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

TERCER 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, 21 de octubre de 2026

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO 3
1.1 ALCANCE 3
1.2 MARCO NORMATIVO 3
2. COMPORTAMIENTO PQRSF DEL TERCER TRIMESTRE 2026 4
4.1 RELACIÓN DE PQRS DEL TERCER TRIMESTRE DE 2026 POR REDES Y POR MES 8
4.1.5 SEDE ADMINISTRATIVA 12
5. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES PARA DAR RESPUESTA A LAS PQRS 14
7.2 CONSOLIDADO DE QR POR ATRIBUTOS 16
7.3 CONSOLIDADO DE QR POR MOTIVOS 16
7.4 CONSOLIDADO DE QR DERECHOS VULNERADOS 17
7.5 INDICADOR DERECHO VULNERADO Tercer trimestre 2026: 18
7.6 SEGUIMIENTO RESPUESTAS DE PQRS 18
8. CARACTERIZACION DE LA POBLACION EN PQRSD´d 19
8.1 POR RED Y EPS 19
8.2 RÉGIMEN DE SALUD Y RED 19
8.3 MEDIO DE COLOCAR UNA PQRS 19
8.4 TIPO DE POBLACION 20
9. ACCIONES DE MEJORA 20
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” (PQRSD)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 Vil de la Circular Única y en la normatividad vigente.

2. COMPORTAMIENTO PQRSF DEL TERCER TRIMESTRE 2026

En el III Trimestre del año 2026, se realizaron **103.484** atenciones en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0.32% (335 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 0.29%. Para un total de 633 PQRSF.

PQRSFD`d	2026		
	I trim	II trim	III trim
Peticiones	55	64	64
Quejas	81	87	78
Reclamos	141	194	145
Sugerencias	11	14	20
Desistimientos	27	25	28
Total	315	384	335

En el tercer trimestre 2026 se presentaron un total de 64 peticiones, 78 quejas, 145 reclamos, 20 sugerencias, y 28 disentimientos, para un total de 335 PQRS.

Felicitaciones:

Felicitaciones	2026		
	I trim	II trim	III trim
	298	411	298

En el tercer trimestre 2026 se presentaron 298 felicitaciones.

3. PORCENTAJE DE PQR 2026

3.1 COMPARATIVO DE PQRS POR TRIMESTRES 2025 - 2026

PQRSD-d	2025				2026			
	I trim	II trim	III trim	Total	I trim	II trim	III trim	Total
Peticiones	63	33	27	123	55	64	64	**183**
Quejas	87	61	54	202	81	87	78	**246**
Reclamos	68	96	119	283	141	194	145	**480**
Sugerencias	14	21	16	51	11	14	20	**45**
Desistimiento	20	21	19	60	27	25	28	**80**
Total	**252**	**232**	**235**	**719**	**315**	**384**	**335**	**1034**

FELICITACIONES	2025				2026			
	I trim	II trim	III trim	TOTAL	I trim	II trim	III trim	TOTAL
	385	**343**	**280**	**1008**	**298**	**411**	**298**	**1007**

Comparativo entre el tercer trimestre de los años 2025 y 2026

Teniendo en cuenta el número de PQRSFD'd, se puede concluir que:

Peticiones: en el tercer trimestre del 2025 se presentaron 27 formatos y, en el tercer trimestre 2026 se presentaron 64, lo que evidencia un incremento del 37%

Quejas: en el tercer trimestre del 2025 se presentaron 54 formatos y, en el tercer trimestre 2026 se presentaron 78, lo que evidencia un incremento del 24%.

Reclamos: en el tercer trimestre del 2025 se presentaron 119 y, en el tercer trimestre 2026 se presentaron 145, lo que evidencia una disminución del 26%.

Sugerencias: en el tercer trimestre del 2025 se presentaron 16 y, en el tercer trimestre 2026 se presentaron 20, lo que evidencia un incremento del 4%.

Denuncias: Durante el tercer trimestre del 2025 y 2026 no se presentaron.

Desistimiento: en el tercer trimestre del 2025 se presentaron 19 y, en el tercer trimestre 2026 se presentaron 28, lo que evidencia un incremento del 9%.

Felicitaciones: en el tercer trimestre del 2025 se presentaron 280 y, en el tercer trimestre 2026 se presentaron 298, lo que evidencia un incremento del 18%.

