



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

## TERCER 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 octubre de 2023

## TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVO.....	3
ALCANCE.....	3
MARCO NORMATIVO.....	3
COMPORTAMIENTO PQRSF DEL TERCER TRIMESTRE 2023.....	5
PORCENTAJE DE PQRSF DEL III TRIMESTRE DE 2023.....	5
COMPARATIVO DE PQRSF POR TRIMESTRES 2023.....	8
COMPARATIVO DE PQRSF POR TRIMESTRE 2022 Y 2023.....	8
4. CONSOLIDADO PQRSFD-d’ POR REDES III TRIMESTRE 2023.....	8
4.1 RELACIÓN DE PQRSF TERCER TRIMESTRE 2023 POR REDES.....	10
4.1.1 RED NORTE.....	10
4.1.2 RED OCCIDENTE.....	11
4.1.3 CALL CENTER.....	11
4.1.4 RED ORIENTE.....	11
4.1.5 SUR.....	11
4.4 RELACION DE DENUNCIA y DISSENTIMIENTO.....	12
5. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES PARA DAR RESPUESTA A LAS PQRS.....	12
6. PQRSF TRAMITADAS.....	12
7. ANALISIS DE LA VULNERACIÓN DE DERECHOS.....	13
7.1 CONSOLIDADO DE QR POR SERVICIO Y PROFESIÓN EN CADA RED.....	14
7.1.2 CUADRO DE QR POR SERVICIOS Y PROFESIO.....	15
7.1.3 GRAFICA QR POR SERVICIOS.....	15
7.1.4 GRAFICA QR POR PROFESIÓN.....	16
7.2 CONSOLIDADO DE QR POR ATRIBUTOS.....	16
7.3 CONSOLIDADO DE QR POR MOTIVOS.....	17
7.4 CONSOLIDADO DE QR POR DERECHOS VULNERADOS.....	19
8. CARACTERIZACION DE LA POBLACION EN PQRSF.....	20
8.1 POR RED Y EPS.....	20
8.2 RÉGIMEN DE SALUD Y RED.....	21
8.3 MEDIO DE COLOCAR UNA PQRSF.....	21
8.4 TIPO DE POBLACION.....	22
9. ACCIONES DE MEJORA.....	23
CONCLUSIONES.....	23

## 1. OBJETIVO

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

### 1.1 ALCANCE

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

### 1.2 MARCO NORMATIVO

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

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

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

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

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

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

-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 VI de la Circular Única y en la normatividad vigente.

## 2. COMPORTAMIENTO PQRSF DEL TERCER TRIMESTRE 2023

En el III Trimestre del año 2023, se realizaron **656.670** atenciones en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 40% (288 usuarios) presentaron PQRS. En cuanto a las felicitaciones se presentaron 386 formatos, que, con respecto a todas las atenciones en salud de Pasto Salud, corresponde al 60%. Para un total de 674 PQRSF.

Sedes	P	Q	R	S	TOTAL
Norte	3	27	46	3	79
Sur	1	9	23	4	37
Oriente	6	30	14	2	52
Occidente	4	30	25	3	62
Call Center	21	0	31	6	58
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>96</b>	<b>139</b>	<b>18</b>	<b>288</b>

En el tercer trimestre 2023 se presentaron un total de 35 peticiones, 96 quejas, 139 reclamos y 18 sugerencias.

Sedes	F	TOTAL
Norte	122	122
Sur	118	118
Oriente	83	83
Occidente	61	61
Call Center	2	2
<b>Total</b>	<b>386</b>	<b>386</b>

Se presentaron 386 felicitaciones.

## 3. PORCENTAJE DE PQRSF DEL III TRIMESTRE DE 2023

Porcentaje de PQRS de la Red Sur del III trimestre de 2023			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	37	0.02%	<=0.04% Tasa porcentual por 1000= 40%
Número total de atenciones realizadas	191310		
Porcentaje de PQRS de la Red Norte del III trimestre de 2023			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	79	0.04%	<=0.04% Tasa porcentual por 1000= 40%
Número total de atenciones realizadas	179812		
Porcentaje de la Red Oriente III trimestre de 2023			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	52	0.04%	<=0.04% Tasa porcentual por 1000= 40%
Número total de atenciones realizadas	144591		
Porcentaje de la Red Occidente III trimestre de 2023			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	62	0.02%	<=0.04% Tasa porcentual por 1000= 40%
Número total de atenciones realizadas	140957		
Consolidado de PQRS de la Sede Administrativa-Call Center del III trimestre de 2023			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	58	0.01%	<=0.04% Tasa porcentual por 1000= 40%
Número total de atenciones realizadas	656670		
Consolidado de PQRS del III trimestre de 2023			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	288	0.04%	<=0.04% Tasa porcentual por 1000= 40%
Número total de atenciones realizadas	656670		

