



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

SEGUNDO 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, 12 de agosto de 2026

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
1.1 ALCANCE.....	3
1.2 MARCO NORMATIVO.....	3
2. COMPORTAMIENTO PQRSF DEL SEGUNDO TRIMESTRE 2026.....	4
3. PORCENTAJE DE PQRSFD´d.....	5
3.1 COMPARATIVO DE PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2026.....	5
3.2 PORCENTAJE DE PQRS.....	6
3.3 PORCENTAJE DE FELICITACIONES.....	7
4. CONSOLIDADO DE PQRSFD´d POR REDES SEGUNDO 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.....	13
6. PQRSF TRAMITADAS.....	14
7. ANALISIS DE VULNERACION DE DERECHOS.....	14
7. 1 CONSOLIDADO QR POR SERVICIO Y PROFERSION.....	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 PPR MOTIVOS	17
7.4 CONSOLIDADO DE Q, R POR DERECHOS VULNERADOS.....	17
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 SEGUNDO TRIMESTRE 2026

En el II Trimestre del año 2026, se realizaron **108.521** atenciones en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0.35% (383 usuarios) presentaron PQRS. En cuanto a las felicitaciones se presentaron 411 formatos, que, con respecto a todas las atenciones en salud de Pasto Salud, corresponde al 0.38%. Para un total de 794 PQRSF.

PQRSFD`d	2026	
	I trim	II trim
Peticiones	55	64
Quejas	81	86
Reclamos	141	194
Sugerencias	11	14
Disentimientos	27	25
Total	315	383

En el segundo trimestre 2026 se presentaron un total de 64 peticiones, 86 quejas, 194 reclamos, 14 sugerencias, y 25 disentimientos, para un total de 384 PQRS.

Felicitaciones:

Felicitaciones	2026	
	I trim	II trim
	298	411

En el segundo trimestre 2026 se presentaron 411 felicitaciones.

3. PORCENTAJE DE PQR 2026

3.1 COMPARATIVO DE PQRS POR TRIMESTRES 2025 - 2026

PQRSFD`d	2025	2026
	II trim	II trim
Peticiones	33	64
Quejas	61	86
Reclamos	96	194
Sugerencias	21	14
Disentimiento	21	25
Total	232	383

Felicitaciones	2025	2026
	II trim	II trim
	343	411

Comparativo entre el primer trimestre año 2025 – 2026

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

Peticiones: en el II trimestre del 2025 se presentaron 33 y, en el II trimestre 2026 se presentaron 64, lo que evidencia un incremento del 31%.

Quejas: en el II trimestre del 2025 se presentaron 61 y, en el II trimestre 2026 se presentaron 86, lo que evidencia un incremento del 25%.

Reclamos: en el II trimestre del 2025 se presentaron 96 y, en el II trimestre 2026 se presentaron 194, lo que evidencia un decremento del 7%.

Sugerencias: en el II trimestre del 2025 se presentaron 21 y, en el II trimestre 2026 se presentaron 14, lo que evidencia un incremento del 98%.

Denuncias: en el II trimestre del 2025 no se presentaron y, en el II trimestre 2026 tampoco se presentaron.

Disentimiento: en el II trimestre del 2025 se presentaron 20 y, en el II trimestre 2026 se presentaron 25, lo que evidencia un incremento del 5%.

Felicitaciones: en el II trimestre del 2025 se presentaron 343 y, en el II trimestre 2026 se presentaron 411, lo que evidencia un incremento del 68%.

