

	REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – POPAYÁN E.S.E NIT 900.145.579-1	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Diciembre 2012
		Página 1 de 12

INFORME SUB-PROCESO SIAU - SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO VIGENCIA 2019

El Sistema de Información y Atención al usuario (**SIAU**) recepciona, clasifica, tramita y da solución a las peticiones, quejas, reclamos y hace seguimiento a las inquietudes, recomendaciones, sugerencias que prestan los ciudadanos en el marco del SGSSS y los entes de control. Permitiendo tomar los correctivos necesarios para el mejoramiento continuo de la calidad y oportunidad en la prestación del servicio de salud, a través de un proceso comunicativo con la población, con el fin de fortalecer y consolidar un sistema de información en donde se dan a conocer aspectos relacionados con los servicios que presta la **ESE POPAYÁN**, los mecanismos de organización y participación social en salud.



1. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL

De conformidad con el **Decreto 4107 del 2011** sobre gestión y fomento de participación social en salud, desde el Sub- Proceso SIAU se acompañó en la vigencia 2019 a la Liga de Usuarios en el Plan de Capacitaciones, temáticas propuestas por la Junta Directiva de la Liga y orientadas por el personal asistencial y administrativo de la **ESE POPAYÁN**, las cuales se cumplieron a cabalidad al cierre del año con la entrega de la respectiva certificación y los temas enunciados a continuación:

	REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – POPAYÁN E.S.E NIT 900.145.579-1	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Diciembre 2012
		Página 2 de 12

TEMA	MES	ORIENTADOR
Orientación Jurídica Estatutos Asociaciones de Usuarios	Febrero	Dr Raúl Rico
Socialización Derechos y Deberes de los Usuarios	Marzo	Liliana Palechor
Procesos de Participación Social y Control Social en Salud	Abril	Jennifer Chávez
Socialización Política de Humanización y comunicación asertiva	Mayo	Dra. Jhoana Toro
Veeduría en salud y Socialización de la Ruta de Salud Mental	Junio	Jennifer Chávez Dra. Jhoana Toro
Primeros Auxilios Básicos	Julio	Clara Arias Guzmán
Generalidades sobre Seguridad y Salud en el Trabajo	Agosto	Clara Arias Guzmán
Proceso de asignación de citas por internet y vía telefónica	Septiembre	Jennifer Chávez Liliana Palechor
Hábitos y estilos de vida saludable	Octubre	Pasantes Programa Trabajo Social FUP
Enfermedades Cardiovasculares, enfermedades no transmisibles y la importancia de la actividad física	Noviembre	Pasantes Programa Trabajo Social FUP
Socialización Políticas, Procedimientos y Protocolos SIAU	Diciembre	Jennifer Chávez Liliana Palechor

DIPLOMA





CURSO Y CERTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALIMENTACIÓN NOVIEMBRE DE 2019

A PETICIÓN Del (a) INTERESADO


 Secretaría de Salud

EL TÉCNICO ÁREA SALUD DE LA SECRETARÍA DE LA SALUD DEPARTAMENTAL HACE CONSTAR QUE:

El señor (a) _____ identificado (a) con la cedula de ciudadanía número _____ asistió al curso de **MANEJO DE ALIMENTOS** con énfasis en la **RESOLUCION 2674 DEL 2013. HÁBITOS HIGIÉNICOS, y BPM (Buenas Prácticas en manejo de alimentos)** dictado el día 16 de noviembre de 2019, con una intensidad de diez (10) horas.

"La empresa deberá capacitar de manera continua y permanente al personal manipulador de alimentos desde el momento de su contratación y luego ser reforzado mediante charlas, cursos u otros medios efectivos de actualización. (Resolución 2674 del 22 de julio del 2013 Art 11-12-13-14 de la presente resolución, el certificado es personal e intransferible, se expide a manipuladores que reúnan los requisitos técnicos y legales. Será retirado por la autoridad sanitaria cuando el manipulador incumpla con los requisitos exigidos.

Robles, Sotará, 16 de Noviembre de 2019.

