

**II TALLER DE
CAPACITACION
CON
ASOCIACIONES
DE USUARIOS**

31 de mayo 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				

534-5069

San Juan de Pasto, 10 de mayo de 2020

Señores
ASOCIACIONES DE USUARIOS
IPS Prestadoras Pasto Salud ESE
PASTO

Asunto: Invitación II Taller de Capacitación con
Asociaciones de Usuarios

Cordial saludo.

Teniendo en cuenta el Plan de Acción de la Política de Participación Social en Salud, implementado en la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., vigencia 2021 y teniendo en cuenta nuestro compromiso de ofrecer procesos de formación e Información continua sobre los avances obtenidos, solicitamos su valiosa asistencia al II Taller de Capacitación con Asociaciones de Usuarios.

Fecha: Lunes 31 de mayo de 2021.

Hora: 3:00 p.m.

Medio: Virtual

Enlace: <https://meet.google.com/whv-gntj-xeh>

Para el desarrollo de la misma se abordarán algunas temáticas de interés para las Asociaciones de Usuarios, para lo cual se tendrá la siguiente agenda:

3:00 - 3:30 p.m. JENNY LORENA PANTOJA GUERRERO – Presentación Informe I Trimestral 2021 de PQRSF-D y Medición de Satisfacción.

3:30 - 3:50 p.m. JAIME ALBERTO SANTACRUZ SANTACRIZ - Ley de Transparencia en Participación Social.

4:10 - 4:30 p.m. JOSE FERNANDO MORA MONTENEGRO - Presentación de la Nueva Plataforma WEB.

4:30 - 4:50 p.m. Dra. YOLANDA LORENA GUANCHA MEJIA - Salud Oral.

*La Rosa: Gme Dofus
24-05-2021*

civil:

*Ilia Yaritza Cortés I
25-05-2021*

*Catumburo ✓, Aleyda Córdoba
26-05-2021*

*7 Damosgo ✓ San Dofus
27-05-2021*

proyecto Carlos Romo

 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				

4:50 - 5:10 p.m. **MAGALY ROSERO SANTACRUZ** - Mejoramiento de Resultados Política de Humanización.

5:10 - 5:40 P.M. **CLAUDIA JIMENA PAZ CEBALLOS** - Política de Participación Social en Salud

5:40 - 6:00 P.M. **LOIRA OBANDO** - Rol del Representante Ante la Junta Directiva de Pasto Salud E.S.E. (Informe)

6:00 - 6:20 P.M. Proposiciones y varios

Atentamente,



CLAUDIA JIMENA PAZ CEBALLOS
Profesional Universitaria SIAU - Contratista

 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			

534-5069

San Juan de Pasto, 10 de mayo de 2021

Señores
 ASOCIACIONES DE USUARIOS
 Representante Asociaciones de Usuarios
 IPS Prestadoras Pasto Salud E.S.E.
 Pasto

1060
Buesoquillo *Yaribel Cerrillo*
13- mayo-2021

Pandigio: Hércules Pachayoa
20-05-2021

Primer delegado: Liger de Hattón
21-05-2021

Cobiera: Zoraya González
22-05-2021

La Rosa
civil:

Asunto: Invitación II Taller de Capacitación con Asociaciones de Usuarios

Cordial saludo

Teniendo en cuenta el plan de participación ciudadana implementado en la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E. en vigencia 2021 y teniendo en cuenta nuestro compromiso de ofrecer procesos de formación e Información sobre los avances obtenidos, solicitamos su valiosa asistencia al II Taller de Capacitación el cual será realizado el ~~27~~ de mayo de 2021.

Para el desarrollo de la misma se abordarán las siguientes temáticas:

De acuerdo al Plan de Participación Ciudadana implementado en la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E. en vigencia 2021 y teniendo en cuenta nuestro compromiso de informar a las Asociaciones de Usuarios, de manera atenta solicitamos su participación en la realización del segundo taller de capacitación a realizarse en forma virtual, ~~27~~ de mayo de 2021, de acuerdo a la siguiente agenda:

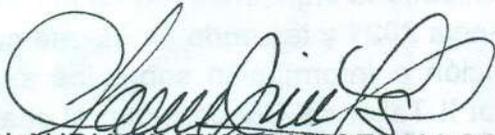
3:00 - 3:30 p.m. JENNY LORENA PANTOJA GUERRERO - Presentación Informe I trimestre 2021 de PQRSF-D y Medición de Satisfacción.



 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				

- 3:30 - 3:50 p.m. JAIME ALBERTO SANTACRUZ SANTACRIZ - Ley De Transparencia Participación Social.
- 4:10 - 4:30 p.m. JOSE FERNANDO MORA MONTENEGRO - Presentación de la Nueva Plataforma WEB.
- 4:30 - 4:50 p.m. Dra. YOLANDA LORENA GUANCHA MEJIA - Salud Oral.
- 4:50 - 5:10 p.m. MAGALY ROSERO SANTACRUZ - Mejoramiento De Resultados Política de Humanización.
- 5:10 - 5:40 P.M. CLAUDIA JIMENA PAZ CEBALLOS – Política de Participación Social en Salud
- 5:40 - 6:00 P.M. LOIRA OBANDO - Rol del Representante Ante la Junta Directiva de Pasto Salud E.S.E. (Informe)
- 6:00 - 6:20 P.M. Proposiciones y varios

Atentamente,


 CLAUDIA JIMENA PAZ CEBALLOS
 Profesional Universitaria- Contratista SIAU

 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				

534-5069

San Juan de Pasto, 10 de mayo de 2020

Señores
ASOCIACIONES DE USUARIOS
IPS Prestadoras Pasto Salud ESE
PASTO

Asunto: Invitación II Taller de Capacitación con
Asociaciones de Usuarios

morales: Carlos Segura, 22-05
Guadalupe: Pablo Aguilar, 22-05
Loenzo: Deyi Melendez, 21-05
Pedro: Jaime Obando, 21-05
Laguna: Gerardo Jasso, 23-05
El Cond: Basilio Ruiz, 23-05
Obonua: Ana Elena Badin, 24-05
Benos: Rodrigo Martinez, 24-05
San Vicente: Mercedes Tumuri, 24-05

Cordial saludo.

Teniendo en cuenta el Plan de Acción de la Política de Participación Social en Salud, implementado en la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., vigencia 2021 y teniendo en cuenta nuestro compromiso de ofrecer procesos de formación e Información continua sobre los avances obtenidos, solicitamos su valiosa asistencia al II Taller de Capacitación con Asociaciones de Usuarios.

Fecha: Lunes 31 de mayo de 2021.

Hora: 3:00 p.m.

Medio: Virtual

Enlace: <https://meet.google.com/whv-gntj-xeh>

Para el desarrollo de la misma se abordarán algunas temáticas de interés para las Asociaciones de Usuarios, para lo cual se tendrá la siguiente agenda:

3:00 - 3:30 p.m. JENNY LORENA PANTOJA GUERRERO – Presentación Informe I Trimestral 2021 de PQRSF-D y Medición de Satisfacción.

3:30 - 3:50 p.m. JAIME ALBERTO SANTACRUZ SANTACRIZ - Ley de Transparencia en Participación Social.

4:10 - 4:30 p.m. JOSE FERNANDO MORA MONTENEGRO - Presentación de la Nueva Plataforma WEB.

4:30 - 4:50 p.m. Dra. YOLANDA LORENA GUANCHA MEJIA - Salud Oral.

 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				

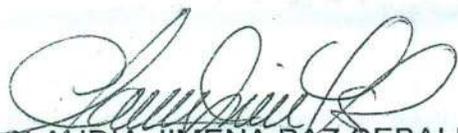
4:50 - 5:10 p.m. MAGALY ROSERO SANTACRUZ - Mejoramiento de Resultados Política de Humanización.

5:10 - 5:40 P.M. CLAUDIA JIMENA PAZ CEBALLOS - Política de Participación Social en Salud

5:40 - 6:00 P.M. LOIRA OBANDO - Rol del Representante Ante la Junta Directiva de Pasto Salud E.S.E. (Informe)

6:00 - 6:20 P.M. Proposiciones y varios

Atentamente,



CLAUDIA JIMENA PAZ CEBALLOS
 Profesional Universitaria SIAU - Contratista



II TALLER DE CAPACITACION CON ASOCIACIONES DE USUARIOS

10 mensajes

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

13 de mayo de 2021, 12:35

Para: florelly54@hotmail.com, santacruzsilvana4@gmail.com, iliamaritzacortesibarra@gmail.com, gloriaamparolosa21@gmail.com, armandodiaz21954@gmail.com, jhoanaturista@gmail.com, dianamilena201094@gmail.com, obandoruth2@gmail.com, elizabethtutalcha@gmail.com, lagsomyriam7@gmail.com, marysast@gmail.com, agarnicacastillo@gmail.com, legardacarlos1952@gmail.com, mc32893777@gmail.com, german-6500@hotmail.com, viriak22@yahoo.es, emiralur@hotmail.com, kleyir7@gmail.com, aleydacordobao@gmail.com, elisanarvaez@hotmail.com, gloria313284@gmail.com, alejandrabr70@gmail.com, juanramirou52@gmail.com, normangabriel2002@gmail.com, alexchate2011@hotmail.com, jimealga658@hotmail.com, loiraleyton@gmail.com, carmenerazo659@gmail.com, josagerardo@gmail.com, auramatabanchoy@gmail.com, botinakarol91@gmail.com, internetencano@gmail.com, lilianrosero13@gmail.com, lidainesgonzalez659@gmail.com, juan4ntb110@gmail.com, angieptjv@gmail.com, Jhoanatanansitoarcos@gmail.com, Rodecaloc2010@hotmail.com, e.f.b.edu@hotmail.com, vitoperez1299@gmail.com, socardelgado2006@gmail.com, francopatino1@hotmail.com, helenabotina1@gmail.com, diegoayerbes@gmail.com, chavelita997@gmail.com, miriobando18@gmail.com, blancameza4889@gmail.com, lorena.ocanar@gmail.com, metuve@gmail.com, marcelitag1986@gmail.com, rodrigocmartinez22@outlook.es, willtecg@hotmail.com, marinacriollo18@gmail.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				

San Juan de Pasto, 13 de mayo de 2021

Señores
ASOCIACIONES DE USUARIOS
 IPS Prestadoras
 Pasto Salud ESE

Cordial saludo.

Les remito la invitación para el II Taller de Capacitación para los usuarios

Fecha: 28 de Mayo de 2021

Hora: 3:00 p.m.

Atentamente,

CLAUDIA JIMENA PAZ CEBALLLOS
 Profesional Universitario Contratista - SIAU

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.

 CamScanner 05-13-2021 12.26.pdf
602K

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

13 de mayo de 2021, 12:39



No se ha encontrado la dirección

Tu mensaje no se ha entregado a **lidainesgonzalez659@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> y20sor5113210wmo.5 - gsmtip

Final-Recipient: rfc822; lidainesgonzalez659@gmail.com
Action: failed
Status: 5.1.1

<https://mail.google.com/mail/u/0?ik=51248cccac&view=pt&search=all&permthid=thread-a%3Ar6687132004298614725&siml=msg-a%3Ar-3615663...> 2/10

 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	GSJ-CO	058
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO				

534-5059

San Juan de Pasto, 10 de mayo de 2021

Señores

Doctora

JENNY LORENA PANTOJA GUERRERO

Líder de proceso Oficina de SIAU

Doctor

JAIME ALBERTO SANTACRUZ SANTACRUZ

Jefe de Oficina de Control Interno

Ingeniero

JOSE FERNANDO MORA MONTENEGRO

Oficina de Sistemas y Comunicaciones

Doctora

YOLANDA LORENA GUANCHA MEJIA

Coordinadora Odontología

Doctora

MAGALY ROSERO SANTACRUZ

Contratista Psicóloga Talento Humano

PASTO SALUD ESE

Asunto: información

Cordial saludo

De acuerdo al Plan de Participación Ciudadana implementado en la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E. en vigencia 2021 y teniendo en cuenta nuestro compromiso de informar a las Asociaciones de Usuarios, de manera atenta solicitamos su participación en la realización del segundo taller de capacitación a realizarse en forma virtual, 28 de mayo de 2021, de acuerdo a la siguiente agenda:

3:00 - 3:30 p.m. JENNY LORENA PANTOJA GUERRERO Presentación Informe I trimestre 2021 de PQRSF-D y Medición de Satisfacción.

PASTO SALUD E.S.E.
 ESPECIALIDAD: SISTEMAS Y COMUNICACIONES

RECIBO
 No. 66
 Fecha: 11-05-2021
 Hora: 10:20 AM
 Atendido: Quicu
 Aprobado: SH

Sh
 11-05-2021
 10:45 AM

Rob. Aguilar
 11/05/21

Do Lorena Guancha
 11/05/21
 10:30 am

Do
 11/05/21

Cap. Asoc. 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				

- 3:30 - 3:50 p.m. JAIME ALBERTO SANTACRUZ SANTACRIZ - Ley De Transparencia Participación Social.
- 4:10 - 4:30 p.m. JOSE FERNANDO MORA MONTENEGRO - Presentación de la Nueva Plataforma WEB.
- 4:30 - 4:50 p.m. YOLANDA LORENA GUANCHA MEJIA - Salud Oral.
- 4:50 - 5:10 p.m. MAGALY ROSERO SANTACRUZ - Mejoramiento De Resultados Política de Humanización.
- 5:10 - 5:40 P.M. CLAUDIA JIMENA PAZ CEBALLOS – Política de Participación Social en Salud.
- 5:40 - 6:00 P.M. LOIRA OBANDO - Rol del Representante Ante la Junta Directiva de Pasto Salud E.S.E. (Informe)
- 6:00 - 6:20 P.M. Proposiciones y varios

Atentamente,


 CLAUDIA JIMENA PAZ CEBALLOS
 Profesional Universitaria- Contratista SIAU

 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			

534-5067

San Juan de Pasto, 10 de mayo de 2021

Señora
LOIRA OBANDO LEYTON
Representante Asociaciones de
Usuarios ante la Junta Directiva
Dg 16A No. 12 EA – 38 B/ El Rosario
Pasto

David Stiven Chamorro

Migo

12-5-21

Asunto: información

Cordial saludo

De acuerdo al Plan de Participación Ciudadana implementado en la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E. en vigencia 2021 y teniendo en cuenta nuestro compromiso de informar a las Asociaciones de Usuarios, de manera atenta solicitamos su participación en la realización del segundo taller de capacitación a realizarse en forma virtual, 28 de mayo de 2021, de acuerdo a la siguiente agenda:

- 3:00 - 3:30 p.m. JENNY LORENA PANTOJA GUERRERO - Presentación Informe I trimestre 2021 de PQRSF-D y Medición de Satisfacción.
- 3:30 - 3:50 p.m. JAIME ALBERTO SANTACRUZ SANTACRIZ - Ley De Transparencia Participación Social.
- 4:10 - 4:30 p.m. JOSE FERNANDO MORA MONTENEGRO - Presentación de la Nueva Plataforma WEB.
- 4:30 - 4:50 p.m. Dra. YOLANDA LORENA GUANCHA MEJIA - Salud Oral.



