



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

CUARTO 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 enero de 2026

TABLA DE CONTENIDO

1.OBJETIVO.....	3
1.1 ALCANCE.....	3
1.1.2 MARCO NORMATIVO.....	3
2. COMPORTAMIENTO PQRSF DEL TRIMESTRE 2025.....	5
3. COMPORTAMIENTO PQRSF DEL CUARTO TRIMESTRE 2025.....	7
4.PORCENTAJE DE PQRSF DEL TRIMESTRE DE 2025.....	8
4.1 COMPARATIVO DE PQRS POR TRIMESTRES 2025.....	8
4.1.2 COMPARATIVO DE F POR TRIMESTRE 2024 Y 2025.....	9
5. COMPARATIVO DE PQRSF POR TRIMESTRES 2025.....	10
5.1 COMPARATIVO DE PQRSF POR TRIMESTRE 2024 Y 2025.....	10
6. CONSOLIDADO PQRSFD-d` POR REDES TRIMESTRE 2025.....	11
7. RELACIÓN DE PQRSF POR TRIMESTRES 2025 POR REDES.....	13
7.1 RED NORTE.....	13
7.2 RED OCCIDENTE.....	14
7.3 RED ORIENTE.....	15
7.4 SUR.....	16
7.5 CALL CENTER.....	17
8. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES PARA DAR RESPUESTA A LAS PQRS.....	17
9. PQRSF TRAMITADAS.....	18
10. ANALISIS DE LA VULNERACIÓN DE DERECHOS.....	18
10.1 CONSOLIDADO DE QR POR SERVICIO Y PROFESIÓN EN CADA RED.....	18
10.1.1 CUADRO DE QUEJA POR PROFESION.....	18
10.1.2 GRAFICA QUEJA POR SERVICIOS.....	19
10.1.3 CUADRO DE RECLAMO POR SERVICIOS.....	20
10.1.4 GRAFICA R POR PROFESIÓN.....	20
10.2 CONSOLIDADO DE QR POR ATRIBUTOS.....	21
10.3 CONSOLIDADO DE QR POR MOTIVOS.....	22
10.4 CONSOLIDADO DE QR POR DERECHOS VULNERADOS.....	22
10.5 INDICDOR DE DERCHSO VULNERADO.....	23
11. CARACTERIZACION DE LA POBLACION EN PQRSF.....	23
11.1 POR RED Y EPS.....	23
11.2 RÉGIMEN DE SALUD Y RED.....	24
11.3 MEDIO DE COLOCAR UNA PQRSF.....	24
11.4 TIPO DE POBLACION.....	25
12.5 SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS A QUEJAS.....	25
13. ACCIONES DE MEJORA.....	26
CONCLUSIONES.....	26

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".

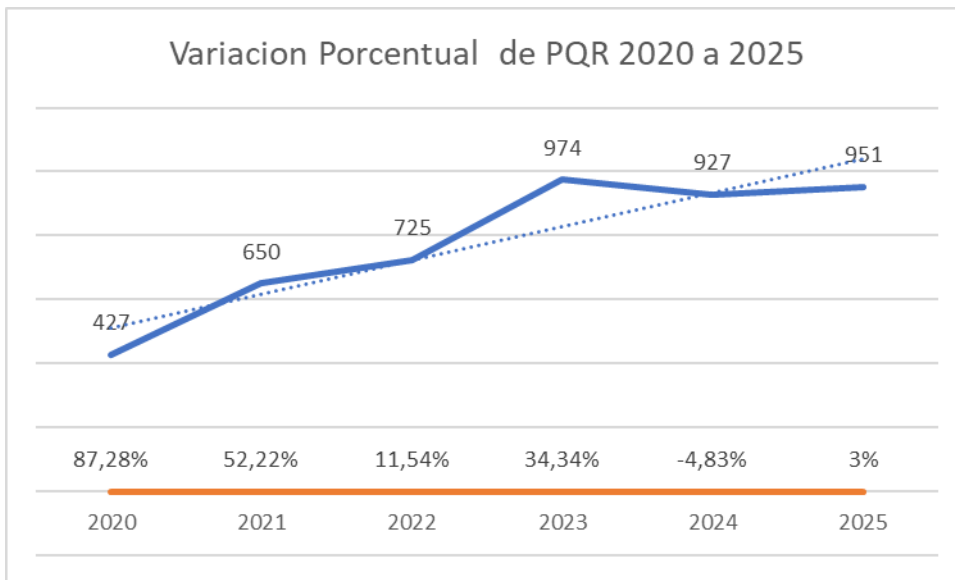
-Circular 008 del 14 de septiembre de 2018: “1.3. Sistema de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias” (PQRSF) Las entidades responsables del aseguramiento en salud deberán garantizar la implementación de un sistema estandarizado de recepción, análisis y resolución de peticiones, quejas, 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 VI de la Circular Única y en la normatividad vigente.

2. COMPORTAMIENTO PQRSF DEL 2020 AL AÑO 2025 El cuadro presenta el número de atenciones realizadas en Pasto Salud E.S.E., desde el año 2020 al 2025, la variación porcentual anual de las atenciones en salud, el número total de PQRS y su variación porcentual anual, el número de felicitaciones y su variación porcentual y por ultimo las PQRSF y su variación porcentual con respecto a las atenciones en salud:

