



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

CUARTO 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, 6 de Febrero de 2024

TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVO.....	3
ALCANCE.....	3
MARCO NORMATIVO.....	3
COMPORTAMIENTO PQRSF DEL TRIMESTRE 2023.....	5
PORCENTAJE DE PQRSF DEL 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 TRIMESTRE 2023.....	8
4.1 RELACIÓN DE PQRSF POR TRIMESTRES 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 PROFESION.....	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

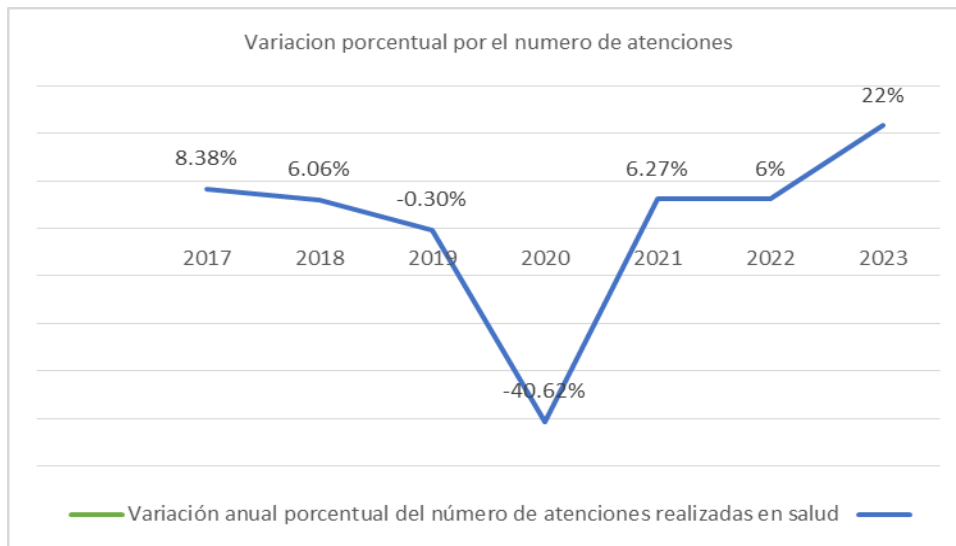
entidades que ejercen inspección, vigilancia y control en el sistema, de conformidad con lo estipulado en el Capítulo Primero del Título VI de la Circular Única y en la normatividad vigente.

2. COMPORTAMIENTO PQRSF DEL 2016 AL AÑO 2023

El cuadro presenta el número de atenciones realizadas en Pasto Salud E.S.E., desde el año 2016 al 2023, la variación porcentual anual de las atenciones en salud, el número total de PQRS y su variación porcentual anual, el número de felicitaciones y su variación porcentual y por ultimo las PQRSF y su variación porcentual con respecto a las atenciones en salud:

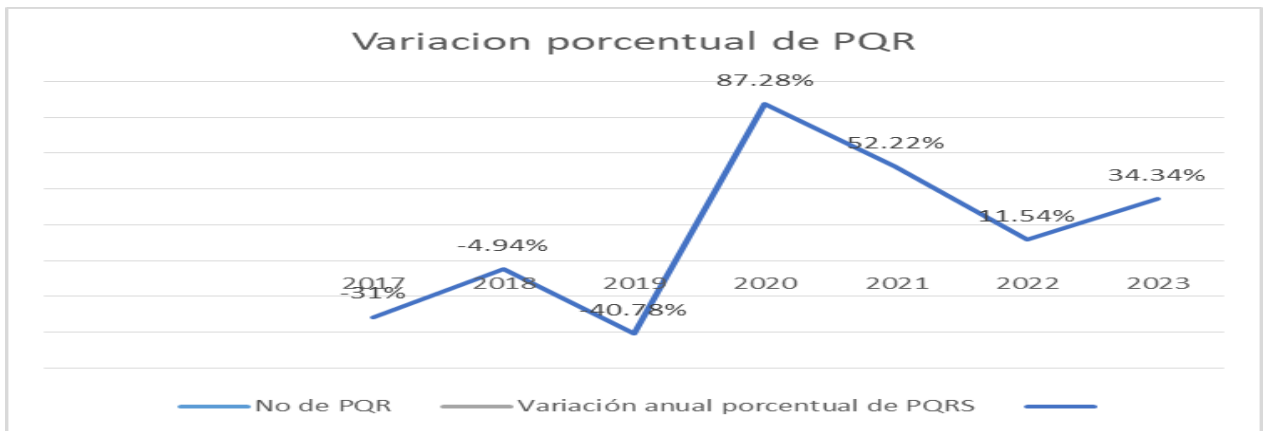
VARIACION ANUAL PORCENTUAL POR NÚMERO DE ATENCIONES REALIZADAS EN SALUD COMPARATIVO AÑOS 2016 AL 2023

Año	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
No de atenciones realizadas en salud	985,249	1,067,782	1,132,538	1,129,524	670,729	1,927,650	2,048,465	2,492,787
Variación anual porcentual del número de atenciones realizadas en salud		8.38%	6.06%	-0.30%	-40.62%	187.40%	6%	22%
		Incremento positivo	Incremento positivo	Decreció negativo	Decreció negativo	Incremento positivo	Decreció positivamente	Incremento positivo



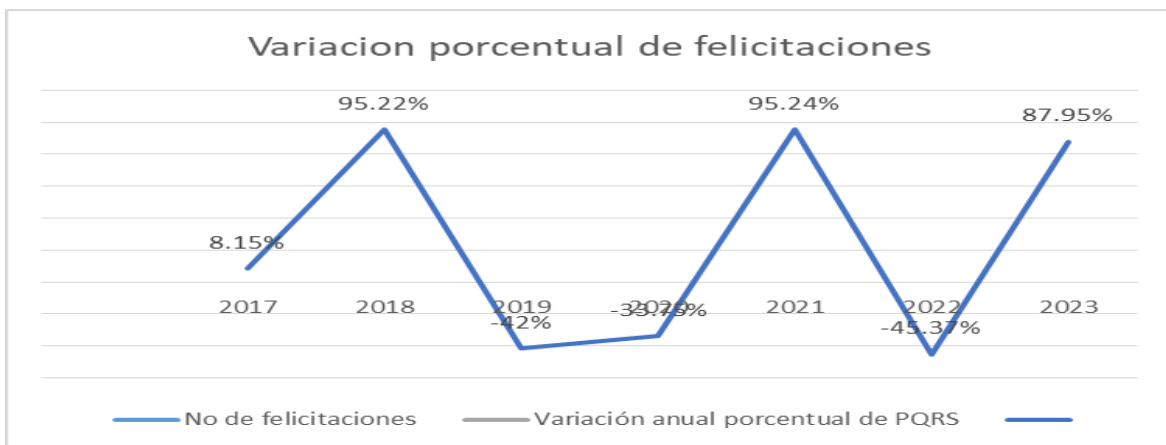
Variación anual porcentual de PQRS, comparativo año 2016 a 2023

