 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
OFICINA GENERADORA				

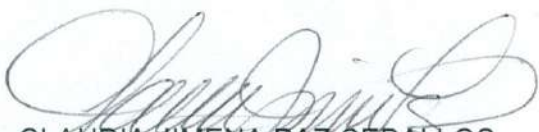
534-1385

San Juan de Pasto, 15 de febrero de 2021

PARA: SUBGERENTE DE SALUD E INVESTIGACIÓN, CONTROL INTERNO, JEFE AUDITORIA, JEFE PLANEACIÓN, OFICINA DE CALIDAD, JEFE OFICINA DE SISTEMAS Y COMUNICACIÓN, DIRECTORES OPERATIVOS REDES, JEFES ADMINISTRATIVAS REDES E INGENIERO DE SISTEMAS PÁGINA WEB.

Por medio de la presente, envío nuevamente el cuarto informe trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades, con algunas correcciones sugeridas.

Atentamente,



CLAUDIA JIMENA PAZ CEBALLOS
 Profesional Universitaria- 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



 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				

534-1611

San Juan de Pasto, 24 de febrero de 2021

Señores
 ASOCIACIÓN DE USUARIOS
 IPS Prestadoras
 PASTO SALU ESE

Asunto: Invitación taller de capacitación.

Cordial saludo

Teniendo en cuenta el plan de participación ciudadana implementado en la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE en la vigencia 2021 y teniendo en cuenta su compromiso como Asociación de usuarios, cordialmente invitamos para que nos acompañe con su valiosa participación en la realización del primer taller de capacitación a realizarse en forma virtual, donde se llevará a cabo el siguiente orden del día:

1. Saludo de Bienvenida
2. Llamado a lista
3. Presentación de Informes de PQRSF y Medición de Satisfacción de Usuarios IV Trimestre de 2020 - Profesional Universitaria – Dra. Jenny Lorena Pantoja Guerrero.
4. Deberes y derechos – Psicóloga Talento Humano - Dra. Magaly Rosero Santacruz.
5. Promoción y mantenimiento de la salud en tiempo de COVID – Dr. Oscar Miguel Goyes Cabrera - Profesional Universitario SG-SST
6. Información sobre cambio de la Pagina WEB de Pasto Salud ESE - ING. José Fernando Mora Montenegro Oficina comunicaciones y Sistemas.

Fecha: Viernes 26 de Febrero de 2021

Hora: 4 a 5:30 pm.

Se comparte el enlace por meet google: meet.google.com/zdg-eyvg-rep

Atentamente,


 CLAUDIA JIMENA PAZ CEBALLOS
 Profesional Universitaria- SIAU- Contratista.

Invitación a primer taller de capacitación con asociaciones de usuarios

27 mensajes

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

24 de febrero de 2021, 14:59

Para: JENNY LORENA PANTOJA GUERRERO <adminsiau@pastosaludese.gov.co>, nelcyibarra@hotmail.com, florelly54@hotmail.com, mercedespachajoa@hotmail.com, santacruzsilvana4@gmail.com, iliamaritsacortesibarra@gmail.com, gloriaamparolosa21@gmail.com, armandodiaz21954@gmail.com, anacristinarodriguez19@hotmail.com, nathaliajojoa2@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, emiroalur@hotmail.com, kleyir7@gmail.com, aleydacordobao@gmail.com, elisanarvaez@hotmail.com, gloria313284@gmail.com, alejandrabr70@gmail.com, juanramirou52@gmail.com, normangabriel2002@gmail.com, alexchate2011@gmail.com, jimealga658@hotmail.com, loiraleyton@gmail.com, carmenerazo659@gmail.com, josagerardo@gmail.com, auramatabanchoy@gmail.com, yamileerp215@gmail.com, internetencano@gmail.com, Lennyjossa@hotmail.com, lillianrosero13@gmail.com, alexespinosa55555@gmail.com, lidainesgonzalez659@gmail.com, vitoperez1299@gmail.com, socardelgado2006@gmail.com, francopatino1@hotmail.com, helenabotina1@gmail.com, diegoayerbes@gmail.com, chavelita997@gmail.com, miriobando18@gmail.com, blancomeza4889@gmail.com, lorena.ocanar@gmail.com, metuve@gmail.com, jenny.gomez-@gmail.com, rodrigocmartinez22@outlook.es, willteca@hotmail.com, marinacriollo18@gmail.com, claritaaguilar5@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				

SEÑORES
ASOCIACION DE USUARIOS

Teniendo en cuenta la invitación realizada por Nelcy Ibarra vía telefonica envio anexo el oficio de invitación de la presente capacitación que se realizará vía virtual y se llevará a cabo las siguientes temáticas:

1. Saludo de Bienvenida
2. Llamado a lista
3. Presentación de Informes de PQRSF y Medición de Satisfacción de Usuarios IV Trimestre de 2020 - Profesional Universitaria – Dra. Jenny Lorena Pantoja Guerrero.
4. Deberes y derechos – Psicóloga Talento Humano - Dra. Magaly Rosero Santacruz.
5. Promoción y mantenimiento de la salud en tiempo de COVID – Dr. Oscar Miguel Goyes Cabrera - Profesional Universitario SG-SST
6. Información sobre cambio de la Página WEB de Pasto Salud ESE - ING. José Fernando Mora Montenegro Oficina comunicaciones y Sistemas.

Fecha: Viernes 26 de Febrero de 2021

Hora: 4 a 5:30 pm.

Se comparte el enlace por meet google: meet.google.com/zdg-eyvg-rep

Atentamente,

CLAUDIA JIMENA PAZ CEBALLOS 3163941998

NELSY IBARRA ALVAREZ

3127056295

CamScanner 02-24-2021 14.26.pdf
306KMail Delivery Subsystem <mailer-daemon@googlemail.com>
Para: siau@pastosaludese.gov.co

24 de febrero de 2021, 15:01

**No se ha encontrado la dirección**

Tu mensaje no se ha entregado a **mc32893777@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_x21sor1823432wmi.8 - gsmtip

Final-Recipient: rfc822; mc32893777@gmail.com

Action: failed

Status: 5.1.1

Diagnostic-Code: smtp; 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or

550-5.1.1 unnecessary spaces. Learn more at

550 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser_x21sor1823432wmi.8 - gsmtip

Last-Attempt-Date: Wed, 24 Feb 2021 12:01:28 -0800 (PST)