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			

- 4:50 - 5:10 p.m. **MAGALY ROSERO SANTACRUZ** - Mejoramiento De Resultados Política de Humanización.
- 5:10 - 5:40 P.M. **CLAUDIA JIMENA PAZ CEBALLOS** – Política de Participación Social en Salud
- 5:40 - 6:00 P.M. **LOIRA OBANDO** - Rol del Representante Ante la Junta Directiva de Pasto Salud E.S.E. (Informe)
- 6:00 - 6:20 P.M. **Proposiciones y varios**

Atentamente,

CLAUDIA JIMENA PAZ CEBALLOS
Profesional Universitaria- Contratista SIAU



AGENDA TALLER DE CAPAITACION CON ASOCIACIONES DE USUARIOS

1 LLAMADO A LISTA

2 AGENDA DEL DIA

3:00 - 3:20 p.m. JENNY LORENA PANTOJA GUERRERO – Presentación Informe I Trimestral 2021 de PQRSF-D y Medición de Satisfacción

PRESENAION- Manual de Atención a los Usuarios.

3:20 – 3:30 p.m. Autorizaciones – Funcionaria Nueva EPS

3:30 - 3:50 p.m. JAIME ALBERTO SANTACRUZ SANTACRIZ - Ley de Transparencia en Participación Social.

4:10 - 4:30 p.m. JOSE FERNANDO MORA MONTENEGRO - Presentación de la Nueva Plataforma WEB.

4:30 - 4:50 p.m. Dra. YOLANDA LORENA GUANCHA MEJIA - Salud Oral.

4:50 - 5:10 p.m. MAGALY ROSERO SANTACRUZ - Mejoramiento de Resultados Política de Humanización.

5:10 - 5:40 P.M. CLAUDIA JIMENA PAZ CEBALLOS - Política de Participación Social en Salud

5:40 - 6:00 P.M. LOIRA OBANDO - Rol del Representante Ante la Junta Directiva de Pasto Salud E.S.E. (Informe)

6:00 - 6:20 P.M. Propositiones y varios

CIERRE

✓ Evaluación X Gmail ✓

DIRECTORIO ASOCIACIONES DE USUARIOS

No.	IPS	NOMBRE	TELEFONO	CORREO	asistir á
1	CENTRO DE SALUD PANDIACO	Samuel Muñoz- Presidente	3164225281	florely54@hotmail.com	1
2		Mercedes Pachajoa - Vicepresidente	3158096942 ✓	mercedespachajoa@hotmail.com	1
3		Maria Popayan - Secretaria	3136043323		0
4		Lucero Palacios - Fiscal	3166506654		0
5		Silvana Santacruz - Vócal	3144327727- 3158096942	santacruzsilvana4@gmail.com	1
6		Orlando Alberto Martinez - Vocal	3177821114	falleció	0
7	HOSPITAL LOCAL CIVIL	Ilia Maritza Cortez- Presidenta	✓ 3163428267	iliamaritzacortesibarra@gmail.com	1
8		Gloria Amparo Loza - Vicepresidente	✓ 3234110232	gloriaamparolosa21@gmail.com	0
9		Angie Narvaez -Secretario	✓ 3175788387	angienarvaez8@gmail.com	1
10		Armando Díaz - fiscal	3106776241	armandodiaz21954@gmail.com	1
		Alfredo Guacan Lopez	3225853471		0
		Paco Guacan	3177845581		0
		Maria Margarita López	3128773949		0
		María Eugenia Mora	3158241607		0
		Sigifedo Cardenas	3128773949		0
11		Fanny Ortega	318457575		0
13	CENTRO DE SALUD PRIMERO DE MAYO	Ligia Mier de Tutistar - Presidenta	3144188425- 3206605908 - 7220882	jhoanatotista@gmail.com	1
14		María Cristina Chinchajoa - Vicepresid	3164840535 - 3205968048		1
15		Ivan Benavides - Secretario	3167348730		0
16		Angélica Caicedo - Fiscal	3173427849	dianamilena201094@gmail.com	1
17		Ruht Obando - Vocal	3117558262	obandoruth2@gmail.com	1
18		Elizabeth Tatalcha - Vocal	3122750977	elizabethtatalcha@gmail.com	1
19		Miriam Lagos - Vocal	3187286574	lagosmyriam7@gmail.com	1
20		Martha Nupan Narvaez - Presidenta	3177741023	marysast@gmail.com	1

21	CENTRO DE SALUD MORASURCO	Sandra Patricia Cordoba - Vicepresidenta	3116830711		
22		Alexandra Botina - Secretaria	3176709180	agarnicacastillo@gmail.com	
23		Vanessa Gárnica - Fiscal	3107004995	legardacarlos1952@gmail.com	
24		Carlos Legarda - Vocal	3156456389		1
25		Liliana Legarda - Vocal	3116043274		
26		Antonio Gomajoa - Vocal	3123523501		
27	CENTRO DE SALUD BUESAQUILLO	Maribel Criollo - presidenta ✓	3128381646	mc32893777@gmail.com	1
28		Leon Angel Pianda - Visepresidente	3224976860		1
29		Suly Adriana guaquez - Secretaria	3218465818		1
30		Alfredo delgado - Fiscal	3217266382		
31		Jose miguel Jatanoy Naspiran - Vocal	3154238193		
32		Luis Excequias Matagensoy	3165544735		
33		Maria Ines Erazo	3208097746		1
34		Angel María Paz Matabanchoy	3163403689		
35	CENTRO HOSPITAL LA ROSA	Germán Delgado - Presidente ✓	3186016476	german-6500@hotmail.com	1
36		Elizabeth Cuases - Vicepresidenta ✓	3173910198	virlak22@yahoo.es	1
37		Olga Maria López - Secretaria	3188846204		
38		Emiro Urrea - Fiscal	3158254130	emiralur@hotmail.com	
40		Carmenza Botina - Vocal	3105223534		
41	CENTRO DE SALUD EL PROGRESO	Carlos Romo García - Presidente ✓	3146001351	no tiene correo ni whatsapp	1
42		Liliana Mora- Vicepresidente	3184045257		
43		Lorena martinez - Secretaria			
44		Tirza Díaz - fiscal ✓	3146030042		1
45		Yelinar Sanoja- Vocal	3135975341		

46		Klyder Rosales - Vocal ✓	3215774475	kleyir7@gmail.com	1
47	CENTRO DE SALUD CATAMBUCO	Aleyda Córdoba - Presidente	3117430529	aleydacordobao@gmail.com	1
48		Dayana Castillo - Vicepresidente	3108860025		
49		Virgilio Ernesto Chaña - Secretario	3122144432		
50		Concepcion Elisa Narvaez - Fiscal ✓	3008712016	elisanarvaez@hotmail.co	1
51		Gloria Cano - Vocal	3132845815	gloria313284@gmail.com	1
52		Bertha Nely Ruiz - Vocal ✓	3225098016		1
53		Maria Victoria Gelpud - vocal	3147750860		1
54	CENTRO DE SALUD GUALMATAN	Aura Nely Tulcan - Presidenta ✓	3153599635		
55		Pablo Maigual - Vicepresidente	3146073566		1
56		Arcesio Maigual - Secretario	3136082239		
57		Romulo Maigual - Fiscal	No tiene		
58		Elena López - Vocal	3175227090		
59	CENTRO DE SALUD LORENZO	Gabriela Rosero - Presidenta	3134406179	alejandrabr70@gmail.com	1
60		Juan Ramiro Urbano - Vicepresidente	3102102938	juanramirou52@gmail.com	1
61		Diana Estefania Villota - Secretaria	3154285393		
62		Aura E Cabrera - Fiscal	7291476	normangabriel2002@gmail.c	1
63		Marcela del Pilar Pantoja - Vocal	3218260776		
64		Noemi Bety Rosales- Vocal ✓	3182201680		1
65		Maria Matilde Mueses - Vocal	3177585539		
66		Ana Lucia Melo - Vocal ✓	3148324154	alexchate2011@hotmail.com	1
67	Deysi Melendez - Vocal	3122604321	jimealga658@hotmail.com	1	
68	CENTRO DE	Loira Obando - Presidenta ✓	3015186823	loiraleyton@gmail.com	1
69		Carmen Erazo - Vicepresidenta p	3183014722	carmenerazo659@gmail.com	1

1 Doña Adalga ✓
 7 Teresa Bouzales ✓ } Cabrera.
 Clara Aguilar → Mis Kikes.

70	CENTRO DE SALUD ROSARIO	Yuliana Sinsajoa - Secretaria	3207282280		1
71		Ana Igua - Fiscal	3154465488		
72		Omaira Becerra - Vocal	312636739		
73	CENTRO SALUD LA LAGUNA	Gerardo Josa Presidente	3137642681	josagerardo@gmail.com	5
74			3004914534	auramatabanchoy@gmail.com	
75			3207153750		
76			3136327262		
77			3146008183		
78			3175488273	yamileerp215@gmail.com	
79	CENTRO DE SALUD EL ENCANO	Celimo Hernando Botina - Presidente	3155687512	botinakarol91@gmail.com	1
80		Ma Rosalba Ruiz - Vicepresidente	3116122756	internetencano@gmail.com	
81		William Alfonso Jojo - Secretario	3217522178		
82		Ruben Jojoa - Fiscal	3137115169		
83		Ceferino Josa - Vocal	7218262	Lennyjossa@hotmail.com	
84		Digna del Carmen Jojoa - Vocal	3116921780		1
85		Gladys Ramos - Vocal	3148310034	lilianrosero13@gmail.com	
		Lida Gonzalez - presidenta	3163428267	lidainesgonzalez699@gmail.com	1
	Kikes	Jhonathan Arcos - Vicepresidente ✓	3178785999	Jhoanatansitoarcos@gmail.com	1
87		Rocio Lopez - Secretaria	3183967041	Rodecaloc2010@hotmail.com	
88		Edgar Benavides - Fiscal	3136357076	e.f.b.edu@hotmail.com	
89		Ana Rosero - Vocal	3188553367		1
92	CENTRO SALUD TAMASAGRA	Henry Pérez - Presidente	3154060534	vitoperez1299@gmail.com	1
93		Sonia Delgado - Vicepresidenta ✓	3117799341	socardelgado2006@gmail.com	1
94		Luis Alberto Tonguino - Secretario	3206166567		1

95	Francopatino	Francopatino - Fiscal ✓	3185850628	francopatino1@hotmail.com	1
96		Ma Elena Qusitanchala - Vocal	322691709		
97	CENTRO SALUD OBONUCO				
98					
99					
100		María Elena Botina - Fiscal	3167211883	helenabotina1@gmail.com	1
101					
102	CENTRO SALUD MAPACHICO	Martha Lucia Vallejo - Presidente	3163304140		
103		Alberto Tabla - Vicepresidente	3153027062		
104		Cristina Narvaez - Secretaria	3116342974		
105		Fidencio Leonael Chachinoy - Fiscal	3128999384		
106		Mery Tabla - Vocal	3178432726		1
107	CENTRO SALUD SAN VICENTE	Segundo Ayerbe - Presidente	3128225979*	diegoayerbes@gmail.com	1
108		Cristina Figueroa - Vicepresidente	3187046920	chavelita997@gmail.com	
109		Miriam Obando - Secretario	3122628845	miriobando18@gmail.com	1
110		Blanca Meza - Fiscal	3136770083	blancameza4889@gmail.com	1
111		Elina Bolaños - Vocal	3184181831		
112		Blanca Carlosama - Vocal	3152277009 - 3172410202		
113		Ismaelina Rosero - Vocal	3166809643	lorena.ocanar@gmail.com	
114		Mercedes Tumul - Vocal ✓	3167213150	metuve@gmail.com	1
115		Yany Chauza - Vocal	3104549581	marcelitag1986@gmail.com	1
116	Gladys Lucero Hernandez - Vocal	3155385256			
117	Segundo Arcecio Burgos - Vocal	7293827			
118		Henry Guevara - Presidente	3137524856		

119	CENTRO SALUD GENOY	Rodrigo Serafin Martinez - Vicepresidente	3116193383	rodrigocmartinez22@outlook.com
120		William Criollo Torres - Secretario	3176221855	willtecg@hotmail.com
121		Marina Criollo - Fiscal	3176221855	marinacriollo18@gmail.com
122		Luz Mery de la Cruz - Vocal	3152451975	
123		Blanca Yaqueno - Presidente	3136043686	
124	CENTRO SALUD CALDERA	Pablo Villareal - Presidente	3127261499	
125		Mariela Erazo - Vicepresidente	3127456063	
126		Adriana Mora - Secretaria	3225080708	
127		Edilisa Quintero - Fiscal	3147583193	
128		Lucila Rosero - Secretaria	3137028037	
129		Blanca Yomar Guerrero - Fiscal	3217094312	
130	SANTA BARB.	Elsy Amparo Herrera	3217764914	INACTIVAS
131	C.S CABRERA	Teresa González	3122473549	claritaaguilar5@gmail.com

1

1

1

TEMA: *II Taller Capacitación con ASOC. de Usuarios*

ACTIVIDAD: *II Taller Capacitación ASOC. UNU Años*

LUGAR: *Sala de juntas - Sede Administrativa*

FECHA: *31 DIA* *05 MES* *2021 AÑO*

No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACIÓN	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCIÓN	COMUNA, CORREGIMIENTO, VEREDA	OCUPACION	TELEFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	<i>Tiara Diaz</i>	<i>5407002</i>	<i>64</i>	<i>F</i>		<i>cil 15 - 117-06 Progreso</i>	<i>5</i>	<i>Hogar</i>	<i>3146030042</i>	<i>-</i>	<i>Tiara Diaz</i>
2	<i>Carlos Romo</i>	<i>99523198</i>	<i>52</i>	<i>M</i>		<i>C198 # 14-49 Los Lunas 2</i>	<i>5</i>	<i>Comunista</i>	<i>3146001351</i>	<i>-</i>	<i>J Romo</i>
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											



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

FECHA	DIA	MES	AÑO	HORA INICIO	HORA FINAL	ACTA No.
	31	05	2021	3:00 p.m.	6:30 p.m.	
TEMA DE REUNION:	II TALLER DE CAPACITACION VIRTUAL CON ASOCIACIONES DE USUARIOS					
LUGAR:	SALA DE JUNTAS PASTO SALUD ESE					

ASISTENTES

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	FIRMA
JENNY LORENA PANTOJA G.	Profesional Universitaria	SIAU	<i>Jenny Pantoja</i>
JAIME ALBERTO SANTACRUZ	Jefe Control Interno	Control Interno	<i>Jaime Santacruz</i>
YOLANDA LORENA GUANCHA	Odontóloga	Auditoria de la Calidad	<i>Yolanda Guancha</i>
CLAUDIA JIMENA PÁZ C.	Profesional Universitaria Contratista	SIAU	<i>Claudia Jimena Paz</i>
JOSE FERNANDO MORA M	Ingeniero	Comunicación y Sistemas	<i>Jose Fernando Mora</i>
MAGALY ROSERO S	Psicóloga	Talento Humano	<i>Magaly Rosero</i>
NELCY IBARRA A	Profesional Universitaria	SIAU	<i>Nelcy Ibarra</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

- 1.Saludo de Bienvenida
- 2.Listado de asistencia
- 3.Presentacion Agenda
- 4.Desarrollo de la Agenda
- 5.Proposiciones y Varios

DESARROLLO



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

1. La Profesional Universitaria Jenny Lorena Pantoja Guerrero, presenta un saludo de bienvenida y agradecimiento por la asistencia de los integrantes de las Asociaciones de Usuarios quienes se encuentran presentes en la reunión.

