



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

**TERCER 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, Octubre de 2021

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
1.1 ALCANCE	3
1.2 MARCO NORMATIVO	3
2. 1 COMPORTAMIENTO PQRSF DEL 2016 AL 3º Trimestre 2021	4
2.2 CONSOLIDADO PQRSFD HASTA EL TERCER TRIMESTRE 2021	4
2.3 CONSOLIDADO PQRSFD-d' TERCER TRIMESTRE 2021	5
2.3.1 Peticiones, denuncias y desistimiento. En el III trimestre del año 2021 no se presentaron peticiones, denuncias, desistimiento en las Sedes de Pasto Salud E.S.E.	7
2.4 PORCENTAJE DE PQRS DE ACUERDO AL NUMERO DE ATENCIONES POR RED PRESTADOR ADE SERVICIO III TRIMESTRE DE 2021	7
2.5 FELICITACIONES DEL III TRIMESTRE DE 2021	8
2.5 PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES PARA DAR RESPUESTA A LAS PQRS	9
2.6 PQRSF TRAMITADAS.....	10
3. CONSOLIDADO DE QUEJAS Y RECLAMOS POR SERVICIO, ATRIBUTO, MOTIVO Y VULNERACIÓN DE DERECHOS.....	11
3.1 FRECUENCIA POR SERVICIO	12
3.2 FRECUENCIA DE QUEJAS Y RECLAMO POR ATRIBUTO	13
3.3 FRECUENCIA DE QUEJAS Y RECLAMOS POR MOTIVO.....	14
3.4 FRECUENCIA DE QUEJAS Y RECLAMOS POR VULNERACIÓN DE DERECHOS.....	15
3.5 ANÁLISIS CAUSA – EFECTO	16
4. RELACIÓN DE QRS DE LA RED SUR POR SEDES	19
4.1 SUGERENCIAS RED SUR	19
4.1.2 Relación de sugerencias por atributo Red Sur	19
4.1.3 Relación de sugerencias por motivo Red Sur	19
5. RELACIÓN DE QRS DE LA RED NORTE POR SEDES	19
5.1 SUGERENCIAS DE LA RED NORTE	19
5.1.1 Relación de sugerencias por servicio Red Norte.....	19
5.1.2 Relación de sugerencias por atributo Red Norte.....	19
5.1.3 Relación de sugerencias por motivo Red Norte	20
7. RELACIÓN DE QRS DE LA RED ORIENTE POR SEDES.....	20
8. RELACIÓN DE QRS DE CALL CENTER.....	20
9. ACCIONES DE MEJORA.....	21
9.1 ACCIONES DE MEJORA DESDE EL SISTEMA DE GESTIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO.....	21
9.2 ACCIONES DE MEJORA DESDE EL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN.....	22
CONCLUSIONES.....	25

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. 1 COMPORTAMIENTO PQRSF DEL 2016 AL 3º Trimestre 2021

El cuadro presenta el número de atenciones realizadas en Pasto Salud E.S.E., desde el año 2016 al tercer trimestre del 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 Hasta el 3er Trimestre 2021
No de atenciones realizadas en salud	985,249	1,067,782	1,132,538	1,129,524	670,729	1,573,415
Variación anual porcentual del número de atenciones realizadas en salud		8.3769% Incremento positivo	6.0645% Incremento positivo	-0.3% Decreció negativo	-40.6% Decreció negativo	134.5% Incremento positivo
No de PQRS	591	405	385	228	427	491
Variación anual porcentual de PQRS		-31.5% Decreció Positivamente	-4.9% Decreció Positivamente	-40.7% Decreció Positivamente	87.2% Incremento Negativamente	14.9% Incremento Negativamente
No de felicitaciones	773	836	1632	951	630	951
Total de PQRSF	1364	1241	2017	1179	1057	1442
Porcentaje de PQRSF de acuerdo a las atenciones realizadas en salud	0.14%	0.12%	0.18%	0.10%	0.16%	0.09%
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 Felicitaciones de acuerdo a las atenciones realizadas en salud	0.08%	0.08%	0.14%	0.08%	0.09%	0.06%

2.2 CONSOLIDADO PQRSFD HASTA EL TERCER TRIMESTRE 2021

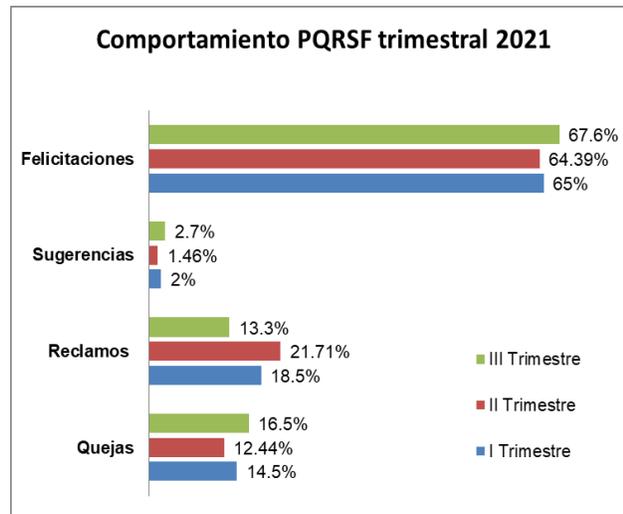
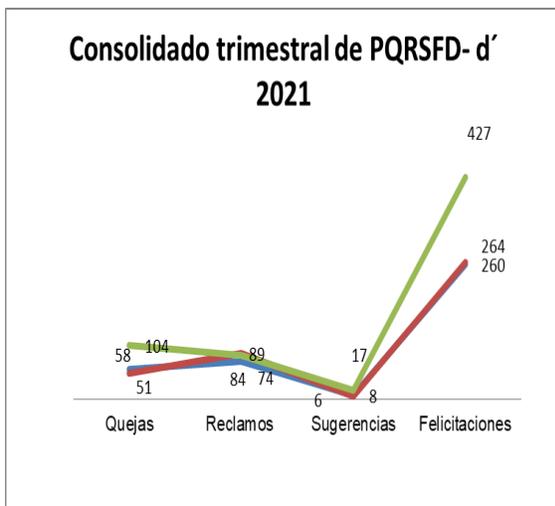
Teniendo en cuenta los tres trimestre del año 2021 se realizaron 1.573.415 procedimientos en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,09% (1.442 usuarios) presentaron PQRSF. Se presenta el cálculo del porcentaje de PQRSF de acuerdo al número de atenciones.

