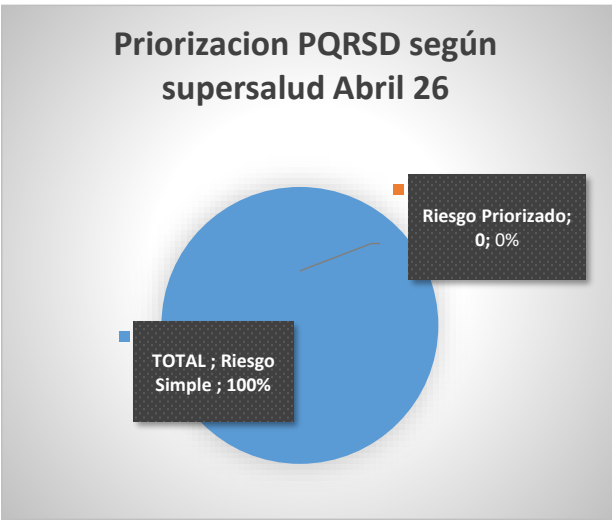
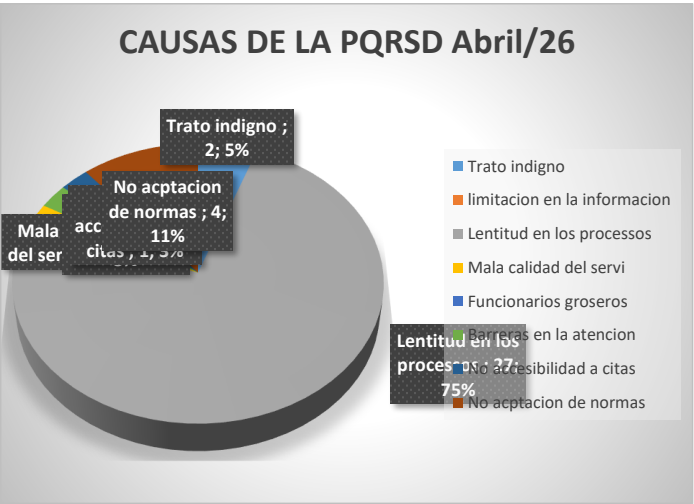
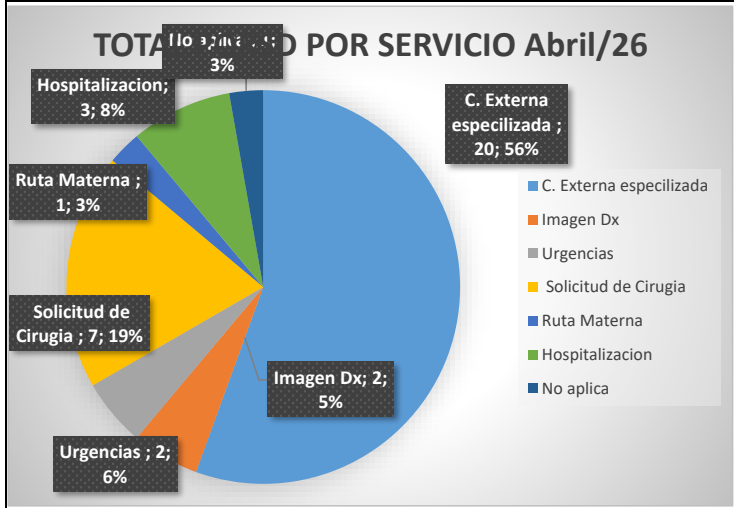


