

ACTA N° 2	HORAL INICIAL: 9: 00 am	HORA FINAL: 12:00 pm	DÍA	MES	AÑO
			27	02	2023

NOMBRE DE LA REUNIÓN: Socialización de PQRDF de 2023, derecho vulnerable enero 2023

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

ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR).
Socialización PQRDF mes de enero 2023
Derecho vulnerado mes de enero 2023
Compresión derechos y deberes enero 2023

CITADOS:

Ver Lista de asistencia

DESARROLLO:

Las actividades que se relacionan en la presente acta corresponden a la socialización PQRDF correspondiente al mes de enero 2023

El día 27/02/2023 a través del siguiente link <https://meet.google.com/ait-yhxp-udk>, se da inicio con la socialización de de reporte PQRDF correspondiente al mes de enero 2023 obteniendo un total de **50 PQRDF**, distribuidas por los cinco (5) municipios. (ver tabla).

MUNICIPIOS	ENERO
POPAYAN	49
CALDONO	0
PURACE	1
TOTORO	0
PIAMONTE	0
TOTAL	50

Se presentaron un total de 50 PQRDF distribuidas así:

Para el municipio de Popayán se cuenta con un total de 49 pqrdf, Piamonte 0 registros, Totoro 0 registros de pqrdf, purace 1 registros y caldono 0 registros de pqrdf.

MUNICIPIOS	DENUNCI A	FELICITA CION	PETICION DE CONSULT A	PETICION DE DOCUMEN TO	PETICION DE INFORMA CION	QUEJA	RECLA MO	SUGERENC IA Y O LOGIO	Total
POPAYAN	0	15	0	0	2	29	1	2	49
CALDONO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PURACE	0	0	0	0	0	1	0	0	1
TOTORO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PIAMONTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	15	0	0	2	30	1	2	50

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 2 registros, petición de documentación 0, quejas un total de 30 registros de pqrdf, reclamos un total de 1 registros, sugerencias 2 y felicitaciones 15 registros.

Distribución de pqrdf por municipios

Punto de atención Popayán 0 denuncios, peticiones de consulta 0 registros, petición de información 2 registro, petición documentación un total de 0 registros, quejas 29, reclamos 1, sugerencias y / elogios 2 registros, felicitaciones un total de 15 registros.

