



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

**PASTO SALUD E.S.E**

NIT. 900091143-9

**PRIMER INFORME TRIMESTRAL DEL PQRSF  
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, abril 19 de 2021

## TABLA DE CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| 1. OBJETIVO .....  | 4  |
| 1.1 ALCANCE .....  | 4  |
| 1.2 MARCO NORMATIVO .....  | 4  |
| 2. CONSOLIDADO GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,<br>SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2021 ..... | 5  |
| 3. PQRSF TRAMITADAS .....  | 7  |
| 4. QUEJAS Y RECLAMOS DEL I TRIMESTRE 2021 .....  | 7  |
| 5. PQRSF RED SUR .....   | 8  |
| 5.1 ANÁLISIS DE LA PETICIONES RED SUR .....  | 8  |
| 5.2 ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA RED SUR .....  | 8  |
| 5.2.1 Personal identificado en las quejas interpuestas en la Red Sur .....   | 9  |
| 5.3 ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE LA RED SUR .....  | 10 |
| 5.4 ANÁLISIS DE FELICITACIONES DE LA RED SUR .....   | 10 |
| 5.5 INFORME DE VULNERACIÓN DE DERECHOS DE LA RED SUR .....   | 11 |
| 5.5.1 Análisis causa – efecto Red Sur .....  | 12 |
| 6. PQRSF RED NORTE .....   | 13 |
| 6.1 ANÁLISIS DE LA PETICIONES RED NORTE .....  | 13 |
| 6.2 ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA RED NORTE .....  | 13 |
| 6.2.1 Personal identificado en las quejas interpuestas en la Red Norte .....   | 14 |
| 6.3 ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE LA RED NORTE .....  | 15 |
| 6.5.1 Análisis causa – efecto Red Norte .....  | 17 |
| 7. PQRSF RED ORIENTE .....   | 18 |
| 7.1 ANÁLISIS DE LA PETICIONES RED ORIENTE .....  | 18 |
| 7.2 ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA RED ORIENTE .....  | 18 |
| 7.2.1 Personal identificado en las quejas interpuestas en la Red Oriente .....   | 19 |
| 7.3 ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE LA RED ORIENTE .....  | 19 |
| 7.5.1 Análisis causa – efecto Red Oriente .....  | 21 |
| PQRSF RED OCCIDENTE .....  | 22 |
| 8.1 ANÁLISIS DE LA PETICIONES RED OCCIDENTE .....  | 22 |
| 8.2 ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA RED OCCIDENTE .....  | 22 |
| 8.2.1 Personal identificado en las quejas interpuestas en la Red Occidente .....   | 23 |
| 8.3 ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE LA RED OCCIDENTE .....  | 23 |
| 8.5.1 Análisis causa – efecto Red Occidente .....  | 25 |
| 9. PQRSF SEDE ADMINISTRATIVA .....   | 26 |
| 9.1 ANÁLISIS DE LA PETICIONES LA SEDE ADMINISTRATIVA .....   | 26 |
| 9.2 ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA SEDE ADMINISTRATIVA .....  | 26 |
| 9.3 ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE LA SEDE ADMINISTRATIVA .....  | 27 |

|   |    |
|---|----|
| 9.5.1 Análisis causa – efecto Sede Administrativa ..... | 28 |
| CONCLUSIONES .....                                      | 29 |
| RECOMENDACIONES.....                                    | 30 |

## **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".

## 2. CONSOLIDADO GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2021

En el I Trimestre del año 2021, correspondientes al mes de enero, febrero, marzo se atendieron 108.993 usuarios en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,37% (400 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 I trimestre del año 2021. A continuación se presenta el número de días promedio en cada mes.

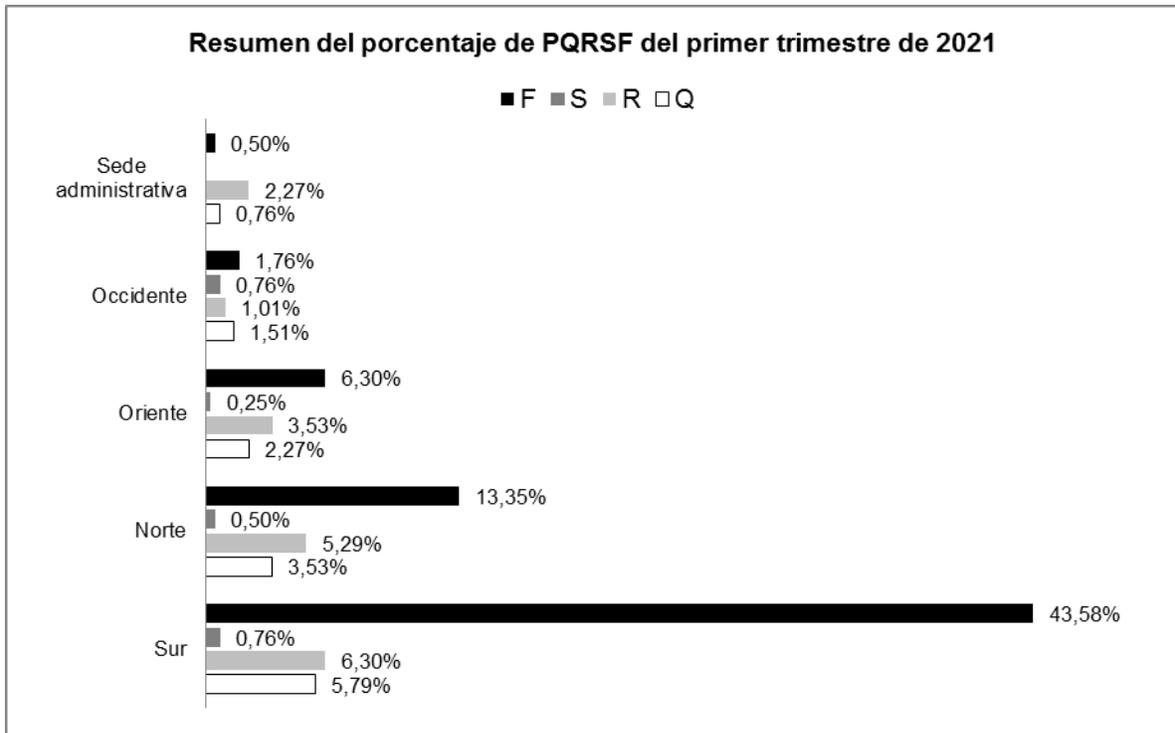
| 719-Promedio de días hábiles para dar respuesta a las PQRS (sobre PQRS) | META    |           |
|---|---------|-----------|
| Enero de 2021   | 15 días | 9.05 días |
| Febrero de 2021   | 15 días | 8.33 días |
| Marzo de 2021   | 15 días | 6 días    |

| Consolidado I trimestre 2021 |             |          |           |           |          |            |            |
|------------------------------|-------------|----------|-----------|-----------|----------|------------|------------|
| Redes                        | 1 Trimestre | P        | Q         | R         | S        | F          | Total      |
| Red Norte                    | ene-21      | 0        | 7         | 5         | 0        | 11         | 23         |
|                              | feb-21      | 0        | 5         | 6         | 0        | 24         | 35         |
|                              | mar-21      | 0        | 3         | 11        | 1        | 18         | 33         |
| <b>Subtotal</b>              |             | <b>0</b> | <b>15</b> | <b>22</b> | <b>1</b> | <b>53</b>  | <b>91</b>  |
| Red Sur                      | ene-21      | 0        | 6         | 10        | 2        | 55         | 73         |
|                              | feb-21      | 0        | 10        | 7         | 1        | 55         | 73         |
|                              | mar-21      | 0        | 7         | 8         | 0        | 63         | 78         |
| <b>Subtotal</b>              |             | <b>0</b> | <b>23</b> | <b>25</b> | <b>3</b> | <b>173</b> | <b>224</b> |
| Red Occidente                | ene-21      | 0        | 3         | 0         | 0        | 2          | 5          |
|                              | feb-21      | 0        | 2         | 1         | 0        | 1          | 4          |
|                              | mar-21      | 0        | 2         | 3         | 3        | 4          | 12         |
| <b>Subtotal</b>              |             | <b>0</b> | <b>7</b>  | <b>4</b>  | <b>3</b> | <b>7</b>   | <b>21</b>  |
| Red Oriente                  | ene-21      | 0        | 1         | 4         | 0        | 11         | 16         |
|                              | feb-21      | 0        | 5         | 7         | 1        | 8          | 21         |
|                              | mar-21      | 0        | 4         | 3         | 0        | 6          | 13         |
| <b>Subtotal</b>              |             | <b>0</b> | <b>10</b> | <b>14</b> | <b>1</b> | <b>25</b>  | <b>50</b>  |
| Sede administrativa          | ene-21      | 0        | 0         | 3         | 0        | 0          | 3          |
|                              | feb-21      | 0        | 3         | 1         | 0        | 1          | 5          |
|                              | mar-21      | 0        | 0         | 5         | 0        | 1          | 6          |
| <b>Subtotal</b>              |             | <b>0</b> | <b>3</b>  | <b>9</b>  | <b>0</b> | <b>2</b>   | <b>14</b>  |
| <b>Total</b>                 |             | <b>0</b> | <b>58</b> | <b>74</b> | <b>8</b> | <b>260</b> | <b>400</b> |

