



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

TERCER 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, 23 de octubre 2025

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
1.1 ALCANCE	3
1.2 MARCO NORMATIVO	3
2. COMPORTAMIENTO PQRSF DEL TRECER TRIMESTRE 2025.....	4
3. CONSOLIDADO PQRSFD-d` POR REDES TERCER TRIMESTRE 2025.....	8
3.1 RELACIÓN DE PQRSF TERCER TRIMESTRE 2025 POR REDES.....	9
3.2. RELACION DE PETICIONES	
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	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	20
7.1 POR RED Y EPS	20
7.2 RÉGIMEN DE SALUD	21
7.3 MEDIO DE COLOCAR UNA QR.....	21
7.4 TIPO DE POBLACION	21
8. ACCIONES DE MEJORA	22
9.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 TERCER TRIMESTRE 2023

En el III Trimestre del año 2025, se prestaron servicios a 92.364 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 0.25% (235 usuarios) presentaron PQRS. En cuanto a las felicitaciones se presentaron 280 formatos, corresponde al 0.30%. Para un total de 515 PQRSF.

PQRSFD`d	2025			
	I trim	II trim	III trim	Total
Peticiones	63	33	27	123
Quejas	87	61	54	202
Reclamos	68	96	119	283
Sugerencias	14	21	16	51
Desistimiento	20	21	19	60
Total	252	232	235	719

En el primer trimestre 2025 se presentaron un total de 63 peticiones, 87 quejas, 68 reclamos, 14 sugerencias, 20 desistimiento, para un total de 252 PQRS.

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

En el tercer trimestre 2025 se presentaron 27 peticiones, 54 quejas, 119 reclamos, 16 sugerencias y 19 desistimientos, para un total de 235 PQRSFD`d.

Felicitaciones:

PQRSF	2024			2025		
	I trim	II trim	III trim	I trim	II trim	III trim
Felicitaciones	385	470	448	385	343	280

En el primer trimestre de 2025 se presentaron 385 felicitaciones.

En el segundo trimestre de 2025 se presentaron 314 felicitaciones.

En el tercer trimestre de 2025 se presentaron 280 felicitaciones.

3. PORCENTAJE DE PQR 2025

3.1 COMPARATIVO DE PQRS POR TRIMESTRES 2024 - 2025

PQRSFD`d	2024			2025		
	I Trim	II Trim	III Trim	I Trim	II Trim	III Trim
Peticiones	36	15	46	63	33	27
Quejas	82	87	83	87	61	54
Reclamos	67	67	105	68	96	119
Sugerencias	11	22	17	14	21	16
Desistimiento	0	0	6	20	21	19
Total	196	191	257	252	232	235

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

Peticiones: en el primer trimestre del 2024 se presentan 36, en el primer trimestre 2025 se presentaron 63, hay un incremento del 7%
En el segundo trimestre del 2024 se presentaron 15, en el segundo trimestre de 2025 se presentaron 33, hay un incremento del 18%.
En el tercer trimestre del 2024 se presentaron 46, en el tercer trimestre de 2025 se presentaron 27, hay un decremento del 19%.

Quejas: en el primer trimestre del año 2024 se presentaron 82, en el primer trimestre 2025 se presentaron 87, hay un incremento del 5%.
En el segundo trimestre 2024 se presentaron 87, en el segundo trimestre de 2025 se presentaron 61, hay un decremento del 26%.
En el tercer trimestre del año 2024 se presentaron 83, en el tercer trimestre 2025 se presentaron 54, hay un decremento del 29%.

Reclamos: en el primer trimestre del año 2024 se presentaron 67, en el primer trimestre 2025 se presentaron 68, hay un decremento del 1%.
En el segundo trimestre 2024 se presentaron 67, en el segundo trimestre de 2025 se presentaron 96, hay un incremento del 29%.
En el tercer trimestre del año 2024 se presentaron 105, en el tercer trimestre 2025 se presentaron 119, hay un incremento del 14%.

Sugerencias: en el primer trimestre del año 2024 se presentaron 11, en el primer trimestre 2025 se presentaron 14, tuvo un incremento del 3%.
En el segundo trimestre 2024 se presentaron 22, en el segundo trimestre de 2025 se presentaron 21, hay un decremento del 1%.
En el tercer trimestre del año 2024 se presentaron 17, en el tercer trimestre 2025 se presentaron 16, hay un decremento del 1%.

