

III TALLER DE CAPACITACION CON ASOCIACIONES DE USUARIOS

13 de agosto de 2021

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO			

CIRCULAR

534-8488

San Juan de Pasto, 2 de agosto de 2021

PARA: REPRESENTANTE DE USUARIOS JUNTA DIRECTIVA PASTO SALUD ESE, PRESIDENTES E INTEGRANTES ASOCIACIONES DE USUARIOS, GOBERNADORES COMUNIDAD INDIGENA DE GENOY, ENCANO, OBONUCO LIDERES Y COMUNIDAD EN GENERAL.

Asunto: Invitación III Taller De Capacitación Virtual con Asociaciones de Usuarios.

Para dar cumplimiento a la Política de Participación Social en Salud y las actividades concertadas en el Plan de Acción con las Asociaciones de Usuarios de la Empresa Social del Estado, Pasto Salud ESE, invitamos a participar al III Taller de capacitación Virtual.

ORDEN DEL DIA:

1. Saludo de Bienvenida: Doctora Ana Belén Arteaga Torres. Gerente Pasto Salud ESE
2. Promoción de la Salud: Jefe Patricia Córdoba Oficina Acciones Colectivas
3. Servicio al Ciudadano:
Profesional Universitaria Jenny Lorena Pantoja Guerrero 20 Minutos
 - Ruta de Atención en Salud.
 - Ruta de Comunicación para la libre escogencia del Profesional en Salud.
 - Informes de PQRSFD-D.
4. Presentación de informe Humanización y actividades a desarrollar
5. Trabajadora Social Claudia Paz Ceballos
 - Instructivo de Información administrativa para los usuarios.

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E. NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO				

- Informe de Medición de Satisfacción de los Usuarios.

6. Empoderamiento: Doctora Ana Belén Arteaga Torres

7. Mecanismos de información Virtual. Oficina de Comunicación y Sistemas
Ingeniero Jose Fernando Mora Montenegro

8. Proposiciones y Varios

FECHA: 13 de Agosto de 2021

HORA: 3:00 p.m.

MEDIO: Virtual

Link : meet.google.com/jns-cewr-ntw



JENNY LORENA PANTOJA GUERRERO
Profesional Universitaria

Proyectó. Nelcy I.

III TALLER DE CAPACITACION ASOCIACIONES DE USUARIOS

16 mensajes

Participación Social Ciudadana - SIAU <siau@pastosaludese.gov.co>

13 de agosto de 2021, 12:34

Para: iliamaritzacortesibarra@gmail.com, gloriaamparolosa21@gmail.com, angienarvaez8@gmail.com, armandodiaz21954@gmail.com, florelly54@hotmail.com, mercedespachajoa@hotmail.com, santacruzsilvana4@gmail.com, jhoanatutista@gmail.com, dianamilena201094@gmail.com, obandoruth2@gmail.com, elizabethtutalcha@gmail.com, lagosmyriam7@gmail.com, marysast@gmail.com, agarnicacastillo@gmail.com, legardacarlos1952@gmail.com, maribelcastillo43@gmail.com, piandaleon307@gmail.com, kleyir7@gmail.com, aleydacordoba0@gmail.com, aleydacordobao@gmail.com, elisanarvaez@hotmail.co, gloria313284@gmail.com, olgapatriciariascos2014@gmail.com, pablomaigual@outlook.com, alejandrabr70@gmail.com, jimeolga658@hotmail.com, doris197224@hotmail.com, arturceballos62@gmail.com, yamileerp215@gmail.com, e.f.b.edu@hotmail.com, socardelgado2006@gmail.com, francopatino1@hotmail.com, constrapg@hotmail.com, blancameza4889@gmail.com, rodrigocmartinez22@outlook.es, willtecg@hotmail.com

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO				

CIRCULAR

534-8488

San Juan de Pasto, 2 de agosto de 2021

PARA: REPRESENTANTE DE USUARIOS JUNTA DIRECTIVA PASTO SALUD ESE, PRESIDENTES E INTEGRANTES ASOCIACIONES DE USUARIOS, GOBERNADORES COMUNIDAD INDIGENA DE GENOY, ENCANO, OBOUNUCO LIDERES Y COMUNIDAD EN GENERAL.

Asunto: Invitación III Taller De Capacitación Virtual con Asociaciones de Usuarios.

Para dar cumplimiento a la Política de Participación Social en Salud y las actividades concertadas en el Plan de Acción con las Asociaciones de Usuarios de la Empresa Social del Estado, Pasto Salud ESE, invitamos a participar al III Taller de capacitación Virtual.

ORDEN DEL DIA:

1. Saludo de Bienvenida: Doctora Ana Belén Arteaga Torres. Gerente Pasto Salud ESE
2. Promoción de la Salud: Jefe Rosa Pabón Oficina Acciones Colectivas (30 minutos)
3. Servicio al Ciudadano:

Profesional Universitaria Jenny Lorena Pantoja Guerrero 20 Minutos

- Ruta de Atención en Salud.
- Ruta de Comunicación para la libre escogencia del Profesional en Salud.
- Informes de PQRSFD-D.

Trabajadora Social Claudia Paz Ceballos - 20 minutos

4. Empoderamiento: Doctora Ana Belén Arteaga Torres - 30 minutos
5. Mecanismos de información Virtual. Oficina de Comunicación y Sistemas
Ingeniero Jose Fernando Mora Montenegro - 30 minutos
6. Proposiciones y Varios

FECHA: 13 de Agosto de 2021
HORA: 3:00 p.m.
MEDIO: Virtual
Link : meet.google.com/jns-cewr-ntw

JENNY LORENA PANTOJA GUERRERO
Profesional Universitaria

Proyectó. Nelcy I.

 MEMORIAS II TALLER DE CAPACITACION.zip
23266K

Mail Delivery Subsystem <mailer-daemon@googlemail.com>
Para: siau@pastosaludese.gov.co

13 de agosto de 2021, 12:36



No se ha encontrado la dirección

Tu mensaje no se ha entregado a **maribelcastillo43@gmail.com** porque no se ha encontrado la dirección o esta no puede recibir correo.

MÁS INFORMACIÓN

La respuesta fue:

550 5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try double-checking the recipient's email address for typos or unnecessary spaces. Learn more at <https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser> b14sor1247781wrj.63 - gsmtip

Final-Recipient: rfc822; maribelcastillo43@gmail.com

Action: failed

Status: 5.1.1

Diagnostic-Code: smtp; 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try

550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or

550-5.1.1 unnecessary spaces. Learn more at

550 5.1.1 <https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser> b14sor1247781wrj.63 - gsmtip

Last-Attempt-Date: Fri, 13 Aug 2021 10:36:15 -0700 (PDT)

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO			

CIRCULAR

534-8677

San Juan de Pasto, 4 de agosto de 2021

PARA: GERENCIA PASTO SALUD ESE- SUBGERENCIA DE SALUD E INVESTIGACION-ACCIONES COLECTIVAS, COMUNICACIÓN Y SISTEMAS-AUXILIARES SIAU

Asunto: Invitación III Taller De Capacitación Virtual con Asociaciones de Usuarios.

Para dar cumplimiento a la Política de Participación Social en Salud y las actividades concertadas en el Plan de Acción con las Asociaciones de Usuarios de la Empresa Social del Estado, Pasto Salud ESE, invitamos a participar al III Taller de capacitación virtual

ORDEN DEL DIA:

1. Saludo de Bienvenida: Doctora Ana Belén Arteaga Torres. Gerente Pasto Salud ESE
2. Promoción de la Salud: Jefe Rosa Pabón Oficina Acciones Colectivas (30 minutos)
3. Servicio al Ciudadano:

Profesional Universitaria Jenny Lorena Pantoja Guerrero 20 Minutos

- Ruta de Atención en Salud.
- Ruta de Comunicación para la libre escogencia del Profesional en Salud.
- Informes de PQRSFD-D.

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO			

Trabajadora Social Claudia Paz Ceballos - 20 minutos

- Instructivo de Información administrativa para los usuarios.
- Informe de Medición de Satisfacción de los Usuarios.

4. Empoderamiento: Doctora Ana Belén Arteaga Torres - 30 minutos

5. Mecanismos de información Virtual. Oficina de Comunicación y Sistemas
Ingeniero Jose Fernando Mora Montenegro - 30 minutos

6. Proposiciones y Varios

FECHA: 13 de Agosto de 2021

HORA: 3:00 p.m.

MEDIO: Virtual

Link : meet.google.com/jns-cewr-ntw


JENNY LORENA PANTOJA GUERRERO
 Profesional Universitaria

Proyectó. Nelcy I.

