

ACTA N° 6	HORAL INICIAL: 9: 00 am	HORA FINAL: 12:00 pm	DÍA	MES	AÑO
			30	06	2023

<b>NOMBRE DE LA REUNIÓN:</b> Socialización de PQRDF, derecho vulnerable, comprensión de derecho y deberes mayo 2023.	
<b>LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y/O ENTIDAD):</b> Socialización modalidad virtual auditorio Centro de Salud Sur Occidente	
<b>ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR).</b> Socialización PQRDF mes de mayo2023 Derecho vulnerado y Comprensión derechos y deberes mes de mayo 2023	<b>CITADOS:</b>  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 mayo2023.

El día30/06/2023 a través de plataforma meet se realiza conexión virtual, se da inicio con la socialización de reporte PQRDF correspondiente al mes de mayo2023 obteniendo un total de 133 PQRDF, distribuidas por los cinco (5) municipios. (ver tabla).

The screenshot shows a PowerPoint slide with the following content:

**REPORTE PQRDFS MAYO 2023**

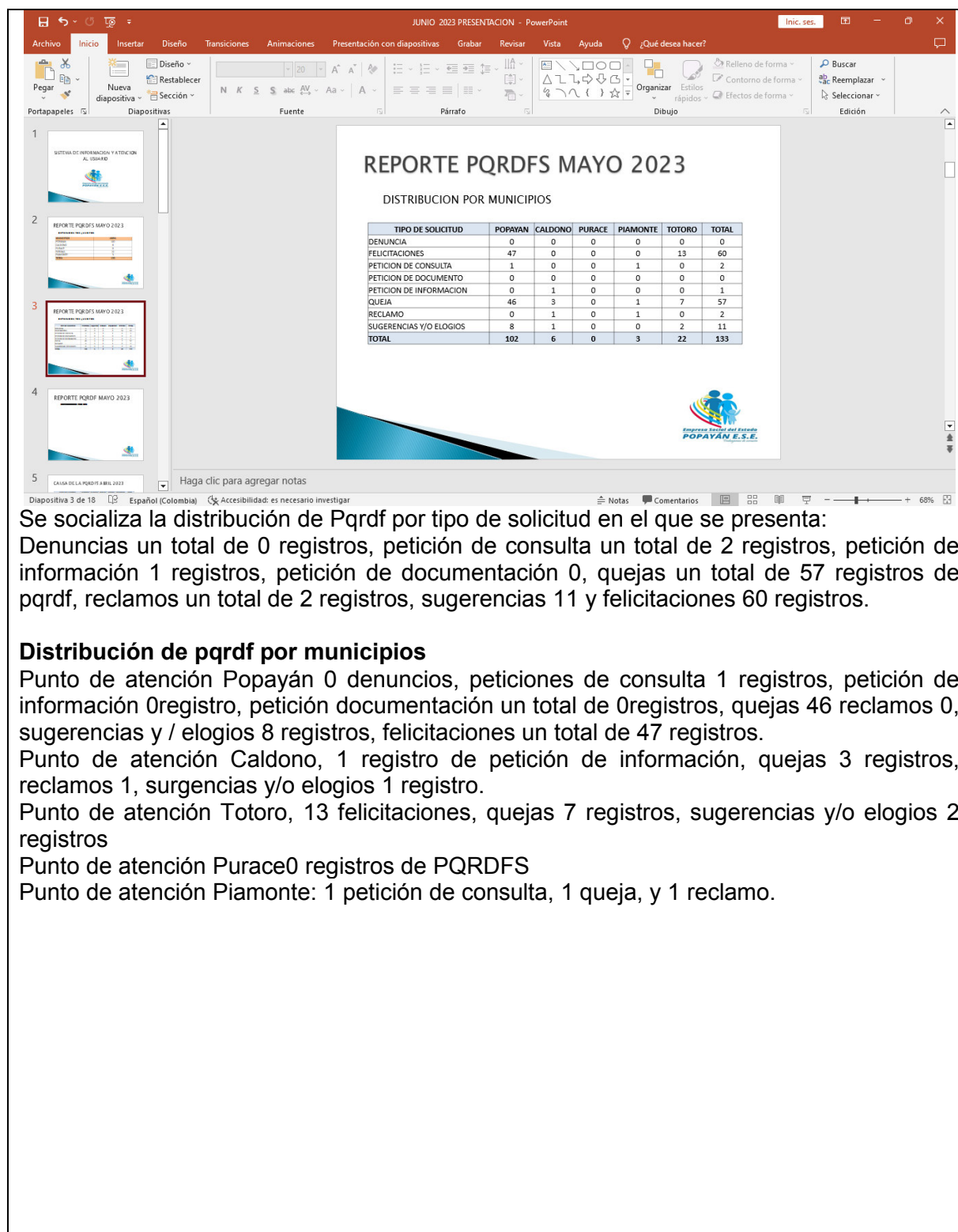
DISTRIBUCION POR MUNICIPIOS

MUNICIPIOS	ABRIL
POPAYAN	102
CALDONO	6
PURACE	0
TOTORO	22
PIAMONTE	3
