



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

SEGUNDO 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, 31 de julio de 2023

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
1.1 ALCANCE	3
1.2 MARCO NORMATIVO	3
2. COMPORTAMIENTO PQRSF DEL SEGUNDO TRIMESTRE 2023	5
3. CONSOLIDADO PQRSFD-d` POR REDES II TRIMESTRE 2023	8
3.1 RELACIÓN DE PQRSF SEGUNDO 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	13
6.2 CONSOLIDADO DE Q, R POR ATRIBUTOS	17
6.3 CONSOLIDADO DE Q, R POR MOTIVOS	18
6.4 CONSOLIDADO DE Q, R POR DERECHOS VULNERADOS	20
6.5 ANÁLISIS CAUSA – EFECTO	21
7. CARACTERIZACION DE LA POBLACION EN QUEJAS Y RECLAMOS	21
7.1 POR RED Y EPS	21
7.2 RÉGIMEN DE SALUD	23
7.3 MEDIO DE COLOCAR UNA QR	24
7.4 TIPO DE POBLACION	25
8. ACCIONES DE MEJORA	25
CONCLUSIONES	26

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 SEGUNDO TRIMESTRE 2023

En el II Trimestre del año 2023, se realizaron **644.795** atenciones en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,04% (269 usuarios) presentaron PQRS. En cuanto a las felicitaciones se presentaron 323 formatos, que, con respecto a todas las atenciones en salud de Pasto Salud, corresponde al 0,04%. Para un total de 592 PQRSF.

Sedes	P	Q	R	S	TOTAL
Norte	2	44	39	3	88
Sur	2	12	39	5	58
Oriente	0	20	12	3	35
Occidente	1	18	10	3	32
Call Center	21	2	24	9	56
Total	26	96	124	23	269

En el II trimestre se presentaron 26 peticiones, 96 quejas, 124 reclamos y 23 sugerencias.

Sedes	F	TOTAL
Norte	80	80
Sur	115	115
Oriente	48	48
Occidente	79	79
Call Center	1	1
Total	323	323

Se presentaron 323 felicitaciones.

PORCENTAJE DE PQRS DEL II TRIMESTRE DE 2023

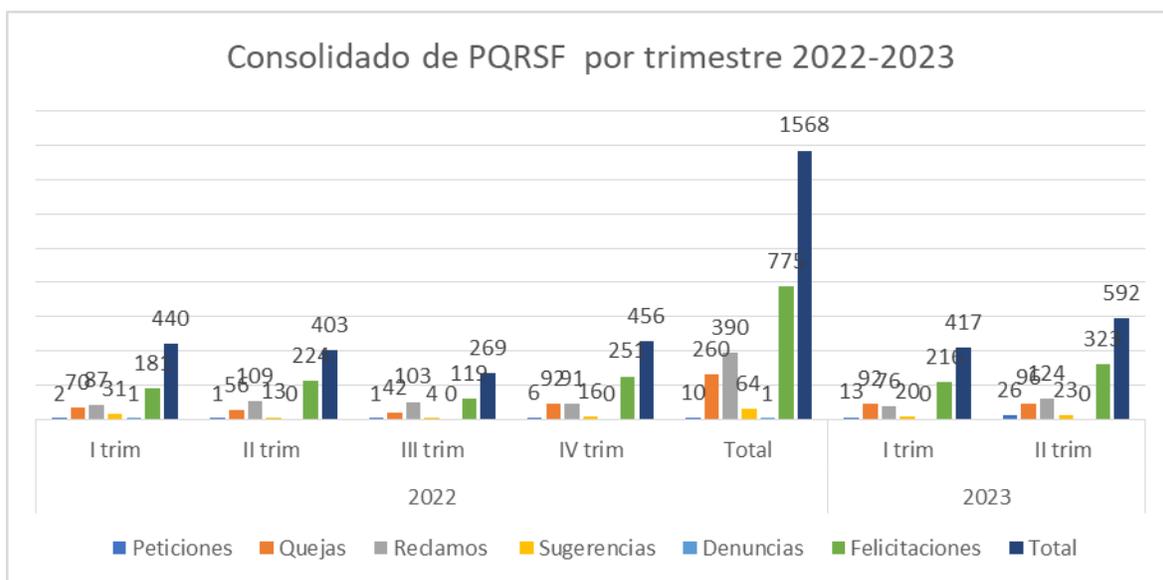
Porcentaje de PQRS de la Red Sur del II trimestre de 2023			
VARIABLE	RESULTADO	META	
Número de PQRS	58	0.03%	<=0.04%
Número total de atenciones realizadas	192198		
Porcentaje de PQRS de la Red Norte del II trimestre de 2023			
VARIABLE	RESULTADO	META	
Número de PQRS	88	0.05%	<=0.04%
Número total de atenciones realizadas	171867		
Porcentaje de la Red Oriente II trimestre de 2023			
VARIABLE	RESULTADO	META	
Número de PQRS	35	0.02%	<=0.04%
Número total de atenciones realizadas	142264		

Porcentaje de la Red Occidente II trimestre de 2023			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	32		
Número total de atenciones realizadas	138466	0.02%	<=0.04%
Consolidado de PQRS de la Sede Administrativa-Call Center del II trimestre de 2023			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	56		
Número total de atenciones realizadas	644795	0.01%	<=0.04%
Consolidado de PQRS del II trimestre de 2023			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	269		
Número total de atenciones realizadas	644795	0.04%	<=0.04%

