

ACTA N° 9	HORAL INICIAL: 9: 00 am	HORA FINAL: 12:00 pm	DÍA	MES	AÑO
			29	09	2023

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

El día 29/09/2023 en el auditorio del centro de salud sur occidente, se da inicio con la socialización de de reporte PQRDF correspondiente al mes de agosto 2023 obteniendo un total de 101 **PQRDF**, distribuidas por los cinco (5) municipios. (ver tabla).



Se presentaron un total de 101 PQRDF distribuidas así:

Para el municipio de Popayán se cuenta con un total de 69 pqrdf, Piamonte 0 registros, Totoro 18 registros de pqrdf, purace 3 registros y caldonó 11 registros de pqrdf.



TIPO DE SOLICITUD	POPAYAN	CALDONO	PURACE	PIAMONTE	TOTORO	TOTAL
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	12	3	1	0	9	25
PETICION DE CONSULTA	2	0	0	0	0	2
PETICION DE DOCUMENTO	0	0	0	0	0	0
PETICION DE INFORMACION	0	0	0	0	1	1
QUEJA	48	6	1	0	5	60
RECLAMO	1	0	1	0	1	3
SUGERENCIAS Y/O ELOGIOS	6	2	0	0	2	10
TOTAL	69	11	3	0	18	101

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 2 registros, petición de información 1 registros, petición de documentación 0, quejas un total de 60 registros de pqrdf, reclamos un total de 3 registros, sugerencias 10 y felicitaciones 25 registros.

Distribución de pqrdf por municipios

Punto de atención Popayán 0 denuncios, peticiones de consulta 2 registros, petición de información 0 registro, petición documentación un total de 0 registros, quejas 48 reclamos 1, sugerencias y / elogios 6 registros, felicitaciones un total de 12 registros.

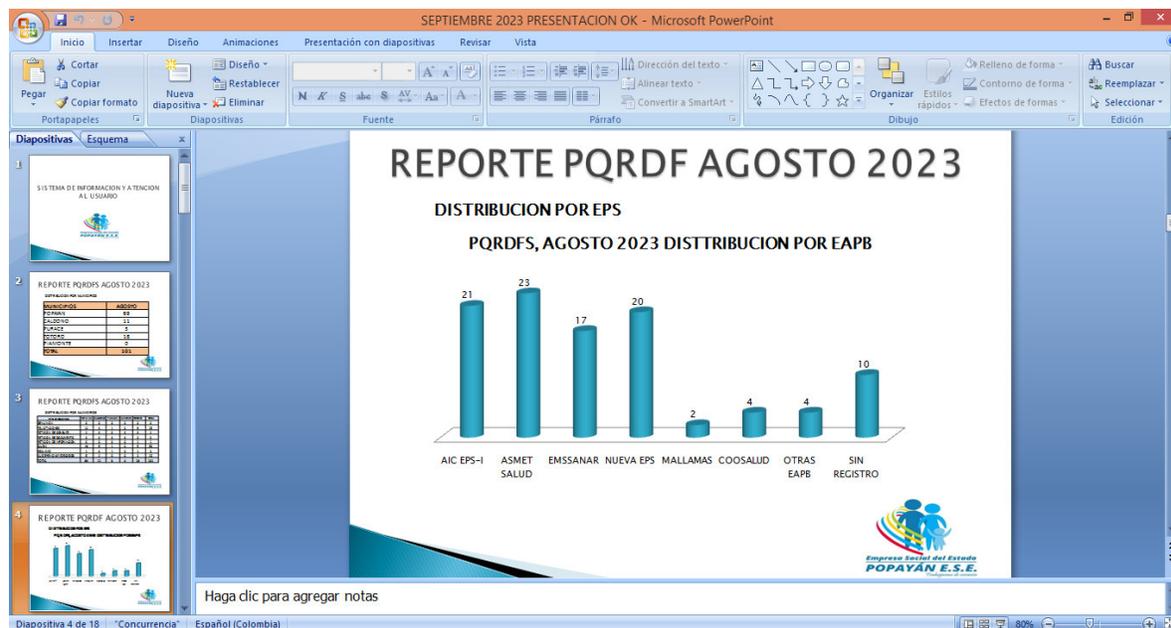
Punto de atención Caldono, se cuenta con 3 felicitaciones, 6 quejas y 2 sugerencias y/o elogios

Punto de atención Totoro, 9 felicitaciones, petición de información 1 registros, 5 queja, reclamos 1 y sugerencias y/o elogios 2

Punto de atención Purace: felicitaciones 1 registro, queja 2 registro, reclamos 1 registro.

