 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
SIAU				

Capac. y Soc. ASU.



202205740005131

San Juan de Pasto, 03 marzo 2022

Señores:
ASOCIACIÓN DE USUARIOS

PASTO SALUD ESE
Cra 20 No. 19B-22
Pasto - Nariño


Asunto: I Taller de Capacitación con Asociaciones de Usuarios

Cordial Saludo,

Teniendo en cuenta el compromiso en la concertación de actividades con las Asociaciones de Usuarios, cordialmente invitamos a Ustedes para que nos acompañen con su valiosa participación en la realización del Primer Taller de capacitación a realizarse con todas las Asociaciones de Usuarios en el cual se dará a conocer los siguientes temas:

- Informe de PQRSFD' d y Medición de Satisfacción de usuarios IV Trimestre 2021
- Informe Final de actividades realizadas por las Asociaciones de Usuarios (Participación Ciudadana 2021)
- Informe de actividades a realizar por las Asociaciones de usuarios (Participación Ciudadana 2022)
- Salud Sexual y Reproductiva con enfoque diferencial
- Accesibilidad Página Web, Trámites y Ley de transparencia
- Política de Participación Social en Salud y Plan de Acción 2022



 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
SIAU				

FECHA: Sábado 26 de marzo de 2022

HORA: 8:00 a.m


LUGAR: Corregimiento de Casabuy (Municipio Chachagui)

Atentamente,

Nelcy Ibarra Alvarez

NELCY IBARRA ALVAREZ

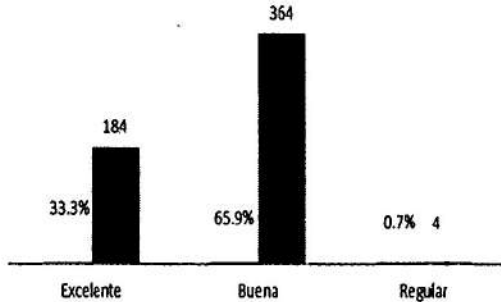
Profesional Universitaria

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E <small>NIT.900081143-9</small>	ACTA			
	VERSIÓN	PROCESO / SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-A	022

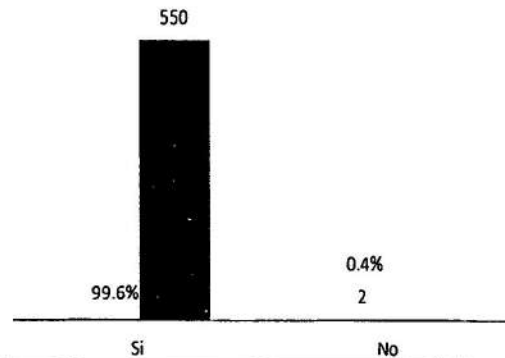
Diligenciar en medio digital o a mano alzada Válida con firmas						
FECHA	DIA	MES	AÑO	HORA INICIO	HORA FINAL	ACTA No.
	26	Marzo.	2022	8:00 a.m	12: 00 m	
TEMA DE REUNION:	I TALLER DE CAPACITACION PRESENCIAL CON ASOCIACIONES DE USUARIOS					
LUGAR:	CASABUY					
ASISTENTES						
NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO		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						
<ol style="list-style-type: none"> 1. Bienvenida y registro de asistencia 2. Informe de PQRSF-d y Medición de satisfacción de usuarios IV trimestre 2021. 3. Informe final de actividades realizadas por las Asociaciones de usuarios Participación – Ciudadana 2021 4. Informe de actividades a realizar por las Asociaciones de usuarios Participación Ciudadana 2022 5. Salud Sexual y reproductiva con enfoque diferencial 6. Accesibilidad Pagina Web, trámites y Ley de transparencia 7. Política de Participación Social en Salud y Plan de Acción 2022 8. Canales de atención para la asignación de citas y pqrsfd-d' 10. Educación para el diligenciamiento del formato 371 de PQRSF 						
DESARROLLO						
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se cuenta con la asistencia de 62 integrantes de las Asociaciones de usuarios. La Profesional Universitaria Nelcy Ibarra presenta un saludo de bienvenida, agradeciendo la asistencia. Seguido da a conocer los temas relacionados en el orden del día. 2. La Doctor Lorena Pantoja, Profesional Universitaria SIAU saluda a los participantes agradeciendo su asistencia, seguidamente da a conocer los informes respectivos de PQRSF-d y Medición de Satisfacción de los usuarios correspondiente al IV trimestre del año 2021 informando el comportamiento y los motivos de las PQRSF-d y felicitaciones (se anexa presentación). 						



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



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



3. Seguidamente da a conocer la proporción de usuarios satisfechos en los servicios como también la proporción de usuarios que recomendaría la institución a familia y amigos referente a los servicios de salud. (Se anexa presentación)

Una vez terminada la presentación, Lorena Pantoja recibe las solicitudes de los Usuarios, en los que hace referencia en la demora de la atención del servicio de urgencias especialmente en el Hospital Civil y la Rosa, por otra parte la falta de acceso para la asignación de citas por parte del Call Center porque los usuarios llaman y no se responde el teléfono para la asignación de las citas, o cuando ya tienen el turno se corta la llamada. Por lo anterior, Lorena Pantoja responde que hay un punto para socializar los mecanismos de comunicación en especial para la asignación de citas y el formato de PQRSFD-d'

4. Nelcy Ibarra, profesional Universitario presenta el informe de las actividades concertadas al inicio del año con las 22 Asociaciones de usuarios en la vigencia 2022 respecto a: Conformación de Asociaciones de usuarios, Reunión de apertura de buzones, Talleres de capacitación, Información, educación a usuarios en derechos y deberes y otros temas, manejo de cartelera, información a usuarios, seguimiento a respuestas de PQRSF.d, Rendición de cuentas con la comunidad, Rendición de Cuentas con el Comité de Ética Hospitalaria (se anexa presentación) se incluye las asambleas que se van a realizar con las Asociaciones de Usuario con los Directores Cooperativos de cada Red. (Se anexa presentación).





