



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

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

Presentado por: Jenny Lorena Pantoja Guerrero  
Profesional Universitario

Aprobado por: Adriana Enríquez Meza  
Subgerente de salud e investigaciones

San Juan de Pasto, 16 agosto de 2022

**TABLA DE CONTENIDO**

1. OBJETIVO .....	3
1.1 ALCANCE .....	3
1.2 MARCO NORMATIVO .....	3
2. COMPORTAMIENTO PQRSF DEL PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE 2022 .....	4
3. CONSOLIDADO PQRSFD-d` POR REDES II TRIMESTRE 2022 .....	7
3.1 RELACIÓN DE PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2022 POR REDES .....	8
3.2. RELACION DE PETICIONES .....	9
3.3 RELACION DE SUGERENCIAS.....	9
3.4 RELACION DE DENUNCIA .....	9
4. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES PARA DAR RESPUESTA A LAS PQRS.....	10
5. PQRSF TRAMITADAS .....	10
6.1 CONSOLIDADO DE Q, R POR SERVICIO Y PROFESIÓN .....	11
6.2 CONSOLIDADO DE Q, R POR ATRIBUTOS .....	13
6.3 CONSOLIDADO DE Q, R POR MOTIVOS .....	14
6.4 CONSOLIDADO DE Q, R POR DERECHOS VULNERADOS.....	15
6.5 ANÁLISIS CAUSA – EFECTO .....	16
7. CARACTERIZACION DE LA POBLACION EN QUEJAS Y RECLAMOS .....	19
7.1 POR RED Y EPS .....	19
7.2 RÉGIMEN DE SALUD .....	20
7.3 MEDIO DE COLOCAR UNA QR.....	20
7.4 TIPO DE POBLACION .....	21
8. ACCIONES DE MEJORA .....	22
CONCLUSIONES .....	23

## **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 PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE 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%.

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

Consolidado número de PQRSFD – d`		
PQRSFD	I Trimestre 2022	II Trimestre 2022
Peticiones	2	1
Quejas	70	56
Reclamos	87	103
Sugerencias	31	13
Denuncia	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>191</b>	<b>179</b>
Felicitaciones	181	224
<b>TOTAL</b>	<b>371</b>	<b>403</b>

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

**PORCENTAJE DE PQRS DEL II TRIMESTRE DE 2022**

**Porcentaje de PQRS de la Red Sur del II trimestre de 2022**

VARIABLE	RESULTADO	META
Número de PQRS	47	
Número total de atenciones realizadas	142653	0.03%
		<=0.04%

**Porcentaje de PQRS de la Red Norte del II trimestre de 2022**

VARIABLE	RESULTADO	META
Número de PQRS	63	
Número total de atenciones realizadas	134234	0.05%
		<=0.04%

**Porcentaje de la Red Oriente II trimestre de 2022**

VARIABLE	RESULTADO	META
Número de PQRS	30	
Número total de atenciones realizadas	128101	0.02%
		<=0.04%

**Porcentaje de PQRS de la Red Occidente del II trimestre de 2022**

VARIABLE	RESULTADO	META
Número de PQRS	28	
Número total de atenciones realizadas	102708	0.03%
		<=0.04%

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

VARIABLE	RESULTADO	META
Número de PQRS	11	
Número total de atenciones realizadas	507696	0.002%
		<=0.04%

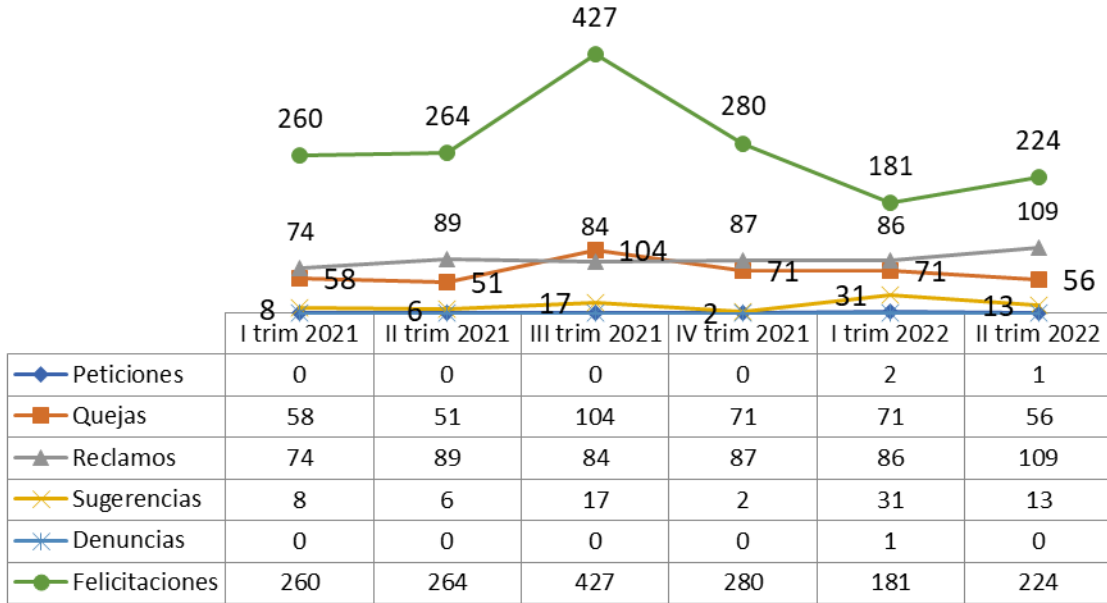
**Consolidado de PQRS del II trimestre de 2022**

VARIABLE	RESULTADO	META
Número de PQRS	179	
Número total de atenciones realizadas	507696	0.04%
		<=0.04%