<b>PORCENTAJE DE FELICITACIONES DEL III TRIMESTRE DE 2023</b>		
<b>Porcentaje de Felicitaciones de la Red Sur del III trimestre de 2023</b>		
<b>VARIABLE</b>	<b>RESULTADO</b>	
Número de Felicitaciones	118	0.06% Tasa porcentual por 1000= 60%
Número total de atenciones realizadas	191310	
<b>Porcentaje de Felicitaciones de la Red Norte del III trimestre de 2023</b>		
<b>VARIABLE</b>	<b>RESULTADO</b>	
Número de Felicitaciones	122	0.07% Tasa porcentual por 1000= 70%
Número total de atenciones realizadas	179812	
<b>Porcentaje de Felicitaciones la Red Oriente III trimestre de 2023</b>		
<b>VARIABLE</b>	<b>RESULTADO</b>	
Número de Felicitaciones	83	0.06% Tasa porcentual por 1000= 60%
Número total de atenciones realizadas	144591	
<b>Porcentaje de Felicitaciones de la Red Occidente del II trimestre de 2023</b>		
<b>VARIABLE</b>	<b>RESULTADO</b>	
Número de Felicitaciones	61	0.04% Tasa porcentual por 1000= 40%
Número total de atenciones realizadas	140957	
<b>Consolidado de Felicitaciones de la Sede Administrativa-Call Center del III trimestre de 2023</b>		
<b>VARIABLE</b>	<b>RESULTADO</b>	
Número de Felicitaciones	2	0.00%
Número total de atenciones realizadas	656670	
<b>Consolidado de Felicitaciones del III trimestre de 2023</b>		
<b>VARIABLE</b>	<b>RESULTADO</b>	
Número de Felicitaciones	386	0.06% Tasa porcentual por 1000= 60%
Número total de atenciones realizadas	656670	

### 3.1 COMPARATIVO DE PQRSF POR TRIMESTRES 2023

PQRSF	2023			
	I trim	II trim	III trim	TOTAL
Peticiones	18	26	35	79
Quejas	92	96	96	284
Reclamos	76	124	139	339
Sugerencias	20	23	18	61
<b>Total</b>	<b>206</b>	<b>269</b>	<b>288</b>	<b>763</b>

PQRSF	2023			
	I trim	II trim	III trim	TOTAL
Felicitaciones	216	323	386	925

### 3.2 COMPARATIVO DE PQRSF POR TRIMESTRE 2022 Y 2023

PQRSF	2022					2023			
	I trim	II trim	III trim	IV trim	Total	I trim	II trim	III trim	total
Peticiones	2	1	1	6	10	18	26	35	79
Quejas	70	56	42	92	260	92	96	96	284
Reclamos	87	109	103	91	390	76	124	139	339
Sugerencias	31	13	4	16	64	20	23	18	61
Denuncias	1	0	0	0	1	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>191</b>	<b>179</b>	<b>150</b>	<b>205</b>	<b>725</b>	<b>206</b>	<b>269</b>	<b>288</b>	<b>763</b>

Comparativo entre el primer, segundo y tercer 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, En el tercer trimestre 35 incrementó el 9%.

**Quejas:** en el I trimestre del 2023 se presentaron 92, en el II trimestre del se presentaron 96. En el tercer trimestre 96 se mantuvo el mismo porcentaje.

**Reclamos:** en el I trimestre del 2023 se presentaron 76, en el II trimestre del se presentaron 124. En el tercer trimestre 139, incremento el 15%.

**Sugerencias:** en el I trimestre del 202 se presentaron 20, en el II trimestre se presentaron 23. En el tercer trimestre 18, un disminución del 5%.

**Denuncias:** no se han presentado.



**Felicitaciones:** en el I trimestre del 2023 se presentaron 216 en el II trimestre 323. En el tercer trimestre 383, hubo un incremento del 63%.

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

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

Para el tercer trimestre del 2023 por cada queja que colocan los usuarios existe 1,4% felicitaciones.

#### 4. CONSOLIDADO PQRSFD-d' POR REDES III TRIMESTRE 2023

Sedes	2023	P	Q	R	S	F	TOTAL
Norte	julio	0	8	9	2	43	62
	agosto	0	7	25	0	43	75
	septiembre	3	12	12	1	36	64
Sur	julio	1	2	8	0	48	59
	agosto	0	1	12	2	65	80
	septiembre	0	6	3	2	5	16
Oriente	julio	3	9	3	1	14	30
	agosto	2	16	10	1	17	46
	septiembre	1	5	1	0	52	59
Occidente	julio	1	10	5	0	17	33
	agosto	1	10	14	2	22	49
	septiembre	2	10	6	1	22	41
Call Center	julio	8	0	17	3	0	28
	agosto	5	0	9	1	1	16
	septiembre	8	0	5	2	1	16
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>96</b>	<b>139</b>	<b>18</b>	<b>386</b>	<b>674</b>

