



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

CUARTO INFORME TRIMESTRAL DEL PQRSFD-d' Y VULNERACIÓN DE DERECHOS 2022

Presentado por: Maria Elena Arturo De Vries
Profesional Universitario

Aprobado por: Adriana Enríquez Meza
Subgerente de salud e investigaciones

San Juan de Pasto, 16 de enero de 2023

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
1.1 ALCANCE	3
1.2 MARCO NORMATIVO	3
2. COMPORTAMIENTO PQRSF DEL PRIMER, SEGUNDO, TERCER Y CUARTO TRIMESTRE 2022	4
3. CONSOLIDADO PQRSFD-d’ POR REDES IV TRIMESTRE 2022	11
3.1 RELACIÓN DE PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2022 POR REDES	14
3.2. RELACION DE PETICIONES	15
3.3 RELACION DE SUGERENCIAS	15
3.4 RELACION DE DENUNCIA	15
4. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES PARA DAR RESPUESTA A LAS PQRS	15
5. PQRSF TRAMITADAS	15
6.1 CONSOLIDADO DE Q, R POR SERVICIO Y PROFESIÓN	17
6.2 CONSOLIDADO DE Q, R POR ATRIBUTOS	19
6.3 CONSOLIDADO DE Q, R POR MOTIVOS	21
6.4 CONSOLIDADO DE Q, R POR DERECHOS VULNERADOS	22
6.5 ANÁLISIS CAUSA – EFECTO	23
7. CARACTERIZACION DE LA POBLACION EN QUEJAS Y RECLAMOS	24
7.1 POR RED Y EPS	24
7.2 RÉGIMEN DE SALUD	25
7.3 MEDIO DE COLOCAR UNA QR	25
7.4 TIPO DE POBLACION	26
8. ACCIONES DE MEJORA	27
CONCLUSIONES	28

1. OBJETIVO

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

1.1 ALCANCE

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

1.2 MARCO NORMATIVO

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

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

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

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

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

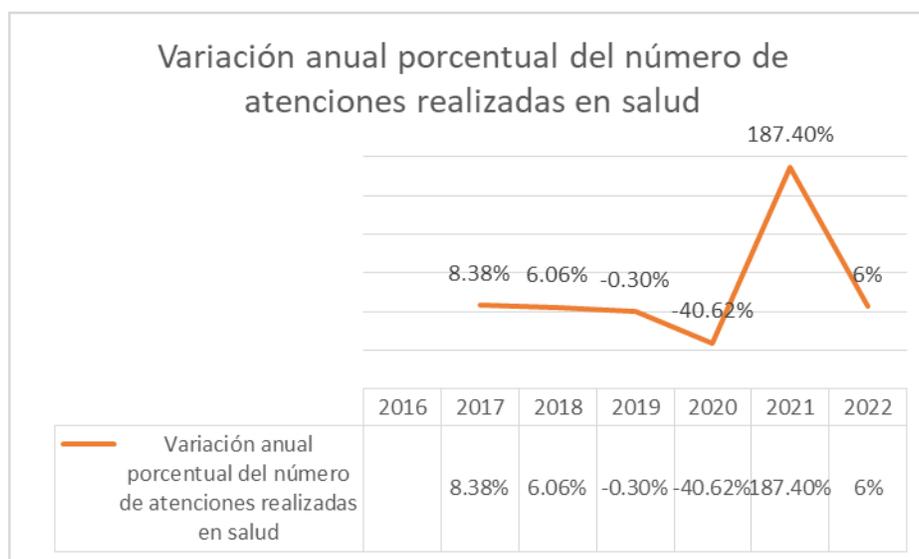
- Decreto 124 del 26 de enero de 2016 "Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

2. COMPORTAMIENTO PQRSF DEL 2016 AL AÑO 2021

El cuadro presenta el número de atenciones realizadas en Pasto Salud E.S.E., desde el año 2016 al 2022, 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.

VARIACION PORCENTUAL POR NUMERO DE ATENCIONES REALIZADAS EN SALUD AÑOS 2016 AL 2022

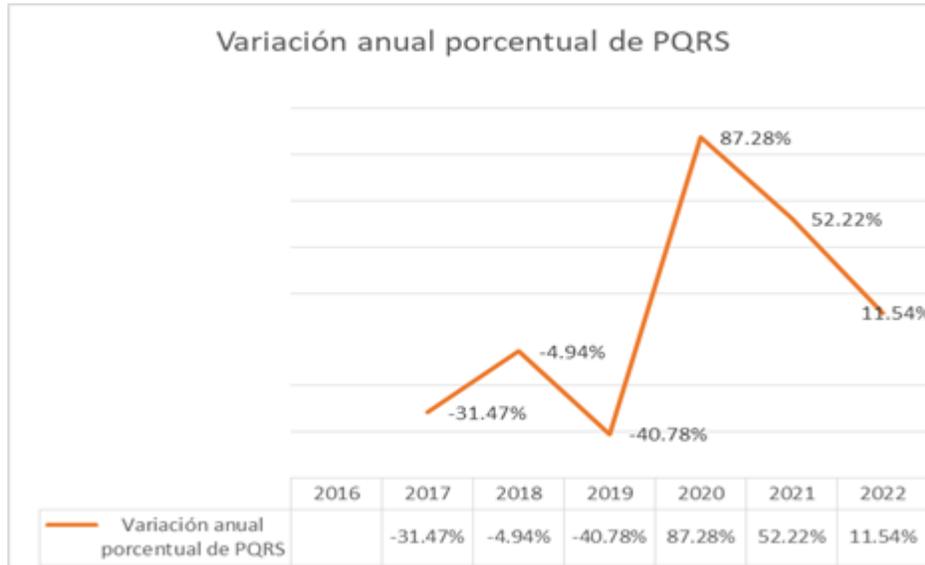
Año	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
No de atenciones realizadas en salud	985,249	1,067,782	1,132,538	1,129,524	670,729	1,927,650	2,048,465
Variación anual porcentual del número de atenciones realizadas en salud		8.38%	6.06%	-0.30%	-40.62%	187.40%	6%
		Incremento positivo	Incremento positivo	Decreció negativo	Decreció negativo	Incremento positivo	Decreció positivamente



La gráfica anterior muestra como hubo descenso significativo del año 2021 al 2022, por el número de atenciones realizadas.

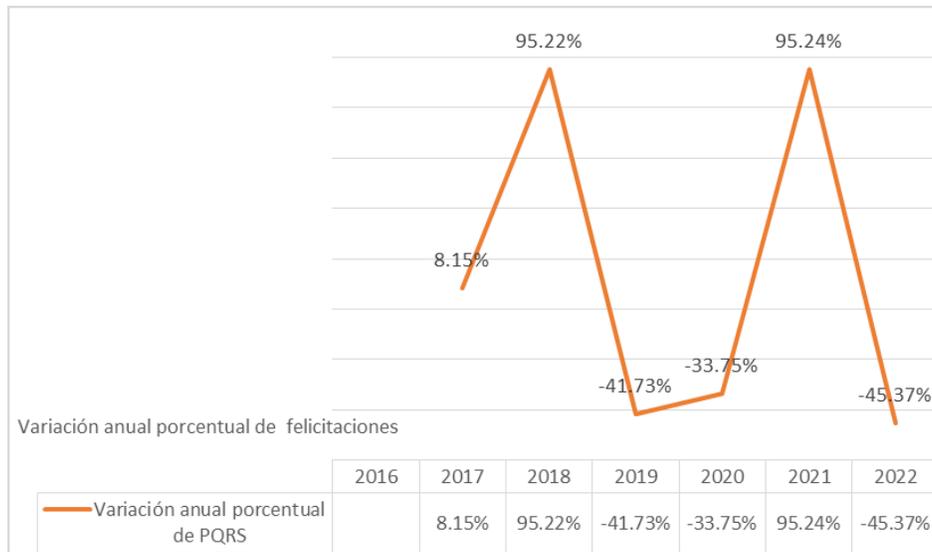
VARIACION PORCENTUAL DE PQRS AÑOS 2016 AL 2022