Punto de atención Piamonte: 0 registro de PQRDFS

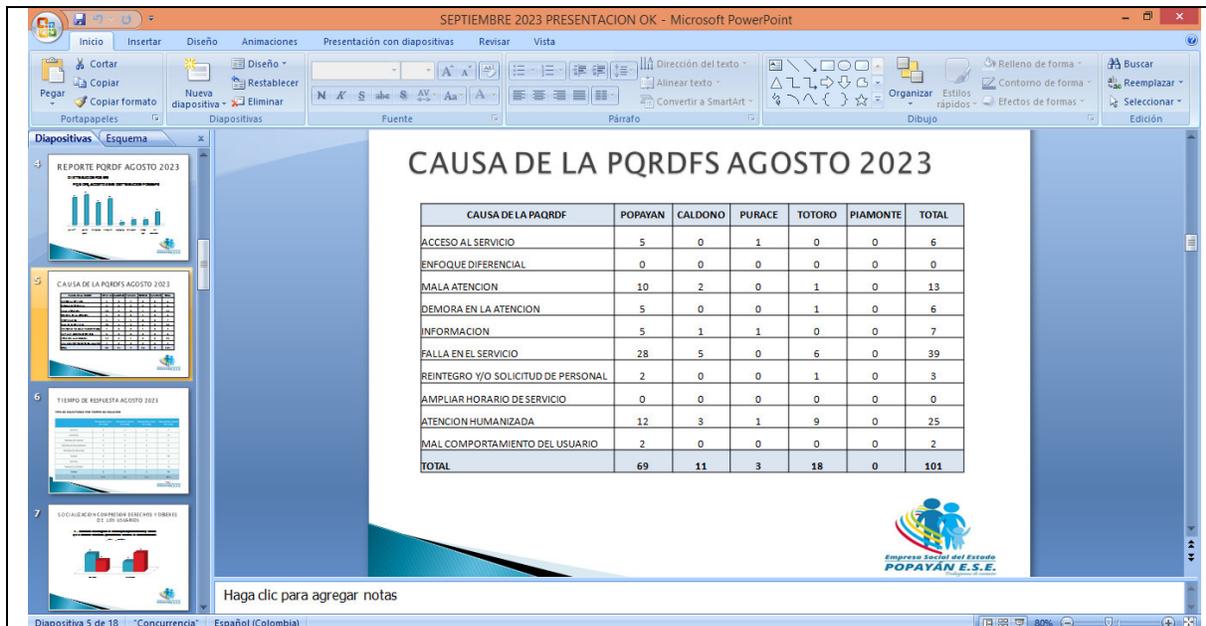
Distribución de solicitud por EAPB



Para el de agosto de 2023 se obtuvo un total de PQRDFS para EPS –I AIC de 21 registros, EPS ASMET SALUD 23 registros, EPS EMSSANAR 17 registros, NUEVA EPS un total de 20 PQRDF, MALLAMAS 2 registros, COOSALUD 4 registros, OTRAS EPS 4 registros, sin registro de EPS 10 registros.

Causa de la PQRDFS

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



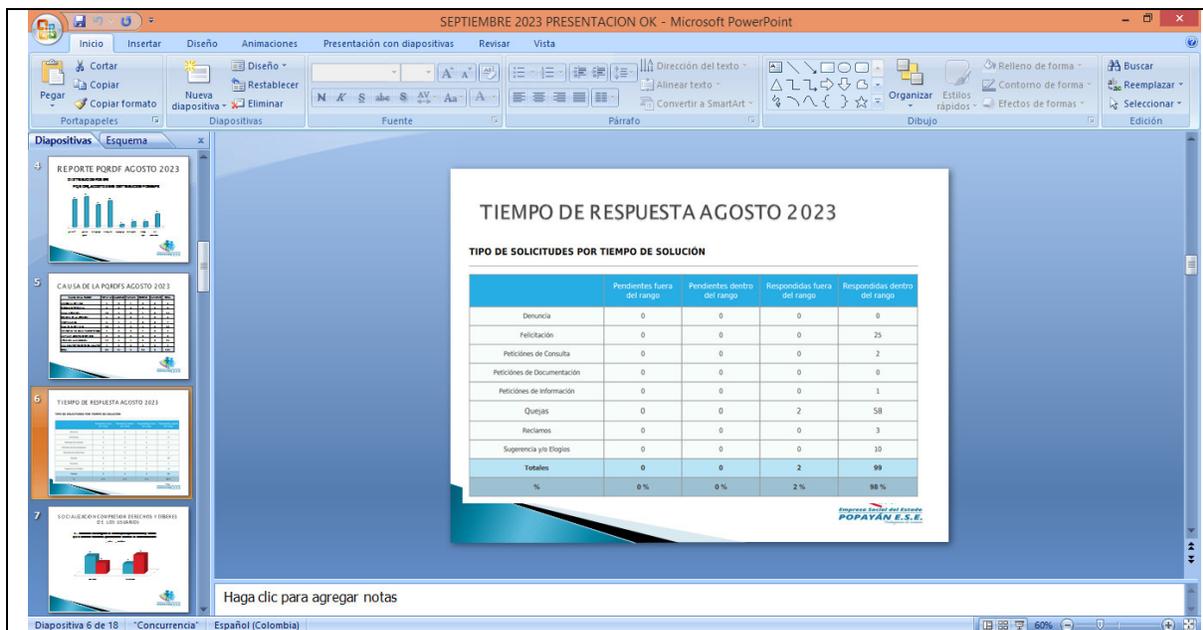
CAUSA DE LA PQRDF	POPAYAN	CALDONO	PURACE	TOTORO	PIAMONTE	TOTAL
ACCESO AL SERVICIO	5	0	1	0	0	6
ENFOQUE DIFERENCIAL	0	0	0	0	0	0
MALA ATENCION	10	2	0	1	0	13
DEMORA EN LA ATENCION	5	0	0	1	0	6
INFORMACION	5	1	1	0	0	7
FALLA EN EL SERVICIO	28	5	0	6	0	39
REINTEGRO Y/O SOLICITUD DE PERSONAL	2	0	0	1	0	3
AMPLIAR HORARIO DE SERVICIO	0	0	0	0	0	0
ATENCION HUMANIZADA	12	3	1	9	0	25
MAL COMPORTAMIENTO DEL USUARIO	2	0	0	0	0	2
TOTAL	69	11	3	18	0	101

