,40	99,39
NATAGAIMA	19,99	20,00	10,00	10,00	15,98	3,97	19,98	99,92
ORTEGA	20,00	20,00	10,00	10,00	15,98	3,99	19,97	99,94
PLANADAS	19,93	19,95	9,33	9,37	15,93	3,99	18,73	97,23
PRADO	19,95	20,00	9,99	10,00	15,92	3,96	19,98	99,80
PURIFICACION	19,98	19,96	9,12	9,25	16,00	4,00	17,38	95,69
RIOBLANCO	19,99	20,00	9,99	9,98	16,00	3,99	19,03	98,98
SALDAÑA	19,49	18,75	9,99	9,99	16,00	4,00	18,00	96,22
SAN ANTONIO	19,87	19,92	9,95	9,95	16,00	3,99	19,19	98,87
TOTAL	19,95	19,40	9,77	9,82	15,99	3,76	19,38	98,07



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 II TRIMESTRE del año 2025 se recibieron por diferentes medios (Página web, correo electrónico, escritas, buzones de sugerencias, verbales y SUPERSALUD) un total de 709 PQRS registradas en el sistema GEMAnet



CANTIDAD DE PQRS POR MUNICIPIO

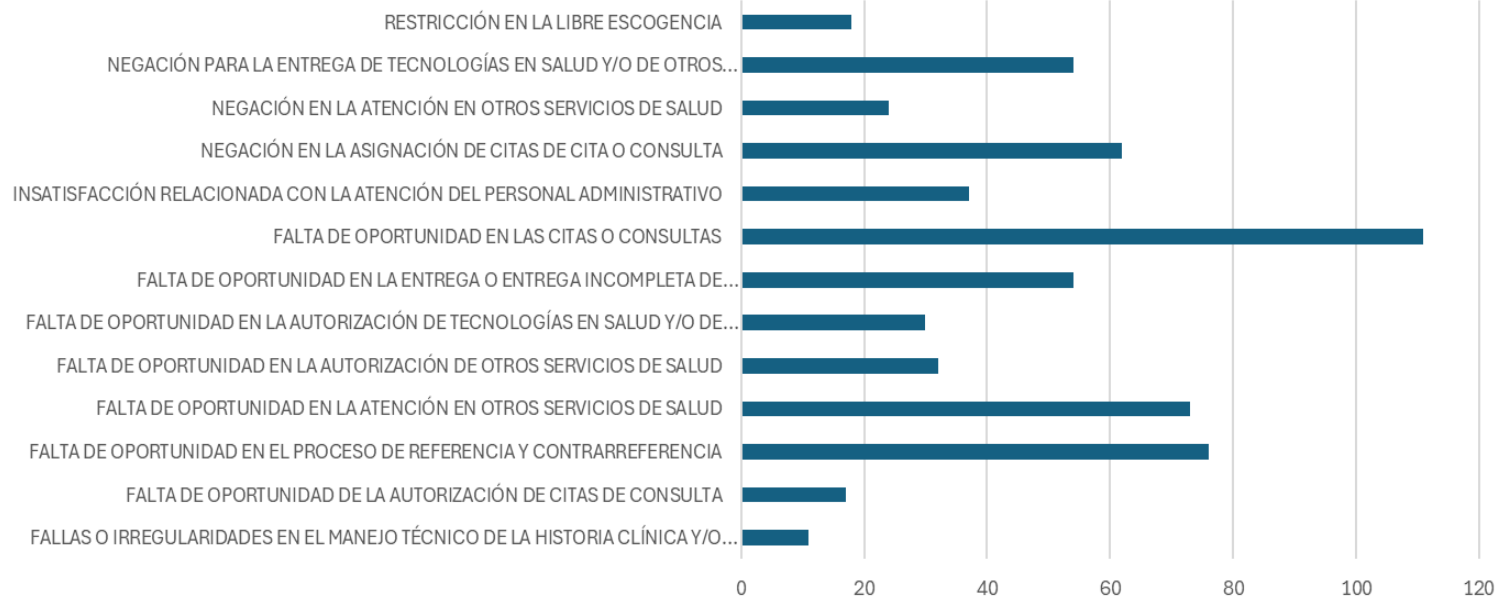
MUNICIPIO	CANTIDAD
ATACO	5
CHAPARRAL	69
COYAIMA	23
GUATICA	14
IBAGUE	117
MARSELLA	5
MISTRATO	11
NATAGAIMA	29
ORTEGA	42
PEREIRA	63
PLANADAS	9
PRADO	2
PUEBLO RICO	17
PUERTO GAITAN	22
PURIFICACION	31
QUINCHIA	27
RIOBLANCO	8
SALDA-A	10
SAN ANTONIO	17