3.2 PORCENTAJE DE PQR DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 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 II TRIMESTRE DE 2026			
Red Sur			
VARIABLE	**RESULTADO**		**META**
Número de PQRS	58	0,18%	<1%
Número total de usuarios	32020		
Red Norte			
VARIABLE	**RESULTADO**		**META**
Número de PQRS	76	0,29%	<1%
Número total de usuarios	26118		
Red Occidente			
VARIABLE	**RESULTADO**		**META**
Número de PQRS	82	0,33%	<1%
Número total de usuarios	24637		
Red Oriente			
VARIABLE	**RESULTADO**		**META**
Número de PQRS	54	0,26%	<1%
Número total de usuarios	20709		
Call Center			
VARIABLE	**RESULTADO**		**META**
Número de PQRS	66		<1%
Número total de usuarios	0		
PASTO SALUD ESE			
VARIABLE	**RESULTADO**		**META**
Número de PQRS	335	0,32%	<1%
Número total de usuarios	103484		

3.3 PORCENTAJE DE FELICITACIONES DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2026

PORCENTAJE DE FELICITACIONES DEL III TRIMESTRE DE 2026		
Red Sur		
VARIABLE	**RESULTADO**	
Número de Felicitaciones	67	0,21%
Número total de usuarios	32020	
Red Norte		
VARIABLE	**RESULTADO**	
Número de Felicitaciones	58	0,22%
Número total de usuarios	26118	
Red Occidente		
VARIABLE	**RESULTADO**	
Número de Felicitaciones	33	0,13%
Número total de usuarios	24637	
Red Oriente		
VARIABLE	**RESULTADO**	
Número de Felicitaciones	139	0,67%
Número total de usuarios	20709	
Call Center		
VARIABLE	**RESULTADO**	
Número de Felicitaciones	1	
Número total de usuarios	0	
ESE PASTO SALUD		
VARIABLE	**RESULTADO**	
Número total de felicitaciones	298	0,29%
Número total de usuarios	103484	

4. CONSOLIDADO PQRSFD-d´ POR REDES CORRESPONDIENTE AL III TRIMESTRE 2026

Sedes	P	Q	R	S	d	TOTAL	%
Occidente	14	17	43	6	2	**82**	24,5%
Norte	7	13	26	5	25	**76**	22,7%
Call Center	38	5	18	4	1	**66**	19,7%
Sur	3	24	29	1	0	**57**	17,0%
Oriente	2	19	29	4	0	**54**	16,1%
Total	**64**	**78**	**145**	**20**	**28**	**335**	100%

Consolidado de PQRSF III trimestre 2026										
Redes	**P**	**Q**	**R**	**S**	**d**	**Total PQRSD**	**% PQRSD**	**F**	**% F**	**Total PQRSF**
Red Sur	3	24	29	1	0	57	17%	67	22,5%	124
Red Norte	7	13	26	5	25	76	23%	58	19,5%	134
Red Occidente	14	17	43	6	2	82	24%	33	11,1%	115
Red Oriente	2	19	29	4	0	54	16%	139	46,6%	193
Call center	38	5	18	4	1	66	20%	1	0,3%	67
Total	**64**	**78**	**145**	**20**	**28**	**335**	100%	**298**	100%	**633**
Porcentaje del total de PQRSD presentadas en el III trimestre 2026										53%
Porcentaje del total de Felicitaciones presentadas en el III trimestre 2026										47%

En el tercer trimestre 2026:

De acuerdo al número de PQRS, se recepcionaron 335 formatos durante el tercer trimestre de 2026, donde la Red Occidente presentó el 24% de las PQRS (82 de 335), la Red Norte el 23% (76 de 335), Call Center el 20% (66 de 335), la Red Sur presentó el 17% (57 de 335), y la Red Oriente con el 16% (54 de 335).

En cuanto a las felicitaciones la Red Oriente representa el 46.6% (139 de 298), la Red Sur presentó el 22.5% (67 de 298), la Red Norte un 19.5% (58 de 298); la Red Occidente un 11.1% (33 de 298) y Call center el 0.3% (1 de 298).

En el consolidado de PQRSFD del tercer trimestre 2026 se observó que el porcentaje de PQRS fue de 53% mientras que las felicitaciones representaron un 47%.