Año	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
No de PQRS	591	405	385	228	427	650	725	974
Variación anual porcentual de PQRS		-31.47%	-4.94%	-40.78%	87.28%	52.22%	11.54%	34.34%
		Decreció Positivamente	Decreció Positivamente	Decreció Positivamente	Incremento Negativamente	Incremento Negativamente	Decreció Positivamente	Incremento Negativamente



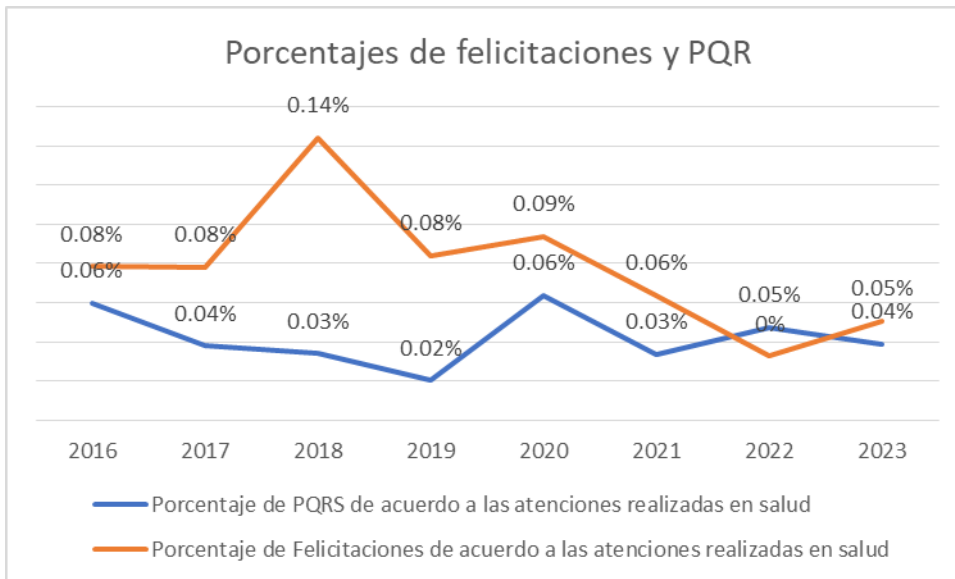
Variación anual porcentual de Felicitaciones, comparativo año 2016 a 2023

Año	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
No de felicitaciones	773	836	1632	951	630	1230	672	1263
Variación anual porcentual de PQRS		8.15%	95.22%	-41.73%	-33.75%	95.24%	-45.37%	87.9%
		Creció Positivamente	Creció Positivamente	Decreció	Decreció	Creció Positivamente	Decreció Negativamente	Creció Positivamente



Pporcentaje de PQRS y Felicitaciones de acuerdo a las atenciones realizadas en salud, comparativo año 2016 a 2023

Año	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Porcentaje de PQRS de acuerdo a las atenciones realizadas en salud	0.06%	0.04%	0.03%	0.02%	0.06%	0.03%	0.05%	0.04%
Porcentaje de Felicitaciones de acuerdo a las atenciones realizadas en salud	0.08%	0.08%	0.14%	0.08%	0.09%	0.06%	0%	0.05%



La grafica anterior indica la variación porcentual desde el año 2016 al 2023, se destaca como las felicitaciones son mayores que las PQRS.

2. COMPORTAMIENTO PQRSF DEL AÑO 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

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 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.

En el IV Trimestre del año 2023, se realizaron 570.114 atenciones en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 38% (211 usuarios) presentaron PQRS. En cuanto a las felicitaciones se presentaron 338 formatos, que, con respecto a todas las atenciones en salud de Pasto Salud, corresponde al 62%. Para un total de 549 PQRSF.

2. COMPORTAMIENTO PQRSF DEL CUARTO TRIMESTRE 2023

Sedes	P	Q	R	S	d	TOTAL
Sur	2	10	11	4	0	27
Norte	4	23	50	6	0	83
Oriente	0	16	7	6	0	29
Occidente	1	23	9	1	1	35
Call Center	21	1	15	0	0	37
Total	28	73	92	17	1	211

En el cuarto trimestre 2023 se presentaron un total de 28 peticiones, 73 quejas, 92 reclamos, 17 sugerencias y 1 desistimiento, para un total de 211 de PQRSFD`d.

Sedes	F
Norte	137
Sur	60
Oriente	99
Occidente	42
Call Center	0
Total	338

Se presentaron 338 felicitaciones.