Consolidado de PQRSF III trimestre 2023									
Redes	P	Q	R	S	Total PQRSF	% PQRSF	F	% F	TOTAL PQRSF
Red Norte	3	27	46	3	79	27%	122	32%	201
Red Occidente	4	30	25	3	62	22%	61	16%	123
Call Center	21	0	31	6	58	20%	2	1%	60
Red Oriente	6	30	14	2	52	18%	83	22%	135
Red Sur	1	9	23	4	37	13%	118	31%	155
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>96</b>	<b>139</b>	<b>18</b>	<b>288</b>	<b>100%</b>	<b>386</b>	<b>100%</b>	<b>674</b>
Porcentaje del total de PQRSF presentadas en el III trimestre 2023					43%				
Porcentaje del total de Felicitaciones presentadas en el III trimestre 2023					57%				

**En el primer trimestre 2023:**

De acuerdo al número de 206 PQRSD 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 PQRSD 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%.

#### **En el tercer trimestre 2023**

De acuerdo al número de 288 PQRSD recepcionadas en el tercer trimestre de 2023, la Red Norte presentó el 27% (79 de 288), la Red Occidente 22% (62 de 288), el Call center 20% (58 de 288), la Red Oriente el 18% (52 de 288), la Red Sur el 13% (37 de 288).

En el consolidado de PQRSFD del tercer trimestre 2023 se observó que el porcentaje de PQRS fue de 43% mientras que las felicitaciones fueron de 57%.

### **4.1 RELACIÓN DE PQRSD TERCER TRIMESTRE 2023 POR REDES**

#### **4.1.1 RED NORTE**

Consolidado III trimestre 2023 Red Norte	Sedes	Hospital Local Civil	Sede Primero de Mayo	Sede Pandiaco	Sede Buesaquillo	Total
	Peticion	2	1	0	0	3
	Quejas	23	3	1	0	27
	Reclamos	36	4	5	1	46
	Sugerencias	3	0	0	0	3
	<b>Total por Sedes</b>	64	8	6	1	79

#### 4.1.2 RED OCCIDENTE

Consolidado III trimestre 2023 Red Occidente	Sedes	Sede Tamasagra	Sede San Vicente	Genoy	Caldera	Total
	Peticion	2	2	0		4
	Quejas	8	21	0	1	30
	Reclamos	3	21	1		25
	Sugerencias	1	2	0		3
	<b>Total por sede</b>	14	46	1	1	62

#### 4.1.3 CALL CENTER

Consolidado III trimestre 2023 Sede Administrativa	Sedes	Call Center	Total
	Peticion	21	21
	Queja	0	0
	Reclamos	31	31
	Sugerencias	6	6
	<b>Total por sede</b>	58	58

#### 4.1.4 RED ORIENTE

Consolidado III trimestre 2023 Red Oriente	Sede Oriente	Santa Monica	Sede El Encano	El Rosario	La Laguna	Total
	Peticion	1	0	1	4	6
	Queja	30	0	0	0	30
	Reclamo	10	3	1	0	14
	Sugerencia	2	0	0	0	2
	<b>Total por sede</b>	<b>43</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>52</b>

#### 4.1.5 SUR

Consolidado III trimestre 2023 Red Sur	Sedes	Hospital La Rosa	Progreso	Catambuco	Santa Barbara	Total
	Peticion	0	1	0	0	1
	Quejas	4	4	1	0	9
	Reclamos	18	4	0	1	23
	Sugerencias	0	4	0	0	4
	<b>Total por Sedes</b>	<b>22</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>37</b>

#### 4.4 RELACION DE DENUNCIA y DISENTIMIENTO

En el III trimestre del año 2023 no se presentaron Denuncias. Ni Disentimientos.

#### 5. 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
ene-23	15 días	440 días/54 = 8.1 días
feb-23	15 días	510 días/60= 8.5 días
mar-23	15 días	497 días/92= 5.4 días
abr-23	15 días	625 días/103 = 6.07 días
may-23	15 días	368 días / 77 = 4.77 días
jun-23	15 días	579 días / 74 = 7.8 días
jul-23	15 días	627días / 90 = 6.97
ago-23	15 días	710 días/ 118 = 6.02
sep-23	15 días	515 días / 80 = 6.44

