



ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 1 de 16

ACTA N°	HORAL INICIAL:	HORA FINAL:	DÍA	MES	AÑO
1	9: 00 am	12:00 pm	27	01	2022

NOMBRE DE LA REUNIÓN: Socialización de PQRDF, satisfacción global del usuario IV trimestre de 2021

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

ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR).

Socialización PQRDF IV trimestre de 2021
Socialización satisfacción global del usuario IV trimestre de 2021

CITADOS:

Ver Lista de asistencia

DESARROLLO:

Las actividades que se relacionan en la presente acta corresponden a la socialización PQRDF, Satisfacción global del usuario correspondiente al IV Trimestre de 2021.

El día 27/01/2022 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, Caldono, Purace, Piamonte y Tototro correspondientes al IV trimestre del 2021.

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.

MUNICIPIO	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE	TOTAL
POPAYÁN	207	535	22	4	2	0	770
CALDONO	100	48	1	0	0	0	149
PURACE	29	185	4	0	0	0	218
PIAMONTE	67	36	0	0	0	0	103
TOTORO	16	5	2	0	0	0	23
SUB TOTAL	419	809	29	4	2	0	1263
PORCENTAJE	33,2%	64,1%	2,3%	0,3%	0,2%	0,0%	100%

En el periodo a evaluar (IV trimestre de 2021) se aplicaron un total de 1255 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 33.2% de los usuarios encuestados consideran que la atención de los servicios en mención es “MUY BUENA”, el 64.1% considera que es “BUENA”, y un 2.3% refiere que es la atención en los servicios ofertados por la institución es “REGULAR” con un 0.3% expresa que existe una “MALA” atención; mientras que la opción “ MUY MALA” obtuvo 0.2%.

Tabla 2. Posibilidad de recomendación de la Institución

MUNICIPIO	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO RESPONDE	TOTAL
POPAYÁN	499	263	6	2	0	770
CALDONO	122	27	0	0	0	149
PURACE	148	69	1	0	0	218
PIAMONTE	67	36	0	0	0	103
TOTORO	23	0	0	0	0	23
SUB TOTAL	859	395	7	2	0	1263
PORCENTAJE	68,0%	31,3%	0,6%	0,2%	0,0%	100%

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 68% refiere que “DEFINITIVAMENTE SI” recomienda a la ESE, el 31.3% “PROBABLEMENTE SI”, el 0.6% refieren que “PROBABLEMENTE NO” recomiendan la institución, con un 0.2% “DEFINITIVAMENTE NO” no recomienda los servicios de la Empresa Social de Estado Popayán ESE

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 IV trimestre del 2021 se obtiene un porcentaje 97%. De pacientes que argumentan la atención de la ESE Popayán es buen y muy buena y con un 99% de los usuarios recomiendan los servicios de la ESE Popayán.

Tabla 3. Experiencia de atención

Proporción de satisfacción global e usuarios de IPS	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.	1228	97%	
		1263		
	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos		1254	99%
			1263	

Con respecto al II semestre se socializa los siguientes resultados:

En el periodo a evaluar se aplicaron un total de 2705 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 32.9% de los usuarios encuestados consideran que la atención de los servicios en mención es "MUY BUENA", el 63.7% considera que es "BUENA", y un 2.8% refiere que es la atención en los servicios ofertados por la institución es "REGULAR", el 0.4% registros expresa que existe una "MALA" atención; mientras que la opción "MUY MALA" se obtiene un 0.1%

Tabla 1. Porcentaje de Satisfacción Global en la Atención.