Invitación III Taller de Capacitación con Asociaciones de Usuarios

1 mensaje

Participación Social Ciudadana - SIAU <siau@pastosaludese.gov.co>

6 de agosto de 2021, 10:49

Para: CAROL ANDREA HERNANDEZ HUERTAS <gerencia@pastosaludese.gov.co>, ADRIANA ENRIQUEZ <subgersalud@pastosaludese.gov.co>, ROSA PABON <jaccionescolectivas@pastosaludese.gov.co>, ARVEY VALLEJO <soportesios@pastosaludese.gov.co>, CARMEN XIMENA ARCOS BURBANO <siaulorenzo@pastosaludese.gov.co>, MARIANA DE JESUS ORTIZ BOTINA <siautamasagra@pastosaludese.gov.co>, PATRICIA MENESES <hrr_siau@pastosaludese.gov.co>, MAYRA CHAMORRO <siauhlc@pastosaludese.gov.co>, DAVID MUÑOZ <prosia@pastosaludese.gov.co>, GENY BEATRIZ RUIZ ROSERO <siausanvicente@pastosaludese.gov.co>

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO				

CIRCULAR

534-8677

San Juan de Pasto, 4 de agosto de 2021

PARA: GERENCIA PASTO SALUD ESE- SUBGERENCIA DE SALUD E INVESTIGACION- ACCIONES COLECTIVAS, COMUNICACIÓN Y SISTEMAS- AUXILIARES SIAU

Asunto: Invitación III Taller De Capacitación Virtual con Asociaciones de Usuarios.

Para dar cumplimiento a la Política de Participación Social en Salud y las actividades concertadas en el Plan de Acción con las Asociaciones de Usuarios de la Empresa Social del Estado, Pasto Salud ESE, invitamos a participar al III Taller de capacitación virtual

ORDEN DEL DIA:

1. Saludo de Bienvenida: Doctora Ana Belén Arteaga Torres. Gerente Pasto Salud ESE
2. Promoción de la Salud: Jefe Rosa Pabón Oficina Acciones Colectivas (30 minutos)
3. Servicio al Ciudadano:

Profesional Universitaria Jenny Lorena Pantoja Guerrero 20 Minutos

- Ruta de Atención en Salud.
- Ruta de Comunicación para la libre escogencia del Profesional en Salud.
- Informes de PQRSFD-D.

Trabajadora Social Claudia Paz Ceballos - 20 minutos

- Instructivo de Información administrativa para los usuarios.
- Informe de Medición de Satisfacción de los Usuarios.

4. Empoderamiento: Doctora Ana Belén Arteaga Torres - 30 minutos
5. Mecanismos de información Virtual. Oficina de Comunicación y Sistemas
Ingeniero Jose Fernando Mora Montenegro - 30 minutos
6. Proposiciones y Varios

FECHA: 13 de Agosto de 2021
HORA: 3:00 p.m.
MEDIO: Virtual
Link : meet.google.com/jns-cewr-ntw

JENNY LORENA PANTOJA GUERRERO
Profesional Universitaria

Proyectó. Nelcy I.

Carrera 20 No. 19B – 22. San Juan de Pasto
Teléfonos: 7201372 - 7209860 - 7205137 - 7217441 – 7216749. Fax: 7200899
pastosaludese@pastosaludese.gov.co - www.pastosaludese.gov.co
Sirviendo con Amor



Evita imprimir este mensaje si no es estrictamente necesario. "Proteger el Medio Ambiente también está en su manos".

Directiva Presidencial Número 04 de 2012

"AVISO LEGAL: La información transmitida a través de este correo electrónico es confidencial y dirigida única y exclusivamente para uso de su(s) destinatario(s). Su reproducción, lectura o uso está prohibido a cualquier persona o entidad diferente, sin autorización previa por escrito. Si usted lo ha recibido por error, por favor notifíquelo inmediatamente al remitente y elimínelo de su sistema. Cualquier uso, divulgación, copia, distribución, impresión o acto derivado del conocimiento total o parcial de este mensaje sin autorización del remitente será sancionado de acuerdo con las normas legales vigentes. Las opiniones, conclusiones y otra información contenida en este correo, no relacionadas con la línea oficial de la empresa, deben entenderse como personales y de ninguna manera son avaladas por la misma. Nuestra empresa realiza su mejor esfuerzo para asegurar que el presente mensaje y sus archivos anexos se encuentran libres de virus con la ejecución de sistemas y políticas de seguridad informática. Por lo tanto, los defectos que puedan llegar a afectar los sistemas o máquinas que lo reciban a causa de la transmisión de virus o programas dañinos por este medio, es responsabilidad única y exclusiva del destinatario confirmar y valorar de la existencia de este tipo de amenazas al momento de recibirlo y abrirlo. Por lo tanto la empresa, no acepta responsabilidades por eventuales daños o alteraciones derivados de la recepción de este mensaje y su posible utilización como medio de propagación".

 534-8677.pdf
825K

Invitación III Taller de Capacitación con Asociaciones de Usuarios

1 mensaje

Participación Social Ciudadana - SIAU <siau@pastosaludese.gov.co>

6 de agosto de 2021, 10:49

Para: CAROL ANDREA HERNANDEZ HUERTAS <gerencia@pastosaludese.gov.co>, ADRIANA ENRIQUEZ <subgersalud@pastosaludese.gov.co>, ROSA PABON <jaccionescolectivas@pastosaludese.gov.co>, ARVEY VALLEJO <soportesios@pastosaludese.gov.co>, CARMEN XIMENA ARCOS BURBANO <siaulorenzo@pastosaludese.gov.co>, MARIANA DE JESUS ORTIZ BOTINA <siautamasagra@pastosaludese.gov.co>, PATRICIA MENESES <hls_siau@pastosaludese.gov.co>, MAYRA CHAMORRO <siauhlc@pastosaludese.gov.co>, DAVID MUÑOZ <prosiu@pastosaludese.gov.co>, GENY BEATRIZ RUIZ ROSERO <siausanvicente@pastosaludese.gov.co>

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GS-ICO	058
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO				

CIRCULAR

534-8677

San Juan de Pasto, 4 de agosto de 2021

PARA: GERENCIA PASTO SALUD ESE- SUBGERENCIA DE SALUD E INVESTIGACION- ACCIONES COLECTIVAS, COMUNICACIÓN Y SISTEMAS- AUXILIARES SIAU

Asunto: Invitación III Taller De Capacitación Virtual con Asociaciones de Usuarios.

Para dar cumplimiento a la Política de Participación Social en Salud y las actividades concertadas en el Plan de Acción con las Asociaciones de Usuarios de la Empresa Social del Estado, Pasto Salud ESE, invitamos a participar al III Taller de capacitación virtual

ORDEN DEL DIA:

1. Saludo de Bienvenida: Doctora Ana Belén Arteaga Torres. Gerente Pasto Salud ESE
2. Promoción de la Salud: Jefe Rosa Pabón Oficina Acciones Colectivas (30 minutos)
3. Servicio al Ciudadano:

Profesional Universitaria Jenny Lorena Pantoja Guerrero 20 Minutos

- Ruta de Atención en Salud.
- Ruta de Comunicación para la libre escogencia del Profesional en Salud.
- Informes de PQRSFD-D.

Trabajadora Social Claudia Paz Ceballos - 20 minutos

- Instructivo de Información administrativa para los usuarios.
- Informe de Medición de Satisfacción de los Usuarios.

4. Empoderamiento: Doctora Ana Belén Arteaga Torres - 30 minutos
5. Mecanismos de información Virtual. Oficina de Comunicación y Sistemas
Ingeniero Jose Fernando Mora Montenegro - 30 minutos
6. Proposiciones y Varios

FECHA: 13 de Agosto de 2021
HORA: 3:00 p.m.
MEDIO: Virtual
Link : meet.google.com/jns-cewr-ntw

JENNY LORENA PANTOJA GUERRERO
Profesional Universitaria

Proyectó. Nelcy I.

Carrera 20 No. 19B – 22. San Juan de Pasto
Teléfonos: 7201372 - 7209860 - 7205137 - 7217441 – 7216749. Fax: 7200899
pastosaludese@pastosaludese.gov.co - www.pastosaludese.gov.co
Sirviendo con Amor



Evita imprimir este mensaje si no es estrictamente necesario. "Proteger el Medio Ambiente también está en su manos".