2. Seguidamente hace el llamado a lista contándose con 27 asistentes

3. La Doctora Jenny Lorena Pantoja presenta la agenda a desarrollar con los siguientes temas:

- Presentación de informes de PQRSF y Medición de Satisfacción de los usuarios I Trimestre 2021. Dr. Jenny Lorena Pantoja Guerrero.
- Presentación Manual de Atención al Usuario. Dra Jenny Lorena Pantoja G
- Autorizaciones. Dra. Daniela Burbano.
- Transparencia en la Participación Social. Dr. Jaime Alberto Santacruz
- Presentación de la Nueva Plataforma WEB. Ing. José Fernando Mora
- Salud Oral. Dra. Lorena Guancha
- Mejoramiento de resultados en la Política de Humanización
- Política de Participación Social en Salud. Dra. Claudia Paz Ceballos
- Rol del Representante de los Usuarios ante la Junta Directiva de la ESE Pasto Salud. Sra Loira Obando.

4. Desarrollo de las temáticas:

Inicia el desarrollo de las temáticas la doctora Lorena Pantoja líder de la oficina de SIAU, quien realiza una breve descripción de los hallazgos encontrados en las PQRSFD-D, presentando el análisis causal por cada una de las IPS. Igualmente, presentó el informe de medición de satisfacción encontrando que el indicador de satisfacción de los usuarios se encontró el 97,64% y el de fidelización en 94.9%.

Posteriormente dio a conocer el Manual de Atención al Usuario, que tiene como objetivo de Orientar y brindar una respuesta oportuna y clara a los Usuarios, servidores públicos y grupos de interés de Pasto Salud E.S.E., estableciendo una relación directa, humana y técnica de las diferentes necesidades, percepciones y expectativas en la administración de PQRSF-D, medición de satisfacción y participación ciudadana para la calidad de los servicios de salud en atención primaria, se presenta y anexa el Manual de Información y Atención al Usuario.

El Manual de Información y Atención al Usuario, debe aplicarse en todos los niveles de la Institución, es una la relación directa, humana y técnica, entre prestadores y usuarios en los procesos de acceso, atención y calidad de los servicios de salud primaria.

Entre los temas más importantes se destaca:

- Mecanismos de comunicación para la información y atención del usuario.
- Protocolos de los diferentes colaboradores para brindar la información y atención al usuario.
- Procedimientos del servicio de gestión y orientación al usuario-SIAU.
- Asignación de citas.
- Administración de PQRSFD-D (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncia y desistimiento).



próximos talleres se cuente el acompañamiento de la Gerente de la ESE Pasto Salud, seguidamente solicita que es necesario que se entreguen memorias de los temas de capacitación que se hagan de todos los talleres ya que hay muchos integrantes que no cuentan con redes virtuales.

El Señor German Delgado, considera muy importante que las citas para consulta de odontología se den a menos tiempo ya que las están asignando hasta 15 días, por lo cual no se está cumpliendo con la norma en lo que respecta a la oportunidad. Igualmente considera importante que la ESE Pasto Salud, tome los correctivos pertinentes en la organización para la vacunación del Covid ya que en los puestos de vacunación se han presentado desórdenes con los usuarios que acceden a las vacunas.

El señor German reconoce la labor que desempeña la Doctora Nelcy Ibarra, cuando desarrolla el acompañamiento a las asociaciones mensualmente, pues le da a conocer la importancia de los buzones de PQRSFD-D y los Deberes y Derechos de los usuarios.

La Sra. Blanca Yaqueno y Ligia Mier de Tutistar, representantes de las Asociaciones de usuarios del Centro de salud Genoy y Primero de Mayo, manifiestan su inconformidad con la Señora Loira Obando quien es la representante de los usuarios en la Junta Directiva manifestando que ha habido ausencia de la representante, puesto que ellas manifiestan no haber tenido porque las Asociaciones no han tenido su acompañamiento.

La Señora Loira Obando, manifiesta que ella como representante de los Usuarios, en la Junta Directiva de la ESE Pasto Salud presentará su informe de las gestiones realizadas durante su periodo dentro de la Junta Directiva y lo hará el día de la Nueva elección del representante de los usuarios.

La Señora Ligia Mier de Tutistar, Representante de la Asociación de usuarios del Centro de Salud Primero de Mayo informa que ha promocionado la vacunación del Covid utilizando el altoparlante que cuenta en su comunidad para que los usuarios accedan a la vacunación.

La señora Elisa Narváez solicita se presente el plan de acción frente a las PQRSF-D encontradas en el trimestre.

La Profesional Universitaria Nelcy Ibarra da a conocer las fechas programadas para los talleres de capacitación que se harán con el Doctor Juan Pablo Ortega en forma presencial para lo cual se realizaran por Redes con las Asociaciones de usuarios en las siguientes fechas:

Red Norte : 26 de junio
Red Sur : 17 de julio
Red Oriente : 31 de Julio
Red Occidente: 21 de agosto

Nelcy Ibarra informa que oportunamente se hará las invitaciones de estos talleres que se realizaran fuera de la ciudad invitando y motivando a todas las Asociaciones para estas capacitaciones donde tendrán la oportunidad de compartir experiencias y adquirir conocimientos



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

- Procedimiento medición de satisfacción del usuario.
- Política de Participación Social en Salud.

Luego se presentó la señora Daniela Burbano ante las asociaciones de usuarios, manifestando que es funcionaria de la Nueva EPS, quien será la persona encargada de gestionar todas las autorizaciones y demás necesidades de los usuarios para lo cual ofreció el número de celular donde se la puede contactar 3133449816.

Posteriormente tomó la palabra el doctor Jaime Alberto Santacruz Santacruz, Jefe de la oficina de Control Interno, quien brinda información referente a la Ley 1712 de 2014 o de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información, expresando que está Orientada a acercar el Estado al Ciudadano y hacer visible la gestión pública, puesto que la transparencia y el acceso a la comunicación es un derecho y un instrumento garante de los derechos, los niveles o grados de participación ciudadana en la gestión pública y la información del porqué de la rendición de cuentas.

A continuación tomó la palabra la doctora Magaly Rosero Psicóloga de la oficina de talento humano, quien brinda una breve explicación sobre el informe trimestral de las Rondas de Humanización, y realizó un comparativo con los reportes trimestrales del año 2020.

Seguidamente toma la palabra la doctora Yolanda Lorena Guancha Mejía, Coordinadora de Odontóloga, quien compartió información importante sobre la importancia del autocuidado la salud bucal, mantenimiento de la salud dental y los cuidados en pandemia.

Toma la palabra la señora Loira Obando Leitón, presidenta de la Asociación de Usuarios del Centro de Salud El Rosario, quien realiza un resumen sobre las funciones y reglamento normativo y el rol que ejerce el representante de las asociaciones de usuarios al interior de la Junta Directiva.

Para finalizar toma la palabra la doctora Claudia Jimena Paz Ceballos Trabajadora Social Contratista de la Oficina de SIAU, quien procede a realizar la divulgación de la Política de Participación Social en Salud, en la cual se establece que Pasto Salud ESE se compromete con los usuarios, familia y comunidad a mantener una comunicación y participación asertiva, fomentando espacios de diálogo y control social, a través de herramientas de comunicación de fácil acceso a la información y tramites institucionales, que generen confianza al velar por el adecuado cumplimiento de la misión institucional, y también dando a conocer:

- Normatividad de la PPSS
- Objetivos de la PPSS
- Política de Participación en la Gestión Pública
- Principios que garantizan la Participación
- Transparencia y acceso a la información pública (Mecanismos de Comunicación).
- Beneficios que genera la Participación Ciudadana.
- Procedimiento de Asociaciones de usuarios y Plan de acción de PSS.

5. PROPOSICIONES Y VARIOS

El Señor German Delgado, representante de la Asociación de usuarios de la Rosa, sugiere que en los



ACTA

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

Seguidamente informa que el 4 y 11 de septiembre se realizara el día de la Participación Social para lo cual se hará las invitaciones a los grupos de interés de Pasto Salud ESE para participar de este evento. Nelcy Ibarra solicita a las Asociaciones de usuarios dar cumplimiento a las actividades para hacer un reconocimiento a sus labores programadas y ejecutadas.

No habiendo otros asuntos que tratar la Dra. Lorena Pantoja agradece nuevamente la participación de los asistentes y se da por finalizado el desarrollo del Taller, mencionando que la presentación de cada una de las temáticas es de gran importancia, puesto que por normatividad se hace necesario presentar ante las Asociaciones el Nuevo Manual de Atención al Usuario y la Política de Participación Social en Salud.

En cuanto al porcentaje de participación de las asociaciones de usuarios en el II Taller de capacitación a las Asociaciones de usuarios se pudo evidenciar que de 229 miembros activos el 20,93% participaron de la actividad, sin embargo del total de usuarios 60 miembros confirmaron asistencia obteniendo de este el 45% de participación.

COMPROMISOS

- Se establece compromisos de enviar el material de las temáticas tratadas y que con esto tengan acceso a la información.
- Enviar el plan de acción de las PQRSF-D.
- Enviar las invitaciones a los usuarios para los eventos programados.

PROXIMA CONVOCATORIA

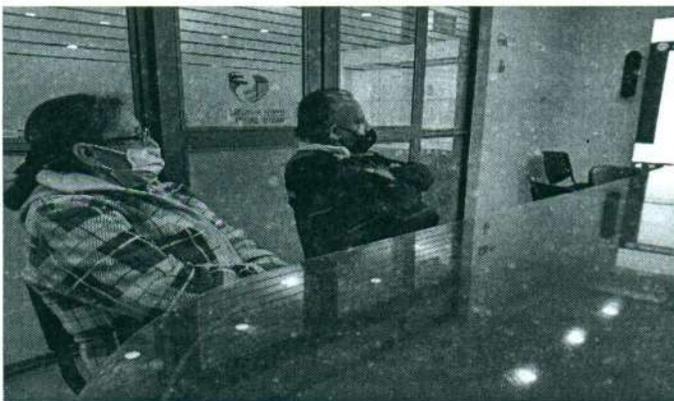
LUGAR	HORA	FECHA	DIA	MES	AÑO

ANEXOS AL ACTA

Impresiones de las presentaciones expuestas
 Reporte de listado de asistencia
 Encuesta de satisfacción sobre el II Taller de Capacitación con Asociaciones de Usuarios
 Detalle de publicación de la transmisión del II Taller de Capacitación con Asociaciones de Usuarios
 Fotografías

RESPONSABLE DEL ACTA

Nelcy Ibarra Álvarez – Claudia Jimena Paz Ceballos





ASISTENCIA VIRTUAL

5:10

4G

← Sobre esta llamada

Personas

Información

- Claudia Jimena Paz Ceballos (tú)
- Alvaro Mauricio Lasso Na...
- Alvaro Mauricio Lasso Na...
- Angie Narvaez
- aura joja
- Betty Rosales
- Blanca Yaqueno
- clara águilar
- DESDE EL VOLCAN GALE...
- EDWIN ZAMBRANO
- Franco Patiño
- German Delgado
- GLORIA AMPARO LOZA ...
- JAIME SANTACRUZ SANT...
- Jhoana Tutista

4:21

4G

← Sobre esta llamada

Personas

Información

- jenny lorena pantoja gue...
- Jhoana Tutista
- Jhonatan Arcos
- jimena arteaga
- Johana Piarpuezan
- John Josa
- JOSE FERNANDO MORA ...
- JOSE FERNANDO MORA ...
- kleider jair rosales quiño...
- Loira Leyton
- Maribel Criollo
- Mercedes Pachajoa
- Participación Social Ciud...
- Sebastian Chate melo
- Sonia Delgado

II TALLER DE CAPACITACIÓN A ASOCIACION DE USUARIOS

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E

1. Llamada a lista y verificación del quórum
2. Informe de la Encuesta de medición de Satisfacción primer trimestre de 2021
3. Informe de PQRSF y Vulneración de Derechos primer trimestre de 2021

PRIMER INFORME TRIMESTRAL DEL PQRSF Y VULNERACIÓN DE DERECHOS 2021

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E

CONSOLIDADO TRIMESTRAL DE PQRSF

Consolidado I trimestral PQRSF

	Sur	Norte	Oriente	Occidente	Sede Administrativa
Quejas	25	15	10	7	3
Reclamos	25	22	14	4	9
Sugerencias	3	1	3	3	
Felicidades	173	53	25	7	2
TOTAL	224	91	50	21	14

En el I Trimestre del año 2021, se atendieron 108.993 usuarios en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,37% (400 usuarios) presentaron PQRSF.

