



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E
NIT.900091143-9

**CUARTO INFORME TRIMESTRAL DEL PQRSFD-d'
Y VULNERACIÓN DE DERECHOS
2021**

Presentado por: Jenny Lorena Pantoja Guerrero
Profesional Universitario

Aprobado por: Adriana Enríquez Meza
Subgerente de salud e investigaciones

San Juan de Pasto, 25 enero de 2021

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
1.1 ALCANCE	3
1.2 MARCO NORMATIVO	3
2. COMPORTAMIENTO PQRSF DEL 2016 AL 2021	4
2.1 PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES PARA DAR RESPUESTA A LAS PQRS	6
2.2 PQRSF TRAMITADAS.....	8
3. CONSOLIDADO PQRSFD DEL 2021	8
3.1 CONSOLIDADO PQRSFD-d` CUARTOTRIMESTRE 2021	10
3.1.1 Peticiones, denuncias y desistimiento.....	11
3.2 CONSOLIDADO DE QUEJAS Y RECLAMOS POR SERVICIO, ATRIBUTO, MOTIVO Y VULNERACIÓN DE DERECHOS.....	11
3.3 FRECUENCIA POR SERVICIO/PROFESIÓN	13
3.5 FRECUENCIA DE QUEJAS Y RECLAMOS POR MOTIVO.....	14
3.6 FRECUENCIA DE QUEJAS Y RECLAMOS POR VULNERACIÓN DE DERECHOS.....	15
4. ANÁLISIS CAUSA – EFECTO	17
5. RELACIÓN DE QRS POR SEDES	20
6. RELACIÓN DE SUGERENCIAS CUARTO TRIMESTRE	21
7. ACCIONES DE MEJORA.....	22
7.1 ACCIONES DE MEJORA DESDE EL SISTEMA DE GESTIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO.....	22
7.2 ACCIONES DE MEJORA DESDE EL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN.....	23
CONCLUSIONES.....	26

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.

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".

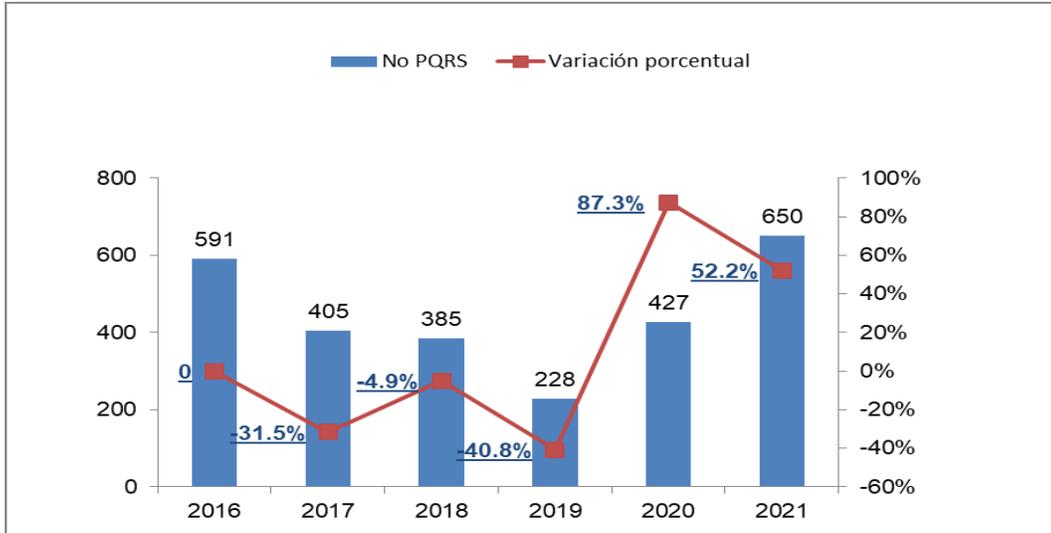
2. COMPORTAMIENTO PQRSF DEL 2016 AL 2021

El cuadro presenta el número de atenciones realizadas en Pasto Salud E.S.E., desde el año 2016 al 2021, la variación porcentual anual de las atenciones en salud, el número total de PQRS y su variación porcentual anual, el número de felicitaciones y su variación porcentual y por ultimo las PQRSF y su variación porcentual con respecto a las atenciones en salud.

Año	2016	2017	2018	2019	2020	2021
No de atenciones realizadas en salud	985,249	1,067,782	1,132,538	1,129,524	670,729	1,927,650
Variación anual porcentual del número de atenciones realizadas en salud		8.38%	6.06%	-0.3%	-40.62%	187.40%
		Incremento positivo	Incremento positivo	Decreció negativo	Decreció negativo	Incremento positivo

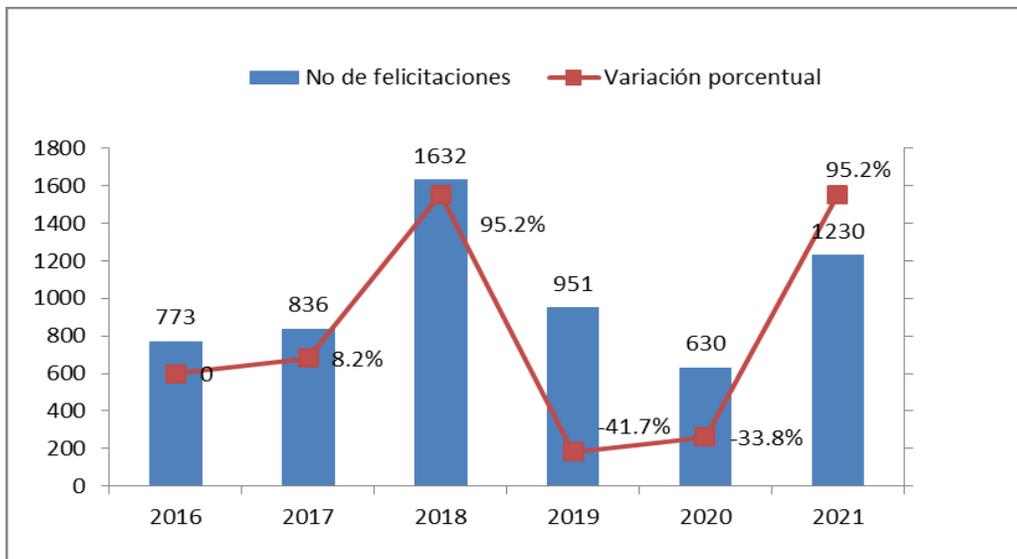


Año	2016	2017	2018	2019	2020	2021
No de PQRS	591	405	385	228	427	650
Variación anual porcentual de PQRS		-31.47%	-4.94%	-40.78%	87.28%	52.22%
		Decreció Positivamente	Decreció Positivamente	Decreció Positivamente	Incremento Negativamente	Incremento Negativamente

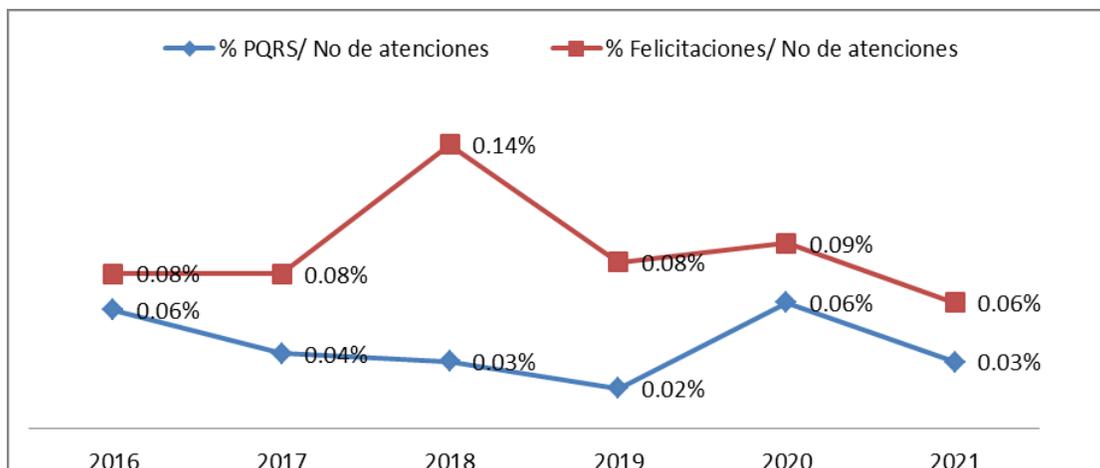


Cabe señalar que para el año 2020 se presentan un menor número de PQRS, puesto que el número de atenciones en salud bajo considerablemente debido a la pandemia de Covid 2020, para el año 2021 se evidencia un mayor despliegue del instrumento de PQRSFD a los Usuarios. A continuación se presenta la gráfica del número de atenciones en salud