PORCENTAJE DE PQRS DEL II TRIMESTRE DE 2023			
Porcentaje de Felicitaciones de la Red Sur del II trimestre de 2023			
VARIABLE	RESULTADO		
Número de Felicitaciones	115		
Número total de atenciones realizadas	192198	0.05%	
Porcentaje de Felicitaciones de la Red Norte del II trimestre de 2023			
VARIABLE	RESULTADO		
Número de Felicitaciones	80		
Número total de atenciones realizadas	171867	0.04%	
Porcentaje de Felicitaciones la Red Oriente I trimestre de 2023			
VARIABLE	RESULTADO		
Número de Felicitaciones	48		
Número total de atenciones realizadas	142264	0.03%	
Porcentaje de Felicitaciones de la Red Occidente del II trimestre de 2023			
VARIABLE	RESULTADO		
Número de Felicitaciones	79		
Número total de atenciones realizadas	138466	0.05%	
Consolidado de Felicitaciones de la Sede Administrativa-Call Center del I trimestre de 2023			
VARIABLE	RESULTADO		
Número de Felicitaciones	1		
Número total de atenciones realizadas	644795	0.00%	
Consolidado de Felicitaciones del II trimestre de 2023			
VARIABLE	RESULTADO		
Número de Felicitaciones	323		
Número total de atenciones realizadas	644795	0.05%	

3.1 COMPARATIVO DE PQRSF POR TRIMESTRES 2023

PQRSF	2023	
	I trim	II trim
Peticiones	18	26
Quejas	92	96
Reclamos	76	124
Sugerencias	20	23
Felicitaciones	216	323
Total	422	592



PQRSF	2022					2023	
	I trim	II trim	III trim	IV trim	Total	I trim	II trim
Peticiones	2	1	1	6	10	18	26
Quejas	70	56	42	92	260	92	96
Reclamos	87	109	103	91	390	76	124
Sugerencias	31	13	4	16	64	20	23
Denuncias	1	0	0	0	1	0	0
Felicitaciones	181	224	119	251	775	216	323
Total	440	403	269	456	1568	422	592

Comparativo entre el primer y segundo trimestre año 2023 Teniendo en cuenta el número de PQRSF'd, se puede concluir que:

Peticiones: en el I trimestre del año 2023 se presentaron 18, en el segundo trimestre 26, por lo que hubo un incremento del 13%.

Quejas: en el I trimestre del 2023 se presentaron 92, mientras que en el II trimestre del se presentaron 96, hubo un incremento del 4%.

Reclamos: en el I trimestre del 2023 se presentaron 76, mientras que en el II trimestre del se presentaron 124, tuvo un decremento del 46%.

Sugerencias: en el I trimestre del 202 se presentaron 20, mientras que en el II trimestre se presentaron 23, tuvo un aumento del 3%.

Denuncias: en el I y II trimestre del 2023 no se presentó ninguna.

Felicitaciones: en el I trimestre del 2023 se presentaron 216 mientras que en el II trimestre del año 2023 se presentaron 323, tuvo un crecimiento del 107%.

Para el primer trimestre del 2023 por cada queja que colocan los usuarios existe 1,12% felicitaciones.

Para el segundo trimestre del 2023 por cada queja que colocan los usuarios existe 1,5% felicitaciones.

3. CONSOLIDADO PQRSFD-d' POR REDES II TRIMESTRE 2023

Sedes	2023	P	Q	R	S	F	TOTAL
Norte	abril	1	15	14	0	20	50
	mayo	1	12	10	2	25	50
	junio	0	17	15	1	35	68
Sur	abril	0	6	21	2	39	68
	mayo	1	3	9	2	0	15
	junio	1	3	9	1	76	90
Oriente	abril	0	7	6	0	11	25
	mayo	0	9	2	3	25	38
	junio	0	4	4	0	12	20
Occidente	abril	1	7	3	0	35	46
	mayo	0	8	4	3	27	42
	junio	0	3	3	0	17	23
Call Center	abril	2	1	7	9	1	20
	mayo	10	0	12	0	0	22
	junio	9	1	5	0	0	15
Total		26	96	124	23	323	592

Consolidado de PQRSF II trimestre 2023									
Redes	P	Q	R	S	Total, PQRSF	% PQRSF	F	% F	TOTAL, PQRSF
Red Norte	2	44	39	3	88	33%	80	25%	168
Red Sur	2	12	39	5	58	22%	115	36%	173
Red Oriente	0	20	12	3	35	13%	48	15%	83
Red Occidente	1	18	10	3	32	12%	79	24%	111
Call Center	21	2	24	9	56	21%	1	1%	57
Total	<u>26</u>	<u>95</u>	<u>116</u>	<u>22</u>	<u>269</u>	100%	323	101%	<u>592</u>
Porcentaje del total de PQRSF presentadas en el II trimestre 2023					45%				
Porcentaje del total de Felicitaciones presentadas en el II trimestre 2023					55%				

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).

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 7% (15 de 216), la Red Occidente con un 12% (25 de 216) y en la sede administrativa 1% (3 de 216).

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%

En el segundo trimestre 2023:

De acuerdo al número de 269 PQRSF recepcionadas en el segundo trimestre de 2023, la Red Norte presentó el 33% (88 de 269) PQRS, la Red Sur presentó el 22% (58 de 269), seguidas las Redes Oriente 13% (35 de 269) y Occidente con el 12% (32 de 269) y el servicio de asignación de citas de Call center reportó el 21% (56 de 269), mostrando un incremento considerable.

En cuanto a las felicitaciones la Red Sur presentó el 36% (115 de 323), luego la Red Norte con el 25% (80 de 323), la Red Oriente con el 15 % (48 de 323), la Red Occidente con un 24% (79 de 323) y en la sede administrativa 1% (1 de 323).