**PORCENTAJE DE PQRS DEL II TRIMESTRE DE 2022**

Porcentaje de Felicitaciones de la Red Sur del II trimestre de 2022		
VARIABLE	RESULTADO	META
Número de Felicitaciones	74	
Número total de atenciones realizadas	142653	0.05%
Porcentaje de Felicitaciones de la Red Norte del II trimestre de 2022		
VARIABLE	RESULTADO	META
Número de Felicitaciones	85	
Número total de atenciones realizadas	134234	0.06%
Porcentaje de Felicitaciones la Red Oriente II trimestre de 2022		
VARIABLE	RESULTADO	META
Número de Felicitaciones	36	
Número total de atenciones realizadas	128101	0.03%
Porcentaje de Felicitaciones de la Red Occidente del II trimestre de 2022		
VARIABLE	RESULTADO	META
Número de Felicitaciones	27	
Número total de atenciones realizadas	102708	0.03%
Consolidado de Felicitaciones de la Sede Administrativa-Call Center del II trimestre de 2022		
VARIABLE	RESULTADO	META
Número de Felicitaciones	2	
Número total de atenciones realizadas	507696	0.000%
Consolidado de Felicitaciones del II trimestre de 2022		
VARIABLE	RESULTADO	META
Número de Felicitaciones	224	
Número total de atenciones realizadas	507696	0.04%

### Consolidado 2021 hasta II trimestre 2022



Comparativo entre trimestres año 2021 – 2022 Teniendo en cuenta el número de pqrsfd, 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.

**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%.

**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%.

**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%.

**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.

**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%.

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 trascurso 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 II TRIMESTRE 2022

Sedes	2022	P	Q	R	S	F
Sur	abr-22	0	7	7	2	30
	may-22	0	0	6	1	17
	jun-22	0	13	10	1	27
Norte	abr-22	0	7	19	0	31
	may-22	0	7	13	1	39
	jun-22	0	1	15	0	15
Oriente	abr-22	0	1	1	1	7
	may-22	0	10	3	2	17
	jun-22	0	3	4	5	12
Occidente	abr-22	0	3	14	0	5
	may-22	0	1	6	0	9
	jun-22	0	3	1	0	13
Call Center	abr-22	1	0	2	0	1
	may-22	0	0	4	0	1
	jun-22	0	0	4	0	0
Total		1	56	109	13	224

Consolidado de PQRSF Segundo trimestre 2022										
Redes	P	Q	R	S	D	Total PQRSD	% PQRSD	F	% F	TOTAL PQRSF
Red Norte	0	15	47	1	0	63	35,2%	85	37,9%	148
Red Sur	0	20	23	4	0	47	26,3%	74	33,0%	121
Red Oriente	0	14	8	8	0	30	16,8%	36	16,1%	66
Red Occidente	0	7	21	0	0	28	15,6%	27	12,1%	55
Call Center	1	0	10	0	0	11	6,1%	2	0,9%	13
Total	1	56	109	13	0	179	100,0%	224	100,0%	403
Porcentaje del total de PQRSD presentadas en el II trimestre 2022						44,42%				
Porcentaje del total de Felicitaciones presentadas en el II trimestre 2022						55,58%				

#### 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 y la Red Sur presentó el 26.3% (47 de 179), seguida la Red Oriente con el 16.8% (30 de 179), Occidente con el 15.6% (28 de

179) respectivamente y el servicio de asignación de citas de 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), luego la Red Oriente con el 16% (36 de 224), la Red Occidente representó el 12.1% (27 de 224) y en el 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 2022:

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

En cuanto a las felicitaciones la Red Sur presentó el 50.8% (92 de 181), luego 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 PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE 2022 POR REDES

Red Sur	Quejas				Total	Reclamos			Total	Sugerencias			Total
	abr-22	may-22	jun-22	abr-22		may-22	jun-22	abr-22		may-22	jun-22		
Sede Hospital La Rosa	6		9	15	7	5	7	19	2	1	1	4	
Sede Santa Bárbara			4	4				0				0	
Sede Catambuco				0			2	2				0	
Sede El Progreso	1			1		1	1	2				0	
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	

Red Norte	Quejas				Total	Reclamos			Total	Sugerencias			Total
	abr-22	may-22	jun-22	abr-22		may-22	jun-22	abr-22		may-22	jun-22		
Hospital Local Civil	6	7	1	14	14	12	15	41				0	
Sede Buesaquillo				0	3			3				0	
Sede Morasurco				0				0				0	
Sede Pandiaco	1			1	2	1		3				0	
Sede Primero de Mayo				0				0		1		1	
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>47</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	

Sede Oriente	Quejas				Total	Reclamos			Total	Sugerencias			Total
	abr-22	may-22	jun-22	abr-22		may-22	jun-22	abr-22		may-22	jun-22		
Lorenzo/ Santa Mónica	1	9	3	13		1	4	5				0	
Sede Cabrera				0				0		1		1	
Sede Rosario		1		1	1	1		2		1	4	5	
Sede Laguna				0		1		1	1			1	
Sede Encano				0				0			1	1	
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	

Sede Occidente	Quejas			Total	Reclamos			Total
	abr-22	may-22	jun-22		abr-22	may-22	jun-22	



Sede Tamasagra			1	1				0
Sede San Vicente	3	1	2	6	14	6	1	21
Total	3	1	3	7	14	6	1	21

Sede administrativa	Peticiones			Total	Total	Reclamos			Total
	abr-22	may-22	jun-22			abr-22	may-22	jun-22	
Call Center		1		1	0	2	4	2	8
Total	0	1	0	1	0	2	4	2	8

### 3.2. RELACION DE PETICIONES

En el II trimestre del año 2022 se presentó una petición referente a información de diferentes temas en salud.

### 3.3 RELACION DE SUGERENCIAS

El total de sugerencias presentadas en el II trimestre del 2022 fueron 13. A continuación se relacionan de acuerdo con la Red:

- Red Norte. Se presentó una sugerencia, en el mes de mayo en la Sede de Primero de Mayo referente a la capacidad instalada en el servicio de laboratorio.

- Red Sur. Se presentaron en total 4:

En el mes de abril 2022, dos sugerencias en el Hospital Rosa: referente a la capacidad instalada en el servicio de Urgencias y otro Usuario sugiere mejorar el servicio de Urgencias

En el mes de mayo, una sugerencia en el Hospital Rosa referente a la ampliación del área de hospitalización

En el mes de junio, una sugerencia en el Hospital Rosa referente a mejorar el servicio de Urgencias

- Red Oriente se presentaron en total 8:

En el mes de abril 2022, una sugerencia en la Sede la Laguna de no rotar al personal de Odontología.