4.1 RELACIÓN DE PQRS DEL TERCER TRIMESTRE DE 2026 POR REDES Y POR MES

4.1.1 NORTE

Red Norte		Hospital Local Civil	Sede Buesaquillo	Primero de Mayo	Pandiaco	Sede Morasurco	Total
Petición	Julio	2	0	0	0	0	**2**
	Agosto	1	0	1	1	0	**3**
	Septiembre	1	0	1	0	0	**2**
Total		**4**	**0**	**2**	**1**	**0**	**7**
Queja	Julio	5	0	1	0	0	**6**
	Agosto	3	0	0	0	0	**3**
	Septiembre	4	0	0	0	0	**4**
Total		**12**	**0**	**1**	**0**	**0**	**13**
Reclamo	Julio	5	1	0	0	0	**6**
	Agosto	5	1	0	0	0	**6**
	Septiembre	14	0	0	0	0	**14**
Total		**24**	**2**	**0**	**0**	**0**	**26**
Sugerencia	Julio	1	0	0	0	0	**1**
	Agosto	1	0	0	0	0	**1**
	Septiembre	2	0	1	0	0	**3**
Total		**4**	**0**	**1**	**0**	**0**	**5**
Disentimiento	Julio	6	1	0	0	0	**7**
	Agosto	8	0	1	0	0	**9**
	Septiembre	8	0	1	0	0	**9**
Total		**22**	**1**	**2**	**0**	**0**	**25**
Total		**66**	**3**	**6**	**1**	**0**	**76**

	Sedes	Hospital Local Civil	Sede Buesaquillo	Sede Primero de Mayo	Pandiaco	Total
Consolidado III trimestre 2026 Red Norte	**Petición**	4	0	2	1	**7**
	Quejas	12	0	1	0	**13**
	Reclamos	24	2	0	0	**26**
	Sugerencias	4	0	1	0	**5**
	Disentimiento	22	1	2	0	**25**
	Total por Sedes	**66**	**3**	**6**	**1**	**76**

4.1.2 RED OCCIDENTE

Red Occidente		San Vicente	Tamasagra	Genoy	Mapachico	Caldera	Total
Petición	Julio	0	0	1	0	0	**1**
	Agosto	4	1	0	0	8	**13**
	Septiembre	0	0	0	0	0	**0**
Total		**4**	**1**	**1**	**0**	**8**	**14**
Queja	Julio	6	2	0	0	0	**8**
	Agosto	2	2	0	0	0	**4**
	Septiembre	4	1	0	0	0	**5**
Total		**12**	**5**	**0**	**0**	**0**	**17**
Reclamo	Julio	12	2	0	0	0	**14**
	Agosto	9	3	1	0	0	**13**
	Septiembre	11	4	1	0	0	**16**
Total		**32**	**9**	**2**	**0**	**0**	**43**
Sugerencia	Julio	0	0	0	0	0	**0**
	Agosto	4	0	0	0	0	**4**
	Septiembre	1	0	0	1	0	**2**
Total		**5**	**0**	**0**	**1**	**0**	**6**
Disentimiento	Julio	0	0	0	0	0	**0**
	Agosto	0	1	0	0	0	**1**
	Septiembre	0	1	0	0	0	**1**
Total		**0**	**2**	**0**	**0**	**0**	**2**
Total		**53**	**17**	**3**	**1**	**8**	**82**

	Sedes	Sede San Vicente	Tamasagra	Genoy	Mapachico	Caldera	Total
Consolidado III trimestre 2026 Red Occidente	**Petición**	4	1	1	0	8	**14**
	Quejas	12	5	0	0	0	**17**
	Reclamos	32	9	2	0	0	**43**
	Sugerencias	5	0	0	1	0	**6**
	Disentimiento	0	2	0	0	0	**2**
	Total por sede	**53**	**17**	**3**	**1**	**8**	**82**