Punto de atención Caldono, 0 registros de PQRDFS

Punto de atención Totoro, 0 registros de PQRDFS

Punto de atención Purace se evidencio un total de 1 quejas

Punto de atención Piamonte: 0 registros de PQRDFS

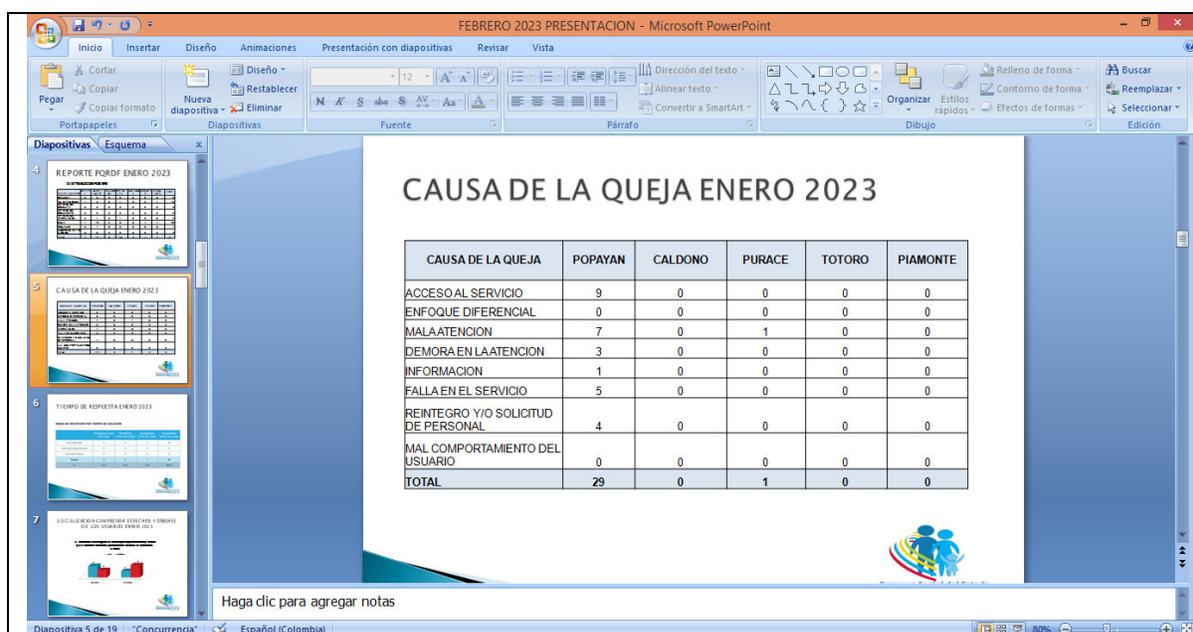
Distribución de solicitud por EAPB



TIPO DE SOLICITUD	AIC EPS-I	ASMET SALUD	EMSSANAR	NUEVA EPS	MALLAMAS	COOSALUD	OTRAS EAPB	Total
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	1	5	0	4	0	2	4	16
PETICION DE CONSULTA	0	0	0	0	0	0	0	0
PETICION DE DOCUMENTO	0	0	0	0	0	0	0	0
PETICION DE INFORMACION	0	1	0	1	0	0	0	2
QUEJA	1	12	2	9	0	1	4	29
RECLAMO	0	1	0	0	0	0	0	1
SUGERENCIAS Y/O ELOGIOS	0	0	2	0	0	0	0	2
TOTAL	2	19	4	14	0	3	8	50

Para el mes de enero de 2023 se obtuvo un total de PQRDFS para EPS –I AIC de 2 registros, EPS ASMET SALUD, 19 registros, EPS EMSSANAR 4 registros, NUEVA EPS un total de 14 PQRDF, MALLAMAS 0 registros, COOSALUD 3 registros y para OTRAS EPS 8 registros.

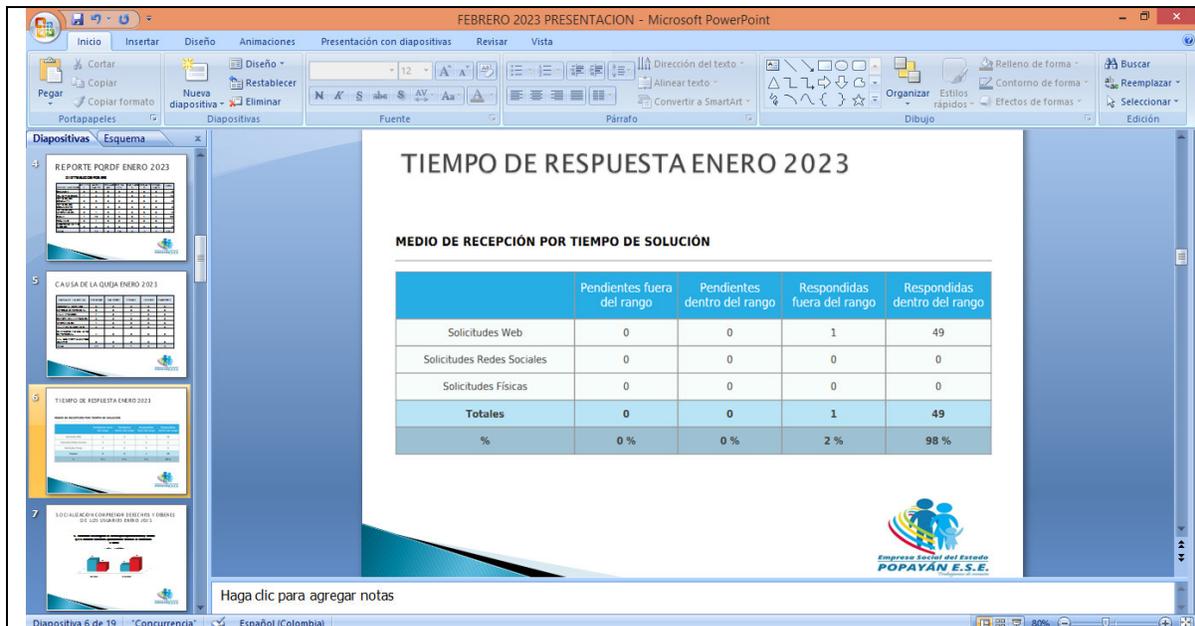
En el mes de enero de 2023 se identificaron como causa de la Queja los siguientes motivos:



CAUSA DE LA QUEJA	POPAYAN	CALDONO	PURACE	TOTORO	PIAMONTE
ACCESO AL SERVICIO	9	0	0	0	0
ENFOQUE DIFERENCIAL	0	0	0	0	0
MALA ATENCION	7	0	1	0	0
DEMORA EN LA ATENCION	3	0	0	0	0
INFORMACION	1	0	0	0	0
FALLA EN EL SERVICIO	5	0	0	0	0
REINTEGRO Y/O SOLICITUD DE PERSONAL	4	0	0	0	0
MAL COMPORTAMIENTO DEL USUARIO	0	0	0	0	0
TOTAL	29	0	1	0	0

En el mes de enero de 2023 se obtiene como causa de la queja la siguiente información:

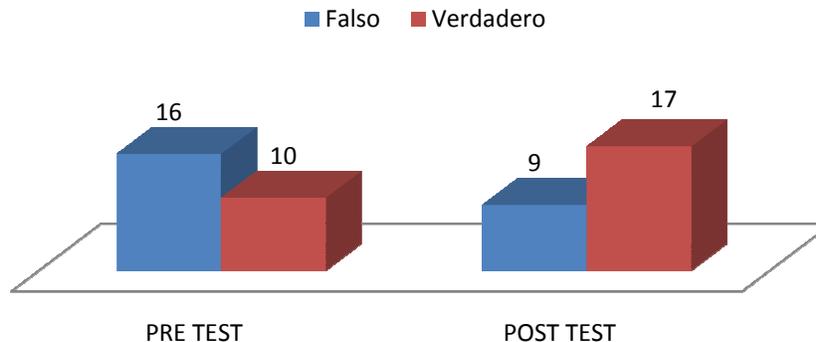
1. Acceso al servicio punto de atención Popayán 9 registros, punto de atención caldono, purace, toloro y Piamonte 0 registros.
2. Mala Atención: punto de atención Popayán 7, punto de atención purace 1 registros y los punto de atención caldono, toloro y Piamonte 0 registros.
3. Demora en la atención Popayán 3 registros, punto de atención caldono, purace, toloro y Piamonte 0 registros.
4. Información: Popayán 1 registros, punto de atención caldono, purace, toloro y Piamonte 0 registros.
5. Falla en el servicio: Popayán 5 registros, punto de atención caldono, purace, toloro y Piamonte 0 registros.



Se socializa además los tiempos de respuesta de gestión para las PQRDF para el mes enero 2023 con un 98% de gestión de respuesta en los tiempos establecidos por norma, y un 2% de gestión de respuesta fuera del rango del tiempo establecido.

