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


Diligenciar en medio digital o a mano alzada Válida con firmas						
FECHA	DIA	MES	AÑO	HORA INICIO	HORA FINAL	ACTA No.
	30	11	2021	2:30	5:00	4
TEMA DE REUNION:	IV Taller de Capacitación con Asociaciones de Usuarios					
LUGAR:	Pasto Salud ESE. meet.google.com/tau-wvai-daw					

ASISTENTES			
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	FIRMA
Jenny Lorena Pantoja Guerrero	Profesional Universitaria SIAU	SEDE ADMINISTRATIVA	
Milton Armando Moncayo Riascos	Profesional Universitario Oficina Asesora de Planeación.	SEDE ADMINISTRATIVA	
Edwin Julio Bastidas Benavides	Profesional Especializado en el área de la salud	SEDE ADMINISTRATIVA	
Claudia Jimena Paz Ceballos	Profesional Universitario Contratista SIAU	SEDE ADMINISTRATIVA	
José Fernando Mora Montenegro		SEDE ADMINISTRATIVA	

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
<ol style="list-style-type: none"> 1. Saludo de Bienvenida: Doctora Lorena Pantoja Guerrero Líder de oficina Atención al Usuario Pasto Salud ESE. 2. Servicio al Ciudadano: Profesional Universitaria Jenny Lorena Pantoja Guerrero <ul style="list-style-type: none"> - Informe de Medición de Satisfacción de los Usuarios. - Informes de PQRSFD-D. - Resultados de Rondas de Humanización III Trimestre, profesional 3. Cómo se refleja la gestión pública en Pasto Salud ESE. Ing. Milton Moncayo Riascos. 4. Cómo involucrar al usuario y su familia en la prevención del Covid 19. 5. Recolección de necesidades y expectativas por parte de los miembros de las asociaciones de usuarios. 6. Trámites y servicios - gobierno digital Ing. José Fernando Mora Montenegro.

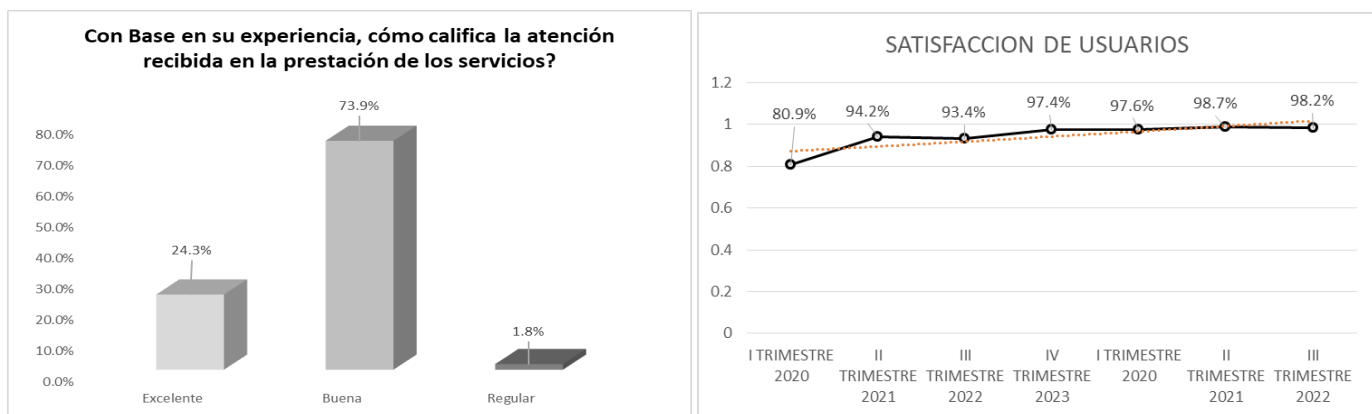
DESARROLLO
Se da inicio a la reunión siendo las 2:40 p.m. de la tarde con la asistencia de 30 participantes, iniciando con las palabras de bienvenida al taller la doctora Lorena Pantoja.

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

Posteriormente se da paso a la primera capacitación que es brindar el informe de servicio al ciudadano de los informes de Medición de Satisfacción y de Administración de las PQRSFD-d´ en el cual se presentaron los siguientes datos:

En cuanto al informe de satisfacción, estableciendo que en el indicador de satisfacción de usuarios y resultado de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del III trimestre de 2021 se encuestaron 552 usuarios de los cuales el 24.3% (134 de 552) de los usuarios califican el servicio como excelente, el 73.9% (408 de 552) de los usuarios manifiestan haber recibido un buen servicio, para un total del 98,2%.

El 1.8% (10 de 552) de los usuarios califican el servicio como regular, con respecto al servicio de Imagenología 1 usuario, en el servicio de Hospitalización 4 usuarios, en el servicio de ambulatorio 2 usuarios y en el servicio de Imagenología 3.