MARTIN REYES
INSPECTOR SANITARIO S.S.D.C.


 Cauca



	REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – POPAYÁN E.S.E NIT 900.145.579-1	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Diciembre 2012
		Página 4 de 12

2. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Los derechos y deberes de los usuarios representan para la **ESE POPAYÁN**, un instrumento invaluable para hacer pedagogía e interactuar con los usuarios. Así mismo garantiza el cumplimiento de las responsabilidades que las leyes y la constitución establecen.

En cumplimiento de lo anterior se elaboró por parte del Área de Comunicaciones el formato de Derechos y Deberes, el cual se socializa de manera permanente en los puntos de atención.





3. PROCESO DE APERTURA DE BUZONES

En la **ESE POPAYÁN**, éste espacio representa la participación efectiva y veras en la presentación de preguntas, quejas, reclamos, solicitudes o denuncias (PQRSD) que contribuyan a la mejora continua de nuestros servicios, se realizó cada 15 días con acompañamiento de un delegado de la Liga de Usuarios, Personería y Secretaría de Salud Municipal y Profesional SIAU de la **ESE POPAYÁN**, de acuerdo al **Cronograma** previamente elaborado, socializado y publicado en cartelera de la entidad.

**SUB-PROCESO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU
CRONOGRAMA APERTURA DE BUZONES 2019**

2019																				
enero - 2019				febrero - 2019				marzo - 2019												
Lun	Mar	Mié	Jue	Vier	Sá	Dom	Lun	Mar	Mié	Jue	Vier	Sá	Dom	Lun	Mar	Mié	Jue	Vier	Sá	Dom
1	2	3	4	5			3	4	5	6	7	8	9	1	2					
6	7	8	9	10	11	12	10	11	12	13	14	15	16	9	10	11	12	13	14	
13	14	15	16	17	18	19	17	18	19	20	21	22	23	16	17	18	19	20	21	
20	21	22	23	24	25	26	24	25	26	27	28	29		23	24	25	26	27	28	
27	28	29	30	31										30						
abril - 2019				mayo - 2019				junio - 2019												
Lun	Mar	Mié	Jue	Vier	Sá	Dom	Lun	Mar	Mié	Jue	Vier	Sá	Dom	Lun	Mar	Mié	Jue	Vier	Sá	Dom
1	2	3	4	5			4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	
6	7	8	9	10	11	12	11	12	13	14	15	16	17	8	9	10	11	12	13	
13	14	15	16	17	18	19	18	19	20	21	22	23	24	15	16	17	18	19	20	
20	21	22	23	24	25	26	25	26	27	28	29	30	31	22	23	24	25	26	27	
27	28	29	30	31										29						
julio - 2019				agosto - 2019				septiembre - 2019												
Lun	Mar	Mié	Jue	Vier	Sá	Dom	Lun	Mar	Mié	Jue	Vier	Sá	Dom	Lun	Mar	Mié	Jue	Vier	Sá	Dom
1	2	3	4	5			3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5		
6	7	8	9	10	11	12	10	11	12	13	14	15	16	8	9	10	11	12		
13	14	15	16	17	18	19	17	18	19	20	21	22	23	14	15	16	17	18	19	
20	21	22	23	24	25	26	24	25	26	27	28	29	30	21	22	23	24	25	26	
27	28	29	30	31										28	29	30				
octubre - 2019				noviembre - 2019				diciembre - 2019												
Lun	Mar	Mié	Jue	Vier	Sá	Dom	Lun	Mar	Mié	Jue	Vier	Sá	Dom	Lun	Mar	Mié	Jue	Vier	Sá	Dom
							1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5		
5	6	7	8	9	10	11	14	15	16	17	18	19	8	9	10	11	12			
12	13	14	15	16	17	18	21	22	23	24	25	26	15	16	17	18	19			
19	20	21	22	23	24	25	28	29	30	31			22	23	24	25	26			
26	27	28	29	30	31								29	30	31					





