



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

SEGUNDO 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 julio de 2025

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
1.1 ALCANCE	3
1.2 MARCO NORMATIVO	3
2. COMPORTAMIENTO PQRSF DEL SEGUNDO TRIMESTRE 2025	4
3. CONSOLIDADO PQRSFD-d` POR REDES SEGUNDO TRIMESTRE 2025.....	8
3.1 RELACIÓN DE PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2025 POR REDES	9
3.2. RELACION DE PETICIONES	
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.....	16
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	18
7.3 MEDIO DE COLOCAR UNA QR.....	18
7.4 TIPO DE POBLACION	19
8. ACCIONES DE MEJORA	19
9.CONCLUSIONES	19

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 2025, se prestaron servicios a 88.897 usuarios a quienes se cuentan como única vez en el trimestre sin repetir atenciones en las sedes que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0.26% (232 usuarios) presentaron PQRS. En cuanto a las felicitaciones se presentaron 343 formatos, corresponde al 0.39%. Para un total de 575 PQRSF.

PQRSFD`d	2025	
	I Trim	II Trim
Peticiones	63	33
Quejas	87	61
Reclamos	68	96
Sugerencias	14	21
Disentimiento	20	21
Total	252	232

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.

En el segundo trimestre 33 peticiones, 61 quejas, 96 reclamos, 21 sugerencias y 21 disentimiento, par a un total de 232 PQRSFD`d.

Felicitaciones:

Felicitaciones	2025	
	I trim	II trim
	385	343

En el primer trimestre 2025 se presentaron 385 felicitaciones.

En el segundo trimestre 343 felicitaciones.

3. PORCENTAJE DE PQR 2025

3.1 COMPARATIVO DE PQRS POR TRIMESTRES 2024 - 2025

PQRSFD`d	2024		2025	
	I Trim	II Trim	I Trim	II Trim
Peticiones	36	15	63	33
Quejas	82	87	87	61
Reclamos	67	67	68	96
Sugerencias	11	22	14	21
Disentimiento	0	0	20	21
Total	196	191	252	232

PQRSF	2024		2025	
	I trim	II trim	I trim	II trim
Felicitaciones	385	470	385	343

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%.
En el segundo trimestre 2024 se presentaron 15, en el segundo trimestre se presentaron 33, hay un incremento del 32%.

Quejas: en el I trimestre del año 2024 se presentaron 82, el I trimestre 2025 se presentaron 86, hay un incremento del 4%.
En el segundo trimestre 2024 se presentaron 87, en el segundo trimestre se presentaron 61, hay un decremento del 26%.

Reclamos: en el I trimestre del año 2024 se presentaron 67, el I trimestre 2025 se presentaron 65, hay un decremento del 2%.
En el segundo trimestre 2024 se presentaron 67, en el segundo trimestre se presentaron 96, hay un incremento del 29%.

Sugerencias: en el I trimestre del año 2024 se presentaron 11, en el I trimestre 2025 se presentaron 14, tuvo un decremento del 3%.
En el segundo trimestre 2024 se presentaron 22, en el segundo trimestre se presentaron 21, hay un incremento del 1%.

Denuncias: no se presentó ninguna.

Disentimiento: en el I trimestre 2025 se presentan 20.
En el segundo trimestre 2024 no se presentaron, en el segundo trimestre se presentaron 21.

Felicitaciones: en el I trimestre del año 2024 se presentaron 341, el I trimestre 2025 se presentaron 385 tuvo un crecimiento del 44%.
En el segundo trimestre 2024 se presentaron 470, en el segundo trimestre se presentaron 343, hay un decremento del 127%.