PORCENTAJE DE PQRS DEL IV TRIMESTRE DE 2023

Porcentaje de PQRS de la Red Sur del IV trimestre de 2023			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	27	<=0.02% Tasa porcentual por 1000 = 20%	0,04%
Número total de atenciones realizadas	162024		
Porcentaje de PQRS de la Red Norte del IV trimestre de 2023			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	83	<=0.05% Tasa porcentual por 1000 = 50%	0,04%
Número total de atenciones realizadas	154596		
Porcentaje de PQRS de la Red Oriente IV trimestre de 2023			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	29	<=0.02% Tasa porcentual por 1000= 20%	0,04%
Número total de atenciones realizadas	128186		
Porcentaje de PQRS de la Red Occidente IV trimestre de 2023			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	35	<=0.03% Tasa porcentual por 1000= 30%	0,04%
Número total de atenciones realizadas	125308		
Consolidado de PQRS de la Sede Administrativa-Call Center del IV trimestre de 2023			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	37	<=0.01% Tasa porcentual por 1000= 10%	0,04%
Número total de atenciones realizadas	570114		
Consolidado de PQRS del IV trimestre de 2023			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	211	<=0.04% Tasa porcentual por 1000= 40%	0,04%
Número total de atenciones realizadas	570114		

PORCENTAJE DE FELICITACIONES DEL IV TRIMESTRE DE 2023

PORCENTAJE DE FELICITACIONES DEL IV TRIMESTRE DE 2023		
Porcentaje de Felicitaciones de la Red Sur del IV trimestre de 2023		
VARIABLE	RESULTADO	META
Número de Felicitaciones	60	0.04%
Número total de atenciones realizadas	162024	Tasa porcentual por 1000= 40%
Porcentaje de Felicitaciones de la Red Norte del IV trimestre de 2023		
VARIABLE	RESULTADO	META
Número de Felicitaciones	137	0.08%
Número total de atenciones realizadas	154596	Tasa porcentual por 1000= 80%
Porcentaje de Felicitaciones la Red Oriente IV trimestre de 2023		
VARIABLE	RESULTADO	META
Número de Felicitaciones	99	0.07%
Número total de atenciones realizadas	128186	Tasa porcentual por 1000= 70%
Porcentaje de Felicitaciones de la Red Occidente del IV trimestre de 2023		
VARIABLE	RESULTADO	META
Número de Felicitaciones	42	0.03%
Número total de atenciones realizadas	125308	Tasa porcentual por 1000= 30%
Consolidado de Felicitaciones de la Sede Administrativa-Call Center del IV trimestre de 2023		
VARIABLE	RESULTADO	META
Número de Felicitaciones	0	0,00%
Número total de atenciones realizadas	570114	
Consolidado de Felicitaciones del IV trimestre de 2023		
VARIABLE	RESULTADO	META
Número de Felicitaciones	338	0.06%
Número total de atenciones realizadas	570114	Tasa porcentual por 1000= 60%

3.1 COMPARATIVO DE PQRSF POR TRIMESTRES 2023

PQRSF	2023				
	I trim	II trim	III trim	IV Trim	Total
Peticiones	18	26	35	28	107
Quejas	92	96	96	73	357
Reclamos	76	124	139	92	431
Sugerencias	20	23	18	17	78
Desestimiento	0	0	0	1	1
Total	206	269	288	211	974

PQRSF	2023				
	I trim	II trim	III trim	IV trim	TOTAL
Felicitaciones	216	323	386	338	1263

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

Peticiones: en el primer trimestre del año 2023 se presentaron 18, en el segundo trimestre 26, en el tercer trimestre 35 y cuarto trimestre 28, para un total de 107 peticiones.

Quejas: en el primer trimestre del 2023 se presentaron 92, en el segundo trimestre 96, en el tercer trimestre 96 y cuarto trimestre 73, para un total de 357 quejas.

Reclamos: en el primer trimestre del 2023 se presentaron 76, en el segundo trimestre 124, en el tercer trimestre 139, y cuarto trimestre 92, para un total de 431 reclamos.

Sugerencias: en el primer trimestre del 2023 se presentaron 20, en el segundo trimestre 23, en el tercer trimestre 18, en el cuarto trimestre 17 sugerencias para un total de 78 sugerencias.

Denuncias: no se han presentado.

Desistimiento: en el cuarto trimestre se presentó uno en la red Occidente.

Felicitaciones: en el primer trimestre del 2023 se presentaron 216, en el segundo trimestre 323, en el tercer trimestre 386, y en el cuarto trimestre 338, para un total de 1.263

Para el primer trimestre del 2023 por cada queja que colocan los usuarios existe 1.04% felicitaciones.

Para el segundo trimestre del 2023 por cada queja que colocan los usuarios existe 1,2% felicitaciones.

Para el tercer trimestre del 2023 por cada queja que colocan los usuarios existe 1,3% felicitaciones.

Para el cuarto trimestre del 2023 por cada queja que colocan los usuarios existe 1,2% felicitaciones.

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	IV trim	Total
Peticiones	2	1	1	6	10	18	26	35	28	107
Quejas	70	56	42	92	260	92	96	96	73	357
Reclamos	87	109	103	91	390	76	124	139	92	431
Sugerencias	31	13	4	16	64	20	23	18	17	78
Desestimeto	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1
Total	191	179	150	205	725	206	269	288	211	974

4. CONSOLIDADO PQRSFD-d' POR REDES IV TRIMESTRE 2023

Sedes	2023	P	Q	R	S	d	F	TOTAL
Norte	oct	1	9	14	2	0	52	78
	nov	0	6	25	4	0	33	68
	dic	3	8	11	0	0	52	74
Sur	oct	2	3	4	0	0	18	27
	nov	0	5	2	4	0	21	32
	dic	0	2	5	0	0	21	28
Oriente	oct	0	7	2	3	0	37	49
	nov	0	4	0	2	0	37	43
	dic	0	5	5	1	0	25	36
Occidente	oct	0	3	2	0	0	5	10
	nov	1	10	3	1	0	17	32
	dic	0	10	4	0	1	20	35
Call Center	oct	6	1	9	0	0	0	16
	nov	6	0	6	0	0	0	12
	dic	9	0	0	0	0	0	9
Total		28	73	92	17	1	338	549

Consolidado de PQRSF IV trimestre 2023										
Redes	P	Q	R	S	d	Total PQRSD	% PQRSD	F	% F	TOTAL PQRSFD d
Red Sur	2	10	11	4	0	27	13%	60	18%	87
Red Norte	4	23	50	6	0	83	39%	137	41%	220
Red Oriente	0	16	7	6	0	29	14%	99	29%	128
Red Occidente	1	23	9	1	1	35	17%	42	12%	77
Call center	21	1	15	0	0	37	18%	0	0%	37
Total	28	73	92	17	1	211	100%	338	100%	549
Porcentaje del total de PQRSD presentadas en el IV trimestre 2023						38%				
Porcentaje del total de Felicitaciones presentadas en el IV trimestre 2023						62%				

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%.