Directiva Presidencial Número 04 de 2012

"AVISO LEGAL: La información transmitida a través de este correo electrónico es confidencial y dirigida única y exclusivamente para uso de su(s) destinatario(s). Su reproducción, lectura o uso está prohibido a cualquier persona o entidad diferente, sin autorización previa por escrito. Si usted lo ha recibido por error, por favor notifíquelo inmediatamente al remitente y elimínelo de su sistema. Cualquier uso, divulgación, copia, distribución, impresión o acto derivado del conocimiento total o parcial de este mensaje sin autorización del remitente será sancionado de acuerdo con las normas legales vigentes. Las opiniones, conclusiones y otra información contenida en este correo, no relacionadas con la línea oficial de la empresa, deben entenderse como personales y de ninguna manera son avaladas por la misma. Nuestra empresa realiza su mejor esfuerzo para asegurar que el presente mensaje y sus archivos anexos se encuentran libres de virus con la ejecución de sistemas y políticas de seguridad informática. Por lo tanto, los defectos que puedan llegar a afectar los sistemas o máquinas que lo reciban a causa de la transmisión de virus o programas dañinos por este medio, es responsabilidad única y exclusiva del destinatario confirmar y valorar de la existencia de este tipo de amenazas al momento de recibirlo y abrirlo. Por lo tanto la empresa, no acepta responsabilidades por eventuales daños o alteraciones derivados de la recepción de este mensaje y su posible utilización como medio de propagación"

 534-8677.pdf
825K

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES		
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO			

534-8681

San Juan de Pasto, 4 de agosto 2021

Doctora
 ANA BELEN ARTEAGA TORRES
 Gerente
 PASTO SALUD ESE


 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E
 GERENCIA
 Hora: 9:30 am
 No. 106 Recibido: Caro/
05 AGO. 2021 Anexo: S-A

Cordial saludo

Agradeciendo su valioso apoyo para dar a conocer el tema "EMPODERAMIENTO" en el III Taller de capacitación Virtual a realizarse con las Asociaciones de usuarios el día 13 de agosto, comedidamente solicito el favor de informarnos la fecha para que la Oficina de Comunicación y Sistemas realice la grabación del Video para presentarlo en el respectivo taller.

Agradezco su atención

Atentamente



NELCY IBARRA ALVAREZ
 Profesional Universitaria



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E
NIT. 900091143-9

ACTA

VERSIÓN	PROCESO / SERVICIO	CODIGO	NUM
6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GS1-A	022

Diligenciar en medio digital o a mano alzada Válida con firmas

FECHA	DIA	MES	AÑO	HORA INICIO	HORA FINAL	ACTA No.
	13	08	2021	3:00	6:00	3
TEMA DE REUNION:	III Taller de Capacitación con Asociaciones de Usuarios					
LUGAR:	Pasto Salud ESE. meet.google.com/jns-cewr-ntw. Facebook live.					

ASISTENTES

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	FIRMA
Jenny Lorena Pantoja Guerrero	Profesional Universitaria SIAU	SEDE ADMINISTRATIVA	<i>Jenny Lorena Pantoja Guerrero</i>
Magaly Rosero Santacruz	Psicóloga Contratista T.H.	SEDE ADMINISTRATIVA	<i>Magaly Rosero Santacruz</i>
Patricia Córdoba	Enfermera - Acciones Colectivas	SEDE ADMINISTRATIVA	<i>Patricia Córdoba</i>
José Mora Montenegro	Profesional Universitario Contratista	SEDE ADMINISTRATIVA	<i>José Mora Montenegro</i>
Claudia Jimena Paz Ceballos	Profesional Universitario Contratista SIAU	SEDE ADMINISTRATIVA	<i>Claudia Jimena Paz Ceballos</i>

Quando se trate de un grupo de asistentes superior a cinco personas, es válido adjuntar firmas de asistentes a la reunión en Registros de Asistencia, que forman parte integral del acta

ORDEN DEL DIA

- Saludo de Bienvenida: Doctora Lorena Pantoja Guerrero Líder de oficina Atención al Usuario Pasto Salud ESE
- Promoción de la Salud: Jefe Patricia Córdoba Acciones Colectivas
- Servicio al Ciudadano: Profesional Universitaria Jenny Lorena Pantoja Guerrero
 - Ruta de Atención en Salud.
 - Ruta de Comunicación para la libre escogencia del Profesional en Salud.
 - Informes de PQRSFD-D.
- Presentación resultados de Rondas de Humanización II Trimestre, profesional
- Empoderamiento: Doctora Ana Belén Arteaga Torres
- Trabajadora Social Claudia Paz Ceballos
 - Instructivo de Información administrativa para los usuarios.
 - Informe de Medición de Satisfacción de los Usuarios.
- Mecanismos de información Virtual. Oficina de Comunicación y Sistemas Ingeniero José Fernando Mora Montenegro.
- Proposiciones y Varios

DESARROLLO

Se da inicio a la reunión siendo las 3:10 p.m. de la tarde con la asistencia de 13 participantes, tiene con las palabras de bienvenida al taller de Lorena Pantoja.



VERSIÓN	PROCESO / SERVICIO	CODIGO	NUM
6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-A	022

Posteriormente se da paso a la primera capacitación denominada "promoción de la salud" entendido como la el proceso que permite a las personas incrementar el control sobre su salud, es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Esta concepción de salud implica que la promoción vaya más allá del campo médico e implica factores ambientales, económicos, biológicos y de estilo de vida, la clave para tener ciudadanos (as) más saludables para disminuir los gastos derivados de la enfermedad, sobre todo ante el escenario de cambio demográfico al que nos enfrentamos debido al envejecimiento de la población. Teniendo como objetivos: transformar condiciones de vida y estimular hábitos saludables de vida.

Posteriormente se da paso a la primera capacitación denominada "promoción de la salud" entendido como la el proceso que permite a las personas incrementar el control sobre su salud, es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Esta concepción de salud implica que la promoción vaya más allá del campo médico e implica factores ambientales, económicos, biológicos y de estilo de vida, la clave para tener ciudadanos (as) más saludables para disminuir los gastos derivados de la enfermedad, sobre todo ante el escenario de cambio demográfico al que nos enfrentamos debido al envejecimiento de la población. Teniendo como objetivos: transformar condiciones de vida y estimular hábitos saludables de vida.

Toma la palabra Lorena Pantoja quien presenta la Ruta de Atención en Salud, la Ruta de Comunicación para la libre escogencia del profesional en la salud y el informe de PQRSFD-d' en el cual se presentaron los siguientes datos:

En el I Trimestre del año 2021, correspondientes al meses de enero, febrero, marzo se realizaron 468.302 procedimientos en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,85% (400 usuarios) presentaron PQRSF.

En el II Trimestre del año 2021, correspondientes al meses de abril, mayo y junio, se realizaron 523.880 procedimientos en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,78% (410 usuarios) presentaron PQRSF.



En cuanto al consolidado de PQRSFD-d' del II trimestre 2021, se puede establecer:



Consolidado II trimestre 2021							
Redes	II Trimestre	P	Q	R	S	F	Total
Red Sur	abr-21	0	10	11	3	78	102
	may-21	0	7	7	0	27	41
	jun-21	0	6	10	0	28	44
Subtotal		0	23	28	3	133	187
Red Norte	abr-21	0	3	13	0	22	38
	may-21	0	4	9	2	19	34
	jun-21	0	5	7	0	15	27
Subtotal		0	12	29	2	56	99
Red Occidente	abr-21	0	3	4	0	19	26
	may-21	0	4	4	0	13	21
	jun-21	0	1	1	0	9	11
Subtotal		0	8	9	0	41	58
Red Oriente	abr-21	0	3	3	1	13	20
	may-21	0	0	6	0	11	17
	jun-21	0	3	3	0	9	15
Subtotal		0	6	12	1	33	52
Sede administrativa	abr-21	0	2	6	0	1	9
	may-21	0	0	5	0	0	5
	jun-21	0	0	0	0	0	0
Subtotal		0	2	11	0	1	14
Total		0	51	89	6	264	410

En el mes de junio se realizó el cambio en el PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACION DE PQRSF a PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACION DE PQRSFD-D, incluyéndose en este proceso la Denuncia y el Desistimiento.

En este Taller de capacitación se socializó con Asociaciones de Usuarios y comunidad en general el procedimiento de PQRSFD - d', incluyendo la actualización de sus formatos.

- **Petición:** Solicitud del Usuario para la resolución de una situación en la prestación de un servicio de salud, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.
- **Queja:** Manifestación de Usuario a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.
- **Reclamo:** Manifestación del Usuario mediante la cual da conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud.
- **Sugerencias:** Recomendaciones o propuesta que formula un Usuario para el mejoramiento de la Entidad.



