



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

SEGUNDO 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 investigación

San Juan de Pasto, 30 de julio de 2024

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
1.1 ALCANCE	3
1.2 MARCO NORMATIVO	3
2. COMPORTAMIENTO PQRSF DEL SEGUNDO TRIMESTRE 2024	5
3. CONSOLIDADO PQRSFD-d` POR REDES II TRIMESTRE 2024	9
3.1 RELACIÓN DE PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2024 POR REDES	10
3.2. RELACION DE PETICIONES	¡Error! Marcador no definido.
3.3 RELACION DE SUGERENCIAS.....	¡Error! Marcador no definido.
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	16
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.....	19
6.5 ANÁLISIS CAUSA – EFECTO	¡Error! Marcador no definido.
7. CARACTERIZACION DE LA POBLACION EN QUEJAS Y RECLAMOS	21
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	22
8. 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 VII de la Circular Única y en la normatividad vigente.

2. COMPORTAMIENTO PQRSF DEL SEGUNDO TRIMESTRE 2023

En el II Trimestre del año 2024, se realizaron **90119** atenciones en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0.21% (191 usuarios presentaron PQRS). En cuanto a las felicitaciones se presentaron 470 formatos, que, con respecto a todas las atenciones en salud de Pasto Salud, corresponde al 0.52% (470 usuarios presentaron felicitaciones). Para un total de 661 PQRSF.

PQRSF	2024
	II trim
Peticiones	15
Quejas	87
Reclamos	67
Sugerencias	22
Total	191

En el segundo trimestre 2024 se presentaron un total de 15 peticiones, 87 quejas, 67 reclamos, 22 sugerencias, para un total de 191 de PQRS.

Felicitaciones por RED:

Sedes	F
Sur	175
Norte	163
Occidente	66
Oriente	64
Call Center	2
Total	470

Se presentaron 470 felicitaciones; 175 en la red Sur, 163 en la red Norte, 66 en la red Oriente, 64 en la red Occidente y 2 en la sede Administrativa.

3. PORCENTAJE DE PQR 2024

3.1 COMPARATIVO DE PQRS POR TRIMESTRES 2023 - 2024

PQRS	2023		2024	
	I trim	II trim	I trim	II trim
Peticiones	18	26	36	15
Quejas	92	96	82	87
Reclamos	76	124	67	67
Sugerencias	20	23	11	22
TOTAL	206	269	196	191

Comparativo entre el primer y segundo trimestre año 2023 y 2024 teniendo en cuenta el número de PQRS, se puede concluir que:

Peticiones: en el I trimestre del 2023 se presentan 18, en el I trimestre 2024 se presentaron 36, hay un incremento del 18%.

En el segundo trimestre 2023 se presentan 26, en el II trimestre 2024 se presentan 15 hay decremento del 11%.

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

En el segundo trimestre 2023 se presentan 96, en el II trimestre 2024 se presentan 87 hay decremento del 9%.

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

En el segundo trimestre 2023 se presentan 124, en el II trimestre 2024 se presentan 67 hay decremento del 57%.

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

En el segundo trimestre 2023 se presentan 23, en el II trimestre 2024 se presentan 22 hay incremento del 1%.

Denuncias: no se presentó ninguna.

3.2 COMPARATIVO DE F POR TRIMESTRES 2024

Felicitaciones	2023		2024	
	I trim	II trim	I trim	II trim
	216	323	341	470

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

En el segundo trimestre 2023 se presentan 323, en el II trimestre 2024 se presentan 470 hay incremento del 147%.