En el cuarto trimestre 2023

De acuerdo al número de 211 PQRSD recepcionadas en el cuarto trimestre de 2023, la Red Norte presentó el 39% (83 de 211), el Call center 18% (37 de 211), la Red Occidente 17% (35 de 211), , la Red Sur el 13% (27 de 211), y la Red Oriente el 14% (29 de 211).

En el consolidado de PQRSFD del cuarto trimestre 2023 se observó que el porcentaje de PQRS fue de 38% mientras que las felicitaciones fueron de 62%.

4.1 RELACIÓN DE PQRSD CUARTO TRIMESTRE 2023 POR REDES

4.1.1 RED NORTE

	Sedes	Hospital Local Civil	Sede Primero de Mayo	Sede Pandiaco	Sede Morasurco	Total
Consolidado IV trimestre 2023 Red Norte	Petición	4	0	0	0	4
	Quejas	21	2	0	0	23
	Reclamos	48	1	1	0	50
	Sugerencias	3	2	0	1	6
	Total por Sedes	76	5	1	1	83

4.1.2 OCCIDENTE

	Sedes	Sede Tamasagra	Sede San Vicente	Obonuco	Total
Consolidado IV trimestre 2023 Red Occidente	Petición	1	0	0	1
	Quejas	4	17	2	23
	Reclamos	0	9	0	9
	Sugerencias	0	1	0	1
	Desistimiento	0	1	0	1
	Total por sede	5	28	2	35

4.1.3 RED CALL CENTER

Consolidado IV trimestre 2023 Sede Administrativa	Sedes	Call Center	Total
	Petición	21	21
	Queja	1	1
	Reclamos	15	15
	Sugerencias	0	0
	Total por sede	37	37

4.1.4 RED SUR

Consolidado IV trimestre 2023 Red Sur	Sedes	Hospital La Rosa	Progreso	Total
	Petición	0	2	2
	Quejas	8	2	10
	Reclamos	10	1	11
	Sugerencias	2	2	4
	Total, por Sedes	20	7	27

4.1.5 ORIENTE

Consolidado IV trimestre 2023 Red Oriente	Sede Oriente	Santa Monica	Sede El Encano	El Rosario	La Laguna	Total
	Peticion	0	0	0	0	0
	Queja	15	0	0	1	16
	Reclamo	7	0	0	0	7
	Sugerencia	5	0	1	0	6
	Total por sede	27	0	1	1	29

4.4 RELACION DE DENUNCIA y DISENTIMIENTO

En el IV trimestre del año 2023 no se presentaron Denuncias.

Un disentimiento en la sede de San Vicente (red Occidente).

5. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES PARA DAR RESPUESTA A LAS PQRS

Ha continuación se relacionan los días de respuesta a una PQRS por mes, en el cuarto trimestre del año 2023 el promedio fue de 11.3 días de respuesta y en el año 2023 fue de 7.8 días.

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 días
sep-23	15 días	515 días / 80 = 6.44
oct-23	15 días	448 días/ 68 = 6 días
nov-23	15 días	662 días /85 = 15 días
dic-23	15 días	453 días / 58 = 13 días

6. PQRSF TRAMITADAS

A continuación, se presenta el indicador de proporción de pqrsg gestionadas por trimestres del año 2023, lo cual indica un cumplimiento de la meta asignada del 100%.

2023	PQRS	PQRS tramitadas
I Trimestre	206	100%
II Trimestre	269	100%
III Trimestre	288	100%
IV Trimestre	211	100%
Total	974	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 IV trimestre del año 2023.

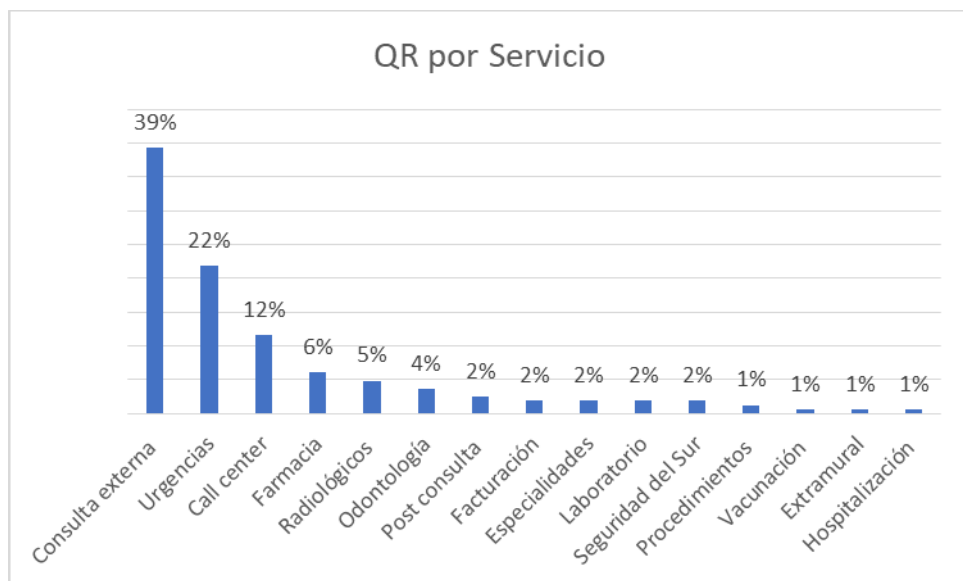
7.1 CONSOLIDADO DE QR POR SERVICIO Y PROFESIÓN EN CADA RED

Servicios	Profesión	Red SUR		Red Norte		Sede Occidente		Red Oriente		S. Administrativa		Total
		Quejas	Reclam os	Quejas	Reclam os	Quejas	Reclam os	Quejas	Reclam os	Quejas	Reclam os	
Consulta externa	Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería	4	3	12	14	12	2	13	5	0	0	65
Urgencias	Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería	4	1	9	15	3	4	0	0	0	0	36
Call center	Auxiliar administrativo	0	3	0	0	0	0	0	0	1	15	19
Farmacia	Regente de farmacia	0	1	3	4	0	0	2	0	0	0	10
Radiológicos	Aux RX	0	0	1	5	1	0	1	0	0	0	8
Odontología	Odontólogo - Auxiliar de odontología	1	0	0	1	1	1	0	2	0	0	6
Post consulta	Enfermera, Auxiliar de enfermería	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	4
Laboratorio	Auxiliar de laboratorio	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3
Especialidades	Ginecología, Médico Internista, Pediatría	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Facturación	Auxiliar de administrativo	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3
Seguridad del Sur	Vigilancia	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	3
Procedimientos	Auxiliar de enfermería	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
Vacunación	Auxiliar de enfermería	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Extramural	Médico, enfermera, auxiliar de enfermería	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Hospitalización	Enfermera, Auxiliar de enfermería	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL		10	11	28	45	23	9	16	7	1	15	165