Año	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
No de PQRS	591	405	385	228	427	650	725
Variación anual porcentual de PQRS		-31.47%	-4.94%	-40.78%	87.28%	52.22%	11.54%
		Decreció Positivamente	Decreció Positivamente	Decreció Positivamente	Incremento Negativamente	Incremento Negativamente	Decreció Positivamente



VARIACION PORCENTUAL DE FELICITACIONES AÑOS 2016 AL 2022

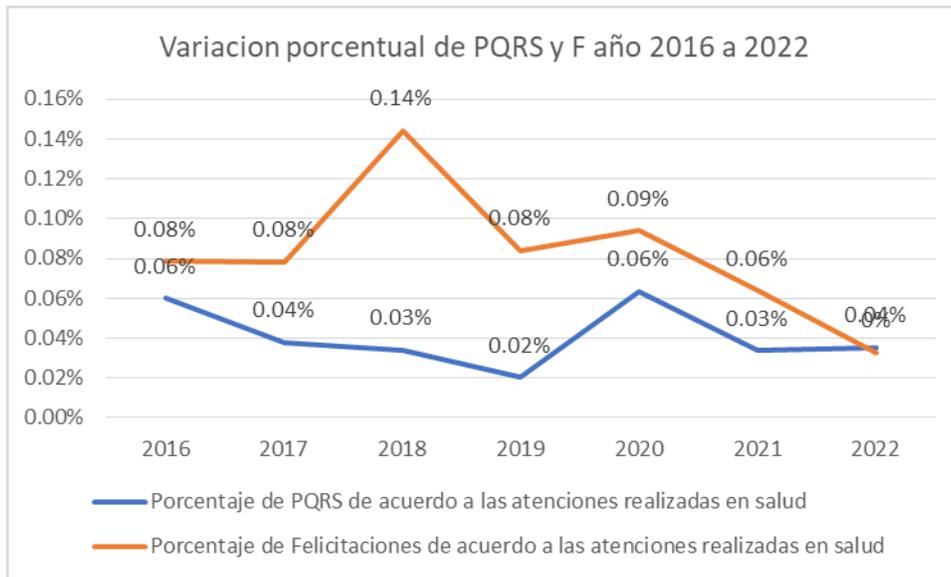
Año	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
No de felicitaciones	773	836	1632	951	630	1230	672
Variación anual porcentual de PQRS		8.15%	95.22%	-41.73%	-33.75%	95.24%	-45.37%
		Creció Positivamente	Creció Positivamente	Decreció	Decreicio	Creció Positivamente	Dececió Negativamente



La grafica indica la variación porcentual de Felicitaciones según número de PQRS de los años 2016 al 2022, indica como bajo en comparación del año 2021 del 2022.

VARIACION PORCETUAL DE PQRS Y FELICITACIONES AÑOS 2016 AL 2022

Año	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Porcentaje de PQRS de acuerdo a las atenciones realizadas en salud	0.06%	0.04%	0.03%	0.02%	0.06%	0.03%	0.04%
Porcentaje de Felicitaciones de acuerdo a las atenciones realizadas en salud	0.08%	0.08%	0.14%	0.08%	0.09%	0.06%	0%



La grafica anterior indica la variación porcentual desde el año 2016 al 2022, se destaca como las felicitaciones son mayores que las PQRS.

2. COMPORTAMIENTO PQRSF DEL AÑO 2022

En el II Trimestre del año 2022, se realizaron **507.696** atenciones en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,04% (179 usuarios) presentaron PQRS. En cuanto a las felicitaciones se presentaron 224 formatos, que con respecto a todas las atenciones en salud de Pasto Salud, corresponde al 0,04%.

En el I Trimestre del año 2022, se realizaron **487.955** atenciones en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,04% (191 usuarios) presentaron PQRS. En cuanto a las felicitaciones se presentaron 181 formatos, que con respecto a todas las atenciones en salud de Pasto Salud, corresponde al 0,04%.

En el III Trimestre del año 2022, se realizaron **587.910** atenciones en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,04% (150 usuarios) presentaron PQRS. En cuanto a las felicitaciones se presentaron 119 formatos, que, con respecto a todas las atenciones en salud de Pasto Salud, corresponde al 0,03%.

En el IV Trimestre del año 2022, se realizaron **464.904** cuales el 0,04% (205 usuarios) presentaron PQRS. En cuanto a las felicitaciones se presentaron 251 formatos, que con respecto a todas las atenciones en salud de Pasto Salud, corresponde al 0,04%.

Se relaciona el consolidado del cuarto trimestre de 2022, teniendo en cuenta la Redes prestadoras de servicios, por número y porcentaje de acuerdo al total de PQRSF.

Consolidado número de PQRSFD – d´				
PQRSFD	I Trimestre 2022	II Trimestre 2022	III Trimestre 2022	IV Trimestre
Peticiones	2	1	1	6
Quejas	70	56	42	92
Reclamos	87	103	103	91
Sugerencias	31	13	4	16
Denuncia	1	0	0	0
TOTAL	191	179	150	205
Felicitaciones	181	224	119	251
TOTAL	371	403	269	456

Comparativo año 2021 y 2022

PQRSF	2021				2022			
	I trim	II trim	III trim	IV trim	I trim	II trim	III trim	IV trim
Peticiones	0	2	0	0	2	1	1	6
Quejas	58	71	51	104	70	56	42	92
Reclamos	74	86	89	84	87	109	103	91
Sugerencias	8	31	6	17	31	13	4	16
Denuncias	0	1	0	0	1	0	0	0
Felicitaciones	260	181	264	427	181	224	119	205
Total	400	372	410	632	440	403	269	456

En el primer trimestre 2021 un total de PQRSF de 400, comparado al año 2022 440, hubo incremento en este año más en a PQR que en las felicitaciones en el 2021 se presentaron 260 y en el 2022, 181 felicitaciones.

En el segundo trimestre 2021 un total de 372 PQRSF, comparando con el 2022 ascendieron a 403, con incremento de felicitaciones en el 2022 con 224, y en el 2021, 181.

En el tercer trimestre 2021, se presentaron 410 PQRSF, para el año 2022; 269, hubo una disminución, y en cuanto al número de felicitaciones 264 en el año 2021 y en el 2022; 119 felicitaciones.

Para el cuarto trimestre 2021 se presentaron 439 PQRSF, en el 2022; 456, y descendió el numero de felicitaciones en el 2022 con 251 de 427 felicitaciones presentadas en el 2021.

