

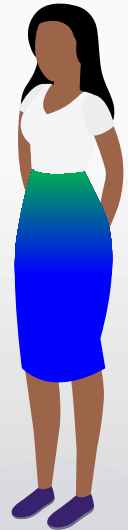


INFORME SIAU III TRIMESTRE 2025



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 III TRIMESTRE de 2025 fue del 100%



SATISFACCION POR MUNICIPIO

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



SATISFACCION POR MUNICIPIO



INDICADOR	DPTO/MUNICIPIO	UNIDAD DE MEDIDA	TRIMESTRE III-2025				MEDIA NACIONAL
			NUMERADOR	DENOMINADOR	VALOR	MEDIA DPTAL	
Proporción de satisfacción global de los usuarios en la EPS	META	Porcentaje	1053	1054	100	N/R	100%
	PUERTO GAITAN	Porcentaje	1053	1054	100		
	RISARALDA	Porcentaje	3356	3359	100		
	GUATICA	Porcentaje	402	402	100	N/R	
	MARSELLA	Porcentaje	236	236	100		
	MISTRATO	Porcentaje	980	980	100		
	PEREIRA	Porcentaje	362	362	100		
	PUEBLO RICO	Porcentaje	736	736	100		
	QUINCHIA	Porcentaje	640	643	100		
	TOLIMA	Porcentaje	5787	5791	100		
	ATACO	Porcentaje	313	313	100	N/R	
	CHAPARRAL	Porcentaje	623	623	100		
	COYAIMA	Porcentaje	920	920	100		
	IBAGUE	Porcentaje	22	22	100		
	NATAGAIMA	Porcentaje	961	961	100		
	ORTEGA	Porcentaje	944	944	100		
	PLANADAS	Porcentaje	492	496	99		
	PRADO	Porcentaje	323	323	100		
	PURIFICACION	Porcentaje	329	329	100		
	RIOBLANCO	Porcentaje	478	478	100		
	SALDAÑA	Porcentaje	35	35	100		
	SAN ANTONIO	Porcentaje	347	347	100		

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.

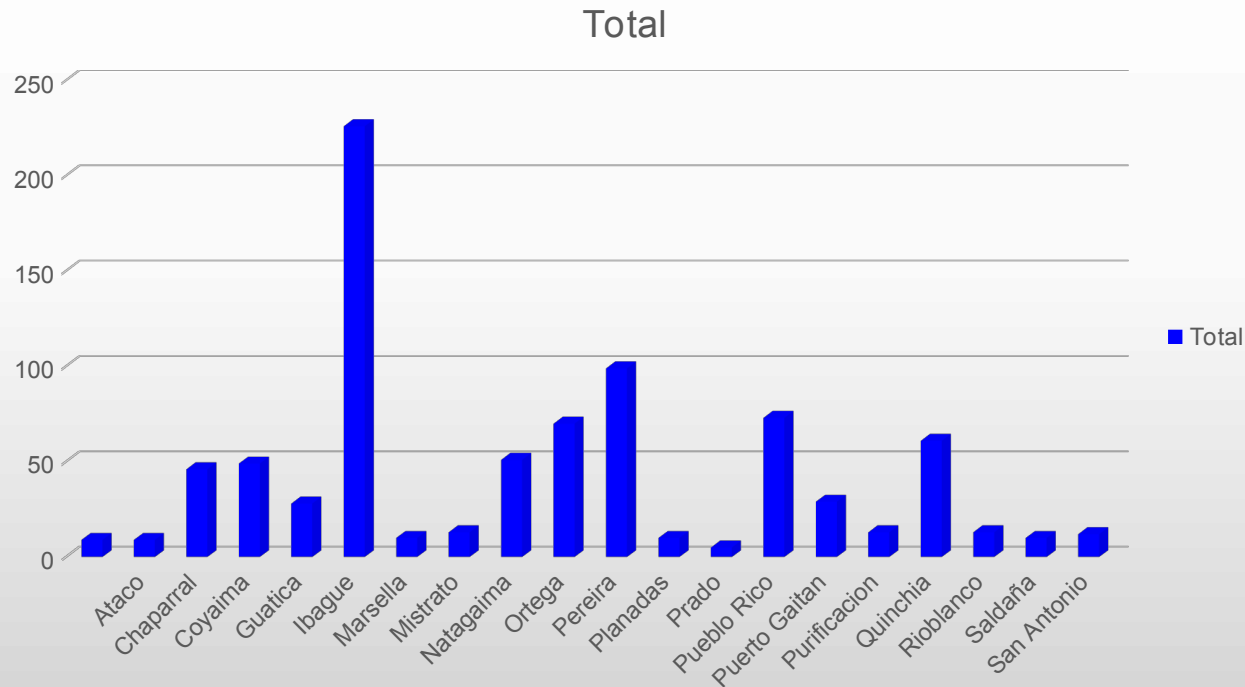


PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

El sistema de PQRS funciona de forma adecuada en cada municipio, los buzones de PQRS se abren cada semana. Durante el III TRIMESTRE del año 2025 se recepcionó por diferentes medios (Página web, correo electrónico, escritas, buzones de sugerencias, verbales y SUPERSALUD) un total de 836 PQRS registradas en el sistema GEMAnet



