



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

TERCER 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, 15 Noviembre 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 III TRIMESTRE 2022	8
3.1 RELACIÓN DE PQRSF TERCER TRIMESTRE 2022 POR REDES	10
3.2. RELACION DE PETICIONES	¡Error! Marcador no definido.
3.3 RELACION DE SUGERENCIAS	¡Error! Marcador no definido.
3.4 RELACION DE DENUNCIA	11
4. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES PARA DAR RESPUESTA A LAS PQRS	11
5. PQRSF TRAMITADAS	12
6.1 CONSOLIDADO DE Q, R POR SERVICIO Y PROFESIÓN	13
6.2 CONSOLIDADO DE Q, R POR ATRIBUTOS	16
6.3 CONSOLIDADO DE Q, R POR MOTIVOS	17
6.4 CONSOLIDADO DE Q, R POR DERECHOS VULNERADOS	19
6.5 ANÁLISIS CAUSA – EFECTO	19
7. CARACTERIZACION DE LA POBLACION EN QUEJAS Y RECLAMOS	23
7.1 POR RED Y EPS	23
7.2 RÉGIMEN DE SALUD	23
7.3 MEDIO DE COLOCAR UNA QR	26
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 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%.

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%.

Se relaciona el consolidado del tercer 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	III Trimestre 2022
Peticiones	2	1	11
Quejas	70	56	86
Reclamos	87	103	114
Sugerencias	31	13	12
Denuncia	1	0	0
Disentimientos	0	0	0
TOTAL	191	179	223
Felicitaciones	181	224	129
TOTAL	371	403	352

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

Consolidado número de PQRSFD – d'			
PQRSFD	I Trimestre 2022	II Trimestre 2022	III Trimestre 2022
Peticiones	2	1	1
Quejas	70	56	42
Reclamos	87	103	103
Sugerencias	31	13	4
Denuncia	1	0	0
TOTAL	191	179	150
Felicitaciones	181	224	119
TOTAL	371	403	269

PORCENTAJE DE PQRS DEL III TRIMESTRE DE 2022

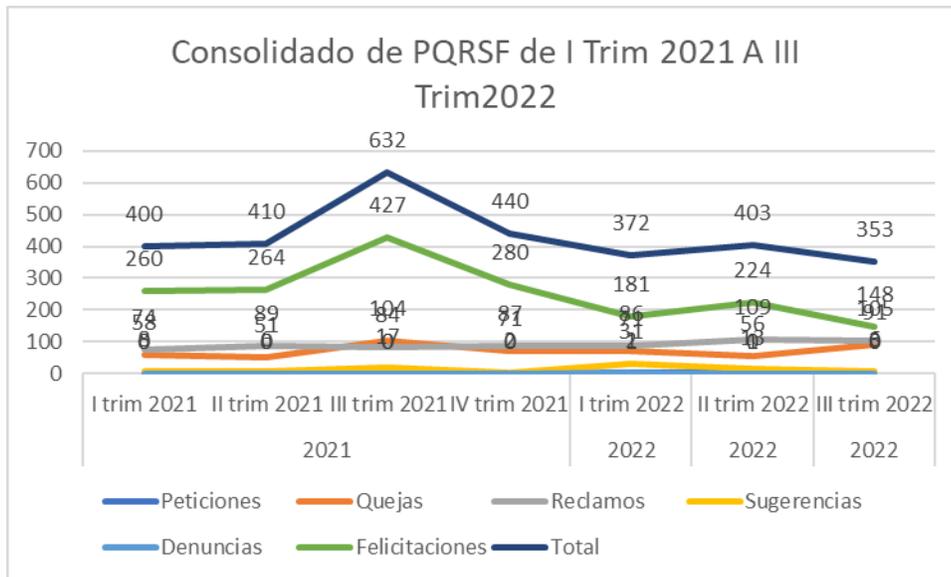
Porcentaje de PQRS de la Red Sur del III trimestre de 2022

VARIABLE	RESULTADO	META
Número de PQRS	36	
Número total de atenciones realizadas	146615	0.02%
Porcentaje de PQRS de la Red Norte del III trimestre de 2022		
Número de PQRS	36	
Número total de atenciones realizadas	149765	0.02%
Porcentaje de la Red Oriente III trimestre de 2022		
Número de PQRS	28	
Número total de atenciones realizadas	137735	0.02%
Porcentaje de la Red Occidente III trimestre de 2022		
Número de PQRS	41	
Número total de atenciones realizadas	156795	0.03%
Consolidado de PQRS de la Sede Administrativa-Call Center del III trimestre de 2022		
Número de PQRS	19	
Número total de atenciones realizadas	192230	0.001%
Consolidado de PQRS del III trimestre de 2022		
Número de PQRS	150	
Número total de atenciones realizadas	587910	0.03%

PORCENTAJE DE PQRS DEL III TRIMESTRE DE 2022

Porcentaje de Felicitaciones de la Red Sur del III trimestre de 2022		
VARIABLE	RESULTADO	META
Número de Felicitaciones	55	
Número total de atenciones realizadas	142653	0.03%
Porcentaje de Felicitaciones de la Red Norte del III trimestre de 2022		
Número de Felicitaciones	38	
Número total de atenciones realizadas	134234	0.02%
Porcentaje de Felicitaciones la Red Oriente III trimestre de 2022		
Número de Felicitaciones	10	
		0.007%

Número total de atenciones realizadas	128101	
Porcentaje de Felicitaciones de la Red Occidente del III trimestre de 2022		
VARIABLE		RESULTADO
Número de Felicitaciones	12	
Número total de atenciones realizadas	102708	0.01%
Consolidado de Felicitaciones de la Sede Administrativa-Call Center del III trimestre de 2022		
VARIABLE		RESULTADO
Número de Felicitaciones	4	
Número total de atenciones realizadas	507696	0.000%
Consolidado de Felicitaciones del III trimestre de 2022		
VARIABLE		RESULTADO
Número de Felicitaciones	119	
Número total de atenciones realizadas	507696	0.02%



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.