PORCENTAJE DE PQRS DEL IV TRIMESTRE DE 2022

Porcentaje de PQRS de la Red Sur del IV trimestre de 2022

VARIABLE	RESULTADO	META
Número de PQRS	44	
Número total de atenciones realizadas	160727	0.03% <=0.04%

Porcentaje de PQRS de la Red Norte del IV trimestre de 2022

VARIABLE	RESULTADO	META
Número de PQRS	80	
Número total de atenciones realizadas	154349	0.05% <=0.04%

Porcentaje de la Red Oriente IV trimestre de 2022

VARIABLE	RESULTADO	META
Número de PQRS	32	
Número total de atenciones realizadas	112349	0.03% <=0.04%

Porcentaje de la Red Occidente IV trimestre de 2022

VARIABLE	RESULTADO	META
Número de PQRS	26	
Número total de atenciones realizadas	118661	0.02% <=0.04%

Consolidado de PQRS de la Sede Administrativa-Call Center del IV trimestre de 2022

VARIABLE	RESULTADO	META
Número de PQRS	23	
Número total de atenciones realizadas	546086	0.04% <=0.04%

Consolidado de PQRS del IV trimestre de 2022

VARIABLE	RESULTADO	META
Número de PQRS	205	
Número total de atenciones realizadas	546086	0.04% <=0.04%

PORCENTAJE DE PQRS DEL IV TRIMESTRE DE 2022

Porcentaje de Felicitaciones de la Red Sur del IV trimestre de 2022

VARIABLE	RESULTADO	META
Número de Felicitaciones	116	
Número total de atenciones realizadas	160727	0.07%

Porcentaje de Felicitaciones de la Red Norte del IV trimestre de 2022

VARIABLE	RESULTADO	META
Número de Felicitaciones	37	
Número total de atenciones realizadas	154349	0.02%

Porcentaje de Felicitaciones la Red Oriente IV trimestre de 2022

VARIABLE	RESULTADO	META
Número de Felicitaciones	20	
Número total de atenciones realizadas	112349	0.01%

Porcentaje de Felicitaciones de la Red Occidente del IV trimestre de 2022

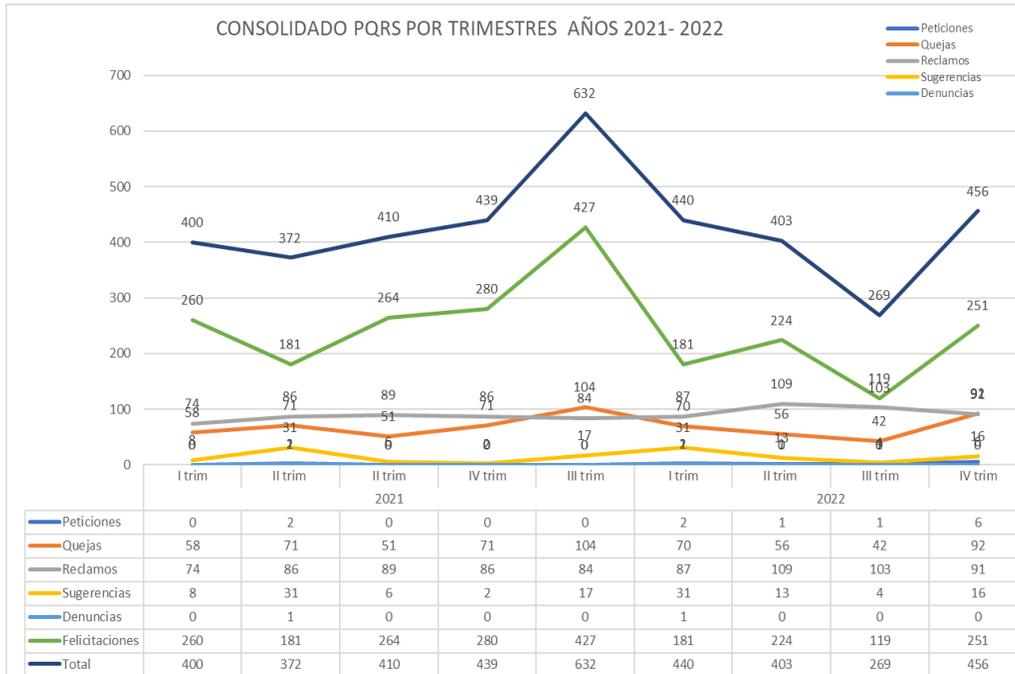
VARIABLE	RESULTADO	META
Número de Felicitaciones	28	
Número total de atenciones realizadas	118661	0.02%

Consolidado de Felicitaciones de la Sede Administrativa-Call Center del III trimestre de 2022

VARIABLE	RESULTADO	META
Número de Felicitaciones	0	
Número total de atenciones realizadas	546086	0.000%

Consolidado de Felicitaciones del IV trimestre de 2022

VARIABLE	RESULTADO	META
Número de Felicitaciones	250	
Número total de atenciones realizadas	546086	0.04%



Comparativo entre trimestres año 2021 – 2022 Teniendo en cuenta el número de PQRSF'd, se puede concluir que:

Peticiones: en el I trimestre del 2022 se presentan dos (2), mientras que en el I trimestre del año 2021 no se presentó ninguna.

En el II trimestre de del 2022 se presentaron una (1), mientras que en el II trimestre del año 2021 no se presentó ninguna.

En el III trimestre del 2022 se presenta una (3), mientras que en el II trimestre del año 2021 no se presentó ninguna, tuvo un incremento del 3%.

En el cuarto trimestre 2022 se presentaron 6 peticiones, en el año 2021, no se registran, por lo que hubo un incremento del 6%.

Quejas: en el I trimestre del 2022 se presentaron 71, mientras que en el I trimestre del año 2021 se presentaron 58, tuvo un incremento del 13%.

En el II trimestre de del 2022 se presentaron 56, mientras que en el II trimestre del año 2021 se presentaron 51, tuvo un incremento del 5%.

En el III trimestre de del 2022 se presentaron 91, mientras que en el III trimestre del año 2021 se presentaron 104, tuvo un decremento del 13%.

En el IV trimestre 2022 se presentaron 92, mientras que en el 2021; 71 quejas, tuvo un incremento del 21%.

Reclamos: en el I trimestre del 2022 se presentaron 86, mientras que en el I trimestre del año 2021 se presentaron 74, tuvo un incremento del 12%.

En el II trimestre de del 2022 se presentaron 109, mientras que en el II trimestre del año 2021 se presentaron 89, tuvo un incremento del 20%.

En el III trimestre de del 2022 se presentaron 105, mientras que en el III trimestre del año 2021 se presentaron 89, tuvo un incremento del 16%.

En el IV trimestre del 2022 se presentaron 91, y en el 2021; 86 reclamos, hubo un incremento del 5%.

Sugerencias: en el I trimestre del 2022 se presentaron 31, mientras que en el I trimestre del año 2021 se presentaron 8, tuvo un incremento del 23%.

En el II trimestre de del 2022 se presentaron 13, mientras que en el II trimestre del año 2021 se presentaron 6, tuvo un incremento del 7%.

En el III trimestre de del 2022 se presentaron 6, mientras que en el III trimestre del año 2021 se presentaron 17, tuvo un decremento del 11%.

En el IV trimestre del 2022 se registraron 16 y en el 2021; 2 sugerencias, por lo que tuvo un incremento del 14%

Denuncias: en el I trimestre del 2022 se presentó (1), mientras que en el I trimestre del año 2021 no se presentó ninguna.

En el II trimestre del 2021 y 2022 no se presentaron denuncias.

En el III trimestre del 2021 y 2022 no se presentaron denuncias.

Felicitaciones: en el I trimestre del 2022 se presentaron 181, mientras que en el I trimestre del año 2021 se presentaron 261, tuvo un decrecimiento del 80%.

En el II trimestre de del 2022 se presentaron 224, mientras que en el II trimestre del año 2021 se presentaron 260, tuvo un decrecimiento del 36%.

En el III trimestre de del 2022 se presentaron 148, mientras que en el III trimestre del año 2021 se presentaron 427, tuvo un decrecimiento del 308%.