CANTIDAD DE PQRS POR MUNICIPIO

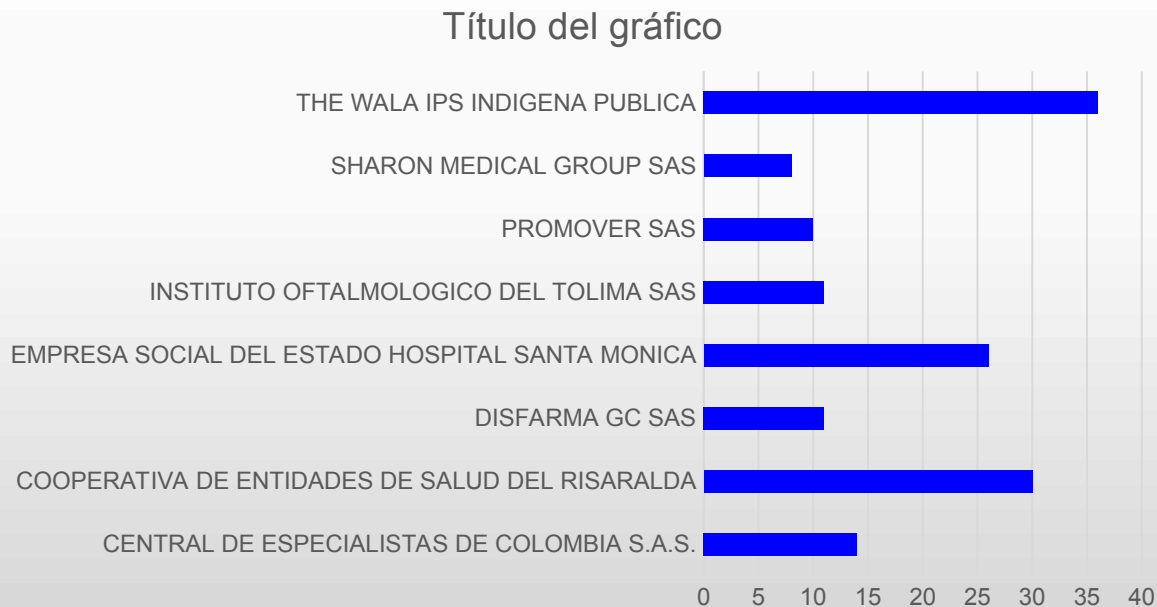


MOTIVOS DE PQRS



DIFICULTAD DE COMUNICACION CON LOS CANALES DE ATENCIÓN PARA PROGRAMACIÓN DE CITAS O PROCEDIMIENTOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD	3
FALLAS O IRREGULARIDADES EN EL MANEJO TÉCNICO DE LA HISTORIA CLÍNICA Y/O REGISTROS ASISTENCIALES	3
FALTA DE OPORTUNIDAD DE LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	19
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	115
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL TRASLADO EN AMBULANCIA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	70
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	37
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	26
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN PARA EL TRASLADO EN AMBULANCIA	1
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	52
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE LA JUNTA MÉDICA O COMITÉ PARA TECNOLOGÍAS EN SALUD Y OTROS SERVICIOS	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	161
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	7
INCONSISTENCIA CON TRASLADOS DEL MUNICIPIO DE LA AFILIACIÓN Y SOLICITUDES DE MOVILIDAD O PORTABILIDAD	6
INCONSISTENCIA RELACIONADA CON COBROS Y/O APORTES	1
INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN	7
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD	10
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS	5
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON FALLAS EN EL MANEJO, ALMACENAMIENTO Y/O DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS	1
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INADECUADAS CONDICIONES DE ASEO	1
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO	17
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	14
INSUFICIENCIA O DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO	5
NEGACIÓN DE LA REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	6
NEGACIÓN DE SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	3
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CITA O CONSULTA	127
NEGACIÓN EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	25
NEGACIÓN EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	5
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS AUTORIZADOS	81
NEGACIÓN Y/O FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS	8
NO RECONOCIMIENTO Y/O PAGO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS	6
RESTRICCIÓN EN LA LIBRE ESCOGENCIA	11
Total general	836

IPS CON MAYOR NUMERO DE PQRS



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.



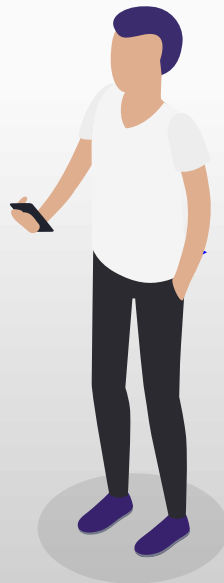
ACCIONES DE MEJORA

- 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 58 aperturas de buzón de sugerencias para el III 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 III 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 III 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

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 III TRIMESTRE de 2025 se recibieron un total de 409 solicitudes.