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 PQRSF.

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 PQRSF.

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 0,010% (632 usuarios) presentaron PQRSFD-d´. Se puede notar que para este semestre se incluye la Denuncia y Desistimiento descrita en la sigla anterior. Se relaciona el consolidado del tercer trimestre de 2021, teniendo en cuenta la Redes prestadores de servicios, por número y porcentaje de acuerdo al total de pqrstf.

Consolidado del número de PQRSFD – d´ año 2021			
PQRSFD	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre
Peticiones	-	-	-
Quejas	58	51	104
Reclamos	74	89	84
Sugerencias	8	6	17
Felicitaciones	260	264	427
TOTAL	400	410	632



Se destaca en la gráfica el comportamiento de las quejas del segundo al tercer trimestre 2021, pues presenta un incremento del 100.4%, en cuanto a las felicitaciones se presenta un crecimiento positivo del 62% para el tercer trimestre 2021. Además, por cada queja que interponen los Usuarios, colocaron 4 felicitaciones en el primer trimestre, en el segundo 5 felicitaciones y en el tercer trimestre 4 felicitaciones.

2.3 CONSOLIDADO PQRSFD-d´ TERCER TRIMESTRE 2021

Redes	Consolidado III trimestre 2021								
	III Trimestre	P	Q	R	S	F	D	d´	Total
Red Sur	jul-21	0	17	11	0	48	0	0	76
	ago-21	0	4	6	1	69	0	0	80
	sept-21	0	13	11	8	37	0	0	69
Subtotal	0	34	28	9	154	0	0	225	
Red Norte	jul-21	0	11	3	3	17	0	0	34
	ago-21	0	6	9	3	27	0	0	45
	sept-21	0	4	17	2	43	0	0	66
Subtotal	0	21	29	8	87	0	0	145	
Red Occidente	jul-21	0	5	2	0	34	0	0	41
	ago-21	0	9	2	0	42	0	0	53
	sept-21	0	8	2	0	23	0	0	33
Subtotal	0	22	6	0	99	0	0	127	

Red Oriente	jul-21	0	8	0	0	26	0	0	34
	ago-21	0	12	3	0	30	0	0	45
	sept-21	0	3	2	0	28	0	0	33
Subtotal		0	23	5	0	84	0	0	112
Sede administrativa	jul-21	0	2	2	0	0	0	0	3
	ago-21	0	0	4	0	2	0	0	6
	sept-21	0	2	10	0	1	0	0	13
Subtotal		0	4	15	0	3	0	0	22
Total		0	104	84	18	427	0	0	632

Porcentaje de PQRSF del III trimestre 2021						
Redes	2021	Q	R	S	F	Total
Red Sur	jul-21	3%	2%	0%	8%	12%
	ago-21	1%	1%	0%	11%	13%
	sept-21	2%	2%	1%	6%	11%
Subtotal		5.4%	4.4%	1.4%	24.4%	35.6%
Red Norte	jul-21	2%	0%	0%	3%	5%
	ago-21	1%	1%	0%	4%	7%
	sept-21	1%	3%	0%	7%	10%
Subtotal		3.3%	4.6%	1.3%	13.8%	22.9%
Red Occidente	jul-21	1%	0%	0%	5%	6%
	ago-21	1%	0%	0%	7%	8%
	sept-21	1%	0%	0%	4%	5%
Subtotal		3.5%	0.9%	0.0%	15.7%	20.1%
Red Oriente	jul-21	1%	0%	0%	4%	5%
	ago-21	2%	0%	0%	5%	7%
	sept-21	0%	0%	0%	4%	5%
Subtotal		3.6%	0.8%	0.0%	13.3%	17.7%
Sede administrativa	jul-21	0.3%	0%	0%	0.0%	1%
	ago-21	0%	1%	0%	0.3%	1%
	sept-21	0.3%	2%	0%	0.2%	2%
Subtotal		0.6%	2.5%	0.0%	0.5%	3.6%
Total		16.5%	13.3%	2.7%	67.6%	100.0%

Consolidado de QRSF´ tercer trimestre 2021									
Redes	Q	R	S	Total QRS	% QRS	F	% F	TOTAL QRSF	%QRSF
Red Sur	34	28	9	71	11.2%	154	24.4%	225	36%
Red Norte	21	29	8	58	9.2%	87	13.8%	145	23%
Red Occidente	22	6	0	28	4.4%	99	15.7%	127	20%
Red Oriente	23	5	1	29	4.6%	84	13.3%	113	18%
Call Center	4	15	0	19	3.0%	3	0.5%	22	3%
Total	104	84	18	205	32.4%	427	67.6%	632	100%
Porcentaje del total de PQRSFD - d' presentadas en el tercer trimestre 2021								32.40%	
Porcentaje del total de Felicitaciones presentadas en el tercer trimestre 2021								67.60%	

De acuerdo al número de 632 PQRSF recepcionadas en el tercer trimestre de 2021, por parte de los Usuarios se evidencia una mejor utilización del mecanismo de escucha al cliente a través de los buzones en las sedes, atención personalizada en las 6 sedes principales de SIAU, correo electrónico, Whatsapp y vía telefónicas. Por lo anterior, se ha encontrado que la Red Sur tiene el 35.6% (225 de 632) de QRSF luego la Red Norte con un 22.9% (145 de 632), la Red Occidente 20.1% (127 de 632) y la Red Oriente con un 17.7% (112 de 632). El servicio de asignación de citas de Call center reporta QRF en un 3.6% (22 de 632). En cuanto a las felicitaciones el número es de 427 correspondiente al 67.6%.

