



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

TERCER 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 octubre de 2024

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
1.1 ALCANCE	3
1.2 MARCO NORMATIVO	3
2. COMPORTAMIENTO PQRSF DEL TERCER TRIMESTRE 2024.....	5
3. CONSOLIDADO PQRSFD-d` POR REDES III TRIMESTRE 2024	10
3.1 RELACIÓN DE PQRSF TERCER TRIMESTRE 2024 POR REDES.....	11
3.2. RELACION DE PETICIONES	
3.3 RELACION DE SUGERENCIAS.....	
3.4 RELACION DE DENUNCIA	16
4. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES PARA DAR RESPUESTA A LAS PQRS	16
5. PQRSF TRAMITADAS	17
6.1 CONSOLIDADO DE Q, R POR SERVICIO Y PROFESIÓN	18
6.2 CONSOLIDADO DE Q, R POR ATRIBUTOS	19
6.3 CONSOLIDADO DE Q, R POR MOTIVOS	20
6.4 CONSOLIDADO DE Q, R POR DERECHOS VULNERADOS.....	21
6.5 ANÁLISIS CAUSA – EFECTO	¡Error! Marcador no definido.
7. CARACTERIZACION DE LA POBLACION EN QUEJAS Y RECLAMOS	23
7.1 POR RED Y EPS	23
7.2 RÉGIMEN DE SALUD	23
7.3 MEDIO DE COLOCAR UNA QR.....	23
7.4 TIPO DE POBLACION	24
8. ACCIONES DE MEJORA.....	24
9. CONCLUSIONES	254

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 PQRSFD`d DEL TERCER TRIMESTRE 2023

En el III Trimestre del año 2024, se realizaron **86.485** atenciones en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0.30% (257 usuarios presentaron PQRS). En cuanto a las felicitaciones se presentaron 448 formatos, que, con respecto a todas las atenciones en salud de Pasto Salud, corresponde al 0.52% (448 usuarios presentaron felicitaciones). Para un total de 705 PQRSF.

PQRSFD`d	2024
	III Trim
P	46
Q	83
R	105
S	17
d	6
Total	257

En el tercer trimestre 2024 se presentaron un total de 46 peticiones, 83 quejas, 105 reclamos, 17 sugerencias, 6 desistimiento, para un total de 257 de PQRS.

Felicitaciones por RED:

Sedes	F	%
Sur	154	34%
Norte	123	27%
Occidente	112	25%
Oriente	57	13%
Call Center	2	0%
Total	448	100%

Se presentaron 448 felicitaciones; 34% en la red Sur, 27% en la red Norte, 25% en la red Occidente, 13% en la red Oriente, 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	III trim	I trim	II trim	III trim
Peticiones	18	26	35	36	15	46
Quejas	92	96	96	82	87	83
Reclamos	76	124	139	67	67	105
Sugerencias	20	23	18	11	22	17
Desistimiento	0	0	0	0	0	6
TOTAL	206	269	288	196	191	257

Comparativo entre los tres primeros trimestres 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%.

En el tercer trimestre del 2023 se presentaron 35, en el III trimestre 2024 se presentaron 46, hay un incremento 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%.

En el tercer trimestre del 2023 se presentaron 96, en el III trimestre 2024 se presentaron 83, hay un decremento del 13%.

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%.

En el tercer trimestre del 2023 se presentaron 139, en el III trimestre 2024 se presentaron 105, hay un incremento del 34%.

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%.

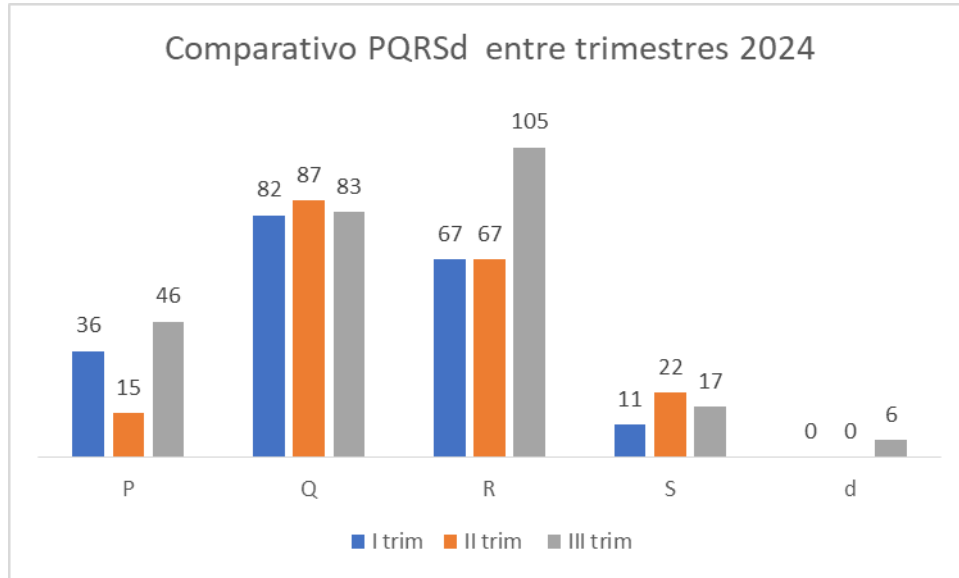
En el tercer trimestre del 2023 se presentaron 18, en el III trimestre 2024 se presentaron 17, hay un decremento del 1%.