MUNICIPIO	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE	TOTAL
POPAYÁN	520	1057	69	11	3	1	1661
CALDONO	104	94	1	0	0	0	199
PURACE	32	332	4	0	0	0	368
PIAMONTE	158	50	0	0	0	0	208
TOTORO	79	196	2	0	0	0	277
SUB TOTAL	893	1729	76	11	3	1	2713
PORCENTAJE	32,9%	63,7%	2,8%	0,4%	0,1%	0,0%	100%

Con respecto a la posibilidad de recomendación a utilizar los servicios de la institución por parte de los usuarios a otras personas el 80.1% refiere que “DEFINITIVAMENTE SI” recomienda a la ESE, el 19% “PROBABLEMENTE SI”, el 0.7% refieren que “PROBABLEMENTE NO” recomiendan la institución, adicional de se evidencia que el 0.2% refiere que “DEFINITIVAMENTE NO” no recomienda los servicios de la Empresa Social de Estado Popayán ESE

Tabla 2. Posibilidad de recomendación de la Institución

MUNICIPIO	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO RESPONDE	TOTAL
POPAYÁN	1296	341	19	5	0	1661
CALDONO	139	60	0	0	0	199
PURACE	298	69	1	0	0	368
PIAMONTE	166	42	0	0	0	208
TOTORO	273	4	0	0	0	277
SUB TOTAL	2172	516	20	5	0	2713
PORCENTAJE	80,1%	19,0%	0,7%	0,2%	0,0%	100 %

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 II semestre del 2021 se obtiene un porcentaje 97% de pacientes que argumentan que la atención de la ESE Popayán es buen y muy buena y con un 99% de los usuarios recomendarían los servicios de la ESE Popayán

Tabla 3. Experiencia de atención

Proporción de satisfacción global e usuarios de IPS	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.	2622	97%
		2713	
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos		2688	99%
		2713	

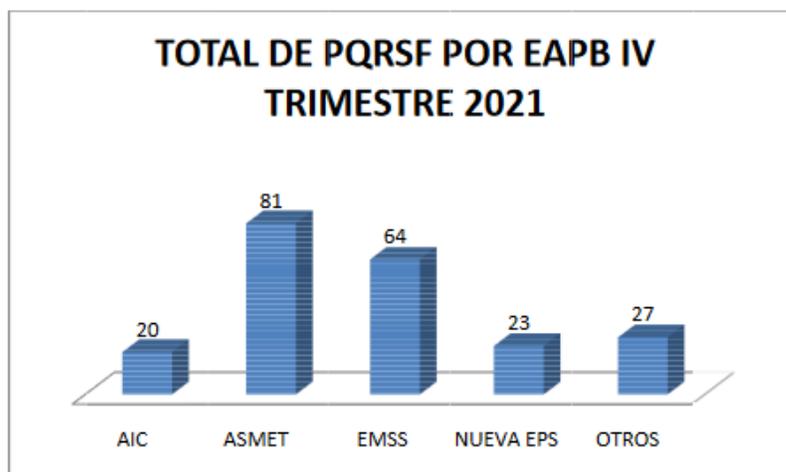
Con relación a PQRDF para el IV trimestre del 2021 se obtuvieron un total de 215 registros distribuidos de la siguiente manera:

IV TRIMESTRE	
MUNICIPIO	TOTAL
POPAYÁN	210
CALDONO	1
PIAMONTE	3
TOTORO	1
PURACE	0
TOTAL	215

Fuente: Plataforma PQRSF ESE

Para el punto de atención Poyan un total de 210 pqrdf, punto de atención Caldono un total de 1 registros, Piamonte un total de 3 registros, Totoro 1 registro de PQRDF y para el punto de atención Purace 0 registros.

TOTAL DE PQRSF POR EAPB



Fuente: Plataforma PQRSF ESE

Se socializa el total de PQRSF distribuidas por EAPB en la que se evidencia que para Asmet cuenta con un total de 81 registros, seguido de EMSSANAR con un total de 64 registros, para un total de 23 registros. AIC con 20 registros de pqrdf y para otras EPS una nueva eps total de 27 registros.