En el III trimestre del 2022 se presenta una (1), mientras que en el III trimestre del año 2021 no se presentó ninguna, tuvo un incremento del 1%.

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 42, mientras que en el III trimestre del año 2021 se presentaron 104, tuvo un decremento del -59,2%

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 103, mientras que en el III trimestre del año 2021 se presentaron 89, tuvo un incremento del 16%.

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 4, mientras que en el III trimestre del año 2021 se presentaron 17, tuvo un decremento del -76,4%

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 119, mientras que en el III trimestre del año 2021 se presentaron 427, tuvo un decrecimiento del -72,13%.

Para el tercer trimestre por cada queja que colocan los usuarios existe 5 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	Julio	0	3	18	1	8
	Agosto	0	2	9	0	20
	septiembre	1	1	1	0	10
Sur	Julio	0	7	7	1	29
	Agosto	0	5	7	1	3
	septiembre	0	2	6	0	23
Oriente	Julio	0	2	0	1	3
	Agosto	0	2	5	0	1
	septiembre	0	3	5	0	6
Occidente	Julio	0	3	1	0	2
	Agosto	0	5	3	0	4
	septiembre	0	6	23	0	6
Call Center	Julio	0	0	8	0	0
	Agosto	0	1	9	0	3
	septiembre	0	0	1	0	1
Total		1	42	103	4	119

Error!

Vínculo no válido.

Consolidado de PQRSF Tercer trimestre 2022										
Redes	P	Q	R	S	D	Total PQRS	% PQRS	F	% F	TOTAL PQRSF
Red Norte	1	6	28	1	0	36	24%	38	32%	74
Red Sur	0	14	20	2	0	36	24%	55	46%	91
Red Oriente	0	7	10	1	0	18	12%	10	8%	28
Red Occidente	0	14	27	0	0	41	27%	12	10%	53
Call Center	0	1	18	0	0	19	13%	4	3%	23
Total	1	42	103	4	0	150	100%	119	100%	269
Porcentaje del total de PQRS presentadas en el III trimestre 2022						56%				
Porcentaje del total de Felicidades presentadas en el III trimestre 2022						44%				

Para el tercer trimestre:

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 y la Red Sur presentó el 24% (36 de 150), seguida la Red Oriente con el 12% (18 de 150), Occidente con el 27% (12 de 150) respectivamente y el servicio de asignación de citas de 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), luego la Red Oriente con el 8% (10 de 119), la Red Occidente representó el 10% (12 de 119) y en el 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 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:

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 TERCER TRIMESTRE 2022 POR REDES

Consolidado III trimestre 2022 Red Sur	Sedes	Hospital La Rosa	Progreso	Catambuco	Gualmatan	Total
	Quejas	10	4	0	0	14
	Reclamos	15	3	1	1	20
	Sugerencias	1	0	0	1	2
	Total por Sedes	26	7	1	2	36

Consolidado III trimestre 2022 Red Norte	Sedes	Hospital Local Civil	Sede Buesaquillo	Sede Primero de Mayo	Sede Pandiaco	Total
	Quejas	5			1	6
	Reclamos	22	5	1	0	28
	Sugerencias	0	1	0	0	1
	Petición	0	1		0	1
	Total por Sedes	27	7	1	1	36

Consolidado III trimestre 2022 Red Occidente	Sedes	Sede Tamasagra	Sede Caldera	Sede San Vicente	Total
	Quejas	4	0	10	14
	Reclamos	0	0	27	27
	Sugerencias	0	0	0	0
	Petición	0	0	00	0

	Total por Sedes	4	0	37	41
--	-----------------	---	---	----	----

Consolidad o III trimestre 2022 Red Oriente	Sede Oriente	Lorenzo/ Santa Monica	Sede El encano	El Rosario	Tamasagra	Total
	Quejas	4	1	1	1	7
Reclamos	10				10	
Sugerenci as	0	1			1	
Total por Sedes						
		14	2	1	1	18

Consolidado III trimestre Sede Administrativa	Sedes	Call Center	Total
	Quejas	1	1
	Reclamos	18	18
	Sugerencias	0	0
	Total por Sedes	19	19

3.4 RELACION DE DENUNCIA y DESE NTIMIENTO

En el III 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/60= 11 días
Julio 2022	15 días	621dias/81=7.6 días

Agosto 2022	15 días	400días/50= 8 días
Septiembre 2022	15 días	734 días/91= 8 días

5. PQRSF TRAMITADAS

A continuación, se indica el indicador de gestiones por 2022, lo cual indica la meta asignada

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

presenta el porcentaje de pqr trimestres del año un cumplimiento de del 90%.

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

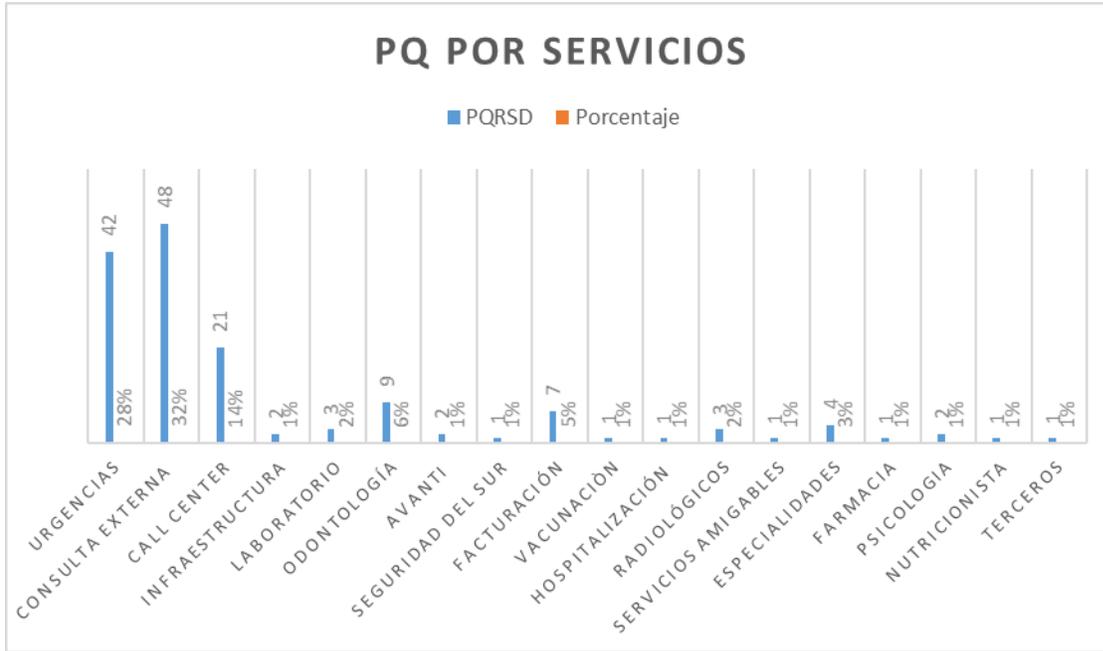
Para realizar el análisis de la vulneración de derechos, es necesario relacionar los servicios, profesionales, motivos y derechos de las quejas y reclamos presentados en el III trimestre del año 2022. A continuación, se relaciona detalladamente cada uno de ellos, aplicando el diagrama de Pareto.

