



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

PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSFD-d' Y VULNERACIÓN DE DERECHOS 2023

Presentado por: Maria Elena Arturo De Vries
Profesional Universitario

Aprobado por: Adriana Enríquez Meza
Subgerente de salud e investigaciones

San Juan de Pasto, 10 de abril de 2023

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
1.1 ALCANCE	3
1.2 MARCO NORMATIVO	3
2. COMPORTAMIENTO PQRSF DEL PRIMER TRIMESTRE 2023	5
3. CONSOLIDADO PQRSFD-d` POR REDES I TRIMESTRE 2023	8
3.1 RELACIÓN DE PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2023 POR REDES.....	9
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	11
6.1 CONSOLIDADO DE Q, R POR SERVICIO Y PROFESIÓN	12
6.2 CONSOLIDADO DE Q, R POR ATRIBUTOS	15
6.3 CONSOLIDADO DE Q, R POR MOTIVOS	16
6.4 CONSOLIDADO DE Q, R POR DERECHOS VULNERADOS.....	18
6.5 ANÁLISIS CAUSA – EFECTO	¡Error! Marcador no definido.
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.....	21
7.4 TIPO DE POBLACION	22
8. ACCIONES DE MEJORA	23
CONCLUSIONES	24

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".

-Circular 008 del 14 de septiembre de 2018: “1.3. Sistema de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias” (PQRSF) Las entidades responsables del aseguramiento en salud deberán garantizar la implementación de un sistema estandarizado de recepción, análisis y resolución de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que permita el acceso permanente a las mismas por parte de las

entidades que ejercen inspección, vigilancia y control en el sistema, de conformidad con lo estipulado en el Capítulo Primero del Título VII de la Circular Única y en la normatividad vigente.

2. COMPORTAMIENTO PQRSF DEL PRIMER TRIMESTRE 2023

En el I Trimestre del año 2023, se realizaron **621.208** atenciones en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,04% (206 usuarios) presentaron PQRS. En cuanto a las felicitaciones se presentaron 216 formatos, que, con respecto a todas las atenciones en salud de Pasto Salud, corresponde al 0,04%. Para un total de 422 PQRSF.

PQRSF	2023
	I Trim.
Peticiones	18
Quejas	92
Reclamos	76
Sugerencias	20
Denuncias	0
Felicitaciones	216
Total	422

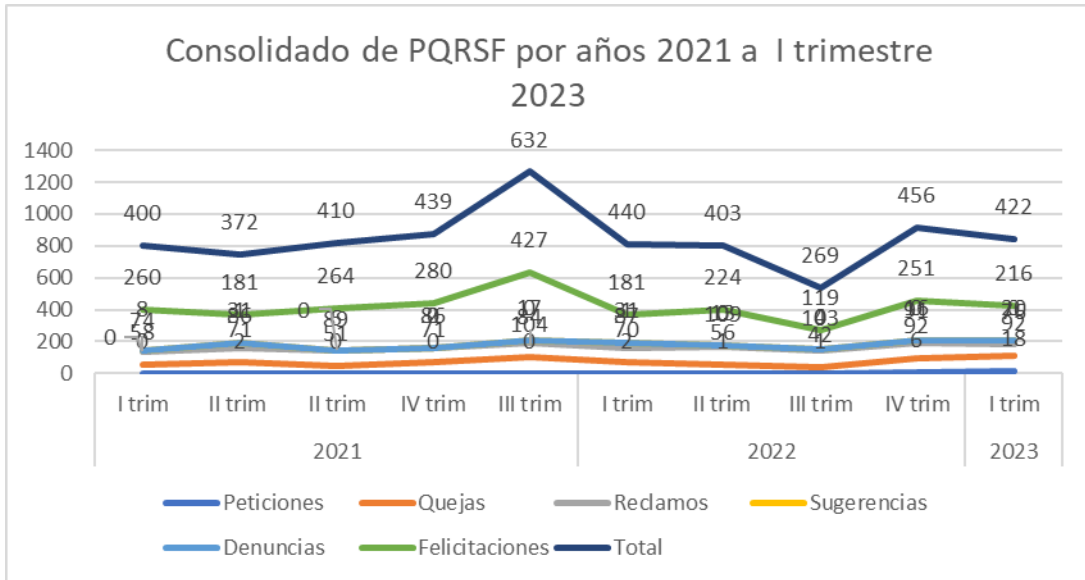
Sedes	P	Q	R	S	F	TOTAL
Norte	0	37	37	4	47	125
Sur	0	17	22	8	126	173
Oriente	10	27	4	2	15	58
Occidente	0	11	6	6	25	48
Call Center	8	0	7	0	3	18
Total	18	92	76	20	216	422

PORCENTAJE DE PQRS DEL I TRIMESTRE DE 2023

Porcentaje de PQRS de la Red Sur del I trimestre de 2023			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	47	0.02%	<=0.04%
Número total de atenciones realizadas	177463		
Porcentaje de PQRS de la Red Norte del I trimestre de 2023			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	78	0.04%	<=0.04%
Número total de atenciones realizadas	171417		
Porcentaje de la Red Oriente I trimestre de 2023			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	43	0.03%	<=0.04%
Número total de atenciones realizadas	132116		
Porcentaje de la Red Occidente I trimestre de 2023			
VARIABLE	RESULTADO		META

Número de PQRS	23	0.01%	<=0.04%
Número total de atenciones realizadas	140212		
Consolidado de PQRS de la Sede Administrativa-Call Center del I trimestre de 2023			
VARIABLE		RESULTADO	
Número de PQRS	15	0.002%	<=0.04%
Número total de atenciones realizadas	621.208		
Consolidado de PQRS del I trimestre de 2023			
VARIABLE		RESULTADO	
Número de PQRS	206	0.03%	<=0.04%
Número total de atenciones realizadas	621.208		