Año	2016	2017	2018	2019	2020	2021
No de felicitaciones	773	836	1632	951	630	1230
Variación anual porcentual de PQRS		8.15% Creció Positivamente	95.22% Creció Positivamente	-41.73% Decreció	-33.75% Decreció	95.24% Creció Positivamente



Año	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Porcentaje de PQRS de acuerdo a las atenciones realizadas en salud	0.06%	0.04%	0.03%	0.02%	0.06%	0.03%
Porcentaje de Felicidades de acuerdo a las atenciones realizadas en salud	0.08%	0.08%	0.14%	0.08%	0.09%	0.06%



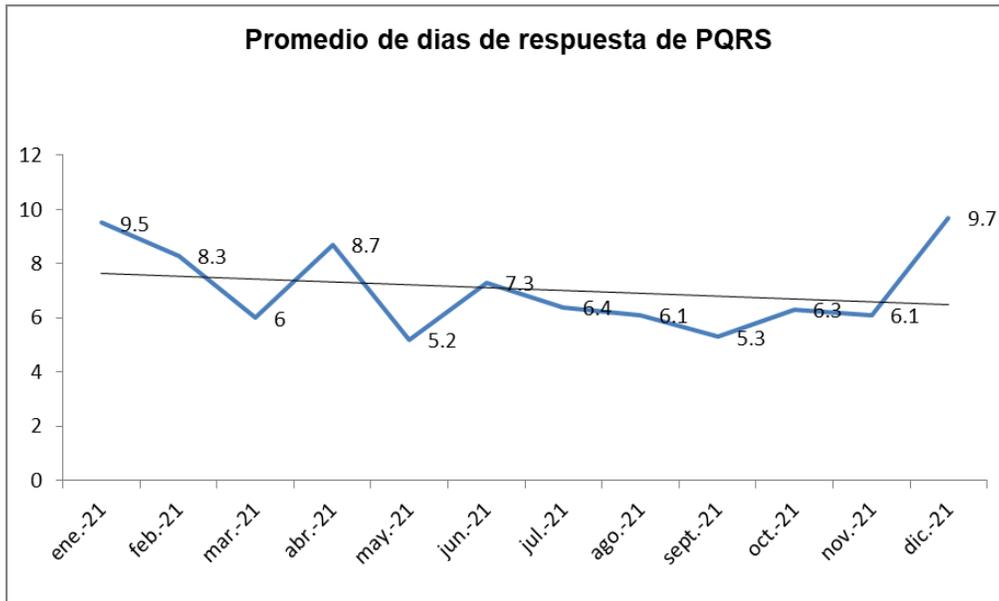
Por último se presenta el porcentaje de pqs y felicitaciones de acuerdo al número de atenciones en salud. La grafica muestra que las felicitaciones se presentan en un mayor porcentaje, con referencia a las PQRS.

2.1 PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES PARA DAR RESPUESTA A LAS PQRS

En el año 2021, los días hábiles promedio de respuesta a las QRS, ha disminuido, puesto que en las Redes principales han implementado la estrategia de enviar la respuesta al correo electrónico de los Usuarios, puesto que se había evidenciado que la respuesta a los Usuarios por correo físico presentaba una mayor número de días, teniendo en cuenta que de acuerdo a la normalidad faculta que el número de días hábiles de respuesta son 15 días, Pasto salud E.S.E. se ha propuesto bajar este número de días de respuesta para brindarle al Usuario una respuesta oportuna a sus necesidades, en consecuencia el siguiente cuadro muestra el número de días promedio con relación al número de PQRS recibida mensualmente.

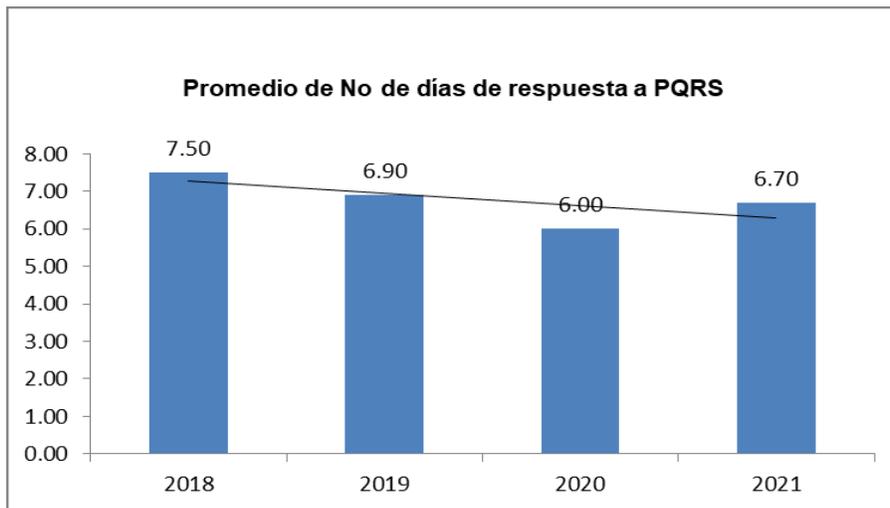
719-Promedio de días hábiles para dar respuesta a las PQRS	Meta	
Enero 2021	15 días	9.05 días
Febrero 2021	15 días	8.33 días
Marzo 2021	15 días	6 días
Abril 2021	15 días	8.7 días
Mayo 2021	15 días	5.2 días

Junio 2021	15 días	7.3 días
Julio 2021	15 días	412/58= 6.4 días
Agosto 2021	15 días	360/57=6.1 días
Septiembre 2021	15 días	431/79=5.3 días
Octubre 2021	15 días	422/70= 6.3 días
Noviembre	15 días	358/58=6.1 días
Diciembre	15 días	301/31=9.7 días



De acuerdo a la grafica anterior se puede observar una tendencia positiva, teniendo en cuenta el numero de dias promedio para dar respuesta a las PQRS. El promedio anual de respuesta de QRS a Usuarios representa 6.7 días hábiles.

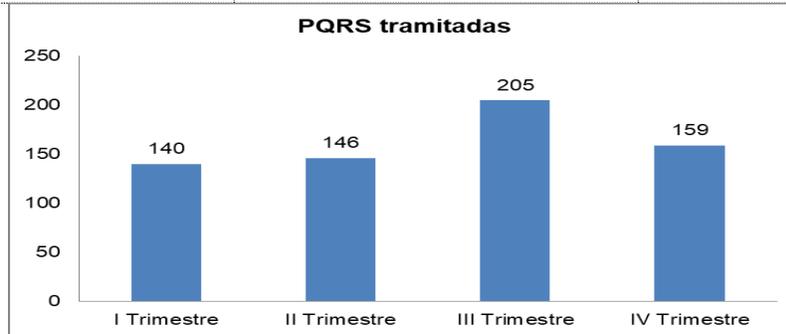
La trazabilidad del número de respuesta de PQRS durante el año 2018 y 2021 donde se las acciones propenden en bajar el número de días, para brindarle una respuesta más efectiva a las necesidades de los Usuarios.



2.2 PQRSF TRAMITADAS

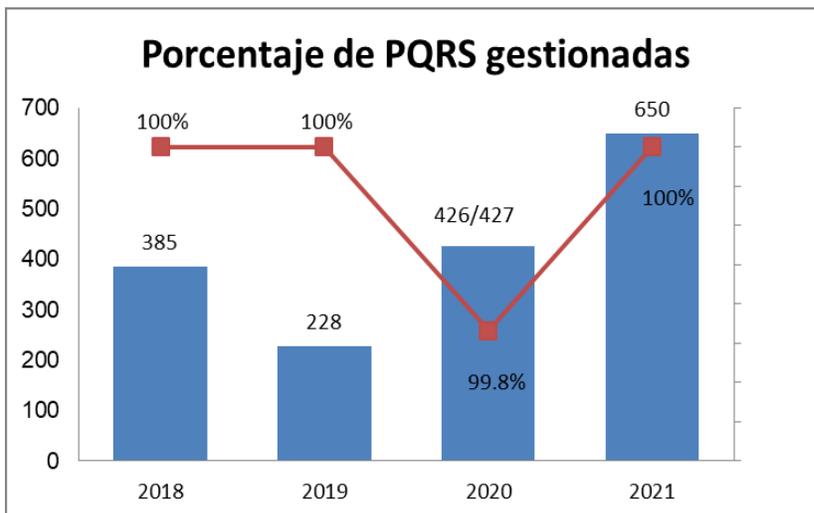
A continuación, se presenta el indicador de proporción de pqrsg gestionadas por trimestres del año 2021, lo cual indica un cumplimiento de la meta asignada del 90%.