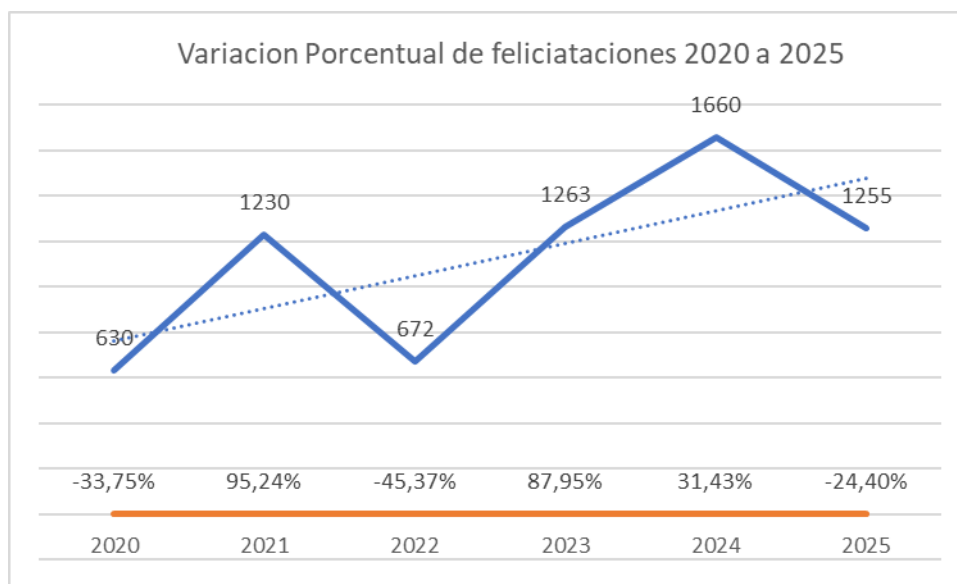
Variación anual porcentual de PQRS, comparativo año 2020 a 2025

AÑO	2020	2021	2022	2023	2024	2025
No de PQRS	427	650	725	974	927	951
Variación anual porcentual de PQRS	87,28%	52,22%	11,54%	34,34%	-4,83%	3%
	Incremento Negativamente	Incremento Negativamente	Decrecio Positivamente	Incremento Negativamente	Decreció Positivamente	Incremento Negativamente



Variación anual porcentual de Felicitaciones, comparativo año 2020 a 2025

Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
No de felicitaciones	630	1230	672	1263	1660	1255
Variación anual porcentual de PQRS	-33,75%	95,24%	-45,37%	87,95%	31,43%	-24,40%
	Creció Positivamente	Creció Positivamente	Decreció Negativamente	Creció Positivamente	Creció Positivamente	Decreció Negativamente



Variación anual porcentual del número de atenciones realizadas en salud, comparativo año 2020 a 2025

Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
No de atenciones realizadas en salud	670.729	1.927.650	2.129.647	1.216.186	352.371	361684
Variación anual porcentual del número de atenciones realizadas en salud	-40,62%	-187,40%	10%	-43%	-71%	-3%
	Decreció	Incremento	Aumento	Decreció	Decreció	Aumento

Porcentaje de PQRSF de acuerdo a las atenciones realizadas en salud, comparativo año 2020 a 2025

Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
% PQRS de acuerdo a las atenciones realizadas en salud	0,06%	0,03%	0,03%	0,08%	0,26%	0,26%
% de Felicitaciones de acuerdo a las atenciones realizadas en salud	0,09%	0,06%	0%	0,10%	0,47%	0,35%

3. COMPORTAMIENTO PQRSF DEL CUARTO TRIMESTRE 2025

En el IV Trimestre del año 2025, se realizaron **96.453** atenciones en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0.24% (232 usuarios) presentaron PQRS. En cuanto a las felicitaciones se presentaron 247 formatos, que, con respecto a todas las atenciones en salud de Pasto Salud, corresponde al 0.26%. Para un total de 479 PQRSF.

Se hace la aclaración que a partir del 2024 se toma para determinar las atenciones de cada trimestre, el número de personas por número de cedula sin repetir los servicios.

Sedes	P	Q	R	S	d	TOTAL
Sur	0	18	13	4	0	35
Norte	1	13	19	7	18	58
Occidente	3	28	14	2	0	47
Oriente	5	25	20	2	0	52
Call Center	22	2	15	1	0	40
Total	31	86	81	16	18	232

En el cuarto trimestre 2025 se presentaron un total de 31 peticiones, 86 quejas, 81 reclamos, 16 sugerencias y 18 desistimientos, para un total de 232 de PQRSFD`d.

Sedes	F	TOTAL
Sur	89	89
Norte	34	34
Occidente	56	56
Oriente	68	68
Call Center	0	0
Total	247	247

En el cuarto trimestre 2025 se presentaron Se presentaron 247 felicitaciones.

4. PORCENTAJE DE PQRSF DEL IV TRIMESTRE DE 2025

4.1 PORCENTAJE DE PQRS DEL IV TRIMESTRE DE 2025

PORCENTAJE DE PQRS DEL IV TRIMESTRE DE 2025			
Red Sur			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	35	0.12%	<1%
Número total de usuarios	28191		
Red Norte			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	58	0.23%	<1%
Número total de usuarios	25164		
Red Oriente			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	52	0.25%	<1%
Número total de usuarios	21119		
Red Occidente			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	47	0.21%	<1%
Número total de usuarios	21979		
Call Center			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	40		<1%
Número total de usuarios	0		
PASTO SALUD ESE			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	232	0.24%	<1%
Número total de usuarios	96453		

4.2 PORCENTAJE DE F DEL IV TRIMESTRE DE 2025

PORCENTAJE DE FELICITACIONES DEL IV TRIMESTRE DE 2025		
Red Sur		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	89	0.32%
Número total de usuarios	28191	
Red Norte		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	34	0.14%
Número total de usuarios	25164	
Red Oriente		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	68	0.32%
Número total de usuarios	21119	
Red Occidente		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	56	0.25%
Número total de usuarios	21979	
Call Center		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	0	#¡DIV/0!
Número total de usuarios	0	
ESE PASTO SALUD		
VARIABLE	RESULTADO	
Número total de felicitaciones	247	0.26%
Número total de usuarios	96453	