PORCENTAJE DE PQRS DEL I TRIMESTRE DE 2023			
Porcentaje de Felicitaciones de la Red Sur del I trimestre de 2023			
VARIABLE		RESULTADO	
Número de Felicitaciones	126	0.07%	
Número total de atenciones realizadas	177463		
Porcentaje de Felicitaciones de la Red Norte del I trimestre de 2023			
VARIABLE		RESULTADO	
Número de Felicitaciones	47	0.02%	
Número total de atenciones realizadas	171417		
Porcentaje de Felicitaciones la Red Oriente I trimestre de 2023			
VARIABLE		RESULTADO	
Número de Felicitaciones	15	0.001%	
Número total de atenciones realizadas	132116		
Porcentaje de Felicitaciones de la Red Occidente del I trimestre de 2023			
VARIABLE		RESULTADO	
Número de Felicitaciones	25	0.01%	
Número total de atenciones realizadas	140212		
Consolidado de Felicitaciones de la Sede Administrativa-Call Center del I trimestre de 2023			
VARIABLE		RESULTADO	
Número de Felicitaciones	3	0.000%	
Número total de atenciones realizadas	621.208		
Consolidado de Felicitaciones del I trimestre de 2023			
VARIABLE		RESULTADO	
Número de Felicitaciones	216	0.03%	
Número total de atenciones realizadas	621.208		



PQRSF	2022				2023
	I trim	II trim	III trim	IV trim	I trim
Peticiones	2	1	1	6	18
Quejas	70	56	42	92	92
Reclamos	87	109	103	91	76
Sugerencias	31	13	4	16	20
Denuncias	1	0	0	0	0
Felicitaciones	181	224	119	251	216
Total	440	403	269	456	422

PQRSF	2022	2023
	I trim	I trim
Peticiones	2	18
Quejas	70	92
Reclamos	87	76
Sugerencias	31	20
Denuncias	1	0
Felicitaciones	181	216
Total	372	422

Comparativo entre el primer trimestre año 2022 – 2023 Teniendo en cuenta el número de PQRSFD'd, se puede concluir que:

Peticiones: en el I trimestre del 2022 se presentan dos (2), mientras que en el I trimestre del año 2023 se presentan 18, tuvo un incremento del 16%.

Quejas: en el I trimestre del 2022 se presentaron 70, mientras que en el I trimestre del año 2023 se presentaron 92, tuvo un incremento del 12%.

Reclamos: en el I trimestre del 2022 se presentaron 87, mientras que en el I trimestre del año 2023 se presentaron 76, tuvo un incremento del 11%.

Sugerencias: en el I trimestre del 2022 se presentaron 31, mientras que en el I trimestre del año 2023 se presentaron 20, tuvo un decremento del 11%.

Denuncias: en el I trimestre del 2022 se presentó (1), mientras que en el I trimestre del año 2023 no se presentó ninguna.

Felicitaciones: en el I trimestre del 2022 se presentaron 181, mientras que en el I trimestre del año 2023 se presentaron 216, tuvo un crecimiento del 35%.

3. CONSOLIDADO PQRSFD-d´ POR REDES I TRIMESTRE 2023

Sedes	2023	P	Q	R	S	F	TOTAL
Norte	enero	0	11	10	0	7	28
	febrero	0	11	10	3	13	37
	marzo	0	15	17	1	27	60
Sur	enero	0	8	7	5	47	67
	febrero	0	2	6	0	43	51
	marzo	0	7	9	3	36	55
Oriente	enero	6	3	0	0	2	11
	febrero	4	11	2	2	7	26
	marzo	0	13	2	0	6	21
Occidente	enero	0	4	2	1	9	16
	febrero	0	1	2	3	13	19
	marzo	0	6	2	2	3	13
Call Center	enero	0	0	1	0	1	2
	febrero	1	0	2	0	1	4
	marzo	7	0	4	0	1	12
Total		18	92	76	20	216	422

Consolidado de PQRSF I trimestre 2023									
Redes	P	Q	R	S	Total PQRSF	% PQRSF	F	% F	TOTAL PQRSF
Red Norte	0	37	37	4	78	38%	47	22%	125
Red Sur	0	17	22	8	47	23%	126	58%	173
Red Oriente	10	27	4	2	43	21%	15	7%	58
Red Occidente	0	11	6	6	23	11%	25	12%	48
Call Center	8	0	7	0	15	7%	3	1%	18
Total	<u>18</u>	<u>92</u>	<u>76</u>	<u>20</u>	<u>206</u>	100%	<u>216</u>	100%	<u>422</u>
Porcentaje del total de PQRSF presentadas en el I trimestre 2023					49%				
Porcentaje del total de Felicitaciones presentadas en el I trimestre 2023					51%				

En el primer trimestre 2023:

De acuerdo al número de 206 PQRSF recepcionadas en el primer trimestre de 2023, la Red Norte presentó el 38% (78 de 206) PQRS y la Red Sur presentó el 23% (47 de 206), seguidas las Redes Oriente 21% (43) y Occidente con el 11 % (23 de 206) y el servicio de asignación de citas de Call center reportó el 7% (15 de 206).

De acuerdo al número de 191 PQRSF 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 58% (126 de 216), luego la Red Norte con el 22% (47 de 216), la Red Oriente con el 21% (15 de 216), la Red Occidente con un 11% (25 de 216) y en la sede administrativa 7% (3 de 216).