Denuncias: no se presentó ninguna.

Desistimiento: en el primer trimestre del año 2024 no se presentaron, en el primer trimestre 2025 se presentaron 20.

En el segundo trimestre 2024 no se presentaron, en el segundo trimestre de 2025 se presentaron 21.

En el tercer trimestre del año 2024 se presentaron 6, en el tercer trimestre 2025 se presentaron 19, hay un incremento del 13%.

Felicitaciones: en el primer trimestre del año 2024 se presentaron 385, en el primer trimestre 2025 se presentaron 385, se mantuvo el comportamiento.

En el segundo trimestre 2024 se presentaron 470, en el segundo trimestre de 2025 se presentaron 343, hay un decremento del 72%.

En el tercer trimestre del año 2024 se presentaron 448, en el tercer trimestre 2025 se presentaron 280, hay un decremento del 6%.

3.2 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 III TRIMESTRE DE 2025			
Red Sur			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	48	0.18%	<1%
Número total de usuarios	26167		
Red Norte			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	45	0.18%	<1%
Número total de usuarios	24425		
Red Oriente			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	60	0.31%	<1%
Número total de usuarios	19444		
Red Occidente			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	45	0.20%	<1%
Número total de usuarios	22328		
Call Center			

VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	36		<1%
Número total de usuarios	0		
ESE PASTO SALUD			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	235	0.25%	<1%
Número total de usuarios	92364		

PORCENTAJE DE FELICITACIONES 2025

PORCENTAJE DE FELICITACIONES DEL III TRIMESTRE DE 2025		
Red Sur		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	89	0.34%
Número total de usuarios	26167	
Red Norte		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	45	0.18%
Número total de usuarios	24425	
Red Oriente		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	90	0.46%
Número total de usuarios	19444	
Red Occidente		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	56	0.25%
Número total de usuarios	22328	
Call Center		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	0	
Número total de usuarios	0	
ESE PASTO SALUD		
VARIABLE	RESULTADO	
Número total de felicitaciones	280	0.30%
Número total de usuarios	92364	

4. CONSOLIDADO PQRSFD-d` POR REDES III TRIMESTRE 2025

Sedes	2025	P	Q	R	S	F	d	TOTAL
Sur	julio	0	5	5	1	34	0	45
	agosto	0	7	7	4	19	0	37
	septiembre	0	5	11	2	36	1	55
Norte	julio	0	0	6	0	18	5	29
	agosto	0	0	6	0	5	7	18
	septiembre	1	4	10	1	22	5	43
Occidente	julio	0	5	5	1	20	0	31
	agosto	0	4	7	0	16	1	28
	septiembre	0	6	13	4	20	0	43
Oriente	julio	1	11	22	2	32	0	68
	agosto	0	2	12	0	17	0	31
	septiembre	0	4	6	0	41	0	51
Call Center	julio	8	1	1	1	0	0	11
	agosto	1	0	2	0	0	0	3
	septiembre	16	0	6	0	0	0	22
Total		27	54	119	16	280	19	515

Consolidado de PQRSF II trimestre 2025										
Redes	P	Q	R	S	d	Total PQRSF	% PQRSF	F	% F	Total PQRSF
Red Oriente	1	17	40	2	0	60	26%	90	32%	150
Red Sur	0	17	23	7	1	48	20%	89	32%	137
Red Occidente	0	15	25	5	1	46	20%	56	20%	102
Red Norte	1	4	22	1	17	45	19%	45	16%	90
Call center	25	1	9	1	0	36	15%	0	0%	36
Total	27	54	119	16	19	235	34%	280	100%	515
Porcentaje del total de PQRSF presentadas en el III trimestre 2025										46%
Porcentaje del total de Felicitaciones presentadas en el III trimestre 2025										54%

Comparativo por trimestres: Primer trimestre 2025:

De acuerdo al número de 252 PQRS recepcionadas en el primer trimestre de 2025, la Red Norte presentó el 28% (71 de 252) PQRS, la Red Occidente con el 26% (64 de 252), la Red Oriente 20% (48 de 252), la Red Sur presentó el 13% (33 de 252) y Call center reportó el 13% (32 de 252).

