



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

PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSFD-d' Y VULNERACIÓN DE DERECHOS 2025

Presentado por: Maria Elena Arturo De Vries
Profesional Universitario

Aprobado por: Juan Carlos Mera Guerrero
Subgerente de salud e investigaciones

San Juan de Pasto, 30 de abril de 2025

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
1.1 ALCANCE	3
1.2 MARCO NORMATIVO	3
2. COMPORTAMIENTO PQRSF DEL PRIMER TRIMESTRE 2025	4
3. CONSOLIDADO PQRSFD-d` POR REDES I TRIMESTRE 2025	8
3.1 RELACIÓN DE PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2025 POR REDES.....	9
3.2. RELACION DE PETICIONES	¡Error! Marcador no definido.
3.3 RELACION DE SUGERENCIAS.....	¡Error! Marcador no definido.
3.4 RELACION DE DENUNCIA	13
4. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES PARA DAR RESPUESTA A LAS PQRS	13
5. PQRSF TRAMITADAS	13
6.1 CONSOLIDADO DE Q, R POR SERVICIO Y PROFESIÓN	6.2
CONSOLIDADO DE Q, R POR ATRIBUTOS	15
6.3 CONSOLIDADO DE Q, R POR MOTIVOS	16
6.4 CONSOLIDADO DE Q, R POR DERECHOS VULNERADOS.....	17
6.5 ANÁLISIS CAUSA – EFECTO	¡Error! Marcador no definido.
7. CARACTERIZACION DE LA POBLACION EN QUEJAS Y RECLAMOS	17
7.1 POR RED Y EPS	18
7.2 RÉGIMEN DE SALUD	19
7.3 MEDIO DE COLOCAR UNA QR.....	19
7.4 TIPO DE POBLACION	20
8. ACCIONES DE MEJORA	20
9.CONCLUSIONES	21

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 2025, se realizaron **83.970** atenciones en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0.30% (248 usuarios) presentaron PQRS. En cuanto a las felicitaciones se presentaron 385 formatos, que, con respecto a todas las atenciones en salud de Pasto Salud, corresponde al 0.41%. Para un total de 633 PQRSF.

PQRSFD`d	2025
	I Trim
Peticiones	63
Quejas	86
Reclamos	65
Sugerencias	14
Disentimiento	20
Total	248

En el primer trimestre 2025 se presentaron un total de 63 peticiones, 86 quejas, 65 reclamos, 14 sugerencias, 20 disentimiento, para un total de 248 PQRS.

Felicitaciones:

PQRSF	2024
	I trim
Felicitaciones	385

Se presentaron 385 felicitaciones.

3. PORCENTAJE DE PQR 2025

3.1 COMPARATIVO DE PQRS POR TRIMESTRES 2024 - 2025

PQRSFD`d	2024	2025
	I Trim	I Trim
Peticiones	36	63
Quejas	82	86
Reclamos	67	65
Sugerencias	11	14
Disentimiento	0	20
Total	196	248

Felicitaciones	2024	2025
	I trim	II trim
	341	385

Comparativo entre el primer trimestre año 2024 – 2025 Teniendo en cuenta el número de PQRSFD`d, se puede concluir que:

Peticiones: en el I trimestre del 2024 se presentan 36, en el I trimestre 2025 se presentaron 63, hay un incremento del 40%.

Quejas: en el I trimestre del año 2024 se presentaron 82, el I trimestre 2025 se presentaron 86, hay un incremento del 4%.

Reclamos: en el I trimestre del año 2024 se presentaron 67, el I trimestre 2025 se presentaron 65, hay un decremento del 2%.

Sugerencias: en el I trimestre del año 2024 se presentaron 11, en el I trimestre 2025 se presentaron 14, tuvo un decremento del 3%.

Denuncias: no se presentó ninguna.

Disentimiento: en el I trimestre 2025 se presentan 20.

Felicitaciones: en el I trimestre del año 2024 se presentaron 341, el I trimestre 2025 se presentaron 385 tuvo un crecimiento del 44%.

PORCENTAJE DE PQR 2025: se toma el total de atenciones de acuerdo a número de cedula sin repetir servicio de consultas de medicina general, odontología, laboratorio, urgencia, observación y hospitalización información suministrada por la oficina de comunicación y sistemas.