2021	PQRS	PQRS TRAMITADAS
I TRIMESTRE	140	100%
II TRIMESTRE	146	100%
III TRIMESTRE	205	100%
IV TREMESTRE	159	100%



Cabe señalar, que para el mes de diciembre del 2021 la Red Sur presenta retraso en la entrega de comunicaciones oficiales en respuesta a los Usuarios, ante lo cual se debe realizar actividades de mejoramiento para ser más oportuno en la correspondencia, sin embargo, se establece comunicación telefónica con los Usuarios dándoles a conocer la respuesta dada por la queja o reclamo.

Por otra parte, para dar cumplimiento a la normatividad vigente mensualmente se reporta al aplicativo INFOMEDIC el promedio de días hábiles para dar respuesta de PQRSFD. Se presenta el comparativo anual del 2018 al 2021, con una tendencia constante positiva de cumplimiento.



3. CONSOLIDADO PQRSFD DEL 2021

Teniendo en cuenta los cuarto trimestre del año 2021 se realizaron 1,927,650 procedimientos en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,06% (1.442 usuarios) presentaron QRSF. Se presenta el cálculo del porcentaje de QRSF de acuerdo al número de atenciones.

En el I Trimestre del año 2021, (enero, febrero, marzo) se realizaron **468.302** procedimientos en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,085% (400 usuarios) presentaron QRSF.

En el II Trimestre del año 2021, (abril, mayo y junio) se realizaron **523.880** procedimientos en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,078% (410 usuarios) presentaron QRSF.

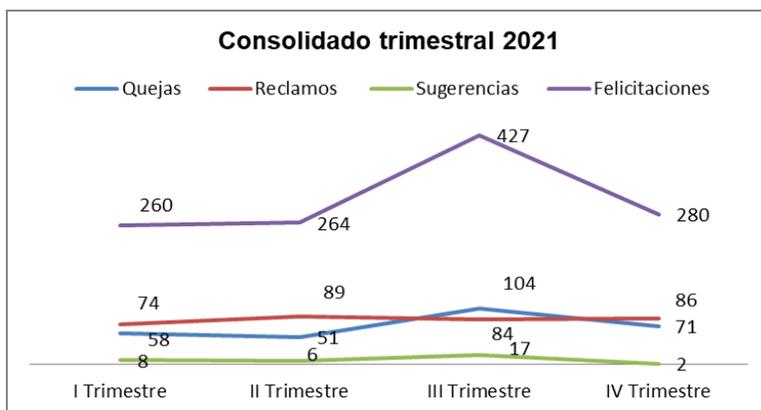
En el III Trimestre del año 2021, (julio, agosto y septiembre) se realizaron **581.233** procedimientos en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,11% (632 usuarios) presentaron QRSF. Se puede notar que a partir de este trimestre se incluye la Denuncia y Desistimiento descrita en la sigla anterior.

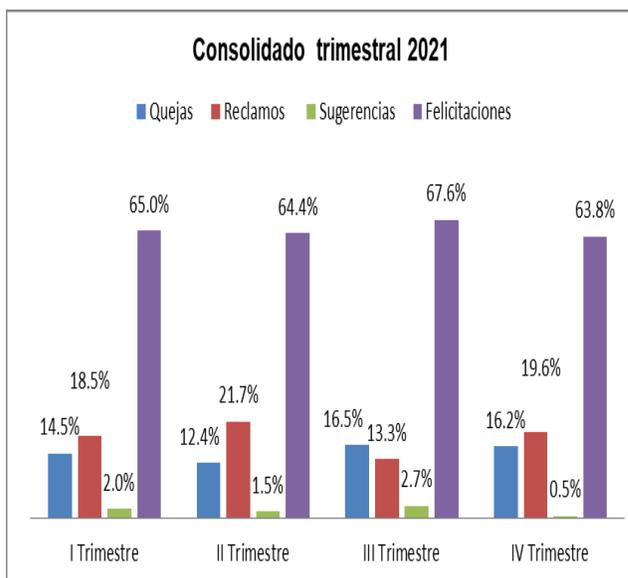
En el IV Trimestre del año 2021, (octubre, noviembre, diciembre) se realizaron **354.235** procedimientos en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,12% (439 usuarios) presentaron QRSF.

Se relaciona el consolidado del cuarto de 2021, teniendo en cuenta la Redes prestadores de servicios, por número y porcentaje de acuerdo al total de pqrsf.

Consolidado número de PQRSFD – d`				
PQRSFD	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre
Peticiones	-	-	-	-
Quejas	58	51	104	71
Reclamos	74	89	84	86
Sugerencias	8	6	17	2
TOTAL	140	146	205	159
Felicitaciones	260	264	427	280
TOTAL	400	410	632	439

QRSF	I	II	III	IV
Quejas	58	51	104	71
Reclamos	74	89	84	87
Sugerencias	8	6	17	2
Felicitaciones	260	264	427	280
Total	400	410	632	439





QRSF	I	II	III	IV
Quejas	14.5%	12.4%	16.5%	16.2%
Reclamos	18.5%	21.7%	13.3%	19.6%
Sugerencias	2.0%	1.5%	2.7%	0.5%
Felicitaciones	65.0%	64.4%	67.6%	63.8%

En el transcurso del año 2021, por cada queja que interponen los Usuarios, colocaron 4 felicitaciones en el primer trimestre, en el segundo 5 felicitaciones, en el tercer trimestre 4 felicitaciones, en cuarto trimestre 4 felicitaciones.

3.1 CONSOLIDADO PQRSFD-d´ CUARTOTRIMESTRE 2021

Consolidado IV Trimestral 2021					
Sedes	2021	Q	R	S	F
Sur	oct-21	5	20	0	36
	nov-21	10	9	1	38
	dic-21	4	7	0	25
Subtotal		19	36	1	99
Norte	oct-21	16	13	1	50
	nov-21	5	9	0	17
	dic-21	5	7	0	12
Subtotal		26	29	1	79
Oriente	oct-21	9	0	0	23
	nov-21	10	7	0	19
	dic-21	0	4	0	13
Subtotal		19	11	0	55
Occidente	oct-21	2	1	0	27
	nov-21	3	2	0	16
	dic-21	1	1	0	3
Subtotal		6	4	0	46
Call Center	oct-21	1	2	0	1
	nov-21	0	2	0	0
	dic-21	0	2	0	0
Subtotal		1	6	0	1
Total		71	87	2	280

Consolidado de QRSF Cuarto trimestre 2021								
Redes	Q	R	S	Total QRS	% QRS	F	% F	TOTAL QRSF
Red Norte	26	29	1	56	12.8%	79	18.0%	135
Red Sur	19	36	1	56	12.8%	99	22.6%	155
Red Oriente	19	11	0	30	6.8%	55	12.5%	85
Red Occidente	6	4	0	10	2.3%	46	10.5%	56
Call Center	1	6	0	7	1.6%	1	0.2%	8

Total	71	86	2	159	36.2%	280	63.8%	439
Porcentaje del total de PQRSFD - d' presentadas en el tercer trimestre 2021						36.22%		
Porcentaje del total de Felicitaciones presentadas en el tercer trimestre 2021						63.78%		

De acuerdo al número de 439 QRSF recepcionadas en el cuarto trimestre de 2021. Teniendo en cuenta las QRS la Red Norte y Sur presenta el 12.8% (64 de 439) cada una, la Red Oriente con el 6.8% (30 de 439), la Red Occidente con un 2.3% (10 de 439) y el servicio de asignación de citas de Call center reporta el 1.6% (7 de 439)

En cuanto a las felicitaciones la Red Sur presenta el 22.6% (99 de 439), luego la Red Norte con el 8% (79 de 439), la Red Oriente con el 12.5% (55 de 439), la Red Occidente con un 10.5% (46 de 439) y el servicio de asignación de citas Sede administrativa 0.2% (1 de 439)

El cuadro consolidado de PQRSFD del cuarto trimestre donde se muestra que el porcentaje de QRS es del 36.2% mientras que las felicitaciones son del 63.8%.