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

5. La Enfermera Patricia Córdoba, con actividades lúdicas desarrollo el tema de Salud Sexual y reproductiva con enfoque diferencial, lo cual tiene como objetivo capacitar a los Usuarios en temas relacionados de promoción y prevención de la salud. En este temas particular el objetivo es promover, generar y desarrollar medios y mecanismos para garantizar condiciones sociales, económicas, políticas y culturales que incidan en el ejercicio pleno y autónomo de los derechos sexuales y reproductivos de las personas, grupos y comunidades, en el marco de los enfoques de género y diferencial, asegurando reducir las condiciones de vulnerabilidad y garantizando la atención integral de las personas. (se anexa presentación)

DIMENSIÓN SEXUALIDAD, DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS

SEXUALIDAD, DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS

DEFINICIÓN: Conjunto de acciones intersectoriales que se orientan a promover las condiciones sociales, económicas, políticas y culturales que permiten el ejercicio libre, autónomo e informado de la sexualidad como un derecho humano, para el desarrollo de las potencialidades de las personas durante todo su ciclo vital, así como de los grupos y comunidades, desde un enfoque de género y diferencial.



Por el sexualidad con a una





VERSIÓN	PROCESO / SERVICIO	CODIGO	NUM
6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSIA	022



6. El Ingeniero José Fernando Mora realiza su presentación dando a conocer el tema respecto a la Accesibilidad, Pagina Web, trámites y Ley de transparencia para que los usuarios accedan a la información que tiene Pasto Salud ESE.

En primer lugar, realiza una breve presentación correspondiente a los mecanismos de participación con los que cuenta el ciudadano a parte de los convencionales, los cuales han sido parte del último año, y los cuales permiten abordar la primera caracterización de información, por tanto, se hizo necesario explicar la importancia de los

mecanismos alternativos para la solicitud de información, adicionalmente se construye dialogo alrededor de las siguientes temáticas:



El Propósito de la transformación digital en el sector público es ofrecer un mejor valor (servicio) a los ciudadanos por medio de las nuevas tecnologías como bases de datos, Sistemas de información, canales electrónicos y redes sociales.

¿Qué es Gobierno Digital?

Es una política para la transformación de las entidades públicas, la cual tiene como propósito, atender de manera eficiente y oportuna las necesidades de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés; permitiendo resolver cualquier necesidad satisfactoriamente

Dentro de esta "Transformación" encontramos lineamientos de cumplimiento como lo es la Ley 1712 de 2014, denominada ley de Transparencia y acceso a la información pública, que es el derecho que le permite a todos los ciudadanos acceder a la información que produzca nuestra entidad y que adicionalmente existan canales para su divulgación.

¿Cuáles son los canales de divulgación de información?

Algunos de los canales con los que cuenta Pasto Salud E.S.E., para divulgar la información pública, noticias de interés a la ciudadanía y grupos de interés son los siguiente:

- Página web, cartelera institucional, cartelera virtual, redes sociales, medios radiales, radio salud



GOBIERNO DIGITAL: Es una política para la transformación de las entidades públicas, la cual tiene como propósito, atender de manera eficiente y oportuna las necesidades de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés permitiendo resolver cualquier necesidad satisfactoriamente

CANALES DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN: Algunos de los canales con los que cuenta Pasto Salud E S E para divulgar la información pública, noticias de interés a la ciudadanía y grupos de interés son los siguiente: Página web cartelera institucionales, cartelera virtual, redes sociales, medios radiales, radio salud.



PÁGINA WEB INSTITUCIONAL



En la página web institucional www.pastosaludese.gov.co, se publica toda la información que produce la Entidad, que es de interés para todos los ciudadanos y pueden hacer uso de ella, adicionalmente, encontramos secciones como "transparencia", "participación ciudadana", "trámites y servicios", "entidad", que cumplen con los requerimientos establecidos por la ley 1712 de 2014 y otras normativas asociadas.

Otras herramientas adicionales que puedes encontrar

- ✓ Chat on-line (para asignación de citas medicas)
- ✓ Formulario electrónico para resolver PQRSF-S para la ciudadanía y los trabajadores de la Entidad
- ✓ Formulario para la solicitud de copia de historia clínica.
- ✓ Herramientas para trabajadores (desprendibles de pago, servidor documental, acceso a sistemas de información, certificado laboral)
- ✓ Datos Abiertos para investigación, cifras reales

PÁGINA WEB INSTITUCIONAL: En la página web institucional www.pastosaludese.gov.co se publica toda la información que produce la Entidad, que es de interés para todos los ciudadanos y pueden hacer uso de ella, adicionalmente, encontramos secciones como "transparencia", "participación ciudadana", "trámites y servicios", "que cumplen con los requerimientos establecidos por la ley 1712 de 2014 y otras normativas asociadas.



PROGRAMA RADIAL RADIOSALUDESE

El programa "RADIOSALUDESE" es un espacio de información y participación ciudadana alrededor del objetivo misional de la Empresa Pasto Salud ESE y el servicio que esta presta a los diferentes grupos de interés en torno al derecho a la salud dentro del Municipio de Pasto. El programa tiene un carácter informativo y pedagógico, donde se abarcarán temáticas institucionales desde un ejercicio periodístico e investigativo que facilita la comprensión de los diferentes temas y genera conocimiento a los oyentes.

El programa se emite cada jueves a las 9 de la mañana por Radio Universidad de Nariño 101.1FM y vía Facebook a través del canal institucional @pastosaludese.



Se comenta sobre el programa " RADIOSALUDESE" es un espacio de información y participación ciudadana alrededor del objetivo misional de la Empresa Pasto Salud ESE, que presta a los diferentes grupos de interés en torno al derecho a la salud dentro del Municipio de Pasto. El programa tiene un carácter informativo y pedagógico, donde se abarcarán temáticas institucionales desde un ejercicio periodístico e investigativo que facilita la comprensión de los diferentes temas y genera conocimiento a los oyentes.

También se da una breve explicación de las herramientas de accesibilidad, videos institucionales con lenguaje de señas, y mecanismos de inclusión. Como también, se hace importante verificar el registro de una PQRSFD y los mecanismos que existen para el acceso de una cita médica, todos por medio de la página web.