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	Sugerencias	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Peticiones	Quejas	Reclamos	Quejas	Reclamos	Solicitudes	Quejas	Reclamos	
Urgencias	Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería	4	5		1	7			1	22		2				42
Consulta externa	Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería	5	6	1	3	16			5	1	2	8	1			48
Call center	Auxiliar administrativo		2											1	18	21
Tercero	Infraestructura						1	1								2
Laboratorio	Auxiliar de laboratorio					2					1					3
Odontología	Odontólogo Auxiliar de odontología	1			1	1			3	2	1					9
Tercero. Avanti	Médico, enfermera, Odontología								2							2
Seguridad del Sur	Vigilancia					1										1
Facturación	Auxiliar de administrativo	1	2			1			1	1	1					7
Vacunación	Auxiliar de enfermería				1											1
Hospitalización	Enfermera, auxiliar de enfermería		1													1
Tercero	Pediatría		1													1
Psicología		1							1							2
Terceros	Alimentación		1													1
Terceros	Psicólogo		2						1							3
Servicios amigables	Médico, Enfermera, Auxiliar de		1													1
Ginecología	Médico, Enfermera, Auxiliar de		1	1							1					3
Farmacia										1						1
Nutricionista											1					1
Total		14	20	2	6	28	1	1	14	27	7	10	1	1	18	150

Servicios	Profesión	PQRS	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Urgencias	Profesionales en Urgencias	42	28%	28%
Consulta externa	Profesionales de Consulta externa	48	32%	60%
Call center	Auxiliar administrativo Call center	21	14%	74%
Infraestructura	Terceros	2	1%	75%
Laboratorio	Auxiliar de laboratorio	3	2%	77%
Odontología	Odontólogo - Auxiliar de odontología	9	6%	83%
Avanti	Auxiliar de facturación, médico, odontólogo. Center	2	1%	85%
Seguridad del Sur	Vigilancia	1	1%	85%
Facturación	Auxiliar de administrativo	7	5%	90%
Vacunación	Auxiliar enfermería	1	1%	91%
Hospitalización	Enfermera, auxiliar de enfermería	1	1%	91%
Radiológicos	Terceros	3	2%	93%
Servicios amigables	Enfermera, auxiliar de enfermería	1	1%	94%
Especialidades	Médico pediatría., Ginecólogo	4	3%	97%
Farmacia	Regente de farmacia	1	1%	97%
Psicología		2	1%	98%
Nutricionista		1	1%	99%
Terceros	Servinariño	1	1%	100%

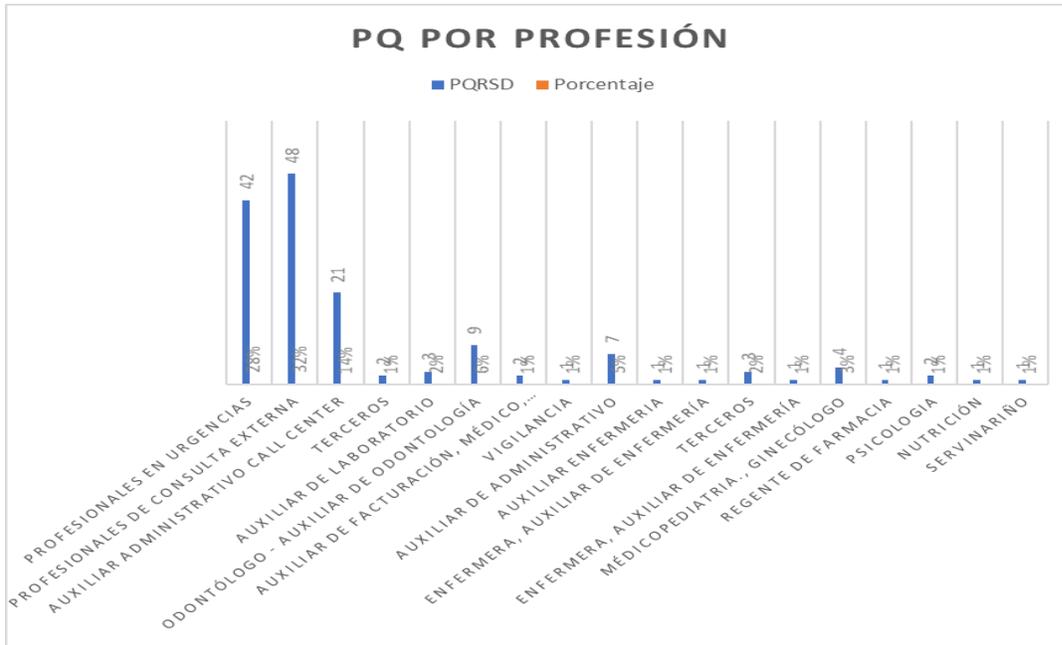
GRAFICA PQ POR SERVICIOS



Según el servicio el 28% corresponden a las quejas /reclamos a Urgencias, el 32% a consulta externa, el 14% a Call center, el 2% a infraestructura, también a Avanti, psicología el 6% a odontología, el 3% a laboratorio y a especialidades, radiológicos, el 5% a facturación, el 1% a seguridad del sur, en la misma proporción del indicador a vacunación, hospitalización, servicios amigables, farmacia, nutricionista y a terceros.