En el mes de mayo 2022, dos sugerencias. La primera en la Sede El Rosario con respecto a no rotar a la Medica de consulta externa y la segunda sugerencia en la Sede de Cabrera, referente a evitar el riesgo de mordida por la existencia de un perro en la puerta de centro de salud.

En el mes de junio 2022, cinco sugerencias en la Sede el Rosario. Tres sugerencias de no rotar a la médica de consulta externa, y una sugerencia en la no rotación de la persona encargada del aseo. Una en la Sede del Encano referente a que brinden información en vacunación cuando no pueden ser vacunados por gripa.

### 3.4 RELACION DE DENUNCIA

En el II trimestre del año 2022 no se presentaron denuncias.

#### 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/60= 11 días

#### 5. PQRSF TRAMITADAS

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

2022	PQRSF	PQRS TRAMITADAS
I trimestre	191	100%
II Trimestre	179	100%

Cabe señalar, que la Red Norte y Sur presentaron retrasos en la entrega de comunicaciones oficiales en respuesta a los Usuarios, ante lo cual se realizó actividades de mejoramiento en la cual se establece comunicación telefónica con los Usuarios dándoles a conocer la respuesta dada por la queja o reclamo y dejando un acta como evidencia de la gestión realizada.

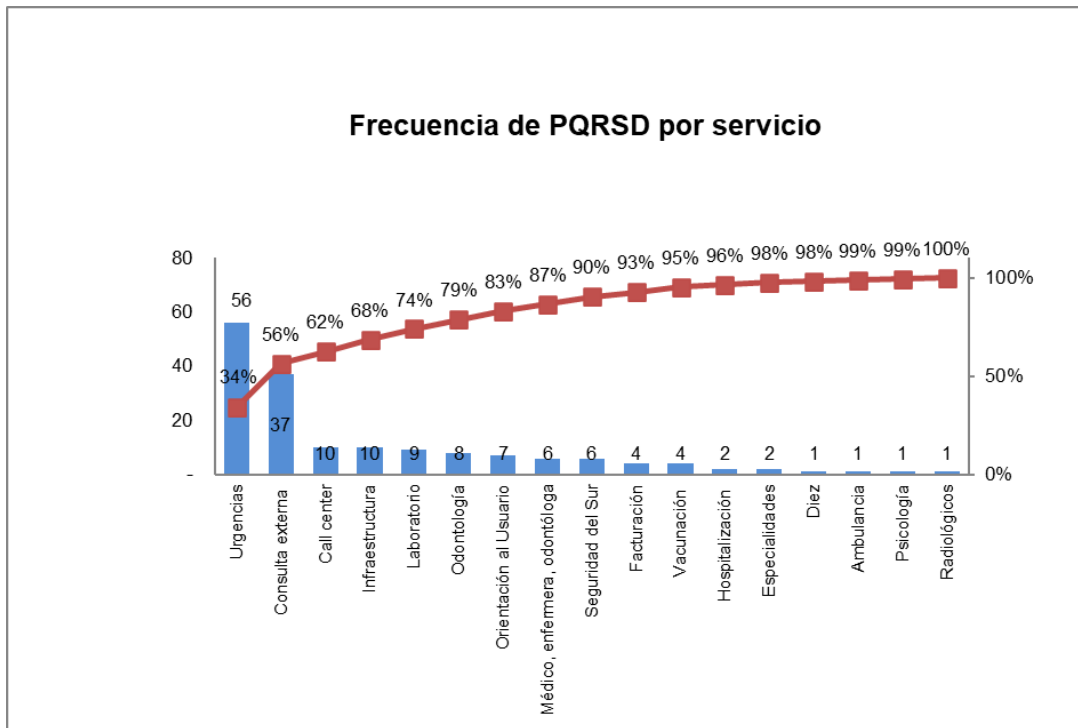
#### 6. ANALISIS DE LA VULNERACIÓN DE DERECHOS

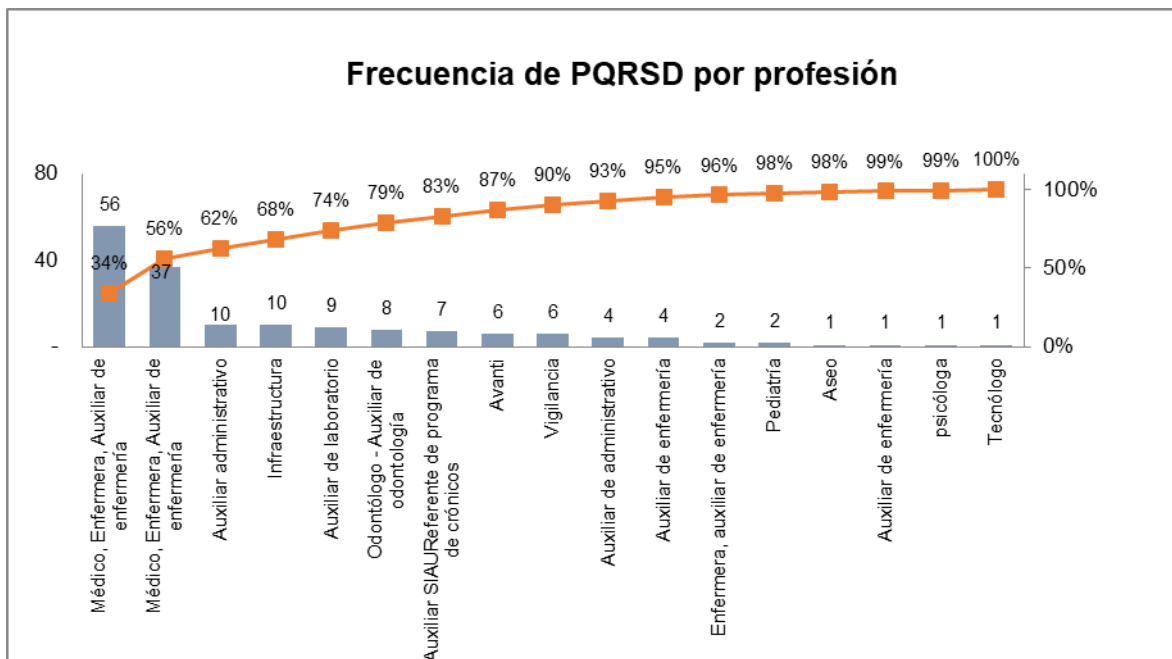
Para realizar el análisis de la vulneración de derechos, es necesario relacionar los servicios, profesionales, motivos y derechos de las quejas y reclamos presentados en el II trimestre del año 2022. A continuación, se relaciona detalladamente cada uno de ellos, aplicando el diagrama de Pareto.