Como causa de PQRDF para unidad de atención de Popayán se cuenta acceso al servicio se cuentas con 5 registros, mal atención 10 registros, demora en la atención 5 registros, información 5 registros, falla en el servicio 28 registros, reintegro y/o solicitud de personal 2 registros, y atención humanizada 12 registros, mal comportamiento del usuario 2 registros.

Para Unidad de atención de caldono: mala atención 2 registro, demora en la atención 0 registro, información 1 registro, falla en el servicio 5 registros, atención humanizada 3 registros y mal comportamiento del usuario 0 registros.

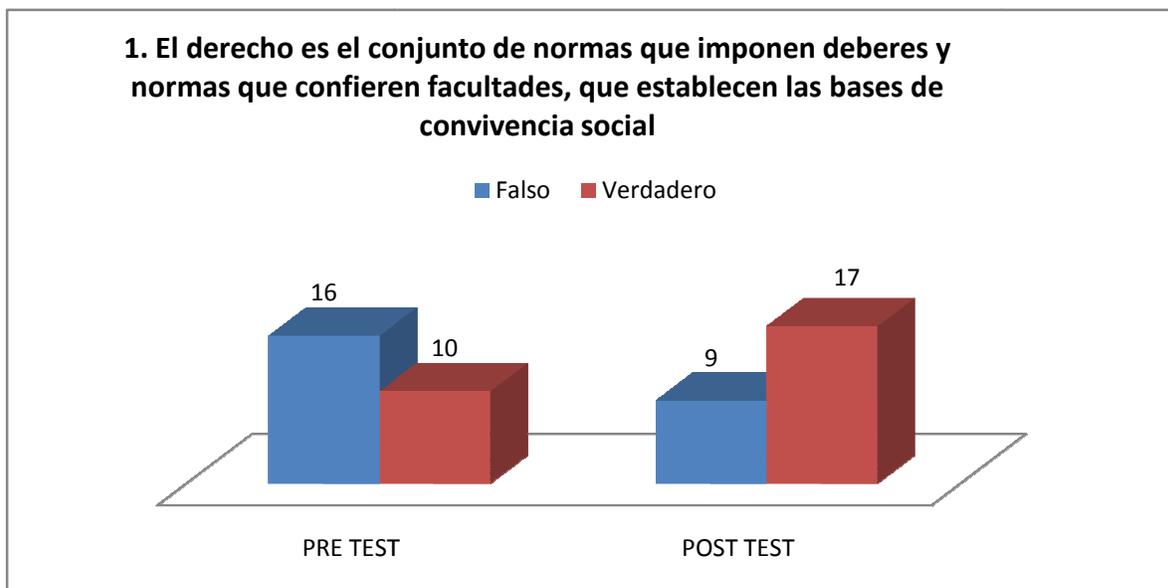
Para Unidad de atención de toloro: mala atención 1 registro, demora en la atención 1 registro, falla en el servicio 6 registros, reintegro y/o solicitud de personal 1 registro, atención humanización 9 registros.

