



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

## PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSFD-d' Y VULNERACIÓN DE DERECHOS 2024

Presentado por: Maria Elena Arturo De Vries  
Profesional Universitario

Aprobado por: Carlos Julio Arellano Ruiz  
Subgerente de salud e investigaciones

San Juan de Pasto, 30 de abril de 2024

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	3
1.1 ALCANCE .....	3
1.2 MARCO NORMATIVO .....	3
2. COMPORTAMIENTO PQRSF DEL PRIMER TRIMESTRE 2024 .....	5
3. CONSOLIDADO PQRSFD-d` POR REDES I TRIMESTRE 2024 .....	9
3.1 RELACIÓN DE PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2024 POR REDES.....	10
3.2. RELACION DE PETICIONES .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.3 RELACION DE SUGERENCIAS.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.4 RELACION DE DENUNCIA .....	15
4. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES PARA DAR RESPUESTA A LAS PQRS .....	15
5. PQRSF TRAMITADAS .....	15
6.1 CONSOLIDADO DE Q, R POR SERVICIO Y PROFESIÓN .....	6.2
CONSOLIDADO DE Q, R POR ATRIBUTOS .....	18
6.3 CONSOLIDADO DE Q, R POR MOTIVOS .....	18
6.4 CONSOLIDADO DE Q, R POR DERECHOS VULNERADOS.....	20
6.5 ANÁLISIS CAUSA – EFECTO .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
7. CARACTERIZACION DE LA POBLACION EN QUEJAS Y RECLAMOS .....	20
7.1 POR RED Y EPS .....	21
7.2 RÉGIMEN DE SALUD .....	22
7.3 MEDIO DE COLOCAR UNA QR.....	22
7.4 TIPO DE POBLACION .....	23
8. ACCIONES DE MEJORA .....	23
9. CONCLUSIONES .....	24

## **1. OBJETIVO**

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

### **1.1 ALCANCE**

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

### **1.2 MARCO NORMATIVO**

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

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

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

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

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

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

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

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

## 2. COMPORTAMIENTO PQRSF DEL PRIMER TRIMESTRE 2023

En el I Trimestre del año 2024, se realizaron **10596** atenciones en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0.19% (196 usuarios) presentaron PQRS. En cuanto a las felicitaciones se presentaron 341 formatos, que, con respecto a todas las atenciones en salud de Pasto Salud, corresponde al 0.34%. Para un total de 537 PQRSF.

PQRSF	2024
	I trim
Peticiones	36
Quejas	82
Reclamos	67
Sugerencias	11
<b>Total</b>	<b>196</b>

En el primer trimestre 2024 se presentaron un total de 36 peticiones, 82 quejas, 67 reclamos, 11 sugerencias, para un total de 196 PQRS.

Felicitaciones por Red:

Sedes	F	%
Norte	121	35%
Occidente	77	23%
Sur	71	21%
Oriente	72	21%
Call Center	0	0%
<b>Total</b>	<b>341</b>	<b>100%</b>

Se presentaron 341 felicitaciones; 35% en la red Norte, 23% en la red Sur, 21% en la red Occidente, y la red Oriente.

Sedes	P	Q	R	S	F	TOTAL
Norte	1	34	24	4	121	184
Sur	5	6	8	0	71	90
Oriente	0	19	14	3	72	108
Occidente	6	23	12	3	77	121
Call Center	24	0	9	1	0	34
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>82</b>	<b>67</b>	<b>11</b>	<b>341</b>	<b>537</b>

### 3. PORCENTAJE DE PQR 2024

#### 3.1 COMPARATIVO DE PQRS POR TRIMESTRES 2023 - 2024

PQRSF	2023	2024
	I trim	I trim
Peticiones	13	36
Quejas	92	82
Reclamos	76	67
Sugerencias	20	11
Denuncias	0	0
Felicitaciones	216	341
<b>Total</b>	<b>417</b>	<b>537</b>

Comparativo entre el primer trimestre año 2023 – 2024 Teniendo en cuenta el número de PQRSFD'd, se puede concluir que:

**Peticiones:** en el I trimestre del 2023 se presentan 13, en el I trimestre 2024 se presentaron 36, hay un incremento del 23%.

