



GRAN TERRITORIO DE LOS PASTOS
E.P.S. INDÍGENA
MALLAMAS
"El Autocuidado en Salud para un Buen Vivir"

RENDICION DE CUENTAS III TRIMESTRE

TABLA DE CONTENIDO

- Caracterización de la población
- Indicadores sistema obligatorio de garantía de calidad
 - Satisfacción de Usuario
- Contratación de red
- Afiliados y novedades
 - Atención al Usuario

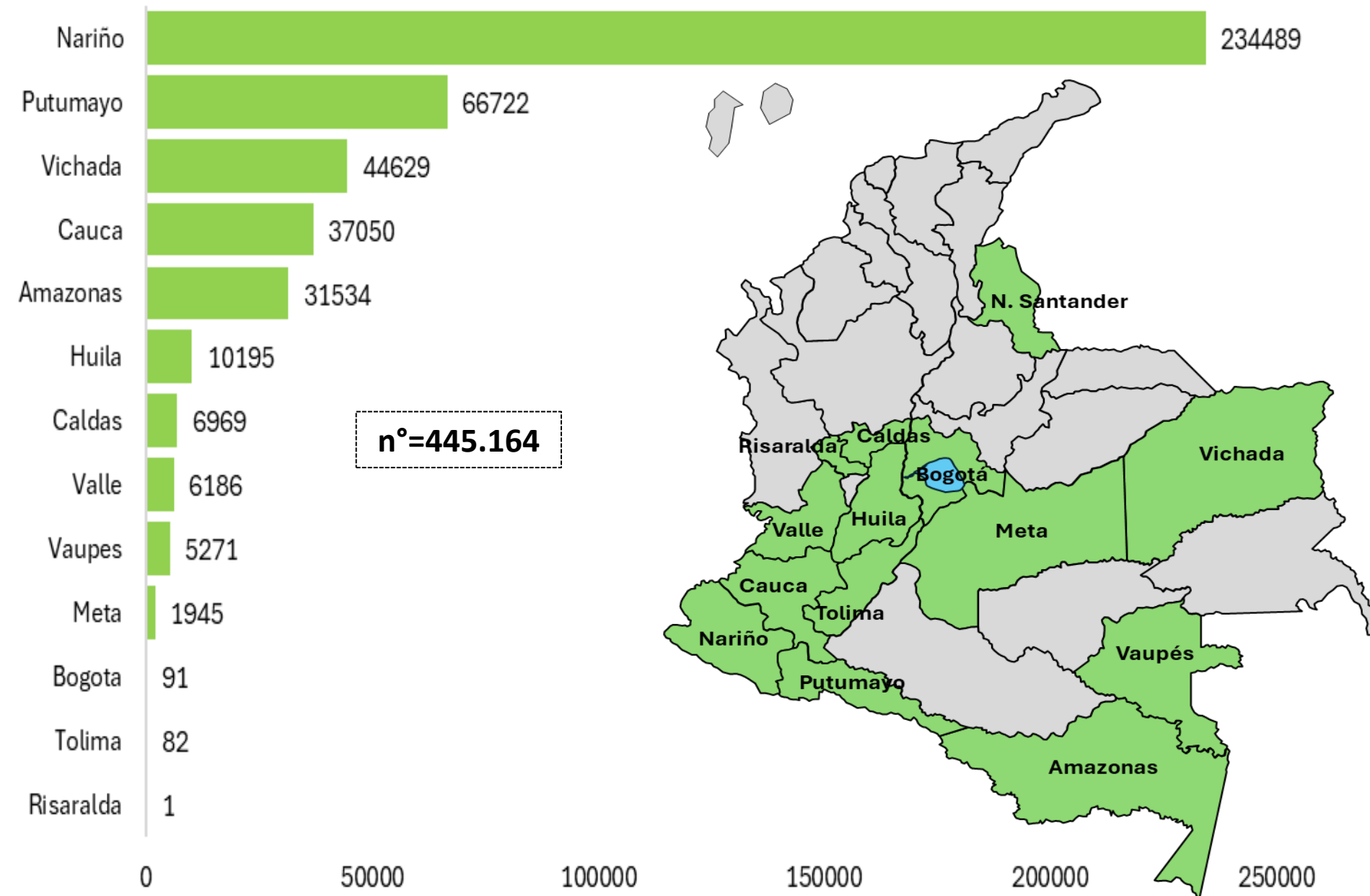
Caracterización de la Población

**Análisis de las Condiciones de Salud de
la Población Afiliada a Mallamas EPS-I
III Trimestre 2025**





GRAN TERRITORIO DE LOS PASTOS
**E.P.S. INDÍGENA
MALLAMAS**
El Autocuidado en salud Para Un Buen Vivir !



DEPARTAMENTO	Nº Municipios
NARIÑO	27
PUTUMAYO	12
CAUCA	10
CALDAS	4
TOLIMA	4
AMAZONAS	2
HUILA	2
VALLE	2
BOGOTA	1
META	1
RISARALDA	1
VAUPES	1
VICHADA	1

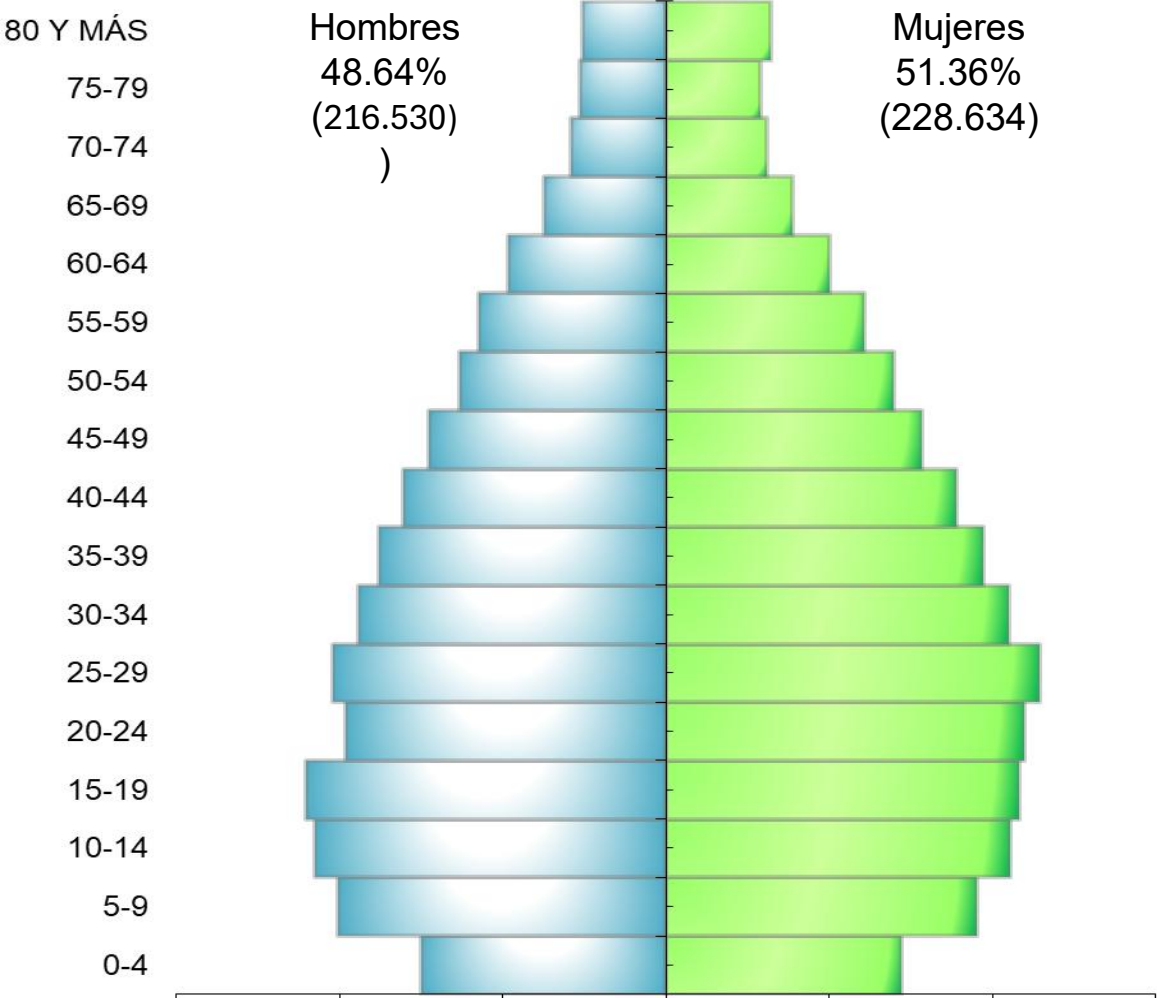
**Contexto
Territorial
III Trimestre 2025**

Fuente: BDUa – 30 de septiembre de 2025, estados AC, PL, S

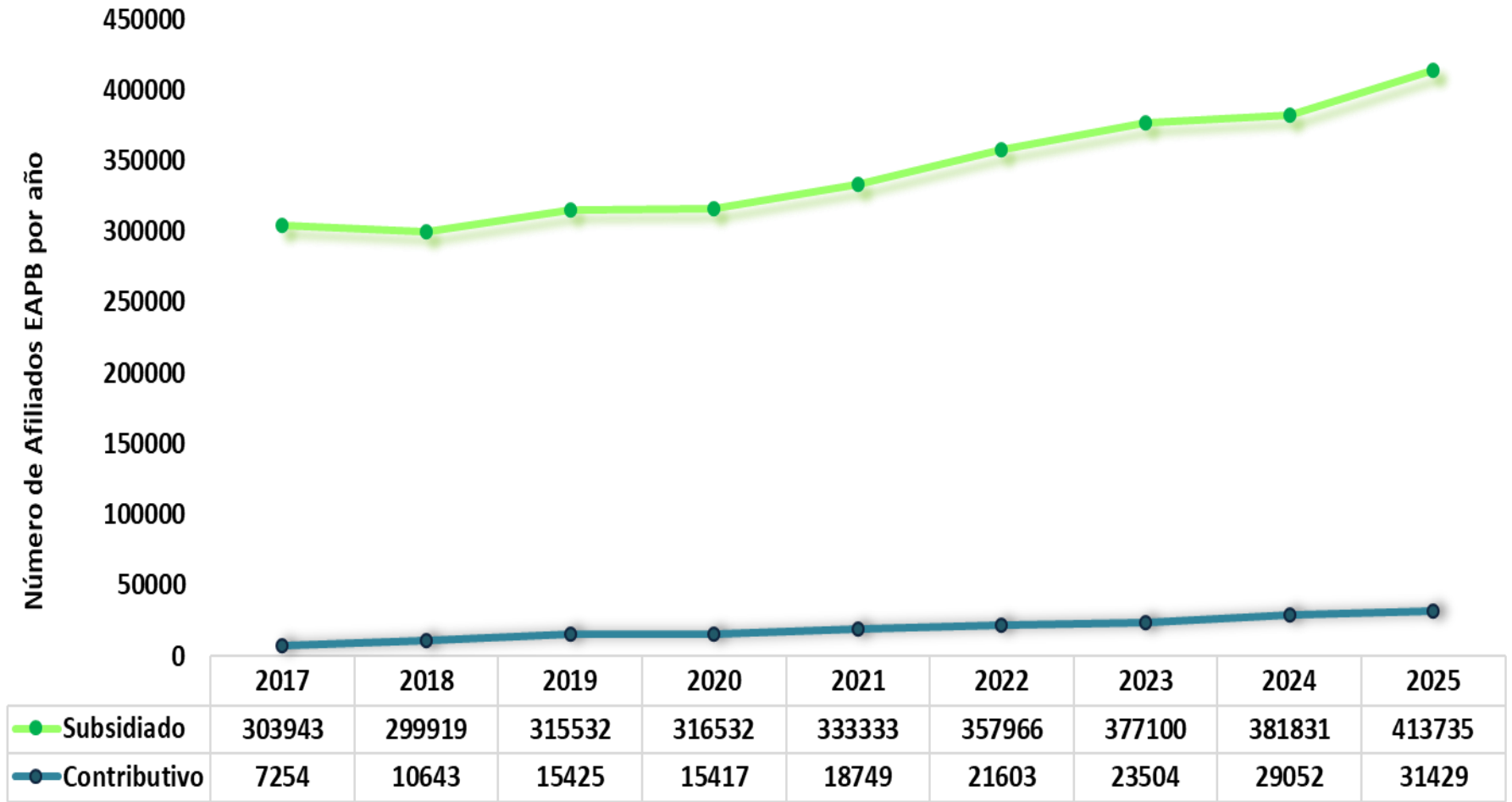
Distribución por grupo etáreo y sexo Población Total

Grupo de edad	Femenino	Masculino	Total
0-4	12793	13371	26164
5-9	16930	17899	34829
10-14	18757	19164	37921
15-19	19270	19651	38921
20-24	19514	17483	36997
25-29	20349	18173	38522
30-34	18662	16761	35423
35-39	17273	15650	32923
40-44	15846	14311	30157
45-49	13922	12946	26868
50-54	12373	11284	23657
55-59	10834	10194	21028
60-64	8917	8570	17487
65-69	6909	6649	13558
70-74	5468	5164	10632
75-79	5140	4711	9851
>80	5677	4549	10226
Total	228634	216530	445164

Fuente: BDUa – 30 de Septiembre de 2025, estados AC, PL



Tendencia Poblacional 2017 -2025



La información correspondiente a los años 2017 a 2024 está actualizada al 31 de diciembre de cada año, datos tomados del Cubo SISPRO para 2025 Fuente BDUA EAPB corte (30-09-2025)

Fuente: Cubos SISPRO – BDUA-EAPB corte (30-09-2025)



GRAN TERRITORIO DE LOS PASTOS
**E.P.S. INDÍGENA
MALLAMAS**
El Autocuidado en salud Para Un Buen Vivir !



**Régimen Subsidiado
Mallamas EPS-I
III Trimestre 2025**



Régimen Subsidiado – Mallamas EPS I

Población



Afiliados en el Régimen Subsidiado a
Mallamas EPS I

413.735

Fuente: BDU A – 30 de septiembre de 2025, estados AC, PL



GRAN TERRITORIO DE LOS PASTOS
**E.P.S. INDÍGENA
MALLAMAS**
El Autocuidado en salud Para Un Buen Vivir !

Zona



Urbano
Cabecera Municipal

76558

18.50 %

Urbano
Centro Poblado

27595

6.67 %



Rural
Dispersa

141838

34.28 %

Rural
Resto Rural

167744

40.54 %

Etnia



Indígenas

301622

72.90 %



No Indígenas

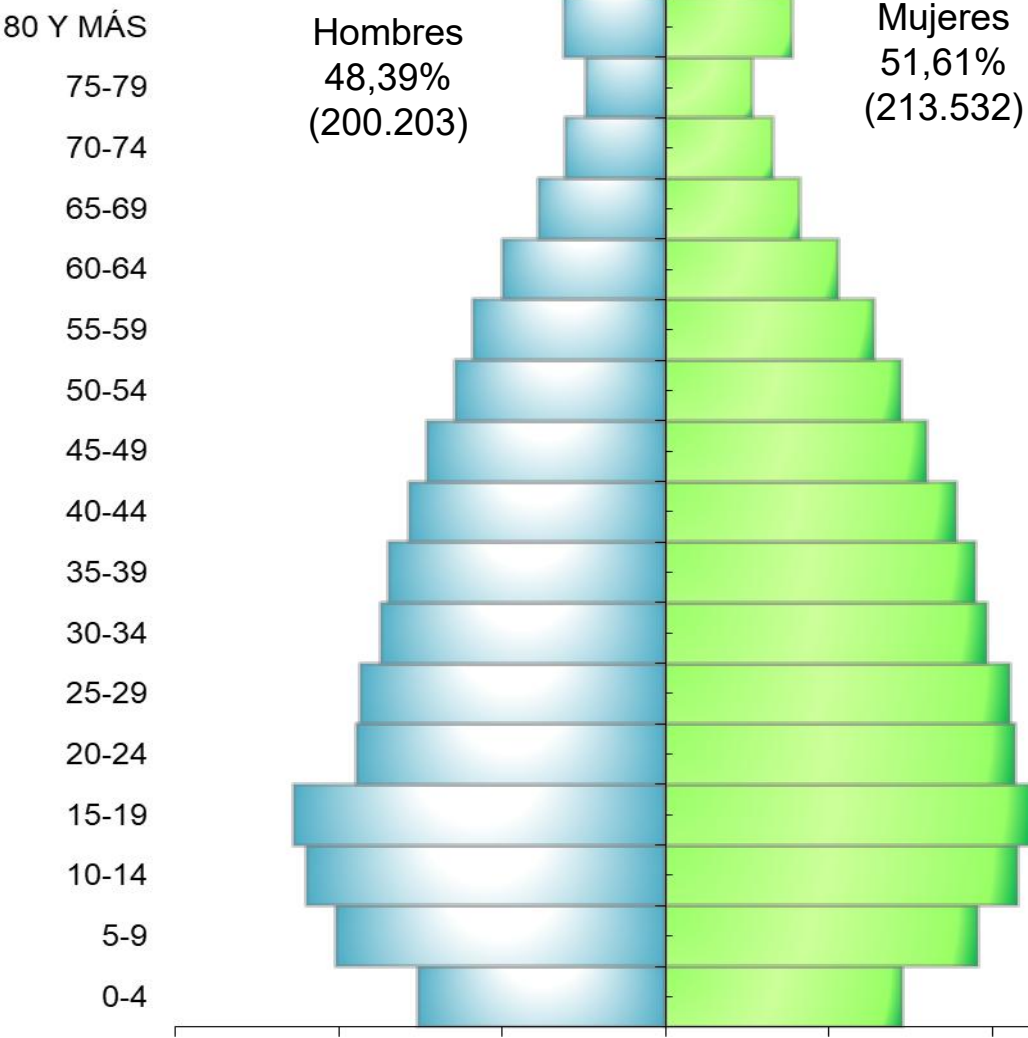
112113

27.09 %

Distribución por grupo etáreo y sexo Régimen Subsidiado

Grupo etareo	Hombres	Mujeres	Total
0-4	12512	12005	24517
5-9	16691	15795	32486
10-14	18195	17816	36011
15-19	18807	18562	37369
20-24	15624	17707	33331
25-29	15450	17422	32872
30-34	14438	16295	30733
35-39	13996	15698	29694
40-44	13020	14726	27746
45-49	12069	13206	25275
50-54	10638	11934	22572
55-59	9760	10576	20336
60-64	8253	8772	17025
65-69	6439	6822	13261
70-74	5084	5425	10509
75-79	4067	4374	8441
>80	5160	6397	11557
Total	200203	213532	413735

Fuente: BDUA – 30 de septiembre de 2025, estados AC, PL





Régimen Subsidiado – Mallamas EPS I



GRAN TERRITORIO DE LOS PASTOS
**E.P.S. INDÍGENA
MALLAMAS**
El Autocuidado en salud Para Un Buen Vivir !