El cuadro consolidado de PQRSFD del tercer trimestre donde se muestra que el porcentaje de QRS es del 32.4% mientras que las felicitaciones es del 67.6%.

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

2.4 PORCENTAJE DE PQRS DE ACUERDO AL NUMERO DE ATENCIONES POR RED PRESTADOR ADE SERVICIO III TRIMESTRE DE 2021

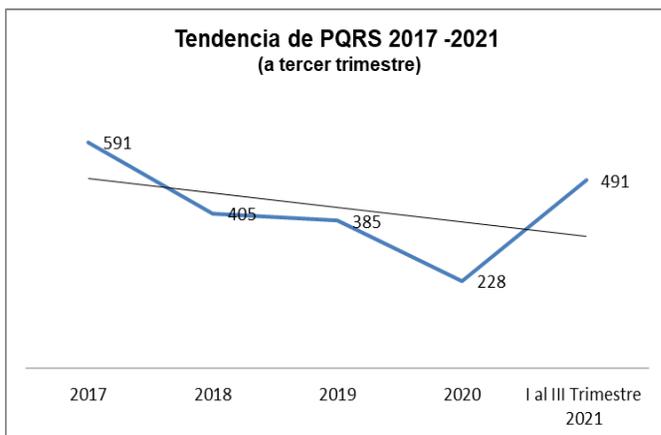
De acuerdo al número de atenciones en salud de cada Red se presenta el porcentaje de PQRS en el tercer trimestre de 2021

PORCENTAJE DE PQRS DEL III TRIMESTRE DE 2021			
Porcentaje de PQRS de la Red Sur del III trimestre de 2021			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	71	0.04%	<=0.04%
Número total de atenciones realizadas	165163		
Porcentaje de PQRS de la Red Norte de 2021 del III trimestre de 2021			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	58	0.04%	<=0.04%
Número total de atenciones realizadas	153569		
Porcentaje de la Red Oriente de 2021 del III trimestre de 2021			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	28	0.02%	<=0.04%
Número total de atenciones realizadas	138099		
Porcentaje de PQRS de la Red Occidente del III trimestre de 2021			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	28	0.02%	<=0.04%
Número total de atenciones realizadas	124402		
Consolidado de PQRS de la Sede Administrativa-Call Center del III trimestre de 2021			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	20	0.003%	<=0.04%
Número total de atenciones realizadas	581233		
Consolidado de PQRS del III trimestre de 2021			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	205	0.04%	<=0.04%
Número total de atenciones realizadas	581233		

De acuerdo al número de atenciones de Usuarios de Pasto Salud E.S.E., anualmente se puede establecer el porcentaje de las pqs que se presentaron durante los años 2017 - 2020 y hasta el tercer trimestre del año 2021.

Años	PQRS	No Atenciones	Porcentaje
2017	591	1229230	0.048%
2018	405	1336211	0.030%
2019	385	1276456	0.030%
2020	228	852830	0.027%
I Trimestre 2021	139	468302	0.03%
II Trimestre 2021	146	523880	0.03%
III Trimestre 2021	205	581233	0.04%

De acuerdo al gráfico, se puede observar que la tendencia es positiva, puesto que desde el año 2017 presenta una disminución de PQRS. Cabe señalar que el año 2020, el número de atenciones bajo considerablemente teniendo en cuenta la pandemia Covid 2019. Para el tercer trimestre del año 2021, se observa un crecimiento de pqrs, se debe tener en cuenta que el número de atenciones ha incrementado considerablemente, puesto que se han habilitado todos los servicios.



Por otra parte, los Usuarios están usando el mecanismo de los buzones de pqrsfd como medio para dar a conocer sus necesidades

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

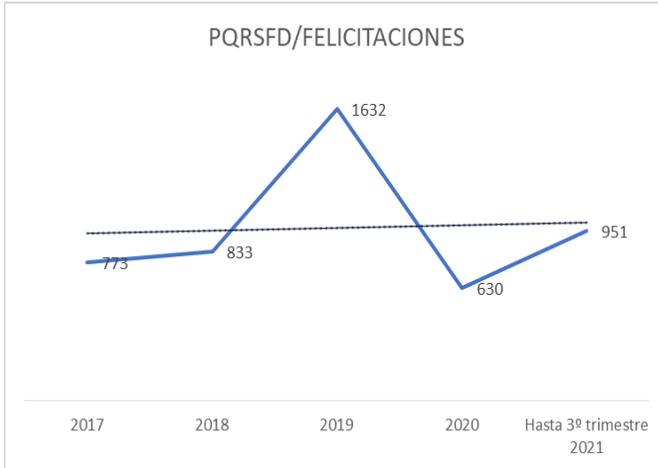
año 2021 se presentaron 146 pqrs y el número de atenciones fueron 581.233 cumpliendo la meta de $\leq 0.04\%$.

Para el tercer trimestre del año 2021 se presentaron 205 pqrs y el número de atenciones fueron 523.880 cumpliendo la meta de $\leq 0.03\%$.

2.5 FELICITACIONES DEL III TRIMESTRE DE 2021

De acuerdo al número de atenciones en salud de cada Red se presenta las felicitaciones en el tercer trimestre de 2021

Porcentaje de felicitaciones de la Red Sur del III trimestre de 2021		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de felicitaciones presentadas	154	0.09%
Número total de atenciones realizadas	165163	
Porcentaje de felicitaciones de la Red Norte del III trimestre de 2021		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de felicitaciones presentadas	87	0.06%
Número total de atenciones realizadas	153569	
Porcentaje de felicitaciones de la Red Oriente del III trimestre de 2021		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de felicitaciones presentadas	84	0.06%
Número total de atenciones realizadas	138099	
Porcentaje de felicitaciones de la Red Occidente del III trimestre de 2021		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de felicitaciones presentadas	99	0.08%
Número total de atenciones realizadas	124402	
Porcentaje de felicitaciones de la Sede Administrativa III trimestre de 2021		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de felicitaciones presentadas	3	0.0005%
Número total de atenciones realizadas	581233	
Consolidado de PQRS del III trimestre de 2021		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de felicitaciones presentadas	427	0.073%
Número total de atenciones realizadas	581233	