Para el tercer trimestre por cada queja que colocan los usuarios existe 16 felicitaciones, para el segundo trimestre de 2022 por cada queja que colocan Usuarios, existen 3 felicitaciones, en el primer trimestre del 2022 por cada queja que coloca el usuario se colocaban 2 felicitaciones. En comparación con el transcurso del año 2021, por cada queja que interponen los Usuarios, colocaron 4 felicitaciones en el primer trimestre, en el segundo 5 felicitaciones, en el tercer trimestre 4 felicitaciones, en cuarto trimestre 4 felicitaciones.

3. CONSOLIDADO PQRSFD-d' POR REDES III TRIMESTRE 2022

Sedes	2022	P	Q	R	S	F
Norte	oct-22	0	14	7	1	12
	nov-22	0	13	23	3	13
	dic-22	0	9	10	0	12
Sur	oct-22	0	7	5	0	39
	nov-22	0	1	13	5	78
	dic-22	0	9	3	1	49
Oriente	oct-22	0	7	4	0	2
	nov-22	2	8	5	0	4
	dic-22	0	5	1	0	14
Occidente	oct-22	0	2	2	0	6
	nov-22	0	10	2	0	18
	dic-22	0	5	4	1	4

Call Center	oct-22	1	0	9	3	0
	nov-22	3	0	1	2	0
	dic-22	0	2	2	0	0
Total		6	92	91	16	251

Consolidado de PQRSF Cuarto trimestre 2022									
Redes	P	Q	R	S	Total PQRS	% PQRS	F	% F	TOTAL PQRSF
Red Norte	0	36	40	4	80	39%	37	15%	117
Red Sur	0	17	21	6	44	21%	166	66%	210
Red Oriente	2	20	10	0	32	16%	20	8%	52
Red Occidente	0	17	8	1	26	13%	28	11%	54
Call Center	4	2	12	5	23	11%	0	0%	23
Total	6	92	91	16	205	100%	251	100%	456
Porcentaje del total de PQRS presentadas en el IV trimestre 2022					45%				
Porcentaje del total de Felicidades presentadas en el VI trimestre 2022					55%				

Para el cuarto trimestre:

De acuerdo con el número de 456 PQRS recepcionadas en el cuarto trimestre de 2022 de las cuales 205 son entre peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y 251 son felicitaciones.

En relación al número y porcentaje de PQRS:

- La Red Norte presentó el 39% (80 de 205)
- La Red Sur presentó el 21% (44 de 205)
- La Red Oriente con el 16% (32 de 205)
- La Red Occidente con el 13% (26 de 205)
- El Call center reportó el 11% (23 de 205).

En cuanto a las Felicidades:

- La Red Norte representó el 15% (37 de 251)
- La Red Sur presenta el 66% (166 de 251)
- La Red Oriente con el 8% (20 de 251)
- La Red Occidente representó el 11% (28 de 251)
- Call Center no presentó felicitaciones

El cuadro consolidado de PQRSFD del Cuarto trimestre 2022 donde muestra que el porcentaje de PQRS fue de 45% mientras que las felicitaciones fueron de 55%.

En el tercer trimestre 2022:

De acuerdo con el número de 269 PQRS recepcionadas en el tercer trimestre de 2022 de las cuales 150 son entre peticiones, quejas y reclamos 119 son felicitaciones.

- La Red Norte presentó el 24% (36 de 150) PQRS
- La Red Sur presentó el 24% (36 de 150)
- La Red Oriente con el 12% (18 de 150)

La Red Occidente con el 27% (12 de 150)
Call center reportó el 13% (19 de 150).

En cuanto a las felicitaciones la Red Norte representó el 32% (38 de 119)
Red Sur presenta el 46% (55 de 119)
La Red Oriente con el 8% (10 de 119),
La Red Occidente representó el 10% (12 de 119)
Call Center se presentó el 23% (4 de 119).

El cuadro consolidado de PQRSFD del tercer trimestre 2022 donde muestra que el porcentaje de PQRS fue de 56% mientras que las felicitaciones fueron de 44%.

Para el segundo trimestre:

De acuerdo con el número de 179 QRS recepcionadas en el segundo trimestre de 2022, la Red Norte presentó el 35.2% (63 de 179) PQRS.
La Red Sur presentó el 26.3% (47 de 179)
La Red Oriente con el 16.8% (30 de 179),
La Red Occidente con el 15.6% (28 de 179)
Call center reportó el 6.1% (11 de 179).

En cuanto a las felicitaciones la Red Norte representó el 37.9% (85 de 224)
Red Sur presenta el 33% (74 de 224)
La Red Oriente con el 16% (36 de 224)
La Red Occidente representó el 12.1% (27 de 224)
Call Center se presentó el 0.9% (2 de 224)

El cuadro consolidado de PQRSFD del segundo trimestre 2022 donde muestra que el porcentaje de PQRS fue de 44.4% mientras que las felicitaciones fueron de 55.58%

En el primer trimestre:

De acuerdo al número de 191 PQRS recepcionadas en el primer trimestre de 2022.
La Red Norte presentó el 36.1% (69 de 191) PQRS
La Red Sur presentó el 31.9% (61 de 191)
La Redes Oriente y Occidente con el 11.5% (22 de 191) respectivamente
Call center reportó el 8.9% (17 de 191).

En cuanto a las felicitaciones:
La Red Sur presentó el 50.8% (92 de 181)
La Red Norte con el 21.5% (39 de 181)
La Red Oriente con el 17.1% (31 de 181)
La Red Occidente con un 10.5% (19 de 181)

En el consolidado de PQRSFD del primer trimestre 2022 se observó que el porcentaje de PQRS fue de 51.34% mientras que las felicitaciones fueron de 48.66%

3.1 RELACIÓN DE PQRS CUARTO TRIMESTRE 2022 POR REDES

Consolidado IV trimestre 2022 Red Sur	Sedes	Hospital La Rosa	Progreso	Gualmatan	Santa Barbara	Total
	Quejas	15	2	0	0	17
	Reclamos	19	0	0	2	21
	Sugerencias	5	0	1	0	6
	Total, por Sedes	39	2	1	2	44

Consolidado IV trimestre 2022 Red Norte	Sedes	Hospital Local Civil	Sede Primero de Mayo	Sede Pandiaco	Total
	Quejas	31	4	1	36
	Reclamos	37	3	0	40
	Sugerencias	2	2	0	4
	Total, por Sedes	70	9	1	80

Consolidado IV trimestre 2022 Red Oriente	Sede Oriente	Lorenzo/ Santa Mónica	Sede El encano	El Rosario	La Laguna	Total
	Quejas	18	0	1	1	20
	Reclamos	5	1	3	1	10
	Petición	2	0	0	0	2
	Total, por Sedes	25	1	4	2	32

Consolidado IV trimestre Sede Administrativa	Sedes	Call Center	Total
	Quejas	2	2
	Reclamos	12	12
	Sugerencias	5	5
	Petición	4	4
	Total, por Sedes	23	23

CONSOLIDADO DE PQR

Sedes	P	Q	R	S	TOTAL
Norte	0	36	40	4	80
Sur	0	17	21	6	44
Oriente	2	20	10	0	32
Occidente	0	17	8	1	26
Call Center	4	2	12	5	23
Total	6	92	91	16	205

3.2. RELACION DE PETICIONES

En el IV trimestre del año 2022 se presentaron 6 peticiones

3.3 RELACION DE QUEJAS

En el IV trimestre del año 2022 se presentaron 92 quejas

3.4 RELACION DE RECLAMOS

En el IV trimestre del año 2022 se presentaron 91 reclamos

3.5 RELACION DE SUGERENCIAS

En el IV trimestre del año 2022, se presentaron 16 sugerencias

3.6 RELACION DE DENUNCIA Y DISENTIMIENTO

En el IV trimestre del año 2022 no se presentaron denuncias, ni disentimientos

4. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES PARA DAR RESPUESTA A LAS PQRS

Ha continuación se relacionan los días de respuesta a una PQRS para el primer y segundo trimestre del año 2022.

