

ACTA N° 7	HORAL INICIAL: 9: 00 am	HORA FINAL: 12:00 pm	DÍA	MES	AÑO
			27	07	2022

NOMBRE DE LA REUNIÓN: Socialización de PQRDF correspondiente al mes de JULIO 2022 y II trimestre de 2022

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

ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR).
Socialización PQRDF II trimestre 2022
Socialización Satisfacción global al usuario II trimestre 2022
Comprensión derechos y deberes
Derechos Vulnerado

CITADOS:
Ver Lista de asistencia

DESARROLLO:

Las actividades que se relacionan en la presente acta corresponden a la socialización PQRDF correspondiente al mes de II trimestre 2022.

El día 27/07/2022 a través del siguiente link <https://meet.google.com/ait-yhxp-udk>, se da inicio con la socialización de de reporte PQRDF correspondiente II TRIMESTRE 2022 obteniendo un total de **248 PQRDF**, distribuidas por los cinco (5) municipios. (ver tabla).

MUNICIPIOS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
POPAYAN	66	48	95	209
PIAMONTE	0	0	0	0
TOTORO	12	12	6	30
PURACE	0	0	0	0
CALDONO	5	2	2	9
TOTAL	83	62	103	248

Se presentaron un total de 248 PQRDF distribuidas así:

Para el municipio de Popayán se cuenta con un total de 209 pqrdf, Piamonte 0 registros, Totoro 30 registros de pqrdf, purace 0 registros y caldono 9 registros de pqrdf.

REPORTE PQRDF II TRIMESTRE 2022
DISTRIBUCION POR TIPO DES SOLICITUD MUNICIPIO

MUNICIPIO S	II TRIMESTRE 2022								Total
	Denuncio s	Petición de Consulta	Petición de Información	Petición de Documentación	Queja	Reclamos	Sugerencia y/o Elogio	felicitaciones	
POPAYAN	2	16	1	3	119	3	16	49	209
CALDONO	0	0	0	0	8	1	0	0	9
PURACE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTORO	0	2	0	0	17	1	3	7	30
PIAMONTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	18	1	3	144	5	19	56	248

Se socializa la distribución de Pqrdf por tipo de solicitud en el que se presenta: Denuncias un total de 2 registros, petición de consulta un total de 18 registros, petición de información 1 registros, petición de documentación 3, quejas un total de 144 registros de pqrdf , reclamos un total de 5 registros, sugerencias

La distribución de pqrdf distribuida por tipo de solicitud se evidencia para punto de atención Popayán 2 denuncios, peticiones de consulta 16 registros, petición de información 1 registro, petición documentación un total de 3 registros , quejas 119 , reclamos 3, sugerencias y / elogios 16 registros, felicitaciones un total de 49 registros.

Punto de atención Caldono, quejas 8 registros, reclamos un total de 1 registros

Punto de atención Totoro, petición de consulta 2 registros, quejas 17 registros reclamos 1, sugerencias y/o elogios 3 registros, felicitaciones 7 registros.

Punto de atención Piamonte y Purace un total de cero registros para las diferentes solicitudes

Distribución de solicitud por EAPB

REPORTE PQRDF II TRIMESTRE 2022
DISTRIBUCION POR TIPO DES SOLICITUD Y EPS

TIPO DE SOLICITUD	II TRIMESTRE 2022					Total
	AICEPS-1	ASMET SALUD	EMSSANAR	NUEVA EPS	MALLAMAS	
Denuncia	0	2	0	0	0	2
Felicitaciones	6	20	17	7	1	56
Peticion de Consulta	1	11	3	1	1	18
Peticion de Informacion	0	1	0	0	0	1
Quejas	23	55	38	19	4	144
Peticion de Documento	0	1	1	0	0	3
Reclamos	1	3	0	0	0	6
Sugerencia y/o Elogio	3	8	5	2	0	18
TOTAL	34	101	64	29	6	248

Para la EPS AIC se cuenta para el II trimestre del 2022 un total de 34 PQRDFS distribuidas de la siguiente manera felicitaciones 6, petición de consulta 1, quejas 23, reclamos 1, sugerencia y/o elogios 3.

Para EPS ASMET SALUD se cuenta con un total de 101 registros distribuidos con denuncia 2, felicitaciones 20, peticiones de consulta 11, petición de información 1, quejas 55, petición de documento 1, reclamos 3, sugerencia y/o elogios 8.

EMSSANAR, cuenta con un total de 64 registros de los cuales se distribuye felicitaciones 17, petición de consulta 3, quejas 38, petición de documentos 1, sugerencia y/o elogios 5.

