

ACTA N°	HORAL INICIAL:	HORA FINAL:	DÍA	MES	AÑO
5	9: 00 am	12:00 pm	31	05	2023

NOMBRE DE LA REUNIÓN: Socialización de PQRDF, derecho vulnerable, comprensión de derecho y deberes abril 2023.	
LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y/O ENTIDAD): Socialización modalidad presencial auditorio Centro de Salud Sur Occidente	
ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR). Socialización PQRDF mes de abril 2023 Derecho vulnerado y Comprensión derechos y deberes mes de abril 2023	CITADOS: Ver Lista de asistencia

DESARROLLO:

Las actividades que se relacionan en la presente acta corresponden a la socialización PQRDF derecho vulnerable, comprensión de derecho y deberes correspondiente al mes de abril 2023.

El día 31/05/2023 en el auditorio del centro de salud sur occidente, se da inicio con la socialización de de reporte PQRDF correspondiente al mes de abril 2023 obteniendo un total de **88 PQRDF**, distribuidas por los cinco (5) municipios. (ver tabla).

The screenshot shows a PowerPoint slide with the following content:

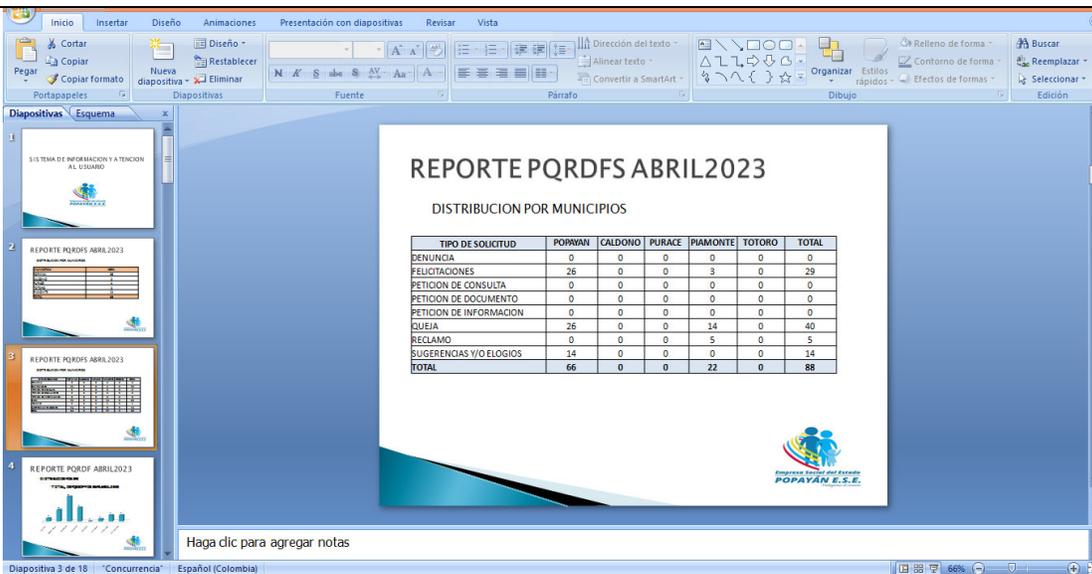
REPORTE PQRDFS ABRIL 2023

DISTRIBUCION POR MUNICIPIOS

MUNICIPIOS	ABRIL
POPAYAN	66
CALDONO	0
PURACE	0
TOTORO	0
PIAMONTE	22
TOTAL	88

Se presentaron un total de 88 PQRDF distribuidas así:

Para el municipio de Popayán se cuenta con un total de 66 pqrdf, Piamonte 22 registros, Totoro 0 registros de pqrdf, purace 0 registros y caldono 0 registros de pqrdf.



REPORTE PQRDFS ABRIL2023
DISTRIBUCION POR MUNICIPIOS

TIPO DE SOLICITUD	POPAYAN	CALDONO	PURACE	PIAMONTE	TOTORO	TOTAL
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	26	0	0	3	0	29
PETICION DE CONSULTA	0	0	0	0	0	0
PETICION DE DOCUMENTO	0	0	0	0	0	0
PETICION DE INFORMACION	0	0	0	0	0	0
QUEJA	26	0	0	14	0	40
RECLAMO	0	0	0	5	0	5
SUGERENCIAS Y/O ELOGIOS	14	0	0	0	0	14
TOTAL	66	0	0	22	0	88

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 0 registros, petición de información 0 registros, petición de documentación 0, quejas un total de 40 registros de pqrdf, reclamos un total de 5 registros, sugerencias 14 y felicitaciones 29 registros.