3.2 PORCENTAJE DE PQR DURANTE SEGUNDO TRIMESTRE 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	54	0.16%	<1%
Número total de usuarios	33041		
Red Norte			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	84	0.30%	<1%
Número total de usuarios	27960		
Red Occidente			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	81	0.31%	<1%
Número total de usuarios	26042		
Red Oriente			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	102	0.47%	<1%
Número total de usuarios	21478		
Call Center			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	62		<1%
Número total de usuarios	0		
PASTO SALUD ESE			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	383	0.35%	<1%
Número total de usuarios	108521		

3.3 PORCENTAJE DE FELICITACIONES DURANTE SEGUNDO TRIMESTRE 2026

PORCENTAJE DE FELICITACIONES DEL II TRIMESTRE DE 2026		
Red Sur		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	100	0.30%
Número total de usuarios	33041	
Red Norte		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	61	0.22%
Número total de usuarios	27960	
Red Occidente		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	88	0.34%
Número total de usuarios	26042	
Red Oriente		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	161	0.75%
Número total de usuarios	21478	
Call Center		
VARIABLE	RESULTADO	
Número de Felicitaciones	1	#¡DIV/0!
Número total de usuarios	0	
ESE PASTO SALUD		
VARIABLE	RESULTADO	
Número total de felicitaciones	411	0.38%
Número total de usuarios	108521	

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

Sedes	P	Q	R	S	d	F	TOTAL
Sur	0	23	31	0	0	100	154
Norte	6	14	35	4	25	61	145
Occidente	10	21	47	3	0	88	169
Oriente	4	27	65	6	0	161	263
Call Center	44	1	16	1	0	1	63
Total	64	87	194	14	25	411	794

Consolidado de PQRSF II trimestre 2026										
Redes	P	Q	R	S	d	Total PQRSF	% PQRSF	F	% F	Total PQRSF
Red Oriente	4	27	65	6	0	102	27%	161	183%	263
Red Norte	6	14	35	4	25	84	22%	61	15%	145
Red Occidente	10	21	47	3	0	81	21%	88	21%	169
Call center	44	1	16	1	0	62	16%	1	0	63
Red Sur	0	23	31	0	0	54	14%	100	24%	154
Total	64	87	194	14	25	383	100%	411	100%	794
Porcentaje del total de PQRSF presentadas en el II trimestre 2026										48%
Porcentaje del total de Felicitaciones presentadas en el II trimestre 2026										52%

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 Red 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%

En el segundo trimestre 2026:

De acuerdo al número de 383 PQRS recepcionadas en el segundo trimestre de 2026, la Red Oriente presentó el 27% de las PQRS (102 de 383), la Red Norte el 22% (84 de 383), la Red Occidente el 21% (81 de 383), Call center presentó el 16% (62 de 383), y la Red Sur con el 14% (54 de 383).

En cuanto a las felicitaciones la Red Oriente representa el 39% (161 de 411), la Red Sur presentó el 24% (100 de 411), la Red Occidente con un 21% (88 de 411) y la Red Norte con un 15%(61 de 411).

En el consolidado de PQRSFD del primer trimestre 2026 se observó que el porcentaje de PQRS fue de 48% mientras que las felicitaciones fueron el 52%

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

4.1.1 NORTE

Red Norte		Hospital Local Civil	Sede Buesaquillo	Sede Primero de Mayo	Sede Pandiaco	Sede Morasurco	Total
Petición	Abril	1	0	5	0	0	6
	Mayo	0	0	0	0	0	0
	Junio	0	0	0	0	0	0
Total		1	0	5	0	0	6
Queja	Abril	2	0	0	0	0	2
	Mayo	6	0	0	0	0	6
	Junio	6	0	0	0	0	6
Total		14	0	0	0	0	14
Reclamo	Abril	7	0	0	0	0	7
	Mayo	8	0	2	0	0	10
	Junio	17	0	1	0	0	18
Total		32	0	3	0	0	35
Sugerencia	Abril	2	0	2	0	0	4
	Mayo	0	0	0	0	0	0
	Junio	0	0	0	0	0	0
Total		2	0	2	0	0	4
Disentimiento	Abril	13	0	1	0	0	14
	Mayo	7	0	0	1	0	8
	Junio	2	0	1	0	0	3
Total		22	0	2	1	0	25
Total		71	0	12	1	0	84