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 2023 se observó que el porcentaje de PQRS fue de 49% mientras que las felicitaciones fueron de 51%

3.1 RELACIÓN DE PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2023 POR REDES

3.1.1 RED SUR

	Sedes	Hospital La Rosa	Progreso	Gualmatán	Catambuco	Total
Consolidado I trimestre 2023 Red Sur	Quejas	16	1	0	0	17
	Reclamos	19	1	1	1	22
	Sugerencias	8	0	0	0	8
	Total por Sedes	43	2	1	1	47

3.1.2 RED NORTE

	Sedes	Hospital Local Civil	Sede Primero de Mayo	Sede Pandiaco	Sede Morasurco	Total
Consolidado I trimestre 2023 Red Norte	Quejas	33	2	2	0	37
	Reclamos	30	5	1	1	37
	Sugerencias	2	1	0	1	4
	Total por Sedes	65	8	3	2	78

3.1.3 RED OCCIDENTE

	Sedes	Sede Tamasagra	Sede San Vicente	Total
Consolidado I trimestre 2023 Red Occidente	Quejas	0	11	11
	Reclamos	1	5	6
	Sugerencias	2	4	6
	Total por sede	3	20	23

3.1.4 RED ORIENTE

	Sede Oriente	Santa Monoica	Sede El encano	El Rosario	La Laguna	Total
Consolidado I trimestre 2023 Red Oriente	Petición	4	0	5	1	10
	Queja	22	2	2	1	27
	Reclamo	3	0	0	1	4
	sugerencia	1	0	0	1	2
	Total por sede	30	2	7	4	43

3.1.5 SEDE ADMINISTRATIVA

Consolidado I trimestre 2023 Sede Administrativa	Sedes	Call Center	Total
	Petición	8	8
	Reclamos	7	7
	Total por sede	15	15

3.4 RELACION DE DENUNCIA y DESENTIMIENTO

En el I trimestre del año 2023 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 trimestre del año 2023.

Promedio de días hábiles para dar respuesta a las PQRS	Meta	
Enero 2023	15 días	440 días/54 = 8.15 días
Febrero 2023	15 días	510 días/60= 8.5 días
Marzo 2023	15 días	497 días/92= 5.4 días

5. PQRSF TRAMITADAS

A continuación, se presenta el indicador de proporción de pqrs gestionadas por trimestres del año 2023, lo cual indica un cumplimiento de la meta asignada del 90%.

2023	PQRS	PQRS tramitadas
I trimestre	206	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 I trimestre del año 2023, para su respectivo análisis y elaboración de plan de mejora.

A continuación, se relaciona detalladamente cada uno de ellos, aplicando el diagrama de Pareto.

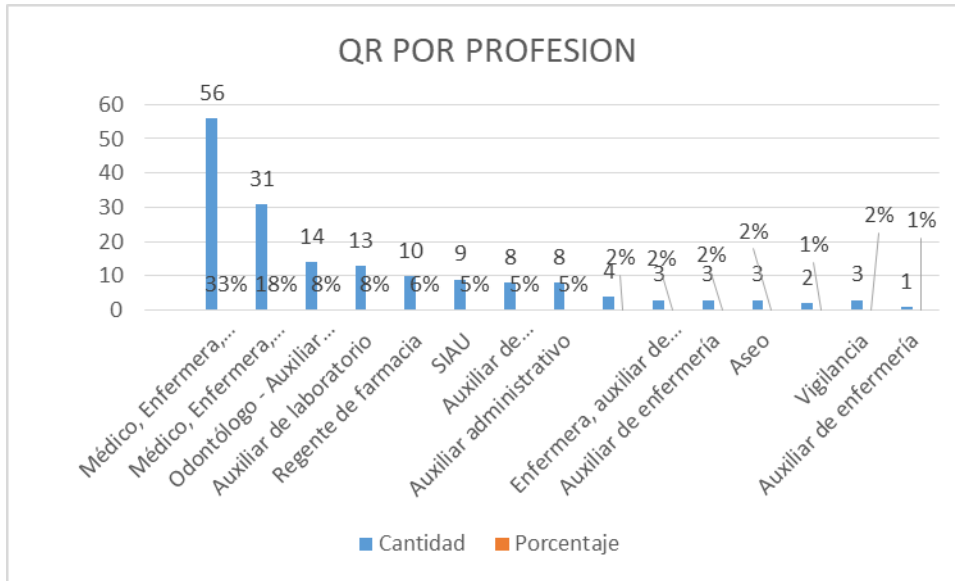
6.1 CONSOLIDADO DE Q, R POR SERVICIO Y PROFESIÓN

Servicios	Profesión	Red SUR		Red Norte		Sede Occidente		Red Oriente		sede Administrativa	Total
		Quejas	Reclamo	Quejas	Reclamos	Quejas	Reclamos	Quejas	Reclamos	Reclamos	
Consulta externa	Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería	2	6	11	9	3	1	22	2	0	56
Urgencias	Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería	3	9	7	9	2	1	0	0	0	31
Odontología	Odontólogo - Auxiliar de odontología	2	1	5	3	3	0	0	0	0	14
Laboratorio	Auxiliar de laboratorio	3	3	3	3	0	1	0	0	0	13
Farmacia	Regente de farmacia	1	1	0	3	2	1	2	0	0	10
Orientación al Usuario	SIAU	3	0	3	1	1	0	1	0	0	9
Facturación	Auxiliar de administrativo	0	0	2	4	0	0	2	0	0	8
Call center	Auxiliar administrativo	0	0	0	1	0	0	0	0	7	8
Procedimientos		0	0	4	0	0	0	0	0	0	4
Vacunación	Auxiliar de enfermería	1	0	0	2	0	0	0	0	0	3
Hospitalización	Enfermera, auxiliar de enfermería	1	2	0	0	0	0	0	0	0	3
Servicio Generales	Aseo	0	0	0	1	0	0	0	2	0	3
Seguridad del Sur	Vigilancia	1	0	1	1	0	0	0	0	0	3
Radiológicos		0	0	1	0	0	1	0	0	0	2
Ambulancia	Auxiliar de enfermería	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Total		17	22	37	37	11	6	27	4	7	168