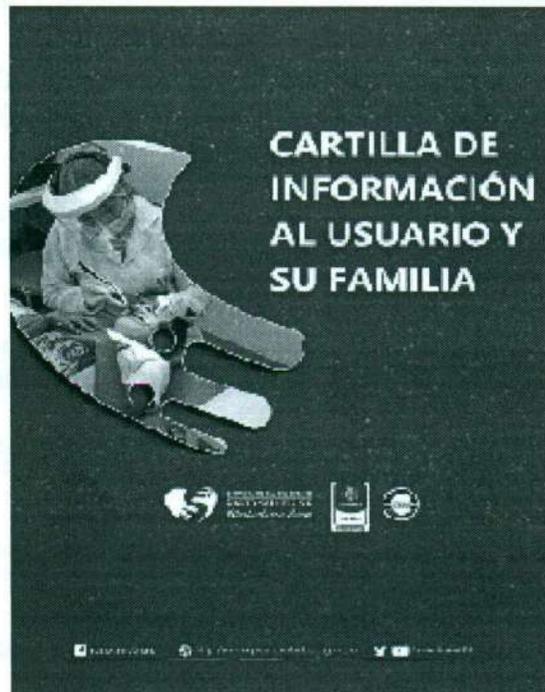
ACTA

VERSIÓN	PROCESO / SERVICIO	CODIGO	NUM
6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-A	022

- **Felicitación:** Reconocimiento del Usuario por obtener una excelente atención en el proceso de atención en salud, ya sea de una personal o de la Entidad.
- **Denuncia:** Contra servidor público. Solicitud de los Usuarios, ciudadanos o entidades relacionada con presuntos actos irregulares o ilícitos por parte de servidores públicos de Pasto Salud E.S.E., que podrían tener alcance disciplinario, fiscal, penal, entre otros; para que se inicien las correspondientes investigaciones disciplinarias y/o se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación. Art 86 Ley 1952 de 2019.
- **Desistimiento:** Los Usuarios podrán desistir en cualquier momento de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero se podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirá acta motivada.

Además señala que se ha estructurado y estandarizado la ACTA DE APERTURA DE BUZON DE PQRSFD-d' GOU-ABP 545, el formato Consolidado y seguimiento de PQRSFD – d' (GOU-SPQ 439) y el formato ACTA DE FIJACION DE PQRSFD GOU-AFP 546 donde se especifican las condiciones y términos de la publicación.

También dando continuidad a la presentación de Servicio al Ciudadano se abordaron otras temáticas que se contemplaron en el Manual de atención al Usuario, como son el Modelo de Atención en Salud, Ruta de escogencia del profesional de la salud y la cartilla de atención al usuario y su familia.





ACTA

VERSIÓN	PROCESO / SERVICIO	CODIGO	NUM
6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-A	022

Posteriormente interviene Magaly Rosero, quien realiza de forma muy breve el reporte de las rondas de humanización y brinda información de las actividades que se realizarán en las IPS de Pasto Salud ESE, que tienen como propósito:

1. Capacitar a los colaboradores en la apropiación de derechos y deberes, fortalecer la práctica en su quehacer diario, reforzar con el despliegue de información por los diferentes canales institucionales, así como el uso de material impreso de rotafolios y afiches.

Replicar por parte de todos los colaboradores los derechos y deberes de los usuarios con sus pacientes de manera didáctica y sencilla durante el proceso de atención, en esta actividad se priorizará aquellos con más bajos indicadores de acuerdo a los resultados de la vigencia anterior.

"Súbete al tren de los derechos y deberes", como evidencia de la sensibilización que hacen los colaboradores con los usuarios, el cual quedará instalado uno en cada red y sede administrativa".

Posteriormente interviene Magaly Rosero, quien realiza de forma muy breve el reporte de las rondas de humanización y brinda información de las actividades que se realizarán en las IPS de Pasto Salud ESE, que tienen como propósito:

2. Capacitar a los colaboradores en la apropiación de derechos y deberes, fortalecer la práctica en su quehacer diario, reforzar con el despliegue de información por los diferentes canales institucionales, así como el uso de material impreso de rotafolios y afiches.

Replicar por parte de todos los colaboradores los derechos y deberes de los usuarios con sus pacientes de manera didáctica y sencilla durante el proceso de atención, en esta actividad se priorizará aquellos con más bajos indicadores de acuerdo a los resultados de la vigencia anterior.

"Súbete al tren de los derechos y deberes", como evidencia de la sensibilización que hacen los colaboradores con los usuarios, el cual quedará instalado uno en cada red y sede administrativa".

Se divulgó el cambio del procedimiento y se estableció los Cambios Denuncia y Desistimiento

3. FERIA DE LOS DERECHOS Y DEBERES

3. **HUMANIZACIÓN PARA TODOS** Diseño de cartillas y videos con las siguientes características: Lenguaje de señas colombiana, lenguaje AWA, lenguaje Ingles, Escritura Braille, subtitulación de videos, realizar videos de manera explicativa de derechos y deberes en lenguaje incluyentes.

TRAZABILIDAD GENERAL PARA USUARIOS TOTAL DE USUARIOS: 309

II TRIMEST. 2020	III TRIMEST. 2020	IV TRIMEST. 2020	I TRIMESTRE 2021	II TRIMESTRE 2021
86%	94%	95%	91%	92%



TRAZABILIDAD POR TRIMESTRE

ITEM	II TRIMEST. 2020	III TRIMEST. 2020	IV TRIMEST. 2020	I TRIMESTRE 2021	II TRIMESTRE 2021
1. Le fue asignada la cita con el profesional que eligió para consulta externa	94%	91%	98%	86%	90%
2. Se llama a los pacientes por sus dos nombres y dos apellidos en los diferentes momentos de atención	95%	95%	95%	95%	96%
3. El profesional de salud que lo atendió, saludó y se identificó con su nombre	90%	91%	95%	98%	99%
4. Ha recibido un trato digno, amable, respetuoso de sus creencias, costumbres y opiniones personales	100%	100%	100%	99%	99%
5. La información recibida en cada etapa de la atención en salud ha sido clara, precisa y adecuada	94%	96%	98%	91%	95%
6. La familia y el paciente reciben información clara, precisa y adecuada sobre el estado de su salud, los riesgos y cuidados que se le deben proporcionar	91%	93%	96%	95%	96%



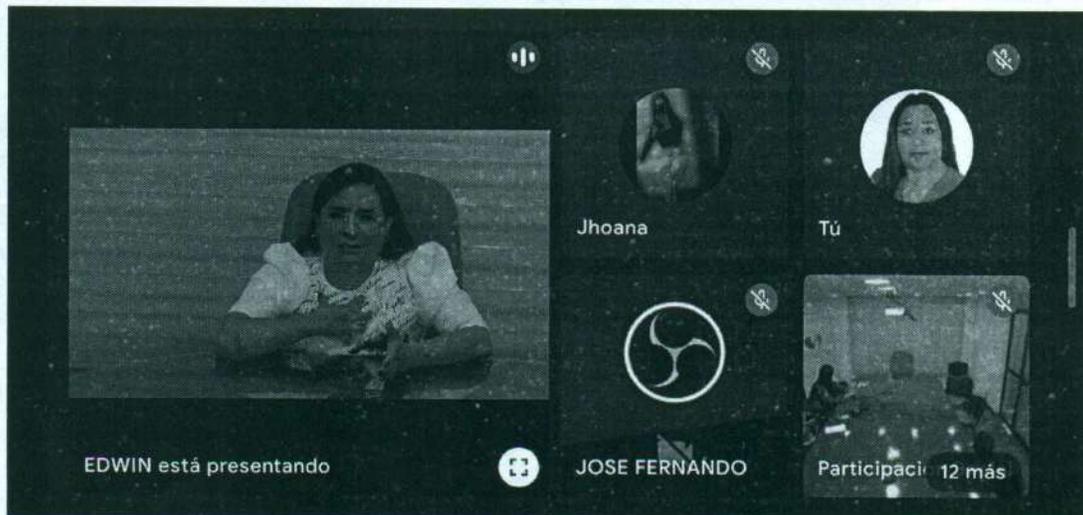
7. Ha sido informado sobre sus derechos y deberes en la institución. Recuerda alguno	84%	90%	89%	78%	88%
8. Le han escuchado con interés y atención	98%	98%	96%	97%	97%
9. Sabe cómo y dónde presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación	82%	92%	87%	88%	85%
10. El profesional que lo atiende se higieniza las manos antes de atenderle	97%	100%	98%	99%	99%
11. Los ambientes en que se prestan los servicios tienen condiciones de limpieza e higiene	100%	99%	100%	94%	96%
12. Los ambientes en que se prestan los servicios tienen condiciones de comodidad y seguridad	97%	93%	96%	95.8%	97%
13. Se ha respetado su intimidad y privacidad	100%	98%	98%	95.8%	98%
14. Ha recibido apoyo e información para la realización de trámites administrativos	88%	92%	93%	95.3%	84%
15. Ha recibido información sobre las rutas de evacuación en caso de una emergencia	67%	75%	78%	77%	69%