Denuncias: no se presentaron

Desistimiento:

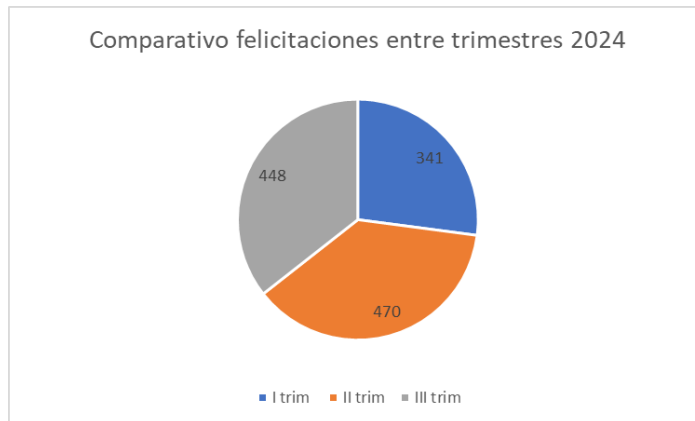
En el tercer trimestre del 2023 no se presentaron, en el III trimestre 2024 se presentaron 6, hay un incremento del 6%.

COMPARATIVO PQRSd' ENTRE TRIMESTRES 2024



3.2 COMPARATIVO DE FELICITACION POR TRIMESTRES 2024

Felicitaciones	2023			2024		
	I trim	II trim	III trim	I trim	II trim	III trim
	216	323	386	341	470	448



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%.
 En el tercer trimestre del 2023 se presentaron 386, en el III trimestre 2024 se presentaron 448, hay un incremento del 62%.

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 III TRIMESTRE DE 2024			
VARIABLE	RESULTADO	META	
%de PQRS de la Red Norte			
VARIABLE	RESULTADO	META	
Número de PQRS	73	0.32%	<=4%
Número total de atenciones realizadas	23122		
%Red Occidente			
VARIABLE	RESULTADO	META	
Número de PQRS	60	0.28%	<=4%
Número total de atenciones realizadas	21065		
Porcentaje de la Red Oriente			
VARIABLE	RESULTADO	META	
Número de PQRS	53	0.31%	<=4%
Número total de atenciones realizadas	17147		
%de PQRS Call Center			
VARIABLE	RESULTADO	META	
Número de PQRS	38	0.04%	<=4%
Número total de atenciones realizadas	86485		
% PQRS de la Red Sur			
Número de PQRS	33	0.13%	<=4%
Número total de atenciones realizadas	25151		
% Consolidado de PQRS			
VARIABLE	RESULTADO	META	
Número de PQRS	257	0.30%	<=4%
Número total de atenciones realizadas	86485		

PORCENTAJE DE F 2024:

PORCENTAJE DE PQRS DEL III TRIMESTRE DE 2024		
% Felicitaciones de la Red Sur		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	154	0.61%
Número total de atenciones realizadas	25151	
% de Felicitaciones de la Red Norte		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	123	0.53%
Número total de atenciones realizadas	23122	
% de Felicitaciones de la Red Occidente		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	112	0.53%
Número total de atenciones realizadas	21065	
% de Felicitaciones la Red Oriente		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	57	0.33%
Número total de atenciones realizadas	17147	
%de Felicitaciones Call Center		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	2	0.00%
Número total de atenciones realizadas	86485	
% Consolidado de Felicitaciones		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	448	0.52%
Número total de atenciones realizadas	86485	

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

REDES	2024	P	Q	R	S	F	d	TOTAL
Norte	julio	3	9	17	1	37	0	67
	agosto	0	9	7	1	50	0	67
	septiembre	1	9	9	1	36	6	62
Sur	julio	0	7	6	1	57	0	71
	agosto	0	2	3	0	59	0	64
	septiembre	3	4	6	1	38	0	52
Oriente	julio	2	10	8	1	16	0	37
	agosto	0	3	5	1	6	0	15
	septiembre	3	10	9	1	35	0	58
Occidente	julio	0	8	4	1	35	0	48
	agosto	1	3	8	3	36	0	51
	septiembre	6	9	13	4	41	0	73
Call Center	julio	5	0	4	0	0	0	9
	agosto	2	0	6	1	2	0	11
	septiembre	20	0	0	0	0	0	20
Total		46	83	105	17	448	6	705