Consolidado II trimestre 2026 Red Norte	Sedes	Hospital Local Civil	Sede Buesaquillo	Sede Primero de Mayo	Pandiaco	Morasurco	Total
	Petición	1	0	5	0	0	6
	Quejas	13	0	1	0	0	14
	Reclamos	32	0	3	0	0	35
	Sugerencias	2	0	2	0	0	4
	Disentimiento	22	1	1	1	0	25
	Total por Sedes	70	1	12	1	0	84

4.1.2 RED OCCIDENTE

Red Occidente		Sede San Vicente	Obonuco	Sede Tamasagra	Sede Genoy	Mapachico	Caldera	Total
Petición	Abril	2	0	1	0	0	0	3
	Mayo	1	0	0	1	0	0	2
	Junio	5	0	0	0	0	0	5
Total		8	0	1	1	0	0	10
Queja	Abril	3	0	4	0	0	1	8
	Mayo	7	0	2	0	0	0	9
	Junio	4	0	0	0	0	0	4
Total		14	0	6	0	0	1	21
Reclamo	Abril	14	0	0	0	0	0	14
	Mayo	10	0	2	0	0	0	12
	Junio	18	0	2	0	0	1	21
Total		42	0	4	0	0	1	47
Sugerencia	Abril	1	0	0	0	0	0	1
	Mayo	0	0	0	0	0	0	0
	Junio	1	0	1	0	0		2
Total		2	0	1	0	0	0	3
Disentimiento	Abril	0	0	0	0	0	0	0
	Mayo	0	0	0	0	0	0	0
	Junio	0	0	0	0	0	0	0
Total		0	0	0	0	0	0	0
Total		66	0	12	1	0	2	81

Consolidado II trimestre 2026 Red Occidente	Sedes	Sede San Vicente	Obonuco	Tamasagra	Genoy	Mapachico	Caldera	Total
	Petición	7	0	1	1	0	1	10
	Quejas	15	0	6	0	0	0	21
	Reclamos	42	0	4	0	0	1	47
	Sugerencias	2	0	1	0	0	0	3
	Disentimiento	0	0	0	0	0	0	0
	Total por sede	66	0	12	1	0	2	81

4.1.3 RED ORIENTE

Red Oriente		Santa Mónica	El Encano	El Rosario	Laguna	Mis Kikes	Cabrera	TOTAL
Petición	Abril	1	0	0	0	0	0	1
	Mayo	1	0	0	0	0	2	3
	Junio	2	0	0	0	0	0	2
Total		4	0	0	0	0	2	6
Queja	Abril	8	1	0	1	0	1	11
	Mayo	9	0	1	0	0	0	10
	Junio	6	0	0	0	0	0	6
Total		23	1	1	1	0	1	27
Reclamo	Abril	23	0	0	2	0	0	25
	Mayo	12	1	4	0	0	0	17
	Junio	22	0	0	0	0	1	23
Total		57	1	4	2	0	1	65
Sugerencia	Abril	2	0	0	0	0	0	2
	Mayo	2	0	0	0	0	0	2
	Junio	0	0	0	0	0	0	0
Total		4	0	0	0	0	0	4
Denuncia	Abril	0	0	0	0	0	0	0
	Mayo	0	0	0	0	0	0	0
	Junio	0	0	0	0	0	0	0
Total		0	0	0	0	0	0	0
Total		88	2	5	3	0	4	102

Consolidado II trimestre 2026 Red Oriente	Sede Oriente	Santa Mónica	El Encano	El Rosario	Laguna	Mis Kikes	Cabrera	Total
	Petición	4	0	0	0	0	0	4
	Queja	23	1	1	1	0	1	27
	Reclamo	57	1	4	2	0	1	65
	Sugerencia	4	0	0	0	0	2	6
	Disentimiento	0	0	0	0	0	0	0
	Total por sede	88	2	5	3	0	4	102