## 6.1 CONSOLIDADO DE Q, R POR SERVICIO Y PROFESIÓN

Servicios	Profesión	Red Sur		Sede Norte		Sede Occidente		Sede Oriente		Sede administrativa	Total
		Quejas	Reclamos	Quejas	Reclamos	Quejas	Reclamos	Quejas	Reclamos	Reclamos	
Urgencias	Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería	5	12	7	14	2	16	-	0		56
Consulta externa	Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería	7	3	5	8	2	2	6	4		37
Call center	Auxiliar administrativo	-	-	0	0	0	0	-	0	10	10
Tercero	Infraestructura	-	-	0	10	0	0				10
Laboratorio	Auxiliar de laboratorio	-	1	0	6	1	0	-	1		9
Odontología	Odontólogo - Auxiliar de odontología	1	3	0	1	1	1	1	0		8
Orientación al Usuario	Referente de programa de crónicos	2	2	0	1	0	1	-	1		7
Tercero. Avanti	Médico, enfermera, Odontología	-	-	1	0	1	0	4	0		6
Seguridad del Sur	Vigilancia	1	1	2	1	0	1	-	0		6
Facturación	Auxiliar de administrativo	1	-	0	1	0	0	1	1		4
Vacunación	Auxiliar de enfermería	-	-	0	2	0	0	1	1		4
Hospitalización	Enfermera, auxiliar de enfermería	1	1	0	0	0	0	-	0		2
Tercero	Pediatría	1	-	0		0	0	1	0		2
Tercero	Diez			0	1						1
Ambulancia	Conductor	1	-	0	0	0	0	-	0		1
Psicología				0	1	0	0	-	0		1
Terceros	Radiológicos		-	0	1	0	0	-	0		1
<b>Total</b>		<b>20</b>	<b>23</b>	<b>15</b>	<b>47</b>	<b>7</b>	<b>21</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>165</b>

Servicios	Profesión	QR	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Urgencias	Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería	56	34%	34%
Consulta externa	Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería	37	22%	56%
Call center	Auxiliar administrativo	10	6%	62%
Infraestructura	Infraestructura	10	6%	68%
Laboratorio	Auxiliar de laboratorio	9	5%	74%
Odontología	Odontólogo - Auxiliar de odontología	8	5%	79%
Orientación al Usuario	Auxiliar SIAU Referente de programa de crónicos	7	4%	83%
Médico, enfermera, odontóloga	Avanti	6	4%	87%
Seguridad del Sur	Vigilancia	6	4%	90%
Facturación	Auxiliar de administrativo	4	2%	93%
Vacunación	Auxiliar de enfermería	4	2%	95%
Hospitalización	Enfermera, auxiliar de enfermería	2	1%	96%
Especialidades	Pediatría	2	1%	98%
Diez	Aseo	1	1%	98%
Ambulancia	Auxiliar de enfermería	1	1%	99%
Psicología	psicóloga	1	1%	99%
Radiológicos	Tecnólogo	1	1%	100%

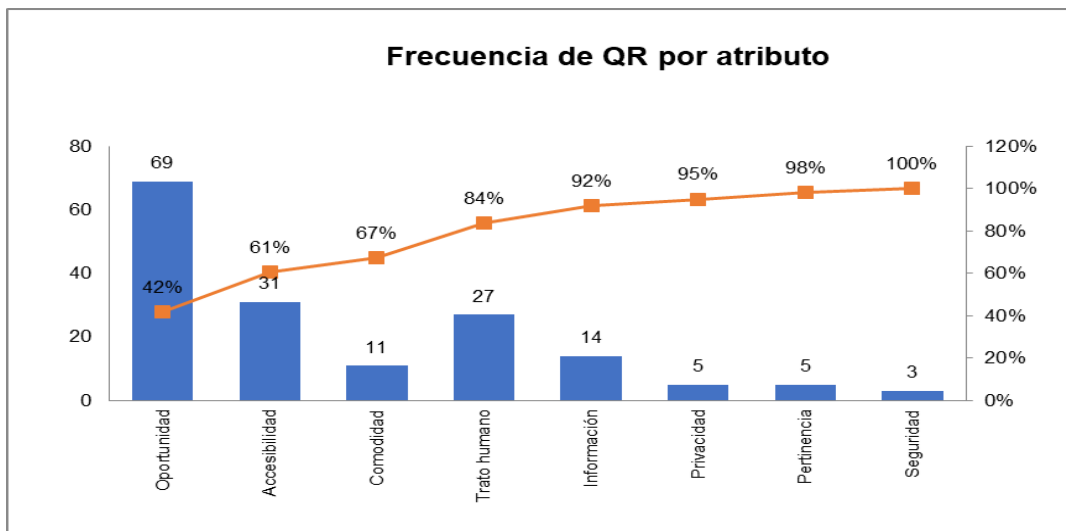




## 6.2 CONSOLIDADO DE Q, R POR ATRIBUTOS

Atributos	Red Norte	Red Sur	Red Occidente	Red Oriente	Call center	Total
Oportunidad	23	22	18	6		69
Accesibilidad	10	9	1	1	10	31
Comodidad	11	0	0	0		11
Trato humano	11	4	4	8		27
Información	6	3	4	1		14
Privacidad	0	0	0	5		5
Pertinencia	1	4	0	0		5
Seguridad	0	1	1	1		3
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>43</b>	<b>28</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>165</b>