## 6. 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%
II Trimestre	269	100%
III Trimestre	288	100%

## 7. 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 2023.

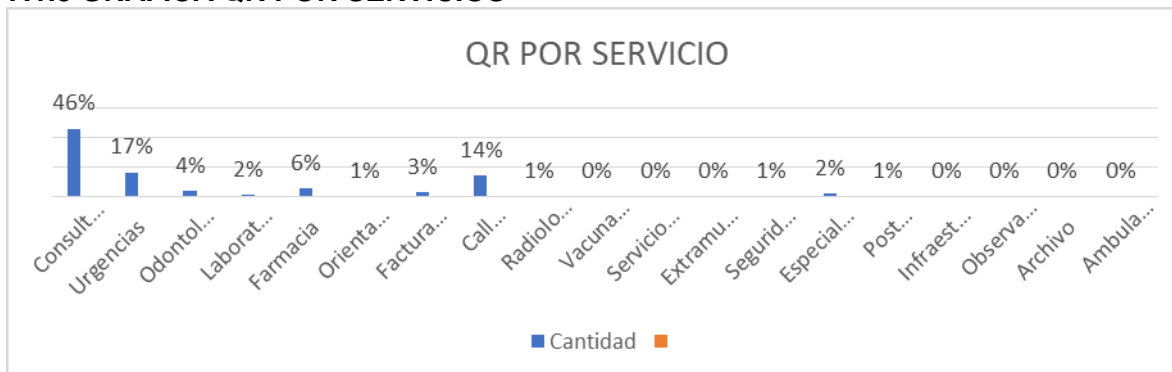
### 7.1 CONSOLIDADO DE QR POR SERVICIO Y PROFESIÓN EN CADA RED

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	8	12	6	20	7	11	30	14	0	0	108
Urgencias	Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería	0	10	11	6	4	8	0	0	0	0	39
Odontología	Odontólogo - Auxiliar de odontología	0	0	1	2	5	1	0	0	0	0	9
Laboratorio	Auxiliar de laboratorio	0	0		1	3	0	0	0	0	0	4
Farmacia	Regente de farmacia	0	1	1	5	3	4	0	0	0	0	14
Orientación al Usuario	SIAU	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
Facturación	Auxiliar de administrativo	1	0	4	1	1	0	0	0	0	0	7
Call center	Auxiliar administrativo	0	0	1	2	0	0	0	0	0	31	34
Radiológicos	Aux RX	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Vacunación	Auxiliar de enfermería	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
S. Generales	Aseo	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Extramural	Medico, enfermera, auxiliar de enfermería	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Seguridad del Sur	Vigilancia	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
Especialidades	Ginecología, Medico Internista, Pediatría	0	0	1	1	1	2	0	0	0	0	5
Post consulta	Enfermera, Auxiliar de enfermería	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
Infraestructura		0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Observacion	Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Archivo	Auxiliar administrativo	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Ambulancia		0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>		9	23	28	45	27	28	30	14	0	31	235

### 7.1.2 CUADRO DE QR POR SERVICIOS Y PROFESION

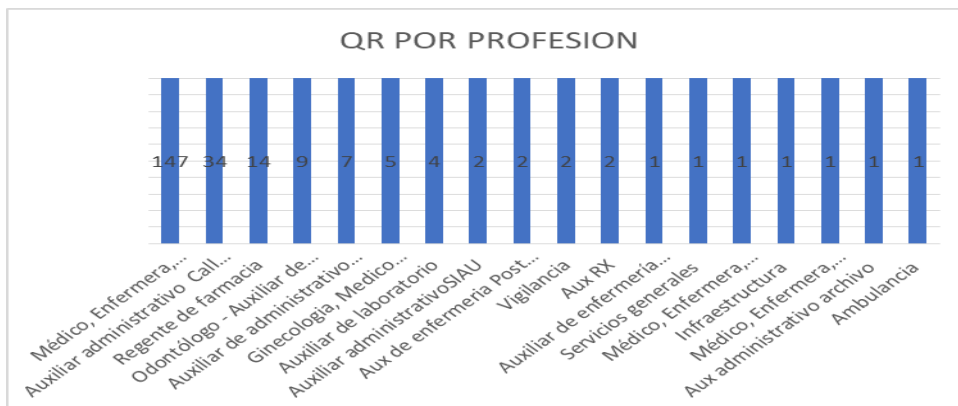
Servicios	Profesión	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Consulta externa	Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería	108	46%	46%
Urgencias	Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería	39	17%	63%
Call center	Auxiliar administrativo	34	14%	77%
Farmacia	Regente de farmacia	14	6%	83%
Odontología	Odontólogo - Auxiliar de odontología	9	4%	87%
Facturación	Auxiliar de administrativo	7	3%	90%
Especialidades	Ginecología, Medico Internista, Pediatría	5	2%	92%
Laboratorio	Auxiliar de laboratorio	4	2%	94%
Orientación al Usuario	SIAU	2	1%	94%
Post consulta	Aux de enfermería	2	1%	95%
Seguridad del Sur	Vigilancia	2	1%	96%
Radiológicos	Aux RX	2	1%	97%
Vacunación	Auxiliar de enfermería	1	0%	97%
S Generales	Aseo	1	0%	98%
Extramural	Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería	1	0%	98%
Infraestructura	Sedes	1	0%	99%
Observación	Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería	1	0%	99%
Archivo	Aux administrativo	1	0%	100%
Ambulancia		1	0%	
<b>TOTAL</b>		<b>235</b>	<b>100%</b>	

### 7.1.3 GRAFICA QR POR SERVICIOS



Según el servicio el 46% corresponden a las quejas /reclamos de consulta externa, el 17% a Urgencias, el 14% a Call center, 6% a farmacia, 4% a servicio de odontología, 3% a facturación, 2% de laboratorio y en especialidades, proporcionalmente el 1% a orientación al usuario, 1% servicios generales, psicología 1%, 1% procedimientos, 1% seguridad del sur, y una Qr para los servicios de vacunación, servicios generales, extramural, infraestructura, observación, archivo y ambulancia.

