

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Diciembre 2012
		Página 1 de 14

**INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS PQRSDF PRIMER
TRIMESTRE 2026.
SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO SIAU.
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
POPAYÁN E.S.E.**

INTRODUCCIÓN

El presente Informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por el área SIAU de la Empresa Social del Estado - Popayán E.S.E, a través de los diferentes canales de recepción de información (buzones de sugerencias, PQRSDF verbal, plataforma web institucional), correspondiente al primer trimestre de 2026.

El seguimiento de la información mensual se realiza en el marco del comité de ética hospitalaria, esta información es recopilada semanalmente en la apertura de buzones de sugerencias y consolidada de manera mensual. De igual modo trimestralmente se hace entrega de informe al área de planeación de la institución el cual permite determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones pertinentes al proceso, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ella, afianzar la confianza del ciudadano en la institución pública.

En su primera parte, se indica y describe el número total de PQRSDF recibidas en la entidad durante el primer trimestre de 2026 en los diferentes puntos de atención pertenecientes a Popayán E.S.E. También se efectúa un análisis comparativo con los meses referidos para el trimestre mencionado y se detalla la información teniendo en cuenta el punto de recepción. Igualmente, se analiza las causas que dieron lugar a manifestaciones de inconformidad de los usuarios, las cuales sirven de fundamento para las recomendaciones al plan de mejora.

OBJETIVO GENERAL

 Sistema Gestión de Calidad	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Diciembre 2012
		Página 2 de 14

Presentar una caracterización y análisis de las PQRSDF recepcionadas, correspondiente al primer trimestre de 2026 para tener información cuantitativa y cualitativa que permita evaluar factores que han motivado a los usuarios a radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones con respecto al servicio prestado por la Empresa Social de Estado Popayán E.S.E. en las unidades de atención en salud de Popayán, Piamonte, Caldonó. Puracé y Totoró.

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. De forma verbal, en oficina SIAU de la unidad de atención en salud.
2. Buzón de Sugerencias en Físico de todas las unidades de atención.
 - a. Punto de atención Popayán 10
 - b. Punto de atención Caldonó 3
 - c. Punto de atención Totoró 2
 - d. Punto de atención Piamonte 2
 - e. Punto de atención Puracé 3
3. Buzón de sugerencias digital en la página web institucional <https://esepopayan.gov.co/>
4. Línea de atención 8333000 Ext 8.

Durante el primer trimestre de 2026, la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E. atendió un total de trescientos diecisiete (317) solicitudes, de las cuales Trescientos trece (313) fueron radicadas en los buzones de PQRSF dispuestos en las diferentes unidades de atención; una (1) se recibió de manera verbal y tres (3) a través del sitio web institucional.

 Sistema Gestión de Calidad	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Diciembre 2012
		Página 3 de 14

FORMA DE RADICACIÓN		
APERTURA DE BUZON	PQRDF VERBALES	PQRDF WEB
313	1	3

Durante el primer trimestre de 2026 se realizaron tres (3) traslados de solicitudes o quejas a otras entidades, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, dado que se presentaron casos que configuraran la figura de “funcionario sin competencia”.

El total de solicitudes radicadas de forma anónima fue de veintitrés (24).

INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)

GENERALIDADES DEL INFORME DE GESTIÓN PQRDFS CORRESPONDIENTE AL PRIMER TRIMESTRE DE 2026:

Durante el primer trimestre de 2026 (enero, febrero y marzo), la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E. recibió un total de 317 PQRDF (Petitionen, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones). Estos registros se distribuyen de la siguiente manera: el punto de atención de Popayán concentra la mayor cantidad con 167 casos, seguido de la Unidad de Atención de Caldoño con 118 registros. Por su parte, la Unidad de Atención de Piamonte reporta 15 casos, la Unidad de Atención de Totoró 12 registros y, finalmente, la Unidad de Atención de Puracé presenta la menor cantidad con 5 registros.

MUNICIPIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
CALDOÑO	16	33	69	118
PIAMONTE	5	1	9	15
POPAYÁN	38	70	59	167

 Sistema Gestión de Calidad	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Diciembre 2012
		Página 4 de 14

PURACÉ	3	1	1	5
TOTORÓ	5	5	2	12
TOTAL	67	110	139	317

Fuente: Plataforma PQRSF ESE POPAYAN y Formatos
PQRSF apertura de buzón

La distribución mensual de las PQRDF por unidad de atención evidencia variaciones importantes en el comportamiento de los registros durante el primer trimestre. En la **Unidad de Atención en Salud de Popayán**, se observa un incremento significativo en el mes de febrero, pasando de 38 registros en enero a 70, seguido de una leve disminución en marzo con 59 casos, manteniéndose como la unidad con mayor volumen de reportes.

Por su parte, la **Unidad de Atención de Caldono** presenta una tendencia creciente a lo largo del trimestre, iniciando con 16 registros en enero, aumentando a 33 en febrero y alcanzando su punto más alto en marzo con 69 registros, lo que refleja un aumento progresivo en la recepción de PQRDF.

En la **Unidad de Atención de Puracé**, el comportamiento es estable pero con baja incidencia, registrando 3 casos en enero y solo 1 caso tanto en febrero como en marzo.

La **Unidad de Atención de Totoró** mantiene una frecuencia constante en los dos primeros meses, con 5 registros en enero y febrero, seguida de una disminución a 2 casos en marzo.

Finalmente, la **Unidad de Atención de Piamonte** presenta variaciones durante el periodo, con 5 registros en enero, una disminución a 1 en febrero y un aumento a 9 en marzo.

En conjunto, estos datos permiten identificar dinámicas diferenciadas entre las unidades, destacándose el incremento en febrero en varias de ellas y el comportamiento ascendente en Caldono, lo cual puede orientar el análisis de la demanda y la toma de decisiones para la mejora en la atención.

 Sistema Gestión de Calidad	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Diciembre 2012
		Página 5 de 14

DISTRIBUCIÓN DE PQRDF POR MUNICIPIOS Y TIPO DE SOLICITUD

I TRIMESTRE 2026						
TIPO DE SOLICITUD	POPAYÁN	CALDONO	PIAMONTE	PURACÉ	TOTORÓ	TOTAL
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	38	13	0	2	0	53
PETICIÓN DE CONSULTA	0	0	0	0	0	0
COPIA DE DOCUMENTOS	0	0	0	0	0	0
PETICION DE INFORMACION	1	0	0	0	0	1
QUEJA	99	76	9	0	8	192
RECLAMO	1	0	0	0	0	1
SUGERENCIA Y/O ELOGIO	29	28	6	3	4	70
Total general	168	117	15	5	12	317

Durante el primer trimestre de 2026, la clasificación de las PQRDF por tipo de solicitud se evidencia que las **quejas** y las **felicitaciones/sugerencias** concentran la mayor parte de los registros, mientras que otras tipologías presentan una incidencia nula.

En el punto de atención de **Popayán**, se registraron 99 quejas, constituyéndose en la categoría predominante, seguido de 38 felicitaciones y 29 sugerencias y/o elogios. Adicionalmente, se reporta 1 reclamo y 1 solicitud de información, mientras que no se registraron denuncias, peticiones de consulta, copias de documentos ni peticiones de información.

Por su parte, en la **Unidad de Atención de Caldon** se evidencia un comportamiento similar, con predominio de las quejas (76 registros), seguido de 28 sugerencias y/o elogios y 13 felicitaciones. Las demás tipologías, como denuncias, peticiones, reclamos y solicitudes de información, no presentan registros durante el periodo.