Distribución de pqrdf por municipios

Punto de atención Popayán 0 denuncios, peticiones de consulta 0 registros, petición de información 0 registro, petición documentación un total de 0 registros, quejas 26 reclamos 0, sugerencias y / elogios 14 registros, felicitaciones un total de 26 registros.

Punto de atención Caldono, 0 registros de PQRDFS

Punto de atención Totoro, 0 registros de PQRDFS

Punto de atención Purace 0 registros de PQRDFS

Punto de atención Piamonte: 14 registros de queja, 3 registros de felicitaciones y 5 registros de reclamos.



Para el de abril de 2023 se obtuvo un total de PQRDFS para EPS –I AIC de 4 registros, EPS ASMET SALUD 15 registros, EPS EMSSANAR 32 registros, NUEVA EPS un total de 18 PQRDF, MALLAMAS 0 registros, COOSALUD 3 registros, OTRAS EPS 8 registros, sin registro de EPS 8 registros.

Causa de la queja

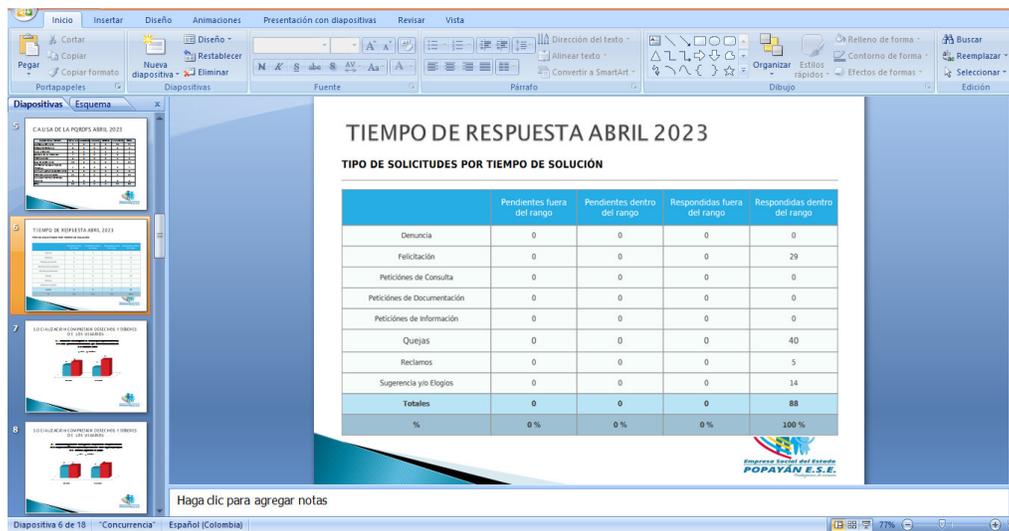
En el mes de abril de 2023 se identificaron como causa de la PQRDFS los siguientes motivos:

CAUSA DE LA PQRDFS ABRIL 2023

CAUSA DE LA PQRDFS	POPAYAN	CALDONO	PURACE	TOTORO	PIAMONTE	TOTAL
ACCESO AL SERVICIO	1	0	0	0	10	11
ENFOQUE DIFERENCIAL	0	0	0	0	0	0
MALA ATENCION	4	0	0	0	2	6
DEMORA EN LA ATENCION	7	0	0	0	0	7
INFORMACION	4	0	0	0	5	9
FALLA EN EL SERVICIO	20	0	0	0	2	22
REINTEGRO Y/O SOLICITUD DE PERSONAL	1	0	0	0	0	1
AMPLIAR HORARIO DE SERVICIO	0	0	0	0	0	0
ATENCION HUMANIZADA	25	0	0	0	3	28
MAL COMPORTAMIENTO DEL USUARIO	4	0	0	0	0	4
TOTAL	66	0	0	0	22	88

