



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

PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSFD-d' Y VULNERACIÓN DE DERECHOS 2026

Presentado por: Maria Elena Arturo De Vries
Profesional Universitario

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

San Juan de Pasto, 8 de mayo de 2026

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
1.1 ALCANCE	3
1.2 MARCO NORMATIVO	3
2. COMPORTAMIENTO PQRSF DEL PRIMER TRIMESTRE 2026	4
3. PORCENTAJE DE PQRSFD`d.....	5
3.1 COMPARATIVO DE PQRSF DEL PRIMER TRIMESTRE 2026.....	5
3.2 PORCENTAJE DE PQRS.....	6
3.3 PORCENTAJE DE FELICITACIONES.....	7
4. CONSOLIDADO DE PQRSFD`d POR REDES I TRIMESTRE 2026.....	8
4.1 CONSOLIDADO DE PQRSFD`d POR RED Y POR MES	9
4.1.1 NORTE.....	9
4.1.2 OCCIDENTE	10
4.1.3 ORIENTE.....	11
4.1.4 SUR	12
4.1.5 SEDE ADMINISTRATIVA	13
5. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES PARA DAR RESPUESTA A LAS PQRS.....	14
6. PQRSF TRAMITADAS	14
7. ANALISIS DE VULNERACION DE DERECHOS.....	14
7. 1 CONSOLIDADO QR POR SERVICIO Y PROFESION.....	14
7.1.1 RELACION DE RECLAMO POR SERVICIOS Y RED.....	14
7.1.2 RELACION DE QUEJA POR PROFESION Y RED	15
7.2 CONSOLIDADO DE QR POR ATRIBUTOS.....	16
7.3 CONSOLIDADO DE QR POR MOTIVOS	17
7.4 CONSOLIDADO DE Q, R POR DERECHOS VULNERADOS.....	18
7.5 INDICADOR DERECHOS VULNERADO	18
8. SEGUIMIENTO A QUEJAS DE TRATO HUMANO	19
9. CARACTERIZACION DE LA POBLACION DE PQRSFD`d.....	189
9.1 POR RED Y EPS	19
9.2 RÉGIMEN DE SALUD.....	19
9.3 MEDIO DE COLOCAR UNA QR	20
9.4 TIPO DE POBLACION	20
10. ACCIONES DE MEJORA.....	21
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 2026

En el I Trimestre del año 2026, se realizaron **12.0873** 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	2026
	I trim
Peticiones	55
Quejas	81
Reclamos	141
Sugerencias	11
Denuncia	1
Disentimiento	26
Total	315

En el primer trimestre 2026 se presentaron un total de 55 peticiones, 81 quejas, 141 reclamos, 11 sugerencias, 1 denuncia, 26 disentimiento, para un total de 315 PQRS.

Felicitaciones:

Felicitaciones	2026
	I trim
	298

Se presentaron 298 felicitaciones.

3. PORCENTAJE DE PQR 2026

3.1 COMPARATIVO DE PQRS POR TRIMESTRES 2025 - 2026

PQRSFD`d	2025	2026
	I trim	I trim
Peticiones	63	55
Quejas	87	81
Reclamos	68	141
Sugerencias	14	11
Denuncia	0	1
Disentimiento	20	26
Total	252	315

Felicitaciones	2025	2026
	I trim	I trim
	385	298

Comparativo entre el primer trimestre año 2025 – 2026 Teniendo en cuenta el número de PQRSFD`d, se puede concluir que:

Peticiones: en el I trimestre del 2025 se presentan 63, en el I trimestre 2026 se presentaron 55, hay un decremento del 8%.

Quejas: en el I trimestre del año 2025 se presentaron 87, el I trimestre 2026 se presentaron 81, hay un decremento del 6%.

Reclamos: en el I trimestre del año 2025 se presentaron 68, el I trimestre 2026 se presentaron 141, hay un decremento del 3%.

Sugerencias: en el I trimestre del año 2025 se presentaron 14, en el I trimestre 2026 se presentaron 11, tuvo un decremento del 3%.

Denuncias: en el año 2025 no se presentó ninguna, en el primer trimestre 2026 se presentó una denuncia.

Disentimiento: en el I trimestre 2025 se presentan 20, en I trimestre 2026 se presentaron 26, hay un incremento del 6%.

Felicitaciones: en el I trimestre del año 2025 se presentaron 385, el I trimestre 2026 se presentaron 298 tuvo un decrecimiento del 87%.

