

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
OFICINA GENERADORA				

INFORME CONSOLIDADO PQRSF

IV TRIMESTRE 2020

Elaboró

Revisó

CLAUDIA JIMENA PAZ CEBALLOS
Profesional Universitario SIAU
Contratista

JENNY LORENA PANTOJA G.
Profesional Universitaria SIAU

Vo Bo Dra. ADRIANA ENRIQUEZ MEZA
Sugerente de Salud e investigación

San Juan de Pasto, enero 29 de 2020

Carrera 20 No. 19B – 22. San Juan de Pasto
Teléfonos: 7201372 - 7209860 - 7205137 - 7217441 – 7216749. Fax: 7200899
pastosaludese@pastosaludese.gov.co - www.pastosaludese.gov.co
Sirviendo con Amor



 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
OFICINA GENERADORA				

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
1.1 Alcance	4
1.2 Marco Normativo.....	4
2. CONSOLIDADO GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.....	5
2.1 PQRSF tramitadas por red.....	6
3. PETICIONES PRESENTADAS - IV TRIMESTRE	6
3.1 Análisis de peticiones por IPS.....	7
3.2 Análisis de peticiones por servicio.	8
3.3 Motivo de las peticiones.....	8
3.4. Atributo de peticiones	9
4. QUEJAS PRESENTADAS - IV TRIMESTRE	10
4.1. Análisis de quejas por IPS	11
4.2. Análisis de quejas por servicio	12
4.3. Motivos de las quejas.....	13
4.4. Atributos de las quejas.....	14
5. RECLAMOS PRESENTADOS - IV TRIMESTRE	15
5.1. Reclamos por IPS.....	15
5.2. Reclamos por servicio.....	16
5.3. Motivos de los reclamos.....	17
5.4 Atributos de los reclamos.....	19
6. SUGERENCIAS PRESENTADAS IV TRIMESTRE	19

Carrera 20 No. 19B – 22. San Juan de Pasto
 Teléfonos: 7201372 - 7209860 - 7205137 - 7217441 – 7216749. Fax: 7200899
pastosaludese@pastosaludese.gov.co - www.pastosaludese.gov.co
 Sirviendo con Amor



 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
OFICINA GENERADORA				

6. FELICITACIONES PRESENTADAS IV TRIMESTRE	22
6.1. Felicitaciones por red.....	22
6.3. Felicitaciones por servicio	24
7. CONSOLIDADO PACIENTES AGENDADOS FRENTE A PQRS Y FELICITACIONES PRESENTADAS EN EL IV TRIMESTRE 2020	26
8. COMPARATIVO TRIMESTRAL.....	27
CONCLUSIONES.....	31

Carrera 20 No. 19B – 22. San Juan de Pasto
 Teléfonos: 7201372 - 7209860 - 7205137 - 7217441 – 7216749. Fax: 7200899
pastosaludese@pastosaludese.gov.co - www.pastosaludese.gov.co
Sirviendo con Amor



 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
OFICINA GENERADORA				

1. OBJETIVO

Realizar seguimiento a las PQRSF, analizando la cantidad, el tipo de PQRSF, el medio utilizado para su radicación, a fin de determinar el cumplimiento en la atención de acuerdo a las normas legales vigentes y como resultado de esta actividad formular las recomendaciones a que haya lugar en procura del mejoramiento continuo.

1.1 Alcance

Dar alcance a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y las diferentes solicitudes de información referentes a la atención al usuario como también las felicitaciones de los usuarios y comunidad ante la oficina Gestión y Orientación de Usuarios, durante el IV Trimestre

1.2 Marco Normativo

Constitución Política de Colombia - Art. 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”

- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.

- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.

- Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

- Decreto 124 del 26 de enero de 2016 "Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Carrera 20 No. 19B – 22. San Juan de Pasto
 Teléfonos: 7201372 - 7209860 - 7205137 - 7217441 – 7216749. Fax: 7200899
 pastosaludese@pastosaludese.gov.co - www.pastosaludese.gov.co
 Sirviendo con Amor



 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
OFICINA GENERADORA				

2. CONSOLIDADO GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En el IV Trimestre del año 2020, correspondientes al mes de octubre, noviembre y diciembre se atendieron 130.037 usuarios en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,32% (415 usuarios) presentaron PQRSF.

Considerando el comportamiento del trimestre analizado, se ha venido desarrollando estrategias con el equipo de trabajo, conformado por las Auxiliares Administrativas de las oficinas de SIAU de las redes prestadoras y la SIAU de la Sede Administrativa de Pasto Salud ESE, logrando dar cumplimiento al promedio de días hábiles para dar respuesta a las PQRS obteniendo un impacto favorable en el IV Trimestre del 5,72%.

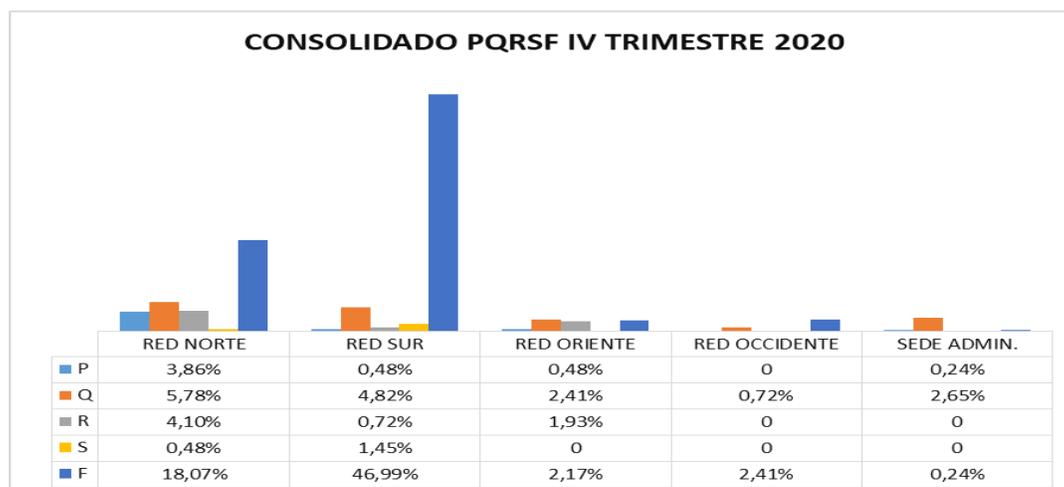
CONSOLIDADO PQRSF IV TRIMESTRE 2020						
REDES	P	Q	R	S	F	TOTAL
RED NORTE	16	24	17	2	75	134
RED SUR	2	20	3	6	195	226
RED ORIENTE	2	10	8	0	9	29
RED OCCIDENTE	0	3	0	0	10	13
SEDE ADMIN	1	11	0	0	1	13
TOTAL	21	68	28	8	290	415

INFORME CONSOLIDADO PQRSF IV TRIMESTRE 2020						
REDES	P	Q	R	S	F	TOTAL
RED NORTE	3,86%	5,78%	4,10%	0,48%	18,07%	32,29%
RED SUR	0,48%	4,82%	0,72%	1,45%	46,99%	54,46%
RED ORIENTE	0,48%	2,41%	1,93%	0	2,17%	6,99%
RED OCCIDENTE	0	0,72%	0	0	2,41%	3,13%
SEDE ADMIN.	0,24%	2,65%	0	0	0,24%	3,13%
TOTAL.	5,06%	16,38%	6,75%	1,93%	69,88%	100%

Carrera 20 No. 19B – 22. San Juan de Pasto
 Teléfonos: 7201372 - 7209860 - 7205137 - 7217441 – 7216749. Fax: 7200899
 pastosaludese@pastosaludese.gov.co - www.pastosaludese.gov.co
 Sirviendo con Amor



 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
OFICINA GENERADORA				



Nota. Para el estudio se tiene en cuenta las peticiones y quejas que llegan al Buzón ubicado en la Sede Administrativa, las cuales refieren al servicio de Call Center que hace parte del Acceso de los Usuarios

2.1 PQRSF tramitadas por red

En el cuarto trimestre del año 2020 se recibieron por medio de los buzones ubicados en los diferentes centros de salud y Sede administrativa de Pasto salud E.S.E., 415 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, de las cuales se tramitaron el 100%

A continuación, se presenta el indicador de proporción de pqrsg gestionadas por trimestres en el año 2020, lo cual indica un cumplimiento de la meta.