En el consolidado de PQRSFD del segundo trimestre 2023 se observó que el porcentaje de PQRS fue de 44% mientras que las felicitaciones fueron de 55%

3.1 RELACIÓN DE PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2023 POR REDES

3.1.1 RED NORTE

Consolidado II trimestre 2023 Red Norte	Sedes	Hospital Local Civil	Sede Primero de Mayo	Sede Pandiaco	Sede Morasurco	Sede Buesaquillo	Total
	Petición	0	0	1	0	1	2
	Quejas	33	4	4	0	3	44
	Reclamos	35	1	1	1	1	39
	Sugerencias	1	2	0	0	0	3
	Total, por Sedes	69	7	6	1	5	88

3.1.2 RED SUR

Consolidado II trimestre 2023 Red Sur	Sedes	Hospital La Rosa	Progreso	Catambuco	Total
	Petición	1	1	0	2
	Quejas	9	3	0	12
	Reclamos	34	5	0	39
	Sugerencias	4	0	1	5
	Total, por Sedes	48	9	1	58

3.1.3 RED ORIENTE

Consolidado II trimestre 2023 Red Oriente	Sede Oriente	Santa Monica	Sede El encano	El Rosario	Total
	Peticion	0	0	0	0
	Queja	18	1	1	20
	Reclamo	10	0	2	12
	Sugerencia	1	1	1	3
	Total por sede	29	2	4	35

3.1.4 RED OCCIDENTE

Consolidado II trimestre 2023 Red Occidente	Sedes	Sede Tamasagra	Sede San Vicente	Total
	Petición	0	1	1
	Quejas	6	12	18

	Reclamos	6	4	10
	Sugerencias	0	3	3
	Total por sede	12	20	32

3.1.5 SEDE ADMINISTRATIVA

Consolidado II trimestre 2023 Sede Administrativa	Sedes	Call Center	Total
	Petición	21	21
	Queja	2	2
	Reclamos	24	24
	Sugerencias	9	9
	Total por sede	56	56

3.4 RELACION DE DENUNCIA y DESENTIMIENTO

En el II 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 = 8.1 días
Febrero 2023	15 días	510 días/60= 8.5 días
Marzo 2023	15 días	497 días/92= 5.4 días
Abril 2023	15 días	625 días/102 = 6.12 días
Mayo 2023	15 días	368 días / 91 = 4.04 días
Junio 2023	15 días	579 días / 76 = 7.6 días

5. PQRSF TRAMITADAS

A continuación, se presenta el indicador de proporción de pqs 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%
II Trimestre	269	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 II trimestre del año 2023.

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

6.1 CONSOLIDADO DE QR POR SERVICIO Y PROFESIÓN

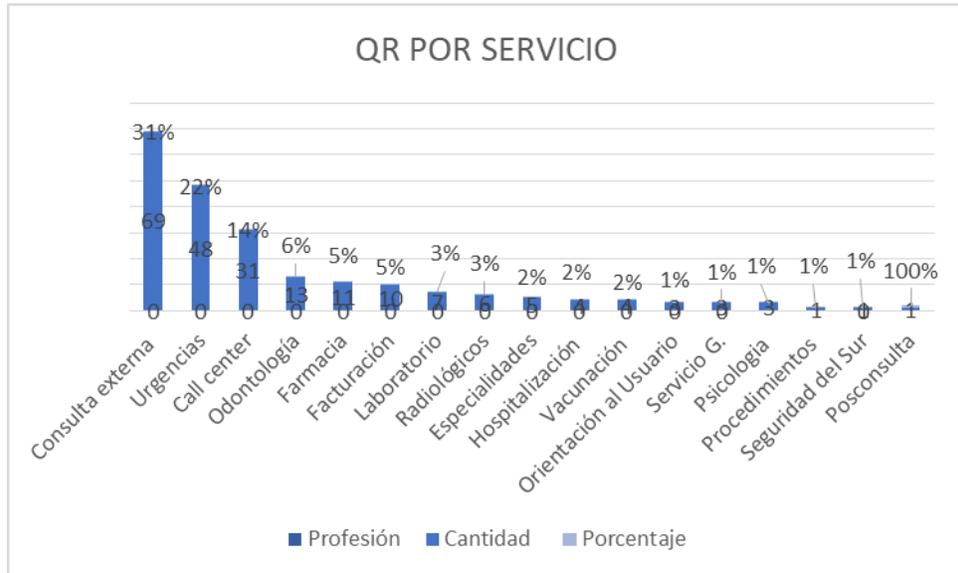
Servicios	Profesión	Red SUR		Red Norte		Sede Occidente		Red Oriente		S. Administrativa		Total
		Quejas	Reclamos	Quejas	Reclamos	Quejas	Reclamos	Quejas	Reclamos	Quejas	Reclamos	
Consulta externa	Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería	3	13	19	4	5	3	15	9	0	0	71
Urgencias	Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería	7	7	10	14	7	1	0	0	0	0	46
Odontología	Odontólogo - Auxiliar de odontología	0	2	3	3	3	0	3	0	0	0	14
Laboratorio	Auxiliar de laboratorio	0	0	3	1	0	1	0	2	0	0	7
Farmacia	Regente de farmacia	0	8	3	0	0	0	0	0	0	0	11
Orientación al Usuario	SIAU	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	3
Facturación	Auxiliar de administrativo	0	1	3	1	1	3	0	1	0	0	10
Call center	Auxiliar administrativo	0	3	1	0	0	1	0	0	2	24	31
Procedimientos		0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	3
Vacunación	Auxiliar de enfermería	0	0	1	2	0	0	1	0	0	0	4
Hospitalización	Enfermera, auxiliar de enfermería	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Servicio Generales	Aseo	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
Radiológicos		2	0	0	3	0	0	1	0	0	0	6
Seguridad del Sur	Vigilancia	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1