----- Mensaje reenviado -----

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

To: JENNY LORENA PANTOJA GUERRERO <admsinsiau@pastosaludese.gov.co>, nelcyibarra@hotmail.com, florely54@hotmail.com, mercedespachajoa@hotmail.com, santacruzsilvana4@gmail.com, lliamaritsacortesibarra@gmail.com, gloriaamparolosa21@gmail.com, armandodiaz21954@gmail.com, anacristinarodriguez19@hotmail.com, nathaliajojoa2@gmail.com, jhoanaturista@gmail.com, dianamilena201094@gmail.com, obandoruth2@gmail.com, elizabethtatalcha@gmail.com, lagosmyriam7@gmail.com, marysast@gmail.com, agarnicacastillo@gmail.com, legardacarlos1952@gmail.com, mc32893777@gmail.com, german-6500@hotmail.com, viriak22@yahoo.es, emiroalur@hotmail.com, kleyir7@gmail.com, aleydacordobao@gmail.com, elisanarvaez@hotmail.com, gloria313284@gmail.com, alejandrabr70@gmail.com, juanramirou52@gmail.com, normangabriel2002@gmail.com, alexchate2011@gmail.com, jimealga658@hotmail.com, loiraleyton@gmail.com, carmenerazo659@gmail.com, josagerardo@gmail.com, auramatabanchoy@gmail.com, yamileerp215@gmail.com, internetencano@gmail.com, Lennyjossa@hotmail.com, lillianrosero13@gmail.com, alexespinosa55555@gmail.com, lidainesgonzalez659@gmail.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, jenny.gomez-@gmail.com, rodrigocmartinez22@outlook.es, willteca@hotmail.com, marinacriollo18@gmail.com, claritaaguilar5@gmail.com

Cc:

Bcc:

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E. <small>NIT. 900951143-9</small>	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.
	26	FEBRERO	2021	4:00 P.M	6:00 P.M	
TEMA DE REUNION:	I TALLER DE CAPACITACION VIRTUAL CON ASOCIACIONES DE USUARIOS					
LUGAR:	Sala de Juntas Pasto Salud ESE					

ASISTENTES

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	FIRMA
Se anexa listado de asistencia-			

Cuando 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

HORA	TEMA	RESPONSABLE
4:00-4:30	Informes IV trimestre de medición de satisfacción y PQRSF 2020	Dra. Lorena Pantoja
4:30- 4:50	Deberes y Derechos	Dra. Magaly Rosero
4:50- 5:10	Mantenimiento de la Salud en tiempos del Covid-19	Dr. Oscar Goyes
5:10:5:30	Información sobre proceso de vacunas contra el Covid-19	Dra. Claudia Paz C.

DESARROLLO

La doctora Lorena Pantoja presenta un saludo de bienvenida agradeciendo la asistencia de los participantes, se cuenta con la asistencia de 35 integrantes que hacen parte de las Asociaciones de usuarios y presenta la agenda para el desarrollo de los temas a desarrollar en el taller así:

1. La doctora Lorena Pantoja da a conocer los informes de Medición de Satisfacción de los Usuarios y el informe de PQRSF correspondiente al tercer trimestre del año 2020, informando los objetivos y los resultados (Se anexa presentación). Una vez culminada la presentación toma la palabra la señora Lida Gonzales, quien mencionaba que ya que en el centro de salud mis Kikes no se está ofertando el servicio, sería valioso que se generara la posibilidad de brindar atención odontológica y médica, ante esta solicitud la doctora Lorena solicitó se la realizara por medio escrito para revisar viabilidad.



2. Posteriormente se da paso a la segunda temática Derechos y Deberes a cargo de la doctora Magaly Rosero, quien agradece a los presentes su participación, seguidamente inicia su intervención preguntando a los asistentes mencionar ¿Cuáles son los deberes de los pacientes? Ante lo cual, mencionaron cumplir con las citas asignadas para ser atendidos y en caso de no poder cumplir con las citas informar oportunamente, no ingresar armas, cumplir con las recomendaciones del médico que lo atiende, tratar bien al personal de salud que brinda la atención y posteriormente después de las respuestas pidió recordaran algunos derechos, algunos participantes mencionaron como derechos: el respeto a la intimidad, atención oportuna en las citas al utilizar los servicios, presentar peticiones, quejas y felicitaciones, recibir información clara del personal que los atiende, recibir atención amable y cordial del personal.

La doctora Magaly Rosero da a conocer los derechos y deberes que tienen los usuarios que utilizan los servicios en Pasto Salud ESE e invita a los presentes a promover e informar los derechos y deberes a nivel familiar y comunitario.

3. El doctor Oscar Goyes Cabrera, da a conocer el tema sobre Mantenimiento de la Salud en tiempos del Covid-19 (Se anexa presentación), quien hace referencia a la importancia de cuidado de nuestra salud y de esta forma es posible cuidar a los que nos rodean, recuerda que a pesar que está cerca la vacuna, aún sigue siendo necesario continuar con el cuidado. Posteriormente realizó un análisis de la pandemia a nivel nacional, y los problemas que ha dejado la pandemia entre los que se puede destacar el aislamiento, problemas emocionales y afectaciones psicológicas, por problemas económicos, conflictos familiares y complicación de las enfermedades preexistentes, dolencias que se hicieron evidentes por el sedentarismo, encierro, falta de actividades deportivas, malos hábitos alimenticios, muchas más horas de ocio. Por lo anterior y teniendo en cuenta que la vacuna nos genera una alternativa para mejorar la situación es importante por un tiempo ms prolongado, seguir con las normas de bioseguridad, continuar con las recomendaciones médicas, contactarnos con nuestras familias y amigos a través de la virtualidad y realizar más actividades deportivas así sean al interior de nuestros hogares.

4. Seguidamente la doctora Claudia Paz Ceballos presentó algunos adelantos sobre el Plan Nacional de Vacunación contra el covid-19, donde se presentaron las fases y etapas, población priorizada por etapas y les informo que los usuarios priorizados serían llamados para informarles la hora y lugar, los participantes hicieron preguntas respecto al manejo y tiempo en el cual se van aplicar las vacunas, dio las respuestas a las inquietudes y preguntas presentadas por los participantes.

En atención a las sugerencias relacionadas con el tiempo de las sesiones, se toma la decisión de dar por finalizada la reunión y el equipo se comprometió a enviar evidencias de la información presentada

Para terminar la Dra. Claudia Paz Ceballos solicita a los presente diligenciar el formato de asistencia.



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

GSIA

022

No habiendo otros asuntos que tratar se finaliza la reunión siendo las 5:45 p.m.,

Es importante destacar que la convocatoria se logra convocar vía telefónica y WhatsApp al 51% de todos los miembros de las asociaciones de usuarios, logrando cumplir con la asistencia del 81% de los miembros que confirmaron la asistencia. Aunado a eso se transmitió la reunión a través de Facebook Live.

Enviar a los usuarios las memorias del I taller de capacitación 2021.

PROXIMA CONVOCATORIA

LUGAR	HORA	FECHA	DIA	MES	AÑO
Vía virtual y Facebook Live	4:00 p.m. a 5:00 p.m.		28	05	2021

ANEXOS AL ACTA Lista asistencia y (fotográfica), Evidencia Facebook, presentaciones.