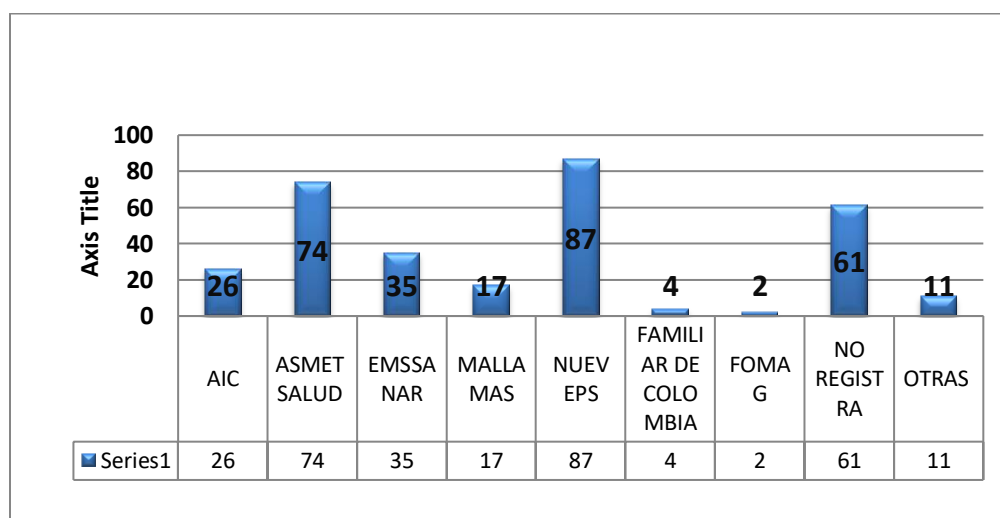
 Sistema Gestión de Calidad	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Diciembre 2012
		Página 6 de 14

En la **Unidad de Atención de Piamonte**, la totalidad de los registros se concentra en quejas (9 casos) y sugerencias y/o elogios (3 casos), sin reporte en las demás categorías.

En la **Unidad de Atención de Puracé**, se registran únicamente 2 felicitaciones y 3 sugerencias y/o elogios, sin presencia de quejas ni otros tipos de solicitudes.

Finalmente, la **Unidad de Atención de Totoró** presenta 8 quejas y 4 sugerencias y/o elogios, sin registros en las demás tipología.

TOTAL DE PQRSDF POR EAPB



Fuente: Plataforma PQRDFS ESE POPAYÁN y Formatos PQRSF
apertura de buzón

La distribución de las PQRDF por EPS durante el primer trimestre de 2026 muestra una concentración significativa en algunas entidades aseguradoras. En primer lugar, la **Nueva EPS** registra el mayor número de casos con 87 registros, seguida de **Asmet Salud** con 74 registros y la

 Sistema Gestión de Calidad	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Diciembre 2012
		Página 7 de 14

categoría **No registra** con 61 casos, lo que evidencia un volumen importante de usuarios sin identificación de EPS.

En un nivel intermedio se encuentran **Emssanar** con 35 registros y **AIC** con 26 casos, mientras que **Mallamas** reporta 17 registros y la categoría **Otras EPS** agrupa 11 casos.

Por su parte, las entidades con menor participación son **Familiar de Colombia** con 4 registros y **Fomag** con 2 casos.

CAUSA DE LA PQRDFS PRIMER TRIMESTRE 2026

CAUSA DE LA PQRDFS PRIMER TRIMESTRE 2026		
CAUSA DE LA PQRDF	TOTAL	PORCENTAJE
ACCESO AL SERVICIO	28	8.83%
ATENCION HUMANIZADA	53	17.03%
MAL COMPORTAMIENTO DEL USUARIO	3	0.95%
DEMORA EN LA ATENCION	79	24.92%
ENFOQUE DIFERENCIAL	2	0.63%
FALLA EN EL SERVICIO	52	17.35%
HABILITAR SERVICIO	14	4.42%
INFORMACION	1	0.32%
INFRAESTRUCTURA	8	2.52%
MALA ATENCION	23	7.26%
MALA ATENCION HUMANIZADA	30	9.15%
NO TIENE COMPETENCIA	6	0.95%
REINTEGRO O SOLICITUD DE PERSONAL	18	5.68%
TOTAL	317	100%

Se evidencia que la causa más frecuente corresponde a **Demora en la atención**, con 79 PQRDF, lo que representa el **24,92 %** del total, seguida de **Falla en el servicio**, con 55 casos (**17,35 %**), y **Atención humanizada**, con 53 casos (**17,03 %**). Estas tres causas concentran la mayor proporción de las PQRDF, reflejando aspectos críticos relacionados con la oportunidad en la atención, la calidad del servicio y la experiencia del usuario.