Para unidad de atención Piamonte: 0 registros de PQRDFS



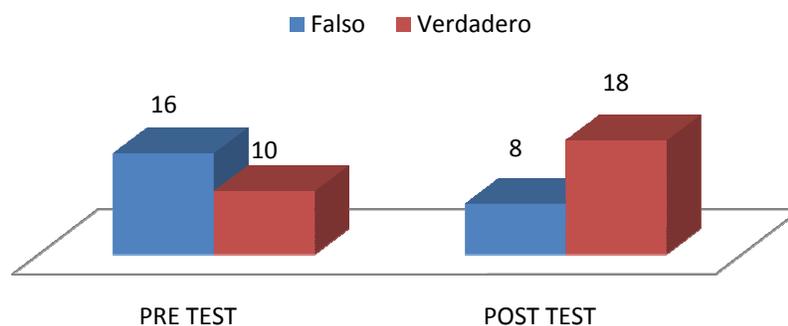
Se socializa además los tiempos de respuesta de gestión para las PQRDF para el mes de agosto 2023 con un 98% de gestión de respuesta en los tiempos establecidos por norma y el 2% con respuesta fuera de los rangos de tiempos establecidos

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



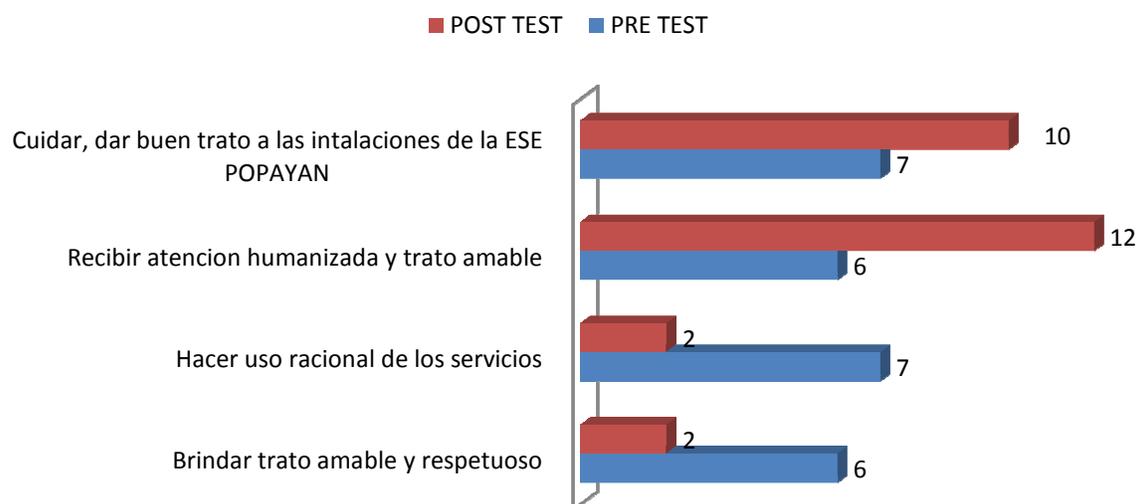
En el que se identifica que 17 personas conoce y entiende la definición de derecho.

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.

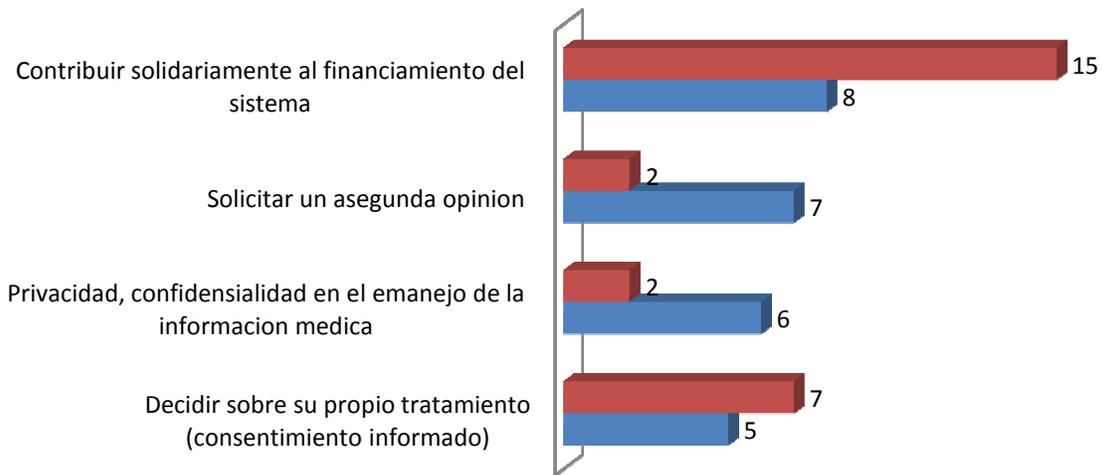
3. Seleccione de las siguientes cual es un DERECHO