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 enero de 2023

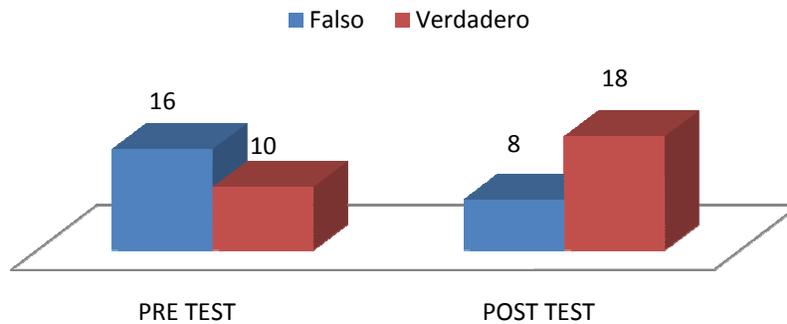
1. El derecho es el conjunto de normas que imponen deberes y normas que confieren facultades, que establecen las bases de convivencia social



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

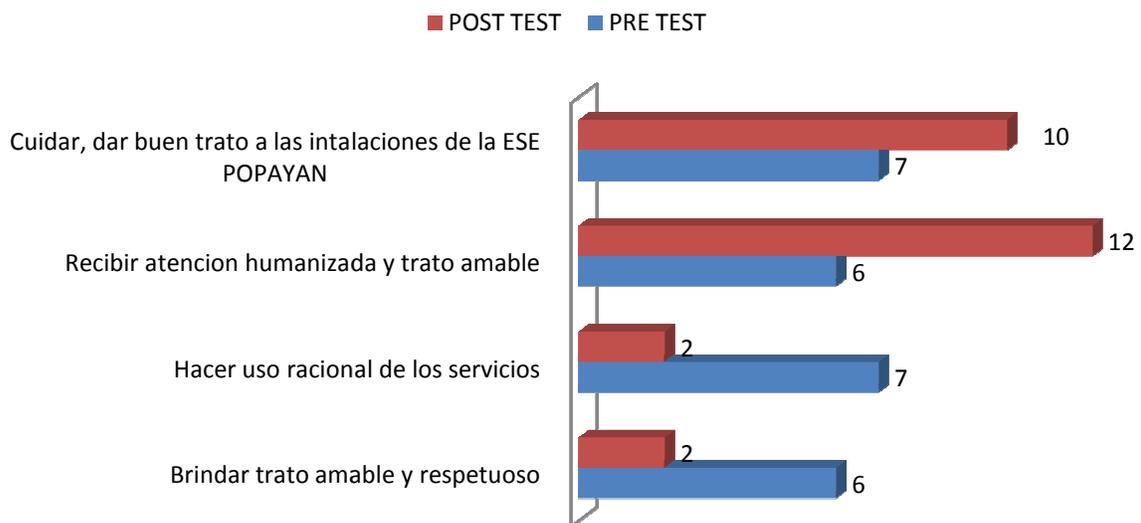
derecho.

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 218de la personas identifican el significado de un deber.

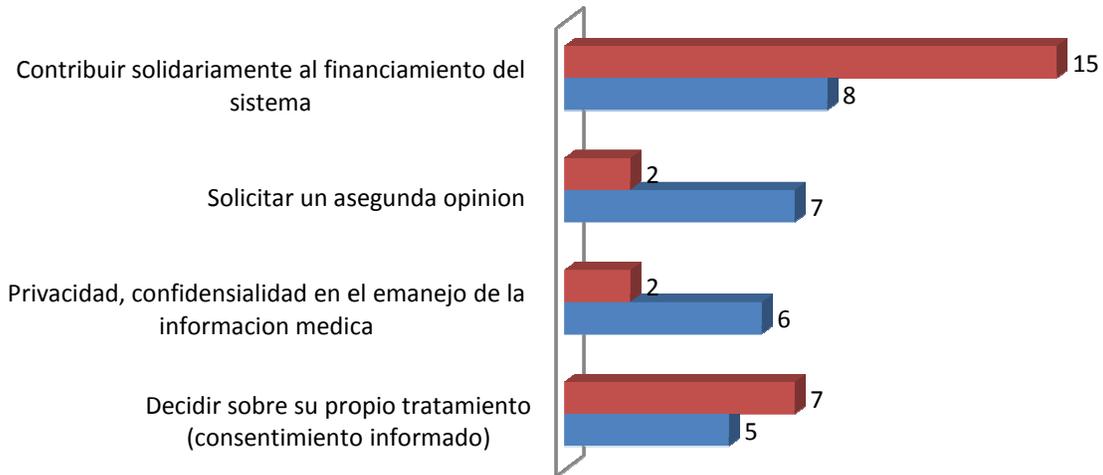
3. Seleccione de las siguientes cual es un DERECHO