3.2 PORCENTAJE DE PQR 2026: 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 2026			
Red Sur			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	54	0,15%	<1%
Número total de usuarios	35942		
Red Norte			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	80	0,25%	<1%
Número total de usuarios	31746		
Red Oriente			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	72	0,29%	<1%
Número total de usuarios	24741		
Red Occidente			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	54	0,19%	<1%
Número total de usuarios	28444		
Call Center			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	55		<1%
Número total de usuarios			
PASTO SALUD ESE			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	315	0,26%	<1%
Número total de usuarios	120873		

3.3 PORCENTAJE DE FELICITACIONES 2026

PORCENTAJE DE FELICITACIONES DEL I TRIMESTRE DE 2026		
Red Sur		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	77	0,21%
Número total de usuarios	35942	
Red Norte		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	76	0,24%
Número total de usuarios	31746	
Red Oriente		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	98	0,40%
Número total de usuarios	24741	
Red Occidente		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	47	0,17%
Número total de usuarios	28444	
Call Center		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	0	#¡DIV/0!
Número total de usuarios		
ESE PASTO SALUD		
VARIABLE	RESULTADO	
Número total de felicitaciones	298	0,25%
Número total de usuarios	120873	

4. CONSOLIDADO PQRSFD-d` POR REDES I TRIMESTRE 2026

Sedes	2026	P	Q	R	S	F	D	d	TOTAL
Sur	Enero	0	5	5	0	29	0	0	39
	Febrero	2	9	9	1	21	0	0	42
	Marzo	2	8	11	0	27	0	2	50
Norte	Enero	1	3	2	0	9	0	10	25
	Febrero	0	7	13	3	33	0	1	57
	Marzo	2	4	19	2	34	0	13	74
Occidente	Enero	2	7	3	0	11	0	0	23
	Febrero	2	8	4	0	10	0	0	24
	Marzo	5	7	14	2	26	0	0	54
Oriente	Enero	1	5	8	0	15	1	0	30
	Febrero	5	3	12	0	28	0	0	48
	Marzo	1	11	22	3	55	0	0	92
Call Center	Enero	5	1	5	0	0	0	0	11
	Febrero	10	1	3	0	0	0	0	14
	Marzo	17	2	11	0	0	0	0	30
Total		55	81	141	11	298	1	26	613

Consolidado de PQRSF I trimestre 2026											
Redes	P	Q	R	S	D	d	Total PQRSF	% PQRSF	F	% F	Total PQRSF
Red Norte	3	14	34	5	0	24	80	25%	76	26%	156
Red Oriente	7	19	42	3	1	0	72	23%	98	33%	170
Call center	32	4	19	0	0	0	55	17%	0	0%	55
Red Sur	4	22	25	1	0	2	54	17%	77	26%	131
Red Occidente	9	22	21	2	0	0	54	17%	47	16%	101
Total	55	81	141	11	1	26	315	75%	298	42%	613
Porcentaje del total de PQRSF presentadas en el I trimestre 2026										51%	
Porcentaje del total de Felicitaciones presentadas en el I trimestre 2026										49%	

En el primer trimestre 2026:

De acuerdo al número de 315 PQRS recepcionadas en el primer trimestre de 2026, la Red Norte presentó el 25% (80 de 315) PQRS, la Rede Oriente 23% (72 de 315), Call center reportó el 17% (55 de 315), la Red Sur presentó el 17% (54 de 315), la Red Occidente con el 17% (54 de 315).

En cuanto a las felicitaciones la Red Oriente con el 33% (98 de 298), Red Norte presentó el 26% (76 de 298), la Red Sur con un 26% (77 de 298), luego la Red Occidente con el 16% (47 de 298).