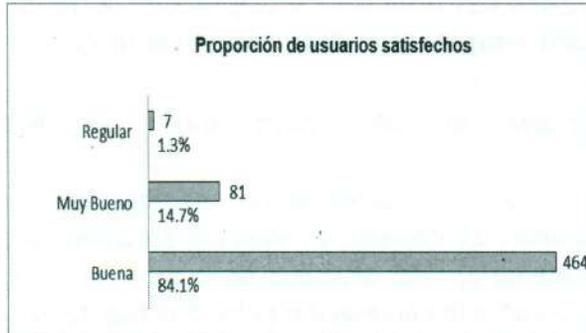
VERSIÓN	PROCESO / SERVICIO	CODIGO	NUM
6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GS1-A	022

16. Está de acuerdo con los horarios de visita establecidos y se prioriza para el acompañamiento a niños, adulto mayor, embarazadas o pacientes en condiciones físicas.				75%	80%
17. Está satisfecho con la alimentación de la dieta hospitalaria, su presentación y horarios.				75%	81%

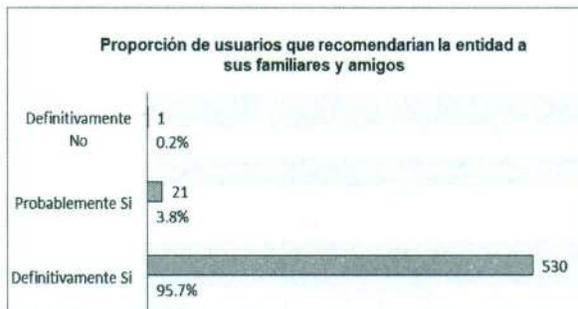
Para el desarrollo de la temática del empoderamiento, la doctora Ana Belén Arteaga Torres presenta un video sobre la importancia de la pertenecía y la inteligencia emocional, teniendo en cuenta el EMPODERAMIENTO que para poder darle aplicabilidad, es importante la actitud, para adquirir el poder e independencia por parte de un grupo social para mejorar su situación, significa desarrollar en una persona la confianza y la seguridad en sí misma, en sus capacidades, en su potencial y en la importancia de sus acciones y decisiones para afectar su vida positivamente.



En seguida toma la palabra Claudia Paz Ceballos quien presenta en primera instancia el informe de satisfacción y de Fidelización, estableciendo que en el indicador de satisfacción de usuarios y resultado de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del II trimestre de 2021 se encuestaron 552 usuarios de los cuales el 14.7% (81 de 552) de los usuarios califican el servicio como muy bueno, el 84.1% (464 de 552) de los usuarios manifiestan haber recibido un buen servicio, para un total del **98,7%**.



En cuanto al II Trimestre del año 2021 se encuestaron 552 usuarios de los cuales el 95.7% (530 de 552) usuarios manifiestan que definitivamente si recomendaría los servicios de la Empresa, el 3.8% (21 de 552) de los usuarios responden que probablemente si para un total de **99.8%**. El 0.2% (1 de 552) de los usuarios manifiestan que Definitivamente no recomendarían los servicios de Salud de la empresa se encuentran en los servicios de hospitalización 1 usuario.



En vista de las necesidades de la comunidad usuaria y sus familias de resolver aquellos inconvenientes administrativos relacionados con el Sistema General de Seguridad Social en Salud, la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE, ha decidido construir una herramienta práctica, clara y didáctica que les permita a los ciudadanos despejar las dudas con respecto a los servicios que ofrecemos. Para Construir esta guía se consideró necesario tener en cuenta los distintos momentos en que los usuarios tienen contacto con el Sistema y explicar en cada caso lo que éstos deben hacer para tener un acceso oportuno y eficaz en la atención brindada. En el presente documento usted encontrara los derechos y deberes de nuestros usuarios, seguido de nuestro portafolio de servicios, aspectos generales a tener en cuenta en la atención, ruta de asignación de citas y otras gestiones.

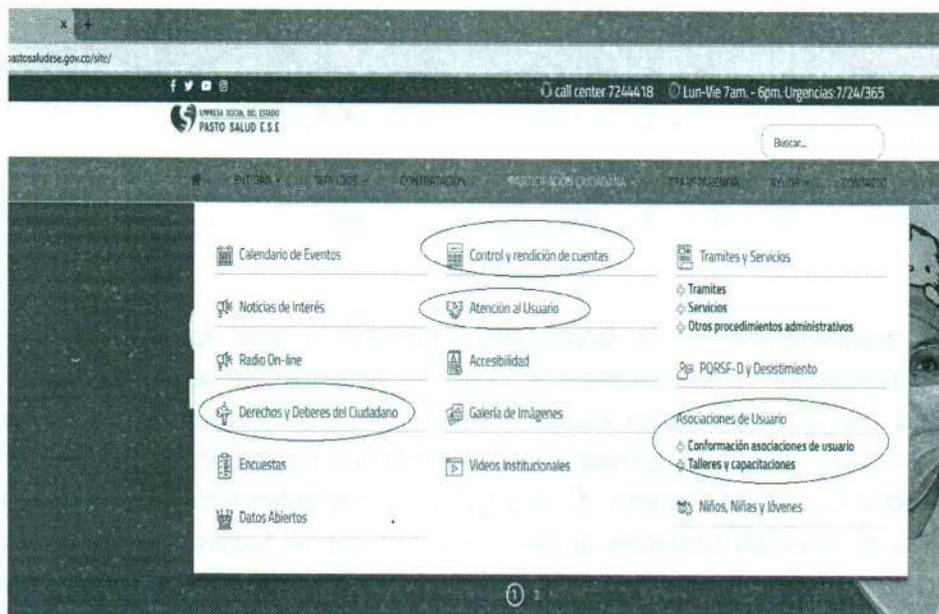


Posteriormente se dio paso a la intervención del ingeniero José Fernando Mora Montenegro quien expuso a los asistentes el uso y medios de comunicación e información que tiene Pasto Salud ESE. Así mismo, se expuso cada una de las partes del área de Participación Ciudadana, en la Página Web, formas de ingreso y que contiene cada ítem tanto el Atención al Usuario.

Breve resumen de las actividades realizadas desde el año 2018 hasta la fecha

Durante el primer semestre del año 2021, Se han publicado 116 comunicados de prensa ubicados en la página principal y en la sección participación ciudadana (noticias de interés), 11 eventos en calendario y conformación de asociaciones de usuario (participación ciudadana), 166 artículos de cumplimiento a la implementación de la ley 1712 de 2014 – Transparencia y Acceso a la información pública actualizados en el índice de la sección “transparencia” y ubicados en las categorías dispuestas por cada área de trabajo.

- Importancia de la nueva Página Web orientada a los servicios del ciudadano
- menú, permite a los visitantes encontrar la información o una sección específica, rápida y cómodamente, permite agrupar con mayor facilidad el volumen de información administrativa y misional con la que cuenta la Entidad.
- Usabilidad y Accesibilidad (herramienta screamreader)



Por otra parte se divulgó el conocimiento y uso de las herramientas: Centro de Relevó (comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes) y Convertic (dirigida a usuarios con discapacidad visual) de los servicios de salud que presta la empresa para usuarios con



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E
NIT. 900091143 - 9

ACTA

VERSIÓN

PROCESO / SERVICIO

CODIGO

NUM

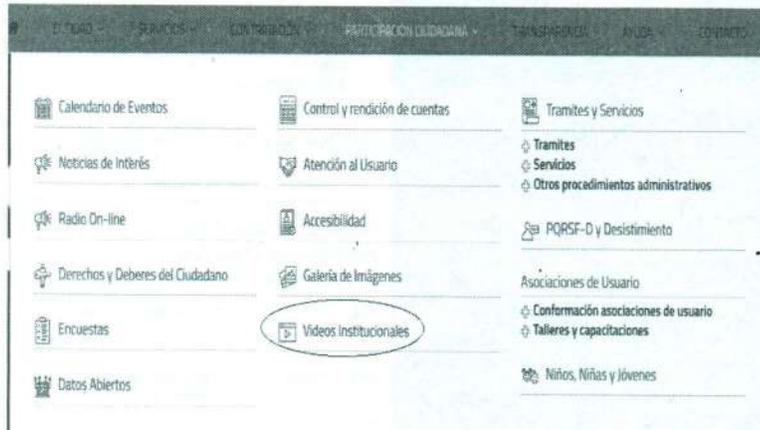
6.0

GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION

GSI-A

022

capacidades especiales.



