

ACTA N° 10	HORAL INICIAL: 9: 00 am	HORA FINAL: 12:00 pm	DÍA	MES	AÑO
			31	10	2023

**NOMBRE DE LA REUNIÓN:** Socialización de PQRDF de III Trimestre 2023, satisfacción global de usuario III 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 III trimestre 2023  
Socialización satisfacción global del usuario III trimestre 2023  
Derecho vulnerado y Comprensión derechos y deberes

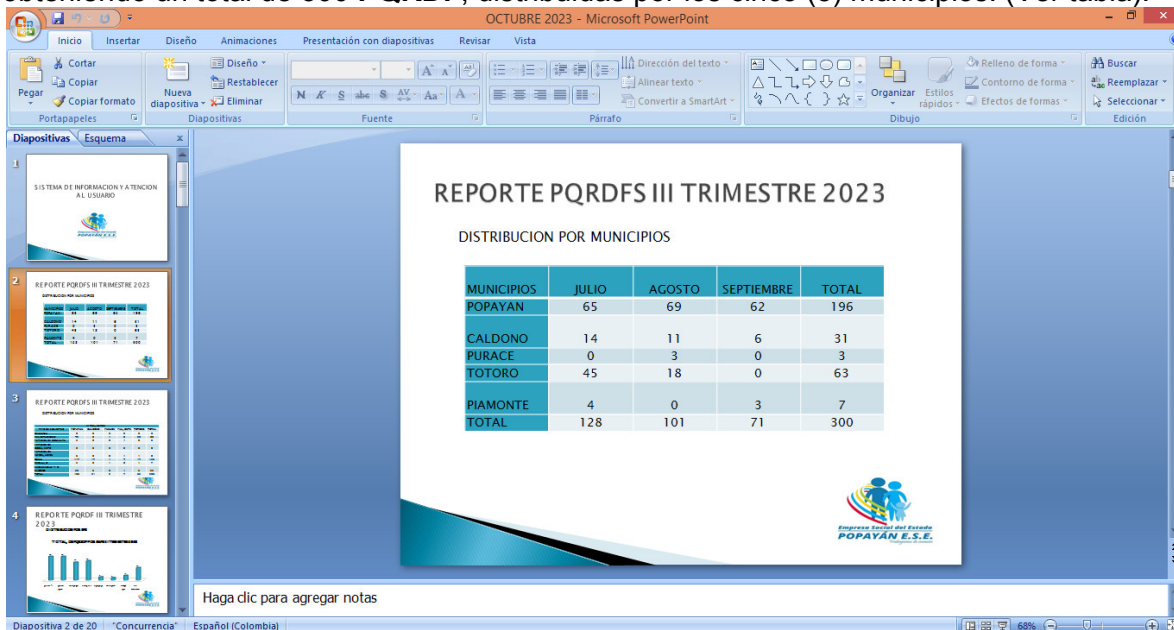
**CITADOS:**

Ver Lista de asistencia

**DESARROLLO:**

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

El día 31/10/2023 a través del siguiente link <https://meet.google.com/ait-yhxp-udk>, se da inicio con la socialización de de reporte PQRDF correspondiente al III trimestre 2023 obteniendo un total de 300 PQRDF, distribuidas por los cinco (5) municipios. (Ver tabla).



Se presentaron un total de 300 PQRDF distribuidas así:

Para el municipio de Popayán se cuenta con un total de 196 pqrdf, caldono un total de 31 pqrdfs, purace cuenta con un total de 3 pqrdfs, unidad de atención toloro un total de 63 pqrdfs y piamonte un total de 7 pqrdfs.

OCTUBRE 2023 - Microsoft PowerPoint

REPORTE PQRDFS III TRIMESTRE 2023  
DISTRIBUCION POR MUNICIPIOS

TIPO DE SOLICITUD	III TRIMESTRE					TOTAL
	POPAYAN	CALDONO	PURACE	PIAMONTE	TOTORO	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	43	8	1	0	38	90
PETICION DE CONSULTA	5	0	0	1	0	6
PETICION DE DOCUMENTO	0	0	0	0	0	0
PETICION DE INFORMACION	6	0	0	1	1	8
QUEJA	117	17	1	4	17	156
RECLAMO	5	0	1	0	1	7
SUGERENCIAS Y/O ELOGIOS	20	6	0	1	6	33
<b>TOTAL</b>	<b>196</b>	<b>31</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>63</b>	<b>300</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 0 registros, petición de información 8 registros, petición de documentación 0, quejas un total de 156 registros de pqrdf, reclamos un total de 7 registros, sugerencias 6 y felicitaciones 90 registros.

### Distribución de pqrdf por municipios

Punto de atención Popayán 0 denuncios, peticiones de consulta 5 registros, petición de información 6 registro, petición documentación un total de 0 registros, quejas 1171 reclamos 5, sugerencias y / elogios 20 registros, felicitaciones un total de 48 registros.