En el consolidado de PQRSFD del primer trimestre 2026 se observó que el porcentaje de PQRS fue de 51% mientras que las felicitaciones fueron de 49%

4.1 RELACIÓN DE PQRS PRIMER TRIMESTRE 2026 POR REDES Y POR MES

4.1.1 NORTE

Red Norte		Hospital Local Civil	Sede Buesaquillo	Sede Primero de Mayo	Sede Pandiaco	Total
Petición	Enero	1	0	0	0	1
	Febrero	0	0	0	0	0
	Marzo	0	2	0	0	2
Total		1	2	0	0	3
Queja	Enero	2	0	1	0	3
	Febrero	7	0	0	0	7
	Marzo	3	0	1	0	4
Total		12	0	2	0	14
Reclamo	Enero	2	0	0	0	2
	Febrero	13	0	0	0	13
	Marzo	10	4	2	3	19
Total		25	4	2	3	34
Sugerencia	Enero	0	0	0	0	0
	Febrero	0	2	1	0	3
	Marzo	0	0	1	1	2
Total		0	2	2	1	5
Disentimiento	Enero	9	0	1	0	10
	Febrero	1	0	0	0	1
	Marzo	12	0	1	0	13
Total		22	0	2	0	24
Total		60	8	8	4	80

Consolidado I trimestre 2026 Red Norte	Sedes	Hospital Local Civil	Sede Buesaquillo	Sede Primero de Mayo	Pandiaco	Total
	Petición	1	2	0	0	3
	Quejas	12	0	2	0	14
	Reclamos	25	4	2	3	34
	Sugerencias	0	2	2	1	5
	Disentimiento	22	0	2	0	24
	Total por Sedes	60	8	8	4	80

4.1.2 RED OCCIDENTE

Red Occidente		Sede San Vicente	Sede Tamasagra	Sede Genoy	Caldera	Total
Petición	Enero	2	0	0	0	2
	Febrero	2	0	0	0	2
	Marzo	0	0	0	5	5
Total		4	0	0	5	9
Queja	Enero	4	3	0	0	7
	Febrero	4	4	0	0	8
	Marzo	5	2	0	0	7
Total		13	9	0	0	22
Reclamo	Enero	2	1	0	0	3
	Febrero	2	2	0	0	4
	Marzo	13	0	0	1	14
Total		17	3	0	1	21
Sugerencia	Enero	0	0	0	0	0
	Febrero	0	0	0	0	0
	Marzo	0	0	2	0	2
Total		0	0	2	0	2
Disentimiento	Enero	0	0	0	0	0
	Febrero	0	0	0	0	0
	Marzo	0	0	0	0	0
Total		0	0	0	0	0
Total		34	12	2	6	54

Consolidado I trimestre 2026 Red Occidente	Sedes	Sede San Vicente	Tamasagra	Genoy	Caldera	Total
	Petición	4	0	0	5	9
	Quejas	13	9	0	0	22
	Reclamos	17	3	0	1	21
	Sugerencias	0	0	2	0	2
	Disentimiento	0	0	0	0	0
	Total por sede	34	12	2	6	54

4.1.3 RED ORIENTE

Red Oriente		Santa Mónica	El Rosario	Laguna	Cabrera	TOTAL
Petición	Enero	1	0	0	0	1
	Febrero	1	0	0	4	5
	Marzo	1	0	0	0	1
Total		3	0	0	4	7
Queja	Enero	5	0	0	0	5
	Febrero	2	0	0	1	3
	Marzo	8	1	1	1	11
Total		15	1	1	2	19
Reclamo	Enero	8	0	0	0	8
	Febrero	11	1	0	0	12
	Marzo	21	0	0	1	22
Total		40	1	0	1	42
Sugerencia	Enero	0	0	0	0	0
	Febrero	0	0	0	0	0
	Marzo	2	0	1	0	3
Total		2	0	1	0	3
Denuncia	Enero	1	0	0	0	1
	Febrero	0	0	0	0	0
	Marzo	0	0	0	0	0
Total		1	0	0	0	1
Total		61	2	2	7	72

Consolidado I trimestre 2026 Red Oriente	Sede Oriente	Santa Mónica	El Rosario	Laguna	Cabrera	Total
	Petición	3	0	0	4	7
	Queja	15	1	1	2	19
	Reclamo	40	1	0	1	42
	Sugerencia	2	0	1	0	3
	Denuncia	1	0	0	0	1
	Disentimiento	0	0	0	0	0
	Total por sede	61	2	2	7	72

4.1.4 RED SUR

Red Sur		H. La Rosa	El Progreso	S, Bárbara	Catambuco	Total
Petición	Enero	0	0	0	0	0
	Febrero	2	0	0	0	2
	Marzo	2	0	0	0	2
Total		4	0	0	0	4
Quejas	Enero	5	0	0	0	5
	Febrero	6	2	0	1	9
	Marzo	6	1	0	1	8
Total		17	3	0	2	22
Reclamos	Enero	5	0	0	0	5
	Febrero	8	0	1	0	9
	Marzo	11	0	0	0	11
Total		24	0	1	0	25
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
Desistimiento	Enero	0	0	0	0	0
	Febrero	0	0	0	0	0
	Marzo	1	0	0	1	2
Total		1	0	0	1	2
TOTAL		47	3	1	3	54

