

ACTA N° 11	HORAL INICIAL: 9: 00 am	HORA FINAL: 12:00 pm	DÍA	MES	AÑO
			30	11	2023

NOMBRE DE LA REUNIÓN: Socialización de PQRDF, derecho vulnerable, comprensión de derecho y deberes octubre 2023.	
LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y/O ENTIDAD): Modalidad Virtual	
ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR). Socialización PQRDF mes de octubre 2023 Derecho vulnerado y Comprensión derechos y deberes mes de octubre 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 octubre 2023.

El día 30/11/2023 modalidad virtual, se da inicio con la socialización de de reporte PQRDF correspondiente al mes de octubre 2023 obteniendo un total de 75 **PQRDF**, distribuidas por los cinco (5) municipios. (ver tabla).

MUNICIPIOS	AGOSTO
POPAYAN	54
CALDONO	8
PURACE	0
TOTORO	4
PIAMONTE	9
TOTAL	75

Se presentaron un total de 101 PQRDF distribuidas así:

Para el municipio de Popayán se cuenta con un total de 54 pqrdf, Piamonte 9 registros, Totoro 4 registros de pqrdf, purace 0 registros y caldono 8 registros de pqrdf.



TIPO DE SOLICITUD	POPAYAN	CALDONO	PURACE	PIAMONTE	TOTORO	TOTAL
DENUNCIA	1	0	0	0	0	1
FELICITACIONES	19	0	0	2	3	24
PETICION DE CONSULTA	1	0	0	1	0	2
PETICION DE DOCUMENTO	0	0	0	0	0	0
PETICION DE INFORMACION	0	0	0	0	0	0
QUEJA	22	6	0	4	1	33
RECLAMO	1	0	0	0	0	1
SUGERENCIAS Y/O ELOGIOS	10	2	0	2	0	14
TOTAL	54	8	0	9	4	75

Se socializa la distribución de Pqrdf por tipo de solicitud en el que se presenta:
Denuncias un total de 1 registros, felicitaciones 24 registros, petición de consulta 2 registros, petición de documento 0 registros, petición de información 0 registros, quejas 33 registros, reclamos 1 registro, sugerencia y/o elogios 14 registros.

Distribución de pqrdf por municipios

Punto de atención Popayán denuncias 1 registro, 19 felicitaciones, petición de consulta 1 registro, petición de documento 0 registros, petición de información 0 registros, quejas 22 registros, reclamos 1 registro, sugerencias y/o elogios 10 registros

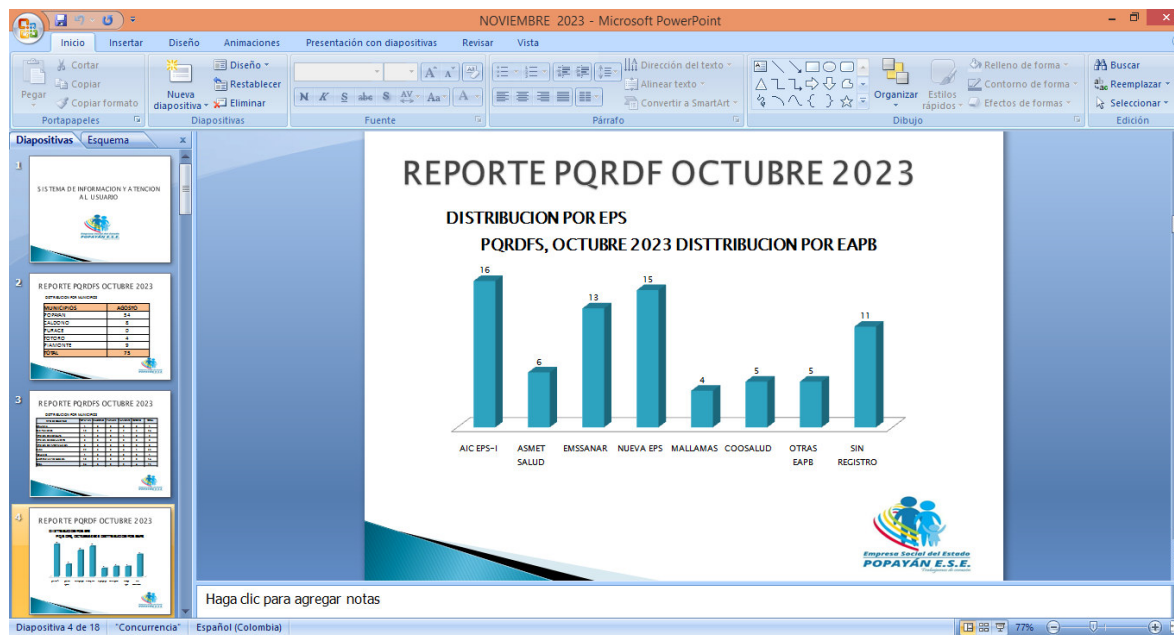
Punto de atención Caldonó, quejas 6 registros, sugerencias y/o elogios 2 registros.

Punto de atención Totoró, felicitaciones 3 registros, quejas 1 registro.

Punto de atención Puracé: 0 registro de PQRDFS.

Punto de atención Piamonte: felicitaciones 2 registros, petición de consulta 1 registro, petición de consulta 1 registro, quejas 4 registros, sugerencias y/o elogios 2 registros.