3.1.1 Peticiones, denuncias y desistimiento. En el IV trimestre del año 2021 no se presentaron peticiones, denuncias, desistimiento en las Sedes de Pasto Salud E.S.E.

3.2 CONSOLIDADO DE QUEJAS Y RECLAMOS POR SERVICIO, ATRIBUTO, MOTIVO Y VULNERACIÓN DE DERECHOS

Servicios/Profesión	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Call Center	Total
Urgencias	23	17	-	-	-	40
Vacunación - Auxiliar de enfermería	-	6	1	4	-	11
Consulta externa - Medico	3	1	1	5	-	10
Siau	4	-	2	4	-	10
Consulta externa	1	8	-	-	-	9
Facturación-Auxiliar de administrativo-	2	5	-	1	-	8
Odontología- Odontólogo	1	5	-	2	-	8
Urgencias - Medico	4	2	-	-	-	6
Pos consulta- Auxiliar de enfermería	-	2	-	4	-	6
Call center	-	-	-	-	6	6
Farmacia-Regente de farmacia	1	3	-	1	-	5
Urgencias - Enfermera	3	1	-	-	-	4
Terceros - Radiológicos	4	-	-	-	-	4
Odontología- Auxiliar de odontología	1	-	2	-	-	3
Hospitalización - Enfermera	2	-	-	-	-	2
Ambulancia- Auxiliar de enfermería	1	-	-	1	-	2
Auxiliar de enfermería - Consulta externa	-	-	-	2	-	2
Avanti - Auxiliar de facturación	-	2	-	-	-	2
Consulta externa - Nutricionista	-	-	1	1	-	2
Avanti - Odontología	-	-	1	1	-	2
Consulta externa - Odontólogo	-	-	-	2	-	2
Terceros - Vigilancia	1	1	-	-	-	2
Archivo	-	1	-	1	-	2
Especialista - Médico internista	1	-	-	-	-	1
Consulta Externa - Enfermería	-	-	-	1	-	1
Laboratorio	-	1	-	-	-	1

Ambulancia - Conductor	-	-	1	-	-	1
Avanti - Call Center	-	-	-	-	1	1
Procedimiento - Auxiliar de enfermería	-	-	1	-	-	1
Urgencias - Auxiliar de enfermería	1	-	-	-	-	1
Hospitalización - Auxiliar de enfermería	1	-	-	-	-	1
Especialista - Ginecología	1	-	-	-	-	1
Total	55	55	10	30	7	157

Atributos	Sur	Norte	Occidente	Oriente	Asignación de citas Call Center	Total
Oportunidad	11	29	0	10	0	50
Accesibilidad	22	4	3	11	7	47
Trato humano	8	9	5	4	0	26
Información	4	12	1	5	0	22
Seguridad	9	0	1	0	0	10
Privacidad	1	0	0	0	0	1
Pertinencia	0	1	0	0	0	1
Total	55	55	10	30	7	157

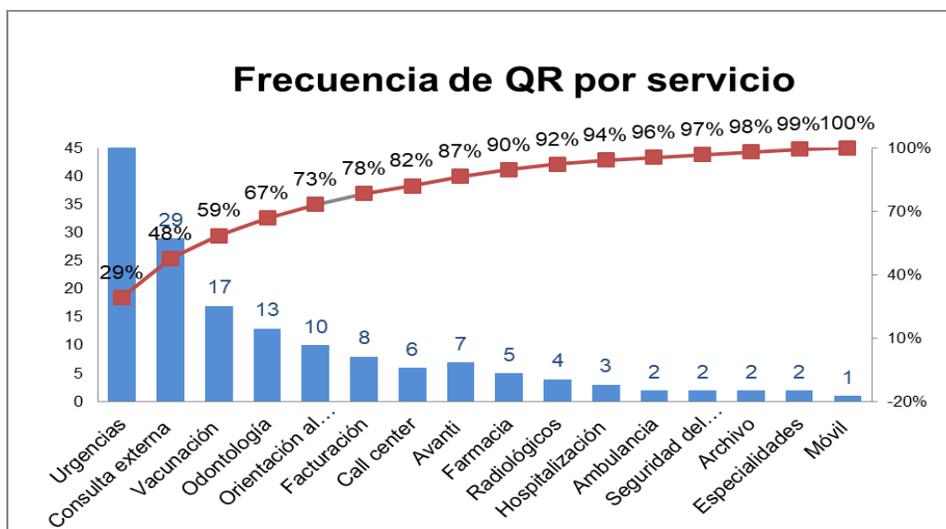
Motivos	Sur	Norte	Occidente	Oriente	Asignación de citas Call Center	Total
Mala atención	21	9	3	18	0	51
Demora en la atención	18	22	3	6	0	49
Mala información	4	11	1	1	0	17
No puede acceder a la cita	2	1	1	1	4	9
No atención	5	1	0	0	0	6
Trato inhumano	0	6	2	0	0	8
No cargue del información a la historia clínica	1	1	0	2	0	4
Mal asignación de citas	0	0	0	1	3	4
Medico llega tarde	2	0	0	0	0	2
Personal ausente	0	2	0	0	0	2
No le colocan la calza	0	1	0	0	0	1
No le retiran pila	0	1	0	0	0	1
Mal procedimiento	1	0	0	0	0	1
Mal clasificación del triage	1	0	0	0	0	1
No entrega resultado de citología	0	0	0	1	0	1
Total	55	55	10	30	7	157

Derechos vulnerados	Sur	Norte	Occidente	Oriente	Asignación de citas Call Center	Total
A acceder a servicios de salud oportunos y de calidad	36	18	4	22	7	87
A obtener información clara, apropiada y suficiente que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas	5	12	2	4	0	23
A recibir un trato digno, respeto a sus creencias, costumbre y opiniones	4	13	0	4	0	21
A no ser sometido en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad	5	0	4	0	0	9
A recibir atención de Urgencias en forma oportuna y sin exigencia de documento o pago alguno	0	11	0	0	0	11

A recibir servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a la intimidad	4	0	0	0	0	4
A recibir servicios de salud por parte de profesionales debidamente capacitados y autorizados	1	1	0	0	0	2
Total	55	55	10	30	7	157

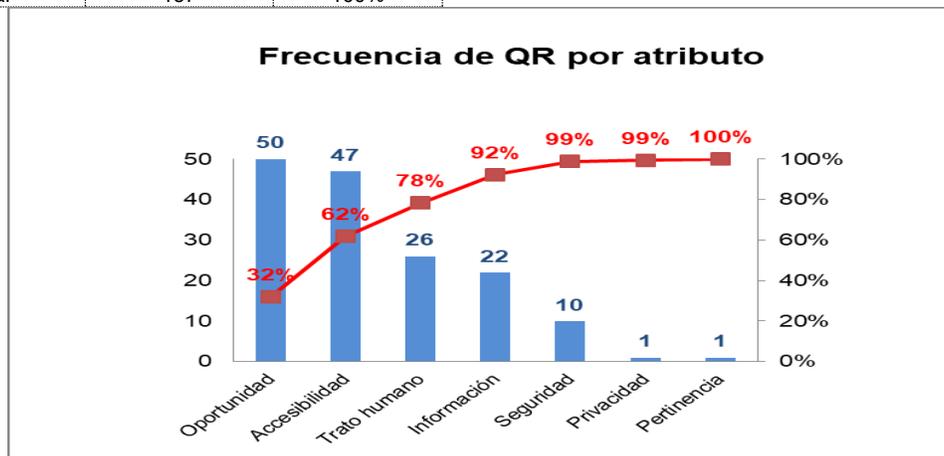
3.3 FRECUENCIA POR SERVICIO/PROFESIÓN

Servicios	Profesión	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia acumulada	Porcentaje acumulado
Urgencias	Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería	46	29%	46	29%
Consulta externa	Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería	29	18%	75	48%
Vacunación	Auxiliar de enfermería	17	11%	92	59%
Odontología	Odontólogo - Auxiliar de odontología	13	8%	105	67%
Orientación al Usuario	SIAU	10	6%	115	73%
Facturación	Auxiliar de administrativo	8	5%	123	78%
Call center	Auxiliar administrativo	6	4%	129	82%
Avanti	Auxiliar de facturación, Nutricionistas, odontólogo. Call Center	7	4%	136	87%
Farmacia	Regente de farmacia	5	3%	141	90%
Radiológicos	Resultados	4	3%	145	92%
Hospitalización	Enfermera, auxiliar de enfermería	3	2%	148	94%
Ambulancia	Auxiliar de enfermería	2	1%	150	96%
Seguridad del Sur	Vigilancia	2	1%	152	97%
Archivo	Auxiliar administrativo	2	1%	154	98%
Especialidades	Médico internista., Ginecólogo	2	1%	156	99%
Móvil	Conductor	1	1%	157	100%
Total		157	100%		