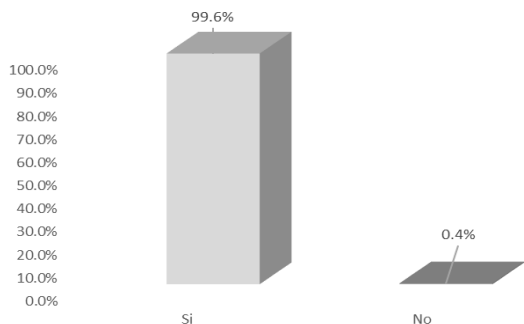


Teniendo en cuenta la tendencia de satisfacción de los usuarios percibida frente al servicio, indica un comportamiento positivo favorable, cumplimiento la meta establecida del 90%.

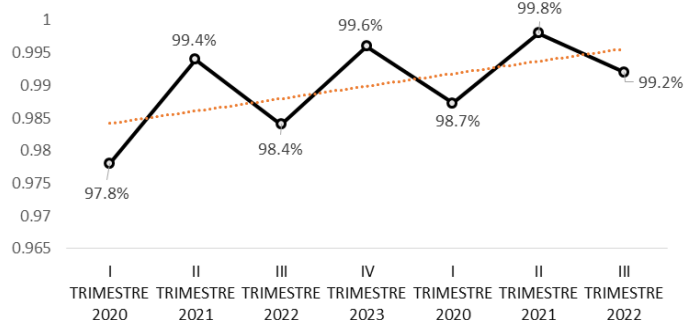
En la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del III Trimestre del año 2021 se encuestaron 552 usuarios de los cuales el 95.7% (550 de 552) usuarios manifiestan que definitivamente si recomendaría los servicios de la Empresa a sus familiares y amigos, el 0.4% (2 de 552) de los usuarios responden que no recomendarían los procesos.

De los usuarios manifiestan que no recomendarían los servicios de Salud de la empresa se encuentran en los servicios de urgencias y hospitalización 1 usuario respectivamente en el Centro Hospital la Rosa.

Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios recibidos en Pasto Salud E.S.E



Tendencia de usuarios que recomendarían a Pasto salud con sus Familiares y amigos



A continuación se presenta la proporción de Usuarios que recomendarían Pasto Salud E.S.E., a sus familiares y amigos, la cual indica un comportamiento constante para el primer trimestre del año en curso, cumpliendo a la meta establecida del 90%.

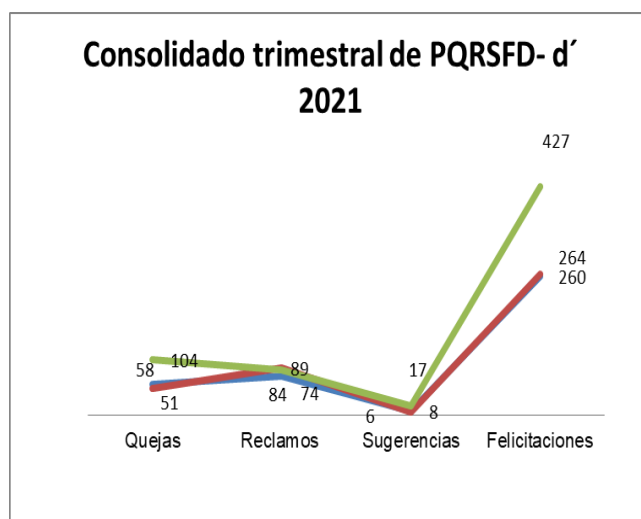
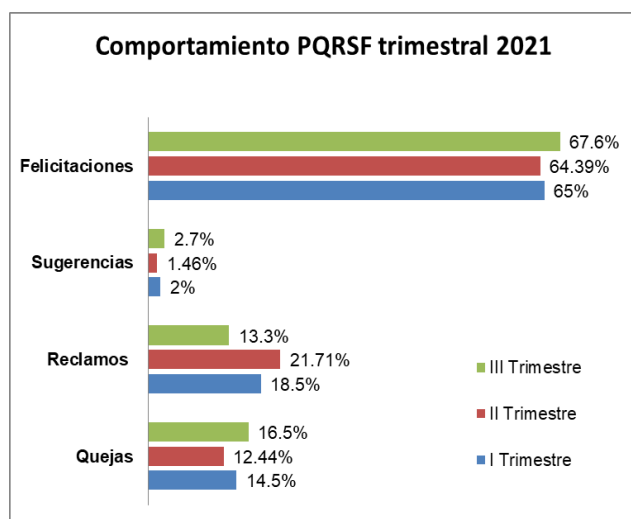
En cuanto al II Trimestre del año 2021 se encuestaron 552 usuarios de los cuales el 95.7% (530 de 552) usuarios manifiestan que definitivamente si recomendaría los servicios de la Empresa, el 3.8% (21 de 552) de los usuarios responden que probablemente si para un total de **99,8%**. El 0,2% (1 de 552) 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 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 el III Trimestre del año 2021, correspondientes al meses de julio, agosto y septiembre, en los cuales se evidencian los siguientes resultados se realizaron 581.233 procedimientos en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,010% (632 usuarios) presentaron PQRSF.