7.1.2 CUADRO DE QR POR SERVICIOS Y PROFESION

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	4	3	9	17	12	2	13	5	0	0	65
Urgencias	Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería	4	1	7	17	3	4	0	0	0	0	36
Call center	Auxiliar administrativo	0	3	0	0	0	0	0	0	1	15	19
Farmacia	Regente de farmacia	0	1	3	4	0	0	2	0	0	0	10
Radiológicos	Aux RX	0	0	1	5	1	0	1	0	0	0	8
Odontología	Odontólogo - Auxiliar de odontología	1	0	0	1	1	1	0	2	0	0	6
Post consulta	Enfermera, Auxiliar de enfermería	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	4
Laboratorio	Auxiliar de laboratorio	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3
Especialidades	Ginecología, Médico Internista, Pediatría	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Facturación	Auxiliar de administrativo	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3
Seguridad del Sur	Vigilancia	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	3
Procedimientos	Auxiliar de enfermería	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
Vacunación	Auxiliar de enfermería	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Extramural	Médico, enfermera, auxiliar de enfermería	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Hospitalización	Enfermera, Auxiliar de enfermería	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL		10	11	23	50	23	9	16	7	1	15	165

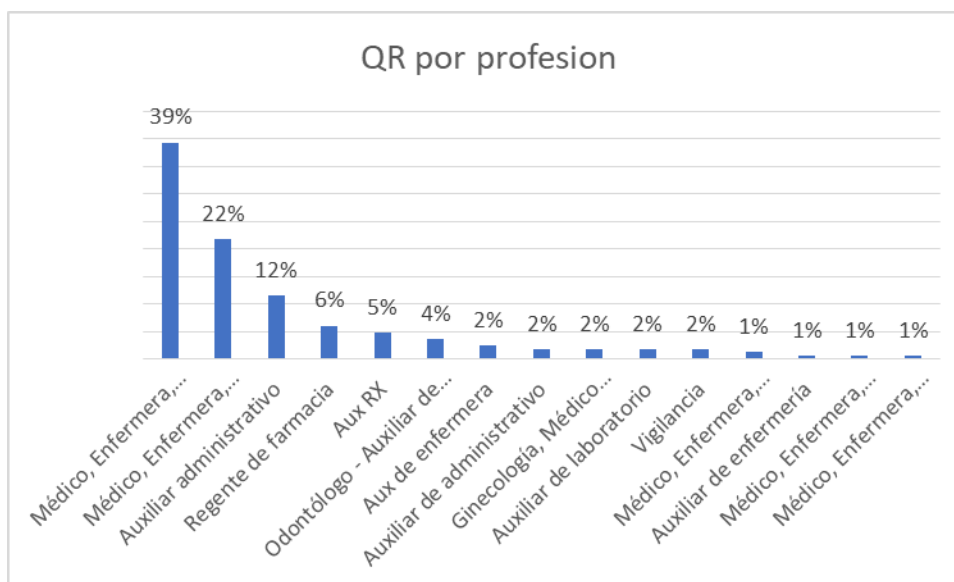
7.1.3 GRAFICA QR POR SERVICIOS



Según el servicio el 39% corresponden la quejas /reclamos de consulta externa, el 22% a Urgencias, el 12% a Call center, 6% a farmacia, el 5% a radiológicos, 4% a servicio de

odontología, 2% a post consulta, 2% a facturación, y a laboratorio, especialidades y seguridad del sur proporcionalmente el 1% proporcionalmente a servicio de vacunación, procedimientos, hospitalización y extramural.

7.1.4 GRAFICA QR POR PROFESIÓN



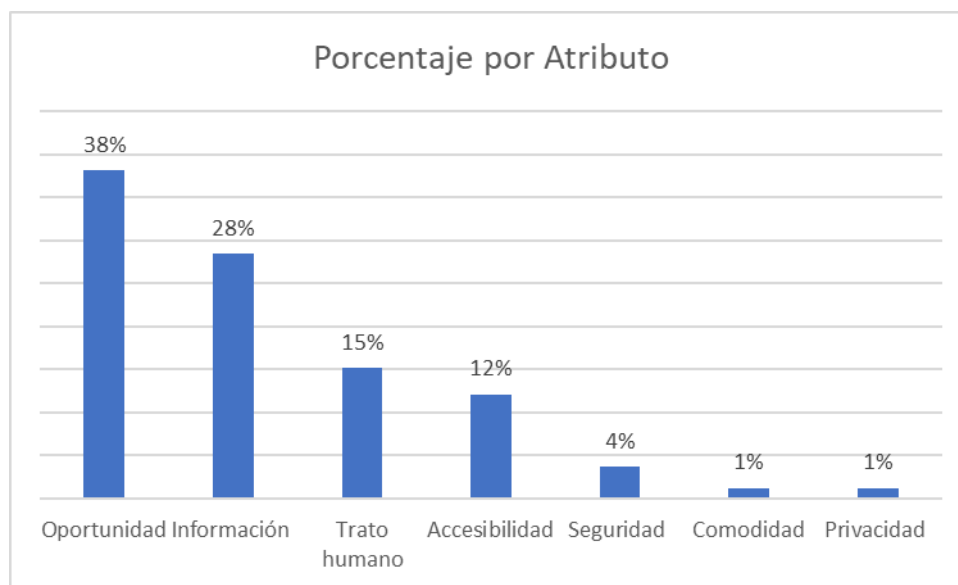
Según la profesión 39% a profesionales de consulta externa y Urgencias (medico, enfermera, auxiliar de Enfermería), el 22% a profesionales de urgencias (medico, enfermera, auxiliar de enfermería), el 12% corresponde agentes de Call center, 6% regentes de farmacia, el 5% a auxiliares de radiología, 4% a Odontólogos o auxiliares de odontología, 3% auxiliares administrativos de post consulta, 2% proporcionalmente a especialistas (médico internista), auxiliar de laboratorio, y guardas de seguridad, el 1% respectivamente a Aux de enfermería de procedimientos, vacunación, extramural y hospitalización.