CUADRO DE PQ POR SERVICIOS Y PROFESION

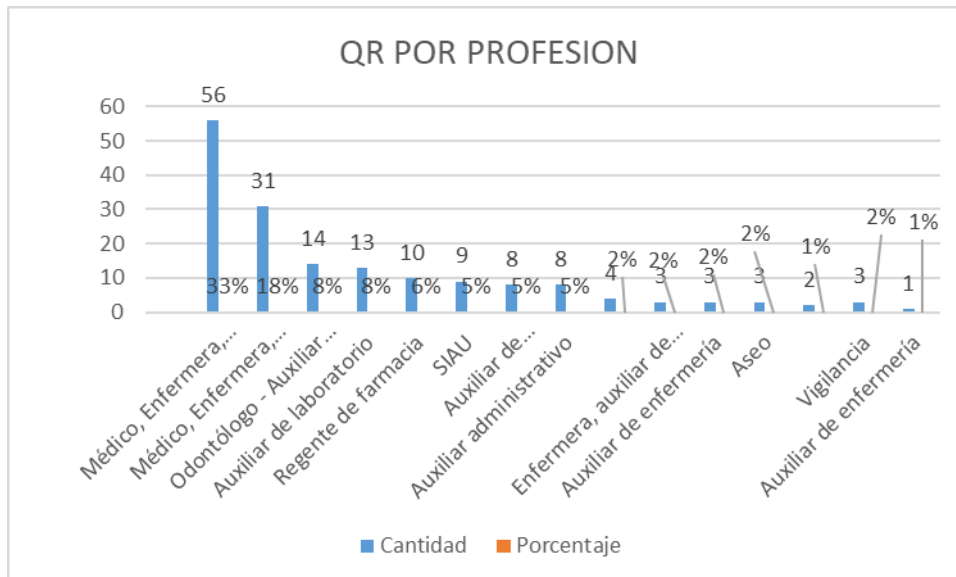
Servicios	Profesión	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Consulta externa	Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería	56	33%	33%
Urgencias	Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería	31	18%	52%
Odontología	Odontólogo - Auxiliar de odontología	14	8%	60%
Laboratorio	Auxiliar de laboratorio	13	8%	68%
Farmacia	Regente de farmacia	10	6%	74%
Orientación al Usuario	SIAU	9	5%	79%
Facturación	Auxiliar de administrativo	8	5%	84%
Call center	Auxiliar administrativo	8	5%	89%
Procedimientos		4	2%	91%
Hospitalización	Enfermera, auxiliar de enfermería	3	2%	93%
Vacunación	Auxiliar de enfermería	3	2%	95%
Servicio Generales	Aseo	3	2%	96%
Radiológicos		2	1%	98%
Seguridad del Sur	Vigilancia	3	2%	99%
Ambulancia	Auxiliar de enfermería	1	1%	100%
TOTAL		168	100%	

GRAFICA PQ POR SERVICIOS



Según el servicio el 33% corresponden a las quejas /reclamos de consulta externa, el 18% a Urgencias, el 8% a servicio de odontología, 8% de laboratorio, 6% de farmacia, 5% de orientación al usuario, 5% a facturación, 2% procedimientos, 2% hospitalización, 2% vacunación, 2% avanti, 1% respectivamente a los servicios de radiología, seguridad del sur, servicio ambulatorio y especialidades.

GRAFICA PQ POR PROFESIÓN



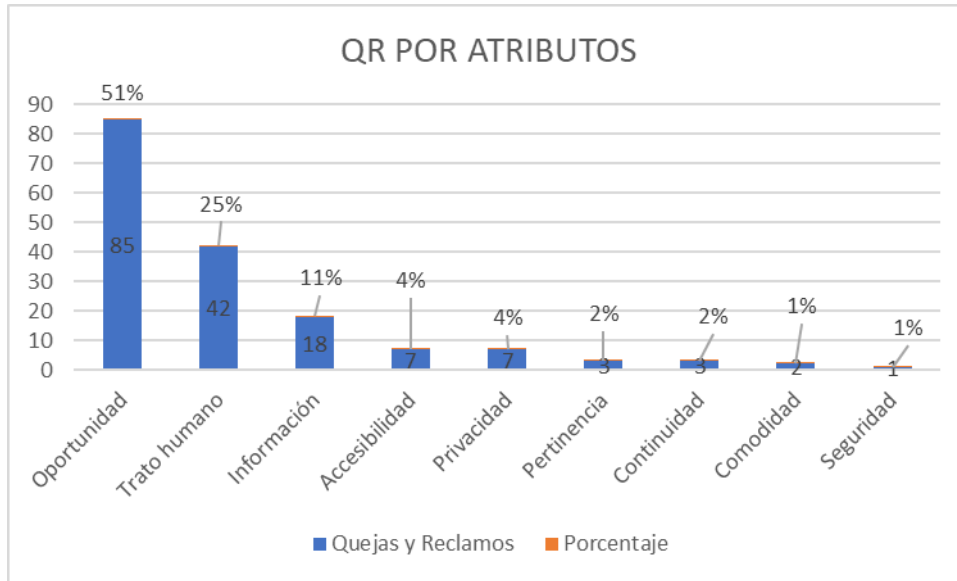
Según la profesión el 33% a profesionales de consulta externa el 18% corresponde a profesionales en urgencias, el 8% a Odontología, 8% a Laboratorio, el 6% a farmacia, 5% a auxiliares administrativos de orientación al usuario, 5% a facturación, 5% a auxiliares