**Quejas:** en el I trimestre del año 2023 se presentaron 92, el I trimestre 2024 se presentaron 82, hay un incremento del 10%.

**Reclamos:** en el I trimestre del año 2023 se presentaron 76, el I trimestre 2024 se presentaron 67, tuvo un incremento del 9%.

**Sugerencias:** en el I trimestre del año 2023 se presentaron 20, en el I trimestre 2024 se presentaron 11, tuvo un decremento del 9%.

**Denuncias:** no se presentó ninguna.

**Felicitaciones:** en el I trimestre del año 2023 se presentaron 216, el I trimestre 2024 se presentaron 341 tuvo un crecimiento del 125%.

**PORCENTAJE DE PQR 2024:** se toma el número de atenciones por identificación del usuario del I trimestre 2024, información suministrada por la oficina de comunicación y sistemas

PORCENTAJE DE PQRS DEL I TRIMESTRE DE 2024			
%de PQRS de la Red Norte del I trimestre de 2024			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	63	0.23%	<=4%
Número total de atenciones realizadas	27502		
%Red Occidente I trimestre de 2024			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	44	0.17%	<=4%
Número total de atenciones realizadas	25456		
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	36	0.17%	<=4%
Número total de atenciones realizadas	21415		
%de PQRS Call Center del I trimestre de 2024			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	34	0.03%	<=4%
Número total de atenciones realizadas	100596		
% PQRS de la Red Sur del I trimestre de 2024			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	19	0.07%	<=4%
Número total de atenciones realizadas	26223		
Consolidado de PQRS del I trimestre de 2024			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	196	0.19%	<=4%
Número total de atenciones realizadas	100596		

## PORCENTAJE DE FELICITACIONES 2024

PORCENTAJE DE PQRS DEL I TRIMESTRE DE 2024		
<b>% Red Norte del I trimestre de 2024</b>		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	121	0.44%
Número total de atenciones realizadas	27502	
<b>% Red Occidente del I trimestre de 2024</b>		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	77	0.30%
Número total de atenciones realizadas	25456	
<b>% Red Sur del I trimestre de 2024</b>		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	72	0.34%
Número total de atenciones realizadas	21415	
<b>% Call Center del I trimestre de 2024</b>		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	0	0.00%
Número total de atenciones realizadas	100596	
<b>Consolidado I trimestre de 2024</b>		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	341	0.34%
Número total de atenciones realizadas	100596	



### 3. CONSOLIDADO PQRSFD-d´ POR REDES I TRIMESTRE 2024

Sedes	2024	P	Q	R	S	F	TOTAL
Norte	enero	0	8	6	0	27	41
	feb	1	17	4	4	49	75
	mar	0	9	14	0	45	68
Sur	enero	0	2	0	0	12	14
	feb	3	3	1	0	29	36
	mar	2	1	7	0	30	40
Oriente	enero	0	3	3	1	30	37
	feb	0	8	6	1	25	40
	mar	0	8	5	1	17	31
Occidente	enero	1	9	9	0	16	35
	feb	2	6	2	2	36	48
	mar	3	8	1	1	25	38
Call Center	enero	10	0	4	0	0	14
	feb	10	0	0	1	0	11
	mar	4	0	5	0	0	9
<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>82</b>	<b>67</b>	<b>11</b>	<b>341</b>	<b>537</b>