RESPONSABLE DEL ACTA NELCY IBARRA ALVAREZ





EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E
 NIT 90091143-9

VERSIÓN
 6.0

REGISTRO ASISTENCIA INTERNO
 PROCESO/SERVICIO
 GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

CODIGO
 GSI-RAI

NUM
 054

TEMA:	1 Taller Capacitación Participación Ciudadana		FECHA:	DIA	MES	AÑO
LUGAR:	Virtual		26	02	2024	
No	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO U OBJETO	AREA O SERVICIO DE DESEMPEÑO	DEPENDENCIA O IPS	FIRMA
1	Carlos Romo	98523198	Presidente		US 4810	Romero
2	Mayeri Forero	52310084	Psicologa	Contabilidad	Adm	[Signature]
3	Jenny Lorena Phyc	2707144	Prof Univ	SI AU	Sede Asava	[Signature]
4	Claudia Rae Obello	59833330	Prof Univ - bnt	SI AU	Sede Adimin	[Signature]
5	Alecy Barrera	30717435	prof univ	Siaa	Sede Asava	[Signature]
6	Dscr. M. Goye-C	87-711982	Prof. Univ	Sistema	Sede Asava	[Signature]
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

EL PRESENTE FORMATO ES IDENTICO AL ORIGINAL APROBADO. LAS MODIFICACIONES AL FORMATO NO SON VALIDAS SIN APROBACION.
 (FIRMAS EN FORMATO ORIGINAL). OFICINA ASESORA DE PLANEACION, FECHA DE CREACION Y/O ACTUALIZACION: 05-04-2018



Administrar página

+ Añadir un botón

Promocionar

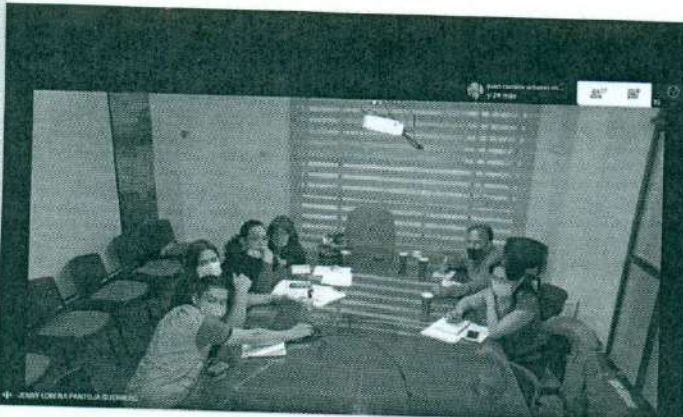
Detalles de la publicación



Pasto Salud ESE ha transmitido en directo.

Publicado por German Dario Linares Diaz · 26 de febrero a las 15:58 ·

Trasmisión en vivo
Las Asociaciones de Usuarios y el Sistema de Información y Atención al Usuario de Pasto Salud E.S.E convocan: al primer taller virtual de participación ciudadana



17 3 comentarios 3 veces compartida

Me gusta Comentar Compartir

Más relevantes

Comenta como Pasto Salud ...

Ver comentarios

Rendimiento de tu publicación

782 Personas alcanzadas

2 Me gusta, comentarios y veces que se ha compartido
9

80 Clics en publicaciones

23 Clics para reproducir	0 Clics en el enlace	57 Otros clics
-----------------------------	-------------------------	-------------------

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 compartido
9

DISTRIBUCIÓN DE CONTENIDO DE MARCA Ver desglose

782 Alcance total	782 Alcance orgánico	0 Alcance pagado
----------------------	-------------------------	---------------------

819 Impresiones totales	820 Impresiones orgánicas	0 Impresiones de pago
----------------------------	------------------------------	--------------------------

Editar información

Promocionar

Videos

Evidencia transmision en vivo Recibidos x

GERMAN LINARES

para mí, JENNY

	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GS-ICO	058
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y SISTEMAS				

Cordial saludo,

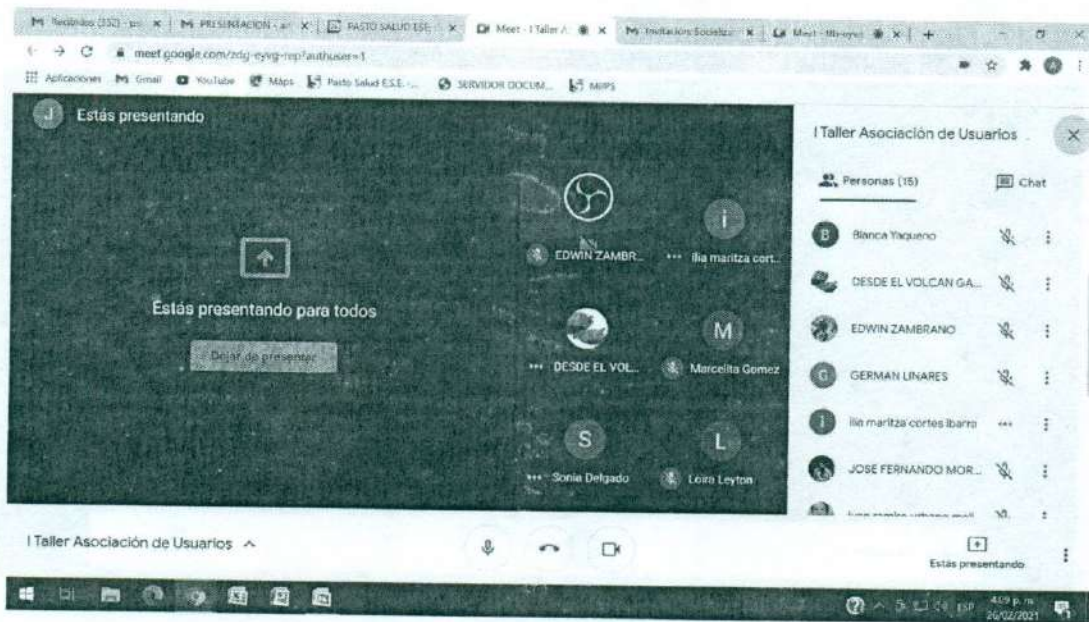
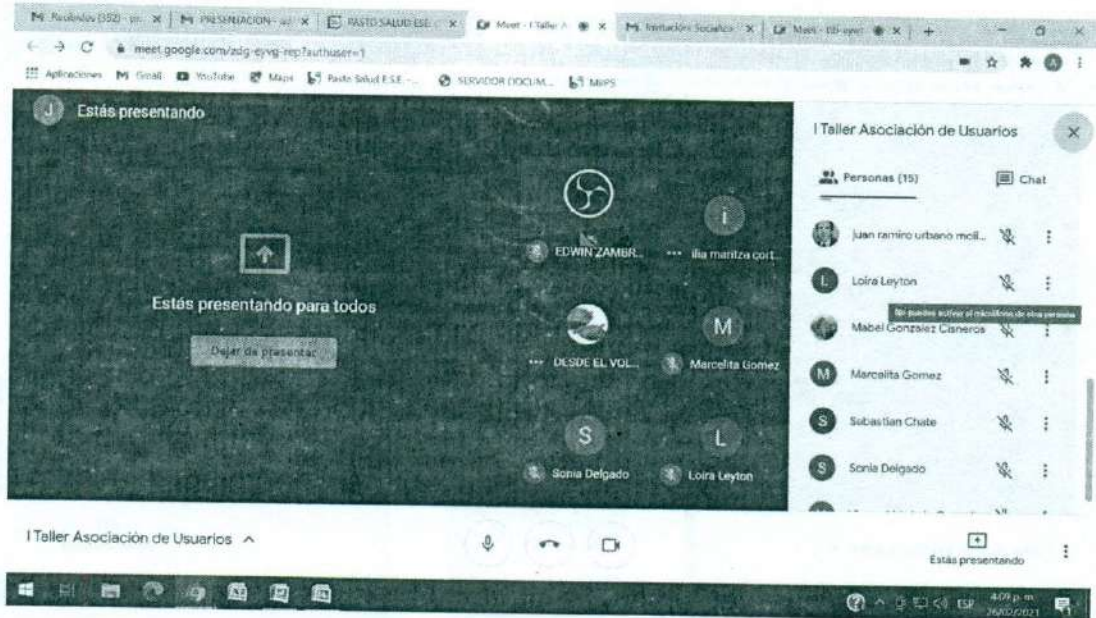
Me permito enviar el soporte de la transmisión en vivo que se realizó el viernes 26 de enero de la primera capacitación con las asociaciones de usuarios de Pasto Salud ESE. Los resultados obtenidos fueron