MOTIVOS DE PQRS

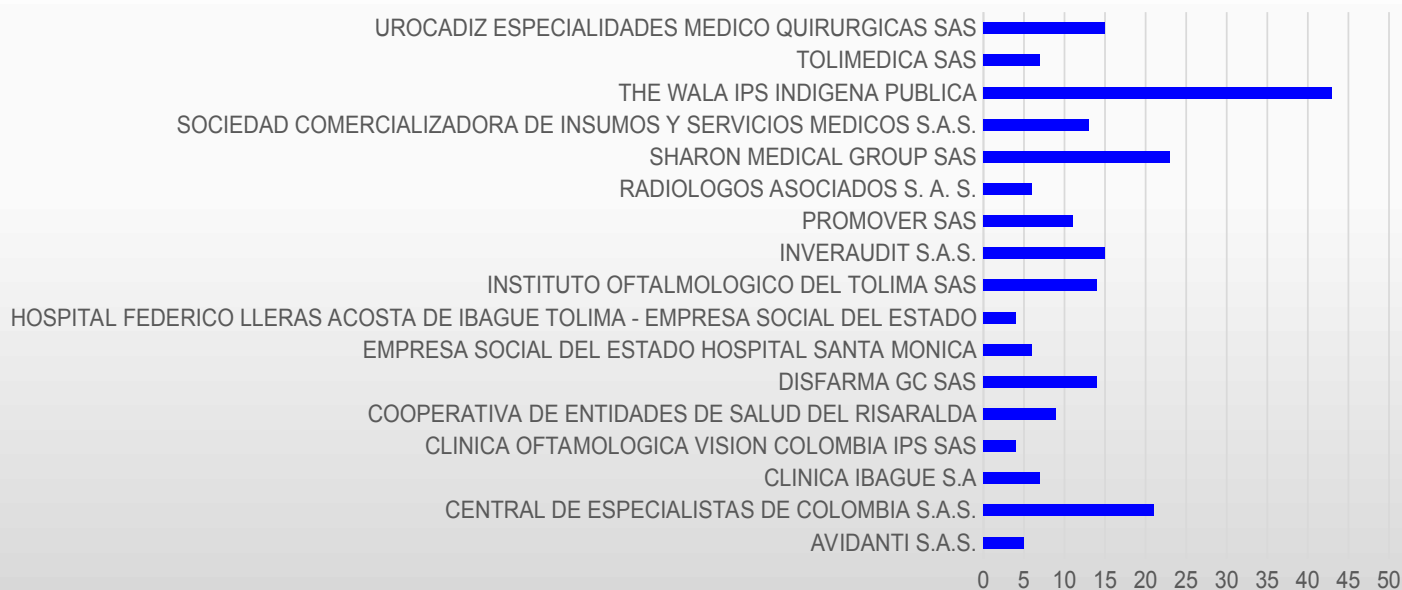


MOTIVOS PRINCIPALES DE PQRD



IPS CON MAYOR NUMERO DE PQRS

Título del gráfico



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.



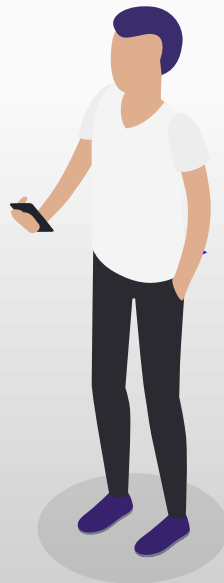
ACCIONES DE MEJORA

- Se solicita a las IPS y áreas de la EPSI con mayor número de PQRS generar planes de 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 aperturas de buzón de sugerencias para el II 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 II 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 II 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 II 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 II TRIMESTRE de 202 se recibieron 662 solicitudes. Siendo los municipios con mayor cantidad.



CARTA DESEMPEÑO, DERECHOS Y DEBERES

- Durante el II TRIMESTRE de 2025 se realizó la socialización personalizada a 880 usuarios de la Carta de Desempeño, Derechos y Deberes por parte de los promotores en las oficinas de la EPSI.
- De igual manera, se realiza la entrega a los usuarios afiliados nuevos quienes hicieron proceso de afiliación.