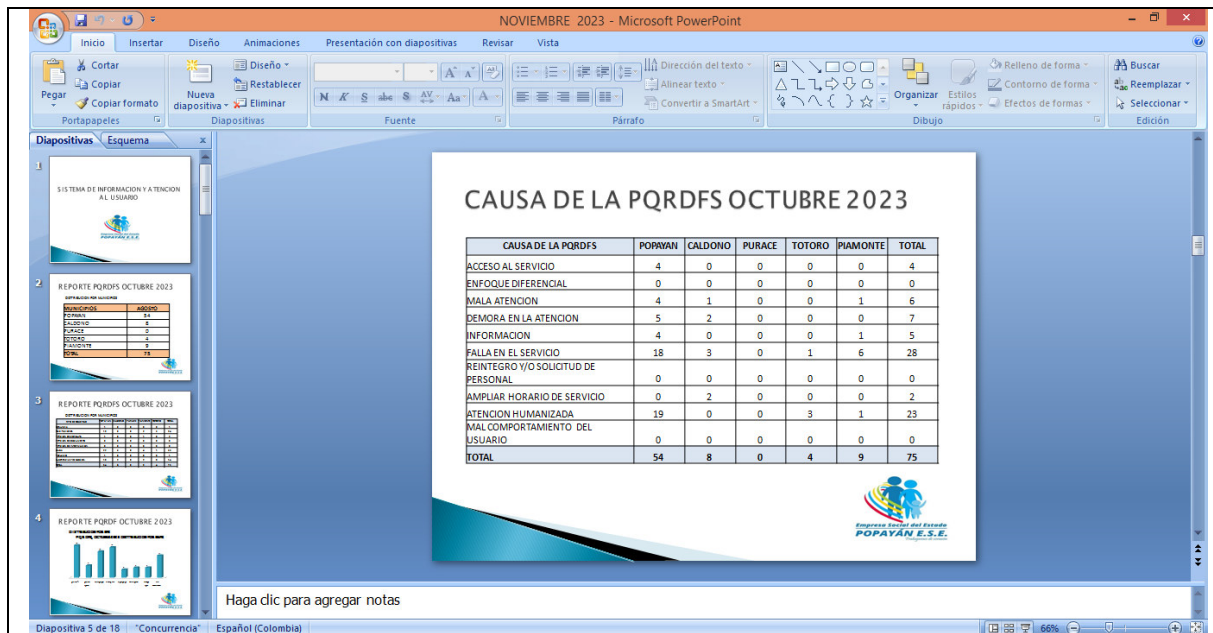
Distribución de solicitud por EAPB



Para el mes de octubre de 2023 se obtuvo un total de PQRDFS para EPS –I AIC de 16 registros, EPS ASMET SALUD 6 registros, EPS EMSSANAR 13 registros, NUEVA EPS un total de 15 PQRDF, MALLAMAS 4 registros, COOSALUD 5 registros, OTRAS EPS 5 registros, sin registro de EPS 11 registros.

Causa de la PQRDFS

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



CAUSA DE LA PQRDFS	POPAYAN	CALDONO	PURACE	TOTORO	PIAMONTE	TOTAL
ACCESO AL SERVICIO	4	0	0	0	0	4
ENFOQUE DIFERENCIAL	0	0	0	0	0	0
MALA ATENCION	4	1	0	0	1	6
DEMORA EN LA ATENCION	5	2	0	0	0	7
INFORMACION	4	0	0	0	1	5
FALLA EN EL SERVICIO	18	3	0	1	6	28
REINTEGRO Y/O SOLICITUD DE PERSONAL	0	0	0	0	0	0
AMPLIAR HORARIO DE SERVICIO	0	2	0	0	0	2
ATENCIÓN HUMANIZADA	19	0	0	3	1	23
MAL COMPORTAMIENTO DEL USUARIO	0	0	0	0	0	0
TOTAL	54	8	0	4	9	75

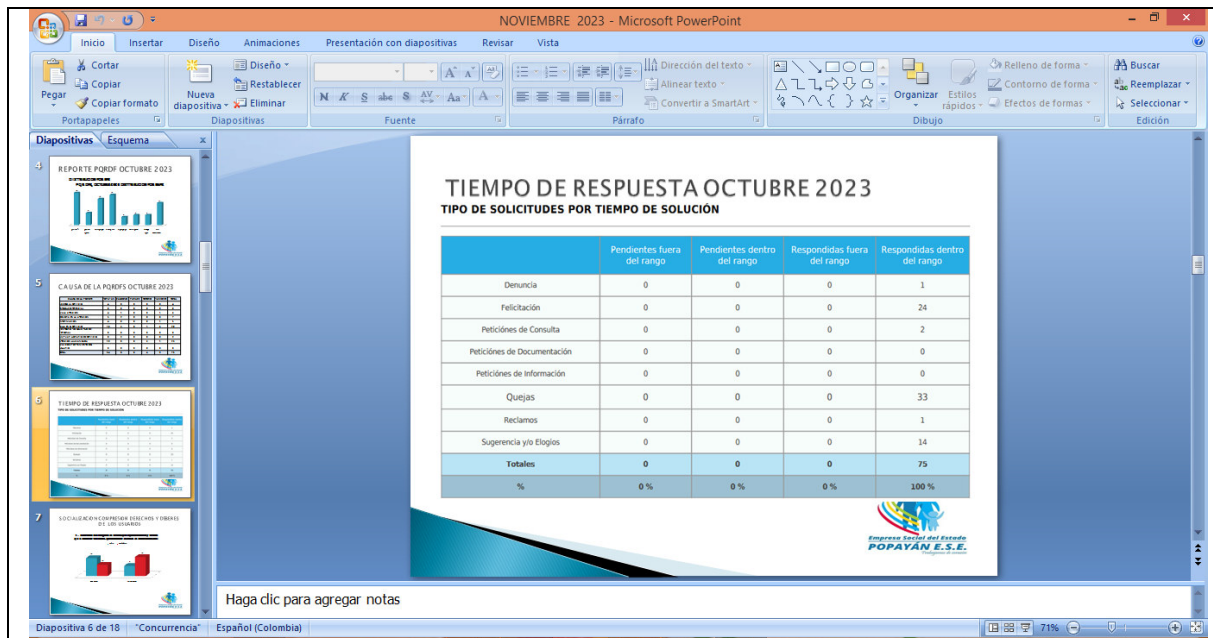
Como causa de PQRDF para unidad de atención de Popayán se cuenta acceso al servicio se cuentas con 4 registros, mal atención 4 registros, demora en la atención 5 registros, información 4 registros, falla en el servicio 18 registros, reintegro y/o solicitud de personal 0 registros, y atención humanizada 19 registros, mal comportamiento del usuario 0 registros.