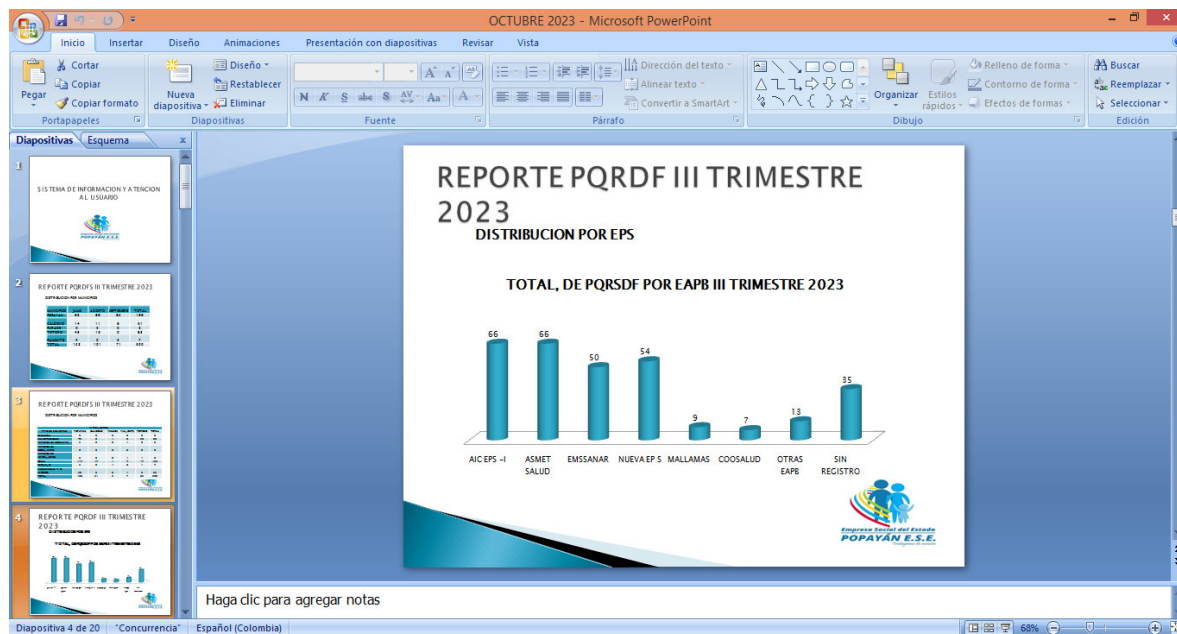
Punto de atención Caldono, felicitaciones 8 registros, quejas 17 registros, sugerencias y/o elogios 6 registros.

Punto de atención Totoro: Felicitaciones 38 registros, petición de información 1 registros, quejas 17 registros, reclamos 1 registro, sugerencias y/o elogios 6 registros.

Punto de atención Purace 3 felicitaciones, 1 queja, reclamo 1 registro

Punto de atención Piamonte: 1 petición de de consulta, petición de información 1 registro, queja 4 registro, sugerencias y /o elogios 1 registro.

