

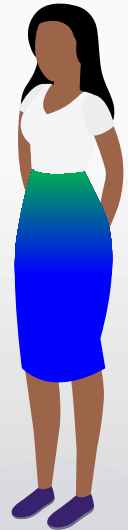


INFORME SIAU IV TRIMESTRE 2025



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 IV TRIMESTRE de 2025 fue del 100%



SATISFACCION POR MUNICIPIO

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



SATISFACCION POR MUNICIPIO



EXPERIENCIA EN LA ATENCION

Proporción de
satisfacción global de
los usuarios en la EPS

TRIMESTRE IV-2025

TRIMESTRE IV-2020							
INDICADOR	DPTO/MUNICIPIO	UNIDAD DE MEDIDA	NUMERADOR	DENOMINADOR	VALOR	MEDIA DPTAL	MEDIA NACIONAL
Proporción de satisfacción global de usuarios en la EPS	META	Porcentaje	1043	1043	100	N/R	100%
	PUERTO GAITAN	Porcentaje	1043	1043	100		
	RISARALDA	Porcentaje	3484	3484	100		
	GUATICA	Porcentaje	339	339	100	N/R	
	MARSELLA	Porcentaje	255	255	100		
	MISTRATO	Porcentaje	958	958	100		
	PEREIRA	Porcentaje	355	355	100		
	PUEBLO RICO	Porcentaje	923	923	100		
	QUINCHIA	Porcentaje	654	654	100		
	TOLIMA	Porcentaje	6189	6189	100		
	ATACO	Porcentaje	313	313	100		
	CHAPARRAL	Porcentaje	626	626	100		
	COYAIMA	Porcentaje	921	921	100		
	IBAGUE	Porcentaje	14	14	100		
	NATAGAIMA	Porcentaje	998	998	100		
	ORTEGA	Porcentaje	1195	1195	100	N/R	
	PLANADAS	Porcentaje	589	589	100		
	PRADO	Porcentaje	316	316	100		
	PURIFICACION	Porcentaje	308	308	100		
	RIOBLANCO	Porcentaje	466	466	100		
	SALDAÑA	Porcentaje	104	104	100		
	SAN ANTONIO	Porcentaje	339	339	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.
- Se finaliza plan de choque para subsanar falta de información en modulo de PQRD





INTRODUCCIÓN A LAS PQR



Departamento

Municipio

Fuente

Tipo de Solicitud

Tipo de Reclamante

Área de Servicio

Clasificación

Mes

Trimestre

Año

Todas

Todas

Todas

Todas

Todas

Todas

Todas

Todas

Todas

2025



1.846

PQR Radicadas mes anterior

Orden médica

SI

157

8,50 %

NO

1.689

91,50 %

Portabilidad

SI

54

2,93 %

NO

1.792

97,07 %

Riesgo de Vida

SI

23

1,25 %

NO

1.823

98,75 %

Tutela

SI

205

11,11 %

NO

1.641

88,89 %

Alto Costo

SI

165

8,94 %

NO

1.681

91,06 %

Cerrada

SI

268

14,52 %

NO

1.578

85,48 %

Identificación

Afiliado

Search



PQR Radicadas

1.846



957

Registrado



40

Leído



449

Borrador



268

Respondido



132

Pre-registro

PQR Radicadas SuperSalud

1.350

73,13 %



Riesgo Simple

798

59,11 %



Riesgo Priorizado

441

32,67 %



Riesgo Vital

19

1,41 %

PQR Radicadas Otras Fuentes

496

26,9 %

Tipo de Solicitud

Radicadas

%

RECLAMO - RIESGO SIMPLE	336	67,74%
RECLAMO - RIESGO VITAL	136	27,42%
QUEJA	11	2,22%
RECLAMO - RIESGO PRIORIZADO	9	1,81%
FELICITACIÓN	2	0,40%
PETICION GENERAL	1	0,20%
SUGERENCIA	1	0,20%

PQR Abiertas

42.7%

54.2%



788



1.000



1.578

85,48 %

PQR Cerradas



268

14,52 %

Oportunas

357

22,62 %

Inoportunas

1 mil

77,25 %

Oportunas

181

67,54 %

Inoportunas

87

32,46 %

PQR Portabilidad

54

2,93 %

PQR Contra IPS

651

35,27 %

PQR Contra EPS

1.194

64,68 %

TIPIFICACIÓN



GENERAL



DETALLE



RESPUESTA



DIARIO



DIARIO SUPERSALUD



OPORTUNIDAD RESPUESTA



INDICADORES



INTRODUCCIÓN A LAS PQR



Departamento

Todas

Municipio

Todas

Fuente

Todas

Tipo de Solicitud

Todas

Tipo de Reclamante

Todas

Área de Servicio

Todas

Clasificación

Todas

Mes

Todas

Trimestre

Todas

Año

2025



3.000

PQR Radicadas mes...