PORCENTAJE DE PQRS DEL I TRIMESTRE DE 2025			
Red Sur			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	33	0.16%	<4%
Número total de atenciones realizadas	20740		
Red Norte			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	71	0.31%	<4%
Número total de atenciones realizadas	22616		
Red Oriente			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	48	0.21%	<4%
Número total de atenciones realizadas	22560		
Red Occidente			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	64	0.35%	<4%
Número total de atenciones realizadas	18054		
Call Center			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	32		<4%
Número total de atenciones realizadas	0		
PASTO SALUD ESE			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	248	0.30%	<4%
Número total de atenciones realizadas	83970		

PORCENTAJE DE FELICITACIONES 2025

PORCENTAJE DE FELICITACIONES DEL I TRIMESTRE DE 2025		
Red Sur		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	186	0.90%
Número total de atenciones realizadas	20740	
Red Norte		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	46	0.20%
Número total de atenciones realizadas	22616	
Red Oriente		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	85	0.38%
Número total de atenciones realizadas	22560	
Red Occidente		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	62	0.34%
Número total de atenciones realizadas	18054	
Call Center		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	6	
Número total de atenciones realizadas	0	
PASTO SALUD ESE		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	385	0.46%
Número total de atenciones realizadas	83970	

3. CONSOLIDADO PQRSFD-d` POR REDES I TRIMESTRE 2025

Sedes	2025	P	Q	R	S	F	d	TOTAL
Sur	enero	0	7	7	0	45	0	59
	febrero	0	2	3	1	57	0	63
	marzo	3	3	7	0	84	0	97
Norte	enero	0	5	5	0	19	7	36
	febrero	2	6	5	3	15	11	42
	marzo	11	11	3	1	12	1	39
Occidente	enero	7	7	8	0	11	0	33
	febrero	1	10	3	0	26	0	40
	marzo	6	12	5	4	25	1	53
Oriente	enero	0	9	5	1	17	0	32
	febrero	1	8	3	1	28	0	41
	marzo	0	6	11	3	40	0	60
Call Center	enero	14	0	0	0	1	0	15
	febrero	10	0	0	0	1	0	11
	marzo	8	0	0	0	4	0	12
Total		63	86	65	14	385	20	633

Consolidado de PQRSF I trimestre 2025										
Redes	P	Q	R	S	d	Total, PQRSF	% PQRSF	F	% F	Total, PQRSF
Red Norte	13	22	13	4	19	71	28%	46	12%	117
Red Occidente	14	29	16	4	1	64	25%	62	16%	126
Red Oriente	1	23	19	5	0	48	19%	85	22%	133
Red Sur	3	12	17	1	0	33	13%	186	48%	19
Call center	32	0	0	0	0	32	13%	6	2%	38
Total	63	87	68	14	20	248	100%	385	100%	633
Porcentaje del total de PQRSF presentadas en el I trimestre 2025										39%
Porcentaje del total de Felicitaciones presentadas en el I trimestre 2025										61%

En el primer trimestre 2025:

De acuerdo al número de 248 PQRS recepcionadas en el primer trimestre de 2025, la Red Norte presentó el 29% (71 de 248) PQRS, la Red Occidente con el 26 % (64 de 248), la Red Oriente 19% (48 de 248), la Red Sur presentó el 13% (33 de 248) y Call center reportó el 13% (32 de 248).

En cuanto a las felicitaciones la Red Norte presentó el 12% (46 de 385), luego la Red Occidente con el 16% (62 de 385), la Red Oriente con el 22% (85 de 385), la Red Sur con un 48% (186 de 385) y de Call center el 2% (6 de 385).

En el consolidado de PQRSFD del primer trimestre 2025 se observó que el porcentaje de PQRS fue de 39% mientras que las felicitaciones fueron de 61%

3.1 RELACIÓN DE PQRS PRIMER TRIMESTRE 2025 POR REDES Y POR MES

3.1.1 NORTE

Red Norte		Hospital Local Civil	Sede Buesaquillo	Sede Primero de Mayo	Sede Pandiaco	Total
Petición	enero	0	0	0	0	0
	febrero	1	0	0	1	2
	marzo	3	8	0	0	11
Total		4	8	0	1	13
Queja	enero	5	0	0	0	5
	febrero	6	0	0	0	6
	marzo	10	0	0	1	11
Total		21	0	0	1	22
Reclamo	enero	5	0	0	0	5
	febrero	5	0	0	0	5
	marzo	3	0	0	0	3
Total		13	0	0	0	13
Sugerencia	enero	0	0	0	0	0
	febrero	2	0	1	0	3
	marzo	1	0	0	0	1
Total		3	0	1	0	4
Disentimiento	enero	4	0	3	0	7
	febrero	11	0	0	0	11
	marzo	1	0	0	0	1
Total		16	0	3	0	19
Total		57	8	4	2	71