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



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

Consolidado III trimestre 2021									
Redes	III Trimestre	P	Q	R	S	F	D	d'	Total
Red Sur	jul-21	0	17	11	0	48	0	0	76
	ago-21	0	4	6	1	69	0	0	80
	sept-21	0	13	11	8	37	0	0	69
Subtotal		0	34	28	9	154	0	0	225
Red Norte	jul-21	0	11	3	3	17	0	0	34
	ago-21	0	6	9	3	27	0	0	45
	sept-21	0	4	17	2	43	0	0	66
Subtotal		0	21	29	8	87	0	0	145
Red Occidente	jul-21	0	5	2	0	34	0	0	41
	ago-21	0	9	2	0	42	0	0	53
	sept-21	0	8	2	0	23	0	0	33
Subtotal		0	22	6	0	99	0	0	127
Red Oriente	jul-21	0	8	0	0	26	0	0	34
	ago-21	0	12	3	0	30	0	0	45
	sept-21	0	3	2	0	28	0	0	33
Subtotal		0	23	5	0	84	0	0	112
Sede administrativa	jul-21	0	2	2	0	0	0	0	3
	ago-21	0	0	4	0	2	0	0	6
	sept-21	0	2	10	0	1	0	0	13
Subtotal		0	4	15	0	3	0	0	22
Total		0	104	84	18	427	0	0	632

La profesional hace referencia a la necesidad de Actualización del procedimiento de administración PQRSFD-d' y algunos formatos como son:

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

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, DENUNCIAS - Desistimiento PQRSFD - d` GOU-PQR 371 Versión 9., se incluyó el concepto de denuncia y desistimiento.

ACTA DE APERTURA DE BUZON DE PQRSFD-d` GOU-ABP 545 versión 8

ACTA DE FIJACION DE PQRSFD GOU-AFP 546 versión 6

CONSOLIDADO Y SEGUIMIENTO DE PQRSFD - d` GOU-SPQ 439

Igualmente expresa que el indicador de tiempo de respuesta a las PQRSFD - d` ha ido disminuido paulatinamente llegando estando al inicio del año 2021 en 9 días, llegando al tercer informe trimestral a 5 días.

Con la Profesional Universitaria – Trabajadora Social mensualmente se programan 22 reuniones con las Asociaciones de Usuarios, con el objetivo de propiciar la participación ciudadana. Entre las acciones se encuentra el acompañamiento a las Asociaciones de Usuarios en la apertura de buzón, donde se da lectura a las PQRSF presentadas, se divulga los canales de atención, asignación de citas y recordación de los derechos y deberes de los Usuarios y como evidencia se establecen las actas de reunión de cada acompañamiento a los Usuarios.

Posteriormente se presentan los avances de la humanización en la cual se presentó el desarrollo de las actividades de la estrategia “Soy mejor por ti”,

- Jornadas personalizadas de conexión con la autoconciencia y talleres en modalidad virtual con la metodología espejo, para lograr la satisfacción de necesidades y expectativas de los usuarios.
- Se llevaron a cabo simulacros en el área de urgencias realizando una retroalimentación inmediata con las personas involucradas y recomendaciones respectivas a los líderes de proceso.
- Se desplegó la política de humanización “Sirviendo con amor”, el protocolo del manejo del dolor y la comunicación de noticias dolorosas.
- Se implementó dos ítems en la herramienta de rondas de humanización referentes a la alimentación y horarios de visitas en hospitalización.

Para la estrategia “Nos escuchamos”, se realizaron las siguientes actividades:


Se desplegó el uso y utilidad de los buzones PQRSF en la empresa en la feria de los derechos y deberes.

Se realizó el procedimiento de PQRSFD para colaboradores, el cual fue socializado y desplegado.

la estrategia “Tus derechos son nuestros deberes” se desplegó de manera masiva con las siguientes actividades:

Videos, redes sociales, Facebook, Instagram y radio, articulado con los rotafolios de escritorio de los colaboradores, así como en las carteleras institucionales. Como evidencia de la sensibilización, se realiza la actividad súbete al tren de los derechos y deberes, con fotografías a los usuarios y colaboradores, y quedará instalado un marco de fotografía en cada red.

Seguidamente se dio paso a la intervención del ingeniero Profesional Universitario Milton Moncayo, quien expuso el tema: Cómo se refleja la gestión pública en Pasto Salud E.S.E. explicando Qué es la

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

Gestión Pública, y su aplicabilidad en todas las actividades realizadas al interior de Pasto Salud ESE.