Red	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicidades	Total
Sur	0	5,8%	6,3%	0,8%	43,3%	50%
Norte	0	3,8%	5,5%	0,3%	13,3%	23%
Oriente	0	2,5%	3,5%	0,3%	6,3%	13%
Occidente	0	1,8%	1,0%	0,8%	1,8%	5%
Sede Administrativa	0	0,8%	2,3%		0,5%	4%
TOTAL	0,0%	14,5%	18,5%	2,0%	65,0%	100,0%

Consolidado I trimestral PQRSF

e. En cuanto a las felicitaciones se destaca la Red Sur 43.25% (173 de 400) pgrsf, seguida la Red Norte con un 13,25% (53 de 400) pgrsf, luego la Red Oriente con un 6.25% (25 de 400) pgrsf y la Red Occidente con un 1,75% (7 de 400) pgrsf.

f. El cuarto trimestre del año 2020 se presentaron 415 pgrsf y el primer trimestre del año 2021 donde se presentaron 400 pgrsf, comparativamente por trimestres se puede anotar una disminución del 3.6%.

g. En cuanto a las quejas y reclamos en el cuarto trimestre del 2020 se presentaron 96 y en el primer trimestre del año 2021: 132 quejas y reclamos, es decir un incremento del **37.5 %**.

h. En cuanto a las felicitaciones en el cuarto trimestre del 2020 se presentaron 290 y en el primer trimestre del año 2021: 260 felicitaciones, es decir un decrecimiento del 10.3%.



INFORME DE MEDICIÓN SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y AGENDAMIENTO DE CITAS I TRIMESTRE 2021



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E

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

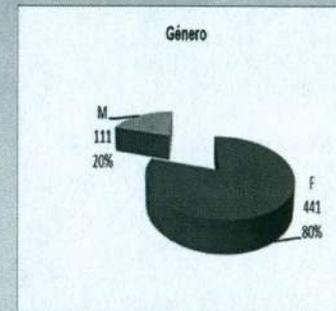
Para el primer trimestre del año 2021 se aplicaron 552 encuestas de Medición de satisfacción. A continuación se presenta el siguiente cuadro donde refleja el número de encuestas por servicios.

Total de encuestas por servicio	
Servicios de Salud	No de encuestas
Laboratorios	113
Hospitalización	100
Ambulatorio	113
Imagenología	113
Urgencias	113
Total	552

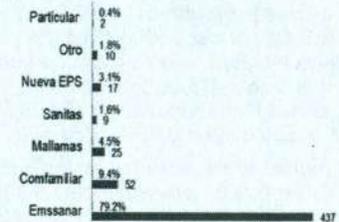
Total de encuestas por red de servicios						
Servicios Redes	Urgencias	Laboratorio	Imagenología	Ambulatorio	Hospitalización	
Red Norte	45	34	38	32	50	
Red Sur	45	29	38	25	50	
Red Oriente	-	23	37	28	-	
Red Occidente	23	27	-	28	-	
TOTAL	113	113	113	113	100	



Participación por género en la encuesta



EPS



Participación de las EPS en la encuesta



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E. NIT 900591439-9		HERRAMIENTA DE ANÁLISIS DE CAUSA-EFECTO			
MISION		PROCESO/SERVICIO	CCOCCI	PLAN	
T.E.		GESTION DE CALIDAD	OCASIE	216	
NOMBRE DEL PROCESO		SECCION Y NOMBRAION DEL SERVIDOR			
PLAN DE MEJORA, METRO A LOGRAR		QUEJAS Y RECLAMOS DEL SERVIDOR ADMINISTRATIVO			
REGLAMENTO (CUMPLIDO) A IMPACTO A MEJORA		INSUFICIENCIA DE LOS SERVIDOS			
CAUSAS QUE DEPENDEN DE LOS CUENETAS		CAUSAS QUE DEPENDEN DEL TALENTO HUMANO	CAUSAS QUE DEPENDEN DE LA ORGANIZACION/ESTRUC.	VIOLACIONES EXISTENTES/PROBLEMAS/ HALLAZGOS (NO CONFORMIDAD)/ OPORTUNIDAD DE MEJORA	
CAUSA 1		La calidad del servicio	Defensa en la asignación de roles	El usuario percibe o percibe la calidad oportuna y de calidad	
CAUSA 2				El usuario percibe o percibe la calidad oportuna y de calidad	
CAUSA 3				El usuario percibe o percibe la calidad oportuna y de calidad	
CAUSA 4				El usuario percibe o percibe la calidad oportuna y de calidad	
CAUSA 5				El usuario percibe o percibe la calidad oportuna y de calidad	
CAUSA 6				El usuario percibe o percibe la calidad oportuna y de calidad	
CAUSA 7				El usuario percibe o percibe la calidad oportuna y de calidad	
CAUSAS QUE DEPENDEN DE LOS RECURSOS		CAUSAS QUE DEPENDEN DE LOS SISTEMAS	CAUSAS RELACIONADAS A LA REGULACION Y MEDICION		
CAUSA 1			Oportunidad		
CAUSA 2			Información		
CAUSA 3					
CAUSA 4					
CAUSA 5					
CAUSA 6					
CAUSA 7					
CAUSAS FUERA					
No aplica, no corresponde al proceso y/o actividad a ser evaluada. Más información al departamento de calidad					
CAUSA FUERA 1					
CAUSA FUERA 2					
CAUSA FUERA 3					
CAUSA FUERA 4					

PLANES DE MEJORAMIENTO

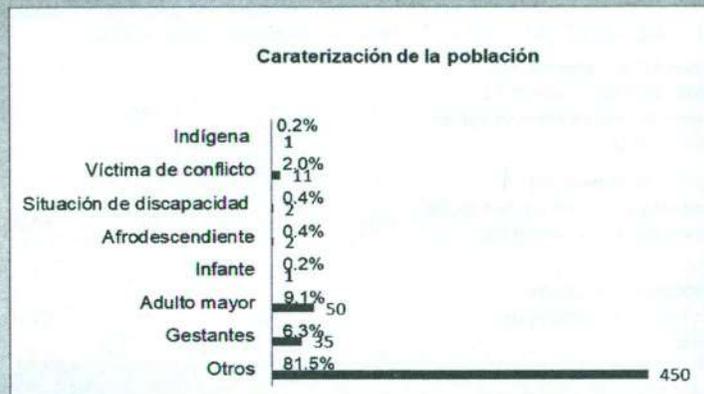
- La Red Occidente, Oriente y la Sede administrativa (Call Center), propusieron planes de mejoramiento frente a quejas y reclamos presentados en el I trimestre 2021

Conclusiones

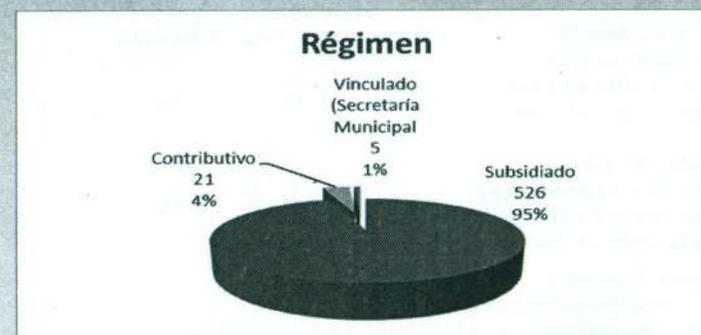
- Las quejas presentadas en los buzones de las diferentes IPS de Pasto Salud E.S.E., corresponden al 14.5% (58 de 400 pqrsl). El mayor número de quejas lo presenta la Red Sur con un 5.75% (23 de 58), seguida por la Red Norte 3.75% (15 de 58), en tercer lugar la Red Oriente 2.5% (10 de 58), cuarto la Red Occidente 1.75% (7 de 58) y por último la Sede administrativa con un 0.75% (3 de 58).
- Los reclamos presentados en los buzones de las diferentes IPS DE Pasto Salud E.S.E., corresponden al 18.5% (74 de 400 pqrsl). El mayor número de reclamos lo presenta la Red Sur con un 6.25% (25 de 74), seguida por la Red Norte 5.5% (22 de 74), en tercer lugar la Red Oriente 3.5% (14 de 74), cuarto la Red Occidente 1% (4 de 74) y por último la Sede administrativa con un 2.25% (9 de 74).
- El total de quejas y reclamos del I trimestre del año 2021 fue el 33% es decir de 400 pqrsl, los usuarios presentaron 132 quejas y reclamos.

- En el I Trimestre del año 2021 se presentaron 8 sugerencias en relación al total de pqrsl (400) presentadas por los usuarios, tan solo corresponde al 2%. Las sugerencias presentadas son:
 - En el servicio de urgencias del Hospital la Rosa, el usuario sugiere que se tenga muebles más cómodos
 - En el servicio de urgencias del Hospital la Rosa, el usuario sugiere una mejor alimentación
 - En el servicio de facturación del Hospital la Rosa, el usuario sugiere que exista doble fila para facturar los servicios
 - En el Centro de Salud de Pandiaco, en referente a la programación de las rodas de seguridad, lo cual demora la atención.
 - En el Centro de Salud el Rosario, referente a que realicen mantenimiento a los computadores en un horario que no afecte a los usuarios.
 - Existieron tres sugerencias para el Centro de Salud de Obonuco referente a ampliar los servicios de odontología.

Caracterización de la población



Régimen



RESUMEN DE INDICADORES EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL 2021

MEDICIÓN DE SATISFACIÓN AÑO 2021

INDICADORES	Meta	No de usuarios satisfechos	No de usuarios encuestados	Resultado
720 - Proporción de usuarios satisfechos	90%	539	552	97,6%
749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.	90%	545	552	98,7%
815-Proporción de usuarios satisfechos frente al trámite para la asignación de citas.	90%	212	226	93,8%
995- Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido	90%	209	226	92,5%
Con la elección del profesional que eligió para que le brinde la atención		113	113	100%

MEDICIÓN DE SATISFACIÓN AÑO 2021

INDICADORES	Meta	No de usuarios satisfechos	No de usuarios encuestados	Resultado
999 - Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta	90%	944	939	99,5%
1002- Proporción de usuarios satisfechos frente a la expresión de sus inquietudes y necesidades con el personal que lo atendió	90%	549	552	99,5%
1003- Proporción de usuarios satisfechos frente a la información orientación que recibió del profesional que lo atendió	90%	955	962	99,3%

MEDICIÓN DE SATISFACIÓN AÑO 2021				
INDICADORES	Meta	No de usuarios satisfechos	No de usuarios encuestados	Resultado
1004- Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención	90%	551	552	99,8%
1005-Proporción de usuarios satisfechos frente a la solución que le dieron a su necesidad de salud por la que asistió a su centro de atención	90%	552	552	100%
1006-Proporción de usuarios satisfechos frente a la atención para que sean respetados sus derechos.	90%	551	552	99,8%

MEDICIÓN DE SATISFACIÓN AÑO 2021				
INDICADORES	Meta	No de usuarios satisfechos	No de usuarios encuestados	Resultado
1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida	0	4	552	0,72%
1008-Proporción de usuarios satisfechos frente a la comodidad de las instalaciones de las IPS donde fue atendido.	90%	539	552	97,6%
1009-Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.	90%	110	111	99,1%

MEDICION DE SATISFACCIÓN EN LA ALIMENTACION SUMINISTRADA EN LE SERVICIO DE HOSPITALIZACION				
Indicadores	Meta	No de usuarios satisfechos	No de usuarios encuestados	Resultado
1010 Proporción de usuarios satisfechos con el sabor de la alimentación suministrada	90%	98	100	98%
1011 Proporción de usuarios satisfechos con la temperatura de los alimentos suministrados	90%	95	100	95%
1012 Proporción de usuarios satisfechos con la presentación y aseo de la alimentación suministrada	90%	99	100	99%

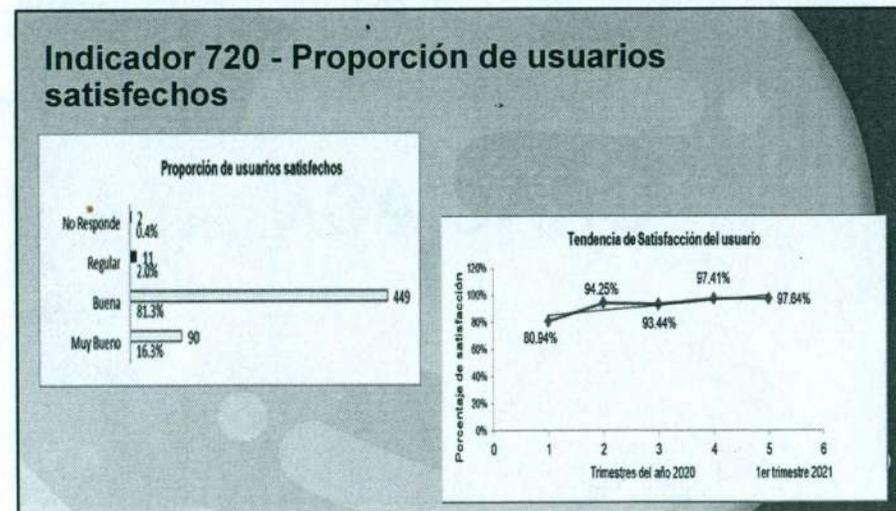
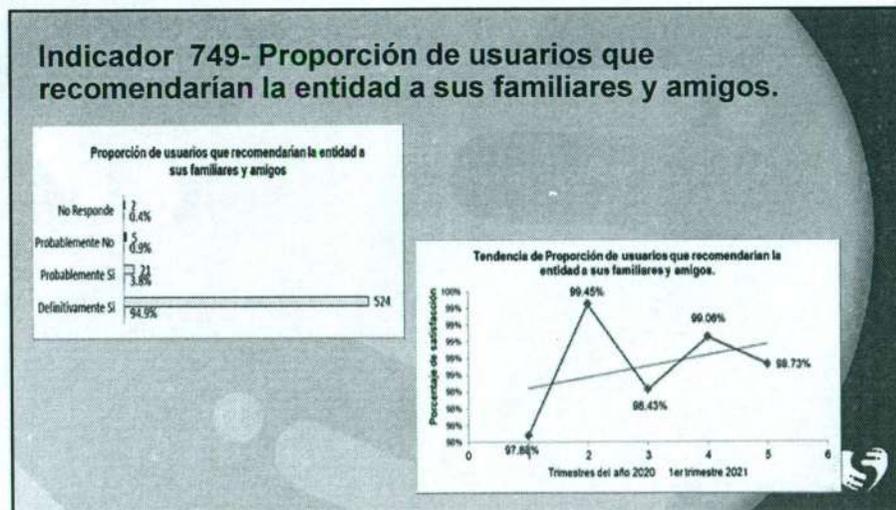
Indicadores	Meta	No de usuarios satisfechos	No de usuarios encuestados	Resultado
1013 Proporción de usuarios satisfechos con el horario de la alimentación suministrada	90%	99	100	99%
1014 Proporción de usuarios satisfechos con la variedad de la alimentación suministrada	90%	99	100	99%
Proporción de usuarios que le ofrecieron alternativa en la dieta.	No	81	100	81%
	Si	19	100	19%

744-Citas agendadas (Informe general llamadas call-center/citas asignadas)	Meta	Citas agendadas por el Call center	Llamadas recibidas	Porcentaje
ENERO	60%	26.921	16.447	84.82%
FEBRERO	60%	31.473	26.886	80.69%
MARZO	60%	28.921	22.939	79.31%

719-Promedio de días hábiles para dar respuesta a las PQRSF (Sobre PQRS)	Días	Porcentaje
ENERO	15	300/45 = 6.66
FEBRERO	15	408/49 = 8.32
MARZO	15	380/41 = 9.266

746- Proporción de usuarios inasistentes	Hasta	Usuarios atendidos	Usuarios inasistentes	I TRIM
	20%	114.448	5.149	4.51%

747-Proporción de PQRSF Gestionadas (sobre PQRS)	META	I TRIM
	100%	135/135= 100%



CONCLUSIONES

1. Durante el primer trimestre del año 2021, cuatro usuarios perciben haber sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida, lo cual perjudica el cumplimiento del indicador que es del 0%.