Consolidado de PQRSFI trimestre 2024									
Redes	P	Q	R	S	Total PQRSD	% PQRSD	F	% F	TOTAL PQRSF
Red Norte	1	34	24	4	63	32%	121	35%	184
Red Occidente	6	23	12	3	44	22%	77	23%	121
Red Oriente	0	19	14	3	36	18%	72	21%	108
Call Center	24	0	9	1	34	17%	0	0%	34
Red Sur	5	6	8	0	19	10%	71	21%	90
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>82</b>	<b>67</b>	<b>11</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>	<b>341</b>	<b>100%</b>	<b>537</b>
Porcentaje del total de PQRSD presentadas en el I trimestre 2024					36%				
Porcentaje del total de Felicitaciones presentadas en el I trimestre 2024					64%				

### En el primer trimestre 2024:

De acuerdo al número de 196 PQRS recepcionadas en el primer trimestre de 2024, la Red Norte presentó el 32% (63 de 196) PQRS, la Red Occidente con el 22 % (44 de 196), la Red Oriente 18% (36 de 196), Call center reportó el 17% (34 de 196), y la Red Sur presentó el 10% (19 de 196), seguidas).

En cuanto a las felicitaciones la Red Norte presentó el 35% (121 de 341), luego la Red Occidente con el 23% (77 de 341), la Red Oriente con el 21% (72 de 341), la Red Sur con un 21% (71 de 341).

En el consolidado de PQRSFD del primer trimestre 2024 se observó que el porcentaje de PQRS fue de 36% mientras que las felicitaciones fueron de 64%

## 3.1 RELACIÓN DE PQRS PRIMER TRIMESTRE 2024 POR REDES

### 3.1.1 NORTE

	Sedes	Hospital Local Civil	Sede Primero de Mayo	Sede Pandiaco	Total
Consolidado I trimestre 2024 Red Norte	Peticion	0	1	0	1
	Quejas	29	3	2	34
	Reclamos	20	3	1	24
	Sugerencias	3	1	0	4
	<b>Total por Sedes</b>	<b>52</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>63</b>

### 3.1.1.1 RELACIÓN DE PQRS PRIMER TRIMESTRE 2024 POR SEDES Y MES

Red Norte		Hospital Civil	Primero de Mayo	Pandiaco	Total
Petición	enr	0	0	0	0
	feb	0	1	0	1
	mar	0	0	0	0
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Queja	enr	5	1	2	8
	feb	16	1	0	17
	mar	8	1	0	9
<b>Total</b>		<b>29</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>34</b>
Reclamo	enr	5	1	0	6
	feb	3	0	1	4
	mar	12	2	0	14
<b>Total</b>		<b>20</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>24</b>
Sugerencia	enr	0	0	0	0
	feb	3	1	0	4
	mar	0	0	0	0
<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
<b>Total</b>		<b>52</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>63</b>

### 3.1.2 RED OCCIDENTE

Consolidado I trimestre 2024 Red Occidente	Sedes	Sede Tamasagra	Sede San Vicente	Obonuco	Caldera	Total
	Petición	3	1	1	1	6
	Quejas	13	10	0	0	23
	Reclamos	1	11	0	0	12
	Sugerencias	0	2	0	1	3
	<b>Total por sede</b>	<b>17</b>	<b>24</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>44</b>

### 3.1.2.1 RELACIÓN DE PQRS PRIMER TRIMESTRE 2024 POR SEDES Y MES

Red Occidente		Tamasagra	Obonuco	San Vicente	Caldera	Total
Petición	enr	1	0	0	0	1
	feb	1	0	1	0	2
	mar	1	1	0	1	3
<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
Queja	enr	5	0	4	0	9
	feb	2	0	4	0	6
	mar	6	0	2	0	8
<b>Total</b>		<b>13</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>23</b>
Reclamo	enr	0	0	9	0	9
	feb	1	0	1	0	2
	mar	0	0	1	0	1
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>12</b>
Sugerencia	enr	0	0	0	0	0
	feb	0	0	2	0	2
	mar	0	0	0	1	1
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>Total</b>		<b>17</b>	<b>1</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>44</b>