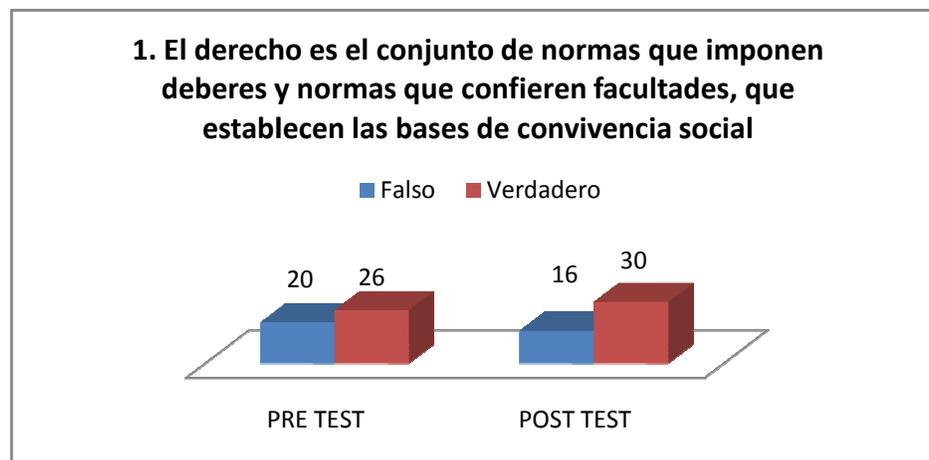
Como causa de PQRDF para unidad de atención de Popayán se cuenta con 25 registros por la atención humanizada, 20 registros como falla en el servicio, 4 registros relacionados a información y mal comportamiento del usuario, y registros relacionados por demora en la atención 1 registro relacionado al acceso al servicio y reintegro y/o solicitud de personal.

Para Unidad de atención de Piamonte se cuenta con un total de 10 registros relacionada por el acceso al servicio, 2 registros relacionados con mala atención y falla en el servicio, 5 registros relacionados con información, y 3 registros relacionados con atención humanizada.



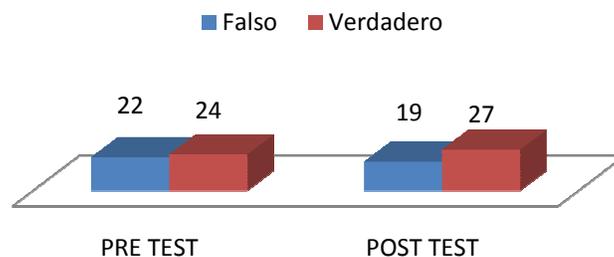
Se socializa además los tiempos de respuesta de gestión para las PQRDF para el mes de abril 2023 con un 100% de gestión de respuesta en los tiempos establecidos por norma,

Se da continuidad en la socialización en la **compresión de los derechos y deberes de los usuarios**, post socialización y explicación de los mismos.



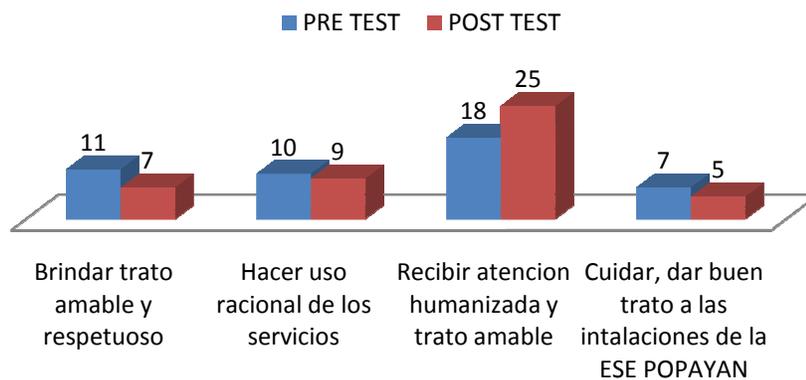
En el que se identifica que 30 personas conoce y entiende la definición de derecho.