4.1.3 RED ORIENTE

Red Oriente		Santa Mónica	El Encano	El Rosario	Cabrera	TOTAL
Petición	Julio	0	0	0	0	**0**
	Agosto	0	0	0	0	**0**
	Septiembre	1	0	1	0	**2**
Total		**1**	**0**	**1**	**0**	**2**
Queja	Julio	2	0	1	0	**3**
	Agosto	3	1	0	0	**4**
	Septiembre	10	1	1	0	**12**
Total		**15**	**2**	**2**	**0**	**19**
Reclamo	Julio	8	0	0	1	**9**
	Agosto	10	0	0	1	**11**
	Septiembre	8	0	0	1	**9**
Total		**26**	**0**	**0**	**3**	**29**
Sugerencia	Julio	0	0	2	0	**2**
	Agosto	0	0	2	0	**2**
	Septiembre	0	0	0	0	**0**
Total		**0**	**0**	**4**	**0**	**4**
Desistimiento	Julio	0	0	0	0	**0**
	Agosto	0	0	0	0	**0**
	Septiembre	0	0	0	0	**0**
Total		**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Total		**42**	**2**	**7**	**3**	**54**

Consolidado III trimestre 2026 Red Oriente	**Sede Oriente**	**Santa Mónica**	**El Encano**	**El Rosario**	**Cabrera**	**Total**
	Petición	1	0	1	0	**2**
	Queja	15	2	2	0	**19**
	Reclamo	26	0	0	3	**29**
	Sugerencia	0	0	4	0	**4**
	Disentimiento	0	0	0	0	**0**
	Total por sede	**42**	**2**	**7**	**3**	**54**

4.1.4 RED SUR

Red Sur		H. La Rosa	El Progreso	Santa Bárbara	Catambuco	Total
Petición	Julio	2	0	0	0	**2**
	Agosto	1	0	0	0	**1**
	Septiembre	0	0	0	0	**0**
Total		**3**	**0**	**0**	**0**	**3**
Quejas	Julio	7	4	0	0	**11**
	Agosto	6	0	0	0	**6**
	Septiembre	5	1	1	0	**7**
Total		**18**	**5**	**1**	**0**	**24**
Reclamos	Julio	15	1	0	0	**16**
	Agosto	6	0	0	0	**6**
	Septiembre	5	1	0	1	**7**
Total		**26**	**2**	**0**	**1**	**29**
Sugerencias	Julio	0	0	0	0	**0**
	Agosto	1	0	0	0	**1**
	Septiembre	0	0	0	0	**0**
Total		**1**	**0**	**0**	**0**	**1**
Desistimiento	Julio	0	0	0	0	**0**
	Agosto	0	0	0	0	**0**
	Septiembre	0	0	0	0	**0**
Total		**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
TOTAL		**48**	**7**	**1**	**1**	**57**

Consolidado III trimestre 2026 Red Sur	**Sedes**	**Hospital La Rosa**	**Progreso**	**Santa Bárbara**	**Catambuco**	**Total**
	Petición	3	0	0	0	**3**
	Quejas	18	5	1	0	**24**
	Reclamos	26	2	0	1	**29**
	Sugerencias	1	0	0	0	**1**
	Desistimiento	0	0	0	0	**0**
	Total por Sedes	**48**	**7**	**1**	**1**	**57**

4.1.5 SEDE ADMINISTRATIVA

Sede administrativa			TOTAL
Peticiones	Julio	14	14
	Agosto	11	11
	Septiembre	13	13
Total		**38**	**38**
Quejas	Julio	2	2
	Agosto	1	1
	Septiembre	2	2
Total		**5**	**5**
Reclamos	Julio	5	5
	Agosto	6	6
	Septiembre	7	7
Total		**18**	**18**
Sugerencias	Julio	3	3
	Agosto	1	1
	Septiembre	0	0
Total		**4**	**4**
Desistimiento	Julio	1	1
	Agosto	0	0
	Septiembre	0	0
Total		**1**	**1**
Total		**66**	**66**

	Sedes	Call Center	Total
Consolidado III trimestre 2026 Sede Administrativa	**Petición**	38	**38**
	Queja	5	**5**
	Reclamos	18	**18**
	Sugerencias	4	**4**
	Desistimientos	1	**1**
	Total por sede	66	**66**

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

A continuación, se relacionan los días de respuesta a una PQRS para el tercer trimestre del año 2026, el promedio fue de 7.3 días, por lo que se evidencia que se encuentran dentro del periodo de cumplimiento de 15 días hábiles:

Promedio de días hábiles para dar respuesta a las PQRS		META
jul-26	15 días	830 días / 113 PQR = 7.28 días
ago-26	15 días	766 días / 107 PQR = 7.16 días
sep-26	15 días	873 días / 115 PQR = 7.59 días

6. PQRSF TRAMITADAS

A continuación, se presenta el indicador de proporción de PQRS gestionadas por el tercer trimestre del año 2026, lo cual indica un cumplimiento de la meta asignada del 90%.