7. La Doctora Lorena Pantoja hace la presentación respecto a la política de Participación Ciudadana en relación a la Resolución 2063 de 2017 dando a conocer el Plan de Acción de año 2022 en los respectivos ejes para ejecutar las acciones de la participación ciudadana dentro de lo que le compete a Pasto Salud ESE. (Se anexa presentación)

8. La Doctora Lorena Pantoja hace la presentación con respecto a los canales de comunicación para PQRSFD-c' y asignación de citas

- Call center opera en el número 602 – 7244418 y 602 - 7382257 el horario de 7 am a 6 p.m., en jornada continua y el sábado de 7 am a 11 am.

- Página web pastosaludese.gov.co en el link de Chat, en el horario de lunes a viernes de 8 a.m. a 12m y de 2 a 4 p.m.,

- WhatsApp únicamente mensaje de texto escribiendo al número 315-556-3624, horario de atención de 7 a.m. a 3 p.m. (los mensajes escritos fuera de este horario, deberán ser enviados por parte del Usuario al siguiente día de acuerdo al horario establecido)

- Auxiliares administrativos SIAU de manera presencial en las Sedes de Pasto Salud E.S.E-

- Teléfonos internos en las 22 IPS de Pasto Salud E.S.E. donde el Usuario se contacta directamente con el Call Center.


- Correo electrónico institucional admincallcenter@pastosaludese.gov.co

Además, se hace énfasis el paso a paso de ¿cómo deben solicitar una cita? Haciendo énfasis que cuando el Usuario solicite una cita tenga a la mano lápiz y papel para anotar la fecha, hora y lugar de la cita, Por otra parte informa que así como sacan citas deben asistir o en su defecto cancelarla, pues existe un alto porcentaje de inasistentes, lo cual impide que se asigne citas al Usuarios que realmente lo necesite.

9. La Doctora Lorena Pantoja hace la presentación con respecto a cómo diligenciar adecuadamente el formato 371 de PQRSFD-d', para brindar una respuesta oportuna a los Usuarios.

Para terminar Nelcy Ibarra agradece nuevamente la asistencia y participación no sin antes, informando la convocatoria que se hizo a los integrantes a través de WhatsApp y llamadas telefónicas a cada integrante para la invitación a este Primer Taller de capacitación, seguidamente pregunta a los asistentes dar su opinión para evaluar la jornada de capacitación a lo cual manifiestan que se sintieron bien con los temas abordados que les permite tener conocimientos, igualmente sugieren que los talleres se sigan realizando en forma presencial y que se hagan en Casabuy.

No habiendo otros asuntos que tratar se finaliza la reunión siendo las 12.m

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E <small>NIT.900091143-9</small>	ACTA			
	VERSIÓN	PROCESO / SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-A	022

COMPROMISOS					
PROXIMA CONVOCATORIA					
	HORA	FECHA	DIA	MES	AÑO
					2022
ANEXOS AL ACTA	Lista asistencia				
RESPONSABLE DEL ACTA	NELCY IBARRA ALVAREZ				

TEMA: **Recibido Comunicacion Oficial 202205740005131**
 LUGAR: **Invitacion Taller de capacitacion**
 ACTIVIDAD: **03**
 FECHA: **2022**

No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCION	COMUNA, CORREGIMIENTO, VEREDA	OCCUPACION	TELEFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Gobernador Polero	2708883	74	F		San Juan 17-60 Loreto	4	Agua	3134406199		<i>[Signature]</i>
2	Florencia Lopez	314701011		M		La Payana		agricultor	314701011		<i>[Signature]</i>
3	Pablo Villarreal	37063723		M		Caldera		agricultor	3127261499		<i>[Signature]</i>
4	Ligia Yelci	320605908		F		Primer de mayo		Hogar	320605908		<i>[Signature]</i>
5	Samuel Yucas	12913697		M		Panduro		obrero	3164225201		<i>[Signature]</i>
6	Wendy Amparo	28026497		F		Morona		agricultor	3137741023		<i>[Signature]</i>
7	Patricia Gonzalez	3889591		F		Cabrera		Hogar	3109192930		<i>[Signature]</i>
8	Pablo Marquez	1911740		M		Guadalupe		agricultor	3146073566		<i>[Signature]</i>
9	María Chancó	30744849		F		Pasaje	Comuna	auxiliar contable	3168225238	deytob167@yahoo.es	<i>[Signature]</i>
10	Lilia Contreras	30723326		F		Civil		Hogar	3154247834		<i>[Signature]</i>
11	Catherine Yota			F		Morona		Hogar	3147890732		<i>[Signature]</i>
12	Yanique Cevallos	369522825		F		Bucapuzilla		Hogar	3128387646		<i>[Signature]</i>
13	Arturo Cevallos	12981176		M		Loreto		comerciante	3216439793		<i>[Signature]</i>
14	Lidia Gonzalez	59813337		F		San Vicente		Hogar	3163428217		<i>[Signature]</i>
15	Sonia Delgado	59825789		F		Guano		Hogar	3117799341		<i>[Signature]</i>

TEMA: *Recebido Comunicacion Oficial 202207740005131*

LUGAR: *Institucion I talki de capacitar. Asociacion Unas o*

ACTIVIDAD: *Institucion I talki de capacitar. Asociacion Unas o*

No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCION	COMUNA, CORREGIMIENTO, VEREDA	OCCUPACION	TELEFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	<i>Leticia Parafra</i>	<i>13058156</i>		<i>M</i>		<i>4237 C 14 Chambi Los Pastos</i>		<i>Indicador</i>	<i>3158254130</i>		<i>[Firma]</i>
2	<i>Carlos Roun</i>	<i>98723198</i>		<i>M</i>		<i>proyecto</i>		<i>Comunista</i>	<i>3146001371</i>		<i>[Firma]</i>
3	<i>Concepcion Maricel</i>	<i>30737067</i>		<i>F</i>		<i>Catamburo</i>		<i>hogar</i>	<i>308712018</i>		<i>[Firma]</i>
4	<i>Rosa pierdeavivi</i>	<i>27089910</i>		<i>F</i>		<i>Santa Barbara</i>	<i>Encinas</i>	<i>hogar</i>	<i>3130779005</i>		<i>[Firma]</i>
5	<i>Celene Botero</i>	<i>52061126</i>		<i>M</i>		<i>Encinas</i>	<i>Sto claim</i>	<i>agropecuaria</i>	<i>3155087512</i>		<i>[Firma]</i>
6	<i>Milda yenera</i>	<i>1085272195</i>		<i>F</i>		<i>Obonuco</i>	<i>Obonuco</i>	<i>hogar</i>	<i>3106175107</i>		<i>[Firma]</i>
7	<i>Dora Tabla</i>			<i>F</i>		<i>Ucapachuro</i>	<i>Ucapachuro</i>	<i>hogar</i>	<i>3147763825</i>		<i>[Firma]</i>
8	<i>Ana Jesus Chogud</i>			<i>F</i>		<i>Cerezo</i>	<i>Catibabo</i>	<i>hogar</i>	<i>3186059171</i>		<i>[Firma]</i>
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											