Afiliados por Curso de Vida



Primera Infancia

30537

7.38%



Infancia

40330

9.75%



Adolescencia

45138

10.91%



Juventud

73961

17.88%



Adultez

162976

39.39%

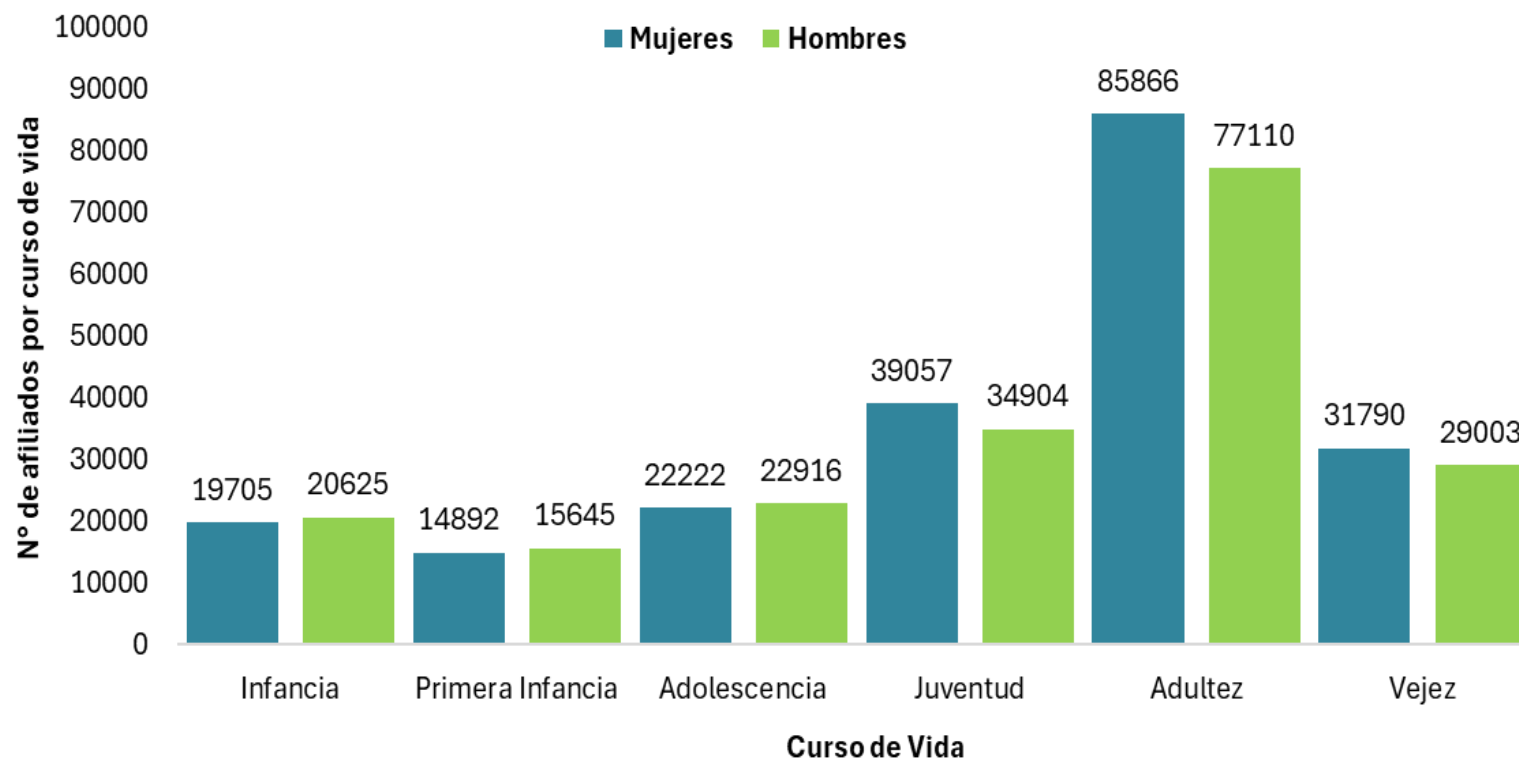


Vejez

60793

14.69%

No de afiliados por curso de vida régimen subsidiado III TRIM-2025



Fuente: BDUA – 30 de septiembre de 2025, estados AC, PL, SM



GRAN TERRITORIO DE LOS PASTOS
**E.P.S. INDÍGENA
MALLAMAS**
El Autocuidado en salud Para Un Buen Vivir !



Régimen Contributivo Mallamas EPS-I III Trimestre 2025



Régimen Contributivo – Mallamas EPS I

Población



Afiliados en el Régimen Contributivo a
Mallamas EPS I

31429

Fuente: BDUA – 30 de septiembre de 2025, estados AC, PL



GRAN TERRITORIO DE LOS PASTOS
**E.P.S. INDÍGENA
MALLAMAS**
El Autocuidado en salud Para Un Buen Vivir !

Zona



Urbano
Cabecera Municipal

7834

24.93 %

Urbano
Centro Poblado

3064

9.75 %



Rural
Dispersa

8495

27.03 %

Rural
Resto Rural

12036

38.30 %

Etnia



Indígenas

23238

73.93 %



No Indígenas

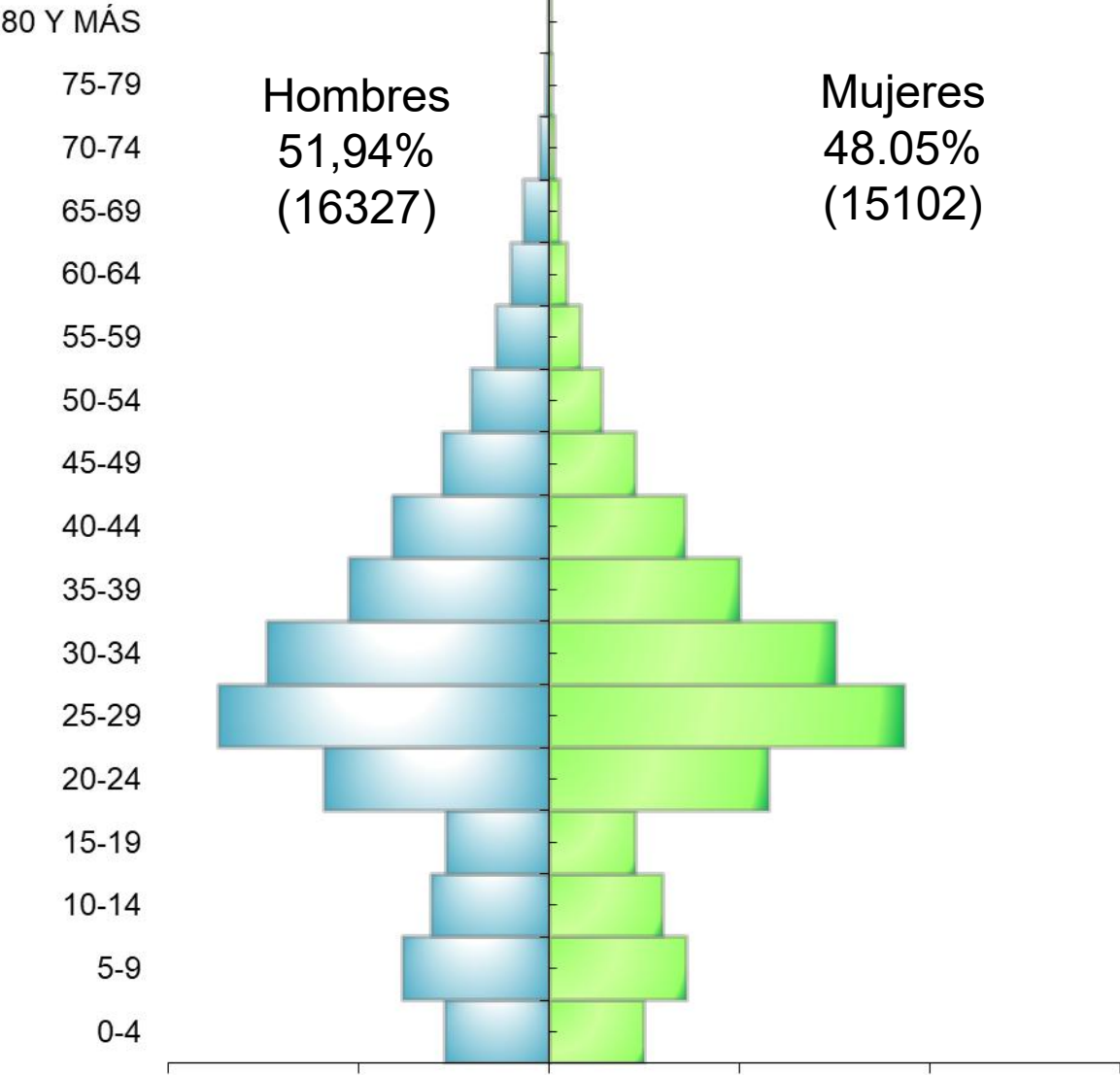
8191

26.06 %

Distribución por grupo etáreo y sexo Régimen Contributivo

Grupo etareo	Mujeres	Hombres	Total
0-4	788	859	1647
5-9	1135	1208	2343
10-14	941	969	1910
15-19	708	844	1552
20-24	1807	1859	3666
25-29	2927	2723	5650
30-34	2367	2323	4690
35-39	1575	1654	3229
40-44	1120	1291	2411
45-49	716	877	1593
50-54	439	646	1085
55-59	258	434	692
60-64	145	317	462
65-69	87	210	297
70-74	43	80	123
75-79	28	23	51
>80	18	10	28
Total	15102	16327	31429

Fuente: BDUA – 30 de septiembre de 2025, estados AC, PL,



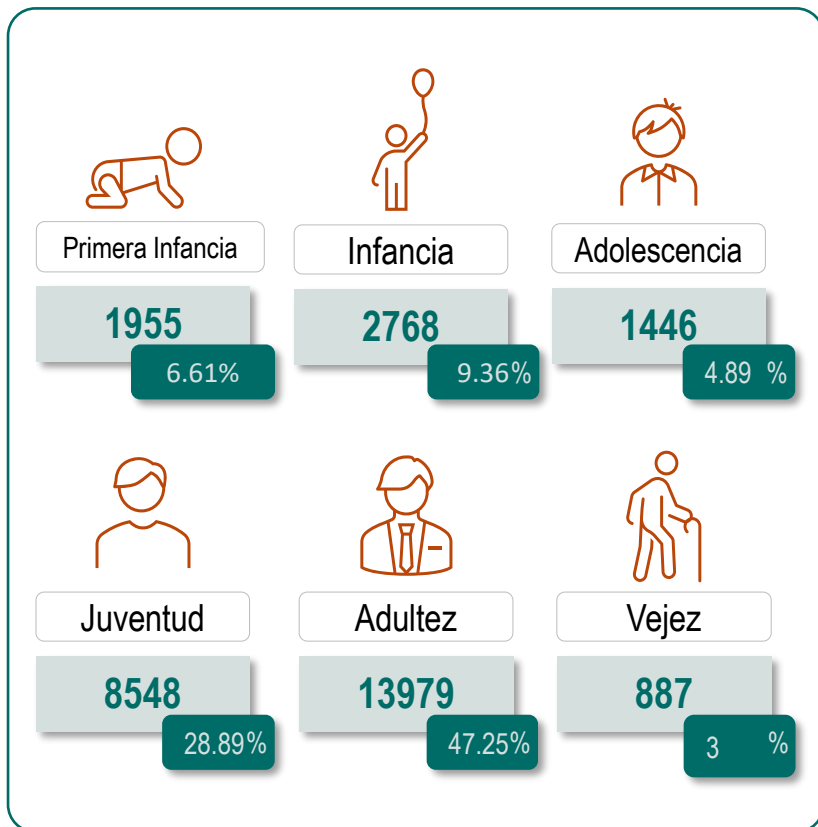


Régimen Contributivo – Mallamas EPS I

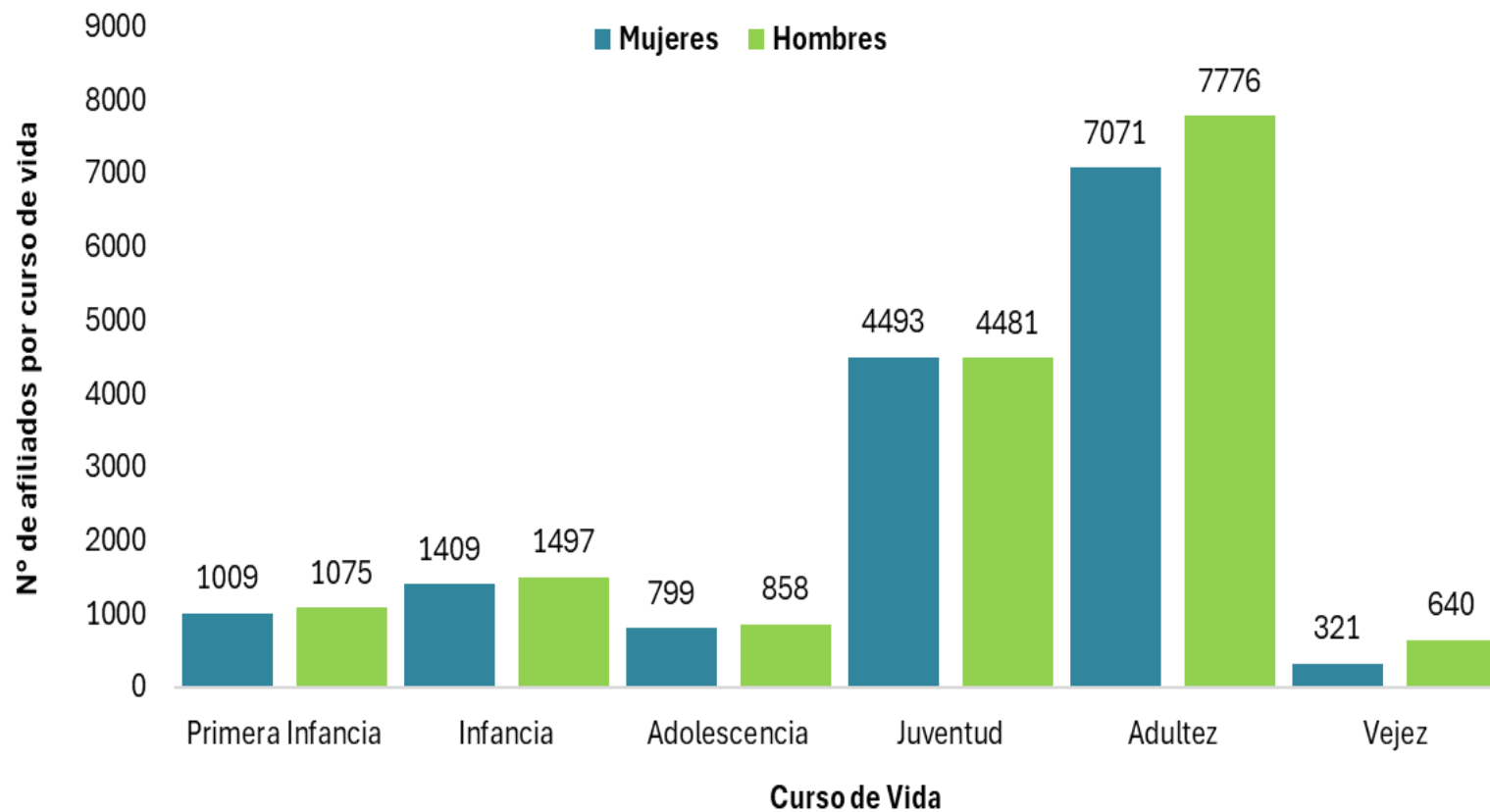


GRAN TERRITORIO DE LOS PASTOS
**E.P.S. INDÍGENA
MALLAMAS**
El Autocuidado en salud Para Un Buen Vivir!