7.2 CONSOLIDADO DE QR POR ATRIBUTOS

ATRIBUTOS	S. ADM	Sur	Oriente	Norte	Occidente	TOTAL
Oportunidad	7	6	0	46	4	63
Información	3	10	7	17	10	47
Trato humano	0	1	13	3	8	25
Accesibilidad	6	4	0	3	7	20
Seguridad	0	0	0	3	3	6
Comodidad	0	0	2	0	0	2
Privacidad	0	0	1	1	0	2
Total	16	21	23	73	32	165

El atributo más sobresaliente es de oportunidad con el 38% (63), información 28% (47), trato humano 15% (25), accesibilidad 12% (20), seguridad 4% (6), comodidad 1% (2) y privacidad 1% (2)

Atributos	Quejas y Reclamos	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Oportunidad	63	38%	38%
Información	47	28%	67%
Trato humano	25	15%	82%
Accesibilidad	20	12%	94%
Seguridad	6	4%	98%
Comodidad	2	1%	99%
Privacidad	2	1%	100%
Total	165	100%	



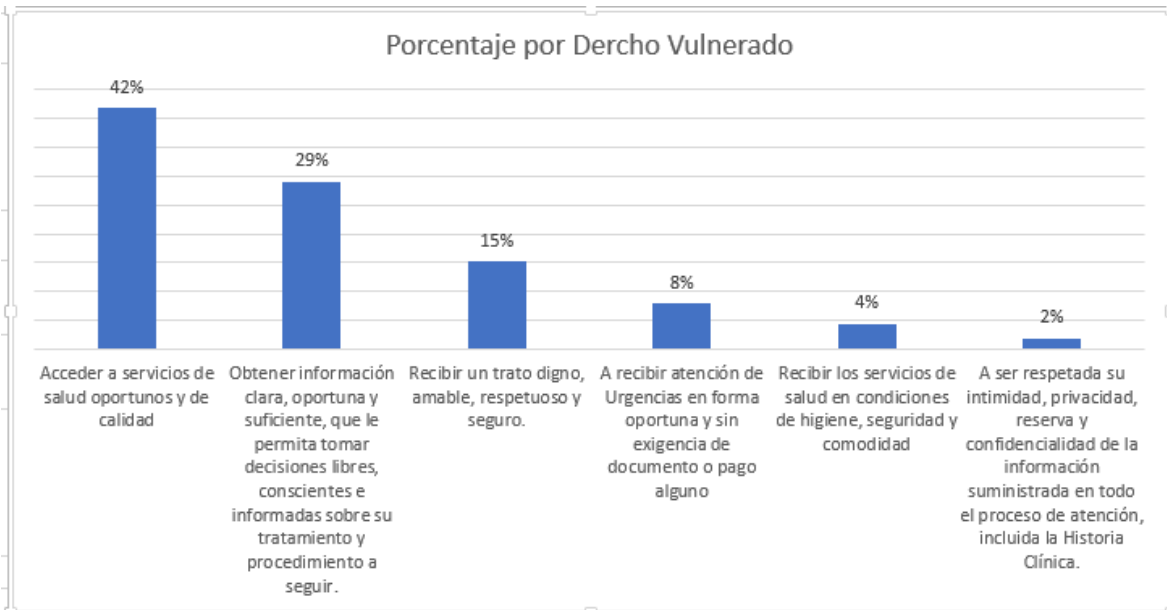
7.3 CONSOLIDADO DE QR POR MOTIVOS

MOTIVO	TOTAL	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Demora en la atención	40	24%	24%
Mala información	44	27%	51%
Mala atención	26	16%	67%
Demora asignación de citas	24	15%	81%
No atención	14	8%	90%
Otros	8	5%	95%
Trato Humano	3	2%	96%
Comodidad en la atención	3	2%	98%
No privacidad	2	1%	99%
Error en la asignación de cita	1	1%	100%
TOTAL	165	100%	

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	36	10	10	0	13	69
Obtener información clara, oportuna y suficiente, que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas sobre su tratamiento y procedimiento a seguir.	17	10	11	7	3	48
Recibir un trato digno, amable, respetuoso y seguro.	3	1	8	13	0	25
A recibir atención de Urgencias en forma oportuna y sin exigencia de documento o pago alguno	13	0	0	0	0	13
Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y comodidad	3	0	3	1	0	7

A ser respetada su intimidad, privacidad, reserva y confidencialidad de la información suministrada en todo el proceso de atención, incluida la Historia Clínica.	1	0	0	2	0	3
TOTAL	73	21	32	23	16	165