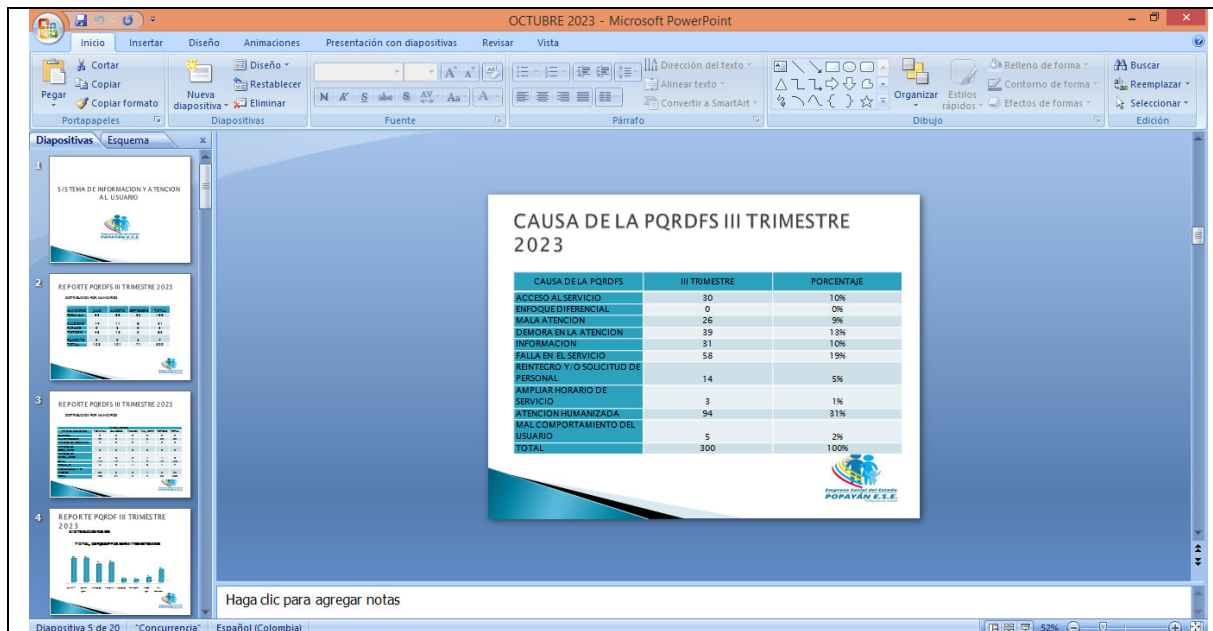
## Distribución de solicitud por EAPB



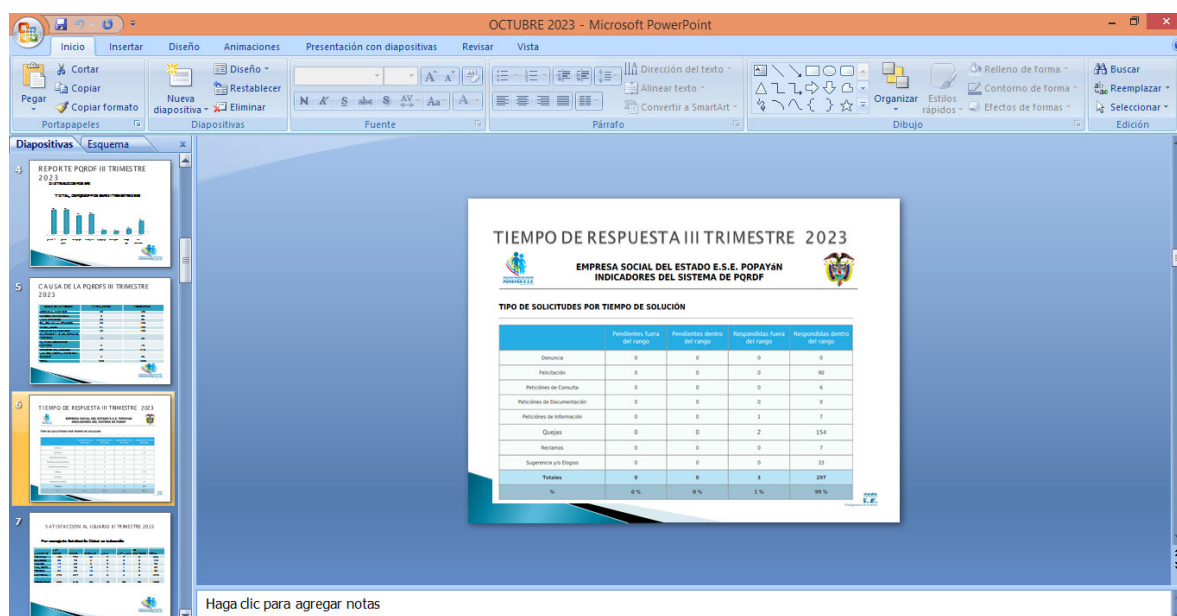
Para el III Trimestre de 2023 se obtuvo un total de PQRDFS para EPS –I AIC de 66 registros, EPS ASMET SALUD 66 registros, EPS EMSSANAR 50 registros, NUEVA EPS un total de 54 PQRDF, MALLAMAS 9 registros, COOSALUD 7 registros y para OTRAS EPS 18 registros, sin registro de datos 85 registros.

### Causa de la queja

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

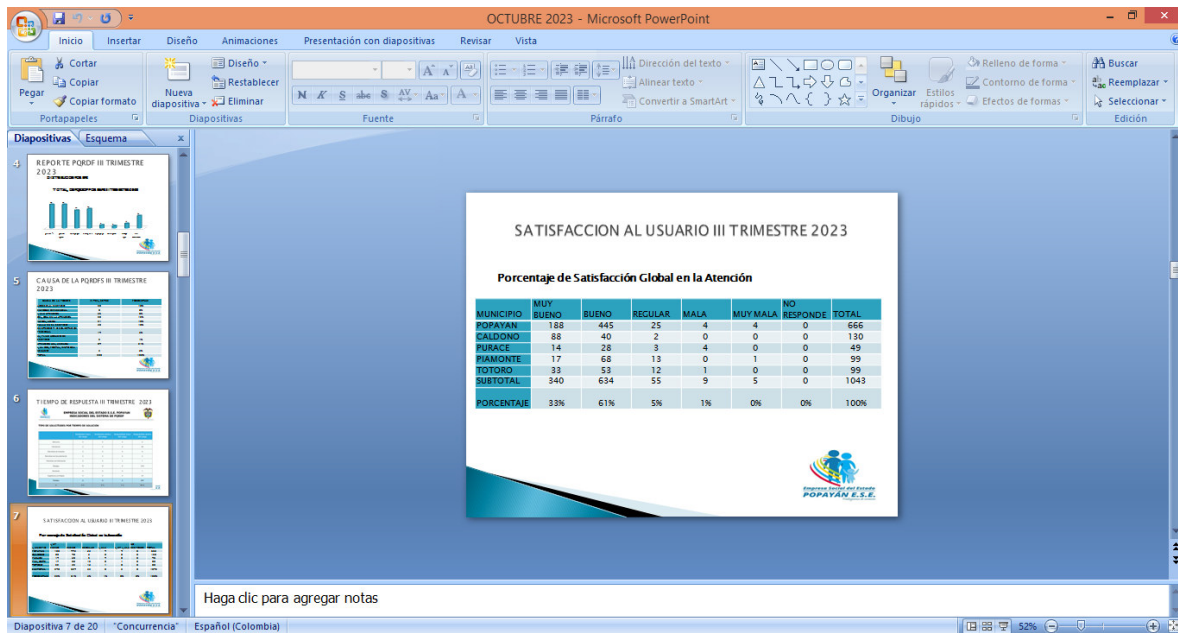


En el III trimestre de 2023 se obtiene como causa de la queja la siguiente información: acceso al servicio con el 10%, mala atención con el 9%, demora en la atención el 13%, información 10%, falla en el servicio 19%, reintegro y/o solicitud de talento humano el 5%, ampliación de horario de atención el 1%, atención humanizada con el 31% y mal comportamiento del usuario el 2%



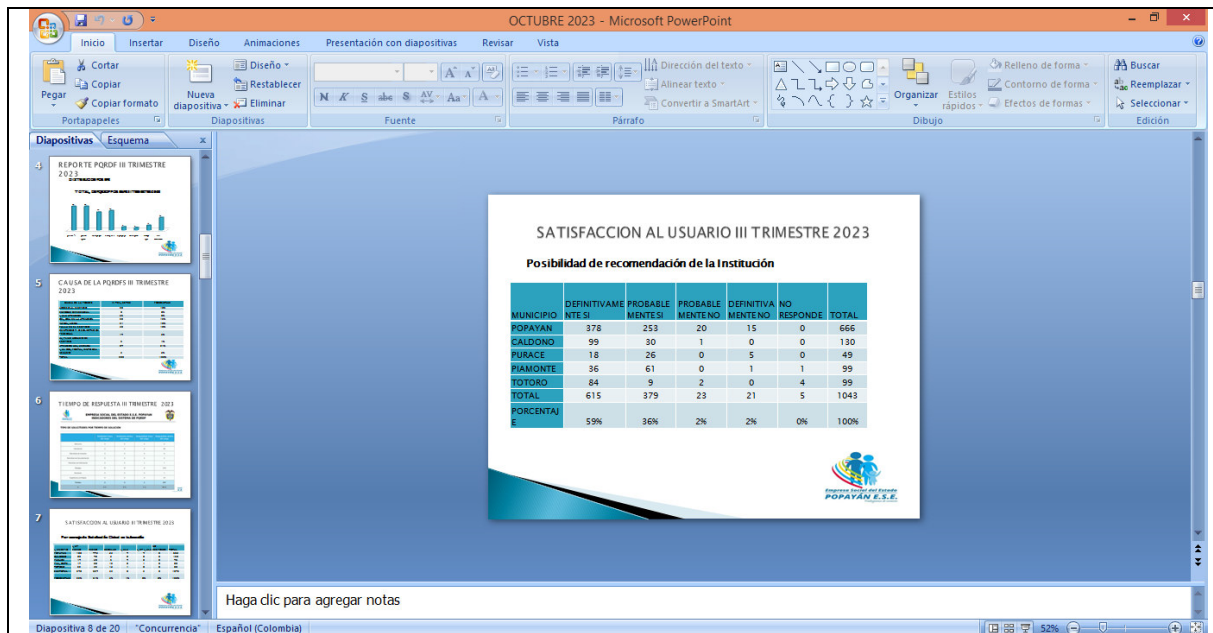
Se socializa además los tiempos de respuesta de gestión para las PQRDF para el III Trimestre 2023 con un 99% de gestión de respuesta en los tiempos establecidos por norma, y con el 1% gestión de respuesta fuera del rango del tiempo establecido.