4.1.4 RED SUR

Red Sur		Hospital La Rosa	El Progreso	S, Bárbara	Catambuco	Gualmatán	Total
Petición	Abril	0	0	0	0	0	0
	Mayo	0	0	0	0	0	0
	Junio	0	0	0			0
Total		0	0	0	0	0	0
Quejas	Abril	5	0	0	2	0	7
	Mayo	4	1	0	0	0	5
	Junio	8	0	3	0	0	11
Total		17	1	3	2	0	23
Reclamos	Abril	5	1	0	0	0	6
	Mayo	10	0	1	0	0	11
	Junio	11	3	0	0	0	14
Total		26	4	1	0	0	31
Sugerencias	Abril	0	0	0	0	0	0
	Mayo	0	0	0	0	0	0
	Junio	0	0	0	0		0
Total		0	0	0	0	0	0
Desistimiento	Abril	0	0	0	0	0	0
	Mayo	0	0	0	0	0	0
	Junio	0	0	0	0	0	0
Total		0	0	0	0	0	0
TOTAL		43	5	4	2	0	54

Consolidado II trimestre 2026 Red Sur	Sedes	Hospital La Rosa	Progreso	Santa Bárbara	Catambuco	Gualmatán	Total
	Petición	0	0	0	0	0	0
	Quejas	17	1	3	2	0	23
	Reclamos	26	4	1	0	0	31
	Sugerencias	0	0	0	0	0	0
	Desistimiento	0	0	0	0	0	0
	Total por Sedes	43	5	4	2	0	54

4.1.5 CALL CENTER

CALL CENTER			TOTAL
Peticiones	Abril	13	13
	Mayo	10	10
	Junio	21	21
Total		44	44
Quejas	Abril	0	0
	Mayo	1	1
	Junio	0	0
Total		2	2
Reclamos	Abril	5	5
	Mayo	4	4
	Junio	6	6
Total		15	15
Sugerencias	Abril	1	1
	Mayo	1	1
	Junio	0	0
Total		2	2
Total		62	62

Consolidado I trimestre 2026 Sede Administrativa	Sedes	Call Center	Total
	Petición	44	44
	Queja	1	1
	Reclamos	16	16
	Sugerencias	1	1
	Total por sede	62	62

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

A continuación, se relacionan los días de respuesta a una PQRS para el segundo trimestre del año 2026, el promedio fue de 9.6 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
Abril	15 días	1188 días/130 PQR = 9.14 días
Mayo	15 días	934 días/ 111 PQR= 8.41 días
Junio	15 días	1608 días/ 142 PQR= 11.24 días

6. PQRSF TRAMITADAS

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

2026	PQRS	PQRS tramitadas
I trimestre	315	100%
II trimestre	384	100%

7. ANALISIS DE LA VULNERACIÓN DE DERECHOS

Para realizar el análisis de la vulneración de derechos, es necesario relacionar los servicios, los profesionales, motivos y derechos de las quejas y reclamos presentados en el segundo 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 PQRSFD/ 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	%
Urgencias	16	12	19	0	0	47	23,8%
Orientación al Usuario	3	3	1	16	8	31	16%
Consulta externa	2	15	3	5	0	25	13%
Farmacia	2	1	8	6	0	17	9%
Facturación	3	1	3	8	0	15	8%
Call center	0	0	0	0	8	8	4%
Odontología	1	1	3	2	0	7	4%
Laboratorio	2	0	1	4	0	7	4%
Post consulta	1	0	2	4	0	7	4%
Quirófano	0	0	0	7	0	7	4%
Imagenología	0	1	0	5	0	6	3%
Hospitalización	1	0	0	3	0	4	2%
Crónicos	0	0	2	2	0	4	2%
Vigilancia	0	1	1	0	0	2	1%
Equipos básicos	0	0	0	2	0	2	1%
Vacunación	0	0	1	1	0	2	1%
Infraestructura	0	0	1	0	0	1	1%
Archivo	0	0	1	0	0	1	1%
Servicios generales	0	0	1	0	0	1	1%
Total	31	35	47	65	16	194	100%