Consolidado de PQRSF III trimestre 2024										
Redes	P	Q	R	S	d	Total PQRSF	% PQRSF	F	% F	TOTAL PQRSF
Red Norte	4	27	33	3	6	73	28%	123	27%	196
Red Occidente	7	20	25	8	0	60	23%	112	25%	172
Red Oriente	5	23	22	3	0	53	21%	57	13%	110
Call Center	27	0	10	1	0	38	15%	2	0%	40
Red Sur	3	13	15	2	0	33	13%	154	34%	187
Total	46	83	105	17	6	257	100%	448	100%	705
Porcentaje del total de PQRSF presentadas en el III trimestre 2024						36%				
Porcentaje del total de Felicidades presentadas en el III trimestre 2024						64%				

Primer trimestre 2024:

De acuerdo al número de 196 PQRSF recepcionadas en el primer trimestre de 2024, la Red Norte presentó el 32% (69 de 196) PQRSF, 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 felicidades 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 tercer trimestre 2024 se observó que el porcentaje de PQRSF fue de 36% mientras que las felicidades fueron de 64%

Segundo trimestre 2024:

De acuerdo al número de 191 PQRS recepcionadas en el segundo trimestre de 2024, la Red Norte presentó el 36% (68 de 191) PQRS, la Red Occidente con el 23 % (43 de 191), La Rede 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%.

Tercer trimestre 2024

De acuerdo al número de 257 PQRS recepcionadas en el tercer trimestre de 2024, la Red Norte presentó el 28% (73 de 257) PQRS, la Red Occidente con el 23 % (60 de 257), la Rede Oriente 21% (53 de 257), Call center reportó el 15% (38 de 257), y la Red Sur presentó el 13% (33 de 257), seguidas).

En cuanto a las felicitaciones la Red Norte presentó el 27% (123 de 448), luego la Red Occidente con el 25% (112 de 448), la Red Oriente con el 13% (57 de 448), la Red Sur con un 34% (154 de 448) y atención al usuario de la sede administrativa 2 felicitaciones.

3.1 RELACIÓN DE PQRS POR REDES Y SEDES TERCER TRIMESTRE 2024

3.1.1 RED NORTE

Consolidado III trimestre 2024 Red Norte	Sedes	Hospital Local Civil	Sede Primero de Mayo	Sede Pandiaco	Sede Buesaquillo	Total
	Peticion	0	0	3	1	4
	Quejas	24	3	0	0	27
	Reclamos	29	2	1	1	33
	Sugerencias	1	0	1	1	3
	Desistimiento	6	0	0	0	6
	Total por Sedes	60	5	5	3	73

Red Norte		Hospital Local Civil	Buesaquillo	Primero de Mayo	Pandiaco	Total
Peticion	julio	0	1	0	2	3
	agosto	0	0	0	0	0
	septiembre	0	0	0	1	1
Total		0	1	0	3	4
Queja	julio	7	0	2	0	9
	agosto	8	0	1	0	9
	septiembre	9	0	0	0	9
Total		24	0	3	0	27
Reclamo	julio	15	0	2	0	17
	agosto	7	0	0	0	7
	septiembre	7	1	0	1	9
Total		29	1	2	1	33
Sugerencia	julio	0	1	0	0	1
	agosto	1	0	0	0	1
	septiembre	0	0	0	1	1
Total		1	1	0	1	3
Disentimiento	julio	0	0	0	0	0
	agosto	0	0	0	0	0
	septiembre	6	0	0	0	6
Total		6	0	0	0	6
Total		60	3	5	5	73

3.1.2 RED OCCIDENTE

Consolidado III trimestre 2024 Red Occidente	Sedes	San Vicente	Tamasagra	Obonuco	Genoy	Total
	Peticion	1	6	0	0	7
	Quejas	9	10	1	0	20
	Reclamos	21	4	0	0	25
	Sugerencias	7	0	0	1	8
	Total por sede	38	20	1	1	60

Red Occidente		Sede San Vicente	Sede Tamasagra	Sede Genoy	Obonuco	Total
Petición	julio	0	0	0	0	0
	agosto	0	1	0	0	1
	septiembre	1	5	0	0	6
Total		1	6	0	0	7
Queja	julio	3	4	0	1	8
	agosto	2	1	0	0	3
	septiembre	4	5	0	0	9
Total		9	10	0	1	20
Reclamo	julio	4	0	0	0	4
	agosto	7	1	0	0	8
	septiembre	10	3	0	0	13
Total		21	4	0	0	25
Sugerencia	julio	1	0	0	0	1
	agosto	2	0	1	0	3
	septiembre	4	0	0	0	4
Total		7	0	1	0	8
Total		38	20	1	1	60