2. En la satisfacción del servicio de alimentación en Hospitalización, tan solo al 19% (19 de 100) de los usuarios se les ofreció alternativa en la dieta.

3. En cuanto a la proporción de usuarios satisfactorios, teniendo en cuenta los resultados del año 2020, y el resultado del primer trimestre del año 2021, se puede analizar que la tendencia presenta un comportamiento positivo favorable, lo cual indica que los usuarios reconocen y califican los servicios de salud recibidos por Pasto Salud como bueno, superando la meta establecida del 90%.

4. En cuanto a la proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos, teniendo en cuenta los resultados del año 2020, y el resultado del primer trimestre del año 2021, se puede analizar que la tendencia presenta un comportamiento constante, superando la meta establecida del 90%.

GRACIAS

ESTRATEGIA "MAS CERCA DE TI"

Gerencia de Régimen Subsidiado

2019

nueva
eps
gente cuidando gente

REGIMEN SUBSIDIADO DE NUEVA EPS

Es un régimen que viene funcionando desde el 1 de diciembre del año 2020
Y cuenta con una amplia cobertura
Para que sus usuarios puedan acceder
Sin inconvenientes a nuestros
Servicios de salud

Cobertura



Estamos en 1.117 de los 1.125
municipios del país.

nueva
eps

ALCANCE DE LA ESTRATEGIA

- Mantener un canal de comunicación efectivo entre el usuario y Nueva EPS
- Priorizar la gestión de servicios para nuestras gestantes, niños menores de 1 año y adultos mayores.
- Impactar positivamente en el nivel de satisfacción de los usuarios del Régimen Subsidiado

nueva
eps

SERVICIOS QUE OFRECE NUEVA EPS

- Contamos con promotores de Salud los cuales, mediante la visita en el domicilio del usuario, buscan conocer e identificar las necesidades en salud, remitiéndolos a los diferentes programas que tiene Nueva Eps, Joven Sano, Adulto mayor, gestantes, Higiene oral

nueva
eps

CANALES DE ATENCION

INCIDENCIAS

Canales presenciales

OBJETIVO

El trámite de las PQRS en NUEVA EPS, está conformado por varias etapas, y del adecuado manejo en cada una de ellas, depende que el proceso sea exitoso y que se logre satisfacer la demanda de los afiliados.

ACCESO

CONTACT CENTER:

Régimen contributivo: 3077022 ó 018000954400
Régimen subsidiado: 3077051 ó 018000952000

PÁGINA WEB

Opción contactanos

CHAT EVA

Este canal está en la página WEB de NUEVA EPS en el siguiente link <https://nueveps.com.co> donde se observa en una burbuja la opción "Soy EVA ¿Te puedo ayudar?".

VIDEO ATENCIÓN:

Es un canal que está disponible en la página WEB de NUEVA EPS en el siguiente link <https://nueveps.com.co/coronavirus-atencion/>, en la sección "Asesor en línea a un click". Este canal permite una interacción virtual entre un asesor de nuestra oficina y el afiliado. Para acceder al canal, el usuario debe ingresar a esa opción y presionar el botón "Solicitar video atención".

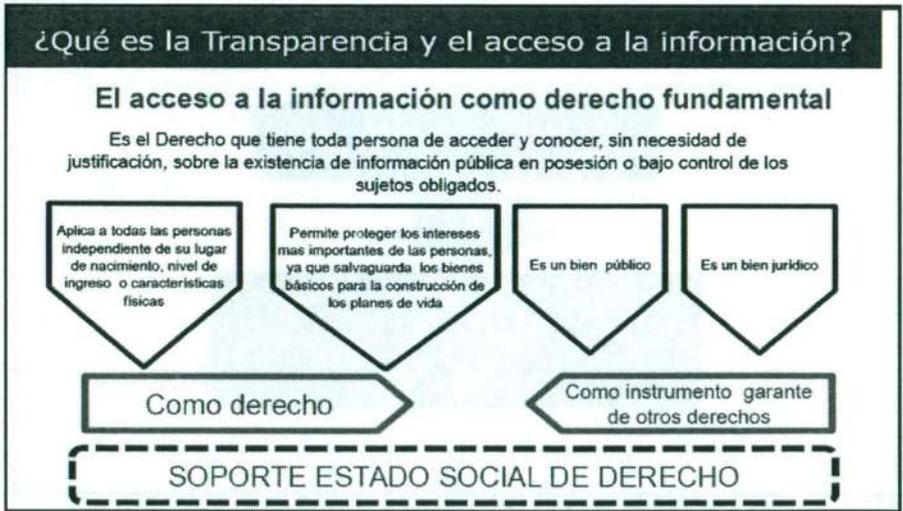
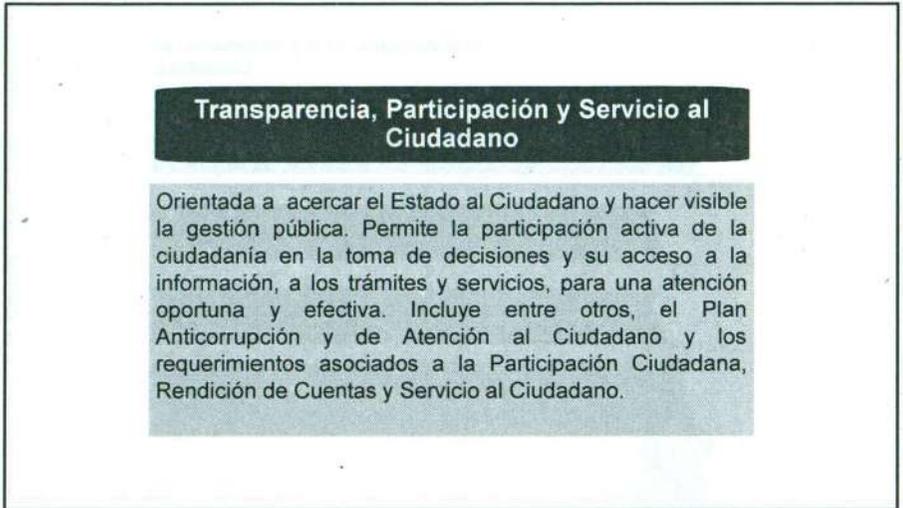
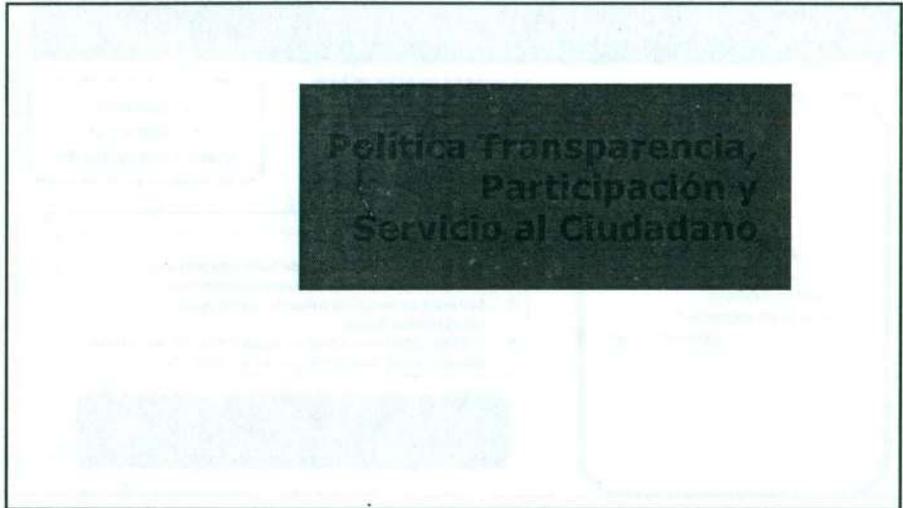
CANALES PRESENCIALES

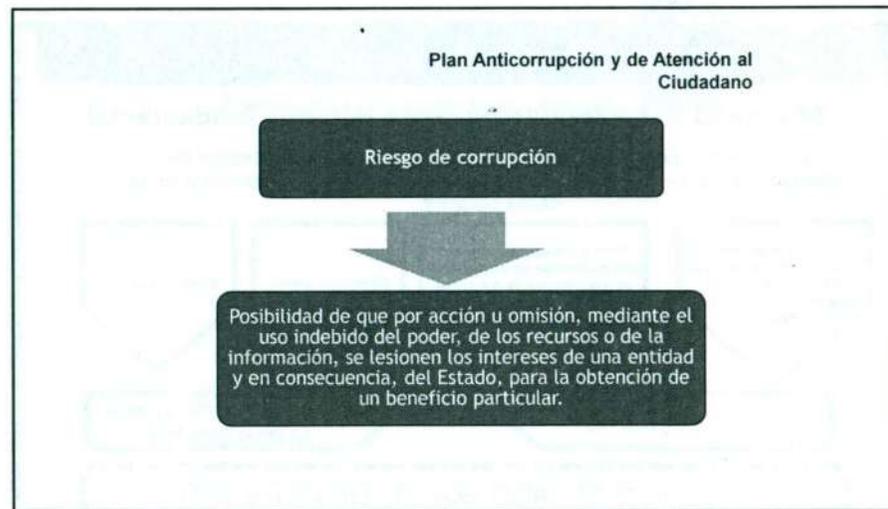
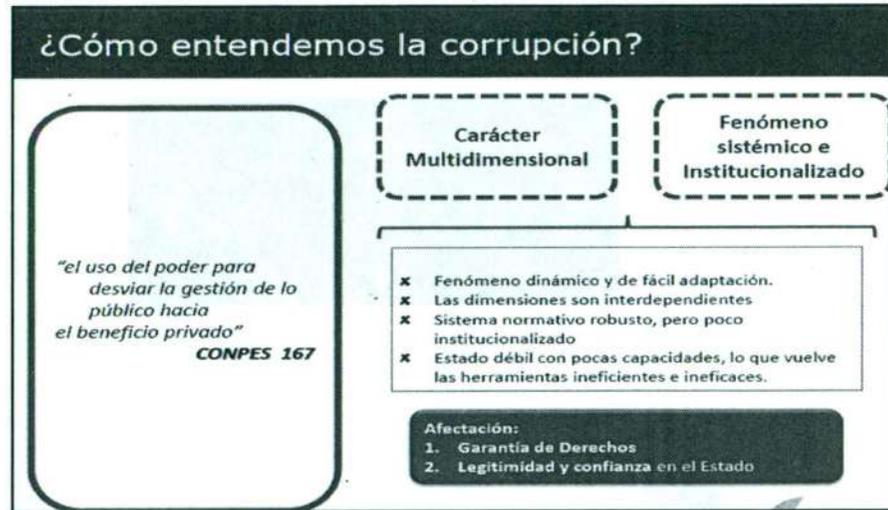
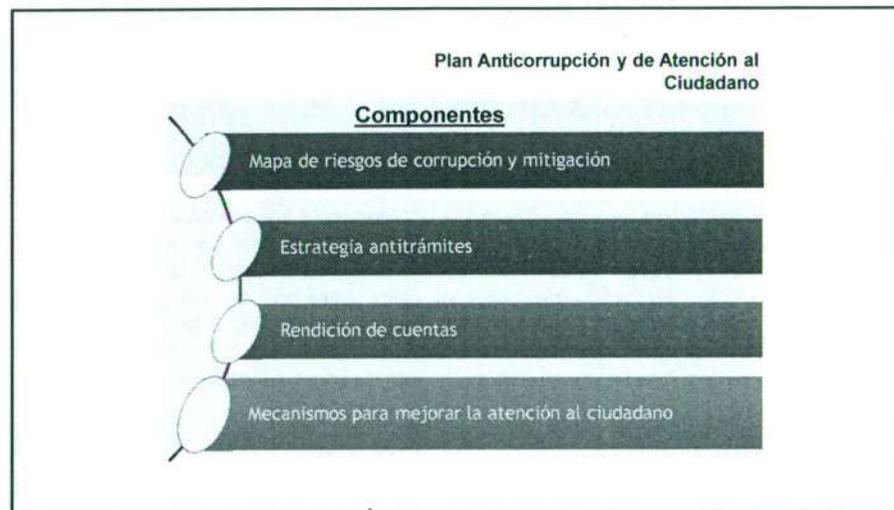
OAA (Línea directa puntos de atención al afiliado y puntos funcionales)

nueva
eps

GRACIAS

nueva
eps





Participación ciudadana en la gestión

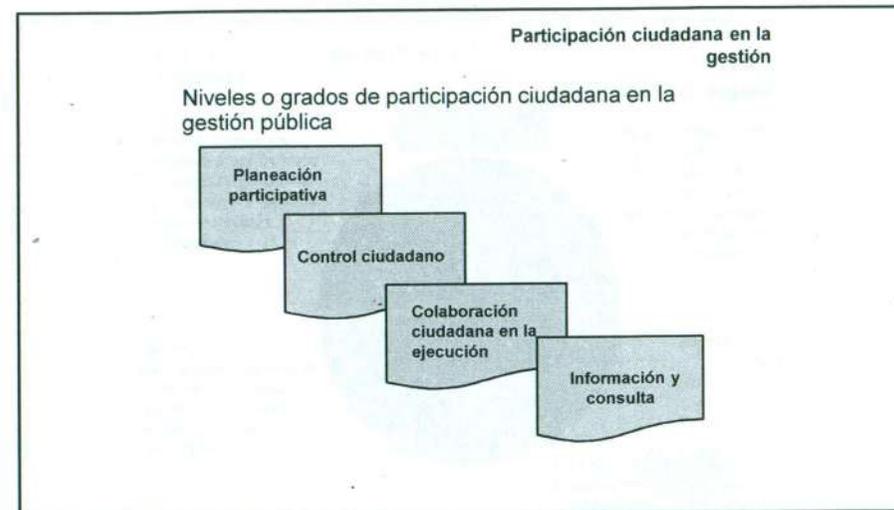
¿QUÉ ES PARTICIPAR?