 Sistema Gestión de Calidad	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Diciembre 2012
		Página 8 de 14

En un segundo nivel de incidencia se encuentra **Mala atención humanizada**, con 30 PQRDF (9,15 %), seguida de **Acceso al servicio**, con 28 casos (8,83 %), y **Mala atención**, con 23 casos (7,26 %), lo que refuerza la necesidad de fortalecer tanto el trato brindado al usuario como las condiciones de acceso a los servicios.

Las demás causas presentan una participación menor, entre ellas **Reintegro o solicitud de personal** con 18 casos (5,68 %) y **Habilitar servicio** con 14 casos (4,42 %). Por su parte, **Infraestructura** registra 8 casos (2,52 %), mientras que **Mal comportamiento del usuario** y **No tiene competencia** cuentan con 3 casos cada una (0,95 %). Finalmente, **Enfoque diferencial** (2 casos; 0,63 %) e **Información** (1 caso; 0,32 %) presentan la menor incidencia dentro del periodo analizado.

TIEMPO DE GESTIÓN DE RESPUESTA PQRDFS PRIMER TRIMESTRE 2026

MEDIO DE RECEPCIÓN POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Solicitudes Web	0	0	0	317
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Físicas	0	0	0	0
Totales	0	0	0	317
%	0 %	0 %	0 %	100 %

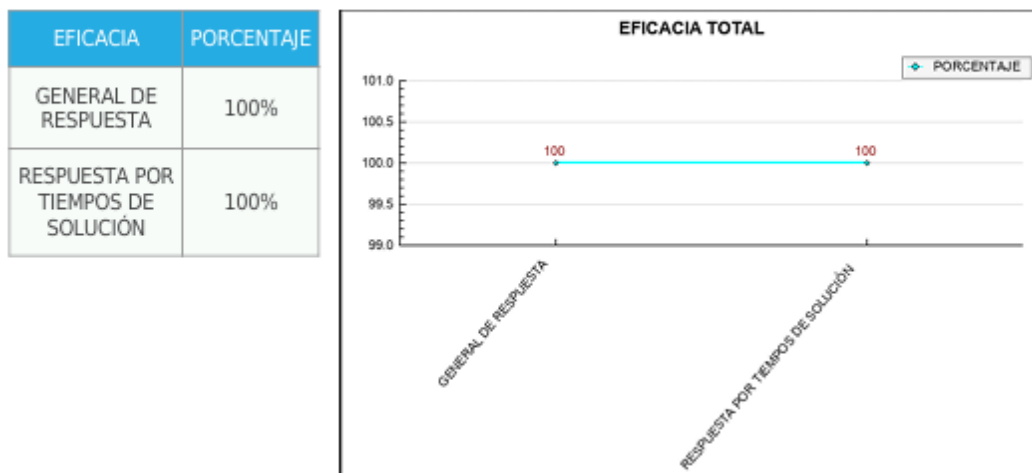
Durante el primer trimestre de 2026, la institución, a través del talento humano del área de Sistema de Información y Atención al Usuario,

evidenció un desempeño eficiente en la gestión de las PQRDF, garantizando la atención oportuna de las solicitudes presentadas por los usuarios y el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en la normatividad vigente (Ley 1755 de 2015).

En este periodo se recepcionaron un total de 317 PQRDF, de las cuales el 100 % fueron gestionadas y respondidas dentro de los tiempos establecidos, sin registrarse casos pendientes ni respuestas fuera del rango definido. Estos resultados reflejan un adecuado proceso de gestión, seguimiento y control en la atención a los usuarios, contribuyendo al fortalecimiento de la calidad del servicio y la satisfacción de la comunidad.

EFICIENCIA TOTAL DE GESTIÓN DE RESPUESTA DE PQRDFS PRIMER TRIMESTRE 2026

EFICACIA TOTAL



La gestión de las PQRSDF evidencia un nivel de eficacia sobresaliente, alcanzando un 100% tanto en la respuesta general como en el

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Diciembre 2012
		Página 10 de 14

cumplimiento de los tiempos de solución, lo que refleja un desempeño óptimo en la atención y resolución oportuna de las solicitudes.