Consolidado I trimestre 2026 Red Sur	Sedes	Hospital La Rosa	Progreso	Santa Bárbara	Catambuco	Total
	Petición	4	0	0	0	4
	Quejas	17	3	0	2	22
	Reclamos	24	0	1	0	25
	Sugerencias	1	0	0	0	1
	Desistimiento	1	0	0	1	2
	Total por Sedes	47	3	1	3	54

4.1.5 RED SEDE ADMINISTRATIVA

CALL Center		TOTAL
Peticiones	Enero	5
	Febrero	10
	Marzo	17
Total		32
Quejas	Enero	1
	Febrero	1
	Marzo	2
Total		4
Reclamos	Enero	5
	Febrero	3
	Marzo	11
Total		19
Sugerencias	Enero	0
	Febrero	0
	Marzo	0
Total		0
Total		55

Consolidado I trimestre 2026	Sedes	Call Center
	Petición	32
	Queja	4
	Reclamos	19

	Sugerencias	0
	Total por sede	55

5. 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 2026, el promedio fue de 7.53 días, las que se encuentran dentro del periodo de cumplimiento de 15 días hábiles:

Promedio de días hábiles para dar respuesta a las PQRS		META
enero	15 días	572 días/64 PQR = 7,37 días
febrero	15 días	797 días/ 92 PQR= 8,66 días
marzo	15 días	1037 días/ 158 PQR= 6,56 días

6. 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%.

2026	PQRS	PQRS tramitadas
I trimestre	315	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 I trimestre del año 2026, 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 atenciones.

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
	Reclamos	Reclamos	Reclamos	Reclamos	Reclamos	Reclamos		
Urgencias	10	8	10	0	0	28	20%	20%
Consulta externa	3	8	5	9	0	25	18%	38%
Orientación al Usuario	3	3	1	7	7	21	15%	52%
Laboratorio	2	8	1	1	0	12	9%	61%
Call center	0	2	0	0	10	12	9%	70%
Quirófano	0	0	0	7	0	7	5%	74%
Farmacia	1	0	3	2	0	6	4%	79%
Odontología	0	2	0	4	0	6	4%	83%
Imagenología	3	0	0	2	0	5	4%	87%
Extramural	0	2	0	2	0	4	3%	89%
Especialidades	0	0	0	3	0	3	2%	91%
Facturación	0	1	0	2	0	3	2%	94%
Post consulta	0	0	0	2	0	2	1%	95%
Ambulancia	0	0	0	0	2	2	1%	96%
Hospitalización	0	0	0	1	0	1	1%	97%
Crónicos	0	0	1	0	0	1	1%	98%
Vigilancia	1	0	0	0	0	1	1%	99%
Equipos básicos	2	0	0	0	0	2	1%	100%
Total	25	34	21	42	19	141	100%	

7.1.2 RELACION DE QUEJA POR PROFESION Y RED

Profesional/personal	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Call center	TOTAL	%	% Acumulado
	Quejas	Quejas	Quejas	Quejas	Quejas			
Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería de consulta externa	6	3	14	4	0	27	33%	33%
Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería de Urgencias	5	6	1	0	0	12	15%	48%
Especialista	0	1	0	9	0	10	12%	60%
Odontólogo - Auxiliar de odontología	5	0	5	0	0	10	12%	73%

Auxiliar de administrativo de facturación	2	1	0	2	0	5	6%	79%
Auxiliar de SIAU	1	1	0	0	3	5	6%	85%
Auxiliar de laboratorio	0	0	1	1	0	2	2%	88%
Enfermera, Auxiliar de enfermería de Post consulta	1	0	0	1	0	2	2%	90%
Auxiliar de Imagenología	0	0	0	2	0	2	2%	93%
Personal extramural	0	2	0	0	0	2	2%	95%
Agentes de Call center	0	0	0	0	1	1	1%	96%
Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería de Hospitalización	1	0	0	0	0	1	1%	98%
Auxiliar de enfermería de crónicos	0	0	1	0	0	1	1%	99%
Regente de farmacia	1	0	0	0	0	1	1%	100%
Total	22	14	22	19	4	81	100%	

