



ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 1 de 12

ACTA N°	HORAL INICIAL:	HORA FINAL:	DÍA	MES	AÑO
4	9: 00 am	12:00 pm	27	04	2022

NOMBRE DE LA REUNIÓN: Socialización de PQRDF, satisfacción global del usuario I trimestre de 2022, derecho vulnerado y comprensión de derechos y deberes

LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y/O ENTIDAD): Socialización modalidad virtual

ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR).

Socialización PQRDF I trimestre de 2022
Socialización satisfacción global del usuario I trimestre de 2022
Derecho Vulnerado I trimestre de 2022
Comprensión derechos y deberes I trimestre 2022

CITADOS:

Ver Lista de asistencia

DESARROLLO:

Las actividades que se relacionan en la presente acta corresponden a la participación en comité institucional para socialización de los temas en mención.

El día 27/04/2022 a través del siguiente link <https://meet.google.com/zkx-fbak-ffv>, se da inicio a la socialización de la satisfacción global, cuyo objetivo es conocer el grado de satisfacción global del usuario que acude a los servicios ofertados por la Empresa Social de Estado Popayán E.S.E en los puntos de atención de Popayán, Caldon, Purace, Piamonte y Tototro correspondientes al I trimestre del 2022.

Con intención de conocer el porcentaje de satisfacción global se emplea encuestas con modalidad auto administrativa a usuarios que hayan utilizado los servicios de salud que se brindan en el Empresa Social de Estado Popayán ESE Además, nos permite identificar si nuestro cliente externo recomendaría a otras personas (amigos, familiares, vecinos, etc.) utilizar los servicios brindados por la institución.

Tabla 1. Porcentaje de Satisfacción Global en la Atención

PUNTO DE ATENCION	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE	TOTAL
POPAYAN	308	278	29	5	0	4	624
PIAMONTE	74	31	0	0	0	0	105
CALDONO	94	131	3	0	0	0	228
PURACE	23	31	10	3	0	0	67
TOTORO	10	41	12	1	0	0	64
SUB TOTAL	509	512	54	9	0	4	1088
PORCENTAJE	46,8%	47,1%	5%	1%	0%	0,4%	100%
TOTAL	1088						

En el periodo a evaluar (I trimestre de 2022) se aplicaron un total de 1088 encuestas. Con relación a la satisfacción global en la atención de los servicios de consulta médica general, Consulta Odontológica y/o higiene Oral, Laboratorio Clínico, PyP por enfermería, Imagen Diagnostica, Vacunación, Urgencias, Hospitalización, Otros, ¿Cuál?, el 46.8% de los usuarios encuestados consideran que la atención de los servicios en mención es “MUY BUENA”, el 47.1% considera que es “BUENA”, y un 5% refiere que es la atención en los servicios ofertados por la institución es “REGULAR” con un 1% expresa que existe una “MALA” atención; mientras que la opción “ MUY MALA” obtuvo 0%.y el 0.4% no responde a la pregunta.

Tabla 2. Posibilidad de recomendación de la Institución

PUNTO DE ATENCION	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	NO RESPONDE	TOTAL
POPAYAN	367	221	1	1	34	624
PIAMONTE	67	38	0	0	0	105
CALDONO	154	74	0	0	0	228
PURACE	33	33	1	0	0	67
TOTORO	37	18	0	3	6	64
SUB TOTAL	658	384	2	4	40	1088
PORCENTAJE	60,5%	35,3%	0%	0%	3,7%	100%
TOTAL	1088					

Con relación a la Posibilidad de recomendación de la Institución, se obtuvo los siguiente resultados: Con relación a la posibilidad de recomendación a utilizar los servicios de la institución por parte de los usuarios a otras personas el 60.5% refiere que “DEFINITIVAMENTE SI” recomienda a la ESE, el 35.3% “PROBABLEMENTE SI”, el 0.% refieren que “PROBABLEMENTE NO”

recomiendan la institución, con un 0% “DEFINITIVAMENTE NO” no recomienda los servicios de la Empresa Social de Estado Popayán ESE y el 3.7% no responde a la pregunta

El monitoreo constante de este indicador permitirá identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios y trato recibido en los servicios ofrecidos por la ESE Popayán, se puede concluir que la percepción de satisfacción de los usuarios es uno de los factores con mayor incidencia sobre la toma de decisiones al momento de seleccionar instituciones prestadoras de servicios de salud, para el I trimestre del 2022 se obtiene un porcentaje 94%. De pacientes que argumentan la atención de la ESE Popayán es buen y muy buena

Indicador I trimestre 2022	TOTAL	%
P.3.14 Número de pacientes que respondieron "Muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios que ha recibido a través de su IPS?	1021	94%
P 3.14 Número de usuarios que respondieron la pregunta	1088	

Con relación a PQRDF para el I trimestre del 2022 se obtuvieron un total de 261 registros distribuidos de la siguiente manera:

REPORTE PQRDF	CANTIDAD
POPAYÁN	233
TOTORO	17
PIAMONTE	9
PURACE	1
CALDONO	1
TOTAL	261

Para el punto de atención Popayán un total de 233 pqrdf, punto de atención Caldono un total de 1 registros, Piamonte un total de 9 registros, Totoro 17 registro de PQRDF y para el punto de atención Purace 1 registros.