### 3.1.3 RED ORIENTE

Consolidado I trimestre 2024 Red Oriente	Sede Oriente	Santa Monica	Cabrera	El Rosario	La Laguna	Total
	Petición	0	0	0	0	0
	Queja	15	0	1	3	19
	Reclamo	7	1	6	0	14
	Sugerencia	1	0	1	1	3
	<b>Total por sede</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>36</b>

### 3.1.3.1 RELACIÓN DE PQRS PRIMER TRIMESTRE 2024 POR SEDES Y MES

Red Oriente		Santa Monica	Cabrera	El Rosario	Laguna	TOTAL
Petición	enr	0	0	0	0	0
	feb	0	0	0	0	0
	mar	0	0	0	0	0
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Queja	enr	2	0	0	1	3
	feb	7	0	0	1	8
	mar	6	0	1	1	8
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>19</b>
Reclamo	enr	2	1	0	0	3
	feb	2	0	4	0	6
	mar	3	0	2	0	5
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>14</b>
Sugerencia	enr	0	0	0	1	1
	feb	1	0	0	0	1
	mar	0	0	1	0	1
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>Total</b>		<b>23</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>36</b>

### 3.1.4 RED SEDE ADMINISTRATIVA

Consolidado I trimestre 2024 Sede Administrativa	Sedes	Call Center	Total
	Petición	24	24
	Queja	0	0
	Reclamos	9	9
	Sugerencias	1	1
	<b>Total por sede</b>	<b>34</b>	<b>34</b>

#### 3.1.4.1 RELACIÓN DE PQRS PRIMER TRIMESTRE 2024 POR SEDES Y MES

Sede administrativa		Total
Peticiones	enr	10
	feb	10
	mar	4
<b>Total</b>		<b>24</b>
Quejas	enr	0
	feb	0
	mar	0
<b>Total</b>		<b>0</b>
Reclamos	enr	4
	feb	0
	mar	5
<b>Total</b>		<b>9</b>
Sugerencias	enr	0
	feb	1
	mar	0
<b>Total</b>		<b>1</b>
<b>Total</b>		<b>34</b>

### 3.1.5 RED SUR

Consolidado I trimestre 2024 Red Sur	Sedes	Hospital La Rosa	Progreso	Catambuco	Santa Barbara	Total
	Peticion	0	3	0	2	5
Quejas	3	1	2	0	6	
Reclamos	5	2	1	0	8	
<b>Total por Sedes</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	

#### 3.1.5.1 RELACIÓN DE PQRS PRIMER TRIMESTRE 2024 POR SEDES Y MES

Red Sur		H. La Rosa	El Progreso	S. Barbara	Catambuco	Total
Petición	ene	0	0	0	0	0
	feb	0	3	0	0	3
	mar	0	0	2	0	2
Total		0	3	2	0	5
Quejas	ene	2	0	0	0	2
	feb	1	1	0	1	3
	mar	0	0	0	1	1
Total		3	1	0	2	6
Reclamos	ene	0	0	0	0	0
	feb	1	0	0	0	1
	mar	4	2	0	1	7
Total		5	2	0	1	8
Sugerencias	ene	0	0	0	0	0
	feb	0	0	0	0	0
	mar	0	0	0	0	0
Total		0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>8</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>19</b>

### 3.4 RELACION DE DENUNCIA y DESENTIMIENTO

En el I trimestre del año 2024 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 2024, las que se encuentran dentro del periodo de cumplimiento de 15 días:

Promedio de días hábiles para dar respuesta a las PQRS		META
ene-24	15 días	424 días/ 56 PQR = 7,5 días
feb-24	15 días	378 días/ 71 PQR= 5,3 días
mar-24	15 días	557 días / 69 PQR = 8,07 días

### 5. PQRSF TRAMITADAS

A continuación, se presenta el indicador de proporción de pqs gestionadas por trimestres del año 2024, lo cual indica un cumplimiento de la meta asignada del 90%.

