

ACTA N°	HORAL INICIAL:	HORA FINAL:	DÍA	MES	AÑO
8	9: 00 am	12:00 pm	31	08	2023

NOMBRE DE LA REUNIÓN: Socialización de PQRDF, derecho vulnerable, comprensión de derecho y deberes julio 2023.

LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y/O ENTIDAD): Socialización modalidad presencial auditorio Centro de Salud Sur Occidente

ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR).

Socialización PQRDF mes de julio 2023
Derecho vulnerado y Comprensión derechos y deberes mes de julio 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 julio 2023.

El día 31/08/2023 en el auditorio del centro de salud sur occidente, se da inicio con la socialización de de reporte PQRDF correspondiente al mes de julio 2023 obteniendo un total de 128 PQRDF, distribuidas por los cinco (5) municipios. (ver tabla).

REPORTE PQRDFS JULIO 2023

DISTRIBUCION POR MUNICIPIOS

MUNICIPIOS	JULIO
POPAYAN	65
CALDONO	14
PURACE	0
TOTORO	45
PIAMONTE	4
TOTAL	128

Se presentaron un total de 88 PQRDF distribuidas así:

Para el municipio de Popayán se cuenta con un total de 65 pqrdf, Piamonte 4 registros, Totoro 45 registros de pqrdf, purace 0 registros y caldono 14 registros de pqrdf.



REPORTE PQRDFS JULIO 2023

DISTRIBUCION POR MUNICIPIOS

TIPO DE SOLICITUD	POPAYAN	CALDONO	PURACE	PIAMONTE	TOTORO	TOTAL
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	15	3	0	0	29	47
PETICION DE CONSULTA	2	0	0	1	0	3
PETICION DE DOCUMENTO	0	0	0	0	0	0
PETICION DE INFORMACION	4	0	0	1	0	5
QUEJA	37	8	0	2	12	59
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS Y/O ELOGIOS	7	3	0	0	4	14
TOTAL	65	14	0	4	45	128

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 3 registros, petición de información 5 registros, petición de documentación 0, quejas un total de 59 registros de pqrdf, reclamos un total de 0 registros, sugerencias 14 y felicitaciones 47 registros.

Distribución de pqrdf por municipios

Punto de atención Popayán 0 denuncios, peticiones de consulta 2 registros, petición de información 4 registro, petición documentación un total de 0 registros, quejas 37 reclamos 0, sugerencias y / elogios 7 registros, felicitaciones un total de 15 registros.

Punto de atención Caldonó, se cuenta con 3 felicitaciones, 8 quejas y 3 sugerencias y/o elogios

Punto de atención Totoró, 29 felicitaciones, 12 queja, 4 sugerencias y/o elogios

Punto de atención Puracé 0 registros de PQRDFS

Punto de atención Piamonte: 1 petición de consulta, 1 petición de información 2 quejas

