



# ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 1 de 13

ACTA N°	HORAL INICIAL:	HORA FINAL:	DÍA	MES	AÑO
3	9: 00 am	12:00 pm	30	03	2023

**NOMBRE DE LA REUNIÓN:** Socialización de PQRDF de 2023, derecho vulnerable febrero 2023

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

**ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR).**  
Socialización PQRDF mes de febrero 2023  
Derecho vulnerado mes de febrero 2023  
Compresión derechos y deberes febrero 2023

**CITADOS:**

Ver Lista de asistencia

## DESARROLLO:

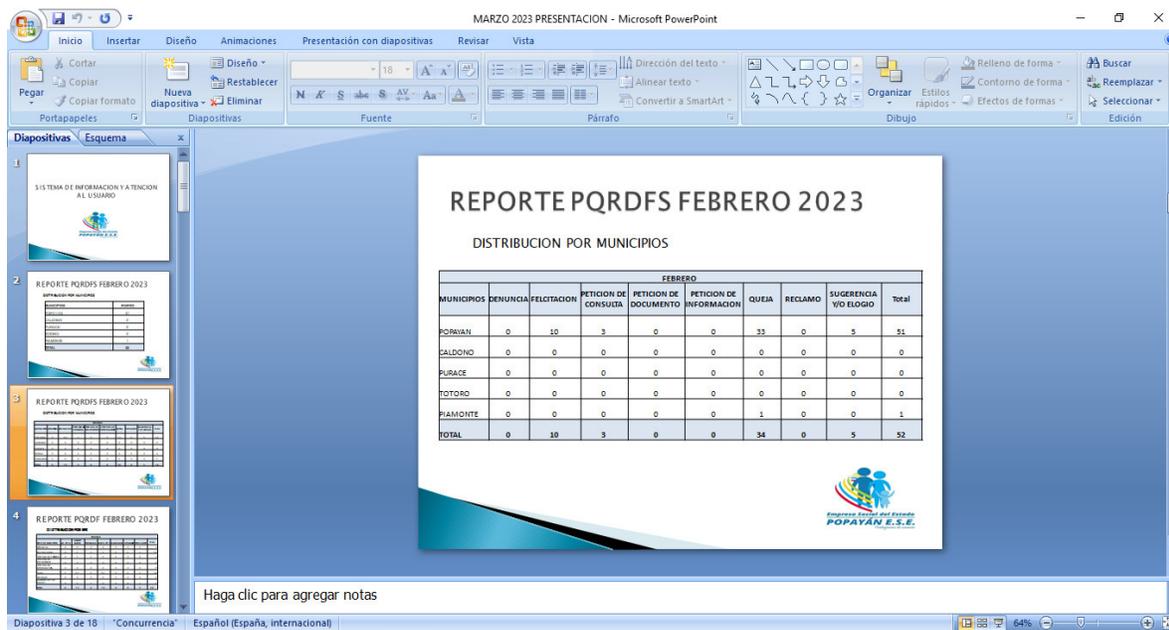
Las actividades que se relacionan en la presente acta corresponden a la socialización PQRDF correspondiente al mes de febrero 2023

El día 30/03/2023 a través del siguiente link <https://meet.google.com/ait-yhxp-udk>, se da inicio con la socialización de de reporte PQRDF correspondiente al mes de febrero 2023 obteniendo un total de **52 PQRDF**, distribuidas por los cinco (5) municipios. (ver tabla).

MUNICIPIOS	ENERO
POPAYAN	51
CALDONO	0
PURACE	0
TOTORO	0
PIAMONTE	1
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>

Se presentaron un total de 52 PQRDF distribuidas así:

Para el municipio de Popayán se cuenta con un total de 51 pqrdf, Piamonte 1 registros, Totoro 0 registros de pqrdf, purace 0 registros y caldono 0 registros de pqrdf.



MUNICIPIOS	FEBRERO								Total
	DENUNCIA	FELICITACION	PETICION DE CONSULTA	PETICION DE DOCUMENTO	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA Y/O ELOGIO	
POPAYAN	0	10	3	0	0	33	0	5	51
SALDONO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PURACE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTORO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PIAMONTE	0	0	0	0	0	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>34</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>52</b>

Se socializa la distribución de Pqrdf por tipo de solicitud en el que se presenta: Denuncias un total de 0 registros, petición de consulta un total de 3 registros, petición de información 0 registros, petición de documentación 0, quejas un total de 34 registros de pqrdf, reclamos un total de 0 registros, sugerencias 5 y felicitaciones 10 registros.