Orden médica

SI

444

14,78 %

NO

2.779

95,22 %

Portabilidad

SI

123

3,82 %

NO

3.100

96,18 %

Riesgo de Vida

SI

53

1,64 %

NO

3.170

98,36 %

Tutela

SI

475

14,74 %

NO

2.748

85,26 %

Alto Costo

SI

339

10,52 %

NO

2.884

89,48 %

Cerrada

SI

3.216

99,78 %

NO

7

0,22 %

Identificación
Afiliado

Search



PQR Radicadas

3.223



6



1



0



3.216



0

PQR Radicadas SuperSalud

2.420



75,09 %



Riesgo Simple

55,70 %



Riesgo Priorizado

35,21 %



Riesgo Vital

1,65 %

PQR Radicadas Otras Fuentes

24,9 %

Tipo de Solicitud	Radicadas	%
RECLAMO - RIESGO SIMPLE	530	66,00%
QUEJA	203	25,28%
RECLAMO - RIESGO VITAL	36	4,48%
RECLAMO - RIESGO PRIORIZADO	17	2,12%
PETICION GENERAL	11	1,37%
FELICITACIÓN	3	0,37%
SUGERENCIA	2	0,25%

PQR Abiertas

0,22 %

0,00 %

100,00 %

PQR Cerradas

99,78 %

85,26 %

14,68 %

44.4%



1.430

53.0%



1.707

TIPIFICACIÓN



GENERAL



DETALLE



RESPUESTA



DIARIO

DIARIO
SUPERSALUDOPORTUNIDAD
RESPUESTA

INDICADORES

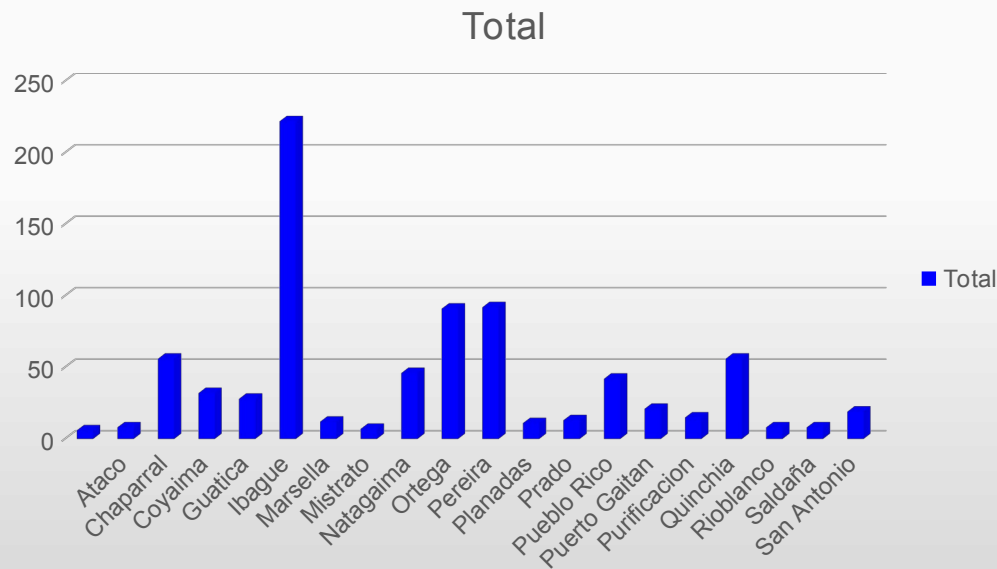


PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

El sistema de PQRS funciona de forma adecuada en cada municipio, los buzones de PQRS se abren cada semana. Durante el IV TRIMESTRE del año 2025 se recepcionó por diferentes medios (Página web, correo electrónico, escritas, buzones de sugerencias, verbales y SUPERSALUD) un total de 793 PQRS registradas en el sistema GEMAnet