#### 7.1.4 GRAFICA QR POR PROFESIÓN



Según la profesión 63% (147) a profesionales de consulta externa y Urgencias ( médico, enfermera, auxiliar de enfermería), el 14% (34) corresponde a agentes de Call center, 6% (14) regentes de farmacia, 4% (9) a Odontólogos o auxiliares de odontología, 3%(7) auxiliares administrativos de facturación, 2% a especialidades ( 6) ( ginecología, pediatría y médico internista), 2%(1) auxiliar de laboratorio, el 1%(2) respectivamente a Auxiliar administrativo SIAU, Aux de enfermería Post consulta , Vigilancia y Auxiliar de RX, y proporcionalmente en la misma cantidad (1) para Auxiliar de enfermería vacunación Servicios generales, Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería de Extramural , infraestructura, Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería Observación, Auxiliar administrativo archivo y de Ambulancia.

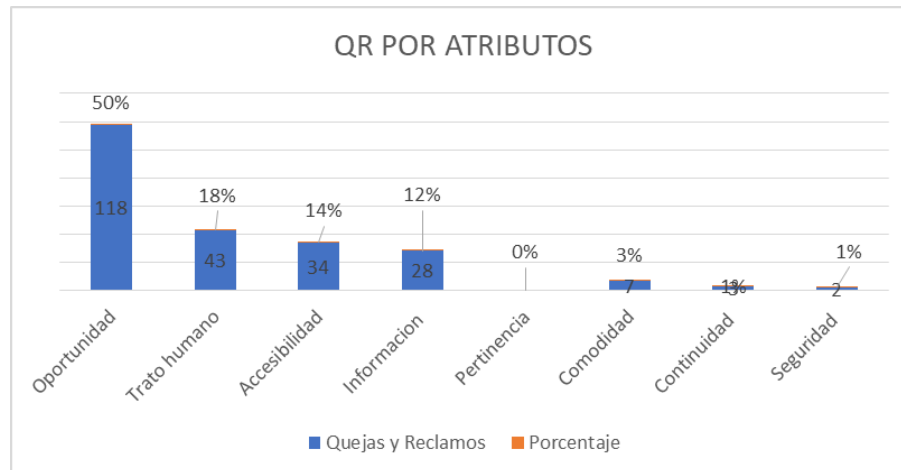
#### 7.2 CONSOLIDADO DE QR POR ATRIBUTOS

ATRIBUTOS	S. ADM	Sur	Oriente	Norte	Occidente	TOTAL
Oportunidad	11	18	23	43	23	118
Trato humano	2	6	13	9	13	43
Accesibilidad	14	2	5	0	13	34
Información	2	4	3	13	6	28
Comodidad	0	1	0	6	0	7
Seguridad	0	1	0	1	0	2
Continuidad	2	0	0	1	0	3
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>32</b>	<b>44</b>	<b>73</b>	<b>55</b>	<b>235</b>



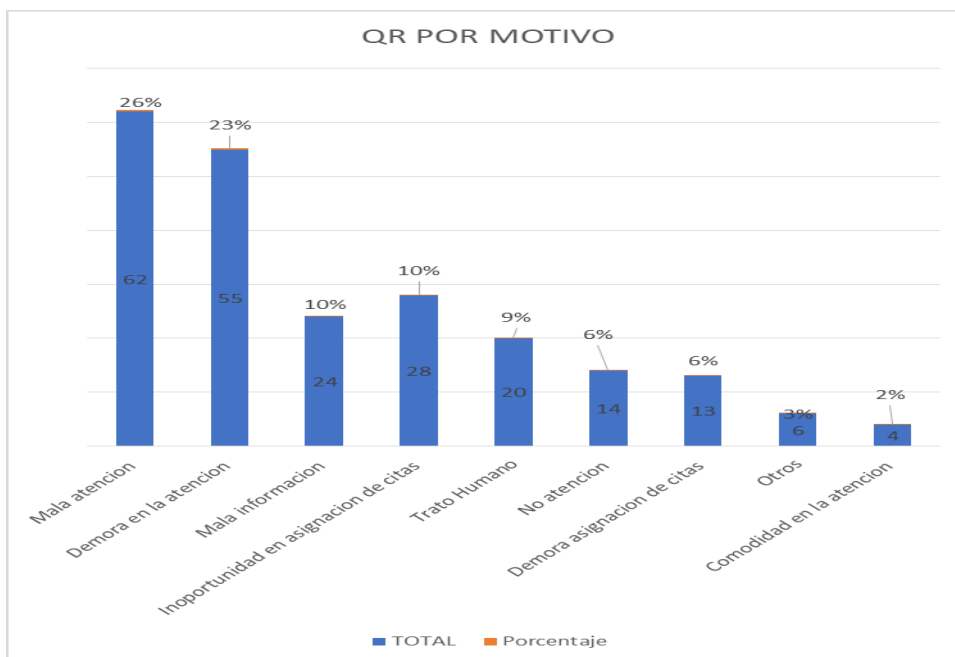
El atributo más sobresaliente es de oportunidad con el 47% (110), trato humano 18% (43), accesibilidad 14% (34), información 12% (28), pertinencia