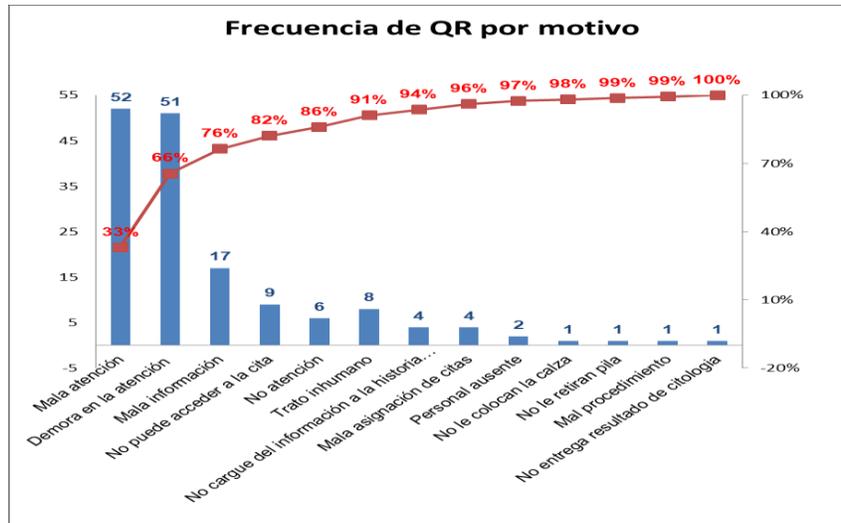
3.4 FRECUENCIA DE QUEJAS Y RECLAMO POR ATRIBUTO

Atributos	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia acumulada	Porcentaje acumulado
Oportunidad	50	32%	50	32%
Accesibilidad	47	30%	97	62%
Trato humano	26	17%	123	78%
Información	22	14%	145	92%
Seguridad	10	6%	155	99%
Privacidad	1	1%	156	99%
Pertinencia	1	1%	157	100%
Total	157	100%		



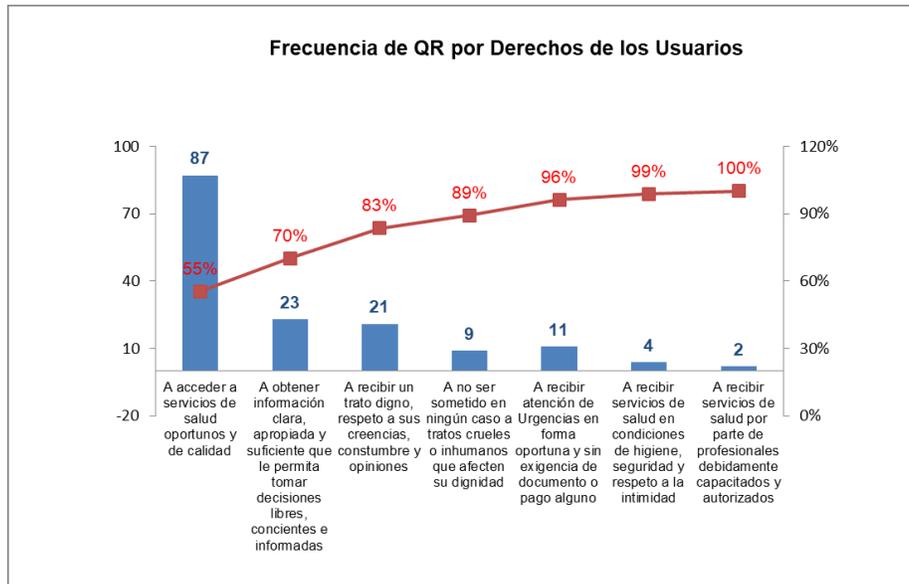
3.5 FRECUENCIA DE QUEJAS Y RECLAMOS POR MOTIVO

Motivos	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia acumulada	Porcentaje acumulado
Mala atención	52	33%	52	33%
Demora en la atención	51	32%	103	66%
Mala información	17	11%	120	76%
No puede acceder a la cita	9	6%	129	82%
No atención	6	4%	135	86%
Trato inhumano	8	5%	143	91%
No cargue del información a la historia clínica	4	3%	147	94%
Mala asignación de citas	4	3%	151	96%
Personal ausente	2	1%	153	97%
No le colocan la calza	1	1%	154	98%
No le retiran pila	1	1%	155	99%
Mal procedimiento	1	1%	156	99%
No entrega resultado de citología	1	1%	157	100%
Total	157	100%		



3.6 FRECUENCIA DE QUEJAS Y RECLAMOS POR VULNERACIÓN DE DERECHOS

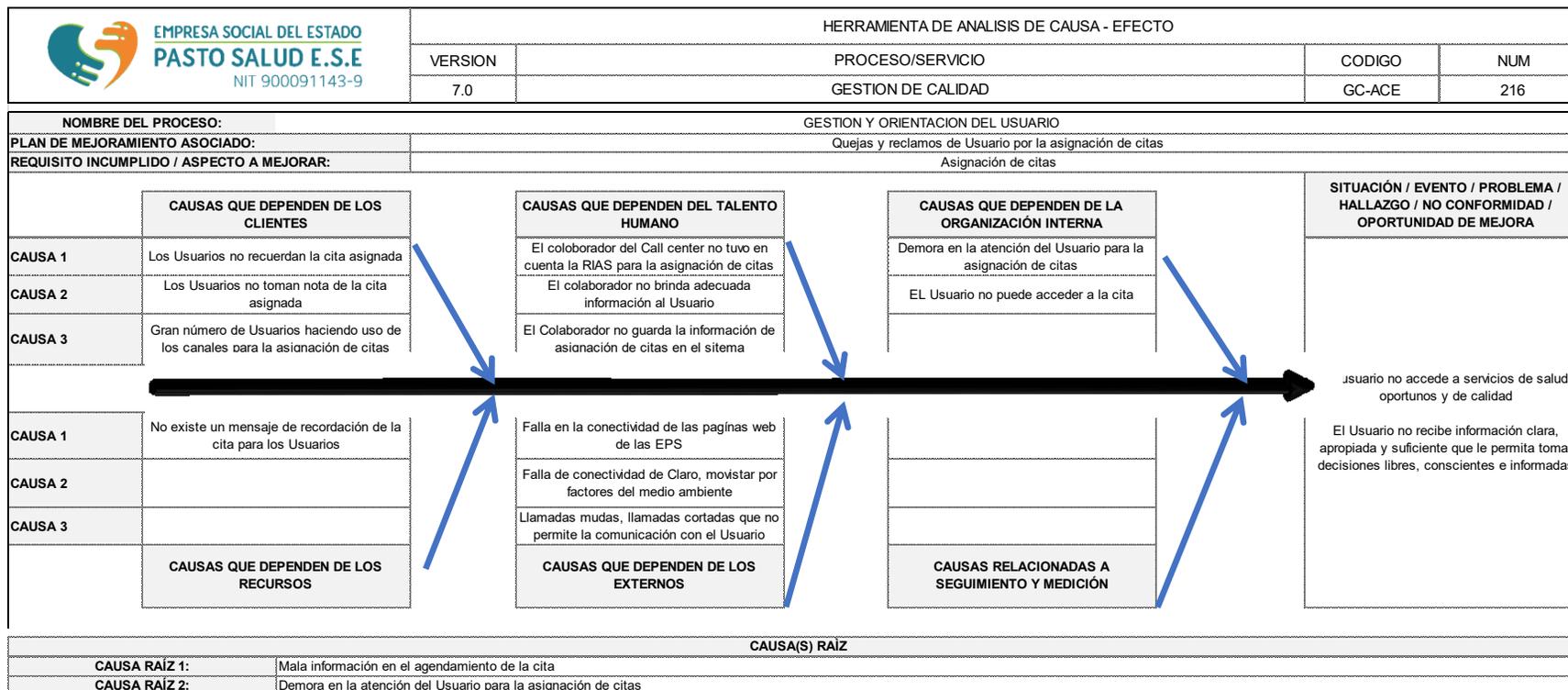
Derechos vulnerados	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia acumulada	Porcentaje acumulado
A acceder a servicios de salud oportunos y de calidad	87	55%	87	55%
A obtener información clara, apropiada y suficiente que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas	23	15%	110	70%
A recibir un trato digno, respeto a sus creencias, costumbre y opiniones	21	13%	131	83%
A no ser sometido en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad	9	6%	140	89%
A recibir atención de Urgencias en forma oportuna y sin exigencia de documento o pago alguno	11	7%	151	96%
A recibir servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a la intimidad	4	3%	155	99%
A recibir servicios de salud por parte de profesionales debidamente capacitados y autorizados	2	1%	157	100%
Total	157	100%		