719-Promedio de días hábiles para dar respuesta a las PQRS	Meta	
Enero 2022	15 días	222 días/46 = 4.8 días
Febrero 2022	15 días	434 días/71= 6.1 días
Marzo 2022	15 días	507 días/74= 6.8 días
Abril 2022	15 días	452 días/65 = 6.9 días
Mayo 2022	15 días	420 días/54= 7.7 días
Junio 2022	15 días	661días/65= 7 días
Julio 2022	15 días	621días/81=7.6 días
Agosto 2022	15 días	400días/50= 8 días
Septiembre 2022	15 días	734 días/91= 8 días
Octubre 2022	15 días	372 días/ 62=6 días
Noviembre 2022	15 días	529 días/ 91 = 5.8 días
Diciembre	15 días	457 días/52=8,79 días

En el mes de septiembre se recepcionan 62 PQRS, con un promedio de respuesta de 6 días, en el mes de octubre se recepcionaron 91 formatos de PQRS, con un promedio de 5.8 días de respuesta y en diciembre se recepcionan 52 PQE con un promedio de 8.79 días de respuesta

5. PQRSF TRAMITADAS

A continuación, se presenta el indicador de proporción de PQRS gestionadas por trimestres del año 2022, lo cual indica un cumplimiento de la meta asignada del 90%.

2022	PQRS D	PQRS TRAMITADAS
I trimestre	191	100%
II Trimestre	179	100%
III Trimestre	150	100%
IV Trimestre	205	100%

6. ANALISIS DE LA VULNERACIÓN DE DERECHOS

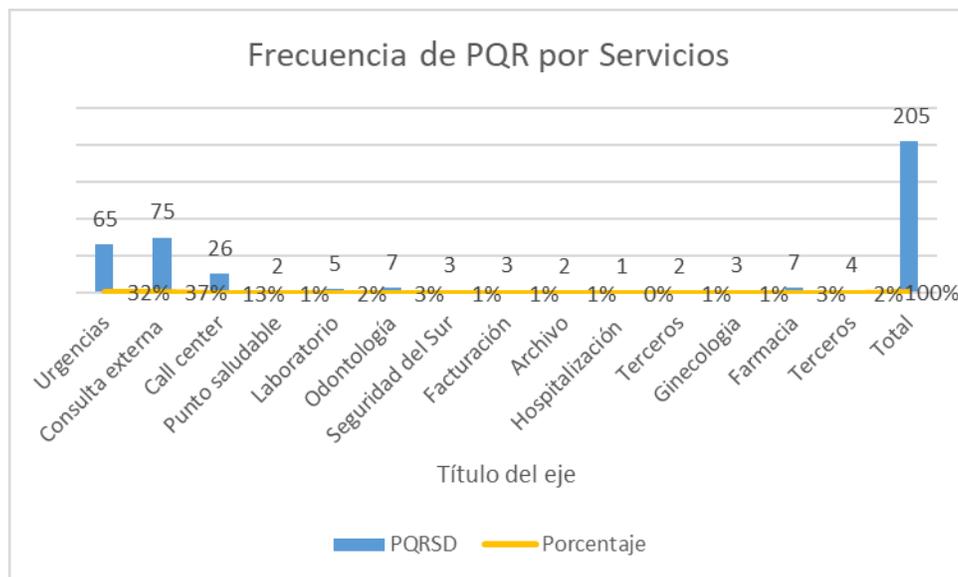
Para realizar el análisis de la vulneración de derechos, es necesario relacionar los servicios, profesionales, motivos y derechos de las quejas y reclamos presentados en el IV trimestre del año 2022. A continuación, se relaciona detalladamente cada uno de ellos, aplicando el diagrama de Pareto.

6.1 CONSOLIDADO DE PQRS POR SERVICIO Y PROFESIÓN

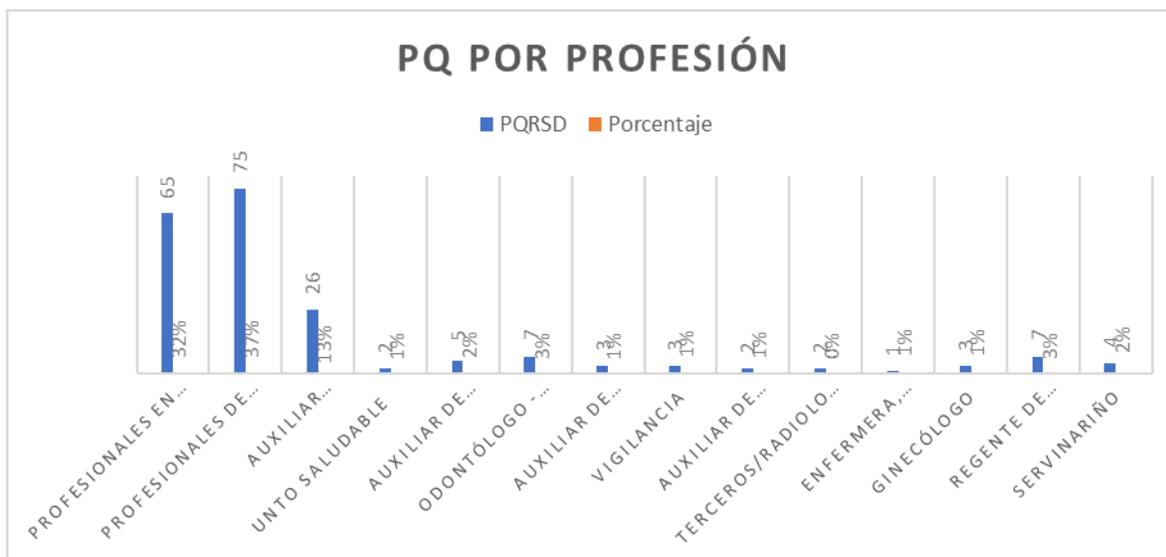
Servicios	Profesión	Red Sur			Sede Norte			Sede Occidente			Sede Oriente			Sede administrativa				Total
		Quejas	Reclamos	Sugerencias	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Petición	Quejas	Reclamos	Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	
Urgencias	Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería	2	9	4	10	20	2	12	6	0	0	0	0	0	0	0	0	65
Consulta externa	Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería	10	6	2	15	9	0	4	2	0	2	17	8	0	0	0	0	75
Call center	Auxiliar administrativo	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	4	2	12	5	26
Punto Saludable	Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Laboratorio	Auxiliar de laboratorio	0	1	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
Odontología	Odontólogo - Auxiliar de	1	0	0	1	3	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	7
Seguridad del Sur	Vigilancia	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
Facturación	Auxiliar de administrativo	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Archivo	Auxiliar de administrativo	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Hospitalización	Enfermera, auxiliar de enfermería	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Terceros	Radiológicos	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Ginecología	Médico, Enfermera, Auxiliar de	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3
Farmacia	Auxiliar	0	1	0	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
Terceros	Alimentacion	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Total		17	21	6	36	40	4	17	8	1	2	20	10	4	2	12	5	205