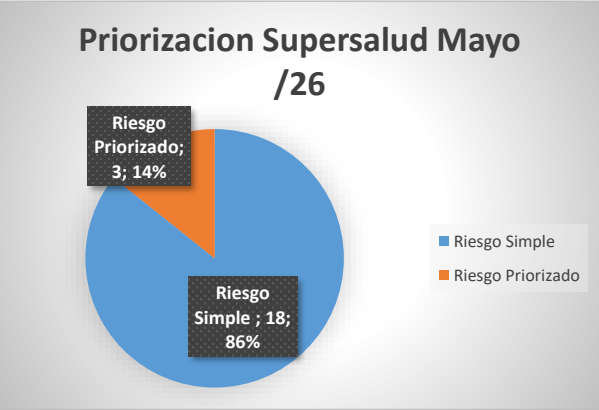
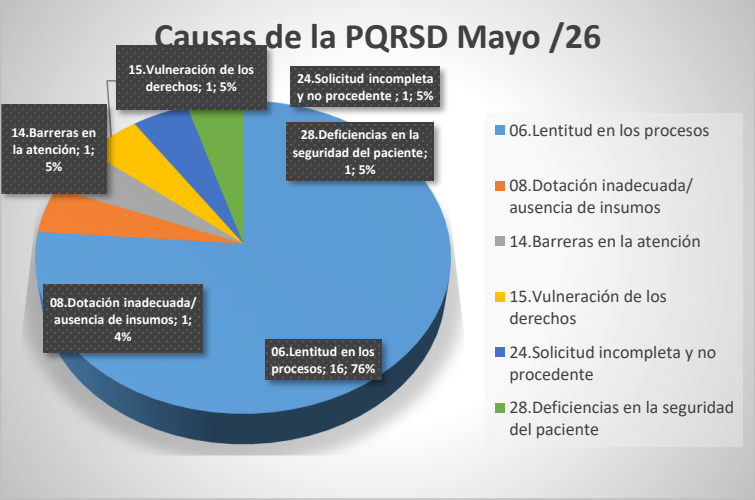
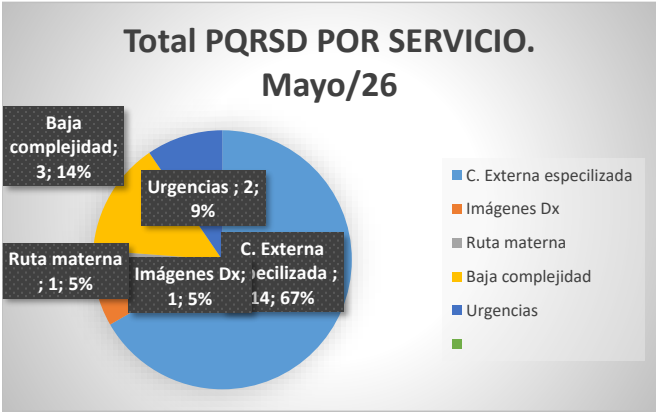


FORMATO CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS,RECLAMOS,SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)

