

ACTA N° 4	HORAL INICIAL: 9: 00 am	HORA FINAL: 12:00 pm	DÍA	MES	AÑO
			28	04	2023

**NOMBRE DE LA REUNIÓN:** Socialización de PQRDF de I Trimestre 2023, satisfacción global de usuario I Trimestre 2023 derecho vulnerable, comprensión de derecho y deberes 2023.

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

**ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR).**

Socialización PQRDF I trimestre 2023  
Socialización satisfacción global del usuario I trimestre 2023  
Derecho vulnerado y Comprensión derechos y deberes

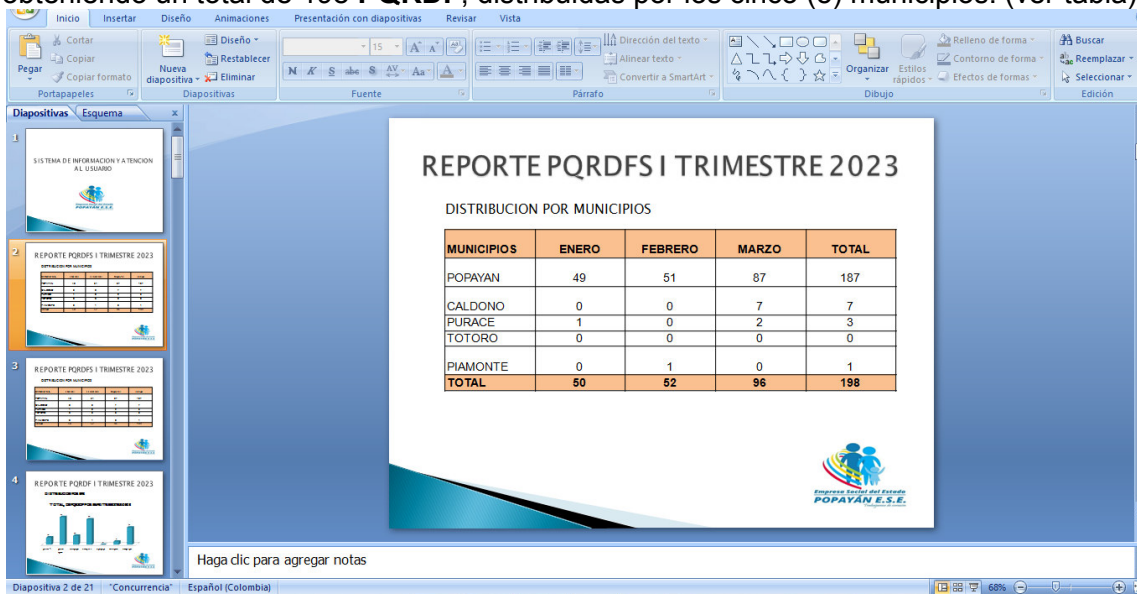
**CITADOS:**

Ver Lista de asistencia

**DESARROLLO:**

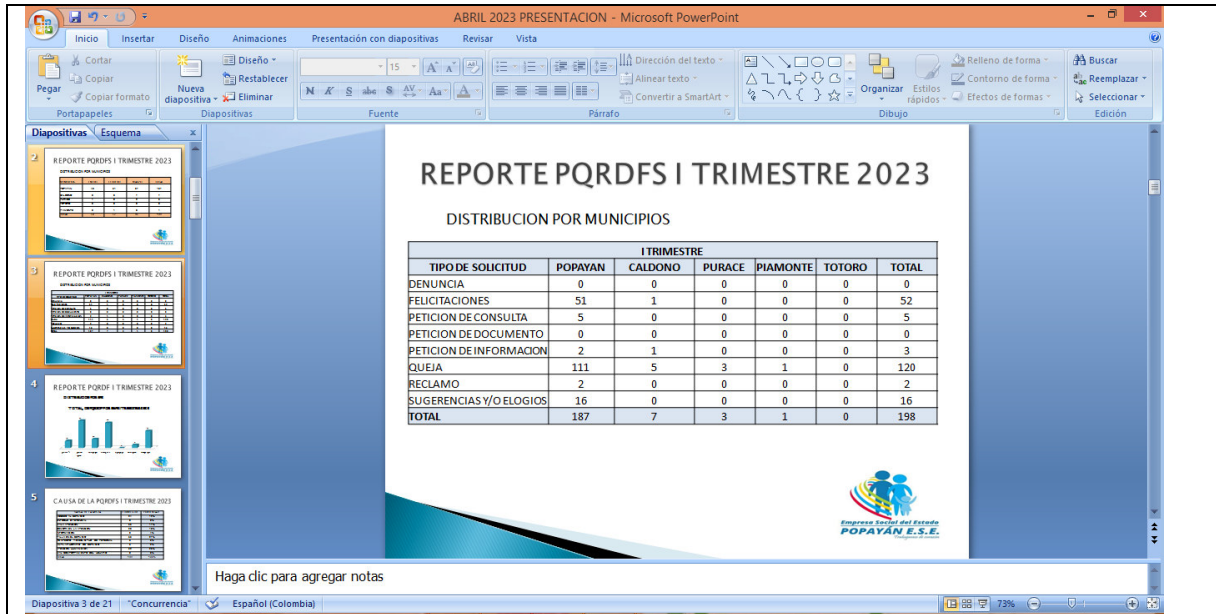
Las actividades que se relacionan en la presente acta corresponden a la socialización PQRDF correspondiente al I trimestre 2023