### **Distribución de pqrdf por municipios**

Punto de atención Popayán 0 denuncios, peticiones de consulta 3 registros, petición de información 0 registro, petición documentación un total de 0 registros, quejas 33, reclamos 0, sugerencias y / elogios 5 registros, felicitaciones un total de 10 registros.

Punto de atención Caldono, 0 registros de PQRDFS

Punto de atención Totoro, 0 registros de PQRDFS

Punto de atención Purace se evidencio un total de 0 PQRDFS

Punto de atención Piamonte: 1 registros de PQRDFS

## Distribución de solicitud por EAPB



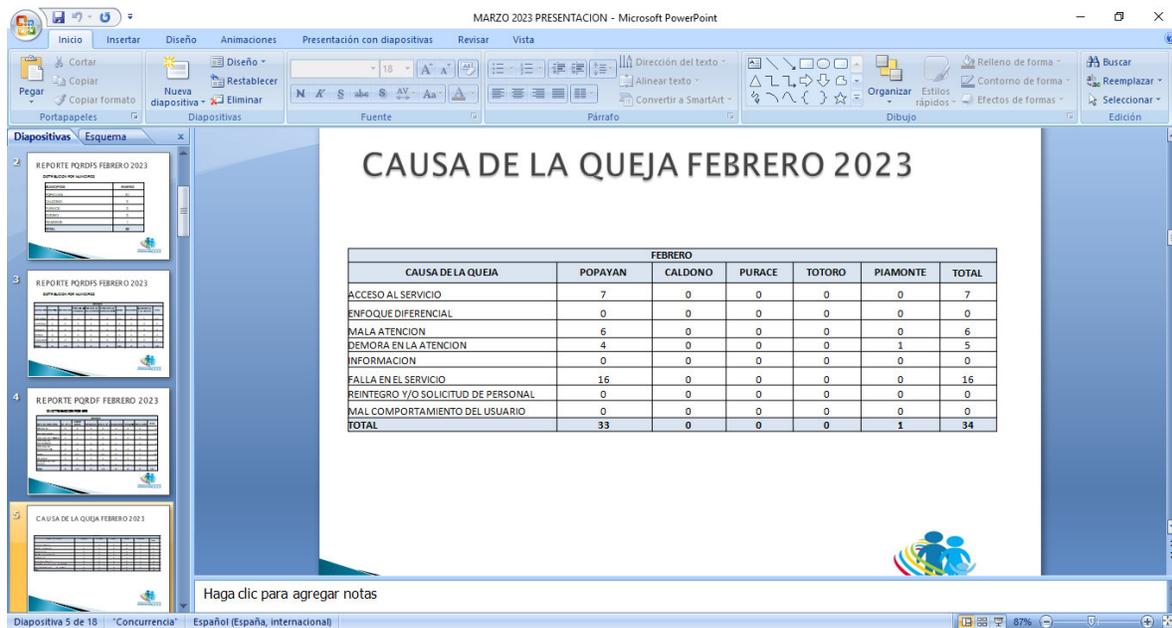
**REPORTE PQRDF FEBRERO 2023**  
**DISTRIBUCION POR EPS**

TIPO DE SOLICITUD	FEBRERO							Total
	AIC EPS-I	ASMET SALUD	EMSSANAR	NUEVA EPS	MALLAMAS	COOSALUD	OTRAS EAPB	
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	2	2	2	0	1	3	10
PETICION DE CONSULTA	0	1	2	0	0	0	0	3
PETICION DE DOCUMENTO	0	0	0	0	0	0	0	0
PETICION DE INFORMACION	0	0	0	0	0	0	0	0
QUEJIA	2	11	1	16	0	1	3	34
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS Y/O ELOGIOS	0	1	1	0	0	0	3	5
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>52</b>

Para el mes de febrero de 2023 se obtuvo un total de PQRDFS para EPS –I AIC de 2 registros, EPS ASMET SALUD, 15 registros, EPS EMSSANAR 6 registros, NUEVA EPS un total de 18 PQRDF, MALLAMAS 0 registros, COOSALUD 2 registros y para OTRAS EPS 9 registros.