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>

The slide also features the logo of Empresa Social del Estado POPAYÁN E.S.E. in the bottom right corner.

Se presentaron un total de 88 PQRDF distribuidas así:

Para el municipio de Popayán se cuenta con un total de 102 pqrdf, Piamonte 3 registros, Totoro22 registros de pqrdf, purace 0 registros y caldono6 registros de pqrdf.



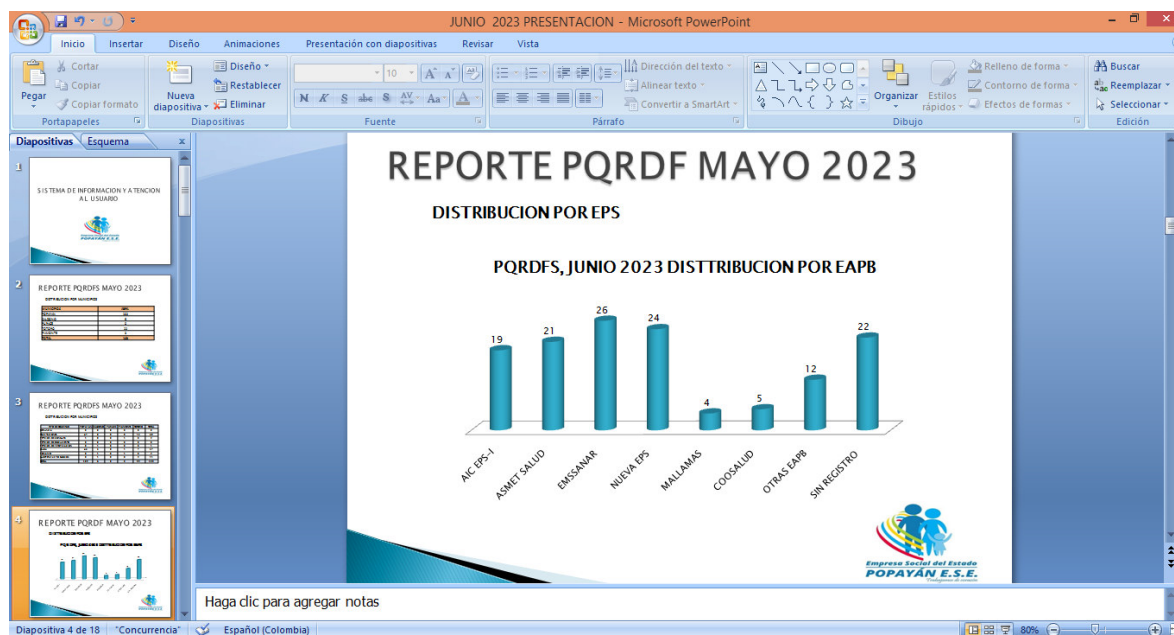
**REPORTE PQRDFS MAYO 2023**  
DISTRIBUCION POR MUNICIPIOS

TIPO DE SOLICITUD	POPAYAN	CALDONO	PURACE	PIAMONTE	TOTORO	TOTAL
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	47	0	0	0	13	60
PETICION DE CONSULTA	1	0	0	1	0	2
PETICION DE DOCUMENTO	0	0	0	0	0	0
PETICION DE INFORMACION	0	1	0	0	0	1
QUEJIA	46	3	0	1	7	57
RECLAMO	0	1	0	1	0	2
SUGERENCIAS Y/O ELOGIOS	8	1	0	0	2	11
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	<b>133</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 2 registros, petición de información 1 registros, petición de documentación 0, quejas un total de 57 registros de pqrdf, reclamos un total de 2 registros, sugerencias 11 y felicitaciones 60 registros.