GRAFICA PQ POR PROFESIÓN

Según la profesión el 32% a profesionales de consulta externa el 28% corresponde a profesionales en urgencias, el 14% auxiliares administrativos de Call center, el 6% a Odontólogo - Auxiliar de odontología, el 5% Auxiliar de administrativo, el 3% a Médico pediatría, Ginecólogo, el 2% auxiliar de laboratorio, el 1% respectivamente a terceros, Auxiliar de facturación, médico, odontólogo, Vigilancia, Auxiliar enfermería, Enfermera, auxiliar de enfermería, Regente de farmacia, Psicología. Nutrición y Servinariño

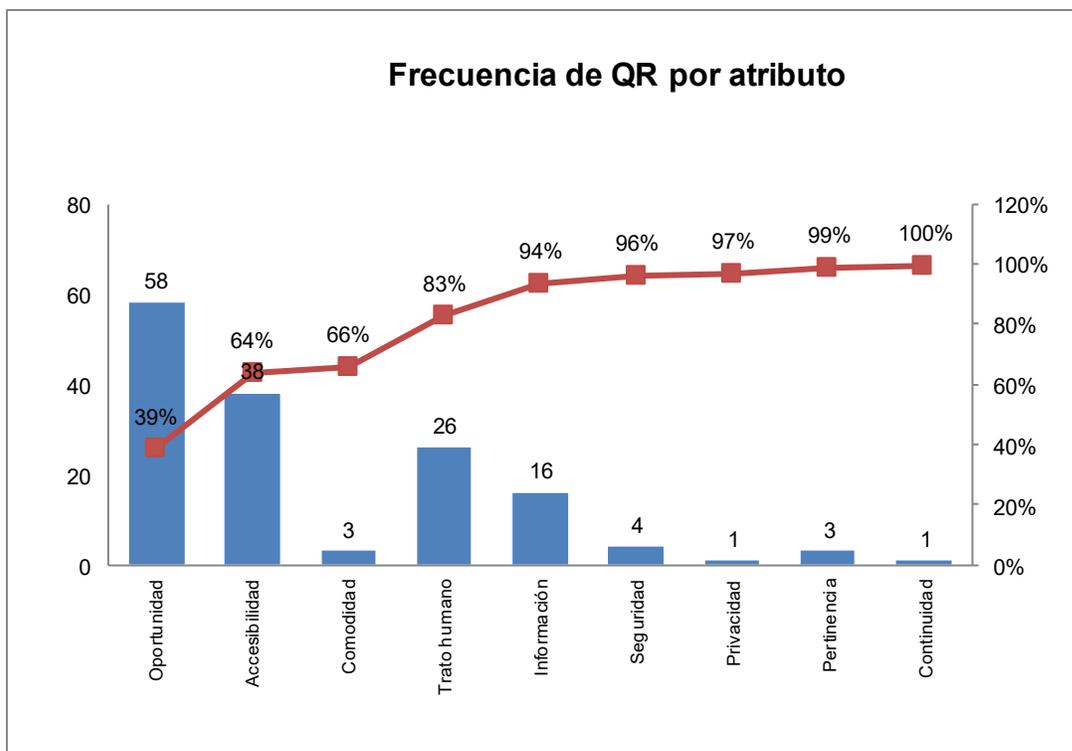


6.2 CONSOLIDADO DE QR POR ATRIBUTOS

Atributos	Red Norte	Red Sur	Red Occidente	Red Oriente	Call center	Total
Oportunidad	18	10	26	4		58
Accesibilidad		7	8	4	19	38
Comodidad	2	1				3
Trato humano	7	9	5	5		26
Información	8	6	1	1		16
Privacidad				1		1
Pertinencia	1			2		3
Seguridad		2	1	1		4
Continuidad		1				1
Total	36	36	41	18	19	150

Atributos	Quejas y Reclamos	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Oportunidad	58	39%	39%
Accesibilidad	38	25%	64%
Comodidad	3	2%	66%
Trato humano	26	17%	83%
Información	16	11%	94%

Seguridad	4	3%	96%
Privacidad	1	1%	97%
Pertinencia	3	2%	99%
Continuidad	1	1%	100%
Total	150	100%	