Con referente a satisfacción global del usuario para el III trimestre de aplicaron un total de 1043 encuestas se cuenta con la siguiente información



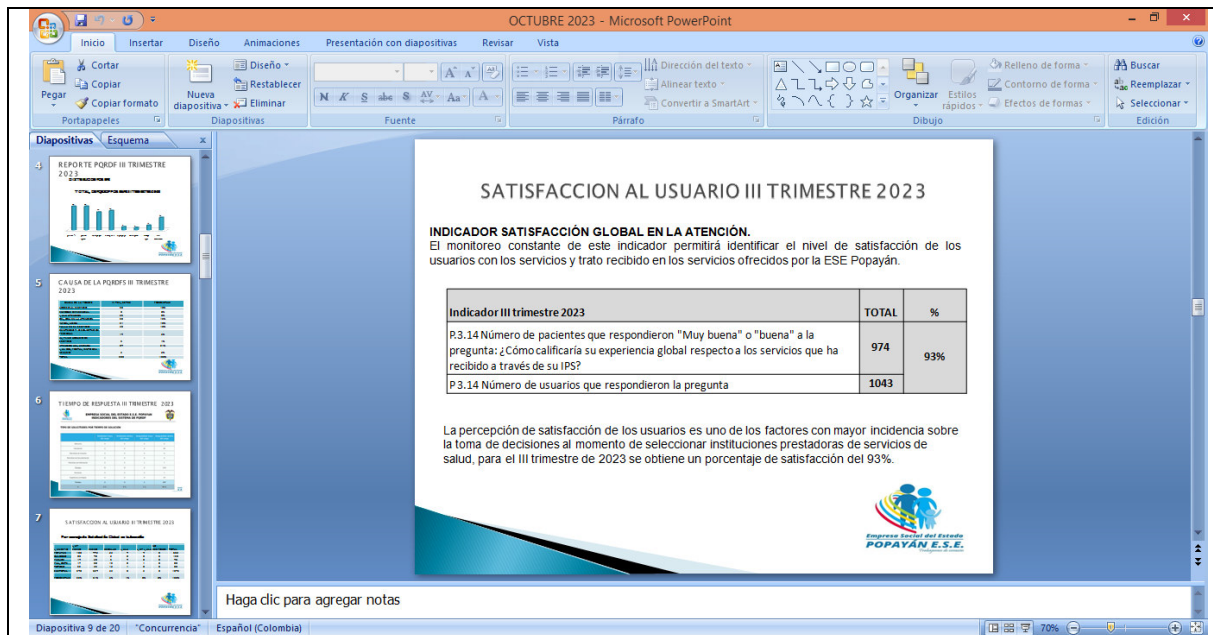
De las encuestas aplicadas en los diferentes servicios se obtienen los siguientes resultados: el 33% de los usuarios encuestados consideran que la atención de los servicios en mención es “MUY BUENA”, el 61% considera que el servicio es “BUENA”, el 5 % refiere que es la atención en los servicios ofertados por la institución es “REGULAR” y el 1% expresa que existe una “MALA” atención; el 0% considera que la atención es muy mala, y con el 0% no responde a la pregunta.

### **Posibilidad de recomendación de la Institución**



Con respecto a la posibilidad de recomendación a utilizar los servicios de la institución por parte de los usuarios a otras personas el 59% refiere que “DEFINITIVAMENTE SI” recomienda los servicios ofertados por la ESE POPOYAN, el 36% “PROBABLEMENTE SI”, recomiendan la institución, el 2% considera que Definitivamente No recomienda los servicios de la institución, 2% probablemente no recomienda la atención, y el 0% no responden a la pregunta.

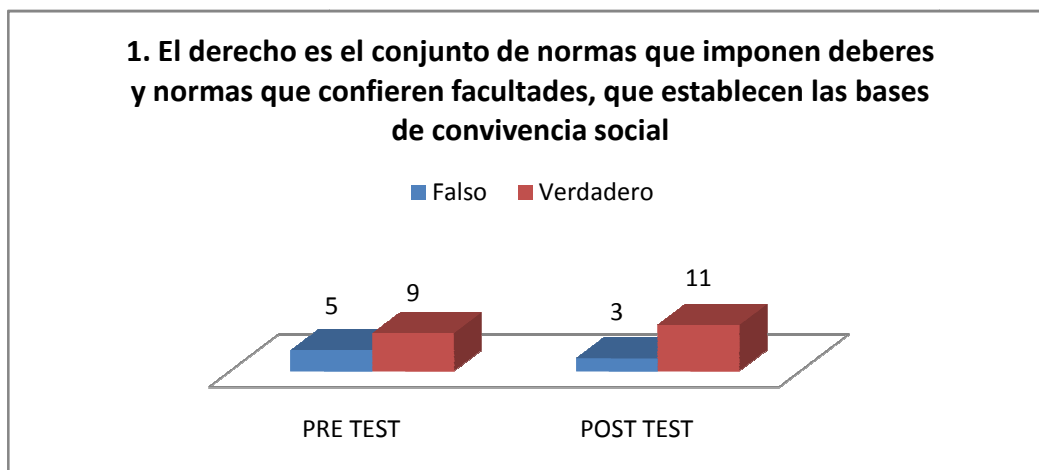
**INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL EN LA ATENCIÓN**



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.