Especialidades		0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	4
Post consulta		0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Psicologia		0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL		13	39	44	39	18	9	20	12	2	24	220

CUADRO DE QR POR SERVICIOS Y PROFESION

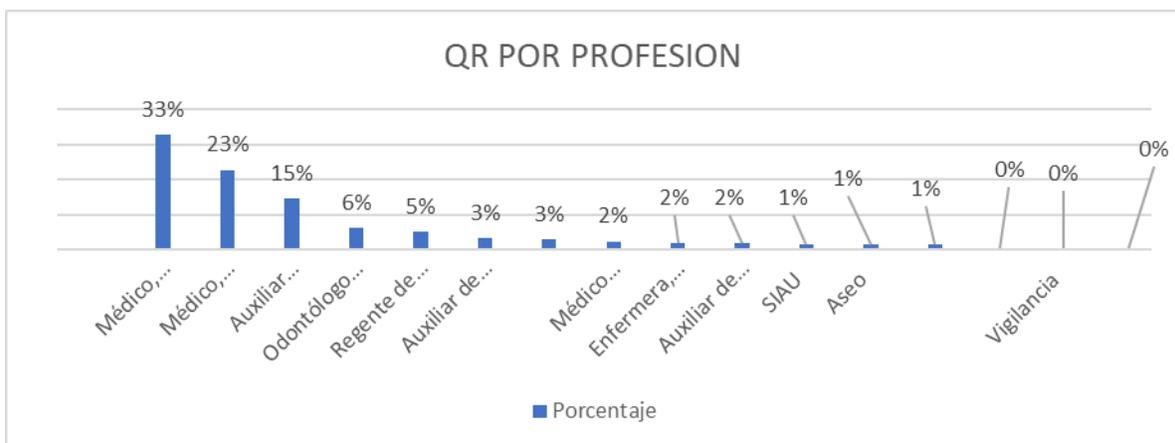
Servicios	Profesión	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Consulta externa	Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería	63	36%	36%
Urgencias	Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería	31	18%	54%
Odontología	Odontólogo - Auxiliar de odontología	14	8%	62%
Laboratorio	Auxiliar de laboratorio	13	8%	70%
Farmacia	Regente de farmacia	10	6%	76%
Orientación al Usuario	SIAU	9	5%	81%
Facturación	Auxiliar de administrativo	8	5%	86%
Call center	Auxiliar administrativo	8	5%	90%
Procedimientos		4	2%	92%
Vacunación	Auxiliar de enfermería	3	2%	94%
Hospitalización	Enfermera, auxiliar de enfermería	3	2%	96%
Servicio Generales	Aseo	2	1%	97%
Radiológicos		2	1%	98%
Seguridad del Sur	Vigilancia	2	1%	99%
Ambulancia	Auxiliar de enfermería	1	1%	100%
Total		173	100%	

GRAFICA QR POR SERVICIOS



Según el servicio el 31% corresponden la quejas /reclamos de consulta externa, el 22% a Urgencias, el 6% a servicio de odontología, 5% de farmacia, 5% a facturación, 3% de laboratorio, 3% servicios de radiología, 2% de especialidades, 2% hospitalización, 2% vacunación, 1% de orientación al usuario, 1% servicios generales, psicología 1%, 1% procedimientos, 1% seguridad del sur, y 1% postconsulta.

GRAFICA QR POR PROFESIÓN

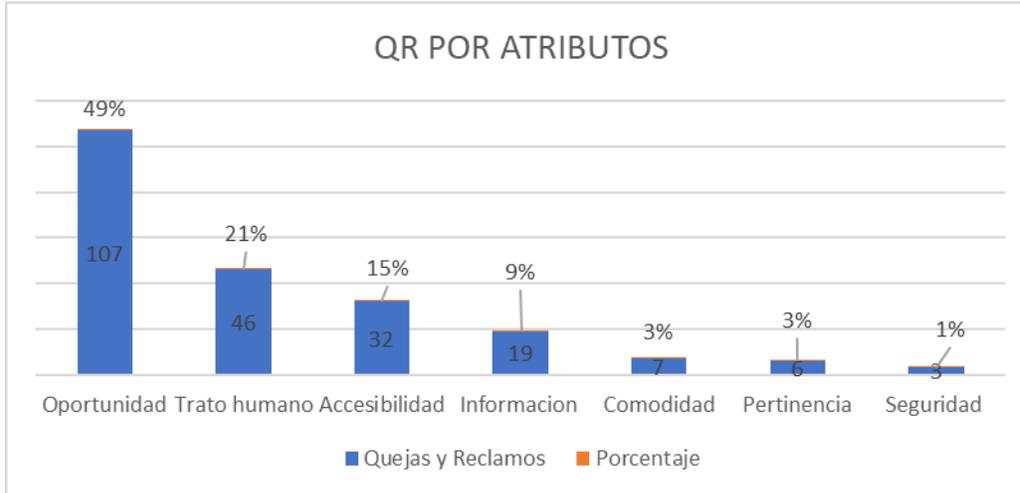


Según la profesión 33% a profesionales de consulta externa, el 23% corresponde a profesionales en urgencias, el 15% de Call center, 6% de odontología, 5% farmacia, 3% Laboratorio, el 3% radiológico, 2% de especialidades, 2% de vacunación, 1% respectivamente auxiliares administrativos de orientación al usuario, a profesionales o auxiliares que realizan procedimientos, a la empresa de servicios generales, y pos consulta.