PORCENTAJE DE PQRS 2024:

Se toma el número de atenciones de usuarios, por cedula sin repetir servicio correspondiente al III trimestre 2024, información suministrada por la oficina de comunicación y sistemas:

PORCENTAJE DE PQRS DEL II TRIMESTRE DE 2024			
%de PQRS de la Red Norte			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	69	0.27%	<=4%
Número total de atenciones realizadas	25871		
%Red Occidente			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	43	0.19%	<=4%
Número total de atenciones realizadas	22346		
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	36	0.21%	<=4%
Número total de atenciones realizadas	16832		
% PQRS de la Red Sur			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	28	0.11%	<=4%
Número total de atenciones realizadas	25070		
%de PQRS Call Center			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	15	0.01%	<=4%
Número total de atenciones realizadas	118402		
% Consolidado de PQRS			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	191	0.21%	<=4%
Número total de atenciones realizadas	90119		

PORCENTAJE DE FELICITACIONES 2024:

PORCENTAJE DE PQRS DEL II TRIMESTRE DE 2024		
% Felicitaciones de la Red Sur		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	175	0.70%
Número total de atenciones realizadas	25070	
% de Felicitaciones de la Red Norte		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	163	0.63%
Número total de atenciones realizadas	25871	
% de Felicitaciones la Red Oriente		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	64	0.38%
Número total de atenciones realizadas	16835	
% de Felicitaciones de la Red Occidente		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	66	0.30%
Número total de atenciones realizadas	22346	
%de Felicitaciones Call Center		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	2	0.00%
Número total de atenciones realizadas	118402	
% Consolidado de Felicitaciones		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	470	0.52%
Número total de atenciones realizadas	90119	

3. CONSOLIDADO PQRSFD-d´ POR REDES II TRIMESTRE 2024

REDES	2024	P	Q	R	S	F	TOTAL
Norte	abril	0	16	20	3	57	96
	mayo	0	9	10	0	57	76
	junio	0	3	6	2	49	60
Sur	abril	0	5	2	1	44	52
	mayo	0	5	4	0	50	59
	junio	0	5	6	0	81	92
Oriente	abril	1	5	3	3	23	35
	mayo	2	12	0	4	29	47
	junio	0	2	1	3	12	18
Occidente	abril	1	10	1	2	21	35
	mayo	0	10	6	1	29	46
	junio	1	4	4	3	16	28
Call Center	abril	8	0	2	0	1	11
	mayo	0	0	0	0	1	1
	junio	2	0	3	0	0	5
Total		15	86	68	22	470	661

Consolidado de PQRSF II trimestre 2024									
Redes	P	Q	R	S	Total PQRSD	% PQRSD	F	% F	TOTAL PQRSF
Red Norte	0	28	36	5	69	36%	163	35%	232
Red Occidente	2	24	11	6	43	23%	66	14%	109
Red Oriente	3	19	4	10	36	19%	64	14%	100
Red Sur	0	15	12	1	28	15%	175	37%	203
Call Center	10	0	5	0	15	8%	2	0%	17
Total	15	86	68	22	191	100%	470	100%	661
Porcentaje del total de PQRSD presentadas en el II trimestre 2024					29%				
Porcentaje del total de Felicitaciones presentadas en el II trimestre 2024					71%				

En el primer trimestre 2024:

De acuerdo al número a las 196 PQRS recepcionadas en el primer trimestre de 2024, la Red Norte presentó el 32% (69 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%

En el segundo trimestre 2024:

De acuerdo al número de 191 PQRS recepcionadas en el segundo trimestre de 2024, la Red Norte presentó el 36% (69 de 191) PQRS, la Red Occidente con el 23 % (43 de 191), la Red Oriente 19% (36 de 191), la Red Sur presentó el 15% (28 de 191) Call center reportó el 8% (15 de 191).

En cuanto a las felicitaciones la Red Sur con un 37% (175 de 470), Red Norte presentó el 35% (163 de 470), luego la Red Occidente con el 14% (66 de 470), la Red Oriente con el 14% (64 de 470), y Call center 0% (2 de 470) felicitaciones.

En el consolidado de PQRSFD del segundo trimestre 2024 se observó que el porcentaje de PQRS fue de 29% mientras que las felicitaciones fueron de 71%.