747-Proporción de PQRSF Gestionadas (sobre PQRS)	META	I TRIM	II TRIM	III-TRIM	IV-TRIM.	TOTAL
	100%	100,0%	98,8%	100,0%	100,0%	99.7%

3. PETICIONES PRESENTADAS - IV TRIMESTRE

PETICIONES		
RED DE SERVICIO	PETICIONES	PORCENTAJE
RED NORTE	16	3,86%
RED SUR	2	0,48%
RED ORIENTE	2	0,48%

Carrera 20 No. 19B – 22. San Juan de Pasto
 Teléfonos: 7201372 - 7209860 - 7205137 - 7217441 – 7216749. Fax: 7200899
 pastosaludese@pastosaludese.gov.co - www.pastosaludese.gov.co
 Sirviendo con Amor



 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
OFICINA GENERADORA				

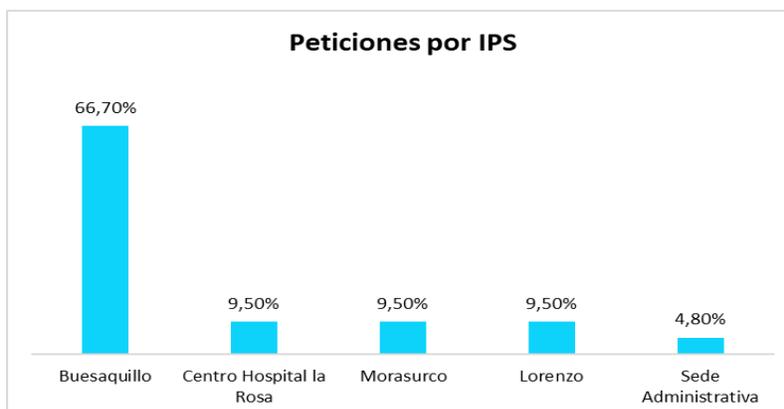
RED OCCIDENTE	0	0
SEDE ADMINISTRATIVA	1	0,24%
TOTAL	21	5,06%

Las peticiones presentadas en los buzones de las diferentes IPS de Pasto Salud E.S.E. corresponde al 5,06% (21 de 415 pgrsf). En el cuadro, se puede observar que el mayor número de Peticiones presentadas fue en la Red Norte con un 3,86% (16 de 21 peticiones), seguida la Red Sur y la Red Norte con 0,48% respectivamente (2 de 21 peticiones) y por último la Sede administrativa con un 0.24% (1 de 21 peticiones).

3.1 Análisis de peticiones por IPS

Siendo 21 el total de las peticiones presentadas en Pasto Salud E.S.E., en el cuarto trimestre, se presenta el número de las mismas por IPS.

PETICIONES POR IPS			
IPS	No. PETICIONES	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADA
Buesaquillo	14	66,7%	66,7%
Centro Hospital la Rosa	2	9,5%	76,2%
Morasurco	2	9,5%	85,7%
Lorenzo	2	9,5%	
Sede Administrativa	1	4,8%	
TOTAL	21	100%	



El Centro de salud de Buesaquillo presenta un mayor número de peticiones con un porcentaje de 66,7% (14 de 21 peticiones), y con porcentajes menores el Centro Hospital la Rosa, Centro de Salud Morasurco, Centro de Salud Lorenzo de Aldana y en la Sede Administrativa.

Aplicando la ley de Pareto, podemos deducir que es importante establecer acciones de mejoramiento en el Centro de Salud de Buesaquillo perteneciente a la Red Norte donde

Carrera 20 No. 19B – 22. San Juan de Pasto
 Teléfonos: 7201372 - 7209860 - 7205137 - 7217441 – 7216749. Fax: 7200899
pastosaludese@pastosaludese.gov.co - www.pastosaludese.gov.co
 Sirviendo con Amor



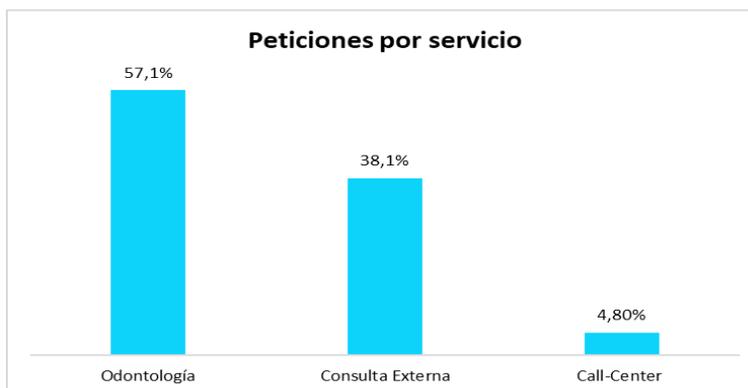
 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
OFICINA GENERADORA				

se presenta un mayor número de peticiones en su gran mayoría en el servicio de odontología.

3.2 Análisis de peticiones por servicio.

A continuación, se presentan el área de servicio donde se presentan las peticiones:

PETICIONES POR SERVICIO		
SERVICIOS	PETICIONES	PORCENTAJE
Odontología	12	57,1%
Consulta externa	8	38,1%
Call-Center	1	4,8%
TOTAL	21	100%



Se puede observar que en el Servicio de Odontología se presenta el mayor número de peticiones con un 57,1% (12 de 21 peticiones), seguido los servicios de consulta externa 38,1% (8 de 21 peticiones) y por último el servicio de Call Center 4,8% (1 de 21 peticiones).

3.3 Motivo de las peticiones

A continuación, se presentan los motivos de las peticiones que describen los usuarios:

MOTIVOS DE LAS PETICIONES			
MOTIVOS	NO. PETICIONES	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADA
Aperturar los servicios de odontología	12	57,1%	57,1%

Carrera 20 No. 19B – 22. San Juan de Pasto
 Teléfonos: 7201372 - 7209860 - 7205137 - 7217441 – 7216749. Fax: 7200899
 pastosaludese@pastosaludese.gov.co - www.pastosaludese.gov.co
 Sirviendo con Amor



 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
OFICINA GENERADORA				

Asignar citas médicas para lectura de laboratorio	3	14,3%	71,4%
Asignación de citas	3	14,3%	85,7%
Demora en la atención	2	9,5%	
Atención domiciliaria	1	4,8%	
TOTAL	21	100%	

De los hallazgos encontrados se pudo observar que uno de los motivos por los cuales los usuarios presentaron mayor número de peticiones es referente a la apertura de los servicios odontológicos con un 57.1% (12 de 21 peticiones), seguido la asignación de citas para la lectura de laboratorios y asignación de citas con un 14,3% (3 de 21 peticiones) respectivamente.



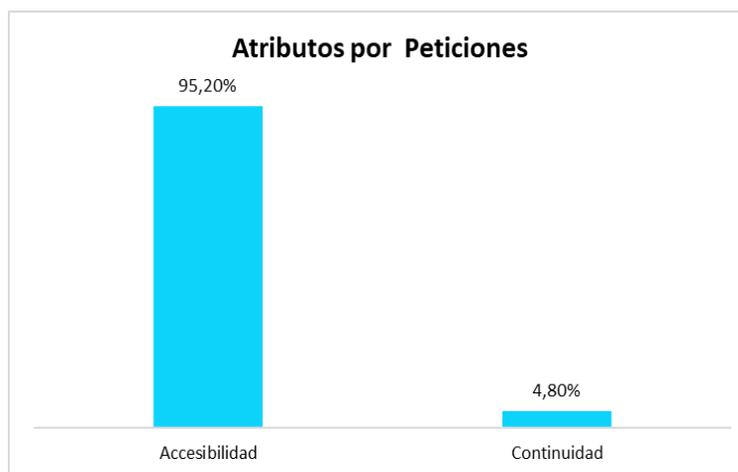
3.4. Atributo de peticiones

ATRIBUTOS POR PETICIONES		
ATRIBUTOS	No. PETICIONES	PORCENTAJE
Accesibilidad	20	95,2%
Continuidad	1	4,8%
TOTAL	21	100%

Carrera 20 No. 19B – 22. San Juan de Pasto
 Teléfonos: 7201372 - 7209860 - 7205137 - 7217441 – 7216749. Fax: 7200899
pastosaludese@pastosaludese.gov.co - www.pastosaludese.gov.co
 Sirviendo con Amor



 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
OFICINA GENERADORA				



En el cuadro anterior se puede observar que en cuanto a las peticiones presentadas el porcentaje más elevado fue el relacionado con la accesibilidad en un 95.2% (20 de 21 peticiones).