2026	PQRS	PQRS tramitadas
III trimestre	335	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 tercer 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 PQRSD/ 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
Urgencias	19	14	12	0	0	**45**	**31.0%**	**31%**
Orientación al Usuario	2	1	8	10	11	**32**	**22.1%**	**53.1%**
Consulta externa	2	8	6	3	1	**20**	**13.8%**	**66.9%**
Farmacia	1	1	9	0	0	**11**	**7.6%**	**74.5%**
Call center	0	0	0	0	6	**6**	**4.1%**	**78.6%**
Post consulta	0	0	1	4	0	**5**	**3.4%**	**82.1%**
Odontología	0	0	1	3	0	**4**	**2.8%**	**84.8%**

Laboratorio	0	2	2	0	0	**4**	**2.8%**	**87.6%**
Extramural	0	0	1	3	0	**4**	**2.8%**	**90.3%**
Hospitalización	1	0	0	2	0	**3**	**2.1%**	**92.4%**
Facturación	0	0	2	1	0	**3**	**2.1%**	**94.5%**
Vigilancia	2	0	0	0	0	**2**	**1.4%**	**95.9%**
Servicios generales	1	0	0	1	0	**2**	**1.4%**	**97.2%**
Quirófano	0	0	0	1	0	**1**	**0.7%**	**97.9%**
Crónicos	0	0	1	0	0	**1**	**0.7%**	**98.6%**
Equipos básicos	1	0	0	0	0	**1**	**0.7%**	**99.3%**
Gastroenterología	0	0	0	1	0	**1**	**0.7%**	**100%**
Total	**29**	**26**	**43**	**29**	**18**	**145**	**100%**	

De acuerdo con la relación de reclamos entre el los diferentes servicios de las cuatro redes operativas, se registraron 145 formatos, donde se evidencia que Urgencias concentra la mayoría, con 45 registros (31 %), seguida de Orientación al Usuario, con 32 (22,1 %), y Consulta Externa, con 20 (13,8 %).

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	6	7	5	4	0	22	**28,2%**	**28,2%**
Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería de Urgencias	3	3	4	0	0	10	**12,8%**	**41%**
Odontólogo - Auxiliar de odontología	2	0	4	2	0	8	**10,3%**	**51,3%**
Especialista	0	0	0	8	0	8	**10,3%**	**61,5%**
Agentes de Call center	0	0	0	0	5	5	**6,4%**	**67,9%**
Auxiliar de laboratorio	3	0	1	1	0	5	**6,4%**	**74,4%**
Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería de Hospitalización	3	0	0	0	0	3	**3,8%**	**78,2%**
Auxiliar de administrativo de facturación	2	0	0	1	0	3	**3,8%**	**82,1%**
Auxiliar de SIAU	3	0	0	0	0	3	**3,8%**	**85,9%**
Regente de farmacia	1	0	2	0	0	3	**3,8%**	**89,7%**

Auxiliar de vacunación	0	2	0	0	0	2	**2,6%**	**92,3%**
Personal de Quirófano	0	0	0	2	0	2	**2,6%**	**94,9%**
Auxiliar administrativo de archivo	1	0	0	0	0	1	**1,3%**	**96,2%**
Auxiliar de enfermería de crónicos	0	0	1	0	0	1	**1,3%**	**97,4%**
Personal extramural	0	1	0	0	0	1	**1,3%**	**98,7%**
Vigilante	0	0	0	1	0	1	**1,3%**	**100%**
Total	**24**	**13**	**17**	**19**	**5**	**78**	**100%**	

De acuerdo con la relación de quejas entre el los diferentes servicios de las cuatro redes operativas, se registraron 78 formatos, donde se evidencia que en los médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería de consulta externa concentra la mayoría, con 22 registros (28.2 %), seguida de los médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería de urgencias, con 10 (12.8 %), y odontólogo y/o auxiliar de odontología, con 8 (10.3 %), al igual que los especialistas.