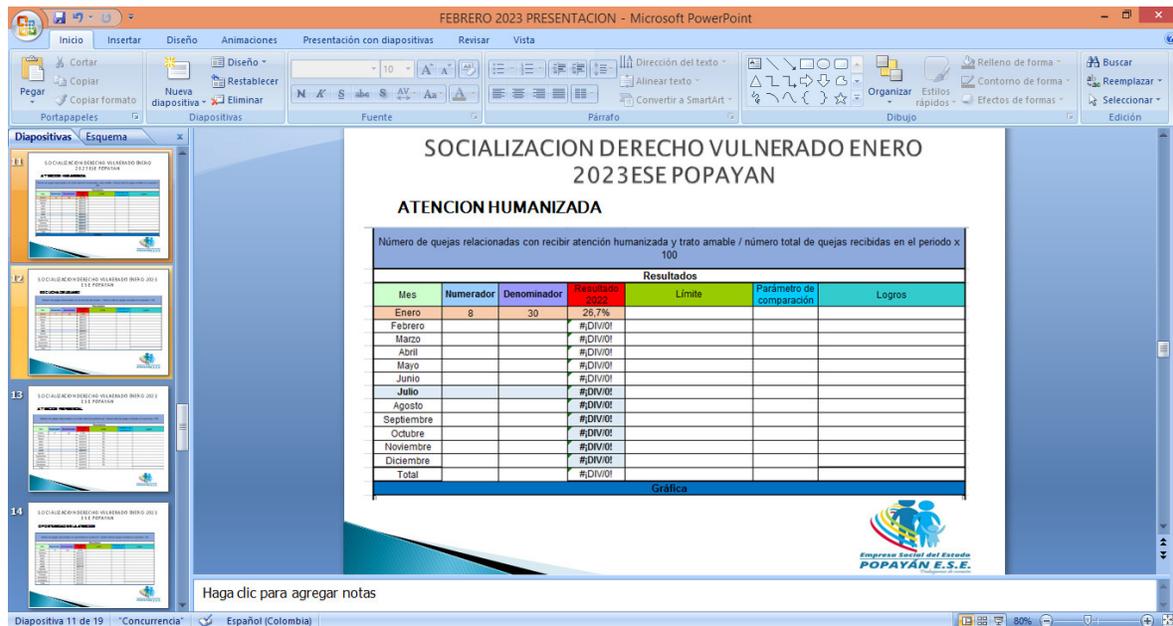
Ahora bien con relación en que si el usuario identifica cual es uno de sus derechos se puede identificar que 12 personas identifican que el “recibir atención humanizada y trato amable” tiene claro que es uno de sus derechos como usuario.