## Causa de la queja

En el mes de febrero de 2023 se identificaron como causa de la Queja los siguientes motivos:

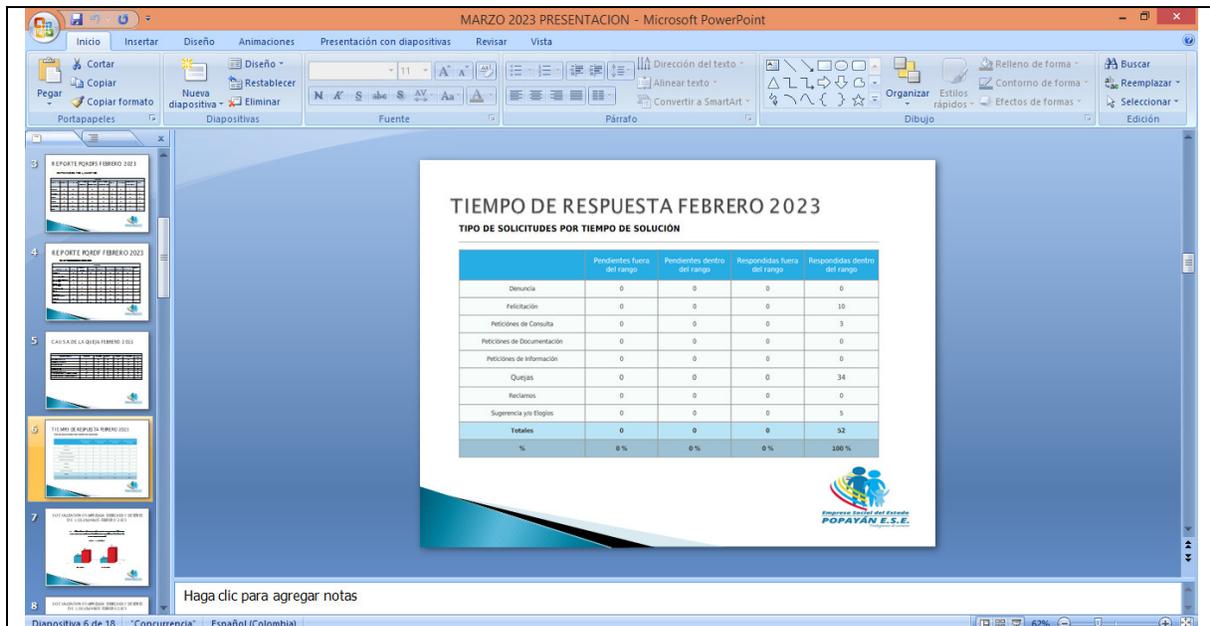


CAUSA DE LA QUEJA FEBRERO 2023

CAUSA DE LA QUEJA	FEBRERO					TOTAL
	POPAYAN	CALDONO	PURACE	TOTORO	PIAMONTE	
ACCESO AL SERVICIO	7	0	0	0	0	7
ENFOQUE DIFERENCIAL	0	0	0	0	0	0
MALA ATENCION	6	0	0	0	0	6
DEMORA EN LA ATENCION	4	0	0	0	1	5
INFORMACION	0	0	0	0	0	0
FALLA EN EL SERVICIO	16	0	0	0	0	16
REINTGRESO Y/O SOLICITUD DE PERSONAL	0	0	0	0	0	0
MAL COMPORTAMIENTO DEL USUARIO	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>34</b>

En el mes de febrero de 2023 se obtiene como causa de la queja la siguiente información:

1. Acceso al servicio punto de atención Popayán 7 registros, punto de atención caldono, purace, totoro y Piamonte 0 registros.
2. Mala Atención: punto de atención Popayán 6, punto de atención purace 0 registros y los punto de atención caldono, totoro y Piamonte 0 registros.
3. Demora en la atención Popayán 4 registros, punto de atención caldono, purace, totoro y Piamonte 1 registros.
4. Falla en el servicio: Popayán 16 registros, punto de atención caldono, purace, totoro y Piamonte 0 registros.