Afiliados por Curso de Vida



No de afiliados por curso de vida régimen contributivo IIITRIM-2025



Fuente: BDUA – 30 de septiembre de 2025, estados AC, PL, SM

Priorización 2024

 Mortalidad materna

1

 Mortalidad perinatal, infantil y en la niñez

2

 Mortalidad por IRA y EDA en menores de 5 años

3

Enfermedades no transmisibles (HTA – DM)

4

Neoplasias (Cérvix, mama, próstata, leucemia)

5

 Enfermedades sistema circulatorio

6

 Enfermedades transmisibles

7

 Incidencia de ERC

8

 Prevalencia de artritis reumatoidea

9

 Fecundidad de mujeres de 15 a 19 años

10

 Nacidos vivos con bajo peso al nacer

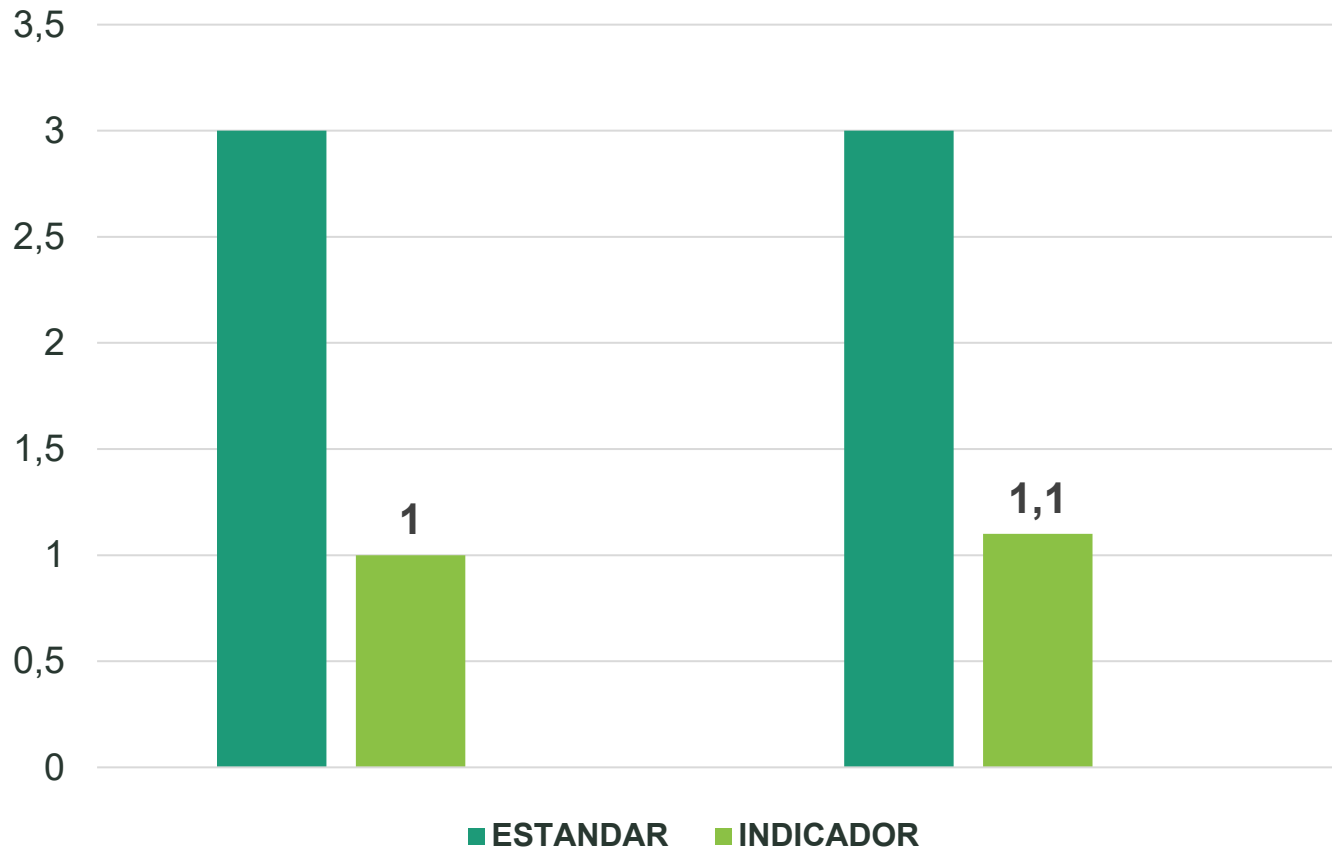
11

Fuente: Ejercicio de Priorización –Análisis de Condiciones de Salud de la Población afiliada EAPB-2024

Indicadores sistema obligatorio de garantía de calidad

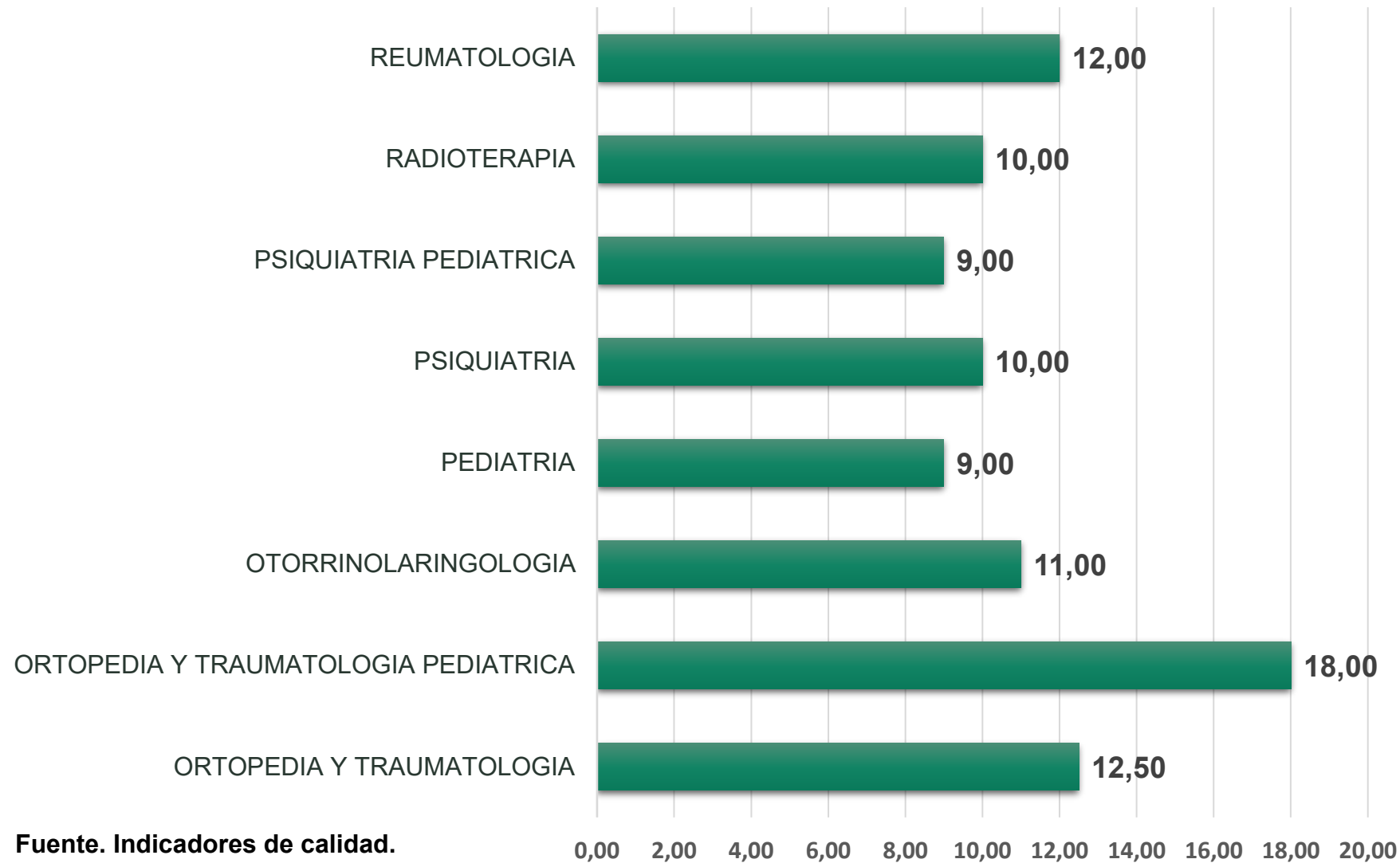
Los siguientes indicadores muestran el comportamiento de la EPS-I Mallamas frente a la oportunidad en la prestación de servicios, para ello se toma los indicadores establecidos en la Resolución 256 de 2016, así como otros que son relevantes para nuestra entidad en el marco del SOGC.

OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS CONSULTAS BAJA COMPLEJIDAD - TERCER TRIMESTRE 2025



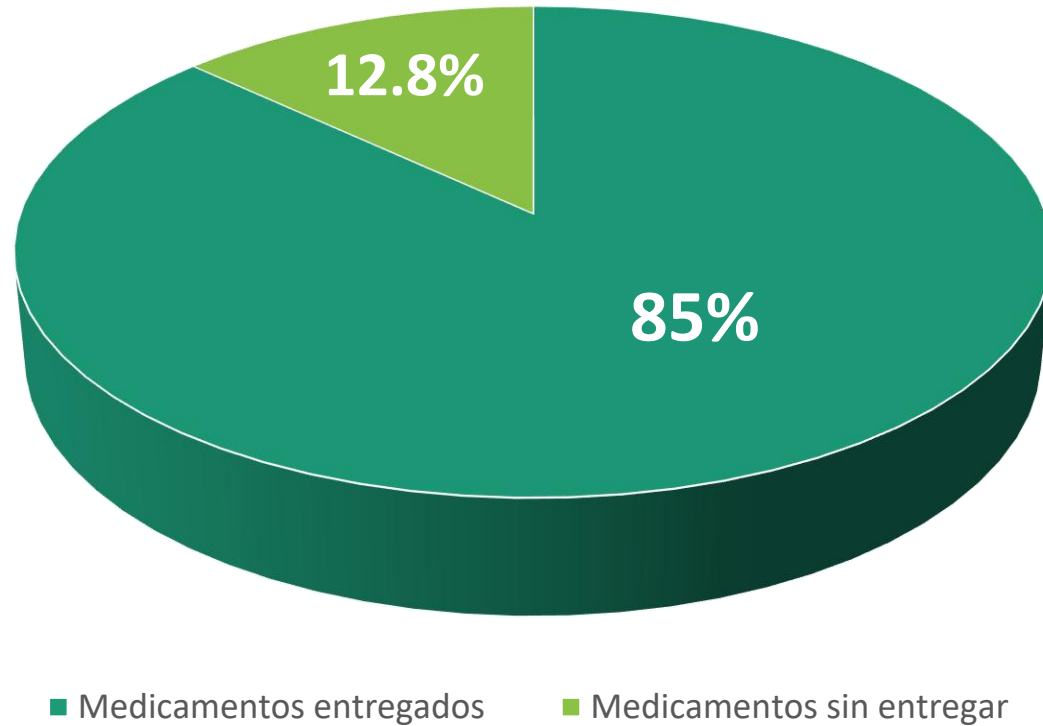
Para este indicador se ha establecido normativamente que se debe garantizar la asignación de cita de consulta de baja complejidad en máximo 3 días, una vez realizado las mediciones se encuentra que Mallamas EPS-I cumple con los tiempos de oportunidad en la asignación de citas por medicina general en 1.0 día y odontología general en 1.1 días para el tercer trimestre de la vigencia 2025.

TIEMPO DE ESPERA MEDICINA ESPECIALIZADA



En los gráficos podemos observar los tiempos de espera para la asignación de citas por las diferentes especialidades médicas, mantenido una tendencia muy positiva, en algunas especialidades es importante tener presente que en algunos casos la demanda del servicio supera la oferta de profesionales conllevando a que los días sean más prolongados.

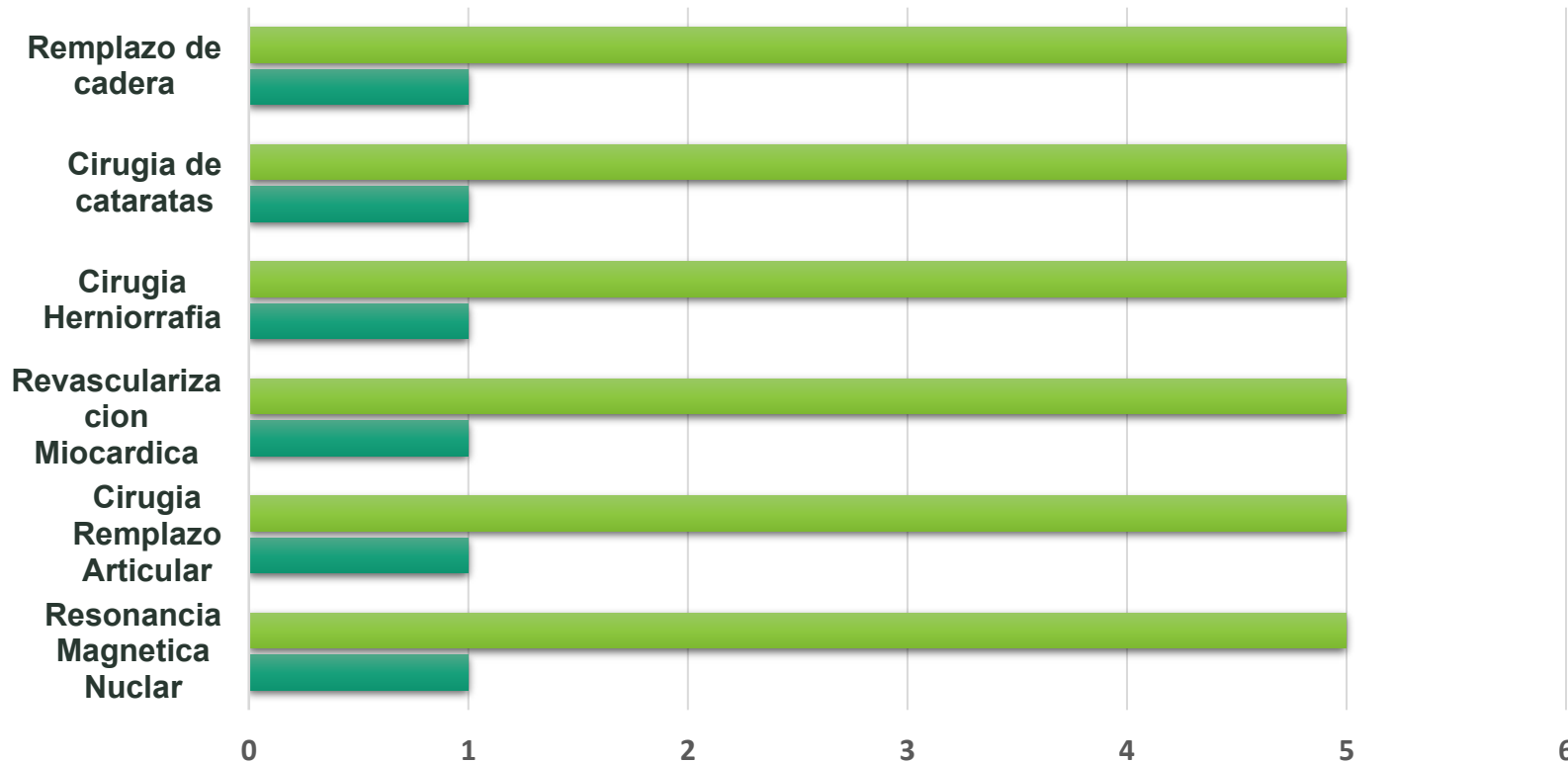
PORCENTAJE DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS PBS



Fuente. Indicadores de calidad.

No total de medicamentos PBS ordenados por el médico que son entregados por la farmacia de manera completa desde la primera vez que el afiliado o su representante presenta la fórmula / No total de medicamentos PBS solicitados a la farmacia por el afiliado o usuario, Este indicador nos permite identificar el porcentaje de medicamentos que son entregados inmediatamente cuando son solicitados por el afiliado, es por ello que una vez realizado las mediciones podemos identificar que la red contratada entrego un 85% de medicamentos solicitados con una meta del 98%.

TIEMPO PROMEDIO EN LA ESPERA DE LA AUTORIZACIÓN TERCER TRIMESTRE 2025

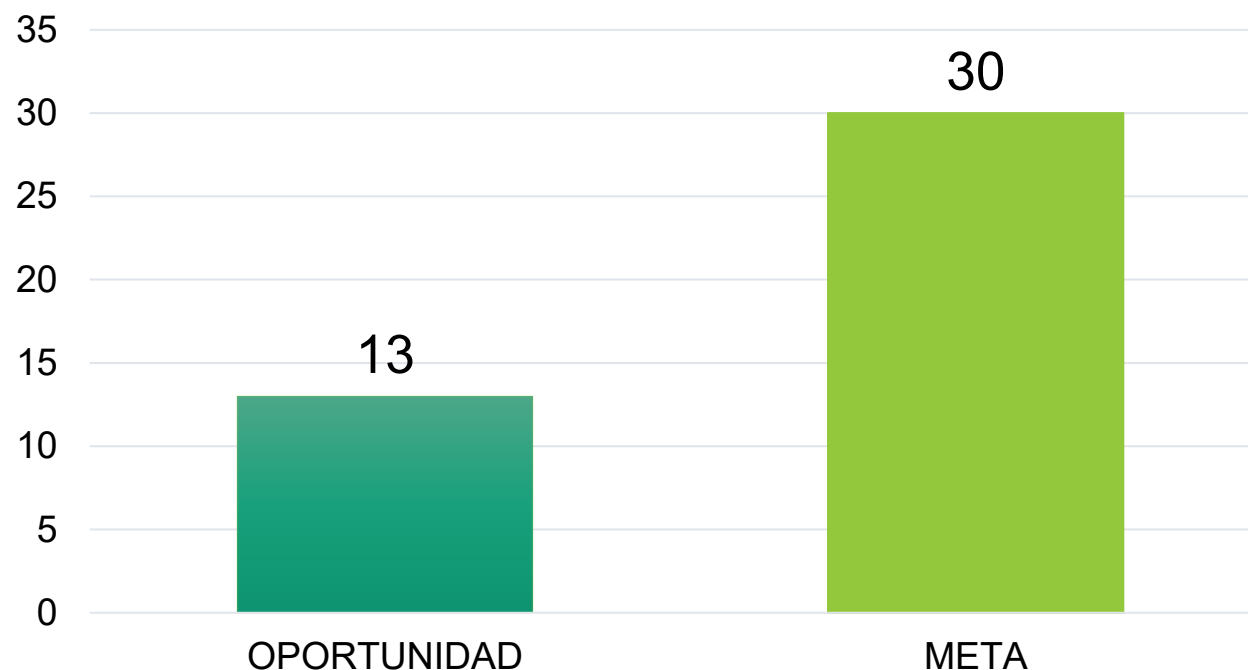


Fuente. Indicadores de calidad.

Respecto a los indicadores de oportunidad en la autorización de acuerdo con lo establecido en la Resolución 256 de 2016 se encuentran los siguientes resultados:

MALLAMAS EPS-I realiza seguimiento a los tiempos de autorizaciones en días desde el momento de la radicación en nuestra entidad hasta que efectivamente se genera la autorización para los servicios de remplazo de cadera, cirugía de cataratas, cirugía de herniorrafia, Revascularización miocárdica, cirugía remplazó articular, resonancia magnética nuclear, encontrando un promedio de respuestas menor a 5 días como lo establece la normatividad vigente, lo cual refleja que durante el tercer trimestre 2025 se ha garantizado el acceso a los servicios de salud.