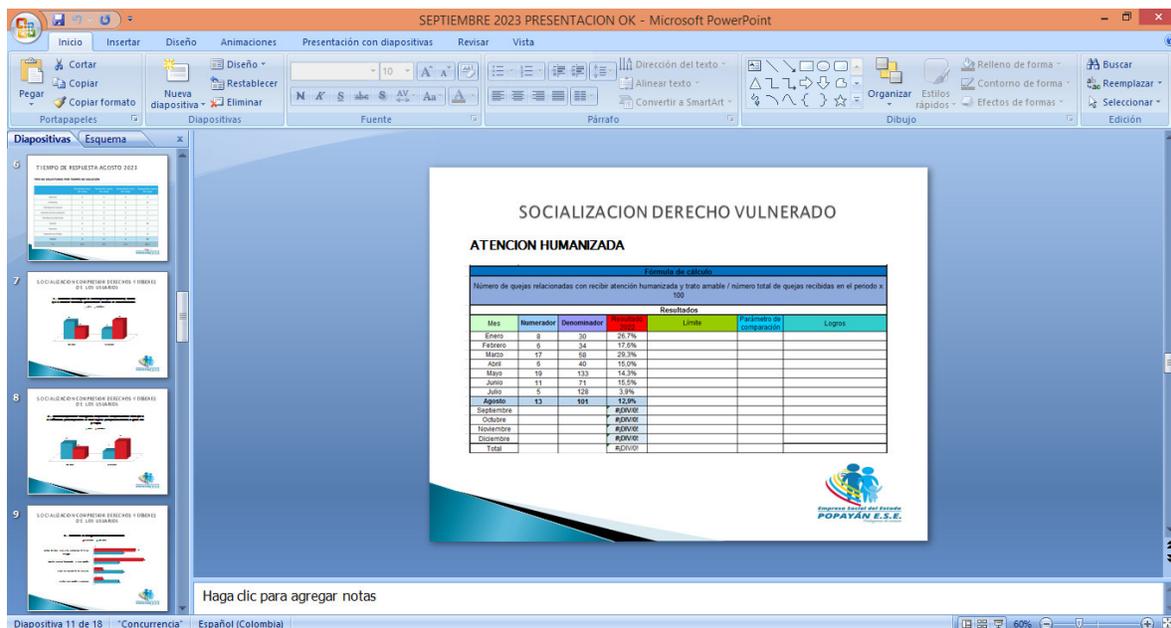
Ahora bien con relación en que si el usuario identifica cual es uno de sus derechos se puede identificar que 12 personas identifican que el “recibir una atención humanizada y trato amable