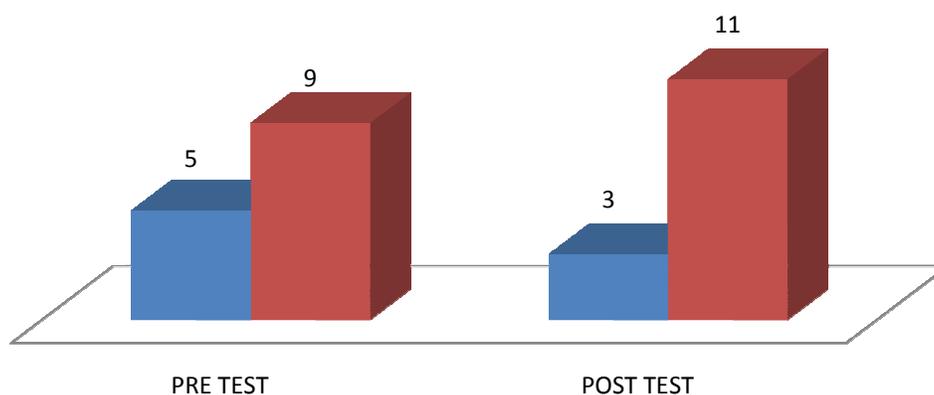


Se socializa además los tiempos de respuesta de gestión para las PQRDF para el mes febrero 2023 con un 100% de gestión de respuesta en los tiempos establecidos por norma,

Se da continuidad en la socialización en la **comprensión de los derechos y deberes de los usuarios**, post socialización y explicación de los mismos. Correspondiente para el mes de febrero de 2023

**1. El derecho es el conjunto de normas que imponen deberes y normas que confieren facultades, que establecen las bases de convivencia social**

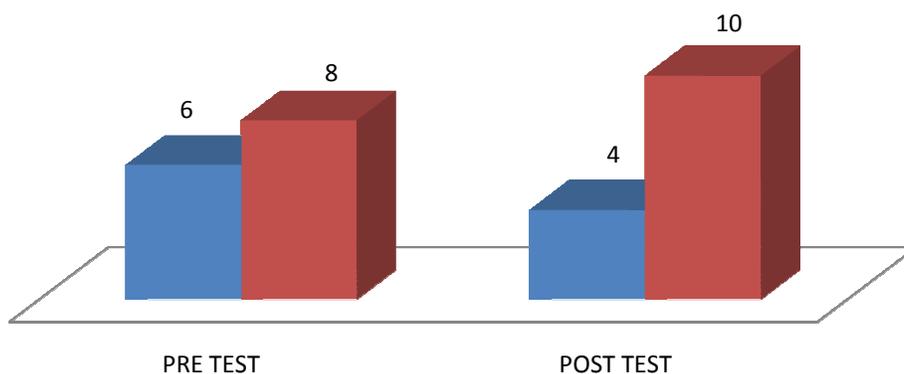
■ Falso ■ Verdadero



En el que se identifica que 11 personas conoce y entiende la definición de derecho.

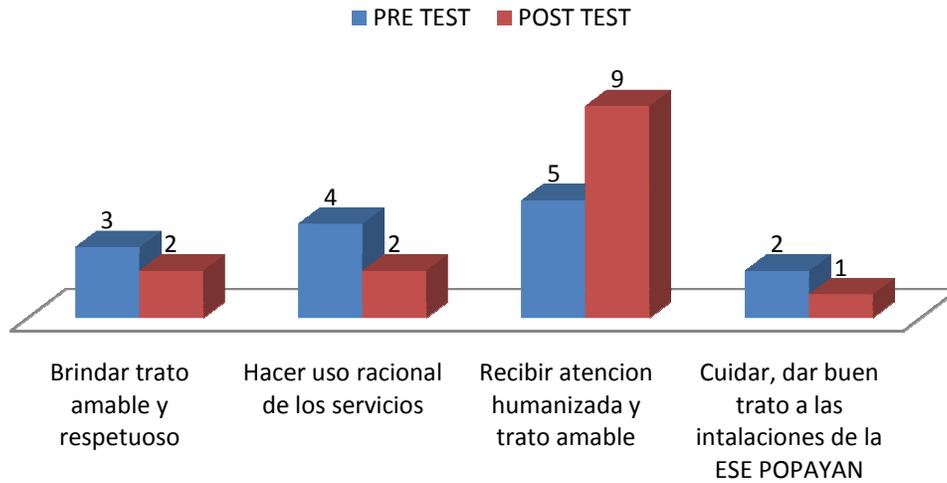
**2. Se entiende por deber la obligacion, compromiso o responsabilidad moral que le ata a una persona y se basa en obrar bajo los principios de la moral, la justicia o su propia**