CANTIDAD DE PQRS POR MUNICIPIO

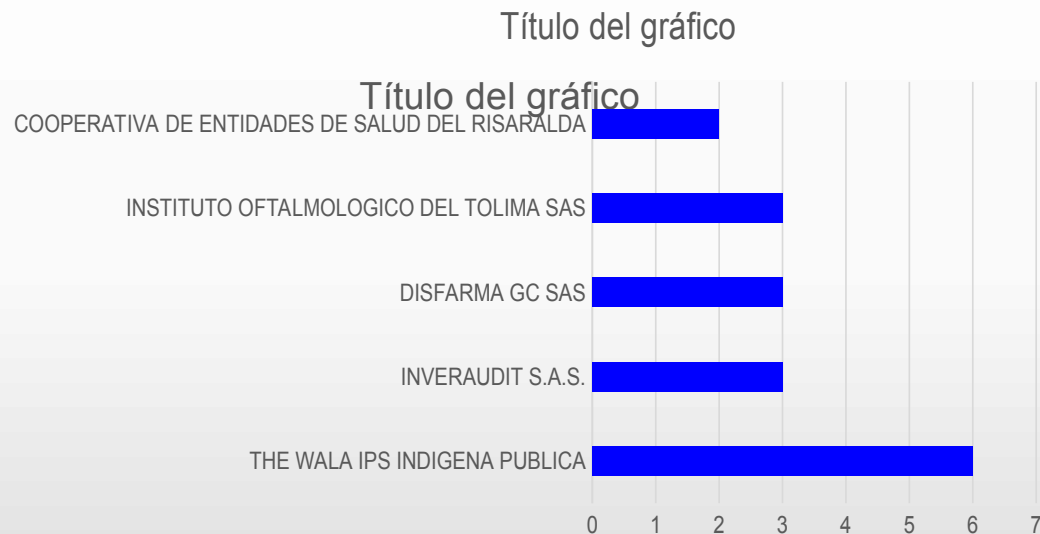


MOTIVOS DE PQRS



DIFICULTAD DE COMUNICACION CON LOS CANALES DE ATENCION AL USUARIO	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	11
FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	22
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	39
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	39
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	15
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN PARA EL TRASLADO EN AMBULANCIA	3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	9
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	53
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	1
INCONSISTENCIA CON TRASLADOS DEL MUNICIPIO DE LA AFILIACIÓN Y SOLICITUDES DE MOVILIDAD O PORTABILIDAD	3
INCONSISTENCIAS EN LA AFILIACIÓN	8
INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS	5
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INADECUADAS CONDICIONES DE ASEO	1
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO	19
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN SALUD	11
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA	1
INSUFICIENCIA O DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO	5
NEGACIÓN DE LA REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	101
NEGACIÓN DE SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	8
NEGACIÓN DEL TRASLADO EN AMBULANCIA	1
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CITA O CONSULTA	214
NEGACIÓN EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	52
NEGACIÓN EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	6
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS AUTORIZADOS	130
NEGACIÓN Y/O FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS	14
NO RECONOCIMIENTO Y/O PAGO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS	5
RESTRICCIÓN EN LA LIBRE ESCOGENCIA	9
Total general	793

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.



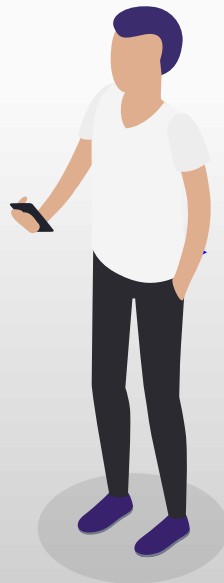
ACCIONES DE MEJORA

- 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 133 aperturas de buzón de sugerencias para el IV TRIMESTRE de 2025, en los municipios en los cuales se cuenta con oficinas de Pijaos Salud EPS – I.



ACTUALIZACION DE CARTELERA

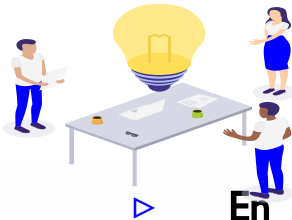
- ▶ Las oficinas de atención al usuario cuentan con un sistema informativo físico establecido mediante cartelera ubicada en las salas de espera. La información publicada corresponde a la obligatoria según Circular 008 de 2018 de la Supersalud y adicionalmente a los temas del cronograma mensual.

En total se realizaron 66 actualizaciones de cartelera para el IV 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 IV TRIMESTRE de 2025 cumpliendo con lo establecido en el cronograma

ASOCIACION USUARIOS

En total se realizaron 63 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 IV 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 IVTRIMESTRE de 2025 se recibieron un total de 525 solicitudes para transporte.