4. Selecciones de las siguientes cual es un DEBER

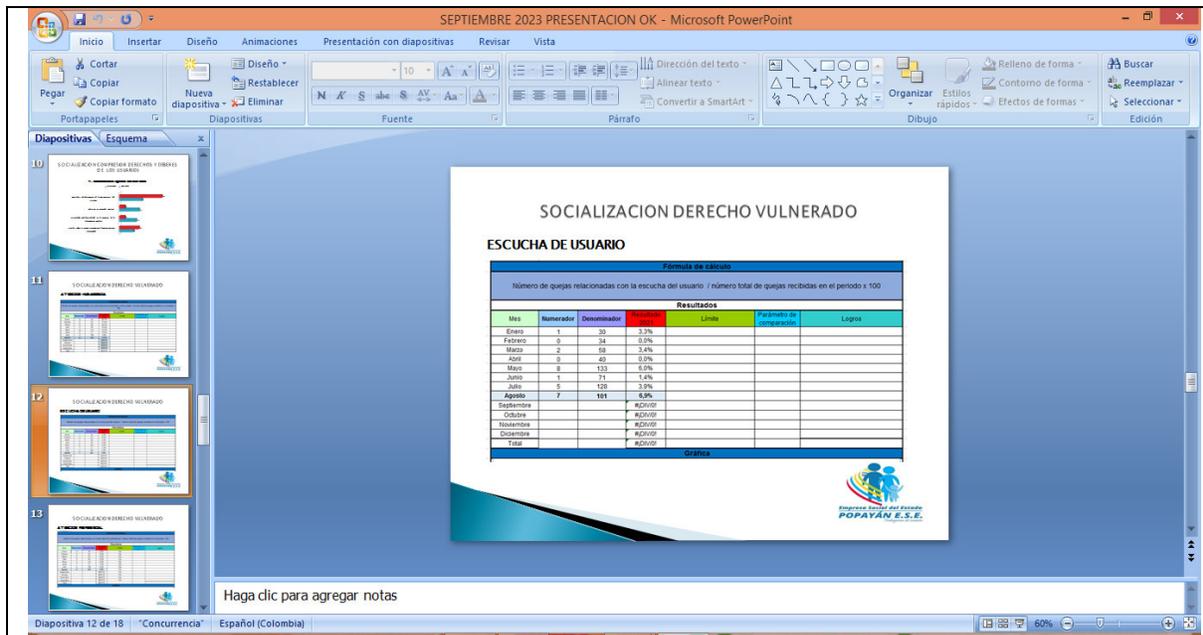
■ POST TEST ■ PRE TEST



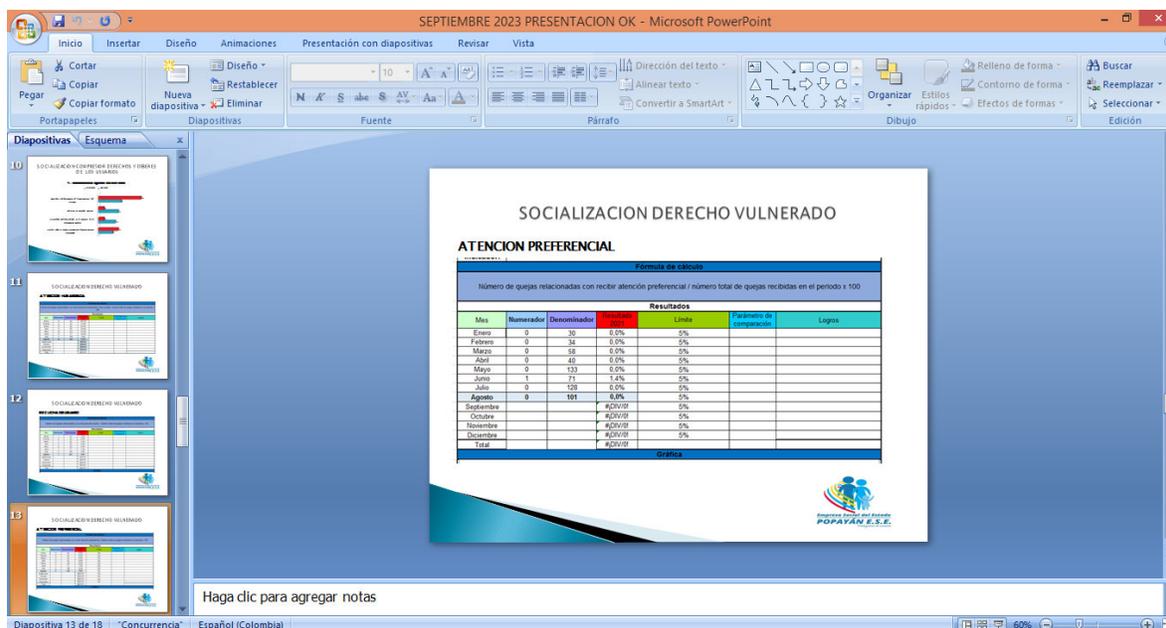
Se identifica que 15 registros “contribuir al financiamiento del sistema” son considerados como un deber de los usuarios



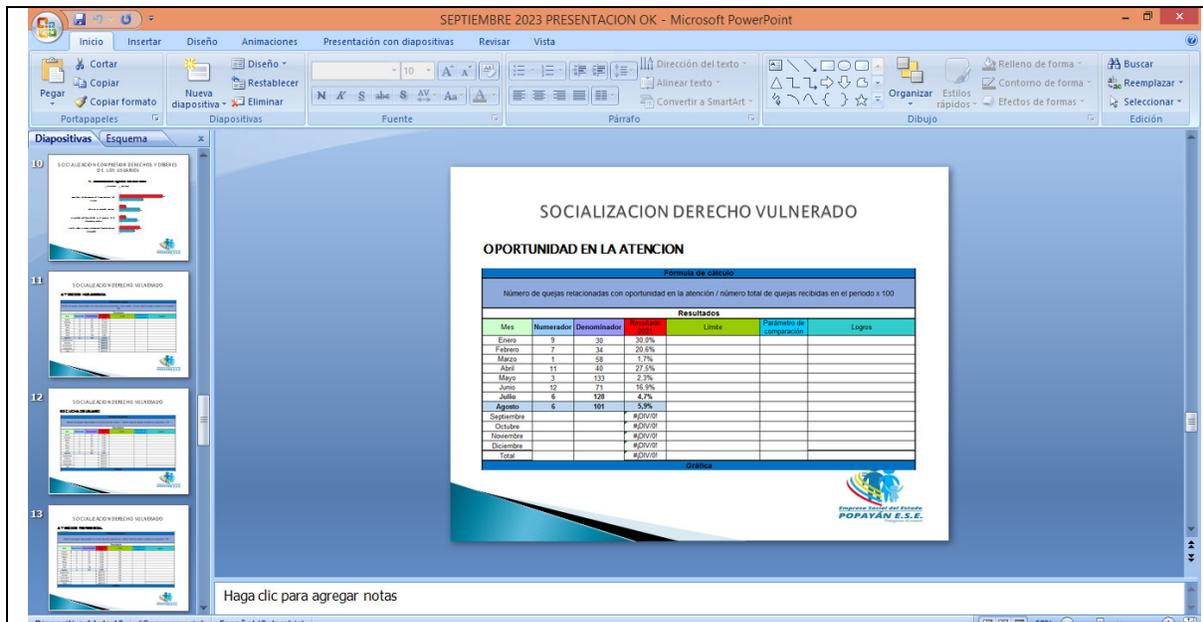
Con relación al derecho vulnerado para la ESE POPAYAN se identifica que para el mes agosto del 2023 con un total de 12.9% se encuentra vulnerado el derecho a la atención humanizada



Con relación a la vulneración al derecho a la escucha de usuario se evidencia que para el mes de agosto 2023 se cuenta con un 6.9%.