ANÁLISIS DE CAUSAS Y ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS

De acuerdo con el análisis realizado a las PQRS recepcionadas en los diferentes puntos de atención de la ESE Popayán, se identificaron las principales causas de inconformidad manifestadas por los usuarios, así como las acciones de mejoramiento implementadas por la institución para fortalecer la calidad en la prestación de los servicios de salud.

1. DEMORAS EN LA ATENCIÓN

La principal causa identificada corresponde a demoras en la atención, asociadas principalmente a factores como alta demanda de usuarios, tiempos de asignación de citas, congestión temporal en algunos servicios y capacidad instalada institucional, entendida como el volumen de usuarios que diariamente requieren atención frente a la disponibilidad de agendas, profesionales y espacios habilitados para la prestación del servicio.

Frente a esta situación, la institución viene implementando acciones orientadas al fortalecimiento de la oportunidad en la atención, mediante seguimiento continuo a los tiempos de respuesta y articulación permanente entre las áreas involucradas en el proceso de atención al usuario.

Respecto a los tiempos de asignación de citas, el equipo auxiliar de SIAU realiza la recepción, seguimiento y gestión de las manifestaciones presentadas por los usuarios cuando se evidencian demoras superiores a los tiempos establecidos. Para ello, se mantiene comunicación constante e inmediata con el área de agendamiento, permitiendo gestionar oportunamente cada caso reportado, brindar respuesta efectiva al usuario y realizar seguimiento hasta su resolución.

De igual manera, algunas inconformidades relacionadas con congestión en los servicios se presentaron durante periodos específicos en los cuales el sistema institucional presentó intermitencias y lentitud en procesos como

 Sistema Gestión de Calidad	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Diciembre 2012
		Página 11 de 14

facturación y atenciones médicas, ocasionando retrasos en la atención y que algunos usuarios fueran atendidos posterior a la hora asignada. Esta situación fue intervenida oportunamente, actualmente se encuentra solucionada y se mantiene monitoreo y seguimiento permanente para prevenir nuevas afectaciones en la prestación del servicio.

2. FALLA EN EL SERVICIO

La segunda causa identificada en el análisis de las PQRSD corresponde a fallas en la prestación del servicio, evidenciadas principalmente en las Unidades de Atención de Caldono, Pescador y Siberia, pertenecientes al municipio de Caldono.

Las inconformidades manifestadas por los usuarios estuvieron relacionadas principalmente con tiempos de espera en la atención, disponibilidad de talento humano, procesos administrativos, dificultades en algunos servicios y percepción frente a la atención recibida.

En la revisión realizada se evidenció que todas las PQRSD fueron registradas en la plataforma institucional y contaron con seguimiento y respuesta por parte de las áreas responsables, conforme a los procedimientos establecidos por la institución.

UNIDAD DE ATENCIÓN CALDONO

En la Unidad de Atención Caldono se presentaron inconformidades relacionadas con demoras en la atención, tiempos de espera, procesos administrativos y algunas observaciones frente a infraestructura y equipos.

Frente a estas situaciones, se realizó seguimiento a los casos reportados por los usuarios y se socializaron las observaciones con las áreas correspondientes, con el fin de mejorar la atención y dar respuesta oportuna a las situaciones identificadas.

UNIDAD DE ATENCIÓN PESCADOR

En la Unidad de Atención Pescador las principales manifestaciones estuvieron relacionadas con demoras en consulta externa, percepción de

 Sistema Gestión de Calidad	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Diciembre 2012
		Página 12 de 14

insuficiencia de personal y dificultades asociadas a conectividad y procesos administrativos.

Durante el análisis realizado se evidenció que algunos usuarios perciben la unidad como un servicio de urgencias; sin embargo, la unidad se encuentra habilitada únicamente para consulta externa, situación que en algunos casos genera inconformidad frente a los tiempos de atención.

Como acciones de mejora se fortaleció la orientación a los usuarios sobre los servicios habilitados, las rutas de atención y el funcionamiento de la unidad.

UNIDAD DE ATENCIÓN SIBERIA

En la Unidad de Atención Siberia las inconformidades estuvieron relacionadas principalmente con oportunidad en la atención, disponibilidad de talento humano y tiempos de espera en algunos servicios.