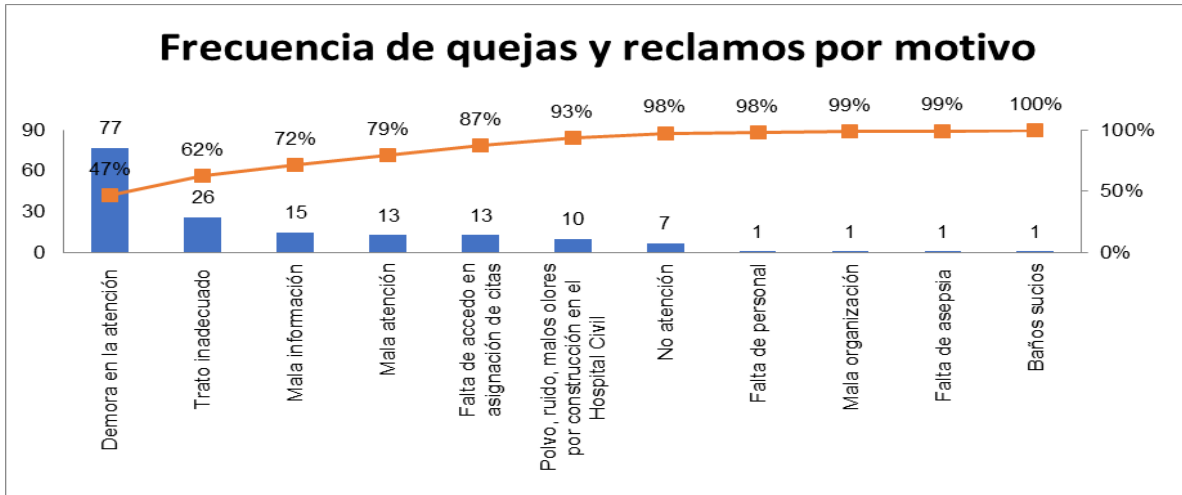
Atributos	Quejas y Reclamos	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Oportunidad	69	42%	42%
Accesibilidad	31	19%	61%
Comodidad	11	7%	67%
Trato humano	27	16%	84%
Información	14	8%	92%
Privacidad	5	3%	95%
Pertinencia	5	3%	98%
Seguridad	3	2%	100%
<b>Total</b>	<b>165</b>		



### 6.3 CONSOLIDADO DE Q, R POR MOTIVOS

Motivo	Sede Sur	Sede Norte	Sede Oriente	Sede Occidente	Sede adva	Total
Demora en la atención	21	32	6	18		77
Trato inadecuado	4	10	8	4		26
Mala información	4	6	1	4		15
Mala atención	6	1	6	0		13
Falta de acceso en asignación de citas	1	0	1	1	10	13
Polvo, ruido, malos olores por construcción en el Hospital Civil	0	10	0	0		10
No atención	6	1	0	0		7
Mala organización	0	1	0	0		1
Falta de asepsia	0	0	0	1		1
Baños sucios	0	1	0	0		1
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>62</b>	<b>22</b>	<b>28</b>	<b>10</b>	<b>165</b>

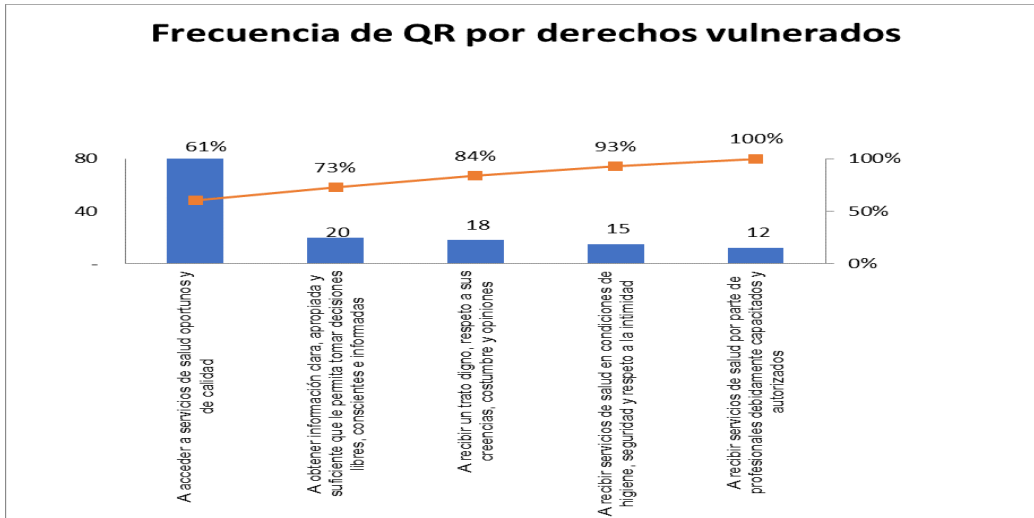
Motivos	Quejas y reclamos	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Demora en la atención	77	47%	47%
Trato inadecuado	26	16%	62%
Mala información	15	9%	72%
Mala atención	13	8%	79%
Falta de acceso en asignación de citas	13	8%	87%
Polvo, ruido, malos olores por construcción en el Hospital Civil	10	6%	93%
No atención	7	4%	98%
Falta de personal	1	1%	98%
Mala organización	1	1%	99%
Falta de asepsia	1	1%	99%
Baños sucios	1	1%	100%
<b>Total</b>	<b>165</b>	<b>100%</b>	



#### 6.4 CONSOLIDADO DE Q, R POR DERECHOS VULNERADOS

Derechos vulnerados	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Sede adva	Total
A acceder a servicios de salud oportunos y de calidad	29	33	19	9	10	100
A obtener información clara, apropiada y suficiente que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas	4	6	5	5		20
A recibir un trato digno, respeto a sus creencias, costumbre y opiniones	3	10	3	2		18
A recibir servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a la intimidad	0	12	1	2		15
A recibir servicios de salud por parte de profesionales debidamente capacitados y autorizados	7	1	-	4		12
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>62</b>	<b>28</b>	<b>22</b>		<b>165</b>


Derechos vulnerados	Quejas y reclamos	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A acceder a servicios de salud oportunos y de calidad	100	61%	61%
A obtener información clara, apropiada y suficiente que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas	20	12%	73%
A recibir un trato digno, respeto a sus creencias, costumbre y opiniones	18	11%	84%
A recibir servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a la intimidad	15	9%	93%
A recibir servicios de salud por parte de profesionales debidamente capacitados y autorizados	12	7%	100%
<b>Total</b>	<b>165</b>	<b>100%</b>	