PQRDF POR EAPB	TOTAL
EMSSANAR	88
AIC	28
NUEVA EPS	39
ASMET SALUD	85
MALLAMAS	2
OTRAS EAPB	19
TOTAL	261

Se socializa el total de PQRDF distribuidas por EAPB en la que se evidencia que para emssanar se cuenta con un total de 88 registro de pqrdf, seguida de asmet salud con un total de 85 registros, nueva eps con un total de 39 registros, AIC EPS-I con 28 registros, Mallamas con n2 registros y para EAPB 19 registro

TIPO DE SOLICITUD	POPAYÁN	TOTORO	PIAMONTE	PURACE	CALDONO
Denuncia	1	0	0	0	0
Felicitación	31	1	0	0	0
Petición de Consulta	24	0	0	0	0
Petición de Documentación	1	0	0	0	0
Petición de Información	4	0	0	0	0
Queja	146	12	8	1	1
Reclamo	2	1	0	0	0
Sugerencia y/o Elogio	24	3	1	0	0
TOTAL	233	17	9	1	1

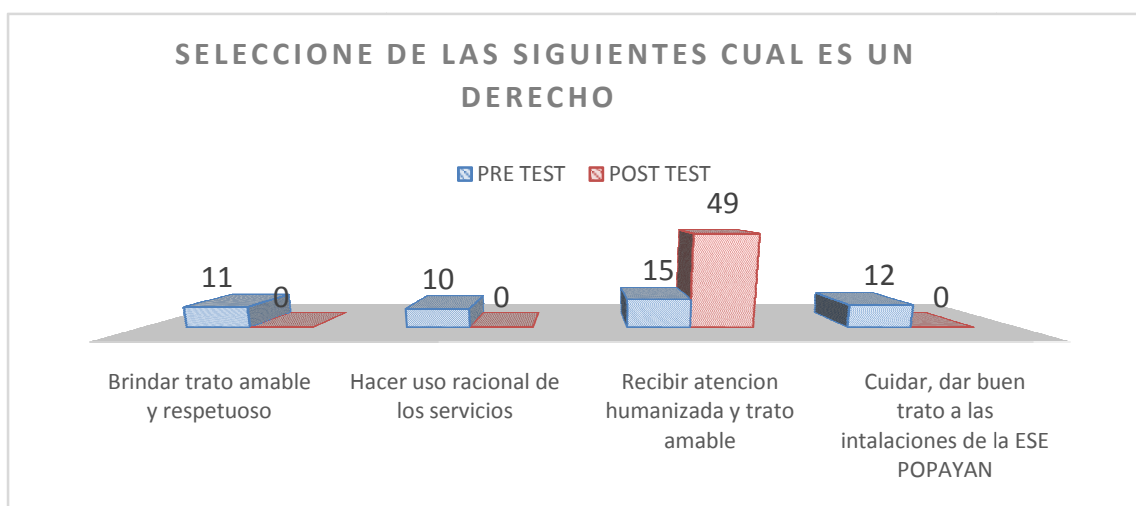
Se continua con la socialización pqrdf según la solicitud se identifica para punto de atención Popayán Denuncia 1 registro, Felicitaciones 31 registro, Petición de consulta 24 registros, petición de documento 1 registro, petición de información 4 registros, quejas 146 registros, reclamos 2 registros, sugerencias y/o elogios 24 registros. Punto de atención Totoro: Felicitaciones 1 registro, queja 12 registros, reclamos 1 registro, sugerencia y/o elogios 3. Punto de atención Piamonte quejas 8 registros, sugerencias y/o elogios 1 registro. Punto de atención Purace queja 1 registro punto de atención Caldonó 1 queja.