Para Unidad de atención de caldono: se cuenta acceso al servicio se cuentas con 0 registros, mal atención 1 registros, demora en la atención 2 registros, información 0 registros, falla en el servicio 3 registros, reintegro y/o solicitud de personal 0 registros, y atención humanizada 19 registros, mal comportamiento del usuario 0 registros.

Para Unidad de atención de purace: 0 registros de PQRDFS.

Para unidad de atención Piamonte: Mala atención 1 registro, información 1 registro, falla en el servicio 6 registros, atención humanizada 1 registro

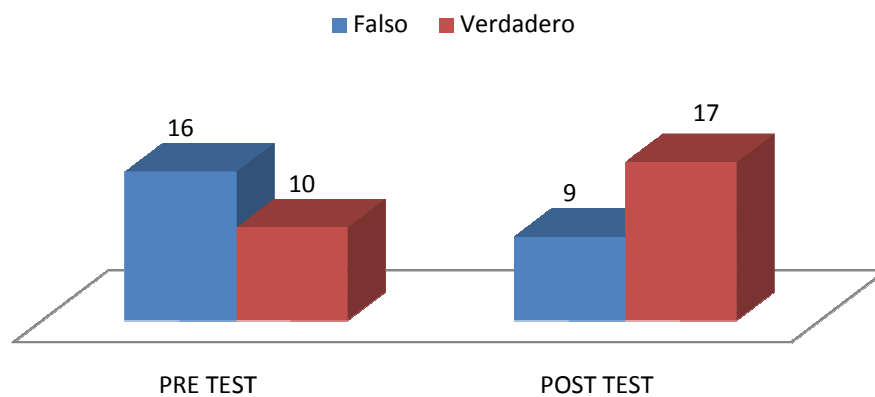
Para unidad de atención totoro: falla en el servicio 1 registro, atención humanizada 3 registros.



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

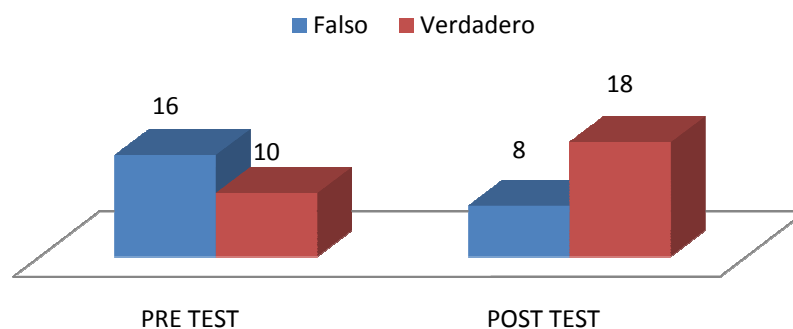
Se da continuidad en la socialización en la **comprensión de los derechos y deberes de los usuarios**, post socialización y explicación de los mismos.

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



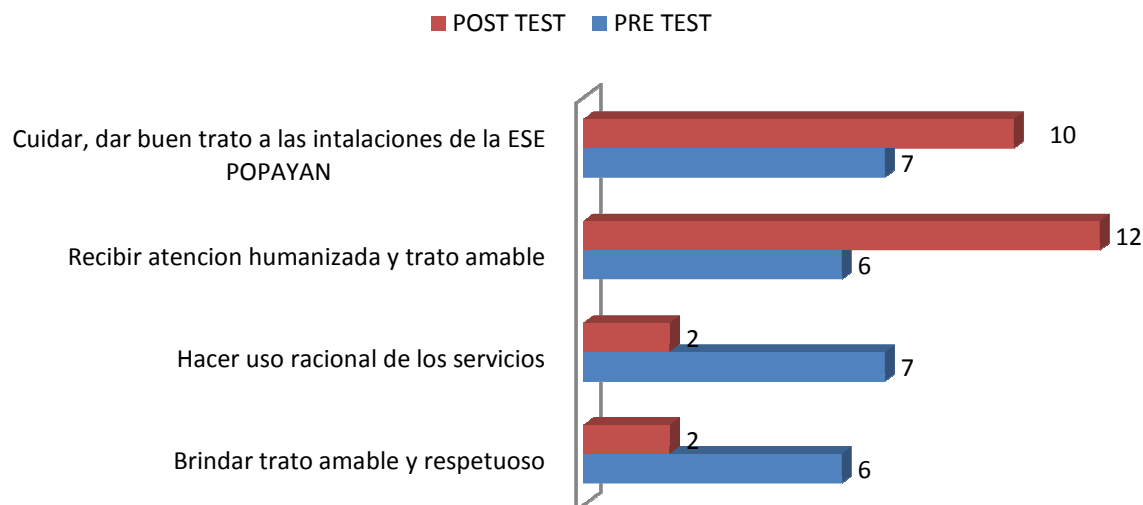
En el que se identifica que 17 personas conoce y entiende la definición de derecho.