de Call center, el 2% respectivamente a profesionales o auxiliares que realizan procedimientos, de hospitalización , vacunación y de Avanti, el 1% respectivamente a la empresa de servicios generales, radiológicos del Sus, vigilancia, ambulancia y auxiliares de ambulancia.

.2 CONSOLIDADO DE QR POR ATRIBUTOS

Atributos	Red Norte	Red Sur	Red Occidente	Red Oriente	Call center	Total
Oportunidad	45	11	7	15	7	85
Trato humano	12	20	4	6	0	42
Información	9	4	2	3	0	18
Privacidad	7	0	0	0	0	7
Accesibilidad	1	2	1	3	0	7
Pertinencia	0	0	1	2	0	3
Comodidad	0	1	1	0	0	2
Seguridad	0	0	1	0	0	1
Continuidad	0	1	0	2	0	3
Total	74	39	17	31	7	168

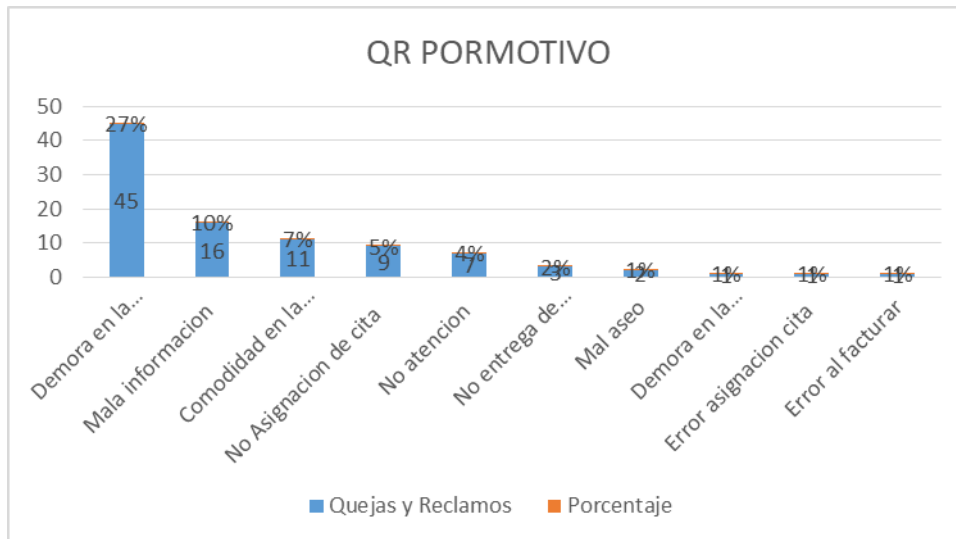
Atributos	Quejas y Reclamos	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Oportunidad	85	51%	51%
Trato humano	42	25%	76%
Información	18	11%	86%
Accesibilidad	7	4%	90%
Privacidad	7	4%	95%
Pertinencia	3	2%	96%
Continuidad	3	2%	98%
Comodidad	2	1%	99%
Seguridad	1	1%	100%
Total	168	100%	



6.3 CONSOLIDADO DE QR POR MOTIVOS

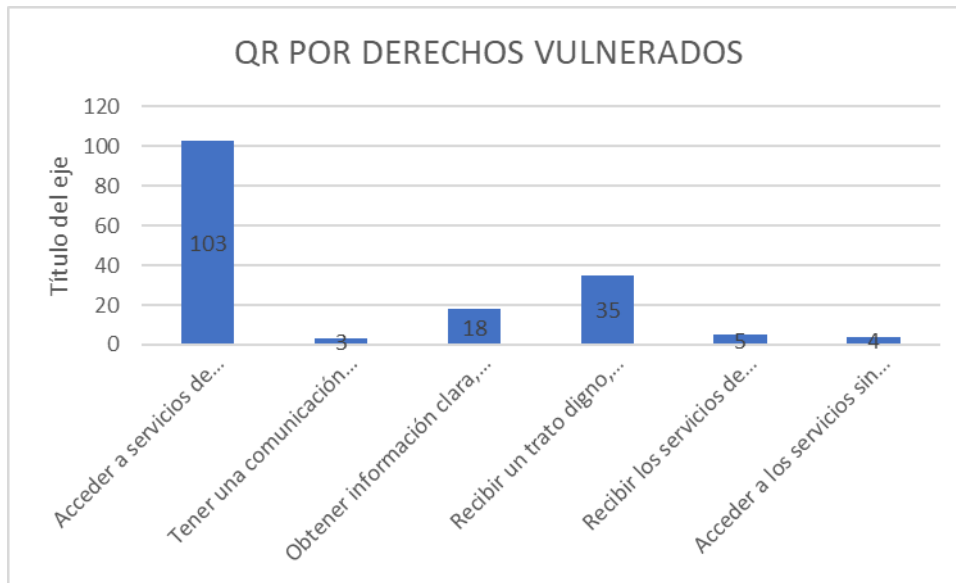
MOTIVO	Red Norte	Red Sur	Red Occidente	Red Oriente	Sede Adm.	TOTAL
Mala atención	27	17	7	21	0	72
Demora en la atención	26	7	7	5	0	45
Mala información	7	4	2	3	0	16
Comodidad en la atención	4	5	1	1	0	11
No Asignación de cita	2	0	0	0	7	9
No atención	3	4	0	0	0	7
No entrega de medicamentos	1	2	0	0	0	3
Mal aseo	1	0	0	1	0	2
Demora en la asignación cita	1	0	0	0	0	1
Error asignación cita	1	0	0	0	0	1
Error al facturar	1	0	0	0	0	1
TOTAL	74	39	17	31	7	168