Atributos	Quejas y Reclamo	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Oportunidad	118	50%	50%
Trato humano	43	18%	69%
Accesibilidad	34	14%	83%
Información	28	12%	95%
Comodidad	7	3%	98%
Continuidad	3	1%	99%
Seguridad	2	1%	100%
<b>Total</b>	<b>235</b>	<b>100%</b>	



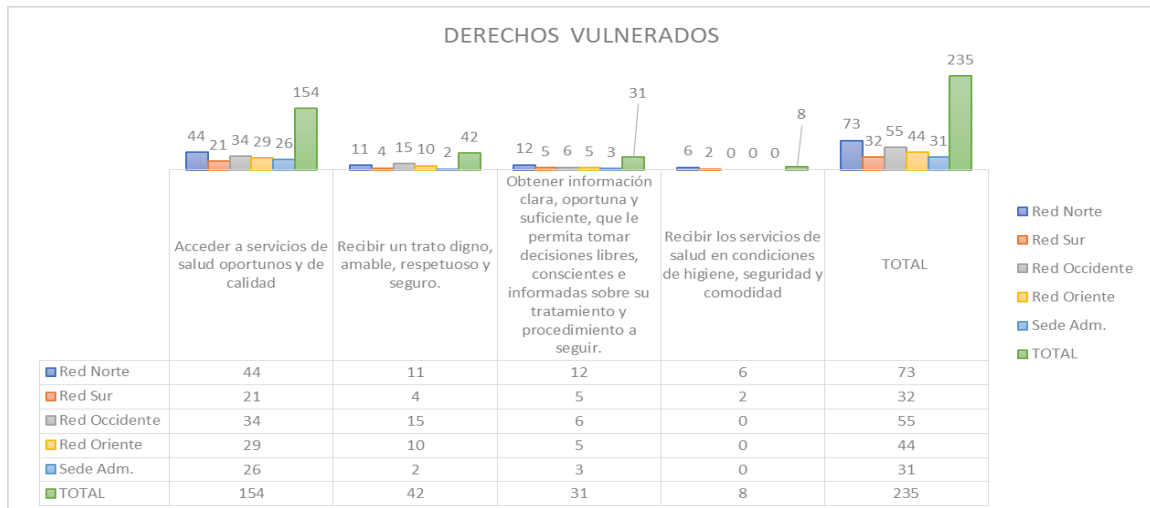
### 7.3 CONSOLIDADO DE QR POR MOTIVOS

MOTIVO	TOTAL	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Mala atencion	62	26%	26%
Demora en la atencion	55	23%	50%
Mala informacion	24	10%	60%
Inoportunidad en asignacion de citas	28	10%	70%
Trato Humano	20	9%	78%
No atencion	14	6%	84%
Demora asignacion de citas	13	6%	90%
Otros	6	3%	93%
Comodidad en la atencion	4	2%	95%
Mal Asignacion de cita	2	1%	96%
No responde Call center	3	1%	97%
Cancelacion de citas	2	1%	98%
Solicitud de citas	2	1%	99%
<b>TOTAL</b>	<b>235</b>	<b>100%</b>	



#### 7.4 CONSOLIDADO DE QR POR DERECHOS VULNERADOS

D. VULNERADO	Red Norte	Red Sur	Red Occidente	Red Oriente	Sede Adm.	TOTAL
Acceder a servicios de salud oportunos y de calidad	44	21	34	29	26	154
Recibir un trato digno, amable, respetuoso y seguro.	11	4	15	10	2	42
Obtener información clara, oportuna y suficiente, que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas sobre su tratamiento y procedimiento a seguir.	12	5	6	5	3	31
Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y comodidad	6	2	0	0	0	8
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>32</b>	<b>55</b>	<b>44</b>	<b>31</b>	<b>235</b>



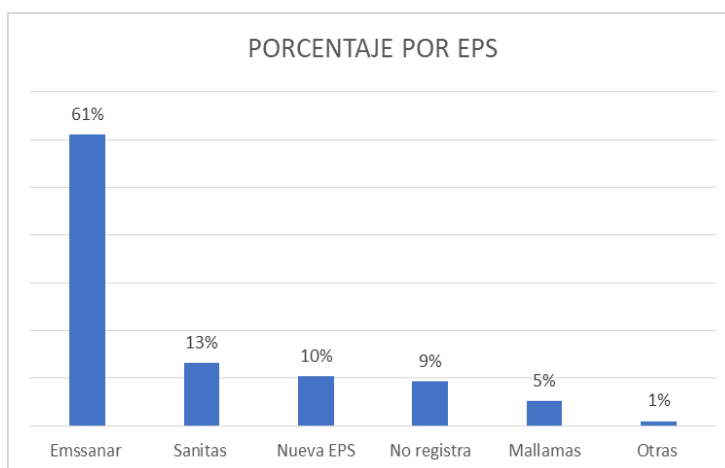
#### 8. CARACTERIZACION DE LA POBLACION EN PQRSF