7.2 CONSOLIDADO DE QR POR ATRIBUTOS

ATRIBUTOS	Sur	Norte	Occidente	Oriente	Call center	TOTAL	%	% Acumulado
Oportunidad	19	16	19	17	4	**75**	**33,6%**	33,6%
Información	20	8	14	9	3	**54**	**24,2%**	57,8%
Accesibilidad	4	8	17	6	14	**49**	**22%**	79,8%
Trato humano	6	5	8	12	2	**33**	**14,8%**	94,6%
Seguridad	2	1	0	2	0	**5**	**2,2%**	96,8%
Comodidad	1	0	2	2	0	**5**	**2,2%**	99,1%
Privacidad	0	1	0	0	0	**1**	**0,4%**	99,5%
Continuidad	1	0	0	0	0	**1**	**0,4%**	100%
Total	**53**	**39**	**60**	**48**	**23**	**223**	**100%**	

Durante el tercer trimestre de, se evidencia que se presentaron 75 entre quejas y reclamos por el atributo de Oportunidad, lo que representa el 33.6%, seguido del atributo de Información, con 54 quejas y reclamos, que representa un 24.2%, Accesibilidad, con 49 formatos un 22%, y el atributo de Trato Humano, con 33 formatos que representa un 14.8%.

7.3 CONSOLIDADO DE QR POR MOTIVOS

MOTIVO	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Call center	TOTAL	%	% Acumulado
Demora en la atención	17	16	28	0	0	61	27,4%	27,4%
Deficiente información	20	8	10	7	3	48	21,5%	48,9%
Deficiente atención	9	6	13	17	3	48	21,5%	70,4%
No atención	2	5	4	4	2	17	7,6%	78,0%
No Accesibilidad a las citas	2	2	3	5	15	27	12,1%	90,1%
Otros	1	1	0	0	0	2	0,9%	91,0%
Entrega de medicamentos	1	1	1	0	0	3	1,3%	92,4%
Atención preferencial	0	0	0	1	0	1	0,4%	92,8%
Demora en asignación de cita	0	0	0	11	0	11	4,9%	97,8%
Malos olores	0	0	1	0	0	1	0,4%	98,2%
Error en el ordenamiento	1	0	0	1	0	2	0,9%	99,1%
No aplica protocolos de bioseguridad	0	1	0	0	0	1	0,4%	99,6%
Error en el procedimiento	0	0	0	1	0	1	0,4%	100,0%
TOTAL	**53**	**40**	**60**	**47**	**23**	**223**	**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	24	25	36	23	17	125	**56,1%**	**56%**
Obtener información clara, oportuna y suficiente, que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas sobre su tratamiento y procedimiento a seguir.	19	9	1	9	3	41	**18,4%**	**74%**
Recibir un trato digno, amable, respetuoso y seguro.	6	2	8	12	3	31	**13,9%**	**88%**
Tener una comunicación plena, expresa, completa, y comprensible con el personal de salud.	1	1	13	0	0	15	**6,7%**	**95%**
Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y comodidad	3	1	2	2	0	8	**3,6%**	**99%**
Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y comodidad.	0	0	0	2	0	2	**0,9%**	**100%**

A ser respetada su intimidad, privacidad, reserva y confidencialidad de la información suministrada en todo el proceso de atención, incluida la Historia Clínica.	0	1	0	0	0	1	**0,4%**	**100%**
TOTAL	**53**	**39**	**60**	**48**	**23**	**223**	**100%**	

Se identifica que, durante el tercer trimestre de 2026, el derecho mayormente vulnerado fue el de “Acceder a servicios de salud oportunos y de calidad” con un 56.1%; seguido el de “Obtener información clara, oportuna y suficiente, que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas sobre su tratamiento y procedimiento a seguir” con un 18.4%; continúa con el de “Recibir un trato digno, amable, respetuoso y seguro” con un 13.9%, por su parte el de “Tener una comunicación plena, expresa, completa, y comprensible con el personal de salud” corresponde al 6.7%; el relacionado con “Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y comodidad” el 0.9% y finalmente el de “Recibir servicios de salud por parte de profesionales debidamente capacitados y autorizados y ser respetada su intimidad, privacidad, reserva y confidencialidad de la información suministrada en todo el proceso de atención, incluida la Historia Clínica.” el 1.3%.