4. ANÁLISIS CAUSA – EFECTO

Teniendo en cuenta la metodología de Pareto 80/20 de quejas y reclamos en los servicios, atributos, vulneración de derechos de los Usuarios se presenta la herramienta de análisis de causa efecto de las Sedes integradas por red y del procedimiento de Asignación de citas de Call center.

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E <small>NIT 900091143-9</small>		HERRAMIENTA DE ANALISIS DE CAUSA - EFECTO			
VERSION	7.0	PROCESO/SERVICIO	GESTION DE CALIDAD	CODIGO	NUM
				GC-ACE	216
NOMBRE DEL PROCESO:		GESTION Y ORIENTACION DEL USUARIO			
PLAN DE MEJORAMIENTO ASOCIADO:		QUEJAS Y RECLAMOS SEDES INTEGRADAS POR RED			
REQUISITO INCUMPLIDO / ASPECTO A MEJORAR:		Deberes y derechos de los Usuarios			
	CAUSAS QUE DEPENDEN DE LOS CLIENTES	CAUSAS QUE DEPENDEN DEL TALENTO HUMANO	CAUSAS QUE DEPENDEN DE LA ORGANIZACIÓN INTERNA	SITUACIÓN / EVENTO / PROBLEMA / HALLAZGO / NO CONFORMIDAD / OPORTUNIDAD DE MEJORA	
CAUSA 1	El Usuario no llega a tiempo a la cita	El Colaborador no trata con humanización a Usuario	No hay personal para la asignación de citas		
CAUSA 2	El Usuario es impaciente	El Colaborador brinda una mala atención	Mala organización en vacunación, facturación y laboratorio		
CAUSA 3	El Usuario es grosero con los colaboradores de Pasto Salud	El Colaborador no brinda información clara y suficiente a Usuario	Demora en la atención especialmente en el servicio de urgencia		
CAUSA 4	Falta de conocimiento en los tiempos de espera en el servicio de urgencias	El Colaborador no atiende a los Usuarios			
CAUSA 5				A acceder a servicios de salud oportunos y de calidad	
CAUSA 6				A obtener información clara, apropiada y suficiente que le permita tomar decisiones libres, consientes e informadas	
				A recibir un trato digno, respeto a sus reencias, costumbre y opiniones	
				ecibir un trato digno, respeto a sus creencias, costumbre y opiniones	
CAUSA 1		El personal con contratación tercerizada no aplica la politica de humanización en la empresa			
	CAUSAS QUE DEPENDEN DE LOS RECURSOS	CAUSAS QUE DEPENDEN DE LOS EXTERNOS	CAUSAS RELACIONADAS A SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		
CAUSA(S) RAÍZ					
CAUSA RAÍZ 1:	No brindar una comunicación oportuna, de calidad y humanizada a los Usuarios				
CAUSA RAÍZ 2:	No aplica la política de humanización y respeto de los derechos de los Usuarios				



5. RELACIÓN DE QRS POR SEDES

Consolidado cuarto trimestre Red Sur				
Sedes	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total por Sedes
Hospital La Rosa	18	36	1	55
Centro de Gualmatan	1	-	-	1
Total	19	36	1	56
Consolidado cuarto trimestre Red Norte				
Sedes	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total por Sedes
Hospital Local Civil	21	29	-	50
Sede Buesaquillo	2	-	-	2
Sede Pandiaco	2	-	1	3
Primero de Mayo	1	-	-	1
Total	26	29	1	56
Consolidado Cuarto trimestre Red Oriente				
Sedes	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total por Sedes
Lorenzo/ Santa Mónica	10	6	0	16
Cabrera	1	1	0	2
Lorenzo	2	-	-	2
Encano	2	1	0	3
Rosario	3	2	-	5
Mis Kikes	1	1	0	2
Total	19	11	0	30
Consolidado cuarto trimestre Red Occidente				
Sedes	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total por Sedes
Sede San Vicente	1	1	-	2
Sede Tamasagra	5	3	-	8
Total	6	4	-	10
Consolidado cuarto trimestre Sede Administrativa				
Sedes	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total por Sedes
Call Center	1	6	-	7
Total	1	6	-	7
TOTAL	71	86	2	159

6. RELACIÓN DE SUGERENCIAS CUARTO TRIMESTRE

En cuanto a las sugerencias se encontraron dos del Hospital Local Civil, donde sugieren que en el servicio de laboratorio debería existir un mayor número de colaboradores y en el Hospital la Rosa Sugiere que ha todo el personal debería capacitar en no discriminación de la población LPGTBI

7. ACCIONES DE MEJORA

Frente a las acciones de mejoramiento en torno a quejas, reclamos, manejo y administración de las PQRSFD-d` para el año 2021 se han implementado lo siguiente:

7.1 ACCIONES DE MEJORA DESDE EL SISTEMA DE GESTIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO

✓ Actualización del procedimiento de administración PQRSFD-d`, con sus respectivos formatos:

- FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, DENUNCIAS - Desistimiento PQRSFD - d`GOU-PQR 371 Versión 9., se incluyó el concepto de denuncia y desistimiento.
- ACTA DE APERTURA DE BUZÓN DE PQRSFD-d` GOU-ABP 545 versión 8
- ACTA DE FIJACION DE PQRSFD GOU-AFP 546 versión 6
- CONSOLIDADO Y SEGUIMIENTO DE PQRSFD - d` GOU-SPQ 439

✓ Actas de reunión con los colaboradores de SIAU en la revisión de respuestas de quejas y reclamos a los Usuarios, realizando observaciones en cuanto la organización y contenido de las respuestas.

✓ Las Sedes integradas en Red, tienen disminución del tiempo de respuesta de QRS, teniendo en cuenta que de acuerdo a la normatividad vigente la respuesta de una PQRS son 15 días hábiles, utilizando la estrategia de enviar la respuesta al correo electrónico del Usuario y cerciorándose el recibido.

✓ Se consolidan informe de PQRSFD-d` con el respectivo consolidado de los PQRSFD, motivos, servicio y atributos, también se realiza el análisis causal.

✓ De acuerdo al Comité de Ética hospitalaria, las acciones de mejoramiento en torno a la vulneración derechos de las quejas y reclamos de los Usuarios son tratadas en el Programa de Humanización.

✓ En el Comité de Ética hospitalaria se presentan los informes trimestrales de PQRSF, y el resultado del Programa de humanización.

✓ Actas de reunión con los colaboradores de SIAU y Call Center capacitándoles en el protocolo para la asignación de citas, manual de información y atención al Usuario, en la Cartilla de Información al Usuario y su familia.

✓ Con la Profesional Universitaria – Trabajadora Social mensualmente se programan 22 reuniones con las Asociaciones de Usuarios, con el objetivo de propiciar la participación ciudadana. Entre las acciones se encuentra el acompañamiento a las Asociaciones de Usuarios en la apertura de buzón, donde se da lectura a las pqrsp presentadas, se divulga los canales de atención, asignación de citas y recordación de los derechos y deberes de los Usuarios. como evidencia se establecen las actas de reunión de cada acompañamiento a los Usuarios.