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



Para el mes de agosto 2023 se identifica con un 5.9% 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

MILTON JAMES ILES PAZ (Presentando)

REPORTE PQRDFS AGOSTO 2023

DISTRIBUCION POR MUNICIPIOS

MUNICIPIOS	AGOSTO
POPAYAN	69
CALDONO	11
PURACE	3
TOTORO	18
PIAMONTE	0
TOTAL	101

10:15 | jhb-sewb-pfv

MILTON JAMES ILES PAZ (Presentando)

REPORTE PQRDFS AGOSTO 2023

DISTRIBUCION POR MUNICIPIOS

TIPO DE SUJETIVO	POPAYAN	CALDONO	PURACE	PIAMONTE	TOTORO	TOTAL
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	12	3	1	0	9	25
PETICION DE CONSULTA	2	0	0	0	0	2
PETICION DE DOCUMENTO	0	0	0	0	0	0
PETICION DE INFORMACION	0	0	0	0	1	1
SOLICIA	48	6	1	0	5	60
RECLAMO	1	0	1	0	1	3
SUGERENCIAS Y/O ELOGIOS	6	2	0	0	2	10
TOTAL	69	11	3	0	18	101

10:15 | jhb-sewb-pfv

MILTON JAMES ILES PAZ (Presentando)

REPORTE PQRDFS AGOSTO 2023
DISTRIBUCION POR EPS
PQRDFS, AGOSTO 2023 DISTRIBUCION POR EAPB

EPS	Valor
AE EPS	21
ASNET SALUD	23
EMISANAR NUEVA EPS	17
MALLAMAS CODOVALO	30
OTRAS EAPB	1
SIN REGISTRO	15

10:16 | jhb-sewb-pfv

MILTON JAMES ILES PAZ (Presentando)

CAUSA DE LA PQRDFS AGOSTO 2023

CAUSA DE LA PQRDFS	POPAYAN	CALDONGO	FUENEGE	TOTORO	PIAMONTE	TOTAL
ACCIDENTAL SERVICIO	3	0	1	0	0	4
IMPULSO DIFERENCIAL	0	0	0	0	0	0
MAL ATENCION	10	2	0	1	0	13
SEÑORA EN LA ATENCION	5	0	0	1	0	6
INFORMACION	3	1	1	0	0	5
PALTA EN EL SERVICIO	28	5	0	4	0	37
RETRASO EN EL SOLUCION DE PERSONAL	2	0	0	1	0	3
ASISTENCIA INCORRECTA DE SERVICIO	0	0	0	0	0	0
ATENCION HUMANIZADA	12	3	1	0	0	16
MAL COMPORTAMIENTO DEL USUARIO	2	0	0	0	0	2
TOTAL	60	11	3	16	0	90

10:17 | jhb-sewb-pfv

MILTON JAMES ILES PAZ (Presentando)

TIEMPO DE RESPUESTA AGOSTO 2023

TIPO DE SOLICITUDES POR TIEMPO DE SOLUCION

	Previsiones Solicitudes del mes			
Atención	0	0	0	0
Publicación	0	0	0	20
Atención de Consulta	0	0	0	2
Atención de Documentación	0	0	0	0
Atención de Información	0	0	0	1
Quejas	0	0	2	58
Reclamos	0	0	0	3
Sugerencias y Propos	0	0	0	10
Total	0	0	2	99
%	0%	0%	2%	98%

Haga clic para agregar notas

10:17 | jhb-sewb-pfv

MILTON JAMES ILES PAZ (Presentando)

SOCIALIZACION COMPRESION 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

100% Verdadero

PRE TEST: 16 (blue bar), 10 (red bar)

POST TEST: 17 (blue bar), 17 (red bar)

Haga clic para agregar notas

10:18 | jhb-sewb-pfv

MILTON JAMES ILES PAZ (Presentando)

SOCIALIZACION COMPRESION DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

2. Se entiende por deber la obligación, 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.

Respuesta	PRE TEST	POST TEST
Falso	16	10
Verdadero	8	12

Haga clic para agregar notas

10:18 | jhb-sewb-pfv

MILTON JAMES ILES PAZ (Presentando)

SOCIALIZACION COMPRESION DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

3. Selección de las siguientes cual es un DERECHO

Enunciado	PRE TEST	POST TEST
Calder, dar buen trato a las instalaciones de la ESE POPAYAN	10	10
Recibir atención humanizada y trato amable	10	10
PRESENCIA USO FACILIDAD DE LOS SERVICIOS	10	10
Brindar trato amable y respetuoso	10	10