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Denuncia	0	0	0	1
Felicitación	0	0	0	32
Peticiones de Consulta	0	0	0	24
Peticiones de Documentación	0	0	0	1
Peticiones de Información	0	0	0	4
Quejas	0	0	2	165
Reclamos	0	0	0	3
Sugerencia y/o Elogios	0	0	0	28
Totales	0	0	2	258
%	0 %	0 %	1 %	99 %

Fuente: PlataformaPQRSF ESE POPAYÁN

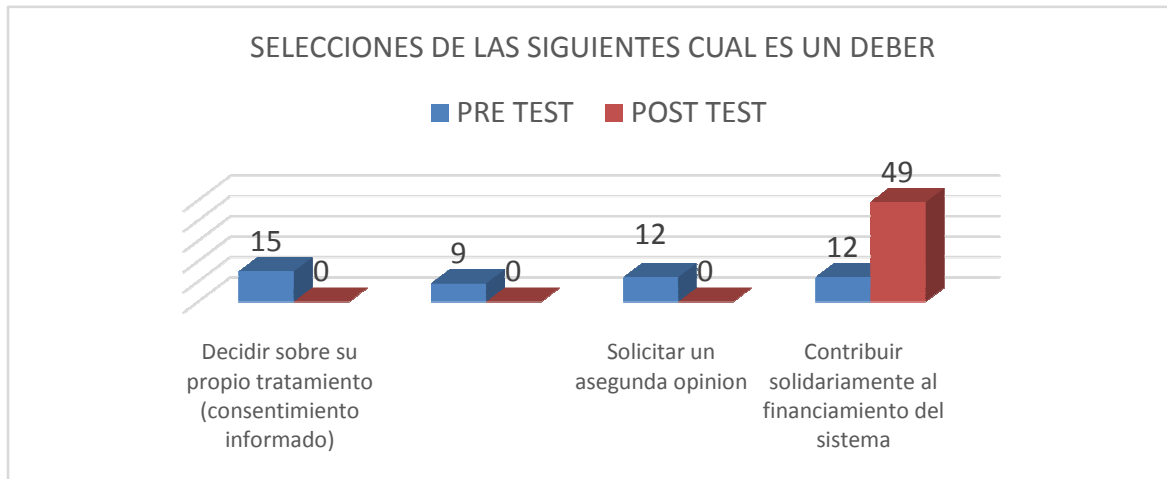
Gestión de respuesta a pqrse se cuenta con que el 99% de las solicitudes se dio respuesta en el tiempo establecido y 1% respuesta fuera del rango establecido.

Se continua con la socialización de comprensión de derechos y deberes para el I trimestre 2022




Con relación a la identificación de un derecho se previó a la socialización se evidencia que los usuarios que responde el pre test consideran que el “brindar trato amable y respetuoso, hacer uso racional de los servicios, recibir atención y cuidar, dar buen trato a las instalaciones de la ESE POPAYÁN”, consideran que

estos son derechos. Una vez realizada la socialización adecuada explicando cada uno de los derechos de las 49 personas que participaron en dar respuesta al post test se identifica que queda claro que el derecho para esta oportunidad es “*recibir atención humanizada y trato amable*”



Con relación a la identificación de un deber se previó a la socialización se evidencia que los usuarios que responde el pre test consideran que el “decidir sobre su propio tratamiento (consentimiento informado), privacidad, confidencialidad en el manejo de la información médica, solicitar una segunda opinión”, consideran que estos son deberes. Una vez realizada la socialización adecuada explicando cada uno de los deberes de las 49 personas que participaron en dar respuesta al post test se identifica que queda claro que el deber para esta oportunidad es “*Contribuir solidariamente al financiamiento del sistema*”

Se puede concluir que los usuarios participan identifican la que es un derecho y deber, así como también reconocen un deber y derechos de los usuarios socializado.

		REPORTE Y ANALISIS DE INDICADOR			EST-PC-PD04-FOFR1	
					Version:0	
Fecha del reporte:	31	Marzo	2022	Período del reporte	I trim 2022	
Nombre del indicador:	Derecho del usuario mas vulnerado en la ESE Popayán					
Fórmula de cálculo						
Número de quejas relacionadas con recibir atención humanizada y trato amable / número total de quejas recibidas en el periodo x 100						
Resultados						
Mes	Numerador	Denominador	Resultado 2022	Límite	Parámetro de comparación	Logros
Enero	10	28	35,7%			
Febrero	17	69	24,6%			
Marzo	22	70	31,4%			
Abril	0	0	#DIV/0!			
Mayo	0	0	#DIV/0!			
Junio	0	0	#DIV/0!			
Julio	0	0	#DIV/0!			
Agosto	0	0	#REF!			
Septiembre	0	0	#DIV/0!			
Octubre	0	0	#DIV/0!			
Noviembre	0	0	#DIV/0!			
Diciembre	0	0	#DIV/0!			
Total	49	167	29,3%			
Gráfica						