| Porcentaje de PQRSF del I trimestre 2021 |             |           |               |              |              |               |               |
|--|-------------|-----------|---------------|--------------|--------------|---------------|---------------|
| Redes                                    | 1 Trimestre | P         | Q             | R            | S            | F             | Total         |
| Red Norte                                | ene-21      | 0%        | 1,75%         | 1,25%        | 0%           | 2,75%         | <b>5,75%</b>  |
|  | feb-21      | 0%        | 1,25%         | 1,50%        | 0,00%        | 6,00%         | <b>8,75%</b>  |
|  | mar-21      | 0%        | 0,75%         | 2,75%        | 0,25%        | 4,50%         | <b>8,25%</b>  |
| <b>Subtotal</b>                          |             | <b>0%</b> | <b>3,75%</b>  | <b>5,50%</b> | <b>0,25%</b> | <b>13,25%</b> | <b>22,75%</b> |
| Red Sur                                  | ene-21      | 0%        | 1,50%         | 2,50%        | 0,50%        | 13,75%        | <b>18,25%</b> |
|  | feb-21      | 0%        | 2,50%         | 1,75%        | 0,25%        | 13,75%        | <b>18,25%</b> |
|  | mar-21      | 0%        | 1,75%         | 2,00%        | 0%           | 15,75%        | <b>19,50%</b> |
| <b>Subtotal</b>                          |             | <b>0%</b> | <b>5,75%</b>  | <b>6,25%</b> | <b>0,75%</b> | <b>43,25%</b> | <b>56,00%</b> |
| Red Occidente                            | ene-21      | 0%        | 0,75%         | 0,00%        | 0%           | 0,50%         | <b>1,25%</b>  |
|  | feb-21      | 0%        | 0,50%         | 0,25%        | 0%           | 0,25%         | <b>1,00%</b>  |
|  | mar-21      | 0%        | 0,50%         | 0,75%        | 0,75%        | 1,00%         | <b>3,00%</b>  |
| <b>Subtotal</b>                          |             | <b>0%</b> | <b>1,75%</b>  | <b>1,00%</b> | <b>0,75%</b> | <b>1,75%</b>  | <b>5,25%</b>  |
| Red Oriente                              | ene-21      | 0%        | 0,25%         | 1,00%        | 0%           | 2,75%         | <b>4,00%</b>  |
|  | feb-21      | 0%        | 1,25%         | 1,75%        | 0,25%        | 2,00%         | <b>5,25%</b>  |
|  | mar-21      | 0%        | 1,00%         | 0,75%        | 0,00%        | 1,50%         | <b>3,25%</b>  |
| <b>Subtotal</b>                          |             | <b>0%</b> | <b>2,50%</b>  | <b>3,50%</b> | <b>0,25%</b> | <b>6,25%</b>  | <b>12,50%</b> |
| Sede administrativa                      | ene-21      | 0%        | 0,00%         | 0,75%        | 0%           | 0%            | <b>0,75%</b>  |
|  | feb-21      | 0%        | 0,75%         | 0,25%        | 0%           | 0,25%         | <b>1,25%</b>  |
|  | mar-21      | 0%        | 0,00%         | 1,25%        | 0%           | 0%            | <b>1,50%</b>  |
| <b>Subtotal</b>                          |             | <b>0%</b> | <b>0,75%</b>  | <b>2,25%</b> | <b>0%</b>    | <b>0,50%</b>  | <b>3,50%</b>  |
| <b>Total</b>                             |             | <b>0%</b> | <b>14,50%</b> | <b>18,5%</b> | <b>2,0%</b>  | <b>65,0%</b>  | <b>100%</b>   |

De acuerdo al número de PQRSF presentada por los usuarios en el I trimestre del año 2021 se puede anotar que la Red Sur presenta el mayor número de pqrsl con un 56% (224 de 400), en segundo lugar la Red Norte con un 22.75% (91 de 400), en tercer lugar la Red Oriente con un 12,5% (50 de 400), en cuarto lugar la Red Occidente con un 5.25% (21 de 400) y en quinto lugar la Sede administrativa con un 3.5% (14 de 400).

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



### 3. PQRSF TRAMITADAS

En el primer trimestre del año 2021 se recibieron por medio de los buzones ubicados en los diferentes centros de salud y Sede administrativa de Pasto salud E.S.E., 400 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, las cuales fueron tramitadas el 100%

A continuación, se presenta el indicador de proporción de pqrfs gestionadas En el primer trimestre del año 2021, lo cual indica un cumplimiento de la meta.

|   | META | I TRIM        |
|---|------|---------------|
| <b>747-Proporción de PQRSF Gestionadas (sobre PQRS)</b> | 100% | 400/400 =100% |

### 4. QUEJAS Y RECLAMOS DEL I TRIMESTRE 2021

| Red                 | No de quejas | Porcentaje    | No de reclamos | Porcentaje    | Total      | Total porcentaje |
|---------------------|--------------|---------------|----------------|---------------|------------|------------------|
| Red Sur             | 23           | 5,75%         | 25             | 6,25%         | 48         | 12,00%           |
| Red Norte           | 15           | 3,75%         | 22             | 5,50%         | 37         | 9,25%            |
| Red Oriente         | 10           | 2,50%         | 14             | 3,50%         | 24         | 6,00%            |
| Red Occidente       | 7            | 1,75%         | 4              | 1,00%         | 11         | 2,75%            |
| Sede administrativa | 3            | 0,75%         | 9              | 2,25%         | 12         | 3,00%            |
| <b>Total</b>        | <b>58</b>    | <b>14,50%</b> | <b>74</b>      | <b>18,50%</b> | <b>132</b> | <b>33,0%</b>     |

Las quejas presentadas en los buzones de las diferentes IPS de Pasto Salud E.S.E., corresponden al 14.5% (58 de 400 pqrsf). En el cuadro, se puede observar que el mayor número de quejas lo presenta la Red Sur con un 5.75% (23 de 58), seguida por la Red Norte 3.75% (15 de 58), en tercer lugar la Red Oriente 2.5% (10 de 58), cuarto la Red Occidente 1.75% (7 de 58) y por último la Sede administrativa con un 0.75% (3 de 58).

Los reclamos presentados en los buzones de las diferentes IPS DE Pasto Salud E.S.E., corresponden al 18.5% (74 de 400 pqrsf). En el cuadro, se puede observar que el mayor número de reclamos lo presenta la Red Sur con un 6.25% (25 de 74), seguida por la Red Norte 5.5% (22 de 74), en tercer lugar la Red Oriente 3.5% (14 de 74), cuarto la Red Occidente 1% (4 de 74) y por último la Sede administrativa con un 2.25% (9 de 74).

El total de quejas y reclamos del I trimestre del año 2021 fue el 33% es decir de 400 pqrsf, los usuarios presentaron 132 quejas y reclamos

## 5. PQRSF RED SUR

### 5.1 ANÁLISIS DE LA PETICIONES RED SUR

Para el I trimestre del año 2021 no existieron peticiones en la Red Sur por parte de los usuarios de Pasto Salud E.S.E.

### 5.2 ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA RED SUR

| Red Sur                      | Quejas   |           |          | Reclamos  |          |          | Total     |
|------------------------------|----------|-----------|----------|-----------|----------|----------|-----------|
|                              | ene-21   | feb-21    | mar-21   | ene-21    | feb-21   | mar-21   |           |
| Hospital La Rosa             | 5        | 2         | 6        | 6         | 6        | 4        | 29        |
| C.S. El Progreso             | 1        | 7         | 1        | 1         | 1        | 1        | 12        |
| C.S. Salud Santa Bárbara     |          | 1         |          |           |          | 3        | 4         |
| C.S. Gualmatan               |          |           |          | 3         |          |          | 3         |
| <b>Total</b>                 | <b>6</b> | <b>10</b> | <b>7</b> | <b>7</b>  | <b>7</b> | <b>8</b> | <b>48</b> |
| Red Sur                      | Quejas   |           |          | Reclamos  |          |          | Total     |
| Servicios                    | ene-21   | feb-21    | mar-21   | ene-21    | feb-21   | mar-21   |           |
| Urgencias                    | 4        | 2         | 3        | 5         | 2        |          | 16        |
| Consulta Externa             | 1        | 7         | 2        | 1         |          | 3        | 14        |
| Administrativo - Facturación |          |           | 2        |           | 4        | 1        | 7         |
| Odontología                  | 1        | 1         |          |           | 1        | 1        | 4         |
| Laboratorio                  |          |           |          | 4         |          |          | 4         |
| Hospitalización              |          |           |          |           |          | 1        | 1         |
| Post Consulta                |          |           |          |           |          | 1        | 1         |
| Vacunación                   |          |           |          |           |          | 1        | 1         |
| <b>Total</b>                 | <b>6</b> | <b>10</b> | <b>7</b> | <b>10</b> | <b>7</b> | <b>8</b> | <b>48</b> |

| Red Sur                    |          | Quejas    |          |           |        | Reclamos |        |  | Total |
|----------------------------|----------|-----------|----------|-----------|--------|----------|--------|--|-------|
| Profesión                  | ene-21   | feb-21    | mar-21   | Total     | ene-21 | feb-21   | mar-21 |  |       |
| Médico                     | 5        | 6         | 3        | 14        |        |          |        |  |       |
| Auxiliar de enfermería     |          | 1         | 2        | 3         |        |          |        |  |       |
| Odontóloga                 | 1        | 1         |          | 2         |        |          |        |  |       |
| Auxiliar advo - Facturador |          |           | 2        | 2         |        |          |        |  |       |
| Enfermera                  |          | 1         |          | 1         |        |          |        |  |       |
| Psicóloga                  |          | 1         |          | 1         |        |          |        |  |       |
| <b>Total</b>               | <b>6</b> | <b>10</b> | <b>7</b> | <b>23</b> |        |          |        |  |       |

| Red Sur      |          | Quejas    |          |           | Reclamos |          |           | Total |
|--------------|----------|-----------|----------|-----------|----------|----------|-----------|-------|
| Atributos    | ene-21   | feb-21    | mar-21   | ene-21    | feb-21   | mar-21   |           |       |
| Oportunidad  | 4        | 7         | 1        | 6         |          | 4        | 22        |       |
| Información  | 2        |           | 1        | 2         | 2        | 2        | 9         |       |
| Acceso       |          | 1         |          | 1         | 3        | 1        | 6         |       |
| Trato humano |          |           | 3        |           | 2        |          | 5         |       |
| Seguridad    |          |           |          | 1         |          |          | 1         |       |
| Pertinencia  |          | 2         |          |           |          |          | 2         |       |
| Continuidad  |          |           | 2        |           |          |          | 2         |       |
| Comodidad    |          |           |          |           |          | 1        | 1         |       |
| <b>Total</b> | <b>6</b> | <b>10</b> | <b>7</b> | <b>10</b> | <b>7</b> | <b>8</b> | <b>48</b> |       |

| Red Sur                  |          | Quejas    |          |           | Reclamos |          |           | Total |
|--------------------------|----------|-----------|----------|-----------|----------|----------|-----------|-------|
| Motivos                  | ene-21   | feb-21    | mar-21   | ene-21    | feb-21   | mar-21   |           |       |
| Demora en la atención    | 1        | 4         | 1        | 2         | 3        | 6        | 17        |       |
| Mala atención            | 3        | 2         | 3        | 1         | 2        |          | 11        |       |
| Mala información         | 2        |           | 3        | 2         | 1        | 1        | 9         |       |
| No atención              |          | 4         |          | 4         |          |          | 8         |       |
| No aplica Bioseguridad   |          |           |          | 1         |          |          | 1         |       |
| Trato inhumano           |          |           |          |           | 1        |          | 1         |       |
| No hubo servicio de agua |          |           |          |           |          | 1        | 1         |       |
| <b>Total</b>             | <b>6</b> | <b>10</b> | <b>7</b> | <b>10</b> | <b>7</b> | <b>8</b> | <b>48</b> |       |