11.11.2018

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E. N° 80801148-5		VERSION 5.0	REGISTRO DE ASISTENCIA EXTERNO PROCESO/SERVICIO GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION		CODIGO GSH-RAE	NUM 024
---	--	----------------	--	--	-------------------	------------

No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCION	COMUNA, CORREGIMIENTO, VEREDA	OCUPACION	TELEFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA	ACTIVIDAD:		
												FECHA	DIA	MES
1	Rosalinda Churruarín	5830009			V	Ayres	3	docente	3183962041	rosalinda.churruarin@hotmail.com		2018		
2	Adelina Lora	5834266	410	F		Hospital Civil	12	trabajadora	3175785581	adela.lora@gmail.com				
3	Gloria Amparo Lora	22537913	52A	F		MZK Cusof-Sinte	12	dueña casa	3117420570		Gloria A. Lora			
4	Angelica Mora	100921683	19	F		Morales		estudiante	3147890732		Angelica Mora			
5	Lorena Erazo	21373738	58	F		el Rosario		asesora	3153014112	lorena.erazo659@gmail.com				
6	Lorena Chamba	30744849	53	F		Rosario		auxiliar	3168225238	lorena.chamba@gmail.com				
7	Sigifredo	461810865		M		Bellavista	10	agricultor	3153234088		Sigifredo			
8	Ana Igua B	2123499953		F		el Rosario	4	dueña casa	314556482	anaiguab@gmail.com				
9	Sonia Delgado	5982578	50	F		Calle 114-167	Tamara	dueña casa	3175614013	sonia.delgado@gmail.com				
10	Maria Amparito	782319948	48	F		Cusabo	Tamara	dueña casa	322661109		Maria Amparito			
11	Orlando	3070568270		F		Baños	6 Tamara	ind. pendiente	3154149991		Orlando			
12	ARACELY	12961842		M			10	ind. pendiente	3128567391					
13	MARILYN	3077402165	65	F		Balle	12	dueña casa	3753237088					
14	Juan Angel Pardo	98386334	49	M		Panza		Agricultor	3224926800	juanangel.pardo@gmail.com				
15	Nayibe Nieves	10092729618		F		Ce. 24-41-32	12	Estudiante	3175304423	Nayibe.nieves@gmail.com				

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: 03-04-2018

Lorena

TEMA: *I Taller de Capacitacion con Asociaciones Usharidi*

LUGAR: *Caraboy*

ACTIVIDAD:

FECHA: *26* DIA *03* MES *2022* AÑO

No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCION	CORREGIMIENTO, VEREDA	OCCUPACION	TELEFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	<i>Nidley Iboron</i>	<i>3077435</i>		<i>F</i>		<i>Dados Salud etc.</i>		<i>T. Salud</i>	<i>312 7056297</i>		<i>Nidley</i>
2	<i>MARIA SOLOVADIN</i>	<i>37081203</i>		<i>F</i>		<i>Civil.</i>	<i>10</i>	<i>hogar</i>	<i>-</i>		<i>Maria</i>
3	<i>Armando Diaz</i>			<i>M</i>		<i>Civil.</i>	<i>10</i>	<i>Vigilante</i>	<i>3106776241</i>		<i>Armando</i>
4	<i>Lina Cortez</i>			<i>F</i>		<i>Civil.</i>	<i>10</i>	<i>hogar</i>	<i>3154247834</i>		<i>Lina Cortez</i>
5	<i>Glenn P. Loza</i>			<i>F</i>		<i>Civil.</i>	<i>10</i>	<i>hogar</i>	<i>3234110232</i>		<i>Gloria Alcaraz</i>
6	<i>Angie Alvarez</i>			<i>F</i>		<i>Civil.</i>	<i>10</i>	<i>hogar</i>	<i>317588387</i>		<i>ANGIE ALVAREZ</i>
7	<i>Cigricia Calderon</i>			<i>M</i>		<i>Civil</i>	<i>10</i>	<i>Vigilante</i>	<i>3153231088</i>		<i>Cigricia Calderon</i>
8	<i>Samuel Mejia</i>			<i>M</i>		<i>pandora</i>		<i>oficina</i>	<i>3164227281</i>		<i>Samuel Mejia</i>
9	<i>Yairid Cardo</i>			<i>F</i>		<i>Buenosquillo</i>		<i>hogar</i>	<i>312 838 1646</i>		<i>Yairid Cardo</i>
10	<i>Ferdinand</i>			<i>F</i>		<i>Buenosquillo</i>		<i>hogar</i>	<i>312 838 1646</i>		<i>Ferdinand</i>
11	<i>Feliza Plominio Belal</i>		<i>0</i>	<i>F</i>		<i>Loreto 30</i>	<i>4</i>	<i>hogar</i>	<i>-</i>		<i>Feliza</i>
12	<i>OTYNO CUBILLO</i>		<i>0</i>	<i>M</i>		<i>OTYNO</i>		<i>comercio</i>	<i>3216439793</i>		<i>Otyno</i>
13	<i>Nohora Szoldanz</i>	<i>35712391</i>		<i>F</i>		<i>KIKES</i>	<i>4</i>	<i>hogar</i>	<i>-</i>		<i>Nohora Szoldanz</i>
14	<i>Nelda Jimenez</i>	<i>30953541</i>		<i>F</i>		<i>H. KES</i>	<i>0</i>	<i>hogar</i>	<i>-</i>		<i>Nelda</i>
15	<i>Fredy Guzman</i>	<i>59813337</i>		<i>F</i>		<i>KIKES</i>	<i>3</i>	<i>hogar</i>	<i>3163182862</i>		<i>Fredy Guzman</i>