Para el I trimestre de 2022 se evidencia que el derecho a la atención humanizada esta vulnerado en un 29.3% hallazgo encontrado en las diferentes formatos encontradas en las aperturas de buzones semanal, se puede identificar que la causa de la vulneración del derecho relacionado con el trato humanizado es el desconocimiento de los derechos y deberes de los usuarios y la falta de capacitación de los colaboradores de las diferentes áreas en el trato humanizado en salud. Para lo cual se necesita de difundir los derechos y deberes en salas de espera a los usuarios dar a conocer los derechos y deberes a los afiliados participes y personal de planta de la ESE y realizar campañas de humanización en la prestación del servicio de salud.

Fecha del reporte:		31	Marzo	2022	Período del reporte		I trim 2022
Nombre del indicador:		Derecho del usuario mas vulnerado en la ESE Popayán					
Fórmula de cálculo							
Número de quejas relacionadas con la escucha del usuario / número total de quejas recibidas en el periodo x 100							
Resultados							
Mes	Numerador	Denominador	Resultado 2021	Límite	Parámetro de comparación	Logros	
Enero	4	28	14,3%				
Febrero	1	69	1,4%				
Marzo	7	70	10,0%				
Abril	0	0	#DIV/0!				
Mayo	0	0	#DIV/0!				
Junio	0	0	#DIV/0!				
Julio	0	0	#DIV/0!				
Agosto	0	0	#DIV/0!				
Septiembre	0	0	#DIV/0!				
Octubre	0	0	#DIV/0!				
Noviembre	0	0	#DIV/0!				
Diciembre	0	0	#DIV/0!				
Total	12	167	7,2%				
Gráfica							

Para el I trimestre de 2022 se evidencia que el derecho con al escucha esta vulnerado en un 7.2%. Se identifica la falta de compresion por parte de los usuarios al recepcionar informacion por parte del profesional tratante, para lo cual es necesario Continuar con capacitaciones en comunicación acertiva brindadas por el sindicato ya que permite mantener al usuario bine informado y satisfecho al escuchar sus necesidades.

Fecha del reporte:		31	Marzo	2022	Período del reporte		I trim 2022
Nombre del indicador:		Derecho del usuario mas vulnerado en la ESE Popayán					
Fórmula de cálculo							
Número de quejas relacionadas con recibir atención preferencial / número total de quejas recibidas en el periodo x 100							
Resultados							
Mes	Numerador	Denominador	Resultado 2021	Límite	Parámetro de comparación	Logros	
Enero	0	28	0,0%	5%			
Febrero	2	69	2,9%	5%			
Marzo	0	70	0,0%	5%			
Abril	0	0	#DIV/0!	5%			
Mayo	0	0	#DIV/0!	5%			
Junio	0	0	#DIV/0!	5%			
Julio	0	0	#DIV/0!	5%			
Agosto	0	0	#DIV/0!	5%			
Septiembre	0	0	#DIV/0!	5%			
Octubre	0	0	#DIV/0!	5%			
Noviembre	0	0	#DIV/0!	5%			
Diciembre	0	0	#DIV/0!	5%			
Total	2	167	1,2%				
Gráfica							

Para el I trimestre de 2022 se evidencia que el derecho de atención preferencial esta vulnerado en un 1.2%. Se identifica la no identificación por lo usuarios la ventanilla preferencial para cual se requiere Fortaceler educacion al usuario para el buen uso de la ventanilla preferencial.

Fecha del reporte:		31	Marzo	2022	Periodo del reporte		I trim 2022
Nombre del indicador:		Derecho del usuario mas vulnerado en la ESE Popayán					
Fórmula de cálculo							
Número de quejas relacionadas con oportunidad en la atención / número total de quejas recibidas en el periodo x 100							
Resultados							
Mes	Numerador	Denominador	Resultado 2021	Límite	Parámetro de comparación	Logros	
Enero	5	28	17,9%				
Febrero	18	69	26,1%				
Marzo	11	70	15,7%				
Abril	0	0	#! DIV/0!				
Mayo	0	0	#! DIV/0!				
Junio	0	0	#! DIV/0!				
Julio	0	0	#! DIV/0!				
Agosto	0	0	#! DIV/0!				
Septiembre	0	0	#! DIV/0!				
Octubre	0	0	#! DIV/0!				
Noviembre	0	0	#! DIV/0!				
Diciembre	0	0	#! DIV/0!				
Total	34	167	20,4%				
Gráfica							

Para el I trimestre de 2022 se evidencia que el derecho a ña oportunidad en la atencion esta vulnerado en un 20.4%. Implantación de nuevas lineas telefonicas de EAPB con mayor demanda para generar facilidad a la oportunidad al acceso a los servicios para cual se hace necesario Divulgacion de lineas telefonicas para el acceso a los servicios.