3.1.3 RED ORIENTE

Consolidado III trimestre 2024 Red Oriente	Sede Oriente	Santa Monica	Cabrera	El Rosario	Encano	Mis Kikes	Laguna	Total
	Petición	5	0	0	0	0	0	5
	Queja	16	1	1	2	1	2	23
	Reclamo	14	3	3	1	0	1	22
	Sugerencia	1	0	1	1	0	0	3
	Total por sede	36	4	5	4	1	3	53

Red Oriente		Santa Monica	Encano	El Rosario	Laguna	Mis Kikes	Cabrera	TOTAL
Petición	julio	2	0	0	0	0	0	2
	agosto	0	0	0	0	0	0	0
	septiembre	3	0	0	0	0	0	3
Total		5	0	0	0	0	0	5
Queja	julio	7	0	1	2	0	0	10
	agosto	2	0	0	0	1	0	3
	septiembre	7	2	0	0	0	1	10
Total		16	2	1	2	1	1	23
Reclamo	julio	4	0	3	0	0	1	8
	agosto	3	1	0	1	0	0	5
	septiembre	7		0	0	0	2	9
Total		14	1	3	1		3	22
Sugerencia	julio	0	1	0	0	0	0	1
	agosto	1	0	0	0	0	0	1
	septiembre	0	0	1	0	0	0	1
Total		1	1	1	0	0	0	3
Total		36	4	5	3	1	4	53

3.1.4 SEDE ADMINISTRATIVA

Consolidado III trimestre 2024 Sede Administrativa	Sedes	Call Center
	Petición	27
	Queja	0
	Reclamos	10
	Sugerencia	1
	Total por sede	38

Sede administrativa			TOTAL
Peticiones	julio	5	5
	agosto	2	2
	septiembre	20	20
Total		27	27
Quejas	julio	0	0
	agosto	0	0
	septiembre	0	0
Total		0	0
Reclamos	julio	4	4
	agosto	6	6
	septiembre	0	0
Total		10	10
Sugerencias	julio	0	0
	agosto	1	1
	septiembre	0	0
Total		1	1
Total		38	38

3.1.5 RED SUR

Consolidado III trimestre 2024 Red Sur	Sedes	Hospital La Rosa	Progreso	Catambuco	Total
	Peticion	0	3	0	3
	Quejas	8	3	2	13
	Reclamos	13	2	0	15
	Sugerencias	1	0	1	2
	Total por Sedes	22	8	3	33

Red Sur		H. La Rosa	El Progreso	Catambuco	Total
Petición	julio	0	0	0	0
	agosto	0	0	0	0
	septiembre	0	3	0	3
Total		0	3	0	3
Quejas	julio	5	0	2	7
	agosto	1	1	0	2
	septiembre	2	2	0	4
Total		8	3	2	13
Reclamos	julio	6	0	0	6
	agosto	3	0	0	3
	septiembre	4	2	0	6
Total		13	2	0	15
Sugerencias	julio	0	0	1	1
	agosto	0	0	0	0
	septiembre	1	0	0	1
Total		1	0	1	2
TOTAL		22	8	3	33

3.4 RELACION DE DENUNCIA y DESENTIMIENTO

En el III trimestre del año 2024 no se presentaron Denuncias

En la red Norte en el mes de septiembre se presentaron 6 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 fue de 6.9 días, segundo trimestre 9 días y tercer trimestre 8 días de respuesta.

2024	I trim	II trim	III trim
Promedio días	6.9 días	9 días	8 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
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 días
jul-24	15 días	694días / 87 PQRS = 8 días
ago-24	15 días	398 días/ 55PQR = 7 días
sep-24	15 días	993 días/115 PQR = 9 días

5. PQRSF TRAMITADAS

A continuación, se presenta el indicador de proporción de PQRS 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%
III trimestre	257	100%
Total	644	100%