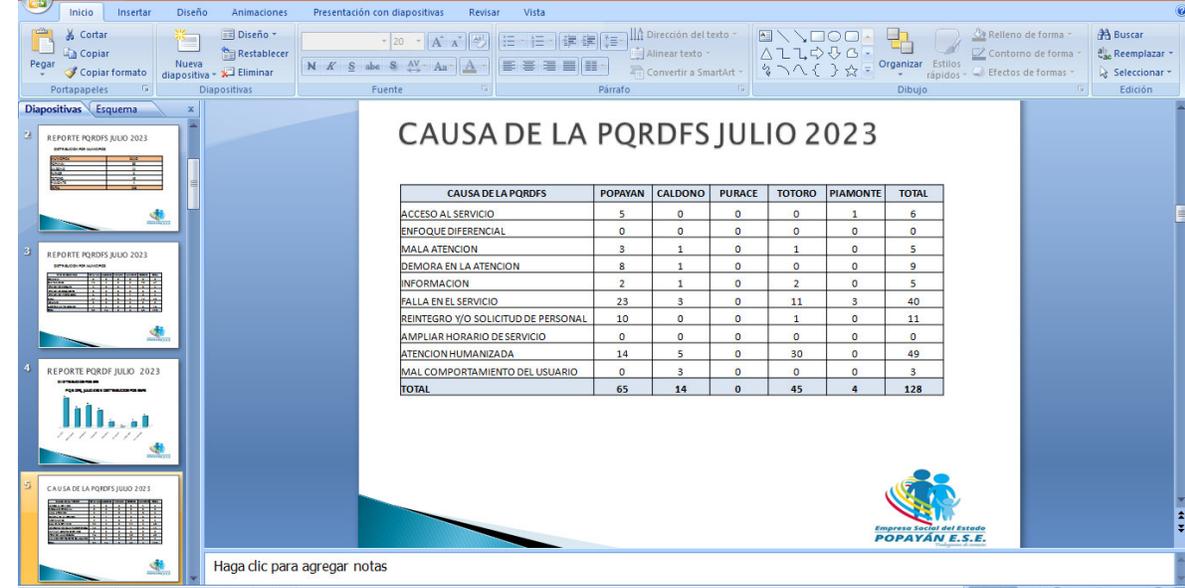
Distribución de solicitud por EAPB



Para el de julio de 2023 se obtuvo un total de PQRDFS para EPS –I AIC de 35 registros, EPS ASMET SALUD 22 registros, EPS EMSSANAR 26 registros, NUEVA EPS un total de 20 PQRDF, MALLAMAS 6 registros, COOSALUD 0 registros, OTRAS EPS 6 registros, sin registro de EPS 13 registros.

Causa de la PQRDFS

En el mes de julio 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	5	0	0	0	1	6
ENFOQUE DIFERENCIAL	0	0	0	0	0	0
MALA ATENCION	3	1	0	1	0	5
DEMORA EN LA ATENCION	8	1	0	0	0	9
INFORMACION	2	1	0	2	0	5
FALLA EN EL SERVICIO	23	3	0	11	3	40
REINTEGRO Y/O SOLICITUD DE PERSONAL	10	0	0	1	0	11
AMPLIAR HORARIO DE SERVICIO	0	0	0	0	0	0
ATENCION HUMANIZADA	14	5	0	30	0	49
MAL COMPORTAMIENTO DEL USUARIO	0	3	0	0	0	3
TOTAL	65	14	0	45	4	128

Como causa de PQRDF para unidad de atención de Popayán se cuenta acceso al servicio se cuentas con 5 registros, mal atención 3 registros, demora en la atención 8 registros, información 2 registros, falla en el servicio 23 registros, reintegro y/o solicitud de personal 10 registros, y atención humanizada 14 registros.

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

Para Unidad de atención de totoro: mala atención 1 registro, información 2 registros, falla en el servicio 11 registros, atencion humanización 30 registros.

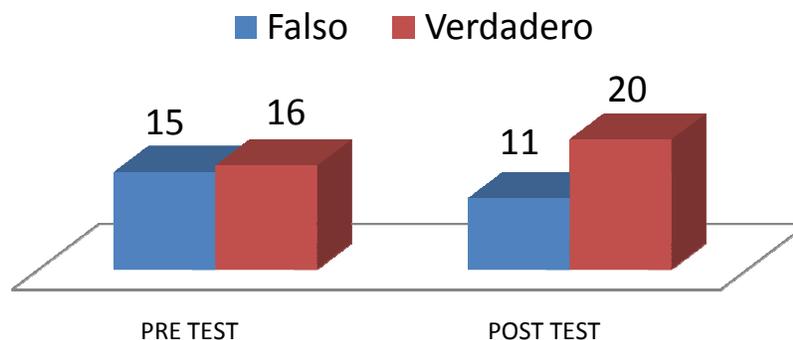
Para unidad de atención Piamonte: acceso al servicio 1 registro, falla en el servicio 3 registros.