✓ Tres capacitaciones de manera virtual con los integrantes de las Asociaciones de usuarios dando a conocer el Manual de atención al Usuario, Cartilla de información y atención al Usuario, los mecanismos para atención al Usuario, medios para la asignación de citas, temas relacionados a la prevención y mantenimiento de la Salud, entre otros.

✓ Celebración de la participación ciudadana celebrada el 13 de septiembre del presente año, donde se propicia la participación ciudadana y un reconcomiendo en agradecimiento a los miembros por su liderazgo, perseverancia y acompañamiento en las respectivas sedes de Pasto Salud.

✓ En el mes de diciembre del 2021 la oficina de Orientación al Usuario acompañó a las Asociaciones de Usuarios quienes rindieron cuentas a los usuarios de la IPS de las actividades dadas en el Plan de acción de las mismas.

7.2 ACCIONES DE MEJORA DESDE EL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

Para fortalecer las competencias y habilidades comportamentales basadas en el ser, se desarrolló la **estrategia “Soy mejor por ti”, donde se aplicaron las siguientes actividades:**

- Jornadas personalizadas de conexión con la autoconciencia y talleres en modalidad virtual con la metodología espejo, para que el colaborador pueda conectarse de manera integral con sus compañeros, usuarios y sus familias y así lograr la satisfacción de necesidades y expectativas de los usuarios.
- Se llevaron a cabo simulacros en el área de urgencias realizando una retroalimentación inmediata con las personas involucradas y recomendaciones respectivas a los líderes de proceso.
- Se desplegó la política de humanización “Sirviendo con amor”, el protocolo del manejo del dolor y la comunicación de noticias dolorosas.
- Se implementó dos ítems en la herramienta de rondas de humanización referentes a la alimentación y horarios de visitas en hospitalización.
- Durante las jornadas de autoconciencia y talleres metodología espejo, se obtuvo una participación del 71% y del 92% respectivamente. Analizando los resultados de las encuestas de rondas de humanización se puede evidenciar que las jornadas tuvieron un impacto positivo en la calidad de atención, puesto que se tuvo ascenso del 91% al 94% en la atención de los usuarios.
- Es importante articularse con las diferentes estrategias que la Institución está realizando para fomentar la construcción de competencias blandas que contribuyan a un servicio auténtico, integral y humanizado en el marco del proceso de transformación cultural de la organización.

Las actividades de humanización deben ser un compromiso de todos los niveles hacia el logro de resultados positivos, donde se conozca y evalúe no solo la satisfacción de usuarios sino además la práctica cotidiana de valores en convivencia laboral.

- Como resultado de los simulacros se evidencia que en la práctica de derechos y deberes con los usuarios, la oportunidad y la calidez en la atención es favorable, y se pudo observar la necesidad de reforzar la comunicación clara y efectiva así como la

privacidad en la atención de los pacientes, por lo cual se tuvo en cuenta para trabajarlo en la feria de los derechos y deberes.

- En el despliegue de las diferentes temáticas de humanización, se obtuvo un porcentaje de cobertura del 65% y evaluación promedio del 4.5. Se recomienda estudiar una estrategia que nos permita además de aumentar la cobertura, evaluar la adherencia en la práctica de los dos protocolos.
- Respecto al ítem de alimentación se obtuvo promedio del 75%, esto que nos lleva hacer la revisión que a pesar de que pueden escoger la proteína, es necesario replantear qué otras posibilidades se pueden ofrecer para mejorar la satisfacción en alimentación y revisar los horarios de vista más favorables para los usuarios y sus familias.

Para la estrategia “Nos escuchamos”, se realizaron las siguientes actividades:

- Se desplegó la estrategia de información y comunicación hacia los usuarios a cerca del uso y utilidad de los buzones PQRSF en la empresa en la feria de los derechos y deberes.
- Se realizó el procedimiento de PQRSDF para colaboradores, el cual fue socializado y desplegado, obteniendo 3 quejas y una felicitación, lo que nos hace observar que es importante seguir divulgando para la utilización de esta herramienta de escucha.
- Respecto al despliegue del uso y utilidad de los buzones PQRSF en la empresa, fue realizada en la feria de los derechos y deberes, evidenciando resultados positivos a través de las rondas de humanización, referente a ser orientado para presentar PQRSF, el cual pasó del 77% en la vigencia 2021 al 89% en el último trimestre del 2021.
- La implementación del procedimiento de PQRSDF para colaboradores, nos hace observar que es importante seguir divulgando para la utilización de esta herramienta de escucha.

En la estrategia “Tus derechos son nuestros deberes” se desplegó de manera masiva con las siguientes actividades:

- Videos, redes sociales, Facebook, instagram y radio, articulado con los rotafolios de escritorio de los colaboradores, así como en las carteleras institucionales.
- Despliegue de derechos y deberes como un área prioritaria y transversal a todo el servicio.
- Se desarrolló la metodología lúdico pedagógica llamada “La feria de los derechos y deberes”, destinada a fortalecer la adherencia de los mismos, así como la práctica cotidiana de los colaboradores en un servicio de calidad. Se realizó la sensibilización, y difusión a través de un sketch teatral, de manera lúdica sobre los derechos y deberes, especialmente aquellos que tuvieron indicadores más bajos en la vigencia anterior. Se realizó la instalación de stand "deberes y derechos", donde se fortaleció de manera directa con usuarios y sus familias. Como evidencia de la sensibilización, se realiza la actividad súbete al tren de los derechos y deberes, con fotografías a los usuarios y colaboradores, y quedará instalado un marco de fotografía en cada red. En cada IPS se deja instalado un pendón araña referente a derechos y deberes del paciente, que son ubicados en lugares estratégicos en las salas de espera de las diferentes sedes.
- Respecto al despliegue de derechos y deberes, se obtuvo una cobertura del 69%, en este sentido se hace importante generar una estrategia para aumentar el porcentaje.
- En la realización de la actividad lúdico pedagógica llamada “La feria de los derechos y deberes”, donde se intervino especialmente aquellos que tuvieron indicadores más bajos en la vigencia anterior, se obtuvo un resultado favorable de la siguiente manera Ha sido

informado sobre sus derechos y deberes en la Institución, recuerda alguno. Paso del 81% en la vigencia 2020 al 93% en el III trimestre del 2021

- Sabe cómo presentar una petición queja, reclamo, sugerencia o felicitación, paso del 77% al 89% en el III trimestre 2021.
- Derecho a ser orientado sobre las rutas de evacuación en caso de una emergencia, tuvo un ascenso del 69% al 83%
- De igual manera se trabajó con los colaboradores la importancia de tratar a los usuarios sin ningún tipo de discriminación, con un trato digno, respeto a sus creencias, costumbres y opiniones.

En la estrategia “Un Ambiente digno de ti”, se obtuvo lo siguiente:

1. A través de la “Feria de derechos y deberes”, se fortaleció el conocimiento de las rutas de evacuación.

Se continuó con las obras de infraestructura física destinadas a mejorar la privacidad, la comodidad, seguridad e intimidad en la atención.

- Se realizaron obras de infraestructura física en todas las redes para mejorar la accesibilidad, comodidad y privacidad. Con la habilitación del Hospital de Santa Mónica y la próxima apertura de San Vicente se espera una satisfacción completa de parte de los usuarios como también de los trabajadores de la Red Oriente y Occidente al contar con sedes con espacios amplios, iluminados y cómodos

Referenciación con Hospital San Rafael

- El Hospital San Rafael en el mes de marzo realiza la semana de la humanización donde refuerza su política y programa de Humanización, por tanto, en Pasto Salud E.S.E., se realizó la feria de Derechos y Deberes, a través de actividades lúdico pedagógicas, fortaleciendo la adherencia a usuarios, sus familias y colaboradores sobre los derechos y deberes.
- Las rondas de humanización en el Hospital San Rafael son realizadas por el equipo administrativo a los diferentes servicios asistenciales para orientar sobre humanización, donde se pueden captar necesidades puntuales para mejorar y lograr una mejor atención. El próximo año se rediseñaría metodología de rondas de humanización para lograr mayor articulación e impacto.
- En el Hospital San Rafael se cuenta con la estrategia “cuidar al cuidador”, por lo tanto, se considera relevante implementarla para la vigencia 2021, a través de encuentros que permitan conocernos como compañeros, acercándonos a la realidad de la otra persona, y a través de actividades lúdicas pedagógicas formar ámbitos de humanización, que fomente la vocación del servicio a los demás iniciando desde la convivencia laboral.