4. QUEJAS PRESENTADAS - IV TRIMESTRE

QUEJAS POR RED		
RED	NO. QUEJAS	PORCENTAJE
Norte	24	5,78%
Sur	20	4,81%
Sede administrativa	11	2,65%
Oriente	10	2,49%
Occidente	3	4,38%
TOTAL	68	16,38%

Las quejas presentadas en los buzones de las diferentes IPS de Pasto Salud E.S.E., corresponden al 16,38% (68 de 415 pgrsf). En el cuadro, se puede observar que el mayor número de quejas presentadas fue en la Red Norte con un 5.78% (24 de 68 quejas), seguida por la Red Sur 4,81% (20 de 68 quejas), la Sede administrativa con un 2,65% (11 de 68 quejas), la Red Oriente con el 2,49% (10 de 68 quejas), finalizando con la Red Occidente con un 4,38% (3 de 68 quejas).

Carrera 20 No. 19B – 22. San Juan de Pasto
 Teléfonos: 7201372 - 7209860 - 7205137 - 7217441 – 7216749. Fax: 7200899
 pastosaludese@pastosaludese.gov.co - www.pastosaludese.gov.co
 Sirviendo con Amor

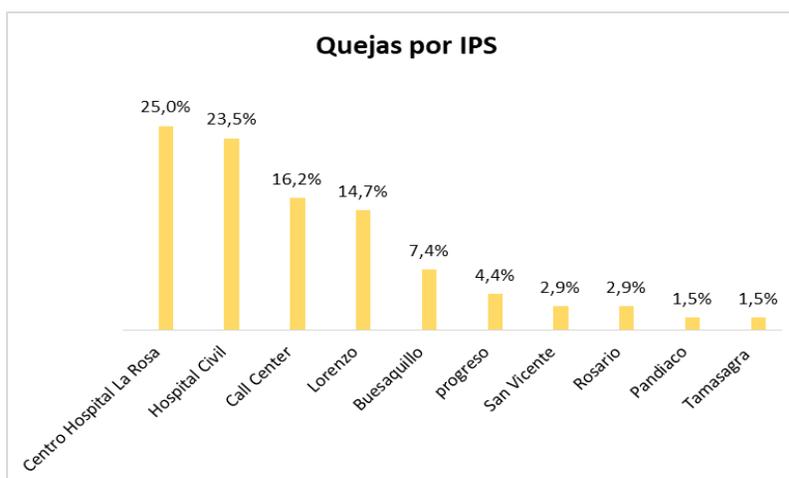


 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
OFICINA GENERADORA				

4.1. Análisis de quejas por IPS

Siendo 68, el total de las quejas presentadas en Pasto Salud E.S.E., se presenta el número de las mismas por IPS.

QUEJAS POR IPS			
IPS	No. QUEJAS	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADA
Centro Hospital La Rosa	17	25,0%	25%
Hospital Civil	16	23,5%	48,5%
Sede Administrativa- Call Center	11	16,2%	64,7%
Lorenzo	10	14,7%	79,4%
Buesaquillo	5	7,4%	86,8%
Progreso	3	4,4%	
San Vicente	2	2,9%	
Rosario	2	2,9%	
Pandiaco	1	1,5%	
Tamasagra	1	1,5%	
Total	68	100%	



El Centro Hospital La Rosa presenta un mayor número de quejas con un porcentaje de 25% (17 de 68 quejas), y con porcentajes en menor proporción el Hospital Local Civil 23.5% (16 de 68 quejas), la Sede Administrativa se recepciona las quejas de Call Center 16,2% (11 de 68 quejas), Centro de Salud Lorenzo de Aldana 14,7% (10 de 68 quejas), Centro de Salud Buesaquillo 7,4%(5 de 68 quejas), Centro de Salud Progreso 4,4% (3 de 68 quejas), Centro de Salud San Vicente 2,9% (2 de 68 quejas), Centro de Salud Rosario

Carrera 20 No. 19B – 22. San Juan de Pasto
 Teléfonos: 7201372 - 7209860 - 7205137 - 7217441 – 7216749. Fax: 7200899
pastosaludese@pastosaludese.gov.co - www.pastosaludese.gov.co
 Sirviendo con Amor



 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
OFICINA GENERADORA				

2,9% (2 de 68 quejas), Centro de Salud Pandiaco y Centro de Salud Tamasagra 1,5% (1 de 68 quejas) respectivamente.

Aplicando la ley de Pareto, podemos deducir que es importante realizar acciones de mejoramiento en el Centro Hospital La Rosa y el Hospital Local Civil perteneciente a la Red Sur y Norte respectivamente, son donde presenta un mayor número de quejas, además en el servicio de Call Center.

Además, se puede anotar que las IPS que no se encuentran relacionadas en el cuadro anterior no presentaron quejas en el IV Trimestre de 2020.

4.2. Análisis de quejas por servicio

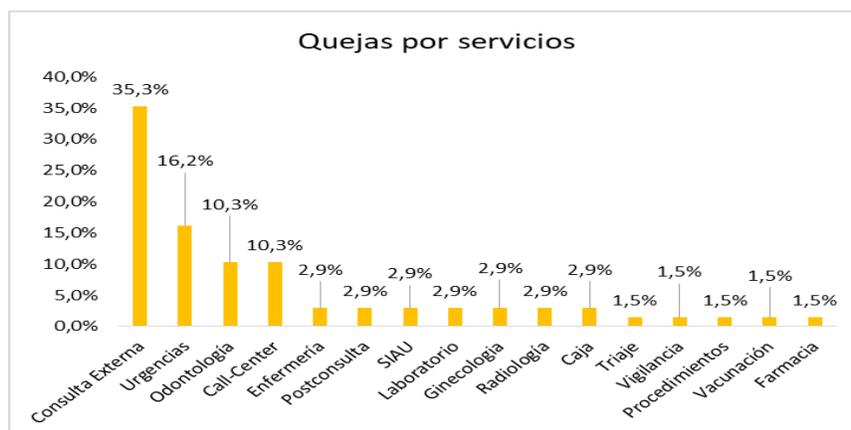
A continuación, se presentan el área de servicio donde se presentan las quejas:

QUEJAS POR SERVICIO		
SERVICIOS	No. QUEJAS	PORCENTAJE
Consulta Externa	24	35,29%
Urgencias	11	16,18%
Odontología	7	10,29%
Call-Center	7	10,29%
Enfermería	2	2,94%
Postconsulta	2	2,94%
SIAU	2	2,94%
Laboratorio	2	2,94%
Ginecología	2	2,94%
Radiología	2	2,94%
Caja	2	2,94%
Triaje	1	1,47%
Vigilancia	1	1,47%
Procedimientos	1	1,47%
Vacunación	1	1,47%
Farmacia	1	1,47%
TOTAL	68	100%

Carrera 20 No. 19B – 22. San Juan de Pasto
 Teléfonos: 7201372 - 7209860 - 7205137 - 7217441 – 7216749. Fax: 7200899
 pastosaludese@pastosaludese.gov.co - www.pastosaludese.gov.co
 Sirviendo con Amor



 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
OFICINA GENERADORA				



Se puede observar que en el Servicio de Consulta Externa se presenta el mayor número de quejas con un 35,3% (24 de 68 quejas), seguido los servicios de urgencias en un 16,2% (11 de 68 quejas).