Se socializa además los tiempos de respuesta de gestión para las PQRDF para el mes de julio 2023 con un 99% de gestión de respuesta en los tiempos establecidos por norma y el 1% con respuesta fuera de los rangos de tiempos establecidos

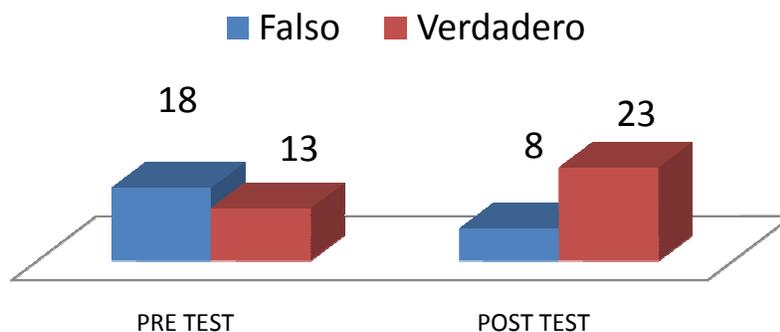
Se da continuidad en la socialización en la **compresión de los derechos y deberes de los usuarios**, post socialización y explicación de los mismos.

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



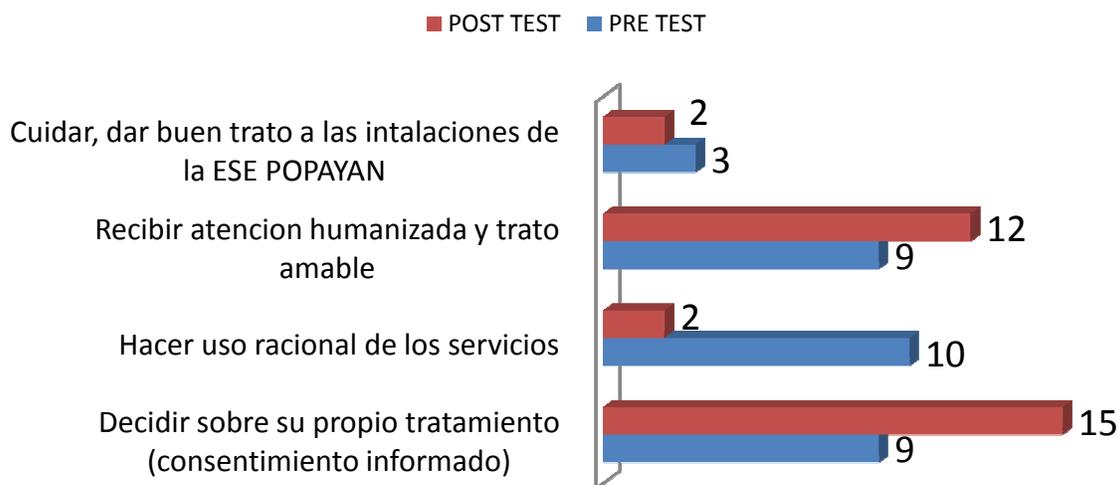
En el que se identifica que 20 personas conoce y entiende la definición de derecho.

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 mentalidad



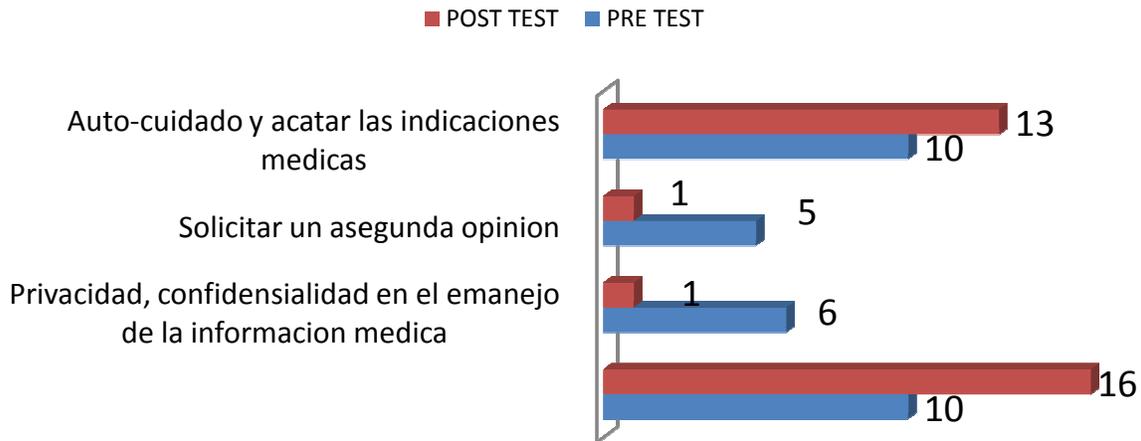
En la tabla se identifica que el 23 de la personas identifican el significado de un deber.

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 15 personas identifican que el "Decidir sobre su propio tratamiento (consentimiento informado)

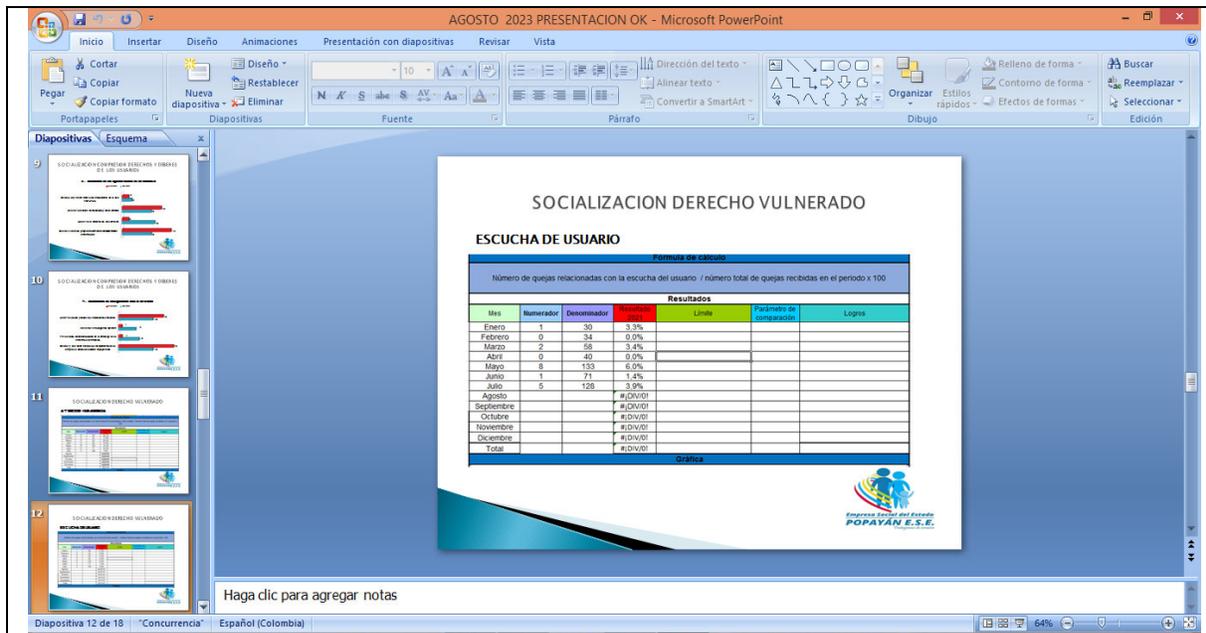
4. Selecciones de las siguientes cual es un DEBER



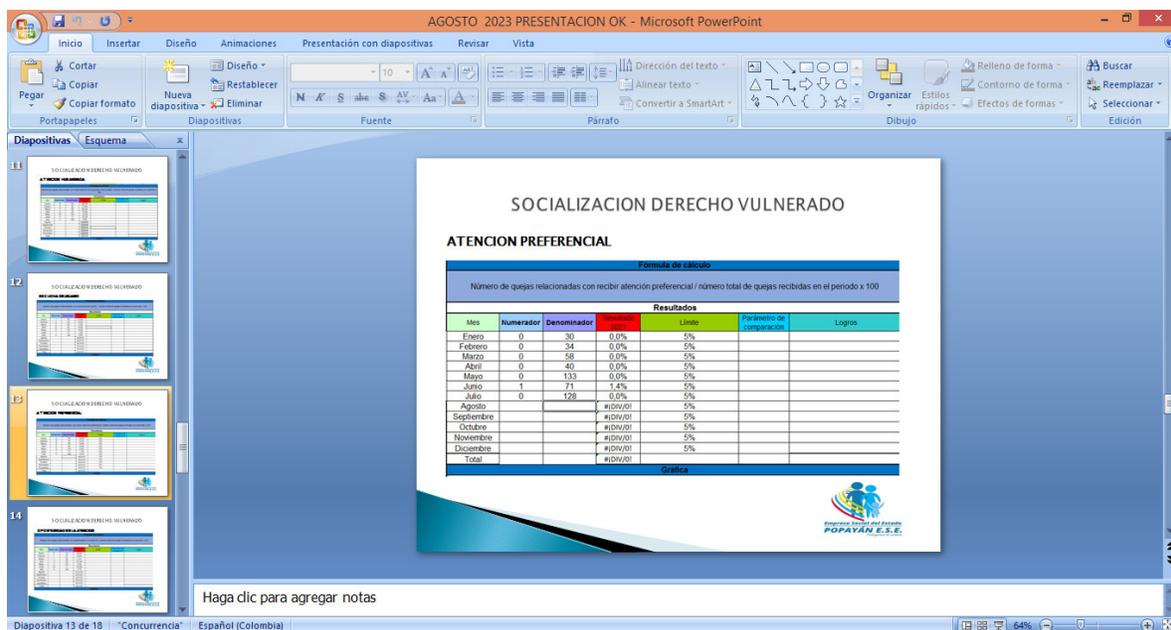
Se identifica que 16 registros “privacidad, confidencialidad en el manejo de la información médica” son considerados como un deber de los usuarios

Mes	Numerador	Denominador	Porcentaje	Resultados	Formulario de comparación	Logros
Enero	3	30	26.7%			
Febrero	6	34	17.6%			
Marzo	17	68	29.3%			
Abril	6	40	15.0%			
Mayo	19	133	14.3%			
Junio	11	71	15.5%			
Julio	5	128	3.9%			
Agosto				#DVR#		
Septiembre				#DVR#		
Octubre				#DVR#		
Noviembre				#DVR#		
Diciembre				#DVR#		
Total				#DVR#		

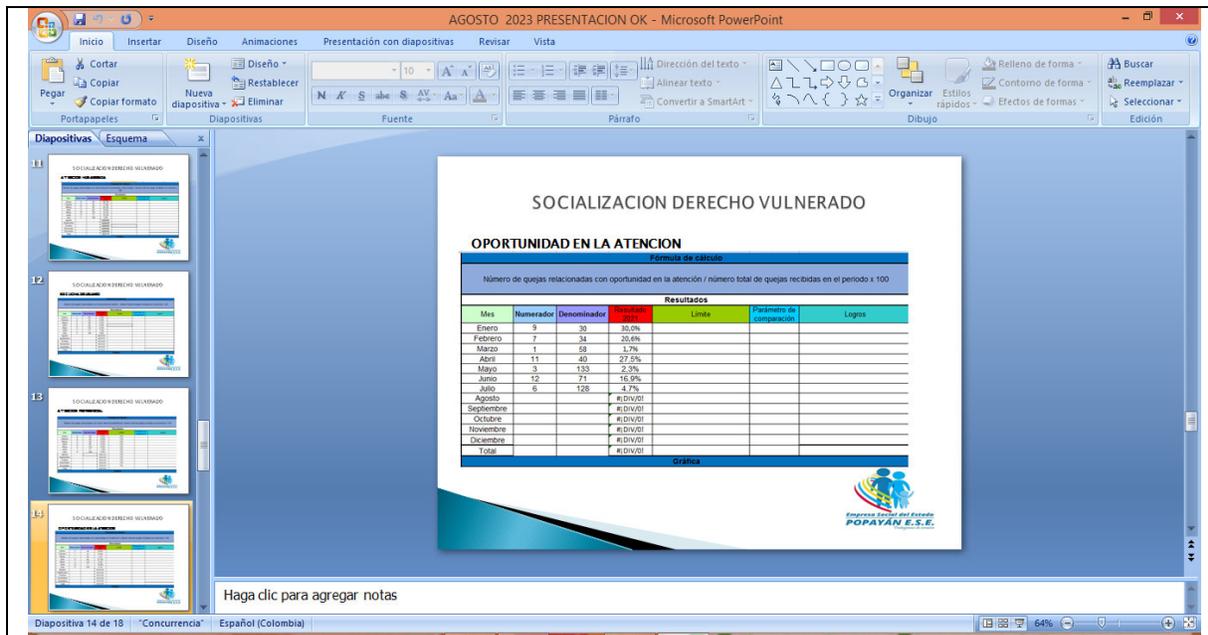
Con relación al derecho vulnerado para la ESE POPAYAN se identifica que para el mes julio del 2023 con un total de 3.9% se encuentra vulnerado el derecho a la atención humanizada



Con relación a la vulneración al derecho de a la escucha de usuario se evidencia que para el mes de julio 2023 se cuenta con un 3.9%.



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



Para el mes de julio 2023 se identifica con un 4.7% 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



LISTA DE ASISTENCIA

		LISTADO DE ASISTENCIA REUNIONES INTERNAS				FOR-MAN-GD05
						VERSION 1
						Página 1 de 1
REUNION-MOTIVO: Comité Institucional # 8		FECHA: 31. Agosto 2018		LUGAR: Sala de juntas UAS - SURCOLOTE		
NOMBRES	APELLIDOS	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA	ENTIDAD/PUNTO	
1 NINA	Ortiz	Carla	carla.ortiz@esepopayan.gov.co	[Firma]	ESE Popayán	
2 ELIA	Javier	M.G. L.P. 610	sireli.javier@gmail.com	[Firma]	ESE NULA	
3 EDITH	Adriana	C. Internos	edith.adriana@esepopayan.gov.co	[Firma]	ESE Popayán	
4 JUAN DAVID	Lara R.	Sistemas	sistemas@esepopayan.gov.co	[Firma]	ESE Popayán	
5 YENNY	Cordeiro	Coor. IT	yenny.cordeiro@esepopayan.gov.co	[Firma]	ESE PPA	
6 ROBERTO	Gómez	Recursos	roberto.gomez@esepopayan.gov.co	[Firma]	ESE PPA	
7 MYRON	Jones	PAE	myron.jones@esepopayan.gov.co	[Firma]	SAL ODONTOC.	
8 JOSÉ GUILLERMO	Mora Zamacho	Ing. Biomédico	josemora@esepopayan.gov.co	[Firma]	ESE Popayán	
9 GLORIA	Pérez Hidalgo	Prof. Colección	gloria.perez@esepopayan.gov.co	[Firma]	ESE Popayán	
10 YULI	Marcela	Coor. de paciente	yuli.marcela@esepopayan.gov.co	[Firma]	ESE Popayán	
11 JUAN MANUEL	Carriaco Carriaco	Apoyo TAB	juanmanuelcarriaco@gmail.com	[Firma]	ESE Popayán	
12 VILMANY	Muñoz	Pres. Comité	vilmanny.muñoz@esepopayan.gov.co	[Firma]	ESE PPA	
13 SINDY	Y.	GS Finanzas	sindy.y@esepopayan.gov.co	[Firma]	ESE PPA	
14 PENELOPE	Velasco	Coor. Módulo	penelope.velasco@esepopayan.gov.co	[Firma]	ESE Popayán	
OBSERVACIONES:						



ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 12 de 12