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



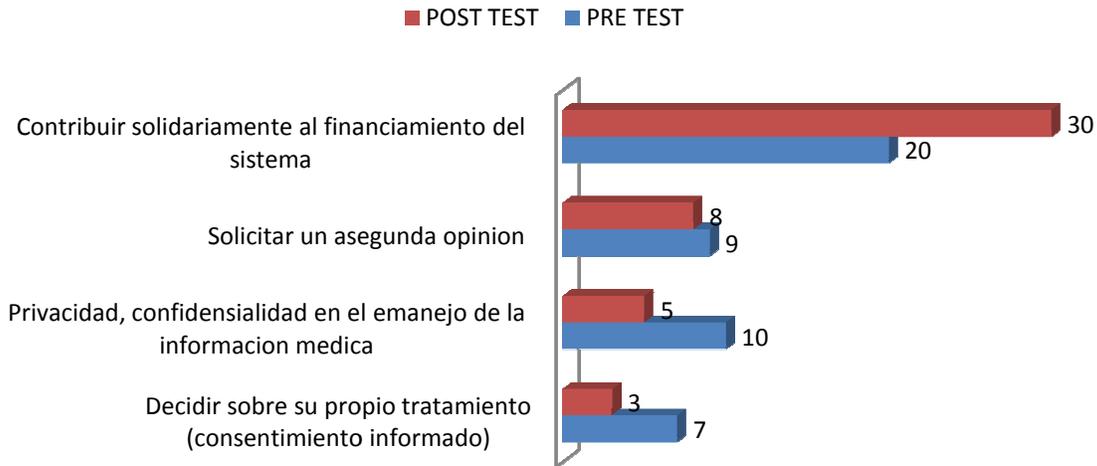
En la tabla se identifica que el 27 de la personas identifican el significado de un deber.

3. Seleccione de las siguientes cual es un DERECHO

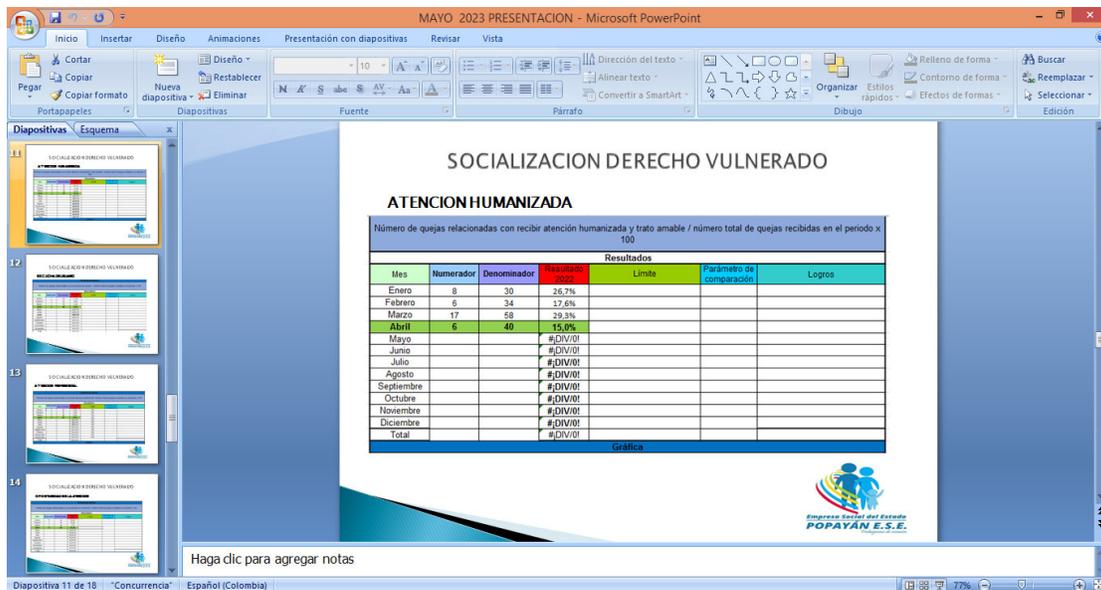


Ahora bien con relación en que si el usuario identifica cual es uno de sus derechos se puede identificar que 25 personas identifican que el “recibir atención humanizada y trato amable” tiene claro que es uno de sus derechos como usuario.