Es el conjunto articulado de procesos de planeación, ejecución, control y evaluación para atender las necesidades sociales y resolver los problemas de interés general de las comunidades.

1. Planeación
2. Ejecución
3. Seguimiento y Evaluación

Momentos de la Gestión Pública

SITUACIÓN ACTUAL

Implica la realización de diagnóstico para identificar las condiciones iniciales de una organización con el propósito de evidenciar problemas. Un diagnóstico de gestión debe establecer tanto los aspectos positivos como negativos de la situación actual. La situación dada plantea un problema.

SITUACION DESEADA

Es el estado ideal o deber ser el que se pretende alcanzar o llegar. Está orientado a la acción para alcanzar el propósito. En ésta se enmarcan la visión (sueño) organizacional y los proyectos de futuro.

LINEAS DE ACCION:


Se entiende como una elección de caminos o pasos entendidos, evaluados y a desarrollar Es orientada a logras los propósitos y se le atribuye:

- Definición de metas y objetivos
- Opciones o posibles maneras o caminos de tratar la situación dada (el problema).
- Efectos respecto a los costos y beneficios para el cumplimiento de metas y objetivos.

Pasos y estrategias que utiliza pasto salud para el cumplimiento de objetivos y estrategias.

Posteriormente, toma la palabra el Dr. Edwin Benavides, quien a través de conversatorio realiza una breve capacitación a las asociaciones de usuarios referentes a la cultura del autocuidado de la salud y su entorno, abordando el tema referente a Cómo involucrar al usuario y su familia en la prevención del Covid 19, quien menciona en primera instancia como se dieron los inicios del COVID y los índices de mortalidad que han causado tanto a nivel mundial como nacional y regional.

Posteriormente, mencionó la importancia de dar continuidad con los protocolos de bioseguridad, los

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

cuales con el paso del tiempo y la disminución de los casos en hospitalización, han conllevado a que los cuidados disminuyan por lo cual es necesario continuar con el uso del tapabocas y lavado de manos, con el fin de continuar los contagios.

Se abre espacio a la recolección de necesidades y expectativas por parte de los miembros de las asociaciones de usuarios.

Toma la palabra el señor Armando Diaz: Representante de Hospital Local Civil, quien manifiesta que sería necesario que se cuente con otro personal de apoyo en sala de procedimientos para que cuando la encargada salga, no se quede la sala sin atención. Adicionalmente expresa que Usan el celular- mala asignación de citas en odontología – no responden teléfono de Call Center.

Toma la palabra el señor Célmo Botina representante del Centro de Salud del Encano quien expresa que llegan usuarios con heridas y no los atienden, no hay atención en procedimientos.

Posteriormente la señora Ligia Mier del Centro de Salud Primero de Mayo, manifiesta que los vigilantes no informan bien cuándo va a ver vacunación de Covi, a razón de esto los Usuarios se van sin información.

En el Centro de Salud del Encano: solicitan que se necesita mejorar la atención en Vacunación, pues el personal que atiende es déspota y groseros. Por otro lado, informan que el conductor de ambulancia hace recoge carnés de vacunación, para elegir el orden de la vacunación acción que se considera no es de su competencia.


La señora Loira Obando del Centro de Salud del Rosario, solicita mayor organización en las jornadas de vacunación.

En el Centro de Salud del Lorenzo la señora Gabriela Rosero, informa que en la Rosa es mala la atención, personal déspota, falta les hace falta aplicar la humanización, mejorar la atención, demora en la atención.

El señor German Delgado del Centro Hospital la Rosa, expresa que hace falta más calidad humana de parte del personal, mejorarla atención en los servicios para ingresar a los programas de P y P o cumplimiento de RIAS, bebe no lo han ingresado y no le han brindado atención, mejorar la atención en SIAU.

Del Centro de Salud San Vicente solicitan permitir ingreso acompañantes a urgencia porque atracan, atención en el nuevo centro hospital

Para finalizar quedó pendiente la temática de Trámites y servicios - gobierno digital Ing. José Fernando Mora Montenegro, por motivos ajenos a la capacitación fue necesaria dar por finalizada la sesión reprogramando esta temática para el día 13 de diciembre.

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

INDICADORES:

POA:

Número de usuarios capacitados en


Autocuidado de la salud y su entorno X 100% = $\frac{30}{139} \times 100\% = 21.58\%$

Número de usuarios que conforman las 22 Asociaciones de Usuarios 139

INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO:

No. de Asociaciones de usuarios conformadas x 100% = $\frac{14}{14} = 100\%$
 No. de Asociaciones de usuarios por Renovar en el año.