CONCLUSIONES

1. Con la aplicación de la metodología de Pareto, se puede sugerir que las acciones de mejoramiento se deben dirigir hacia:

- **Servicios:** Urgencias, Consulta externa, Vacunación, Odontología, SIAU, Facturación y Call Center

- **Atributos:** Oportunidad, Acceso, y Trato humano.

- **Motivos:** Mala atención, Demora en la atención, Mala información, No puede acceder a la cita, No atención.

- **Vulneración de derechos:** A acceder a servicios de salud oportunos y de calidad, A obtener información clara, apropiada y suficiente que le permita tomar decisiones libres, consientes e informadas, A recibir un trato digno, respeto a sus creencias, costumbre y opiniones, A no ser sometido en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad.

Teniendo en cuenta los consolidados trimestrales de año 2021 las acciones de mejoramiento se repiten en los mismos servicios, anteriormente relacionados.

2. En el cuarto trimestre las quejas presentadas en los buzones de las diferentes Sedes de Pasto Salud E.S.E., corresponden al 16.2% (71 de 439 qrsf). En cuanto a los reclamos representa el 19.6% (86 de 439 qrsf) y sugerencias corresponde el 0.5% (2 de 439 qrsf).

3. En el consolidado anual 2021 se tiene que se presentaron en total 284 quejas de las cuales 58 se presentaron en el primer trimestre, en el segundo 51, en el tercero 104 y por último 71 en el cuarto trimestre.

En el consolidado anual 2021 se tiene que se presentaron en total 33 reclamos de las cuales 74 se presentaron en el primer trimestre, en el segundo 89, en el tercero 84 y por último 86 en el cuarto trimestre.

En el consolidado anual 2021 se tiene que se presentaron en total 33 sugerencias de las cuales 8 se presentaron en el primer trimestre, en el segundo 6, en el tercero 17 y por ultimo 2 en el cuarto trimestre.

5. En el primer trimestre del año 2021, se presentaron 140 quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al 35% de 400 qrsf. En el segundo trimestre se presentaron 146 entre quejas, reclamos y sugerencias correspondiente al 35.6% de 410 qrsf. Para el tercer trimestre del año se presentaron 205 qrs correspondiente al 32.3% de 632 qrsf y en el cuarto trimestre 2021 se presentaron 159 qrs correspondiente al 36.2% de 439 qrsf.

6. En el primer trimestre del año 2021 se presentaron 8 sugerencias en relación al total de pqrsf (400) presentadas por los usuarios, tan solo corresponde al 2%. Para el segundo trimestre se presentaron 6 lo cual corresponde al 1.6% de 410 pqrsf. Para el tercer trimestre se presentaron 17 que corresponde a 2.7% de 632, y para el cuarto trimestre se presentaron 2 que corresponde a 0.5% de 439 qrsf, las cuales son:

- Una sugerencia en el Hospital la Rosa, capacitar a todo el personal en atención de población LGTBI.

- Una sugerencia en el Hospital Local Civil, colocar más personal en laboratorio

7. En el primer trimestre del 2021 las felicitaciones se presenta un total del 65% (260 de 400) se destaca la Red Sur 43.25% (173 de 400) pqrfsf, seguida la Red Norte con un 13,25% (53 de 400) pqrfsf, luego la Red Oriente con un 6.25% (25 de 400) pqrfsf y la Red Occidente con un 1,75% (7 de 400) pqrfsf.

En el segundo trimestre del 2021 las felicitaciones se presenta un total del 64.4% (264 de 410) de las pqrfsf, lo cual indica en primer lugar la Red Sur 32.4% (133 de 410) pqrfsf, seguida la Red Norte con un 13,7% (56 de 410) pqrfsf, luego la Red Occidente con un 10% (41 de 410) pqrfsf y la Red Oriente 8,5% (33 de 410) pqrfsf.

En el tercer trimestre del 2021 las felicitaciones se presenta un total del 67.7% (427 de 632) de las pqrfsf, lo cual indica en primer lugar la Red Sur 24.4% (154 de 632) pqrfsf, seguida la Red Occidente con un 15.7% (99 de 632) pqrfsf, luego la Red Norte con un 13.8% (87 de 632) pqrfsf y la Red Oriente 13.3% (84 de 632) pqrfsf.

En el cuarto trimestre del 2021 las felicitaciones se presenta un total del 63.78% (280 de 439) de las pqrfsf, lo cual indica la Red Sur 22.6% (99 de 439) pqrfsf, luego la Red Norte con un 18% (79 de 439), la Red Oriente 12.5% (55 de 439) pqrfsf y la Red Occidente con un 10.5% (46 de 439) pqrfsf.

8. El cuarto trimestre del año 2020 se presentaron 415 pqrfsf, el primer trimestre del año 2021 donde se presentaron 400 pqrfsf comparativamente por trimestres se puede anotar una disminución del 3.6%. Para el segundo trimestre del año 2021 se presentaron 410 pqrfsf un incremento 2.5%.

Para el tercer trimestre se presentaron 632 pqrfsf, comparativamente con el segundo trimestre 2021 existe un incremento del 35% y para el cuarto trimestre existieron 439 pqrfsf, con respecto al trimestre anterior existe un decrecimiento del 35%.

9. En cuanto a las quejas y reclamos en el cuarto trimestre del 2020 se presentaron 96 y en el primer trimestre del año 2021: 140 pqrfsf, es decir un incremento del 45.8 %. Para el segundo trimestre de 2021 se presentaron 146 pqrfsf para un incremento del 4.3% y para el tercer trimestre se presentaron 204 pqrfsf para un incremento del 39.7% y para el cuarto trimestre se presentaron 157 pqrfsf para un decrecimiento del 23%. El consolidado del año 2021 haciendo a 1881 pqrfsf

10. En el transcurso del año 2021, por cada queja que interponen los Usuarios, colocaron 4 felicitaciones en el primer trimestre, en el segundo 5 felicitaciones, en el tercer trimestre 4 felicitaciones, en cuarto trimestre 4 felicitaciones.

11. Cabe señalar, que para el mes de diciembre la Red Sur presenta retraso en la entrega de comunicaciones oficiales en respuesta a los Usuarios, ante lo cual se debe realizar actividades de mejoramiento para ser más oportuno en la correspondencia, sin embargo, se establece comunicación telefónica con los Usuarios dándoles a conocer la respuesta dada por la queja o reclamo.

12. En cuanto a las felicitaciones en el cuarto trimestre del 2020 se presentaron 290 y en el primer trimestre del año 2021:260 felicitaciones, es decir un decrecimiento del 10.3%. Para el segundo trimestre de 2021 se presentaron 264 felicitaciones para un incremento del 1.5%, para el tercer trimestre se presentaron 427 felicitaciones para un incremento del 61.7% y para el cuarto trimestre se presentaron 280 felicitaciones para un decrecimiento del 34.4%. El consolidado del año 2021 haciende a 1231 felicitaciones.

13. Para el primer trimestre del año 2021 se presentaron 140 pqrs, y el número de atenciones haciende a 468.302, lo cual indica que el comportamiento con relación al año 2020 se mantiene estable, cumpliendo la meta de $\leq 0.03\%$. Para el segundo trimestre del año 2021 se presentaron 146 pqrs y el número de atenciones fueron 581.233 cumpliendo la meta de $\leq 0.04\%$.

Para el tercer trimestre del año 2021 se presentaron 205 pqrs y el número de atenciones fueron 523.880 cumpliendo la meta de $\leq 0.03\%$ y por último en el cuarto trimestre se presentaron 159 y el número de atenciones fueron 354235 con un porcentaje del 0.04%. El consolidado anual indica que se cumplió con la meta de menor o igual a 1 con un 0.03% con un total de 1.927.650 atenciones

14. En el cuarto trimestre del año de 2021 se visualiza que se presentaron 4 quejas en el Hospital La Rosa referente a no adherencia del Manual de atención al Usuario, para lo cual se realizó un acta de reunión con los colaboradores, recordando la aplicación del mismo.

15. En el cuarto del año de 2021 se presentaron cuatro quejas en el Hospital de la Rosa, referente a mala atención en imágenes diagnósticas.

16. En cuanto a laboratorio, en el cuarto trimestre en el Hospital Civil se presentó un reclamo por demora en la atención, además se presentó una sugerencia referente a colocar más colaboradores en esta sección.