### 5.2.1 Personal identificado en las quejas interpuestas en la Red Sur

| Nombre                 | Cargo      | Servicio         | No de quejas |        |        |       |
|------------------------|------------|------------------|--------------|--------|--------|-------|
|                        |            |                  | ene-21       | feb-21 | mar-21 | Total |
| Carlos Orlando Paredes | Médico     | Urgencias        | 3            | 1      |        | 4     |
| Edwin Paz              | Médico     | Urgencias        | 1            |        | 1      | 2     |
| Jimena Mora            | Médico     | Consulta externa |              | 2      |        | 2     |
| Gloria Bastidas        | Odontóloga | Odontología      | 1            |        |        | 1     |
| Melisa Ruano           | Médica     | Consulta Externa | 1            |        |        | 1     |
| Viviana Franco         | Médico     | Urgencias        |              | 1      |        | 1     |
| Karol Ruiz López       | Psicóloga  | Psicología       |              | 1      |        | 1     |
| Francisco Pazmiño      | Médico     | Consulta externa |              | 1      |        | 1     |
| Liza Miznasa           | Enfermería | Consulta externa |              | 1      |        | 1     |

|                 |                        |                  |          |           |          |
|-----------------|------------------------|------------------|----------|-----------|----------|
| Janeth Arias    | Odontología            | Odontología      | 1        |           | 1        |
| Diana salas     | Médico                 | Consulta externa | 1        |           | 1        |
| Daniela Cabrera | Auxiliar de enfermería | Consulta externa | 1        |           | 1        |
| Viviana Terán   | Auxiliar de enfermería | Pos consulta     |          | 1         | 1        |
| Alex Narváez    | Auxiliar de enfermería | Urgencias        |          | 1         | 1        |
| Viviana Rosero  | Médica                 | Urgencias        |          | 1         | 1        |
| Karolina Silva  | Médica                 | Consulta externa |          | 1         | 1        |
| Liliana Acosta  | Auxiliar advo - Cajera | Facturación      |          | 1         | 1        |
| Amanda Ruiz     | Auxiliar advo - Cajera | Facturación      |          | 1         | 1        |
| <b>Total</b>    |                        |                  | <b>6</b> | <b>10</b> | <b>7</b> |
|                 |                        |                  |          | <b>23</b> |          |

### 5.3 ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE LA RED SUR

| Red     | 1 Trimestre  | No de sugerencias | Porcentaje   |
|---------|--------------|-------------------|--------------|
| Red Sur | ene-21       | 2                 | 0,5%         |
|         | feb-21       | 1                 | 0,3%         |
|         | mar-21       | 0                 | 0,0%         |
|         | <b>Total</b> | <b>3</b>          | <b>0,75%</b> |

En el I Trimestre del año 2021 se presentaron 3 sugerencias que en relación al total de pqrsf (400) presentadas por los usuarios, tan solo corresponde al 0.75% a la Red Sur. Las sugerencias presentadas son:

- En el servicio de urgencias del Hospital la Rosa, el usuario sugiere que se tenga muebles más cómodos
- En el servicio de urgencias del Hospital la Rosa, el usuario sugiere una mejor alimentación
- En el servicio de facturación del Hospital la Rosa, el usuario sugieres que exista doble fila para facturar los servicios

### 5.4 ANÁLISIS DE FELICITACIONES DE LA RED SUR

En el I Trimestre del año 2021 se presentaron en la Red Sur 173 felicitaciones, lo cual corresponde al 43,25% de las 400 pqrsf. Se afirma que la Red Sur tiene el mayor número d felicitaciones en comparación a las otras tres redes de Pasto Salud E.S.E.

| Red     | 1 Trimestre  | No de felicitaciones | Porcentaje    |
|---------|--------------|----------------------|---------------|
| Red Sur | ene-21       | 55                   | 13,8%         |
|         | feb-21       | 55                   | 13,8%         |
|         | mar-21       | 63                   | 15,8%         |
|         | <b>Total</b> | <b>173</b>           | <b>43,25%</b> |

## 5.5 INFORME DE VULNERACIÓN DE DERECHOS DE LA RED SUR

A continuación, se enlistan los derechos vulnerados de acuerdo a las quejas y reclamos presentados por los usuarios en el I trimestre de 2021

| Red Sur  | Quejas   |           |          | Reclamos |          |           | Total     |
|--|----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|
|  | ene-21   | feb-21    | mar-21   | ene-21   | feb-21   | mar-21    |           |
| A acceder a servicios de salud oportunos y de calidad  | 2        | 6         | 3        | 7        |          | 6         | 24        |
| A obtener información clara, apropiada y suficiente que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas | 2        |           | 2        | 2        | 3        | 2         | 11        |
| A recibir atención de Urgencias en forma oportuna y sin exigencia de documento o pago alguno                         | 2        | 1         |          |          | 2        |           | 5         |
| A recibir un trato digno, respeto a sus creencias, costumbre y opiniones   |          |           | 2        |          |          | 1         | 3         |
| A recibir prestaciones de salud en condiciones y términos consagrados en la ley                                      |          | 2         |          |          |          |           | 2         |
| A tener una comunicación plena, expresa y clara con el profesional de salud tratante                                 |          | 1         |          |          |          | 1         | 2         |
| A recibir servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a la intimidad                           |          |           |          |          | 1        |           | 1         |
| <b>Total</b>   | <b>6</b> | <b>10</b> | <b>7</b> | <b>9</b> | <b>6</b> | <b>10</b> | <b>48</b> |

### 5.5.1 Análisis causa – efecto Red Sur

|  <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b><br><b>PASTO SALUD E.S.E</b><br><small>NIT 900091143-9</small> |   | HERRAMIENTA DE ANALISIS DE CAUSA - EFECTO |  |   |
|--|---|---|--|---|
| VERSION  | PROCESO/SERVICIO  |   | CODIGO   | NUM   |
| 7,0  | GESTION DE CALIDAD  |   | GC-ACE   | 216   |
| NOMBRE DEL PROCESO:  |   | GESTION Y ORIENTACION DEL USUARIO         |  |   |
| PLAN DE MEJORAMIENTO ASOCIADO:   |   | QUEJAS Y RECLAMOS RED SUR                 |  |   |
| REQUISITO INCUMPLIDO / ASPECTO A MEJORAR:  |   | INASISTENCIA 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  | Mala atención   | Mala información                          | No atención                                    | El Usuario no accede a servicios de salud oportunos y de calidad<br><br>El Usuario no obtiene información clara, apropiada y suficiente que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas<br><br>A recibir atención de Urgencias en forma oportuna y sin exigencia de documento o pago alguno<br><br>El Usuario no recibe un trato digno, respeto a sus creencias, costumbre y opiniones |
| CAUSA 2  | Demora en la atención   | Trato inhumano                            | No aplica Bioseguridad                         |   |
| CAUSA 3  |   |   | No hubo servicio de agua                       |   |
| CAUSA 4  |   |   |  |   |
| CAUSA 5  |   |   |  |   |
| CAUSA 1  |   |   | Trato humano                                   | El Usuario no recibe prestaciones de salud en condiciones y términos consagrados en la ley<br><br>El Usuario no tiene una comunicación plena, expresa y clara con el profesional de salud tratante<br><br>El Usuario no recibe servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a la intimidad   |
| CAUSA 2  |   |   | Pertinencia                                    |   |
| CAUSA 3  |   |   | Oportunidad                                    |   |
| CAUSA 4  |   |   | Acceso   |   |
| CAUSA 5  |   |   | Seguridad                                      |   |
| CAUSA 6  |   |   | Continuidad                                    |   |
| CAUSA 7  |   |   | Comodidad                                      |   |
| CAUSA 8  |   |   | Información                                    |   |
|  | CAUSAS QUE DEPENDEN DE LOS RECURSOS   | CAUSAS QUE DEPENDEN DE LOS EXTERNOS       | CAUSAS RELACIONADAS A SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN   |   |
| <b>CAUSA(S) RAÍZ</b>   |   |   |  |   |
| CAUSA RAÍZ 1:  | No brindar una información oportuna y de calidad a los Usuarios                                   |   |  |   |
| CAUSA RAÍZ 2:  | No se aplican los protocolos de bioseguridad con rigurosidad previendo la cultura del autocuidado |   |  |   |
| CAUSA RAÍZ 3:  | No se brinda una atención humanizada promoviendo los valores institucionales                      |   |  |   |
| CAUSA RAÍZ 4:  |   |   |  |   |

## 6. PQRSF RED NORTE

### 6.1 ANÁLISIS DE LA PETICIONES RED NORTE

Para el I trimestre del año 2021 no existieron peticiones en la Red Norte por parte de los usuarios de Pasto Salud E.S.E.