4.3. Motivos de las quejas.

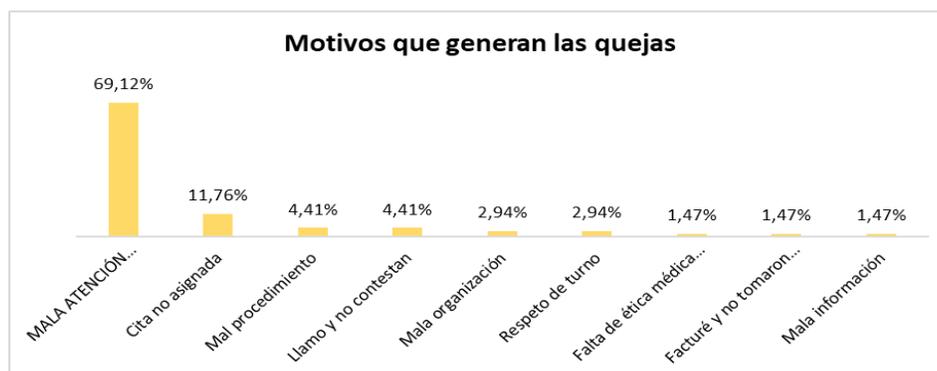
A continuación, se presentan los motivos por los cuales los usuarios describen la queja:

MOTIVOS QUE GENERAN LAS QUEJAS			
Motivo	No. Quejas	Porcentaje	Frecuencia acumulada
MALA ATENCIÓN (Demora en la atención, No atención, Atención Inadecuado, Inconformidad con la atención, No me gusto la atención, Médico de mal genio, Falta de prioridad en la atención)	46	69,12%	69,12%
Cita no asignada	8	11,76%	80,88%
Mal procedimiento	3	4,41%	
Llamo y no contestan	3	4,41%	
Mala organización	2	2,94%	
Respeto de turno	2	2,94%	
Falta de ética médica (laboratorio externo)	1	1,47%	
Me facturaron y no tomaron prueba	1	1,47%	
Mala información	1	1,47%	
TOTAL	68	100%	

Carrera 20 No. 19B – 22. San Juan de Pasto
 Teléfonos: 7201372 - 7209860 - 7205137 - 7217441 – 7216749. Fax: 7200899
 pastosaludese@pastosaludese.gov.co - www.pastosaludese.gov.co
 Sirviendo con Amor



 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
OFICINA GENERADORA				



De los hallazgos encontrados se pudo observar que uno de los motivos por los cuales los usuarios presentaron mayor número de quejas, fue referente a la mala atención, en un 69,1%, (46 de 68 quejas), en el que se agrupan quejas como demora en la atención, No atención, Atención Inadecuado, Inconformidad con la atención, No me gusto la atención y Médico de mal genio; seguido de citas no asignadas en un 11,7% (8 de 68 quejas) afectando el atributo de oportunidad.

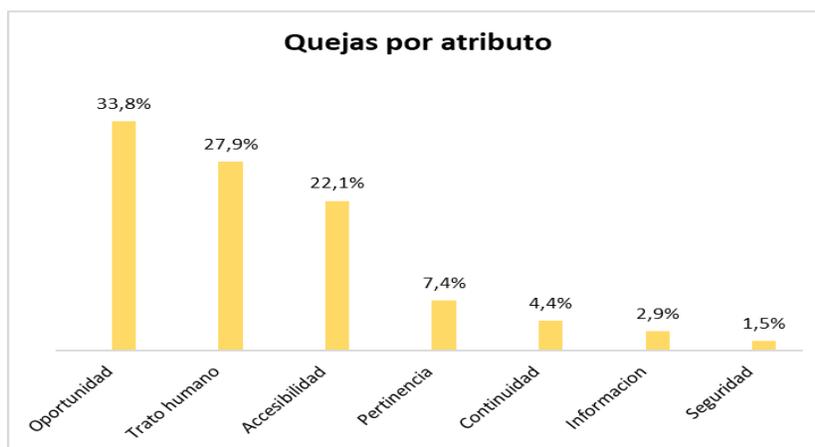
4.4. Atributos de las quejas

QUEJAS POR ATRIBUTO		
ATRIBUTOS	NO. QUEJAS	PORCENTAJE
Oportunidad	23	33,8%
Trato humano	19	27,9%
Accesibilidad	15	22,1%
Pertinencia	5	7,4%
Continuidad	3	4,4%
Información	2	2,9%
Seguridad	1	1,5%
Total	68	100%

Carrera 20 No. 19B – 22. San Juan de Pasto
 Teléfonos: 7201372 - 7209860 - 7205137 - 7217441 – 7216749. Fax: 7200899
 pastosaludese@pastosaludese.gov.co - www.pastosaludese.gov.co
 Sirviendo con Amor



 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
OFICINA GENERADORA				



En el cuadro anterior se puede observar que en cuanto a las quejas presentadas el porcentaje más elevado fue el relacionado con la oportunidad en un 33,8% (23 de 68 quejas).

5. RECLAMOS PRESENTADOS - IV TRIMESTRE

RECLAMOS POR RED		
RED	NO. RECLAMOS	PORCENTAJE
NORTE	17	4,09%
ORIENTE	8	1,92%
SUR	3	0,72%
TOTAL	28	6,74%

Los reclamos presentados en los buzones de las diferentes IPS de Pasto Salud E.S.E., corresponden al 6,74% (28 de 415 pqrslf). En el cuadro, se puede observar que el mayor número de reclamos presentados fue en la Red Norte con un 4,09% (17 de 28 reclamos), seguida por la Red Oriente 1,92% (8 de 28 reclamos), y La Red Sur (3 de 28 reclamos). En el cuarto trimestre no se presentaron reclamos en la red occidente.

5.1. Reclamos por IPS

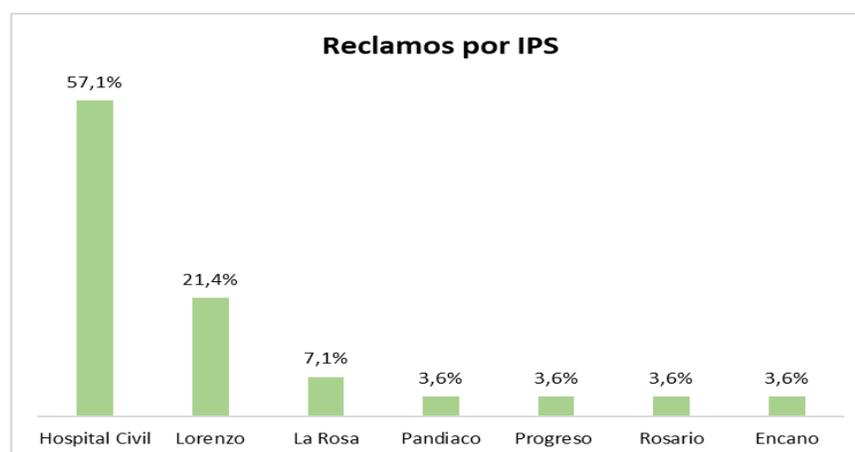
Siendo 28 el total de los reclamos presentados en Pasto Salud E.S.E., se muestra el número de las mismas por IPS.

Carrera 20 No. 19B – 22. San Juan de Pasto
 Teléfonos: 7201372 - 7209860 - 7205137 - 7217441 – 7216749. Fax: 7200899
 pastosaludese@pastosaludese.gov.co - www.pastosaludese.gov.co
 Sirviendo con Amor



 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
OFICINA GENERADORA				

RECLAMOS POR IPS			
IPS	NO. RECLAMOS	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADA
Hospital Civil	16	57,1%	57,1%
Lorenzo	6	21,4%	78,5%
La Rosa	2	7,1%	85,6%
Pandiaco	1	3,6%	
Progreso	1	3,6%	
Rosario	1	3,6%	
Encano	1	3,6%	
TOTAL	28	100%	



El Hospital Local Civil presenta un mayor número de reclamos con un porcentaje de 57,1% (16 de 28 reclamos), seguido por el Centro de Salud Lorenzo de Aldana con 21,4% (6 de 28 reclamos) y, en menor proporción en el Centro Hospital la Rosa, Centro de Salud Pandiaco, Centro de Salud Progreso, Centro de Salud Rosario y Centro de Salud Encano.

Aplicando la ley de Pareto, podemos deducir que el Hospital Local Civil perteneciente a la Red Norte, es donde se presenta un mayor número de reclamos, y que una gran parte de estos se presentan en el servicio de Urgencias.