5. COMPARATIVO DE PQRSF POR TRIMESTRES 2025

PQRSFD`d	2025				
	I trim	II trim	III trim	IV trim	Total
Peticiones	63	33	27	31	154
Quejas	87	61	54	86	288
Reclamos	68	96	119	81	364
Sugerencias	14	21	16	16	67
Disentimiento	20	21	19	18	78
Total	252	232	235	232	951

Felicitaciones	2025				
	I trim	II trim	III trim	IV trim	TOTAL
	385	343	280	247	1255

5.1 COMPARATIVO DE PQRSF POR TRIMESTRE 2024 Y 2025

PQRSF-d	2024					2025				
	I trim	II trim	III trim	IV trim	Total	I trim	II trim	III trim	IV trim	Total
Peticiones	36	15	46	44	141	63	33	27	31	154
Quejas	82	87	83	87	339	87	61	54	86	288
Reclamos	67	67	105	119	358	68	96	119	81	364
Sugerencias	11	22	17	23	73	14	21	16	16	67
Disentimiento	0	0	6	10	16	20	21	19	18	78
Total	196	191	257	283	927	252	232	235	232	951

Comparativo entre los cuatro trimestres año 2024 y 2025 teniendo en cuenta el número de PQRS, 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 27%.

En el segundo trimestre 2024 se presentan 15, en el II trimestre 2025 se presentan 33 hay decremento del 18%.

En el tercer trimestre del 2024 se presentaron 46, en el III trimestre 2025 se presentaron 27, hay un decremento del 19%.

En el cuarto trimestre 2024 se presentaron 44, en el cuarto trimestre de 2025 se presentaron 31, hay un decremento del 13%.

Quejas: en el I trimestre del año 2024 se presentaron 82, el I trimestre 2025 se presentaron 87, hay un incremento del 5%.

En el segundo trimestre 2024 se presentan 87, en el II trimestre 2025 se presentaron 61, hay decremento del 26%.

En el tercer trimestre del 2024 se presentaron 83, en el III trimestre 2025 se presentaron 54, hay un decremento del 29%.

En el cuarto trimestre del 2024 se presentaron 87, en el cuarto trimestre del 2025 se presentaron 86, hay un decremento del 1 %.

Reclamos: en el I trimestre del año 2024 se presentaron 67, el I trimestre 2025 se presentaron 68, tuvo un incremento del 1%.

En el segundo trimestre 2024 se presentan 67, en el II trimestre 2025 se presentan 96 hay incremento del 29%.

En el tercer trimestre del 2024 se presentaron 105, en el III trimestre 2025 se presentaron 119, hay un incremento del 14%.

En el cuarto trimestre del 2024 se presentaron 119, en el cuarto trimestre del 2025 se presentaron 81, hay un decremento del 38%.

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

En el segundo trimestre 2024 se presentaron 22, en el II trimestre 2025 se presentan 21 hay decremento del 1%.

En el tercer trimestre del 2024 se presentaron 17, en el III trimestre 2025 se presentaron 16, hay un decremento del 1%.

En el cuarto trimestre del 2024 se presentaron 23, en el cuarto trimestre del 2025 se presentaron 16, hay un incremento del 7%.

Denuncias: En el IV trimestre del año 2025 no se presentaron Denuncias.

Desistimiento:

En el primer trimestre del 2024 no se presentaron desistimientos. En el primer trimestre 2025 se presentaron 20 en la red norte.

En el segundo trimestre 2024 no se presentaron desistimientos. En el segundo trimestre 2025 se presentaron 21 en la red norte.

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

En el cuarto trimestre del 2024 se presentaron 10, en el cuarto trimestre del 2025 se presentaron 18, hay un incremento del 8%.

Se presentaron 16 disistimientos en el Hospital Civil, 1 en Primero de Mayo y 1 en Buesaquillo.

6. CONSOLIDADO PQRSFD-d´ POR REDES IV TRIMESTRE 2025

Sedes	2025	P	Q	R	S	F	d	TOTAL
Sur	octubre	0	5	6	1	41	0	53
	noviembre	0	6	3	2	34	0	45
	diciembre	0	7	4	1	14	0	26
Norte	octubre	1	5	6	2	22	5	41
	noviembre	0	6	11	0	6	7	30
	diciembre	0	2	2	5	6	6	21
Occidente	octubre	0	13	6	1	23	0	43
	noviembre	1	9	7	1	26	0	44

	diciembre	2	6	1	0	7	0	16
Oriente	octubre	1	15	8	0	30	0	54
	noviembre	2	4	9	0	26	0	41
	diciembre	2	6	3	2	12	0	25
Call Center	octubre	14	2	10	0	0	0	26
	noviembre	7	0	3	1	0	0	11
	diciembre	1	0	2	0	0	0	3
Total		31	86	81	16	247	18	479

Consolidado de PQRSF IV trimestre 2025										
Redes	P	Q	R	S	d	Total PQRS	% PQRS	F	% F	Total PQRSF
Red Norte	1	13	19	7	18	58	25%	34	14%	92
Red Oriente	5	25	20	2	0	52	22%	68	28%	120
Red Occidente	3	28	14	2	0	47	20%	56	23%	103
Call center	22	2	15	1	0	40	17%	0	0%	40
Red Sur	0	18	13	4	0	35	15%	89	36%	124
Total	31	86	81	16	18	232	100%	247	100%	479
Porcentaje del total de PQRS presentadas en el IV trimestre 2025										48%
Porcentaje del total de Felicitaciones presentadas en el IV trimestre 2025										52%

Primer trimestre 2025:

De acuerdo al número de 232 PQRS recepcionadas en el primer trimestre de 2025, la Red Norte presentó el 25% (58 de 232) PQRS, la Red Occidente con el 20 % (27 de 232), la Red Oriente 22% (52 de 232), Call center reportó el 17% (40 de 232), y la Red Sur presentó el 15% (35 de 232), seguidas).

En cuanto a las felicitaciones la Red Norte presentó el 14% (34 de 247), luego la Red Occidente con el 23% (53 de 247), la Red Oriente con el 28% (68 de 247), la Red Sur con un 36% (89 de 247).