7.5 INDICADOR DERECHO VULNERADO

No. Quejas / No. de atenciones			
RED	**III Trimestre 2026**		
Pasto Salud ESE	No. Quejas	78	**0,08%**
	No. atenciones	103484	

Se toma en cuenta cuantas quejas se presentaron en el trimestre sobre el número de atenciones en el periodo, para un resultado de 0.08%.

7.6 SEGUIMIENTO RESPUESTAS DE PQRS

SEDE	**III TRIMESTRE SATISFECHOS**		**Total Satisfechos**	**TOTAL**	**%**
	SI	**NO**			
NORTE	14	0	14	14	100%
SUR	51	0	51	51	100%
OCCIDENTE	14	2	14	16	88%

ORIENTE	17	0	17	17	100%
TOTAL			**96**	**98**	**98%**

Durante el tercer trimestre de 2026, se realizó el seguimiento a 98 usuarios través de llamadas para verificar la satisfacción de las respuestas de PQRS, de los cuales el 98% de los usuarios se encuentran satisfechos, se resalta que la satisfacción en las redes Norte, Sur y Oriente fue del 100%, mientras que en la red Occidente fue del 88%.

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	50	45	33	35	31	**194**	**57,9%**
No registra	1	11	17	9	20	**58**	**17,3%**
Nueva EPS	4	12	23	8	7	**54**	**16,1%**
Mallamas	1	3	6	1	7	**18**	**5,4%**
Sanitas EPS	1	4	2	1	0	**8**	**2,4%**
Otras	0	0	1	0	1	**2**	**0,6%**
Famissanar	0	1	0	0	0	**1**	**0,3%**
Total	**57**	**76**	**82**	**54**	**66**	**335**	**100%**

Durante el tercer trimestre de 2026, el mayor número de PQRS que interponen son los afiliados a la EPS Emssanar con el 57.9%, seguido por el 17.3% donde los usuarios no registran EPS; el 16.1% de los usuarios corresponden a Nueva EPS; el 5.4% a EPS Mallamas, el 2.4% a Sanitas EPS; el 0.6% a otras EPS y el 0.3% pertenecen a la EPS Famissanar.

8.2 RÉGIMEN DE SALUD Y RED

Régimen	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Sede Ad.	TOTAL	%
Subsidiado	56	60	59	44	44	**263**	**78,5%**
No registra	1	11	18	7	20	**57**	**17%**
Contributivo	0	5	5	3	2	**15**	**4,5%**
Total	**57**	**76**	**82**	**54**	**66**	**335**	**100%**

Durante el tercer trimestre de 2026 el 78.5% de los usuarios pertenecen al régimen subsidiado, el 17% no registra su régimen y el 4.5% pertenece al régimen contributivo.

8.3 MEDIO DE COLOCAR UNA PQRS

Medio de colocar una QR	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Sede Adm.	TOTAL	%
Escrita	55	61	75	47	8	246	73,4%
Página Web	1	4	7	0	55	67	20,0%
Correo electrónico	1	11	0	7	3	22	6,6%
Total	57	76	82	54	66	335	100%

Durante el tercer trimestre de 2026, se verifica que, sobre los medios para interponer una PQRS, el 73.5% lo hace de forma escrita y depositada en los buzones; el 19.9% lo realiza por medio de la página web institucional y el 6.5% por el correo electrónico.

8.4 TIPO DE POBLACION

Tipo de población	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Sede Adm.	TOTAL	Porcentaje
Población general	49	68	58	41	58	274	82%
Adulto mayor	5	3	9	3	2	22	7%
Infante	1	2	5	3	4	15	4%
Gestante	1	0	5	1	0	7	2%
No registra	1	0	0	6	0	7	2%
Victima conflicto armado	0	0	4	0	1	5	1%
Discapacidad	0	1	1	0	1	3	1%
LGBTI	0	2	0	0	0	2	1%
Total	57	76	82	54	66	335	100%

En el tercer trimestre de 2026, en cuanto a tipo de población, se identifica que el 82% corresponde a población en general, el 7% a población adulto mayor, el 4% a infante, el 2% corresponde a población gestante o personas que no registran; finalmente el 1% son indígenas, víctimas del conflicto armado e integrantes de la comunidad LGBTI.