### 6.2 ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA RED NORTE

| Red Norte                                    | Quejas   |          |          | Reclamos  |          |           | Total     |
|--|----------|----------|----------|-----------|----------|-----------|-----------|
|  | ene-21   | feb-21   | mar-21   | ene-21    | feb-21   | mar-21    |           |
| HOSPITAL LOCAL CIVL                          | 4        | 2        | 1        | 4         | 2        | 7         | 20        |
| C.S PRIMERO DE MAYO                          | 1        |          | 1        |           | 3        | 2         | 7         |
| C. S BUESAQUILLO                             | 2        | 3        | 1        |           |          | 1         | 7         |
| C.S PANDIACO                                 |          |          |          | 1         | 1        | 1         | 3         |
| <b>Total</b>                                 | <b>7</b> | <b>5</b> | <b>3</b> | <b>5</b>  | <b>6</b> | <b>11</b> | <b>37</b> |
| Red Norte                                    | Quejas   |          |          | Reclamos  |          |           | Total     |
| Servicios                                    | ene-21   | feb-21   | mar-21   | ene-21    | feb-21   | mar-21    |           |
| Consulta Externa - Medicina                  | 3        | 1        | 2        |           | 1        | 1         | 8         |
| Urgencias                                    | 1        |          |          |           |          | 4         | 5         |
| Laboratorio                                  | 1        |          |          |           | 3        | 1         | 5         |
| Pre y Post Consulta - Auxiliar de enfermería | 1        |          | 1        | 1         |          | 2         | 5         |
| Radiografía                                  |          |          |          | 3         |          |           | 3         |
| Farmacia                                     |          | 2        |          |           | 1        |           | 3         |
| Vacunación                                   |          |          |          |           |          | 3         | 3         |
| Consulta Externa - Enfermera                 |          | 1        |          |           |          |           | 1         |
| Consulta Externa - Sicología                 | 1        |          |          |           |          |           | 1         |
| Hospitalización                              |          |          |          | 1         |          |           | 1         |
| Servicio tercerizado - Vigilante             |          | 1        |          |           |          |           | 1         |
| Facturación                                  |          |          |          |           | 1        |           | 1         |
| <b>Total</b>                                 | <b>7</b> | <b>5</b> | <b>3</b> | <b>5</b>  | <b>6</b> | <b>11</b> | <b>37</b> |
| Red Norte                                    | Quejas   |          |          |           |          |           |           |
| Profesión                                    | ene-21   | feb-21   | mar-21   | Total     |          |           |           |
| Médico                                       | 4        | 1        | 2        | 7         |          |           |           |
| Regente de farmacia                          |          | 2        |          | 2         |          |           |           |
| Auxiliar de enfermería                       | 1        |          | 1        | 2         |          |           |           |
| Auxiliar de laboratorio                      | 1        |          |          | 1         |          |           |           |
| Enfermera                                    |          | 1        |          | 1         |          |           |           |
| Vigilante                                    |          | 1        |          | 1         |          |           |           |
| Psicóloga                                    | 1        |          |          | 1         |          |           |           |
| <b>Total</b>                                 | <b>7</b> | <b>5</b> | <b>3</b> | <b>15</b> |          |           |           |
| Red Norte                                    | Quejas   |          |          | Reclamos  |          |           | Total     |
| Atributos                                    | ene-21   | feb-21   | mar-21   | ene-21    | feb-21   | mar-21    |           |
| Oportunidad                                  |          | 1        | 3        |           | 4        | 9         | 17        |

|                        |               |               |               |                 |               |               |              |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|---------------|---------------|--------------|
| Trato humano           | 3             | 2             |               |                 |               | 1             | 6            |
| Seguridad              | 1             |               |               | 4               |               |               | 5            |
| Información            | 2             | 1             |               |                 | 1             |               | 4            |
| Acceso                 |               |               |               | 1               | 1             |               | 2            |
| Pertinencia            |               | 1             |               |                 |               |               | 1            |
| Continuidad            |               |               |               |                 |               | 1             | 1            |
| Comodidad              | 1             |               |               |                 |               |               | 1            |
| <b>Total</b>           | <b>7</b>      | <b>5</b>      | <b>3</b>      | <b>5</b>        | <b>6</b>      | <b>11</b>     | <b>37</b>    |
| <b>Red Norte</b>       | <b>Quejas</b> |               |               | <b>Reclamos</b> |               |               | <b>Total</b> |
| <b>Motivos</b>         | <b>ene-21</b> | <b>feb-21</b> | <b>mar-21</b> | <b>ene-21</b>   | <b>feb-21</b> | <b>mar-21</b> |              |
| Mala atención          | 3             |               | 2             |                 |               | 8             | 13           |
| Demora en la atención  |               | 1             |               | 1               | 4             | 3             | 9            |
| Mala información       | 2             |               | 1             |                 | 1             |               | 4            |
| Mala organización      |               |               |               | 3               |               |               | 3            |
| No aplica Bioseguridad | 1             |               |               | 1               |               |               | 2            |
| Trato inhumano         |               | 2             |               |                 |               |               | 2            |
| No atención            | 1             |               |               |                 |               |               | 1            |
| Falta de privacidad    |               |               |               |                 | 1             |               | 1            |
| Mal procedimiento      |               | 1             |               |                 |               |               | 1            |
| Discriminación         |               | 1             |               |                 |               |               | 1            |
| <b>Total</b>           | <b>7</b>      | <b>5</b>      | <b>3</b>      | <b>5</b>        | <b>6</b>      | <b>11</b>     | <b>37</b>    |

### 6.2.1 Personal identificado en las quejas interpuestas en la Red Norte

| Nombre                   | Cargo                  | Servicio         | No de quejas |          |          |           |
|--------------------------|------------------------|------------------|--------------|----------|----------|-----------|
|                          |                        |                  | ene-21       | feb-21   | mar-21   | Total     |
| Andrea Carolina Tobar B. | Médico                 | Consulta Externa | 2            |          | 1        | 3         |
| Yurany Pantoja           | Regente de farmacia    |                  |              | 2        |          | 2         |
| Carlos Fernando Dorado   | Medico                 | Urgencias        | 1            |          |          | 1         |
| Hernán Erazo             | Auxiliar de Enfermería | Laboratorio      | 1            |          |          | 1         |
| Erika Jazmín Obando      | Médica                 | Consulta Externa | 1            |          |          | 1         |
| Anabell Sánchez          | Psicóloga              | Consulta Externa | 1            |          |          | 1         |
| Johana Rosas             | Auxiliar de Enfermería | Vacunación       | 1            |          |          | 1         |
| Adriana Yela             | Auxiliar de enfermería |                  |              |          | 1        | 1         |
| Cristina Chamorro        |                        | Urgencias        |              |          | 1        | 1         |
| Sebastián Realpe         | Vigilante              |                  |              | 1        |          | 1         |
| Gloria Córdoba           | Enfermera              |                  |              | 1        |          | 1         |
| Mario Pantoja            | Médico                 |                  |              | 1        |          | 1         |
| <b>Total</b>             |                        |                  | <b>7</b>     | <b>5</b> | <b>3</b> | <b>15</b> |

### 6.3 ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE LA RED NORTE

| Red       | 1 Trimestre  | No de solicitudes | Porcentaje   |
|-----------|--------------|-------------------|--------------|
| Red Norte | ene-21       | 0                 | 0%           |
|           | feb-21       | 0                 | 0%           |
|           | mar-21       | 1                 | 0.25%        |
|           | <b>Total</b> | <b>1</b>          | <b>0.25%</b> |

En el I Trimestre del año 2021 se presentó 1 sugerencias que en relación al total de pqrfs (400) presentadas por los usuarios, tan solo corresponde al 0.25% a la Red Norte. La sugerencia presentada fue del Centro de Salud de Pandiaco, en referente a la programación de las rodas de seguridad, lo cual demora la atención.

### 6.4 ANÁLISIS DE FELICITACIONES DE LA RED NORTE

En el I Trimestre del año 2021 se presentaron en la Red Norte 53 felicitaciones, lo cual corresponde al 13.25% de las 400 pqrfs. En comparación con las 4 Redes prestadoras, la Red Norte se encuentra el segundo lugar.

| Red       | 1 Trimestre  | No de felicitaciones | Porcentaje    |
|-----------|--------------|----------------------|---------------|
| Red Norte | ene-21       | 11                   | 2.8%          |
|           | feb-21       | 24                   | 6.0%          |
|           | mar-21       | 18                   | 4.5%          |
|           | <b>Total</b> | <b>53</b>            | <b>13.25%</b> |

### 6.5 INFORME DE VULNERACIÓN DE DERECHOS DE LA RED NORTE

A continuación, se enlistan los derechos vulnerados en la Red Norte de acuerdo a las quejas y reclamos presentados por los usuarios en el I trimestre de 2021

| Red Norte   | Quejas |        |        | Reclamos |        |        | Total |
|---|--------|--------|--------|----------|--------|--------|-------|
|   | ene-21 | feb-21 | mar-21 | ene-21   | feb-21 | mar-21 |       |
| Derechos vulnerados   |        |        |        |          |        |        |       |
| A acceder a servicios de salud oportunos y de calidad   | 1      |        | 1      |          | 4      | 4      | 10    |
| A recibir servicios de salud por parte de profesionales debidamente capacitados y autorizados                       | 2      | 3      | 1      |          |        | 4      | 10    |
| A recibir servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a la intimidad                          | 1      |        |        | 4        |        |        | 5     |
| A recibir un trato digno, respeto a sus creencias, costumbre y opiniones  |        | 2      |        |          | 1      | 1      | 4     |
| A obtener información clara, apropiada y suficiente que le permita tomar decisiones libres, consientes e informadas | 2      |        |        |          | 1      |        | 3     |

|  |          |          |          |          |          |           |           |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|
| A recibir atención de Urgencias en forma oportuna y sin exigencia de documento o pago alguno |          |          | 1        |          |          | 1         | 2         |
| Al acceso oportuno a tecnologías y medicamentos requeridos                                   |          |          |          | 1        |          | 1         | 2         |
| A tener una comunicación plena, expresa y clara con el profesional de salud tratante         | 1        |          |          |          |          |           | 1         |
| <b>Total</b>   | <b>7</b> | <b>5</b> | <b>3</b> | <b>5</b> | <b>6</b> | <b>11</b> | <b>37</b> |