Participar es ejercer poder, actuar e intervenir en sociedad, e interactuar en la vida social, política, económica y cultural.

No sólo es informarse, opinar o sentirse consultado frente a alguna situación.

ES poder

- plantear problemas
- gestionar propuestas y proyectos,
- controlar procesos
- intervenir en las decisiones que sobre la vida social se toman



¿Por qué es importante la Rendición de Cuentas?

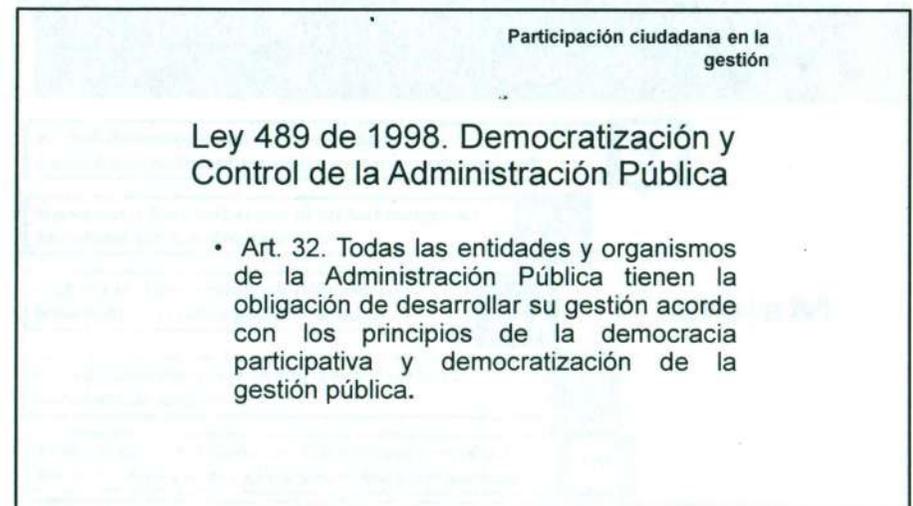
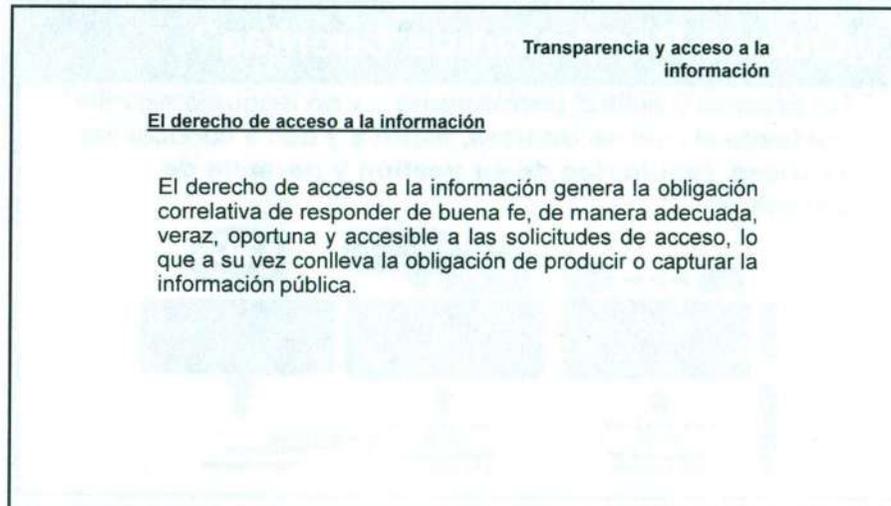
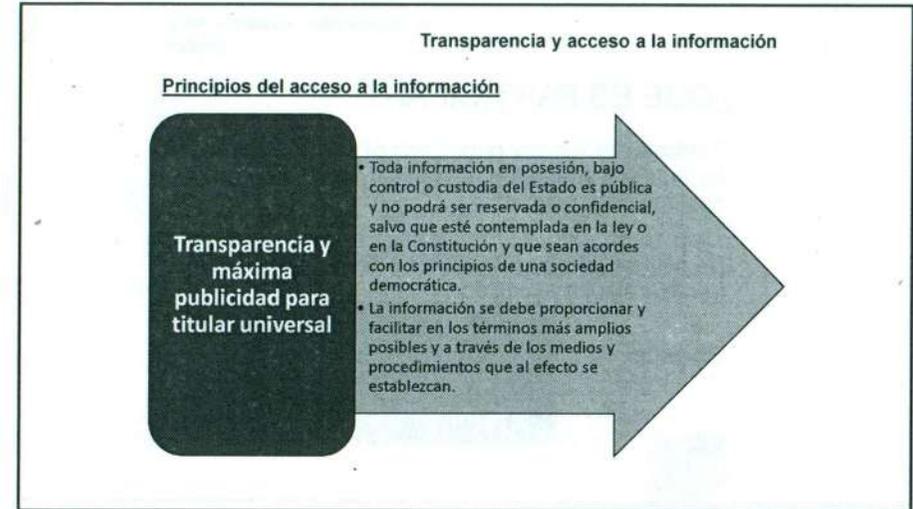
Mejora

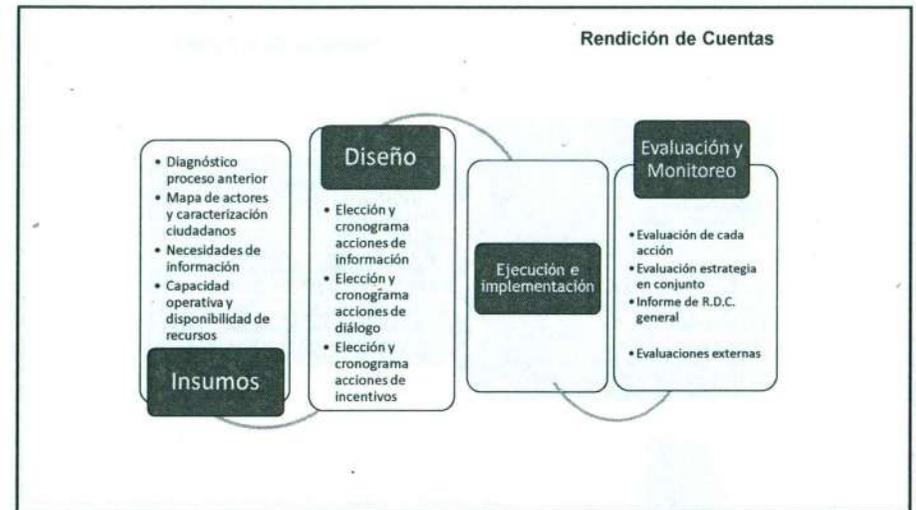
- La transparencia y la responsabilidad de divulgación y sustentación de resultados públicos
- La capacidad de la sociedad civil para exigir y cumplir sus obligaciones
- La expresión de opiniones y el control ciudadano a la gestión institucional
- Evaluación del grado de realización de los derechos ciudadanos
- La incorporación del aprendizaje surgido de la evaluación ciudadana en la planeación a futuro

¿Qué es Rendición de Cuentas?

Un proceso y actitud **permanente**...y en lenguaje sencillo mediante el cual se **informa, explica** y dan a conocer los **avances, resultados de su gestión y garantía de derechos**

The diagram illustrates the components of accountability. On the left, a vertical label reads 'ELEMENTOS IMPULSORIOS'. Three boxes are shown: 'INFORMACIÓN DE CALIDAD Y EN LENGUAJE APROPIADO' (with an envelope icon), 'DIALOGO PARA EXPLICAR, ESCUCHAR Y RETROALIMENTAR LA GESTIÓN' (with speech bubble icons), and 'INCENTIVOS A SERVIDORES PÚBLICOS Y CIUDADANOS' (with a smiley face icon). Arrows point from the first two boxes to the text 'LEY 1712 DE 2014 Acceso a la Información' and 'LEY 1757 DE 2015 Participación Ciudadana' respectively. A third arrow points from the third box to the text 'motivación mejoramiento'. A small file name 'ELEMENTOS-01.png' is visible near the bottom right.

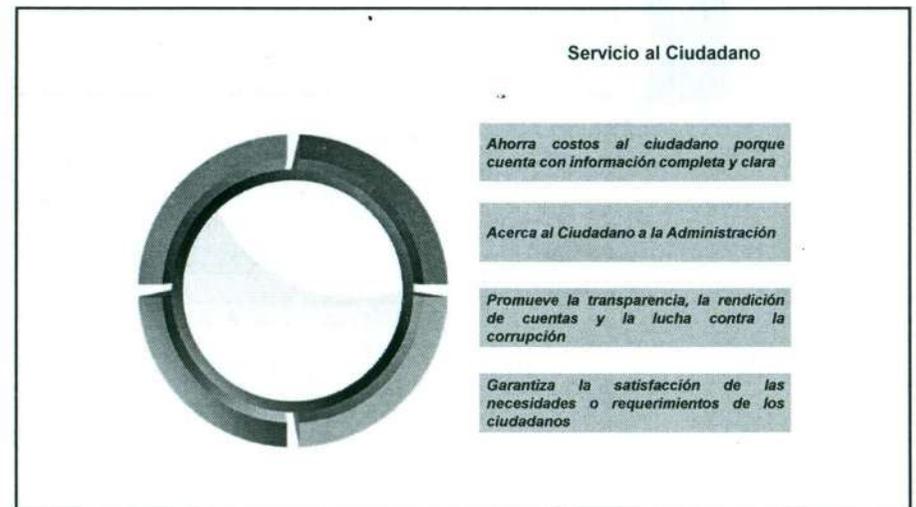




Política de Servicio al Ciudadano

Objetivo

Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos, a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la Administración Pública con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.



Principios de la Política

1. Lenguaje claro:

La entidad me ofrece información clara y fácil de entender

2. Eficiencia:

La entidad me ofrece una respuesta oportuna y coherente con mi necesidad

3. Transparencia:

Puedo hacer seguimiento en tiempo real a la gestión de las entidades en relación con mi solicitud

4. Consistencia:

Recibo la misma información de todos los servidores públicos a los que contacto en relación con mi solicitud

5. Oportunidad en el servicio:

Recibo una atención rápida y oportuna y se me ofrecen soluciones en los términos acordados

6. Calidad:

Los asuntos que pongo en consideración de la Administración Pública son manejados profesionalmente y se ofrece una solución adecuada

7. Ajuste a necesidades y expectativas:

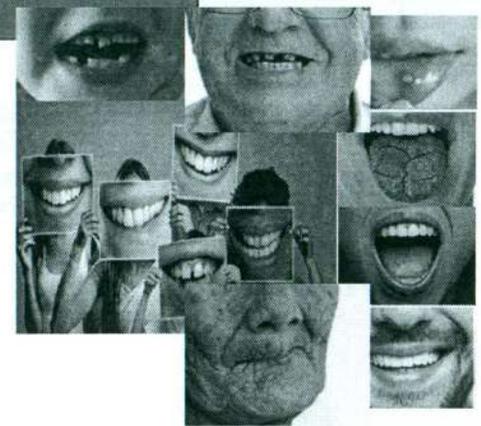
Las entidades entienden mis necesidades, situación económica y personal y diseñan canales y mecanismos que me permiten interactuar con ellas

CÓMO PUEDO PARTICIPAR DEL AUTOCUIDADO DE MI SALUD BUCAL?

YOLANDA LORENA GUANCHA MEJIA
Profesional Universitaria - Odontóloga

LA BOCA

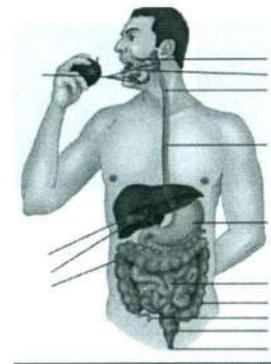
Es más que una sonrisa,
No es solo estética o
belleza,
Es salud, es bienestar
total,
Es la ENTRADA de mucho
en la vida del ser humano



FUNCIONES DE LA BOCA

- Masticar
- Tragar
- Saborear
- Alimentación
- Hablar
- Sonreír
- Estética
- Succionar
- Respirar
- Soplar
- Cantar
- Expresiones
- Sexo oral
- Evitar enfermedades

LA BOCA

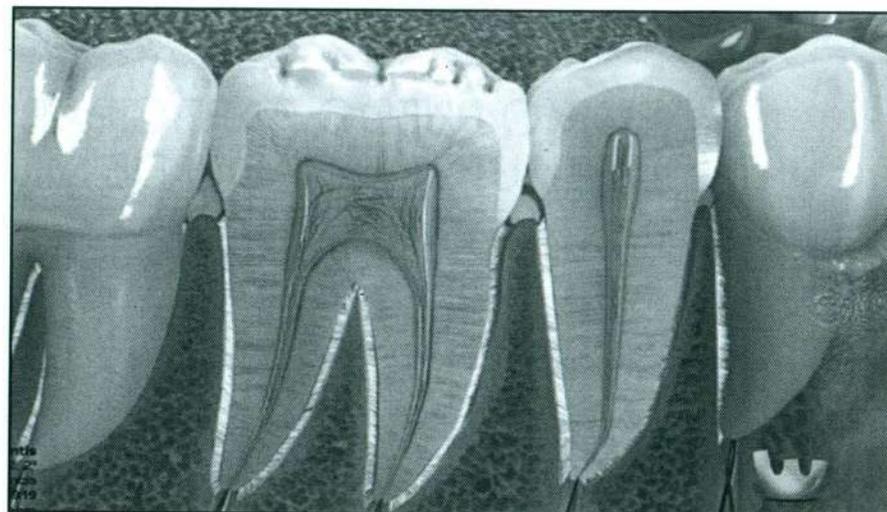


Las enfermedades orales:

- Dificultan el control de la diabetes
- Aumentan el riesgo de infarto del miocardio
- Incrementan el riesgo de enfermedades pulmonares o renales, o pueden favorecer un parto prematuro

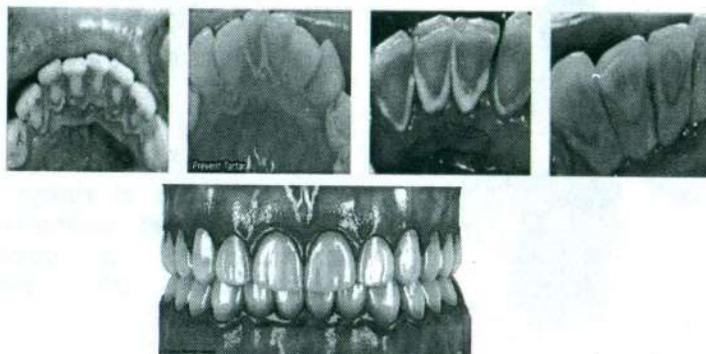
Cómo mantener una boca sana?