3.1 RELACIÓN DE PQRS SEGUNDO TRIMESTRE 2024 POR REDES

3.1.1 RED NORTE

	Sedes	Hospital Local Civil	Sede Primero de Mayo	Sede Pandiaco	Sede Buesaquillo	Sede Morasurco	Total
Consolidado II trimestre 2024 Red Norte	Peticion	0	0	0	0	0	0
	Quejas	24	1	2	2	0	29
	Reclamos	33	0	0	0	2	35
	Sugerencias	4	0	1	0	0	5
	Total por Sedes	61	1	3	2	2	69

Red Norte		Hospital Local Civil	Sede Buesaquillo	Sede Primero de Mayo	Sede Pandiaco	Sede Morasurco	Total
Petición	abril	0	0	0	0	0	0
	mayo	0	0	0	0	0	0
	junio	0	0	0	0	0	0
Total		0	0	0	0	0	0
Queja	abril	15	0	0	1	0	16
	mayo	7	0	1	1	0	9
	junio	2	1	0	0	0	3
Total		24	1	1	2	0	28
Reclamo	abril	19	0	0	0	1	20
	mayo	9	0	0	0	1	10
	junio	5	0	1	0	0	6
Total		33	0	1	0	2	36
Sugerencia	abril	2	0	0	1	0	3
	mayo	0	0	0	0	0	0
	junio	2	0	0	0	0	2
Total		4	0	0	1	0	5
Total		61	1	2	3	2	69

3.1.2 RED OCCIDENTE

Consolidado II trimestre 2024 Red Occidente	Sedes	Sede Tamasagra	Sede San Vicente	Mapachico	Total
	Petición	1	1	0	2
	Quejas	11	12	1	24
	Reclamos	0	11	0	11
	Sugerencias	0	6	0	6
	Total, por sede	12	30	1	43

Red Occidente		Sede Tamasagra	Mapachico	Sede San Vicente	Total
Petición	abril	1	0	0	1
	mayo	0	0	0	0
	junio	0	0	1	1
Total		1	0	1	2
Queja	abril	4	0	6	10
	mayo	6	0	4	10
	junio	1	1	2	4
Total		11	1	12	24
Reclamo	abril	0	0	1	1
	mayo	0	0	6	6
	junio	0	0	4	4
Total		0	0	11	11
Sugerencia	abril	0	0	2	2
	mayo	0	0	1	1
	junio	0	0	3	3
Total		0	0	6	6
Total		12	1	30	43

3.1.3 RED ORIENTE

	Sede Oriente	Santa Mónica	Cabrera	El Rosario	Encano	Mis Kikes	Total
	Consolidado II trimestre 2024 Red Oriente	Petición	2	0	1	0	0
Queja		9	9	0	0	1	19
Reclamo		3	0	0	1		4
Sugerencia		6	2	2	0	0	10
Total, por sede		20	11	3	1	1	36

Red Oriente		Santa Monica	Encano	El Rosario	Cabrera	Mis Kikes	TOTAL
Petición	abril	0	0	1	0	0	1
	mayo	2	0	0	0	0	2
	junio	0	0	0	0	0	0
Total		2	0	1	0	0	3
Queja	abril	5	0	0	0	0	5
	mayo	2	0	0	9	1	12
	junio	2	0	0	0	0	2
Total		9	0	0	9	1	19
Reclamo	abril	2	1	0	0	0	3
	mayo	0	0	0	0	0	0
	junio	1	0	0	0	0	1
Total		3	1	0	0	0	4
Sugerencia	abril	2	0	0	1	0	3
	mayo	2	0	1	1	0	4
	junio	2	0	1	0	0	3
Total		6	0	2	2	0	10
Total		20	1	3	11	1	36

3.1.4 RED SUR

Consolidado II trimestre 2024 Red Sur	Sedes	Hospital La Rosa	Progreso	Gualmatán	Santa Bárbara	Total
	Petición	0	0	0	0	0
	Quejas	13	2	0	0	15
	Reclamos	8	4	0	0	12
	Sugerencias	0	0	1	0	1
	Total, por Sedes	21	6	1	0	28

Red Sur		H. La Rosa	El Progreso	Gualmatan	Total
Petición	abril	0	0	0	0
	mayo	0	0	0	0
	junio	0	0	0	0
Total		0	0	0	0
Quejas	abril	4	1	0	5
	mayo	4	1	0	5
	junio	5	0	0	5
Total		13	2	0	15
Reclamos	abril	0	2	0	2
	mayo	4	0	0	4
	junio	4	2	0	6
Total		8	4	0	12
Sugerencias	abril	0	0	1	1
	mayo	0	0	0	0
	junio	0	0	0	0
Total		0	0	1	1
TOTAL		21	6	1	28