Sistema Gestión de Calidad

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

FGI-01

Versión 1

Fecha: Diciembre 2012

Página 6 de 12

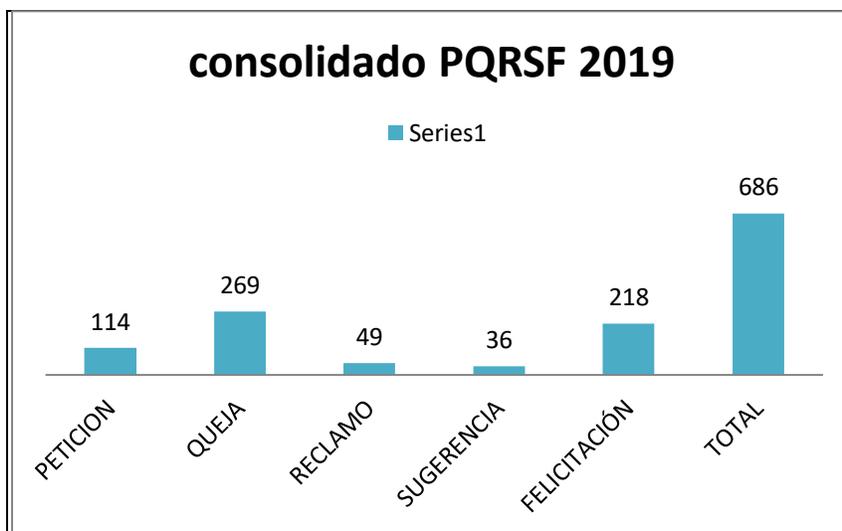
4. CLASIFICACIÓN PQRSF

Buscando siempre la optimización de la prestación de nuestros servicios, este proceso cuenta con un procedimiento de análisis exhaustivo de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, radicadas por los usuarios; a fin de establecer estrategias dirigidas al mejoramiento continuo. La resolución de las PQRS se llevó a cabo con toda premura en los términos establecidos por el Código Contencioso Administrativo y la Ley 1755 del 2015.