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 343), 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% fue de PQRS y 60% de felicitaciones.

Tercer trimestre 2025:

De acuerdo al número de 235 PQRS recepcionadas en el tercer trimestre de 2025, la Red Norte presentó el 19% (45 de 235) PQRS, la Red Sur presentó el 20% (48 de 235), la Red Occidente con el 20% (46 de 235), la Red Oriente 26% (60 de 235), y Call center reportó el 15% (36 de 235).

En cuanto a las felicitaciones la Red Oriente con el 32% (90 de 280), la Red Sur 32% (89 de 280), la Red Norte presentó el 16% (45 de 280), seguida la Red Occidente con el 20% (46 de 280), y de Call center (0 de 280).

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% fue de PQRS y el 60% de felicitaciones.

En el tercer trimestre se identifica que, el 46% fue de PQRS y el 54% de felicitaciones.

4.1 RELACIÓN DE PQRSFD TERCER TRIMESTRE 2025 POR REDES Y POR MES

4.1.1 NORTE

Consolidado III trimestre 2025 Red Norte	Sedes	Hospital Local Civil	Sede Buesaquillo	Sede Primero de Mayo	Pandiaco	Morasurco	Total
	Petición	1	0	0	0	0	1
	Quejas	3	0	1	0	0	4
	Reclamos	17	1	2	2	0	22
	Sugerencias	1	0	0	0	0	1
	Disentimiento	11	0	5	1	0	17
	Total por Sedes	33	1	8	3	0	45

Red Norte		Hospital Local Civil	Sede Buesaquillo	Sede Primero de Mayo	Sede Pandiaco	Sede Morasurco	Total
Petición	julio	0	0	0	0	0	0
	agosto	0	0	0	0	0	0
	septiembre	1	0	0	0	0	1
Total		1	0	0	0	0	1
Queja	julio	0	0	0	0	0	0
	agosto	0	0	0	0	0	0
	septiembre	3	0	1	0	0	4
Total		3	0	1	0	0	4
Reclamo	julio	5	1	0	0	0	6
	agosto	5	0	0	1	0	6
	septiembre	7	0	2	1	0	10
Total		17	1	2	2	0	22
Sugerencia	julio	0	0	0	0	0	0
	agosto	0	0	0	0	0	0
	septiembre	1	0	0	0	0	1
Total		1	0	0	0	0	1
Disentimiento	julio	4	0	1	0	0	5
	agosto	4	0	3	0	0	7
	septiembre	3	0	1	1	0	5
Total		11	0	5	1	0	17
Total		33	1	8	3	0	45

4.1.2 RED SUR

Consolidado III trimestre 2025 Red Sur	Sedes	Hospital La Rosa	Progreso	Santa Bárbara	Catambuco	Gualmatán	Total
	Petición	0	0	0	0	0	0
	Quejas	10	6	0	1	0	17
	Reclamos	17	3	0	2	1	23
	Sugerencias	2	2	3	0	0	7
	Disentimiento	1	0	0	0	0	1
	Total por Sedes	30	11	3	3	1	48

Red Sur		H. La Rosa	El Progreso	S, Bárbara	Catambuco	Gualmatán	Total
Petición	julio	0	0	0	0	0	0
	agosto	0	0	0	0	0	0
	septiembre	0	0	0	0	0	0
Total		0	0	0	0	0	0
Quejas	julio	3	2	0	0	0	5
	agosto	5	1	0	1	0	7
	septiembre	2	3	0	0	0	5
Total		10	6	0	1	0	17
Reclamos	julio	4	0	0	1	0	5
	agosto	5	2	0	0	0	7
	septiembre	8	1	0	1	1	11
Total		17	3	0	2	1	23
Sugerencias	julio	1	0	0	0	0	1
	agosto	1	0	3	0	0	4
	septiembre	0	2	0	0	0	2
Total		2	2	3	0	0	7
Disentimiento	julio	0	0	0	0	0	0
	agosto	0	0	0	0	0	0
	septiembre	1	0	0	0	0	1
Total		1	0	0	0	0	1
TOTAL		30	11	3	3	1	48