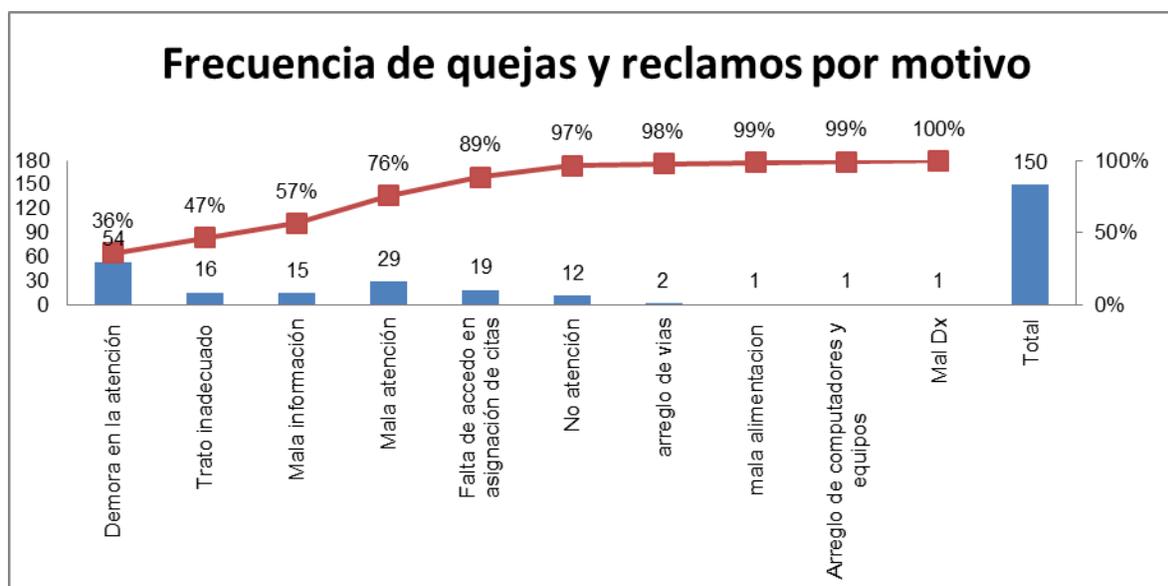


6.3 CONSOLIDADO DE QR POR MOTIVOS

Motivo	Sede Sur	Sede Norte	Sede Oriente	Sede Occidente	Sede Ad.	Total
Demora en la atención	9	15	5	25	0	54
Trato inadecuado	6	2	2	6	0	16
Mala información	4	5	3	3	0	15
Mala atención	8	12	4	5		29
Falta de acceso en asignación de citas	0	0	0	0	19	19
No atención	6	0	4	2	0	12
arreglo de vías	0	2	0	0	0	2

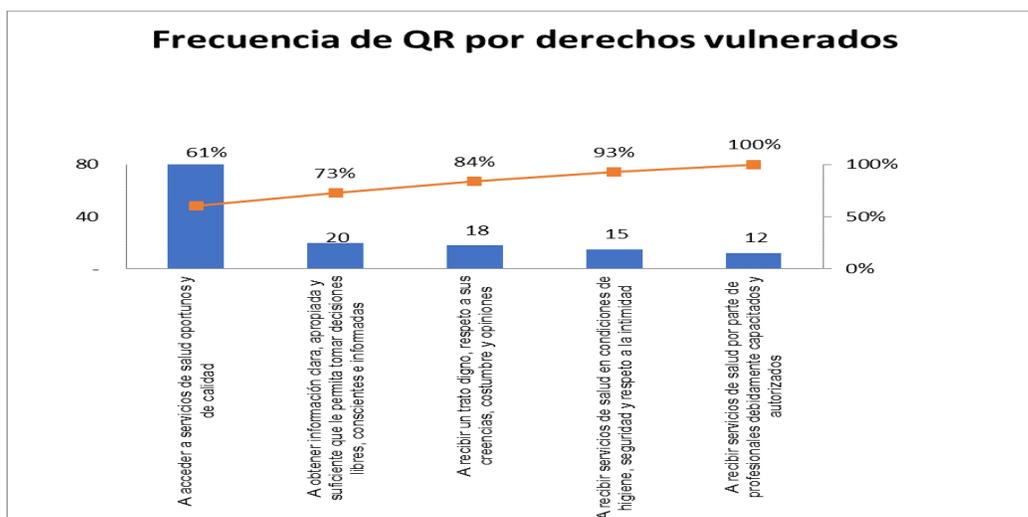
Mala alimentación	1	0	0	0	0	1
arreglo de computador y equipo	1	0	0	0	0	1
Mal Dx	1	0	0	0	0	1
Total	36	36	18	41	19	150

Motivos	Quejas y reclamos	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Demora en la atención	54	36%	36%
Trato inadecuado	16	11%	47%
Mala información	15	10%	57%
Mala atención	29	19%	76%
Falta de acceso en asignación de citas	19	13%	89%
No atención	12	8%	97%
arreglo de vías	2	1%	98%
Mala alimentación	1	1%	99%
Arreglo de computadores y equipos	1	1%	99%
Mal Dx	1	1%	100%
Total	150	100%	



6.4 CONSOLIDADO DE Q, R POR DERECHOS VULNERADOS

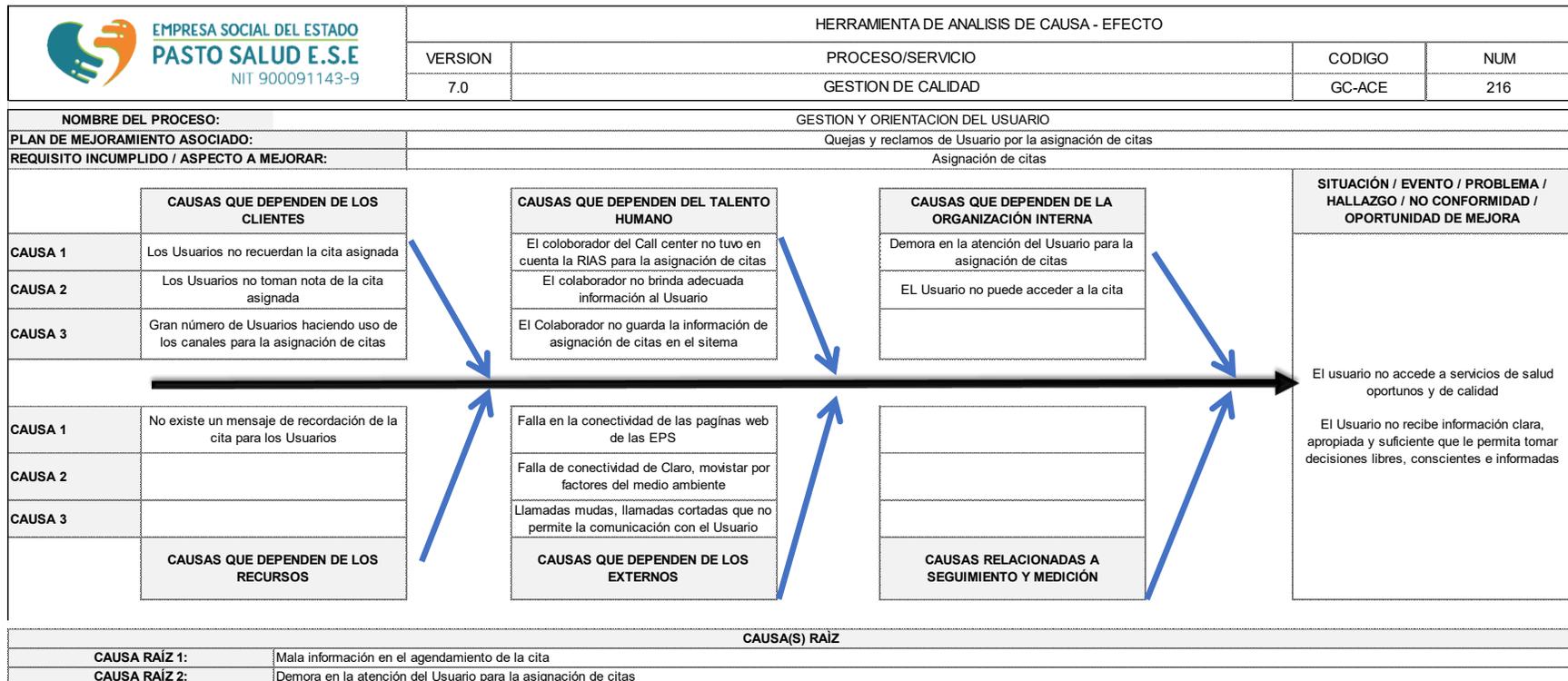
Derechos vulnerados	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Sede Ad.	Total
A acceder a servicios de salud oportunos y de calidad	13	19	32	13	19	92
A obtener información clara, apropiada y suficiente que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas	4	5	3	3	0	11
A Recibir un trato digno, amable, respetuoso y seguro.	6	12	5	2	0	19
A recibir servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a la intimidad	11	0	1	0	0	8
A recibir servicios de salud por parte de profesionales debidamente capacitados y autorizados	2	0	0	0	0	2
Total	36	36	41	18	19	150