El día 28/04/2023 a través del siguiente link <https://meet.google.com/ait-yhxp-udk>, se da inicio con la socialización de de reporte PQRDF correspondiente al I trimestre 2023 obteniendo un total de 198 **PQRDF**, distribuidas por los cinco (5) municipios. (ver tabla).



Se presentaron un total de 198 PQRDF distribuidas así:

Para el municipio de Popayán se cuenta con un total de 187 pqrdf, Piamonte 1 registros, Totoro 0 registros de pqrdf, purace 3 registros y caldono 7 registros de pqrdf.



TIPO DE SOLICITUD	I TRIMESTRE					TOTAL
	POPAYAN	CALDONO	PURACE	PIAMONTE	TOTORO	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	51	1	0	0	0	52
PETICION DE CONSULTA	5	0	0	0	0	5
PETICION DE DOCUMENTO	0	0	0	0	0	0
PETICION DE INFORMACION	2	1	0	0	0	3
QUEJA	111	5	3	1	0	120
RECLAMO	2	0	0	0	0	2
SUGERENCIAS Y/O ELOGIOS	16	0	0	0	0	16
<b>TOTAL</b>	<b>187</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>198</b>

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 5 registros, petición de información 0 registros, petición de documentación 1, quejas un total de 120 registros de pqrdf, reclamos un total de 2 registros, sugerencias 16 y felicitaciones 52 registros.

**Distribución de pqrdf por municipios**

Punto de atención Popayán 0 denuncios, peticiones de consulta 5 registros, petición de información 2 registro, petición documentación un total de 0 registros, quejas 111 reclamos 2, sugerencias y / elogios 16 registros, felicitaciones un total de 51 registros.

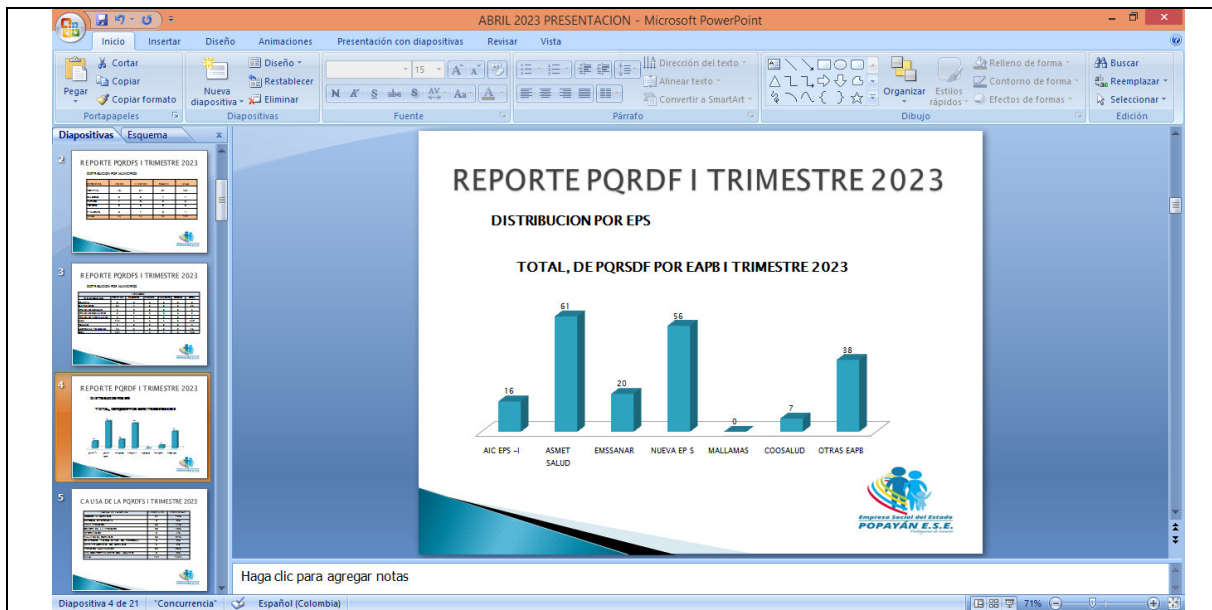
Punto de atención Caldonó, felicitaciones 1 registros, 1 petición de información, 5 quejas.