6.2 CONSOLIDADO DE QR POR ATRIBUTOS

ATRIBUTOS	S. ADM	Sur	Oriente	Norte	Occidente	TOTAL
Oportunidad	1	26	14	56	10	107
Trato humano	1	16	10	14	5	46
Accesibilidad	21	3		1	7	32
Información	3	5	6	4	1	19
Comodidad	0	2	0	5	0	7
Pertinencia	0	0	2	0	4	6
Seguridad	0	0	0	3	0	3
Total	24	52	32	83	27	220

Atributos	Quejas y Reclamos	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Oportunidad	107	49%	49%
Trato humano	46	21%	70%
Accesibilidad	32	15%	84%
Información	19	9%	93%
Comodidad	7	3%	96%
Pertinencia	6	3%	99%
Seguridad	3	1%	100%
Total	220	100%	

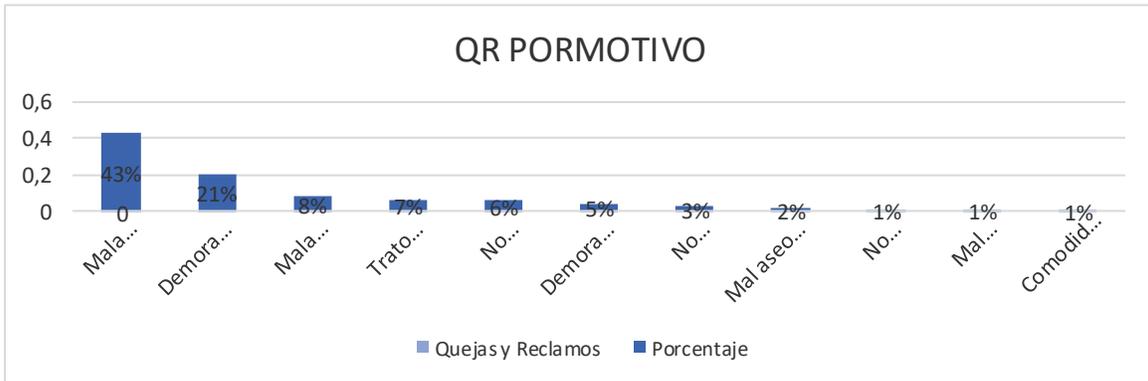


6.3 CONSOLIDADO DE QR POR MOTIVOS

MOTIVO	Red Norte	Red Sur	Red Occidente	Red Oriente	Sede Adm. /Call center	TOTAL
Mala atención	30	20	13	30	1	94
Demora en la atención	9	13	3		21	46
Mala información	4	10	1	2	1	18
No Asignación de cita	2	1	3	0	0	6
Trato Humano	14	0	1	0	0	15
No atención	5	5	3	0	1	14
Comodidad en la atención	2	0	0	0	0	2
Mal asignación de citas	0	0	0	0	2	2
Demora en asignación de cita	8	0	2	0	0	10
Error asignación de cita	1	0	0	0	0	1
No atención preferencial	2	0	1	0	0	3
Toma de citología por un estudiante	1	0	0	0	0	1
Mal procedimiento	1	0	0	0	0	1

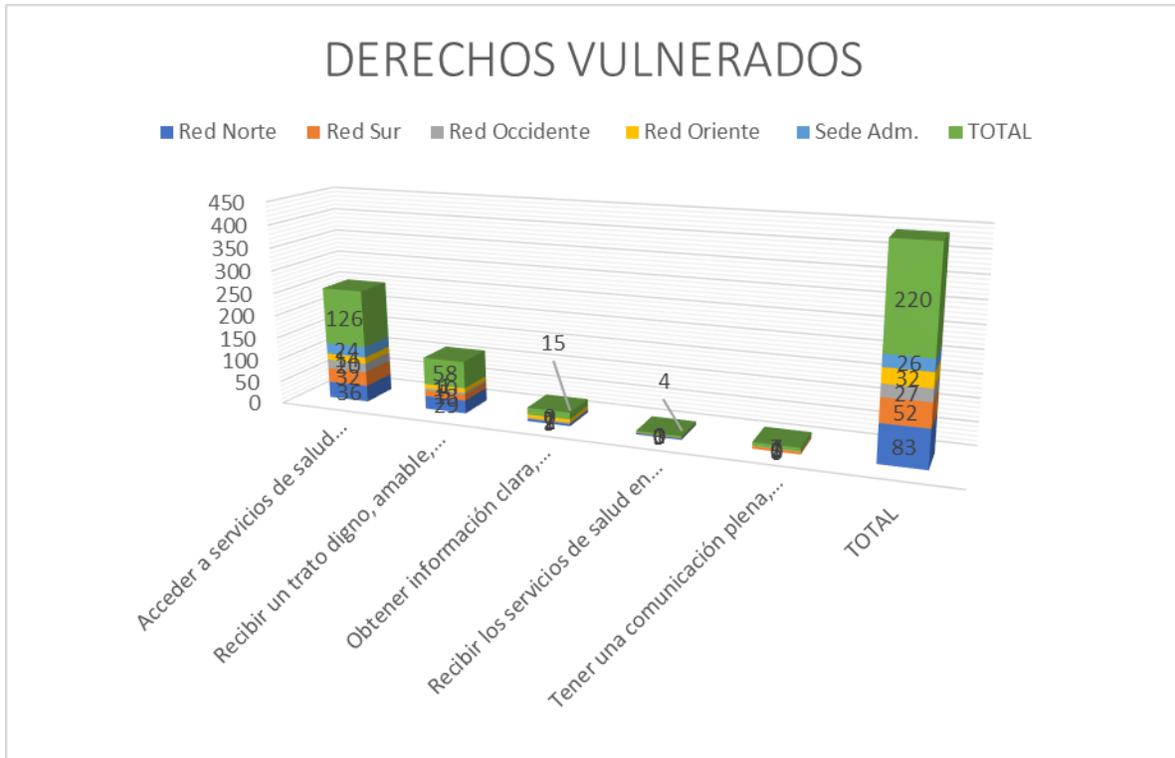
Historia de clínica de una atención, que no asistió	1	0	0	0	0	1
Mal aseo de baños	3	1	0	0	0	4
No se encuentran resultados	0	1	0	0	0	1
Mejorar instalaciones	0	1	0	0	0	1
TOTAL	83	52	27	32	26	220