2023	PQRS	PQRS tramitadas
I trimestre	196	100%

## **6. ANALISIS DE LA VULNERACIÓN DE DERECHOS**

Para realizar el análisis de la vulneración de derechos, es necesario relacionar los servicios, profesionales, motivos y derechos de las quejas y reclamos presentados en el I trimestre del año 2024, para su respectivo análisis y elaboración de plan de mejora en caso de no cumplir la meta del 4% de número de PQRS/ número de atenciones.

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



## 6.1 CONSOLIDADO DE Q, R POR SERVICIO Y PROFESIÓN

### 6.1.1 RELACION DE RECLAMO POR SERVICIOS Y RED

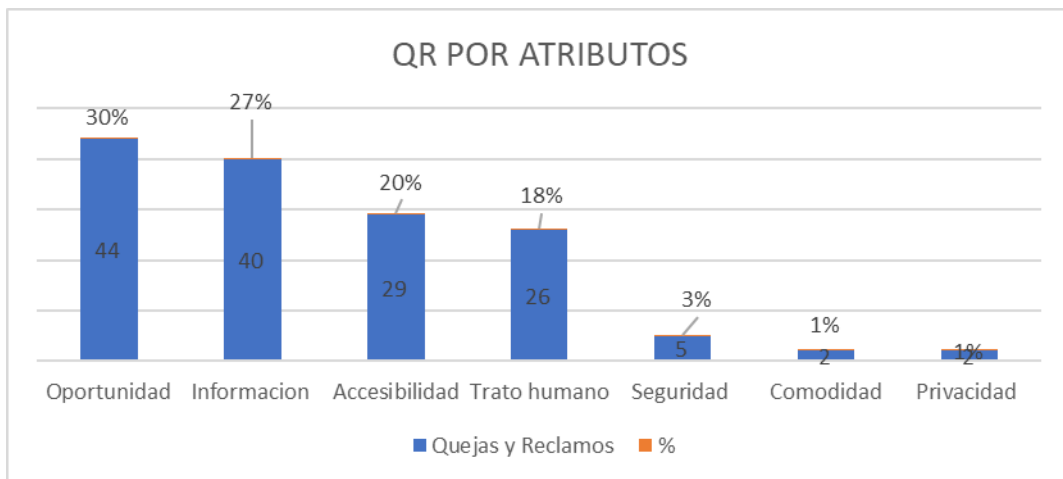
Servicios	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Call center	Total	%	Porcentaje acumulado
	Reclamos	Reclamos	Reclamos	Reclamos	Reclamos			
Urgencias	2	14	4	0	0	20	31%	31%
Consulta externa	1	3	5	6	0	15	23%	54%
Call center	0	0	1	3	9	13	20%	74%
Otros	0	2	0	2	0	4	6%	80%
Vigilancia	2	0	0	1	0	3	5%	85%
Orientación al Usuario	1	2	0	0	0	3	5%	89%
Odontología	0	2	0	0	0	2	3%	92%
Laboratorio	0	0	0	2	0	2	3%	95%
Facturación	1	1	0	0	0	2	3%	98%
Farmacia	1	0	0	0	0	1	2%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>	

### 6.1.2 RELACION DE QUEJA POR PROFESION Y RED

Profesión	Red SUR	Red Norte	Sede Occidente	Red Oriente	Total	%	Porcentaje acumulado
	Quejas	Quejas	Quejas	Quejas			
Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería	5	27	13	11	56	67%	67%
Odontólogo - Auxiliar de odontología	0	2	6	5	13	16%	83%
Regente de farmacia	0	2	3	0	5	6%	89%
Vigilante	1	1	1	0	3	4%	93%
Ginecología, Médico Internista, Pediatría	0	0	0	1	1	1%	94%
Auxiliar administrativo SIAU	0	1	0	0	1	1%	95%
Auxiliar de laboratorio	0	1	0	0	1	1%	96%
Facturador	0	0	0	1	1	1%	98%
Auxiliar administrativo de archivo	0	0	1	0	1	1%	99%
Aux RX	0	0	0	1	1	1%	100%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>34</b>	<b>24</b>	<b>19</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>	