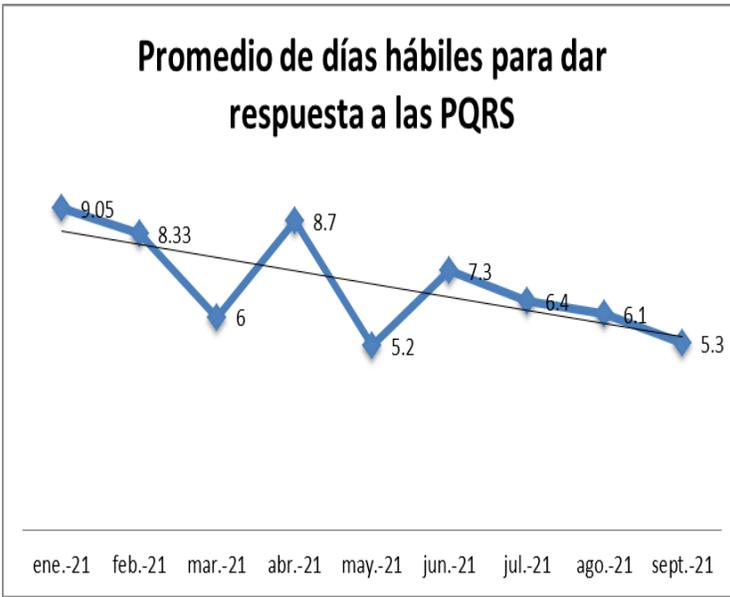
De acuerdo al gráfico, se puede observar que la tendencia es positiva, entre los años 2017 hasta 2019 y a partir de este año se presenta una baja considerablemente para el año 2020. Teniendo en cuenta, la sumatoria de felicitaciones hasta el tercer trimestre, se observa una tendencia positiva de crecimiento, pues el año 2021 aún no se ha terminado y ascienden a 951.

Entre el año 2019 y el 2020 se presenta un menor número de felicitaciones, existiendo un decrecimiento del 61.4%. Para el primer trimestre del año 2021 existieron 260 felicitaciones, para el segundo trimestre de 2021 existieron 264 felicitaciones y para el tercer trimestre de 2021: 427 para un total de 951 en el 2021.

2.5 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	58/412= 6.4 días
Agosto 2021	15 días	57/360=6.1 días
Septiembre 2021	15 días	79/431=5.3 días



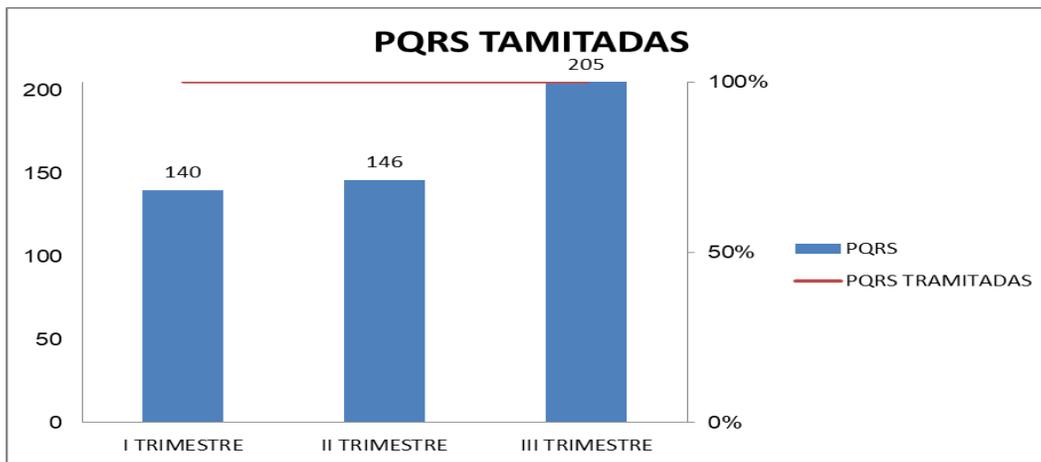
De acuerdo a la grafica anterior se puede observar una tendencia positiva, teniendo en cuenta el numero de dias promedio para dar respuesta a las PQRS.

2.6 PQRSF TRAMITADAS

En el III 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., 632 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, de las cuales 205 fueron QRS y fueron tramitadas el 100%. Cabe señalar que para el tercer trimestre del año 2021 no se han presentado denuncias, ni desistimiento.

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.

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



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

Servicios	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Asignación de citas Call Center	Total
Consulta externa Médico	8	14	8	7		37
Urgencias	13	16	4			33
Call Center					20	20
Vacunación covid	10	3	1	3		17
Consulta externa Odontología	6	3	2	3		14
Post consulta - crónicos	1	4	5	1		11
Farmacia	5	4		1		10
Auxiliar Administrativo - Facturación	3	2	2	2		9
Auxiliar Administrativo SIAU	4			1		5
Laboratorio	1	2	1	1		5
Terceros - Avanti Auxiliar Administrativo SIAU	4					4
Consulta externa Enfermería	1		1	2		4
Terceros. Diez Aseo	0			4		4
Terceros - Seguridad del sur	2		1			3
Ginecología	2					2
Archivo	1			1		2
Punto Joven	0		2			2
Ambulancia. Auxiliar de enfermería	0		1	1		2
Terceros - Servinariño (alimentación)	1					1
Terceros - Seguridad del sur	0	1				1
Medicina interna	0	1				1
Extramural. Auxiliar de enfermería	0			1		1
Total	62	50	28	28	20	188

Atributos	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Asignación de citas Call Center	Total
Oportunidad	12	25	9	13	2	61
Acceso	25	4	5	4	15	53
Trato humano	8	10	10	6		34
Información	12	5	4	2	3	26
Seguridad	5	2		2		9
Continuidad	0	2				2
Comodidad	0	2				2
Privacidad	0	0		1		1
Total	62	50	28	28	20	188