MES DE REPORTE	nombreAsociacion	nivel Territorial	municipio	fecha Convocatoria	fecha Formacion	nombre Contacto Alianza	telefono Contacto Alianza
ABRIL	Asociación de Usuarios Hospital Local Civil	Local	52001	20210305	20210412	Illa Maritza Cortez Ibarra	3154247834
	Asociacion de Usuarios Centro Oral Mis Kikes	Local	52001	20210305	20210419	Lida Gonzales	3163428267
MAYO	Asociacion de Usuarios Centro de Salud La Laguna	Local	52001	20210419	20210531	Flavio Enrique Jojoa Matavanchoy	3147010111
JUNIO	Asociacion de Usuarios Centro de Salud Santa Barbara	Local	52001	20210510	20210603	OlgaPatriciaRiascos	3167277942
	Asociacion de Usuarios Centro de Salud Gualmatán	Local	52001	20210510	20210615	PabloAlbertoMaigual Maigual	3146073566
	Asociacion de Usuarios Centro de Salud Lorenzo de Aldana	Local	52001	20210510	20210621	GabrielaRoseroLopez	3134406179
SEPTIEMBRE	Asociacion de Usuarios Centro de Salud Primero de Mayo	Local	52001	20210723	20210603	Ligia Mier de Tutistar	3144188425-3206605908
	Asociacion de Usuarios Centro de Salud Pandiaco	Local	52001	20210723	20210913	Samuel Muñoz	3164225281
	Asociacion de Usuarios Centro de Salud Cabrera	Local	52001	20210907	20210914	Teresa González de la Cruz	3122473549

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

	Asociacion de Usuarios Centro de Salud Obonuco	Local	52001	20210908	20210917	Nidia Meneses Achicanoy	3106175107
	Asociacion de Usuarios Centro de Salud San Vicente	Local	52001	20210723	20210920	Segundo Ayerbe	3128225979*
NOVIE MBRE	Asociacion de Usuarios Centro de Salud Mapachico	Local	52001	20210930	20210908	Maria Lucía Vallejo	3163304140
DICIEMBRE	Asociacion de Usuarios Centro de Salud Genoy	Local	52001	20210930	202111203	Ana Jesus Chapal Pacichana	3186059171
	Asociacion de Usuarios Centro de Salud Morasurco	Local	52001	20210930	202111206	Martha Nupan	3177741023

Nivel de participación de los usuarios en los talleres de capacitación $\frac{30}{139} \times 100\% = \frac{30}{139} \times 100\% = 21.58\%$
 Número total de usuarios que conforman las Asociaciones.

No. de Talleres de Capacitación con Asociaciones de usuarios realizadas $\frac{4}{4} \times 100\% = \frac{4}{4} = 100\%$
 No. de Talleres de Capacitación con Asociaciones de usuarios Programadas.

COMPROMISOS

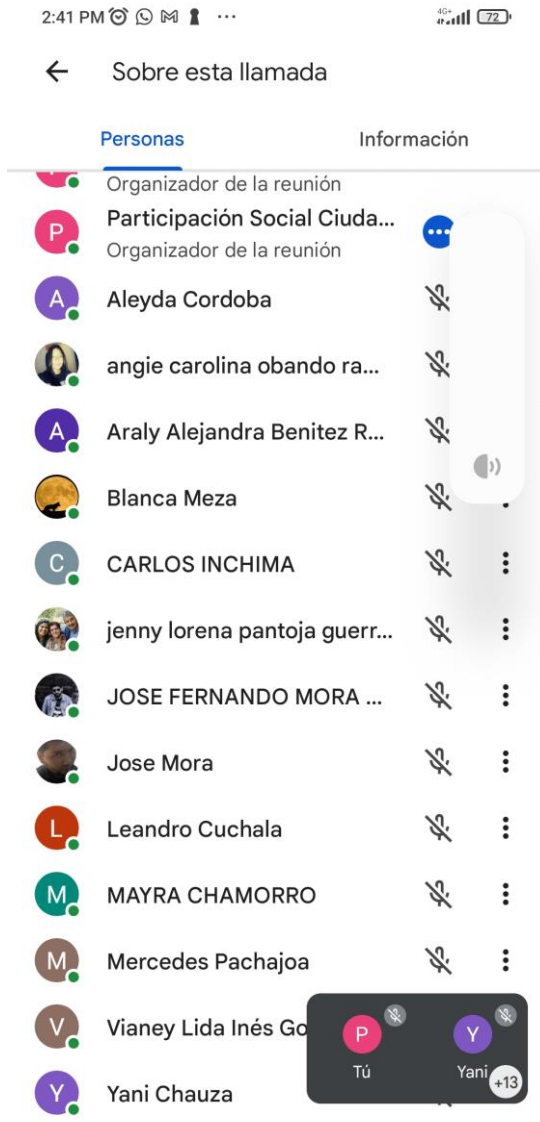
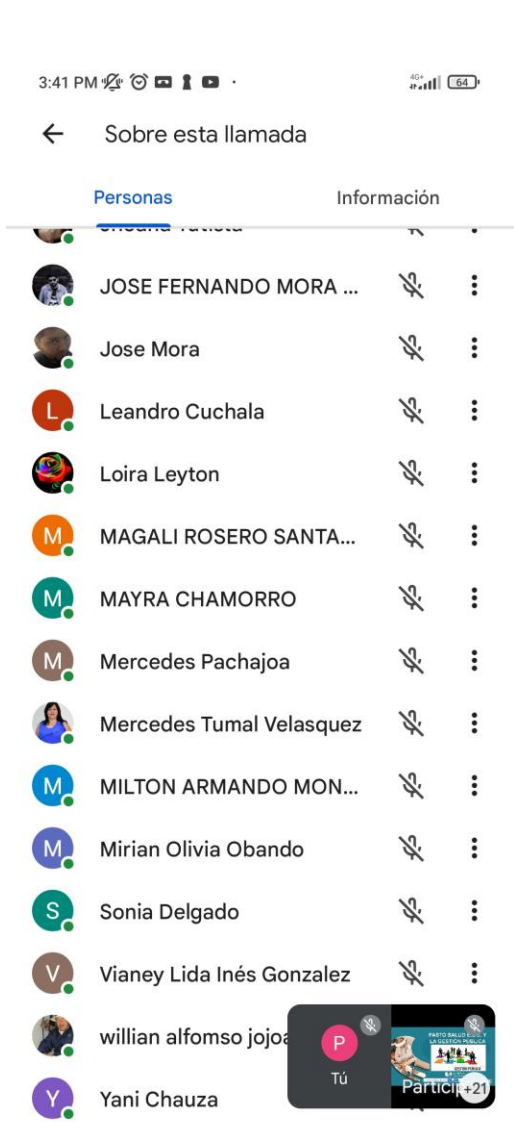
Enviar evidencias de las presentaciones realizadas a los usuarios antes del último taller de capacitación