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: 03-04-2018

Veritapo Superintendencia

TEMA: <i>T. Taller d. Capacitacion con Acolimaciones Wilayati</i>		ACTIVIDAD:		FECHA	26 DIA	03 MES	2020 AÑO				
LUGAR: <i>Casabuy</i>				TELÉFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA					
No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCION	CORREGIMIENTO, VEREDA	OCCUPACION	TELÉFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	<i>Samedul piaz</i>		<i>70</i>	<i>M</i>	<i>/</i>	<i>c. de salud paradiaco</i>	<i>paradiaco</i>	<i>Constructor</i>	<i>316 422 528</i>		<i>Samedul piaz</i>
2	<i>Ledy Virginia Guayas</i>	<i>1005247474</i>	<i>38</i>	<i>F</i>	<i>0</i>	<i>Buesaquillo</i>	<i>Buesaquillo</i>	<i>Floricultora</i>	<i>3119583275</i>		<i>Ledy Guayas</i>
3	<i>Maribel Cevallos</i>	<i>36952825</i>	<i>41</i>	<i>F</i>	<i>/</i>	<i>Buesaquillo</i>	<i>Buesaquillo</i>	<i>agricultor</i>	<i>3128381646</i>		<i>Maribel Cevallos</i>
4	<i>Antonio Ceballos</i>	<i>12976676</i>	<i>60</i>	<i>M.</i>	<i>/</i>	<i>clle 18 N 368 Lopez</i>	<i>Lorenzo Arte</i>	<i>Comerciante</i>	<i>321643779</i>	<i>Artoy 62 Arte SA</i>	<i>Antonio Ceballos</i>
5	<i>Luz Harma Alomic</i>	<i>27387231</i>	<i>60</i>	<i>F</i>	<i>/</i>	<i>clle 18 N.3-68</i>	<i>Lorenzo Arte</i>	<i>comerciante</i>	<i>300310743</i>		<i>Luz Harma</i>
6	<i>Nohora E. Salazar</i>	<i>36742394</i>	<i>47</i>	<i>F</i>	<i>/</i>	<i>K.145 Mz 19 Casa 9 V.14/01</i>	<i>3</i>	<i>Estilista</i>	<i>3226397466</i>		<i>Nohora E. Salazar</i>
7	<i>Rafael Gonzalez</i>	<i>59813337</i>	<i>53</i>	<i>F</i>	<i>/</i>	<i>Manizales</i>	<i>3</i>	<i>Administrador</i>	<i>3163428867</i>	<i>Administracion de Negocios</i>	<i>Rafael Gonzalez</i>
8	<i>Aleidy del Socorro Jimenez</i>	<i>3093354</i>	<i>60</i>	<i>F</i>	<i>/</i>	<i>Manizales</i>	<i>3</i>	<i>Administradora</i>	<i>3073354</i>	<i>Administracion de Negocios</i>	<i>Aleidy Jimenez</i>
9	<i>Rocio Lopez Chavarria</i>	<i>59830025</i>	<i>45</i>	<i>F</i>	<i>/</i>	<i>Manizales</i>	<i>3</i>	<i>Docente</i>	<i>318367024</i>	<i>rodriguez@hot mail.com</i>	<i>Rocio Lopez Chavarria</i>
10	<i>Ernesto Delgado</i>			<i>F</i>	<i>0</i>	<i>Manizales</i>	<i>3</i>	<i>Administrador</i>	<i>3154192291</i>		<i>Ernesto Delgado</i>
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: 03-04-2018



TEMA: *J. Taller de Capacitacion con Asociaciones de Mujeres*
 LUGAR: *Casabay*
 ACTIVIDAD:
 FECHA: *26 DIA 03 MES 2022*

No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCION	COMUNA, CORREGIMIENTO, VEREDA	OCCUPACION	TELEFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	<i>Louiseanu panta</i>	<i>13058166</i>		<i>M</i>	<i>M</i>	<i>La Pola</i>		<i>Judge</i>	<i>3153157744</i>		<i>[Signature]</i>
2	<i>Victor Henry Perez</i>	<i>12993233</i>		<i>M</i>	<i>M</i>	<i>TAMASAGRO</i>		<i>Pericallous</i>	<i>3164060539</i>		<i>[Signature]</i>
3	<i>Franco Pardo S.</i>	<i>12966216</i>		<i>M</i>	<i>M</i>	<i>Tamasagra</i>			<i>3185850624</i>		<i>[Signature]</i>
4	<i>Blanca Meza</i>	<i>30701692</i>		<i>F</i>	<i>M</i>	<i>Sanvicente</i>		<i>hogar</i>	<i>3136770083</i>		<i>[Signature]</i>
5	<i>Blanca Carlos Ana</i>	<i>27548026</i>		<i>F</i>	<i>M</i>	<i>San vicente</i>		<i>hogar</i>	<i>3152277009</i>		<i>[Signature]</i>
6	<i>Yancinara Perez</i>	<i>30745785</i>		<i>F</i>	<i>M</i>	<i>San vicente</i>		<i>Hogar</i>	<i>3104549581</i>		<i>[Signature]</i>
7	<i>Guillermo Lopez</i>	<i>73069678</i>		<i>M</i>	<i>M</i>	<i>San vicente</i>		<i>Judge</i>	<i>3164459967</i>		<i>[Signature]</i>
8	<i>Tizza Diaz</i>	<i>59070002</i>		<i>F</i>	<i>M</i>	<i>El Progreso</i>		<i>hogar</i>	<i>3146030042</i>		<i>[Signature]</i>
9	<i>Diana Tapia</i>	<i>1085315434</i>		<i>F</i>	<i>M</i>	<i>El Progreso</i>		<i>Hogar</i>	<i>3197364038</i>		<i>[Signature]</i>
10	<i>Yordan Armando Ortega</i>	<i>109464325</i>		<i>M</i>	<i>M</i>	<i>El Progreso</i>		<i>Hogar</i>	<i>3184955981</i>		<i>[Signature]</i>
11	<i>Yolanda Quintana</i>	<i>3071859</i>		<i>F</i>	<i>M</i>	<i>obonuco</i>		<i>Hogar</i>	<i>3188660110</i>		<i>[Signature]</i>
12	<i>Maria Amparo</i>	<i>30709774</i>		<i>F</i>	<i>M</i>	<i>obonuco</i>		<i>Hogar</i>	<i>3113263200</i>		<i>[Signature]</i>
13	<i>Nidia Meneses</i>	<i>108321195</i>		<i>F</i>	<i>M</i>	<i>obonuco</i>		<i>Hoga</i>	<i>3106175107</i>		<i>[Signature]</i>
14	<i>Claudia Rocío</i>	<i>27081031</i>		<i>F</i>	<i>M</i>	<i>obonuco</i>		<i>Hogar</i>	<i>3186761528</i>		<i>[Signature]</i>
15	<i>Nancy Magali Rosero</i>	<i>26950747</i>		<i>F</i>	<i>M</i>	<i>Santa Barbara</i>		<i>Hogar</i>	<i>3169445820</i>		<i>[Signature]</i>