## 8.1 POR RED Y EPS

EPS	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Sede Ad.	TOTAL
Emssanar	23	50	44	31	28	176
Sanitas	3	5	8	8	14	38
Nueva EPS	7	10	5	2	6	30
No registra	4	8	4	9	2	27
Mallamas	0	4	1	2	8	15
Otras	0	2	0	0	0	2
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>79</b>	<b>62</b>	<b>52</b>	<b>58</b>	<b>288</b>

El mayor número de PQRS que se reciben son los afiliados a la EPS Emssanar, con el 61% (176), seguido de la EPS Sanitas con el 13% (38), Nueva EPS con el 10% (30), el 9% (27) de usuarios no registran EPS, Mallamas el 5% (15) y otras el 1% (2).

EPS	%
Emssanar	61%
Sanitas	13%
Nueva EPS	10%
No registra	9%
Mallamas	5%
Otras	1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

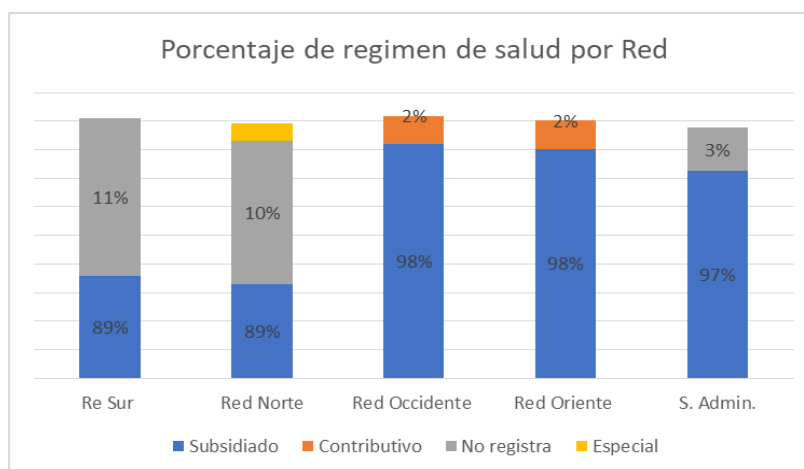


## Porcentaje por EPS y RED

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%
<b>Total</b>	<b>19%</b>	<b>33%</b>	<b>13%</b>	<b>12%</b>	<b>21%</b>	<b>100%</b>

## 8.2 RÉGIMEN DE SALUD Y RED

Regimen	Re Sur		Red Norte		Red Occidente		Red Oriente		S. Admin.	
	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%
<b>Subsidiado</b>	33	89%	70	89%	61	98%	51	98%	56	97%
<b>Contributivo</b>	0	0%	0	0%	1	2%	1	2%	0	0%
<b>No registra</b>	4	11%	8	10%	0	0%	0	0%	2	3%
<b>Especial</b>	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	37	100%	79	100%	62	100%	52	100%	58	100%



Según el régimen de afiliación en la Red Sur el 89% corresponde a usuarios subsidiados, el 11% no registran.

En la Red Norte el 89% pertenecen a régimen subsidiado, el 10% no registran.

En la Red Occidente, el 98% corresponde a usuarios subsidiados, y el 2% a régimen contributivo.

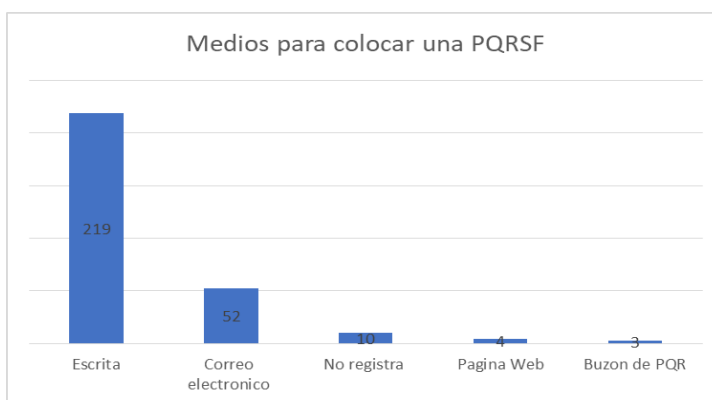
En la Red Oriente el 98% corresponde a usuarios subsidiados, el 2% a régimen contributivo.

En la sede administrativa el 97% corresponde a usuarios subsidiados, el 3% no registran.