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

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



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



MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

Equipo Sistemas de Información y Atención al Usuario


EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E
Serviciando con Amor

Pasto Salud ESE | <http://www.pastosaludese.gov.co> | Pasto Salud ESE

PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS

= $\frac{\text{Nivel Usuarios Satisfechos}}{\text{No. de encuestas aplicadas}} \times 100\% = \frac{542}{552} \times 100\% = 98.2\%$

De la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del III trimestre de 2021, se encuestaron 552 usuarios de los cuales el 24.3% (134 de 552) de los usuarios califican el servicio como excelente, el 73.9% (408 de 552) de los usuarios manifiestan haber recibido un buen servicio, para un total del 98.2%.



Con Base en su experiencia, cómo califica la atención recibida en la prestación de los servicios?

El 1.8% (10 de 552) de los usuarios califican el servicio como regular, con respecto al servicio de laboratorio 1 usuario, en el servicio de Hospitalización 4 usuarios, en el servicio de ambulatorio 2 usuarios y en el servicio de Urgencias 3.

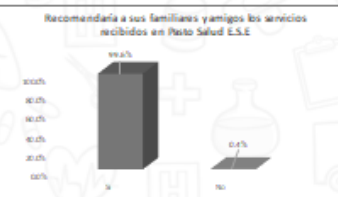
#VamosporlaAcreditación

PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA ENTIDAD A SUS FAMILIARES Y AMIGOS

= Nivel de satisfacción de los servicios de Fidelización X 100% = $\frac{550}{552} \times 100\% = 99.6\%$
No. de encuestas aplicadas: 552

SERVICIOS	REDES		RS		ROR		ROC		TOTAL
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
LABORATORIO	34	0	29	0	23	0	27	0	113
AMBULATORIO	32	0	25	0	25	0	26	0	113
HOSPITALIZACIÓN	50	0	49	1	0	0	0	0	99
IMAGENOLÓGIA	38	0	38	0	37	0	0	0	113
URGENCIAS	45	0	44	1	0	0	23	0	112
TOTAL	199	0	188	2	85	0	78	0	550

De la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del III Trimestre del año 2021 se encuestaron 552 usuarios de los cuales el 99.6% (550 de 552) usuarios manifiestan que definitivamente si recomendaría los servicios de la Empresa a sus familiares y amigos, el 0.4% (2 de 552) de los usuarios responden que no recomendarían los procesos.



Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios recibidos en Pasto Salud E.S.E.

De los usuarios manifiestan que no recomendarían los servicios de Salud de la empresa se encuentran en los servicios de urgencias y hospitalización 1 respectivamente en el Centro Hospital la Rosa.