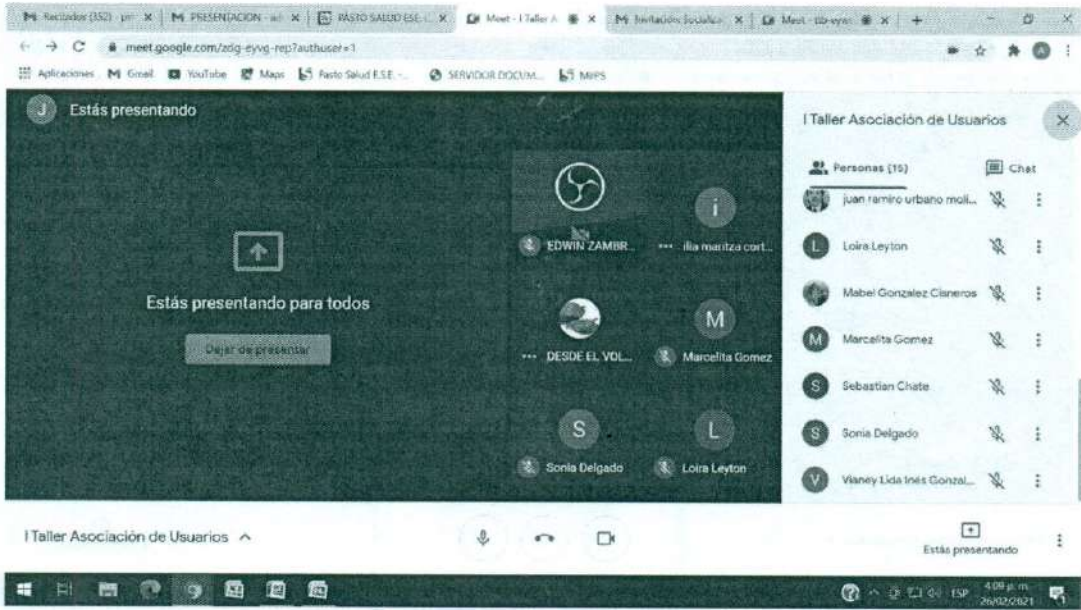
Alcance de la transmisión: 782 perfiles o usuarios

29 (Me gusta, comentarios y veces que se ha compartido)

Atentamente,

GERMÁN DARÍO LINARES DIAZ
TÉCNICO OPERATIVO COMUNICACIONES





7

Sobre esta llamada

Sobre esta llamada

Sobre esta llamada

Sobre esta llamada

Personas	Información	Personas	Información	Personas	Información	Personas	Información
JOSE FERNANDO MORA ...	✂	JENNY LORENA PANTOJ...	✂	JENNY LORENA PANTOJ...	✂	Claudia Jimena Paz Ceballos (tú)	✂
juan ramiro urbano molina	✂	JOSE FERNANDO MORA ...	✂	JOSE FERNANDO MORA ...	✂	Alison Acosta SG	✂
Jully Tutistar	✂	juan ramiro urbano molina	✂	juan ramiro urbano molina	✂	andres arevalo	✂
Loira Leyton	✂	Jully Tutistar	✂	Jully Tutistar	✂	Bianca Meza	✂
Lucia Tutistar	✂	Loira Leyton	✂	Loira Leyton	✂	clara aguilar	✂
Mabel Gonzalez Cisneros	✂	Lucia Tutistar	✂	Lucia Tutistar	✂	DESDE EL VOLCAN GALE...	✂
Marcelita Gomez	✂	Mabel Gonzalez Cisneros	✂	Mabel Gonzalez Cisneros	✂	EDWIN ZAMBRANO	✂
Mariana Ortiz	✂	Mariana Ortiz	✂	Mariana Ortiz	✂	Gabriela Alejandra Benit...	✂
Maribel Criollo	✂	Maribel Criollo	✂	Maribel Criollo	✂	GERMAN LINARES (prese...	✂
Mercedes Tumal Velasqu...	✂	Mercedes Tumal Velasqu...	✂	Mercedes Tumal Velasqu...	✂	GERMAN LINARES	✂
Natalia Jojoa	✂	Natalia Jojoa	✂	Natalia Jojoa	✂	Gladys Lucero Hernandez	✂
Sebastian Chate	✂	Sebastian Chate	✂	Sebastian Chate	✂	ilia maritza cortes ibarra	...
Sonia Delgado	✂	Sonia Delgado	✂	Sonia Delgado	✂	JENNY LORENA PANTOJ...	...
Vianey Lida Inés Gonzalez	✂	Vianey Lida Inés Gonzalez		Vianey Lida Inés Gonzalez		JENNY LORENA PANTOJ...	✂
Wilmer Torres	✂	Wilmer Torres	✂	Wilmer Torres	✂	JOSE FERNANDO MORA ...	✂

Marcelita Gomez se unió

4:38

Sobre esta llamada

Personas Información

- juan ramiro urbano molina
- July Tutistar
- Loira Leyton
- Lucia Tutistar
- Mabel Gonzalez Cisneros
- Marcelita Gomez
- Mariana Ortiz
- Maribel Criollo
- Mary Lucia Jojoa Eraso
- Natalia Jojoa
- Sebastian Chate
- silvana santacruz
- Sonia Delgado
- Vianey Lida Inés Gonzalez
- Wilmer Torres

4:37

Sobre esta llamada

Personas Información

- juan ramiro urbano molina
- July Tutistar
- Loira Leyton
- Lucia Tutistar
- Mabel Gonzalez Cisneros
- Marcelita Gomez
- Mariana Ortiz
- Maribel Criollo
- Mary Lucia Jojoa Eraso
- Natalia Jojoa
- Sebastian Chate
- silvana santacruz
- Sonia Delgado
- Vianey Lida Inés Gonzalez
- Wilmer Torres