7.2 CONSOLIDADO DE QR POR ATRIBUTOS

ATRIBUTOS	Sur	Norte	Occidente	Oriente	Call center	TOTAL	%	% Acumulado
Oportunidad	20	12	11	24	2	69	31%	31%
Información	12	12	10	12	3	49	22%	53%
Accesibilidad	6	9	14	3	17	49	22%	75%
Trato humano	6	12	6	11	1	36	16%	91%
Seguridad	1	2	0	7	0	10	5%	96%
Pertinencia	1	0	1	2	0	4	2%	98%
Comodidad	1	1	0	1	0	3	1%	99%
Privacidad	0	0	1	1	0	2	1%	100%
Total	47	48	43	61	23	222	100%	

Atributos	Quejas y Reclamos	%	Porcentaje acumulado
Oportunidad	69	31%	31%
Información	49	22%	53%
Accesibilidad	49	22%	75%
Trato humano	36	16%	91%
Seguridad	10	5%	96%
Pertinencia	4	2%	98%
Comodidad	3	1%	99%
Privacidad	2	1%	100%
Total	222	100%	

7.3 CONSOLIDADO DE QR POR MOTIVOS

MOTIVO	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Call center	TOTAL	%	% Acumulado
Demora en la atención	16	15	12	12	0	55	25%	25%
Deficiente información	13	12	10	12	2	49	22%	47%
Trato Humano	6	10	8	11	0	35	16%	63%
Otros	7	6	3	4	0	20	9%	72%
No atención	1	2	8	6	0	17	8%	79%
Deficiente atención	0	2	0	10	0	12	5%	85%
No Asignación de cita	0	1	2	2	6	11	5%	90%
No responde call center	0	0	0	0	11	11	5%	95%
Demora en asignación de cita	3	0	0	2	3	8	4%	99%
No entrega de medicamentos	1	0	0	1	0	2	1%	100%
Mejorar la dieta	0	0	0	1	0	1	0%	
Error asignación de cita	0	0	0	0	1	1	0%	
TOTAL	47	48	43	61	23	222	100%	

MOTIVO	Quejas y Reclamos	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Demora en la atención	55	25%	25%
Deficiente información	49	22%	47%
Trato Humano	35	16%	63%
Otros	20	9%	72%
No atención	17	8%	79%
Deficiente atención	12	5%	85%
No Asignación de cita	11	5%	90%
No responde call center	11	5%	95%

Demora en asignación de cita	8	4%	99%
No entrega de medicamentos	2	1%	100%
Mejorar la dieta	1	0%	
Error asignación de cita	1	0%	
TOTAL	222	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	26	25	24	33	21	129	58%	58%
Obtener información clara, oportuna y suficiente, que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas sobre su tratamiento y procedimiento a seguir.	13	12	10	12	2	49	22%	80%
Recibir un trato digno, amable, respetuoso y seguro.	6	10	8	11	0	35	16%	96%
Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y comodidad.	1	1	0	1	0	3	1%	97%
Acceder a los servicios sin que le impongan trámites administrativos y recibir información acerca de los costos de su atención en salud.	1	0	0	3	0	4	2%	99%
A ser respetada su intimidad, privacidad, reserva y confidencialidad de la información suministrada en todo el proceso de atención, incluida la Historia Clínica.	0	0	1	1	0	2	1%	100%
TOTAL	47	48	43	61	23	222	100%	

7.5 INDICADOR DERECHO VULNERADO

Primer trimestre 2026:

No. Quejas / No. de atenciones			
RED	I Trimestre 2026		
Pasto Salud ESE	No. Quejas	81	0,07%
	No. atenciones	120873	

7.6 SEGUIMIENTO RESPUESTAS DE PQRS

SEDE	ENERO		FEBRERO		MARZO		TOTAL	Total Satisfechos	%
	SATISFECHOS		SATISFECHOS		SATISFECHOS				
	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
NORTE	2	0	6	0	6	0	14	14	100%
SUR	7	1	20	0	21	0	28	27	96%
OCCIDENTE	6	0	5	0	2	0	13	13	100%
ORIENTE	13	0	12	0	15	0	40	40	100%
TOTAL							95	94	99%