En el consolidado de PQRSFD del tercer trimestre 2025 se observó que el porcentaje de PQRS fue de 48% mientras que las felicitaciones fueron de 52%

Segundo trimestre 2025:

De acuerdo al número de 191 PQRS recepcionadas en el segundo trimestre de 2024, la Red Norte presentó el 36% (68 de 191) PQRS, la Red Occidente con el 23 % (43 de 191), La Red Oriente 19% (36 de 191), la Red Sur presentó el 15% (28 de 191) Call center reportó el 8% (15 de 191).

En cuanto a las felicitaciones la Red Sur con un 37% (175 de 470), Red Norte presentó el 35% (163 de 470), luego la Red Occidente con el 14% (66 de 470), la Red Oriente con el 14% (64 de 470), y Call center 0% (2 de 470) felicitaciones.

En el consolidado de PQRSFD del segundo trimestre 2024 se observó que el porcentaje de PQRS fue de 29% mientras que las felicitaciones fueron de 71%.

Tercer trimestre 2025:

De acuerdo al número de 257 PQRS recepcionadas en el tercer trimestre de 2024, la Red Norte presentó el 28% (73 de 257) PQRS, la Red Occidente con el 23 % (60 de 257), la Red Oriente 21% (53 de 257), Call center reportó el 15% (38 de 257), y la Red Sur presentó el 13% (33 de 257), seguidas).

En cuanto a las felicitaciones la Red Norte presentó el 27% (123 de 448), luego la Red Occidente con el 25% (112 de 448), la Red Oriente con el 13% (57 de 448), la Red Sur con un 34% (154 de 448) y atención al usuario de la sede administrativa 2 felicitaciones.

En el cuarto trimestre 2025

De acuerdo al número de 232 PQRS recepcionadas en el primer trimestre de 2025, la Red Norte presentó el 25% (58 de 232) PQRS, la Red Oriente 22% (52 de 232), la Red Occidente con el 20 % (27 de 232), Call center reportó el 17% (40 de 232), y la Red Sur presentó el 15% (35 de 232).

En cuanto a las felicitaciones la Red Sur con un 36% (89 de 247), Red Oriente con el 28% (68 de 247), la Red Occidente con el 23% (53 de 247), Red Norte presentó el 14% (34 de 247).

En el consolidado de PQRSFD del cuarto trimestre 2025 se observó que el porcentaje de PQRS fue de 48% mientras que las felicitaciones fueron de 52%

7. RELACIÓN DE PQRS CUARTO TRIMESTRE 2025 POR SEDES Y REDES

7.1 RED NORTE

Red Norte		Hospital Local Civil	Sede Buesaquillo	Sede Primero de Mayo	Total
Petición	Octubre	1	0	0	1
	Noviembre	0	0	0	0
	Diciembre	0	0	0	0
Total		1	0	0	1
Queja	Octubre	5	0	0	5
	Noviembre	6	0	0	6
	Diciembre	2			2
Total		13	0	0	13
Reclamo	Octubre	6	0	0	6
	Noviembre	8	2	1	11
	Diciembre	2			2
Total		16	2	1	19
Sugerencia	Octubre	2	0	0	2

	Noviembre	0	0	0	0
	Diciembre	5			5
Total		7	0	0	7
Disentimiento	Octubre	4	1	0	5
	Noviembre	6	0	1	7
	Diciembre	6	0	0	6
Total		16	1	1	18
Total		53	3	2	58

	Sedes	Hospital Local Civil	Sede Buesaquillo	Sede Primero de Mayo	Total
Consolidado IV trimestre 2025 Red Norte	Petición	1	0	0	1
	Quejas	13	0	0	13
	Reclamos	16	2	1	19
	Sugerencias	7	0	0	7
	Disentimiento	16	1	1	18
	Total por Sedes	53	3	2	58

7.2 OCCIDENTE

Red Occidente		Sede San Vicente	Sede Tamasagra	Sede Genoy	Calde ra	Total
Petición	Octubre	0	0	0	0	0
	Noviembre	0	0	0	1	1
	Diciembre	1	1	0	0	2
Total		1	1	0	1	3
Queja	Octubre	10	2	1	0	13
	Noviembre	5	4	0	0	9
	Diciembre	3	3	0	0	6
Total		18	9	1	0	28
Reclamo	Octubre	5	1	0	0	6
	Noviembre	2	4	1	0	7
	Diciembre	1	0	0	0	1
Total		8	5	1	0	14
Sugerencia	Octubre	1	0	0	0	1
	Noviembre	0	0	1	0	1
	Diciembre	0	0	0	0	0
Total		1	0	1	0	2
Disentimiento	Octubre	0	0	0	0	0
	Noviembre	0	0	0	0	0

	Diciembre	0	0	0	0	0
Total		0	0	0	0	0
Total		28	15	3	1	47

Consolidado IV trimestre 2025 Red Occidente	Sedes	Sede San Vicente	Tamasagra	Genoy	Caldera	Total
	Petición	1	1	0	1	3
	Quejas	18	9	1	0	28
	Reclamos	8	5	1	0	14
	Sugerencias	1	0	1	0	2
	Disentimiento	0	0	0	0	0
	Total por sede	28	15	3	1	47

7.3 RED ORIENTE

Red Oriente		Santa Mónica	EI Encano	EI Rosario	Cabrera	TOTAL
Petición	Octubre	1	0	0	0	1
	Noviembre	1	0	1	0	2
	Diciembre	2	0	0	0	2
Total		4	0	1	0	5
Queja	Octubre	14	0	1	0	15
	Noviembre	3	0	0	1	4
	Diciembre	5	0	1	0	6
Total		22	0	2	1	25
Reclamo	Octubre	6	2	0	0	8
	Noviembre	6	0	2	1	9
	Diciembre	3	0	0	0	3
Total		15	2	2	1	20
Sugerencia	Octubre	0	0	0	0	0
	Noviembre	0	0	0	0	0
	Diciembre	2	0	0	0	2
Total		2	0	0	0	2
Total		43	2	5	2	52