4:37

Sobre esta llamada

Personas Información

- Claudia Jimena Paz Ceballos (tú)
- Alison Acosta SG
- andres arevalo
- Bianca Meza
- ciara aguilar
- DESDE EL VOLCAN GALE...
- EDWIN ZAMBRANO
- Gabriela Alejandra Benit...
- GERMAN LINARES
- Gladys Lucero Hernandez
- ilia maritza cortes ibarra
- JENNY LORENA PANTOJ...
- JENNY LORENA PANTOJ...
- JOSE FERNANDO MORA ...
- juan ramiro urbano molina

4:24

Sobre esta llamada

Personas Información

- Gladys Lucero Hernandez
- ilia maritza cortes ibarra
- JENNY LORENA PANTOJ...
- JENNY LORENA PANTOJ...
- JOSE FERNANDO MORA ...
- juan ramiro urbano molina
- July Tutistar
- Loira Leyton
- Mabel Gonzalez Cisneros
- Marcelita Gomez
- Maribel Criollo
- Mary Lucia Jojoa Eraso
- Natalia Jojoa
- Vianey Lida Inés Gonzalez
- Wilmer Torres

Personas Información

- Claudia Jimena Paz Ceballos (tú)
- andres arevalo
- Blanca Meza
- DESDE EL VOLCAN GALE...
- EDWIN ZAMBRANO
- elchebas
- GERMAN LINARES
- Gladys Lucero Hernandez
- ilia maritza cortes ibarra
- JENNY LORENA PANTOJ...
- JENNY LORENA PANTOJ...
- JOSE FERNANDO MORA ...
- juan ramiro urbano molina
- July Tutistar
- Claudia Jimena Paz Ceballos (tú)
- DESDE EL VOLCAN GALE...
- EDWIN ZAMBRANO
- GERMAN LINARES
- ilia maritza cortes ibarra
- JENNY LORENA PANTOJ...
- JENNY LORENA PANTOJ...
- JOSE FERNANDO MORA ...
- juan ramiro urbano molina
- Loira Leyton
- Mabel Gonzalez Cisneros
- Marcelita Gomez
- Maribel Criollo
- Mary Lucia Jojoa Eraso
- Natalia Jojoa
- Sonia Delgado
- Vianey Lida Inés Gonzalez
- Wilmer Torres

Personas Información

- GERMAN LINARES
- ilia maritza cortes ibarra
- JENNY LORENA PANTOJ...
- JENNY LORENA PANTOJ...
- JOSE FERNANDO MORA ...
- juan ramiro urbano molina
- Loira Leyton
- Mabel Gonzalez Cisneros
- Marcelita Gomez
- Maribel Criollo
- Mary Lucia Jojoa Eraso
- Natalia Jojoa
- Sonia Delgado
- Vianey Lida Inés Gonzalez
- Wilmer Torres

Personas Información

- Claudia Jimena Paz Ceballos (tú)
- andres arevalo
- Blanca Meza
- DESDE EL VOLCAN GALE...
- EDWIN ZAMBRANO
- elchebas
- GERMAN LINARES
- Gladys Lucero Hernandez
- ilia maritza cortes ibarra
- JENNY LORENA PANTOJ...
- JENNY LORENA PANTOJ...
- JOSE FERNANDO MORA ...
- juan ramiro urbano molina
- July Tutistar

Bienvenidos
1ª Capacitación en el
Programa de Participación
ciudadana, dirigida a Usuarios
de Pasto Salud E.S.E

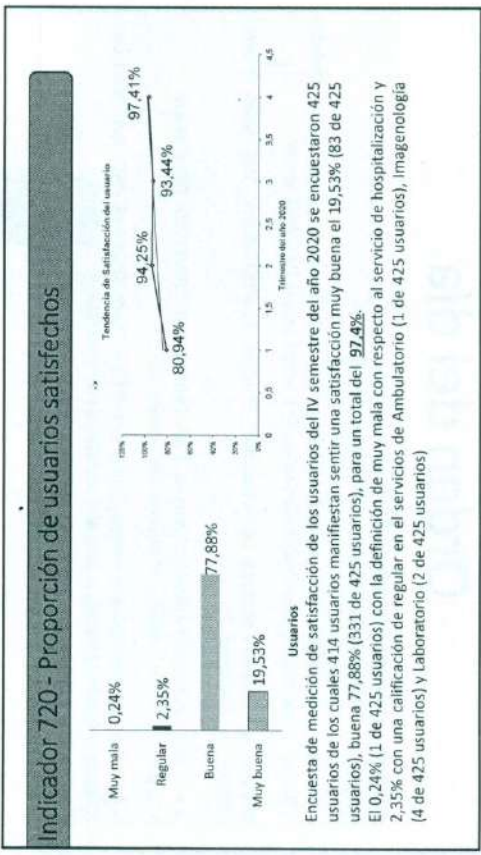
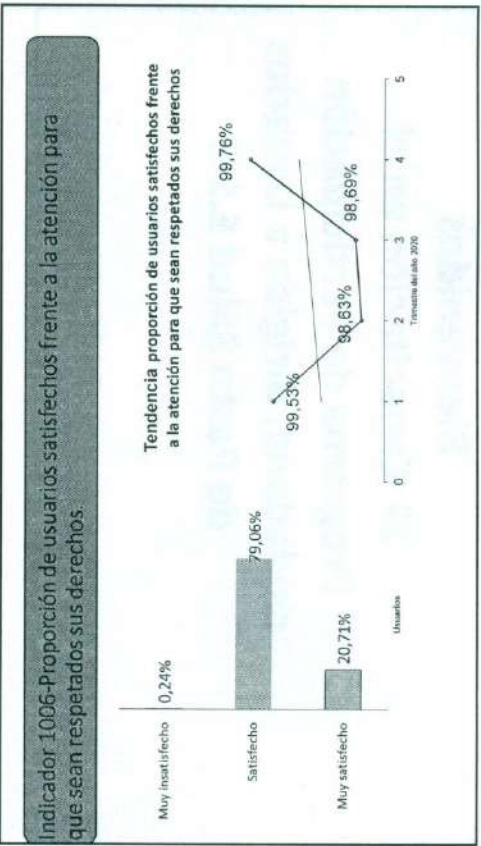
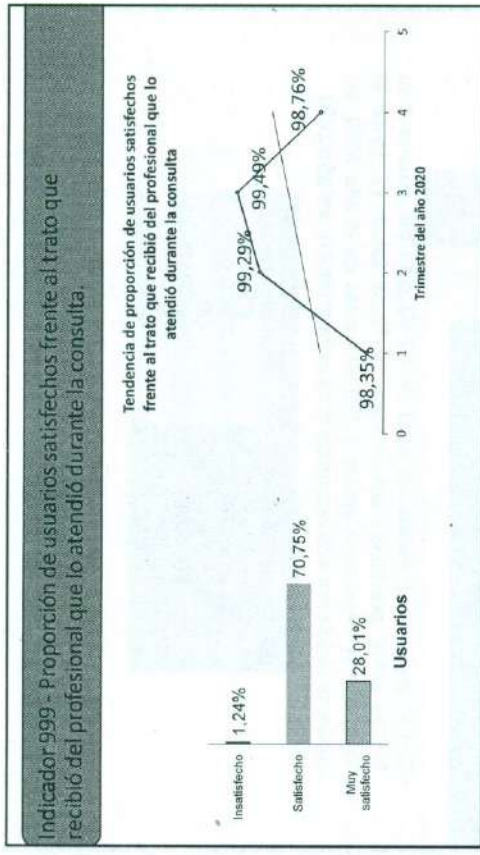
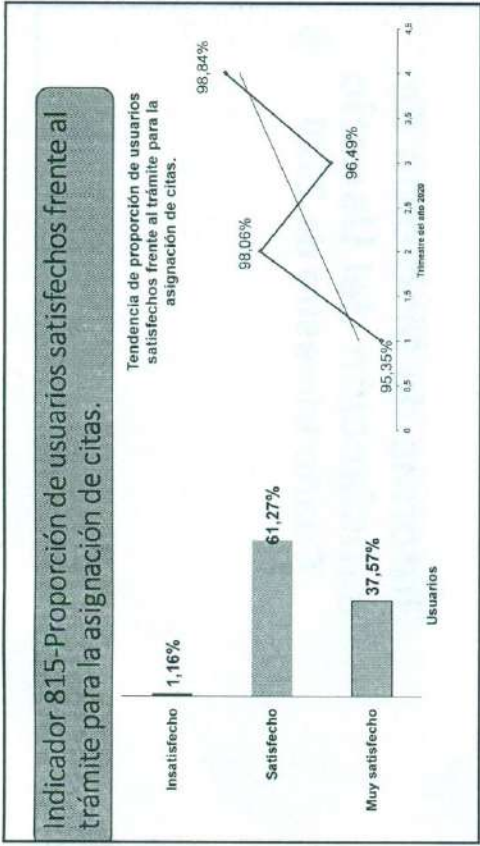
Orden del día