Frente a estas situaciones, se realizó seguimiento a las manifestaciones de los usuarios y se socializaron las necesidades identificadas con las áreas correspondientes, con el propósito de fortalecer la continuidad y calidad en la atención.

De acuerdo con el análisis realizado, se concluye que las inconformidades identificadas en las Unidades de Atención de Caldon, Pescador y Siberia corresponden principalmente a factores asociados a alta demanda de usuarios, capacidad instalada y dinámica propia de la prestación del servicio.

No obstante, se evidencia que la E.S.E. Popayán garantizó el adecuado trámite, seguimiento y respuesta de las PQRSD, utilizando las manifestaciones de los usuarios como herramienta para el fortalecimiento continuo de la calidad en la atención.

3. MALA ATENCIÓN HUMANIZADA

 Sistema Gestión de Calidad	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Diciembre 2012
		Página 13 de 14

Los resultados obtenidos evidencian múltiples reconocimientos positivos por parte de los usuarios frente al trato recibido durante la atención. Estas manifestaciones favorables reflejan una adecuada orientación al usuario, amabilidad del personal y acompañamiento durante el proceso asistencial, fortaleciendo así la percepción de calidad y satisfacción frente a los servicios prestados por la institución.

No obstante, las inconformidades relacionadas con atención no humanizada evidencian la necesidad de continuar fortaleciendo competencias blandas, trato digno, comunicación asertiva y cultura de servicio en algunos funcionarios, con el fin de mejorar continuamente la experiencia del usuario y mantener una atención centrada en el respeto, la empatía y la calidad humana.

En respuesta a esta situación, la ESE Popayán estableció un Plan de Mejora orientado al fortalecimiento de la cultura de humanización en salud, dirigido a todo el talento humano que tiene relación directa con los usuarios en los diferentes puntos de atención de Popayán, Piendamó, Totoró, Puracé, Caldono y demás unidades de atención institucional.

Dentro de las acciones implementadas se desarrollaron jornadas de capacitación en atención humanizada, políticas de calidad, seguridad del paciente y prácticas seguras, dirigidas al personal asistencial y administrativo, incluyendo médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, odontólogos, facturadores, auxiliares de SIAU y demás colaboradores involucrados en la atención al usuario.

Estas capacitaciones tuvieron como propósito fortalecer competencias relacionadas con el trato digno, la empatía, la comunicación asertiva, la escucha activa, el respeto por la dignidad humana y la prestación de servicios centrados en el usuario y su familia, promoviendo una atención integral, segura y con enfoque humanizado.

Como estrategia complementaria del plan de mejoramiento, también se realizaron talleres vivenciales de humanización orientados a sensibilizar al talento humano frente al impacto que tienen sus actitudes, emociones y comportamientos en la experiencia del paciente.

 Sistema Gestión de Calidad	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Diciembre 2012
		Página 14 de 14

Durante estos espacios, liderados por profesionales de psicología y acompañamiento institucional, se desarrollaron actividades reflexivas y participativas enfocadas en el reconocimiento de las emociones, fortalecimiento de la inteligencia emocional, trabajo en equipo, empatía y autocuidado del personal de salud.

A través de dinámicas experienciales, los participantes lograron identificar cómo determinadas conductas generan sentimientos de aceptación, rechazo, confianza o malestar en las personas, permitiendo reflexionar sobre la importancia del buen trato tanto hacia los usuarios como hacia los compañeros de trabajo.

Estas actividades permitieron fortalecer la sensibilización del personal frente a la necesidad de brindar una atención más humana, respetuosa y empática, contribuyendo al mejoramiento de la calidad del servicio, la seguridad del paciente y la disminución de las PQRS asociadas a la atención no humanizada.

La institución continuará desarrollando estrategias de seguimiento, sensibilización y fortalecimiento de competencias del talento humano, con el propósito de consolidar una cultura institucional basada en la calidad, la humanización y la atención segura.

Cordialmente,

Gisel R.

Gisel Sofia Rodriguez Meneses
Afiliada Participe SINTRAUNPROS
Lider Proceso SIAU – Referencia y Contrareferencia
Empresa Social del Estado Popayán – E.S.E Popayán