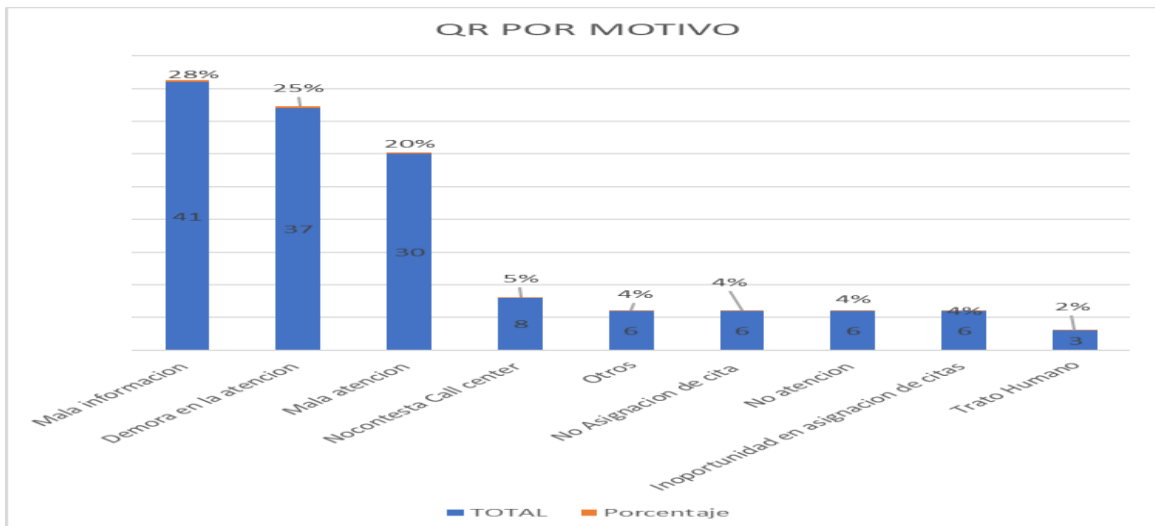
## 6.2 CONSOLIDADO DE QR POR ATRIBUTOS

ATRIBUTOS	Norte	Occidente	Oriente	Sur	Call center	TOTAL	%	Porcentaje acumulado
Oportunidad	16	8	15	5	0	44	30%	30%
Información	15	9	9	6	1	39	27%	57%
Accesibilidad	15	6	0	0	8	21	20%	76%
Trato humano	7	8	8	3	0	26	18%	94%
Seguridad	3	2	0	0	0	5	3%	97%
Comodidad	1	0	1	0	0	2	1%	99%
Privacidad	1	1	0	0	0	2	1%	100%
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>34</b>	<b>33</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>	



## 6.3 CONSOLIDADO DE QR POR MOTIVOS

MOTIVO	TOTAL	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Mala informacion	41	28%	28%
Demora en la atencion	37	25%	53%
Mala atencion	30	20%	73%
Nocontesta Call center	8	5%	78%
Otros	6	4%	82%
No Asignacion de cita	6	4%	86%
No atencion	6	4%	91%
Inoportunidad en asignacion de citas	6	4%	95%
Trato Humano	3	2%	97%
Mal aseo de baños	2	1%	98%
Mal olor en las instalaciones	2	1%	99%
Error asignacion de cita	1	1%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>	



#### 6.4 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	33	6	14	17	8	78
Obtener información clara, oportuna y suficiente, que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas sobre su tratamiento y procedimiento a seguir.	12	5	9	11	0	37
Recibir un trato digno, amable, respetuoso y seguro.	6	1	8	4	0	19
Tener una comunicación plena, expresa, completa, y comprensible con el personal de salud.	5	2	0		1	8
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	1	0	0	2
Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y comodidad	1	0	2	1	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>14</b>	<b>34</b>	<b>33</b>	<b>9</b>	<b>148</b>

#### 6.5 INDICADOR DERECHO VULNERADO

No se ha determinado la meta, se realizara una línea de base una vez finalizado el cuarto trimestre del 2024.