- Cepillado de dientes, mejillas y lengua
 - Uso de seda dental
 - Enjuague bucal
 - Buena alimentación
 - Asistir a odontología
- <https://www.youtube.com/watch?v=dpuucGbWKeo>
 - <https://www.youtube.com/watch?v=O3wJKkSJXo>



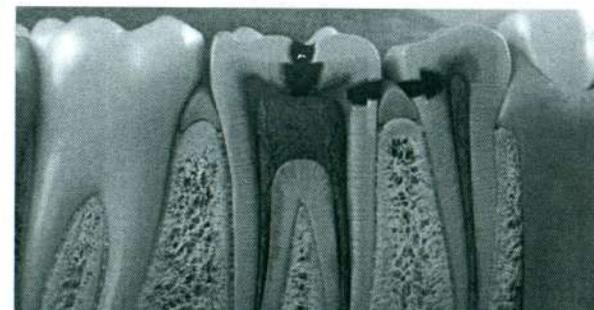
GINGIVITIS

<https://www.youtube.com/watch?v=HFyxU-wuHKI>



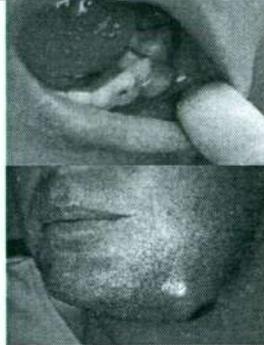
CARIES

- <https://www.youtube.com/watch?v=Llr3vxMx2Kk>



Urgencias odontológicas

- Celulitis y absceso de boca: infecciones
- Dolor dental fuerte espontaneo
- Dolor muy fuerte al comer alimentos
- Hemorragias
- Dolor después de las extracciones dentales

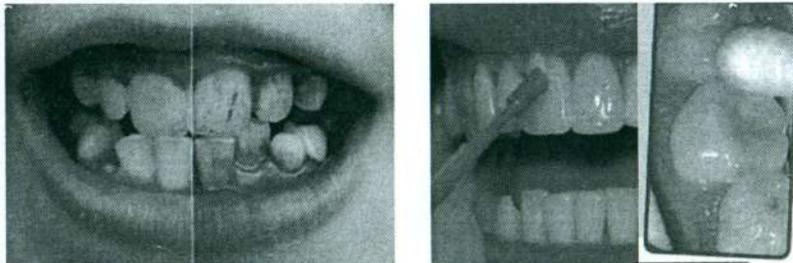


Asistir a control odontológico

- Historia clínica
- Fase de higiene oral (control de placa, flúor, sellantes, detartraje)
- Fase de tratamiento de recuperación (calzas, extracciones, tratamiento de conductos, remisiones)
- Fase de mantenimiento (consultas de control o de higiene oral)

Fase de higiene oral

- Control de placa bacteriana (1 y +)
- Fluorización (1 a 17 años)



Fase de higiene oral

- Sellantes



- Detartraje



Cuidados en pandemia



- Buena higiene oral, evite juntar los cepillos dentales de sus familiares, desinfecte con frecuencia los cepillos
- Asista a odontología según las recomendaciones de su odontólogo, usando tapabocas, evitando uso de joyas, bolsas, bolsos, cabello recogido, evite acompañantes si no son muy necesarios. Cepille bien sus dientes antes de la consulta. No lleve alimentos.

Gracias...

CAPACITACIÓN REGLAMENTO INTERNO DE LA JUNTA DIRECTIVA

31 DE MAYO 2021

REQUISITOS, CONFORMACIÓN Y PERIODO, LOS MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., de conformidad con el artículo 70 Ley 1438 de 2011, estará conformada de la siguiente manera:

- German Chamorro de la Rosa. Alcalde.
- Javier Andrés Ruano González. Secretario de salud.
- Janeth Angélica Narváez Figueroa.
- Un representante de las alianzas o asociaciones de usuarios de las IPS de la red pública de atención de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E.
- Campo Andrés Enriquez Ortega.

REQUISITOS DE LOS MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA

Para ser integrante de la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., se debe dar cumplimiento a los requisitos establecidos en el artículo 8° del Decreto 1876 de 1994.

PERIODO DE LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA

Los miembros de la Junta Directiva de usuarios y de los servidores públicos de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., actuara por periodos de dos (2) años y no se podrán volver a elegir para periodos consecutivos, ni podrán ser parte de la Junta Directiva de la Empresa, en más de dos oportunidades.

DEBERES, PROHIBICIONES, INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES Y CONFLICTOS DE INTERÉS DE LOS INTEGRANTES DE LA JUNTA DIRECTIVA

DEBERES:

- Garantizar los principios de la función administrativa consagrados en el art. 209 de la Constitución Política y el art. 3° de la Ley 1437 del 2011.
- Actuar con lealtad a la entidad y en interés de la comunidad.
- Preservar y proteger la información a la que haya accedido en el cumplimiento de sus funciones, haciendo uso de ella solo en el desempeño de las mismas.
- Dedicar tiempo suficiente al ejercicio de sus funciones como miembro de la Junta Directiva.
- Mantener informado sobre la gestión realizada al grupo o estamento que representa.

DEBERES, PROHIBICIONES, INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES Y CONFLICTOS DE INTERÉS DE LOS INTEGRANTES DE LA JUNTA DIRECTIVA

PROHIBICIONES:

- Recibir más de una asignación salarial del tesoro público.
- Solicitar dadas o favores.
- Excluir o retardar la respuesta de los asuntos o temas encargados o de derechos de petición.
- Desacatar decisiones judiciales, fiscales o disciplinarias.
- Extrapasar los límites en el ejercicio de sus funciones encomendadas.

PERDIDA DE CALIDAD DE MIEMBRO DE LA JUNTA DIRECTIVA:

Se perderá la calidad de miembro de la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., por lo siguiente:

- Por la inasistencia injustificada a 3 reuniones consecutivas o 5 reuniones en el año.
- Por violación al régimen de inhabilidades e incompatibilidades establecido en la Constitución y la Ley.
- Por renuncia, expresamente aceptada, como miembro de la Junta Directiva.
- Por condena judicial debidamente ejecutoriada que lo inhabilite para ostentar dicha calidad.
- Por las demás causales definidas en la Ley.

FUNCIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA, DE SUS DIGNATARIOS Y DEL GERENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD.ESE EN RELACION CON LA JUNTA DIRECTIVA

- Expedir, adicionar y reformar el estatuto interno de contratación de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E.
- Discutir y aprobar los Planes de Desarrollo de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E.
- Aprobar los Planes Operativos anuales.
- Analizar y aprobar el proyecto de presupuesto anual, de acuerdo con el Plan de Desarrollo y el Plan Operativo para la vigencia.
- Aprobar la planta de personal y las modificaciones a la misma, para su posterior adopción por la autoridad competente.
- Analizar los informes financieros y los informes de ejecución presupuestal presentados por el Gerente y emitir concepto sobre los mismos y sugerencias para mejorar el desempeño institucional.

FUNCIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA, DE SUS DIGNATARIOS Y DEL GERENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD ESE EN RELACION CON LA JUNTA DIRECTIVA

- Servir de voceros de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E ante las instancias político-administrativas correspondientes y ante los diferentes niveles de Dirección del Sistema de Salud, apoyando la labor del Gerente en este sentido.
- Elaborar terna para la designación del responsable de la Unidad de Control Interno.
- Designar y fijar honorarios para el Revisor Fiscal de acuerdo a criterios técnicos que garanticen su desempeño eficiente.
- Aprobar el cumplimiento del Plan de Gestión Gerencial y tomar las decisiones de Ley en el caso de no cumplimiento.
- Aprobar la Planta de Empleos Temporales de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E.
- Delegar en el Gerente aquellas funciones propias que considere pertinente para el buen funcionamiento de la Entidad.

CONVOCATORIA Y ORGANIZACIÓN DE REUNIONES

La convocatoria a reuniones de Junta Directiva será convocada por el presidente con la debida antelación mínima de cinco (5) días, por comunicación escrita donde se indique lugar, fecha y hora. A la citación se anexara el orden del día, acta de reunión anterior y copia de documentos, presentaciones, estudios y anexos que van a ser objeto de la discusión programada.

Si no se dispone de toda la información al momento de la convocatoria, esta podrá remitirse con posterioridad, en todo caso con antelación no inferior a un día calendario a la fecha de la reunión.

La agenda u orden del día incluirá como mínimo los siguientes puntos:

1. Verificación de Quorum.
2. Lectura de la agenda u orden del día.
3. Aprobación del orden del día.
4. Aprobación de acta anterior.
5. Revisión de los cumplimientos de compromisos.
6. Desarrollo del temario a tratar o discutir.
7. Propositiones y varios.
8. Compromisos para la próxima reunión.

CARÁCTER CONFIDENCIAL DE LOS ASUNTOS TRATADOS

- Los temas tratados en Junta Directiva son de carácter confidencial hasta tanto no sean oficializados en actas y/o acuerdos, por lo tanto está prohibido divulgarlos. Esta conducta cobija tanto a miembros como a los asistentes a las reuniones.
- Los asuntos o decisiones tratados o adoptados por la Junta Directiva, solamente podrán ser dados a conocer a través de los canales propios de la Junta o de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E.

POLITICA DE PARTICIPACION EN SALUD



T.S. NELCY IBARRA ALBAREZ – Profesional Universitaria SIAU
T.S. CLAUDIA JIMENA PAZ CEBALLOS – Profesional Universitaria SIAU - Contratista

LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD "PPSS"

Pasto Salud ESE se compromete con los usuarios, familia y comunidad a mantener una comunicación y participación asertiva, fomentando espacios de diálogo y control social, a través de herramientas de comunicación de fácil acceso a la información y tramites institucionales, que generen confianza al velar por el adecuado cumplimiento de la misión institucional.



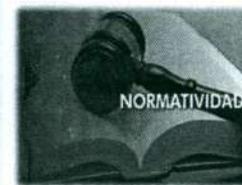
Para dar cumplimiento a esta política y la normatividad vigente, Pasto Salud ESE ha definido las siguientes estrategias que se operativizan en el siguiente Plan de Participación Social en Salud.

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Busca dar respuestas a las problemáticas, necesidades, dificultades, oportunidades, limitaciones y debilidades que afectan la participación social en salud, en la perspectiva de dar cumplimiento al marco legal vigente y, por ende, a la realización del derecho humano de la participación que se encuentra vinculado bajo una lógica de interdependencia con el derecho a la salud.



Resolución 2063 de 2017



Es el proceso de interacción social, para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a Intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos, basada en los principios Constitucionales de solidaridad, equidad y Universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social.

DECRETO 1757 DE 1994

Por medio del cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud.

❖ FORMAS DE PARTICIPACION EN SALUD

❖ PARTICIPACION CIUDADANA.

❖ PARTICIPACION COMUNITARIA: Comités de participación comunitaria

❖ PARTICIPACION EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD

❖ PARTICIPACION SOCIAL: procesos territoriales de planeación y veeduría en salud.



OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Asegurar acceso y calidad de información a la ciudadanía.
- Facilitar el ejercicio de derechos en salud.
- Apoyar el desarrollo de capacidades en la población y equipos de salud de Pasto Salud ESE.
- Facilitar los mecanismos de control social y toma de decisiones de la ciudadanía.
- Favorecer procesos de transparencia y oportunidad en la gestión de acciones en salud de Pasto Salud ESE.
- Fortalecer la capacidad institucional de la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE, para garantizar el derecho a la participación en salud.
- Promover la participación social, para impulsar y difundir la cultura de la salud y el autocuidado.
- Incentivar el control social en salud y veeduría de recursos presupuestales del sector salud.
- Acompañar y retroalimentar a estos procesos educativos a través de mecanismos de monitoreo y evaluación.

Participación Ciudadana en la gestión pública

Es un deber y un derecho el que la ciudadanía deba y pueda participar en todas las etapas del ciclo de gestión de políticas públicas (Diseño y Formulación, Planificación, Ejecución, Seguimiento y Evaluación). Más aún, para mejorar la calidad de las políticas públicas es de gran importancia que la participación ciudadana sea temprana y oportuna, es decir, que la misma esté presente desde el momento del diagnóstico de las problemáticas sociales que buscan solucionar las políticas públicas.

Recuerde. El ciudadano no sólo está para ejercer control a la **gestión**, sino **que** tiene el derecho constitucional de incidir en todo el ciclo de la **gestión pública**, por lo cual en su planeación debe definir claramente las actividades **que** va adelantar para incorporar al ciudadano.

La Participación Ciudadana es necesaria para construir la democracia. Por eso, resulta fundamental para favorecer el control de los/las gobernantes, transmitir mejor las preferencias de los ciudadanos y ciudadanas, suavizar los conflictos, favorecer los acuerdos, y hacer menos costosa la toma de decisiones políticas.

Principios que garantizan la participación:



Consiste en entregar información entendible, que permite que la toma de decisiones sea además de inclusiva, debidamente informada y publicada por todos los medios de comunicación activos. La principal fuente de información es el sitio web institucional www.pastosaludese.gov.co, en el cual encontrará el link Participación Ciudadana con toda la información de los canales de comunicación institucionales.

Anticipadamente al llamado a la participación ciudadana se estructura y socializa el proceso de participación hacia la ciudadanía y grupos de valor e interés. Desde el sitio web se promociona la participación y el documento o proceso, al final se responde a quienes participan y se socializa los resultados de dicha participación



Se tiene especial cuidado por involucrar en los procesos temas prioritarios que interesan al ciudadano como a los grupos de interés; es decir, son la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios el fin de la participación ciudadana y la rendición de cuentas en la entidad. Ejemplo de este proceso es la promoción previa a la realización de la audiencia pública de Rendición de Cuentas participativa, en el cual se invita a participar proponiendo temas de interés sobre los cuales rendir cuentas en ese escenario.