Para NUEVA EPS se cuenta con un total de 29 registros, de las cuales se prestan 7 felicitaciones, peticiones de consulta 3, quejas 19, sugerencia y/o elogios 2.

MALLAMAS, se cuenta un total de 6 registros de los cuales se cuenta con un total de quejas 4, felicitaciones 1, consulta externa 1, petición de consulta 1.

Para OTRAS EPS se cuenta con un total de 14 registros de las cuales la felicitaciones 5 registros, petición de consulta 1, quejas 5, petición de documento 1, reclamos 2.

En el II TRIMESTRE DE 2022 se identificaron como causa de la Queja los

siguientes motivos:

MOTIVO DE QUEJA II TRIMESTRE 2022		
MOTIVO DE QUEJA	Total	Porcentaje
ACCESO AL SERVICIO	23	16%
DEMORA EN LA ATENCIÓN	36	25%
FALLA EN EL SERVICIO	23	16%
Información	10	7%
MALA ATENCIÓN	42	29%
MAL COMPORTAMIENTO DE USUARIO	2	1%
SOLICITUD DE TALENTO DE TALENTO HUMANO	4	3%
REINTEGRO DE PROFESIONAL	2	1%
MALA Información DE FUNCIONARIO DE EPS	1	1%
ENFOQUE DIFERENCIAL	1	1%
TOTAL	144	100%

Para el periodo a evaluar se cuenta con el 29% mala atención, seguido con 25% con demora en la atención, el 16% relacionado al acceso a servicio y falla en el servicio, con el 7% relacionado con información, el 3% con solicitud de talento humano y el 1% se presentó mal comportamiento de usuario, reintegro de profesional, mal información de funcionario de EPS, y enfoque diferencial.

MEDIO DE RECEPCIÓN POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Solicitudes Web	0	0	1	236
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Físicas	0	0	0	0
Totales	0	0	1	236
%	0 %	0 %	0 %	100 %

Se socializa además los tiempos de respuesta de gestión para las PQRDF para el II trimestre del 2022

Socialización Porcentaje Satisfacción Global en la Atención

PUNTO DE ATENCION	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MAL A	MUY MALA	NO RESPONDE	TOTAL
POPAYAN	216	197	22	1	3	2	441
PIAMONTE	61	44	0	0	0	0	105
CALDONO	61	27	12	0	0	0	100
PURACE	11	59	7	0	1	0	78
TOTORO	49	48	2	0	0	0	99
SUB TOTAL	398	375	43	1	4	2	823
PORCENTAJE	48,36%	45,57%	5,22%	0,12%	0,49%	0,24%	100%
TOTAL	823						

Para el segundo trimestre de 2022 aplicaron 823 encuestas de satisfacción aplicadas para ESE POPAYAN, en lo que se identifica un porcentaje de 48,36% corresponde a muy buena, 45,57% buena, regular de 5,22% mala 0,12% muy mala 0.49% y no responde 0.24%.

Posibilidad de recomendación de la Institución

PUNTO DE ATENCION	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	NO RESPONDE	TOTAL
POPAYAN	254	168	5	11	3	441
PIAMONTE	81	24	0	0	0	105
CALDONO	78	22	0	0	0	100
PURACE	17	58	0	2	1	78
TOTORO	56	33	0	2	8	99
SUB TOTAL	486	305	5	15	12	823
PORCENTAJE	59,05%	37,06%	1%	2%	1,46%	100%
TOTAL	823					

Del as 823 encuestas de satisfacción aplicadas en II trimestre del 2022 se cuenta con un 59.05% definitivamente si recomienda los servicios de la institución, el 37.06% probablemente si recomienda la institución, el 1% definitivamente no y el 2% probamente no y el 1.46% no responde a la pregunta.

INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL EN LA ATENCIÓN.

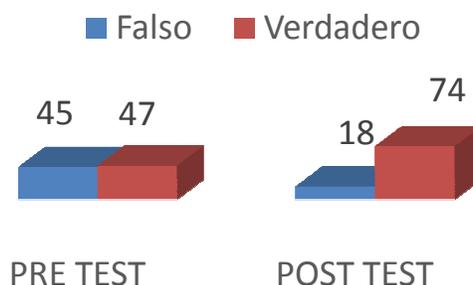
El monitoreo constante de este indicador permitirá identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios y trato recibido en los servicios ofrecidos por la ESE Popayán.

Indicador II trimestre 2022	TOTAL	%
P.3.14 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?	773	94%
P 3.14 Número de usuarios que respondieron la pregunta	823	

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 trimestre de 2022 se obtiene un porcentaje de satisfacción del 94%.