CARTA DESEMPEÑO, DERECHOS Y DEBERES

- Durante el IV TRIMESTRE de 2025 se realizó la socialización personalizada a 2802 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 IVTRIMESTRE 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 IV-2025				
				NUMERADOR	DENOMINADOR	VALOR	MEDIA DPTAL	MEDIA NACIONAL
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	Proporción de satisfacción global de los usuarios en la EPS	META	Porcentaje	1043	1043	100	N/R	100%
		PUERTO GAITAN	Porcentaje	1043	1043	100		
		RISARALDA	Porcentaje	3484	3484	100		
		GUATICA	Porcentaje	339	339	100		
		MARSELLA	Porcentaje	255	255	100		
		MISTRATO	Porcentaje	958	958	100		
		PEREIRA	Porcentaje	355	355	100		
		PUEBLO RICO	Porcentaje	923	923	100		
		QUINCHIA	Porcentaje	654	654	100		
		TOLIMA	Porcentaje	6189	6189	100	N/R	
		ATACO	Porcentaje	313	313	100		
		CHAPARRAL	Porcentaje	626	626	100		
		COYAIMA	Porcentaje	921	921	100		
		IBAGUE	Porcentaje	14	14	100		
		NATAGAIMA	Porcentaje	998	998	100		
		ORTEGA	Porcentaje	1195	1195	100		
		PLANADAS	Porcentaje	589	589	100		
		PRADO	Porcentaje	316	316	100		
		PURIFICACION	Porcentaje	308	308	100		
		RIOBLANCO	Porcentaje	466	466	100		
		SALDAÑA	Porcentaje	104	104	100		
		SAN ANTONIO	Porcentaje	339	339	100		



EXPERIENCIA EN LA ATENCION

Proporción de usuarios
que recomendaría su
EPS a familiares y
amigos

META	Porcentaje	1043	1043	100	N/R	100%
PUERTO GAITAN	Porcentaje	1043	1043	100		
RISARALDA	Porcentaje	3484	3484	100	N/R	
GUATICA	Porcentaje	339	339	100		
MARSELLA	Porcentaje	255	255	100		
MISTRATO	Porcentaje	958	958	100		
PEREIRA	Porcentaje	355	355	100		
PUEBLO RICO	Porcentaje	923	923	100		
QUINCHIA	Porcentaje	654	654	100		
TOLIMA	Porcentaje	6189	6189	100	N/R	
ATACO	Porcentaje	313	313	100		
CHAPARRAL	Porcentaje	626	626	100		
COYAIMA	Porcentaje	921	921	100		
IBAGUE	Porcentaje	14	14	100		
NATAGAIMA	Porcentaje	998	998	100		
ORTEGA	Porcentaje	1195	1195	100		
PLANADAS	Porcentaje	589	589	100		
PRADO	Porcentaje	316	316	100		
PURIFICACION	Porcentaje	308	308	100		
RIOBLANCO	Porcentaje	466	466	100		
SALDAÑA	Porcentaje	104	104	100		
SAN ANTONIO	Porcentaje	339	339	100		



EXPERIENCIA EN LA ATENCION	Proporción de usuarios que ha pensado cambiarse de EAPB	META	Porcentaje	0	1043	0,00	N/R	1%
		PUERTO GAITAN	Porcentaje	0	1043	0,00		
		RISARALDA	Porcentaje	0	3484	0,00		
		GUATICA	Porcentaje	0	339	0,00		
		MARSELLA	Porcentaje	0	255	0,00		
		MISTRATO	Porcentaje	0	958	0,00		
		PEREIRA	Porcentaje	0	355	0,00		
		PUEBLO RICO	Porcentaje	0	923	0,00		
		QUINCHIA	Porcentaje	0	654	0,00		
		TOLIMA	Porcentaje	1	6189	0,02	N/R	
		ATACO	Porcentaje	0	313	0,00		
		CHAPARRAL	Porcentaje	0	626	0,00		
		COYAIMA	Porcentaje	0	921	0,00		
		IBAGUE	Porcentaje	0	14	0,00		
		NATAGAIMA	Porcentaje	0	998	0,00		
		ORTEGA	Porcentaje	0	1195	0,00		
		PLANADAS	Porcentaje	1	589	0,17		
		PRADO	Porcentaje	0	316	0,00		
		PURIFICACION	Porcentaje	0	308	0,00		
		RIOBLANCO	Porcentaje	0	466	0,00		
		SALDAÑA	Porcentaje	0	104	0,00		
		SAN ANTONIO	Porcentaje	0	339	0,00		

INDICADORES

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

GRACIAS