■ Falso ■ Verdadero



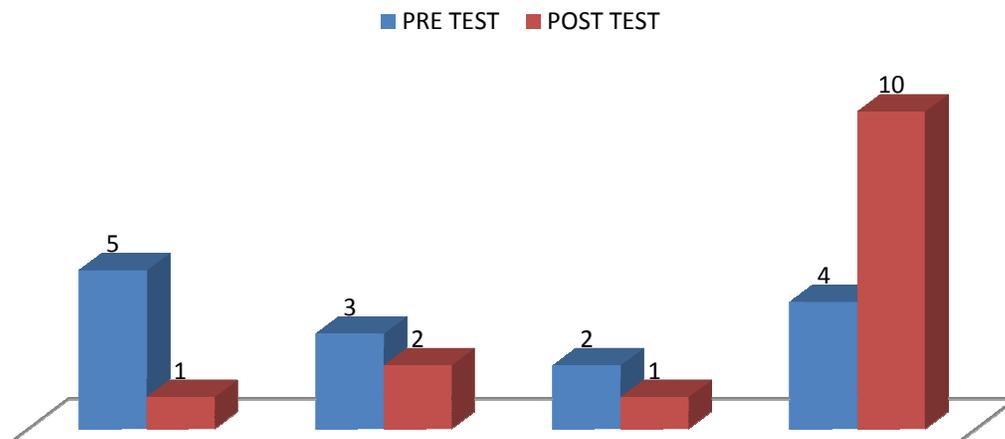
En la tabla se identifica que el 10 de la personas identifican el significado de un deber.

### 3. Seleccione de las siguientes cual es un DERECHO



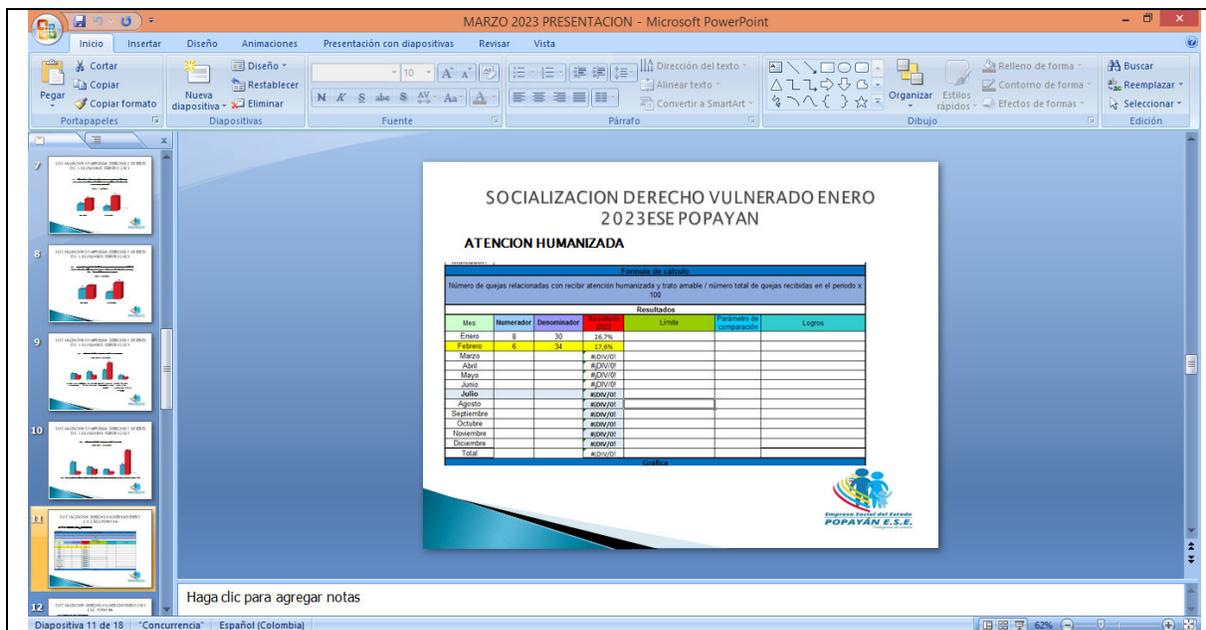
Ahora bien con relación en que si el usuario identifica cual es uno de sus derechos se puede identificar que 9 personas identifican que el “recibir atención humanizada y trato amable” tiene claro que es uno de sus derechos como usuario.