Consolidado IV trimestre 2025 Red Oriente	Sede Oriente	Santa Mónica	EI Encano	EI Rosario	Cabrera	Total
	Petición	4	0	1	0	5
	Queja	22	0	2	1	25
	Reclamo	15	2	2	1	20
	Sugerencia	2	0	0	0	2

	Disentimiento	0	0	0	0	0
	Total por sede	43	2	5	2	52

7.4 RED SUR

Red Sur		H. La Rosa	El Progreso	S, Bárbara	Total
Petición	Octubre	0	0	0	0
	Noviembre	0	0	0	0
	Diciembre	0	0	0	0
Total		0	0	0	0
Quejas	Octubre	1	3	1	5
	Noviembre	2	4	0	6
	Diciembre	6	1	0	7
Total		9	8	1	18
Reclamos	Octubre	6	0	0	6
	Noviembre	2	1	0	3
	Diciembre	4	0	0	4
Total		12	1	0	13
Sugerencias	Octubre	1	0	0	1
	Noviembre	2	0	0	2
	Diciembre	1	0	0	1
Total		4	0	0	4
Desistimiento	Octubre	0	0	0	0
	Noviembre	0	0	0	0
	Diciembre	0	0	0	0
Total		0	0	0	0
TOTAL		25	9	1	35

	Sedes	Hospital La Rosa	Progreso	Santa Bárbara	Total
Consolidado IV trimestre 2025 Red Sur	Petición	0	0	0	0
	Quejas	9	8	1	18
	Reclamos	12	1	0	13
	Sugerencias	4	0	0	4
	Desistimiento	0	0	0	0
	Total por Sedes	25	9	1	35

7.5 CALL CENTER

Sede administrativa			TOTAL
Peticiones	Octubre	14	14
	Noviembre	7	7
	Diciembre	1	1
Total		22	22
Quejas	Octubre	2	2
	Noviembre	0	0
	Diciembre	0	0
Total		2	2
Reclamos	Octubre	10	10
	Noviembre	3	3
	Diciembre	2	2
Total		15	15
Sugerencias	Octubre	0	0
	Noviembre	1	1
	Diciembre	0	0
Total		1	1
Total		40	40

	Sedes	Call Center	Total
Consolidado IV trimestre 2025 Sede Administrativa	Petición	22	22
	Queja	2	2
	Reclamos	15	15
	Sugerencias	1	1
	Total por sede	40	40

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

Ha continuación se relacionan los días de respuesta a una PQRS por mes, en el cuarto trimestre del año 2025 el promedio fue de 6 días de respuesta y en el año 2025 fue de 6.8 días.

Promedio de días hábiles para dar respuesta a las PQRS		META
ene-25	15 días	605 días/82 PQR = 7,31 días
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
oct-25	15 días	652 días/ 101 PQR =6,4 días
nov-25	15 días	528 días / 79 PQR = 6,6 días
dic-25	15 días	330 días / 52 PQR = 6,6 días

9. PQRSF TRAMITADAS

A continuación, se presenta el indicador de proporción de pqr gestionadas por trimestres del año 2025, lo cual indica un cumplimiento de la meta asignada del 100%.

2025	PQRS	PQRS tramitadas
I trimestre	248	100%
II trimestre	232	100%
III trimestre	235	100%
IV trimestre	232	100%
Total	947	100%

10. ANALISIS DE LA VULNERACIÓN DE DERECHOS

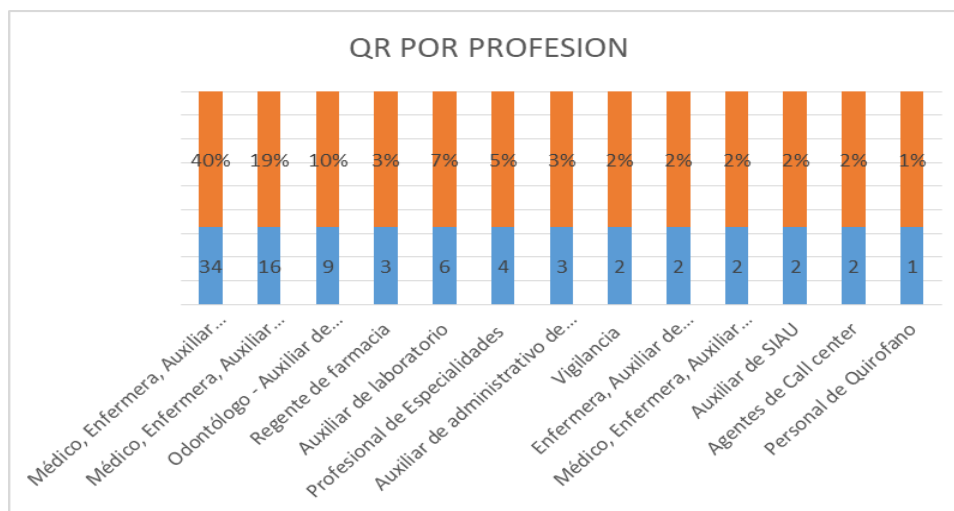
Para realizar el análisis de la vulneración de derechos, es necesario relacionar los servicios, profesionales, motivos y derechos de las quejas y reclamos presentados en el IV trimestre del año 2025.