TIPO DE SOLICITUD IV TRIMESTRE 2021

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes físicas	Totales	%
Denuncia	2	0	0	2	0.93 %
Felicitación	41	0	0	41	19.07 %
Peticiones de Consulta	31	0	0	31	14.42 %
Peticiones de Documentación	0	0	0	0	0 %
Peticiones de Información	0	0	0	0	0 %
Quejas	124	0	0	124	57.67 %
Reclamos	1	0	0	1	0.47 %
Sugerencia y/o Elogios	16	0	0	16	7.44 %
Totales	215	0	0	215	-

Fuente: Plataforma PQRSF ESE

Se continua con la socialización pqrdf según la solicitud en la que se resalta quien el 57.67% corresponde a las queja. El 190.7% corresponde a felicitaciones. Peticiones de consulta de 14.42%, sugerencia y/o elogios con un total de 7.44% y un 0.93% relacionada a denuncias y con el 0.47% relacionada a reclamos.

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Denuncia	0	0	0	2
Felicitación	0	0	0	41
Peticiones de Consulta	0	0	0	31
Peticiones de Documentación	0	0	0	0
Peticiones de Información	0	0	0	0
Quejas	0	0	0	124
Reclamos	0	0	0	1
Sugerencia y/o Elogios	0	0	0	16
Totales	0	0	0	215
%	0 %	0 %	0 %	100 %

Fuente: Plataforma PQRSF ESE

Gestión de respuesta a pqrdf se cuenta con que el 100% de las solicitudes se dio

respuesta en el tiempo establecido.

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



ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 8 de 16

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

Fecha	Dirección de correo electrónico	Nombres y apellidos	Cargo	Punto de atención
1/27/2022 9:22:08	sirelkinjavi@gmail.com	ELKIN IDARRAGA	MEDICO GENERAL	TORIBIO MAYA
1/27/2022 9:23:42	cdinasrivera@gmail.com	Claudia lorena dinas	Coordinadora Salud pública	Ese Popayan
1/27/2022 9:31:08	vsp.esepopayan@gmail.com	Carlos Julián Burbano Chilito	Profesional vsp	Popayan
1/27/2022 9:32:23	referencia@esepopayn.gov.co	LEYDY KATHERINE PATIÑO	Referencia y Contrarreferencia/SIAU	Centro de Salud SurOccidente
1/27/2022 9:34:12	sindy.urbano10@gmail.com	Sindy Urbano Valencia	Gestor servicio farmacéutico	Centro salud sur occidente
1/27/2022 9:35:01	pap.farmacia@gmail.com	Rocío Maribel Bolaños Ruiz	Regente de Farmacia	Piamonte
1/27/2022 9:37:27	caldono@espopayan.gov.co	Carlos Andrés Benavides	Coordinador	Caldono
1/27/2022 9:38:17	piamonte@esepopayan.gov.co	Alba Rocío Carabali	Coordinadora de Punto	Piamonte
1/27/2022 9:39:48	coordinacionpopayan@esepopayan.gov.co	Hernán Efrén Díaz Bonilla	Coordinador PA Popayan	Popayan
1/27/2022 9:40:22	Coordinacionlaboratorio@esepopayan.gov.co	Isabel Sabino Pinedo	Coordinadora Laboratorio Clinico	Ese Popayán
1/27/2022 9:48:15	nancyacostamu2264@gmail.com	Nancy Acosta Muñoz	Auditoría	Popayan
1/27/2022 10:11:39	coordinacionbiomedica@esepopayan.gov.co	Jose Guillermo Muñoz Camacho	Coordinador Biomedico	C.S. Sur Occidente
1/27/2022 10:15:34	rscastano@unicauca.edu.co	Roger Steven Castaño	Enfermero	María occidente
1/27/2022 10:15:39	andreshueje@hotmail.com	Álvaro Andres Hueje Oliveros	Enfermero	Hospital Toribio Maya
1/27/2022 10:36:06	gloriamunozhidalgo25@gmail.com	Gloria Muñoz Hidalgo	Profesional calidad	Popayán
1/27/2022 10:45:38	Tito-9328@hotmail.com	Victor Armando Rengifo	Ing ambiental	Sur Occidente