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 II TRIMESTRE DE 2025			
Red Sur			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	56	0.22%	<1%
Número total de usuarios	25875		
Red Norte			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	65	0.27%	<1%
Número total de usuarios	23681		
Red Oriente			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	42	0.23%	<1%
Número total de usuarios	18089		
Red Occidente			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	48	0.23%	<1%
Número total de usuarios	21252		
Call Center			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	21		<1%
Número total de usuarios	0		
ESE PASTO SALUD			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	232	0.26%	<1%
Número total de usuarios	88897		

PORCENTAJE DE FELICITACIONES 2025

PORCENTAJE DE FELICITACIONES DEL II TRIMESTRE DE 2025		
Red Sur		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	101	0.39%
Número total de usuarios	25875	
Red Norte		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	75	0.32%
Numero total de usuarios	23681	
Red Oriente		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	105	0.58%
Numero total de usuarios	18089	
Red Occidente		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	61	0.29%
Numero total de usuarios	21252	
Call Center		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	1	#¡DIV/0!
Numero total de usuarios	0	
ESE PASTO SALUD		
VARIABLE	RESULTADO	
Numero total de usuarios	343	0.39%
	88897	

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

Sedes	2025	P	Q	R	S	F	d	TOTAL
Sur	abril	0	9	12	0	23	0	44
	mayo	0	4	5	0	50	0	59
	junio	0	3	21	2	28	0	54
Norte	abril	1	9	11	2	10	5	38
	mayo	1	3	3	0	31	11	49
	junio	0	4	9	1	34	5	53
Occidente	abril	3	7	4	2	23	0	39
	mayo	4	10	5	2	18	0	39
	junio	1	5	4	1	20	0	31
Oriente	abril	0	1	8	5	45	0	59
	mayo	1	2	5	6	31	0	45
	junio	1	4	9	0	29	0	43
Call Center	abril	2	0	0	0	0	0	2
	mayo	9	0	0	0	1	0	10
	junio	10	0	0	0	0	0	10
Total		33	61	96	21	343	21	575

Consolidado de PQRSF II trimestre 2025										
Redes	P	Q	R	S	d	Total PQRSF	% PQRSF	F	% F	Total PQRSF
Red Norte	2	16	23	3	21	65	28%	75	22%	140
Red Sur	0	16	38	2	0	56	24%	101	29%	157
Red Occidente	8	22	13	5	0	48	21%	61	18%	109
Red Oriente	2	7	22	11	0	42	18%	105	31%	147
Call center	21	0	0	0	0	21	9%	1	0%	22
Total	33	61	96	21	21	232	100%	343	100%	575
Porcentaje del total de PQRSF presentadas en el II trimestre 2025										40%
Porcentaje del total de Felicitaciones presentadas en el II trimestre 2025										60%

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%

Segundo trimestre 2025:

De acuerdo al número de 232 PQRS recepcionadas en el segundo trimestre de 2025, la Red Norte presentó el 28% (65 de 232) PQRS, la Red Sur presentó el 24% (56 de 232), la Red Occidente con el 21% (48 de 232), la Red Oriente 18% (42 de 232), y Call center reportó el 9% (21 de 232).

En cuanto a las felicitaciones la Red Oriente con el 31% (105 de 343), la Red Sur 29% (101 de 314), la Red Norte presentó el 22% (75 de 343), seguida la Red Occidente con el 18% (61 de 343), y de Call center (1 de 343).

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%
En el segundo trimestre, el 40% de PQRSFD'd y 60% de felicitaciones.

3.1 RELACIÓN DE PQRSFD'S SEGUNDO TRIMESTRE 2025 POR REDES Y POR MES

3.1.1 NORTE

Consolidado II trimestre 2025 Red Norte	Sedes	Hospital Local Civil	Buesaquillo	Primero de Mayo	Pandiaco	Morasurco	Total
	Petición	1	1	0	0	0	2
	Quejas	13	0	2	0	1	16
	Reclamos	19	2	1	0	1	23
	Sugerencias	1	0	2	0	0	3
	Disentimiento	14	3	3	1	0	21
	Total por Sedes	48	6	8	1	2	65