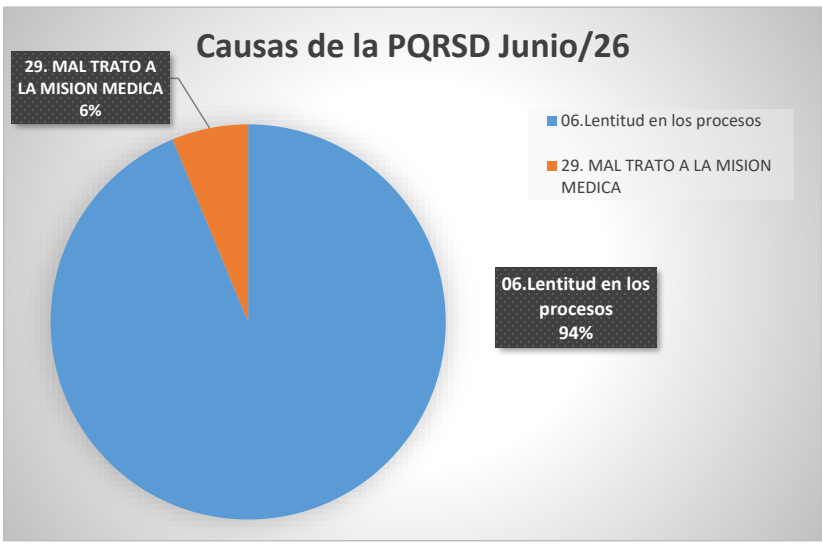
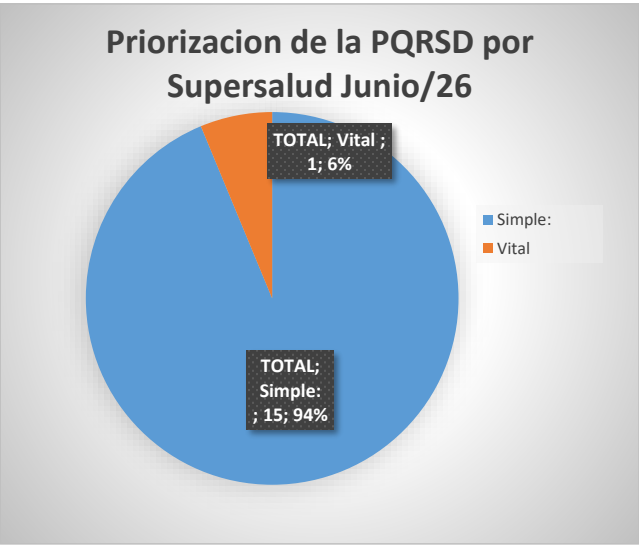
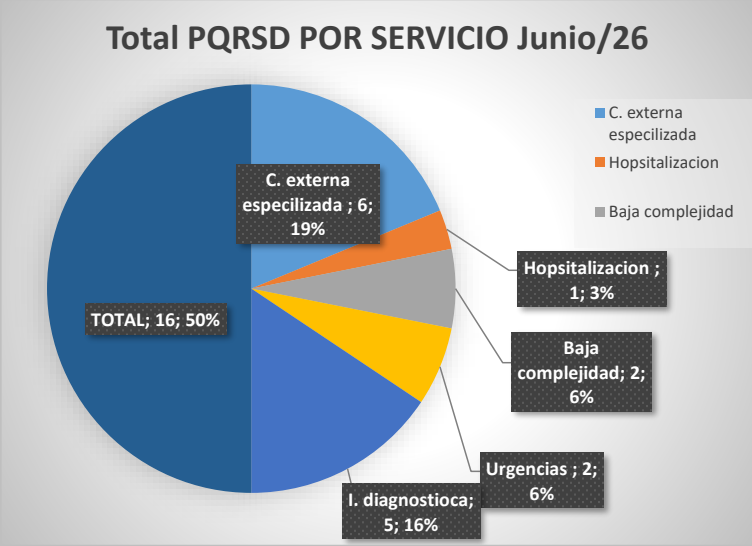
ABRIL VIGENCIA: 2026															
SERVICIO	TOTAL	CLASIFICACION DEL RIESGO PQRSD	TOTAL	EAPB	TOTAL	POBLACION	TOTAL	CAUSAS DE LA PQRS	TOTAL	GRUPO ETNICO	TOTAL	CANAL DE PRESENTACION	TOTAL	(Tramite) *Traslado a otra entidad 1 *Proceso disciplinario 2 *Respuesta directa 3	TOTAL
C. Externa especilizada	20	Riesgo Simple	36	Dusakawi	3	11:= Menor de Edad	3	Trato indigno	2	8:= No aplica	30	4:= Centro de Atencion (Presencial)	3	Respuesta Directa	6
Imagen Dx	2	Riesgo Priorizado	0	Nueva Eps	2	No Aplica	30	limitacion en la informacion		Indigena	3	1:= Correo Electronico	33	Traslado a otra entidad	30
Urgencias	2	Riesgo vital	0	Sanitas	4	Tercera edad	1	Lentitud en los procesos	27	tercera edad	1	TOTAL	36	TOTAL	36
Solicitud de Cirugia	7		36	Mutualser	0	Gestacion	1	Mala calidad del servi	1	Afro	2				
Ruta Materna	1			Proteger	26	Discapacidad	1	Funcionarios groseros							
Hospitalizacion	3			Otras EPS	1			Barreras en la atencion	1	TOTAL	36				
No aplica	1			TOTAL	36	TOTAL	36	No accesibilidad a citas	1						
TOTAL	36							No aptacion de normas	4						
									TOTAL	36					