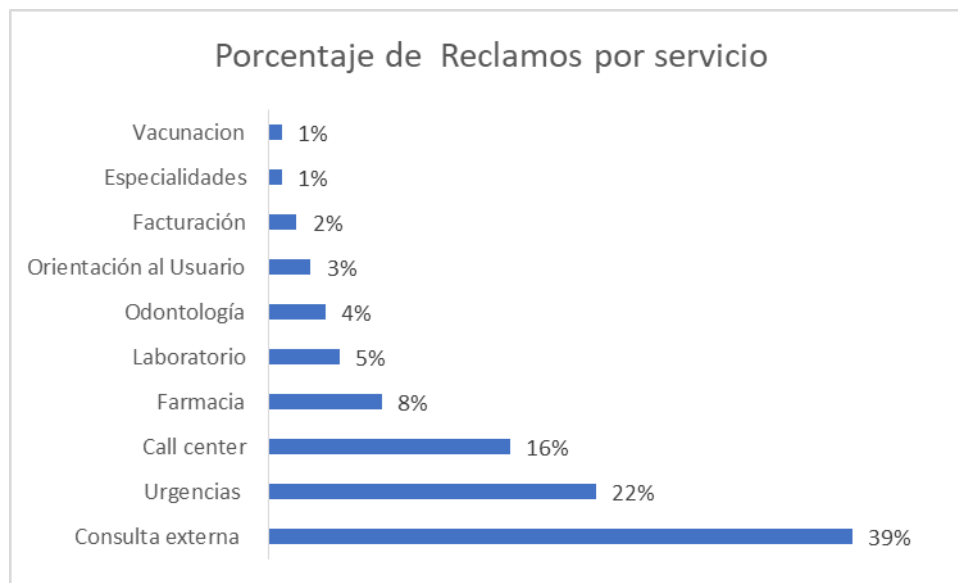
6. ANALISIS DE LA VULNERACIÓN DE DERECHOS

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 III 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.

6.1 CONSOLIDADO DE Q, R POR SERVICIO Y PROFESIÓN

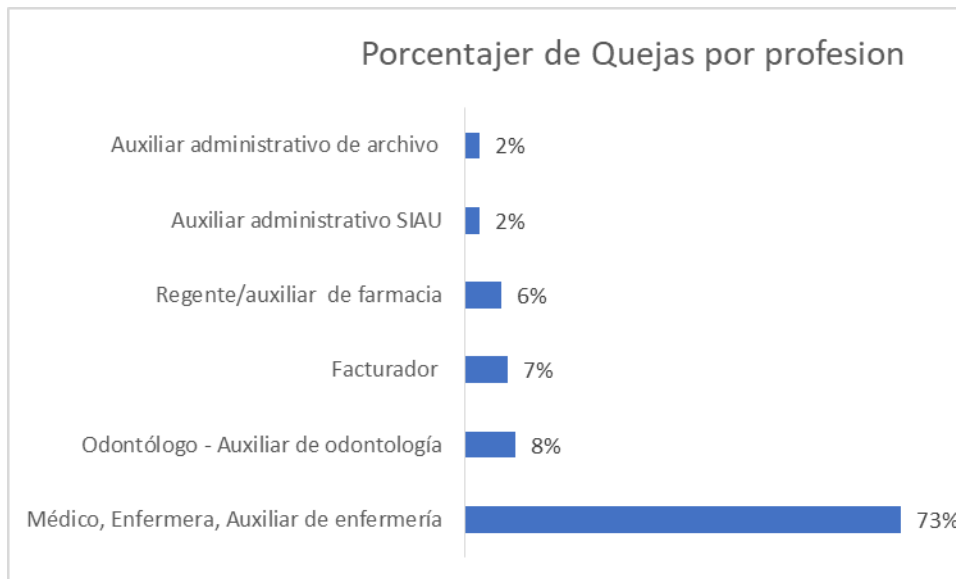
6.1.1 RELACION DE RECLAMO POR SERVICIOS Y RED

Servicios	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Call center	Total	%	Porcentaje acumulado
	Reclamos	Reclamos	Reclamos	Reclamos	Reclamos			
Consulta externa	4	10	13	14	0	41	39%	39%
Urgencias	6	9	8	0	0	23	22%	61%
Call center	1	6	0	0	10	17	16%	77%
Farmacia	1	1	3	3	0	8	8%	85%
Laboratorio	0	2	0	3	0	5	5%	89%
Odontología	0	2	1	1	0	4	4%	93%
Orientación al Usuario	2	1	0	0	0	3	3%	96%
Facturación	1	1	0	0	0	2	2%	98%
Especialidades	0	1	0	0	0	1	1%	99%
Vacunación	0	0	0	1	0	1	1%	100%
TOTAL	15	33	25	22	10	105	100%	