Todo ejercicio de planeación institucional se construye y comunica a la ciudadanía, puesto que para Pasto Salud ESE, la participación es un ejercicio de aprendizaje continuo y progresivo y los ciudadanos pueden participar individualmente o a través de sus organismos de control como son las Asociaciones de usuarios.

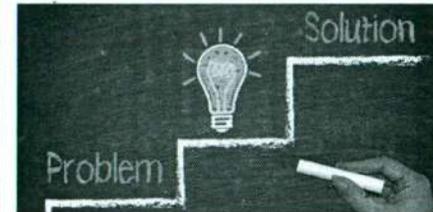


Transparencia y acceso a información pública

La estrategia institucional de participación ciudadana cuenta con un alto contenido de actividades orientadas a capacitar a la ciudadanía y los grupos de interés sobre sus derechos y deberes en materia de participación y rendición de cuentas, así como los mecanismos a través de los cuales se puede realizar este derecho. Existen espacios de capacitación y escenarios de diálogo donde se informa a la comunidad sobre temas de interés para asociaciones de usuarios y ciudadanía en general.



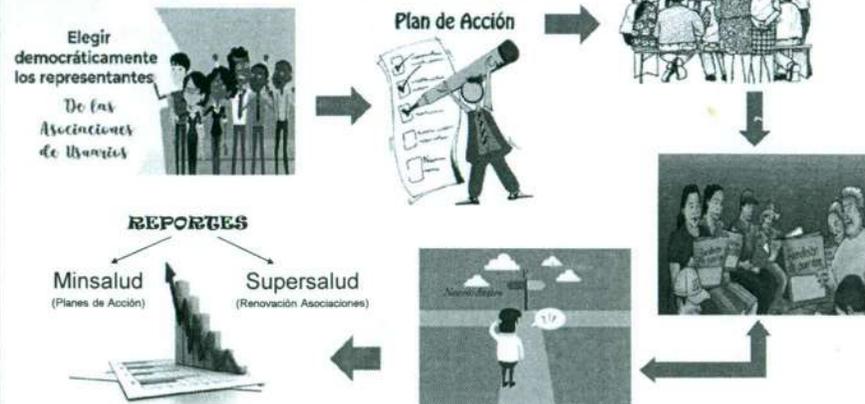
¿QUÉ BENEFICIOS GENERA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA?



El ejercicio de la participación ciudadana, desde el punto de vista de involucrarse en la toma de decisiones y en lo que se conoce como la construcción de estado, es de gran importancia en la medida en que se generan beneficios recíprocos entre entidad y ciudadano, como los mencionados a continuación:

- Aumentar y recuperar la confianza de los ciudadanos con la entidad y con el sistema.
- Garantizar el derecho a la democracia.
- Gestionar las expectativas de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés frente a los objetivos de la entidad.
- Permitir la adecuación de las respuestas desde lo público a las necesidades y demandas de los ciudadanos.
- Mejorar el grado de satisfacción de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés con la entidad y los servicios ofrecidos.
- Generar a los ciudadanos la oportunidad de conocer de manera más detallada los derechos que los protegen y los deberes.
- Conocer las diferentes poblaciones que la entidad atiende y de esta manera desarrollar proyectos acordes con las necesidades de cada uno de estos grupos.
- Enseñar el funcionamiento de la entidad desde los diferentes ámbitos de la organización y cómo se coordina la gestión bajo los principios de eficiencia, oportunidad y transparencia.

PROCEDIMIENTO ASOCIACIONES DE USUARIOS



Gracias...



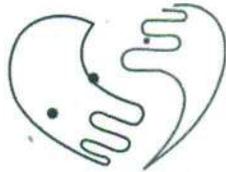
Detalles de la publicación



Pasto Salud ESE ha transmitido en directo.

Publicado por Edwin Zambrano ·
31 de mayo a las 15:03 ·

Invitación abierta a todos los usuarios de los 22 centros de salud de Pasto Salud ESE. De manera virtual y en directo a través de Facebook Live - Lunes 31 de mayo - 3pm



Tú y 11 personas más · 7 comentarios

Me gusta · Comentar · Compartir

Más relevantes ▾



Comenta como Pasto Salud ...



Lida González Villarreal · 2:52:08
Por favor personalmente opino la forma de la información se vuelve tedioso y aburrido debemos pensar en hacer estos talleres presenciales

Me gusta · Responder · Mensaje · 1 sem

Ver 3 comentarios más

744 Personas alcanzadas

2 Me gusta, comentarios y veces que se ha
3 compartido

78 Clics en publicaciones

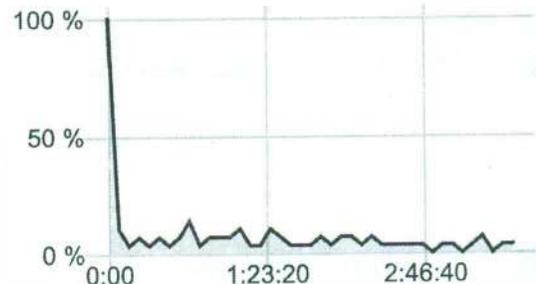
40	1	37
Clics para reproducir	Clics en el enlace	Otros clics

RENDIMIENTO DEL VÍDEO

334	37	1:04
Reproducciones de vídeo de 3 segundos	Reproducciones de vídeo de 1 minuto	Media de minutos reproducidos

Retención de la audiencia

La mayor parte de tu audiencia ha salido del vídeo en la marca de 5:20.



*Solo se incluyen reproducciones de más de 15 se...

Ver más detalles del vídeo

COMENTARIOS NEGATIVOS

0 Ocultar todas las publicaciones	0 Ocultar publicación
0 Denunciar como spam	0 Ya no me gusta esta página

2 Me gusta, comentarios y veces que se ha
3 compartido

DISTRIBUCIÓN DE CONTENIDO DE MARCA

Ver desglose



744
Alcance total

7/
Alcance orgánico



8
Alcance pagado

796
Impresiones totales

797
Impresiones orgánicas

0
Impresiones de pago



Página



Últimas noticias

● 8 nuevos



Actualizaciones

● Nuevas actualizaciones



Administrar tienda



Business Suite



Bandeja de entrada

● 19 mensajes nuevos y 21 comentarios nuevos



Aplicaciones empresariales



Eventos



Recursos y herramientas



Notificaciones

● 37 nuevos



Insights



Herramientas de publicación

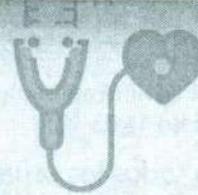


Centro de anuncios



Calidad de la página

Promocionar



Radio Salud
El Programa Radial de la Empresa
Jueves de
9:00 am a 10:00 am
Repetición 3 a 4 pm

RadioSaludESE, el programa Radial de la Em

Tú y 8 personas más

212 reproducciones · hace 4 días

Transparencia de la página

Facebook te muestra información para que comprender el propósito de las páginas. Consulta qué acciones han tomado las personas que administran y publican contenido.

Creación de la página: 8 de septiembre de 2015

Privacidad · Condiciones · Publicidad · Opciones de anuncios · Facebook © 2021

Crear publicación en Business Suite

Crear publicación en Facebook

Foto/vídeo

Recibir

Crear

En directo

Evento

...

II Taller de Capacitación con Asociaciones de Usuarios

II Taller de Capacitación a Asociaciones de Usuarios.

14 respuestas

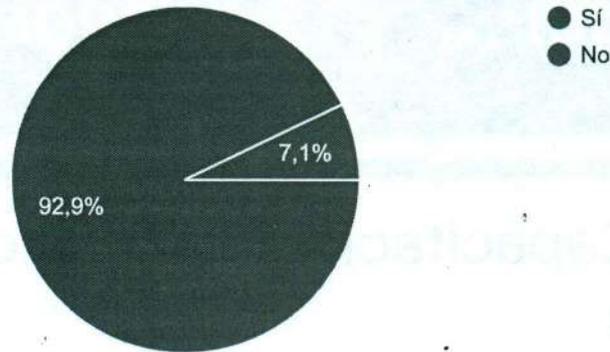
Publicar datos de análisis

- Nombre del Usuario / Ciudadano: *
- 14 respuestas
- ELIZABETH CUASES
 - CONCEPCION NARVAEZ
 - KLYDER ROSALES
 - GLORIA AMPARO LOZA
 - Ilia Maritza Cardenas
 - SONIA DELGADO
 - BLANCA YAQUENO
 - NOHEMI BETY ROSALES
 - ANGIE NARVAEZ



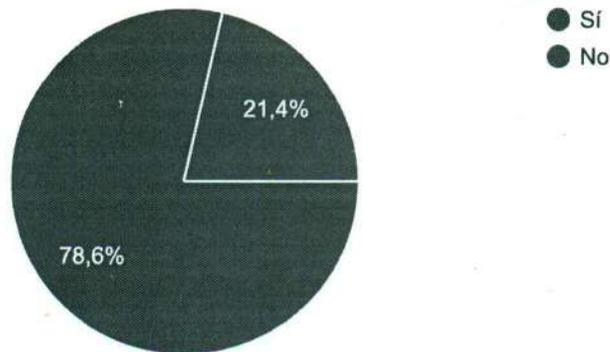
1. La información del taller / capacitación fue clara y comprensible

14 respuestas



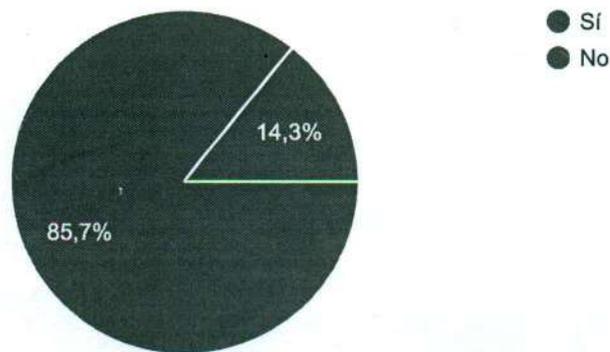
2. ¿Se cumplieron los objetivos de la capacitación?

14 respuestas



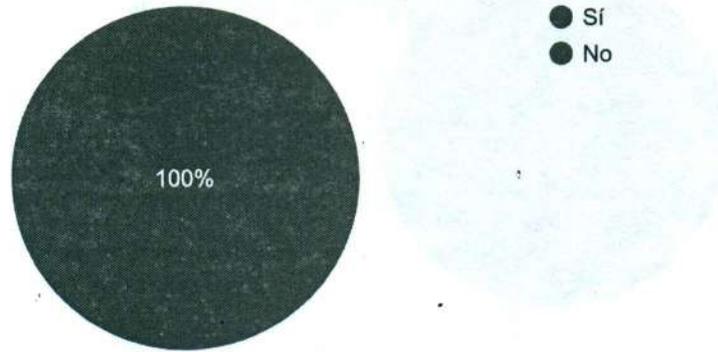
3. ¿Se atendieron adecuadamente las preguntas de los usuarios?

14 respuestas



4. ¿Los conocimientos aprendidos son aplicables en su rol como ciudadano o usuario?

14 respuestas



5. ¿La presentación y recursos utilizados fueron los mas adecuados?

14 respuestas



	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			

RONDAS DE HUMANIZACIÓN PRIMER TRIMESTRE 2021

SEMÁFORO

90% al 100%	
70% al 89%	
60% al 69%	
0% al 59%	

A) TRAZABILIDAD GENERAL PARA USUARIOS

TOTAL DE USUARIOS: 198

I TRIMEST. 2020	II TRIMEST. 2020	III TRIMEST. 2020	IV TRIMEST. 2020	I TRIMESTRE 2021
74 %	86%	94%	95%	91%

CONSOLIDADO ITEM PARA USUARIOS

No. EVALUAC. I TRIMESTRE 2021	No. EV. FAVOR. I TRIMESTRE 2021	% FAVORABILIDAD I TRIMESTRE 2021
3442	3133	91 %

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E. <small>NIT. 900091143-9</small>	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO				

B) TRAZABILIDAD CONSOLIDADO POR ÍTEM PARA USUARIOS

ÍTEM	I TRIMESTRE T. 2020	II TRIMESTRE 2020	III TRIMESTRE T. 2020	IV TRIMESTRE 2020	I TRIMESTRE 2021
1. Le fue asignada la cita con el profesional que eligió para consulta externa	75 %	94%	91%	98%	86%
2. Se llama a los pacientes por sus dos nombres y dos apellidos en los diferentes momentos de atención	85 %	95%	95%	95%	95%
3. El profesional de salud que lo atendió, saludó y se identificó con su nombre	79 %	90%	91%	95%	98%
4. Ha recibido un trato digno, amable, respetuoso de sus creencias, costumbres y opiniones personales	86 %	100%	100%	100%	99%
5. La información recibida en cada etapa de la atención en salud ha sido clara, precisa y adecuada	89 %	94%	96%	98%	91%
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	87 %	91%	93%	96%	95%



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E
NIT. 900981143-9

COMUNICACIONES OFICIALES

VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058

GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

7. Ha sido informado sobre sus derechos y deberes en la institución. Recuerda alguno	60 %	84%	90%	89%	78%
8. Le han escuchado con interés y atención	79 %	98%	98%	96%	97.9%
9. Sabe cómo y dónde presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación	45 %	82%	92%	87%	88%
10. El profesional que lo atiende se higieniza las manos antes de atenderle	73 %	97%	100%	98%	99%
11. Los ambientes en que se prestan los servicios tienen condiciones de limpieza e higiene	99 %	100%	99%	100%	94%
12. Los ambientes en que se prestan los servicios tienen condiciones de comodidad y seguridad	93 %	97%	93%	96%	95.8%
13. Se ha respetado su intimidad y privacidad	93 %	100%	98%	98%	95.8%
14. Ha recibido apoyo e información para la realización de trámites administrativos	84 %	88%	92%	93%	95.3%
15. Ha recibido información sobre las rutas de evacuación en caso de una	30 %	67%	75%	78%	77%

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



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E
NIT 900981143-9

COMUNICACIONES OFICIALES

VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058

GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

emergencia					
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.					87%
17. Está satisfecho con la alimentación de la dieta hospitalaria, su presentación y horarios.					87%

C) CONSOLIDADO ÍTEM ESPECIAL (más de 0% es desfavorable, trabajar con prioridad)

ÍTEM	% DESFAVORABILIDAD I TRIMESTRE 2020	% DESFAVORABIL III TRIMESTRE	% DESFAVORABIL IV TRIMESTRE 2020	% DESFAVORABIL I TRIMESTRE 2021
18. Ha evidenciado ingreso de armas, bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas a los servicios de la institución	0.9%	0%	0.5%	0.2%

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