Punto de atención Totoró, 0 registros de PQRDFS

Punto de atención Purace 3 quejas

Punto de atención Piamonte: 1 registros de queja

Distribución de solicitud por EAPB



Para el I Trimestre de 2023 se obtuvo un total de PQRDFS para EPS –I AIC de 16 registros, EPS ASMET SALUD 61 registros, EPS EMSSANAR 20 registros, NUEVA EPS un total de 56 PQRDF, MALLAMAS 0 registros, COOSALUD 7 registros y para OTRAS EPS 28 registros.

**Causa de la queja**

En el I trimestre de 2023 se identificaron como causa de la PQRDFS los siguientes motivos:

**CAUSA DE LA PQRDFS I TRIMESTRE 2023**

CAUSA DE LA QUEJA	I TRIMESTRE	PORCENTAJE
ACCESO AL SERVICIO	24	12%
ENFOQUE DIFERENCIAL	0	0%
MALA ATENCION	33	17%
DEMORA EN LA ATENCION	20	10%
INFORMACION	8	4%
FALLA EN EL SERVICIO	53	27%
REINTEGRO Y/O SOLICITUD DE PERSONAL	5	3%
AMPLIAR HORARIO DE SERVICIO	3	2%
ATENCION HUMANIZADA	52	26%
MAL COMPORTAMIENTO DEL USUARIO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>198</b>	<b>100%</b>

En el I trimestre de 2023 se obtiene como causa de la queja la siguiente información: con el 27% se encuentran fallas en servicio, con el 26% se cuenta atención humanizada, el 17

% mala atención, 12% acceso al servicio, con el 10% demora en la atención, 4% demora en la atención, con el 3% reintegro y/o solicitud de personal y con el 2% referente a la ampliación de horarios.



Se socializa además los tiempos de respuesta de gestión para las PQRDF para el I Trimestre 2023 con un 99% de gestión de respuesta en los tiempos establecidos por norma, y con el 1% gestión de respuesta fuera del rango del tiempo establecido.

Con referente a satisfacción global del usuario para el I trimestre de aplicaron un total de 746 encuestas se cuenta con la siguiente información

**SATISFACCION AL USUARIO I TRIMESTRE 2023**

**Porcentaje de Satisfacción Global en la Atención**

PUNTO DE ATENCION	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE	TOTAL
POPAYAN	118	156	16	2	0	0	292
PIAMONTE	79	25	0	0	0	0	104
CALDONO	18	54	1	0	1	1	75
PURACE	0	141	0	0	0	0	141
TOTORO	13	92	25	1	2	1	134
<b>SUB TOTAL</b>	<b>228</b>	<b>468</b>	<b>42</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>746</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>30,6%</b>	<b>62,7%</b>	<b>5,6%</b>	<b>0,40%</b>	<b>0,40%</b>	<b>0,27%</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>							<b>746</b>

De las encuestas aplicadas en los diferentes servicios se obtienen los siguientes resultados: el 30.6% de los usuarios encuestados consideran que la atención de los servicios en mención es “MUY BUENA”, el 62.7% considera que el servicio es “BUENA”, el 5.6 % refiere que es la atención en los servicios ofertados por la institución es “REGULAR” y el 0.40% expresa que existe una “MALA” atención; el 0.40% considera que la atención es muy mala, y con el 027% no responde a la pregunta.