En el primer trimestre se realizaron seguimiento a 94 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, Occidente y Oriente, el 96% 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	S. AD	TOTAL	%
Emssanar	44	52	23	57	25	201	64%
No registra	1	8	13	0	23	45	14%
Nueva EPS	3	13	16	7	0	39	12%
Mallamas	3	3	2	1	4	13	4%
Otras	0	1	0	7	2	10	3%
Sanitas	3	3	0	0	1	7	2%
Total	54	80	54	72	55	315	98%

El mayor número de PQRS que interponen son los afiliados a la EPS Emssanar, con el 64%, el 14% de usuarios no registran, seguido de la Nueva EPS con el 12%, Mallamas el 4%, el 3% de usuarios de otras EPS, de la EPS Sanitas con el 2%.

8.2 RÉGIMEN DE SALUD Y RED

Régimen	Total	%
Subsidiado	242	77%
No registra	51	16%
Contributivo	22	7%
Total	315	100%

El 77% de los usuarios que responden las encuestas de satisfacción son de régimen subsidiado, 16% no registran, y el 7% de régimen contributivo.

8.3 MEDIO DE COLOCAR UNA PQRS

Medio para colocar una PQRS	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	S. Admin.	Total	%
Buzón de PQRS	52	79	52	68	2	253	80,3%
Página Web	2	0	0	0	53	55	17,5%
Correo electrónico	0	1	1	4	0	6	1,9%
No registran	0	0	1	0	0	1	0,3%
Total	54	80	54	72	55	315	100%

Los medios para interponer una PQRS, es del 80.3% en formas escrita y depositada en los buzones de sugerencias, y el 17.5% en la página web institucional, por medio de correo institucional el 1.9% y el 0.3% no registran.

8.4 TIPO DE POBLACION

Tipo de población	Total	%
Población general	260	83%
Adulto mayor	23	7%
No registra	13	4%
Infante	12	4%
Gestantes	2	1%
LGBTI	2	1%
Indígena	1	0%
Víctima del conflicto	1	0%
Discapacitados	1	0%
Total	315	100%

Por tipo de población el 83% corresponde a población en general, el 7% a población adulto mayor, el 4% no registra e infante, el 1%, corresponde a otras poblaciones gestantes, LGBTI, Indígena, víctimas del conflicto armado y discapacitados.

9. ACCIONES DE MEJORA

- ✓ Se continua con la articulación 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.
- ✓ Continua 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 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.

CONCLUSIONES

- En el I Trimestre del año 2026, 120.873 atenciones en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0.26% (315 usuarios) presentaron PQRS. En cuanto a las felicitaciones se presentaron 298 formatos, que, con respecto a todas las atenciones en salud de Pasto Salud, corresponde al 0,25%. Para un total de 613 PQRSF.

- De acuerdo al número de 315 PQRS recepcionadas en el primer trimestre de 2026:

Red Norte presentó el 25% (80 de 315)

Red Occidente el 17 % (54 de 315)

Rede Oriente 23% (72 de 315)

Call center el 17% (55 de 315)

Red Sur presentó el 17% (54 de 315)

En cuanto a las felicitaciones:

Red Norte el 26% (76 de 298)

Red Occidente el 16% (62 de 298)

Red Oriente con el 33% (98 de 298)

Red Sur con un 26% (77 de 298)

-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 2026 donde muestra que el porcentaje de PQRS fue de 51% mientras que las felicitaciones fueron de 49%.

- En el I trimestre del año 2026 se presentó una denuncia, 27 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 y Orientación al Usuario.

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

- **Motivos:** Demora en la atención, Deficiente información, 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 64%, 14% no registran Nueva EPS con el 12%, el 4% Mallamas, y 3% de otras. El 2% de la EPS Sanitas

-Por tipo de población el 83% corresponde a población en general, el 7% a población adulto mayor, el 4% no registra, así como la población infante, el 1% corresponde a gestantes e LGBTI.

-Los medios para interponer una QR, es del 81% en formas escrita y depositada en los buzones de sugerencias, 2% correo electrónico, el 17% en la página Web institucional.

-Según el régimen de afiliación el 77% corresponde a usuarios subsidiados, el 7% a contributivos, el 16% no registra.

-El promedio de días de respuesta está entre los 7.53 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 diferentes sedes no logran superar; en la sede Norte 0.25%, Sur 0.15% y Oriente 0.29% en la sede Occidente el 0.19% y Pasto Salud ESE 0.26%.