5.2. Reclamos por servicio

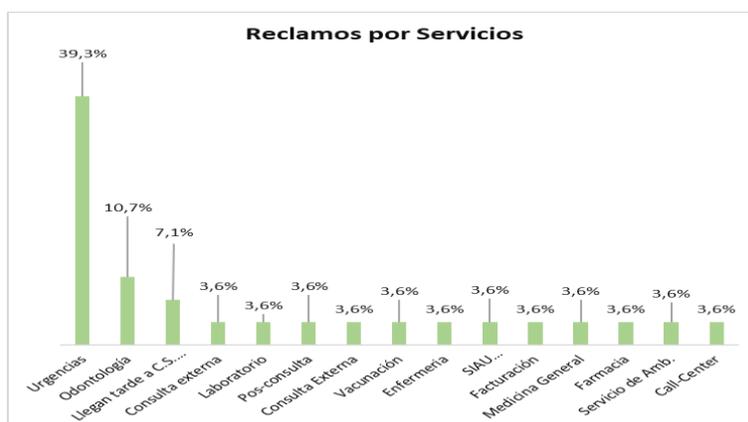
A continuación, se presentan los servicios donde se presentan los reclamos:

Carrera 20 No. 19B – 22. San Juan de Pasto
 Teléfonos: 7201372 - 7209860 - 7205137 - 7217441 – 7216749. Fax: 7200899
pastosaludese@pastosaludese.gov.co - www.pastosaludese.gov.co
 Sirviendo con Amor



 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
OFICINA GENERADORA				

RECLAMOS POR SERVICIO			
SERVICIOS	RECLAMOS	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADA
Urgencias	11	39,3%	39,3%
Odontología	3	10,7%	50,0%
Llegan tarde a C.S. de Pandiaco	2	7,1%	57,1%
Consulta externa	1	3,6%	60,7%
Laboratorio	1	3,6%	64,3%
Pos-consulta	1	3,6%	67,9%
Consulta Externa	1	3,6%	71,5%
Vacunación	1	3,6%	75,1%
Enfermería	1	3,6%	78,7%
SIAU (asignación de citas)	1	3,6%	82,3%
Facturación	1	3,6%	
Medicina General	1	3,6%	
Farmacia	1	3,6%	
Servicio de Ambulancia	1	3,6%	
Call-Center	1	3,6%	
TOTAL	28	100%	



En el cuadro anterior se puede observar que el servicio de mayor número de reclamos es el servicio de Urgencias, con una participación del 39,3% (11 de 28 reclamos), servicio que continúa generando reclamos en este trimestre como el anterior, seguido del servicio de odontología con un 10,7% (3 de 28 reclamos).

5.3. Motivos de los reclamos

A continuación, se presentan los motivos por los cuales los usuarios describen los reclamos.

Carrera 20 No. 19B – 22. San Juan de Pasto
 Teléfonos: 7201372 - 7209860 - 7205137 - 7217441 – 7216749. Fax: 7200899
 pastosaludese@pastosaludese.gov.co - www.pastosaludese.gov.co
 Sirviendo con Amor



 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
OFICINA GENERADORA				

MOTIVOS DE LOS RECLAMOS			
MOTIVOS	No. RECLAMOS	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADA
Mala Atención (No atención, Demora en la atención)	16	57,1%	57,1%
Demora en la Asignación de citas	2	7,1%	64,3%
No funciona el timbre	1	3,6%	67,9%
Información no es clara	1	3,6%	71,4%
Personal llega tarde	1	3,6%	75,0%
Ordenes incompletas	1	3,6%	78,6%
Retraso en procedimientos	1	3,6%	82,1%
Atender en todas las ventanillas de facturación	1	3,6%	
No funciona toma de temperatura	1	3,6%	
No atención en farmacia	1	3,6%	
Demora llegada ambulancia	1	3,6%	
Demora en la atención de llamadas	1	3,6%	
TOTAL	28	100%	



De los hallazgos encontrados se pudo observar que uno de los motivos por los cuales los usuarios presentaron mayor número de reclamos, fue referente a mala atención donde podemos agrupar todos aquellos motivos que generan inconformidad en los usuarios como (no atención y demora en la atención) con un 57.1% (16 de 28 reclamos).

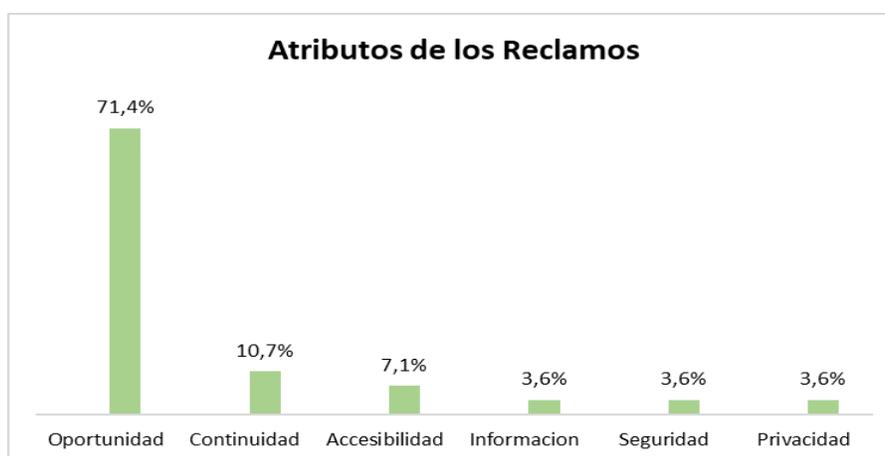
Carrera 20 No. 19B – 22. San Juan de Pasto
 Teléfonos: 7201372 - 7209860 - 7205137 - 7217441 – 7216749. Fax: 7200899
pastosaludese@pastosaludese.gov.co - www.pastosaludese.gov.co
 Sirviendo con Amor



 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
OFICINA GENERADORA				

5.4 Atributos de los reclamos

ATRIBUTOS		
ATRIBUTOS	NO. RECLAMOS	PORCENTAJE
Oportunidad	20	71,4%
Continuidad	3	10,7%
Accesibilidad	2	7,1%
Información	1	3,6%
Seguridad	1	3,6%
Privacidad	1	3,6%
TOTAL	28	100%



En el cuadro anterior, se puede observar en cuanto a los reclamos presentadas, el porcentaje más elevado fue el relacionado con la oportunidad en un 71,4% (20 de 28 reclamos).

6. SUGERENCIAS PRESENTADAS IV TRIMESTRE

SUGERENCIAS POR RED		
RED	NO. SUGERENCIAS	PORCENTAJE
SUR	6	1.44%
NORTE	2	0.48%
TOTAL	8	1.92%

Las sugerencias presentadas en los buzones de las diferentes Redes de Pasto Salud E.S.E., corresponden al 1,92% (8 de 415 pqrst). En el cuadro se puede observar que el

Carrera 20 No. 19B – 22. San Juan de Pasto
 Teléfonos: 7201372 - 7209860 - 7205137 - 7217441 – 7216749. Fax: 7200899
 pastosaludese@pastosaludese.gov.co - www.pastosaludese.gov.co
 Sirviendo con Amor



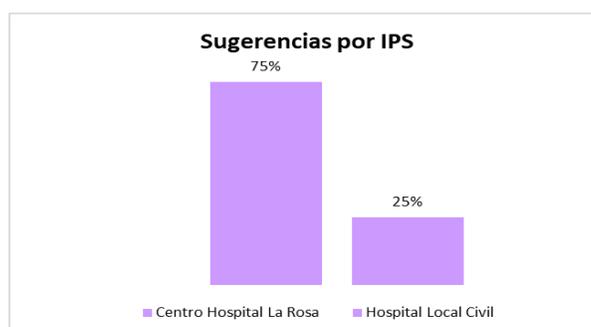
 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
OFICINA GENERADORA				

mayor número de sugerencias presentadas fue en la Red Sur con un 1,44% (6 de 8 sugerencias), seguida por la Red Norte 0,48% (2 de 8 sugerencias).

5.1 Sugerencias por IPS

Siendo el total de las sugerencias presentadas en Pasto Salud E.S.E., se presenta el número de las mismas por IPS.