10.1 CONSOLIDADO DE QR POR SERVICIO Y PROFESIÓN EN CADA RED

10.1. 1 CUADRO DE QUEJAS POR PROFESION

PROFESION	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Call center	TOTAL	%	% Acumulado
Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería de consulta externa	10	4	11	9	0	34	40%	40%
Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería de Urgencias	1	5	10	0	0	16	19%	58%
Odontólogo - Auxiliar de odontología	2	2	1	4	0	9	10%	69%
Auxiliar de laboratorio	0	0	3	3	0	6	7%	79%
Profesional de Especialidades	0	0	0	4	0	4	5%	84%
Regente de farmacia	1	0	2	0	0	3	3%	72%
Auxiliar de administrativo de facturación	1	1	1	0	0	3	3%	87%
Vigilancia	1	1	0	0	0	2	2%	90%
Enfermera, Auxiliar de enfermería de Post consulta	1	0	0	1	0	2	2%	92%
Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería de Hospitalización	0	0	0	2	0	2	2%	94%
Auxiliar de SIAU	1	0	0	1	0	2	2%	97%
Agentes de Call center	0	0	0	0	2	2	2%	99%
Personal de Quirófano	0	0	0	1	0	1	1%	100%
TOTAL	18	13	28	25	2	86	100%	

10.1.2 GRAFICA QUEJAS POR PROFESION



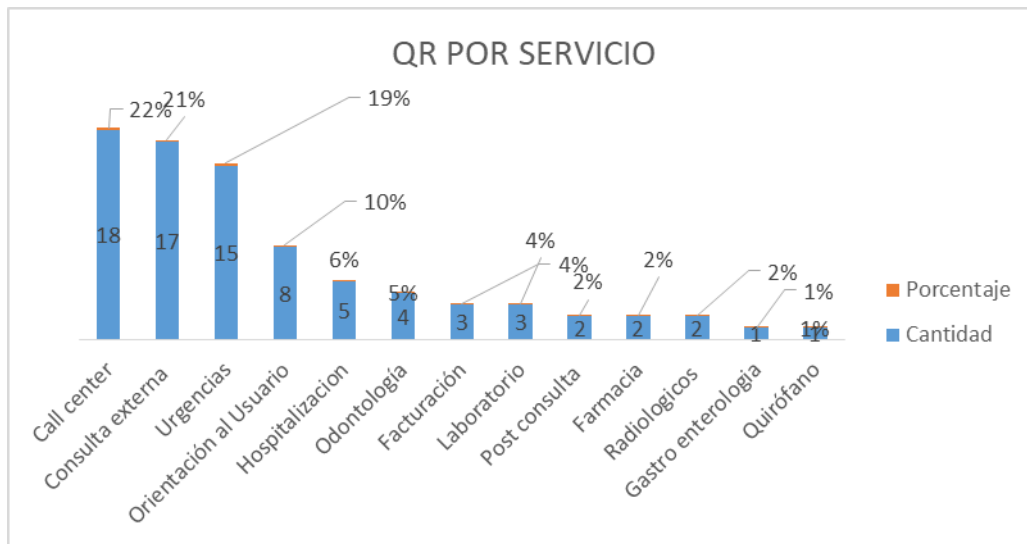
La anterior grafica muestra el porcentaje de profesionales que vulneran los derechos de los usuarios al presentar quejas: el 40% profesionales de consulta externa, el 19% de

Urgencias, el 10% corresponde a Odontólogos o auxiliares de odontología, el 3% a personal de farmacia, el 7% auxiliares administrativos de facturación, y a personal de laboratorio, el 5% a especialistas; el 3% a personal de facturación, y el 2% respectivamente a vigilantes, a personal de posconsulta, hospitalización, auxiliares administrativos de SIAU y call center; y el 1% a personal de quirófano.

10.1.3 CUADRO DE RECLAMOS POR SERVICIO

SERVICIOS	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Call center	TOTAL	%	% Acumulado
Call center	1	2	0	0	15	18	22%	22%
Consulta externa	1	5	6	5	0	17	21%	43%
Urgencias	6	6	3	0	0	15	19%	62%
Orientación al Usuario	1	1	2	4	0	8	10%	72%
Hospitalización	2	0	0	3	0	5	6%	78%
Odontología	1	2	1	0	0	4	5%	83%
Facturación	0	1	0	2	0	3	4%	86%
Laboratorio	0	0	2	1	0	3	4%	90%
Post consulta	0	0	0	2	0	2	2%	93%
Farmacia	0	2	0	0	0	2	2%	95%
Radiológicos	1	0	0	1	0	2	2%	98%
Gastro enterología	0	0	0	1	0	1	1%	99%
Quirófano	0	0	0	1	0	1	1%	100%
Total	13	19	14	20	15	81	100%	

10.1.4 GRAFICA RECLAMOS POR SERVICIO



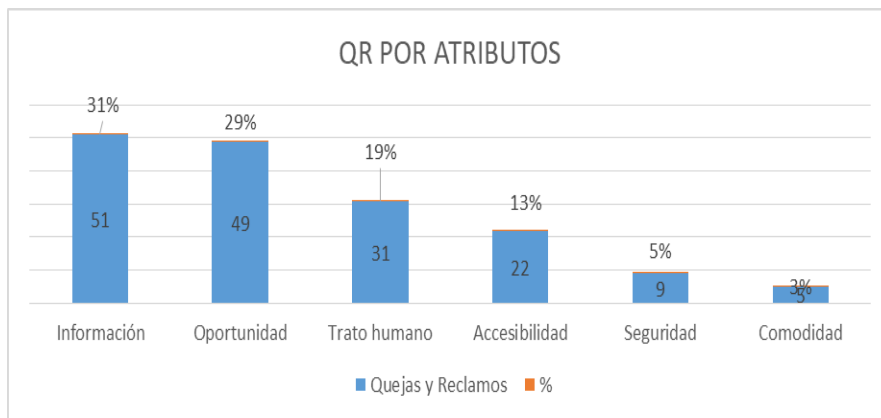
La anterior grafica muestra el porcentaje de reclamos por servicios donde se vulneran los derechos de los usuarios al presentar reclamos: el 22% corresponden a call center, el 21% corresponden a consulta externa, el 19% a urgencias, el 10% a atención al usuario, el 6% a hospitalización, el 5% a odontología, el 4% a facturación y laboratorio

proporcionalmente, el 2% a posconsulta, farmacia y radiológicos proporcionalmente; y 1% corresponde a quirófano y gastroenterología respectivamente.