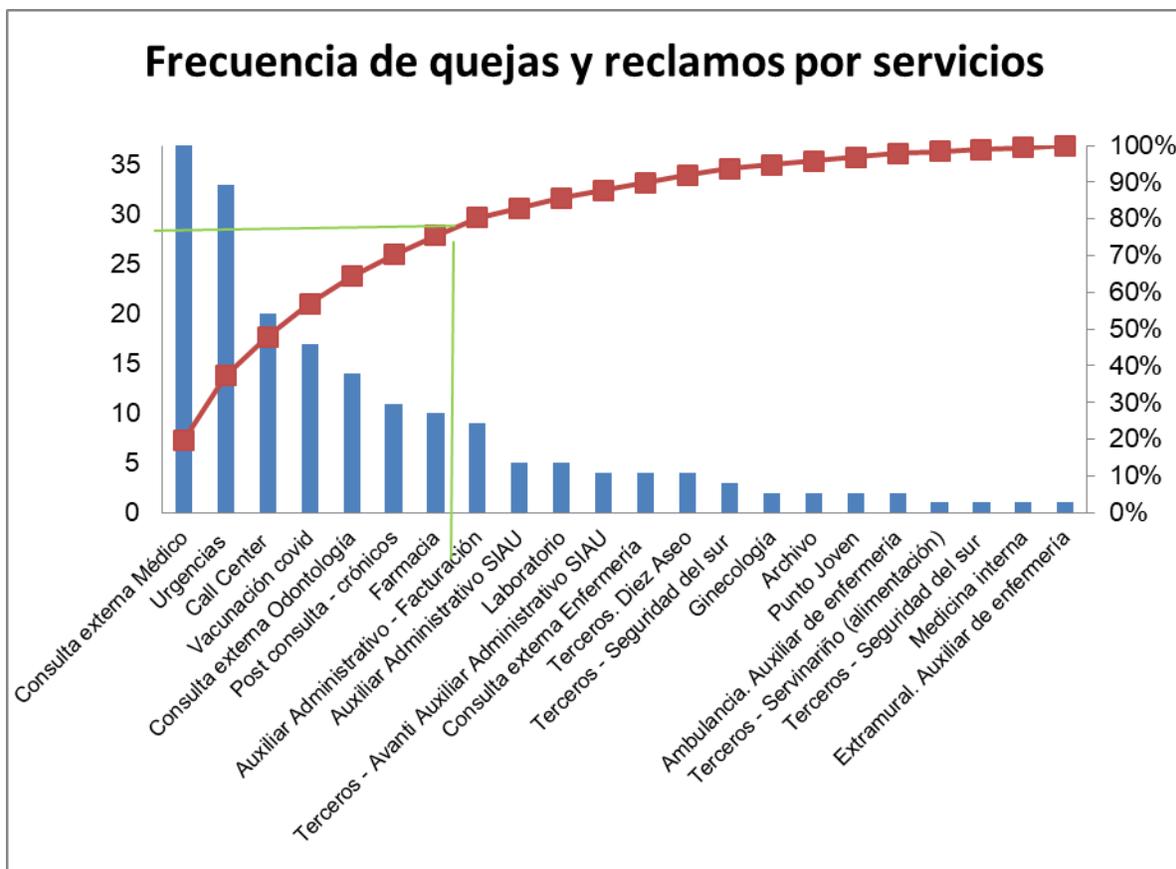
Motivos	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Asignación de citas Call Center	Total
Mala atención	15	9	15	12		51
Demora en la atención	14	21	8	5		48
Mala información	11	4	2	1	3	21
No puede acceder a la cita					14	14
No atención	7	5		1		13
Trato inhumano	1	7	3	2		13
No hay biológico	6					6
No hay personal para la asignación de citas	4					4
La cita no quedo asignada en el sistema					3	3
El personal no usa EPP		1		1		2
El personal de farmacia no se encuentra		2				2
Ordenes médicas incorrectas	1					1
No desinfección de camillas y mala atención	1					1
Mal servicio de alimentación	1					1
Incorrecta entrega de medicamentos	1					1

Aplican vacuna sin mirar cual le corresponde		1				1
Mal asignación de citas				1		1
No hay jabón, ni papel higiénico				1		1
No hay citas para odontología				1		1
Cobro por vacunación				1		1
No entrego resultados de citologías				1		1
Fue atendido por otro médico				1		1
Falta cable para encender el televisor	0					0
Total	62	50	28	28	20	188
Derechos vulnerados	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Asignación de citas Call Center	Total
A acceder a servicios de salud oportunos y de calidad	36	30	13	14	17	110
A obtener información clara, apropiada y suficiente que le permita tomar decisiones libres, consentes e informadas	14	5	5	2	3	29
A recibir un trato digno, respeto a sus creencias, costumbre y opiniones	3	8	3	5		19
A no ser sometido en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad	5	3	7	1		16
A recibir servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a la intimidad	4	1		2		7
A recibir atención de Urgencias en forma oportuna y sin exigencia de documento o pago alguno		2				2
A recibir servicios de salud por parte de profesionales debidamente capacitados y autorizados		1		1		2
A la intimidad y confidencialidad de toda la información suministrada				2		2
A elegir libremente su médico o profesional de la salud				1		1
Total	62	50	28	28	20	188