TEMA: I Taller de Capacitacion con Asociaciones Comunitarias		ACTIVIDAD:		FECHA	26 DIA	03 MES	2020				
LUGAR: Catabuy				TELEFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA					
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCION	CORREGIMIENTO, VEREDA	OCCUPACION	TELEFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Amalber Burgos	97469435		F		La Rosa		Hoyor	3202306598		Amalber Burgos
2	Flavio Matobanchy	1997825		M		La Laguna		agrimult	314706077		[Firma]
3	Esperanza Fuentes	5982266		F		La Laguna		Hoyor	3175488213		[Firma]
4	Isabel Tosa	27089589	1985	F		La Laguna		Hoyor	3146001351		Isabel Tosa
5	Carlos Romo	93513		M		Progreso		venedoc	3146001351		Romo
6	Bladiz Ilem Rano	5952164		F		Calano		Hoyor	3143310034		[Firma]
7	Karol Botica	119313674		F		En Pucano		Hoyor	3117036374		[Firma]
8	[Firma]	1206626		M		Encano		agrimult	3085697512		[Firma]
9	Concepcion Estro	30537067		F		Catambuco		Hoyor	30871216		[Firma]
10	ALVARO LAZO	12979402		M		Catambuco		Judic	3226736445		[Firma]
11	Bertha Nelí Ruiz	27199984		F		Catambuco		Hoyor	3225098016		Jimena Ruiz
12	[Firma]					Santa Barbara		Hoyor	27089970		[Firma]
13	Ferns Conzalez	28908995		F		Corregimiento Cabrera		agrimult	310792930	2708959516	[Firma]
14	MARTA JENNIFER GONZALEZ	100424434		F		Corregimiento Jerez	Vereda Castilla	agrimult	3164474430		MARTA JENNIFER GONZALEZ
15	Ara Chayupa	59823209		F		Comunidad Agraria	Castillo de Oro	agrimult	3186059111		Ara Chayupa

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E.
REG. 20081143-0

VERSION
 6.0

REGISTRO DE ASISTENCIA EXTERNO
 PROCESO/SERVICIO
 GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION

CODIGO
 GSI/RAE

NUM
 024

TEMA: <i>I. Taller Capacitacion con Asociaciones Uluarinos</i>		ACTIVIDAD:		FECHA	26 DIA	03S	2022				
LUGAR: <i>Cavabuy</i>											
No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCION	COMUNA, CORREGIMIENTO, VEREDA	Ocupacion	TELEFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	<i>Olga Patricia Riquena</i>	<i>27-070624</i>	<i>42</i>	<i>F</i>	<i>U</i>	<i>Santa Barbara</i>	<i>Uluarinos</i>	<i>Hogor</i>	<i>376727947</i>		<i>[Firma]</i>
2	<i>Yerson Potosi</i>	<i>1004 7030000036</i>	<i>7</i>	<i>M</i>	<i>U</i>	<i>Sta Barbara</i>	<i>Uluarinos</i>	<i>Indep.</i>	<i>313-69846999</i>		<i>[Firma]</i>
3	<i>Daniela La Blq</i>	<i>5791689</i>	<i>52</i>	<i>F</i>	<i>U</i>	<i>Mapachico</i>	<i>Uluarinos</i>	<i>Hogor</i>	<i>2117963625</i>		<i>[Firma]</i>
4	<i>Jesus Covales</i>	<i>12752386</i>		<i>M</i>	<i>C</i>	<i>Cahoran</i>	<i>Uluarinos</i>	<i>Indep.</i>	<i>3185049087</i>		<i>[Firma]</i>
5	<i>Daniela Erizo</i>	<i>27198007</i>		<i>F</i>	<i>U</i>	<i>Cabrero</i>	<i>Uluarinos</i>	<i>Hogor</i>	<i>3127450063</i>		<i>[Firma]</i>
6	<i>Henry Perez</i>					<i>Tampuesia</i>	<i>Uluarinos</i>				
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: 03-04-2018





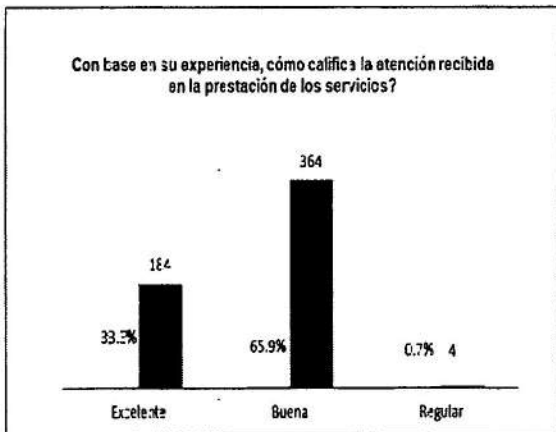
TEMAS A TRATAR

- Informe de medición de Satisfacción y satisfacción de los Usuarios cuarto trimestre 2021
- Informe de PQRSFD cuarto trimestre 2021
- Informe final de actividades realizadas por las Asociaciones de Usuarios (Participación ciudadana)
- Salud Sexual y reproductiva con enfoque diferencial
- Accesibilidad pagina Web, trámites y ley de transparencia, Habeas Data
- Política de Participación en Salud y Plan de Acción 2022
- Asignación de citas