**Distribución de pqrdf por municipios**  
Punto de atención Popayán 0 denuncios, peticiones de consulta 1 registros, petición de información 0registro, petición documentación un total de 0registros, quejas 46 reclamos 0, sugerencias y / elogios 8 registros, felicitaciones un total de 47 registros.  
Punto de atención Caldon, 1 registro de petición de información, quejas 3 registros, reclamos 1, surgencias y/o elogios 1 registro.  
Punto de atención Totoro, 13 felicitaciones, quejas 7 registros, sugerencias y/o elogios 2 registros  
Punto de atención Purace0 registros de PQRDFS  
Punto de atención Piamonte: 1 petición de consulta, 1 queja, y 1 reclamo.

## Distribución de solicitud por EAPB



Para el de MAYO de 2023 se obtuvo un total de PQRDFS para EPS –I AIC de 19 registros, EPS ASMET SALUD 21 registros, EPS EMSSANAR 26 registros, NUEVA EPS un total de 24 PQRDF, MALLAMAS 4 registros, COOSALUD 5 registros, OTRAS EPS 12 registros, sin registro de EPS 22 registros.

### Causa de la PQRDFS

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

CAUSA DE LA PQRDFS MAYO 2023

CAUSA DE LA PQRDFS	POPAYAN	CALDONO	PURACE	TOTORO	PIAMONTE	TOTAL
ACCESO AL SERVICIO	3	0	0	0	0	3
ENFOQUE DIFERENCIAL	0	0	0	0	0	0
MALA ATENCION	13	4	0	2	0	19
DEMORA EN LA ATENCION	4	0	0	1	0	5
INFORMACION	4	1	0	3	0	8
FALLA EN EL SERVICIO	28	1	0	3	1	33
REINTEGRO Y/O SOLICITUD DE PERSONAL	0	0	0	0	2	2
AMPLIAR HORARIO DE SERVICIO	0	0	0	0	0	0
ATENCION HUMANIZADA	50	0	0	13	0	63
MAL COMPORTAMIENTO DEL USUARIO	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>133</b>

Como causa de PQRDF se cuenta con un total de acceso al servicio 3 registros, mala atención de 19 registros, demora en la atención con un total 5 registros, información 8 registros, falla en el servicio 33 registro, reintegro de personal y/o solicitud de personal 2 registros, Con relación a la atención humanizada un total 63 registros.

TIEMPO DE RESPUESTA MAYO 2023

TIPO DE SOLICITUDES POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

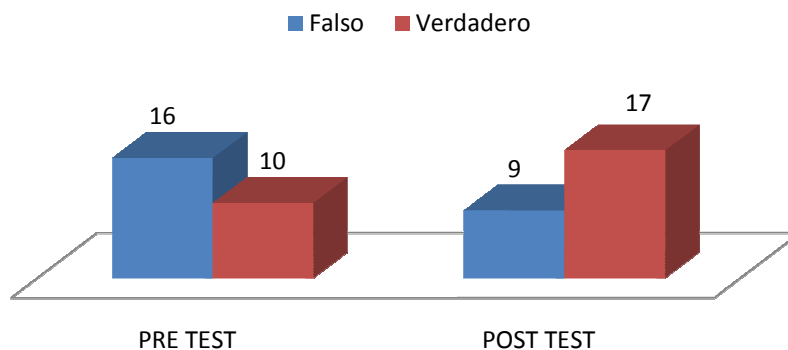
	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	60
Peticiones de Consulta	0	0	0	2
Peticiones de Documentación	0	0	0	0
Peticiones de información	0	0	0	1
Quejas	0	0	0	57
Reclamos	0	0	0	2
Sugerencia y/o Elogios	0	0	0	11
<b>Totales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>133</b>
%	0%	0%	0%	100%

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

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

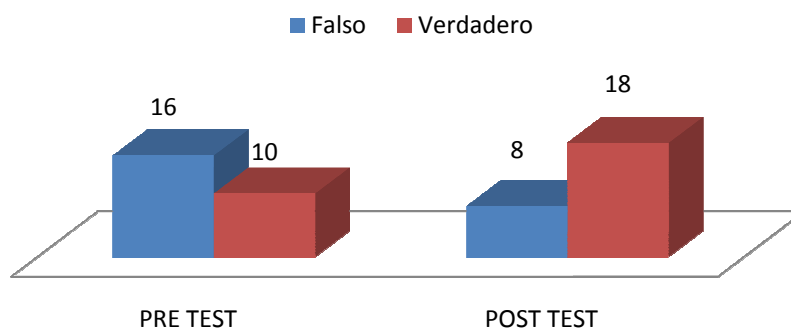
**los usuarios**, post socialización y explicación de los mismos.