OPORTUNIDAD EN LA REALIZACION DE CIRUGIA PROGRAMADA



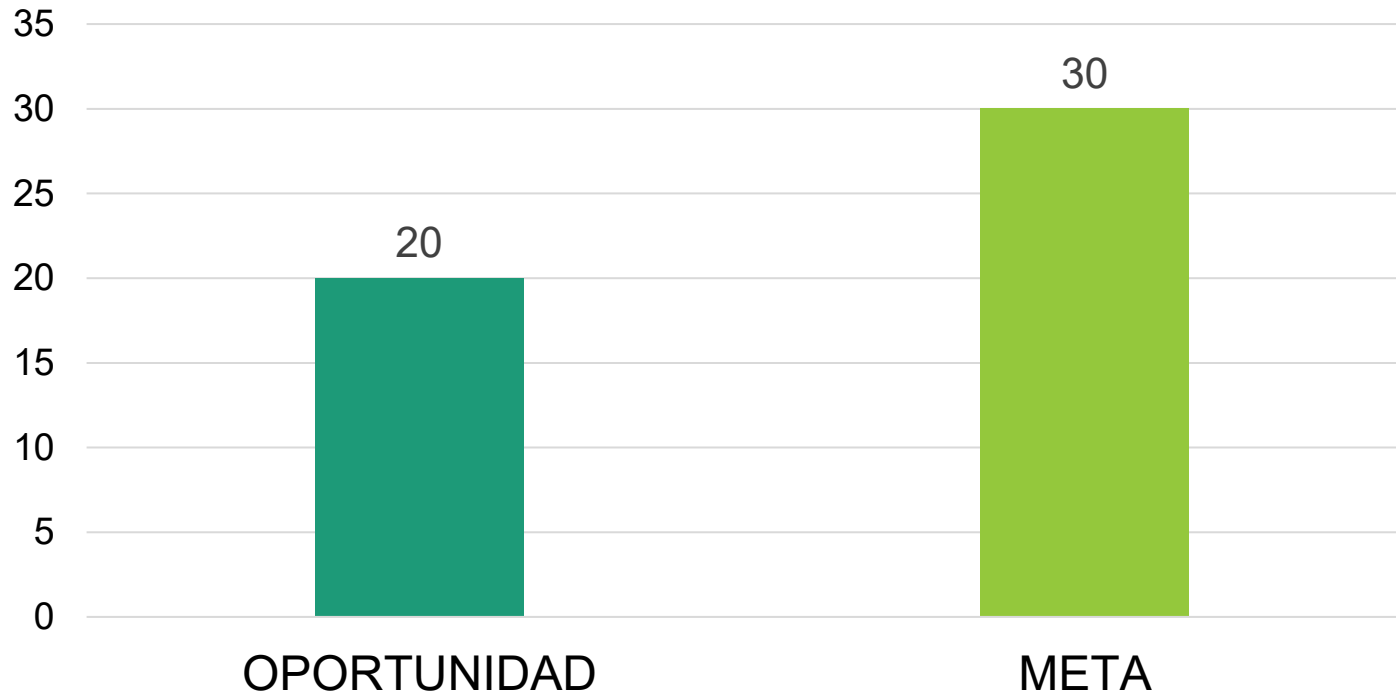
Fuente. Indicadores de calidad.

Según las mediciones en el Periodo de evaluación, observamos que EPS-I MALLAMAS garantiza con su red de prestadores en 13 días la oportunidad en la realización de cirugía programada, así mismo durante el proceso de auditoría de calidad se evalúa los protocolos de valoración prequirúrgica, así como las posibles modificaciones en las fechas previstas para el acto quirúrgico en especial en los pacientes de alto costo puesto que la demora conlleva a complicaciones propias de la patología.

TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA REALIZACIÓN DE CIRUGÍA DE CADERA



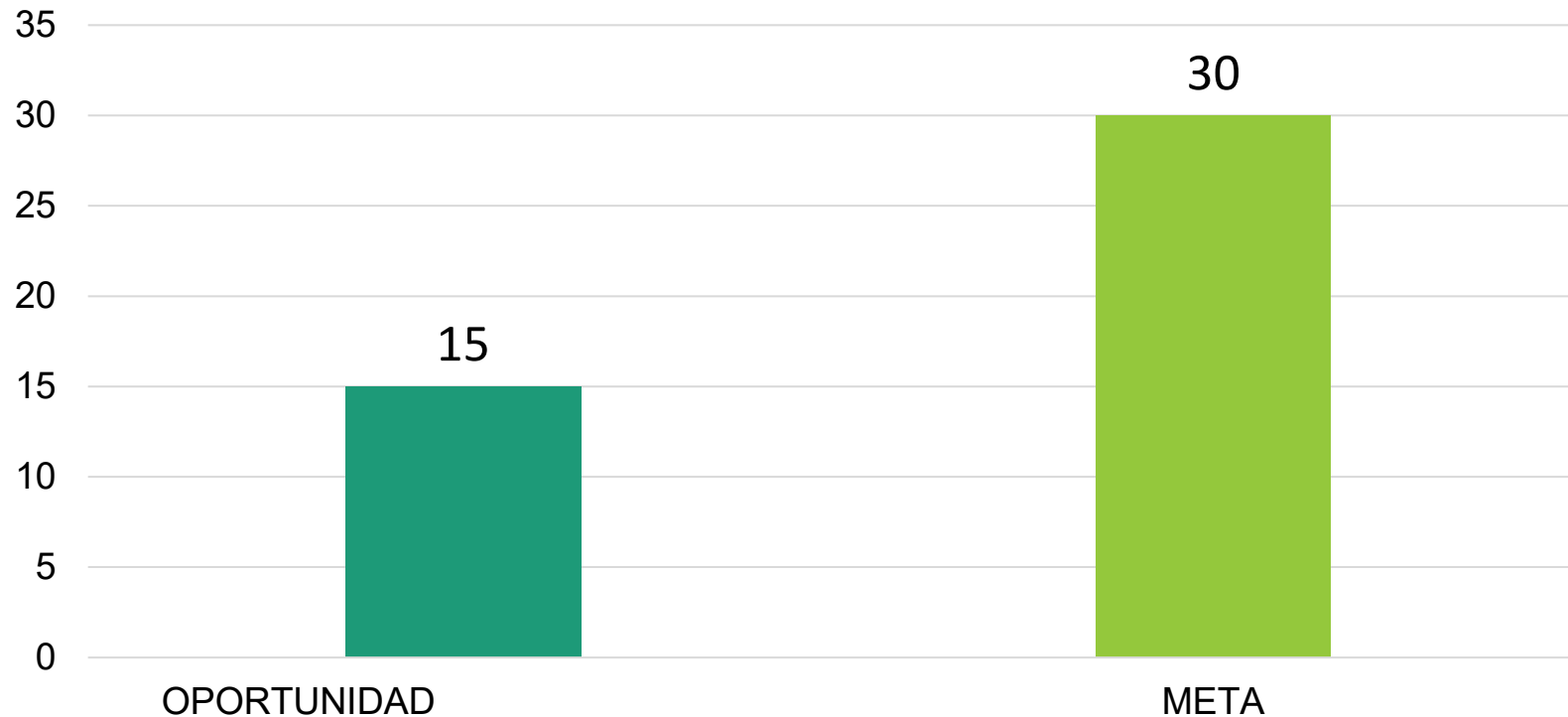
GRAN TERRITORIO DE LOS PASTOS
**E.P.S. INDÍGENA
MALLAMAS**
El Autocuidado en salud Para Un Buen Vivir !



Fuente. Indicadores de calidad.

El indicador de oportunidad para la realización de cirugía de Cadera se encuentra en 20 días dentro de los resultados esperados, no se generaron barreras para acceder a los servicios, por lo que se continuará con el monitoreo al cumplimiento de este indicador por medio de visitas de auditoría de calidad a la red contratada de acuerdo con la programación establecida por la EPS-I MALLAMAS.

TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA REALIZACIÓN DE CIRUGÍA DE CATARATAS



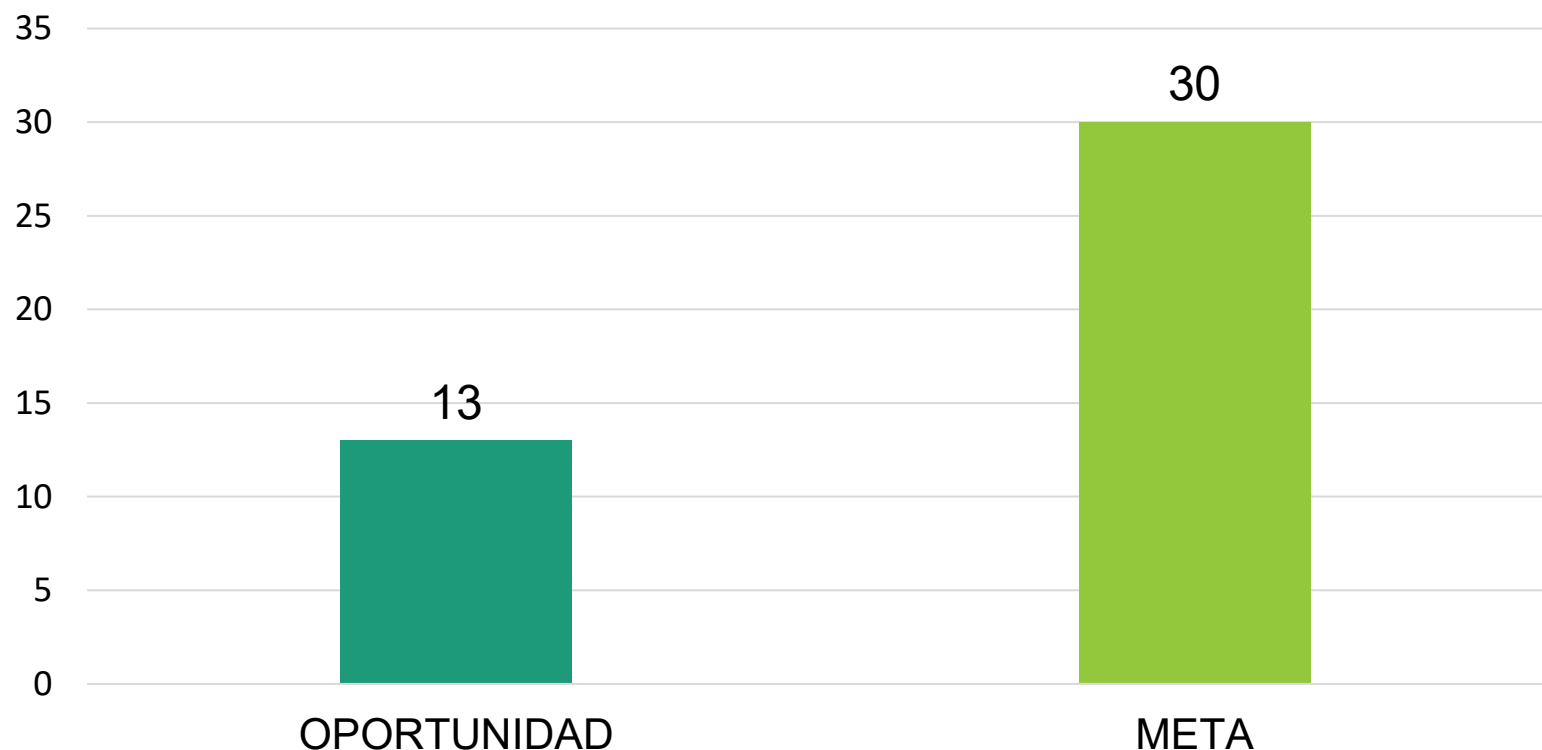
Fuente. Indicadores de calidad.

El indicador oportunidad en la realización de Cirugía de Cataratas se encuentra en 15 días dentro de los resultados esperados, no se generaron barreras para acceder a los servicios, y en análisis se evidencia el cumplimiento de la red prestadora en el tercer trimestre del 2025.

TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA REALIZACIÓN DE CIRUGIA DE HERNIORRAFIA



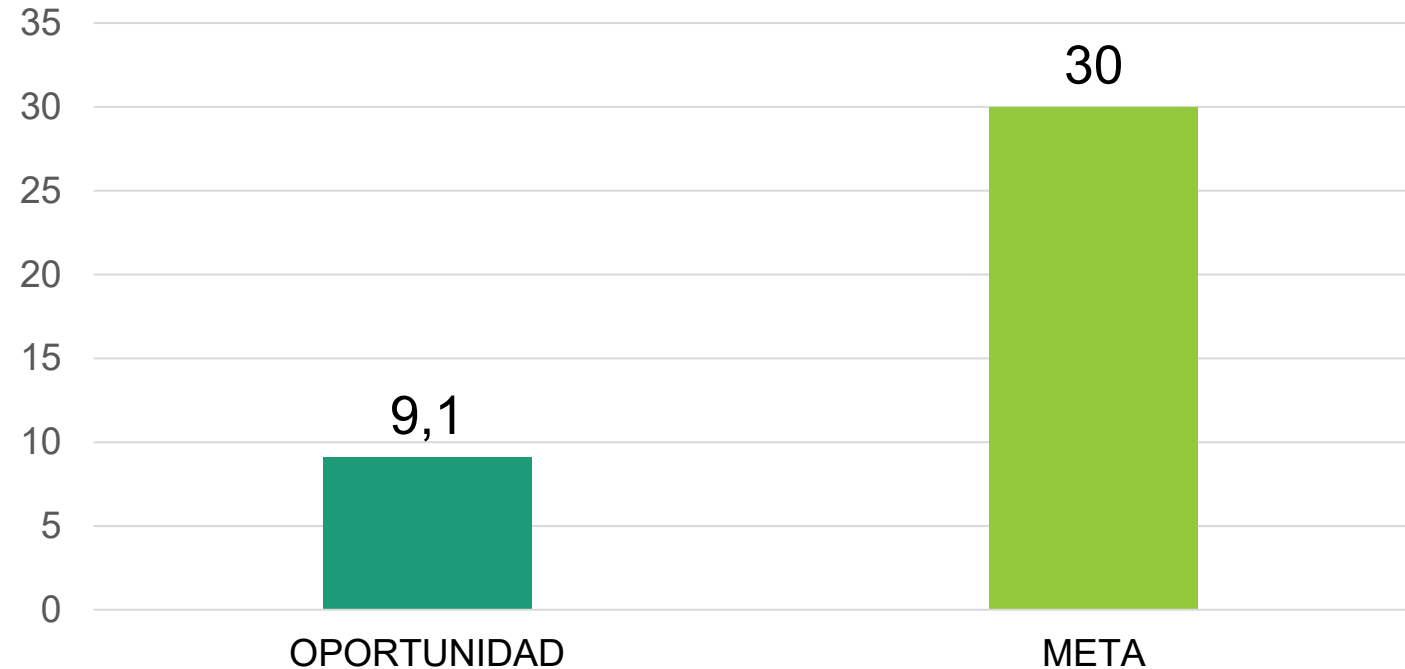
GRAN TERRITORIO DE LOS PASTOS
**E.P.S. INDÍGENA
MALLAMAS**
El Autocuidado en salud Para Un Buen Vivir !



Fuente. Indicadores de calidad.

El indicador oportunidad en la realización de Cirugía de Herniorrafía se encuentra en 13 días dentro de los resultados esperados, no se generaron barreras para acceder a los servicios, y en el análisis se evidencian cumplimiento de la red de prestación en el tercer trimestre del 2025.

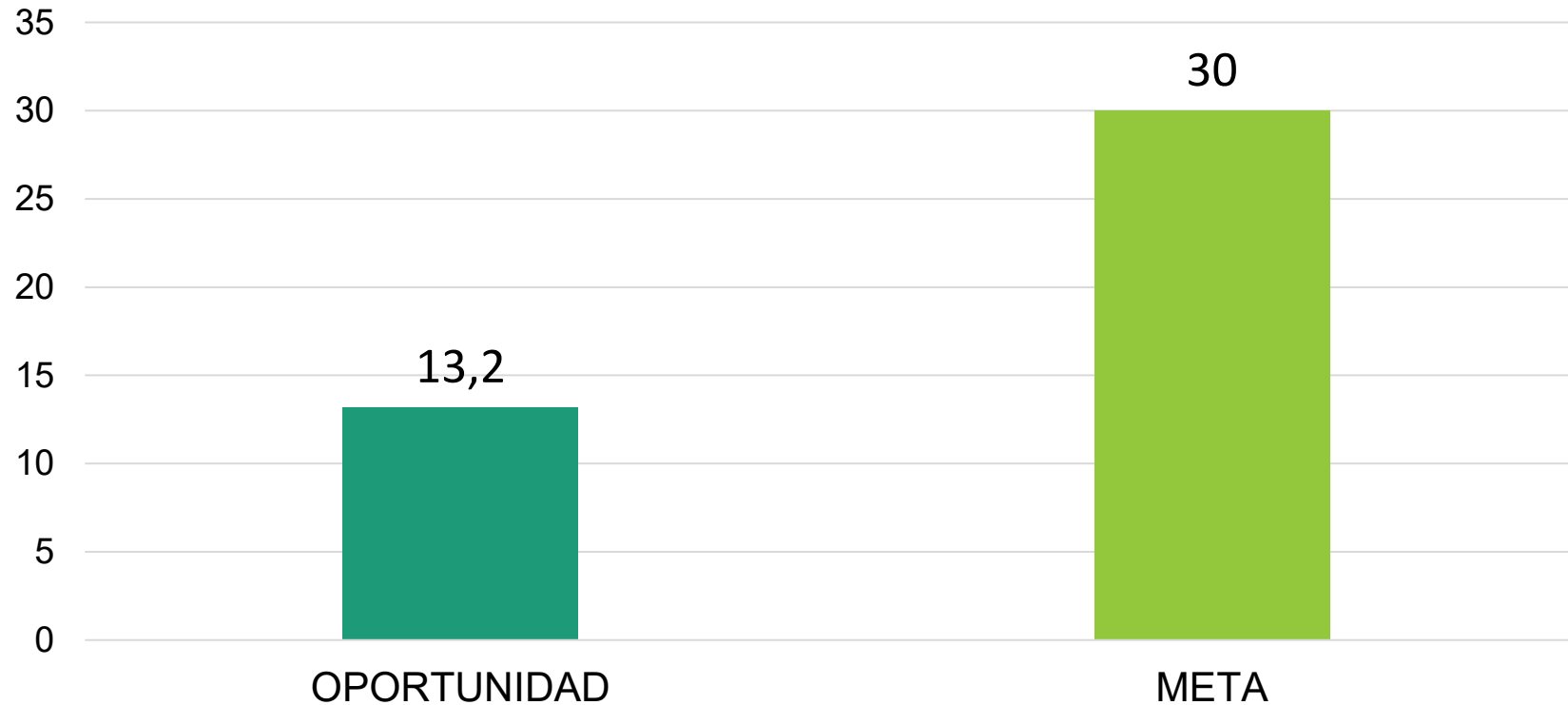
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA REALIZACIÓN DE REVASCULARIZACION MIOCÁRDICA



Fuente. Indicadores de calidad.

El indicador oportunidad en la realización de Revascularización miocárdica se encuentra en 9.1 días dentro de los resultados esperados, no se generaron barreras para acceder a los servicios y en el análisis se evidencia cumplimiento de la red de prestación de servicios de salud en el tercer trimestre del 2025.

TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA REALIZACIÓN DE CIRUGÍA DE REEMPLAZO ARTICULAR



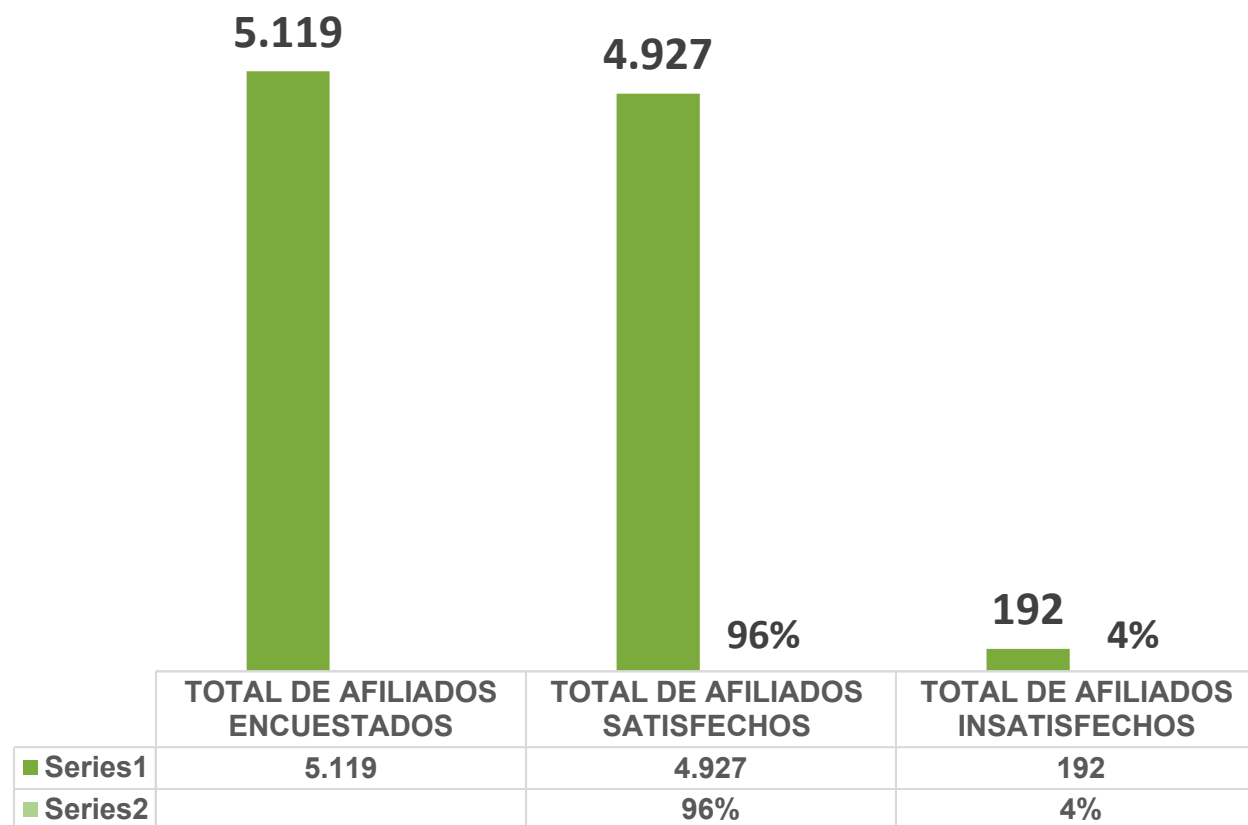
Fuente. Indicadores de calidad.

El indicador oportunidad en la realización de Cirugía de Reemplazo Articular se encuentra dentro de los resultados esperados 13,2 días. No se generaron barreras para acceder a los servicios y en el análisis se evidencian cumplimiento de la red de prestación de servicios de salud en el tercer trimestre del 2025.

Satisfacción de Usuario

SATISFACCION AL USUARIO

SATISFACCIÓN AL USUARIO III TRIMESTRE



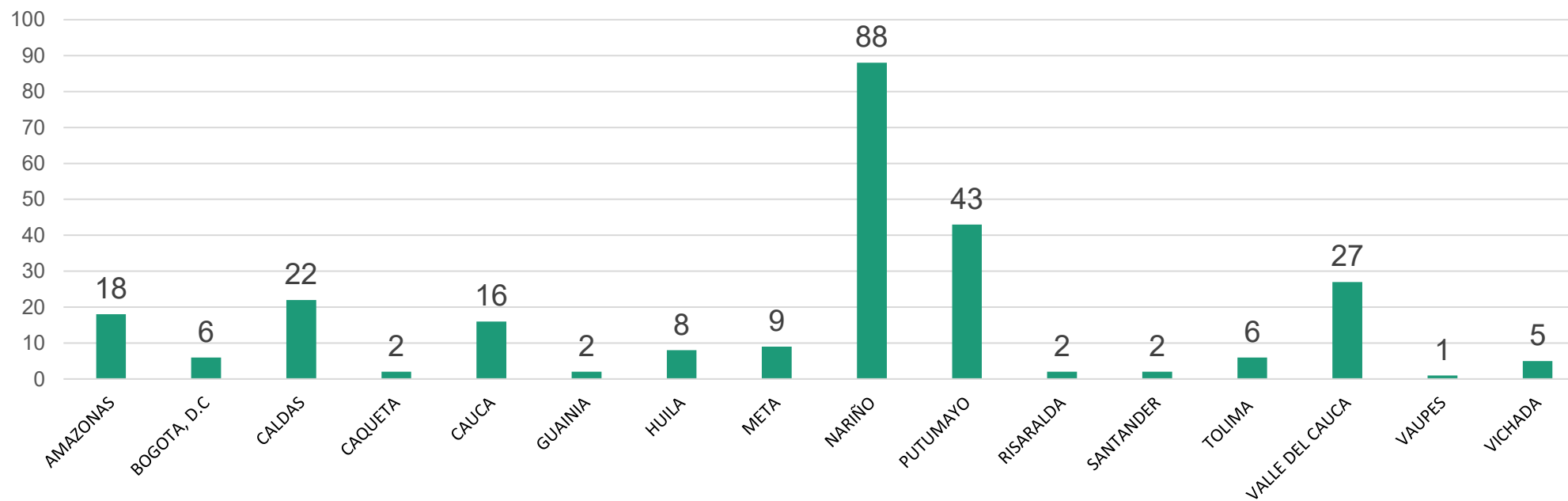
INTERPRETACIÓN DE DATOS:

De acuerdo con la gráfica se puede evidenciar que para el tercer trimestre de la vigencia 2025 el porcentaje de cumplimiento corresponde al 96% de satisfacción, dando cumplimiento a la meta establecida. Este resultado es producto de haber aplicado 5.119 encuestas de los cuales 4.927 usuarios se encuentran satisfechos representando el 96% y el 4% representa a usuarios insatisfechos con un total de 192 afiliados encuestados. Es una cifra que se encuentra en el rango alto de satisfacción.

Contratación de red

Para el tercer trimestre del año 2025, se cuenta con la firma de 257 contratos, incluidos Otrosí distribuidos en 15 departamentos y el Distrito Capital de Bogotá; tal como se relaciona a continuación. Por ejemplo en el departamento de Nariño se firmaron un total de 88 contratos.

Contratos firmados Tercer Trimestre de 2025



Fuente:: Matriz de contratos 2025- Coordinación de Conformación de Red de Prestadores de SS- Corte 30 de Septiembre de 2025.

NATURALEZA/ ROL DEL PRESTADOR	TOTAL
PRIVADA	105
APOYO TERAPEUTICO REHABILITACION Y TERAPIAS	4
CASA DE PASO	4
CLINICAS Y HOSPITALES	70
IMAGENES DIAGNOSTICAS	6
LABORATORIOS	4
OFTALMOLOGIAS Y OPTOMETRIAS	6
PROVEEDORES DE MEDICAMENTOS	4
PROVEEDORES DE OXIGENO	2
TRANSPORTE COMERCIAL FLUVIAL	1
TRANSPORTE COMERCIAL TERRESTRE	1
TRANSPORTE TERRESTRE Y AEREO ASISTENCIAL BASICO Y MEDICALIZADO	2
TRANSPORTE TERRESTRE Y FLUVIAL COMERCIAL	1
PUBLICA	152
CLINICAS Y HOSPITALES	152
TOTAL	257

Para al tercer trimestre de la vigencia actual, se evidencia que, dentro de los 257 contratos y Otrosí firmados con la red prestadora, se encuentran 152 contratos suscritos con instituciones de naturaleza publica y 105 con instituciones de naturaleza privada. Así mismo se puede evidenciar que dentro del rol de **CLINICAS y HOSPITALES** se firmaron 152 contratos con la red publica y 70 con la red privada.



Naturaleza / Rol del Prestador	AMAZONAS	BOGOTA	CALDAS	CAQUETA	CAUCA	GUAINIA	HUILA	META	NARIÑO	PUTUMAYO	RISARALDA	SANTANDER	TOLIMA	VALLE	VAUPES	VICHADA	Total general
PRIVADA	15	4	12	0	0	2	3	7	24	11	0	2	0	19	1	5	105
APOYO TERAPEUTICO REHABILITACION Y TERAPIAS	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
CASA DE PASO	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	4
CLINICAS Y HOSPITALES	9	4	8	0	0	0	3	3	18	8	0	2	0	10	0	5	70
IMAGENES DIAGNOSTICAS	2	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	6
LABORATORIOS	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4
OFTALMOLOGIAS Y OPTOMETRIAS	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	6
PROVEEDORES DE MEDICAMENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	4
PROVEEDORES DE OXIGENO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
TRANSPORTE COMERCIAL FLUVIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
TRANSPORTE COMERCIAL TERRESTRE	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
TRANSPORTE TERRESTRE Y AEREO ASISTENCIAL BASICO Y MEDICALIZADO	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
TRANSPORTE TERRESTRE Y FLUVIAL COMERCIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
PUBLICA	3	2	10	2	16	0	5	2	64	32	2	0	6	8	0	0	152
CLINICAS Y HOSPITALES	3	2	10	2	16	0	5	2	64	32	2	0	6	8	0	0	152
Total general	18	6	22	2	16	2	8	9	88	43	2	2	6	27	1	5	257

Fuente:: Matriz de contratos 2025- Coordinación de Conformación de Red de Prestadores de SS- Corte 30 de Septiembre de 2025.

En la anterior grafica podemos observar el rol, la naturaleza y el departamento del prestador. Por ejemplo, en Nariño se firmaron en total 88 contratos, de los cuales 24 pertenecen a la red privada y 64 a la red pública; así mismo se observa que, para este mismo departamento, dentro del rol Clínicas y Hospitales se firmaron 18 contratos en la red privada y 64 con la red pública.

MODALIDAD DE PAGO	DEPARTAMENTOS																TOTAL
	AMAZONAS	BOGOTA, D.C	CALDAS	CAQUETA	CAUCA	GUAINIA	HUILA	META	NARIÑO	PUTUMAYO	RISARALDA	SANTANDER	TOLIMA	VALLE DEL CAUCA	VAUPES	VICHADA	
Capitado	1	0	2	0	1	0	1	0	10	5	0	0	0	0	0	0	20
Evento	16	6	20	2	15	2	7	9	74	37	2	2	6	23	1	4	226
Evento - Anticipo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4	0	0	5
Pago Global Prospectivo	1	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	5
Paquete Integral	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Total general	18	6	22	2	16	2	8	9	88	43	2	2	6	27	1	5	257

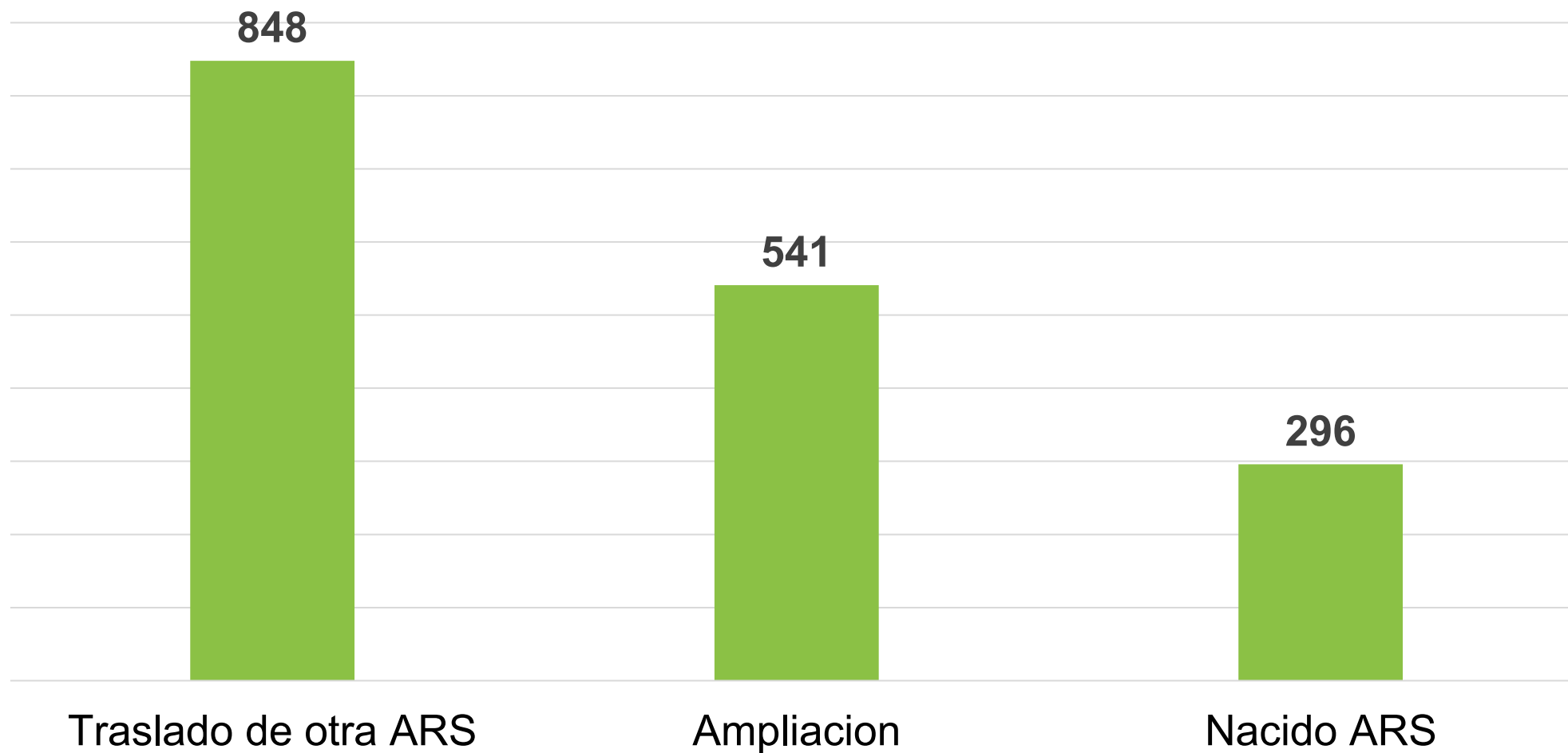
Fuente:: Matriz de contratos 2025- Coordinación de Conformación de Red de Prestadores de SS- Corte 30 de Septiembre de 2025.

En la grafica anterior se detallada la cantidad de contratos firmados por departamento, teniendo en cuenta la modalidad de pago. Como se puede evidenciar, de los 257 contratos firmados, se cuenta que, 226 están suscritos bajo modalidad de pago Evento, 20 por modalidad de pago Cápita, 5 por modalidad de pago Evento- Anticipo, 5 por Modalidad de Pago Global Prospectivo y 1 por modalidad Paquete Integral