### 6.5.1 Análisis causa – efecto Red Norte

|  <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b><br><b>PASTO SALUD E.S.E</b><br>NIT 900091143-9 |   | HERRAMIENTA DE ANALISIS DE CAUSA - EFECTO |  |        |   |     |     |
|---|---|---|--|--------|---|-----|-----|
| VERSION   | 7,0   | PROCESO/SERVICIO                          | GESTION DE CALIDAD                             | CODIGO | GC-ACE  | NUM | 216 |
| NOMBRE DEL PROCESO:   |   | GESTION Y ORIENTACION DEL USUARIO         |  |        |   |     |     |
| PLAN DE MEJORAMIENTO ASOCIADO:  |   | QUEJAS Y RECLAMOS RED NORTE               |  |        |   |     |     |
| REQUISITO INCUMPLIDO / ASPECTO A MEJORAR:   |   | INASISTENCIA 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   | Mala atención   | Mala información                          | No atención                                    |        | El Usuario no accede a servicios de salud oportunos y de calidad  |     |     |
| CAUSA 2   | Demora en la atención   | Trato inhumano                            | No aplica Bioseguridad                         |        | El Usuario no recibe servicios de salud por parte de profesionales debidamente capacitados y autorizados                        |     |     |
| CAUSA 3   |   | Mala organización                         | Falta de privacidad                            |        | El Usuario no recibe servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a la intimidad                           |     |     |
| CAUSA 4   |   | Mal procedimiento                         |  |        | El Usuario no recibe un trato digno, respeto a sus creencias, costumbre y opiniones   |     |     |
| CAUSA 5   |   | Discriminación                            |  |        | El Usuario no obtiene información clara, apropiada y suficiente que le permita tomar decisiones libres, consientes e informadas |     |     |
| CAUSA 1   |   |   | Oportunidad                                    |        | El Usuario no recibe una atención de Urgencias en forma oportuna y sin exigencia de documento o pago alguno                     |     |     |
| CAUSA 2   |   |   | Trato humano                                   |        | El Usuario no tiene acceso oportuno a tecnologías y medicamentos requeridos   |     |     |
| CAUSA 3   |   |   | Seguridad                                      |        | El Usuario no tiene una comunicación plena, expresa y clara con el profesional de salud tratante                                |     |     |
| CAUSA 4   |   |   | Información                                    |        |   |     |     |
| CAUSA 5   |   |   | Acceso   |        |   |     |     |
| CAUSA 6   |   |   | Pertinencia                                    |        |   |     |     |
| CAUSA 7   |   |   | Continuidad                                    |        |   |     |     |
|   | CAUSAS QUE DEPENDEN DE LOS RECURSOS   | CAUSAS QUE DEPENDEN DE LOS EXTERNOS       | CAUSAS RELACIONADAS A SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN   |        |   |     |     |
| <b>CAUSA(S) RAÍZ</b>  |   |   |  |        |   |     |     |
| CAUSA RAÍZ 1:   | No brindar una información oportuna y de calidad a los Usuarios   |   |  |        |   |     |     |
| CAUSA RAÍZ 2:   | No se aplican los protocolos de bioseguridad con rigurosidad previendo la cultura del autocuidado                           |   |  |        |   |     |     |
| CAUSA RAÍZ 3:   | No se brinda una atención humanizada promoviendo los valores institucionales  |   |  |        |   |     |     |
| CAUSA RAÍZ 4:   | El personal tercerizado no conocen los deberes y derechos del Usuario, haciendo énfasis en la no discriminar ningún Usuario |   |  |        |   |     |     |

## 7. PQRSF RED ORIENTE

### 7.1 ANÁLISIS DE LA PETICIONES RED ORIENTE

Para el I trimestre del año 2021 no existieron peticiones en la Red Oriente por parte de los usuarios de Pasto Salud E.S.E.

### 7.2 ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA RED ORIENTE

| Red Oriente                                  | Quejas   |          |          | Reclamos  |          |          | Total     |
|--|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|-----------|
|  | ene-21   | feb-21   | mar-21   | ene-21    | feb-21   | mar-21   |           |
| C.S. Lorenzo                                 |          | 5        | 4        | 3         | 7        | 3        | 22        |
| C.S. El Encano                               | 1        |          |          |           |          |          | 1         |
| Mis Kikes                                    |          |          |          | 1         |          |          | 1         |
| <b>Total</b>                                 | <b>1</b> | <b>5</b> | <b>4</b> | <b>4</b>  | <b>7</b> | <b>3</b> | <b>24</b> |
| Red Oriente                                  | Quejas   |          |          | Reclamos  |          |          | Total     |
|  | ene-21   | feb-21   | mar-21   | ene-21    | feb-21   | mar-21   |           |
| <b>Servicios</b>                             |          |          |          |           |          |          |           |
| Consulta Externa - Medicina                  | 1        | 1        | 1        | 1         | 3        | 1        | 8         |
| Consulta Externa - Odontología               |          | 1        | 2        | 1         | 1        |          | 5         |
| Pre y Post Consulta - Auxiliar de enfermería |          |          | 1        |           |          | 1        | 2         |
| Ingreso                                      |          |          |          | 1         | 1        |          | 2         |
| Facturación                                  |          | 1        |          |           | 1        |          | 2         |
| Consulta Externa - Enfermería                |          | 1        |          |           |          |          | 1         |
| Secretaría                                   |          | 1        |          |           |          |          | 1         |
| Servicio tercerizado -ecografía              |          |          |          |           |          | 1        | 1         |
| No especifica                                |          |          |          |           | 1        |          | 1         |
| Farmacia                                     |          |          |          | 1         |          |          | 1         |
| <b>Total</b>                                 | <b>1</b> | <b>5</b> | <b>4</b> | <b>4</b>  | <b>7</b> | <b>3</b> | <b>24</b> |
| Red Oriente                                  | Quejas   |          |          |           |          |          |           |
|  | ene-21   | feb-21   | mar-21   | Total     |          |          |           |
| Profesión                                    |          |          |          |           |          |          |           |
| Médico                                       | 1        | 1        | 1        | 3         |          |          |           |
| Odontólogo                                   |          | 1        | 2        | 3         |          |          |           |
| Auxiliar de enfermería                       |          |          | 1        | 1         |          |          |           |
| Cajera                                       |          | 1        |          | 1         |          |          |           |
| Enfermera                                    |          | 1        |          | 1         |          |          |           |
| Secretaría                                   |          | 1        |          | 1         |          |          |           |
| <b>Total</b>                                 | <b>1</b> | <b>5</b> | <b>4</b> | <b>10</b> |          |          |           |
| Red Oriente                                  | Quejas   |          |          | Reclamos  |          |          | Total     |
|  | ene-21   | feb-21   | mar-21   | ene-21    | feb-21   | mar-21   |           |
| <b>Atributos</b>                             |          |          |          |           |          |          |           |
| Oportunidad                                  | 1        | 4        | 2        | 1         | 1        | 3        | 12        |
| Información                                  |          |          |          | 1         | 3        |          | 4         |
| Trato humano                                 |          | 1        | 2        |           | 1        |          | 4         |
| Continuidad                                  |          |          |          |           | 2        |          | 2         |
| Seguridad                                    |          |          |          | 1         |          |          | 1         |
| Comodidad                                    |          |          |          | 1         |          |          | 1         |
| <b>Total</b>                                 | <b>1</b> | <b>5</b> | <b>4</b> | <b>4</b>  | <b>7</b> | <b>3</b> | <b>24</b> |

| Red Oriente            | Quejas   |          |          | Reclamos |          |          | Total     |
|------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
|                        | ene-21   | feb-21   | mar-21   | ene-21   | feb-21   | mar-21   |           |
| Mala atención          |          | 4        | 3        |          | 6        | 2        | 15        |
| Demora en la atención  | 1        |          |          | 1        | 1        | 1        | 4         |
| Trato inhumano         | 1        |          | 1        |          |          |          | 2         |
| Mala información       |          |          |          | 1        |          |          | 1         |
| No aplica Bioseguridad |          |          |          | 1        |          |          | 1         |
| Mala organización      |          |          |          | 1        |          |          | 1         |
| <b>Total</b>           | <b>2</b> | <b>4</b> | <b>4</b> | <b>4</b> | <b>7</b> | <b>3</b> | <b>24</b> |

### 7.2.1 Personal identificado en las quejas interpuestas en la Red Oriente

| Nombre                   | Cargo                  | Servicio           | No de quejas |          |          |           |
|--------------------------|------------------------|--------------------|--------------|----------|----------|-----------|
|                          |                        |                    | ene-21       | feb-21   | mar-21   | Total     |
| Leidy España             | Odontóloga             | Consulta Externa   |              | 1        | 1        | 2         |
| Angie Sánchez            | Medica                 | Consulta Externa   | 1            |          |          | 1         |
| Maritza Vallejo (Avanti) | Facturación            | Avanti             |              | 1        |          | 1         |
| Margareth Casanova       | Enfermera              | Consulta Externa   |              | 1        |          | 1         |
| Carmenza Pantoja         | Médico                 | Consulta Externa   |              | 1        |          | 1         |
| Gloria Mena              | Secretaria             | Administrativo     |              | 1        |          | 1         |
| Magda Alvear             | Médico                 | Consulta Externa   |              |          | 1        | 1         |
| Carolina Gómez           | Odontóloga             | Consulta Externa   |              |          | 1        | 1         |
| Johana Timana            | Auxiliar de enfermería | Pre y Pos consulta |              |          | 1        | 1         |
| <b>Total</b>             |                        |                    | <b>1</b>     | <b>5</b> | <b>4</b> | <b>10</b> |

### 7.3 ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE LA RED ORIENTE

| Red         | 1 Trimestre  | No de solicitudes | Porcentaje   |
|-------------|--------------|-------------------|--------------|
| Red Oriente | ene-21       | 0                 | 0%           |
|             | feb-21       | 1                 | 0%           |
|             | mar-21       | 0                 | 0.00%        |
|             | <b>Total</b> | <b>1</b>          | <b>0.25%</b> |

En el I Trimestre del año 2021 se presentó 1 sugerencias que en relación al total de pqrsf (400) presentadas por los usuarios, tan solo corresponde al 0.25% a la Red Oriente. La sugerencia presentada fue del Centro de Salud el Rosario, referente a que realicen mantenimiento a los computadores en un horario que no afecte a los usuarios.