## Posibilidad de recomendación de la Institución

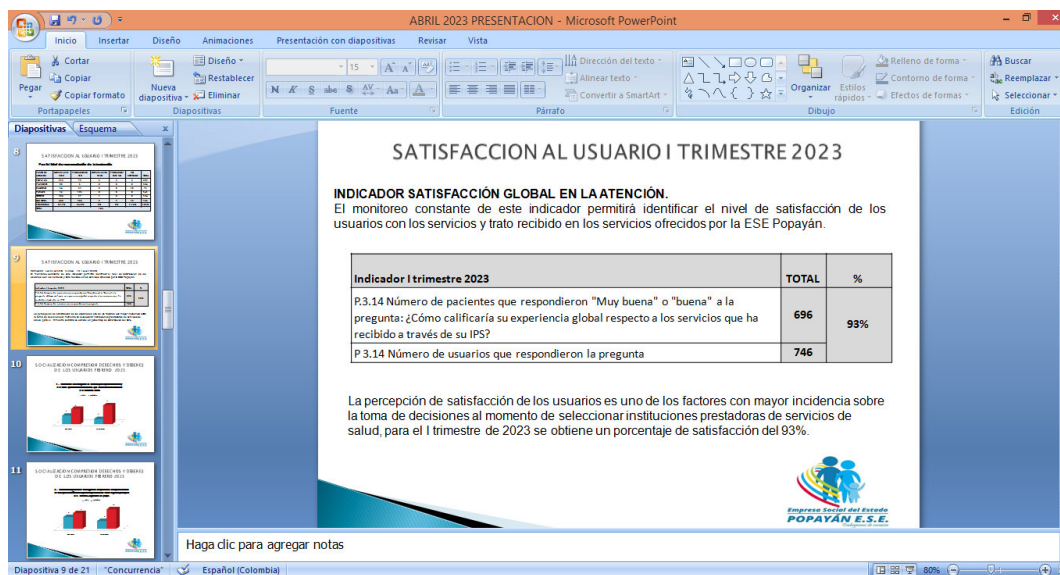
**SATISFACCION AL USUARIO I TRIMESTRE 2023**

**Posibilidad de recomendación de la Institución**

PUNTO DE ATENCION	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	NO RESPONDE	TOTAL
POPAYAN	213	72	2	2	3	292
PIAMONTE	99	5	0	0	0	104
CALDONO	34	31	0	0	10	75
PURACE	16	125	0	0	0	141
TOTORO	106	27	1	0	0	134
<b>SUB TOTAL</b>	<b>468</b>	<b>260</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>746</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>62,7%</b>	<b>34,9%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>1,74%</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>						<b>746</b>

Con respecto a la posibilidad de recomendación a utilizar los servicios de la institución por parte de los usuarios a otras personas el 64.7% refiere que “DEFINITIVAMENTE SI” recomienda los servicios ofertados por la ESE POPOYAN, el 34.9% “PROBABLEMENTE SI”, recomiendan la institución, el 0% considera que Definitivamente No recomienda los servicios de la institución, 0% probablemente no recomienda la atención, y el 1.74% no responden a la pregunta.

### INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL EN LA ATENCIÓN

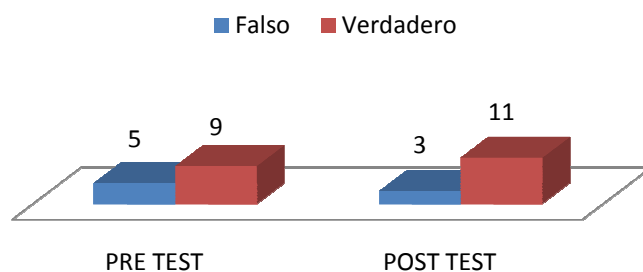


El monitoreo constante de este indicador permitirá identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios y trato recibido en los servicios ofrecidos por la ESE Popayán.

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 I trimestre de 2023 se obtiene un porcentaje de satisfacción del 93%.

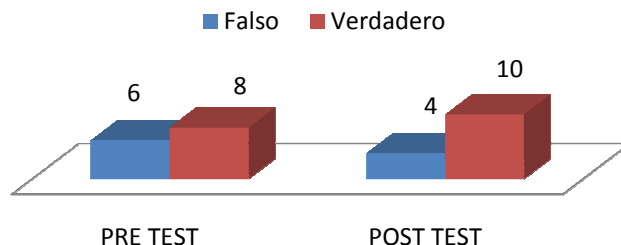
Se da continuidad en la socialización en la **compresión de los derechos y deberes de los usuarios**, post socialización y explicación de los mismos.