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.

 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 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 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 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			
CAUSA RAÍZ 2:	Demora en la atención en el servicio de Urgencias			

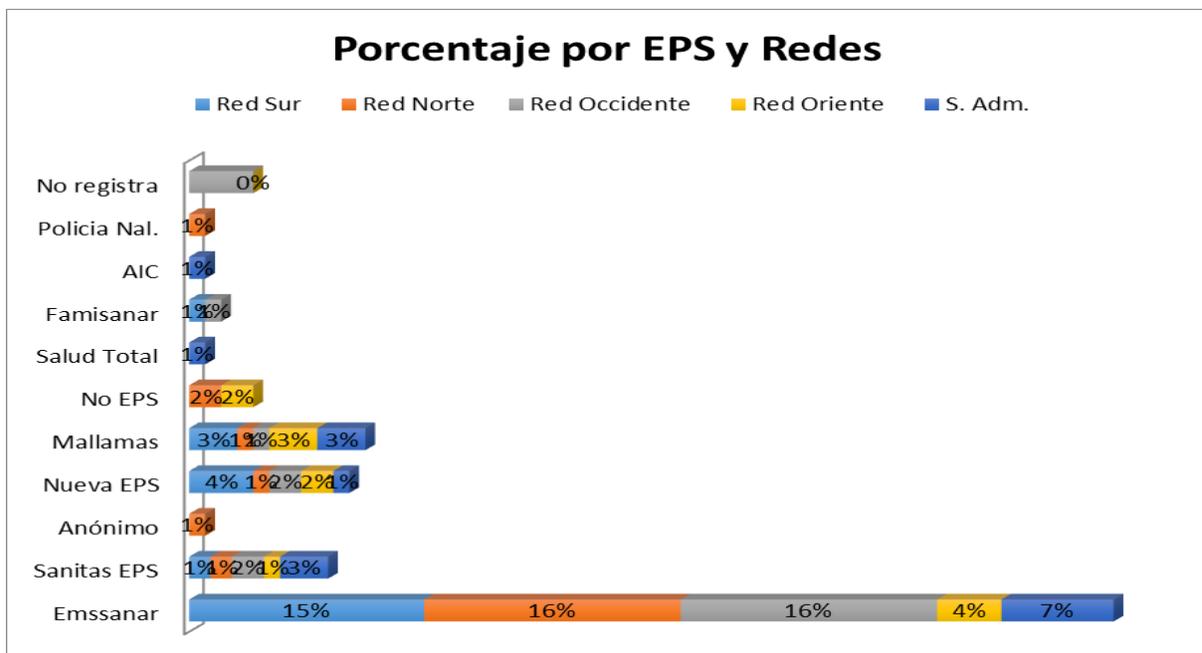


7. CARACTERIZACION DE LA POBLACION EN QUEJAS Y RECLAMOS

7.1 POR RED Y EPS

EPS	Red sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Sede adm.	Total	%
Emssanar	22	25	26	6	10	89	59%
Sanitas EPS	2	2	3	2	4	13	9%
Anónimo	0	1	0	0	0	1	1%
Nueva EPS	6	2	3	3	1	15	10%
Mallamas	5	2	2	4	2	15	10%
No EPS	0	3	0	3	0	6	4%
Salud Total	0	0	0	0	1	1	1%
Famisanar	1	0	1	0	0	2	1%
AIC	0	0	0	0	1	1	1%
Policia Nal	0	1	0	0	0	1	1%
No registra	0	0	6	0	0	6	4%
Total	36	36	41	18	19	150	100%

El mayor número de QR que interponen son los afiliados a la EPS Emssanar, con el 59%, seguido de la EPS Sanitas con el 9%, Mallamas y Nueva EPS con el 10% y respectivamente con el 1% Salud Total, Famissanar, Policía Nacional, y AIC, el 4% no registran EPS o el dato.



Usuarios de la Eps Emssanar corresponden las QR; En la red Sur corresponde el 15%, en la red Norte 16%, en la Occidente 16% y en la oriente 4%, y en la sede administrativa 7%.

Usuarios de la Eps Sanitas corresponden las QR; En la red Sur, Norte, y oriente corresponde el 1% respectivamente, en la Occidente 2% y en la sede administrativa 3%.

Usuarios de la Nueva Eps corresponden las QR; En la red Sur corresponde el 4%, en la red Norte 1 y en la sede administrativa 1% respectivamente, y un 2% en la Occidente y en la oriente.