Red Norte		Hospital Local Civil	Buesaquillo	Primero de Mayo	Morasurco	Total
Petición	abril	0	1	0	0	1
	mayo	1	0	0	0	1
	junio	0	0	0	0	
Total		1	1	0	0	2
Queja	abril	7	0	2	0	9
	mayo	2	0	0	1	3
	junio	4	0	0	0	4
Total		13	0	2	1	16
Reclamo	abril	9	0	1	1	11
	mayo	3	0	0	0	3
	junio	7	2	0	0	9

Total		19	2	1	1	23
Sugerencia	abril	0	0	2	0	2
	mayo	0	0	0	0	0
	junio	1	0	0	0	1
Total		1	0	2	0	3
Disentimiento	abril	4	0	1	0	5
	mayo	6	2	2	1	11
	junio	4	1	0	0	0
Total		14	3	3	1	21
Total		48	6	8	3	65

3.1.2 RED SUR

Consolidado II trimestre 2025 Red Sur	Sedes	Hospital La Rosa	Progreso	Santa Bárbara	Gualmatán	Total
	Petición	0	0	0	0	0
	Quejas	15	1	0	0	16
	Reclamos	16	2	18	2	38
	Sugerencias	1	1	0	0	2
	Total por Sedes	32	4	18	2	56

Red Sur		H. La Rosa	El Progreso	S, Bárbara	Gualmatán	Total
Petición	abril	0	0	0	0	0
	mayo	0	0	0	0	0
	junio	0	0	0	0	0
Total		0	0	0	0	0
Quejas	abril	9	0	0	0	9
	mayo	3	1	0	0	4
	junio	3	0	0	0	3
Total		15	1	0	0	16
Reclamos	abril	9	1	0	2	12
	mayo	4	1	0	0	5
	junio	3	0	18	0	21
Total		16	2	18	2	38
Sugerencias	abril	0	0	0	0	0
	mayo	0	0	0	0	0
	junio	1	1	0	0	2
Total		1	1	0	0	2
TOTAL		32	4	18	2	56

3.1.3 RED OCCIDENTE

Consolidado II trimestre 2025 Red Occidente	Sedes	Sede San Vicente	Obonuco	Tamasagra	Genoy	Total
	Petición	4	2	2	0	8
	Quejas	13	2	7	0	22
	Reclamos	10	0	2	1	13
	Sugerencias	4	0	0	1	5
	Total por sede	31	4	11	2	48

Red Occidente		San Vicente	Obonuco	Tamasagra	Genoy	Total
Petición	abril	2	0	1	0	3
	mayo	1	2	1	0	4
	junio	1	0	0	0	1
Total		4	2	2	0	8
Queja	abril	4		3	0	7
	mayo	6	2	2	0	10
	junio	3		2	0	5
Total		13	2	7	0	22
Reclamo	abril	3	0	1	0	4
	mayo	4	0	1	0	5
	junio	3	0		1	4
Total		10	0	2	1	13
Sugerencia	abril	1	0	0	1	2
	mayo	2	0	0	0	2
	junio	1	0	0	0	1
Total		4	0	0	1	5
Total		31	4	11	2	48

3.1.4 RED ORIENTE

Consolidado II trimestre 2025 Red Oriente	Sede	Santa Mónica	El Rosario	Cabrera	Total
	Petición	2	0	0	2
	Queja	7	0	0	7
	Reclamo	17	1	4	22
	Sugerencia	6	1	4	11
	Total por sede	32	2	8	42

Red Oriente		Santa Mónica	El Rosario	Cabrera	TOTAL
Petición	abril	0	0	0	0
	mayo	1	0	0	1
	junio	1	0	0	1
Total		2	0	0	2
Queja	abril	1	0	0	1
	mayo	2	0	0	2
	junio	4	0	0	4
Total		7	0	0	7
Reclamo	abril	8	0	0	8
	mayo	1	0	4	5
	junio	8	1		9
Total		17	1	4	22
Sugerencia	abril	2	1	2	5
	mayo	4	0	2	6
	junio	0	0	0	0
Total		6	1	4	11
Total		32	2	8	42