Afiliados y novedades

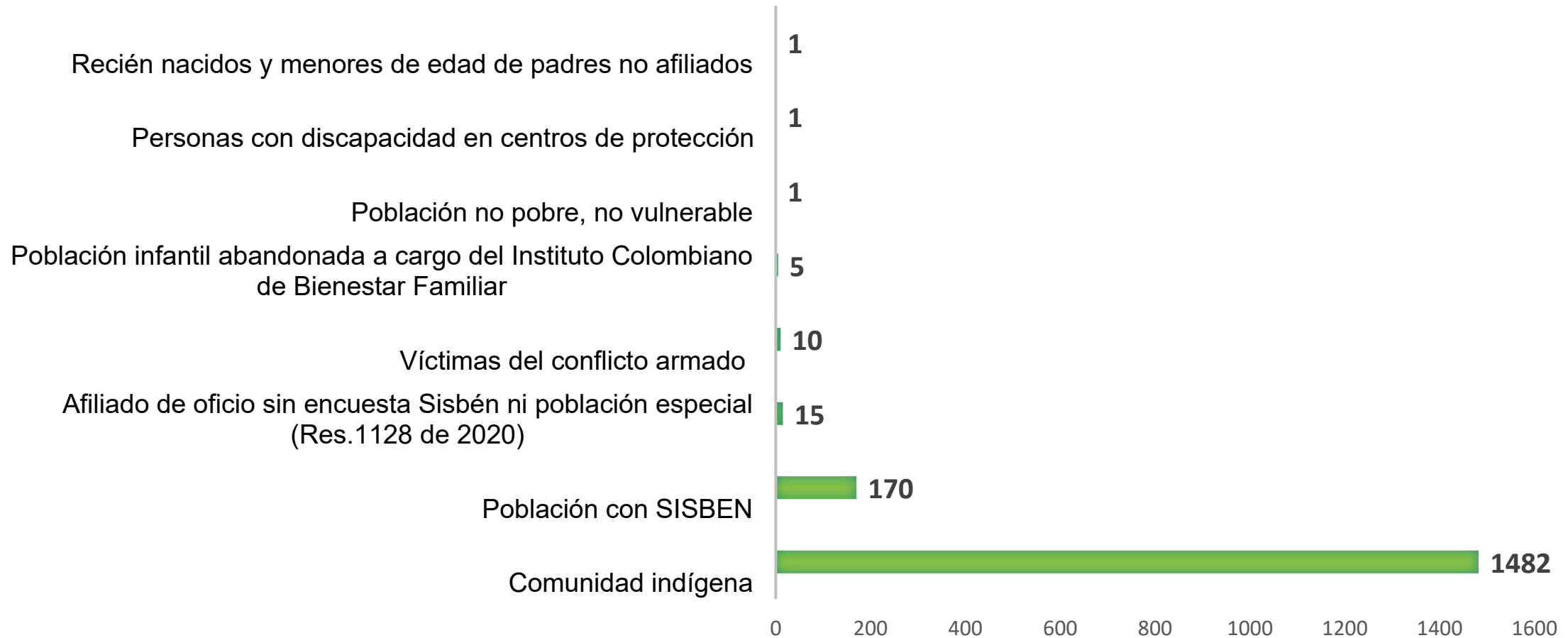
Comportamiento Población- Subsidiado

Nuevos Ingresos de forma Individual



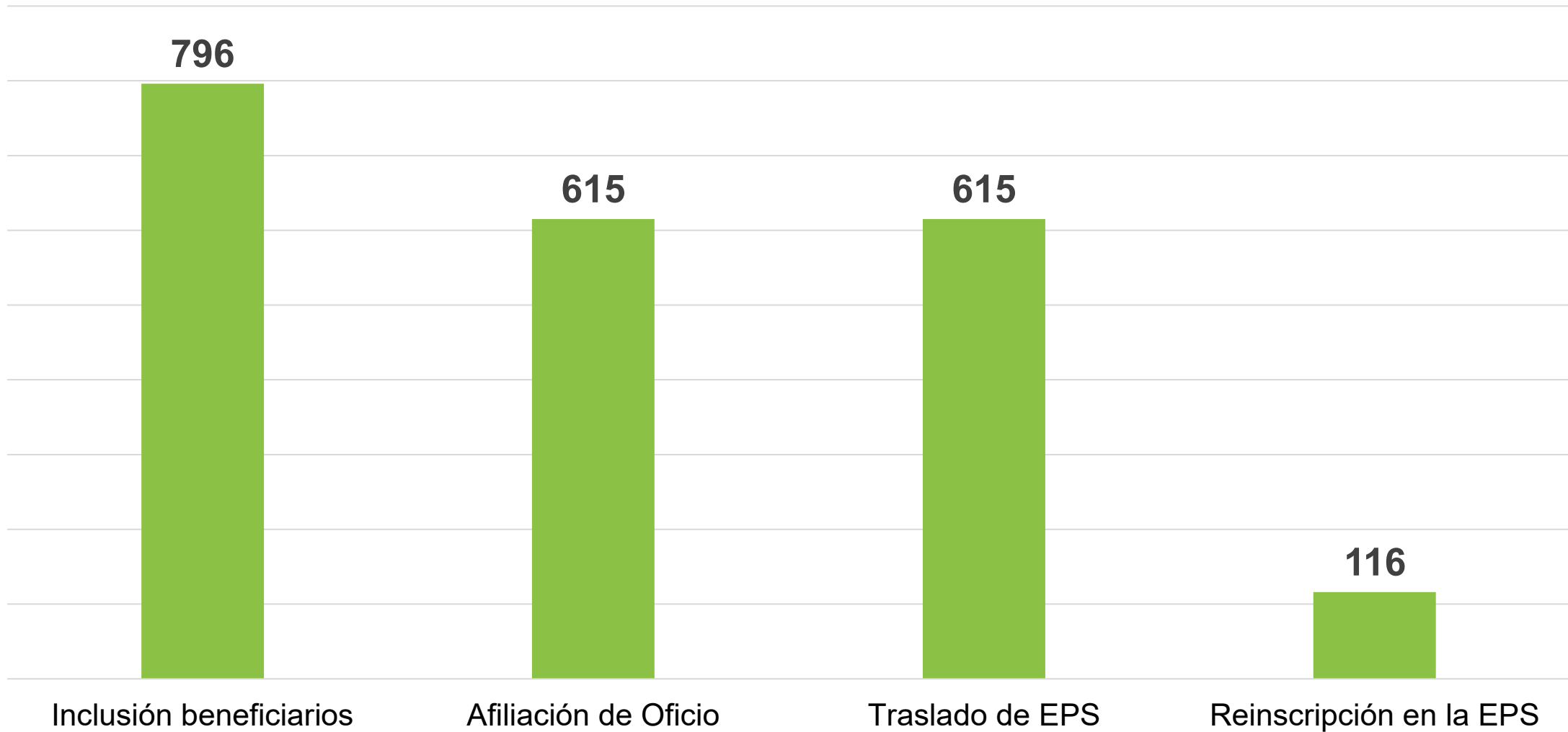
Fuente: Sistema de Información de MALLAMAS EPSI

TIPO POBLACIÓN NUEVOS INGRESOS DE FORMA INDIVIDUAL

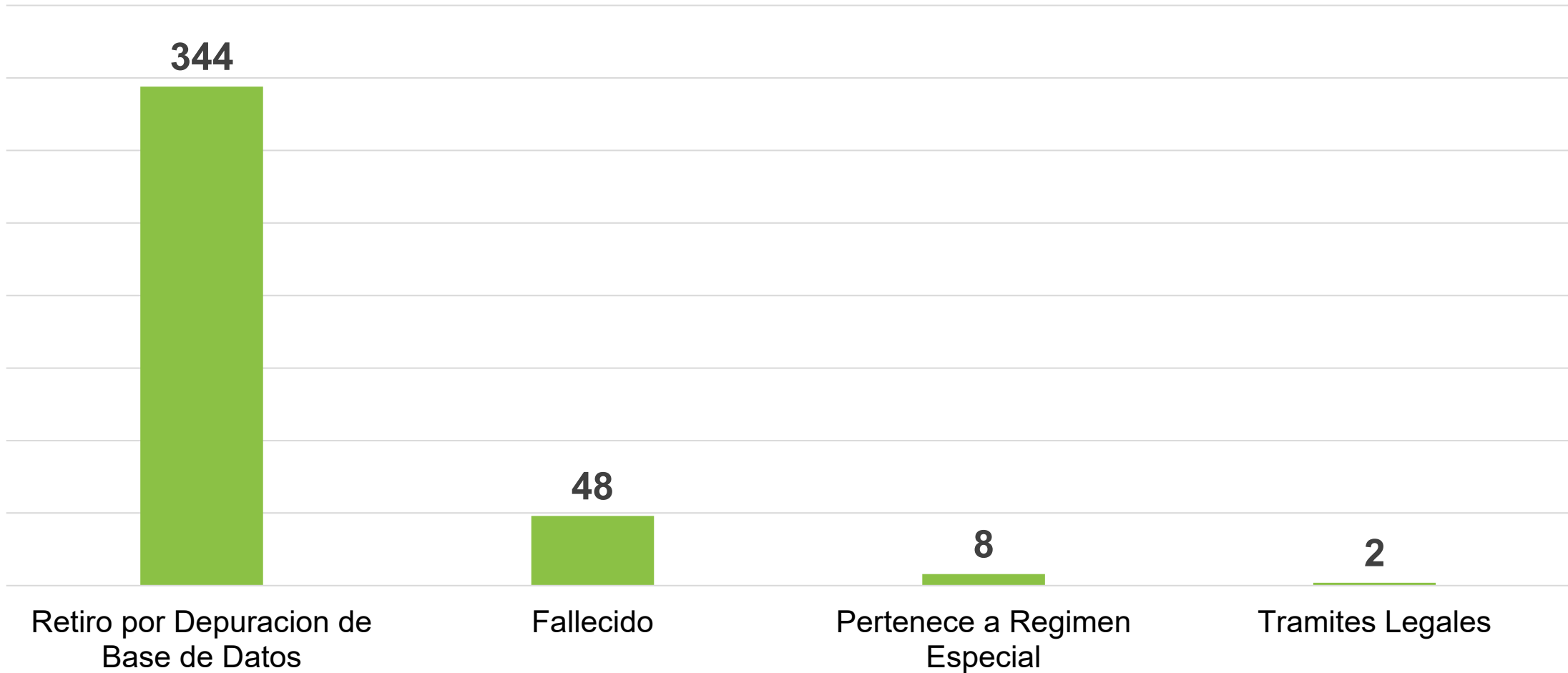


Fuente: Sistema de Información de MALLAMAS EPSI

Ingresos SAT

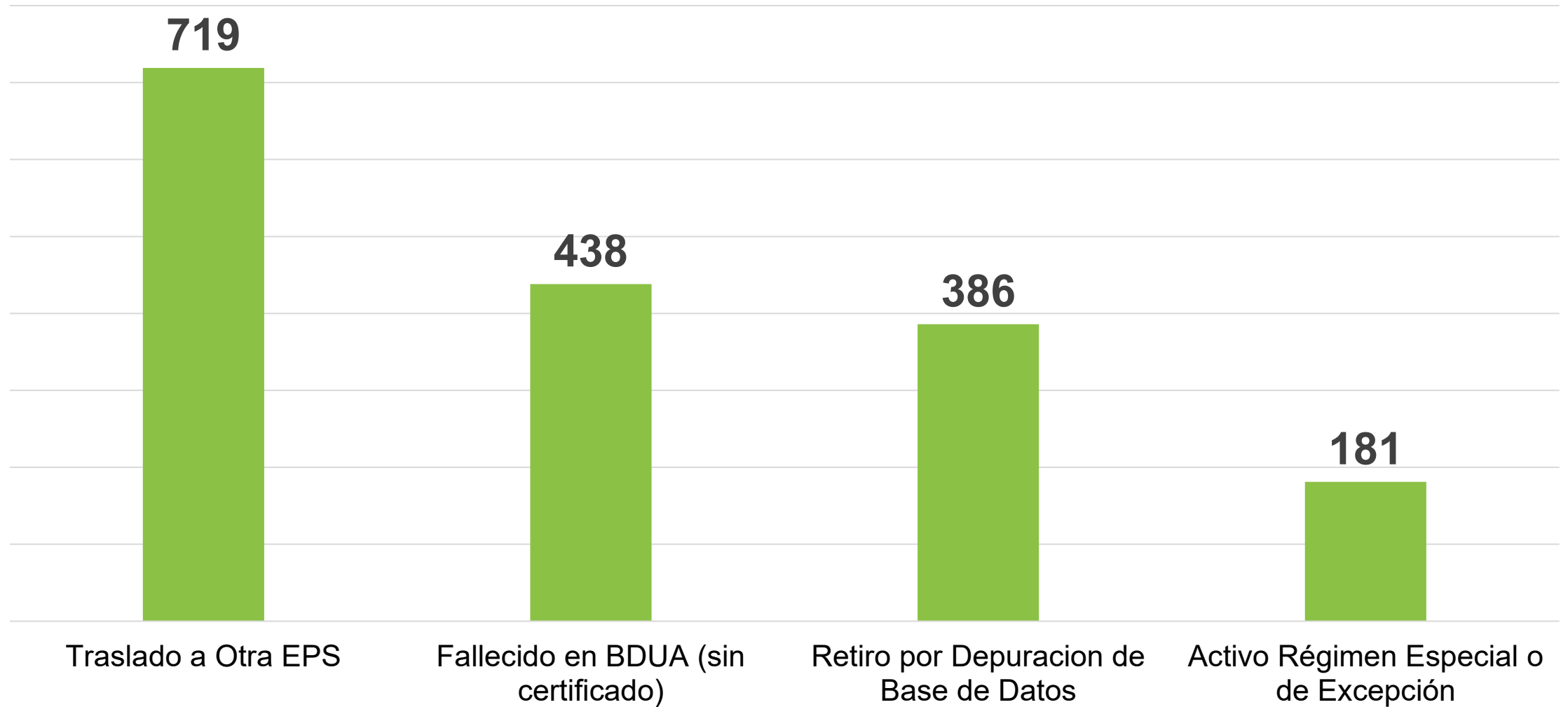


Retiros de forma Individual

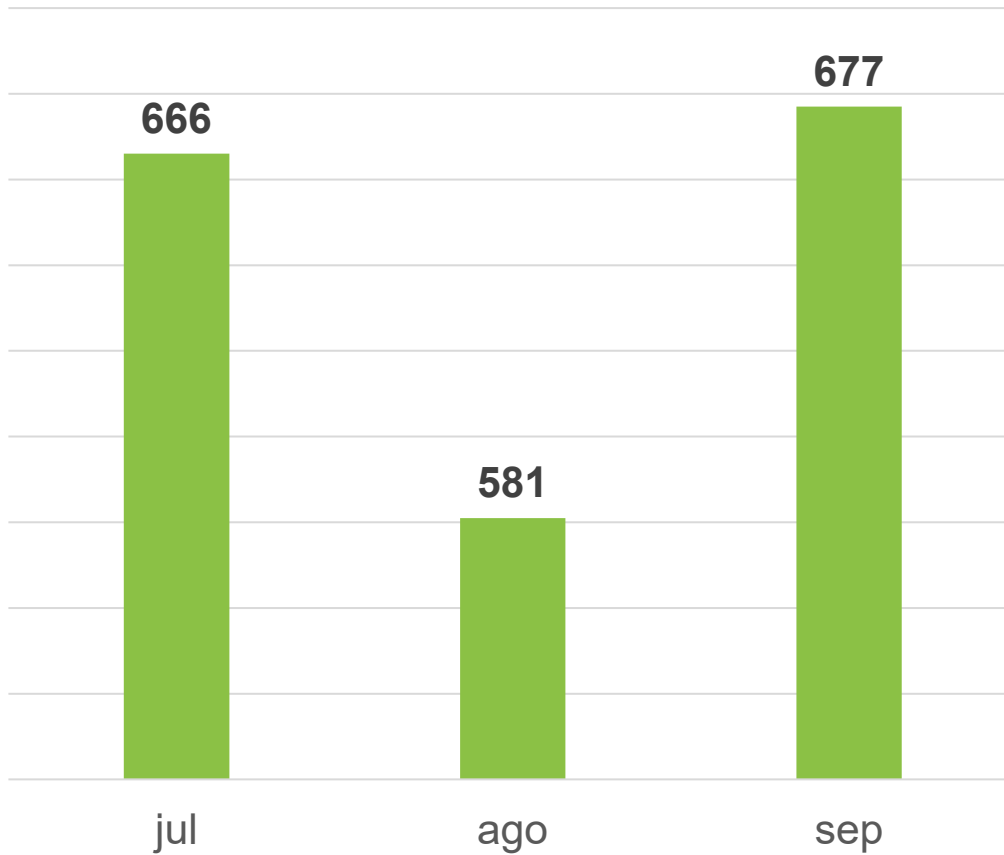


Fuente: Sistema de Información de MALLAMAS EPSI

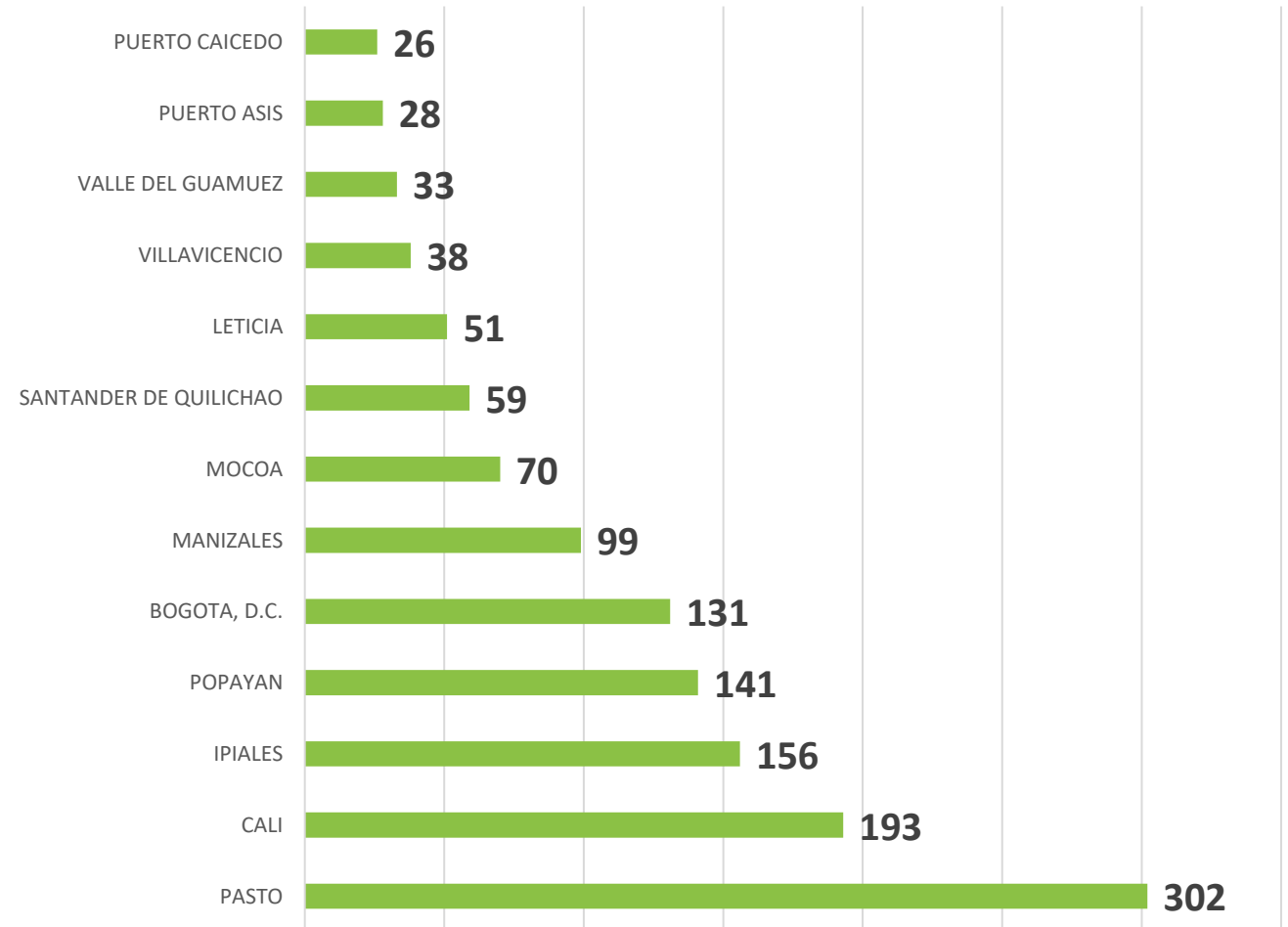
Retiros de forma masiva



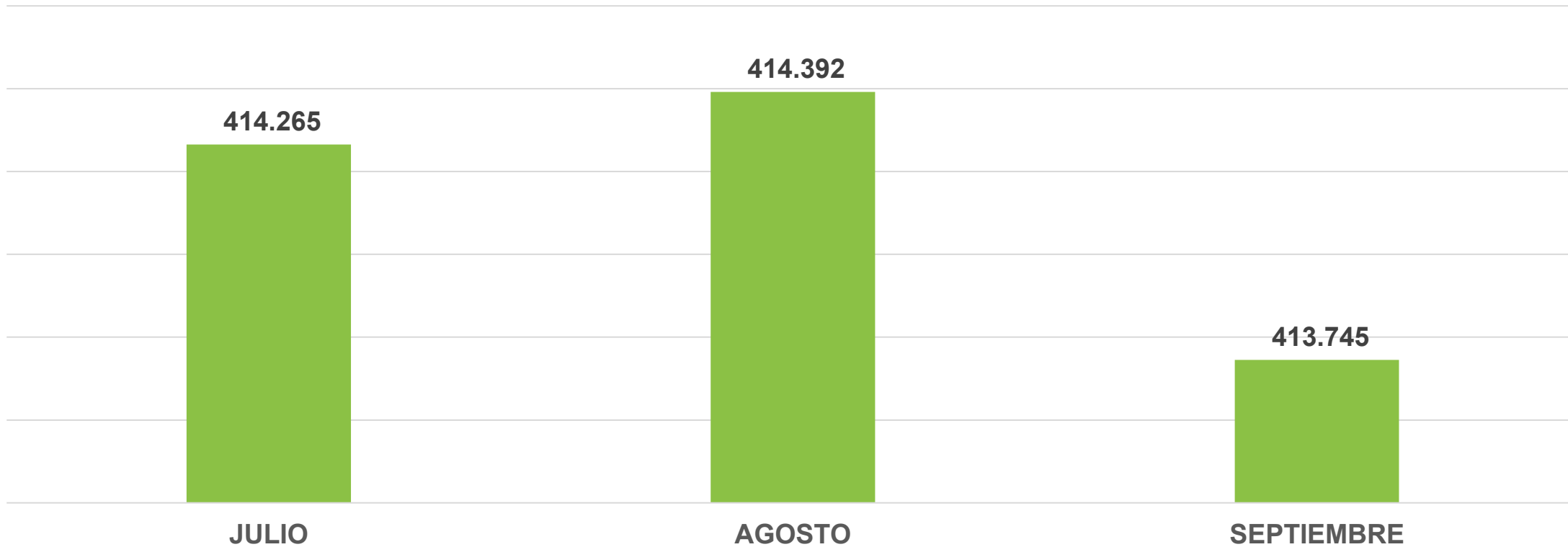
Número de Portabilidades Julio a Septiembre 2025