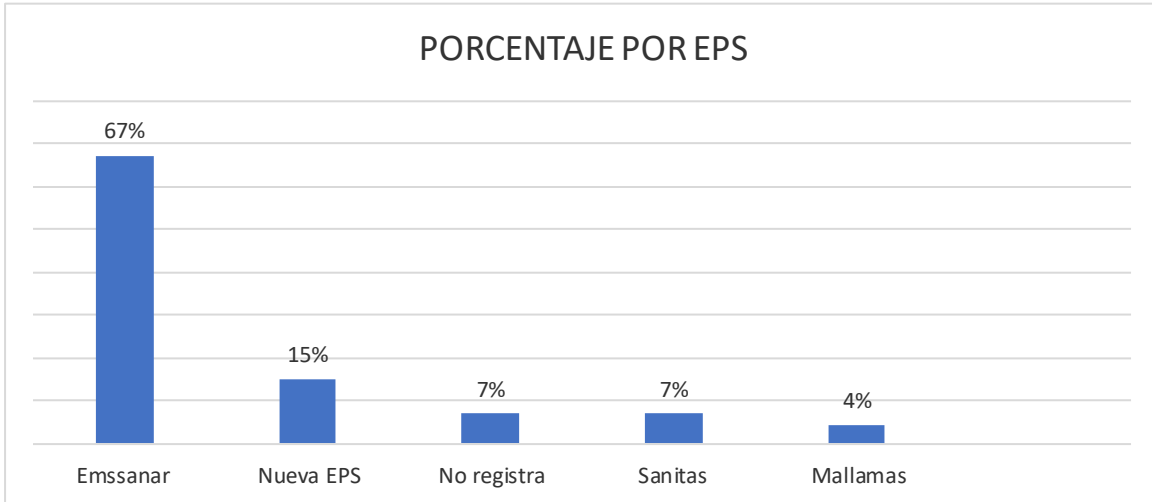


8. CARACTERIZACION DE LA POBLACION EN PQRSF

8.1 POR RED Y EPS

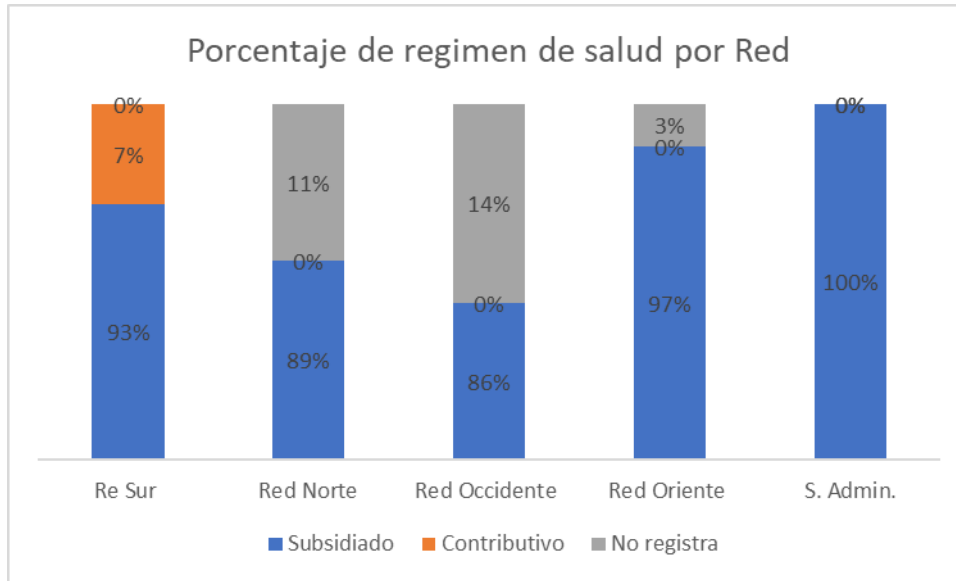
EPS	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Sede Ad.	TOTAL	%
Emssanar	19	56	20	23	24	142	67%
Nueva EPS	6	10	4	2	9	31	15%
No registra	0	9	5	1	0	15	7%
Sanitas	1	4	3	2	4	14	7%
Mallamas-I	1	4	3	1	0	9	4%
Total	27	83	35	29	37	211	100%

El mayor número de PQRS que se recepcionan son los afiliados a la EPS Emssanar, con el 67% (142), seguido de la Nueva EPS con el 15% (31), No registra el 7% (15), la EPS Sanitas con el 7% (14), y de la EPS-I Mallamas el 4% (9).



8.2 RÉGIMEN DE SALUD Y RED

Regimen	Re Sur		Red Norte		Red Occidente		Red Oriente		S. Admin.	
	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%
Subsidiado	25	93%	74	89%	30	86%	28	97%	37	100%
Contributivo	2	7%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No registra	0	0%	9	11%	5	14%	1	3%	0	0%
Total	27	100%	83	100%	35	100%	29	100%	37	100%



Según el régimen de afiliación en la Red Sur el 93% corresponde a usuarios subsidiados, el 7% de regimen contributivo.

En la Red Norte el 89% pertenecen a régimen subsidiado, el 11% no registran.

En la Red Occidente, el 86% corresponde a usuarios subsidiados, y el 14% no registra.

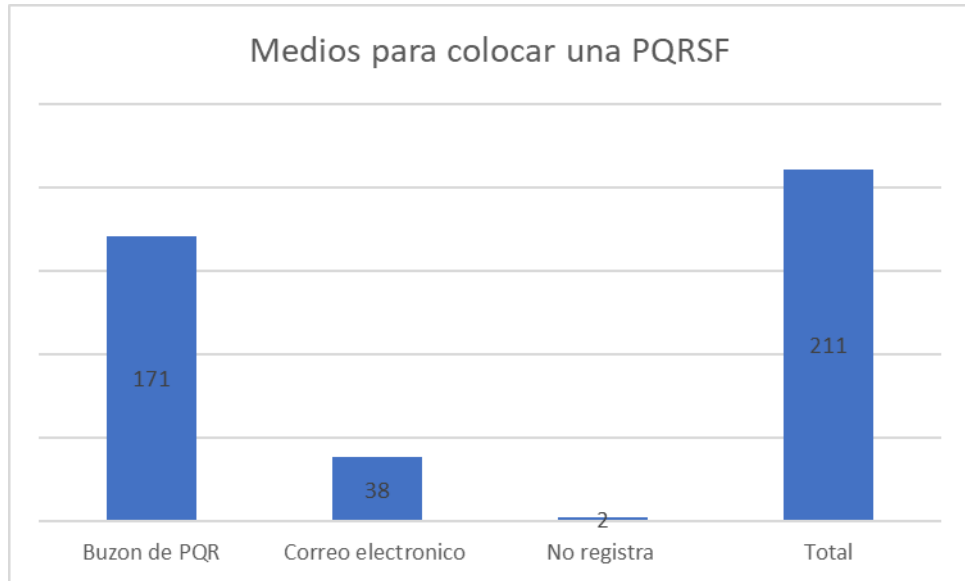
En la Red Oriente el 97% corresponde a usuarios subsidiados, el 3% no registra.

En la sede administrativa el 100% corresponde a usuarios subsidiados.