MOTIVO	Quejas y Reclamos	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Mala atención	72	43%	43%
Demora en la atención	45	27%	70%
Mala información	16	10%	79%
Comodidad en la atención	11	7%	86%
No Asignación de cita	9	5%	91%
No atención	7	4%	95%
No entrega de medicamentos	3	2%	97%
Mal aseo	2	1%	98%
Demora en la asignación cita	1	1%	99%
Error asignación cita	1	1%	99%
Error al facturar	1	1%	100%
TOTAL	168	100%	



6.4 CONSOLIDADO DE Q, R POR DERECHOS VULNERADOS

D. VULNERADO	RED NORTE	RED SUR	RED OCCIDENTE	RED ORIENTE	SEDE AD/CALL CENTER	
Acceder a servicios de salud oportunos y de calidad	51	13	11	21	7	103
Tener una comunicación plena, expresa, completa, y comprensible con el personal de salud.	1	2	0	0	0	3
Obtener información clara, oportuna y suficiente, que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas sobre su tratamiento y procedimiento a seguir.	6	6	2	4	0	18
Recibir un trato digno, amable, respetuoso y seguro.	12	13	4	6	0	35
Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y comodidad	0	5	0	0	0	5
Acceder a los servicios sin que le impongan trámites administrativos	4		0	0	0	4
TOTAL	74	39	17	31	7	168



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 Ad.	TOTAL
Emssanar	23	43	17	28	7	118
Sanitas	9	6	2	3	7	27
Nueva EPS	8	8	2	4	0	22
No registra	2	17	0	2	0	21
Mallamas	4	4	1	3	1	13
No EPS	0	0	1	3	0	4
OIM	1	0	0	0	0	1
Total	47	78	23	43	15	206

El mayor número de PQRS que interponen son los afiliados a la EPS Emssanar, con el 57%, seguido de la EPS Sanitas con el 13%, Nueva EPS con el 11%, el 10% de usuarios no registran EPS, Mallamas el 6% y No EPS el 2%.

EPS	%
Emssanar	57%
Sanitas	13%
Nueva EPS	11%
No registra	10%
Mallamas	6%

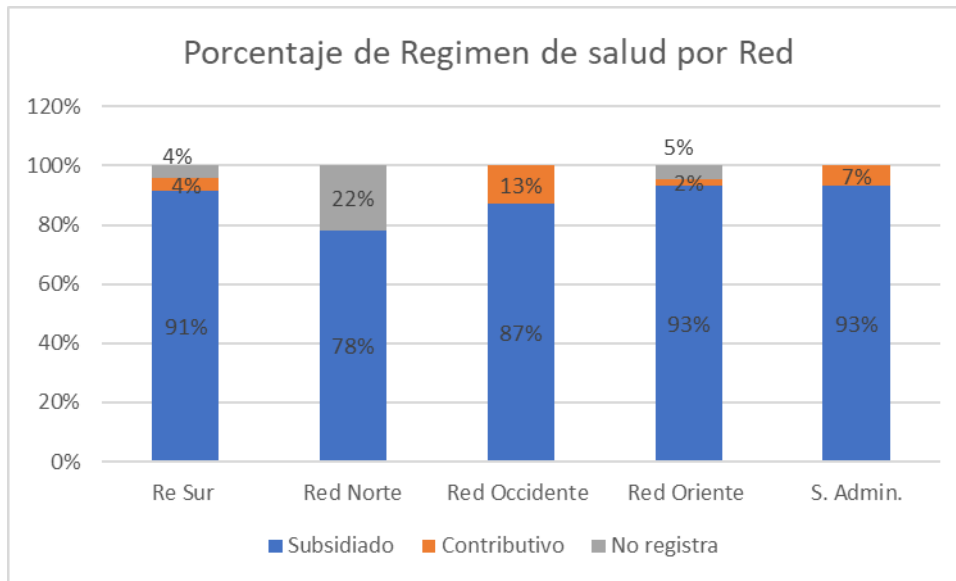
No EPS	2%
OIM	0%
Total	100%

Porcentaje por EPS y RED

EPS	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Sede Ad.
Emssanar	49%	55%	74%	65%	47%
Sanitas	19%	8%	9%	7%	47%
Nueva EPS	17%	10%	9%	9%	0%
No registra	4%	22%	0%	5%	0%
Mallamas	9%	5%	4%	7%	7%
No EPS	0%	0%	4%	7%	0%
OIM	2%	0%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

7.2 RÉGIMEN DE SALUD Y RED

Regimen	Re Sur		Red Norte		Red Occidente		Red Oriente		S. Admin.	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Subsidiado	43	91%	61	78%	20	87%	40	93%	14	93%
Contributivo	2	4%	0	0%	3	13%	1	2%	1	7%
No registra	2	4%	17	22%	0	0%	2	5%	0	0%
Total	47	100%	78	100%	23	100%	43	100%	15	100%



Según el régimen de afiliación en la Red Sur el 91% corresponde a usuarios subsidiados, el 4% a regimen contributivo y el 4% no registra.