- 4:00 p.m. a Llamado de asistencia
- 4:10 p.m. Moderador de la Capacitación: Claudia Paz Ceballos
- 4:10 p.m. a Presentación de Informes de PQRSF y Medición de Satisfacción de Usuarios IV Trimestre de 2020 - Profesional Universitaria – Dra. Jenny Lorena Pantoja Guerrero.
- 4:30 p.m. a Deberes y derechos de los usuarios – Psicóloga Talento Humano - Dra. Magaly Rosero Santacruz.
- 4:50 p.m. a Promoción y mantenimiento de la salud en tiempo de COVID – Dr. Oscar Miguel Goyes Cabrera - Profesional Universitario SG-SST
- 5:10 p.m. a Información sobre cambio de la Página WEB de Pasto Salud ESE -ING. José Fernando Mora Montenegro Oficina comunicaciones y Sistemas.

Informe de Medición de
satisfacción del Usuario
Cuarto trimestre de 2020

- Con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción del usuario y su familia sobre prestación del servicio de Pasto Salud, se aplicó la formula y se determinó aplicar 1.700 encuestas en el año 2020, las cuales se dividieron 425 encuestas para cada trimestre del año 2020.

TOTAL DE ENCUESTAS POR SERVICIO	
Servicios de Salud	No. de encuestas
Laboratorios	87
Hospitalización	79
Ambulatorio	87
Imagenología	86
Urgencias	86
Total	425

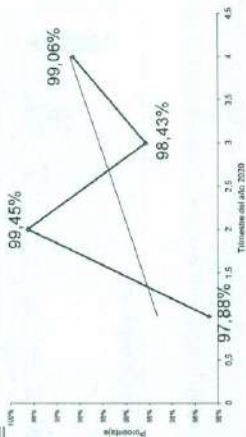


Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.

- Indicador de recomendar la entidad a familia y amigos =

$$\frac{\text{No de usuarios satisfechos}}{\text{No de encuestas aplicadas}} \times 100 \% =$$

$$\frac{421}{425} \times 100 \% = 99.1\%$$



CONCLUSIONES

- La tendencia en el año 2020 de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de salud ofrecidos por Pasto Salud E.S.E., presenta un comportamiento favorable, llegando al pico más alto en el cuarto trimestre con un 97,41%
- La tendencia en el año 2020 referente a que los usuarios recomendarían Pasto Salud E.S.E. a sus familiares y amigos tiene un comportamiento muy favorable, llegando al pico más alto en el cuarto trimestre con un 99,06%

OBJETIVO

Realizar seguimiento a las PQRSF, analizando la cantidad, el tipo de PQRSF, el medio utilizado para su radicación, a fin de determinar el cumplimiento en la atención de acuerdo a las normas legales vigentes y como resultado de esta actividad formular las recomendaciones a que haya lugar en procura del mejoramiento continuo.

Informe Consolidado de PQRSF IV Trimestre 2020

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

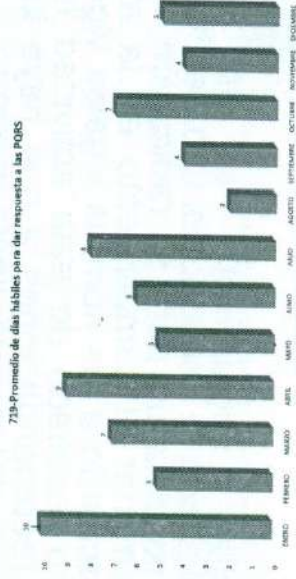
Con respecto a los meses de octubre, noviembre y diciembre se atendieron 130.037 usuarios en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,32% (415 usuarios) presentaron PQRSF.

Proporción de PQRS Gestionadas en el trimestre, se obtuvo el 100% de las pqrs tramitadas y gestionadas, igualmente se puede decir que en cuanto a las felicitaciones, todas tuvieron el tramite pertinente como los requiere el procedimiento.

747-Proporción de PQRSF Gestionadas



Considerando el comportamiento del trimestre analizado, y con el fin de dar cumplimiento al promedio de días hábiles para dar respuesta a las PQRS se obteniendo un impacto favorable en el IV Trimestre del 5,72% (15 días hábiles), para un promedio total en el año de 6 días hábiles.



CONSOLIDADO PQRSF IV TRIMESTRE 2020

REDES	P	Q	R	S	F	TOTAL
RED NORTE	16	24	17	2	75	134
RED SUR	2	20	3	6	195	226
RED ORIENTE	2	10	8	0	9	29
RED OCCIDENTE	0	3	0	0	10	13
SEDE ADMIN	1	11	0	0	1	13
TOTAL	21	68	28	8	299	415



QUEJAS PRESENTADAS - IV TRIMESTRE 16,38% (68 de 415 PQRSF)

RED	NO. QUEJAS	PORCENTAJE
Norte	24	5,78%
Sur	20	4,81%
Sede administrativa	11	2,65%
Oriente	10	2,49%
Occidente	3	4,38%
TOTAL	68	16,38%

IPS	No. QUEJAS	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADA
Centro Hospital La Rosa	17	25,00%	25%
Hospital Civil	16	23,53%	48,5%
Sede Administrativa-Call Center	11	16,2%	64,7%
Loreno	10	14,7%	79,4%
Buenaquillo	5	7,4%	86,8%
Progreso	3	4,4%	91,2%
San Vicente	2	2,9%	94,1%
Rosario	2	2,9%	97,0%
Pandilaco	1	1,5%	98,5%
Temasajira	1	1,5%	100%
Total	68	100%	