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 justicia o su propia



En la tabla se identifica que el 18 de la personas identifican el significado de un deber.

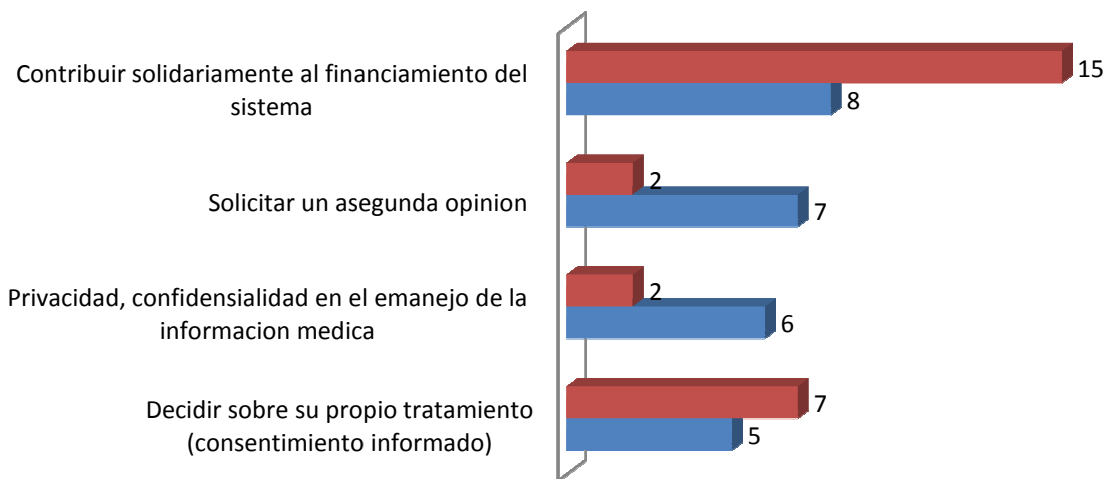
3. Seleccione de las siguientes cual es un DERECHO



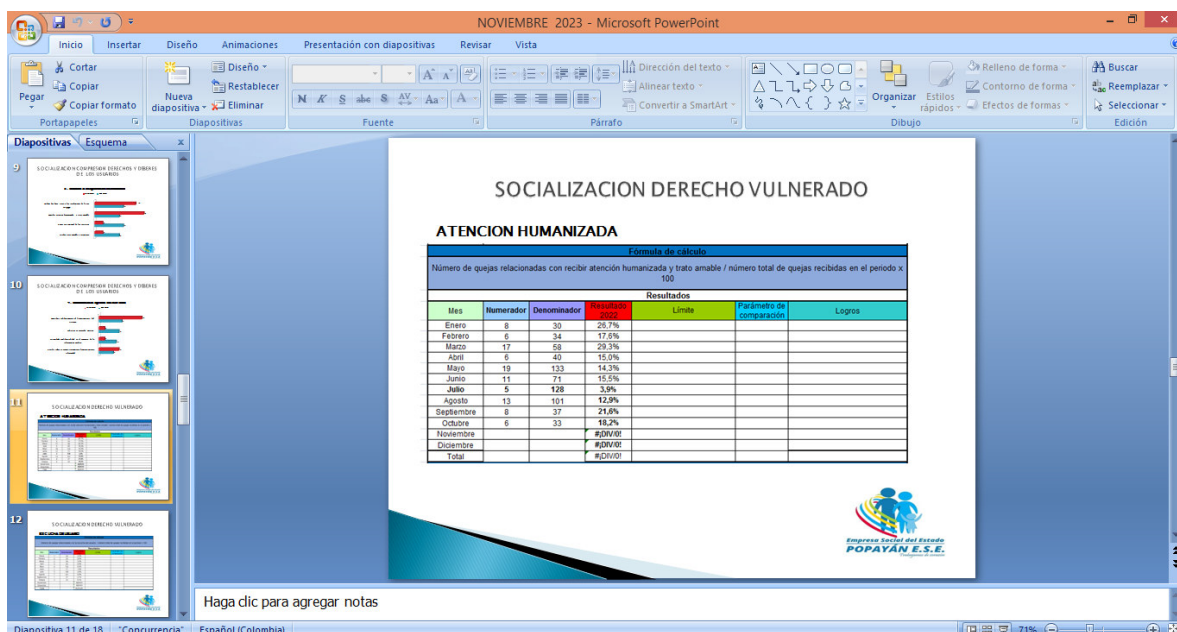
Ahora bien con relación en que si el usuario identifica cual es uno de sus derechos se puede identificar que 12 personas identifican que el “recibir una atención humanizada y trato amable