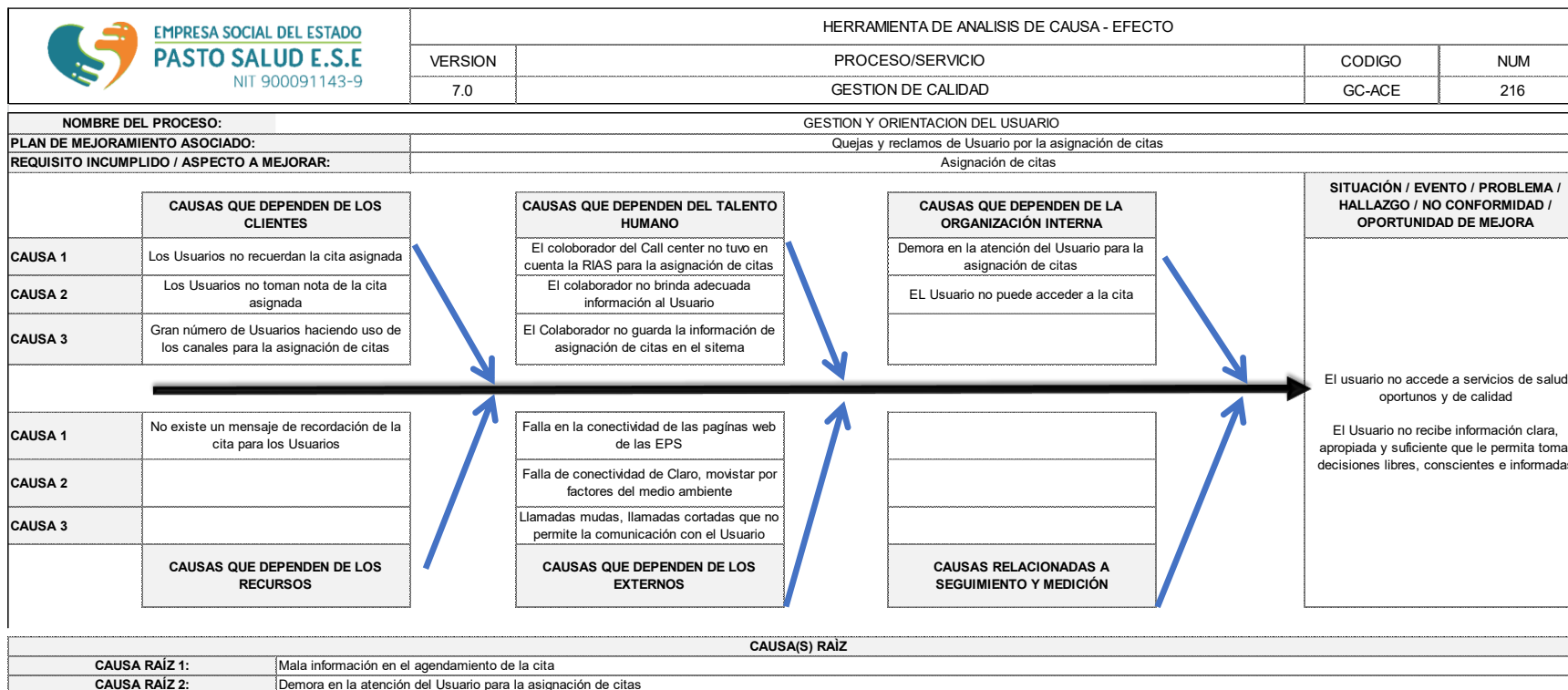


### 6.5 ANÁLISIS CAUSA – EFECTO

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.



 <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>PASTO SALUD E.S.E</b> <small>NIT 900091143-9</small>		HERRAMIENTA DE ANALISIS DE CAUSA - EFECTO					
VERSION	7.0	PROCESO/SERVICIO	GESTION DE CALIDAD	CODIGO	GC-ACE	NUM	216
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>		GESTION Y ORIENTACION DEL USUARIO					
<b>PLAN DE MEJORAMIENTO ASOCIADO:</b>		QUEJAS Y RECLAMOS SEDES INTEGRADAS POR RED					
<b>REQUISITO INCUMPLIDO / ASPECTO A MEJORAR:</b>		Deberes y derechos de los Usuarios					
	<b>CAUSAS QUE DEPENDEN DE LOS CLIENTES</b>	<b>CAUSAS QUE DEPENDEN DEL TALENTO HUMANO</b>	<b>CAUSAS QUE DEPENDEN DE LA ORGANIZACIÓN INTERNA</b>	<b>SITUACIÓN / EVENTO / PROBLEMA / HALLAZGO / NO CONFORMIDAD / OPORTUNIDAD DE MEJORA</b>			
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 especialmete 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			
CAUSA 1		El personal con contratación tercerizada no aplica la politica de humanización en la empresa					
	<b>CAUSAS QUE DEPENDEN DE LOS RECURSOS</b>	<b>CAUSAS QUE DEPENDEN DE LOS EXTERNOS</b>	<b>CAUSAS RELACIONADAS A SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>				
<b>CAUSA(S) RAÍZ</b>							
<b>CAUSA RAÍZ 1:</b>	No brindar una comunicación oportuna, de calidad y humanizada a los Usuarios						
<b>CAUSA RAÍZ 2:</b>	No aplica la política de humanización y respeto de los derechos de los Usuarios						
<b>CAUSA RAÍZ 2:</b>	Demora en la atención en el servicio de Urgencias						