### 4. Selecciones de las siguientes cual es un DEBER

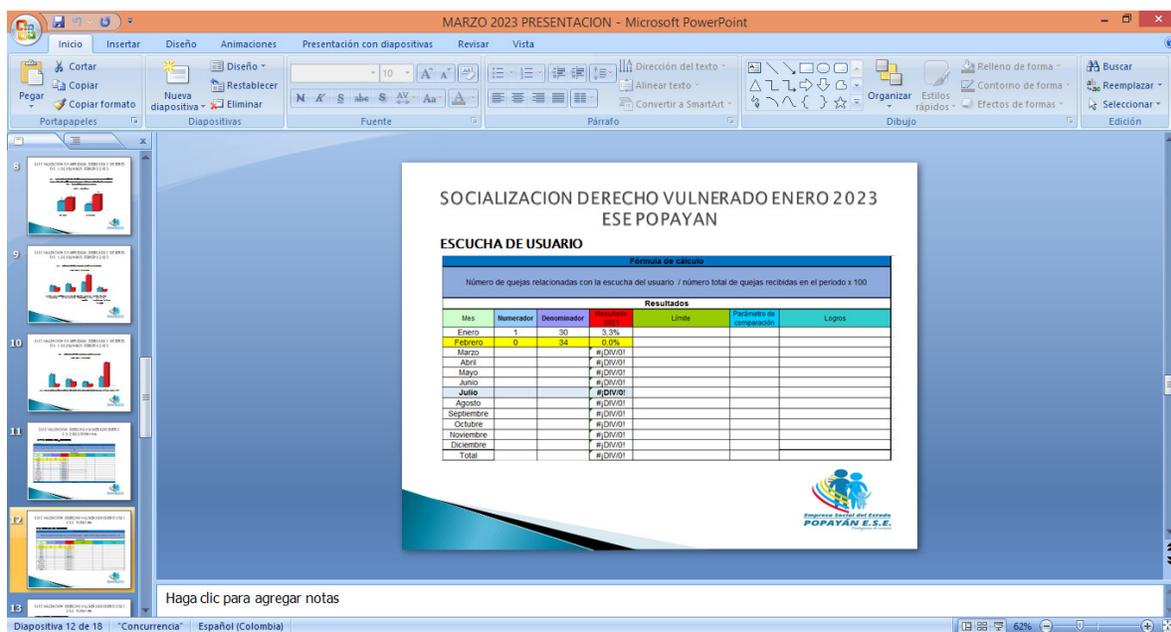


su privacidad de los servicios, contribuir solidariamente al financiamiento del sistema, acceso a la información, contribuir a la mejora de los servicios

Se identifica que 10 registros “contribuir solidariamente al financiamiento del sistema” son considerados como un deber de los usuarios



Con relación al derecho vulnerado para la ESE POPAYAN se identifica que para el mes febrero del 2023 con un total de 17.6% se encuentra vulnerado el derecho a la atención humanizada



Con relación a la vulneración al derecho de a la escucha de usuario se evidencia que para el mes de febrero 2023 se cuenta con un 0.0 %.



Con un 0.0% se identifica vulnerado el derecho a la atención preferencial para el mes febrero del 2023.



Para el mes de febrero 2023 se identifica con un 20.6% la vulneración al derecho a la oportunidad en la atención

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



## ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 10 de 13

**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

## Registro Fotográfico

Meeting ID: zog-edwt-dma

Presented by: claudialorena dinas rivera

### DEFINICION DE CASO DE DESNUTRICION EN MENORES DE CINCO AÑOS

Tipo de caso	Características de la clasificación
Caso confirmado por clínica	Se define un caso de desnutrición aguda en niños y niñas menores de 5 años de edad cuando el puntaje Z del indicador peso/talla o longitud está por debajo de $-2DE$ y/o presente los fenotipos de la desnutrición aguda severa (marasmo, kwashiorkor o kwashiorkor marasmático). Está asociada a pérdida de peso reciente o incapacidad para ganarlo, de etiología primaria, dado en la mayoría de los casos por bajo consumo de alimentos y/o presencia de enfermedades infecciosas.
	Definiciones por antropometría
	Desnutrición aguda moderada: se determina cuando el puntaje Z del indicador peso para la talla o longitud está entre $-2$ y $-3DE$ , puede acompañarse de algún grado de emaciación o delgadez. Este tipo de desnutrición debe detectarse y tratarse con oportunidad, dado a que en poco tiempo se puede pasar a desnutrición aguda severa y/o complicarse con enfermedades infecciosas.
	Desnutrición aguda severa: se determina cuando el puntaje Z del indicador peso para la talla o longitud está por debajo de $-3DE$ , o cuando se presenta edema bilateral que puede llegar a anasarca.
	Definiciones clínicas (fenotipos dados en la desnutrición aguda severa):