MAYO VIGENCIA: 2026															
SERVICIO	TOTAL	CLASIFICACION DEL RIESGO PQRS	TOTAL	EAPB	TOTAL	POBLACION	TOTAL	CAUSAS DE LA PQRS	TOTAL	GRUPO ETNICO	TOTAL	CANAL DE PRESENTACION	TOTAL	(Tramite) *Traslado a otra entidad 1 *Proceso disciplinario 2 *Respuesta directa 3	TOTAL
C. Externa especilizada	14	Riesgo Simple	18	Proteger	13	4:= Poblacion con discapacidad	0	06.Lentitud en los procesos	16	No aplica	19	Correo electronico	18	Respuesta directa	2
Imágenes Dx	1	Riesgo Priorizado	3	Sanitas	2	11:= Menor de Edad	6	08.Dotación inadecuada/ ausencia de insumos	1	Indigena	2	Centro de atencion: :	2	Traslado a otra entidad	19
Ruta materna	1	TOTAL	21	Nueva eps	2	10:= Tercera Edad	1	14.Barreras en la atención	1	TOTAL	21	Formulario Web: PQRS	1	TOTAL	21
Baja complejidad	3			Dusakawi	1	7:= No aplica	14	15.Vulneración de los derechos	1			TOTAL	21		
Urgencias	2			Colsanitas	1	TOTAL	21	24.Solicitud incompleta y no procedente	1						
				Fomag	1			28.Deficiencias en la seguridad del paciente	1						
TOTAL	21			Saludtotal	1			TOTAL	21						
				TOTAL	21										

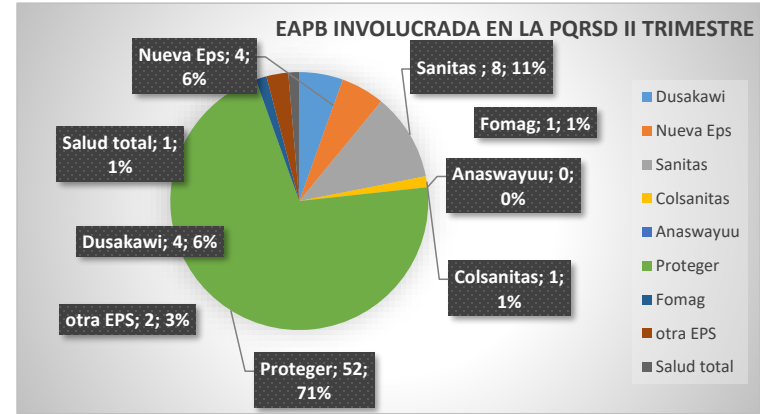
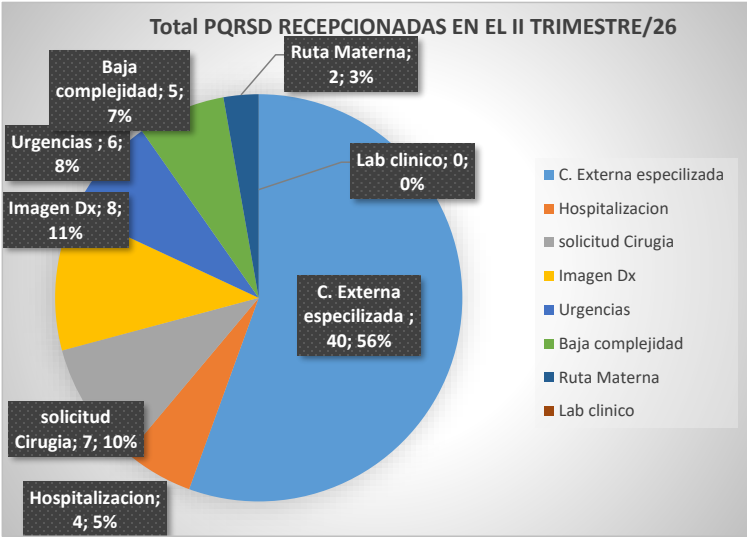