#VamosporlaAcreditación



INFORME DE PQRSFD Tercer trimestre 2021

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E
Serviciando con Amor

Pasto Salud ESE | <http://www.pastosaludese.gov.co> | Pasto Salud ESE



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

ACCIONES DE MEJORA DESDE EL SISTEMA DE GESTIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO

- Actualización del procedimiento de administración PQRSFD-d', con sus respectivos formatos:

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, DENUNCIAS - Desistimiento PQRSFD - d' GOU-PQR 371 Versión 9., se incluyó el concepto de denuncia y desistimiento.

ACTA DE APERTURA DE BUZON DE PQRSFD-d' GOU-ABP 545 versión 8

ACTA DE FIJACION DE PQRSD GOU-AFP 546 versión 6

CONSOLIDADO Y SEGUIMIENTO DE PQRSFD - d' GOU-SPQ 439

- Actas de reunión con los colaboradores de SIAU en la revisión de respuestas de quejas y reclamos a los Usuarios, realizando observaciones en cuanto la organización y contenido de las respuestas.
- Las Sedes integradas en Red, tienen disminución del tiempo de respuesta de QRS, teniendo en cuenta que de acuerdo a la normatividad vigente la respuesta de una PQRS son 15 días hábiles, utilizando la estrategia de enviar la respuesta al correo electrónico del Usuario y cerciorándose el recibido.
- Se consolidan informe de PQRSFD-d' con el respectivo consolidado de los PQRSFD, motivos, servicio y atributos, también se realiza el análisis causal.

- De acuerdo al Comité de Ética hospitalaria, las acciones de mejoramiento en torno a la vulneración derechos de las quejas y reclamos de los Usuarios son tratadas en el Programa de Humanización.
- En el Comité de Ética hospitalaria se presentan los informes trimestrales de PQRSF, y el los resultado del Programa de humanización.
- Actas de reunión con los colaboradores de SIAU y Call Center capacitándoles en el protocolo para la asignación de citas, manual de información y atención al Usuario, en la Cartilla de Información al Usuario y su familia.
- Con la Profesional Universitaria - Trabajadora Social mensualmente, se programan 22 reuniones con las Asociaciones de Usuarios, con el objetivo de propiciar la participación ciudadana. Entre las acciones se encuentra el acompañamiento a las Asociaciones de Usuarios en la apertura de buzón, donde se da lectura a las pqrsf presentadas, se divulga los canales de atención, asignación de citas y recordación de los derechos y deberes de los Usuarios, cómo evidencia se establecen las actas de reunión de cada acompañamiento a los Usuarios.
- Tres capacitaciones de manera virtual con los integrantes de las Asociaciones de usuarios tanto a conocer el Manual de atención al Usuario, Cartilla de información y atención al Usuario, los mecanismos para atención al Usuario, medios para la asignación de citas, temas relacionados a la prevención y mantenimiento de la Salud, entre otros.
- Celebración de la participación ciudadana celebrada el 13 de septiembre del presente año, donde se propicia la participación ciudadana y un reconocimiento en agradecimiento a los miembros por su liderazgo, perseverancia y acompañamiento en las respectivas sede de Pasto Salud.

ACCIONES DE MEJORA DESDE EL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

- Para fortalecer las competencias y habilidades comportamentales basadas en el ser, se desarrolló la estrategia "Soy mejor portati", donde se aplicaron las siguientes actividades:
- Jornadas personalizadas de conexión con la autoconciencia y talleres en modalidad virtual con la metodología espejo, para que el colaborador pueda conectarse de manera integral con sus compañeros, usuarios y sus familias y así lograr la satisfacción de necesidades y expectativas de los usuarios.
- Se llevaron a cabo simulacros en el área de urgencias realizando una retroalimentación inmediata con las personas involucradas y recomendaciones respectivas a los líderes de proceso.
- Se desplegó la política de humanización "Sirviendo con amor", el protocolo del manejo del dolor y la comunicación de noticias dolorosas.
- Se implementó dos ítems en la herramienta de rondas de humanización referentes a la alimentación y horarios de visitas en hospitalización.
- Durante las jornadas de autoconciencia y talleres metodología espejo, se obtuvo una participación del 71% y del 92% respectivamente. Analizando los resultados de las encuestas de rondas de humanización se puede evidenciar que las jornadas tuvieron un impacto positivo en la calidad de atención, puesto que se tuvo ascenso del 91% al 94% en la atención de los usuarios.