3.1 FRECUENCIA POR SERVICIO

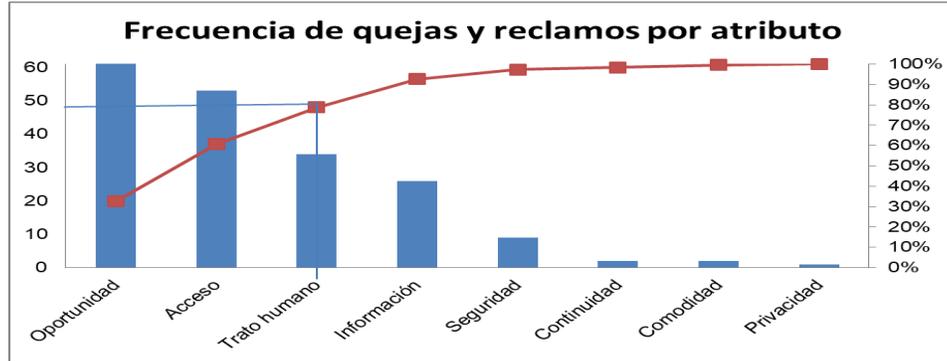
Servicios	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia acumulada	Porcentaje acumulado
Consulta externa Médico	37	20%	37	20%
Urgencias	33	18%	70	37%
Call Center	20	11%	90	48%
Vacunación covid	17	9%	107	57%
Consulta externa Odontología	14	7%	121	64%
Post consulta - crónicos	11	6%	132	70%
Farmacia	10	5%	142	76%
Auxiliar Administrativo - Facturación	9	5%	151	80%
Auxiliar Administrativo SIAU	5	3%	156	83%
Laboratorio	5	3%	161	86%
Terceros - Avanti Auxiliar Administrativo SIAU	4	2%	165	88%
Consulta externa Enfermería	4	2%	169	90%
Terceros. Diez Aseo	4	2%	173	92%
Terceros - Seguridad del sur	3	2%	176	94%
Ginecología	2	1%	178	95%
Archivo	2	1%	180	96%
Punto Joven	2	1%	182	97%
Ambulancia. Auxiliar de enfermería	2	1%	184	98%
Terceros - Servinario (alimentación)	1	1%	185	98%
Terceros - Seguridad del sur	1	1%	186	99%

Medicina interna	1	1%	187	99%
Extramural. Auxiliar de enfermería	1	1%	188	100%
Total	188	100%		



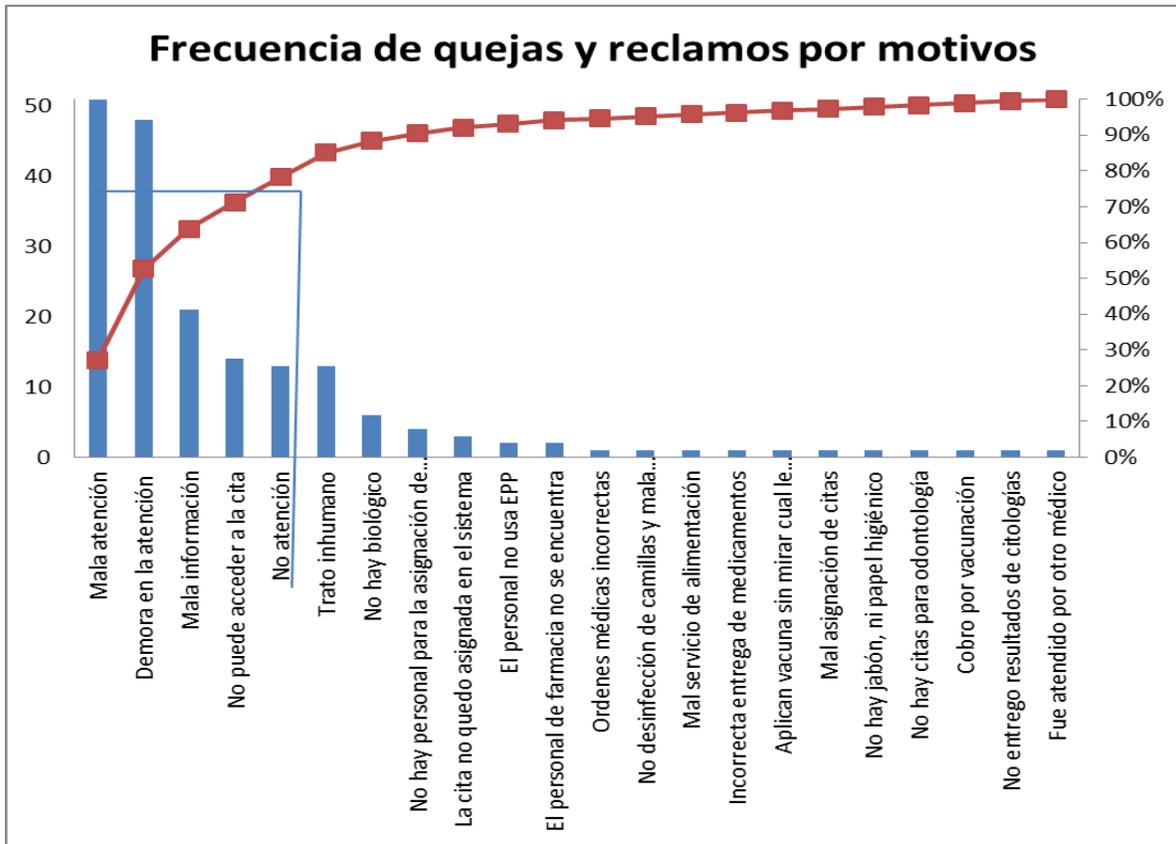
3.2 FRECUENCIA DE QUEJAS Y RECLAMO POR ATRIBUTO

Atributos	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia acumulada	Porcentaje acumulado
Oportunidad	61	32%	61	32%
Acceso	53	28%	114	61%
Trato humano	34	18%	148	79%
Información	26	14%	174	93%
Seguridad	9	5%	183	97%
Continuidad	2	1%	185	98%
Comodidad	2	1%	187	99%
Privacidad	1	1%	188	100%
Total	188	100%		