Consolidado 2019

N° POR	FECHA DE SOLICITUD	Sexo	FECHA DE AFILIACIÓN SUICOR	FECHA DE ENTREGA	NOMBRES Y APELLIDOS	Genero	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	NÚMERO DOCUMENTO DE IDENTIDAD	DIRECCION	CELULAR O FIJO	CORREO ELECTRÓNICO	REGIMEN DE SALUD	NOMBRE DE LA EPS	PQRSF	resolución en el que fue devuelto	NOTIFICACION	FECHA DE RESPUESTA	OFICIO	NOTIFICACION POR ASESOR
1	019-003	10/01/2019	1		Maria Ociel Juan	MASCULINO	C.C.	1.04E+09				SIN DATO	SIN DATO	QUEJIA			11/02/2019		X
2	019-001	09/01/19	1		Sur Doco Edith Hurti	FEMENINO	C.C.	25424897		3.13E+09		SUBSIDIA	ASMET SA	QUEJIA	OTROS	No prestación del servicio	11/02/2019	X	
3	019-002	17/01/2019	1		Sur Doco Sulv Berni	FEMENINO						SIN DATO	SIN DATO	QUEJIA	OTROS	Mala atención y no prestación del servicio	11/02/2019	X	
4	019-004	17/01/2019	1		Sur Doco No registra	INDETERMINADO						SIN DATO	SIN DATO	QUEJIA	FACTURA	Demora en la prestación del servicio	11/02/2019	X	
5	019-005	17/01/2019	1		Torbio No registra	INDETERMINADO						SIN DATO	SIN DATO	QUEJIA	MEDICO	Mal servicio	11/02/2019	X	
6	019-006	17/01/2019	1		Torbio No registra	FEMENINO				3.05E+09		SIN DATO	SIN DATO	QUEJIA	MEDICO	No prestación del servicio	11/02/2019	X	
7	019-007	17/01/2019	1		Yanacona Ana Mile M	FEMENINO	C.C.	1E+09		3.1E+09		SIN DATO	SIN DATO	QUEJIA	MEDICO	Demora en el servicio	11/02/2019	X	
8	019-008	17/01/2019	1		Sur Ociel No registra							SIN DATO	SIN DATO	SUGEREN	MEDICO	Ampliar el Horario de asignación de citas	11/02/2019	X	
9	019-009	17/01/2019	1		Sur Doco Niv Johana	FEMENINO	C.C.	1.06E+09	Cra 5 # 70	3.33E+09	andabara	SUBSIDIA	SALUD VIE	FELICITAC	MEDICO	Buen servicio	11/02/2019	X	
10	019-010	17/01/2019	1		Maria Ociel Anaid Prad	FEMENINO	C.C.	25283718	Vereda Lot	3.1E+10		SIN DATO	SIN DATO	QUEJIA	OTROS	No prestación del servicio	11/02/2019	X	
11	019-011	17/01/2019	1		Maria Ociel Nubia Prad	FEMENINO	C.C.	25283718	Vereda Lot	3.21E+10		SUBSIDIA	EMSSANA	QUEJIA	SIN DATO		11/02/2019	X	
12	019-012	#####	1		Maria Ociel Johnny Jai	MASCULINO	C.C.	1.06E+09	Cra 33 # 64	3.2E+09	hormon	SUBSIDIA	EMSSANA	SUGEREN	OTROS	Ingreso de pacientes con acompañantes	11/02/2019	X	
13	019-015	#####	1		Maria Ociel Anny Prad	FEMENINO	C.C.	1.07E+09				SIN DATO	SIN DATO	QUEJIA	URGENCIA	Mal servicio del personal de enfermería	11/02/2019	X	
14	019-014	#####	1		Maria Ociel Ana Cristh	FEMENINO	C.C.	34534416		3.23E+09		SIN DATO	SIN DATO	QUEJIA	URGENCIA	Mal servicio del personal de enfermería	11/02/2019	X	
15	019-017	#####	1		31de Marz Anaid Prad	FEMENINO						SIN DATO	SIN DATO	QUEJIA	FACTURA	Mala atención	11/02/2019	X	
16	019-018	#####	1		31de Marz Samuel Ca	MASCULINO		11223243	Cra 6 A No	6208170		SIN DATO	SIN DATO	FELICITAC	OTROS	Buen servicio	11/02/2019	X	
17	019-021	18/01/2019	1		Pueblillo Dairo Uvao	FEMENINO	C.C.	1.06E+09		3.13E+09		SUBSIDIA	ASMET SA	SUGEREN	MEDICO	Ampliar horarios de asignación de citas	11/02/2019	X	
18	019-050	18/01/2019	1		Maria Ociel Yenny Aná	FEMENINO	C.C.	25282008	Cra 2to #3	3.16E+09	andabara	SUBSIDIA	EMSSANA	QUEJIA	FACTURA	Mala atención	11/02/2019	X	
19	019-019	18/01/2019	1		Maria Ociel Maria Varg	FEMENINO	C.C.	34547240		3.22E+09		SUBSIDIA	SALUD VIE	QUEJIA	MEDICO	Demora en la prestación del servicio	11/02/2019	X	
20	019-041	18/01/2019	1		Maria Ociel Oscar Fab	MASCULINO	C.C.	1.06E+09		3.16E+09	pacatama	CONTRIB	PARTICUL	SUGEREN	VACUAC	Mejora la atención	11/02/2019	X	
21	019-020	18/01/2019	1		Lona Del Lucelly Ma	FEMENINO	C.C.	25297070		3.15E+09		SIN DATO	SIN DATO	QUEJIA	ODONTOL	Demora en la prestación del servicio	11/02/2019	X	
22	019-024	18/01/2019	1		Pueblillo Clara Ines	FEMENINO	C.C.	25285421		3.1E+09		SUBSIDIA	ASMET SA	QUEJIA	OTROS	Mejora la atención	11/02/2019	X	
23	019-034	18/01/2019	1		Torbio Ma Leslie Plas	FEMENINO						SIN DATO	SIN DATO	FELICITAC	OTROS	Buena atención	11/02/2019	X	
24	019-022	18/01/2019	1		Sin dato Dalia Mari	FEMENINO		25354649		3.1E+09		SUBSIDIA	EMSSANA	QUEJIA	OTROS	No prestación del servicio	11/02/2019	X	
25	019-023	18/01/2019	1		Pueblillo Rosa Mari	FEMENINO	C.C.	1.06E+09		3.14E+09		CONTRIB	PARTICUL	SUGEREN	OTROS	Cambio de horarios para entrega de fichas	11/02/2019	X	
26	019-028	21/01/2019	1		Pueblillo Sin dato	INDETERMINADO						SIN DATO	SIN DATO	PETICION	MEDICO	Ausencia de atención tiempo completo	21/01/2019	X	
27	019-030	21/01/2019	1		31de Marz Yessica Ali	FEMENINO	C.C.	1.06E+09	Cra 33 # 12-13			SUBSIDIA	SALUD VIE	QUEJIA	ARCHIVO	Mal servicio	11/02/2019	X	
28	019-032	21/01/2019	1		31de Marz Maria Guis	FEMENINO	C.C.	1.06E+09	Cra 30 # 74	3.12E+09		SUBSIDIA	ASMET SA	SUGEREN	ARCHIVO	Mejora la prestación del servicio	11/02/2019	X	
29	019-031	#####	1		31de Marz Luz Mary	FEMENINO						SIN DATO	SIN DATO	QUEJIA	ARCHIVO	Mala atención	11/02/2019	X	