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



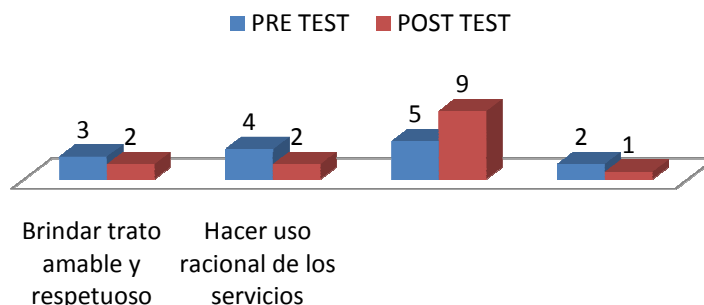
En el que se identifica que 11 personas conoce y entiende la definición de derecho.

**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**



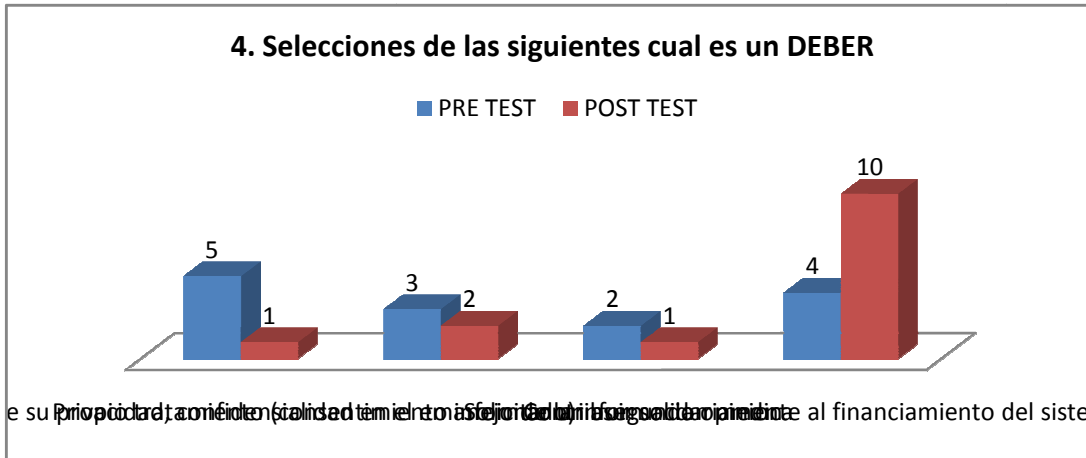
En la tabla se identifica que el 10 de la personas identifican el significado de un deber.

**3. Seleccione de las siguientes cual es un DERECHO**



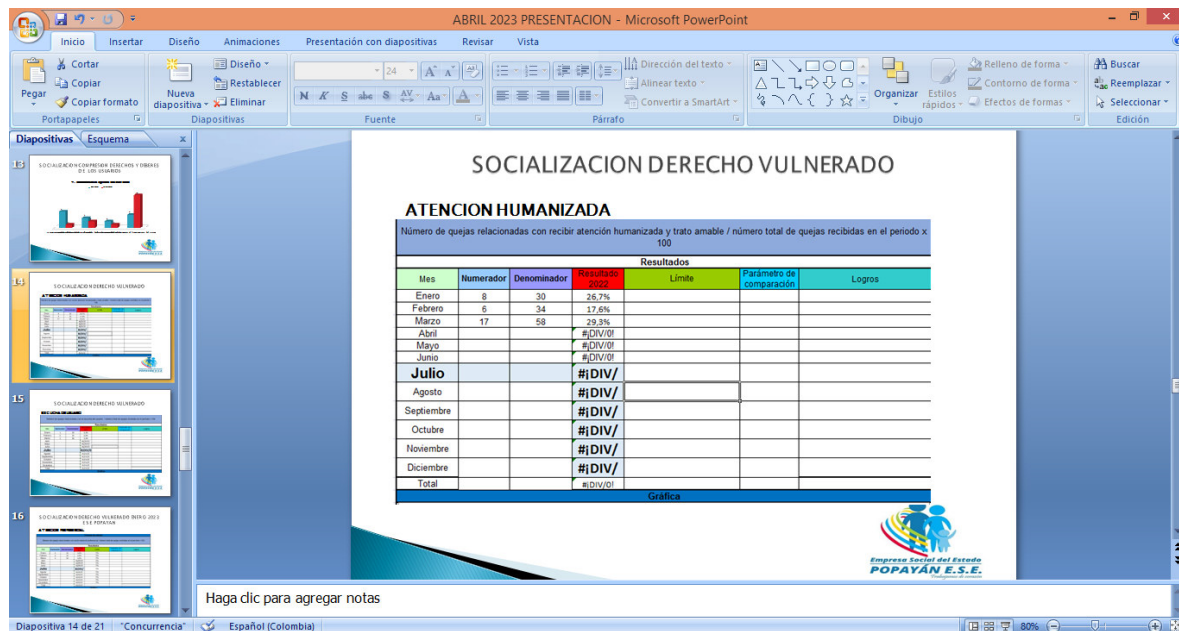
Ahora bien con relación en que si el usuario identifica cual es uno de sus derechos se

puede identificar que 9 personas identifican que el “recibir atención humanizada y trato amable” tiene claro que es uno de sus derechos como usuario.