3.1.5 RED SEDE ADMINISTRATIVA

Consolidado II trimestre 2025 Sede Administrativa	Sedes	Call Center	Total
	Petición	21	21
	Queja	0	0
	Reclamos	0	0
	Sugerencias	0	0
	Total por sede	21	21

Sede Administrativa		TOTAL
Peticiones	abril	2
	mayo	9
	junio	10
Total		21
Quejas	abril	0
	mayo	0
	junio	0

Total		0
Reclamos	abril	0
	mayo	0
	junio	0
Total		0
Sugerencias	abril	0
	mayo	0
	junio	0
Total		0
Total		21

3.4 RELACION DE DENUNCIA y DESENTIMIENTO

En el I trimestre del año 2025 no se presentaron Denuncias, se presentan 20 disentimientos.

En el segundo trimestre se presentaron 21 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 2025, 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
abr-25	15 días	436 días/81 = 5,38 días
may-25	15 días	475 días / 71 = 6,69 días
jun-25	15 días	637 días /80 = 7,96 días

Primer trimestre el promedio de días de respuesta fue de 6.5 días.

Segundo trimestre fue de 6.68 días.

5. PQRSF TRAMITADAS

A continuación, se presenta la 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	352	100%
I trimestre	232	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 2025, para su respectivo análisis y elaboración de plan de mejora en caso de no cumplir la meta del 1% de número de PQRS/ número de personas.

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	TOTAL	%	% Acumulado
Consulta externa	21	1	6	1	29	30%	30%
Urgencias	8	7	2	0	17	18%	48%
Post consulta	0	1	1	8	10	10%	58%
Farmacia	0	4	0	5	9	9%	68%
Orientación al Usuario	2	2	2	2	8	8%	76%
Call center	0	5	0	0	5	5%	81%
Hospitalización	2	0	0	3	5	5%	86%
Facturación	0	3	1	0	4	4%	91%
Laboratorio	1	0	1	1	3	3%	94%
Odontología	1	0	0	1	2	2%	96%
Radiologicos	2	0	0	0	2	2%	98%
Seguridad del Sur	1	0	0	0	1	1%	99%
Gastroenterología	0	0	0	1	1	1%	100%
Total	38	23	13	22	96	100%	

6.1.2 RELACION DE QUEJA POR PROFESION Y RED

PROFESION	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	TOTAL	%	% Acumulado
Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería de consulta externa	8	4	6	3	21	34%	34%
Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería de Urgencias	6	7	8	0	21	34%	69%
Auxiliar de administrativo de Facturación	1	3	0	0	4	7%	75%
Odontólogo - Auxiliar de odontología	0	0	3	0	3	5%	80%
Enfermera, Auxiliar de enfermería de Post consulta	0	1	1	1	3	5%	85%
Auxiliar de SIAU	0	0	1	1	2	3%	89%
Auxiliar de enfermería de Vacunación	1	1	0	0	2	3%	92%
Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería de Hospitalización	0	0	0	2	2	3%	95%
Auxiliar de laboratorio	0	0	1	0	1	2%	97%
Regente de farmacia	0	0	1	0	1	2%	98%
Vigilancia	0	0	1	0	1	2%	100%
TOTAL	16	16	22	7	61	100%	

6.2 CONSOLIDADO DE QR POR ATRIBUTOS

ATRIBUTOS	Sur	Norte	Occidente	Oriente	TOTAL
Oportunidad	9	16	9	11	45
Información	14	9	10	6	39
Accesibilidad	18	13	3	0	34
Trato humano	12	0	7	6	25
Seguridad	1	0	4	3	8
Comodidad	0	1	1	3	5
Pertinencia	0	0	1	0	1
Total	54	39	35	29	157