JUNIO VIGENCIA: 2026															
SERVICIO	TOTAL	CLASIFICACION DEL RIESGO PQRS	TOTAL	EAPB	TOTAL	POBLACION	TOTAL	CAUSAS DE LA PQRS	TOTAL	GRUPO ETNICO		CANAL DE PRESENTACION	TOTAL	(Tramite) *Traslado a otra entidad 1 *Proceso disciplinario 2 *Respuesta directa 3	TOTAL
C. externa especilizada	6	Simple:	15	Proteger	13	4:= Poblacion con discapacidad	0	06.Lentitud en los procesos	15	7:= No aplica	16	1:= Correo Electronico	15	Traslado a otra entidad 1	
Hopsitalizacion	1	Vital	1	Nueva Eps	0	10:= Tercera Edad	0	29. MAL TRATO A LA MISION MEDICA	1			4:= Centro de Atencion (Presencial)	1	Respuesta directa 3	
Baja complejidad	2	TOTAL	16	Sanitas	2	11:= Menor de Edad	2	TOTAL	16	TOTAL	16	6:= Chat	0	TOTAL	
Urgencias	2	Es de mucha importancia informar que desde la supersalud se Recibiron 13 PQRS.		Otras EPS	1	7:= No aplica	14					TOTAL	16		
I. diagnostica	5			Dusakawi	0	TOTAL	16								
				TOTAL	16										
TOTAL	16														

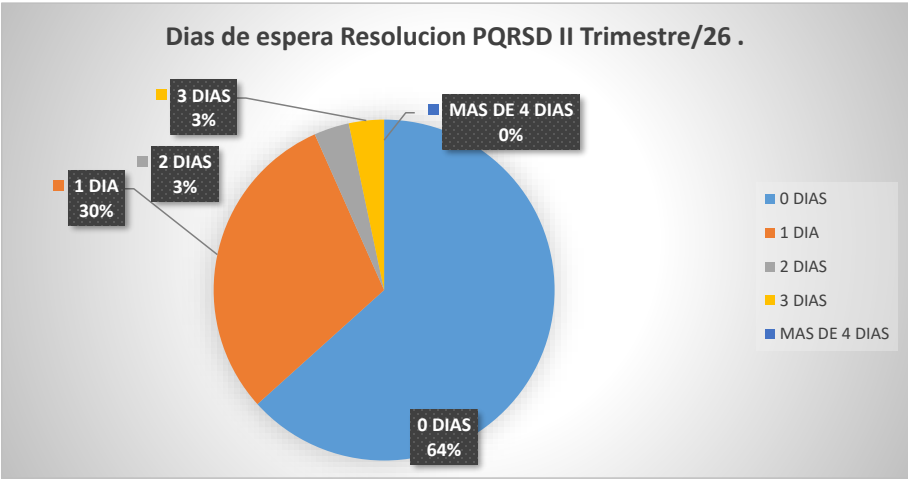


SERVICIO	TOTAL	%
C. Externa especializada	40	56%
Hospitalizacion	4	5%
solicitud Cirugia	7	10%
Imagen Dx	8	12%
Urgencias	6	8%
Baja complejidad	5	7%
Ruta Materna	2	3%
Lab clinico	0	0%
No aplica	1	2%
Total	73	100