Haga clic para agregar notas

10:19 | jhb-sewb-pfv

Mes	Numerado	Desempleado	Total	Límite	Porcentaje de cumplimiento	Logros
Febrero	8	34	42	17.5%		
Marzo	17	46	63	27.5%		
Abril	8	40	48	18.75%		
Mayo	19	120	139	14.5%		
Junio	11	73	84	15.5%		
Julio	5	29	34	9.5%		
Agosto	53	385	438	13.9%		
Referencia			4000			
Cultura			4000			
Desempleado			4000			
Logros			4000			

Haga clic para agregar notas

10:19 | jhb-sewb-pfv

MUNICIPIO	C. EXTERNA	URGENCIAS	TOTAL
POPAYAN	9521	413	9934
TOTORO	451	76	527
CALDONO	898	254	1152
PURACE	647	144	791
PIAMONTE	666	55	721
TOTAL	12183	942	13125

Haga clic para agregar notas

10:20 | jhb-sewb-pfv



ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 15 de 16

LISTA DE ASISTENCIA



COMITÉ INSTITUCIONAL MES DE SEPTIEMBRE DE 2023 -REGISTRO DE ASISITENCIA

No	1-REGISTRAR NOMBRE COMPLETO	2-NUMERO DE CEDULA	2-PUNTO DE ATENCION	3-UNIDAD DE ATENCION	4-DEPENDENCIA	5-CARGO
1	elkin idarraga	12909590	POPAYAN	UNIDAD DE ATENCION TORIBIO MAYA	asistencial	Profesional de Apoyo a la Coordinacion Medica
2	Juan David Lara	1061740578	POPAYAN	UNIDAD DE ATENCION SUROCCIDENTE	Sistemas de Información	Coordinador de Sistemas de Informacion
3	Luisa Fernanda Botero	1061803022	PURACE	UNIDAD DE ATENCION COCONUCO	Enfermera jefe	Enfermera Jefe de Coconuco
4	Claudia Fernanda Collazos Muñoz	1061818937	POPAYAN	UNIDAD DE ATENCION SUROCCIDENTE	Salud Mental	Profesional de Apoyo a Salud Mental
5	Juan Manuel Canencio Caicedo	1061809278	POPAYAN	UNIDAD DE ATENCION SUROCCIDENTE	Calidad	Profesional de Apoyo TAB
6	Angelly Juliana Collazos Beltrán	1002955881	POPAYAN	UNIDAD DE ATENCION SUROCCIDENTE	Ruta Salud Mental	Profesional de Apoyo a Salud Mental
7	FRANCY HELENA LAMILLA GARAVITO	34552508	POPAYAN	UNIDAD DE ATENCION SUROCCIDENTE	CONTRATACIÓN	Profesional de Apoyo a Contratcion
8	claudia lorena dinas rivera	25366339	POPAYAN	UNIDAD DE ATENCION	salud publica	Coordinadora de Vigilancia

ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 16 de 16

				SUROCCIDENTE		
9	Mayerly Faidory Gonzales Vanegas	1085262492	POPAYAN	UNIDAD DE ATENCION SUROCCIDENTE	Planeación	Coordinadora de Planeacion
10	Gloria Ines Muñoz Hidalgo	25272761	POPAYAN	UNIDAD DE ATENCION SUROCCIDENTE	Calidad	Profesional de Apoyo a Calidad
11	Vilmary Muñoz	E4550888	POPAYAN	UNIDAD DE ATENCION SUROCCIDENTE	Contratacion	Profesional de Apoyo a Contratacion
12	Gemma Garces Reyes	34550298	POPAYAN	UNIDAD DE ATENCION SUROCCIDENTE	Contratación	Profesional de Apoyo a Contratacion
13	Edith Adriana Muñoz torres	34326099	POPAYAN	UNIDAD DE ATENCION SUROCCIDENTE	Control interno	Jefe de Control Interno
14	KATHERINE PATIÑO	1089478401	POPAYAN	UNIDAD DE ATENCION SUROCCIDENTE	SIAU	Coordinadora de SIAU y Referencia y Contrareferencia
15	Jose Guillermo Muñoz Camacho	76325531	POPAYAN	UNIDAD DE ATENCION SUROCCIDENTE	Calidad	Profesional de Apoyo a Calidad-Ing Biomedico
16	INGRID KARINA PIAMBA URREA	1061723935	POPAYAN	UNIDAD DE ATENCION SUROCCIDENTE	SIAU	Profesional de Apoyo a SIAU
17	Milton James Iles Paz	76321459	POPAYAN	UNIDAD DE ATENCION SUROCCIDENTE	SIAU	Profesional de Apoyo a SIAU
18	HERNAN DIAZ	10304630	POPAYAN	UNIDAD DE ATENCION SUROCCIDENTE	COORDINACION	Coordinador del Punto de Atencion de Popayan
19	MARIA CATALINA MANCILLA RAMIREZ	32.785.164	POPAYAN	UNIDAD DE ATENCION SUROCCIDENTE	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD	Coordiadora de Calidad