8.3 MEDIO DE COLOCAR UNA PQRSFD

Medio para colocar una PQRS	Total	%
Buzón de PQR	171	81%
Correo electrónico	38	18%
No registra	2	1%
Total	211	100%

Los medios para interponer una PQRSF es del 81% en formas escrita y depositada en los buzones de sugerencias, por correo electrónico el 18%, el 1% no registra.



8.4 TIPO DE POBLACION

Tipo de población	Total	%
Población general	190	90%
Adulto mayor	6	3%
No registra	5	2%
Infante	5	2%
Victima conflicto armado	4	2%
Gestante	1	0%
Total	211	100%



Por tipo de población el 90% (190) corresponde a población en general, el 3% (6) a población adulto mayor, el 2% (5) no registra, el 2% (5) corresponde a infante, y el 2%(4) víctima de conflicto armado.

8.5 SEGUIMIENTO DE RESPUESTA DE PQRS

SEDE	NOVIEMBRE		Total	%
	SATISFECHOS			
	SI	NO		
NORTE	5	0	5	100%
SUR	2	0	2	100%
OCCIDENTE	1	1	2	50%
ORIENTE	3	1	4	75%
S. ADMINSTRATIVA	2	1	3	67%
TOTAL	13	3	16	81%

De acuerdo al seguimiento realizado en el mes de noviembre 2023, de 16 seguimientos a usuarios, se obtiene que 81% (13 de 16) usuarios se encuentran satisfechos con las respuestas de las PQRS.

SEDE	DICIEMBRE		Total	%
	SATISFECHOS			
	SI	NO		
NORTE	3	0	3	100%
SUR	1	1	2	50%
OCCIDENTE	1	0	1	100%
ORIENTE	6	0	6	100%
S. ADMINSTRATIVA	1	0	1	100%
TOTAL	12	1	13	92%

En el mes de diciembre 2023 se realizan 13 seguimientos a usuarios, se obtiene que el 91% de usuarios (12 de 13) se encuentran satisfechos con las respuestas de las PQRS.

Cumpliendo la meta del 80% establecida en el seguimiento.

9. ACCIONES DE MEJORA

En el mes de noviembre se implementó el formato GOU-SRP 602 de seguimiento a respuesta de PQRS, donde se realiza el seguimiento a 29 usuarios, de los cuales 25 se encuentran satisfechos con las respuestas. Con una muestra del 10% del total de PQRS recepcionadas en el mes por sede se realiza el contacto con el usuario, donde del 81% de usuarios responden que se encuentra satisfechos en el mes de noviembre y en el mes de diciembre 2023 el 92%, cumpliendo la meta del 80%.

- ✓ Se diseñó e implementó en cada sede un aviso dónde colocar las PQRSFD, para que sea más visibles los buzones.
- ✓ Se continúa con el refuerzo dirigido a los auxiliares de SIAU en la revisión de respuestas de quejas y reclamos a los Usuarios, la reclasificación de los motivos de PQRS, 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 IV Trimestre del año 2023, se realizaron 570.114 atenciones en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,04% (211 usuarios) presentaron PQRS. En cuanto a las felicitaciones se presentaron 338 formatos, que, con respecto a todas las atenciones en salud de Pasto Salud, corresponde al 0,06%. Para un total de 549 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 se observó que el porcentaje de PQRS fue de 44% mientras que las felicitaciones fueron de 55%.

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

En el cuarto trimestre 2023 el consolidado de PQRSFD se observó que el porcentaje de PQRS fue de 38% mientras que las felicitaciones fueron de 62%.

De acuerdo al número de 211 PQRSFD recepcionadas en el cuarto trimestre de 2023:

Red Norte presentó el 39% (83 de 211)

Call center 18% (37 de 211)

Red Occidente 17% (35 de 211)

Red Sur el 13% (27 de 211)

Red Oriente el 14% (29 de 211)

-En cuanto a las felicitaciones:

La Red Norte representó el 41% (220 de 338)

La Red Oriente con el 29% (128 de 338)

Red Sur presenta el 18% (87 de 338)

La Red Occidente representó el 12% (77 de 338)

Call Center no se presentaron felicitaciones

- En el IV trimestre del año 2023 se presentó un disentimiento en la Red occidente.

- Las QR con la aplicación de la metodología de Pareto, se puede sugerir que las acciones de mejoramiento se deben dirigir hacia:

- **Servicios:** Consulta externa, urgencias, Call center, farmacia, radiológicos y odontología

- **Atributos:** Oportunidad, información y trato humano.

- **Motivos:** Demora en la atención Acceder a servicios de salud oportunos y de calidad.

Obtener información clara, oportuna y suficiente, que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas sobre su tratamiento y procedimiento a seguir.

Recibir un trato digno, amable, respetuoso y seguro.

- **Vulneración de derechos:** Acceder a servicios de salud oportunos y de calidad,

Obtener información clara, oportuna y suficiente, que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas sobre su tratamiento y procedimiento a seguir, y a Recibir un trato digno, amable, respetuoso y seguro.

- El mayor número de PQRSFD´d que interponen son los afiliados a la EPS Emssanar, con el 67%, seguido de la Nueva EPS con el 15%, EPS Sanitas con el 7%, el 7% no registran y el 4% Mallamas.

-Por tipo de población el 90% corresponde a población en general, el 3% adulto mayor, el 2% no registra, el 2% corresponde a infante, y victimas de conflicto armado el 2%.

-Los medios para interponer una PQRSFD´d, es del 81% en formas escrita y depositada en los buzones de sugerencias, 18% correo electrónico y el 1% no registra.

-Según el régimen de afiliación el 92% (194) corresponde a usuarios subsidiados, el 1% (2) a contributivos, el 7% (15) no registran.

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

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

- En todas las sedes se cumple la meta del 0.04%, y la tasa del 40%, excepto la red del Norte sobre pasa la meta del 0.05%.

- Los comunicados oficiales de respuesta de las PQRSFD`d cuentan con el código QR, donde el usuario puede manifestar su satisfacción o no ante la respuesta emitida por parte del director operativo de cada Red. Se realiza seguimiento a través de la oficina de comunicación y sistemas de Pasto Salud ESE, reportando que ningún usuario ha utilizado este medio.