Usuarios de la Eps Mallamas corresponden las QR; En la red Sur, Oriente y sede administrativa corresponde el 3%, en la red Norte y Occidente el 1%, respectivamente.

Usuarios de la Eps Salud Total corresponden las QR; el 1%, en la sede administrativa 7%.

Usuarios de la Eps Famisanar corresponden las QR; En la red Sur y Occidente el 1%, respectivamente.

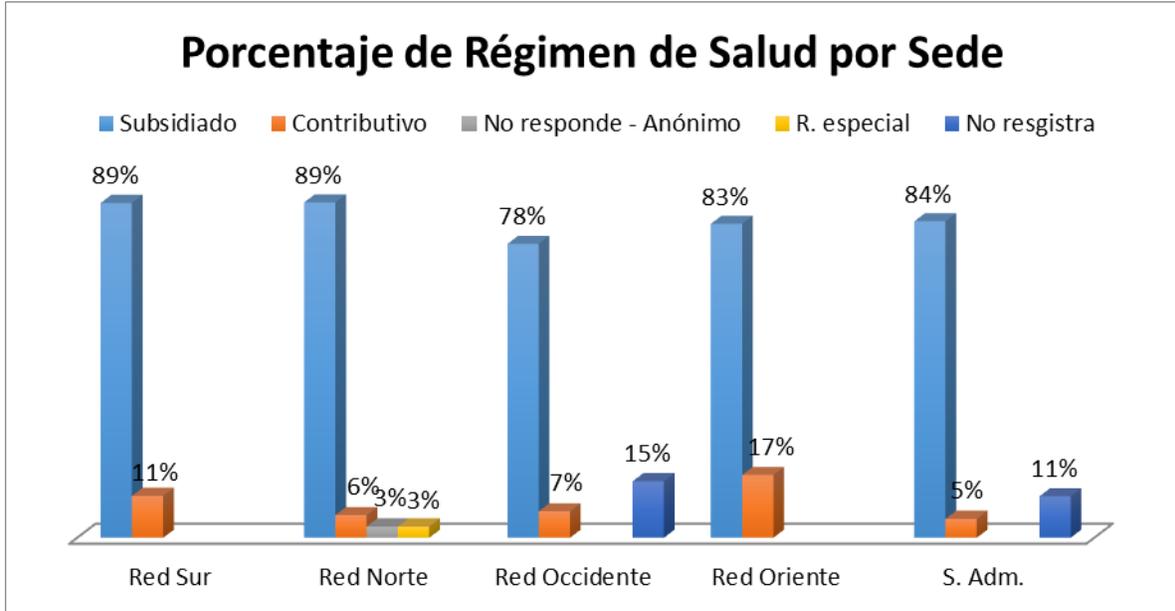
Usuarios de la Eps Asociación Indígena del Cauca (AIC) corresponden las QR; en la sede administrativa 1%.

Usuarios anónimos corresponden las QR; en la red Norte 1%.y 2% no registran EPS, y el 1% perteneciente a la policía Nacional.

EPS	Emssanar	Sanitas EPS	Anónimo	Nueva EPS	Mallamas	No EPS	Salud Total	Famisanar	AIC	Policia Nal.	No registra
Red Sur	15%	1%	0%	4%	3%	0%	0%	1%	0%	0%	0%
Red Norte	16%	1%	1%	1%	1%	2%	0%	0%	0%	1%	0%
Red Occidente	16%	2%	0%	2%	1%	0%	0%	1%	0%	0%	4%
Red Oriente	4%	1%	0%	2%	3%	2%	0%	0%	0%	0%	0%
S. Adm.	7%	3%	0%	1%	3%	0%	1%	0%	1%	0%	0%

7.2 RÉGIMEN DE SALUD Y RED

Régimen	Red Sur		Red Norte		Red Occidente		Red Oriente		Sede Administrativa	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Subsidiado	32	89%	32	89%	32	78%	15	83%	16	84%
Contributivo	4	11%	2	6%	3	7%	3	17%	1	5%
No responde - Anónimo	0	0	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%
R. especial	0	0	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%
No registra	0	0	0	0%	6	15%	0	0%	2	11%
Total	36	100%	36	100%	41	100%	18	100%	19	100%



Régimen	Total	Porcentaje
Subsidiado	127	85%
Contributivo	13	9%
No responde - Anónimo	1	1%
R. especial	1	1%
No rregistra	8	5%
Total	150	100%

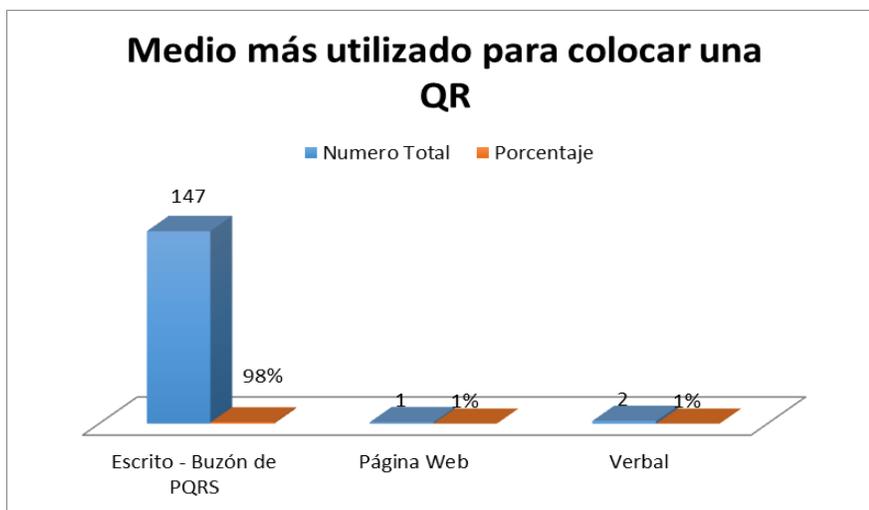
Según el régimen de afiliación el 85% corresponde a usuarios subsidiados, el 9% a contributivos, el 5% no registran y el 1% no responden o son anónimas y del régimen especial.