4. Selecciones de las siguientes cual es un DEBER



Se identifica que 30 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 abril del 2023 con un total de 15% se encuentra vulnerado el derecho a la atención humanizada

SOCIALIZACION DERECHO VULNERADO

ESCUCHA DE USUARIO

Fórmula de cálculo
Número de quejas relacionadas con la escucha del usuario / número total de quejas recibidas en el periodo x 100

Mes	Numerador	Denominador	Resultados		Parámetro de comparación	Logros
			Vulneración	Límite		
Enero	1	30	3,3%			
Febrero	0	34	0,0%			
Marzo	0	58	0,0%			
Abril	0	40	0,0%			
Mayo			#DIV/0!			
Junio			#DIV/0!			
Julio			#DIV/0!			
Agosto			#DIV/0!			
Septiembre			#DIV/0!			
Octubre			#DIV/0!			
Noviembre			#DIV/0!			
Diciembre			#DIV/0!			
Total			#DIV/0!			

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

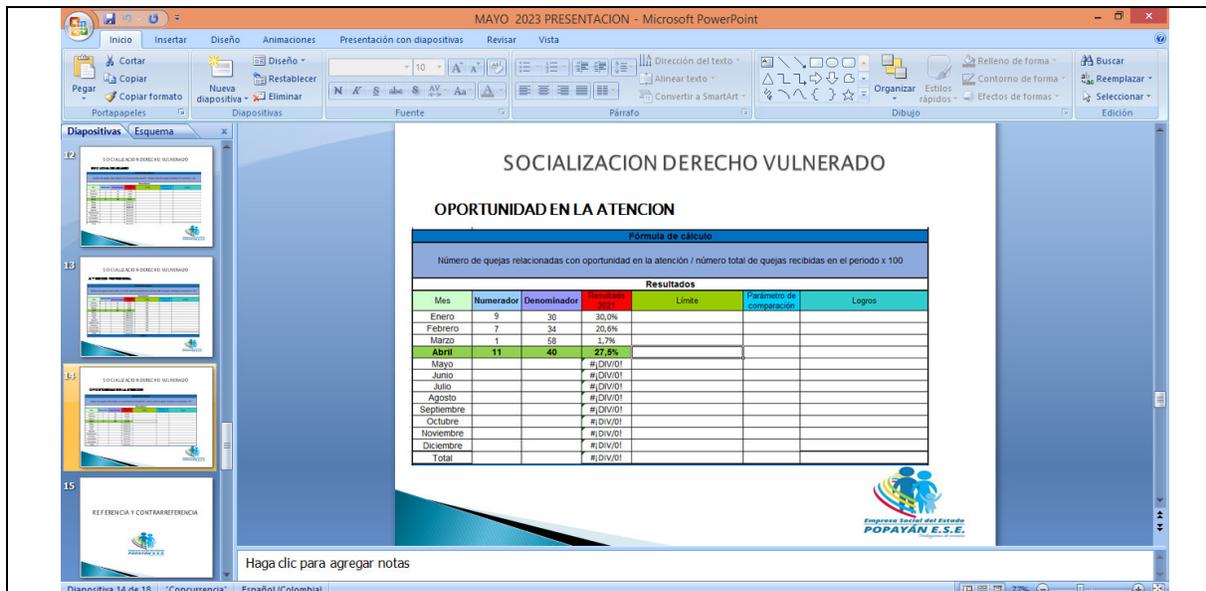
SOCIALIZACION DERECHO VULNERADO

ATENCION PREFERENCIAL

Fórmula de cálculo
Número de quejas relacionadas con recibir atención preferencial / número total de quejas recibidas en el periodo x 100

Mes	Numerador	Denominador	Resultados		Parámetro de comparación	Logros
			Vulneración	Límite		
Enero	0	30	0,0%	5%		
Febrero	0	34	0,0%	5%		
Marzo	0	58	0,0%	5%		
Abril	0	40	0,0%	5%		
Mayo			#DIV/0!	5%		
Junio			#DIV/0!	5%		
Julio			#DIV/0!	5%		
Agosto			#DIV/0!	5%		
Septiembre			#DIV/0!	5%		
Octubre			#DIV/0!	5%		
Noviembre			#DIV/0!	5%		
Diciembre			#DIV/0!	5%		
Total			#DIV/0!	Gráfica		

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



Para el mes de abril 2023 se identifica con un 27.5% la vulneración al derecho a la oportunidad en la atención