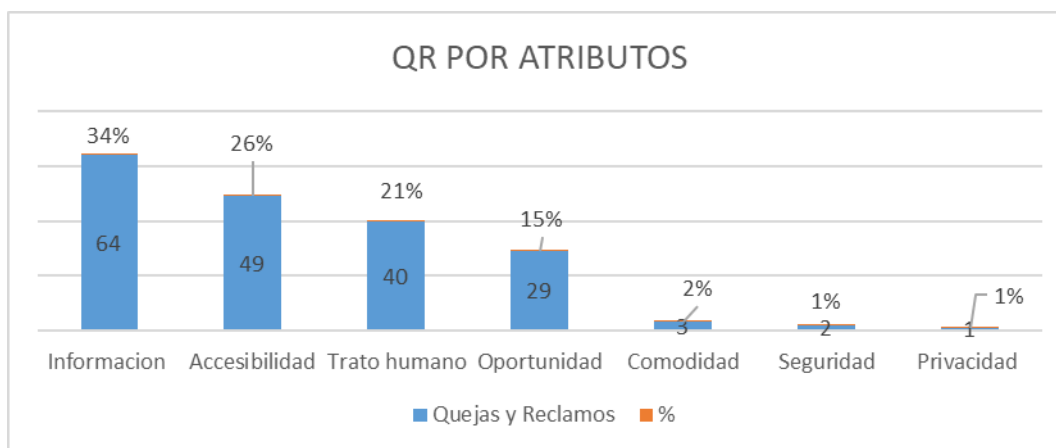
6.1.2 RELACION DE QUEJA POR PROFESION Y RED

Profesión	Red SUR	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Call center	Total	%	Porcentaje acumulado
	Quejas	Quejas	Quejas	Quejas	Quejas			
Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería	6	20	15	20	0	61	73%	73%
Odontólogo - Auxiliar de odontología	2	1	2	2	0	7	8%	82%
Facturador	3	1	2	0	0	6	7%	89%
Auxiliar administrativo SIAU	1	0	0	1	0	2	2%	92%
Regente de farmacia	1	4	0	0	0	5	6%	98%
Auxiliar administrativo de archivo	0	1	1	0	0	2	2%	100%
Total	13	27	20	23	1	83	100%	



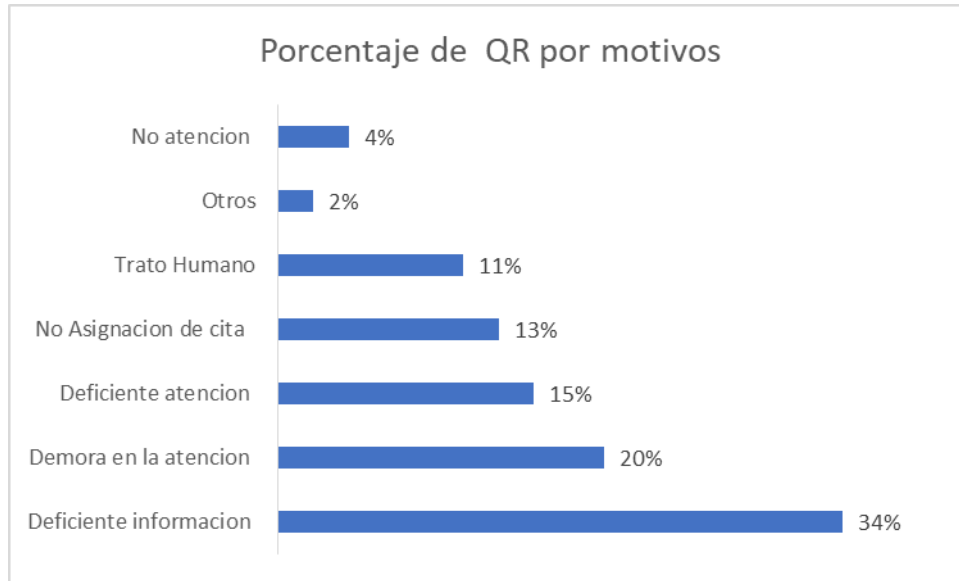
6.2 CONSOLIDADO DE QR POR ATRIBUTOS

ATRIBUTOS	Norte	Occidente	Oriente	Sur	Call center	TOTAL	%	Porcentaje acumulado
Información	16	14	21	13	0	64	34%	34%
Accesibilidad	11	15	13	0	10	49	26%	60%
Oportunidad	14	7	0	8	0	29	15%	76%
Trato humano	19	8	7	6	0	40	21%	97%
Comodidad	0	0	2	1	0	3	2%	98%
Seguridad	0	1	1	0	0	2	1%	99%
Privacidad	0	0	1	0	0	1	1%	100%
Total	60	45	45	28	10	188	100%	