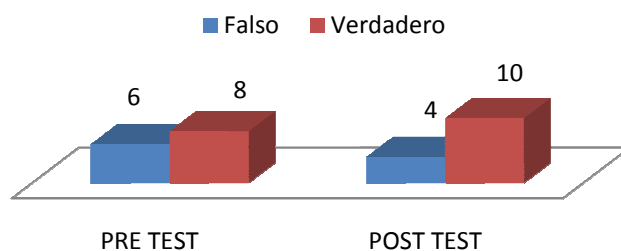
La percepción de satisfacción de los usuarios es uno de los factores con mayor incidencia sobre la toma de decisiones al momento de seleccionar instituciones prestadoras de servicios de salud, para el III trimestre de 2023 se obtiene un porcentaje de satisfacción del 93%.

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



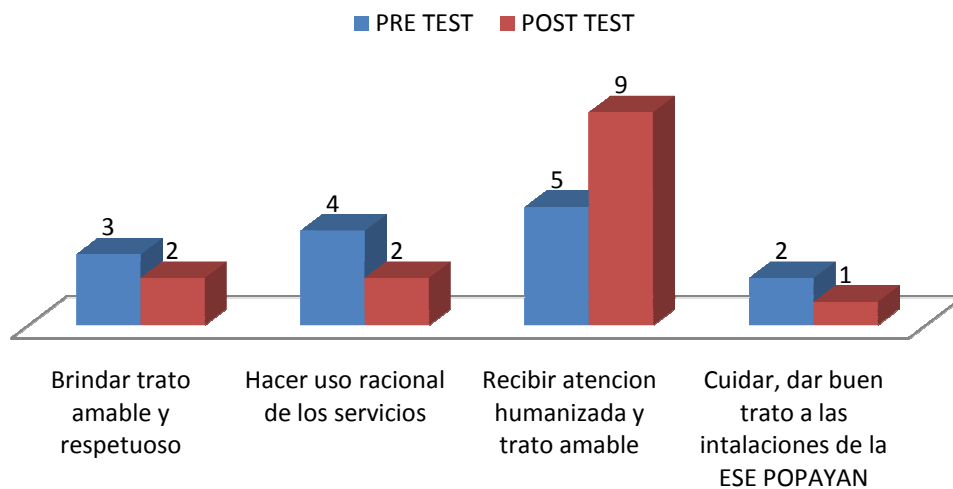
En el que se identifica que 11 personas conoce y entiende la definición de derecho.

**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 justicia o su propia**



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

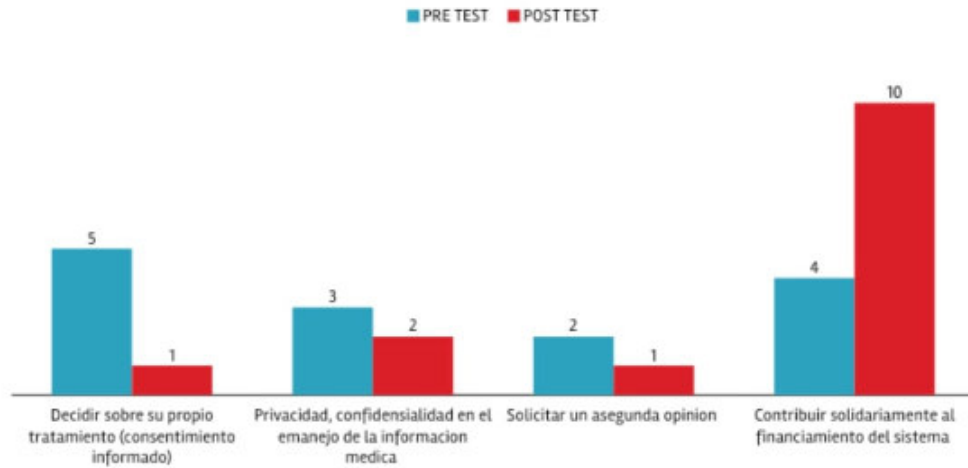
**3. Seleccione de las siguientes cual es un DERECHO**