4. Selecciones de las siguientes cual es un DEBER

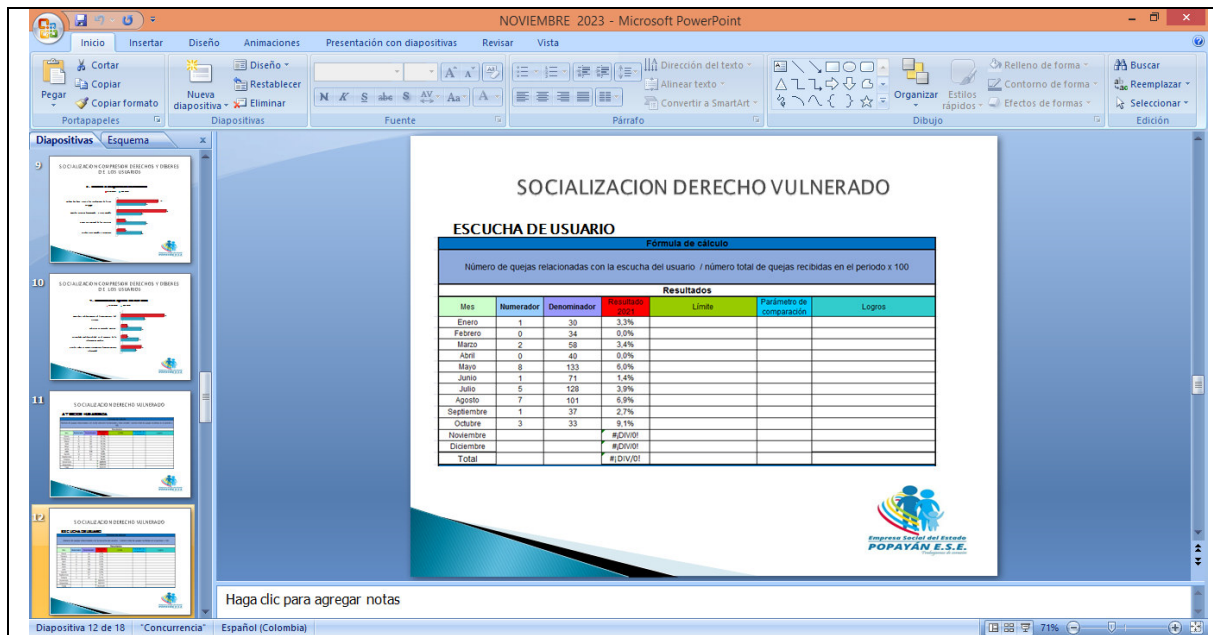
■ POST TEST ■ PRE TEST



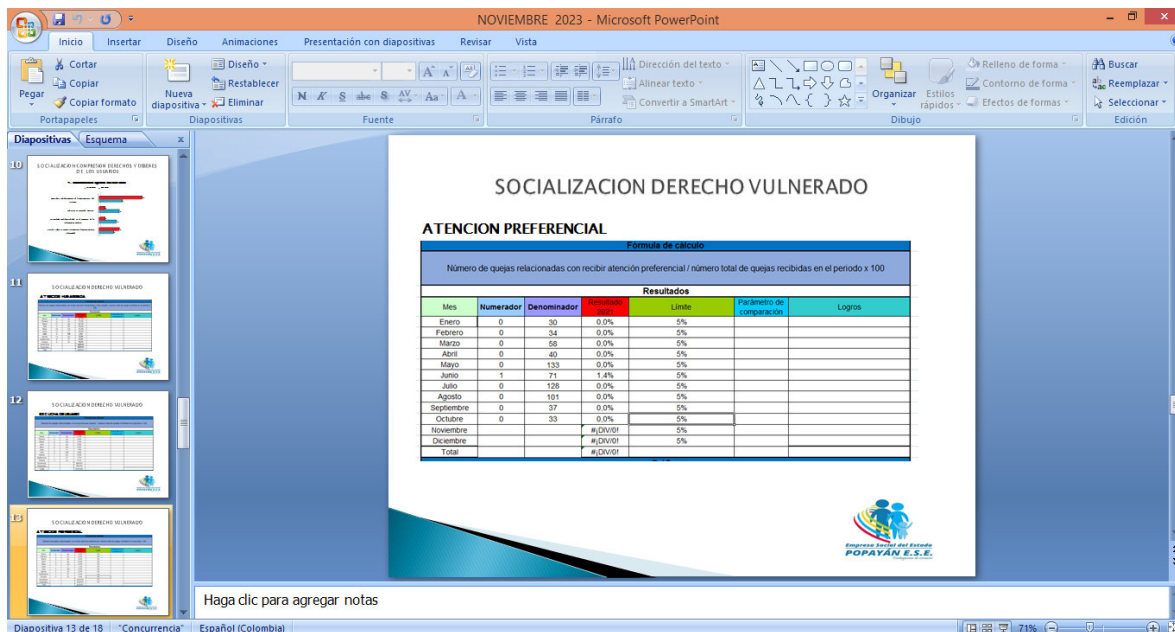
Se identifica que 15 registros “contribuir al financiamiento del sistema” son considerados como un deber de los usuarios