SUGERENCIAS POR IPS		
CENTRO DE SALUD	NO. SUGERENCIAS	PORCENTAJE
Centro Hospital La Rosa	6	75%
Hospital Local Civil	2	25%
TOTAL	8	100%



El Centro Hospital La Rosa presenta un número de sugerencias con un porcentaje de 75% (6 de 8 sugerencias), presentadas en el servicio de hospitalización y, con porcentaje menor en el Hospital Local Civil, con un 25% (2 de 8 sugerencias).

Además, se puede señalar que las IPS que no se encuentran relacionadas en el cuadro anterior no presentaron sugerencias en el IV Trimestre de 2020.

5.2. Sugerencias por servicio

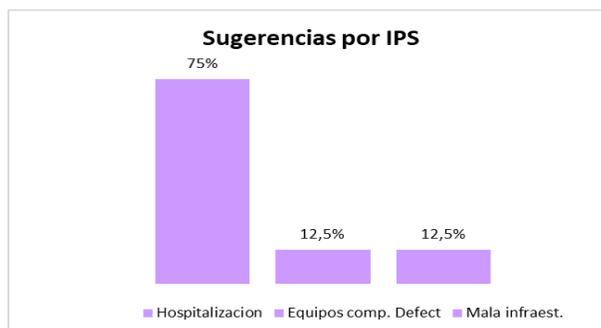
A continuación, se presentan los servicios donde se presentan las sugerencias:

SUGERENCIAS POR SERVICIO			
SERVICIOS	SUGERENCIAS	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADA
Hospitalización	6	75%	75%
Equipos de cómputo defectuosos	1	12,5%	87,5%
Mala infraestructura	1	12,5%	
TOTAL	8	100%	

Carrera 20 No. 19B – 22. San Juan de Pasto
 Teléfonos: 7201372 - 7209860 - 7205137 - 7217441 – 7216749. Fax: 7200899
 pastosaludese@pastosaludese.gov.co - www.pastosaludese.gov.co
 Sirviendo con Amor



 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
OFICINA GENERADORA				

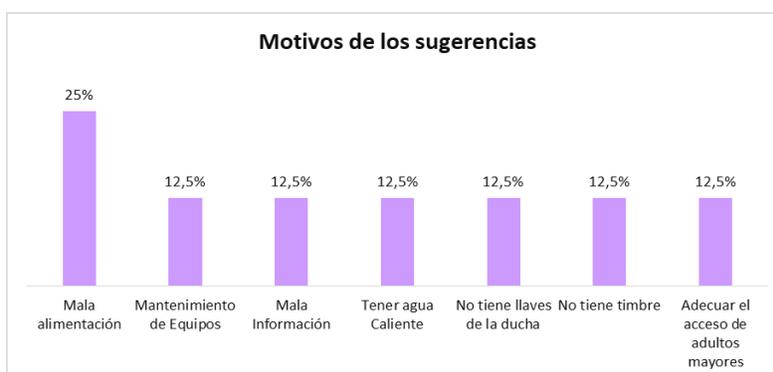


En el cuadro se puede observar que el servicio sobre el cual se presenta el mayor impacto en la prestación de servicios es el de Hospitalización con el 75% (6 de 8 sugerencias).

5.3. Motivos de las sugerencias

A continuación, se presentan los motivos por los cuales los usuarios describen en las sugerencias:

MOTIVOS DE LAS SUGERENCIAS			
MOTIVOS	SUGERENCIAS	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADA
Mala alimentación	2	25%	25%
Mantenimiento de Equipos	1	12,5%	37,50%
Mala Información	1	12,5%	50,0%
Tener agua caliente	1	12,5%	62,5%
No tiene llaves de la ducha	1	12,5%	75,0%
No tiene timbre	1	12,5%	87,5%
Adecuar el acceso de adultos mayores.	1	12,5%	
TOTAL	8	100%	



Carrera 20 No. 19B – 22. San Juan de Pasto
 Teléfonos: 7201372 - 7209860 - 7205137 - 7217441 – 7216749. Fax: 7200899
 pastosaludese@pastosaludese.gov.co - www.pastosaludese.gov.co
 Sirviendo con Amor

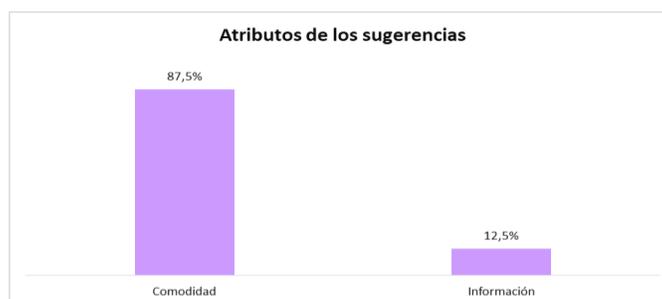


 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
OFICINA GENERADORA				

Las causales de mayor impacto en la presentación las sugerencias es la mala alimentación en un 25% (2 de 8 sugerencias), seguido en igual proporción con un porcentaje de 12,5% (1 de 8 sugerencias) sugerencias como el mantenimiento de equipos de cómputo, mala Información, tener agua caliente, no tiene llaves de la ducha, no tiene timbre en camas de urgencias y adecuar el acceso para adultos mayores.

5.4. Sugerencias por atributos

ATRIBUTOS A LOS RECLAMOS		
ATRIBUTO	RECLAMOS	PORCENTAJE
Comodidad	7	87,50%
Información	1	12,50%
TOTAL	8	100%



En el cuadro anterior se puede observar que el atributo que presenta mayor número de sugerencias es el de Comodidad con un 87,5% (7 de 8 sugerencias), seguido en menor proporción el atributo de Información con el 12,5% (1 de 8 sugerencias).

6. FELICITACIONES PRESENTADAS IV TRIMESTRE

6.1. Felicitaciones por red

FELICITACIONES POR RED		
RED	TOTAL	PORCENTAJE
Sur	195	67,2%
Norte	75	25,9%
Oriente	10	3,4%
Occidente	9	3,1%
Sede administrativa	1	0,3%
TOTAL	290	69,87%

Carrera 20 No. 19B – 22. San Juan de Pasto
 Teléfonos: 7201372 - 7209860 - 7205137 - 7217441 – 7216749. Fax: 7200899
 pastosaludese@pastosaludese.gov.co - www.pastosaludese.gov.co
 Sirviendo con Amor



 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
OFICINA GENERADORA				

Las felicitaciones presentados en los buzones de las diferentes IPS de Pasto Salud E.S.E., corresponden al 67,2% (290 de 415 pqrfs). En el cuadro se puede observar que el mayor número de felicitaciones presentadas fue en la Red Sur con un 67,2% (195 de 290 felicitaciones), seguida por la Red Norte 25,9% (75 de 290 felicitaciones) y, en menor proporción se presenta Red Occidente con 3,4%(10 de 290 felicitaciones) la Red Oriente con 3,1%(9 de 290 felicitaciones), y la sede administrativa 0,3%(1 de 290 felicitaciones).

6.2. Felicitaciones por IPS

Siendo el total de las Felicitaciones presentadas en Pasto Salud E.S.E., se presenta el número de las mismas por IPS.

FELICITACIONES POR IPS		
CENTROS DE SALUD	No. FELICITACIONES	PORCENTAJE
Hospital La Rosa	175	60,3%
Hospital Local Civil	62	21,4%
Progreso	17	5,9%
San Vicente	6	2,1%
Buesaquillo	5	1,7%
Lorenzo	5	1,7%
Pandiaco	4	1,4%
Primero de Mayo	4	1,4%
Obonuco	3	1%
Santa Bárbara	3	1%
Rosario	2	0,7%
Encano	2	0,7%
Tamasagra	1	0,3%
SIAU Sede Admin.	1	0,3%
TOTAL	290	100%



Carrera 20 No. 19B – 22. San Juan de Pasto
 Teléfonos: 7201372 - 7209860 - 7205137 - 7217441 – 7216749. Fax: 7200899
pastosaludese@pastosaludese.gov.co - www.pastosaludese.gov.co
 Sirviendo con Amor



 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
OFICINA GENERADORA				

El Centro Hospital la Rosa el número de felicitaciones con un porcentaje de 60,3% (175 de 290 felicitaciones), y con porcentaje en menor proporción el Hospital Local Civil.

Además, se puede señalar que las IPS que no se encuentran relacionadas en el cuadro anterior no presentaron Felicitaciones en el IV Trimestre de 2020.