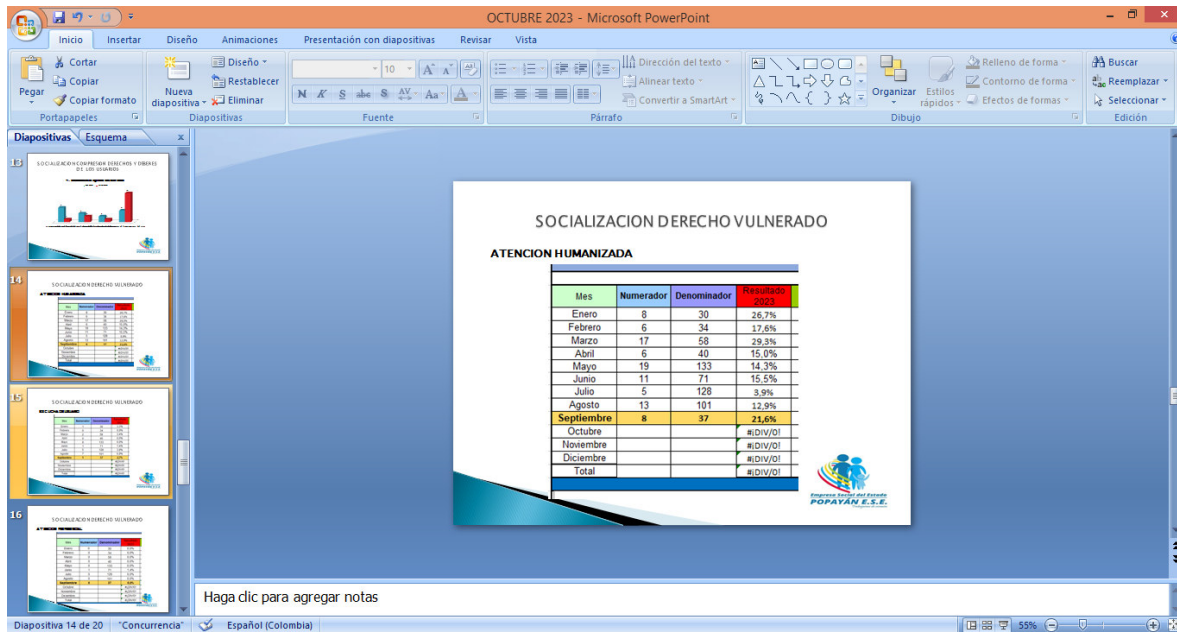
Ahora bien con relación en que si el usuario identifica cual es uno de sus derechos se puede identificar que 9 personas identifican que el “recibir atención humanizada y trato amable” tiene claro que es uno de sus derechos como usuario.



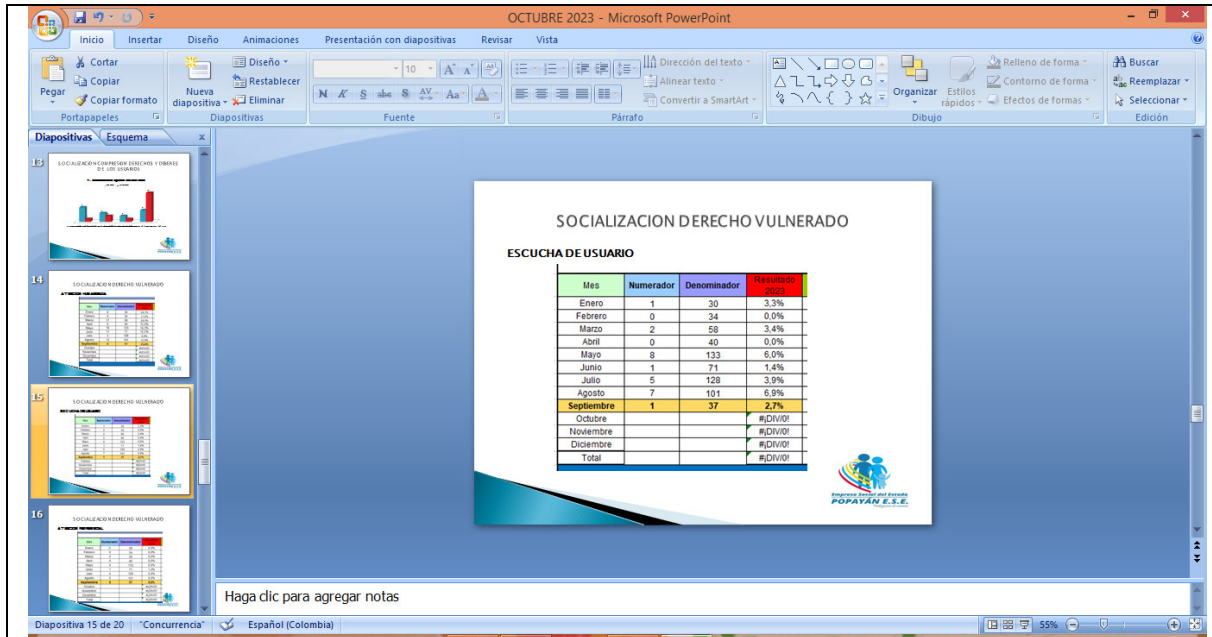
**4. Selecciones de las siguientes cual es un DEBER**



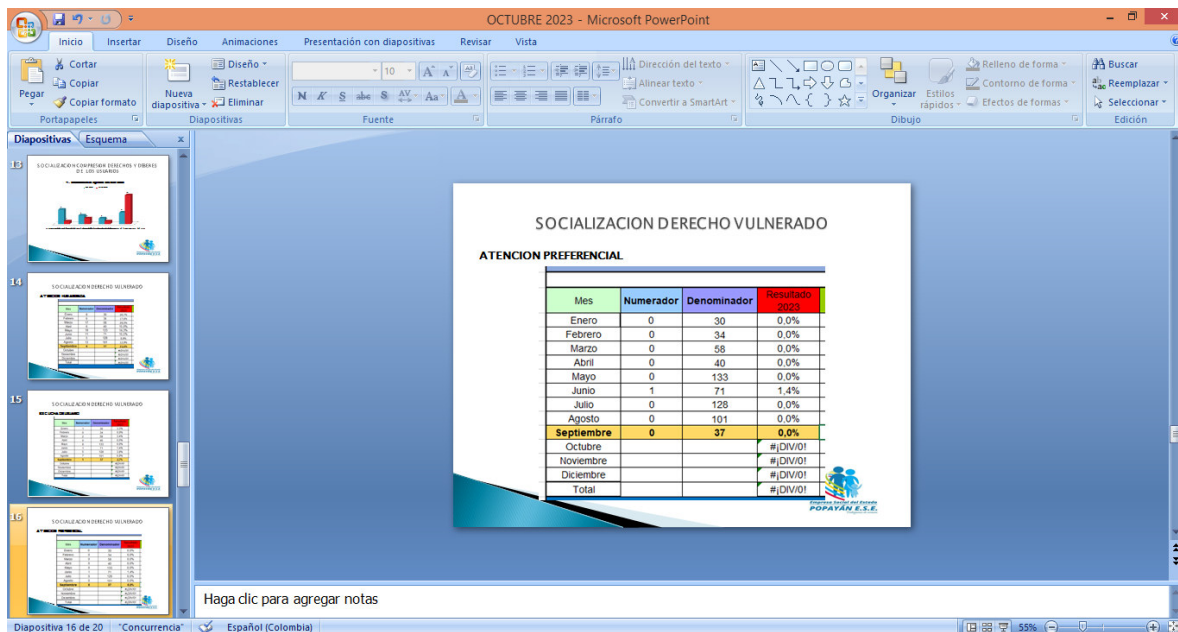
Se identifica que 10 registros “contribuir solidariamente al financiamiento del sistema” son considerados como un deber de los usuarios