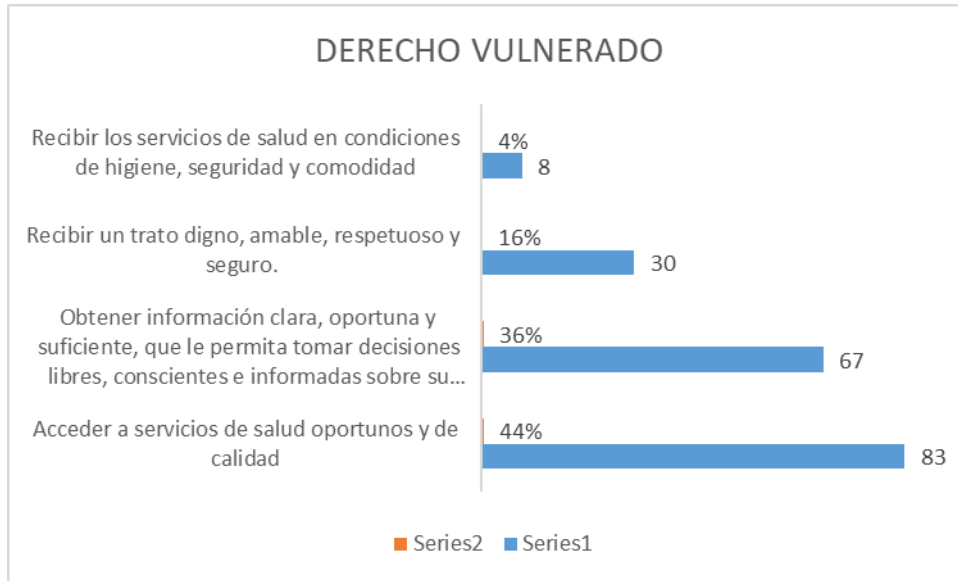
6.3 CONSOLIDADO DE QR POR MOTIVOS

MOTIVO	Red Norte	Red Sur	Red Occidente	Red Oriente	Call center	TOTAL	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Deficiente información	17	15	12	20	0	64	34%	34%
Demora en la atención	14	4	9	10	0	37	20%	54%
Deficiente atención	8	7	8	6	0	29	15%	69%
No Asignación de cita	9	2	4	0	10	25	13%	82%
Trato Humano	11	0	4	6	0	21	11%	94%
Otros	0	0	1	3	0	4	2%	96%
No atención	1	0	7	0	0	8	4%	100%
TOTAL	60	28	45	45	10	188	100%	



6.4 CONSOLIDADO DE Q, R POR DERECHOS VULNERADOS

D. VULNERADO	Red Norte	Red Sur	Red Occidente	Red Oriente	Sede Adm.	TOTAL	%	Porcentaje acumulado
Acceder a servicios de salud oportunos y de calidad	12	25	23	13	10	83	44%	44%
Obtener información clara, oportuna y suficiente, que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas sobre su tratamiento y procedimiento a seguir.	12	20	14	21	0	67	36%	80%
Recibir un trato digno, amable, respetuoso y seguro.	4	11	7	8	0	30	16%	96%
Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y comodidad	0	4	1	3	0	8	4%	100%
TOTAL	28	60	45	45	10	188	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	III trim
	0.0%	0.2%	0%

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	
Número de atenciones III Trim 2024: 86485	0%
Número de QR I Trim: 257	

6.6 SEGUIMIENTO RESPUESTAS DE PQRS

SEDE	III Trim 2024		Total	%
	SATISFECHOS			
	SI	NO		
NORTE	32	0	32	100%
OCCIDENTE	3	0	3	100%
SUR	7	1	8	88%
ORIENTE	15	4	19	79%
Total	57	5	62	92%

En el tercer trimestre se hace seguimiento a 62 usuarios para conocer el grado de satisfacción de las respuestas de QR, donde el 92% se encuentran satisfechos, en la red Norte el 100% y Occidente el 100% de usuarios se encuentran satisfechos, el 88% en la red Sur y el 79% en la red Oriente, con un total del 92% de satisfacción general.

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	21	43	37	35	23	159	62%
Nueva EPS	4	12	11	7	7	41	16%
No registra	5	15	8	8	0	36	14%
Mallamas	1	1	1	3	6	12	5%
Sanitas	2	2	2	0	1	7	3%
Otras	0	0	1	0	1	2	1%
Total	33	73	60	53	38	257	100%

El mayor número de PQRS que interponen son los afiliados a la EPS Emssanar, con el 62, seguido de la Nueva EPS con el 15%, no registran EPS el 16%, Mallamas el 5%, y la EPS Sanitas con el 3% y de otras el 1%.

7.2 RÉGIMEN DE SALUD Y RED

Régimen	Total	%
Subsidiado	216	84%
Contributivo	5	2%
NR	36	14%
Total	257	100%

El 84% de los usuarios son de régimen subsidiado el 2% de régimen contributivo y el 14% no registra.