ATRIBUTOS	Sur	Norte	Occidente	Oriente	TOTAL	%	% Acumulado
Oportunidad	9	16	9	11	45	29%	29%
Información	14	9	10	6	39	25%	54%
Accesibilidad	18	13	3	0	34	22%	75%
Trato humano	12	0	7	6	25	16%	91%
Seguridad	1	0	4	3	8	5%	96%
Comodidad	0	1	1	3	5	3%	99%
Pertinencia	0	0	1	0	1	1%	100%
Total	54	39	35	29	157	100%	

6.3 CONSOLIDADO DE QR POR MOTIVOS

MOTIVO	Red Sur	Red Norte		Red Occidente	Red Oriente	TOTAL
Deficiente atención	5	6		8	0	19
Demora en la atención	15	8		4	7	34
Deficiente información	14	9		15	4	42
No Asignación de cita	0	6		2	2	10
No atención	1	5		0	0	6
Inoportunidad en asignación de citas	0	0		0	6	6
Error asignación de cita	0	0		1	0	1
No entrega de medicamentos	0	3		0	5	8
Atención permanente de enfermería S. Bárbara	18	0		0	0	18
Otros	1	2		5	5	13
TOTAL	54	39		35	29	157

MOTIVO	Quejas y Reclamos	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Deficiente información	42	27%	27%
Demora en la atención	34	22%	48%
Deficiente atención	19	12%	61%
Atención permanente de enfermería S. Bárbara	18	11%	72%
Otros	13	8%	80%
No Asignación de cita	10	6%	87%
No entrega de medicamentos	8	5%	92%
No atención	6	4%	96%
Inoportunidad en asignación de citas	6	4%	99%
Error asignación de cita	1	1%	100%
TOTAL	157	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	27	24	12	12	75	48%	48%
Obtener información clara, oportuna y suficiente, que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas sobre su tratamiento y procedimiento a seguir.	14	9	11	4	38	24%	72%
Recibir un trato digno, amable, respetuoso y seguro.	12	5	8	7	32	20%	92%
Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y comodidad	1	1	4	6	12	8%	100%
TOTAL	54	39	35	29	157	100%	

6.5 INDICADOR DERECHO VULNERADO

Primer, Segundo trimestre 2025:

No. Quejas / No. Usuarios (sin repetir cedulas)				
ESE Pasto Salud	I Trimestre 2025		II Trimestre	
	86	0.10%	61	0.07%
	83970		88897	

6.6 SEGUIMIENTO RESPUESTAS DE PQRS

SEDE	ABRIL		MAYO		JUNIO		Total Satisfechos	TOTAL	%
	SATISFECHOS		SATISFECHOS		SATISFECHOS				
	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
NORTE	7	0	8	0	15	0	30	30	100%
SUR	20	0	7	0	7	0	34	34	100%
OCCIDENTE	4	0	3	1	3	1	10	12	83%
ORIENTE	10	0	6	0	11	0	27	27	100%
TOTAL							101	103	98%

En el segundo trimestre se realizaron seguimiento a 103 usuarios través de llamadas para verificar la satisfacción de las respuestas de PQRS, de los cuales el 98% de los usuarios se encuentran satisfechos, el 100% en las redes Norte, Sur y Oriente, el 83% en la red Occidente.

7. CARACTERIZACION DE LA POBLACION EN PQRSFD

7.1 POR RED Y EPS

EPS	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	S. AD	TOTAL	%
Emssanar	47	42	30	33	13	165	71%
Nueva EPS	5	10	8	5	3	31	13%
Mallamas	1	6	6	2	4	19	8%
No registra	2	5	1	2	0	10	4%
Sanitas	1	2	3	0	0	6	3%
Otras	0	0	0	0	1	1	0%
Total	56	65	48	42	21	232	100%

El mayor número de PQRS que interponen son los afiliados a la EPS Emssanar, con el 71%, seguido de la Nueva EPS con el 13%, Mallamas el 8%, no registran EPS el 4%, y la EPS Sanitas con el 2%, el 1% de usuarios de otras EPS.