Servicios	Profesión	PQRS	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Urgencias	Profesionales en Urgencias	65	32%	68%
Consulta externa	Profesionales de Consulta externa	75	37%	49%
Call center	Auxiliar administrativo Call center	26	13%	14%
Punto saludable	Profesionales	2	1%	3%
Laboratorio	Auxiliar de laboratorio	5	2%	5%
Odontología	Odontólogo - Auxiliar de odontología	7	3%	4%
Seguridad del Sur	Vigilancia	3	1%	3%
Facturación	Auxiliar de administrativo	3	1%	2%
Archivo	Auxiliar	2	1%	1%
Hospitalización	Enfermera, auxiliar de enfermería	1	0%	1%
Terceros	Radiologicos	2	1%	2%
Ginecología	Profesional	3	1%	5%
Farmacia	Regente de farmacia	7	3%	5%
Terceros	Servinario	4	2%	102%
Total		205	100%	100%

PQRS POR SERVICIOS



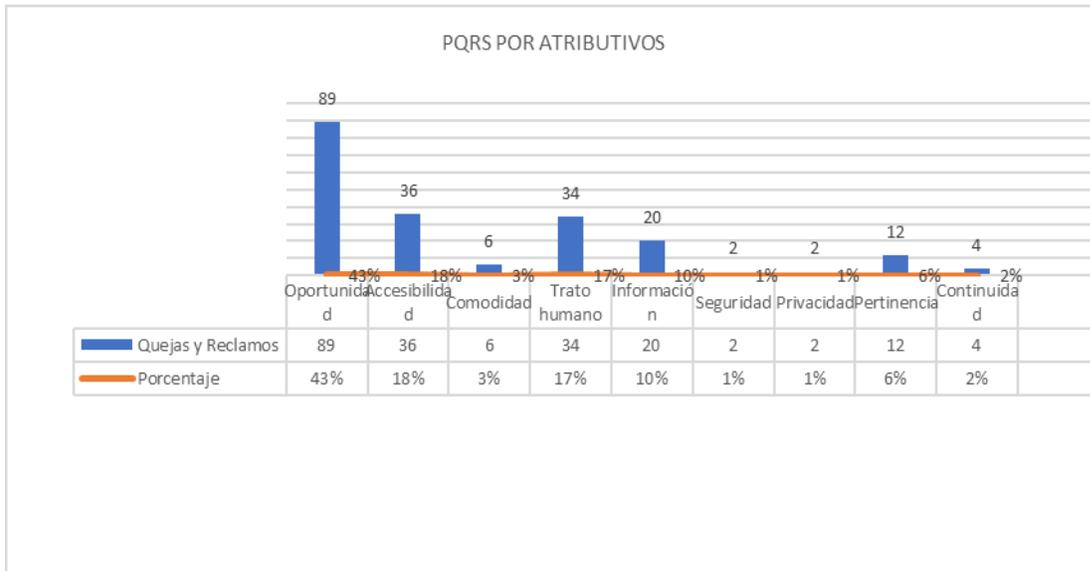
PQRS POR PROFESIÓN



6.2 CONSOLIDADO DE PQRS POR ATRIBUTOS

Atributos	Red Norte	Red Sur	Red Occidente	Red Oriente	Call center	Total
Oportunidad	51	19	10	9	0	89
Accesibilidad	0	1	8	4	23	36
Comodidad	4	2	0	0	0	6
Trato humano	12	12	3	7	0	34
Información	8	8	2	2	0	20
Privacidad	1	1	0	0	0	2
Pertinencia	4	0	2	6	0	12
Seguridad	0	1	0	1	0	2
Continuidad	0	0	1	3	0	4
Total	80	44	26	32	23	205

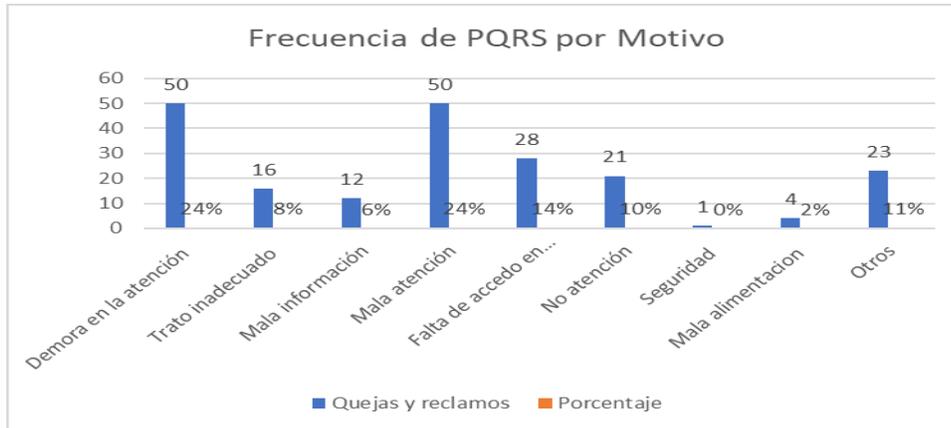
Atributos	Quejas y Reclamos	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Oportunidad	89	43%	43%
Accesibilidad	36	18%	61%
Comodidad	6	3%	63%
Trato humano	34	17%	80%
Información	20	10%	90%
Seguridad	2	1%	91%
Privacidad	2	1%	92%
Pertinencia	12	6%	98%
Continuidad	4	2%	100%
Total	205	100%	100%



6.3 CONSOLIDADO DE PQRS POR MOTIVOS

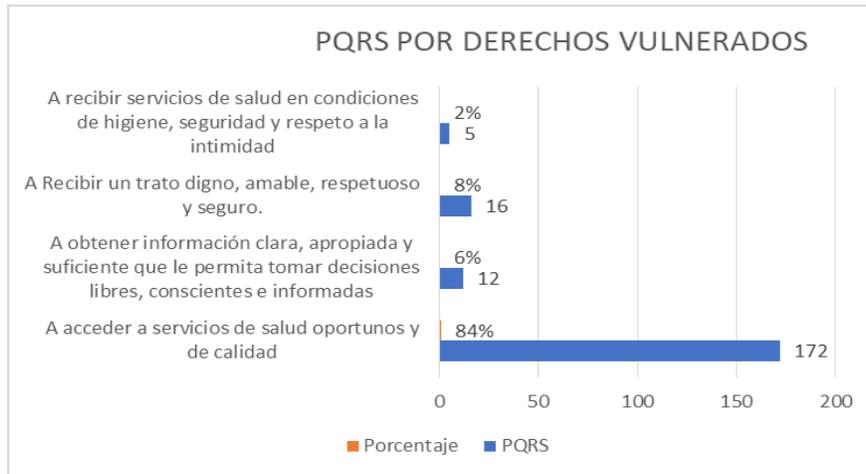
Motivo	Sede Sur	Sede Norte	Sede Oriente	Sede Occidente	Sede adva	Total
Demora en la atención	8	28	5	9	0	50
Trato inadecuado	2	8	4	2	0	16
Mala información	8	4	0	0	0	12
Mala atención	13	12	12	13	0	50
Falta de acceso en asignación de citas	5	0	0	0	23	28
No atención	5	6	8	2	0	21
Seguridad	1	0	0	0	0	1
Mala alimentación	0	4	0	0	0	4
	0	0	0	0	0	0
Otros	2	18	3	0	0	23
Total	44	80	32	26	23	205

Motivos	Quejas y reclamos	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Demora en la atención	50	24%	24%
Trato inadecuado	16	8%	32%
Mala información	12	6%	38%
Mala atención	50	24%	62%
Falta de acceso en asignación de citas	28	14%	76%
No atención	21	10%	86%
Seguridad	1	0%	86%
Mala alimentación	4	2%	88%
Otros	23	11%	100%
Total	205	100%	