3.1.5 SEDE ADMINISTRATIVA

Consolidado II trimestre 2024 Sede Administrativa	Sedes	Call Center	Total
	Petición	10	10
	Queja	0	0
	Reclamos	5	5
	Total por sede	15	15

Sede administrativa			TOTAL
Peticiones	abril	8	8
	mayo	0	0
	junio	2	2
Total		10	10
Quejas	abril	0	0
	mayo	0	0
	junio	0	0
Total		0	0
Reclamos	abril	2	2
	mayo	0	0
	junio	3	0
Total		5	5
Sugerencias	abril	0	0
	mayo	0	0
	junio	0	0
Total		15	15

3.4 RELACION DE DENUNCIA y DESENTIMIENTO

En el II trimestre del año 2024 no se presentaron Denuncias, ni Disentimientos.

4. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES PARA DAR RESPUESTA A LAS PQRSF

Ha continuación se relacionan los días de respuesta a una PQRS para el primero trimestre fue de 6.9 días y de segundo trimestre del año 2024 es de 9.03 días de respuesta.

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
abr-24	15 días	548 días/ 83PQR = 6,60 días
may-24	15 días	742 días/65 PQR 11.42 días
jun-24	15 días	391 días/43 PQR=9.09 días

5. PQRSF TRAMITADAS

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

2024	PQRS	PQRS tramitadas
I trimestre	196	100%
II trimestre	191	100%

6. ANALISIS DE LA VULNERACIÓN DE DERECHOS

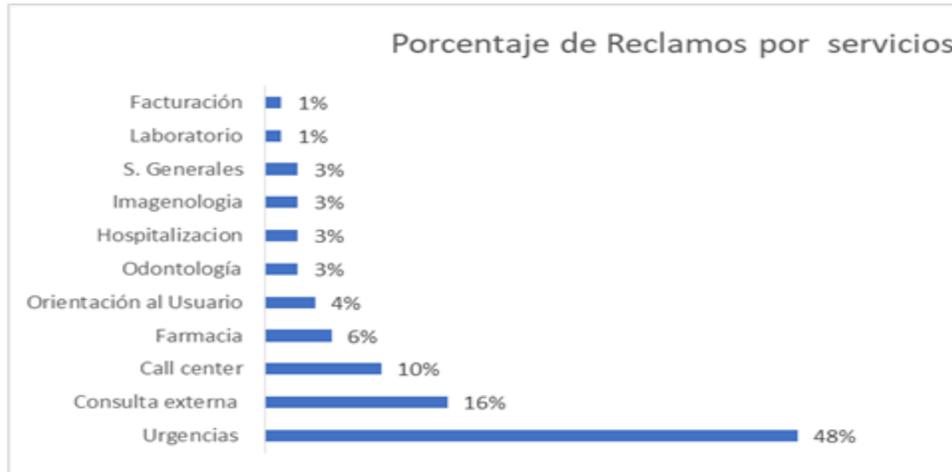
Para realizar el análisis de la vulneración de derechos, es necesario relacionar los servicios, profesionales, motivos y derechos de las quejas y reclamos presentados en el segundo trimestre del año 2024, para su respectivo análisis y elaboración de plan de mejora en caso de no cumplir la meta del 4%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