Propiedad con fines comerciales, el tema de la atención humanizada y el trato amable al financiamiento del sistema

Se identifica que 10 registros “contribuir solidariamente al financiamiento del sistema” son considerados como un deber de los usuarios

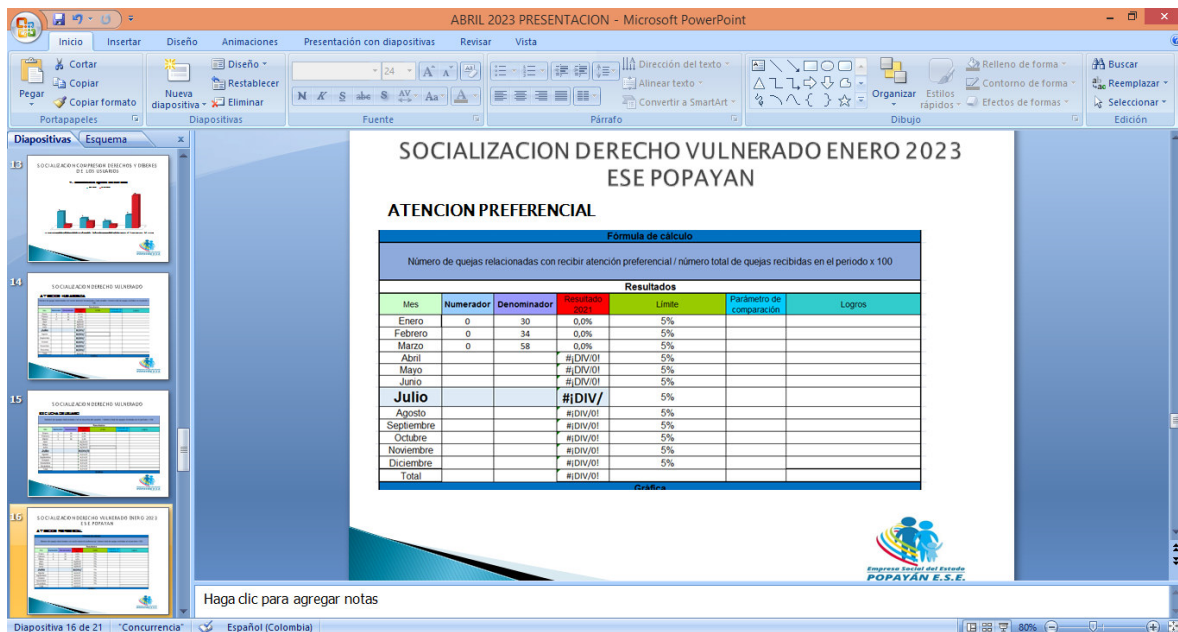


Con relación al derecho vulnerado para la ESE POPAYAN se identifica que para el mes marzo del 2023 con un total de 29.3% se encuentra vulnerado el derecho a la atención humanizada





Con relación a la vulneración al derecho de a la escucha de usuario se evidencia que para el mes de marzo 2023 se cuenta con un 3.4%.



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

**SOCIALIZACION DERECHO VULNERADO ENERO 2023 ESE POPAYAN**

**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	Resultados 2023	Límite	Parámetro de comparación	Logros
Enero	9	30	30,0%			
Febrero	7	34	20,6%			
Marzo	1	58	1,7%			
Abril			#DIV/0!			
Mayo			#DIV/0!			
Junio			#DIV/0!			
<b>Julio</b>			<b>#DIV/0!</b>			
Agosto			#DIV/0!			
Septiembre			#DIV/0!			
Octubre			#DIV/0!			
Noviembre			#DIV/0!			
Diciembre			#DIV/0!			
Total			#DIV/0!			

Para el mes de marzo 2023 se identifica con un 20.6% 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**

REPORTE PQRDF I TRIMESTRE 2023  
DISTRIBUCION POR EPS

TOTAL DE PQRDF POR EPS I TRIMESTRE 2023

EPS	NOV	DECE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL
HERNANDEZ	10	15	20	25	30	35	40	45	50
OTRAS	5	10	15	20	25	30	35	40	45

10:14 | COMITES INSTITUCIONALES OO4-ABRIL 2023

CAUSA DE LA PQRDFSI TRIMESTRE 2023

CAUSA DE LA QUEJIA	TRIMESTRE	PORCENTAJE
ACCESORIO SERVICIO	24	52%
ESQUEJE OPERACIONAL	0	0%
DEADJUDICACION	35	75%
DESCONFORMACION	22	47%
DE ORGANIZACION	0	0%
PARA ATENDER SERVICIO	05	11%
IDENTIFICACION Y SOLICITUD DE PRESENCIA	5	11%
AMPLIAR HORARIO DE SERVICIO	5	11%
DESPROTECCION Y FAMILIARIZACION	12	26%
MAL COMPROMISO DEL USUARIO	0	0%
TOTAL	118	100%

10:15 | COMITES INSTITUCIONALES OO4-ABRIL 2023



# ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 12 de 15

**LISTA DE ASISTENCIA**

FECHA	NOMBRES	APELLIDOS	No CÉDULA	CARGO	PUNTO DE ATENCIÓN	CORREO ELECTRÓNICO
28/04/2023	Erika Tatihana	Osso Palomino	1117784823	Medica	Piamonte	tatioosso1812@gmail.com
28/04/2023	Jhoan Sebastián	Hurtado Rojas	1061804337	Enfermero SSO	Piamonte	jhoanhurojas@gmail.com
28/04/2023	Sebastián	Romero	1006459651	Auxiliar de enfermería	Piamonte	sebastianromero.077@gmail.com
28/04/2023	Omaira	Arcos Delgado	1060207460	Bacteriologa	Punto de Atención Piamonte	Omaira0162@hotmail.com
28/04/2023	Nury	rodriguez lozada	1006505700	farmacia	piamonte	nuryrodriguez060@gmail.com
28/04/2023	NANCY MILENA QUICENO BOLAÑOS		40079376	AUX.ADMINISTRATIVO	PIAMONTE	CORRESPONDENCIAPIAMONTE@ESEPOPAYAN.GOV.CO
28/04/2023	Luz Mery	Salazar Jamioy	69087018	Auxiliar de enfermería	Piamonte	sluzmery@yahoo.es
28/04/2023	Imelda Ruby	Salazar Jamioy	69007703	Auxiliar de Enfermería	Piamonte	rusajamioy78@gmail.com
28/04/2023	Marlodi		1060208118	Auxiliar enfermería	Piamonte	eileenliz2696@gmail.com
28/04/2023	ELKIN	IDARRAGA	12909590	MEDICO GENERAL	NORTE TORIBIO MAYA	sirelkinjavi@gmail.com
28/04/2023	Yuli Marcela	Ceron Pabon	1061699561	Referente Seguridad Paciente	sur occidente	seguridadpacientepopayanese@gmail.com
28/04/2023	María claudia	ILLERA paz	1061687994	Coordinadora sst	Casa rosada	Sstesepopayan@gmail.con
28/04/2023	MARIA CATALINA	MANCILLA RAMIREZ	32785164	Profesional Especializado-Designada en la Coordinacion de Calidad	SUROCCIDENTE	cmancillalaboral@gmail.com
28/04/2023	JUAN MANUEL	CANENCIO CAICEDO	1061809278	Apoyo mantenimiento ambulancias	Popayan	canenciojuancaicedo@gmail.com
28/04/2023	Claudia Lorena	Dinas Rivera	25366339	coordinadora Salud Publica	ESE popayan	cdinasrivera @gmail.com

## ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 14 de 15

28/04/2023	Mayerly Faidory	Gonzales Vanegas	1085262492	<b>Profesional Planeación</b>	Unidad de Atención en Salud	Planeacion@esepopayan.gov.co
28/04/2023	Milton James	Iles Paz	76321459	Profesional Apoyo SIAU	Sur Occidente	hc.esepopayan.siau@gmail.com
28/04/2023	Alba Rocio	Carabali Castillo	69009738	Coordinadora de Punto Piamonte	Piamonte	pap.coordinacion@gmail.com
28/04/2023	HERNAN EFREN	DIAZ BONILLA	10304630	PU COORDINADOR PA POPAYAN	POPAYAN	coordinacionpopayan@esepopayan.gov.co
28/04/2023	Roger Steven	Castaño	1061759279	enfermero urgencias	maria occidente	rscastano@unicauca.edu.co
28/04/2023	JOSE GUILLERMO	MUÑOZ CAMACHO	76325531	INGENIERO BIOMEDICO	POPAYAN	coordinacionbiomedica@esepopayan.gov.co
28/04/2023	Alvaro Andrés	Hueje Oliveros	1060872536	Enfermero	Popayán	Hosptoribiomaya@esepopayan.gov.co
28/04/2023	Yenny Carolina	Ortega Rios	25289727	Coordinadora talento humano	Casa rosada	Ortegarioscarolina@gmail.com
28/04/2023	SINDY YESENIA	URBANO VALENCIA	1061534119	GESTOR SERVICIO FARMACEUTICO	CENTRO DE SALUD SUR OCCIDENTE	SERVICIOFARMACEUTICO@ESEPOPAYAN.GOV.CO
28/04/2023	Gloria Ines	Muñoz Hidalgo	25272761	Profesional calidad	Sur occidente	Calidad@esepopayan.gov.co
28/04/2023	Carlos Andrés	Benavides	76330326	Coordinador Caldono	Caldono	caldono@esepopayan.gov.co
28/04/2023	RENE VELASCO	VELASCO PALOMINO	10540412	COORDINADOR MEDICO	ESE POPAYAN	coordinacionmedicaesepopayan@gmail.com
28/04/2023	René Fco	Velasco Palomino	10540412	Coordinador medico	Ese Popayan	coordinacionmedicaeaepopayan@gmail.com
28/04/2023	Luis Felipe	Zemanate Ordóñez	1061759958	Coordinador pyp	Ese popayan	coordinacionpyp@esepopayan.gov.co
28/04/2023	Juan Manuel	Canencio Caicedo	1061809278	Mantenimiento y calidad de tab	Casa rosada	canenciojuancaicedo@gmail.com
28/04/2023	Gloria	Muñoz Hidalgo	25272761	Profesional de Calidad	Sur occidente	Gloriamunozhidalgo25@gmail.com
28/04/2023	Carlos Fabián	Vargas	10299829	Aux de enfermería	Toribio maya	carlosfnvargas@gmail.com
28/04/2023	Edith Adriana	Muñoz Torres	34326099	Contro Interno	Sur Occidente	CONTROL_INTERNO@ESEPOPAYAN.GOV.CO
28/04/2023	Jhoan Sebastián	Hurtado Rojas	1061804337	Enfermero sso	Piamonte	jhoanhurojas@gmail.com

## ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 15 de 15

28/04/2023	Jorge Albeiro	Anaconda	10548153	Auxiliar Enfermeria	Hospital del Norte	anacona79@hotmail.com
28/04/2023	Claudia Lorena	Dinas Rivera	25366339	Coordinadora de salud publica	ESE popayan	cdinasrivera@gmail.com
28/04/2023	MILTON JAMES	ILES PAZ	76321459	PROFESIONAL DE APOYO SIAU	UNIDAD DE ATENCIÓN SUR OCCIDENTE	siaupopayan@esepopayan.gov.co
28/04/2023	SINDY Y	URBANO VALENCIA	1061534119	GESTOR SERVICIO FARMACEUTICO	CENTRO DE SALUD SUR OCCIDENTE	SERVICIOFARMACEUTICO@ESEPOPAYAN.GOV.CO
28/04/2023	Alvaro Andrés	Hueje Oliveros	1060872536	Enfermo	Popayán	Hosptoribiomaya@esepopayan.gov.co
28/04/2023	Mary Yolanda	Jiménez Bermeo	27359141	Auxiliar de enfermería	Centro de salud Mirafior	yolita.12jimenez@gmail.com
28/04/2023	KARINA	PIAMBA	1061723935	APOYO COORDINACIÓN SIAU	SUROCCIDENTE	Siaupopayan@esepopayan.gov.co
28/04/2023	Francy elena	zapata legro	1118473351	Auxiliar enfermeria	puto atencion piamonte	francyzapata1118@gmail.com
28/04/2023	Victor Armando	Rengifo Rincon	1061765457	Ingeniero ambiental	Popayán	Tito-9328@hotmail.com
28/04/2023	CLAUDIA MILENA	HERNANDEZ GOMEZ	252921009	ENFERMERA	ESE POPAYAN	maternoesepopayana2023@gmail.com
28/04/2023	Jose Guillermo	Muñoz Camacho	76325531	Coordinador Subproceso Gestion de Tecnologia	Popayán	coordinacionbiomedica@esepopayan.gov.co