Consolidado I trimestre 2025 Red Norte	Sedes	Hospital Local Civil	Sede Buesaquillo	Sede Primero de Mayo	Sede Pandiaco	Total
	Petición	4	8	0	1	13
	Quejas	21	0	0	1	22
	Reclamos	13	0	0	0	13
	Sugerencias	3	0	1	0	4
	Disentimiento	16	0	3	0	19
	Total, por Sedes	57	8	4	2	71

3.1.2 RED OCCIDENTE

Red Occidente		Sede San Vicente	Obonuco	Sede Tamasagra	Total
Petición	enero	0	0	7	7
	febrero	1	0	0	1
	marzo	4	2	0	6
Total		5	2	7	14
Queja	enero	5	0	2	7
	febrero	7	1	2	10
	marzo	8	0	4	12
Total		20	1	8	29
Reclamo	enero	7	0	1	8
	febrero	3	0	0	3
	marzo	3	1	1	5
Total		13	1	2	16
Sugerencia	enero	0	0	0	0
	febrero	0	0	0	0
	marzo	1	0	3	4
Total		1	0	3	4
Disentimiento	enero	0	0	0	0
	febrero	0	0	0	0
	marzo	1	0	0	1
Total		1	0	0	1
Total		40	4	20	64

Consolidado I trimestre 2025 Red Occidente	Sedes	Sede San Vicente	Obonuco	Sede Tamasagra	Total
	Petición	5	2	7	14
	Quejas	20	1	8	29
	Reclamos	13	1	2	16
	Sugerencias	1	0	3	4
	Disentimiento	1	0	0	1
	Total, por sede	40	4	20	64

3.1.3 RED ORIENTE

Red Oriente		Santa Mónica	El Encano	El Rosario	Cabrera	TOTAL
Petición	enero	0	0	0	0	0
	febrero	1	0	0	0	1
	marzo	0	0	0	0	0
Total		1	0	0	0	1
Queja	enero	7	1	1	0	9
	febrero	8	0	0	0	8
	marzo	5	0	1	0	6
Total		20	1	2	0	23
Reclamo	enero	4	0	1	0	5
	febrero	1	1	1	0	3
	marzo	8	0	2	1	11
Total		13	1	4	1	19
Sugerencia	enero	1	0	0	0	1
	febrero	1	0	0	0	1
	marzo	2	0	1	0	3
Total		4	0	1	0	5
Total		38	2	7	1	48

Consolidado I trimestre 2025 Red Oriente	Sede Oriente	Santa Mónica	El Encano	El Rosario	Cabrera	Total
	Petición	1	0	0	0	1
	Queja	20	1	2	0	23
	Reclamo	13	1	4	1	19
	Sugerencia	4	0	1	0	5
	Total, por sede	38	2	7	1	48

3.1.4 RED SUR

Red Sur		H. La Rosa	El Progreso	S, Barbara	Catambuco	Total
Petición	enero	0	0	0	0	0
	febrero	0	0	0	0	0
	marzo	2	0	0	1	3
Total		2	0	0	1	3
Quejas	enero	5	2	0	0	7
	febrero	2	0	0	0	2
	marzo	3	0	0	0	3
Total		10	2	0	0	12
Reclamos	enero	7	0	0	0	7
	febrero	3	0	0	0	3
	marzo	5	0	0	2	7
Total		15	0	0	2	17
Sugerencias	enero	0	0	0	0	0
	febrero	1	0	0	0	1
	marzo	0	0	0	0	0
Total		1	0	0	0	1
TOTAL		28	2	0	3	33

Consolidado I trimestre 2025 Red Sur	Sedes	Hospital La Rosa	Progreso	Catambuco	Total
	Petición	2	0	1	3
	Quejas	10	2	0	12
	Reclamos	15	0	2	17
	Sugerencias	1	0	0	1
	Total, por Sedes	28	2	3	33

3.1.5 RED SEDE ADMINISTRATIVA

Sede administrativa		TOTAL
Peticiones	enero	14
	febrero	10
	marzo	8
Total		32
Quejas	enero	0
	febrero	0
	marzo	0
Total		0

Reclamos	enero	0
	febrero	0
	marzo	0
Total		0
Sugerencias	enero	0
	febrero	0
	marzo	0
Total		0
Total		32