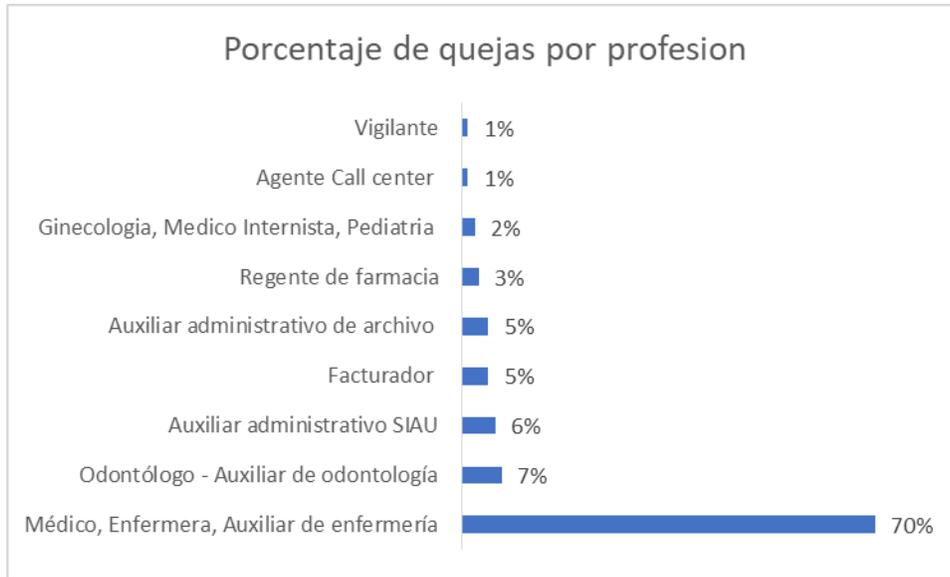
6.1.1 RELACION DE RECLAMO POR SERVICIOS Y RED

Servicios	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Call center	Total	%	Porcentaje acumulado
	Reclamos	Reclamos	Reclamos	Reclamos	Reclamos			
Urgencias	5	24	3	0	0	32	48%	48%
Consulta externa	4	1	3	3	0	11	16%	64%
Call center	0	1	1	0	5	7	10%	75%
Farmacia	0	3	0	1	0	4	6%	81%
Orientación al Usuario	2	0	1	0	0	3	4%	85%
Odontología	0	1	1	0	0	2	3%	88%
Hospitalización	0	2	0	0	0	2	3%	91%
Imagenología	0	0	2	0	0	2	3%	94%
S. Generales	0	2	0	0	0	2	3%	97%
Laboratorio	0	1	0	0	0	1	1%	99%
Facturación	1	0	0	0	0	1	1%	100%
TOTAL	12	35	11	4	5	67	100%	



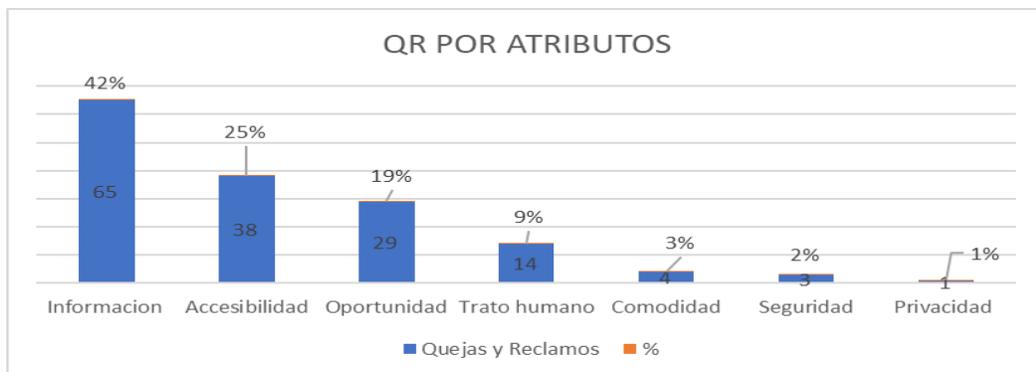
6.1.2 RELACION DE QUEJA POR PROFESION Y RED

Profesión	Red SUR	Red Norte	Sede Occidente	Red Oriente	Total	%	Porcentaje acumulado
	Quejas	Quejas	Quejas	Quejas			
Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería	11	20	14	16	61	70%	70%
Odontólogo - Auxiliar de odontología	1	2	2	1	6	7%	77%
Auxiliar administrativo SIAU	2	1	0	2	5	6%	83%
Facturador	0	2	2	0	4	5%	87%
Auxiliar administrativo de archivo	0	0	4	0	4	5%	92%
Regente de farmacia	0	1	2	0	3	3%	95%
Ginecología, Médico Internista, Pediatría	0	2	0	0	2	2%	97%
Agente Call center	1	0	0	0	1	1%	98%
Vigilante	0	1	0	0	1	1%	100%
Total	15	29	24	19	87	100%	