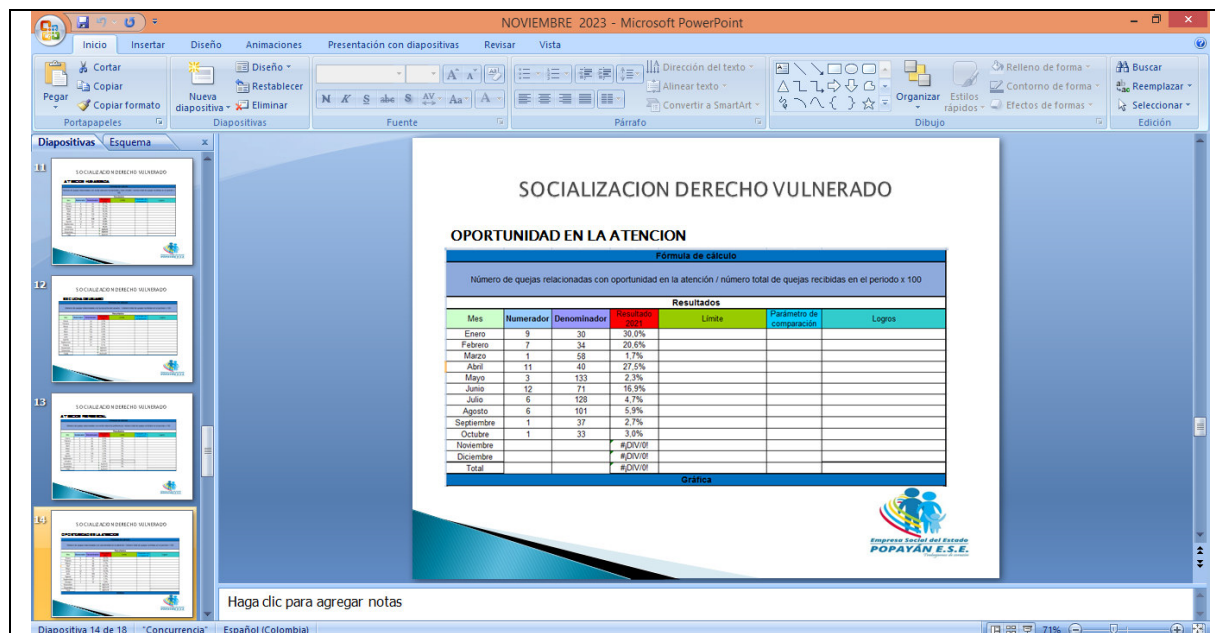
Con relación al derecho vulnerado para la ESE POPAYAN se identifica que para el mes octubre del 2023 con un total de 18.2% se encuentra vulnerado el derecho a la atención humanizada



Con relación a la vulneración al derecho de a la escucha de usuario se evidencia que para el mes de octubre 2023 se cuenta con un 9.1%.



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



SOCIALIZACION DERECHO VULNERADO

OPORTUNIDAD EN LA ATENCION

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

Mes	Numerador	Denominador	Porcentaje	Límite	Parámetro de comparación	Logros
Enero	9	30	30,0%			
Febrero	7	34	20,6%			
Marzo	1	58	1,7%			
Abril	11	40	27,5%			
Mayo	3	133	2,3%			
Junio	12	71	16,9%			
Julio	6	128	4,7%			
Agosto	6	101	5,9%			
Septiembre	1	37	2,7%			
Octubre	1	33	3,0%			
Noviembre			#DIV/0!			
Diciembre			#DIV/0!			
Total			#DIV/0!			

Haga clic para agregar notas

Para el mes de octubre 2023 se identifica con un 3% 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

Referencia Contrarreferencia (Presentar)

NOVIEMBRE 2023 - Microsoft PowerPoint

REPORTE PQRDFS OCTUBRE 2023

DISTRIBUCION POR MUNICIPIOS

MUNICIPIOS	AGOSTO
POPAYAN	54
CALDONO	8
PURACE	0
TOTORO	4
PIAMONTE	9
TOTAL	75

9:59 | jve-ukvj-qmg

Referencia Contrarreferencia (Presentar)

NOVIEMBRE 2023 - Microsoft PowerPoint

REPORTE PQRDFS OCTUBRE 2023

DISTRIBUCION POR MUNICIPIOS

TIPO DE SOLICITUD	POPAYAN	CALDONO	PURACE	PIAMONTE	TOTORO	TOTAL
DEMANDA	1	0	0	0	0	1
REQUISICIONES	19	0	0	2	3	24
PETICION DE CONSULTA	1	0	0	1	0	2
PETICION DE DOCUMENTO	9	0	0	0	0	9
PETICION DE INFORMACION	39	6	0	4	1	50
RECLAMO	1	0	0	0	0	1
SUGERENCIAS Y/O ELIQUIS	16	2	0	2	0	14
TOTAL	54	8	0	9	4	75

9:59 | jve-ukvj-qmg

NOVIEMBRE 2023 - Microsoft PowerPoint

REPORTE PQRDF OCTUBRE 2023

DISTRIBUCION POR EPS

PQRDFs, OCTUBRE 2023 DISTRIBUCION POR EAPB

EAPB	Valor
ACC EPS-I	14
ASMET SALUD	5
INSANAR NUEVA EPS	13
MALLARCA	15
COGSAUD	4
OTRAS EPS	5
SIN REGISTRO	11

Haga clic para agregar notas

9:59 | jve-ukvj-qmg

NOVIEMBRE 2023 - Microsoft PowerPoint

CAUSA DE LA PQRDFs OCTUBRE 2023

CAUSA DE LA PQRDFs	POPAYAN	CALDONO	PURACE	TOTORO	PIAMONTE	TOTAL
ACCESO AL SERVICIO	4	0	0	0	0	4
EMPOQUE DEFERENCIAL	0	0	0	0	0	0
FALTA ATENCION	4	1	0	0	1	6
ESMORA EN LA ATENCION	5	2	0	0	0	7
INFORMACION	4	0	0	0	1	5
FALLA EN EL SERVICIO	18	3	0	1	6	28
REINTENTO VEO SOLICITUD DE PERSONAL	0	0	0	0	0	0
AMPLIAR HORARIO DE SERVICIO	6	2	0	0	0	2
ATENCION HUMANIZADA	19	0	0	3	1	23
FALTA COMPROMETIMIENTO DEL USUARIO	6	0	0	0	0	6
TOTAL	54	8	0	4	9	75