Consolidado I trimestre 2025 Sede Administrativa	Sedes	TOTAL
	Petición	32
	Queja	0
	Reclamos	0
	Sugerencias	0
	Total, por sede	32

3.4 RELACION DE DENUNCIA y DESENTIMIENTO

En el I trimestre del año 2025 no se presentaron Denuncias, se presentan 20 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 hábiles:

Promedio de días hábiles para dar respuesta a las PQRS		META
ene-25	15 días	605 días/82 PQR = 7,31días
feb-25	15 días	422 días/ 70 PQR= 6,03 días
mar-25	15 días	586 días/ 96 PQR= 6,10 días

5. PQRSF TRAMITADAS

A continuación, se presenta el indicador de proporción de pqrs gestionadas por trimestres del año 2025, lo cual indica un cumplimiento de la meta asignada del 90%.

2025	PQRS	PQRS tramitadas
I trimestre	248	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 2025, 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	Sede Occidente	Red Oriente	TOTAL	%	% Acumulado
	Reclamos	Reclamos	Reclamos	Reclamos	Reclamos		
Urgencias	6	3	6	0	15	23%	23%
Consulta externa	3	5	3	2	13	20%	43%
Orientación al Usuario	0	1	0	6	7	11%	54%
Laboratorio	5	2	0	0	7	11%	65%
Farmacia	1	0	3	2	6	9%	74%
Post consulta	0	0	0	5	5	8%	82%
Seguridad del Sur	0	0	1	3	4	6%	88%
Facturación	0	1	1	1	3	5%	92%
Odontología	1	1	0	0	2	3%	95%
Hospitalización	1	0	0	0	1	2%	97%
Radiológicos	0	0	1	0	1	2%	98%
Extramural	0	0	1	0	1	2%	100%
TOTAL	17	13	16	19	65	100%	

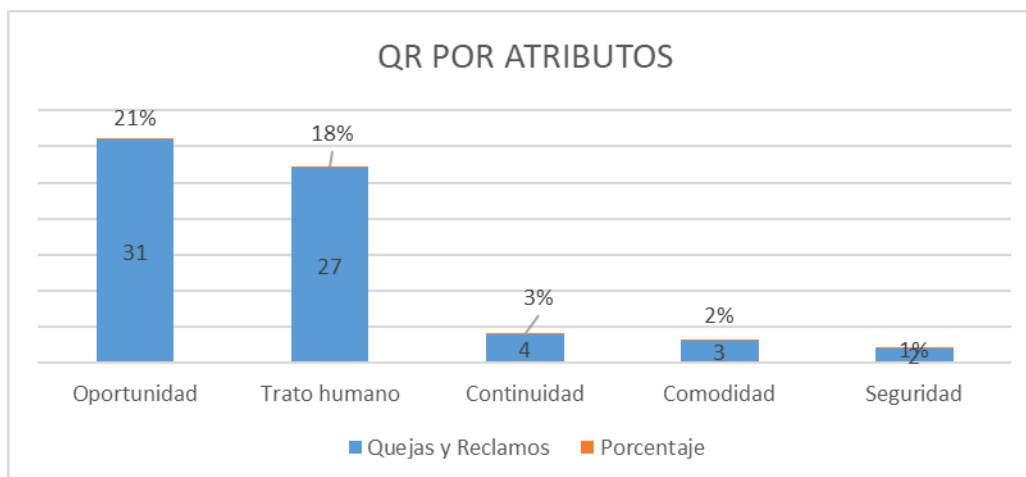
6.1.2 RELACION DE QUEJA POR PROFESION Y RED

Profesional/Personal	Red SUR	Red Norte	Sede Occidente	Sede Oriente	Total	%	% Acumulado
	Quejas	Quejas	Quejas	Quejas			
Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería de Urgencias	4	4	6	17	31	36%	36%
Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería de Consulta externa	2	10	8	0	20	23%	59%
Odontólogo - Auxiliar de odontología	3	1	7	0	11	13%	72%
Auxiliar de Post consulta	0	3	2	1	6	7%	79%
Auxiliar administrativa de Orientación al Usuario	1	2	0	0	3	3%	83%
Regente de Farmacia	0	0	2	1	3	3%	86%
Auxiliar de radiología	0	1	1	1	3	3%	90%
Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería de Extramural	0	0	1	2	3	3%	93%
Auxiliar administrativo de Archivo	0	0	2	0	2	2%	95%
Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería de Hospitalización	2	0	0	0	2	2%	98%
Personal de Vigilancia	0	0	0	1	1	1%	99%
Auxiliar de Laboratorio	0	1	0	0	1	1%	100%
Total	12	22	29	23	86	100%	