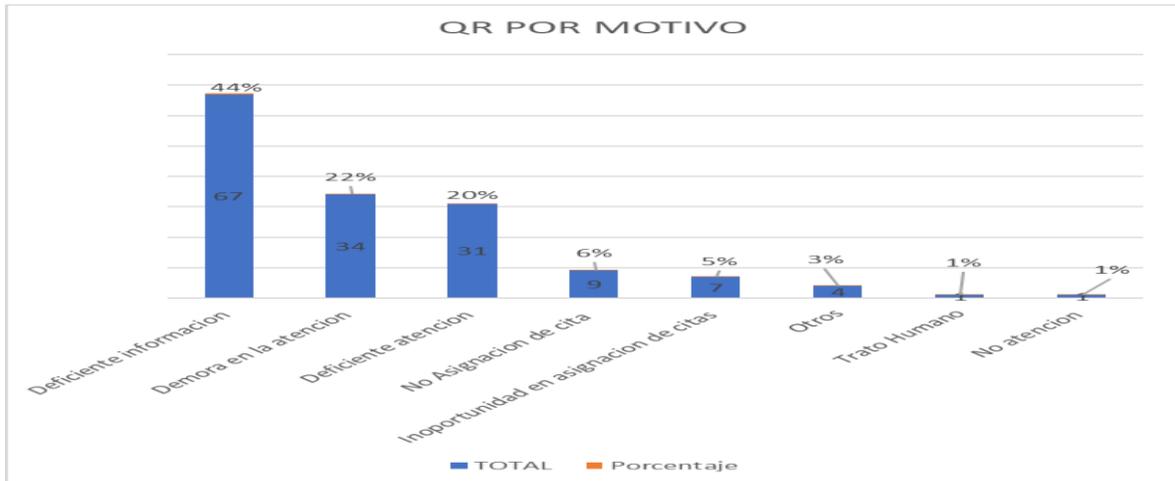
6.2 CONSOLIDADO DE QR POR ATRIBUTOS

ATRIBUTOS	Norte	Occidente	Oriente	Sur	S. ADM	TOTAL	%	Porcentaje acumulado
Información	27	19	7	11	1	65	42%	42%
Accesibilidad	21	6	2	5	4	38	25%	67%
Oportunidad	7	7	10	5	0	29	19%	86%
Trato humano	6	3	2	3	0	14	9%	95%
Comodidad	2	0	0	2	0	4	3%	97%
Seguridad	1	0	2	0	0	3	2%	99%
Privacidad	1	0	0	0	0	1	1%	100%
Total	65	35	23	26	5	154	100%	