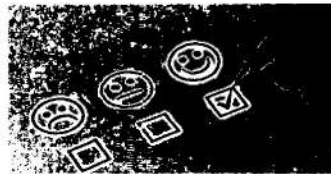


PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS

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



De 552 usuarios 184 calificaron su experiencia como excelente, 364 calificaron como buena y tan solo 4 personas califican la atención recibida como regular



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



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, Imagenología y laboratorio el 99.6% (550 de 552) manifiestan que si recomendarían la entidad y tan solo el 04% (2 de 552) califican como regular. El total de satisfacción es de 99.3%

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

INFORME DE PQRSFD Cuarto trimestre 2021

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

COMPORTAMIENTO PQRS y FELICITACIONES por el número de atenciones 2021

2021	PQRS
I TRIMESTRE	140
II TRIMESTRE	146
III TRIMESTRE	205
IV TREMESTRE	159

2021	FELICITACIONES
I TRIMESTRE	400
II TRIMESTRE	410
III TRIMESTRE	632
IV TREMESTRE	439



#VamosporlaAcreditación

COMPORTAMIENTO PQRS y FELICITACIONES por el número de atenciones 2021

2021	PQRS
I TRIMESTRE	140
II TRIMESTRE	146
III TRIMESTRE	205
IV TREMESTRE	159

2021	FELICITACIONES
I TRIMESTRE	400
II TRIMESTRE	410
III TRIMESTRE	632
IV TREMESTRE	439



#VamosporlaAcreditación

COMPORTAMIENTO PQRS y FELICITACIONES 2021

Motivos	Total
Mala atención	51
Demora en la atención	49
Mala información	17
No puede acceder a la cita	9
No atención	6
Trato inhumano	8
No cargue del información a la historia clínica	4
Mal asignación de citas	4
Medico llega tarde	2
Personal ausente	2
No le colocan la calza	1
No le retiran pila	1
Mal procedimiento	1
Mal clasificación del triage	1
No entrega resultado de citología	1