7.1.2 RELACION DE QUEJA POR PROFESION Y RED

Profesión	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Call center	TOTAL	%
Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería de consulta externa	5	5	6	10	0	26	30%
Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería de Urgencias	6	5	4	0	0	15	17%
Odontólogo - Auxiliar de odontología	0	2	4	2	0	8	9%
Auxiliar de laboratorio	4	1	3	0	0	8	9%
Auxiliar de administrativo de facturación	1	0	1	3	0	5	6%

Regente de farmacia	2	0	2	0	0	4	5%
Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería de equipos básicos	1	0	0	2	0	3	3%
Especialista	0	0	0	3	0	3	3%
Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería de Hospitalización	3	0	0	0	0	3	3%
Enfermera, Auxiliar de enfermería de Post consulta	0	0	0	2	0	2	2%
Técnico de rayos X	0	0	0	2	0	2	2%
Personal de Quirófano	0	0	0	2	0	2	2%
Personal extramural	0	0	0	1	0	1	1%
Auxiliar de vacunación	0	0	1	0	0	1	1%
Auxiliar de SIAU	1	0	0	0	0	1	1%
Agentes de Call center	0	0	0	0	1	1	1%
Auxiliar de ambulancia	0	1	0	0	0	1	1%
Total	23	14	21	27	1	86	100%

7.2 CONSOLIDADO DE QR POR ATRIBUTOS

ATRIBUTOS	Sur	Norte	Occidente	Oriente	Call center	TOTAL	%	% Acumulado
Información	14	14	25	23	4	80	29%	29%
Oportunidad	17	25	6	38	1	87	31%	60%
Trato humano	15	5	5	9	0	34	12%	72%
Pertinencia	0	0	0	1	0	1	0%	72%
Privacidad	0	0	0	3	0	3	1%	73%
Accesibilidad	6	4	24	12	12	58	21%	94%
Seguridad	2	1	4	5	0	12	4%	98%
Comodidad	0	0	4	1	0	5	2%	100%
Total	54	49	68	92	17	280	100%	

Atributos	Quejas y Reclamos	%	Porcentaje acumulado
Información	80	29%	29%
Oportunidad	87	31%	60%
Trato humano	34	12%	72%
Pertinencia	1	0%	72%
Privacidad	3	1%	73%
Accesibilidad	58	21%	94%
Seguridad	12	4%	98%
Comodidad	5	2%	100%
Total	280	100%	

7.3 CONSOLIDADO DE QR POR MOTIVOS

MOTIVO	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Call center	TOTAL	%
Demora en la atención	17	20	21	29	0	87	31,07%
Deficiente información	14	13	22	19	3	71	25,4%
Deficiente atención	15	8	8	15	0	46	16,4%
No atención	6	5	9	5	0	25	8,9%
Accesibilidad a las citas	0	0	0	3	10	13	4,64%
Disponibilidad de agenda	1	2	0	3	2	8	2,9%
Otros	0	0	5	2	0	7	2,50%
Entrega de medicamentos	1	1	1	4	0	7	2,5%
Trato Humano	0	0	0	6	0	6	2,14%
Atención preferencial	0	0	1	2	0	3	1,1%
Organización en filas	0	0	0	2	0	2	0,71%
Mejorar las instalaciones	0	0	1	1	0	2	0,7%
No Asignación de cita	0	0	0	1	0	1	0,36%
Inoportunidad en asignación de citas	0	0	0	0	1	1	0,4%
Error asignación de cita	0	0	0	0	1	1	0,36%
TOTAL	54	49	68	92	17	280	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	29	34	50	13	152	54%	54%
Obtener información clara, oportuna y suficiente, que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas sobre su tratamiento y procedimiento a seguir.	10	14	2	24	4	54	19%	74%
Recibir un trato digno, amable, respetuoso y seguro.	13	5	5	8	0	31	11%	85%
Tener una comunicación plena, expresa, completa, y comprensible con el personal de salud.	3	0	21	0	0	24	9%	93%
Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y comodidad	2	1	6	8	0	17	6%	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	0	1	0	1	0%	100%
Recibir servicios de salud por parte de profesionales debidamente capacitados y autorizados.	0	0	0	1	0	1	0%	100%
TOTAL	54	49	68	92	17	280	100%	