4.1.3 RED OCCIDENTE

Consolidado III trimestre 2025 Red Occidente	Sedes	Sede San Vicente	Obonuco	Tamasagra	Genoy	Mapachico	Caldera	Total
	Petición	0	0	0	0	0	0	0
	Quejas	8	0	5	0	0	2	15
	Reclamos	16	0	7	0	1	1	25
	Sugerencias	1	0	3	1	0	0	5
	Disentimiento	1	0	0	0	0	0	1
	Total por sede	26	0	15	1	1	3	46

Red Occidente		Sede San Vicente	Obonuco	Sede Tamasagra	Sede Genoy	Mapachico	Caldera	Total
Petición	julio	0	0	0	0	0	0	0
	agosto	0	0	0	0	0	0	0
	septiembre	0	0	0	0	0	0	0
Total		0	0	0	0	0	0	0
Queja	julio	4	0	1	0	0	0	5
	agosto	3	0	1	0	0	0	4
	septiembre	1	0	3	0	0	2	6
Total		8	0	5	0	0	2	15
Reclamo	julio	4	0	1	0	0	0	5
	agosto	4	0	2	0	1	0	7
	septiembre	8	0	4	0	0	1	13
Total		16	0	7	0	1	1	25
Sugerencia	julio	1	0	0	0	0	0	1
	agosto	0	0	0	0	0	0	0
	septiembre	0	0	3	1	0	0	4
Total		1	0	3	1	0	0	5
Disentimiento	julio	0	0	0	0	0	0	0
	agosto	1	0	0	0	0	0	1
	septiembre	0	0	0	0	0	0	0
Total		1	0	0	0	0	0	1
Total		26	0	15	1	1	3	46

4.1.4 RED ORIENTE

Consolidado III trimestre 2025 Red Oriente	Sede Oriente	Santa Mónica	El Encano	El Rosario	Laguna	Mis kikes	Cabrera	Total
	Petición	1	0	0	0	0	0	1
	Queja	17	0	0	0	0	0	17
	Reclamo	32	0	1	1	0	6	40
	Sugerencia	1	0	1	0	0	0	2
	Total por sede	51	0	2	1	0	6	60

Red Oriente		Santa Mónica	El Encano	El Rosario	Laguna	Mis kikes	Cabrera	TOTAL
Petición	julio	1	0	0	0	0	0	1
	agosto	0	0	0	0	0	0	0
	septiembre	0	0	0	0	0	0	0
Total		1	0	0	0	0	0	1
Queja	julio	11	0	0	0	0	0	11
	agosto	2	0	0	0	0	0	2
	septiembre	4	0	0	0	0	0	4
Total		17	0	0	0	0	0	17
Reclamo	julio	19	0	1	0	0	2	22
	agosto	7	0	0	1	0	4	12
	septiembre	6	0	0	0	0	0	6
Total		32	0	1	1	0	6	40
Sugerencia	julio	1	0	1	0	0	0	2
	agosto	0	0	0	0	0	0	0
	septiembre	0	0	0	0	0	0	0
Total		1	0	1	0	0	0	2
Total		51	0	2	1	0	6	60

4.1.5 SEDE ADMINISTRATIVA

Consolidado III trimestre 2025 Sede Administrativa	Sedes	Call Center	Total
	Petición	25	25
	Queja	1	1
	Reclamos	9	9
	Sugerencias	1	1
	Total por sede	36	36

Sede administrativa			TOTAL
Peticiones	julio	8	8
	agosto	1	1
	septiembre	16	16
Total		25	25
Quejas	julio	1	1
	agosto	0	0
	septiembre	0	0
Total		1	1
Reclamos	julio	1	1
	agosto	2	2
	septiembre	6	6
Total		9	9
Sugerencias	julio	1	1
	agosto	0	0
	septiembre	0	0
Total		1	1
Total		36	36

4.2 RELACION DE DENUNCIA Y DESISTIMIENTO

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

En el segundo trimestre se presentaron 21 disistimientos.

En el tercer trimestre se presentaron 60 disistimientos.

5. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES PARA DAR RESPUESTA A LAS PQRS

A continuación se relacionan los días de respuesta a una PQRS para el primer, segundo y tercer 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 PQR = 5,38 días
may-25	15 días	475 días / 71 PQR = 6,69 días
jun-25	15 días	637 días /80 PQR = 7,96 días
jul-25	15 días	669 días / 80 PQR = 8.36 días
ago-25	15 días	469 días / 61 PQR = 7.69 días
sep-25	15 días	536 días / 94 PQR = 5.7 días

Durante el primer trimestre de 2025 el promedio de días de respuesta fue de 6.5 días.

Segundo trimestre de 2025 fue de 6.68 días.

Tercer trimestre de 2025 fue de 7.25 días.

6. 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%
II trimestre	232	100%
III trimestre	235	100%

7. 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 PQRSFD/ número de personas (sin repetir número de identificación).

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

7.1 CONSOLIDADO DE Q, R POR SERVICIO Y PROFESIÓN

7.1.1 RELACION DE RECLAMO POR SERVICIOS Y RED

SERVICIOS	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Call center	TOTAL	%	% Acumulado
Consulta externa	7	4	13	10	0	34	29%	29%
Urgencias	9	11	7	0	0	27	23%	51%
Call center	1	3	0	2	9	15	13%	64%
Orientación al Usuario	1	1	0	8	0	10	8%	72%
Post consulta	1	0	1	4	0	6	5%	77%
Farmacia	1	2	3	0	0	6	5%	82%
Gastroenterología	0	0	0	5	0	5	4%	87%
Odontología	0	0	0	3	0	3	3%	89%
Hospitalización	1	0	0	2	0	3	3%	92%
Facturación	1	1	0	2	0	4	3%	95%
Radiológicos	0	0	0	2	0	2	2%	97%
Laboratorio	0	0	1	0	0	1	1%	97%
Crónicos	0	0	0	1	0	1	1%	98%
Especialidades	1	0	0	0	0	1	1%	99%
Vigilancia	0	0	0	1	0	1	1%	100%
Total	23	22	25	40	9	119	100%	

7.1.2 RELACION DE QUEJA POR PROFESION Y RED

PROFESIÓN	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Call center	TOTAL	%	% Acumulado
Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería de consulta externa	7	0	11	8	0	26	48%	48%
Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería de Urgencias	3	0	3	0	0	6	11%	59%
Personal programa crónicos	0	0	1	3	0	4	7%	67%
Odontólogo - Auxiliar de odontología	2	1	0	0	0	3	6%	72%
Enfermera, Auxiliar de enfermería de Post consulta	3	0	0	0	0	3	6%	78%
Cirujano	0	0	0	3	0	3	6%	83%
Regente de farmacia	0	1	0	1	0	2	4%	87%
Especialidades (medicina interna, ginecología, pediatría)	0	1	0	1	0	2	4%	91%
Auxiliar de administrativo de facturación	0	0	0	1	0	1	2%	93%
Auxiliar de SIAU	0	0	0	0	1	1	2%	94%
Auxiliar de enfermería de Vacunación	1	0	0	0	0	1	2%	96%
Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería de Hospitalización	1	0	0	0	0	1	2%	98%
Auxiliar de laboratorio	0	1	0	0	0	1	2%	100%
TOTAL	17	4	15	17	1	54	100%	

7.2 CONSOLIDADO DE QR POR ATRIBUTOS

ATRIBUTOS	Sur	Norte	Occidente	Oriente	Call center	TOTAL	%	% Acumulado
Oportunidad	13	7	21	10	6	57	33%	33%
Información	18	9	11	19	2	59	34%	67%
Accesibilidad	1	7	1	17	2	28	16%	83%
Trato humano	3	1	4	7	0	15	9%	92%
Seguridad	3	2	3	1	0	9	5%	97%
Comodidad	1	0	0	3	0	4	2%	99%
Pertinencia	1	0	0	0	0	1	1%	100%
Total	40	26	40	57	10	173	100%	