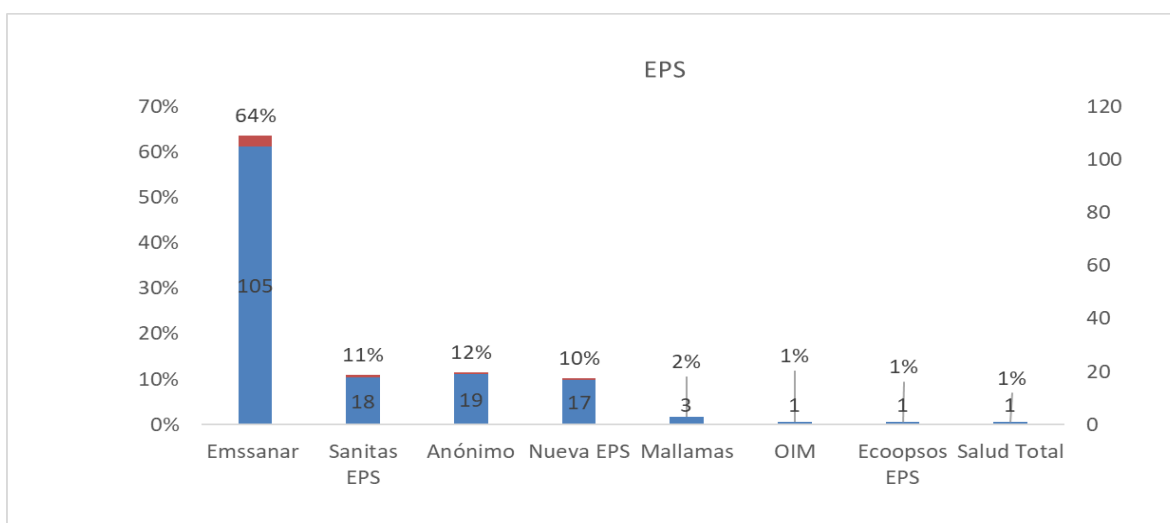


## 7. CARACTERIZACION DE LA POBLACION EN QUEJAS Y RECLAMOS

### 7.1 POR RED Y EPS

EPS	Red Norte	Red Sur	Red Occidente	Red Oriente	Sede administrativa	Total
Emssanar	34	32	17	14	8	105
Sanitas EPS	7	1	4	5	1	18
Anónimo	13	2	2	2	0	19
Nueva EPS	6	6	4	0	1	17
Mallamas	0	2	1	0	0	3
OIM	0	0	0	1	0	1
Ecoopsos EPS	1	0	0	0	0	1
Salud Total	1	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>43</b>	<b>28</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>165</b>

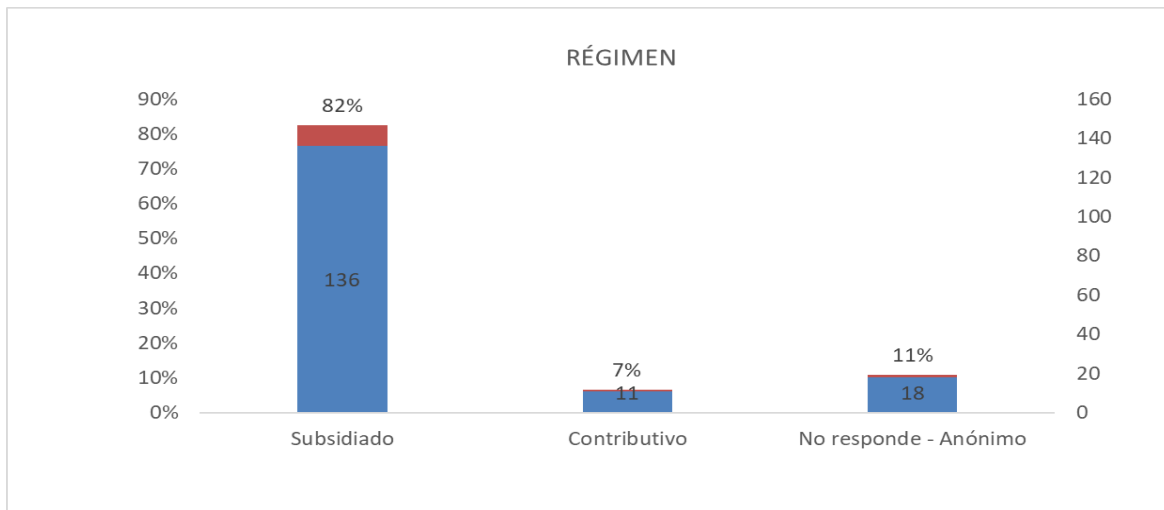
EPS	Total	Porcentaje
Emssanar	105	64%
Sanitas EPS	18	11%
Anónimo	19	12%
Nueva EPS	17	10%
Mallamas	3	2%
OIM	1	1%
Ecoopsos EPS	1	1%
Salud Total	1	1%
<b>Total</b>	<b>165</b>	



## 7.2 RÉGIMEN DE SALUD

Régimen	Red Norte	Red Sur	Red Occidente	Red Oriente	Sede Administrativa	Total
Subsidiado	43	39	25	19	10	136
Contributivo	6	3	1	1		11
No responde - Anónimo	13	1	2	2		18
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>43</b>	<b>28</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>165</b>

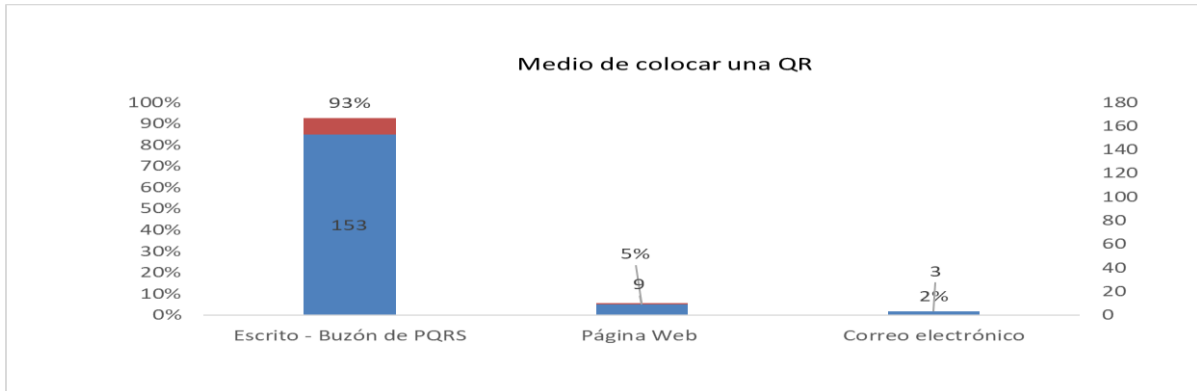
Régimen	Total	Porcentaje
Subsidiado	136	82%
Contributivo	11	7%
No responde - Anónimo	18	11%
<b>Total</b>	<b>165</b>	<b>100%</b>