	<h1>ACTA</h1>	FOR-MAN-GD-03
		Versión 0
		Fecha: JULIO 2018
		Página 9 de 16

1/27/2022 10:46:21	cotazo75@gmail.com	Juan Carlos cotazo	Coordinador	Purace
1/27/2022 11:33:08	calidad@esepopayan.gov.co	Carmen Solarte	Coordinador calidad	Popayán

Registro Fotográfico

Referencia Contrarreferencia está presentando

INFORME IV TRIMESTRE 2021.pdf - Nitro Pro 8 (Prueba de acceso)

Sistema Gestión de Calidad

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

FGI-D1
Versión 1
Fecha: Diciembre 2012
Página 1 de 3

INFORME SATISFACCIÓN AL USUARIO IV TRIMESTRE 2021

OBJETIVO GENERAL
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, Caldóno, Purace, Piamonte y Totoro correspondientes al IV trimestre del 2021.

10:34 | zcx-fbak-ffv

Referencia Contrarreferencia está presentando

INFORME IV TRIMESTRE 2021.pdf - Nitro Pro 8 (Prueba de acceso)

A continuación, se relaciona resultados tabulados correspondientes IV trimestre del 2021.

Tabla 1. Porcentaje de Satisfacción Global en la Atención.

MUNICIPIO	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE	TOTAL
POPAYÁN	207	535	22	4	2	0	770
CALDONO	100	48	1	0	0	0	149
PURACE	29	185	4	0	0	0	218
PIAMONTE	67	36	0	0	0	0	103
TOTORO	16	5	2	0	0	0	23
SUB TOTAL	419	809	29	4	2	0	1263
PORCENTAJE	33,2%	64,1%	2,3%	0,3%	0,2%	0,0%	100%

En el periodo a evaluar se aplicaron un total de 1255 encuestas.
Con relación a la satisfacción global en la atención de los servicios de consulta

10:34 | zcx-fbak-ffv

Referencia Contrarreferencia está presentando

INFORME IV TRIMESTRE 2021.pdf - Nitro Pro 8: Prueba de usuarios

El siguiente cuadro muestra el número de usuarios de la programación de servicios que estarían dispuestos a recomendar los servicios:

Tabla 2. Posibilidad de recomendación de la institución

MUNICIPIO	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO RESPONDE	TOTAL
POPAYÁN	499	263	6	2	0	770
CALDONO	122	27	0	0	0	149
PURACE	148	69	1	0	0	218
PIAMONTE	67	36	0	0	0	103
TOTORO	23	0	0	0	0	23
SUBTOTAL	859	395	7	2	0	1263
PORCENTAJE	68,0%	31,3%	0,6%	0,2%	0,0%	100%

10:35 | zkk-fbak-ffv

Referencia Contrarreferencia está presentando

INFORME IV TRIMESTRE 2021.pdf - Nitro Pro 8: Prueba de usuarios

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

Tabla 3. Experiencia de atención

Proporción de satisfacción global e usuarios de IPS	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?	1228	97%
	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	1254	
		1263	99%

10:35 | zkk-fbak-ffv

Referencia Contrarreferencia está presentando

IV TRIMESTRE INFORME PQRSF 2021.docx.pdf - Tomo Po 8 (Pública calendar)

registros, punto de atención Totoro 1 registro y punto de atención Purace 0 registros.