7.5 INDICADOR DERECHO VULNERADO

Segundo trimestre 2026:

No. Quejas / No. de atenciones			
RED	II Trimestre 2026		
Pasto Salud ESE	No. Quejas	86	0,08%
	No. atenciones	108521	

7.6 SEGUIMIENTO RESPUESTAS DE PQRS

SEDE	abril		mayo		junio		Total Satisfechos	TOTAL	%
	SATISFECHOS		SATISFECHOS		SATISFECHOS				
	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
NORTE	0	0	0	0	6	0	6	6	100%
SUR	13	0	16	0	18	0	47	47	100%
OCCIDENTE	3	1	6	1	4	0	14	16	88%
ORIENTE	0	0	2	0	18	0	20	20	100%
TOTAL							87	89	98%

En el segundo trimestre se realizaron seguimiento a 89 usuarios través de llamadas para verificar la satisfacción de las respuestas de PQRS, de los cuales el 98% de los usuarios se encuentran satisfechos, el 100% en las redes Norte, Sur y Oriente, el 88% en la red Occidente.

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	37	59	39	80	35	250	65,3%
Sanitas EPS	0	1	4	1	0	6	1,6%
Nueva EPS	8	19	13	8	4	52	13,6%
Mallamas	2	3	3	5	4	17	4,4%
OIM	0	0	0	0	0	0	0,0%
No registra	6	1	20	7	18	52	13,6%
No EPS	0	0	0	0	0	0	0,0%
Particular	0	0	0	1	0	1	0,3%
Otras	1	1	2	0	1	5	1,3%
Total	54	84	81	102	62	383	100,0%

El mayor número de PQRS que interponen son los afiliados a la EPS Emssanar, con el 65.3%, seguido por el 13.5% correspondiente a usuarios afiliados a Nueva EPS, el 13.5% de los usuarios no registran su afiliación a EPS, el 4.4% se encuentran en EPS Mallamas, el 1.6% a Sanitas EPS, el 1.3% a otras EPS y el 0.3% son particulares.

8.2 RÉGIMEN DE SALUD Y RED

Régimen	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Sede Ad.	TOTAL	%
Subsidiado	45	81	51	94	43	314	82%
Contributivo	2	2	10	0	1	15	3,9%

Especial	1	0	0	0	0	1	0,3%
No registra	6	1	20	8	18	53	13,8%
Total	54	84	81	102	62	383	100,0%

El 82% de los usuarios pertenecen al régimen subsidiado, el 13.8% no registran su régimen, el 3.9% pertenecen al régimen contributivo y el 0.3% corresponden al régimen especial.

8.3 MEDIO DE COLOCAR UNA PQRS

Medio para colocar una PQRS	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	S. Admin.	Total	%
Escrita	54	75	76	84	5	294	76,6%
Página Web	0	9	5	18	58	90	23,4%
Total	54	84	81	102	63	384	100%

Sobre los medios para interponer una PQRS, el 76.6% es de forma escrita y depositada en los buzones y el 23.4% en la página web institucional.

8.4 TIPO DE POBLACION

Tipo de población	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Sede Adm.	TOTAL	%
Población general	49	67	61	98	44	319	83%
Adulto mayor	2	8	9	4	5	28	7%
Gestante	3	2	4	0	0	9	2%
Indigna	0	1	2	0	1	4	1%
LGBTI	0	0	1	0	1	2	1%
Infante	0	2	4	0	4	10	3%
Discapacidad	0	2	0	0	4	6	2%
Victima conflicto armado	0	1	0	0	1	2	1%
No registra	0	1	0	0	2	3	1%
Total	54	84	81	102	62	383	100%

En cuanto a tipo de población, se identifica que el 83% corresponde a población en general, el 7% a población adulto mayor, el 3% a infante, el 2% corresponde a población gestante y personas con discapacidad; finalmente el 1% son indígenas, víctimas del conflicto armado, integrantes de la comunidad LGBTI o usuarios que no registran.