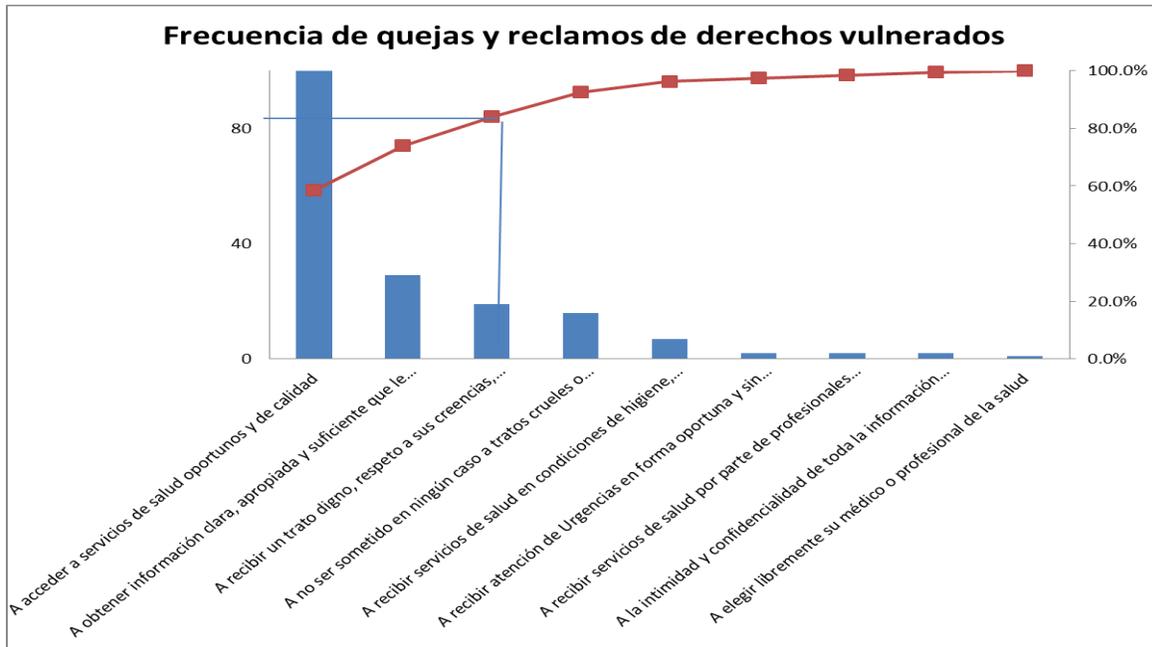
3.3 FRECUENCIA DE QUEJAS Y RECLAMOS POR MOTIVO

Motivos	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia acumulada	Porcentaje acumulado
Mala atención	51	27%	51	27%
Demora en la atención	48	26%	99	53%
Mala información	21	11%	120	64%
No puede acceder a la cita	14	7%	134	71%
No atención	13	7%	147	78%
Trato inhumano	13	7%	160	85%
No hay biológico	6	3%	166	88%
No hay personal para la asignación de citas	4	2%	170	90%
La cita no quedo asignada en el sistema	3	2%	173	92%
El personal no usa EPP	2	1%	175	93%
El personal de farmacia no se encuentra	2	1%	177	94%
Ordenes médicas incorrectas	1	1%	178	95%
No desinfección de camillas y mala atención	1	1%	179	95%
Mal servicio de alimentación	1	1%	180	96%
Incorrecta entrega de medicamentos	1	1%	181	96%
Aplican vacuna sin mirar cual le corresponde	1	1%	182	97%
Mal asignación de citas	1	1%	183	97%
No hay jabón, ni papel higiénico	1	1%	184	98%
No hay citas para odontología	1	1%	185	98%
Cobro por vacunación	1	1%	186	99%
No entrego resultados de citologías	1	1%	187	99%
Fue atendido por otro médico	1	1%	188	100%
Total	188	100%		



3.4 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	110	58.5%	110	58.5%
A obtener información clara, apropiada y suficiente que le permita tomar decisiones libres, consientes e informadas	29	15.4%	139	74%
A recibir un trato digno, respeto a sus creencias, costumbre y opiniones	19	10.1%	158	84%
A no ser sometido en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad	16	8.5%	174	93%
A recibir servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a la intimidad	7	3.7%	181	96%
A recibir atención de Urgencias en forma oportuna y sin exigencia de documento o pago alguno	2	1.1%	183	97%
A recibir servicios de salud por parte de profesionales debidamente capacitados y autorizados	2	1.1%	185	98%
A la intimidad y confidencialidad de toda la información suministrada	2	1.1%	187	99%
A elegir libremente su médico o profesional de la salud	1	0.5%	188	100%
Total	188	100.0%		



3.5 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 creencias, costumbre y opiniones	
				A recibir un trato digno, respeto a sus creencias, costumbre y opiniones	
CAUSA 1		El personal con contratación tercerizada no aplica la política 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				

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E <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 de Usuario por la asignación de citas			
REQUISITO INCUMPLIDO / ASPECTO A MEJORAR:		Asignación de citas			
	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 El usuario no accede a servicios de salud oportunos y de calidad	
CAUSA 1	Los Usuarios no recuerdan la cita asignada	El colaborador del Call center no tuvo en cuenta la RIAS para la asignación de citas	Demora en la atención del Usuario para la asignación de citas		
CAUSA 2	Los Usuarios no toman nota de la cita asignada	Mala información			
CAUSA 3	Gran número de Usuarios haciendo uso de los canales para la asignación de citas				
CAUSA 1	No existe un mensaje de recordación de la cita para los Usuarios	Falla en la conectividad de las paginas web de las EPS			
CAUSA 2		Falla de conectividad de Claro, movistar por factores del medio ambiente			
CAUSA 3		Llamadas mudas, llamadas cortadas que no permite la comunicación con el Usuario			
	CAUSAS QUE DEPENDEN DE LOS RECURSOS	CAUSAS QUE DEPENDEN DE LOS EXTERNOS	CAUSAS RELACIONADAS A SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		
		CAUSA(S) RAÍZ			
CAUSA RAÍZ 1:	Mala información en el agendamiento de la cita				
CAUSA RAÍZ 2:	Demora en la atención del Usuario para la asignación de citas				

4. RELACIÓN DE QRS DE LA RED SUR POR SEDES

Sedes	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total por Sedes
Hospital La Rosa	23	16	1	40
Centro de Salud El Progreso	5	1	8	14
Centro de Salud Santa Bárbara	5	5	0	10
Centro de Salud de Catambuco	1	6	0	7
Total	34	28	9	71