En la Red Norte el 78% pertenecen a regimen subsidiado, el 22% no registran.

En la Red Occidente, el 87% corresponde a usuarios subsidiados, el 13% a regimen contributivo.

En la Red Oriente el 93% corresponde a usuarios subsidiados, el 2% a regimen contributivo y el 5% no registran.

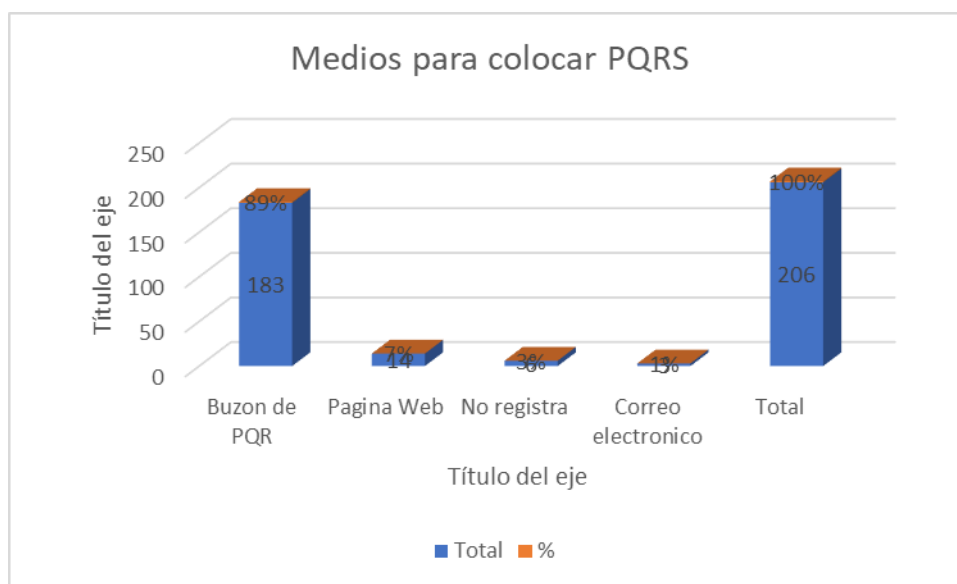
En la sede administrativa el 93% corresponde a usuarios subsidiados, el 7% a regimen contributivo.

7.3 MEDIO DE COLOCAR UNA QR

Medio para colocar una PQRS	Re Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	S. Admin.	Total
Buzón de PQR	47	70	21	42	3	183
Página Web	0	0	2	0	12	14
Correo electrónico	0	2	0	1	0	3
No registra	0	6	0	0	0	6
Total	47	78	23	43	15	206

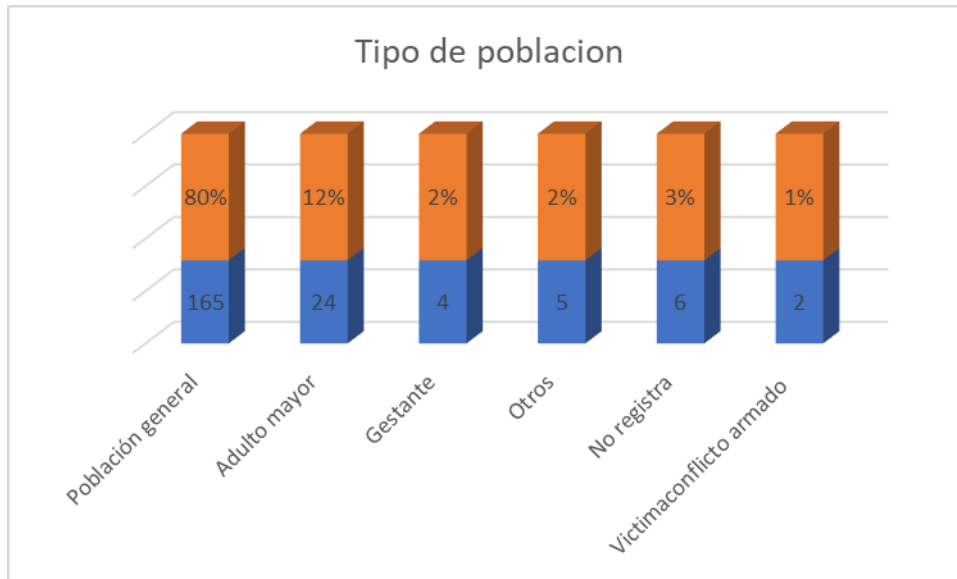
Medio para colocar una PQRS	Total	%
Buzón de PQR	183	89%
Página Web	14	7%
No registra	6	3%
Correo electrónico	3	1%
Total	206	100%

Los medios para interponer una QR, es del 89% en formas escrita y depositada en los buzones de sugerencias, el 7% en la página Web institucional, el 3% no registra y el 1% por correo electrónico.



7.4 TIPO DE POBLACION

Tipo de población	Total	%
Población general	165	80%
Adulto mayor	24	12%
Gestante	4	2%
Otros	5	2%
No registra	6	3%
Victima conflicto armado	2	1%
Total	206	100%



Por tipo de población el 80% corresponde a población en general, el 12% a población adulto mayor, el 2% corresponde a gestantes, el 2% a otras poblaciones (adolescente, infante, gestante, afrodescendiente), el 3% no registra y el 1% a víctimas del conflicto armado.

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 pqr 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.