Centro de Relevó



Igualmente expuso la importancia de ubicar una pqrsgd-d a través de la página web:

- Nuevo formulario de PQR

<https://www.pastosaludese.gov.co/site/participacion-ciudadana/formulario-de-pqrsgd>

Para dar cumplimiento a indicador de asistencia a capacitaciones por parte de los usuarios, se tomó en cuenta a aquellos que participaron de forma virtual a través de Google meet 12 usuarios, con el fin de permitir que se puedan dar posibilidad en la asistencia se amplió la difusión a través de otros medios como son el Facebook Live y YouTube de Pasto Salud ESE, obteniendo la participación de 21 usuarios que confirmaron su participación, para una totalidad de 33 usuarios de integrantes de las asociaciones de usuarios, observando un 24.6% cumpliendo la meta del 10%.

Adicionalmente por Facebook Live se observa la participación de 632 participantes de la comunidad en general.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E
NIT. 900091143-9

ACTA

VERSIÓN	PROCESO / SERVICIO	CODIGO	NUM
6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-A	022

iParticipación Ciudadana!
Las Asociaciones de Usuarios y el Sistema de Información y Atención al Usuario

Convocan:
Al Tercer Taller Virtual de Participación Ciudadana.
Fecha: 13 de Agosto 2021 // Hora: 3:00 pm
Transmisión en Directo por:
LIVE // Pasto Salud E.S.E

Tu video está parcialmente silenciado debido a una coincidencia con derechos de autor
Solo tú puedes verlo

Pasto Salud ESE ha transmitido en directo.
Publicado por Edwin Zambrano · 13 de agosto a las 15:03 ·

Tercer Taller virtual de Participación Ciudadana
Tercer Taller virtual de Participación Ciudadana ...
15 192 reproducciones

632 Personas alcanzadas 21 Reacciones, comentarios y veces que se ha...
192 Reproducciones de video de 3 segundos Curva de retención

Ver más detalles del video

COMPROMISOS

Enviar evidencias de las presentaciones realizadas a los usuarios antes del último taller de capacitación

PROXIMA CONVOCATORIA

LUGAR	HORA	FECHA	DIA	MES	AÑO
Pasto Salud ESE	3:00 p.m.			11	2021
ANEXOS AL ACTA	presentaciones				
RESPONSABLE DEL ACTA	Claudia Jimena Paz Ceballos				

PROMOCION DE LA SALUD

DEFINICION PROMOCION DE LA SALUD

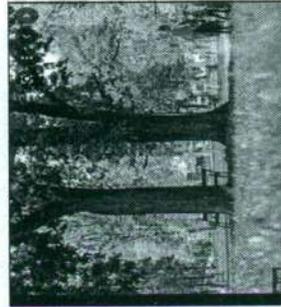
- **Promoción de la salud:**
- Es el proceso que permite a las personas incrementar el control sobre su salud.
- Entendiendo que, la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.
- Esta concepción de salud implica que la **promoción vaya más allá del campo médico** e implica factores ambientales, económicos, biológicos y de estilo de vida.
- Es la clave para tener Ciudadan@s más saludables y también es la vía para **disminuir los gastos derivados de la enfermedad**, sobre todo ante el escenario de cambio demográfico al que nos enfrentamos debido al envejecimiento de la población.



PROMOCION DE LA SALUD

En la promoción de la salud caben acciones como por ejemplo, arreglar un parque, aumento de áreas verdes, Creación de gimnasios al aire libre, información alimentaria.

- Muchas veces se cree que promoción de la salud es sinónimo de educación para la salud, pero son dos conceptos diferentes.
- La educación para la salud es proveer información y conocimientos a individuos y comunidades que les permitan adoptar comportamientos saludables.
- Ejemplos de educación para la salud: Es todo lo que se hace a través de los televisores que hacemos en las 22 IPS de la Empresa, a través de charlas o encuentros educativos



PROMOCION DE LA SALUD

OBJETIVOS DE LA PROMOCION DE LA SALUD

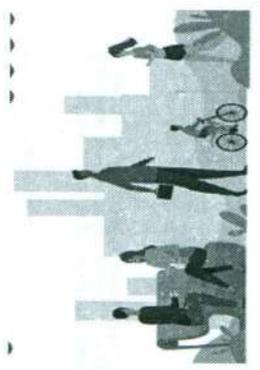
1. Transformar las condiciones de vida que puedan estar influyendo negativamente sobre la salud
2. Estimular hábitos saludables de vida.



PROMOCION DE LA SALUD

ENFOQUES DE PROMOCIÓN DE LA SALUD

- 1 Acciones dirigidas a transformación de comportamientos de individuos .
- 2 Actividades relacionadas con el papel fundamental de los determinantes sociales de la salud que influyen en las condiciones de vida.

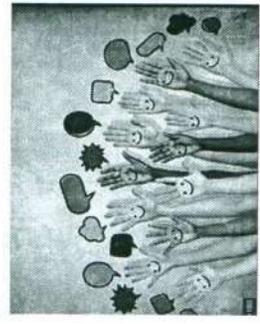


PROMOCION DE LA SALUD

ESTRATEGIAS DE LA PROMOCION DE LA SALUD

1. Comunicación
2. Educación
3. Participación
4. Concertación

PARTICIPACIÓN:
Ciudadanos conscientes de sus derechos, deberes, relaciones, fortalece la identidad individual y colectiva



PROMOCION DE LA SALUD

ESTRATEGIAS DE LA PROMOCION DE LA SALUD

CONCERTACIÓN:
Acuerdo de intereses y poderes diferentes en función del logro de determinadas metas y objetivos.

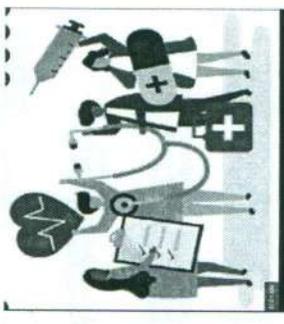
COMUNICACIÓN:
Como mediación: Facilita intercambio de información, mecanismo de compartir representaciones, cultura y experiencias diferentes. Es un instrumento para: Identificar y propiciar mejores condiciones de vida Reconocer y divulgar la inequidad. **Motivar y sustentar decisiones saludables.** Interconectar procesos de participación ciudadana

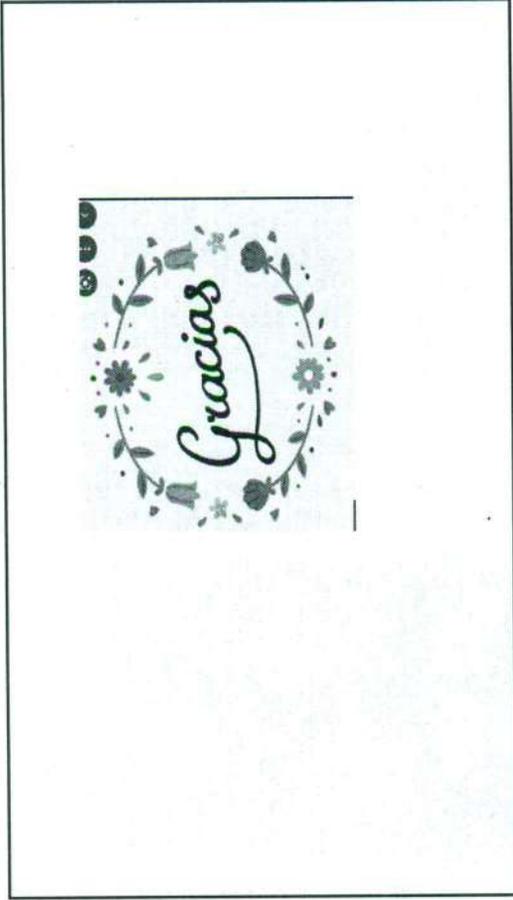


PROMOCION DE LA SALUD

ESTRATEGIAS DE LA PROMOCION DE LA SALUD

EDUCACIÓN:
Apunta a: Dotar a cada sujeto y a la sociedad de instrumentos para entender, transformar y utilizar los conocimientos y recursos al servicio de la satisfacción de necesidades, desarrollo de potencialidades y solución de problemas y conflictos.