##### Primer trimestre:

Número de atenciones II Trim. 2024: 100.596

Número de QR II Trim. 2024: 196

Resultado: 0.002%

## 6.6 SEGUIMIENTO RESPUESTAS DE PQRS

SEDE	I TRIMESTRE 2024		Total	%
	SATISFECHOS			
	SI	NO		
NORTE	4	0	4	100%
SUR	6	0	6	100%
OCCIDENTE	5	2	7	71%
ORIENTE	14	3	17	82%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>5</b>	<b>34</b>	<b>85%</b>

En el primer trimestre se realizaron seguimiento a 34 usuarios través de llamadas para verificar la satisfacción de las respuestas de PQRS, de los cuales el 85% de los usuarios se encuentran satisfechos, el 100% en las redes norte y sur, el 71% en la red occidente y 82% en la red oriente.

## 7. CARACTERIZACION DE LA POBLACION EN PQRS

### 7.1 POR RED Y EPS

EPS	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Sede Ad.	TOTAL	%
Emssanar	9	48	29	22	24	132	67%
Nueva EPS	2	6	6	7	5	26	13%
No registra	7	0	5	5	0	17	9%
Mallamas	0	5	3	2	3	13	7%
Sanitas	1	4	1	0	0	6	3%
Otras	0	0	0	0	2	2	1%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>63</b>	<b>44</b>	<b>36</b>	<b>34</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

El mayor número de PQRS que interponen son los afiliados a la EPS Emssanar, con el 67%, seguido de la Nueva EPS con el 13%, no registran EPS el 9%, Mallamas el 7%, y la EPS Sanitas con el 3%, el 1% de usuarios de otras EPS.

### Porcentaje por EPS y RED

EPS	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	S. AD
Emssanar	47%	76%	66%	61%	71%
Sanitas	5%	6%	2%	0%	0%
Nueva EPS	11%	10%	14%	19%	15%
No registra	37%	0%	11%	14%	0%
Mallamas	0%	8%	7%	6%	9%
Otras	0%	0%	0%	0%	6%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## 7.2 RÉGIMEN DE SALUD Y RED

Régimen	Total	%
Subsidiado	174	89%
Contributivo	5	3%
NR	17	9%
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

El 89% de los usuarios que responden las encuestas de satisfacción son de régimen subsidiado, el 3% de régimen contributivo y el 9% no registran.

## 7.3 MEDIO DE COLOCAR UNA PQRS

Medio para colocar una PQRS	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	S. Admin.	Total
Buzon de PQR	18	60	41	35	5	<b>159</b>
Correo electronico	1	1	3	1	13	<b>19</b>
Pagina Web	0	2	0	0	16	<b>18</b>
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>63</b>	<b>44</b>	<b>36</b>	<b>34</b>	<b>196</b>

Medio para colocar una PQRS	Total	%
Buzon de PQR	159	81%
Correo electronico	19	10%
Pagina Web	18	9%
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

Los medios para interponer una PQRS, es del 81% en formas escrita y depositada en los buzones de sugerencias, el 10% en la página correo institucional, Web institucional el 9% no registra y el 1% por correo electrónico.