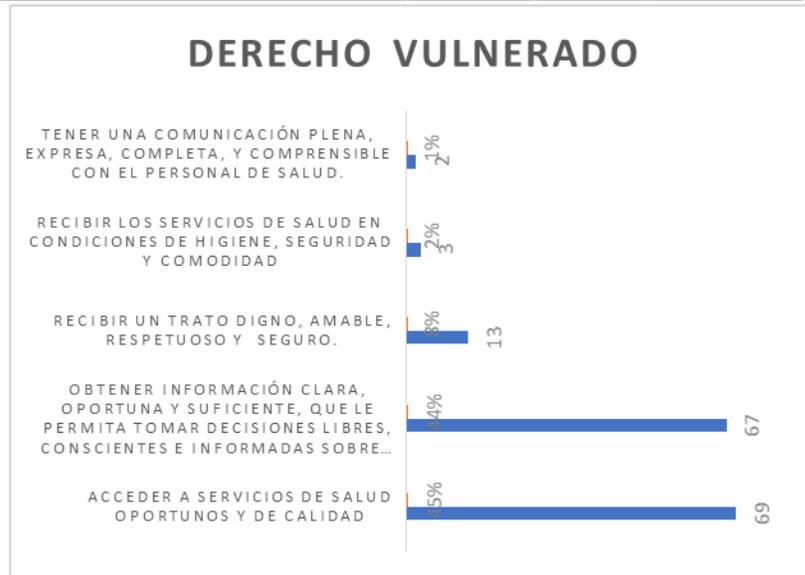
6.3 CONSOLIDADO DE QR POR MOTIVOS

MOTIVO	Red Norte	Red Sur	Red Occidente	Red Oriente	Call center	TOTAL	%	Porcentaje Acumulado
Deficiente información	28	14	17	7	1	67	44%	44%
Demora en la atención	15	4	12	3	0	34	22%	66%
Deficiente atención	17	6	4	4	0	31	20%	86%
No Asignación de cita	1	1	1	2	4	9	6%	92%
Inoportunidad en asignación de citas	0	0	0	7	0	7	5%	96%
Otros	3	1	0	0	0	4	3%	99%
Trato Humano	0	0	1	0	0	1	1%	99%
No atención	1	0	0	0	0	1	1%	100%
TOTAL	65	26	35	23	5	154	100%	



6.4 CONSOLIDADO DE Q, R POR DERECHOS VULNERADOS

DERECHO VULNERADO	Total	%	Porcentaje acumulado
Acceder a servicios de salud oportunos y de calidad	69	45%	45%
Obtener información clara, oportuna y suficiente, que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas sobre su tratamiento y procedimiento a seguir.	67	44%	88%
Recibir un trato digno, amable, respetuoso y seguro.	13	8%	97%
Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y comodidad	3	2%	99%
Tener una comunicación plena, expresa, completa, y comprensible con el personal de salud.	2	1%	100%
TOTAL	154	100%	



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.

Porcentaje Derecho vulnerado		
2024	I trim	II trim
	0.0%	0.2%

Número de atenciones I Trim 2024: 100596	0.0%
Número de QR I Trim: 196	
Número de atenciones II Trim 2024: 90119	0.2%
Número de QR I Trim: 191	

6.6 SEGUIMIENTO RESPUESTAS DE PQRS

SEDE	II TRIMESTRE 2024		Total	%
	SATISFECHOS			
	SI	NO		
NORTE	11	0	11	100%
SUR	9	0	9	100%
ORIENTE	12	0	12	100%
OCCIDENTE	3	1	4	75%
TOTAL	35	1	36	97%

En el segundo trimestre se hace seguimiento a 36 usuarios para conocer el grado de satisfacción ante las respuestas de PQRS, donde el 97% se encuentran satisfechos, en la red Norte, Sur y Oriente el 100% de usuarios se encuentran satisfechos y el 75% en la red Occidente.

7. CARACTERIZACION DE LA POBLACION EN QUEJAS Y RECLAMOS

7.1 POR RED Y EPS

EPS	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Sede Ad.	TOTAL	%
Emssanar	23	46	27	22	5	123	64%
No registra	3	12	3	12	1	31	16%
Nueva EPS	1	8	10	2	7	28	15%
Mallamas	1	3	2	0	2	8	4%
Sanitas	0	1	1	0		2	1%
Total	28	70	43	36	15	192	100%

El mayor número de PQRS que interponen son los afiliados a la EPS Emssanar, con el 64%, seguido de la Nueva EPS con el 15%, no registran EPS el 16%, Mallamas el 4%, y la EPS Sanitas con el 1%.

Porcentaje por EPS y RED

EPS	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Call center
Emssanar	82%	64%	63%	61%	33%
Nueva EPS	4%	12%	23%	6%	47%
Mallamas	4%	4%	5%	0%	13%
No registra	11%	17%	7%	33%	7%
Sanitas	0%	1%	2%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

7.2 RÉGIMEN DE SALUD Y RED

Régimen	Total	%
Subsidiado	159	83%
Contributivo	3	2%
NR	29	15%
Total	191	100%

El 83% de los usuarios son de régimen subsidiado el 2% de régimen contributivo y el 15% no registra.