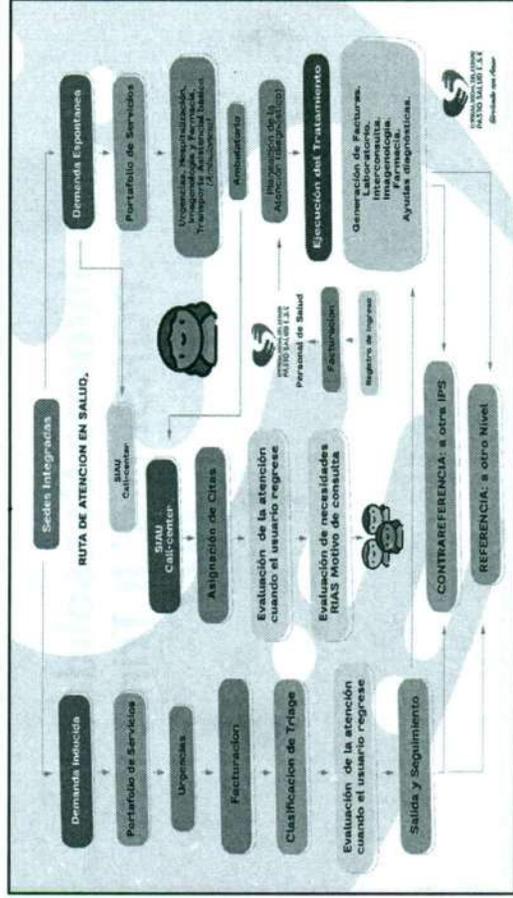


Orden del día

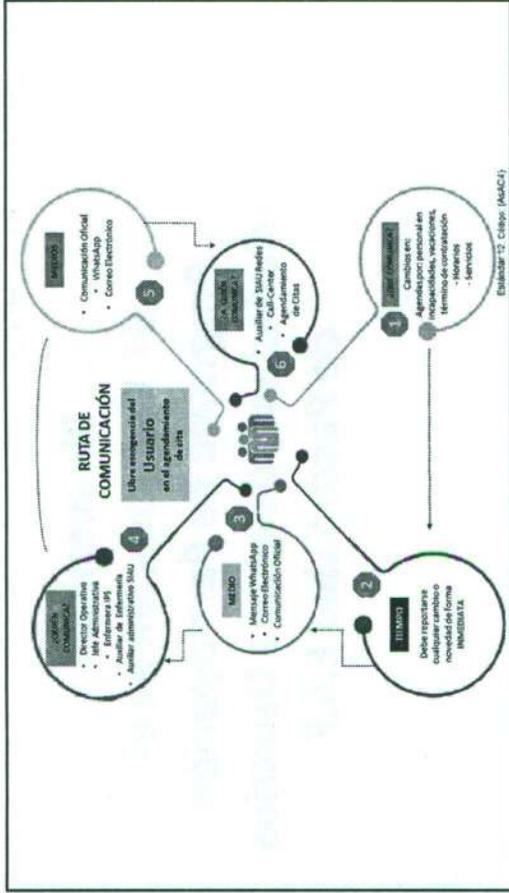
- 3:00 p.m. Salud de Bienvenida: Doctora Ana Belén Arteaga Torres, Gerente Pasto Salud ESE
- 3:20 p.m. Promoción de la Salud: Jefe Rosa Pabón Oficina Acciones Colectivas
- 3:40 p.m. **Servicio al Ciudadano:**
 Profesional Universitaria Jenny Lorena Pantoja Guerrero 20 Minutos
 Ruta de Atención en Salud.
 Ruta de Comunicación para la libre escogencia del Profesional en Salud.
 Informes de PQRSFD-D.
- Trabajadora Social Claudia Paz Ceballos:
 Instructivo de información administrativa para los usuarios.
 Informe de Medición de Satisfacción de los Usuarios.
 Empoderamiento: Doctora Ana Belén Arteaga Torres - 30 minutos
- 5:10 p.m. Mecanismos de Información Virtual. Oficina de Comunicación y Sistemas
 Ingeniero José Fernando Mora Montenegro - 30 minutos
- 5:30 p.m. Proposiciones y Varios

Bienvenidos 3ª Capacitación en el Programa de Participación ciudadana, dirigida a Usuarios de Pasto Salud E.S.E

RUTA DE ATENCION EN SALUD



RUTA PARA LA LIBRE ESCOGENCIA DEL PROFESIONAL DE LA SALUD

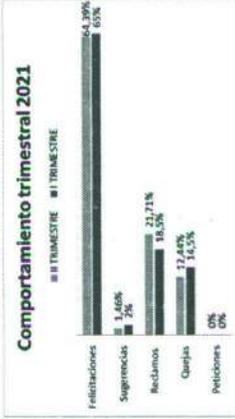


Informe Consolidado de PQRSFD-d' II Trimestre 2021

CONSOLIDADO GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En el I Trimestre del año 2021, correspondientes al mes de enero, febrero, marzo se realizaron 468.302 procedimientos en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,85% (400 usuarios) presentaron PQRSF.

En el II Trimestre del año 2021, correspondientes al mes de abril, mayo y junio, se realizaron 523.880 procedimientos en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,78% (410 usuarios) presentaron PQRSF.



Considerando el comportamiento del trimestre analizado, y con el fin de dar cumplimiento al promedio de días hábiles para dar respuesta a las PQRS se obteniendo un impacto favorable en el IV Trimestre del 5,72%. (15 días hábiles).

719-Promedio de días hábiles para dar respuesta a las PQR	Meta
Enero 2021	15 días
Febrero 2021	9.05 días
Marzo 2021	8.33 días
Abril 2021	6 días
Mayo 2021	8.7 días
Junio 2021	5.2 días
	7.3 días

Redes	Consolidado I Trimestre 2021												Total	
	II Trimestre	P	Q	R	S	F	Total	II Trimestre	P	Q	R	S		F
Red Sur	abr-21	0	10	11	3	78	102	abr-21	0	7	7	0	27	41
	may-21	0	6	10	0	28	44	may-21	0	4	9	2	19	34
	jun-21	0	23	28	3	133	187	jun-21	0	5	7	0	15	27
Subtotal														
Red Norte	abr-21	0	3	13	0	22	38	abr-21	0	12	29	2	56	99
	may-21	0	4	9	2	19	34	may-21	0	3	4	0	19	26
	jun-21	0	5	7	0	15	27	jun-21	0	4	4	0	13	21
Subtotal														
Red Occidente	abr-21	0	8	9	0	41	58	abr-21	0	1	1	0	9	11
	may-21	0	3	3	1	13	20	may-21	0	0	6	0	11	17
	jun-21	0	3	3	0	9	15	jun-21	0	3	3	0	9	15
Subtotal														
Red Oriente	abr-21	0	2	6	0	1	9	abr-21	0	6	12	1	33	52
	may-21	0	0	5	0	0	5	may-21	0	2	6	0	1	9
	jun-21	0	0	0	0	0	0	jun-21	0	0	0	0	0	0
Subtotal														
Sede administrativa	abr-21	0	2	11	0	1	14	abr-21	0	51	89	6	264	410
	may-21	0	2	11	0	1	14	may-21	0	51	89	6	264	410
	jun-21	0	2	11	0	1	14	jun-21	0	51	89	6	264	410
Subtotal														
Total														

Gracias...

RONDA DE HUMANIZACIÓN II TRIMESTRE JUNIO 2021

PASTO SALUD ESE

MISION

Prestar servicios de atención primaria en salud con calidad y responsabilidad social en el área urbana y rural del municipio de Pasto, a través de IPS's integradas en red, con recurso humano comprometido y proactivo, procesos seguros, humanizados, efectivos y eficientes, enmarcados en un actuar integral que responda a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

VISION

En el año 2024, Pasto Salud ESE se posicionará prestando servicios de salud con estándares superiores de desempeño en gestión clínica, seguridad, humanización, talento humano competente, comprometido e integral, generando beneficios tangibles para nuestros grupos de interés y solidez financiera.