6.4 CONSOLIDADO DE PQR POR DERECHOS VULNERADOS

Derechos vulnerados	PQRS	Porcentaje	Pocentaje acumulado
A acceder a servicios de salud oportunos y de calidad	172	84%	84%
A obtener información clara, apropiada y suficiente que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas	12	6%	90%
A Recibir un trato digno, amable, respetuoso y seguro.	16	8%	98%
A recibir servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a la intimidad	5	2%	100%
Total	205	100%	100%



6.5 ANÁLISIS CAUSA – EFECTO

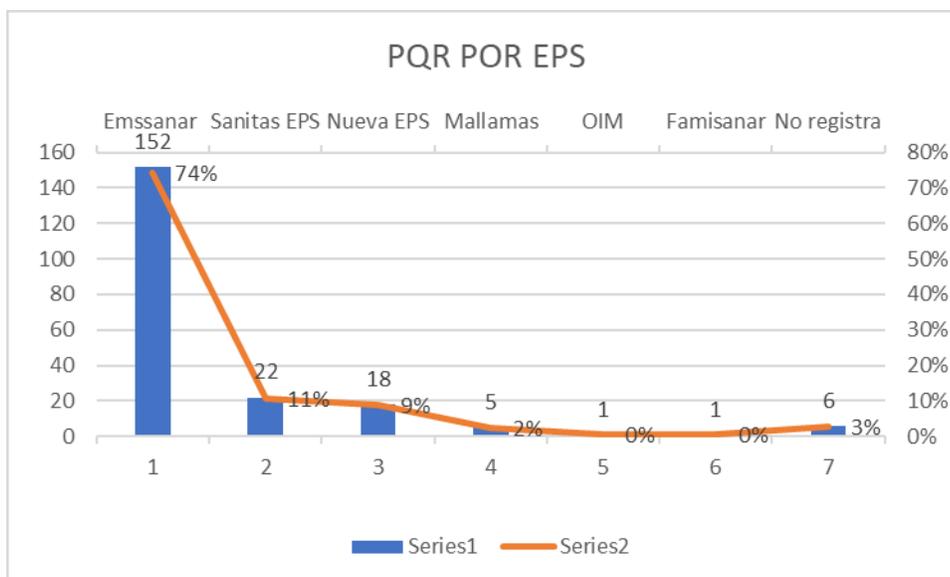
Teniendo en cuenta la metodología de Pareto 80/20 de quejas y reclamos en los servicios, atributos, vulneración de derechos de los Usuarios se presenta la herramienta de análisis de causa efecto de las Sedes integradas por red y del procedimiento de Asignación de citas de Call center.

7. CARACTERIZACION DE LA POBLACION EN QUEJAS Y RECLAMOS

7.1 POR RED Y EPS

EPS	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Sede admin.	Total
Emssanar	28	63	20	23	18	152
Sanitas EPS	7	9	1	3	2	22
Nueva EPS	7	5	2	2	2	18
Mallamas	1	1		2	1	5
OIM	1	0	0	0	0	1
Famisanar	0	1	0	0	0	1
No registra	0	1	3	2		6
Total	44	80	26	32	23	205

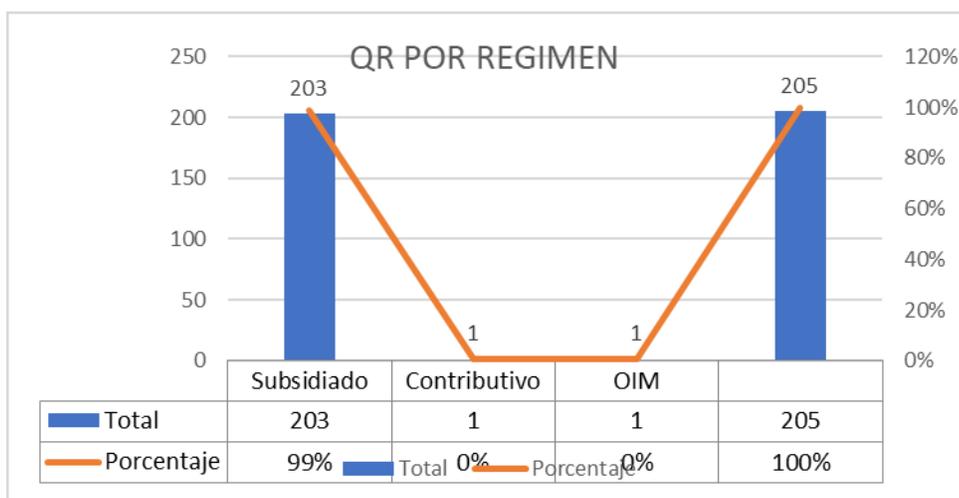
EPS	Total	%
Emssanar	152	74%
Sanitas EPS	22	11%
Nueva EPS	18	9%
Mallamas	5	2%
OIM	1	0%
Famisanar	1	0%
No registra	6	3%
Total	205	100%



7.2 RÉGIMEN DE SALUD

Régimen	Red Sur		Red Norte		Red Occidente		Red Oriente		Sede Administrativa	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Subsidiado	42	95%	80	100%	26	100%	32	100%	23	100%
Contributivo	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
OIM	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%
Total	44	100%	80	100%	26	100%	32	100%	23	

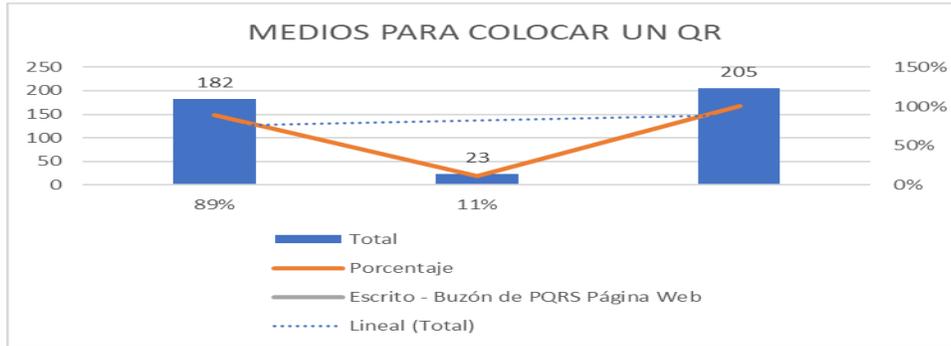
Régimen	Total	Porcentaje
Subsidiado	203	99%
Contributivo	1	0%
OIM	1	0%
Total	205	100%



7.3 MEDIO DE COLOCAR UNA QR

Medio de colocar una QR	Red Norte	Red Sur	Red Occidente	Red Oriente	Sede Adm.	Total
Escrito – Buzón de PQRS	79	44	25	32	2	182
Página Web	1		1		21	23
Total	80	44	26	32	23	205