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



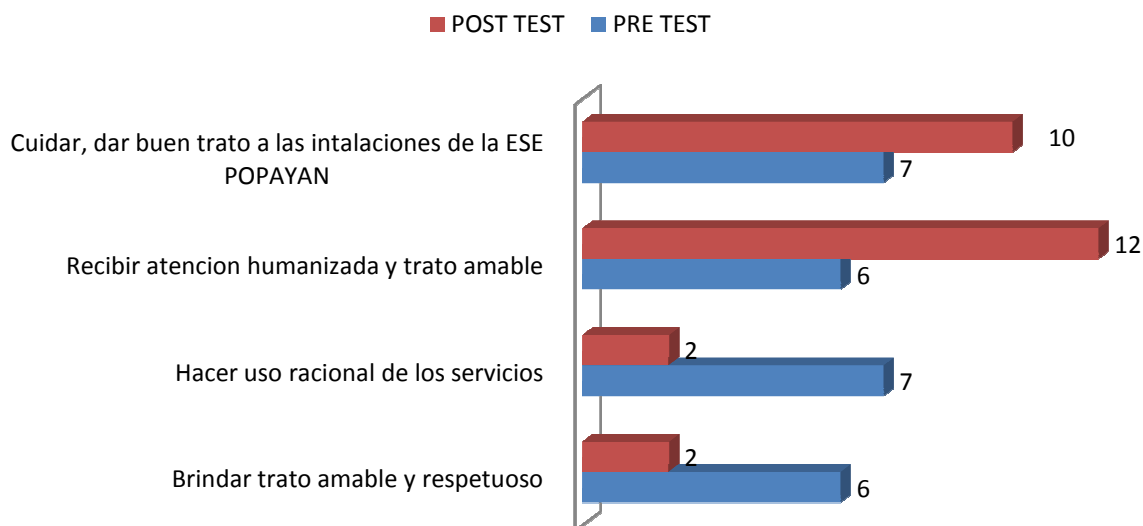
En el que se identifica que 17 personas conocen y entiende la definición de derecho.

**2. Se entiende por deber la obligación, compromiso o responsabilidad moral que le atañe a cada persona y se basa en obrar bajo los principios de la moral, la justicia o su propia**



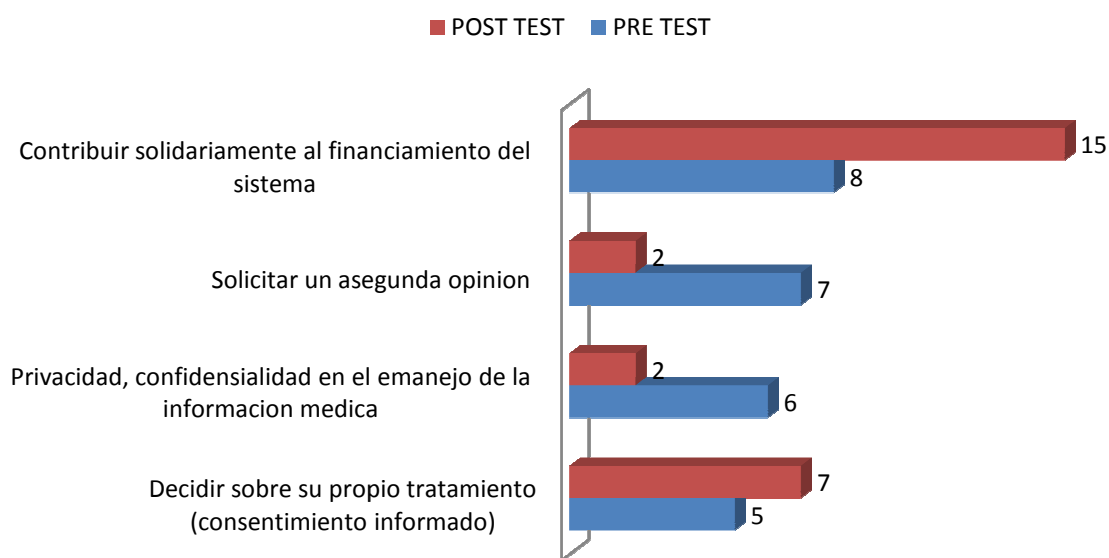
En la tabla se identifica que el 18 de las personas identifican el significado de un deber.