### 8.3 MEDIO DE COLOCAR UNA PQRSFD

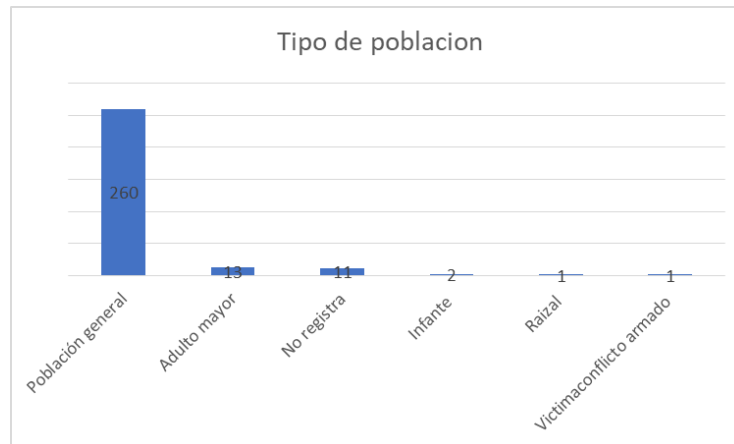
Medio para colocar una PQRS	Total	%
Escrita	219	76%
Correo electronico	52	18%
No registra	10	3%
Pagina Web	4	1%
Buzon de PQR	3	1%
<b>Total</b>	<b>288</b>	<b>100%</b>

Los medios para interponer una PQRSF es del 76% en formas escrita y depositada en los buzones de sugerencias, por correo electrónico el 18%, el 3% no registra, por página web el 1% y el buzón de PQR.



#### 8.4 TIPO DE POBLACION

Tipo de población	Total	%
Población general	260	90%
Adulto mayor	13	5%
No registra	11	4%
Infante	2	1%
Raizal	1	0%
Victimaconflicto armado	1	0%
<b>Total</b>	<b>288</b>	<b>100%</b>



Por tipo de población el 90% (260) corresponde a población en general, el 5% (13) a población adulto mayor, el 4% (11) no registra, el 1% (2) corresponde a infante, en la misma proporción, raizal y víctima de conflicto armado (1).

## 9. ACCIONES DE MEJORA

Se participó en el proceso de referenciación, con el objetivo de mejorar los criterios de vulneración de derechos, se realizó actualización del procedimiento de administración de PQR, retomando algunas mejoras de la referenciación.

✓ 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 refuerza en capacitación sobre el procedimiento de PQRSFD, y apertura de buzón a las Asociaciones de Usuarios, se divulga los medios para interponer las PQRSFD, 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.

✓ 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 III Trimestre del año 2023, se realizaron 656.670 atenciones en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,04% (288 usuarios) presentaron PQRS. En cuanto a las felicitaciones se presentaron 386 formatos, que, con respecto a todas las atenciones en salud de Pasto Salud, corresponde al 0,06%. Para un total de 674 PQRSF.

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: 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%.

En el tercer trimestre 2023 En el consolidado de PQRSFD del tercer trimestre 2023 se observó que el porcentaje de PQRS fue de 43% mientras que las felicitaciones fueron de 57%.

De acuerdo al número de 288 PQRSD recepcionadas en el tercer trimestre de 2023, la Red Norte presentó el 27% (79 de 288), la Red Occidente 22% (62 de 288), el Call center 20% (58 de 288), la Red Oriente el 18% (52 de 288), la Red Sur el 13% (37 de 288).

- De acuerdo con el número de 674 PQRSF recepcionadas en el tercer trimestre; de las cuales 386 son felicitaciones y 288 PQRS.

La Red Norte presentó el 27% (79 de 288) PQRS.

La Red Sur presentó el 13% (37 de 288)

La Red Oriente con el 18% (52 de 288)

La Red Occidente con el 22% (62 de 288)

La sede administrativa 20% (58 de 288)

-En cuanto a las felicitaciones Red Sur presenta el 31% (118 de 386)

La Red Norte representó el 32% (122 de 386)

La Red Occidente representó el 16% (61 de 386)

La Red Oriente con el 22% (83 de 386)

Call Center se presentó el 1% (2 de 386)

- En el III 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 y accesibilidad.

- **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 y Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y comodidad.

- El mayor número de QR que interponen son los afiliados a la EPS Emssanar, con el 61%, seguido de la EPS Sanitas con el 13%, Nueva EPS con el 10%, el 5% Mallamas, en el 9% no registran, y el 1% otros



-Por tipo de población el 90% corresponde a población en general, el 5% adulto mayor, el 4% no registra, el 2% corresponde a infante, raizal y victimas de conflicto armado (1) respectivamente.

-Los medios para interponer una QR, es del 76% en formas escrita y depositada en los buzones de sugerencias, 18% correo electrónico. 3% no registra, el 1% en la página Web institucional.

-Según el régimen de afiliación el 94% corresponde a usuarios subsidiados, el 1% a contributivos, el 5% no registran.

-El promedio de días de respuesta está entre los 6.5 días.

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

- En todas las sedes se cumple la meta del 0.04%, (40%)