4. Selecciones de las siguientes cual es un DEBER

■ POST TEST ■ PRE TEST

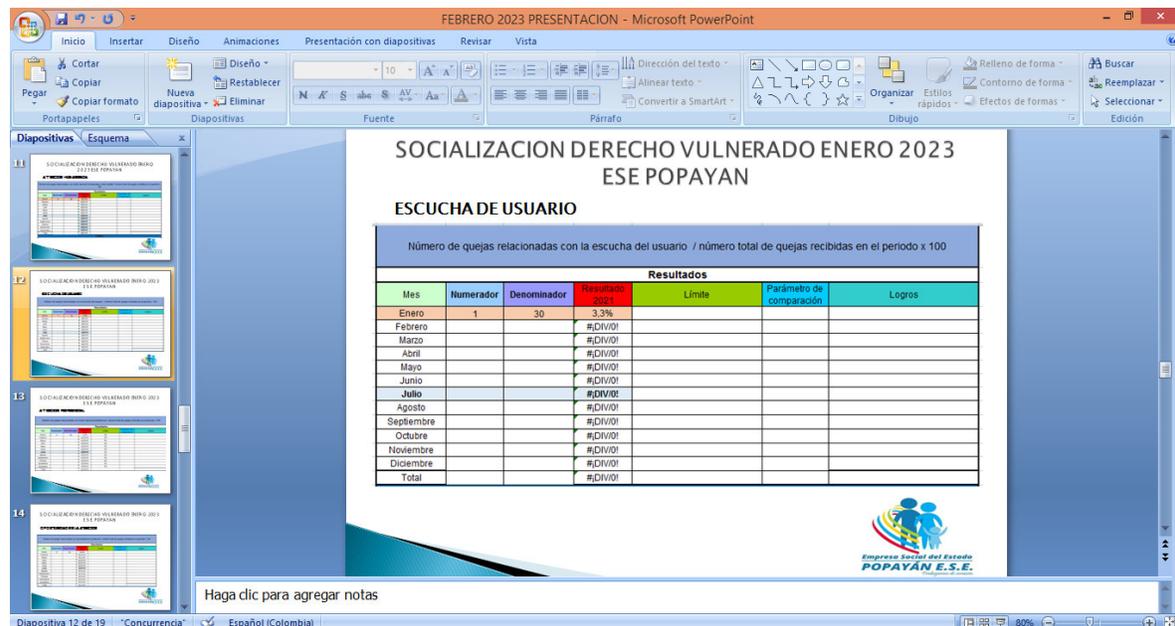


Se identifica que 15 registros “contribuir solidariamente al financiamiento del sistema” son considerados como un deber de los usuarios



Con relación al derecho vulnerado para la ESE POPAYAN se identifica que para el mes enero del 2023 con un total de 26.7% se encuentra vulnerado el derecho a la

atención humanizada



**SOCIALIZACION DERECHO VULNERADO ENERO 2023
ESE POPAYAN**

ESCUCHA DE USUARIO

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	1	30	3,3%			
Febrero			#DIV/0!			
Marzo			#DIV/0!			
Abril			#DIV/0!			
Mayo			#DIV/0!			
Junio			#DIV/0!			
Julio			#DIV/0!			
Agosto			#DIV/0!			
Septiembre			#DIV/0!			
Octubre			#DIV/0!			
Noviembre			#DIV/0!			
Diciembre			#DIV/0!			
Total			#DIV/0!			

Con relación a la vulneración al derecho de a la escucha de usuario se evidencia que para el mes de enero 2023 se cuenta con un 3.3 %.



**SOCIALIZACION DERECHO VULNERADO ENERO 2023
ESE POPAYAN**

ATENCION PREFERENCIAL

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

Resultados						
Mes	Numerador	Denominador	Resultado	Límite	Parámetro de comparación	Logros
Enero	0	30	0.0%	5%		
Febrero			#DIV/0!	5%		
Marzo			#DIV/0!	5%		
Abril			#DIV/0!	5%		
Mayo			#DIV/0!	5%		
Junio			#DIV/0!	5%		
Julio			#DIV/0!	5%		
Agosto			#DIV/0!	5%		
Septiembre			#DIV/0!	5%		
Octubre			#DIV/0!	5%		
Noviembre			#DIV/0!	5%		
Diciembre			#DIV/0!	5%		
Total			#DIV/0!			

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

SOCIALIZACION DERECHO VULNERADO ENERO 2023 ESE POPAYAN

OPORTUNIDAD EN LA ATENCION

Número de quejas relacionadas con oportunidad en la atención / número total de quejas recibidas en el periodo x 100

Mes	Numerador	Denominador	Resultados		
			Resultado 2021	Límite	Parametro de Comparación
Enero	9	30	30,0%		
Febrero			# DIV/0!		
Marzo			# DIV/0!		
Abril			# DIV/0!		
Mayo			# DIV/0!		
Junio			# DIV/0!		
Julio			# DIV/0!		
Agosto			# DIV/0!		
Septiembre			# DIV/0!		
Octubre			# DIV/0!		
Noviembre			# DIV/0!		
Diciembre			# DIV/0!		
Total			# DIV/0!		