6.3. Felicitaciones por servicio

A continuación, se presentan los servicios donde se presentan las felicitaciones:

RECLAMOS POR SERVICIO		
SERVICIOS	RECLAMOS	PORCENTAJE
Hospitalización	136	46,9%
Urgencias	53	18,3%
Consulta Externa	43	14,8%
Odontología	19	6,6%
No referencia - todo el personal	9	3,1%
Vacunación	6	2,1%
No referencia	5	1,7%
Terapia Respiratoria	5	1,7%
Vigilancia	5	1,7%
Psicología	3	1,0%
Facturación	2	0,7%
Servicio de Ambulancia	2	0,7%
Servicios generales	1	0,3%
SIAU - Sede administrativa	1	0,3%
TOTAL	290	100%



En el cuadro se puede observar que el servicio sobre el cual se presenta el mayor impacto en la prestación de servicios es el de Hospitalización con el 46,9% (136 de 290 felicitaciones).

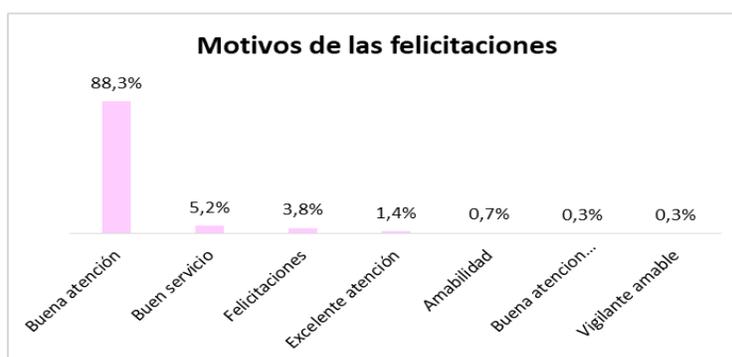
Carrera 20 No. 19B – 22. San Juan de Pasto
 Teléfonos: 7201372 - 7209860 - 7205137 - 7217441 – 7216749. Fax: 7200899
 pastosaludese@pastosaludese.gov.co - www.pastosaludese.gov.co
 Sirviendo con Amor



 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
OFICINA GENERADORA				

6.4. Motivos de las felicitaciones

MOTIVOS DE LAS SUGERENCIAS		
MOTIVOS	SUGERENCIAS	PORCENTAJE
Buena atención	256	88,3%
Buen servicio	15	5,2%
Felicitaciones	11	3,8%
Excelente atención	4	1,4%
Amabilidad	2	0,7%
Buena atención odontológica	1	0,3%
Vigilante amable	1	0,3%
TOTAL	290	100%



Se puede evidenciar que los motivos que los usuarios definen como una fortaleza es la buena atención en un 88.3% (256 de 290 felicitaciones).

6.5. Atributos a las felicitaciones

ATRIBUTOS DE LAS FELICITACIONES		
MOTIVOS	FELICITACIONES	PORCENTAJE
Trato Humano	284	97,9%
Comodidad	3	1,0%
Continuidad	1	0,3%
Oportunidad	1	0,3%
Pertinencia	1	0,3%
TOTAL	290	100%

Carrera 20 No. 19B – 22. San Juan de Pasto
 Teléfonos: 7201372 - 7209860 - 7205137 - 7217441 – 7216749. Fax: 7200899
 pastosaludese@pastosaludese.gov.co - www.pastosaludese.gov.co
 Sirviendo con Amor



 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
OFICINA GENERADORA				



En el cuadro anterior se puede observar que el atributo que presenta mayor número de felicitaciones es el que han recibido un Trato Humano con un 97,9 % (284 de 290 felicitaciones).

7. CONSOLIDADO PACIENTES AGENDADOS FRENTE A PQRS Y FELICITACIONES PRESENTADAS EN EL IV TRIMESTRE 2020

Este cuadro comparativo se toma en cuenta las asignaciones de citas de cada Red de Prestadores de Pasto Salud ESE, durante los meses de octubre, noviembre y diciembre, esto permite evidenciar que en el IV Trimestre, la Red Oriente es quien presentó mayor número de pacientes agendados para atención, al realizar el comparativo de cada red, se puede deducir que el trámite de pqs es muy bajo con respecto a la asignación. En cuanto cuadro comparativo con las felicitaciones número de Felicitaciones es mayor, evidenciándose un equilibrio entre las mismas.

REDES	No. Atenciones	No. PQRS	Porcentaje
Red Norte	31.688	59	0.2%
Red Sur	34.389	31	0.1%
Red Oriente	34.628	20	0.6%
Red Occidente	29.332	3	0.01%
Sede Administrativa		12	
TOTAL		125 PQRS	

REDES	No. Atenciones	No. Felicitaciones	Porcentaje
Red Norte	31.688	75	0.2%
Red Sur	34.389	195	0.6%
Red Oriente	34.628	9	0.02%
Red Occidente	29.332	10	0.03%
Sede Administrativa		1	
TOTAL		290	

Carrera 20 No. 19B – 22. San Juan de Pasto
 Teléfonos: 7201372 - 7209860 - 7205137 - 7217441 – 7216749. Fax: 7200899
 pastosaludese@pastosaludese.gov.co - www.pastosaludese.gov.co
 Sirviendo con Amor

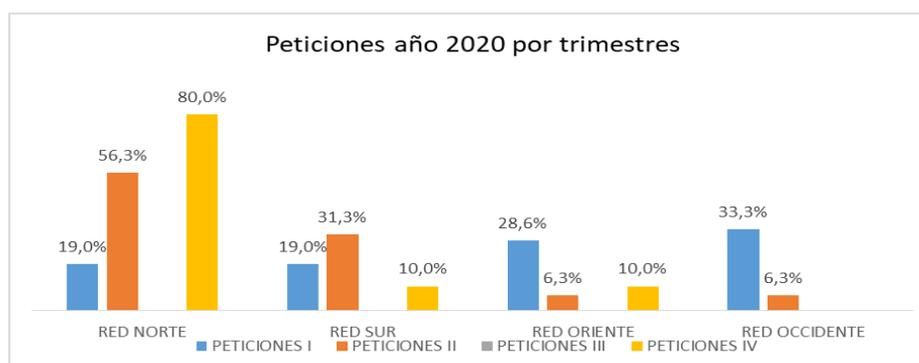


 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
OFICINA GENERADORA				

OBSERVACION: En todo el estudio se toman todas pqrst tramitadas en sede administrativa únicamente para la sumatoria de las mismas debido a que en la sede administrativa cuenta con buzón de PQRSF, sin embargo, no se realiza el comparativo por ser las redes donde se presenta el servicio de salud.

8. COMPARATIVO TRIMESTRAL

PETICIONES 2020 POR TRIMESTRE				
TRIMESTRE	I	II	III	IV
RED NORTE	4	9	0	16
	19,0%	56,3%	0	80,0%
RED SUR	4	5	0	2
	19,0%	31,3%	0	10,0%
RED ORIENTE	6	1	0	2
	28,6%	6,3%	0	10,0%
RED OCCIDENTE	7	1	0	0
	33,3%	6,3%	0	0,0%
TOTAL.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



En el cuadro se puede observar que en el cuarto trimestre se obtuvo un comportamiento alto en las peticiones en la Red Norte con un 80% (16 de 20 peticiones), seguido por la misma red en el segundo periodo con 56% (9 de 16 peticiones), siendo en los demás periodos un comportamiento más bajo.