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

Registro Fotográfico



LISTA DE ASISTENCIA

POPAYÁN E.S.E.		LISTADO DE ASISTENCIA				FOR-MAN-GD05
		REUNIONES INTERNAS				VERSION 1
						Página 1 de 1
REUNION-MOTIVO:		FECHA:		LUGAR:		
Comités Institucionales # 5		Mayo 31/2023		Aulario UAS Subordinación - ESE POP.		
NOMBRES	APELLIDOS	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA	ENTIDAD/PUNTO	
1	Maria Catalina	Maria Parra	Com. Sub. Ciudad	comatleboales@gmail.com	[Firma]	Subordinación
2	Edith Adriana	REGINA DÍAZ	Control Int.	control.intern@esepop.gov.co	[Firma]	Sub. Occidente
3	Historia FASIO	FABIAN WIDAL	ALMACEN	almacen@esepop.gov.co	[Firma]	Sub. Occidente
4	Angie Andrea	Angie Quiroz	Ingeniero	andriahquiroz@hotmail.com	[Firma]	Tribuna Mayor
5	Claudia Lidia	Diana RIVERA	Salud pública	claudia.rivera@gmail.com	[Firma]	Sub. Occidente
6	Gloria	Héctor Huelgas	prof. calcedo	calcedo@esepop.gov.co	[Firma]	Sub. Occidente
7	Juan Manuel	Genaro Carrero	Ambulancia Ciudad	carrocarro@gmail.com	[Firma]	Sub. Occ.
8	Fanny Andrea	Rafael Ruiz	Ing. Civil	fannyruiz@hotmail.com	[Firma]	Sub. occ.
9	Ulises Juan	Rafael Ruiz	Ing. Civil	ulisesruiz@hotmail.com	[Firma]	Sub.
10	Yenny Carolina	Carolina	Coord. IT	carolita@esepop.gov.co	[Firma]	Sub.
11	Luz Guillerma	Héctor Carrero	Ing. Biología	huelgas@esepop.gov.co	[Firma]	R.A. Popayán
12	Yuli Marcela	Carolina Páez	Asesora	carolinapaez@esepop.gov.co	[Firma]	Sub. Occidente
13	Rene Velasco P.	Velasco P.	Coord. Medio	renevelasco@esepop.gov.co	[Firma]	ESE Popayán
14	Yenny Carolina	Yenny Carolina	Asesora	carolinayenny@esepop.gov.co	[Firma]	Sub. Occidente
15	Yenny Carolina	Yenny Carolina	Asesora	carolinayenny@esepop.gov.co	[Firma]	Sub. Occidente
OBSERVACIONES:						

POPAYÁN E.S.E.		LISTADO DE ASISTENCIA				FOR-MAN-GD05
		REUNIONES INTERNAS				VERSION 1
						Página 1 de 1
REUNION-MOTIVO:		FECHA:		LUGAR:		
Comités Institucionales		Mayo 31/2023		Aulario UAS Subordinación - ESE POP.		
NOMBRES	APELLIDOS	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA	ENTIDAD/PUNTO	
11	Katherine	MORA	Asesora	kmora@esepop.gov.co	[Firma]	Sub. Occidente
16	Juan Andres Mesa	Mesa	Asesora	juanmesa@esepop.gov.co	[Firma]	Sub. Occidente
17	Ledy Tatiana R	Ramos	Asesora	ledytatiana@esepop.gov.co	[Firma]	Sub. Occidente
18	Heidy Corbi	Corbi	Asesora	heidy@esepop.gov.co	[Firma]	Sub. Occidente
19	Caribeth Clara	Caribeth	Asesora	caribeth@esepop.gov.co	[Firma]	Sub. Occidente
20	Claudia M Hernandez	Hernandez	Asesora	claudia@esepop.gov.co	[Firma]	Sub. Occidente
21	Elkin Javier	Javier	Asesora	elkin@esepop.gov.co	[Firma]	Sub. Occidente
22	Andrés Carlos	Andrés	Asesora	andres@esepop.gov.co	[Firma]	Sub. Occidente
23	Herman E	Herman	Asesora	herman@esepop.gov.co	[Firma]	Sub. Occidente
24	José Fernando	Fernando	Asesora	josefernando@esepop.gov.co	[Firma]	Sub. Occidente
25	Rafael Steven	Steven	Asesora	rafael@esepop.gov.co	[Firma]	Sub. Occidente
OBSERVACIONES:						