10.2 CONSOLIDADO DE QR POR ATRIBUTOS

El atributo más sobresaliente es de información con el 31% (51), oportunidad 29% (49), trato humano 19% (31), accesibilidad 13% (22), seguridad 5% (9) y comodidad 3% (5).

Atributos	Quejas y Reclamos	%	Porcentaje acumulado
Información	51	31%	31%
Oportunidad	49	29%	60%
Trato humano	31	19%	78%
Accesibilidad	22	13%	92%
Seguridad	9	5%	97%
Comodidad	5	3%	100%
Total	167	100%	



10.3 CONSOLIDADO DE QR POR MOTIVOS

MOTIVO	Quejas y Reclamos	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Deficiente atención	56	34%	34%
Deficiente información	39	23%	57%
Demora en la atención	28	17%	74%
Inoportunidad en asignación de citas	13	8%	81%
No Asignación de cita	10	6%	87%
No atención	6	4%	91%
Otros	8	5%	96%
Trato humano		0%	96%
Mal aseo en los baños	2	1%	97%
No contesta el Call center	1	1%	98%
No entrega de medicamentos	1	1%	98%
Discriminación		0%	98%
Mejorar la dieta	1	1%	99%
Mal procedimiento	1	1%	99%
Error en asignación de citas	1	1%	100%
TOTAL	167	100%	

10.4 CONSOLIDADO DE QR POR 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	13	17	22	19	14	85	51%	51%
Obtener información clara, oportuna y suficiente, que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas sobre su tratamiento y procedimiento a seguir.	8	10	9	11	3	41	25%	75%
Recibir un trato digno, amable, respetuoso y seguro.	5	5	4	11	0	25	15%	90%
Tener una comunicación plena, expresa, completa, y comprensible con el personal de salud.	4	0	5	0	0	9	5%	96%
Ser atendido sin hacer diferenciación de raza, género, sexo, creencia, costumbres, opiniones o nacionalidad.	0	0	1	0	0	1	1%	96%
Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y comodidad	1	0	1	4	0	6	4%	100%
TOTAL	31	32	42	45	17	167	100%	

10.5 INDICADOR DERECHO VULNERADO

Se mide el número de reclamos y quejas, relacionadas al número de atenciones en el periodo para obtener un estimado del porcentaje de derechos vulnerados.

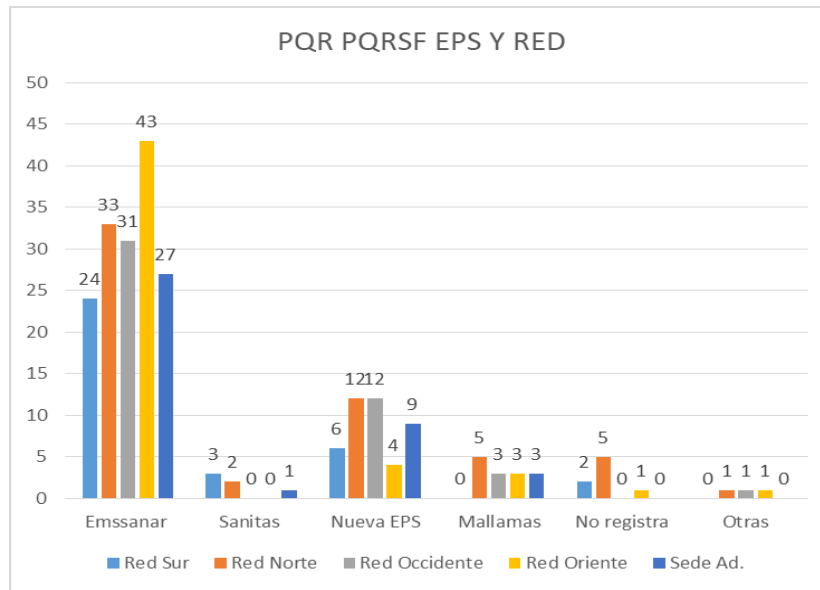
Porcentaje del derecho Vulnerado				
2025	I trim	II trim	III trim	IV trim
		0,18%	0,18%	0,19%

Número de QR I Trim: 155	0,18%
Número de atenciones I Trim 2025: 83970	
Número de QR II Trim: 157	0,18%
Número de atenciones II Trim 2025: 88897	
Número de QR III Trim: 173	0,19%
Número de atenciones III Trim 2025: 92364	
Número de QR IV Trim: 167	0,17%
Número de atenciones IV Trim 2025: 96453	

11. CARACTERIZACION DE LA POBLACION EN PQRS

11.1 POR RED Y EPS

EPS	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	S. AD	TOTAL	%
Emssanar	24	33	31	43	27	158	68%
Nueva EPS	6	12	12	4	9	43	19%
Mallamas	0	5	3	3	3	14	6%
No registra	2	5	0	1	0	8	3%
Sanitas	3	2	0	0	1	6	3%
Otras	0	1	1	1	0	3	1%
Total	35	58	47	52	40	232	100%



El mayor número de PQRS que se reciben son los afiliados a la EPS Emssanar, con el 68% (158), seguido de la Nueva EPS con el 19% (43), Mallamas el 6% (14), No registra el 3% (8), EPS Sanitas con el 3% (6), y otras 1% (3).

11.2 RÉGIMEN DE SALUD

Régimen	Total	%
Subsidiado	213	92%
Contributivo	11	5%
No registra	8	3%
Total	232	100%

Según el régimen de afiliación en el 92% corresponde a usuarios subsidiados, el 5% de régimen contributivo y el 3% no registran.