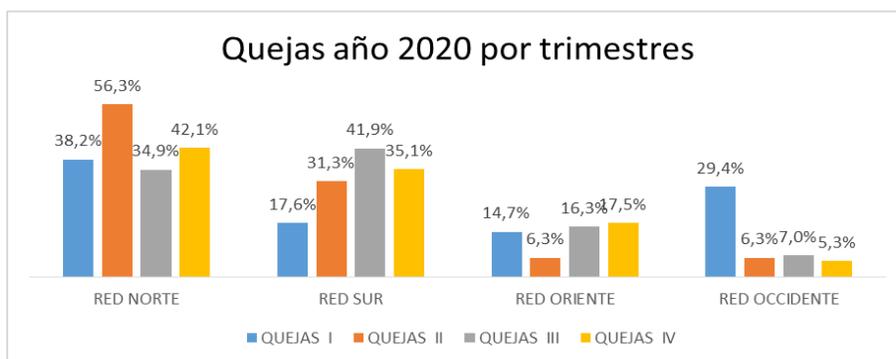
QUEJAS 2020 POR TRIMESTRE				
RED	I	II	III	IV
RED NORTE	47	21	65	75
	38,2%	56,3%	34,9%	42,1%
RED SUR	54	10	55	195
	17,6%	31,3%	41,9%	35,1%
RED ORIENTE	59	5	10	9

Carrera 20 No. 19B – 22. San Juan de Pasto
 Teléfonos: 7201372 - 7209860 - 7205137 - 7217441 – 7216749. Fax: 7200899
 pastosaludese@pastosaludese.gov.co - www.pastosaludese.gov.co
 Sirviendo con Amor



 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
OFICINA GENERADORA				

	14,7%	6,3%	16,3%	17,5%
RED OCCIDENTE	10	3	1	10
	29,4%	6,3%	7,0%	5,3%
TOTAL.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



En el cuadro se puede observar que en el segundo trimestre se obtuvo un comportamiento alto en las quejas en la Red Norte con un 56% (9 de 16 peticiones), seguido en el cuarto trimestre por la misma red con 42,1% (24 de 57 quejas).

RECLAMOS 2020 POR TRIMESTRE				
TRIMESTRES	I	II	III	IV
RED NORTE	37	9	13	17
	40,7%	40,9%	54,2%	60,7%
RED SUR	23	3	7	3
	25,3%	13,6%	29,2%	10,7%
RED ORIENTE	30	8	3	8
	33,0%	36,4%	12,5%	28,6%
RED OCCIDENTE	1	2	1	0
	1,1%	9,1%	4,2%	0,0%
TOTAL.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



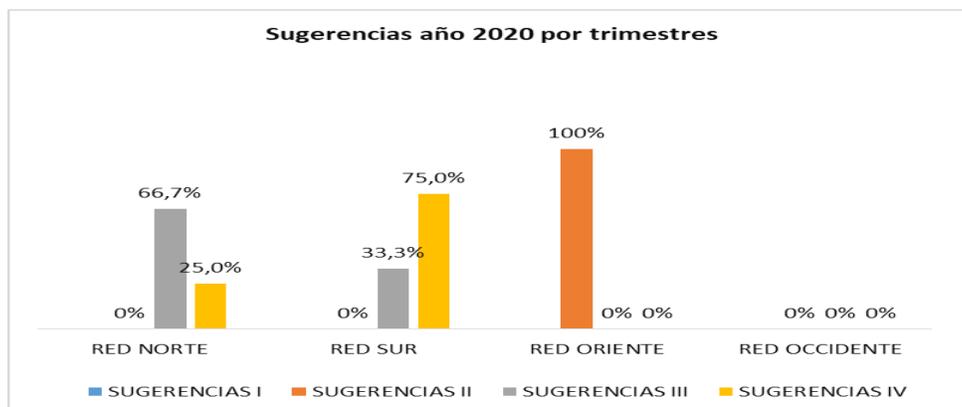
Carrera 20 No. 19B – 22. San Juan de Pasto
 Teléfonos: 7201372 - 7209860 - 7205137 - 7217441 – 7216749. Fax: 7200899
 pastosaludese@pastosaludese.gov.co - www.pastosaludese.gov.co
 Sirviendo con Amor



 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
OFICINA GENERADORA				

En la gráfica se puede observar que en el mayor numero de reclamos se puede evidenciar en la red norte en el cuarto trimestre con un 60,7% (17 de 28 reclamos), seguido en el tercer trimestre por la misma red con 54,2% (13 de 24 reclamos).

SUGERENCIAS 2020 POR TRIMESTRE				
TRIMESTRES	I	II	III	IV
RED NORTE	0 0,0%	0 0%	2 66,7%	2 25,0%
RED SUR	0 0,0%	0 0%	1 33,3%	6 75,0%
RED ORIENTE	0 0,0%	1 100%	0 0%	0 0%
RED OCCIDENTE	0 0,0%	0 0%	0 0%	0 0%
TOTAL.	0,0%	100%	100,0%	100,0%



Se puede observar que en cuanto al porcentaje de sugerencias el mayor número se obtiene en el cuarto trimestre en la red sur con un 75% (6 de 8 sugerencias), seguido por el tercer trimestre de la red norte con el 66,7% (2 de 3 sugerencias).

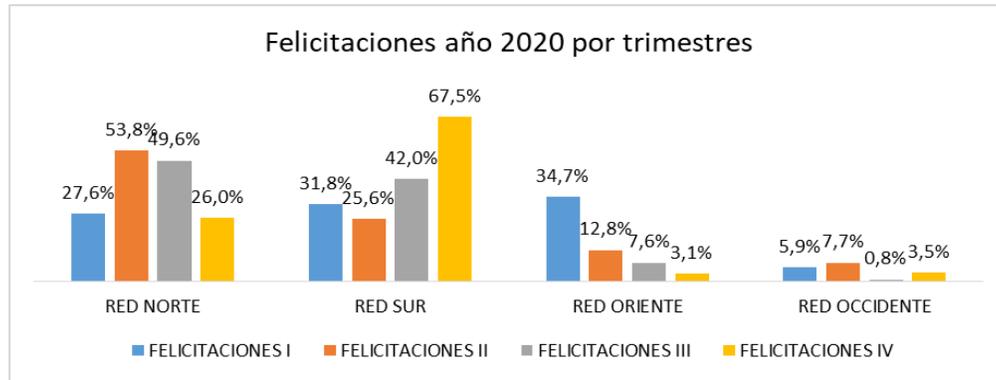
FELICITACIONES 2020 POR TRIMESTRE				
TRIMESTRES	I	II	III	IV
RED NORTE	47 27,6%	21 53,8%	65 49,6%	75 26,0%
RED SUR	54 31,8%	10 25,6%	55 42,0%	195 67,5%
RED ORIENTE	59 34,7%	5 12,8%	10 7,6%	9 3,1%
RED OCCIDENTE	10 5,9%	3 7,7%	1 0,8%	10 3,5%

Carrera 20 No. 19B – 22. San Juan de Pasto
 Teléfonos: 7201372 - 7209860 - 7205137 - 7217441 – 7216749. Fax: 7200899
 pastosaludese@pastosaludese.gov.co - www.pastosaludese.gov.co
 Sirviendo con Amor



 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
OFICINA GENERADORA				

TOTAL.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
---------------	--------	--------	--------	--------



Se puede observar que en cuanto al porcentaje de felicitaciones el mayor número se obtiene en el cuarto trimestre en la red sur con un 67,5 % (195 de 289 felicitaciones).

Carrera 20 No. 19B – 22. San Juan de Pasto
 Teléfonos: 7201372 - 7209860 - 7205137 - 7217441 – 7216749. Fax: 7200899
pastosaludese@pastosaludese.gov.co - www.pastosaludese.gov.co
 Sirviendo con Amor



 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
OFICINA GENERADORA				

CONCLUSIONES

- En relación a la información general se observa que en los dos primeros trimestres se recibieron un número más elevado de quejas, en tanto en los dos (2) últimos trimestres han incrementado las felicitaciones, lo que indica una mejor percepción de los usuarios con la prestación del servicio.
- También es importante destacar que en cuanto al canal o medio de comunicación empleado por los usuarios para radicar PQRSF, se observa que son los buzón el medio más usado para que los usuarios nos den a conocer su experiencia, con respecto al servicio que se ofrece tanto en las redes prestadora como en la Sede Administrativa de Pasto Salud ESE, permitiendo responder a las necesidades de nuestros usuarios y sus familias.
- Es importante resaltar que frente a la proporción de PQRSF gestionadas se obtuvo un comportamiento del 99,7%, permitiendo cumplir la meta establecida en el año 2020.

Carrera 20 No. 19B – 22. San Juan de Pasto
 Teléfonos: 7201372 - 7209860 - 7205137 - 7217441 – 7216749. Fax: 7200899
pastosaludese@pastosaludese.gov.co - www.pastosaludese.gov.co
 Sirviendo con Amor