#### 7.4 ANÁLISIS DE FELICITACIONES DE LA RED ORIENTE

En el I Trimestre del año 2021 se presentaron en la Red Oriente 25 felicitaciones, lo cual corresponde al 6.25% de las 400 pqrsf. En comparación con las 4 Redes prestadoras, la Red Oriente se encuentra el tercer lugar.

| Red         | 1 Trimestre  | No de felicitaciones | Porcentaje   |
|-------------|--------------|----------------------|--------------|
| Red Oriente | ene-21       | 11                   | 2.8%         |
|             | feb-21       | 8                    | 2.0%         |
|             | mar-21       | 6                    | 1.5%         |
|             | <b>Total</b> | <b>25</b>            | <b>6.25%</b> |

#### 7.5 INFORME DE VULNERACIÓN DE DERECHOS DE LA RED ORIENTE

A continuación, se enlistan los derechos vulnerados de la Red Oriente de acuerdo a las quejas y reclamos presentados por los usuarios en el I trimestre de 2021.

| Red Oriente   | Quejas   |          |          | Reclamos |          |          | Total     |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
|   | ene-21   | feb-21   | mar-21   | ene-21   | feb-21   | mar-21   |           |
| Derechos vulnerados   |          |          |          |          |          |          |           |
| A acceder a servicios de salud oportunos y de calidad   | 1        | 2        | 1        | 1        | 7        | 3        | 15        |
| A recibir un trato digno, respeto a sus creencias, costumbre y opiniones  |          | 3        | 2        |          |          |          | 5         |
| A obtener información clara, apropiada y suficiente que le permita tomar decisiones libres, consientes e informadas |          |          |          | 1        |          |          | 1         |
| A recibir servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a la intimidad                          |          |          |          | 1        |          |          | 1         |
| Al acceso oportuno a tecnologías y medicamentos requeridos  |          |          | 1        | 1        |          |          | 2         |
| <b>Total</b>  | <b>1</b> | <b>5</b> | <b>4</b> | <b>4</b> | <b>7</b> | <b>3</b> | <b>24</b> |

### 7.5.1 Análisis causa – efecto Red Oriente

|  <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b><br><b>PASTO SALUD E.S.E</b><br><small>NIT 900091143-9</small> |   | HERRAMIENTA DE ANALISIS DE CAUSA - EFECTO |  |  |     |
|--|---|---|--|--|-----|
|  |   | VERSION                                   | PROCESO/SERVICIO                               | CODIGO   | NUM |
|  |   | 7,0                                       | GESTION DE CALIDAD                             | GC-ACE   | 216 |
| NOMBRE DEL PROCESO:  |   | GESTION Y ORIENTACION DEL USUARIO         |  |  |     |
| PLAN DE MEJORAMIENTO ASOCIADO:   |   | QUEJAS Y RECLAMOS RED ORIENTE             |  |  |     |
| REQUISITO INCUMPLIDO / ASPECTO A MEJORAR:  |   | INASISTENCIA 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  | Mala atención   | Mala información                          | No aplica Bioseguridad                         | El usuario no accede a servicios de salud oportunos y de calidad   |     |
| CAUSA 2  | Demora en la atención   | Trato inhumano                            |  |  |     |
| CAUSA 3  |   | Mala organización                         |  |  |     |
| CAUSA 4  |   |   |  | El Usuario no recibe un trato digno, respeto a sus creencias, costumbre y opiniones  |     |
| CAUSA 5  |   |   |  |  |     |
| CAUSA 1  |   |   | Oportunidad                                    | El Usuario no recibe una información clara, apropiada y suficiente que le permita tomar decisiones libres, consientes e informadas |     |
| CAUSA 2  |   |   | Información                                    |  |     |
| CAUSA 3  |   |   | Trato humano                                   |  |     |
| CAUSA 4  |   |   | Continuidad                                    |  |     |
| CAUSA 5  |   |   | Seguridad                                      |  |     |
| CAUSA 6  |   |   | Comodidad                                      | El Usuario no recibe servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a la intimidad                              |     |
| CAUSA 7  |   |   |  |  |     |
|  | CAUSAS QUE DEPENDEN DE LOS RECURSOS   | CAUSAS QUE DEPENDEN DE LOS EXTERNOS       | CAUSAS RELACIONADAS A SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN   | El Usuario no tiene acceso oportuno a tecnologías y medicamentos requeridos  |     |
| <b>CAUSA(S) RAÍZ</b>   |   |   |  |  |     |
| CAUSA RAÍZ 1:  | No brindar una información oportuna y de calidad a los Usuarios   |   |  |  |     |
| CAUSA RAÍZ 2:  | No se aplican los protocolos de bioseguridad con rigurosidad previendo la cultura del autocuidado                           |   |  |  |     |
| CAUSA RAÍZ 3:  | No se brinda una atención humanizada promoviendo los valores institucionales  |   |  |  |     |
| CAUSA RAÍZ 4:  | El personal tercerizado no conocen los deberes y derechos del Usuario, haciendo énfasis en la no discriminar ningún Usuario |   |  |  |     |

## PQRSF RED OCCIDENTE

### 8.1 ANÁLISIS DE LA PETICIONES RED OCCIDENTE

Para el I trimestre del año 2021 no existieron peticiones en la Red Occidente por parte de los usuarios de Pasto Salud E.S.E.

### 8.2 ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA RED OCCIDENTE

| Red Occidente                 | Quejas   |          |          | Reclamos |          |          | Total     |
|-------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
|                               | ene-21   | feb-21   | mar-21   | ene-21   | feb-21   | mar-21   |           |
| C.S. San Vicente              | 1        |          | 1        |          |          |          | 2         |
| C.S. Tamasagra                | 2        | 2        | 1        |          | 1        | 1        | 7         |
| C.S. Obonuco                  |          |          |          |          |          | 2        | 2         |
| <b>Total</b>                  | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>3</b> | <b>11</b> |
| Red Occidente                 | Quejas   |          |          | Reclamos |          |          | Total     |
| Servicios                     | ene-21   | feb-21   | mar-21   | ene-21   | feb-21   | mar-21   |           |
| Consulta Externa - Medicina   |          | 1        |          |          |          |          | 1         |
| Consulta Externa - Enfermera  | 1        |          | 1        |          |          |          | 2         |
| Consulta Externa - Odontóloga | 1        |          |          |          |          | 1        | 2         |
| Consulta Externa - Psicología |          | 1        |          |          |          |          | 1         |
| Urgencias                     | 1        |          |          |          |          |          | 1         |
| Archivo                       |          |          | 1        |          |          |          | 1         |
| Atención al Usuario           |          |          |          |          | 1        |          | 1         |
| Servicio tercerizado - Aseo   |          |          |          |          |          | 1        | 1         |
| Conductor de Móvil            |          |          |          |          |          | 1        | 1         |
| <b>Total</b>                  | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>3</b> | <b>11</b> |
| Red Occidente                 | Quejas   |          |          |          |          |          |           |
| Profesión                     | ene-21   | feb-21   | mar-21   | Total    |          |          |           |
| Médico                        |          | 1        |          | 1        |          |          |           |
| Auxiliar de enfermería        | 1        |          |          | 1        |          |          |           |
| Psicología                    |          | 1        |          | 1        |          |          |           |
| Enfermera                     | 1        |          | 1        | 2        |          |          |           |
| Auxiliar de archivo           |          |          | 1        | 1        |          |          |           |
| Odontólogo                    | 1        |          |          | 1        |          |          |           |
| <b>Total</b>                  | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>2</b> | <b>7</b> |          |          |           |
| Red Occidente                 | Quejas   |          |          | Reclamos |          |          | Total     |
| Atributos                     | ene-21   | feb-21   | mar-21   | ene-21   | feb-21   | mar-21   |           |
| Oportunidad                   |          | 1        | 1        |          | 1        | 1        | 4         |
| Trato humano                  | 1        | 1        | 1        |          |          | 1        | 4         |
| Seguridad                     | 1        |          |          |          |          | 1        | 2         |
| Acceso                        | 1        |          |          |          |          |          | 1         |
| <b>Total</b>                  | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>3</b> | <b>11</b> |
| Red Occidente                 | Quejas   |          |          | Reclamos |          |          | Total     |
| Motivos                       | ene-21   | feb-21   | mar-21   | ene-21   | feb-21   | mar-21   |           |
| Mala atención                 | 2        | 2        | 1        |          | 1        | 2        | 8         |

|                        |          |          |          |          |          |          |           |
|------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| No aplica Bioseguridad |          |          |          |          |          | 1        | 1         |
| Trato inhumano         | 1        |          | 1        |          |          |          | 2         |
| <b>Total</b>           | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>3</b> | <b>11</b> |

### 8.2.1 Personal identificado en las quejas interpuestas en la Red Occidente

| Nombre                | Cargo                  | Servicio         | No de quejas |          |          |          |
|-----------------------|------------------------|------------------|--------------|----------|----------|----------|
|                       |                        |                  | ene-21       | feb-21   | mar-21   | Total    |
| Gabriela Chirán       | Enfermera              | Urgencias        | 1            |          | 1        | 2        |
| Sonia Patricia Botina | Odontóloga             | Odontología      | 1            |          |          | 1        |
| Gladys Pantoja        | Auxiliar de enfermería | Procedimientos   | 1            |          |          | 1        |
| Oscar Mera            | Archivo                | Administrativo   |              |          | 1        | 1        |
| Marcela Domínguez     | Psicóloga              | Consulta externa | 003CC        | 1        |          | 1        |
| Cristina Cárdenas     | Médico                 | Consulta externa |              | 1        |          | 1        |
| <b>Total</b>          |                        |                  | <b>3</b>     | <b>2</b> | <b>2</b> | <b>7</b> |

### 8.3 ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE LA RED OCCIDENTE

| Red           | 1 Trimestre  | No de solicitudes | Porcentaje   |
|---------------|--------------|-------------------|--------------|
| Red Occidente | ene-21       | 0                 | 0%           |
|               | feb-21       | 0                 | 0%           |
|               | mar-21       | 3                 | 0.75%        |
|               | <b>Total</b> | <b>3</b>          | <b>0.75%</b> |

En el I Trimestre del año 2021 se presentaron 3 sugerencias que en relación al total de pqrsf (400) presentadas por los usuarios, tan solo corresponde al 0.75% a la Red Occidente. Las tres sugerencias presentadas fueron en el Centro de Salud de Obonuco referente a ampliar los servicios de odontología.