CARTA DESEMPEÑO, DERECHOS Y DEBERES

- Durante el III TRIMESTRE de 2025 se realizó la socialización personalizada a 2725 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 III TRIMESTRE 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 III-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	1053	1054	100	N/R	100%	La proporción de usuarios satisfechos en el III TRIMESTRE de 2025 con los servicios recibidos en la EPS fueron 10196 que corresponde al 99,92%, de las encuestas total (10204). 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	1053	1054	100			
		RISARALDA	Porcentaje	3356	3359	100			
		GUATICA	Porcentaje	402	402	100			
		MARSELLA	Porcentaje	236	236	100			
		MISTRATO	Porcentaje	980	980	100			
		PEREIRA	Porcentaje	362	362	100			
		PUEBLO RICO	Porcentaje	736	736	100			
		QUINCHIA	Porcentaje	640	643	100			
		TOLIMA	Porcentaje	5787	5791	100	N/R		
		ATACO	Porcentaje	313	313	100			
		CHAPARRAL	Porcentaje	623	623	100			
		COYAIMA	Porcentaje	920	920	100			
		IBAGUE	Porcentaje	22	22	100			
		NATAGAIMA	Porcentaje	961	961	100			
		ORTEGA	Porcentaje	944	944	100			
		PLANADAS	Porcentaje	492	496	99			
		PRADO	Porcentaje	323	323	100			
		PURIFICACION	Porcentaje	329	329	100			
		RIOBLANCO	Porcentaje	478	478	100			
		SALDAÑA	Porcentaje	35	35	100			
		SAN ANTONIO	Porcentaje	347	347	100			





EXPERIENCIA EN LA ATENCIÓN

Proporción de usuarios que recomendaría su EPS a familiares y amigos

META	Porcentaje	1054	1054	100
PUERTO GAITAN	Porcentaje	1054	1054	100
RISARALDA	Porcentaje	3353	3359	100
GUATICA	Porcentaje	402	402	100
MARSELLA	Porcentaje	236	236	100
MISTRATO	Porcentaje	980	980	100
PEREIRA	Porcentaje	362	362	100
PUEBLO RICO	Porcentaje	735	736	100
QUINCHIA	Porcentaje	638	643	99
TOLIMA	Porcentaje	5784	5791	100
ATACO	Porcentaje	313	313	100
CHAPARRAL	Porcentaje	623	623	100
COYAIMA	Porcentaje	920	920	100
IBAGUE	Porcentaje	22	22	100
NATAGAIMA	Porcentaje	961	961	100
ORTEGA	Porcentaje	944	944	100
PLANADAS	Porcentaje	495	496	100
PRADO	Porcentaje	323	323	100
PURIFICACION	Porcentaje	329	329	100
RIOBLANCO	Porcentaje	478	478	100
SALDAÑA	Porcentaje	35	35	100
SAN ANTONIO	Porcentaje	347	347	100

N/R

N/R

N/R

100%

La proporción de usuarios recomendaría a la EPS a familiares y amigos en el III TRIMESTRE de 2025 fueron 10198 que corresponde al 99,94%, de las encuestas total (10204). Superando la meta establecida del 70% .

EXPERIENCIA EN LA ATENCION	Proporción de usuarios que ha pensado cambiarse de EAPB	META	Porcentaje	0	1054	0,00	N/R	1%	La proporción de usuarios que han pensado cambiarse de EAPB en el III TRIMESTRE de 2025 fueron 3 que corresponden al 0,02 % de las encuestas total (10204), es decir, 99,98% de usuarios encuestados manifestaron no desear cambiarse de la EPS.	
		PUERTO GAITAN	Porcentaje	0	1054	0,00				
		RISARALDA	Porcentaje	0	3359	0,00				N/R
		GUATICA	Porcentaje	0	402	0,00				
		MARSELLA	Porcentaje	0	236	0,00				
		MISTRATO	Porcentaje	0	980	0,00				
		PEREIRA	Porcentaje	0	362	0,00				
		PUEBLO RICO	Porcentaje	0	736	0,00				
		QUINCHIA	Porcentaje	3	643	0,47				
		TOLIMA	Porcentaje	0	5791	0,00	N/R			
		ATACO	Porcentaje	0	313	0,00				
		CHAPARRAL	Porcentaje	0	623	0,00				
		COYAIMA	Porcentaje	0	920	0,00				
		IBAGUE	Porcentaje	0	22	0,00				
		NATAGAIMA	Porcentaje	0	961	0,00				
		ORTEGA	Porcentaje	0	944	0,00				
		PLANADAS	Porcentaje	0	496	0,00				
		PRADO	Porcentaje	0	323	0,00				
		PURIFICACION	Porcentaje	0	329	0,00				
		RIOBLANCO	Porcentaje	0	478	0,00				
		SALDAÑA	Porcentaje	0	35	0,00				
		SAN ANTONIO	Porcentaje	0	347	0,00				

INDICADORES

**[https://drive.google.com/
drive/u/0/folders/
1PE0tPy4nZh3SuNKoftQztBca
2jFboUUh](https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1PE0tPy4nZh3SuNKoftQztBca2jFboUUh)**

GRACIAS