- Es importante articularse con las diferentes estrategias que la Institución está realizando para fomentar la construcción de competencias blandas que contribuyan a un servicio auténtico, integral y humanizado en el marco del proceso de transformación cultural de la organización.
- Las actividades de humanización deben ser un compromiso de todos los niveles hacia el logro de resultados positivos, donde se conozca y evalúe no solo la satisfacción de usuarios sino además la práctica cotidiana de valores en convivencia laboral.
- Como resultado de los simulacros se evidencia que en la práctica de derechos y deberes con los usuarios, la oportunidad y la calidez en la atención es favorable, y se pudo observar la necesidad de reforzar la comunicación clara y efectiva así como la privacidad en la atención de los pacientes, por lo cual se tuvo en cuenta para trabajarlo en la feria de los derechos y deberes.
- En el despliegue de las diferentes temáticas de humanización, se obtuvo un porcentaje de cobertura del 65% y evaluación promedio del 4,5. Se recomienda estudiar una estrategia que nos permita además de aumentar la cobertura, evaluar la adherencia en la práctica de los dos protocolos.
- Respecto al ítem de alimentación se obtuvo promedio del 75%, esto que nos lleva hacer la revisión que a pesar de que pueden escoger la proteína, es necesario replantear qué otras posibilidades se pueden ofrecer para mejorar la satisfacción en alimentación y revisar los horarios de visita más favorables para los usuarios y sus familias.



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

Para la estrategia “Nos escuchamos”, se realizaron las siguientes actividades:

- Se desplegó la estrategia de información y comunicación hacia los usuarios a cerca del uso y utilidad de los buzones PQRSF en la empresa en la feria de los derechos y deberes.
- Se realizó el procedimiento de PQRSDF para colaboradores, el cual fue socializado y desplegado, obteniendo 3 quejas y una felicitación, lo que nos hace observar que es importante seguir divulgando para la utilización de esta herramienta de escucha.
- Respecto al despliegue del uso y utilidad de los buzones PQRSF en la empresa, fue realizada en la feria de los derechos y deberes, evidenciando resultados positivos a través de las rondas de humanización, referente a ser orientado para presentar PQRSF, el cual pasó del 77% en la vigencia 2021 al 89% en el último trimestre del 2021.
- La implementación del procedimiento de PQRSDF para colaboradores, nos hace observar que es importante seguir divulgando para la utilización de esta herramienta de escucha.

En la estrategia “Tus derechos son nuestros deberes” se desplegó de manera masiva con las siguientes actividades:

- Videos, redes sociales, Facebook, Instagram y radio, articulado con los rotafolios de escritorio de los colaboradores, así como en las carteleras institucionales.
- Despliegue de derechos y deberes como un área prioritaria y transversal a todo el servicio.
- Se desarrolló la metodología lúdico pedagógica llamada “La feria de los derechos y deberes”, destinada a fortalecer la adherencia de los mismos, así como la práctica cotidiana de los colaboradores en un servicio de calidad. Se realizó la sensibilización, y difusión a través de un sketch teatral, de manera lúdica sobre los derechos y deberes, especialmente aquellos que tuvieron indicadores más bajos en la vigencia anterior.
- Se realizó la instalación de stand “deberes y derechos”, donde se fortaleció de manera directa con usuarios y sus familias. Como evidencia de la sensibilización, se realiza la actividad súbete al tren de los derechos y deberes, con fotografías a los usuarios y colaboradores, y quedará instalado un marco de fotografía en cada red.
- En cada IPS se deja instalado un pendón araña referente a derechos y deberes del paciente, que son ubicados en lugares estratégicos en las salas de espera de las diferentes sedes.

- Respecto al despliegue de derechos y deberes, se obtuvo una cobertura del 69%, en este sentido se hace importante generar una estrategia para aumentar el porcentaje.
- En la realización de la actividad lúdico pedagógica llamada “La feria de los derechos y deberes”, donde se intervino especialmente aquellos que tuvieron indicadores más bajos en la vigencia anterior, se obtuvo un resultado favorable de la siguiente manera Ha sido informado sobre sus derechos y deberes en la Institución, recuerda alguno. Paso del 81% en la vigencia 2020 al 93% en el III trimestre del 2021.
- Sabe cómo presentar una petición queja, reclamo, sugerencia o felicitación, paso del 77% al 89% en el III trimestre 2021.
- Derecho a ser orientado sobre las rutas de evacuación en caso de una emergencia, tuvo un ascenso del 69% al 83%
- De igual manera se trabajó con los colaboradores la importancia de tratar a los usuarios sin ningún tipo de discriminación, con un trato digno, respeto a sus creencias, costumbres y opiniones.

En la estrategia “Un Ambiente digno de ti”, se obtuvo lo siguiente:

- A través de la “Feria de derechos y deberes”, se fortaleció el conocimiento de las rutas de evacuación.
- Se continuó con las obras de infraestructura física destinadas a mejorar la privacidad, la comodidad, seguridad e intimidad en la atención.
- Se realizaron obras de infraestructura física en todas las redes para mejorar la accesibilidad, comodidad y privacidad. Con la habilitación del Hospital de Santa Mónica y la próxima apertura de San Vicente se espera una satisfacción completa de parte de los usuarios como también de los trabajadores de la Red Oriente y Occidente al contar con sedes con espacios amplios, iluminados y cómodos.