Con relación al derecho vulnerado para la ESE POPAYAN se identifica que para el mes de septiembre del 2023 con un total de 21.6% 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 septiembre 2023 se cuenta con un 2.7%.



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

**SOCIALIZACION DERECHO VULNERADO**

**OPORTUNIDAD EN LA ATENCION**

Mes	Numerador	Denominador	Porcentaje 2023
Enero	9	30	30.0%
Febrero	7	34	20.6%
Marzo	1	58	1.7%
Abril	11	40	27.5%
Mayo	3	133	2.3%
Junio	12	71	16.9%
Julio	6	128	4.7%
Agosto	6	101	5.9%
Septiembre	1	37	2.7%
Octubre			#DIV/0!
Noviembre			#DIV/0!
Diciembre			#DIV/0!
Total			#DIV/0!

Para el mes de septiembre 2023 se identifica con un 2.7% la vulneración al derecho a la oportunidad en la atención

Se resuelven dudas con los temas tratados y se finaliza presentación.

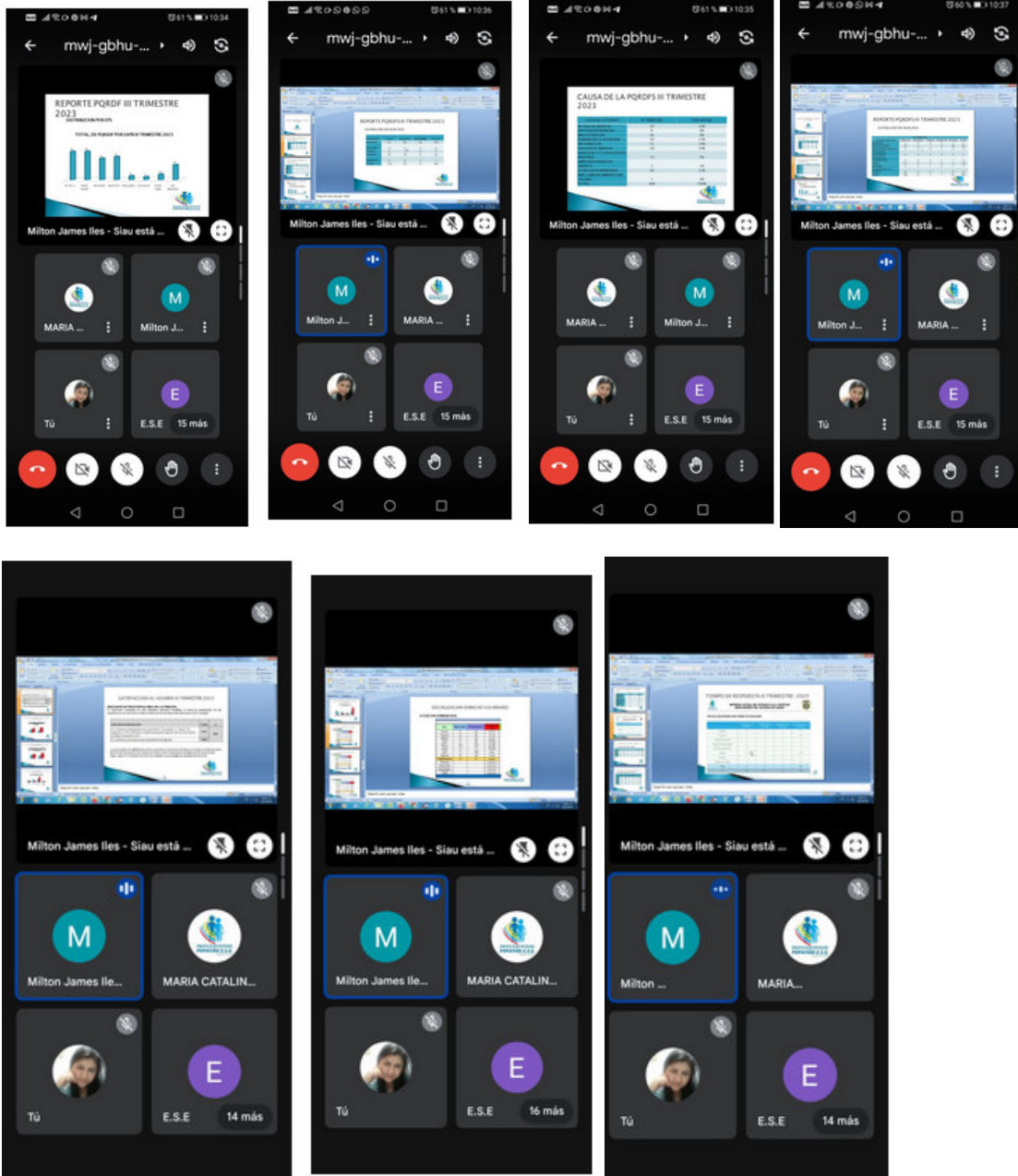
**CONVOCATORIA (PROXIMA REUNIÓN):**  
**NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ.**