7.3 CONSOLIDADO DE QR POR MOTIVOS

MOTIVO	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Call center	TOTAL	%	TOTAL
Demora en la atención	11	8	17	21	0	57	33%	33%
Deficiente información	18	9	10	13	2	52	30%	63%
Deficiente atención	3	1	5	13	1	23	13%	76%
Otros	2	2	3	5	0	12	7%	83%
No atención	3	5	2	1	1	12	7%	90%
Inoportunidad en asignación de citas	1	0	0	0	6	7	4%	94%
Complicaciones en el procedimiento	2	0	1	0	0	3	2%	96%
Fallas del sistemas	0	0	0	3	0	3	2%	98%
No entrega de medicamentos	0	0	2	0	0	2	1%	99%
Error en asignación de citas	0	1	0	0	0	1	1%	99%
No asignación de cita	0	0	0	1	0	1	1%	100%
TOTAL	40	26	40	57	10	173	100%	

MOTIVO	Quejas y Reclamos	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Demora en la atención	57	33%	33%
Deficiente información	52	30%	63%
Deficiente atención	23	13%	76%
Otros	12	7%	83%
No atención	12	7%	90%
Inoportunidad en asignación de citas	7	4%	94%
Complicaciones en el procedimiento	3	2%	96%
Fallas del sistemas	3	2%	98%
No entrega de medicamentos	2	1%	99%
Mal aseo en los baños	0	0%	99%
Error en asignación de citas	1	1%	99%
No asignación de cita	1	1%	100%
TOTAL	173	100%	

7.4 CONSOLIDADO DE QR DERECHOS VULNERADOS

D. VULNERADO	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Call center	TOTAL	%	% Acumulado
Acceder a servicios de salud oportunos y de calidad	15	15	23	27	8	88	51%	51%
Obtener información clara, oportuna y suficiente, que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas sobre su tratamiento y procedimiento a seguir.	17	8	11	13	2	51	29%	80%
Recibir un trato digno, amable, respetuoso y seguro.	4	1	4	11	0	20	12%	92%
Acceder a los servicios sin que se interpongan trámites administrativos y a recibir información acerca de costos de su atención en salud	0	0	0	4	0	4	2%	94%
Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y comodidad	4	2	2	2	0	10	6%	100%
TOTAL	40	26	40	57	10	173	100%	

7.5 INDICADOR DERECHO VULNERADO

Primer, Segundo y tercer trimestre 2025:

No. Quejas / No. Usuarios (sin repetir cedulas)						
ESE Pasto Salud	I Trimestre 2025		II Trimestre		III Trimestre	
	86	0.10%	61	0.07%	54	0.06%
	83970		88897		92364	

7.6 SEGUIMIENTO RESPUESTAS DE PQRS

SEDE	JULIO		AGOSTO		SEP		Total Satisfechos	TOTAL	%
	SATISFECHOS		SATISFECHOS		SATISFECHOS				
	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
NORTE	0	0	0	0	3	0	3	3	100%
SUR	11	0	1	1	15	1	27	29	93%
OCCIDENTE	0	0	1	0	0	0	1	1	100%
ORIENTE	13	0	7	0	9	0	29	29	100%
TOTAL							60	62	97%

En el tercer trimestre se realizaron seguimiento a 602 usuarios través de llamadas para verificar la satisfacción de las respuestas de PQRS, de los cuales el 97% de los usuarios se encuentran satisfechos, el 100% en las redes Norte, Occidente, y Oriente, el 93% en la red Sur.

8. CARACTERIZACION DE LA POBLACION EN PQRSD`d

8.1 POR RED Y EPS

EPS	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Call center	TOTAL	%
Emssanar	35	28	31	41	24	159	68%
Nueva EPS	5	10	6	6	7	34	14%
Mallamas	2	0	4	6	5	17	7%
No registra	0	2	2	5	0	9	4%
Sanitas	0	4	2	2	0	8	3%
Otras	6	1	1	0	0	8	3%
Total	48	45	46	60	36	235	100%

El mayor número de PQRS que se interponen corresponde a los afiliados a la EPS Emssanar, con el 68%, seguido de la Nueva EPS con el 14%, Mallamas el 7%, no registran EPS el 4%, EPS Sanitas con el 3%, y el 3% de usuarios de otras EPS.

8.2 RÉGIMEN DE SALUD

Régimen	Total	%
Subsidiado	224	95%
Contributivo	2	1%
No registra	9	4%
Total	235	100%

El 95% de los usuarios que responden las encuestas de satisfacción son de régimen subsidiado, el 1% de régimen contributivo y el 4% no registran.