9. ACCIONES DE MEJORA

- ✓ Se continúa fortaleciendo la orientación al usuario mediante capacitaciones al personal sobre comunicación efectiva, derechos y deberes, rutas de atención, canales de información y procedimientos para la prestación de los servicios.
- ✓ 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.
- ✓ Realizar inspecciones periódicas de las condiciones de higiene, seguridad, señalización, infraestructura y comodidad de las áreas de atención en articulación con el área de planeación.
- ✓ Continuar 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 PQRSFD's presentadas, se divulga los medios para interponer las PQRSFD's, 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 II Trimestre del año 2026, se realizaron **108.521** atenciones en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0.35% (383 usuarios) presentaron PQRS. En cuanto a las felicitaciones se presentaron 411 formatos, que, con respecto a todas las atenciones en salud de Pasto Salud, corresponde al 0.38%. Para un total de 794 PQRSF.

- De acuerdo a las 383 PQRS recepcionadas en el segundo trimestre de 2026:

La Red Oriente presentó el 27% (102 de 383)
La Red Norte el 22% (84 de 383)
La Red Occidente el 21% (81 de 383)
Call center el 16% (62 de 383)
La Red Sur el 14% (54 de 383)

En cuanto a las felicitaciones:

La Red Oriente el 39% (161 de 411)
La Red Sur el 24% (100 de 411)
La Red Occidente con el 21% (88 de 411)

La Red Norte con un 14.8% (61 de 411)
Call center el 0.2% (1 de 411)

- **Red Sur:** por cada 100 PQRS se recibieron aproximadamente 185 felicitaciones.
- **Red Oriente:** por cada 100 PQRS se recibieron aproximadamente 158 felicitaciones.
- **Red Occidente:** por cada 100 PQRS se recibieron aproximadamente 109 felicitaciones.
- **Red Norte:** por cada 100 PQRS se recibieron aproximadamente 73 felicitaciones.
- **Call Center:** por cada 100 PQRS se recibió aproximadamente 1,6 felicitaciones.

En general, para el segundo trimestre por cada 100 PQR que registran los usuarios existe 105 felicitaciones.

El cuadro consolidado de PQRSFD del segundo trimestre de 2026, muestra que el porcentaje de PQRS fue de 48% mientras que las felicitaciones fueron de 52%.

- En el segundo trimestre del año 2026 no se presentaron denuncias, pero se encontraron 25 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, 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 interponen son los afiliados a la EPS Emssanar, con el 65.4%, 13.5% pertenecen a Nueva EPS o no registran; el 4.4% corresponde a Mallamas, el 1.6% a Sanitas, el 1.3% a otras EPS y 0.3% corresponde a particulares.

- En cuanto al tipo de población el 83%, corresponde a población general, el 7% a Adultos mayores, Infantes el 3%, Gestantes y Personas con discapacidad el 2; comunidad Indígena, personas que no registran, Víctimas del conflicto armado y comunidad LGBTI el 1% correspondientemente.

-Para los medios para interponer una QR, se identifica que el buzón de PQRS representa el 76.6%, seguida de la Página Web con un 23.4%.

-Según el régimen de afiliación, el Subsidiado ocupa el 82.03% de la población que registró pqs durante el segundo trimestre de 2026, por otra parte, el 13.8% No registran ningún régimen; 3.9% son Contributivos y el 0.3% se encuentra dentro del régimen especial.

- El promedio de días de respuesta está entre los 9.6 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 0.16%, en la Red Norte el 0.30%, en la Red Occidente el 0.31% y la Red Oriente el 0.47%, y, en general por Pasto Salud ESE es del 0.35%.