Gráfica Manifestaciones 2019



	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Diciembre 2012
		Página 7 de 12

ANÁLISIS DE PQRSF

En 2018 las principales causas generadoras de las PQRSF estaban relacionadas con:

- Humanización
- habilitación de canales alternos al presencial para asignación de citas

En el 2019

- ❖ Comprometidos con la Política de Humanización reforzamos los espacios de capacitación a nuestro personal.
- ❖ Atendimos a las solicitudes de nuestros usuarios y creamos un aplicativo web y línea telefónica para el agendamiento de citas virtuales por dichos medios.

5. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

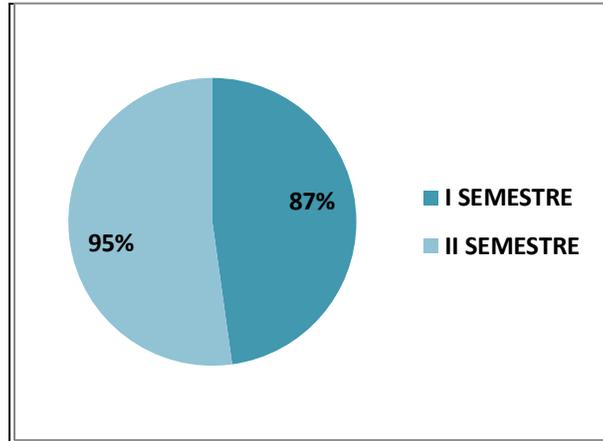
El formulario de Encuesta tiene 3 temas que hacen alusión al tipo de servicio en el que fue atendido, la calificación que le da a los servicios de salud recibidos por la **ESE DE POPAYÁN** y si recomendaría o no la IPS, o si daría sugerencia o comentario alguno que nos proporcione mejoría en la prestación del servicio.

Adicionalmente los insumos que recoge esta Encuesta relacionan un punto de vista directo de parte del Usuario, indagando de los servicios utilizados como del trato y tiempo de espera del mismo.