6.2 CONSOLIDADO DE QR POR ATRIBUTOS

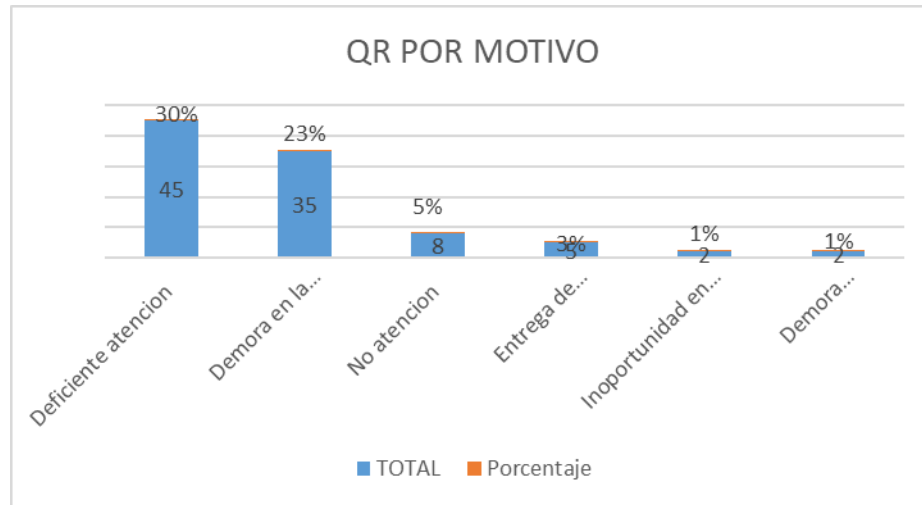
ATRIBUTOS	Sur	Norte	Occidente	Oriente	TOTAL
Información	4	8	16	18	46
Accesibilidad	13	10	14	1	38
Oportunidad	2	9	7	13	31
Trato humano	9	7	5	6	27
Comodidad	0	0	1	2	3
Seguridad	0	0	0	2	2
Continuidad	1	1	0	0	2
Pertinencia	0	0	2	0	2
Total	29	35	45	42	151

Atributos	Quejas y Reclamos	Porcentaje	% acumulado
Información	46	30%	30%
Accesibilidad	38	25%	56%
Oportunidad	31	21%	76%
Trato humano	27	18%	94%
Continuidad	4	3%	97%
Comodidad	3	2%	99%
Seguridad	2	1%	100%
Total	151	100%	



6.3 CONSOLIDADO DE QR POR MOTIVOS

MOTIVO	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	TOTAL	%	% acumulado
Deficiente información	8	10	17	19	54	36%	36%
Deficiente atención	7	17	12	9	45	30%	66%
Demora en la atención	12	6	7	10	35	23%	89%
No atención	1	0	6	1	8	5%	94%
No Asignación de cita	0	2	0	0	2	3%	97%
No entrega de medicamentos	1	0	3	1	5	1%	99%
Inoportunidad en asignación de citas	0	0	0	2	2	1%	100%
TOTAL	29	35	45	42	151	100%	



6.4 CONSOLIDADO DE QR DERECHOS VULNERADOS

D. VULNERADO	Red sur	Red norte	Red Occidente	Red Oriente	TOTAL	%	% acumulado
Acceder a servicios de salud oportunos y de calidad	16	19	20	15	70	46%	46%
Obtener información clara, oportuna y suficiente, que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas sobre su tratamiento y procedimiento a seguir.	4	4	10	20	38	25%	72%
Tener una comunicación plena, expresa, completa, y comprensible con el personal de salud.	6	8	6	1	21	14%	85%
Recibir un trato digno, amable, respetuoso y seguro.	3	4	7	6	20	13%	99%
Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y comodidad	0	0	2	0	2	1%	100%
TOTAL	29	35	45	42	151	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.