9. ACCIONES DE MEJORA

- ✓ Realizar la retroalimentación en sala de espera a los usuarios, para que diligencien los formatos de PQR de manera completa, con el fin de generar una caracterización adecuada.
- ✓ Fortalecer la orientación brindada a los usuarios sobre los servicios disponibles, requisitos, trámites, canales de atención, preparación para procedimientos y condiciones para acceder a los servicios.
- ✓ Continuar realizando jornadas de capacitación y sensibilización sobre atención humanizada, empatía, respeto, comunicación asertiva, derechos y deberes de los usuarios; rutas de atención, canales de información y procedimientos para la prestación de los servicios.

- ✓ Reportar a las áreas encargadas las inconformidades sobre condiciones físicas, limpieza, comodidad y seguridad, y gestionar las acciones correctivas correspondientes.
- ✓ Se continua con la implementación y articulación con el programa de humanización por medio de jornadas de sensibilización enfocadas al buen trato, reforzando la empatía, respeto, escucha activa y atención centrada en el usuario.
- ✓ 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 III Trimestre del año 2026, se realizaron 103.484 atenciones en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0.32% (335 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 0.29%. Para un total de 633 PQRSF.

- De acuerdo a las 335 PQRS recepcionadas en el tercer trimestre de 2026:

La Red Occidente presentó el 24% (82 de 335)
La Red Norte el 23% (76 de 335)
Call center el 20% (66 de 335)
La Red Sur el 17% (57 de 335)
La Red Oriente 16% (54 de 335)

En cuanto a las felicitaciones:

La Red Oriente el 46.6% (139 de 298)
La Red Sur el 22.5% (67 de 298)
La Red Norte con un 19.5% (58 de 298)
La Red Occidente con el 11.1% (33 de 298)
Call center el 0.3% (1 de 298)

- **Red Sur:** por cada PQRS se recibieron aproximadamente 1.17 felicitaciones.
- **Red Oriente:** por cada PQRS se recibieron aproximadamente 2.5 felicitaciones.
- **Red Occidente:** por cada PQRS se recibieron aproximadamente 0.40 felicitaciones.
- **Red Norte:** por cada PQRS se recibieron aproximadamente 0.01 felicitaciones.
- **Call Center:** por cada PQRS se recibió aproximadamente 0.01 felicitaciones.

En general, para el tercer trimestre por cada 100 PQR que registran los usuarios existe 98 felicitaciones.

El cuadro consolidado de PQRSFD del tercer trimestre de 2026, muestra que el porcentaje de PQRS fue de 53% mientras que las felicitaciones fueron de 47%.

- En el tercer trimestre del año 2026 no se presentaron denuncias, pero se encontraron 28 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, Orientación al Usuario y Farmacia.
- Atributos: Oportunidad, Información, Accesibilidad y Trato humano.
- Motivos: Demora en la atención, Deficiente información, Deficiente atención y No 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 interpusieron durante el tercer trimestre de 2026, fueron los afiliados a la EPS Emssanar, con el 59.8%, el 17.3 no registra; el 16.1% corresponde a Nueva EPS, el 5.4% a Mallamas, el 2.4% a Sanitas y 0.9% corresponde a Famissanar y otras EPS.

-Según el régimen de afiliación, el Subsidiado ocupa el 78.5% de la población que registró pqrs durante el tercer trimestre de 2026, por otra parte, el 17% No registra ningún régimen y el 4.5% son Contributivos.

- En cuanto al tipo de población el 82%, corresponde a población general, el 7% a Adultos mayores, Infantes el 4%, Gestantes y personas que no registran el 2%; comunidad Indígena, Victimas del conflicto armado y comunidad LGBTI el 1% correspondientemente.

-Sobre los medios para interponer una QR, se identifica que el buzón de PQRS que se considera escrita representa el 73.5%, seguida de la Página Web con un 19.9% y por correo electrónico un 6.5%.

-El promedio de días de respuesta está entre los 7.3 días.

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

-Sobre la proporción de PQRS frente al número de atenciones se logra cumplir la meta del 1%, ya que en la Red Sur es de 0.18%, en la Red Norte el 0.29%, en la Red Occidente el 0.33% y la Red Oriente el 0.26%, y, en general por Pasto Salud ESE es del 0.32%.