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	35	36	41	18	17	147
Página Web	1	0	0	0	0	1
Verbal	0	0	0	0	2	2
Total	36	36	41	18	19	150

Medio de colocar una QR	Total	Porcentaje
Escrito - Buzón de PQRS	147	98%
Página Web	1	1%
Verbal	2	1%
Total	150	100%

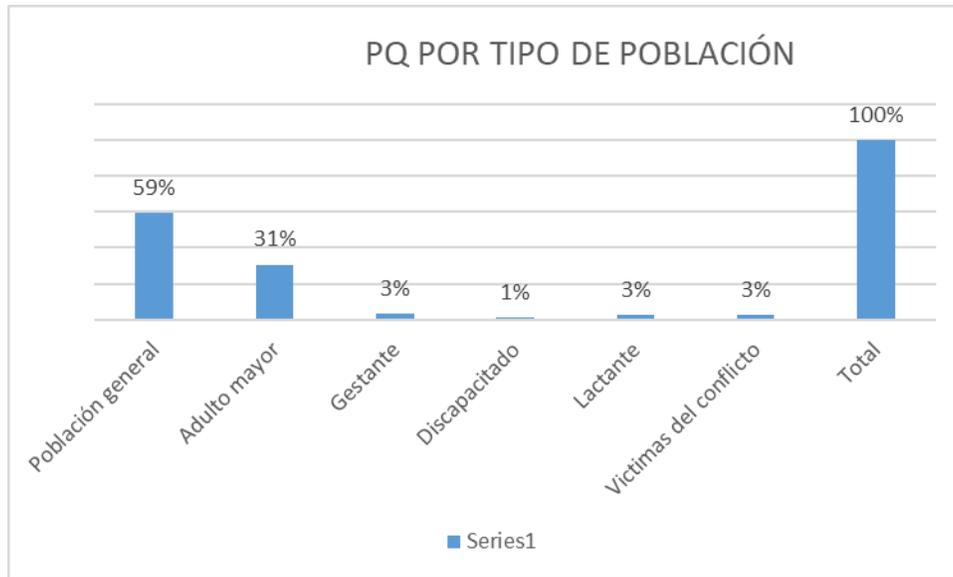
Los medios para interponer una QR, es del 98% en formas escrita y depositada en los buzones de sugerencias, el 1% en la página Web institucional en la misma proporción en forma verbal.



7.4 TIPO DE POBLACION

Tipo de población	Red Norte	Red Sur	Red Occidente	Red Oriente	Sede Adm.	Total
Población general	25	21	30	2	11	89
Adulto mayor	5	14	9	10	8	46
Gestante	1	1	2	1	0	5
Discapacitado	1	0	0	1	0	2
Lactante	2	0	0	2	0	4
Victimas del conflicto	2		0	2	0	4
Total	36	36	41	18	19	150

Tipo de población	Total	%
Población general	89	59%
Adulto mayor	46	31%
Gestante	5	3%
Discapacitado	2	1%
Lactante	4	3%
Victimas del conflicto	4	3%
Total	150	100%



Por tipo de población el 59% corresponde a población en general, el 31% a población adulto mayor, el 3% corresponde a gestantes en igual proporción que lactantes, y víctimas del conflicto armado, el 1% a personas en situación de discapacidad.

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 pqrsl 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, II y III taller de capacitación con los Usuarios en el mes de marzo, junio y octubre 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, y constantemente en los diversos medios se publica y actualiza los horarios de atención.

✓ 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 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 III trimestre del 2022 se presenta una (1) petición, mientras que en el III trimestre del año 2021 no se presentó ninguna, tuvo un incremento del 1%.

-En el III trimestre de del 2022 se presentaron 42 quejas, mientras que en el III trimestre del año 2021 se presentaron 104, tuvo un decremento del -59,2%

- En el III trimestre de del 2022 se presentaron 103 reclamos, mientras que en el III trimestre del año 2021 se presentaron 89, tuvo un incremento del 16%.

-En el III trimestre de del 2022 se presentaron 4 sugerencias, mientras que en el III trimestre del año 2021 se presentaron 17, tuvo un decremento del -76,4%

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

-En el III trimestre de del 2022 se presentaron 119, mientras que en el III trimestre del año 2021 se presentaron 427, tuvo un decrecimiento del -72,13%.

-Para el tercer trimestre por cada queja que colocan los usuarios existe 5 Felicitaciones y 4 PQR.

- 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 y la Red Sur presentó el 24% (36 de 150), seguida la Red Oriente con el 12% (18 de 150), Occidente con el 27% (12 de 150) respectivamente y el servicio de asignación de citas de 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), luego la Red Oriente con el 8% (10 de 119), la Red Occidente representó el 10% (12 de 119) y en el 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%.

- En el II trimestre del año 2022 no se presentaron denuncias, ni disentimientos.

- 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

- El mayor número de QR que interponen son los afiliados a la EPS Emssanar, con el 59%, seguido de la EPS Sanitas con el 9%, Mallamas y Nueva EPS con el 10% y respectivamente con el 1% Salud Total, Famissanar, Policía Nacional, y AIC, el 4% no registran EPS o el dato.

-Por tipo de población el 59% corresponde a población en general, el 31% a población adulto mayor, el 3% corresponde a gestantes en igual proporción que lactantes, y víctimas del conflicto armado, el 1% a personas en situación de discapacidad.

-Los medios para interponer una QR, es del 98% en formas escrita y depositada en los buzones de sugerencias, el 1% en la página Web institucional en la misma proporción en forma verbal.

-Según el régimen de afiliación el 85% corresponde a usuarios subsidiados, el 9% a contributivos, el 5% no registran y el 1% no responden o son anónimas y del régimen especial.

-El promedio de días de respuesta está entre los 7.8 días.

-Se logra el 100% de respuestas a todas las PQRFS.

-Se logra cumplir la meta del 0,04%, ya que el número de atenciones en las diferentes no la superan; en la sede Norte, Sur y Oriente se cumple el 0,02% en la sede Occidente el 0,03% en el Call center el 0,001% en el consolidado total el 0.03%