✓ Se continua con el refuerzo dirigido a los auxiliares de SIAU en la revisión de respuestas de quejas y reclamos a los Usuarios, realizando observaciones en cuanto la organización y contenido de las mismas. La narración de hechos que soportan o justifican las quejas de los usuarios hacia los comportamientos de los colaboradores.

✓ Se continua con el acompañamiento a las Asociaciones de Usuarios en la apertura de buzón, donde se da lectura a las PQRSF’d presentadas, se divulga los medios para interponer las PQRSFD’d, 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 taller de capacitación con los Usuarios en el mes de febrero, se socializó el informe del IV trimestre del 2022 de resultados de PQRSFD`d y se programa la socialización de los resultados de los próximos informes trimestrales, y temas como los Deberes y derechos de los usuarios.

✓ En el plan Anticorrupción y participación al ciudadano está contemplado la presentación de los informes trimestrales ante el comité de ética hospitalario, oficina de Planeación, Control interno y oficina de sistemas y comunicaciones.

✓ En el Programa de Auditoría 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.

✓ Teniendo en cuenta que las quejas presentadas por los usuarios de Pasto Salud ESE, referente a la mala atención por parte de los colaboradores en la atención al usuario SIAU, es necesario continuar y reforzar con las capacitaciones que incluyan temáticas relacionadas para el mejoramiento del servicio en cada línea de frente, como es la Humanización de los servicios en salud y así mejorar la percepción que tienen los usuarios sobre la prestación de los servicios y los colaboradores que brindan la atención.

✓ Es necesario realizar planes de mejora desde cada Red que integra Pasto Salud ESE, para implementar estrategias que avancen hacia la disminución de PQRS, y lograr la satisfacción y buena percepción del usuario frente a los servicios.

✓ Es necesario fortalecer la tipificación de vulneración de derechos, y elaborar un documento guía para la respectiva clasificación.

CONCLUSIONES

- En el I Trimestre del año 2023, **621.208** atenciones en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,04% (206 usuarios) presentaron PQRS. En cuanto a las felicitaciones se presentaron 216 formatos, que, con respecto a todas las atenciones en salud de Pasto Salud, corresponde al 0,04%. Para un total de 422 PQRSF.

-En el I trimestre del 2023 se presenta una (18) peticiones, mientras que en el I trimestre del año 2022 se presentó dos peticiones, incremento del 16%.

-En el I trimestre de del 2023 se presentaron 92 quejas, mientras que en el I trimestre del año 202 se presentaron 70, tuvo un decremento del 12%

- En el I trimestre de del 2023 se presentaron 76 reclamos, mientras que en el I trimestre del año 202 se presentaron 87, tuvo un decremento del 5%.

- En el I trimestre de del 2023 se presentaron 20 sugerencias, mientras que en el I trimestre del año 2022 se presentaron 31, tuvo un decremento del -11%
- En el I trimestre del 2023 no se presentaron denuncias y 2022 se presentó una denuncia.
- En el I trimestre de del 2023 se presentaron 206 PQRS, mientras que en el I trimestre del año 2022 se presentaron 191, tuvo un crecimiento del 15%.
- En el I trimestre de del 2023 se presentaron 216 felicitaciones, mientras que en el I trimestre del año 2022 se presentaron 181, tuvo un crecimiento del 35%.
- Para el tercer trimestre por cada queja que colocan los usuarios existe 1 Felicitaciones por cada PQR.
- De acuerdo con el número de 422 PQRS recepcionadas en el primer trimestre de las cuales 216 son felicitaciones y 206 PQRS.

La Red Norte presentó el 38% (78 de 206) PQRS.
La Red Sur presentó el 23% (47 de 206)
La Red Oriente con el 21% (43 de 206)
La Red Occidente con el 11% (23 de 206)
La sede administrativa 7% (15 de 206)

-En cuanto a las felicitaciones Red Sur presenta el 58% (126 de 216)
La Red Norte representó el 22% (47 de 216)
La Red Occidente representó el 12% (25 de 216)
La Red Oriente con el 7% (15 de 216)
Call Center se presentó el 1% (3 de 216)

El cuadro consolidado de PQRSFD del primer trimestre 2023 donde muestra que el porcentaje de PQRS fue de 49% mientras que las felicitaciones fueron de 51%.

- En el I trimestre del año 2023 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:** Consulta externa, Urgencias, Odontología y Laboratorio.
 - **Atributos:** Oportunidad, Trato humano e información.
 - **Motivos:** Mala atención, Demora en la atención, Mala información
 - **Vulneración de derechos:** A acceder a servicios de salud oportunos y de calidad, Recibir un trato digno, amable, respetuoso y seguro, Obtener información clara, oportuna y suficiente, que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas sobre su tratamiento y procedimiento a seguir.
- El mayor número de QR que interponen son los afiliados a la EPS Emssanar, con el 57%, seguido de la EPS Sanitas con el 13%, Nueva EPS con el 11%, en este mismo porcentaje no registran, el 6% Mallamas, el 2% no EPS.

-Por tipo de población el 80% corresponde a población en general, el 12% a población adulto mayor, el 2% corresponde a gestantes en igual proporción a otros, el 3% no registra, y 1% a víctimas del conflicto armado,

-Los medios para interponer una QR, es del 89% en formas escrita y depositada en los buzones de sugerencias, el 7% en la página Web institucional, l 3% no registra y 1% correo electrónico.

-Según el régimen de afiliación el 93% corresponde a usuarios subsidiados, el 7% a contributivos, el 5%.

-El promedio de días de respuesta está entre los 7.3 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 0.04%, Sur 0.03% y Oriente l 0,02% en la sede Occidente el 0,01% en el Call center el 0,001%.