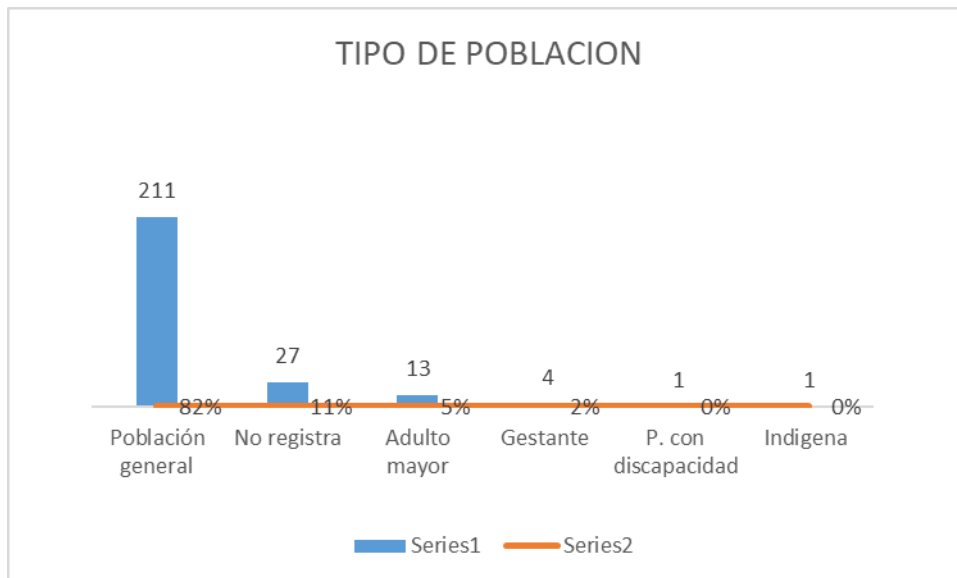
7.3 MEDIO DE COLOCAR UNA PQRSFD`d

Medio para colocar una PQRS	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	S. Admin.	Total	%
Escrita/ buzón PQR	27	73	51	52	11	214	83%
Correo electrónico	6	0	9	1	27	43	17%
TOTAL	33	73	60	53	38	257	100%

Los medios para interponer una QR, es del 82% en formas escrita y depositada en los buzones de sugerencias, el 17% en la página Web institucional, y el 1% no registra.

7.4 TIPO DE POBLACION

Tipo de población	Total	%
Población general	211	82%
No registra	27	11%
Adulto mayor	13	5%
Gestante	4	2%
P. con discapacidad	1	0%
Indígena	1	0%
Total	257	100%



Por tipo de población el 82% corresponde a población en general, el 11% no registra, el 5% población adulto mayor, el 2% a gestantes, el 1% población con discapacidad e indígenas.

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 continúa el refuerzo dirigido a los auxiliares de SIAU en la revisión de respuestas de quejas y reclamos a los Usuarios.
- ✓ Se realiza el archivo de PQRSFD`d y todos los soportes en ORFEO.

- ✓ 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.

9. CONCLUSIONES

- En el III Trimestre del año 2024, 86485 atenciones en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 36% (257 usuarios) presentaron PQRS. En cuanto a las felicitaciones se presentaron 448 formatos, que, con respecto a todas las atenciones en salud de Pasto Salud, corresponde al 64%. Para un total de 705 PQRSF.

- De acuerdo al número de 257 PQRS recepcionadas en el tercer trimestre de 2024:

Red Norte presentó el 28% (73 de 257)

Red Occidente el 23 % (60 de 257)

Rede Oriente 21% (53 de 257)

Call center el 15% (38 de 257)

Red Sur presentó el 13% (33 de 257)

En cuanto a las felicitaciones:

Red Norte el 27% (196 de 448)

Red Occidente el 25% (172 de 448)

Red Oriente con el 13% (110 de 448)

Red Sur con un 34% (187 de 448)

Sede administrativa 1% (2 de 448)

-Para el tercer trimestre por cada queja que colocan los usuarios existe 1.7 Felicitaciones por cada PQR.

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

- En el III trimestre del año 2024 no se presentaron denuncias, si se presentaron seis disentimientos en el hospital Civil.

- 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, y Farmacia.

- **Profesionales:** Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería de consulta externa, odontología, facturador.

- **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 62%, Nueva EPS con el 16%, 14% no registran, el 5% Mallamas, el 3% de la EPS Sanitas y otras 1%
- Por tipo de población el 82% corresponde a población en general, el 11% no registra el 5% a población adulto mayor, 2% gestantes, y el 1% a población con discapacidad e indígena.
- Los medios para interponer una QR, es del 82% en formas escrita y depositada en los buzones de sugerencias, 17% correo electrónico, de la página Web institucional.
- Según el régimen de afiliación el 84% corresponde a usuarios subsidiados, el 2% a contributivos, el 14% no registra.
- El promedio de días de respuesta está entre los 8 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 0.28, Sur 0.09% y Oriente 0,31% en la sede Occidente el 0,28% en el Call center el 0,04, para la sede 0.30%.