### 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



Se identifica que 15 registros “contribuir solidariamente al financiamiento del sistema” 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	8	30	26,7%			
Febrero	6	34	17,6%			
Marzo	17	58	29,3%			
Abril			#¡DIV/0!			
Mayo			#¡DIV/0!			
Junio			#¡DIV/0!			
<b>Julio</b>			#¡DIV/0!			
Agosto			#¡DIV/0!			
Septiembre			#¡DIV/0!			
Octubre			#¡DIV/0!			
Noviembre			#¡DIV/0!			
Diciembre			#¡DIV/0!			
Total			#¡DIV/0!			

Gráfica

DERECHO A TRATO HUMANIZADO DERECHO DE ESCUCHA AL USUARIO DERECHO ATENCION PREFERENCIAL DERECHO A LA ATENCION

Con relación al derecho vulnerado para la ESE POPAYAN se identifica que para el mes MAYO del 2023 con un total de 29%3 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	1	30	3,3%			
Febrero	0	34	0,0%			
Marzo	2	58	3,4%			
Abril			#¡DIV/0!			
Mayo			3,4%			
Junio			#¡DIV/0!			
<b>Julio</b>			#¡DIV/0!			
Agosto			#¡DIV/0!			
Septiembre			#¡DIV/0!			
Octubre			#¡DIV/0!			
Noviembre			#¡DIV/0!			
Diciembre			#¡DIV/0!			
Total			#¡DIV/0!			

Gráfica

Derecho del usuario mas vulnerado en la ESE Popayán

5%

DERECHO A TRATO HUMANIZADO DERECHO DE ESCUCHA AL USUARIO DERECHO ATENCION PREFERENCIAL DERECHO A LA ATENCION

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

Formula 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	30	0,0%	5%		
Febrero	0	34	0,0%	5%		
Marzo	0	58	0,0%	5%		
Abril			#¡DIV/0!	5%		
Mayo			#¡DIV/0!	5%		
Junio			#¡DIV/0!	5%		
<b>Julio</b>			<b>#¡DIV/0!</b>	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 abril del 2023.

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	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!			

**Gráfica**

**Derecho del usuario mas vulnerado en la ESE Popayán**

Para el mes de MAYO 2023 se identifica con un 1.7% 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





**COMITÉ DE URGENCIAS**

**TABLA 1. DISTRIBUCION DE INGRESO DE PACIENTES AL SERVICIO DE URGENCIAS ENERO - MAYO 2023 E.S.E POPAYAN**

MES	CONCEPTO	POPAYAN	CALDONO	PURACE	TOTORO	PIAMONTE	Total
ENERO	Consultas de medicina general urgentes realizadas	2.672	605	218	53	149	3.697
FEBRERO		2336	776	170	135	157	3574
MARZO		2016	471	257	291	201	3236
ABRIL		3444	636	222	182	130	4614
MAYO		3312	695	254	191	201	4653

**COMITÉ DE URGENCIAS**

**GRAFICA 1. COMPORTAMIENTO DEL TRIAGE 1 EN LOS SERVICIOS DE URGENCIAS DE LA ESE POPAYAN ENERO A MAYO 2023.**

MES	TRIAJE 1
ENERO	2.2
FEBRERO	3.8
MARZO	3.8
ABRIL	3.2
MAYO	4.2

The screenshot shows a Google Meet interface. The main content is a presentation slide titled "COMITÉ DE URGENCIAS" with the subtitle "GRAFICA 1. COMPORTAMIENTO DEL TRIAGE 1 EN LOS SERVICIOS DE URGENCIAS DE LA ESE POPAYAN ENERO A MAYO 2023." The slide features a bar chart with four bars representing different triage stages: TRIAGE 1 (2.2), TRIAGE 2 (3.4), TRIAGE 3 (2.8), and TRIAGE 4 (3.7). The chart is set against a background of a person lying on a stretcher. The meeting interface includes a "Personas" list on the right with participants like Diana Rivera, Juan Canencio, and MARIA CATALINA MANCILLA. The bottom of the screen shows the Windows taskbar with various application icons and the system clock indicating 10:19 a.m. on 30/06/2023.