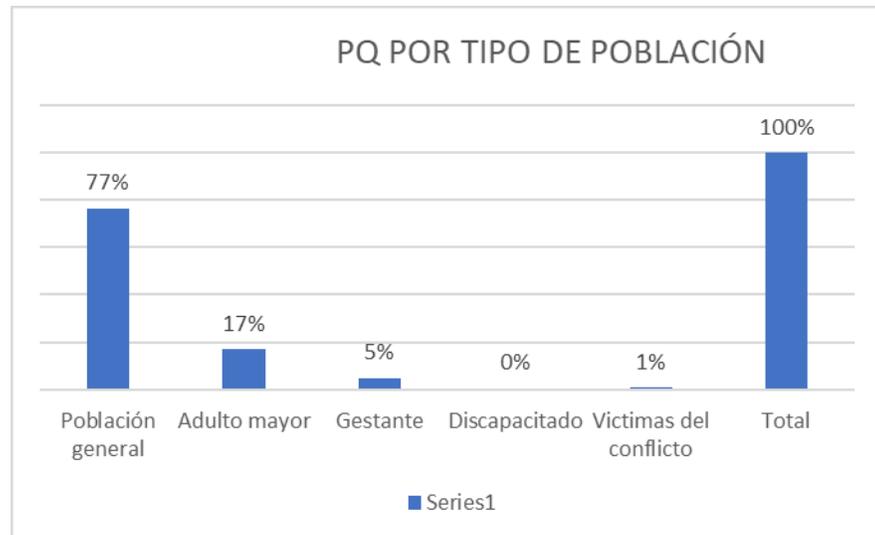
Medio de colocar una QR	Total	Porcentaje
Escrito - Buzón de PQRS	182	89%
Página Web	23	11%
Total	205	100%



7.4 TIPO DE POBLACION

Tipo de población	Red Norte	Red Sur	Red Occidente	Red Oriente	Sede Adm.	Total
Población general	67	38	18	22	12	157
Adulto mayor	10	5	5	8	7	35
Gestante	3	1	3	2	1	10
Discapacitado	0	0	0	0	1	1
Victimas del conflicto	0	0	0	0	2	2
Total	80	44	26	32	23	205

Tipo de población	Total	%
Población general	157	77%
Adulto mayor	35	17%
Gestante	10	5%
Discapacitado	1	0%
Victimas del conflicto	2	1%
Total	205	100%



8. ACCIONES DE MEJORA

✓ En los Comité de Ética Hospitalaria, de forma trimestral se presenta los informes en torno a las PQRSFD-d´, especialmente realiza énfasis en el análisis de vulneración de derechos, más sobresalientes. Teniendo en cuenta que el número de pqrs y la cantidad de servicios que presta trimestralmente Pasto Salud E.S.E. aprueban no realizar planes de mejoramiento, sino realizar acciones correctivas en el momento que se presente la queja o el reclamo, además se considera que el porcentaje no llega al 1% de las atenciones, sino que es >0.04%, el cual esta propuesto en el Plan Operativo Anual.

En el cuarto trimestre se presenta la siguiente variación de la meta (mayor) > 0.04%:

Red Norte, El resultado del indicador de PQRS, sobre el número de atenciones del cuarto trimestre es del 0.05%.

Red Sur, el resultado del indicador de PQRS, sobre el número de atenciones del cuarto trimestre es del 0.03%.

Red Oriente, el resultado del indicador de PQRS, sobre número de atenciones del cuarto trimestre es del 0.03%.

Red occidente, el resultado del indicador de PQRS, sobre número de atenciones del cuarto trimestre es del 0.02%.

El consolidado de la Sede Administrativa es del 0,04%.

✓ Se mantiene la comunicación en 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. Cabe señalar que se propuso, que en las

respuestas a los Usuarios se coloca la acción inmediata como mejoramiento a la queja y reclamo interpuesto.

✓ 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 PQRSF'd 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.

✓ En los talleres de capacitación con los Usuarios que se realizan trimestralmente, se divulga los canales de atención, en especial para la asignación de citas, también se socializo la forma como un Usuario debe sacar una cita, utilización de página Web, accesibilidad, y se presentan los informes trimestrales de los resultados de las PQRSF'd.

✓ En el Programa de Auditoria para el mejoramiento de Calidad se establecen acciones en torno a las quejas y reclamos, en concordancia a los estándares de acreditación tales como: Estándar 1. Código: (AsDP1). Establecer estrategias que fortalezcan el despliegue y comprensión de los derechos y deberes, para generar cultura de su cumplimiento. Estándar 48. Código: (AsEVA2). Establecer mecanismos de seguimiento de la efectividad a las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias.

✓ Para contrarrestar las quejas o reclamos, referente a la vulneración de derechos en cuanto a: A recibir un trato digno, respeto a sus creencias, costumbre y opiniones, según Acta de reunión No 6 del 10 de junio de 2022 del Comité de Ética Hospitalaria, el Equipo de humanización presento el plan de acción para el año 2022 y las actividades desarrolladas en el primer trimestre del año en curso, las cuales se enmarcan en actividades lúdicas tituladas “DOSIS DE AMOR” y la difusión de Deberes y Derechos, que se presentan los informes en forma trimestral.

CONCLUSIONES

- En el IV Trimestre del año 2022, se realizaron **464.904** atenciones en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,04% (205 usuarios) presentaron PQRS. En cuanto a las felicitaciones se presentaron 251 formatos, que, con respecto a todas las atenciones en salud de Pasto Salud, corresponde al 0,04%.

De acuerdo con el número de 456 PQRS recepcionadas en el cuarto trimestre de 2022 de las cuales 205 son entre peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y 251 son felicitaciones.

En relación al número y porcentaje de PQRS:

La Red Norte presentó el 39% (80 de 205)
La Red Sur presentó el 21% (44 de 205)
La Red Oriente con el 16% (32 de 205)
La Red Occidente con el 13% (26 de 205)
El Call center reportó el 11% (23 de 205).

En cuanto a las Felicitaciones:

- La Red Norte representó el 15% (37 de 251)
- La Red Sur presenta el 66% (166 de 251)
- La Red Oriente con el 8% (20 de 251)
- La Red Occidente representó el 11% (28 de 251)
- Call Center no presentó felicitaciones

El cuadro consolidado de PQRSFD del Cuarto trimestre 2022 donde muestra que el porcentaje de PQRS fue de 45% mientras que las felicitaciones fueron de 55%.

- En el IV trimestre del año 2022 no se presentaron denuncias.
- Con la aplicación de la metodología de Pareto, se puede sugerir que las acciones de mejoramiento se deben dirigir hacia:
 - **Servicios:** Urgencias, Consulta externa, Call center, Infraestructura, Laboratorio, Odontología, Orientación al Usuario, Servicios tercerizados (Médico, enfermera, odontóloga)
 - **Atributos:** Oportunidad, Acceso, Comodidad y Trato humano.
 - **Motivos:** Demora en la atención, Trato inadecuado, Mala información, Falta de acceso en asignación de citas
 - **Vulneración de derechos:** A acceder a servicios de salud oportunos y de calidad
A obtener información clara, apropiada y suficiente que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas
A recibir un trato digno, respeto a sus creencias, costumbre y opiniones
- Teniendo en cuenta las quejas y reclamos de los Usuarios en cada Red, se puede anotar que los Usuarios de la EPS Emssanar presentaron un mayor número de PQRS las cuales ascienden al 74% (152 de 205), seguido EPS Sanitas 11% (22 de 205), la Nueva EPS 9% (18 de 205), Mallamas “% (5 de 205), OIM y Famissanar con el 1% (1 de 205) respectivamente.
- Teniendo en cuenta las quejas y reclamos de los Usuarios en cada Red, se puede anotar que los Usuarios pertenecen en su mayoría al régimen Subsidiado con el 99% (203 de 205), seguido Régimen Contributivo 1% (1 de 205) y de la OIM.
- Teniendo en cuenta las quejas y reclamos de los Usuarios en cada Red, se puede anotar que la población de los Usuarios es: Población general el 77% (157 de 205), Adulto mayor el 17% (35 de 205), Gestante el 5% (10 de 205), Discapacitado 1% y víctimas del conflicto armado el 1% (2 de 205).