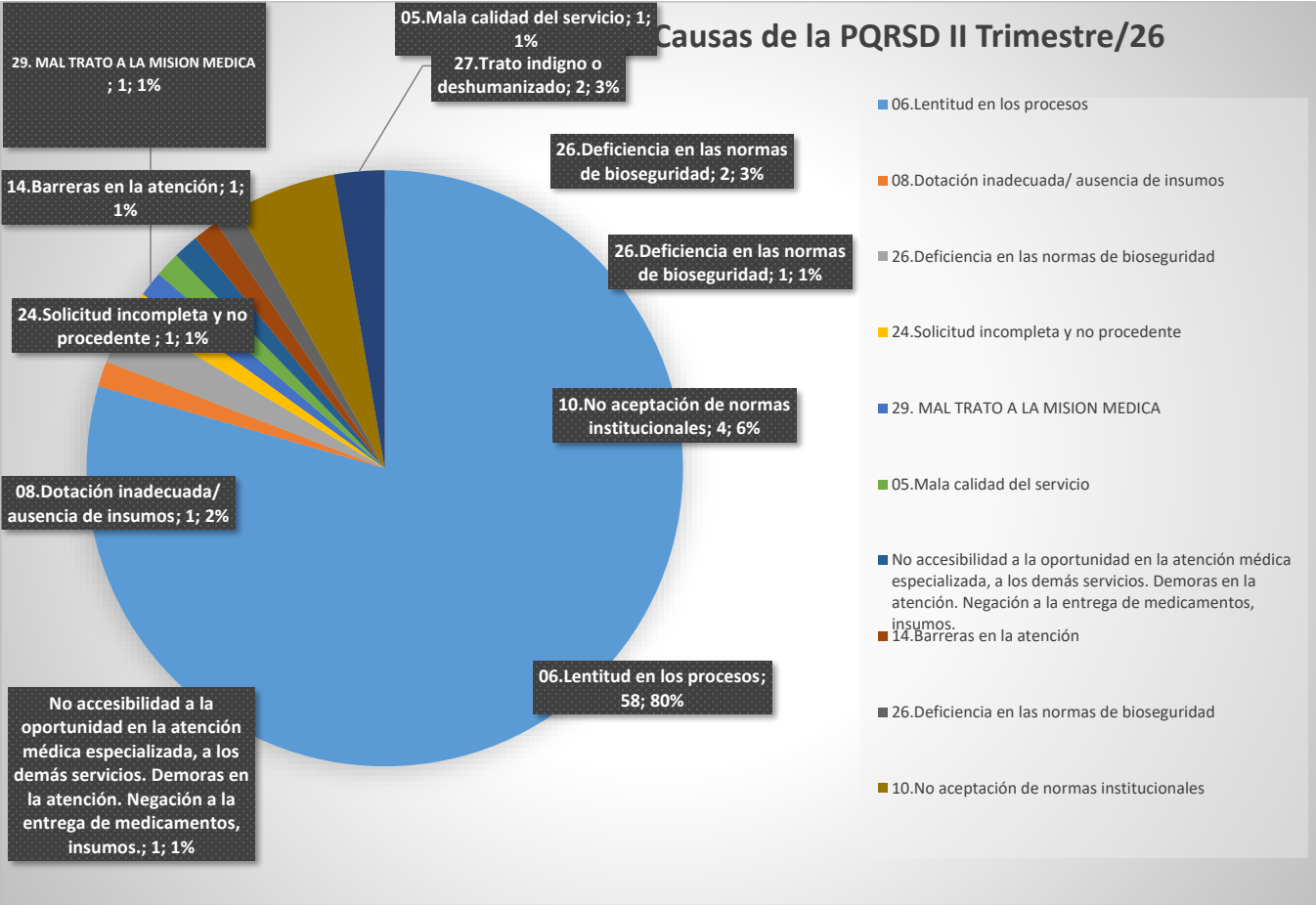
EAPB	TOTAL	%
Dusakawi	4	6%
Nueva Eps	4	6%
Sanitas	8	11%
Colsanitas	1	7%
Anaswayuu	0	2%
Proteger	52	71%
Fomag	1	1%
otra EPS	2	3%
Salud total	1	2%
TOTAL	73	100



DIAS DE ESPERA en la resolucion de la PQRSD	TOTAL	%
0 DIAS	38	47%
1 DIA	18	29%
2 DIAS	2	18%
3 DIAS	2	3%
MAS DE 4 DIAS	0	3%
	60	100%



CAUSAS DE LA PQRS	Total	%
06.Lentitud en los procesos	58	80%
08.Dotación inadecuada/ ausencia de insumos	1	2%
26.Deficiencia en las normas de bioseguridad	2	3%
24.Solicitud incompleta y no procedente	1	2%
29. MAL TRATO A LA MISION MEDICA	1	2%
05.Mala calidad del servicio	1	2%
No accesibilidad a la oportunidad en la atención médica especializada, a los demás servicios. Demoras en la atención. Negación a la entrega de medicamentos, insumos.	1	2%
14.Barreras en la atención	1	2%
26.Deficiencia en las normas de bioseguridad	1	2%
10.No aceptación de normas institucionales	4	6%
27.Trato indigno o deshumanizado	2	3%
MALA CALIDAD	73	100%



NOTA: Es importante acatar que en este trimestre se tramitaron **52 PQRSD CORRESPONDIENTE A LA EPS PROTEGER**, dichas inconformidades fueron radicadas por los usuarios en la SUPERSALUD y la ESE San Rafael las tramito con el fin de subsanar el inconveniente del señor usuario. En conclusion, en la ESE San Rafael se recibieron, radicanon y se tramitaron solo **21 (PQRS)** **Inconformidades originadas en los servicios , correspondiente a un porcentaje de 28.76%.**