Por definir  
**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**





# ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 13 de 15

## LISTA DE ASISTENCIA



## REGISTRO DE ASISTENCIA COMITES INSTITUCIONALES OCTUBRE DE 2023

ITEM	NOMBRE COMPLETO	NUMERO DE IDENTIFICACION	PUNTO DE ATENCION	CARGO	NUMERO CELULAR	CORREO ELECTRONICO
1	elkin idarraga	12909590	toribio maya	medico general	3154671078	sirelkinjavi@gmail.com
2	Juan David Lara Rengifo	1061740578	Casa rosada	Coordinator Sistemas	3002422484	jdklara723@gmail.com
3	Juan Manuel Canencio Caicedo	1061809278	Popayan	Mantenimiento y calidad TAB	3245705619	canenciojuancaicedo@gmail.com
4	yuli marcela ceron pabon	1061699561	sur occidente	seguridad del paciente	3105998453	seguridadpacientepopayanese@gmail.com
5	Milton James Iles Paz	76321459	Sur Occidente	Profesional Apoyo a Coordinación SIAU	3014383426	miljaip24@gmail.com
6	VICTOR ARMANDO RENGIFO RINCON	1061765457	POPAYAN	ING AMBIENTAL	3103944519	tito-9328@hotmail.com
7	VILMARY MUÑOZ	34550888	ESE POPAYAN	PROFESIONAL DE CONTRATACION	3173822063	contratacion@esepopayan.gov.co
8	Francy Helena Lamilla Garavito	34552508	Sur occidente	Contratación		3128114720
9	Gloria Muñoz Hidalgo	25272761	Sur occidente	Profesional apoyo calidad	3146184855	Gloriamunozhidalgo25@gmail.com
10	Ernesto Raúl rico gomez	76327873	Centro de salud suroccidente	Jefe oficina juridica	3166220674	raulricog1@hotmail.com
11	Ferney Arturo rojas	76310584	Casa rosada	ING civil	3134364531	ferneyrojas89@hotmail.com
12	Angelly Juliana Collazos	1002955881	Unidad de atención en	Referente de salud mental	3107317088	saludmental@esepopayan.gov.co

## ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 14 de 15

	Beltran		salud suroccidente	y poblaciones especiales		an.gov.co
13	Katherine Patiño	1089478401	Popayan	Referente SIAU	3184474235	siaupopayan@esepopayan.gov.co
14	MARIA CATALINA MANCILLA RAMIREZ	32785164	POPAYAN	COORDINACION DE CALIDAD	3127920128	calidad@esepopayan.gov.co
15	Luis Felipe Zemanate Ordoñez	1061759958	popayan	coordinador PEYDT	3104603887	coordinacionpyp@esepopayan.gov.co
16	Mayerlh Faidory Gonzales Vanegas	1085262492	Popayán	Coordinación de planeación.	3147499979	Planeacion@esepopayan.gov.co
17	Claudia Milena Hernandez Gomez	25292100	C.S Suroccidente	Lider RIAMPN - PF - CÁNCER	3117955290	maternoeseopopayana2023@gmail.com
18	Francy liliana tatalcha	25287740	Sur occidente	Esterilización	3146237769	Francylilianatatalcha@gmail.com
19	HECTOR FABIO FUERTES VIDAL	76330062	SUR OCCIDENTE	COORDINADOR ALMACEN	3166220674	almacen@esepopayan.gov.co
20	Mónica Alejandra Tejada Muñoz	34321798	ESE SUROCCIDENTE POPAYAN	Referente cronicos y alteraciones nutricionales	3113035683	cronicosyprogramasespeciales@gmail.com
21	Francy liliana tatalcha	25287740	Sur occidente	Esterilización	3146237769	Francylilianatatalcha@gmail.com
22	Sindy Urbano Valencia	1061534119	Centro salud sur occidente	Gestor servicio farmacéutico	3104560603	Sindy.urbano10@gmail.com
23	Alba Rocío Carabali	69009738	Piamonte	Coordinadora de Punto	3107850796	pap.coordinacion@gmail.com
24	KARINA PIAMBA URREA	1061723935	SUROCCIDENTE	APOYO COORDINACIÓN SIAU	3225300712	karinapiamba2516@hotmail.com
25	Carlos Andres Benavides	76330326	Caldono	Coordinador	3206744536	caldono@esepopayan.gov.co
26	Edith Adriana Muñoz Torres	34326099	Sur Occidente	Control Interno	3017620566	control_interno@esepopayan.gov.co
27	VILMARY MUÑOZ	34550888	ESE POPAYAN	PROFESIONAL CONTRATACION	3173822063	contratacion@esepopayan.gov.co
28	Mónica Alejandra Tejada Muñoz	34321798	ESE SUROCCIDENTE POPAYAN	Referente cronicos y alteraciones nutricionales	3113035683	cronicosyprogramasespeciales@gmail.com



# ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 15 de 15

29	Clodomiro Ernesto Cortina Toloza	73.184.655	Purace	Coordinador	3226837591	ernesto8119@hotmail.com
30	Alba Rocío Carabali Castillo	69009738	Piamonte	Coordinadora de Punto	3107850796	pap.coordinacion@gmail.com
31	JUAN CARLOS COTAZO URREA	76319532	TOTORO	COORDINADOR	3127880647	cotazo75@gmail.com
32	Roger Steven Castaño	1061759279	Maria occidente - Toribio Maya	Enfermero	3135002420	Rscastano@unicauca.edu.co
33	Alvaro Andrés Hueje Oliveros	1060872536	Hospital Toribio Maya	Enfermero	3128215161	Hosptoribiomaya@esepopayan.gov.co
34	HERNAN EFREN DIAZ BONILLA	10304630	PA POPAYAN	PU COORDINACION POPAYAN	3183117490	coordinacionpopayan@esepopayan.gov.co