### 8.4 ANÁLISIS DE FELICITACIONES DE LA RED OCCIDENTE

En el I Trimestre del año 2021 se presentaron en la Red Occidente 7 felicitaciones, lo cual corresponde al 1.75% de las 400 pqrsf. En comparación con las 4 Redes prestadoras, la Red Occidente se encuentra el cuarto lugar.

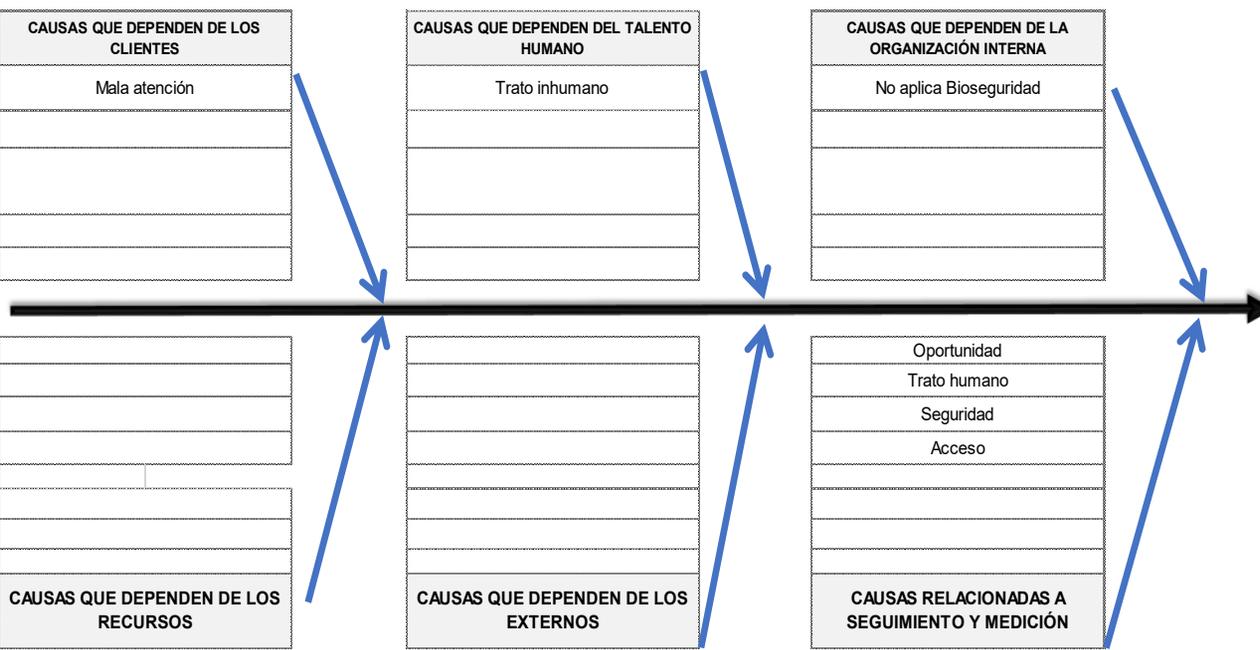
| Red           | 1 Trimestre  | No de felicitaciones | Porcentaje   |
|---------------|--------------|----------------------|--------------|
| Red Occidente | ene-21       | 2                    | 0.5%         |
|               | feb-21       | 1                    | 0.3%         |
|               | mar-21       | 4                    | 1.0%         |
|               | <b>Total</b> | <b>7</b>             | <b>1.75%</b> |

## 8.5 INFORME DE VULNERACIÓN DE DERECHOS DE LA RED OCCIDENTE

A continuación, se enlistan los derechos vulnerados de la Red Occidente de acuerdo a las quejas y reclamos presentados por los usuarios en el I trimestre de 2021.

| Red Occidente<br>Derechos vulnerados  | Quejas   |          |          | Reclamos |          |          | Total     |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
|   | ene-21   | feb-21   | mar-21   | ene-21   | feb-21   | mar-21   |           |
| A acceder a servicios de salud oportunos y de calidad   | 1        | 1        | 1        |          | 1        | 1        | 5         |
| A recibir un trato digno, respeto a sus creencias, costumbre y opiniones                      | 1        | 1        | 1        |          |          | 1        | 4         |
| A recibir servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a la intimidad    |          |          |          |          |          | 1        | 1         |
| A recibir servicios de salud por parte de profesionales debidamente capacitados y autorizados | 1        |          |          |          |          |          | 1         |
| <b>Total</b>  | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>3</b> | <b>11</b> |

### 8.5.1 Análisis causa – efecto Red Occidente

|  <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b><br><b>PASTO SALUD E.S.E</b><br><small>NIT 900091143-9</small> |   | HERRAMIENTA DE ANALISIS DE CAUSA - EFECTO |  |   |     |
|--|---|---|--|---|-----|
|  |   | VERSION                                   | PROCESO/SERVICIO                               | CODIGO  | NUM |
|  |   | 7,0                                       | GESTION DE CALIDAD                             | GC-ACE  | 216 |
| NOMBRE DEL PROCESO:  |   | GESTION Y ORIENTACION DEL USUARIO         |  |   |     |
| PLAN DE MEJORAMIENTO ASOCIADO:   |   | QUEJAS Y RECLAMOS RED OCCIDENTE           |  |   |     |
| REQUISITO INCUMPLIDO / ASPECTO A MEJORAR:  |   | INASISTENCIA 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  | Mala atención   | Trato inhumano                            | No aplica Bioseguridad                         | El usuario no accede a servicios de salud oportunos y de calidad                                      |     |
| CAUSA 2  |   |   |  |   |     |
| CAUSA 3  |   |   |  |   |     |
| CAUSA 4  |   |   |  |   |     |
| CAUSA 5  |   |   |  |   |     |
|   |   |   |  | El Usuario no recibe un trato digno, respeto a sus creencias, costumbre y opiniones                   |     |
| CAUSA 1  |   |   | Oportunidad                                    |   |     |
| CAUSA 2  |   |   | Trato humano                                   |   |     |
| CAUSA 3  |   |   | Seguridad                                      |   |     |
| CAUSA 4  |   |   | Acceso   |   |     |
| CAUSA 5  |   |   |  |   |     |
| CAUSA 6  |   |   |  |   |     |
| CAUSA 7  |   |   |  |   |     |
|  | CAUSAS QUE DEPENDEN DE LOS RECURSOS   | CAUSAS QUE DEPENDEN DE LOS EXTERNOS       | CAUSAS RELACIONADAS A SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN   | El Usuario no recibe servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a la intimidad |     |
| <b>CAUSA(S) RAÍZ</b>   |   |   |  |   |     |
| CAUSA RAÍZ 1:  | No brindar una información oportuna y de calidad a los Usuarios                                   |   |  |   |     |
| CAUSA RAÍZ 2:  | No se aplican los protocolos de bioseguridad con rigurosidad previendo la cultura del autocuidado |   |  |   |     |
| CAUSA RAÍZ 3:  | No se brindar una atención humanizada promoviendo los valores institucionales                     |   |  |   |     |
| CAUSA RAÍZ 4:  |   |   |  |   |     |

## 9. PQRSF SEDE ADMINISTRATIVA

### 9.1 ANÁLISIS DE LA PETICIONES LA SEDE ADMINISTRATIVA

Para el I trimestre del año 2021 no existieron peticiones en la Sede Administrativa por parte de los usuarios de Pasto Salud E.S.E.

### 9.2 ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA SEDE ADMINISTRATIVA

| Sede Administrativa              | Quejas   |          |          | Reclamos |          |          | Total     |
|----------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
|                                  | ene-21   | feb-21   | mar-21   | ene-21   | feb-21   | mar-21   |           |
| Call Center                      |          | 3        |          | 3        | 1        | 5        | 12        |
| <b>Total</b>                     | <b>0</b> | <b>3</b> | <b>0</b> | <b>3</b> | <b>1</b> | <b>5</b> | <b>12</b> |
| Sede Administrativa              | Quejas   |          |          | Reclamos |          |          | Total     |
| Servicios                        | ene-21   | feb-21   | mar-21   | ene-21   | feb-21   | mar-21   |           |
| Asignación de citas Call Center  |          | 3        |          | 3        | 1        | 3        | 10        |
| <b>Total</b>                     | <b>0</b> | <b>3</b> | <b>0</b> | <b>3</b> | <b>1</b> | <b>3</b> | <b>10</b> |
| Sede Administrativa              | Quejas   |          |          |          |          |          |           |
| Profesión                        | ene-21   | feb-21   | mar-21   | Total    |          |          |           |
| Auxiliar advo - Call Center      |          | 3        |          | 3        |          |          |           |
| <b>Total</b>                     | <b>0</b> | <b>3</b> | <b>0</b> | <b>3</b> |          |          |           |
| Sede Administrativa              | Quejas   |          |          | Reclamos |          |          | Total     |
| Atributos                        | ene-21   | feb-21   | mar-21   | ene-21   | feb-21   | mar-21   |           |
| Información                      |          | 3        |          |          | 1        |          | 4         |
| Oportunidad                      |          |          |          | 3        |          | 5        | 8         |
| <b>Total</b>                     | <b>0</b> | <b>3</b> | <b>0</b> | <b>3</b> | <b>1</b> | <b>5</b> | <b>12</b> |
| Sede Administrativa              | Quejas   |          |          | Reclamos |          |          | Total     |
| Motivos                          | ene-21   | feb-21   | mar-21   | ene-21   | feb-21   | mar-21   |           |
| Demora en la asignación de citas |          |          |          | 3        |          | 5        | 8         |
| La cita fue mal asignada         |          | 3        |          |          | 1        |          | 4         |
| <b>Total</b>                     | <b>0</b> | <b>3</b> | <b>0</b> | <b>3</b> | <b>1</b> | <b>5</b> | <b>12</b> |

De los cinco reclamos presentados en el mes de marzo del 2021, se realizaron las investigaciones y por medio de los audios se determinó que los agentes de Call center asignaron correctamente la cita pero que el Usuario no tomo datos de la fecha y lugar de la cita.