Se resuelven dudas con los temas tratados y se finaliza presentación.

CONVOCATORIA (PROXIMA REUNIÓN):

Por definir

NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ.

TRANSCRIPTOR.


LEYDY KATHERINE PATIÑO GALINDEZ
Profesional Participe SINTRAUNPROS
Empresa Social del Estado Popayán
ESE

LEYDY KATHERINE PATIÑO GALINDEZ
Profesional Participe SINTRAUNPROS
Empresa Social del Estado Popayán
ESE

Lista de asistencia



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYÁN
ESE POPAYAN
E.S.E NIT 900.145.579-1
COMITÉ ISNTITUCIOAL
27/01/2022

Marca temporal	Dirección de correo electrónico	NOMBRES Y APELLIDOS	PUNTO DE ATENCION	CARGO	NUMERO DE CELULAR
4/27/2022 9:33:56	gloriamunozhidalgo25@gmail.com	Gloria Muñoz hidalgo	Popayán	Profesional calidad	3146184855
4/27/2022 9:34:18	sirelkinjavi@gmail.com	Elkin Idarraga	Toribio maya	Médico de urgencias	3154671078
4/27/2022 9:35:06	cmancillalaboral@gmail.com	MARIA CATALINA MANCILLA RAMIREZ	PUNTO DE ATENCION SUROCCIDENTE	PROFESIONAL ESPECIALIZADO DESIGNADA EN PLANEACION	3127920128
4/27/2022 9:36:19	vsp.esepopayan@gmail.com	Carlos Julian Burbano Chilito	Popayán - CS Sur Occidente	Profesional VSP	3217907014
4/27/2022 9:40:40	daniela.rosero02@usc.edu.co	Daniela rosero	Piamonte	Enfermera sso	3184692846
4/27/2022 9:41:07	Tito-9328@hotmail.com	Victor Armando Rengifo	Popayán	Ingeniero ambiental	3103944519
4/27/2022 9:52:04	carmensolarte@gmail.com	CARMEN SOLARTE	SUROCCIDENTE	COORDINACION CALIDAD	3122846495
4/27/2022 9:54:14	nancyacostamu2264@gmail.com	Nancy Acosta Muñoz	Popayán	Auditora de Calidad	3017134032
4/27/2022 10:06:07	coordinacionbiomedica@esepopayan.gov.co	Jose Guillermo Muñoz Camacho	Popayán	Coordinador Biomedico	3218017745
4/27/2022 10:08:58	cmancillalaboral@gmail.com	MARIA CATALINA MANCILLA RAMIREZ	PUNTO DE ATENCION SUROCCIDENTE	PROFESIONAL ESPECIALIZADO DESIGNADO EN PLANEACION	3127920128
4/27/2022 10:10:15	Coordinacionlaboratorio@esepopayan.gov.co	Isabel Sabino	ESE Popayán	Coordinadora laboratorio clinico	321 5957593
4/27/2022 10:16:07	pap.farmacia@gmail.com	Rocio Maribel Bolaños Ruiz	Piamonte	Regente de Farmacia	3116377731



ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 11 de 12

4/27/2022 10:24:58	siau@esepopayan.gov.co	katerine patíño	sur occidente	ordinadora siau	318 4474235
4/27/2022 10:25:20	seguridadsalud@esepopayan.gov.co	Clara Eugenia Arias Guzmán	Centro de Salud sur Occidente	Coordinadora SST	3015980396
4/27/2022 10:33:46	piamonte@esepopayan.gov.co	Rocío Carabali	Piamonte	Coordinadora de Punto	3103716289
4/27/2022 10:35:37	caldono@esepopayan.gov.co	CARLOS ANDRES BENAVIDES	CALDONO	COORDINADOR	3206744536
4/27/2022 10:47:16	enfermeriapap@gmail.com	Kellyn Andrea Mestizo Ramírez	Punto de Atención Piamonte	Enfermera	3128314151
4/27/2022 10:52:09	planeacion@esepopayan.gov.co	Brigith Hernandez	Popayán	Jefe de Planeación	3117836917
4/27/2022 10:53:50	farmaciapescador@gmail.com	Claudia Yareli bastos sandoval	Caldono	Regente de farmacia	3108284599
4/27/2022 11:08:59	andreshueje@hotmail.com	Alvaro Andrés Hueje Oliveros	Hospital Toribio Maya	Enfermero	3128215161

Registro Fotográfico