Haga clic para agregar notas

10:00 | jve-ukvj-qmg

Referencia Contrarreferencia (Presentar)

NOVIEMBRE 2023 - Microsoft PowerPoint

TIEMPO DE RESPUESTA OCTUBRE 2023

TIPO DE SOLICITUDES POR TIEMPO DE SOLUCION

Demanda	Presuntas Sobre el tiempo	Presuntas Datos del tiempo	Respuestas Sobre el tiempo	Respuestas Datos del tiempo
Demanda	0	0	0	0
Indicativo	0	0	0	24
Peticiones de Consulta	0	0	0	2
Peticiones de Documentación	0	0	0	5
Peticiones de Información	0	0	0	0
Quejas	0	0	0	33
Reclamos	0	0	0	1
Supersiclos y Diapas	0	0	0	14
Total	0	0	0	75
%	0%	0%	0%	100%

Haga clic para agregar notas

10:00 | jve-ukvj-qmg

Referencia Contrarreferencia (Presentar)

NOVIEMBRE 2023 - Microsoft PowerPoint

SOLICITACION COMPLECIÓN DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

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

PRE TEST	POST TEST
18	17
10	9

Haga clic para agregar notas

10:01 | jve-ukvj-qmg

Referencia Contrarreferencia (Presentar)

NOVIEMBRE 2023 - Microsoft PowerPoint

SOCIALIZACION COMPRENSION DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

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

Categoría	PRE TEST	POST TEST
Se entiende por deber la obligacion, compromiso o responsabilidad moral que le atañe a cada persona y se basa en obrar bajo los principios de la moral, la justicia o su propia	16	20
Se entiende por deber la obligacion, compromiso o responsabilidad moral que le atañe a cada persona y se basa en obrar bajo los principios de la moral, la justicia o su propia	8	18

Haga clic para agregar notas

10:01 | jve-ukvj-qmg

Referencia Contrarreferencia (Presentar)

NOVIEMBRE 2023 - Microsoft PowerPoint

SOCIALIZACION COMPRENSION DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

3. Selección de las siguientes cual es un DERECHO

Categoría	POST TEST	PRE TEST
Cuidar, dar buen trato a las instalaciones de la ESE POPAYAN	10	12
Recibir atencion humanizada y trato amable	5	2
Hacer uso racional de los servicios	3	2
Recibir trato amable y respetuoso	2	2

Haga clic para agregar notas

10:01 | jve-ukvj-qmg

Referecia Contrarreferencia (Presentar)

NOVIEMBRE 2023 - Microsoft PowerPoint

SOCIALIZACION COMPRENSION DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

4. Selecciones de las siguientes cuáles un DEBER

POST TEST PRE TEST

Contribuir solidariamente al financiamiento del sistema	15
Solicitar un segundo opinion	7
Privacidad, confidencialidad en el manejo de la informacion medica	5
Decidir sobre su propio tratamiento (consentimiento informado)	7

Haga clic para agregar notas

10:02 | jve-ukvj-qmg

10:02 a.m. 30/11/2023

Referecia Contrarreferencia (Presentar)

NOVIEMBRE 2023 - Microsoft PowerPoint

SOCIALIZACION DERECHO VULNERADO

ATENCION HUMANIZADA

Numero de casos reportados con recibir atencion humanizada y/o no atender / numero total de casos recibidos en el periodo de 100

Mes	Numerador	Denominador	Porcentaje	Observaciones	Logros
Enero	8	30	26.7%		
Febrero	9	36	25.0%		
Marzo	17	46	36.9%		
Abril	5	46	10.8%		
Mayo	18	113	15.9%		
Junio	11	71	15.5%		
Julio	5	128	3.9%		
Agosto	17	101	16.8%		
Septiembre	6	37	16.2%		
Octubre	6	33	18.2%		
Noviembre	6	49/50	12.2%		
Diciembre	6	49/50	12.2%		
Total	100	1000	10.0%		

Haga clic para agregar notas

10:02 | jve-ukvj-qmg

10:02 a.m. 30/11/2023

Referecia Contrarreferencia (Presentar)

NOVIEMBRE 2023 - Microsoft PowerPoint

SOCIALIZACION DERECHO VULNERADO

ATENCIÓN PREFERENCIAL

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

Mes	Numerador	Denominador	Resultado	Logros
Enero	0	39	0,0%	1%
Febrero	0	34	0,0%	1%
Marzo	0	38	0,0%	1%
Abril	0	40	0,0%	1%
Mayo	0	100	0,0%	1%
Junio	1	71	1,4%	1%
Julio	0	108	0,0%	1%
Agosto	0	101	0,0%	1%
Septiembre	0	37	0,0%	1%
Octubre	0	33	0,0%	1%
Noviembre	0	40	0,0%	1%
Diciembre	0	40	0,0%	1%
Total	1	400	0,2%	1%