MOTIVO	Quejas y Reclamos	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Mala atención	94	43%	43%
Demora en la atención	46	21%	64%
Mala información	18	8%	72%
Trato Humano	15	7%	79%
No atención	14	6%	85%
Demora asignación de citas	10	5%	90%
No Asignación de cita	6	3%	92%
Mal aseo en los baños	4	2%	94%
No atención preferencial	3	1%	96%
Mal Asignación de cita	3	1%	97%
Comodidad en la atención	2	1%	98%
Toma de citología por un estudiante	1	0%	99%
Mal procedimiento	1	0%	99%
Historia de clínica de una atención, que no asistió	1	0%	100%
No se encuentran resultados	1	0%	
Mejorar instalaciones	1	0%	
TOTAL	220	100%	



6.4 CONSOLIDADO DE QR POR DERECHOS VULNERADOS

D. VULNERADO	Red Norte	Red Sur	Red Occidente	Red Oriente	Sede Adm.	TOTAL
A recibir atención de Urgencias en forma oportuna y sin exigencia de documento o pago alguno	10	0	0	0	0	0
Acceder a servicios de salud oportunos y de calidad	36	32	20	14	24	126
Recibir un trato digno, amable, respetuoso y seguro.	29	13	5	10	1	58
Obtener información clara, oportuna y suficiente, que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas sobre su tratamiento y procedimiento a seguir.	5	1	2	7	0	15
Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y comodidad	3	1	0	0	0	4
Tener una comunicación plena, expresa, completa, y comprensible con el personal de salud.	0	5	0	1	1	7
TOTAL	83	52	27	32	26	220

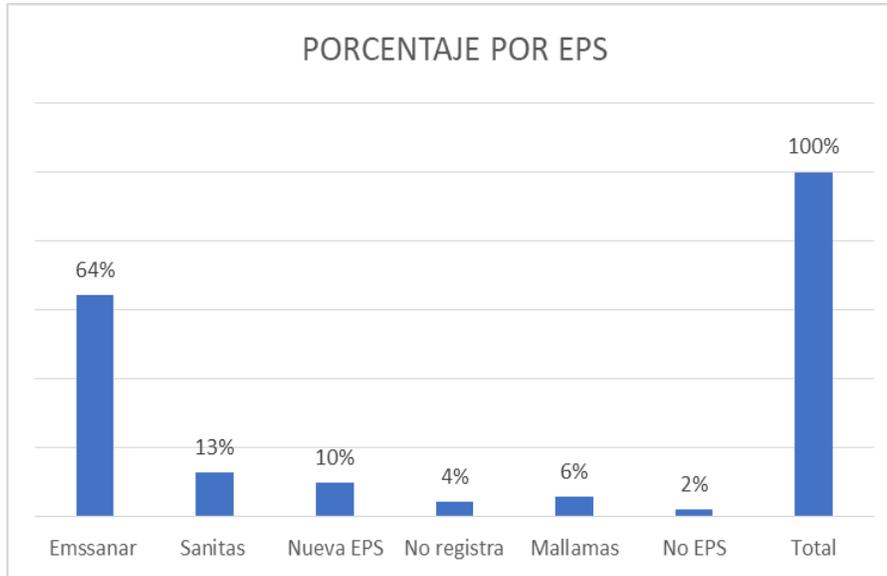


7. CARACTERIZACION DE LA POBLACION EN QUEJAS Y RECLAMOS

7.1 POR RED Y EPS

EPS	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Sede Ad.	TOTAL
Emssanar	40	65	20	20	28	173
Sanitas	5	11	5	4	10	35
Nueva EPS	9	4	3	4	7	27
No registra	2	1	4	1	4	12
Mallamas	2	4	0	3	7	16
No EPS	0	3	0	3	0	6
OIM	0	0	0	0	0	0
Total	58	88	32	35	56	269

El mayor número de PQRS que interponen son los afiliados a la EPS Emssanar, con el 64%, seguido de la EPS Sanitas con el 13%, Nueva EPS con el 10%, el 4% de usuarios no registran EPS, Mallamas el 6% y No EPS el 2%.