POLÍTICA HUMANIZACION

"Sirviendo con Amor", es la cualidad esencial de los servidores de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., que se manifiesta en la dignidad, empatía, servicio y entorno de una experiencia centrada en la atención en el paciente capaz de promover la salud, prevenir la enfermedad, fortalecer derechos y deberes, y transformar participativamente los estados de vulnerabilidad en salud y bienestar entre sus usuarios, familias y colaboradores.

RESULTADOS

TRAZABILIDAD GENERAL PARA USUARIOS
TOTAL DE USUARIOS: 309

II TRIMESTRE 2021	IV TRIMESTRE 2020	I TRIMESTRE 2021	III TRIMESTRE 2021
88%	94%	91%	92%

TRAZABILIDAD POR ITEMS

ITEM	TRIMESTRE 2020	TRIMESTRE I 2021	TRIMESTRE IV 2020	TRIMESTRE 2021
1. La información se actualiza y se valida para cumplir con los requisitos de la normativa aplicable.	94%	91%	90%	90%
2. Se han realizado actividades de capacitación y actualización de personal.	90%	91%	90%	90%
3. El personal de atención al cliente está capacitado y actualizado.	90%	91%	90%	90%
4. El personal de atención al cliente está capacitado y actualizado.	90%	91%	90%	90%
5. La información recibida es correcta y se actualiza de manera oportuna.	91%	91%	90%	91%
6. El personal de atención al cliente está capacitado y actualizado.	91%	91%	90%	91%

RESULTADOS

13. Se ha respetado la privacidad y confidencialidad.	100%	98%	98%	98%
14. Se ha recibido apoyo e información para la realización de trámites administrativos.	88%	92%	93%	84%
15. Ha recibido información sobre las rutas de evacuación en caso de una emergencia.	67%	75%	78%	69%

TRAZABILIDAD POR ITEMS

7. Ha sido recibido sobre sus derechos y obligaciones, derechos laborales, seguridad e higiene.	84%	87%	87%	86%
8. El personal de atención al cliente está capacitado y actualizado.	85%	88%	87%	87%
9. Se ha realizado actividades de capacitación y actualización de personal.	82%	87%	88%	86%
10. El personal que atiende al cliente está capacitado y actualizado.	97%	100%	99%	99%
11. Los servicios que se prestan son de calidad y oportunos.	100%	100%	100%	100%
12. Los servicios que se prestan son de calidad y oportunos.	97%	98%	98%	97%

RESULTADOS

16. Está de acuerdo con los horarios de visita establecidos y se prioriza para el acompañamiento a niños, adultos mayores, embarazadas o pacientes en condiciones físicas.			75%	80%
17. Está satisfecho con la alimentación de la dieta hospitalaria, su presentación y horarios.			75%	81%

ACTIVIDADES

1 SÚBETE AL TREN DE LOS DEBERES Y DERECHOS:

1. Capacitar a los colaboradores en la apropiación de derechos y deberes, que permita fortalecer la práctica en su quehacer diario, reforzados con el despliegue de información por los diferentes canales institucionales, así como el uso de material impreso de rotafolios y afiches.
2. Replicar por parte de todos los colaboradores los derechos y deberes de los usuarios con sus pacientes de manera didáctica y sencilla durante el proceso de atención, en esta actividad se priorizará aquellos con más bajos indicadores de acuerdo a los resultados de la vigencia anterior.
3. "Súbete al tren de los derechos y deberes", como evidencia de la sensibilización que hacen los colaboradores con los usuarios, el cual quedará instalado uno en cada red y sede administrativa".

1.1 OBJETIVO GENERAL: Fortalecer el despliegue de los derechos y deberes especialmente aquellos de más bajo porcentaje, utilizando los recursos didácticos disponibles.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Generar espacios de apropiación, sensibilización y práctica cotidiana de derechos y deberes por parte de los colaboradores de la empresa hacia los usuarios sus familias y el talento humano.
- Sensibilizar, retroalimentar y difundir de manera dinámica los derechos y deberes, especialmente aquellos que tuvieron indicadores más bajos en la vigencia anterior para facilitar un mejor servicio y atención los usuarios y sus familias.
- Ha sido informado sobre sus derechos y deberes en la Institución. Recuerda alguno 78%
- Sabe cómo y dónde presentar una PQRSF 88%
- Ha recibido información sobre rutas de evaluación en caso de una emergencia 77%
- Ha evidenciado ingreso de armas, bebidas alcohólicas o substancias psicoactivas a los servicios de la institución. 2%
- Sintió discriminación
- Reforzar en los colaboradores la apropiación y práctica de los derechos y deberes del paciente a través del uso efectivo y constante del rotafolio en articulación con el espacio "RADIO-SALUDESE" de la emisora Universidad de Nariño.
- Promover una comunicación incluyente y participativa con los usuarios internos y externos

ACTIVIDADES

2. FERIA DE LOS DERECHOS Y DEBERES

3. HUMANIZACIÓN PARA TODOS

Diseño de cartillas y videos con las siguientes características: Lenguaje de señas colombiana, lenguaje AWA, lenguaje Inglés, Escritura Braille, Subtitulación de videos.

Realizar videos de manera explicativa de derechos y deberes en lenguaje incluyentes.

VALORES INSTITUCIONALES CODIGO DE INTEGRIDAD

ME COMPROMETO A:

- **Prevenir la contabilidad de hacer la buena de otros.** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición de asumir responsabilidades y compromisos que permitan a las personas con las que me relaciono en mi labor cotidiana, beneficiarse siempre mejor en beneficio.
- **Trabaja con la verdad absoluta.** Las acciones que realizo en mi vida profesional, personal y familiar se basan en la verdad y la justicia. No acepto ni tolero el engaño y la mentira. Soy transparente y responsable en todo lo que hago.
- **Actúo en público y honro la atención en privado.** Me comprometo a ser transparente y responsable en todo lo que hago, tanto en público como en privado. Me comprometo a ser transparente y responsable en todo lo que hago, tanto en público como en privado.

VALORES INSTITUCIONALES

1. Honestidad
2. Respeto
3. Diligencia
4. Justicia
5. Compromiso

Informe de Medición de satisfacción del Usuario Segundo trimestre de 2021



<https://www.youtube.com/watch?v=AGDjd-FmWBo>

OBJETIVO

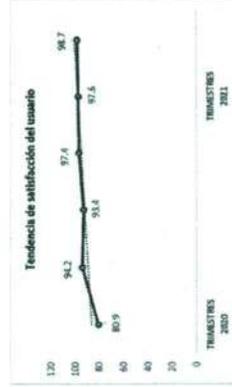
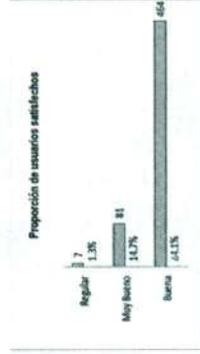
Evaluar el nivel de satisfacción del usuario y su familia sobre la prestación del servicio de Pasto Salud ESE, apalancando en los procesos de mejoramiento continuo.

Redes	Total de encuestas por red de servicios					
	Servicios	Urgencias	Laboratorio	Imagenología	Ambulatorio	Hospitalización
Red Norte		45	33	38	32	50
Red Sur		45	29	38	28	50
Red Oriente		-	23	37	25	-
Red Occidente		23	28	-	28	-
TOTAL		113	113	113	113	100

Indicador 720 - Proporción de usuarios satisfechos

Indicador recomendarían la entidad a sus familiares y amigos
 = $\frac{\text{No. de usuarios satisfechos}}{\text{No. de encuestas aplicadas}} \times 100\% = 98.7\%$
 = $\frac{545}{552} \times 100\% = 98.8\%$

De la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del II trimestre de 2021 se encuestaron 552 usuarios de los cuales el 14.7% (81 de 552) de los usuarios califican el servicio como muy bueno, el 84.1% (464 de 552) de los usuarios manifestaron haber recibido un buen servicio, para un total del **98.72%**.



Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.

Indicador recomendarían la entidad a sus familiares y amigos
 = $\frac{\text{No. de usuarios satisfechos}}{\text{No. de encuestas aplicadas}} \times 100\% = 99.8\%$
 = $\frac{551}{552} \times 100\% = 99.8\%$

Pregunta No 14 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del II Trimestre del año 2021 se encuestaron 552 usuarios de los cuales el 95.7% (530 de 552) usuarios manifestaron que definitivamente si recomendaría los servicios de la Empresa, el 3.8% (21 de 552) de los usuarios responden que probablemente si para un total de **99.8%**. El 0.2% (1 de 552) de los usuarios manifiestan que Definitivamente no recomendarían los servicios de Salud de la empresa se encuentran en los servicios de hospitalización 1 usuario.