Primer trimestre 2025:

No. Quejas / No. de atenciones			
RED	I Trimestre 2025		
Pato Salud ESE	No. Quejas	86	0.10%
	No. atenciones	83970	

6.6 SEGUIMIENTO RESPUESTAS DE PQRS

SEDE	ENERO		FEBRERO		MARZO		TOTAL	Total Satisfechos	%
	SATISFECHOS		SATISFECHOS		SATISFECHOS				
	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
NORTE	5	0	11	0	11	0	27	27	100%
SUR	12	0	7	0	1	0	20	20	100%
OCCIDENTE	4	1	0	1	1	0	7	6	86%
ORIENTE	12	0	8	0	14	0	34	34	100%
TOTAL							88	87	99%

En el primer trimestre se realizaron seguimiento a 88 usuarios través de llamadas para verificar la satisfacción de las respuestas de PQRS, de los cuales el 99% de los usuarios se encuentran satisfechos, el 100% en las redes Norte, Sur y Oriente, el 86% en la red Occidente.

7. CARACTERIZACION DE LA POBLACION EN PQRSD`d

7.1 POR RED Y EPS

EPS	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Sede Ad.	TOTAL	%
Emssanar	26	43	45	37	17	168	68%
Sanitas	1	3	0	0	1	5	2%
Nueva EPS	5	9	4	6	6	30	12%
Mallamas	1	2	7	1	7	18	7%
No registra	0	13	7	4	1	25	10%
Otras	0	1	1	0	0	2	1%
Total	33	71	64	48	32	248	100%

El mayor número de PQRS que interponen son los afiliados a la EPS Emssanar, con el 68%, seguido de la Nueva EPS con el 12%, no registran EPS el 10%, Mallamas el 7%, y la EPS Sanitas con el 2%, el 1% de usuarios de otras EPS.

Porcentaje por EPS y RED

EPS	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	S. AD
Emssanar	79%	61%	70%	77%	53%
Sanitas	3%	4%	0%	0%	3%
Nueva EPS	15%	13%	6%	13%	19%
No registra	3%	3%	11%	2%	22%
Mallamas	0%	18%	11%	8%	3%
Otras	0%	1%	2%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

7.2 RÉGIMEN DE SALUD Y RED

Régimen	Total	%
Subsidiado	216	87%
NR	25	10%
Contributivo	7	3%
Total	248	100%

El 87% de los usuarios que responden las encuestas de satisfacción son de régimen subsidiado, el 10% de régimen contributivo y el 3% 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	%
Buzón de PQRS	32	67	64	48	8	219	88%
Página Web	0	0	0	0	0	0	0%
Correo electrónico	1	4	0	0	24	29	12%
No registra	0	0	0	0	0	0	0%
Escrita	0	0	0	0	0	0	0%
Total	33	71	64	48	32	248	100%

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

7.4 TIPO DE POBLACION

Tipo de población	Total	%
Población general	207	83%
Adulto mayor	6	2%
Gestante	1	0%
Raizal	2	1%
Adolescente	1	0%
Infante	3	1%
Discapacitado	1	0%
Victima conflicto armado	0	0%
No registra	27	11%
Total	248	100%

Por tipo de población el 83% corresponde a población en general, el 11% no registra, el 2% a población adulto mayor, mínima población corresponde a otras poblaciones (gestantes, adolescente, infante, gestante, afrodescendiente, 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 presenta en informe trimestral antes comité de ética.
- ✓ Continúa 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 continúa 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 los datos informe del I trimestre del 2025 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.

CONCLUSIONES

- En el I Trimestre del año 2025, 83.970 atenciones en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,30% (248 usuarios) presentaron PQRS. En cuanto a las felicitaciones se presentaron 385 formatos, que, con respecto a todas las atenciones en salud de Pasto Salud, corresponde al 0,46%. Para un total de 633 PQRSF.

- De acuerdo al número de 248 PQRS recepcionadas en el primer trimestre de 2025:

Red Norte presentó el 29% (71 de 248)

Red Occidente el 26 % (64 de 248)

Rede Oriente 19% (48 de 248)

Call center el 13% (32 de 248)

Red Sur presentó el 13% (13 de 248)

En cuanto a las felicitaciones:

Red Norte el 12% (46 de 385)

Red Occidente el 16% (62 de 385)

Red Oriente con el 22% (85 de 385)

Red Sur con un 48% (186 de 385)

-Para el primer trimestre por cada queja que colocan los usuarios existe 1.5 Felicitaciones por cada PQR.

El cuadro consolidado de PQRSFD del primer trimestre 2025 donde muestra que el porcentaje de PQRS fue de 39% mientras que las felicitaciones fueron de 61%.

- En el I trimestre del año 2025 no se presentaron denuncias, 20 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, Orientación al Usuario y Laboratorio

- **Atributos:** Información, Accesibilidad y Oportunidad.

- **Motivos:** Deficiente información, Deficiente atención, y Demora en la 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%.