10:09 | zog-edwt-dma

Meeting ID: zog-edwt-dma

Presented by: claudialorena dinas rivera

### Notas aclaratorias

No aplican para notificación del evento, niños que presenten alguna patología de base que pueda alterar su estado nutricional o parámetros antropométricos de manera importante tales como cáncer, enfermedades renales, cardíacas, genéticas, metabólicas, etc.

En el caso de los niños con antecedente de prematuréz:

- Se debe hacer la valoración nutricional acorde a lo establecido en la resolución 2465 de 2016 al cumplir 40 semanas de edad corregida.
- Se deben notificar únicamente casos con este antecedente, cuando al verificar todo el histórico de su crecimiento del nacimiento a la fecha de la notificación, se evidencie un aplanamiento o descenso en su curva de crecimiento acorde a las gráficas de crecimiento, y que dicho descenso o aplanamiento de la curva responda a bajo consumo de alimentos y/o presencia de enfermedades infecciosas.

En el caso de los niños con antecedente de bajo peso al nacer:

10:13 | zog-edwt-dma

Meeting ID: (111) Roundcube Webmail... Meet - zog-edwt-dma REPRODUCIENDO

https://meet.google.com/zog-edwt-dma

claudialorena dinas rivera está presentando

**Cod INS 113. Desnutrición aguda en menores de 5 años**  
FOR-8622-0000-078 V502 2022-06-08

Relación con datos básicos

A. Nombre y apellidos del paciente		B. Tipo de ID	C. Número de documento
5. DATOS DE LA MADRE O CUIDADOR			
5.1 Primer nombre	5.2 Segundo nombre	5.3 Primer apellido	5.4 Segundo apellido
5.5 Tipo de ID*	5.6 Número de identificación	5.7 Almacén de referencia de la madre o cuidador	
5.8 Número hijo/a a contar		5.9 Almacén de referencia de la madre o cuidador	
6. IDENTIFICACIÓN DE FACTORES			
6.1 Peso al nacer	6.2 Talla al nacer	6.3 Edad gestacional al nacer	6.4 Tiempo que estuvo fuera del útero
6.5 Edad cuando ingresó a la institución	6.6 Estado de vacunación completo y actual	6.7 Retenido por control de vacunación	6.8 Presencia de signos de alarma
7. SIGNOS CLÍNICOS			

DILIGENCIAR VARIABLE 6,8 A 6,10

10:19 | zog-edwt-dma

Meeting ID: (111) Roundcube Webmail... Meet - zog-edwt-dma REPRODUCIENDO

https://meet.google.com/zog-edwt-dma

claudialorena dinas rivera está presentando

**EISP a semana Epidemiológica 12-2023 ESE Popayan**

AGRESIONES POR ANIMALES POTENCIALMENTE TRANSMISORES DE RABIA: 419

DENGUE: 99

VIGILANCIA EN SALUD PÚBLICA DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO E INTRAFAMILIAR: 70

INTENTO DE SUICIDIO: 16

DESNUTRICIÓN AGUDA EN MENORES DE 5 AÑOS: 9

MORBILIDAD MATERNA EXTREMA: 9

INTOXICACIONES: 8

SIFILIS GESTACIONAL: 7

VIH/SIDA/MORTALIDAD POR SIDA: 6

ACCIDENTE OFIDICO: 5

TUBERCULOSIS: 3

LESIONES POR ARTEFACTOS EXPLOSIVOS (POLIVORA Y MINAS ANTIPERSONAL): 2

HEPATITIS B, C Y COINFECCIÓN HEPATITIS B Y DELTA: 2

EVENTO ADVERSO GRAVE POSTERIOR A LA VACUNACIÓN: 2

MORTALIDAD PERINATAL Y NEONATAL TARDÍA: 1

DEFECTOS CONGENITOS: 1

VARICELA INDIVIDUAL: 1

LEISHMANIASIS CUTANEA: 1

10:20 | zog-edwt-dma