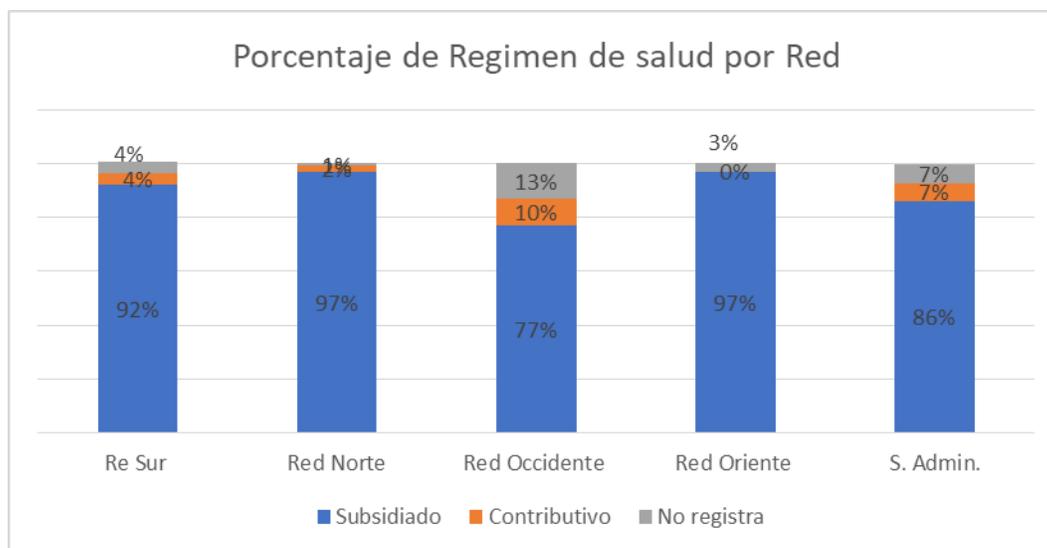
Porcentaje por EPS y RED

EPS	%
Emssanar	64%
Sanitas	13%
Nueva EPS	10%
No registra	4%
Mallamas	6%
No EPS	2%
Total	100%

EPS	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	S. AD	TOTAL
Emssanar	15%	24%	7%	7%	10%	64%
Sanitas	2%	4%	2%	1%	4%	13%
Nueva EPS	3%	1%	1%	1%	3%	10%
No registra	1%	0%	1%	0%	1%	4%
Mallamas	1%	1%	1%	1%	3%	7%
No EPS	0%	1%	0%	0%	0%	1%
Total	19%	33%	13%	12%	21%	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	54	93%	87	99%	10	31%	34	97%	45	80%
Contributivo	4	7%	0	0%	4	13%	0	0%	7	13%
No registra	0	0%	1	1%	18	56%	1	3%	4	7%
Total	58	100%	88	100%	32	100%	35	100%	56	100%



Según el régimen de afiliación en la Red Sur el 92% corresponde a usuarios subsidiados, el 4% a régimen contributivo y el 4% no registran.

En la Red Norte el 97% pertenecen a regimen subsidiado, el 2% al régimen contributivo y el 2% no registran.

En la Red Occidente, el 77% corresponde a usuarios subsidiados, el 10% a régimen contributivo y 13% no registran.

En la Red Oriente el 97% corresponde a usuarios subsidiados, el % a régimen no registran.

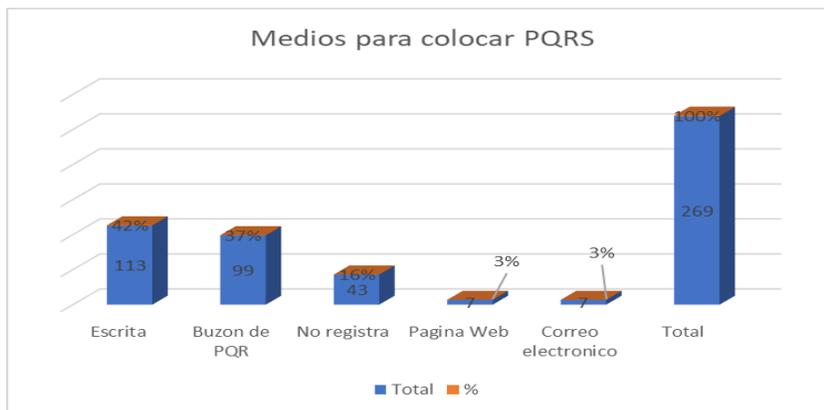
En la sede administrativa el 86% corresponde a usuarios subsidiados, el 7% a régimen contributivo y 7% no registran.

7.3 MEDIO DE COLOCAR UNA QR

Medio para colocar una PQRS	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	S. Admin.	Total
Escrita	29	29	7	35	13	113
Buzon de PQR	28	54	17	0	0	99
Pagina Web	0	0	1	0	6	7
Correo electronico	0	4	2	0	37	43
No registra	1	1	5	0	0	7
Total	58	88	32	35	56	269

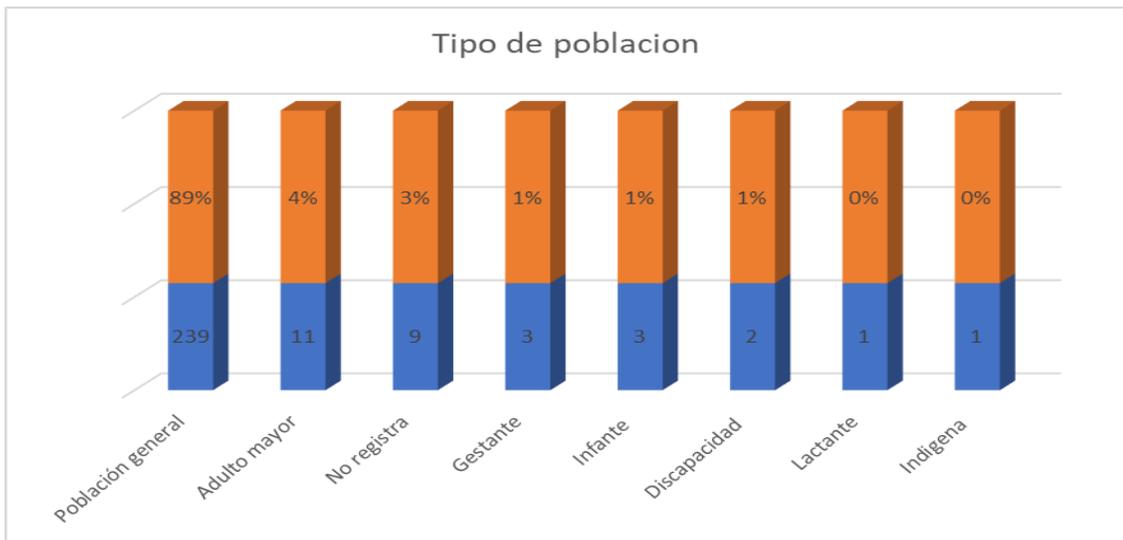
Medio para colocar una PQRS	Total	%
Escrita	113	42%
Buzon de PQR	99	37%
No registra	43	16%
Pagina Web	7	3%
Correo electronico	7	3%
Total	269	100%