Haga clic para agregar notas

10:02 | jve-ukvj-qmg

10:02 a.m. 30/11/2023

Referecia Contrarreferencia (Presentar)

NOVIEMBRE 2023 - Microsoft PowerPoint

SOCIALIZACION DERECHO VULNERADO

OPORTUNIDAD EN LA ATENCION

Formas de cálculo:
Número de quejas relacionadas con oportunidad en la atención / número total de quejas recibidas en el periodo x 100

Mes	Numerador	Denominador	Resultado	Logros
Enero	0	39	0,0%	1%
Febrero	0	34	0,0%	1%
Marzo	1	38	2,6%	1%
Abril	1	40	2,5%	1%
Mayo	0	100	0,0%	1%
Junio	1	71	1,4%	1%
Julio	0	108	0,0%	1%
Agosto	0	101	0,0%	1%
Septiembre	1	37	2,7%	1%
Octubre	1	33	3,0%	1%
Noviembre	0	40	0,0%	1%
Diciembre	0	40	0,0%	1%
Total	4	400	1,0%	1%

Haga clic para agregar notas

10:02 | jve-ukvj-qmg

10:02 a.m. 30/11/2023

ESE POPAYAN se ha unido

LISTA DE ASISTENCIA



COMITES INSTITUCIONALES No 11

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYAN ESE

No	NOMBRE COMPLETO	PUNTO DE ATENCION	NO CEDULA	PROCESO	CARGO
1	Juan Manuel Canencio Caicedo	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	1061809278	Calidad	T.A.B
2	ELKIN IDARRAGA	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	12909590	ASISTENCIAL	MEDICO GENERAL
3	karKARINA PIAMBA URREA	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	1061723935	SIAU	APOYO COORDINACION SIAU
4	KATHERINE PATIÑO	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	1089478401	SIAU-REFERENCIA	COORD. SIAU - REFERENCIA
5	Milton James Iles Paz	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	76321459	SIAU	Profesional Apoyo Cordinación SIAU
6	yuli marcela ceron pabon	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	1061699561	calidad	seguridad del paciente
7	Sindy urbano Valencia	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	1061534119	Servicio farmacéutico	Gestor servicio farmacéutico
8	HECTOR FABIO FUERTES VIDAL	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	76330062	ALMACEN	COORDINADOR ALMACEN
9	Rocío Carabali Castillo	PUNTO DE ATENCION PIAMONTE	69009738	Administrativo	Coordinadora de Punto
10	Edith Adriana Muñoz Torres	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	34326099	Control Interno	Control interno
11	Carlos Andrés Benavides	PUNTO DE ATENCION CALDONO	76330326	Coordinación	Coordinador punto de atención Caldonó

ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 17 de 18

12	Monica Alejandra Tejada Muñoz	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	34321798	CRONICOS Y ALTERACIONES NUTRICIONALES	REFERENTE
13	Isabel Sabino	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	40923053	Laboratorio clinico	Coordinadora laboratorio
15	Angelly Juliana Collazos Beltrán	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	1002955881	Salud mental y poblaciones especiales	Referente de salud mental y poblaciones especiales
16	Luisa Fernanda Botero	PUNTO DE ATENCION PURACE	1061803022	Enfermera	Coordinadora PEDT
17	Lina Marcela Mosquera Rodríguez	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	1061768017	Asistencial	Auxiliar de enfermería
18	Mayerly Faidory Gonzales Vanegas	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	1085262492	Planeación	Coordinación Planeación
19	HERNAN EFREN DIAZ BONILLA	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	10304630	COORDINACION PA POPAYAN	COORDINADOR
20	FERNEY A ROJAS M	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	76310584	CALIDAD	ING CIVIL
21	Juan David Lara Rengifo	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	1061740578	Sistemas	Coordinador Sistemas
22	Roger Steven Castaño	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	1061759279	Urgencias	Enfermero
23	Jose Guillermo Muñoz Camacho	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	76325531	Calidad	Ingeniero Biomedico
24	CLAUDIA LORENA DINAS RIVERA	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	25366339	SALUD PUBLICA	COORDINADORA SALUD PUBLICA
25	René Velasco P	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	10540412	Coordinación medica	Coordinador medico
26	Claudia Milena Hernandez Gomez	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	25292100	RIAMP-PF-CANCER	Lider RIAMP PF CÁNCER
27	Dennis Catherine perdomo chantre	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	1002778213	Comité	Auxiliar en servicio farmacéutico
28	Milton James Iles Paz	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	76321459	SIAU	Profesional Apoyo a Coordinación

ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 18 de 18

29	Monica Alejandra Tejada MUñoz	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	34321798	CRONICOS Y ALTERACIONES NUTRICIONALES	REFERENTE
30	Luis Felipe Zemanate ordoñez	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	1061759958	Pyp	Coordinador pyp
31	Angelly Juliana Collazos Beltrán	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	1002955881	Protección Especifica y Detección Temprana	Referente de salud mental y poblaciones vulnerables
32	Victor armando rengifo rincon	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	1061765457	Calidad	ING ambiental
33	MARIA CATALINA MANCILLA RAMIREZ	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	32785164	GESTION DE LA CALIDAD	COORDINADORA DE CALIDAD