11.3 MEDIO DE COLOCAR UNA PQRSFD

Medio para colocar una PQRS	Total	%
Buzón de PQRS	186	80%
Página Web	38	16%
Correo electrónico	8	3%
TOTAL	232	100%

Los medios para interponer una PQRSF son el 80% en forma escrita y depositada en los buzones de sugerencias, por página web el 16% y por correo electrónico el 3%.

11.4 TIPO DE POBLACION

Tipo de población	Total	%
Población general	183	79%
Adulto mayor	24	10%
Gestantes	9	4%
Infante	8	3%
Indígena	3	1%
No registra	2	1%
Víctima del conflicto	2	1%
Discapacitados	1	0%
Total	232	100%

Por tipo de población el 79% (183) corresponde a población en general, el 10% (24) a población adulto mayor, el 4% (9) a gestantes, el 3% (8) corresponde a infantes, el 1% (3) a indígenas, el 1% (2) víctimas de conflicto armado, y el 0% (1) a personas con discapacidad.

12.5 SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS A QUEJAS

SEDE	OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		Total Satisfechos	TOTAL	%
	SATISFECHOS		SATISFECHOS		SATISFECHOS				
	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
NORTE	3		1		4		8	8	100%
SUR	9	1	6		1		16	17	94%
OCCIDENTE	3	1	1		1		5	6	83%
ORIENTE	12		1		7		20	20	100%
TOTAL							49	51	96%

En el cuarto trimestre se hace seguimiento a 51 usuarios para conocer el grado de satisfacción de las respuestas de las quejas relacionadas con trato humano donde el 96% se encuentran satisfechos, en la red Norte el 100%, mientras que en las redes Sur el 94%, la Occidente el 83% y en la Red Oriente el 100% de usuarios se encuentran satisfechos.

13. ACCIONES DE MEJORA

Se actualiza el procedimiento de PQRS.

✓ Se continua con el refuerzo dirigido a los auxiliares de SIAU en la revisión de respuestas de quejas y reclamos a los Usuarios, la reclasificación de los motivos de PQRS, 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 refuerza en capacitación sobre el procedimiento de PQRSFD, y apertura de buzón a las Asociaciones de Usuarios, se divulga los medios para interponer las PQRSFD, 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 seguimiento en cuanto a oportunidad de las respuestas de PQRSFD, hacia el director operativo de cada red, así como a las auxiliares de SIAU que realizan este procedimiento.

✓ Al tener fallas en la plataforma de radicación Orfeo, se cuenta con un plan de contingencia en el cual se destina una carpeta en Drive donde se deben subir cada una de las aperturas de buzón, junto con todos sus soportes que son verificados mes a mes.

CONCLUSIONES

- En el IV Trimestre del año 2025, se realizaron 96.453 atenciones en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0.24% (232) usuarios presentaron PQRS. En cuanto a las felicitaciones se presentaron 247 formatos, que, con respecto a todas las atenciones en salud de Pasto Salud, corresponde al 0.26%. Para un total de 479 PQRSF.

En el consolidado de PQRSFD del primer trimestre 2025 se observó que el porcentaje de PQRS fue de 36% mientras que las felicitaciones fueron de 64%

En el segundo trimestre 2025 en el consolidado de PQRSFD se observó que el porcentaje de PQRS fue de 29% mientras que las felicitaciones fueron de 71%.

En el tercer trimestre 2025 el consolidado de PQRSFD se observó que el porcentaje de PQRS fue de 36% mientras que las felicitaciones fueron de 64%.

En el cuarto trimestre 2025 el consolidado de PQRSFD se observó que el porcentaje de PQRS fue de 48% mientras que las felicitaciones fueron de 52%.

De acuerdo al número de 232 PQRSF recepcionadas en el cuarto trimestre de 2025:

Red Oriente el 22% (52 de 232)

Red Norte presentó el 25% (58 de 232)

Red Occidente 20% (47 de 232)

Red Sur el 15% (35 de 232)
Call center 17% (40 de 232)

-En cuanto a las felicitaciones:

La Red Sur presenta el 36% (89 de 247)

La Red Norte representó el 14% (34 de 247)

La Red Oriente con el 28% (68 de 247)

La Red Occidente representó el 23% (56 de 247)

Call Center no se presentaron felicitaciones

- En el IV trimestre del año 2025 se presentaron 16 disentimientos en el hospital Civil, en Centro de Salud Buesaquillo 1 y en Centro de salud Primero de mayo 1.

- las Q, R con la aplicación de la metodología de Pareto, se puede sugerir que las acciones de mejoramiento se deben dirigir hacia:

- **Servicios:** Consulta externa, urgencias, atención al usuario, call center, y hospitalización.

- **Atributos:** Información, oportunidad y trato humano.

- **Motivos:** Deficiente atención, deficiente información, demora en la atención, inoportunidad en la asignación de citas, no asignación de citas y no atención.

- **Vulneración de derechos:** 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 a Recibir un trato digno, amable, respetuoso y seguro.

- El mayor número de PQRSFD´d que interponen son los afiliados a la EPS Emssanar, con el 68%, seguido de la Nueva EPS con el 19%, Mallamas con el 6%, no registran el 3%, EPS Sanitas con el 3%, y el 1% otras.

-Por tipo de población el 79% corresponde a población en general, el 10% adulto mayor, el 4% a gestantes, el 3% a infantes, el 1% a indígenas, personas que no registran, víctimas del conflicto armado y población con discapacidad.

-Los medios para interponer una PQRSFD´d, es del 80% en formas escrita y depositada en los buzones de sugerencias, el 16% por página web y el 3% por correo electrónico.

-Según el régimen de afiliación el 92% corresponde a usuarios subsidiados, el 5% a contributivos y el 3% no registran.

-El promedio de días de respuesta está entre los 6.8 días.

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

- En todas las sedes se cumple la meta del <1%, de PQRS sobre el número de atenciones en el periodo, cumpliendo la meta establecida.