Los medios para interponer una PQR, es del 42% en formas escrita y depositada en los buzones de sugerencias el 37%, el 16% no registra la forma, el 3% en la página Web institucional, el 3% por correo electrónico.



7.4 TIPO DE POBLACION

Tipo de población	Total	%
Población general	239	89%
Adulto mayor	11	4%
No registra	9	3%
Gestante	3	1%
Infante	3	1%
Discapacidad	2	1%
Lactante	1	0%
Indígena	1	0%
Total	269	100%



Por tipo de población el 89% corresponde a población en general, el 4% a población adulto mayor, el 3% no registra, el 1% corresponde a gestantes, en la misma proporción, infante, personas en situación de discapacidad, lactante e indígena.

8. ACCIONES DE MEJORA

Se realizó gestión para el proceso de referenciación, con el objetivo de mejorar los criterios de vulneración de derechos.

✓ 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 a 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 IV taller de capacitación con los Usuarios en el mes de julio, se socializo el informe del II trimestre del 2023 y se programa en cada taller, los próximos informes trimestrales.

Teniendo en cuenta la recomendación de la visita de Acreditación, presentar resultados por sedes, en especial las que se presentaron para acreditación, por lo que se presenta los resultados de PQR por sede.

CONCLUSIONES

- En el II Trimestre del año 2023, se realizaron 644.795 atenciones en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,04% (269 usuarios) presentaron PQRS. En cuanto a las felicitaciones se presentaron 323 formatos, que, con respecto a todas las atenciones en salud de Pasto Salud, corresponde al 0,04%. Para un total de 592 PQRSF.

-En el II trimestre del 2023 se presenta 26 peticiones, mientras que en el I trimestre del año 2023 se presentó 13 peticiones, incremento del 13%.

-En el I trimestre de del 2023 se presentaron 92 quejas, mientras que en el II trimestre del año 2023 se presentaron 96, tuvo un incremento del 4%

- En el I trimestre de del 2023 se presentaron 78 reclamos, mientras que en el II trimestre del año 2023 se presentaron 124, tuvo un decremento del 46%.

-En el I trimestre de del 2023 se presentaron 20 sugerencias, mientras que en el II trimestre del año 2023 se presentaron 23, tuvo un decremento del 3%

-En el I y II trimestre del 2023 no se presentaron denuncias.

-En el I trimestre de del 2023 se presentaron 206 PQRS, mientras que en el II trimestre del año 202 se presentaron 269, tuvo un crecimiento del 60%.

- En el I trimestre de del 2023 se presentaron 216 felicitaciones, mientras que en el II trimestre del año 2023 se presentaron 323, tuvo un crecimiento del 107%.

- De acuerdo con el número de 592 PQRS recepcionadas en el segundo trimestre de las cuales 323 son felicitaciones y 269 PQRS.

La Red Norte presentó el 33% (88 de 269) PQRS.

La Red Sur presentó el 22% (58 de 269)

La Red Oriente con el 13% (35 de 269)
La Red Occidente con el 12% (32 de 269)
La sede administrativa 21% (55 de 269)

-En cuanto a las felicitaciones Red Sur presenta el 36% (115 de 323)
La Red Norte representó el 25% (80 de 323)
La Red Occidente representó el 24% (79 de 323)
La Red Oriente con el 15% (48 de 323)
Call Center se presentó el 1% (1 de 323)

El cuadro consolidado de PQRSFD del segundo trimestre 2023 donde muestra que el porcentaje de PQRS fue de 45% mientras que las felicitaciones fueron de 55%.

- En el II 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 64%, seguido de la EPS Sanitas con el 13%, Nueva EPS con el 10%, el 6% Mallamas, en el 4% no registran, y el 2% no EPS.
- Por tipo de población el 89% corresponde a población en general, el 4% a población adulto mayor, el 3% no registra, el 1% corresponde a gestantes en igual proporción a infante, lactante, indígenas y población en situación de discapacidad.
- Los medios para interponer una QR, es del 42% en formas escrita y el 37% depositada en los buzones de sugerencias, 16% no registra el % en la página Web institucional, y 3% correo electrónico.
- Según el régimen de afiliación el 90% corresponde a usuarios subsidiados, el 5% a contributivos, el 5% no registran.
- El promedio de días de respuesta está entre los 5.8 días.
- Se logra el 100% de respuestas a todas las PQRFS.
- En la sede Norte, no se cumple la meta del 0.04%, ya que el resultado es del 0.05%

- Se logra cumplir la meta del 0,04%, ya que el número de atenciones en las diferentes no la superan; Sur 0.03% y Oriente I 0,02% en la sede Occidente el 0,01% en el Call center el 0,001%