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 II-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	708	708	100	N/R	100%	La proporción de usuarios satisfechos en el II TRIMESTRE de 2025 con los servicios recibidos en la EPS fueron 10620 que corresponde al 99,91%, de las encuestas total (10629). Superando la meta establecida del 70% en el PAMEC. Es importante aclarar que la meta del PAMEC es > al 70% lo cual se estaria cumpliendo.
		PUERTO GAITAN	Porcentaje	708	708	100			
		RISARALDA	Porcentaje	3521	3521	100			
		GUATICA	Porcentaje	330	330	100			
		MARSELLA	Porcentaje	247	247	100			
		MISTRATO	Porcentaje	933	933	100			
		PEREIRA	Porcentaje	488	488	100			
		PUEBLO RICO	Porcentaje	912	912	100			
		QUINCHIA	Porcentaje	611	611	100			
		TOLIMA	Porcentaje	6391	6400	100	N/R		
		ATACO	Porcentaje	196	196	100			
		CHAPARRAL	Porcentaje	610	610	100			
		COYAIMA	Porcentaje	999	999	100			
		IBAGUE	Porcentaje	237	237	100			
		NATAGAIMA	Porcentaje	949	949	100			
		ORTEGA	Porcentaje	1009	1009	100			
		PLANADAS	Porcentaje	536	537	100			
		PRADO	Porcentaje	210	210	100			
		PURIFICACION	Porcentaje	505	510	99			
		RIOBLANCO	Porcentaje	469	469	100			
		SALDAÑA	Porcentaje	346	346	100			
		SAN ANTONIO	Porcentaje	325	328	99			



EXPERIENCIA EN LA ATENCION	Proporción de usuarios que recomendaría su EPS a familiares y amigos	META	Porcentaje	708	708	100	N/R	100%	La proporción de usuarios recomendaría a la EPSI a familiares y amigos en el II TRIMESTRE de 2025 fueron 10628 que corresponde al 99,99%, de las encuestas total (10629). Superando la meta establecida del 70% .
		PUERTO GAITAN	Porcentaje	708	708	100			
		RISARALDA	Porcentaje	3520	3521	100			
		GUATICA	Porcentaje	330	330	100			
		MARSELLA	Porcentaje	247	247	100			
		MISTRATO	Porcentaje	932	933	100			
		PEREIRA	Porcentaje	488	488	100			
		PUEBLO RICO	Porcentaje	912	912	100			
		QUINCHIA	Porcentaje	611	611	100			
		TOLIMA	Porcentaje	6400	6400	100	N/R		
		ATACO	Porcentaje	196	196	100			
		CHAPARRAL	Porcentaje	610	610	100			
		COYAIMA	Porcentaje	999	999	100			
		IBAGUE	Porcentaje	237	237	100			
		NATAGAIMA	Porcentaje	949	949	100			
		ORTEGA	Porcentaje	1009	1009	100			
		PLANADAS	Porcentaje	537	537	100			
		PRADO	Porcentaje	210	210	100			
		PURIFICACION	Porcentaje	510	510	100			
		RIOBLANCO	Porcentaje	469	469	100			
		SALDAÑA	Porcentaje	346	346	100			
		SAN ANTONIO	Porcentaje	328	328	100			

EXPERIENCIA EN LA ATENCION

Proporción de usuarios que ha pensado cambiarse de EAPB	META	Porcentaje	67	708	9,46	N/R	1%	La proporción de usuarios que han pensado cambiarse de EAPB en el II TRIMESTRE de 2025 fueron 160 que corresponden al 1,51 % de las encuestas total (10629), es decir, 98,49% de usuarios encuestados manifestaron no desear cambiarse de la EPS.
	PUERTO GAITAN	Porcentaje	67	708	9,46			
	RISARALDA	Porcentaje	17	3521	0,48	N/R		
	GUATICA	Porcentaje	0	330	0,00			
	MARSELLA	Porcentaje	0	247	0,00			
	MISTRATO	Porcentaje	12	933	1,29			
	PEREIRA	Porcentaje	0	488	0,00			
	PUEBLO RICO	Porcentaje	5	912	0,55			
	QUINCHIA	Porcentaje	0	611	0,00			
	TOLIMA	Porcentaje	76	6400	1,19	N/R		
	ATACO	Porcentaje	0	196	0,00			
	CHAPARRAL	Porcentaje	1	610	0,16			
	COYAIMA	Porcentaje	26	999	2,60			
	IBAGUE	Porcentaje	0	237	0,00			
	NATAGAIMA	Porcentaje	1	949	0,11			
	ORTEGA	Porcentaje	3	1009	0,30			
	PLANADAS	Porcentaje	40	537	7,45			
	PRADO	Porcentaje	0	210	0,00			
	PURIFICACION	Porcentaje	3	510	0,59			
	RIOBLANCO	Porcentaje	2	469	0,43			
	SALDAÑA	Porcentaje	0	346	0,00			
	SAN ANTONIO	Porcentaje	1	328	0,30			

INDICADORES

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

GRACIAS