Municipios con mayor Portabilidades



COMPORTAMIENTO AFILIADOS MALLAMAS EPSI III Trimestre 2025

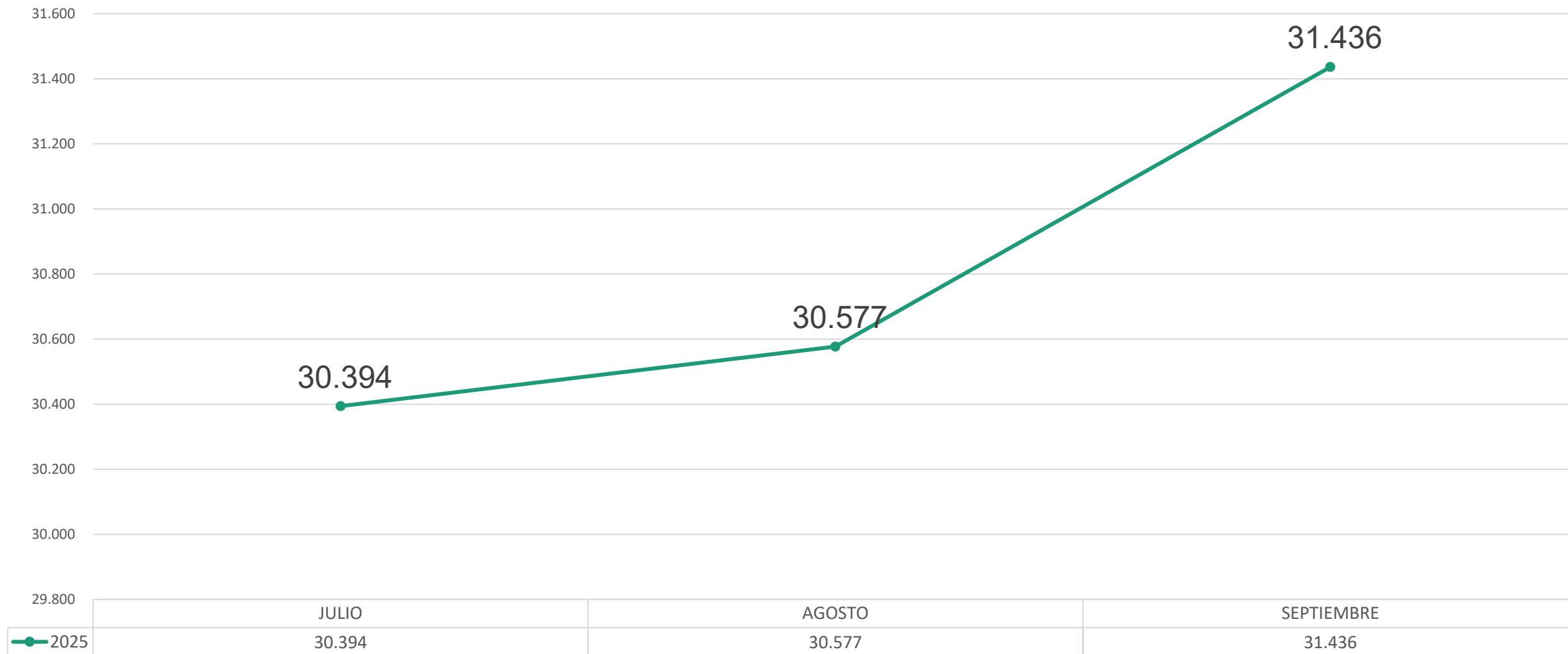


Fuente: Sistema de Información de MALLAMAS EPSI

Comportamiento Población- Contributivo



AFILIADOS ACTIVOS EN BDUA REGIMEN CONTRIBUTIVO III TRIMESTRE 2025



Fuente: BD BDUA corte Abril, Mayo y junio 2025 estado AC-PL

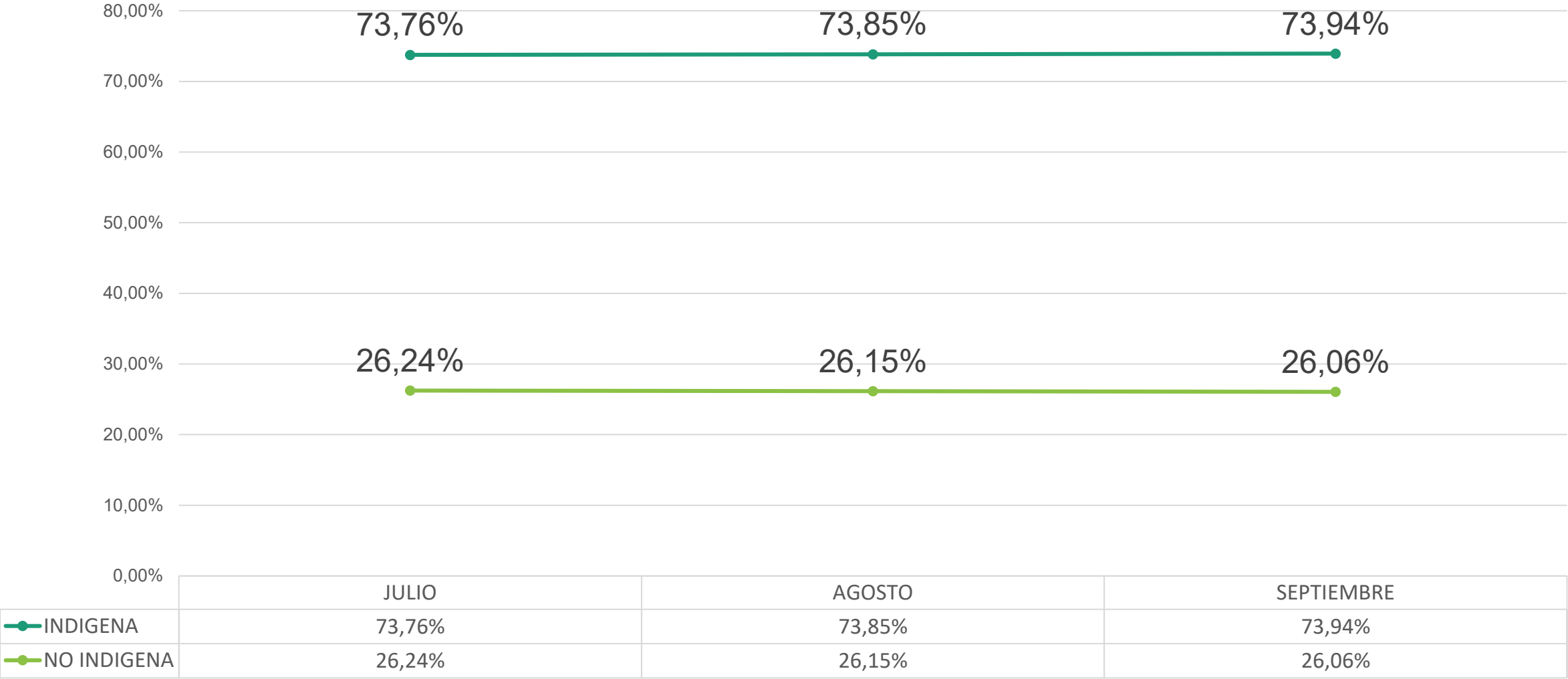
Para mas información de afiliados:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiMWVfKzDg5MDQtMmlwNC00OGU3LWFlODAtYTg2N2U2NmU4MjMwliwidCI6ImlxMmQwMGE5LWZjYjMtNDgzNi1iMDk0LWU3ZWNmZDAyM2U5OSIsImMiOjR9>

PORCENTAJE AFILIADOS POR GRUPO POBLACIONAL REGIMEN CONTRIBUTIVO III TRIMESTRE 2025

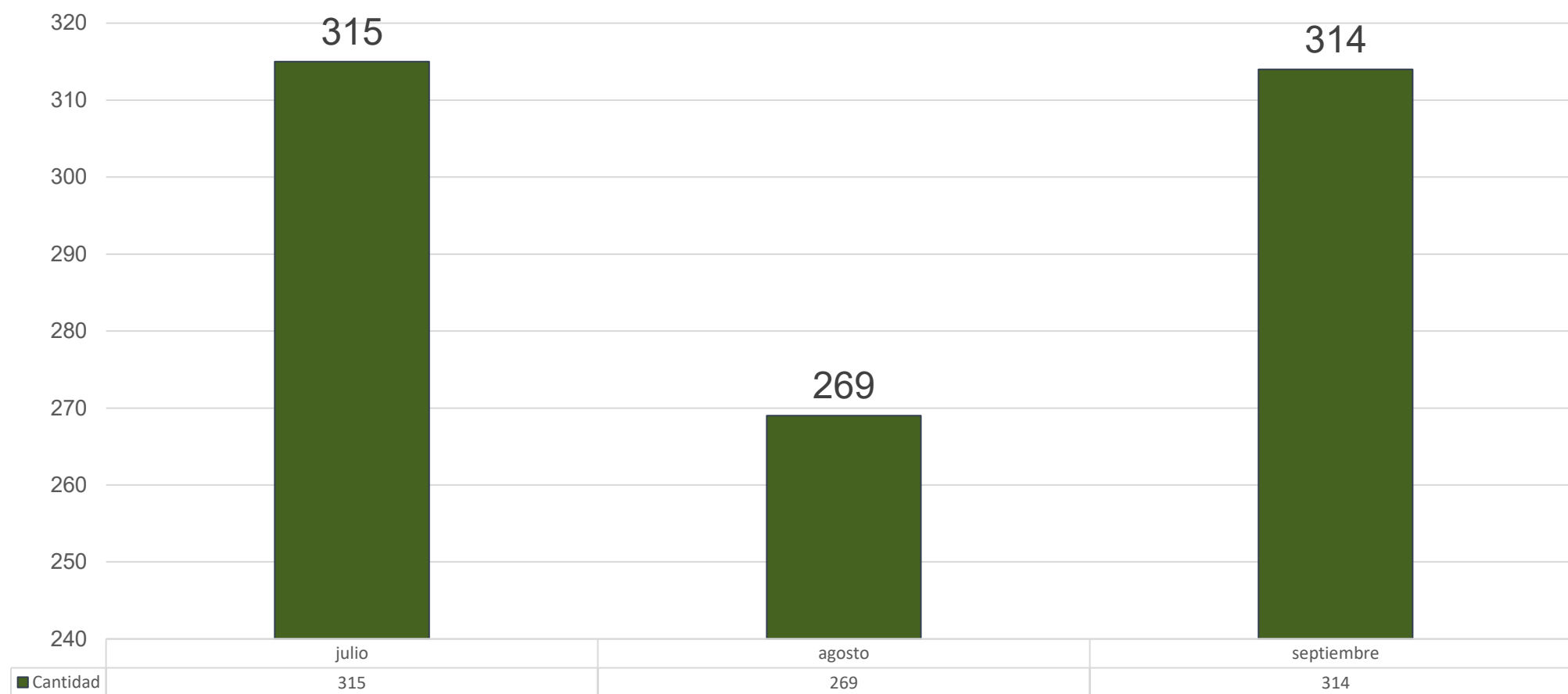


GRAN TERRITORIO DE LOS PASTOS
**E.P.S. INDÍGENA
MALLAMAS**
El Autocuidado en salud Para Un Buen Vivir !



Fuente: BD BDUA corte Abril, Mayo y junio 2025 estado AC-PL
Para mas información de afiliados:
<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiMWFkZDg5MDQtMmlwNC00OGU3LWFfODAtYTg2N2U2NmU4MjMwliwidCI6ImlxMmQwMGE5LWZjYjMtNDgzNi1iMDk0LWU3ZWNmZDAyM2U5OSIsImMiOjR9>

NUEVOS REGISTROS III TRIMESTRE 2025

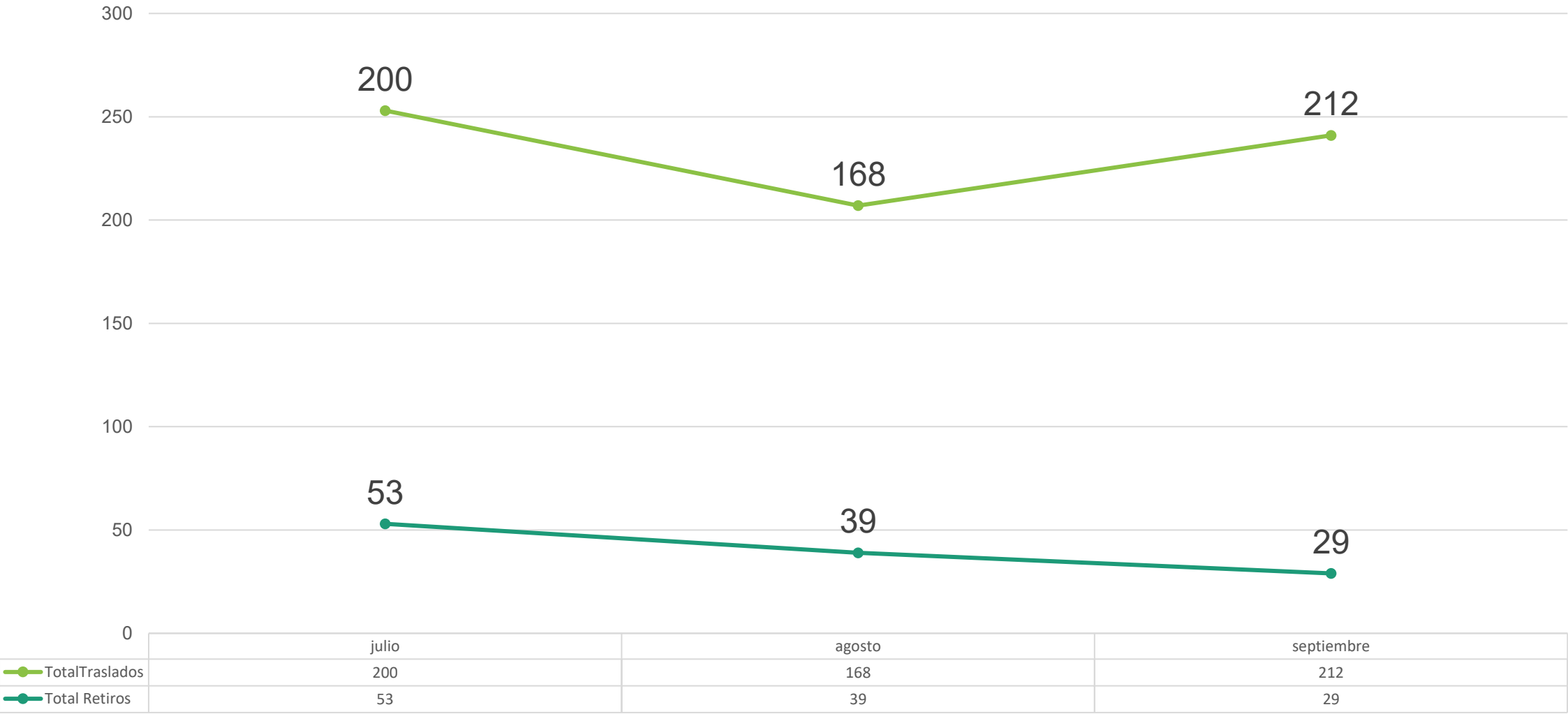


Fuente: BD BDUA corte Abril, Mayo y junio 2025 estado AC-PL

Para mas información de afiliados:

<https://app.powerbi.com/reportEmbed?reportId=9859ee8e-6cc7-42f2-9069-6a0b5ee7d98d&autoAuth=true&ctid=b12d00a9-fcb3-4836-b094-e7ecfd023e99>