7.2 RÉGIMEN DE SALUD

Régimen	Total	%
Subsidiado	210	91%
Contributivo	12	5%
No registra	10	4%
Total	232	100%

El 91% de los usuarios que responden las encuestas de satisfacción son de régimen subsidiado, el 5% de régimen contributivo y el 4% 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	56	64	46	41	0	207	89%
Página Web	0	1	2	0	21	24	10%
No registra	0	0	0	1	0	1	0%
Total	56	65	48	42	21	232	100%

Los medios para interponer una PQRS, es del 89% en formas escrita y depositada en los buzones de sugerencias, y el 10% en la página correo institucional.

7.4 TIPO DE POBLACION

Tipo de población	Total	%
Población general	210	91%
Adulto mayor	12	5%
No registra	4	2%
Indígena	3	1%
Infante	2	1%
Lactante	1	0%
Total	232	100%

Por tipo de población el 91% corresponde a población en general, el 5% a población adulto mayor, el 2% no registra, el 1% población indígena e infante.

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 vulneración de derechos por redes en el informe trimestral antes comité de ética.
- ✓ Se 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 entrega una relacion entre atributo, motivo y derechos vulnerado para mayor comprensión del análisis de la PQRSFD`d.
- ✓ 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.
- ✓ Se realiza retroalimentación de resultados de los informes de PQRSFD`d trimestrales, se orienta sobre el procedimiento de administración de PQRSFD`d a los integrantes de la Asociación de usuarios para mayor apropiación de las funciones.

CONCLUSIONES

- En el II Trimestre del año 2025, 88.897 atenciones en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,26% (232 usuarios) presentaron PQRS. En cuanto a las felicitaciones se presentaron 343 formatos, que, con respecto a las

atenciones en salud de Pasto Salud teniendo en cuenta que se toma al usuario por una sola atención en el periodo, corresponde al 0,39%. Para un total de 575 PQRSF.

- De acuerdo al número de 232 PQRS recepcionadas en el segundo trimestre de 2025, La Red Norte presentó el 28% (65 de 232)
- La Red Sur presentó el 24% (56 de 232)
- La Red Occidente con el 21% (48 de 232)
- La Rede Oriente 18% (42 de 232)
- Call center reportó el 9% (21 de 232)

En cuanto a las felicitaciones

- La Red Oriente con el 31% (105 de 343)
- La Red Sur 29% (101 de 314)
- La Red Norte presentó el 22% (75 de 343)
- La Red Occidente con el 18% (61 de 343)
- Call center (1 de 343)

En el segundo trimestre, el 40% de PQRSFD'd y 60% de felicitaciones.

- Para el segundo trimestre por cada queja que colocan los usuarios existe 0.7 Felicitaciones por cada PQR.

El cuadro consolidado de PQRSFD del segundo trimestre 2025 donde muestra que el porcentaje de PQRS fue de 40% mientras que las felicitaciones fueron de 60%.

- En el II trimestre del año 2025 no se presentaron denuncias, 21 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, Post consulta y farmacia.

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

- **Motivos:** Deficiente información, Demora en la atención, y Deficiente 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 71%, Nueva EPS con el 13%, el 8% Mallamas, 4% no registran, y el 3% de la EPS Sanitas.

- Por tipo de población el 91% corresponde a población en general, el 5% a población adulto mayor, el 2% no registra, el 1% corresponde a indígenas e infantes proporcionalmente.

- Los medios para interponer una QR, es del 89% en formas escrita y depositada en los buzones de sugerencias, 10% correo electrónico,

-Según el régimen de afiliación el 91% corresponde a usuarios subsidiados, el 5% a contributivos, el 4% no registra.

-El promedio de días de respuesta está entre los 6.68 días.

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

-Se logra cumplir la meta del 1%, ya que el número de atenciones en las diferente sedes no logran superar; en la sede Norte 0.27%, Sur 22%, Oriente 0,23%, sede Occidente el 0,23%, y Pasto Salud ESE 0.26%.