Para el mes de enero 2023 se identifica con un 30% 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 10 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 ISNTITUCIOAL
27/02/2023

FECHA	Nombres	Apellidos	Correo Electrónico	Número Telefónico	Municipio	Punto de Atención	Proceso	Cargo
2/27/2023 9:01:33	Mayerly	Gonzales Vanegas	planeacion@esepopayan.gov.co	3147499979	Popayán	Unidad de Atención en Salud Sur Occidente	Planeación	Coordinación Planeación
2/27/2023 9:14:43	Elkin Javier	Idarraga Granda	sirelkinjavi@gmail.com	3154671078	Popayán	toribio maya	asistencial	medico general
2/27/2023 9:30:19	Yuli Marcela	Ceron Pabon	seguridadpacientepopayanese@gmail.com	3105998453	popayan	unidad de atención sur occidente	calidad	referente seguridad de paciente
2/27/2023 9:32:29	VICTOR ARMANDO	RENGIFO RINCON	tito-9328@hotmail.com	3103944519	Popayan	POPAYAN	CALIDAD	Ing Ambiental
2/27/2023 9:34:27	ROGER STEVEN	CASTAÑO JIMENEZ	rscastano@unicauca.edu.co	3135002420	POPAYAN	MARIA OCCIDENTE	URGENCIAS - HOSPITALIZACIÓN	ENFERMERO
2/27/2023 9:40:34	José Guillermo	Muñoz Camacho	coordinacionbiomedica@esepopayan.gov.co	3218017745	Popayán	Popayán	Calidad	Ingeniero Biomédico
2/27/2023 9:46:36	GLORIA	MUÑOZ HIDALGO	gloriamunozhidalgo25@gmail.com	3146184855	POPAYAN	SUR OCCIDENTE	CALIDAD	APOYO CALIDAD

ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 11 de 15

2/27/2023 9:48:36	Milton James	Iles Paz	miljaip24@gmail.com	3014383426	Popayán	Unidad de Atención Sur Occidente	SIAU	Profesional Apoyo Coordinación SIAU
2/27/2023 9:49:04	Adriana	Muñoz Torres	control_interno@ese popayan.gov.co	30176020566	Popayan	casa rosada	control interno	Control Interno
2/27/2023 9:49:11	ANGELA	VELASCO ASTUDILLO	angelavelas14@gmail.com	3146859950	Popayan	Sur Occidente	COMITE DE EMERGENCIAS	PROFESIONAL ENCARGADO TALENTO HUMANO - SG-SST
2/27/2023 9:51:04	Julieth	Ramírez	consultaexterna2020.esepopayan@gmail.com	3135729138	POPAYAN	POPAYAN	C EXTERNA	JEFE ENFERMERIA
2/27/2023 9:51:21	Carlos Julian	Burbano Chilito	vsp.esepopayan@gmail.com	3217907014	Popayan	Popayan	Vigilancia Epidemiologica	Profesional vsp
2/27/2023 9:52:09	juan carlos	cotazo urrea	cotazo75@gmail.com	3154994610	totoro	punto totoro	administrativo	coordinador
2/27/2023 9:53:51	Carlos Andres	Benavides	andresinho.b@hotmail.com	3206744536	Caldono	Caldono	Administrativo	Coordinador de punto de atención
2/27/2023 9:56:36	Isabel eufemia	Sabino pinedo	coordinacionlaboratorio@esepopayan.gov.co	3215957593	Popayan	Ese popayan	Laboratorio clínico	Coordinadora laboratorio
2/27/2023 9:57:25	Hernán	Imbachi Jimenez	documentosesepopayan@gmail.com	documentosesepopayan@gmail.com	Popayan	Casa Rosada CSSO	SERVICIO FARMACEUTICO	GESTOR SERVICIO FARMACEUTICO
2/27/2023 9:59:57	Alba Rocio	Carabali Castillo	Pap.coordinacion@gmail.com	3107850796	Piamonte	Unidad de Atención en Salud Piamonte	Administrativo	Coordinadora de Piamonte



ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 12 de 15

2/27/2023 10:03:31	HERNAN EFREN	DIAZ BONILLA	coordinacionpopayan @esepopayan.gov.c o	3183117490	popayan	popayan	Coordinación	PU Coordinador
2/27/2023 10:03:40	Claudia Lorena	Dinas Rivera	cdinasrivera@gmail.c om	3183831042	popayan	ESE POPAYAN	SALUD PUBLICA	Coordinadora Salud Publica
2/27/2023 10:05:51	Diego	Candela	candela303@hotmail .com	3206744524	Popayan	Sur occidente	Sistemas de Información y Estadística	Coordinador Sistema
2/27/2023 10:07:06	René Francisco	Velasco Palomino	coordinacionmedicae aepopayan@gmail.c om320	3206246588	Popayan	Ese Popayan	Coordinación medica	Coordinación medica
2/27/2023 10:07:51	Luis Felipe	Zemanate Ordóñez	luisfelipe@unicauca. edu.co	3104603887	Popayan	Popayan	PEYDT	Coordinador pyp
2/27/2023 10:27:48	ALVARO ANDRES	HUEJE OLIVEROS	hosptoribiomaya@es epopayan.gov.co	3128215161	POPAYAN	POPAYAN	COMITE DE URGENCIAS	ENFERMERO
2/27/2023 12:16:35	MARIA CATALINA	MANCILLA RAMIREZ	cmancillalaboral@gm ail.com	3127920128	Popayan	UNIDAD DE ATENCION SUROCCIDENT E	CALIDAD	Coordinacion de Calidad

Registro Fotográfico

Tienes instaladas extensiones que pueden afectar a la calidad de la llamada [Más información](#) [Cerrar](#)

R ROGER STEVEN CASTAÑO JIMENEZ está presentando

REPORTE Y ANALISIS DE INDICADOR						E1104-PO44-0391 Versión 0	
Fecha del reporte:	31/01/2023	2023	Periodo del reporte:	IV trim 2022			
Nombre del indicador:	Infección gástrica asociada al cuidado en salud						
Fórmula de cálculo:							
Número de infecciones intrahospitalarias sobre 100 de días estancia x 100							
Mes	Numerador	Denominador	Resultado	Porcentaje de cumplimiento	Logros		
Enero	1	477	0,21	0,0			
Febrero	2	398	0,50	0,0			
Marzo	4	442	0,94	0,0			
Abril	1	360	0,3	0,0			
Mayo	0	603	0,0	0,0			
Junio	6	325	18,5	0,0			
Julio	2	349	0,6	0,0			
Agosto	0	381	0,0	0,0			
Septiembre	0	311	0,0	0,0			
Octubre	0	476	0,0	0,0			
Noviembre	0	385	0,0	0,0			
Diciembre	0	342	0,0	0,0			
Total	10	3638	2,7				

10:39 | COMITES INSTITUCIONALES

1-PLAN D E MEJOR...xls | DIAPOSITIVA REA...pptx | 1-comite de HC-2...pptx | COMITE ENERO 20...ppt | COMITE DE VIGILA...ppt

Tienes instaladas extensiones que pueden afectar a la calidad de la llamada [Más información](#) [Cerrar](#)

S solicitud hc está presentando

10:24 | COMITES INSTITUCIONALES

1-PLAN D E MEJOR...xls | DIAPOSITIVA REA...pptx | 1-comite de HC-2...pptx | COMITE ENERO 20...ppt | COMITE DE VIGILA...ppt



ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 15 de 15