## 7.3 MEDIO DE COLOCAR UNA QR

Medio de colocar una QR	Red Norte	Red Sur	Red Occidente	Red Oriente	Sede Administrativa	Total
Escrito – Buzón de PQRS	59	43	24	22	5	153
Página Web			4		5	9
Correo electrónico	3					3
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>43</b>	<b>28</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>165</b>

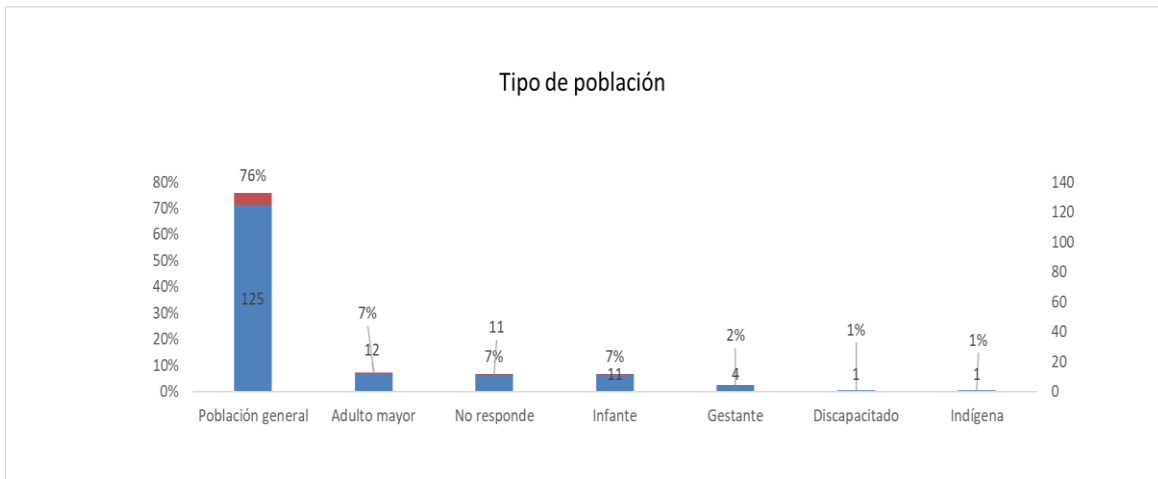
Medio de colocar una QR	Total	Porcentaje
Escrito - Buzón de PQRS	153	93%
Página Web	9	5%
Correo electrónico	3	2%
<b>Total</b>	<b>165</b>	<b>100%</b>



## 7.4 TIPO DE POBLACION

Tipo de población	Red Norte	Red Sur	Red Occidente	Red Oriente	Sede Administrativa	Total
Población general	49	35	25	9	7	125
Adulto mayor		3	1	7	1	12
No responde	8	1		2		11
Infante	3	2	1	3	2	11
Gestante	1	2	1			4
Discapacitado	1					1
Indígena				1		1
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>43</b>	<b>28</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>165</b>

Tipo de población	Total	Porcentaje
Población general	125	76%
Adulto mayor	12	7%
No responde	11	7%
Infante	11	7%
Gestante	4	2%
Discapacitado	1	1%
Indígena	1	1%
<b>Total</b>	<b>165</b>	<b>100%</b>



## **8. ACCIONES DE MEJORA**

✓ Acta de reunión No 6 del 10 de junio de 2022 del Comité de Ética Hospitalaria, se presentó el informe del primer trimestre del año en torno a las PQRSFD-d´, especialmente realiza énfasis en el análisis de vulneración de derechos. 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.

Además, las acciones de mejoramiento en torno a quejas, reclamos, del año 2022 se articulan con el programa de humanización, PAMEC, programa de participación social, entre otros. Para el segundo trimestre 2022 se han desarrollado las siguientes acciones:

✓ 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. 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 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 el I y II taller de capacitación con los Usuarios en el mes de marzo y junio 2022, se divulgo 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 presentó el informe del primer trimestre de satisfacción y pqrsfd

✓ 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.

## CONCLUSIONES

- 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%.
- 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 y la Red Sur presentó el 26.3% (47 de 179), seguida la Red Oriente con el 16.8% (30 de 179), Occidente con el 15.6% (28 de 179) respectivamente y el servicio de asignación de citas de 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), luego la Red Oriente con el 16% (36 de 224), la Red Occidente representó el 12.1% (27 de 224) y en el Call Center se presentó el 0.9% (2 de 224)
- El consolidado de PQRSFD del segundo trimestre 2022 el porcentaje de PQRS fue de 44.4% mientras que las felicitaciones fueron de 55.58%
- En el II trimestre del año 2022 se presentó una petición referente a información de diferentes temas en salud.
- El total de sugerencias presentadas en el II trimestre del 2022 fueron 13 comparando con el II trimestre del año 2021 se presenta una disminución, puesto que se presentaron 31, un decrecimiento del 18%.
- En el II 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 QR las cuales ascienden al 64% (105 de 165), seguido EPS Sanitas 11% (18 de 165), Nueva

EPS 10% (17 de 165), Mallamas 3% (2 de 165), OIM - Ecoopsos EPS, Salud Total 1% (1 de 165) cada una. Cabe señalar que de acuerdo a la contratación la Eps Emssanar es la principal EPS que contrata los servicios de salud de Pasto Salud E.S.E.

- 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 82% (136 de 165), seguido Régimen Contributivo 7% (11 de 165) y Usuarios Anónimo 11% (18 de 165) quienes no responden por tanto no se los clasifica.

- 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 76% (125 de 165), Adulto mayor el 7% (12 de 165), Infante, Usuarios anónimos que no responden corresponde el 7% (12 de 165) respectivamente, Gestante el 4% (4 de 165), Discapacitado e Indígena el 1% (1 de 165) respectivamente.