#### 7.4 TIPO DE POBLACION

Tipo de población	Total	%
Población general	159	81%
Adulto mayor	18	9%
No registra	16	8%
Gestante	2	1%
Infante	1	1%
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

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

#### 8. ACCIONES DE MEJORA

- ✓ Se articula con el programa de humanización para realizar intervención con los profesionales a quienes esta dirigida las quejas y reclamos en forma repetitiva.
- ✓ Se desplego la circular No. 202405740028213 donde se establece tiempos de respuesta según clasificación de reclamos de acuerdo Circular 2023151000000010-5 de 22 de junio de 2023 de Superintendencia Nacional de Salud.
- ✓ Continua con el refuerzo dirigido a los auxiliares de SIAU en la revisión de respuestas de quejas y reclamos a los Usuarios, realizando observaciones en cuanto la organización y contenido de las mismas. La narración de hechos que soportan o justifican las quejas de los usuarios hacia los comportamientos de los colaboradores.
- ✓ Se continua con el acompañamiento a las Asociaciones de Usuarios en la apertura de buzón, donde se da lectura a las PQRSF'd presentadas, se divulga los medios para interponer las PQRSFD´d, los canales de atención, asignación de citas y recordación de los derechos y deberes de los Usuarios. Como evidencia se establecen las actas de reunión de cada acompañamiento a los Usuarios.
- ✓ En el I taller de capacitación con los Usuarios en el mes de febrero, se socializo el informe del IV trimestre del 2023 de resultados de PQRSFD`d y se programa la socialización de los resultados de los próximos informes trimestrales, y temas como los Deberes y derechos de los usuarios.
- ✓ En comité de ética se replantea el valor del indicador de número de PQR sobre el número de atenciones por taza porcentual al 4%, y se define que el número de

atenciones corresponden a las consultas, ya que se venía sumando las estancias, formulas y procedimientos

## CONCLUSIONES

- En el I Trimestre del año 2024, **100.596** atenciones (consultas de primera vez y de control) en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,19% (196 usuarios) presentaron PQRS. En cuanto a las felicitaciones se presentaron 341 formatos, que, con respecto a todas las atenciones en salud de Pasto Salud, corresponde al 0,34%. Para un total de 537 PQRSF.

- De acuerdo al número de 196 PQRS recepcionadas en el primer trimestre de 2024:  
Red Norte presentó el 32% (63 de 196)  
Red Occidente el 22 % (44 de 196)  
Rede Oriente 18% (36 de 196)  
Call center el 17% (34 de 196)  
Red Sur presentó el 10% (19 de 196)

En cuanto a las felicitaciones:  
Red Norte el 35% (121 de 341)  
Red Occidente el 23% (77 de 341)  
Red Oriente con el 21% (72 de 341)  
Red Sur con un 21% (71 de 341).

-Para el primer trimestre por cada queja que colocan los usuarios existe 1 Felicitaciones por cada PQR.

El cuadro consolidado de PQRSFD del primer trimestre 2024 donde muestra que el porcentaje de PQRS fue de 36% mientras que las felicitaciones fueron de 64%.

- En el I trimestre del año 2024 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, información y accesibilidad.
  - **Motivos:** Mala información, Demora en la atención y Mala atención.
  - **Vulneración de derechos:** A 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 Recibir un trato digno, amable, respetuoso y seguro.
- El mayor número de QR que interponen son los afiliados a la EPS Emssanar, con el 67%, Nueva EPS con el 13%, 9% no registran, el 7% Mallamas, el 3% de la EPS Sanitas con el 13%, y 1% de otras.



-Por tipo de población el 81% corresponde a población en general, el 9% a población adulto mayor, el 8% no registra, el 1% corresponde a gestantes e infantes proporcionalmente.

-Los medios para interponer una QR, es del 81% en formas escrita y depositada en los buzones de sugerencias, 10% correo electrónico, el 9% en la página Web institucional.

-Según el régimen de afiliación el 89% corresponde a usuarios subsidiados, el 3% a contributivos, el 9% no registra.

-El promedio de días de respuesta está entre los 8.7 días.

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

-Se logra cumplir la meta del 4%, ya que el número de atenciones en las diferente sedes no logran superar; en la sede Norte 0.17%, Sur 0.05% y Oriente 0,11% en la sede Occidente el 0,13% en el Call center el 0,02%, y Pasto Salud ESE 0.14%.