RECLAMOS PRESENTADOS - IV TRIMESTRE 6,74% (28 de 415 de PQRSF)

RECLAMOS POR RED		
RED	NO. RECLAMOS	PORCENTAJE
NORTE	17	4,09%
ORIENTE	8	1,92%
SUR	3	0,72%
TOTAL	28	6,74%

RECLAMOS POR IPS			
IPS	NO. RECLAMOS	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADA
Hospital Civil	16	57,1%	57,1%
Lorenzo	6	21,4%	78,5%
La Rosa	2	7,1%	85,6%
Pandisco	1	3,6%	
Progreso	1	3,6%	
Rosario	1	3,6%	
Ericano	1	3,6%	
TOTAL	28	100%	

Se pudo observar que uno de los motivos por los cuales los usuarios presentaron mayor número de quejas, fue referente a la mala atención, en un 69,1%, (46 de 68 quejas), en el que se agruparon quejas como demora en la atención, no atención, Atención Inadecuada, Inconformidad con la atención, no me gusto la atención y médico de mal genio.



Evidenciando que de los motivos identificados, se pudieron determinar atributos de oportunidad 33,8% (23 de 68 quejas), trato humano 27,9% (19 de 68 quejas) y accesibilidad 22,1% (15 de 68 quejas).

De los hallazgos encontrados se pudo observar que uno de los motivos por los cuales los usuarios presentaron mayor número de reclamos, fue referente a mala atención donde podemos agrupar todos aquellos motivos que generan inconformidad en los usuarios como (no atención y demora en la atención) con un 57,1% (16 de 28 reclamos).



En el cuadro anterior, se puede observar en cuanto a los reclamos presentados, el porcentaje más elevado fue el relacionado con la oportunidad en un 71,4% (20 de 28 reclamos).

FELICITACIONES PRESENTADAS IV TRIMESTRE 67,2% (290 de 415 PQRSF)

FELICITACIONES POR RED		
RED	TOTAL	PORCENTAJE
Sur	195	67,2%
Norte	75	25,8%
Oriente	10	3,4%
Occidente	9	3,1%
Sede administrativa	1	0,3%
TOTAL	290	69,87%

FELICITACIONES POR IPS		
CENTROS DE SALUD	No. FELICITACIONES	PORCENTAJE
Hospital La Rosa	175	60,3%
Hospital Local Civil	52	21,4%
Progreso	17	5,9%
San Vicente	6	2,1%
Eusebio Quiroga	5	1,7%
Lorenzo	5	1,7%
Pandisco	4	1,4%
Primero de Mayo	4	1,4%
Obonuco	3	1%
Santa Bárbara	3	1%
Rosario	2	0,7%
Ericano	2	0,7%
Timasagua	1	0,3%
SIAD Sede Admin.	1	0,3%
TOTAL	290	100%

Se puede evidenciar que los motivos que los usuarios definen como una fortaleza es la buena atención en un 88.3% (256 de 290 felicitaciones, que el atributo que presenta mayor número de felicitaciones es el que han recibido un Trato Humano con un 97,9 % (284 de 290 felicitaciones).



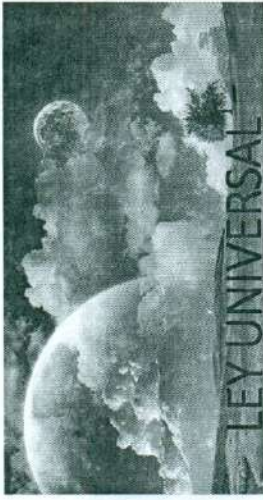
CONCLUSIONES

- En relación a la información general se observa que en los dos primeros trimestres se recibieron un número más elevado de quejas, en tanto en los dos (2) últimos trimestres han incrementado las felicitaciones, lo que indica una mejor percepción de los usuarios con la prestación del servicio.
- También es importante destacar que en cuanto al canal o medio de comunicación empleado por los usuarios para radicar PQRSF, se observa que son los buzón el medio más usado para que los usuarios nos den a conocer su experiencia, con respecto al servicio que se ofrece tanto en las redes prestadora como en la Sede Administrativa de Pasto Salud ESE, permitiendo responder a las necesidades de nuestros usuarios y sus familias.
- Es importante resaltar que frente a la proporción de PQRSF gestionadas se obtuvo un comportamiento del 99,7%, permitiendo cumplir la meta establecida en el año 2020.

Gracias...

**DERECHOS Y DEBERES FUNDAMENTALES EN
LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO
SALUD E.S.E.**

Resolución 0240 del 15 de Abril de 2019



**1) DERECHOS RELACIONADOS AL BUEN TRATO, ADECUADA COMUNICACIÓN E
INFORMACIÓN**



- Recibir un trato digno, respeto a sus creencias, costumbres y opiniones
- No ser sometido en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad
- Tener una comunicación plena, expresa y clara con el profesional de salud tratante
- Obtener información clara, apropiada y suficiente que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas
- Recibir explicaciones acerca de los costos de los servicios de salud recibidos
- Ser orientado para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

ME COMPROMETO A:



- Respetar al personal responsable de la prestación de los servicios de salud
- Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio
- Actuar de buena fe frente al sistema quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

INTIMIDAD, SEGURIDAD E HIGIENE EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO



- Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a la intimidad
- Intimidad y confidencialidad de toda la información suministrada
- Su historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada

ME COMPROMETO A:



- No ingresar armas, bebidas alcohólicas y sustancias psicoactivas

LA OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE SERVICIO




- Acceder a servicios de salud oportunos y de calidad
- Recibir atención de Urgencias en forma oportuna y sin exigencia de documento o pago alguno
- Acceso oportuno a tecnologías y medicamentos requeridos
- Que no se le trasladen cargas que corresponden a quienes prestan el servicio
- Recibir las prestaciones de salud consagradas en la ley
- Recibir servicios de salud por parte de profesionales debidamente capacitados y autorizados
- Elegir libremente su médico o profesional de la salud.

ME COMPROMETO A:



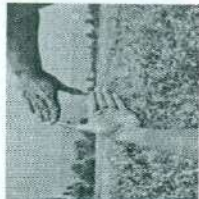
- Cumplir las normas del sistema de salud
- Usar adecuadamente las prestaciones ofrecidas, los recursos del sistema, y cancelar las citas a las cuales no se puede asistir
- Atender oportunamente las recomendaciones formuladas por los programas de promoción y prevención
- Propender por su cuidado, el de su familia y el de su comunidad
- Actuar de manera solidaria en las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas
- Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos de acuerdo con su capacidad de pago



La Vida es como el eco.
Lo que das...recibes.
Lo que siembras... cosechas.
Lo que ves en otros...
es tu propio reflejo.
La Vida es como el eco,
siempre te regresa lo que das!!

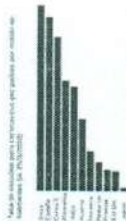
Gracias...