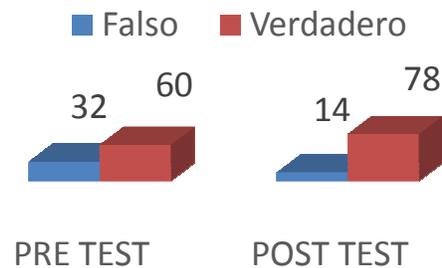
Se da continuidad en la socialización en la **comprensión de los derechos y deberes de los usuarios**, post socialización y explicación de los mismos. Correspondiente para el mes de Junio de 2022

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



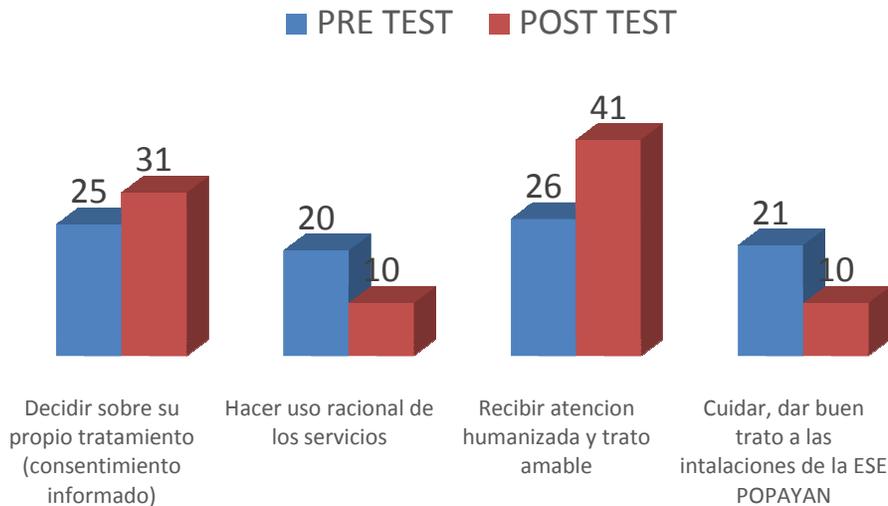
En el que se identifica que 74 personas conoce y entiende la definición de derecho.

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 mentalidad



En la tabla se identifica que el 78 de la personas identifican el significado de un deber.

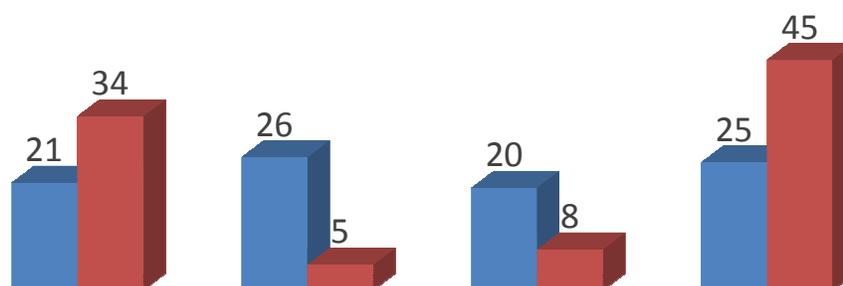
3. Seleccione de las siguientes cual es un DERECHO



Ahora bien con relación en que si el usuario identifica cual es uno de sus derechos se puede identificar que 31 personas identifican que el “Decidir sobre su propio tratamiento (consentimiento informado” y “recibir una atención humanizada y trato digno” un total de 41 personas tiene claro que es uno de sus derechos como usuario.

4. Selecciones de las siguientes cual es un DEBER

■ PRE TEST ■ POST TEST



o a las instalaciones de la Empresa Social del Estado Popayán ESE y acatar las indicaciones medicas

Se identifica que 34 registros “cuidar y dar buen trato a las instalaciones de la Empresa Social de Estado Popayán ESE” y con 45 “auto-cuidado y acatar las indicaciones medicas” son considerados como un deber de los usuarios

Fórmula de cálculo						
Número de quejas relacionadas con recibir atención humanizada y trato amable / número total de quejas recibidas en el periodo x 100						
Resultados						
Mes	Numerador	Denominador	Resultado 2022	Límite	Parámetro de comparación	Logros
Enero	10	28	35,7%			
Febrero	17	69	24,6%			
Marzo	22	70	31,4%			
Abril	14	52	26,9%			
Mayo	13	34	38,2%			
Junio	14	57	24,6%			
Julio	0	0	#DIV/0!			
Agosto	0	0	#REF!			
Septiembre	0	0	#DIV/0!			
Octubre	0	0	#DIV/0!			
Noviembre	0	0	#DIV/0!			
Diciembre	0	0	#DIV/0!			
Total	90	310	29,0%			