#### 9.2.1 Personal identificado en las quejas interpuestas Sede administrativa

| Nombre           | Cargo                   | Servicio    | No de quejas |          |          |          |
|------------------|-------------------------|-------------|--------------|----------|----------|----------|
|                  |                         |             | ene-21       | feb-21   | mar-21   | Total    |
| Daniela Quintana | Auxiliar administrativo | Call Center |              | 1        |          | 1        |
| Liliana Muñoz    | Auxiliar administrativo | Call Center |              | 1        |          | 1        |
| Sandra Teheran   | Auxiliar administrativo | Call Center |              | 1        |          | 1        |
| <b>Total</b>     |                         |             | <b>0</b>     | <b>3</b> | <b>0</b> | <b>3</b> |

### 9.3 ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE LA SEDE ADMINISTRATIVA

En el I Trimestre del año 2021 no se presentaron sugerencias en la Sede Administrativo.

### 9.4 ANÁLISIS DE FELICITACIONES DE LA SEDE ADMINISTRATIVA

En el I Trimestre del año 2021 se presentaron en la Sede Administrativa 2 felicitaciones, lo cual corresponde al 0.5% de las 400 pqrsf.

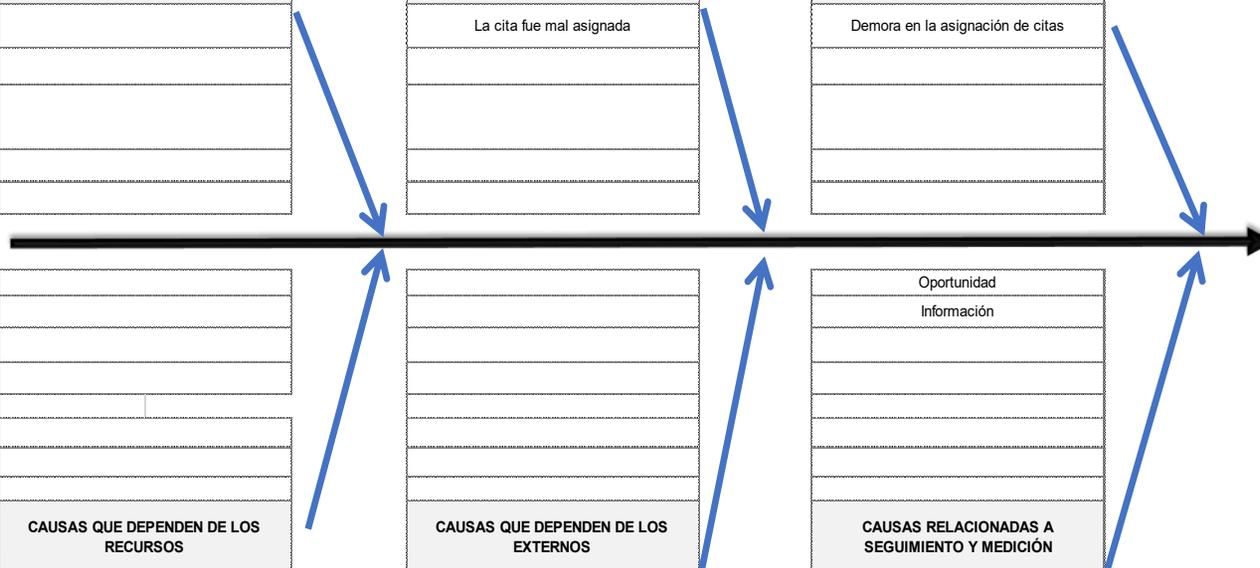
| Red           | 1 Trimestre  | No de felicitaciones | Porcentaje   |
|---------------|--------------|----------------------|--------------|
| Red Occidente | ene-21       | 0                    | 0.0%         |
|               | feb-21       | 1                    | 0.3%         |
|               | mar-21       | 1                    | 0.3%         |
|               | <b>Total</b> | <b>2</b>             | <b>0.50%</b> |

### 9.5 INFORME DE VULNERACIÓN DE DERECHOS DE LA SEDE ADMINISTRATIVA

A continuación, se enlistan los derechos vulnerados de la Sede Administrativa de acuerdo a las quejas y reclamos presentados por los usuarios en el I trimestre de 2021.

| Sede Administrativa<br>Derechos vulnerados   | Quejas   |          |          | Reclamos |          |          | Total     |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
|  | ene-21   | feb-21   | mar-21   | ene-21   | feb-21   | mar-21   |           |
| A acceder a servicios de salud oportunos y de calidad  |          |          |          | 3        |          | 5        | 8         |
| A obtener información clara, apropiada y suficiente que les permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas. |          | 3        |          |          | 1        |          | 4         |
| <b>Total</b>   | <b>0</b> | <b>3</b> | <b>0</b> | <b>3</b> | <b>1</b> | <b>5</b> | <b>12</b> |

### 9.5.1 Análisis causa – efecto Sede Administrativa

|  <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b><br><b>PASTO SALUD E.S.E</b><br>NIT 900091143-9 |   | HERRAMIENTA DE ANALISIS DE CAUSA - EFECTO         |  |  |        |     |     |
|---|---|---|--|--|--------|-----|-----|
| VERSION   | 7,0   | PROCESO/SERVICIO                                  | GESTION DE CALIDAD                             | CODIGO   | GC-ACE | NUM | 216 |
| NOMBRE DEL PROCESO:   |   | GESTION Y ORIENTACION DEL USUARIO                 |  |  |        |     |     |
| PLAN DE MEJORAMIENTO ASOCIADO:  |   | QUEJAS Y RECLAMOS CALL CENTER SEDE ADMINISTRATIVA |  |  |        |     |     |
| REQUISITO INCUMPLIDO / ASPECTO A MEJORAR:   |   | INASISTENCIA 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   |   | La cita fue mal asignada                          | Demora en la asignación de citas               |  |        |     |     |
| CAUSA 2   |   |   |  |  |        |     |     |
| CAUSA 3   |   |   |  | El usuario no accede a servicios de salud oportunos y de calidad   |        |     |     |
| CAUSA 4   |   |   |  |  |        |     |     |
| CAUSA 5   |   |   |  |  |        |     |     |
|    |   |   |  |  |        |     |     |
| CAUSA 1   |   |   | Oportunidad                                    | El usuario no obtiene información clara, apropiada y suficiente que les permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas. |        |     |     |
| CAUSA 2   |   |   | Información                                    |  |        |     |     |
| CAUSA 3   |   |   |  |  |        |     |     |
| CAUSA 4   |   |   |  |  |        |     |     |
| CAUSA 5   |   |   |  |  |        |     |     |
| CAUSA 6   |   |   |  |  |        |     |     |
| CAUSA 7   |   |   |  |  |        |     |     |
|   | CAUSAS QUE DEPENDEN DE LOS RECURSOS                             | CAUSAS QUE DEPENDEN DE LOS EXTERNOS               | CAUSAS RELACIONADAS A SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN   |  |        |     |     |
| <b>CAUSA(S) RAÍZ</b>  |   |   |  |  |        |     |     |
| CAUSA RAÍZ 1:   | No brindar una información oportuna y de calidad a los Usuarios |   |  |  |        |     |     |
| CAUSA RAÍZ 2:   | Mala información en el agendamiento de la cita                  |   |  |  |        |     |     |
| CAUSA RAÍZ 3:   |   |   |  |  |        |     |     |
| CAUSA RAÍZ 4:   |   |   |  |  |        |     |     |

## CONCLUSIONES

a. Las quejas presentadas en los buzones de las diferentes IPS de Pasto Salud E.S.E., corresponden al 14.5% (58 de 400 pqrsf). El mayor número de quejas lo presenta la Red Sur con un 5.75% (23 de 58), seguida por la Red Norte 3.75% (15 de 58), en tercer lugar la Red Oriente 2.5% (10 de 58), cuarto la Red Occidente 1.75% (7 de 58) y por último la Sede administrativa con un 0.75% (3 de 58).

b. Los reclamos presentados en los buzones de las diferentes IPS DE Pasto Salud E.S.E., corresponden al 18.5% (74 de 400 pqrsf). El mayor número de reclamos lo presenta la Red Sur con un 6.25% (25 de 74), seguida por la Red Norte 5.5% (22 de 74), en tercer lugar la Red Oriente 3.5% (14 de 74), cuarto la Red Occidente 1% (4 de 74) y por último la Sede administrativa con un 2.25% (9 de 74).

c. El total de quejas y reclamos del I trimestre del año 2021 fue el 33% es decir de 400 pqrsf, los usuarios presentaron 132 quejas y reclamos.

d. En el I Trimestre del año 2021 se presentaron 8 sugerencias en relación al total de pqrsf (400) presentadas por los usuarios, tan solo corresponde al 2%. Las sugerencias presentadas son:

- En el servicio de urgencias del Hospital la Rosa, el usuario sugiere que se tenga muebles más cómodos
- En el servicio de urgencias del Hospital la Rosa, el usuario sugiere una mejor alimentación
- En el servicio de facturación del Hospital la Rosa, el usuario sugieres que exista doble fila para facturar los servicios
- En el Centro de Salud de Pandiaco, en referente a la programación de las rodas de seguridad, lo cual demora la atención.
- En el Centro de Salud el Rosario, referente a que realicen mantenimiento a los computadores en un horario que no afecte a los usuarios.
- Existieron tres sugerencias para el Centro de Salud de Obonuco referente a ampliar los servicios de odontología.

e. En cuanto a las felicitaciones se destaca la Red Sur 43.25% (173 de 400) pqrsf, seguida la Red Norte con un 13,25% (53 de 400) pqrsf, luego la Red Oriente con un 6.25% (25 de 400) pqrsf y la Red Occidente con un 1,75% (7 de 400) pqrsf.

f. El cuarto trimestre del año 2020 se presentaron 415 pqrsf y el primer trimestre del año 2021 donde se presentaron 400 pqrsf, comparativamente por trimestres se puede anotar una disminución del 3.6%.

g. En cuanto a las quejas y reclamos en el cuarto trimestre del 2020 se presentaron 96 y en el primer trimestre del año 2021: 132 quejas y reclamos, es decir un incremento del **37.5 %**.

h. 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%.

## **RECOMENDACIONES**

a. Teniendo en cuenta el análisis causal de las quejas y reclamos en el I trimestres del año 2021, las direcciones operativas y Sede administrativa deberán plantear un Plan de acción para ejecutar en los meses de mayo y junio del presente año, con el fin de minimizar la vulneración de derechos.