IV TRIMESTRE		TOTAL
MUNICIPIO		
POPAYÁN		210
CALDONO		1
PIAMONTE		3
TOTORO		1
PURACE		0
TOTAL		215

Fuente: Plataforma PQRSF ESE

RELACION DE TOTAL PQRSF DISTRIBUIDOS POR MES CORRESPONDIENTE AL IV TRIMESTRE 2021

10:38 | zkk-fbak-ffv

Referencia Contrarreferencia está presentando

IV TRIMESTRE INFORME PQRSF 2021.docx.pdf - Tomo Po 8 (Pública calendar)

INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	215	0	0	215	-
Respondidas	215	0	0	215	100 %
Pendientes	0	0	0	0	0 %
Totales	215	0	0	-	-
%	100 %	0 %	0 %	-	-

Fuente: Plataforma PQRSF ESE

10:39 | zkk-fbak-ffv

Referencia Contrarreferencia está presentando

II SEMESTRE PQRSF 2021

En el II SEMESTRE de 2021, es decir, en los meses de octubre, noviembre y diciembre, la Empresa Social de Estado Popayán E.S.E recibió un total de 401 PQRSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones), distribuidas de la siguiente manera: Punto de atención Popayán: 379 registros, Punto de atención Caldon 2 registros, punto de atención Piamonte 14 registros, punto de atención Totoro 6 registros y punto de atención Purace 0 registros.

II SEMESTRE 2021	
MUNICIPIO	TOTAL
POPAYÁN	379
CALDONO	2
PIAMONTE	14
TOTORO	6
PURACE	0
TOTAL	401

Fuente: Plataforma PQRSF ESE

Referencia Contrarreferencia está presentando

IV TRIMESTRE INFORME PQRSF 2021

PQRSF DISTRIBUIDAS POR MES EN EL IV TRIMESTRE 2021

MES	TOTAL
OCTUBRE	115
NOVIEMBRE	59
DICIEMBRE	41

Fuente: Plataforma PQRSF ESE

En distribución por meses se evidencia que en el mes octubre 2021 un total de 115 registros, para el mes noviembre un total de 59 registros y una un total de 41 registros para el mes de diciembre.



ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 14 de 16

Referencia Contrarreferencia está presentando

8 SEMESTRE PQRSF 2021.pdf - Nitro Pro 8 (Prueba caducada)

TOTAL DE PQRSF POR EAPB II SEMESTRE 2021

EAPB	Total de PQRSF
AIC	45
ASMET	132
EMSS	126
NUOVA EPS	51
OTROS	47

10:41 | zlx-fbak-ffv

Referencia Contrarreferencia está presentando

8 SEMESTRE PQRSF 2021.pdf - Nitro Pro 8 (Prueba caducada)

INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	401	0	0	401	-
Respondidas	401	0	0	401	100 %
Pendientes	0	0	0	0	0 %
Totales	401	0	0	-	-
%	100 %	0 %	0 %	-	-

Fuente: Plataforma PQRSF ESE

Los 401 registros de PQRSF recibidas por la Empresa Social de Estado Popayán ESE se realiza a través del Solicitudes Web

10:41 | zlx-fbak-ffv



ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 15 de 16

Referencia Contrarreferencia está presentando

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes físicas	Totales	%
Denuncia	3	0	0	3	0.75 %
Felicitación	93	0	0	93	23.19 %
Peticiones de Consulta	55	0	0	55	13.72 %
Peticiones de Documentación	2	0	0	2	0.5 %
Peticiones de Información	1	0	0	1	0.25 %
Quejas	219	0	0	219	54.61 %
Reclamos	8	0	0	8	2 %
Sugerencia y/o Elogios	20	0	0	20	4.99 %
Totales	401	0	0	401	

10:41 | zlx-fbak-ffv

Referencia Contrarreferencia está presentando

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Solicitudes Web	0	0	5	396
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Físicas	0	0	0	0
Totales	0	0	5	396
%	0 %	0 %	1 %	99 %

Fuente: Plataforma PQRSF ESE

10:41 | zlx-fbak-ffv



ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 16 de 16

Referencia Contrarreferencia está presentando

EFICACIA	PORCENTAJE
GENERAL DE RESPUESTA	100%
RESPUESTA POR TIEMPOS DE SOLUCIÓN	99%

EFICACIA TOTAL

10:42 | zlx-fbak-ffv

10:45 | zlx-fbak-ffv