7.3 MEDIO DE COLOCAR UNA PQRSFD`d

Medio para colocar una PQRS	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	S. Admin.	Total	%
Escrita/ buzón PQR	28	68	40	32	0	168	88%
Correo electrónico		1	3	4	15	23	12%
Total	28	69	43	36	15	191	100%

Los medios para interponer una QR, es del 88% en formas escrita y depositada en los buzones de sugerencias, el 12% en la página Web institucional y es enviada por correo institucional.

7.4 TIPO DE POBLACION

Tipo de población	Total	%
Población general	157	82%
Adulto mayor	10	5%
No registra	10	5%
Victimas conflicto	5	3%
Indigena	4	2%
Infante	3	2%
Gestante	2	1%
Total	191	100%

Por tipo de población el 82% corresponde a población en general, el 5% a población adulto mayor, el 5% no registra, el 3% víctimas del conflicto armado., el 2% corresponde a indígenas, el 2% a población infante o menores, y el 1% a gestantes.

8. ACCIONES DE MEJORA

- ✓ Se presenta reportes de vulneración de derechos del periodo ante el comité de ética hospitalaria y envió a las direcciones operativas para su respectiva gestión.
- ✓ Se hace actualización del procedimiento de administración de PQRSFD`d GOU – PD 29.
- ✓ Se continúa el refuerzo dirigido a los auxiliares de SIAU en la revisión de respuestas de quejas y reclamos a los Usuarios.
- ✓ Se continua con el acompañamiento a las Asociaciones de Usuarios en la capacitación de PQRSFD`d, acompañamiento en la apertura de buzón, donde se da lectura a las PQRSFD`d presentadas, se divulga los medios para interponer las PQRSFD`d, los canales de atención.

CONCLUSIONES

- En el II Trimestre del año 2024, 90.119 atenciones en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,21% (191 usuarios) presentaron PQRS. En cuanto a las felicitaciones se presentaron 470 formatos, que, con respecto a todas las atenciones en salud de Pasto Salud, corresponde al 0,52%. Para un total de 661 PQRSF.

- De acuerdo al número de 191 PQRS recepcionadas en el segundo trimestre de 2024:

Red Norte presentó el 36% (69 de 191)

Red Occidente el 23 % (43 de 191)

Rede Oriente 19% (36 de 191)

Red Sur presentó el 15% (28 de 191)

Call center el 8% (15 de 191)

En cuanto a las felicitaciones:

Red Norte el 35% (163 de 470)

Red Occidente el 14% (66 de 470)

Red Oriente con el 14% (64 de 470)

Red Sur con un 37% (175 de 470)

-Para el segundo trimestre por cada queja que colocan los usuarios existe 2.4 Felicitaciones por cada PQR.

El cuadro consolidado de PQRSFD del segundo trimestre 20234 donde muestra que el porcentaje de PQRS fue de 29% mientras que las felicitaciones fueron de 71%.

- En el II 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:** Urgencias Consulta externa, Call center, y Farmacia.
 - **Atributos:** Información, Accesibilidad, Oportunidad, y trato humano
 - **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, Recibir un trato digno, amable, respetuoso y seguro.
- El mayor número de QR que interponen son los afiliados a la EPS Emssanar, con el 64%, Nueva EPS con el 15%, 16% no registran, el 4% Mallamas, el 1% de la EPS Sanitas.
- Por tipo de población el 82% corresponde a población en general, el 5% a población adulto mayor, el 5% no registra, 3% a víctimas de conflicto armado, indígena 2%, el 2% corresponde a gestantes e infantes proporcionalmente.
- Los medios para interponer una QR, es del 88% en formas escrita y depositada en los buzones de sugerencias, 12% correo electrónico, de la página Web institucional.
- Según el régimen de afiliación el 83% corresponde a usuarios subsidiados, el 2% a contributivos, el 15% no registra.
- El promedio de días de respuesta está entre los 9.03 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 diferentes no la superan; en la sede Norte 0.23%, Sur 0.09% y Oriente 0,11% en la sede Occidente el 0,16% en el Call center el 0,01%.