COMPARATIVO RETIRO Y TRASLADOS III TRIMESTRE 2025

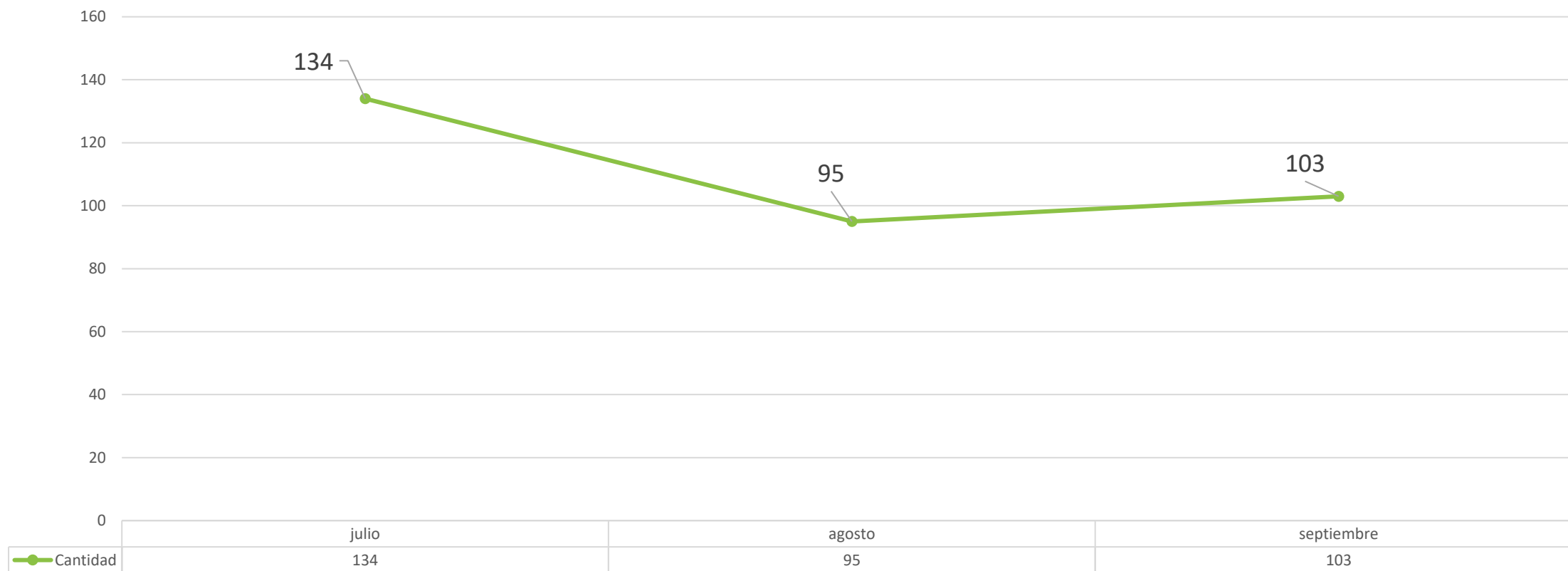


Fuente: BD BDUA corte Abril, Mayo y junio 2025 estado AC-PL

Para mas información de afiliados:

<https://app.powerbi.com/reportEmbed?reportId=9859ee8e-6cc7-42f2-9069-6a0b5ee7d98d&autoAuth=true&ctid=b12d00a9-fcb3-4836-b094-e7ecfd023e99>

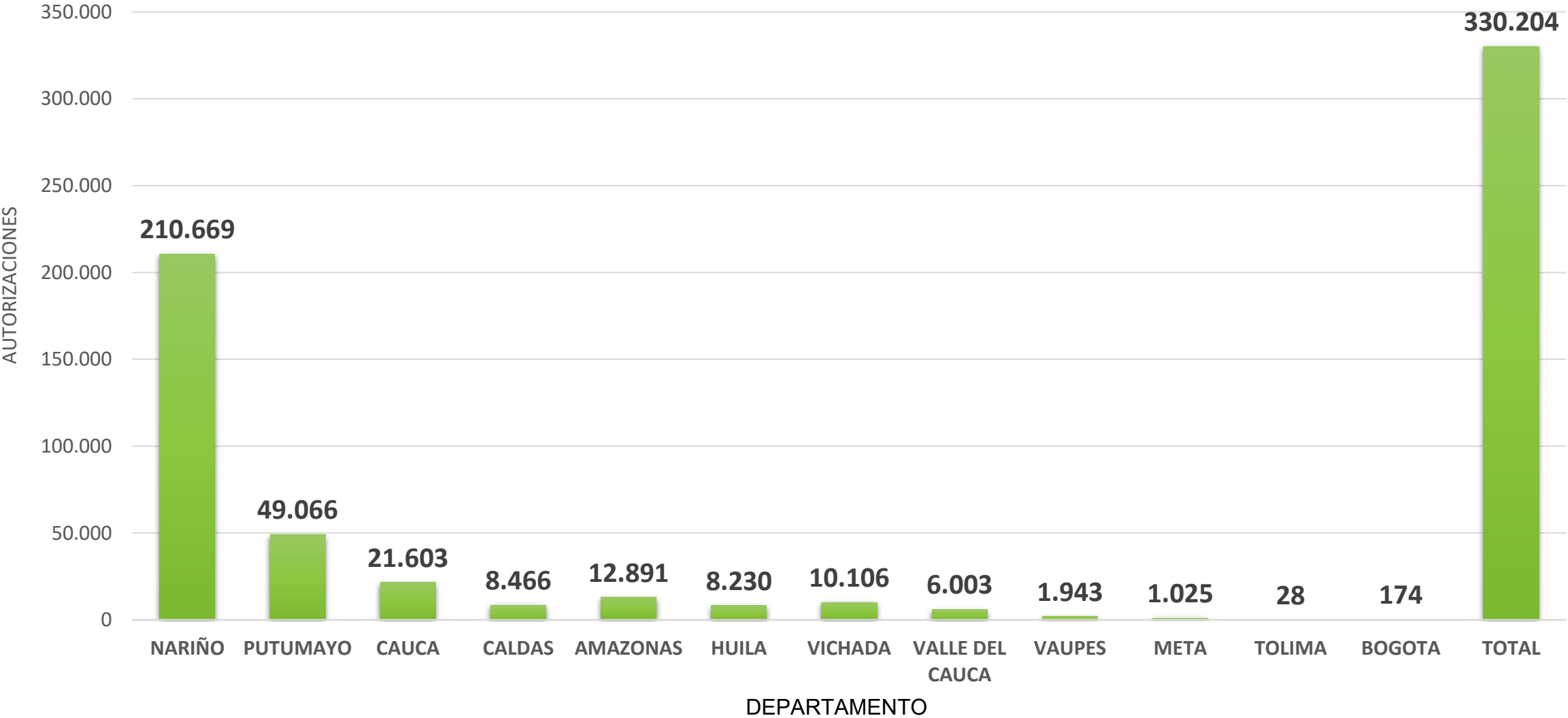
PORTABILIDAD REGIMEN CONTRIBUTIVO III TRIMESTRE 2025



Fuente: Sistema de información SIRIS.

Atención al Usuario

TOTAL DE AUTORIZACIONES POR DEPARTAMENTO –III TRIMESTRE

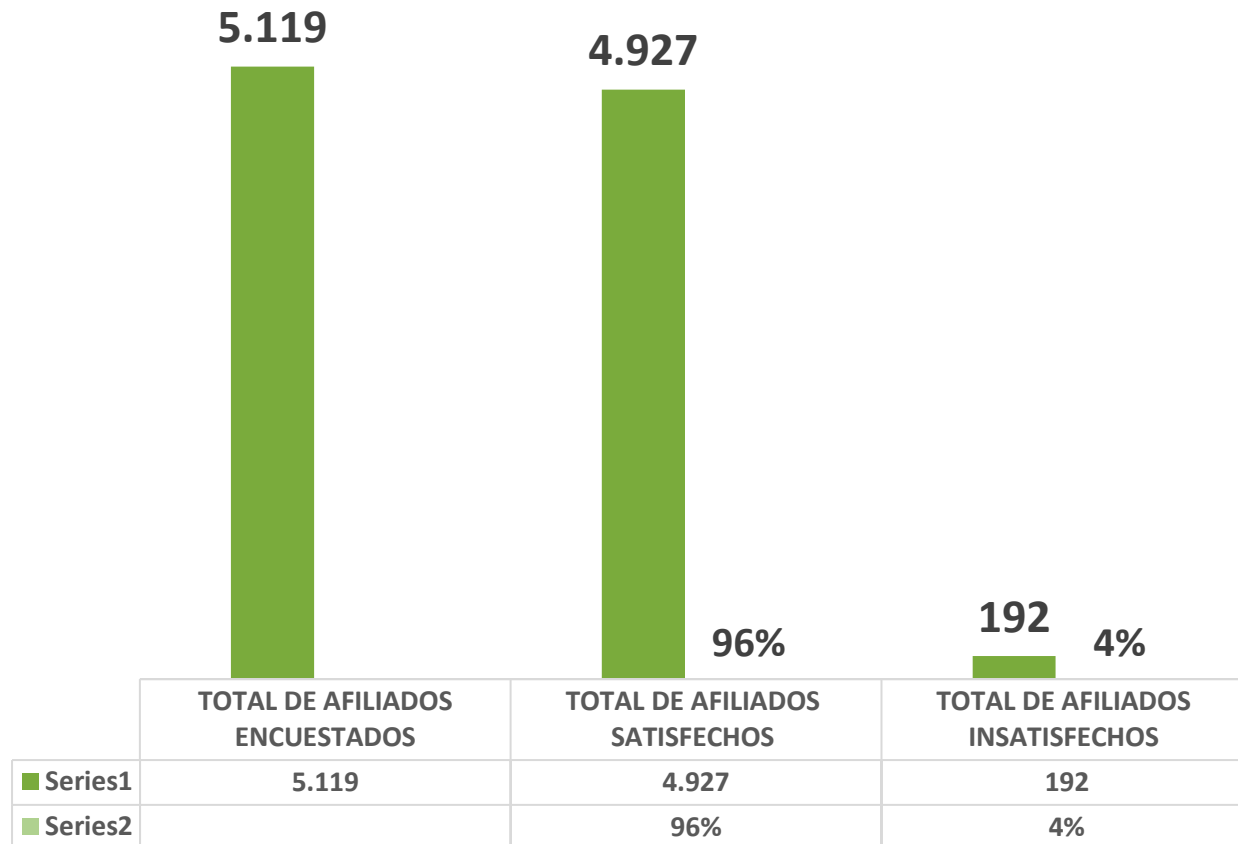


Fuente: Sistema de Información PowerBi Mallamas EPS-I



SATISFACCION AL USUARIO

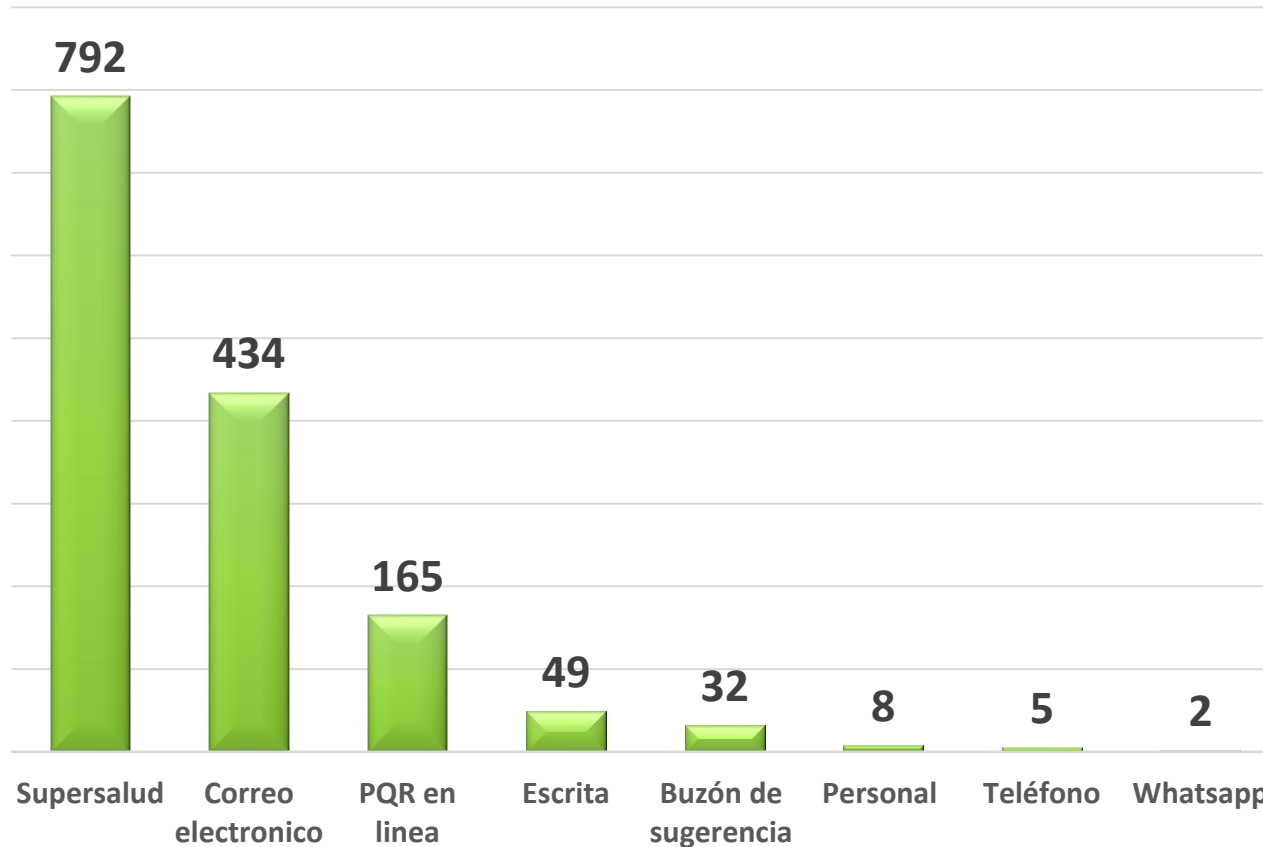
SATISFACCIÓN AL USUARIO III TRIMESTRE



INTERPRETACIÓN DE DATOS:

De acuerdo con la gráfica se puede evidenciar que para el tercer trimestre de la vigencia 2025 el porcentaje de cumplimiento corresponde al 96% de satisfacción, dando cumplimiento a la meta establecida. Este resultado es producto de haber aplicado 5.119 encuestas de los cuales 4.927 usuarios se encuentran satisfechos representando el 96% y el 4% representa a usuarios insatisfechos con un total de 192 afiliados encuestados. Es una cifra que se encuentra en el rango alto de satisfacción.

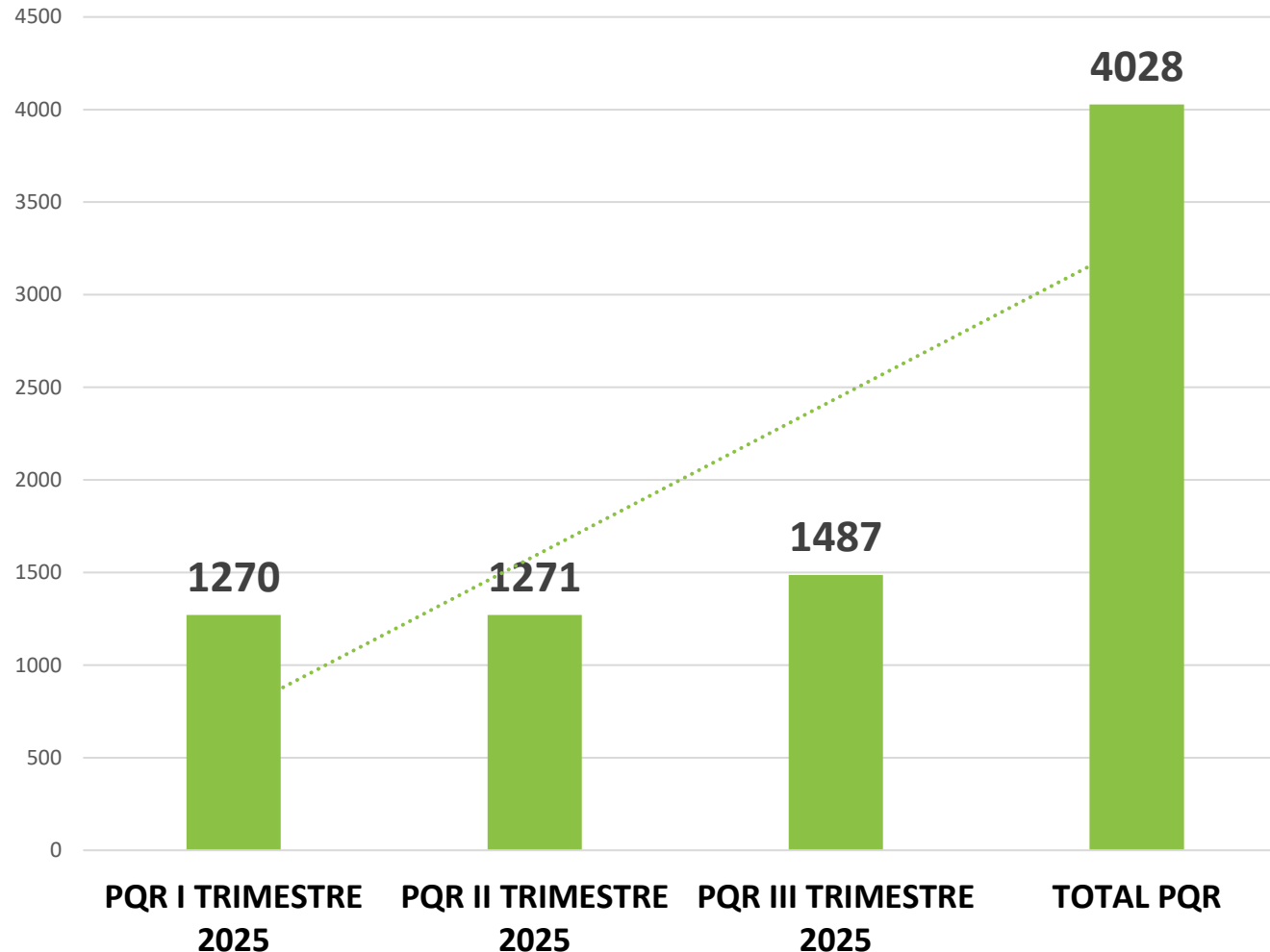
CANALES DE RECEPCION DE PQR



El principal medio de recepción establecidos por la EPS INDIGENA MALLAMAS para la solución de las solicitudes de PQR es el Correo Electrónico seguido de las PQR EN LINEA y de forma escrita; así mismo se identifica que la mayor de recepción de PQR es a través de la Superintendencia nacional de Salud

COMPORTAMIENTO DE PQR

Comparativo de PQR por Trimestre 2025



Se evidencia el incremento de PQR por trimestre, por lo cual desde MALLAMAS EPS-I se vienen desarrollando actividades de mejora que permitan la articulación entre los diferentes actores del sistema, realizando reuniones con nuestra red prestadora con el fin de mejorar la atención y prestación de los servicios, y disminución de PQR

TIPO DE MOTIVOS ESPECÍFICOS MAS FRECUENTES DE PQR



El motivo específico de PQR más frecuente se concentra en la falta de oportunidad en las citas o consulta para especialidades médicas como Oftalmología, Neurocirugía, Reumatología, Neurología, Ortopedia y Traumatología, y Medicina General, adicionalmente le sigue la falta de oportunidad en la entrega o entrega incompleta de tecnologías en salud y/o prestación de otros servicios como insumos NO UPC (pañales, pañitos, etc.), Medicamentos

Desde MALLAMAS EPS-I se vienen desarrollando actividades de mejora que permitan la articulación entre los diferentes actores del sistema, realizando reuniones con nuestra red prestadora con el fin de mejorar la oportunidad y efectividad de la respuesta a las PQR para dar cumplimiento a lo solicitado por el usuario y lo establecido en la normatividad vigente.

GRACIAS.