Gráfica

Con relación al derecho vulnerado para la ESE POPAYAN se identifica que para el mes junio del 2022 con un total de 24.9% se encuentra vulnerado el derecho a la atención humanizada

Fórmula de cálculo						
Número de quejas relacionadas con la escucha del usuario / número total de quejas recibidas en el periodo x 100						
Resultados						
Mes	Numerador	Denominador	Resultado 2021	Límite	Parámetro de comparación	Logros
Enero	4	28	14,3%			
Febrero	1	69	1,4%			
Marzo	7	70	10,0%			
Abril	2	52	3,8%			
Mayo	1	34	2,9%			
Junio	7	57	12,3%			
Julio	0	0	#¡DIV/0!			
Agosto	0	0	#¡DIV/0!			
Septiembre	0	0	#¡DIV/0!			
Octubre	0	0	#¡DIV/0!			
Noviembre	0	0	#¡DIV/0!			
Diciembre	0	0	#¡DIV/0!			
Total	22	310	7,1%			

Con relación a la vulneración al derecho de a la escucha de usuario se evidencia que para el mes de junio se cuenta con un 12.3 %.

Fórmula de cálculo						
Número de quejas relacionadas con recibir atención preferencial / número total de quejas recibidas en el periodo x 100						
Resultados						
Mes	Numerador	Denominador	Resultado 2021	Límite	Parámetro de comparación	Logros
Enero	0	28	0,0%	5%		
Febrero	2	69	2,9%	5%		
Marzo	0	70	0,0%	5%		
Abril	0	52	0,0%	5%		
Mayo	0	34	0,0%	5%		
Junio	1	57	1,8%	5%		
Julio	0	0	#¡DIV/0!	5%		
Agosto	0	0	#¡DIV/0!	5%		
Septiembre	0	0	#¡DIV/0!	5%		
Octubre	0	0	#¡DIV/0!	5%		
Noviembre	0	0	#¡DIV/0!	5%		
Diciembre	0	0	#¡DIV/0!	5%		
Total	3	310	1,0%			
Gráfica						

Con un 1.8% se identifica vulnerado el derecho a al atención preferencial para el mes junio del 2022.

Fórmula de cálculo						
Número de quejas relacionadas con oportunidad en la atención / número total de quejas recibidas en el periodo x 100						
Resultados						
Mes	Numerador	Denominador	Resultado 2021	Límite	Parámetro de comparación	Logros
Enero	5	28	17,9%			
Febrero	18	69	26,1%			
Marzo	11	70	15,7%			
Abril	12	52	23,1%			
Mayo	3	34	8,8%			
Junio	8	57	14,0%			
Julio	0	0	#¡DIV/0!			
Agosto	0	0	#¡DIV/0!			
Septiembre	0	0	#¡DIV/0!			
Octubre	0	0	#¡DIV/0!			
Noviembre	0	0	#¡DIV/0!			
Diciembre	0	0	#¡DIV/0!			
Total	57	310	18,4%			
Gráfica						

Para el mes de abril se identifica con un 14% 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



ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 11 de 15

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 INSTITUCIONAL
27/07/2022

Marca temporal	Dirección de correo electrónico	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	UNIDAD DE ATENCION	CELULAR
7/27/2022 8:54:56	sirelkinjavi@gmail.com	Elkin idarraga	Medico general	Toribio maya	3154671 078
7/27/2022 9:16:56	Tito-9328@hotmail.com	Victor Armando Rengifo rincón	ing ambiental	Popayán	3103944 519
7/27/2022 9:19:05	yuliceron120@gmail.com	Marcela ceron	Apoyo calidad	Ese sur occidente	3105998 453
7/27/2022 9:21:05	coordinacionbiomedica@esepopayan.gov.co	Jose Guillermo Muñoz Camacho	Ingeniero Biomedico	C.S. Sur Occidente	3218017 745
7/27/2022 9:54:11	dayannapaz1925@gmail.com	Dayanna paz Mosquera	Enfermera	Punto de Atención Pescador	3206742 008
7/27/2022 9:55:08	sindy.urbano10@gmail.com	Sindy Urbano Valencia	Gestor servicio farmacéutico	Centro de salud sur occidente	3104560 603
7/27/2022 10:00:28	gloriamunozhidalgo25@gmail.com	Gloria Muñoz hidalgo	Profesional calidad	Popayan	3146184 855
7/27/2022 10:04:01	andresinho.b@hotmail.com	Carlos Andrés Benavides	Coordinador de punto	Caldono	3206744 536
7/27/2022 10:15:01	coordinacionpopayan@esepopayan.gov.co	Hernan Diaz Bonilla	Coordinador PA Popayán	Popayán	3183117 490
7/27/2022 10:27:02	Hosptoribiomaya@esepopayan.gov.co	Alvaro Andrés Hueje Oliveros	Enfermero	Hospital Toribio Maya	3128215 161
7/27/2022 10:28:51	pap.siau@gmail.com	andrea salas bolaños	auxiliar enfermeria SIAU	PIAMONTE	3208593 323
7/27/2022 10:35:37	piamonte@esepopayan.gov.co	Rocío Carabali Castillo	Coordinadora de Punto	Piamonte	3107850 796



ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 12 de 15

7/27/2022 10:38:43	nancyacostamu2264@gmail.com	Nancy acosta	Calidad	Sur occidente	3017134 032
7/27/2022 11:02:16	cotazo75@gmail.com	juan carlos cotazo urrea	coordinador punto de atencion totoro	totoro	3154994 610
7/27/2022 11:06:03	rociosolarte@yahoo.es	Carmen Rocio Solarte	Coordinadora Seguridad y salud	Popayan	3183515 479
7/27/2022 11:08:12	rscastano@unicauca.edu.co	Roger Steven Castaño	Enfermero	María occidente	3135002 420
7/27/2022 11:19:27	siaupopayan@esepopayan.gov.co	LEYDY KATHERINE PATIÑO GALINDEZ	Prof. SIAU/REFERENCIA	ESE POPAYAN	3184474 235
7/27/2022 11:20:33	coordinacionmedicaesepopayan@gmail.com	René velasco	Coordinador medico	Ese Popayan	3206246 588
7/27/2022 11:30:04	cdinasrivera@gmail.com	Claudia lorena dinas	Coordinadora de salud publica	Ese POPAYAN	3183831 042
7/27/2022 17:07:50	coordinacionpurace@esepopayan.gov.co	Clodomiro Ernesto Cortina Tolozá	Coordinador	Purace	3226837 591



ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 13 de 15

Registro Fotográfico

This screenshot shows a Google Meet session in progress. The main window displays a 3x3 grid of participants. The top row includes 'Coordinación Piamonte', 'Calidad ESE Popayán' (highlighted with a blue border), and 'Andres Hueje'. The middle row includes 'gloria Muñoz hidalgo', 'MARCELA CERON', and 'NANCY ACOSTA'. The bottom row includes 'E.S.E Popayán', '4 más', and 'Tú'. A 'Personas' sidebar on the right lists participants: 'Referencia Contrarre... (Tú)', 'Andres Hueje', 'Calidad ESE Pop... Organizador de la r...', 'Coordinacion Pl...', 'DAYANNA PAZ ...', 'E.S.E Popayán', and 'gloria Muñoz hid...'. The bottom status bar shows the time '11:17' and the meeting ID 'oqx-evbk-gqi'.

This screenshot shows the same Google Meet session from a slightly different perspective. The grid of participants is identical to the first screenshot. The 'Personas' sidebar on the right now lists: 'Coordinacion Pl...', 'DAYANNA PAZ ...', 'E.S.E Popayán', 'gloria Muñoz hid...', 'juan carlos Cota...', 'MARCELA CER...', 'NANCY ACOSTA', 'rocio solarte', and 'Sindy Urbano'. The bottom status bar remains the same, showing '11:17' and 'oqx-evbk-gqi'.



ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 14 de 15

11:17 | oqx-evbk-gqi

Mensajes en la llamada

Los mensajes solo son visibles para los participantes de la llamada y se borran cuando esta finaliza.

Coordinación Popayán 09:10
Buenos Días

Calidad ESE Popayán 09:52
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLStyzM4EG054vxi9yrrDhKjn47KkYhp-gguyjgISc63eqlffO/viewform?vc=0&c=0&w=1&fir=0>

Calidad ESE Popayán 09:58
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLStyzM4EG054vxi9yrrDhKjn47KkYhp-gguyjgISc63eqlffO/viewform?vc=0&c=0&w=1&fir=0>

Envía un mensaje a todos

11:19 | oqx-evbk-gqi



ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 15 de 15

← → ↻ <https://docs.google.com/forms/u/0/d/e/1FAIpQLSfyzM4FGO54vxi9yYrOhKjn4ZKkYhpqaquyJgfc63eqJffIQ/formResponse>

COMITE INSTITUCIONAL

Se registró tu respuesta.

[Enviar otra respuesta](#)

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios