

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

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

LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y/O ENTIDAD): Modalidad Virtual

ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR).

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

El día 28/12/2023 a través de plataforma MEET, se da inicio con la socialización de de reporte PQRDF correspondiente al mes de noviembre 2023 obteniendo un total de 101 **PQRDF**, distribuidas por los cinco (5) municipios. (ver tabla).

REPORTE PQRDFS NOVIEMBRE 2023

DISTRIBUCION POR MUNICIPIOS

MUNICIPIOS	NOVIEMBRE
POPAYAN	91
CALDONO	0
PURACE	0
TOTORO	6
PIAMONTE	4
TOTAL	101

notas

Se presentaron un total de 101 PQRDF distribuidas así:

Para el municipio de Popayán se cuenta con un total de 91 pqrdf, Piamonte 4 registros, Totoro 6 registros de pqrdf, purace 0 registros y caldono 0 registros de pqrdf.

REPORTE PQRDFS NOVIEMBRE 2023

DISTRIBUCION POR MUNICIPIOS

TIPO DE SOLICITUD	POPAYAN	CALDONO	PURACE	PIAMONTE	TOTORO	TOTAL
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	54	0	0	0	4	58
PETICION DE CONSULTA	0	0	0	0	0	0
PETICION DE DOCUMENTO	0	0	0	0	0	0
PETICION DE INFORMACION	0	0	0	1	0	1
QUEJA	32	0	0	3	1	36
RECLAMO	1	0	0	0	0	1
SUGERENCIAS Y/O ELOGIOS	4	0	0	0	1	5
TOTAL	91	0	0	4	6	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 0 registros, petición de información 0 registros, petición de documentación 1, quejas un total de 36 registros de pqrdf, reclamos un total de 1 registros, sugerencias 5 y felicitaciones 58 registros.

Distribución de pqrdf por municipios

Punto de atención Popayán 0 denuncios, peticiones de consulta 0 registros, petición de información 0 registro, petición documentación un total de 0 registros, quejas 32 reclamos 1, sugerencias y / elogios 4 registros, felicitaciones un total de 54 registros.

Punto de atención Caldon, para el periodo a evaluar no se cuenta con registro de PQRDFS

Punto de atención Totoro, 4 felicitaciones, petición de información 0 registros, 1 queja, reclamos 0 y sugerencias y/o elogios 1

Punto de atención Purace: para el periodo a evaluar no se cuenta con registro de PQRDFS

Punto de atención Piamonte: petición de información 1 registro, quejas 3 registros

Distribución de solicitud por EAPB



Para el de noviembre de 2023 se obtuvo un total de PQRDFS para EPS –I AIC de 13 registros, EPS ASMET SALUD 22 registros, EPS EMSSANAR 11 registros, NUEVA EPS un total de 33 PQRDF, MALLAMAS 1 registros, COOSALUD 2 registros, OTRAS EPS 3 registros, sin registro de EPS 16 registros.

Causa de la PQRDFS

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

CAUSA DE LA QUEJEA	POPAYAN	CALDONO	PURACE	TOTORO	DIAMONTE	TOTAL
ACCESO AL SERVICIO	3	0	0	0	1	4
ENFOQUE DIFERENCIAL	1	0	0	0	0	1
MALA ATENCION	4	0	0	0	0	4
DEMORA EN LA ATENCION	9	0	0	0	0	9
INFORMACION	2	0	0	0	0	2
FALLA EN EL SERVICIO REINTEGRO Y/O SOLICITUD DE PERSONAL	20	0	0	2	2	24
AMPLIAR HORARIO DE SERVICIO	0	0	0	0	1	1
ATENCION HUMANIZADA	52	0	0	4	0	56
MAL COMPORTAMIENTO DEL USUARIO	0	0	0	0	0	0
TOTAL	91	0	0	6	4	101

Como causa de PQRDF se cuenta acceso al servicio se cuentan con 4 registros, enfoque diferencial 1 registro, mala atención 4 registros, demora en la atención 9 registros,

información 2 registros, falla en el servicio 24 registros, reintegro y/o solicitud de personal 1 registro, ampliación de horarios 0 registros, atención humanizada 56 registros y mal comportamiento del usuario 0 registros

Se realiza socialización de distribución de causa por punto de atención

Como causa de PQRDF, punto de atención Popayán se cuenta acceso al servicio se cuentas con 3 registros, enfoque diferencial 1 registro, mala atención 4 registros, demora en la atención 9 registros, información 2 registros, falla en el servicio 20 registros, reintegro y/o solicitud de personal 0 registro, ampliación de horarios 0 registros, atención humanizada 52 registros y mal comportamiento del usuario 0 registros

Para Unidad de atención de caldono: para el periodo a evaluar no se cuenta con registros

Para Unidad de atención de purace: para el periodo a evaluar no se cuenta con registros

Para Unidad de atención de toloro: se cuenta con falla en el servicio 2 registros, atención humanizada 4 registros

Para Unidad de atención de piamonte: para acceso al servicio 1 registro, falla en el servicio 2 registros, reintegro y/o solicitud del personal 1 registro.

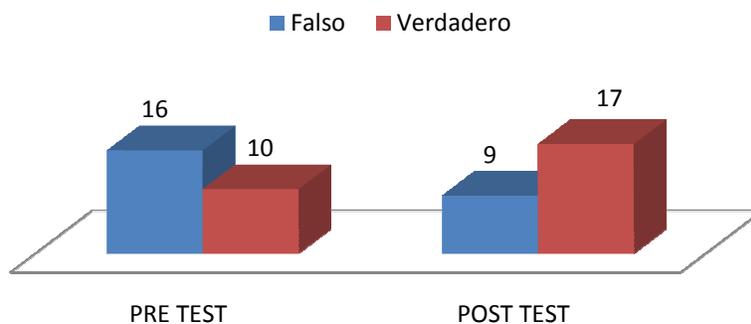


Se socializa además los tiempos de respuesta de gestión para las PQRDF para el mes de noviembre 2023 con un 100% de gestión de respuesta en los tiempos establecidos por norma.

Se da continuidad en la socialización en la **comprensión de los derechos y deberes de**

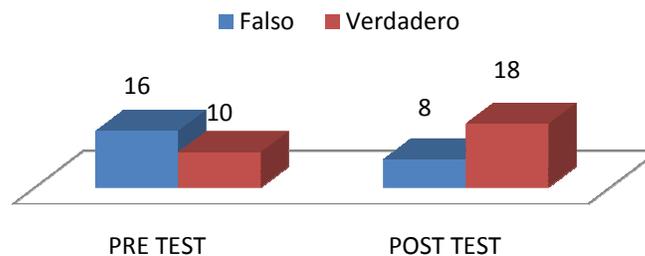
los usuarios, post socialización y explicación de los mismos.

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



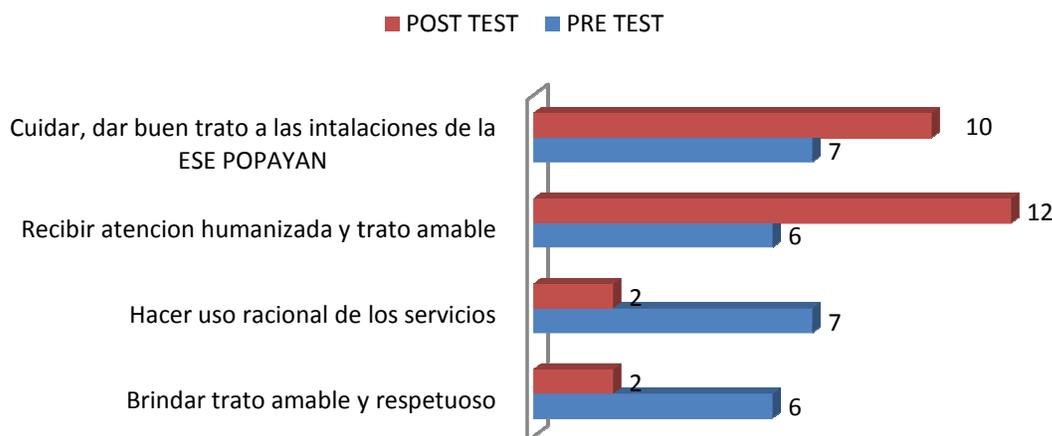
En el que se identifica que 17 personas conoce y entiende la definición de derecho.

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



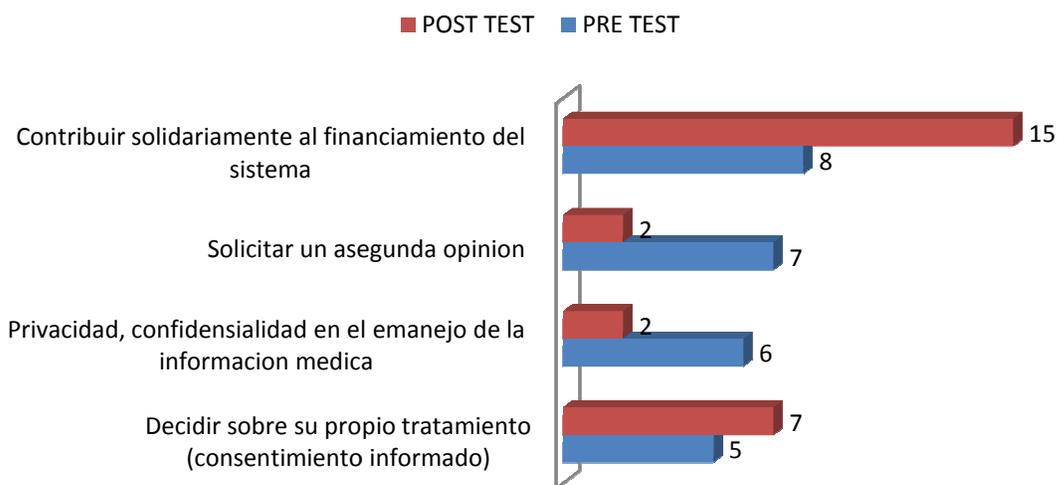
En la tabla se identifica que el 18 de la personas identifican el significado de un deber.

3. Seleccione de las siguientes cual es un DERECHO

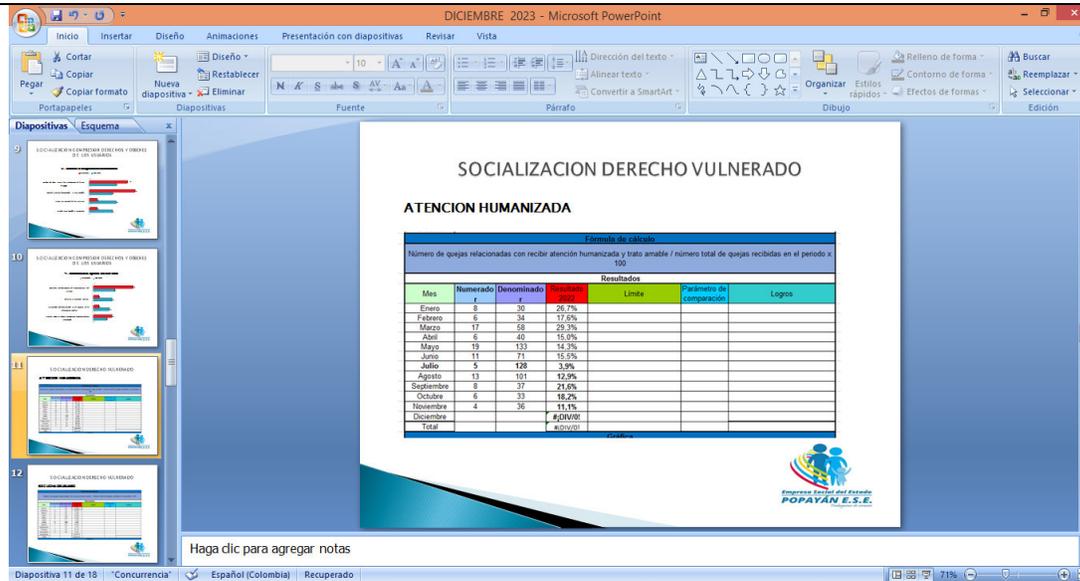


Ahora bien con relación en que si el usuario identifica cual es uno de sus derechos se puede identificar que 12 personas identifican que el “recibir una atención humanizada y trato amable

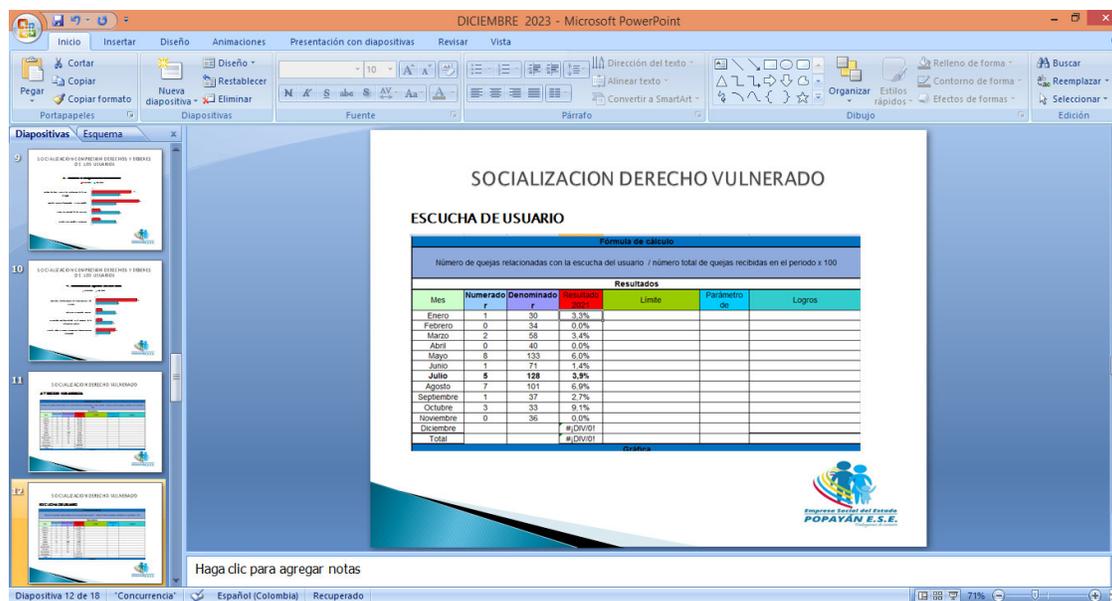
4. Selecciones de las siguientes cual es un DEBER



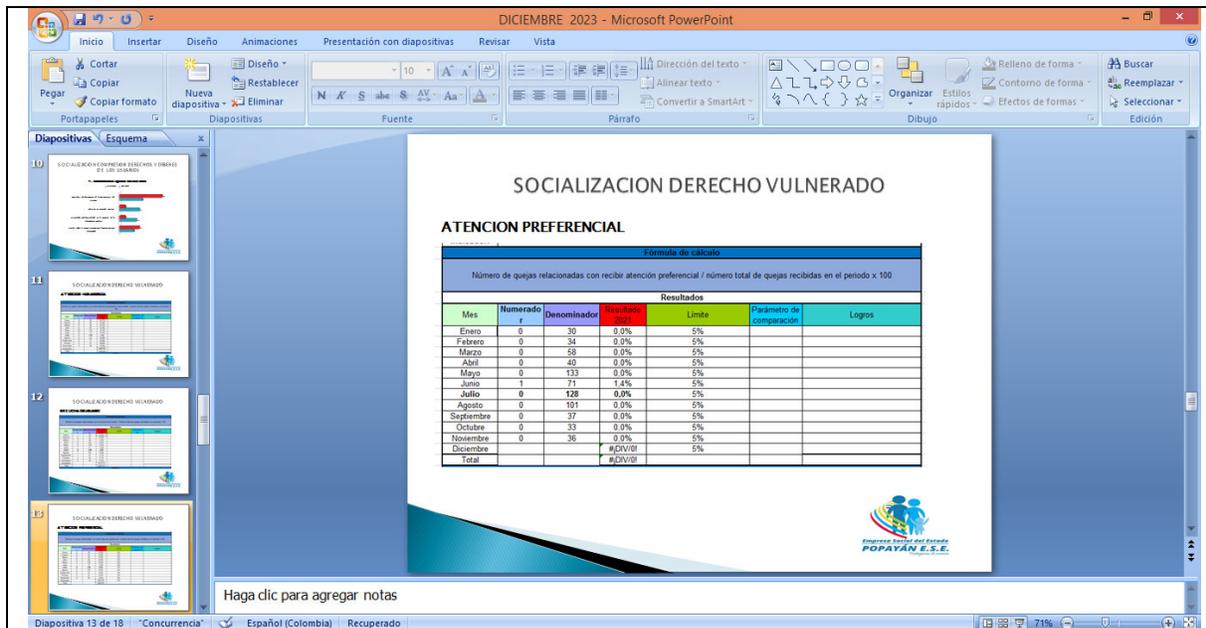
Se identifica que 15 registros “contribuir al financiamiento del sistema” son considerados como un deber de los usuarios



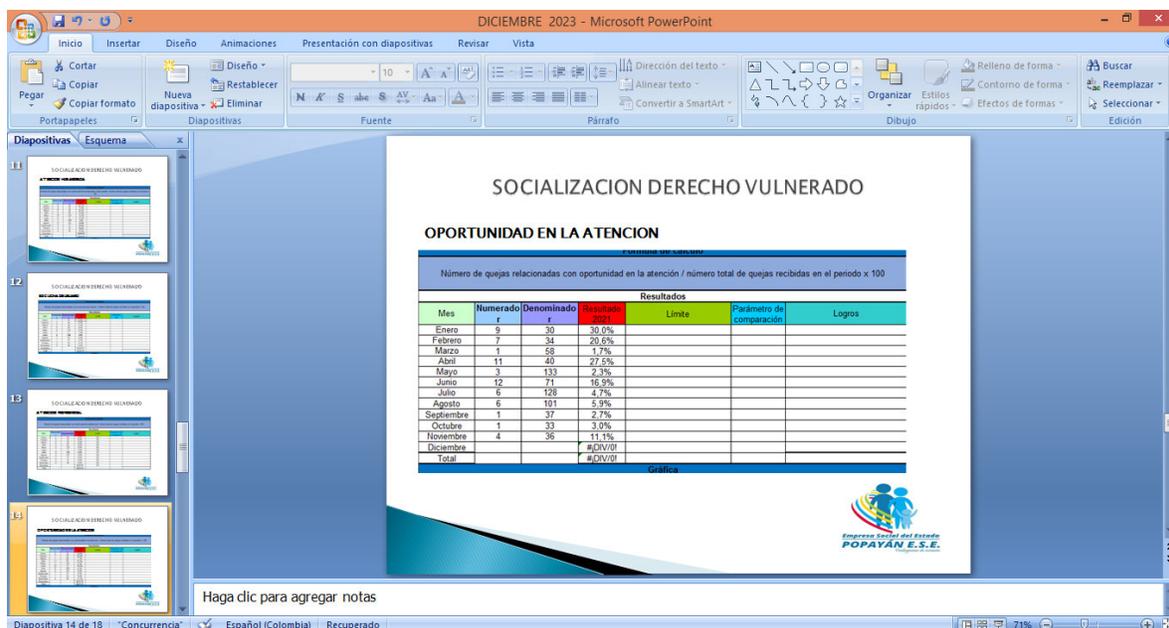
Con relación al derecho vulnerado para la ESE POPAYAN se identifica que para el mes noviembre del 2023 con un total de 11.1% se encuentra vulnerado el derecho a la atención humanizada



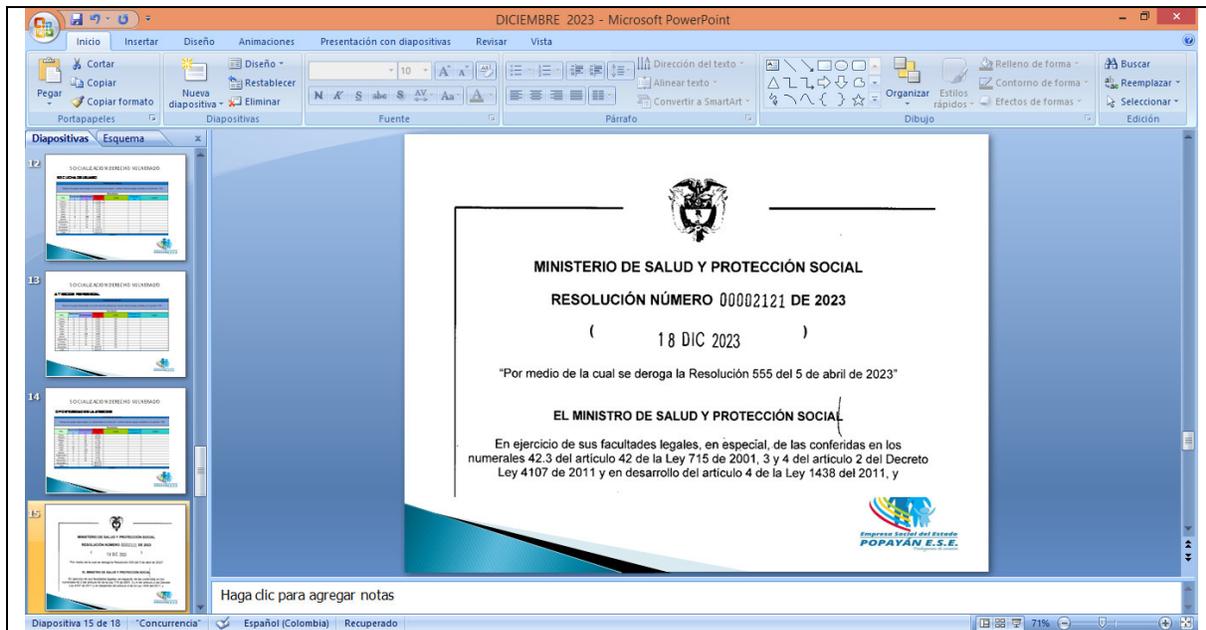
Con relación a la vulneración al derecho de a la escucha de usuario se evidencia que para el mes de noviembre 2023 se cuenta con un 0.0%.



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



Para el mes de noviembre 2023 se identifica con un 11.1% la vulneración al derecho a la oportunidad en la atención



Se realiza solarización de Resolución 2121 de 2023 deroga la resolución 555 de 2023, con relación al uso obligatorio de tapabocas para el ingreso a los centros hospitalarios, sin embargo se debe tener en cuenta el uso de la mascarilla se debe realizar cuando así el protocolo de bioseguridad se requiera.

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

Referencia Contrarreferencia (Presentar)

Microsoft PowerPoint - DICIEMBRE 2023

REPORTE PQRDFS NOVIEMBRE 2023

DISTRIBUCION POR MUNICIPIOS

MUNICIPIOS	NOVIEMBRE
POPAYAN	91
CALDONO	0
PURACE	0
TOTORO	6
PIAMONTE	4
TOTAL	101

Haga clic para agregar notas

9:59 | jmg-mwgc-xxh

ES 9:59 a.m. 28/12/2023

Referencia Contrarreferencia (Presentar)

Microsoft PowerPoint - DICIEMBRE 2023

REPORTE PQRDFS NOVIEMBRE 2023

DISTRIBUCION POR MUNICIPIOS

TIPO DE SOLICITUD	POPAYAN	CALDONO	PURACE	PIAMONTE	TOTORO	TOTAL
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	36	0	0	0	4	58
PETICION DE CONSULTA	0	0	0	0	0	0
PETICION DE DOCUMENTO	0	0	0	0	0	0
PETICION DE INFORMACION	0	0	0	1	0	1
SUJESIA	32	0	0	3	1	36
RECLAMO	1	0	0	0	0	1
SUGERENCIAS Y/O ELOGIOS	4	0	0	0	1	5
TOTAL	91	0	0	4	6	101

Haga clic para agregar notas

9:59 | jmg-mwgc-xxh

ES 9:59 a.m. 28/12/2023

Reporte PQRDF NOVIEMBRE 2023
DISTRIBUCION POR EPS

EPS	Valor
NET EPI	11
AMBITO CALDÓN	22
BOGOTÁ	11
NOVA EPS	33
MALAMBA	1
COGNALCO	2
OTRA EPS	3
OTRO REPORTE	16

CAUSA DE LA PQRDFS NOVIEMBRE 2023

CAUSA DE LA QUEJEA	POPAYAN	CALDONO	PURACE	TOTORO	MIAMONTE	TOTAL
ACCESO AL SERVICIO	3	0	0	0	1	4
EMPOQUE DIFERENCIAL	1	0	0	0	0	1
MALA ATENCION	4	0	0	0	0	4
TRANSITO EN LA ATENCION	8	0	0	0	0	8
INFORMACION	2	0	0	0	0	2
FALLA EN EL SERVICIO	20	0	0	2	2	24
IDENTIDAD Y/O IDENTIFICACION DE PERSONAL	0	0	0	0	1	1
AMPLIAR HORARIO DE SERVICIO	0	0	0	0	0	0
ATENCION MASIVAS	32	0	0	4	0	36
MAL COMPORTAMIENTO DEL USUARIO	0	0	0	0	0	0
TOTAL	91	0	0	6	4	101

Referencia Contrarreferencia (Presentar)

DICIEMBRE 2023 - Microsoft PowerPoint

TIEMPO DE RESPUESTA NOVIEMBRE 2023

INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

	Solicitudes recibidas	Solicitudes recibidas	Solicitudes recibidas	Total	%
Denuncia	0	0	0	0	0%
Participación	58	0	0	58	57.43%
Peticiones de Consulta	0	0	0	0	0%
Peticiones de Documentación	1	0	0	1	0.98%
Peticiones de Información	1	0	0	1	0.98%
Quejas	36	0	0	36	35.46%
Reclamos	1	0	0	1	0.98%
Sugerencia por Email	5	0	0	5	4.95%
Total	101	0	0	101	

Haga clic para agregar notas

10:01 | jmg-mwgc-xxh

Referencia Contrarreferencia (Presentar)

DICIEMBRE 2023 - Microsoft PowerPoint

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

Falso Verdadero

Test	Falso	Verdadero
PRE-TEST	16	10
POST-TEST	9	17

Haga clic para agregar notas

10:01 | jmg-mwgc-xxh

Referencia Contrarreferencia (Presentar)

Microsoft PowerPoint - DICIEMBRE 2023

SOCIALIZACION COMPRESION DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

3. Selección de los siguientes cual es un DERECHO

Opción	POST TEST	PRE TEST
Cuidar, dar buen trato a las instalaciones de la ESE POPAYAN	10	7
Recibir atención humanizada y trato amable	12	5
Hacer uso racional de los servicios	7	5
Brindar trato amable y respetuoso	5	5

Haga clic para agregar notas

10:01 | jmg-mwgc-xxh

ES 10:01 a.m. 28/12/2023

Referencia Contrarreferencia (Presentar)

Microsoft PowerPoint - DICIEMBRE 2023

SOCIALIZACION COMPRESION DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

4. Selección de los siguientes cuales es un DEBER

Opción	POST TEST	PRE TEST
Contribuir solidariamente al financiamiento del sistema	15	8
Solicitar una segunda opinión	7	7
Privacidad, confidencialidad en el manejo de la información médica	5	5
Decidir sobre su propio tratamiento (consentimiento informado)	5	5

Haga clic para agregar notas

10:01 | jmg-mwgc-xxh

ES 10:01 a.m. 28/12/2023

SOCIALIZACION DERECHO VULNERADO
ATENCION HUMANIZADA

Número de quejas relacionadas con recibir atención humanizada y trato amable / número total de quejas recibidas en el periodo x 100

Mes	Numerado	Denominador	Resultado	Límite	Porcentaje de cumplimiento	Logros
Enero	0	36	25,3%			
Enero	0	36	17,5%			
Febrero	17	48	29,2%			
Marzo	0	48	11,5%			
Abril	19	137	14,1%			
Mayo	11	71	15,5%			
Junio	5	128	3,9%			
Julio	0	101	0,0%			
Agosto	0	37	0,0%			
Septiembre	0	33	0,0%			
Octubre	0	36	0,0%			
Noviembre	0	36	0,0%			
Diciembre	0	36	0,0%			
Total	40	400000	0,0%			

SOCIALIZACION DERECHO VULNERADO
ATENCION PREFERENCIAL

Número de quejas relacionadas con recibir atención preferencial / número total de quejas recibidas en el periodo x 100

Mes	Numerado	Denominador	Resultado	Límite	Porcentaje de cumplimiento	Logros
Enero	0	36	0,0%			
Febrero	0	36	0,0%			
Marzo	0	36	0,0%			
Abril	0	48	0,0%			
Mayo	0	137	0,0%			
Junio	1	71	1,4%			
Julio	0	128	0,0%			
Agosto	0	101	0,0%			
Septiembre	0	37	0,0%			
Octubre	0	33	0,0%			
Noviembre	0	36	0,0%			
Diciembre	0	36	0,0%			
Total	1	400000	0,0%			



ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 15 de 18

The screenshot shows a Google Meet interface. The main window displays a Microsoft PowerPoint presentation titled 'DICIEMBRE 2023 - Microsoft PowerPoint'. The slide content is as follows:

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL
RESOLUCIÓN NÚMERO 00002121 DE 2023
(18 DIC 2023)
"Por medio de la cual se deroga la Resolución 555 del 5 de abril de 2023"

EL MINISTRO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

En ejercicio de sus facultades legales, en especial, de las conferidas en los numerales 42.3 del artículo 42 de la Ley 715 de 2001, 3 y 4 del artículo 2 del Decreto Ley 4107 de 2011 y en desarrollo del artículo 4 de la Ley 1438 del 2011, y

Haga clic para agregar notas

The meeting interface includes a toolbar at the bottom with icons for mute, video, chat, and other functions. The time is 10:02. The browser tabs at the top show 'Roundcube Webmail', 'WhatsApp', and the current Meet session.

Participants in the grid:

- Referencia Contrarrefer...
- Calidad ese
- SINDY URBANO
- Diana Carolina Papamij...
- 5 más
- Milton James Iles- SIAU



ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 16 de 18



COMITES INSTITUCIONALES No 12

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYAN ESE

N o	NOMBRE COMPLETO	No de CEDUL A	PUNTO DE ATENCION	DEPENDENCIA	CARGO	No CELULAR	CORREO ELECTRONICO
1	Juan Manuel Canencio Caicedo	106180 9278	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	Calidad	Mantenimiento y calidad TAB	3245705619	canenciojuancaicedo @gmail.com
2	Yuli Marcela ceron pabon	106169 9561	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	Calidad	Referente de seguridad del paciente	3105998453	Seguridadpacientepo payanese@gmail.co m
3	elkin idarraga	129095 90	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	asistencial	medico general	3154671078	sirelkinjavi@gmail.co m
4	CLAUDIA LORENA DINAS RIVERA	253663 39	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	SALUD PUBLICA	Coordinadora salud publica	3183831042	cdinasrivera@gmail.c om
5	NOLMA VILMARY MUÑOZ VARGAS	345508 88	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	Contratacion	Afiliado Partcipe Sintraunpros asignado a Contratacion	3173822063	contratacion@esepop ayan.gov.co
6	Mónica Alejandra Tejada Muñoz	343217 98	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	PEYDT	Referente crónicos y alteraciones nutricionales	3113035683	cronicosyprogramase speciales@gmail.com
7	Milton James Iles Paz	763214 59	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	SIAU	Profesional Apoyo Coordinación SIAU	3014383426	miljaip24@gmail.com
8	ANGELLY JULIANA COLLAZOS BELTRÁN	100295 5881	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	PEYDT	Referente de salud mental y poblaciones	3107317088	saludmental@esepop ayan.gov.co

ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 17 de 18

					especiales		
9	Oscar Giovanni Hermosa Ruiz	106181 6588	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	Comunicaciones	Comunicador Social	3117194005	comunicaciones@ese popayan.gov.co
1 0	Diana Carolina Papamija Grajales	106177 6261	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	Talento Humano y Seguridad y Salud en el Trabajo	Coordinadora SG- SST	3245913695	seguridadsalud@es epopayan.gov.co
1 1	Carlos Andrés Benavides	763303 26	PUNTO DE ATENCION CALDONO	Punto de atención Caldono	Coordinador	3206744536	caldono@esepopaya n.gov.co
1 2	Isabel Sabino Pinedo	409230 53	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	Laboratorio clínico	Coordinadora Laboratorio	3215957593	coordinacionlaborator io@esepopayan.gov. co
1 3	Dennis Catherine Perdomo	100277 8213	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	Farmacia	auxiliar de farmacia	3105402674	katherinechantre20@ gmail.com
1 4	Edith Adriana Muño Torres	343260 99	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	Control Interno	Control Interno	3017620566	control_interno@esep opayan.gov.co
1 5	Francy Helena Lamilla Garavito	34.552. 508	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	Contratación	Profesional de contratación	3128114720	contratacion@esepop ayan.gov.co
1 6	MARIA CATALINA MANCILLA RAMIREZ	327851 64	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	GESTION DE LA CALIDAD	COORDINACION DE CALIDAD	3127920128	calidad@esepopayan. gov.co
1 7	HERNAN EFREN DIAZ BONILLA	103046 30	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	COORDINACIO N	PU COORDINACION PA POPAYAN	3183117490	coordinacionpopayan @esepopayan.gov.co
1 8	Leydy Katherine Patiño Galindez	108947 8401	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	SIAU	PROF. SIAU	3184474235	siaupopayan@esepo payan.gov.co
1 9	FERNEY ARTURO ROJAS MUÑOZ	763105 84	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	CALIDAD	ING CIVIL	3134364531	ferneyrojas89@hotm ail.com
2 0	KARINA PIAMBA URREA	106172 3935	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	SIAU	APOYO COORDINACION SIAU	3225300712	karinapiamba25@gm ail.com
2 1	JUAN DAVID LARA RENGIFO	106174 0578	PUNTO DE ATENCION POPAYAN	SISTEMAS	Coordinador Sistemas	3002422484	sistemas@esepopay an.gov.co



ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 18 de 18

2	Sindy urbano	106153	PUNTO DE		Gestor servicio		Serviciofarmaceutico
2	Valencia	4119	ATENCION POPAYAN	Farmacia	farmacéutico	3104560603	@esepopayan.gov.co
2	Alba Rocío Carabali	690097	PUNTO DE		Coordinadora de		pap.coordinacion@g
3	Castillo	38	ATENCION	Administrativa	Punto	3107850796	mail.com
2	Jose Guillermo	763255	PUNTO DE		Ingeniero		jguillermo5101@gmai
4	Muñoz Camacho	31	ATENCION POPAYAN	Calidad	Biomedico	3218017745	l.com
2	Mayerly Faidory	108526	PUNTO DE		Coordinacion		planeacion@esepopa
5	Gonzales Vanegas	2492	ATENCION POPAYAN	Planeación	planeación	3147499979	yan.gov.co
2	Yenny carolina	252897	PUNTO DE		Coordinadora		Ortegarioscarolina@g
6	ortega rios	27	ATENCION POPAYAN	Oficina talento humano	talento hunano	3-73706394	mail.com
2	Alvaro Andrés	106087	PUNTO DE		Enfermero		hosptoribiomaya@es
7	Hueje Oliveros	2536	ATENCION POPAYAN	URGENCIAS		3128215161	epopayan.gov.co