4.1 SUGERENCIAS RED SUR

4.1.1 Relación de sugerencias por servicio Red Sur

Servicios	Sugerencias
Urgencias	1
SIAU Auxiliar Administrativo	8
Total	9

4.1.2 Relación de sugerencias por atributo Red Sur

Atributos	Sugerencias
Acceso	8
Comodidad	1
Total	9

4.1.3 Relación de sugerencias por motivo Red Sur

Motivos	Sugerencias
No hay personal para la asignación de citas	8
Falta cable para encender el televisor	1
Total	9

5. RELACIÓN DE QRS DE LA RED NORTE POR SEDES

Consolidado tercer trimestre Red Norte				
Sedes	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total por Sedes
Hospital Local Civil	8	18	1	27
Sede Buesaquillo	2	4	3	9
Sede Pandiaco	7	2	2	11
Sede Morasurco	2	0	0	2
Primero de Mayo	2	5	2	9
Total	21	29	8	58

5.1 SUGERENCIAS DE LA RED NORTE

5.1.1 Relación de sugerencias por servicio Red Norte

Servicios	Sugerencias
Urgencias triage	1
Consulta externa Odontología	3
Laboratorio	3
Auxiliar Administrativo - Facturación	1
Total	8

5.1.2 Relación de sugerencias por atributo Red Norte

Atributos	Sugerencias
Acceso	7
Comodidad	1
Total	8

5.1.3 Relación de sugerencias por motivo Red Norte

Motivos	Sugerencias
Más personal en laboratorio y caja	4
Asignar más días de atención en odontología	3
Colocar la ropa en un lugar inadecuado	1
Total	8

6. RELACIÓN DE QRS DE LA RED OCCIDENTE POR SEDES

Sedes	Quejas	Reclamos	Total por Sedes
Sede San Vicente	10	3	13
Sede Tamasagra	9	3	12
Genoy	2	0	2
Caldera	1	0	1
Total	22	6	28

La Red Occidente para el tercer trimestre del 2021 no existieron sugerencias.

7. RELACIÓN DE QRS DE LA RED ORIENTE POR SEDES

Sedes	Quejas	Reclamos	Total por Sedes
Lorenzo	19	4	23
Laguna	3	0	3
Rosario	0	1	1
Encano	1	0	1
Total	23	5	28

La Red Oriente para el tercer trimestre del 2021 no existieron sugerencias.

8. RELACIÓN DE QRS DE CALL CENTER

Sedes	Quejas	Reclamos	Total por Sedes
Call Center	4	16	20
Total	4	16	20

En el servicio para asignación de citas en el tercer trimestre del 2021 no existieron sugerencias.

9. 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:

9.1 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 los 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 sede de Pasto Salud.

9.2 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. Teniendo en cuenta la metodología de Pareto, se puede sugerir que las acciones de mejoramiento se deben dirigir hacia:

- Los servicios: Consulta externa Médico, Urgencias, Call Center, Vacunación covid, Consulta externa Odontología, Post consulta – crónicos, farmacia y facturación

- Acciones de mejoramiento se deben dirigir hacia los atributos de Oportunidad, Acceso, Trato humano.

- Teniendo en cuenta la metodología de Pareto, se puede sugerir que las acciones de mejoramiento se deben dirigir hacia los motivos de: Mala atención Demora en la atención, Mala información, No puede acceder a la cita, No atención

2. Teniendo en cuenta la metodología de Pareto, se puede sugerir que las acciones de mejoramiento se deben dirigir hacia la vulneración de derechos en: 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

3. En el tercer trimestre las quejas presentadas en los buzones de las diferentes Sedes de Pasto Salud E.S.E., corresponden al 16.5% (104 de 632 pqrsf).

Con respecto al número total de quejas presentadas en el tercer trimestre la Red Sur tiene un 5.4% (34 de 104), seguida la Red oriente 3.6% (23 de 104), luego la Red occidente 3.6% (22 de 104), la Red Norte 3.3% (21 de 104), y la asignación de citas por medio del Call Center 0.6% (4 de 104).

4. En el tercer trimestre los reclamos presentados en los buzones de las diferentes Sedes de Pasto Salud E.S.E., corresponden al 13.3% (83 de 632 pqrsf).

Con respecto al número total de reclamos presentados en el tercer trimestre la Red Norte con un 4.6% (29 de 84), seguida por la Red Sur 4.4% (28 de 84), luego la asignación de citas con 2.5% (15 de 84), la Red Occidente con un 0.9% (6 de 83) y por último la Red Oriente 0.8% (5 de 84).

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

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, las cuales son:

- Ocho sugerencias con respecto a que en SIAU del Centro de Salud del Progreso dejen al colaborador David Lombana para la asignación de citas

- Tres en el servicio de hospitalización de la Rosa sugieren dejar el cable del televisor.

- Una sugerencia en el Centro de salud de Pandiaco referente a asignar más días de atención en odontología
- Una sugerencia en el Hospital local Civil referente a tener contenedores para la ropa sucia
- Cuatro sugerencias en el Hospital local Civil referente colocar más personal en laboratorio y caja.

7. En el primer trimestre 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 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 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.

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%

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 qrs, es decir un incremento del 45.8 %. Para el segundo trimestre de 2021 se presentaron 146 qrs para un incremento del 4.3% y para el tercer trimestre se presentaron 204 qrs para un incremento del 39.7%

10. 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% y para el tercer trimestre se presentaron 204 felicitaciones para un incremento del 61.7%. Hasta el tercer trimestre del año 2021 existe un total de 951 en el 2021.

11. Para el primer trimestre del año 2021 se presentaron 140 pqrfs, 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 pqrfs 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 $\leq 0.03\%$.

12. En el tercer trimestre del año de 2021 se visualiza que se presentaron 3 quejas en el Hospital La Rosa y 1 en el Centro de Salud del Progreso, referente a no adherencia del Manual de atención al Usuario, para lo cual se realizó un acta de reunión con las colaboradores, recordando la aplicación del mismo.

13. En el tercer trimestre del año de 2021 no se presentaron quejas y reclamos, referente a ayudas diagnósticas.