8.3 MEDIO DE COLOCAR UNA PQRS

Medio para colocar una PQRS	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Call center	Total	%
Buzón de PQRS	46	45	45	60	0	196	83%
Página Web	0	0	0	0	31	31	13%
Correo electrónico	0	0	0	0	5	5	2%
No registra	2	0	1	0	0	3	1%
Total	48	45	46	60	36	235	1

En cuanto a los medios por los cuales se interponer las PQRS, 89% corresponde a forma escrita y depositada en los buzones de los centros de salud, el 13% por medio de la página web y el 2% por el correo electrónico institucional.

8.4 TIPO DE POBLACION

Tipo de población	Total	%
Población general	206	88%
Adulto mayor	12	5%
No registra	5	2%
Infante	5	2%
Gestantes	3	1%
Discapacitados	2	1%
Víctima del conflicto	1	0%
Adolescente	1	0%
Total	235	100%

Sobre el tipo de población, el 88% pertenecen a población en general, el 5% a población adulto mayor, el 2% a población infantil o población que no registra correspondientemente y el 1% a mujeres gestantes y personas con discapacidad.

9. 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

- Durante el III Trimestre del año 2025, se prestaron 92.364 atenciones en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,25% (235 usuarios) presentaron PQRS. En cuanto a las felicitaciones se presentaron 280 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 0,30%. Para un total de 515 PQRSF.
- De acuerdo al número de 235 PQRS recepcionadas en el tercer trimestre de 2025,
 - La Red Oriente 26% (60 de 235)
 - La Red Sur presentó el 20% (48 de 235)
 - La Red Occidente con el 20% (46 de 235)
 - La Red Norte presentó el 19% (45 de 235) PQRS
 - Call center reportó el 15% (36 de 235).

En cuanto a las felicitaciones

La Red Oriente con el 32% (90 de 280)
La Red Sur 32% (89 de 280)
La Red Occidente con el 20% (46 de 280)
La Red Norte presentó el 16% (45 de 280)
Call center (0 de 280).

- En el tercer trimestre se identifica que, el 46% fue de PQRS y el 54% de felicitaciones.
- Para el tercer trimestre por cada queja que interponen los usuarios existen 5.18 felicitaciones.
- En el tercer trimestre del año 2025 no se presentaron denuncias, pero se presentaron 19 desistimientos.
- 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, Call center, gestión y orientación al usuario, gastroenterología, hospitalización, especialidades y farmacia
 - **Atributos:** oportunidad, información, y accesibilidad.
 - **Motivos:** Deficiente información, Demora en la atención, y Deficiente atención, no atención e inoportunidad en asignación de citas.
 - **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; acceder a los servicios sin que se interponga trámites administrativos y a recibir información acerca de costos de su atención en salud y Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y comodidad.

- El mayor número de QR que se interponen corresponde a los afiliados a la EPS Emssanar, con el 68%, seguido de la Nueva EPS con el 14%, Mallamas el 7%, no registran EPS el 4%, EPS Sanitas con el 3%, y el 3% de usuarios de otras EPS.
- Sobre el tipo de población, el 88% pertenecen a población en general, el 5% a población adulto mayor, el 2% a población infantil o población que no registra correspondientemente y el 1% a mujeres gestantes y personas con discapacidad.
- En cuanto a los medios por los cuales se interponer las PQRS, 89% corresponde a forma escrita y depositada en los buzones de los centros de salud, el 13% por medio de la página web y el 2% por el correo electrónico institucional.
- Según el régimen de afiliación el 95% corresponde a usuarios subsidiados, el 1% a contributivos, el 4% no registra.
- El promedio de días de respuesta está entre los 7.25 días, donde se verifica que se cumple con la meta, menor a 15 días.
- Se logra el 100% de respuestas a todas las PQRS.
- Se logra cumplir la meta del 1%, ya que el número de atenciones en las diferente sedes no logra superar; en la Red Norte 0.18% (45 PQRS sobre 24.425 atenciones), Sur 0.18% (48 PQRS sobre 26.167 atenciones), Oriente 0,31% (60 PQRS sobre 19.444 atenciones), sede Occidente el 0,20% (45 PQRS sobre 22.328 atenciones), y Pasto Salud ESE 0.25% (235 PQRS sobre 92.364 atenciones)