Mantenimiento de la salud en tiempos de COVID-19



COMUNICACIÓN
CON EL PERSONAL DE SALUD
Y EL PERSONAL DE SERVICIOS SOCIALES

Mantenimiento de la salud en tiempos de COVID-19



COMUNICACIÓN
CON EL PERSONAL DE SALUD
Y EL PERSONAL DE SERVICIOS SOCIALES

Mantenimiento de la salud en tiempos de COVID-19

Afectación a la salud mental



COMUNICACIÓN
CON EL PERSONAL DE SALUD
Y EL PERSONAL DE SERVICIOS SOCIALES

Mantenimiento de la salud en tiempos de COVID-19

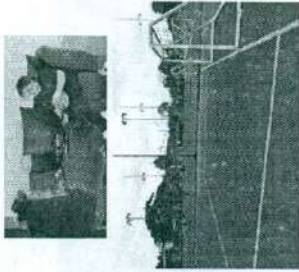
Complicación de enfermedades preexistentes



COMUNICACIÓN
CON EL PERSONAL DE SALUD
Y EL PERSONAL DE SERVICIOS SOCIALES

Mantenimiento de la salud en tiempos de COVID-19

Sedentarismo



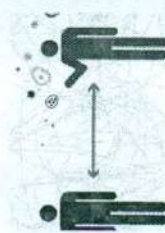
Mantenimiento de la salud en tiempos de COVID-19

Conflictos familiares



Mantenimiento de la salud en tiempos de COVID-19

MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD



Mantenimiento de la salud en tiempos de COVID-19

Manténgase informado



Mantenimiento de la salud en tiempos de COVID-19

Reduzca la exposición a noticias



Utilice adecuadamente las redes sociales



Mantenimiento de la salud en tiempos de COVID-19

El contacto social es importante



No abuse de los videojuegos



Mantenimiento de la salud en tiempos de COVID-19

Controle el tiempo de pantalla



Ayude a los demás.

Mantenimiento de la salud en tiempos de COVID-19

CREENCIAS

Manipular la mente

Estériles

Meter un Shift

Sello de la bestia

La vacuna va a modificar mi ADN



INSTRUCTIVO DE AGENDAMIENTO DE CITA VACUNACION CONTRA EL COVID 19

PLAN NACIONAL DE VACUNACIÓN CONTRA COVID-19



Colombia asegura para sus ciudadanos, las dosis de vacuna para el covid-19 necesarias a través de mecanismos bilaterales y multilaterales, con los cuales se tiene planeado vacunar a la población en 2 fases y 5 etapas, teniendo como priorización los grupos de riesgo y así progresivamente alcanzar 35 millones de colombianos vacunados

FASES DE VACUNACION:

De esta manera, el objetivo en el Plan Nacional de Vacunación contra el COVID-19 es en su primera fase reducir la mortalidad y la incidencia de casos graves por este virus, así como proteger a los trabajadores de la salud; mientras que en la segunda fase es reducir el contagio para generar inmunidad de rebaño.



Fase 1 - etapa 1:

- Las personas de 80 años de edad y más.
- Personal vacunador asistencial.
- Talento humano en salud, que realizan su trabajo en los servicios de:
 - Cuidado intensivo e intermedio adulto, pediátrico y neonatal en donde se atiende COVID-19.
 - Urgencias en donde se atiende COVID-19.
- Hospitalización en modalidad intramural y extramural en donde se atiende COVID-19.
- Laboratorio clínico, laboratorio de salud pública, laboratorio del Instituto Nacional de Salud y de Universidades, únicamente el personal que toma (intramural y extramural), manipula y procesa Muestras COVID 19
- Radiología e imágenes diagnósticas.
- Terapia respiratoria que atiende pacientes con COVID-19.
- Transporte asistencial de pacientes.
- Talento humano de servicios generales, vigilancia, celaduría, administrativo y de facturación, que realizan su trabajo en los servicios anteriormente mencionados
- Talento humano que realice autopsias o necropsias, incluido el personal del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses
- Técnicos y epidemiólogos de las entidades territoriales y del Instituto Nacional de Salud, que realicen rastreo en campo, búsqueda activa de casos de COVID-19 en campo.

Fase 1 - etapa 2:

- La población entre los 60 y los 79 años.
- Todo el talento humano de primer nivel de complejidad que desarrollen sus actividades en cualquiera de los servicios y que no se encuentren clasificados en la etapa 1.
- Talento humano en salud de los servicios de salud que se presten intramuralmente, en los establecimientos carcelarios y penitenciarios.
- Los médicos tradicionales, sabedores ancestrales y promotores comunitarios en salud propia.
- Estudiantes de pregrado de programas técnicos, tecnológicos y universitarios, de ciencias de la salud que en el momento de la vacunación se encuentren en práctica clínica en un prestador de servicios de salud.

Fase 1 - etapa 3:

- La población que tenga entre 16 y 59 años de edad con mortalidades.
- Agentes educativos, madres y padres comunitarios vinculados a los servicios de primera infancia, identificados por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF. Los médicos tradicionales, sabedores ancestrales y promotores comunitarios en salud propia.
- Docentes, directivos docentes y personal administrativo de los centros de educación inicial, preescolar, básica primaria, básica secundaria y educación media.
- Cuidadores institucionales de niños, niñas y adolescentes del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF.
- Talento humano encargado de la atención y el cuidado de adultos mayores institucionalizados y domiciliarios.
- Personal activo, Fuerzas Militares de Colombia y Policía Nacional de Colombia.
- Guardia indígena y guardia ciliarona.

Fase 2 etapa 4:

- La población privada de la libertad que esté cumpliendo su condena o medida de aseguramiento en la modalidad intramural.
- Personal de custodia y vigilancia de la población privada de la libertad y personal encargado del suministro de alimentación al interior de los establecimientos de reclusión.
- Personal de la Fiscalía General de la Nación dedicada a la custodia y vigilancia de los internos en las celdas transitorias a cargo de la Fiscalía General de la Nación.
- Los Bomberos de Colombia
- Los socorristas de la Cruz Roja Colombiana
- Los socorristas de la Defensa Civil.
- Los habitantes de calle identificados por las alcaldías municipales
- Los Controladores aéreos y los bomberos aeronáuticos.
- Los Pilotos y auxiliares de vuelos internacionales.

Fase 2 etapa 5:

- En esta etapa se vacunará a la población de 18 años y más que no se encuentre en las poblaciones indicadas en las etapas 1, 2, 3 y 4.
- Se mantendrá el orden de aplicación comenzando con los adultos entre 50 y 59 años, hasta llegar a los jóvenes y adolescentes que se encuentren dentro de la población objeto del Plan Nacional de Vacunación.

Por otro lado, informar que si usted no está de acuerdo con la Etapa asignada, y si considera que cumple con los criterios para estar en la Etapa 1, puede iniciar aquí su proceso de Postulación, ingrese al portal Mi Vacuna ingrese sus datos y diligencie el formato en deseo postularme

<https://mivacuna.sispro.gov.co/MiVacuna/Account/Login>

Me postulo para la etapa uno(1)

Si sale afirmativo para su postulación recibirá llamada de la IPS asignada

Enviar el formato