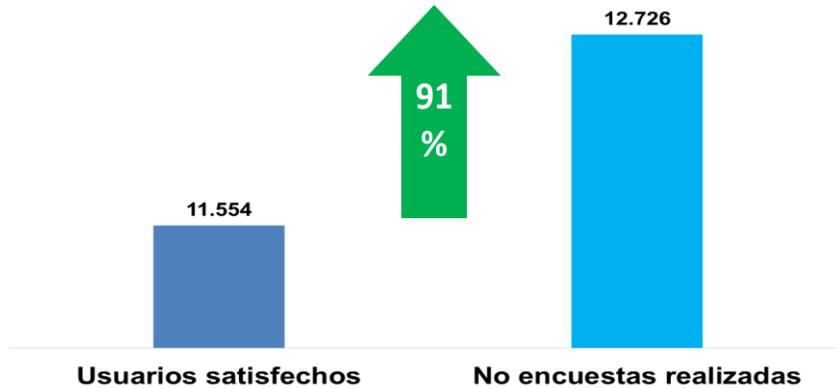
La precepción general en la Encuesta incluye un conjunto de preguntas que se evalúan teniendo en cuenta el grado de satisfacción del usuario, la confiabilidad y reputación que a su vez tengan de la IPS.

Al respecto, los ejercicios cualitativos complementarios nos indican la experiencia del usuario vivida toda vez que se realiza al interior de las instalaciones de nuestros Centros de salud, momento después de ser atendido.

RESULTADO INDICADOR DE SATISFACCIÓN 2019



SATISFACCION DEL USUARIO



6. RESPONSABILIDAD SOCIAL

La responsabilidad social de la **ESE POPAYÁN**, ha establecido políticas y prácticas para promover y proteger la salud y bienestar de los usuarios, del personal y de quienes tienen relación directa o indirecta con la Institución

En el año 2019 desde el Sub-Proceso de Atención al Usuario, se promovieron y apoyaron 3 actividades con carácter social para el beneficio de la comunidad en diferentes sectores de la ciudad de Popayán.

ACTIVIDAD	FECHA
1. Campaña interna DONATÓN , con el objeto de recolectar ropa en buen estado e insumos para habitantes de calle.	01/10/2019
2. Jornada de Atención en Salud dirigida a habitantes de calle Barrio Bolívar y Polideportivo La Esmeralda	30/10/2019 09/12/2020
3. Jornada de Vacunación antirrábica en articulación con la Secretaria de salud Municipal y Programa de Fisioterapia de la Universidad del Cauca	13/11/2019

DONATÓN



	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Diciembre 2012
		Página 11 de 12

JORNADA DE SALUD HABITANTES DE CALLE



JORNADA DE VACUNACIÓN ANTIRRÁBICA

JORNADA DE VACUNACIÓN ANTIRRÁBICA PARA PERROS Y GATOS

La Empresa Social del Estado Popayán E.S.E Punto de Atención Hospital María Occidente, en articulación con la Secretaría de Salud Municipal de Popayán y la Universidad del Cauca Programa de Fisioterapia realizarán, la jornada de vacunación antirrábica para perros y gatos.

Día: jueves 28 de Noviembre
Hora: 9am A 12m
Lugar: Parque infantil ubicado frente a Urgencias del Hospital María Occidente



7. ACCIONES DE MEJORA

Calle 5 Carrera 14 esquina
 Correo electrónico: esepopayan@hotmail.com
www.esepopayan.gov.co
 “Trabajamos de Corazón”

 <p>Empresa Social del Estado POPAYÁN E.S.E.</p> <p>Sistema Gestión de Calidad</p>	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Diciembre 2012
		Página 12 de 12

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
Articulación con Sindicatos y Talento Humano para la realización de las jornadas semestrales dirigidas al personal de la ESE POPAYÁN sobre Humanización de los servicios.	SIAU	15/02/2020
Refuerzo y educación constante sobre el uso adecuado del buzón de sugerencias y requisitos mínimos para la respuesta de las manifestaciones recibidas por parte de la Oficina de atención al usuario (SIAU)	SIAU	PERMANENTE
Actualización permanente del mini portafolio de servicios y ubicación exacta de cada punto de Atención de la ESE POPAYÁN	SIAU	02/02/2020
Construcción del Plan de Capacitaciones 2020 dirigido a la Liga de Usuarios	SIAU	08/01/2020
Acompañamiento a la conformación de las Ligas de Usuarios de los municipios	SIAU	15/02/2020



Liliana Palechor Ramírez
Profesional SIAU
Afiliada Partícipe SINTRAUNPROS