 Pasto Salud ESE

#VamosporlaAcreditación

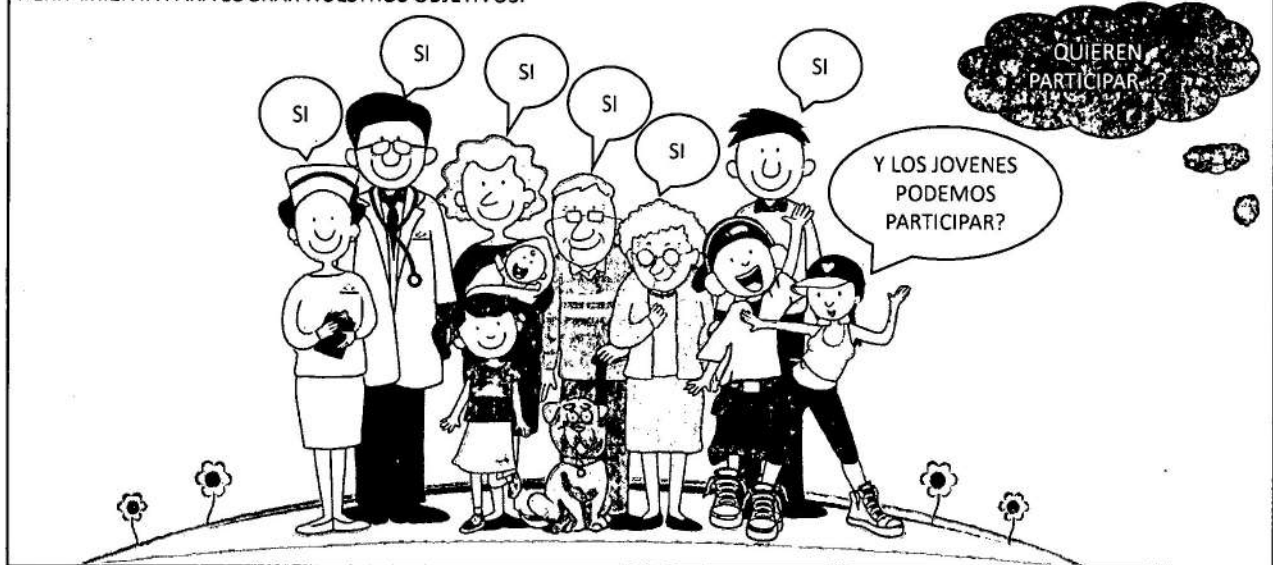


POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA

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

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

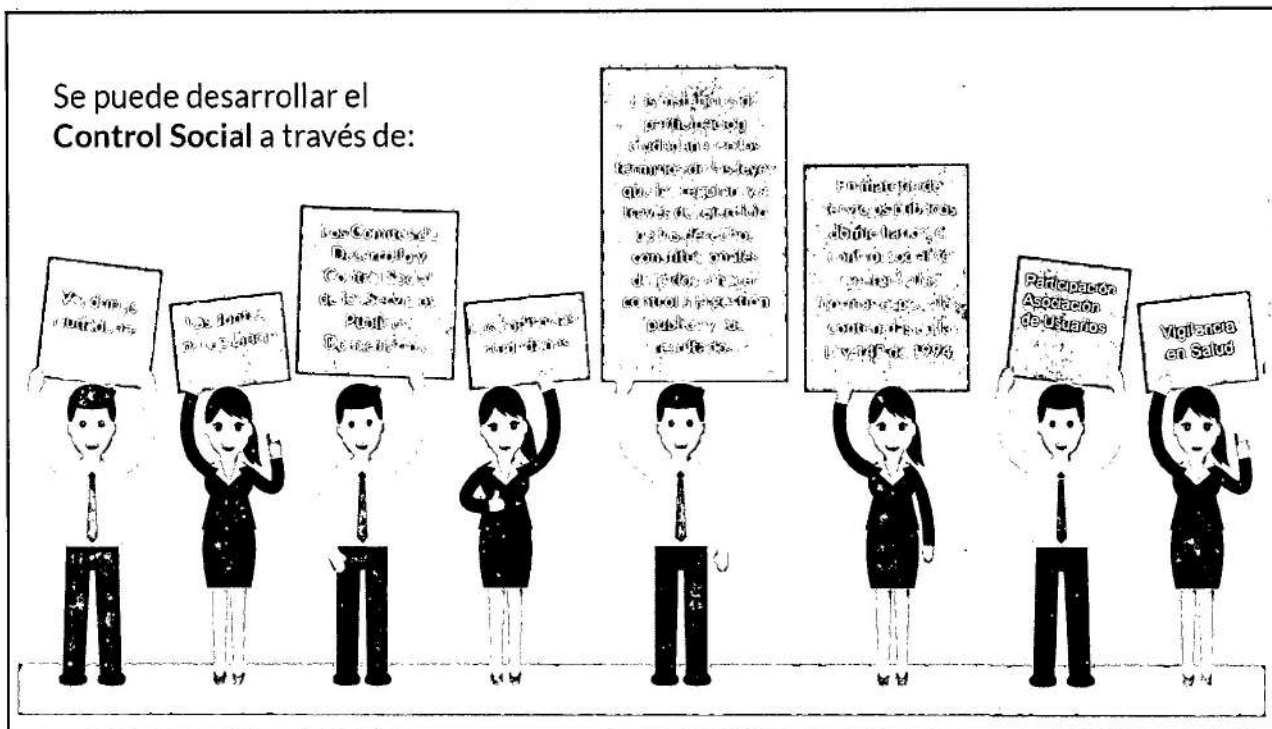
PENSAR EN UN BIEN COMUN PARA TODOS ES LO UNICO QUE POSIBILITA LA PARTICIPACION CIUDADANA PORQUE SE CREAN CONDICIONES QUE SIRVEN DE SOPORTE FUNDAMENTAL NO SOLO EN LA BUSQUEDA Y MANEJO DE RECURSOS SINO QUE SE GENERAN OPORTUNIDADES PARA QUE LA SOCIEDAD, LAS FAMILIAS Y LOS INDIVIDUOS SE ENTEREN QUE NO SOMOS TAN DIFERENTES Y QUE COMPARTIMOS CON LOS DEMÁS NECESIDADES COMUNES Y QUE LA PARTICIPACION EN LA PRIMERA HERRAMIENTA PARA LOGRAR NUESTROS OBJETIVOS.



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Empresa Social del Estado PASTO SALUD ESE, se compromete a través de sus procesos de servicio al ciudadano y participación ciudadana orientar su gestión hacia una mejora continua que permita satisfacer los requerimientos de los ciudadanos-usuarios, definiendo un conjunto de estrategias para promover participación activa de los actores comunitarios y sociales en los procesos de salud.

Se puede desarrollar el Control Social a través de:



PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD PPSS RESOLUCIÓN 2063 DE 2017

¿Cómo se entiende la participación en la PPSS?



La Política de Participación Social en Salud PPSS es un derecho vinculado con el derecho humano fundamental a la salud, y esto significa:

EL SUJETO ES SUJETO DE DERECHOS

La participación es universal sin discriminación

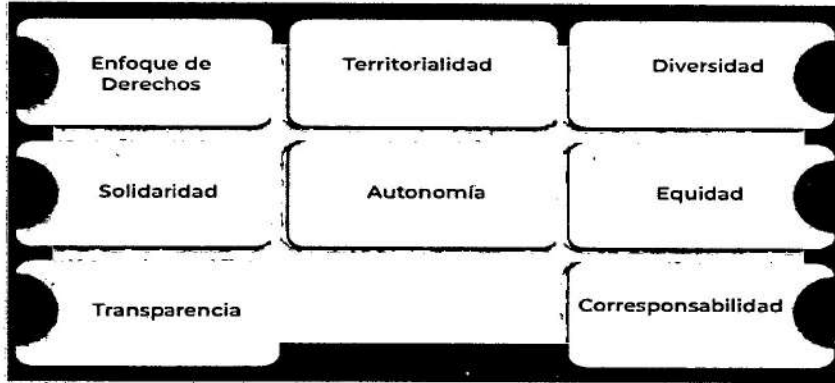
La participación integral e interdependiente

EL ESTADO ES GARANTE DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL

La participación se basa en la igualdad y en la equidad

La participación individual y colectiva

La garantía de la participación social respecto del derecho fundamental a la salud que se desarrolla mediante la PPSS se fundamenta en los siguientes principios



Teniendo en cuenta estos principios se estructura un plan de Acción de Participación Social en Salud

PLAN DE ACCION DE PARTICION SOCIAL EN SALUD

EJE ESTRATEGICO 1- Fortalecimiento institucional

Destinar y gestionar los recursos financieros necesarios en los presupuestos en el nivel nacional y territorial orientados a fortalecer las estructuras administrativas y el recurso humano dedicado al fomento y gestión de los procesos de participación y en el desarrollo de la política de participación social en salud	Búsqueda de recursos humanos y económicos para el fomento y desarrollo del los proceso de participación social en salud	Talento humano contratado para los procesos de participación en desarrollo de la PPSS (SIAU) 1 Profesional Universitaria, 2 Contratistas (1 Trabajador Social y 1 Abogado).
Definir los programas de formación y capacitación al personal del sector salud para la generación de capacidades para el derecho a la participación social, así como, herramientas pedagógicas, didácticas y tecnológicas que permitan la intervención de la comunidad en el sector	Socializar al personal de la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE, el Plan de Acción 2022 de la Política de Participación Social en Salud (PPSS).	Socialización de forma virtual a través de la plataforma MOODLE a los colaboradores de la organización de la PPC (Resolución 2063 de 2017) y el Plan de Acción de la PPSS de la entidad 2020 en septiembre diciembre
Realizar gestiones inter-institucionales para la formación de la comunidad en planeación, presupuestación y control social en salud	Formulación e Implementación de estrategia de formación diseñada con apoyo interinstitucional para formar a líderes de usuarios y ciudadanos en los procesos de participación en Salud.	Desarrollo 1 taller sobre planeación y presupuestación y control social en salud, dirigido a integrantes de Asociaciones de Usuarios, Veeduría y líderes comunitarios del Municipio, en el marco de estrategia de formación desarrollada
Incorporar el enfoque diferencial en el desarrollo de los espacios de participación en salud en la definición e implementación de los programas del sector salud en derecho a la salud.	Sensibilizar e informar a funcionarios sobre los derechos en salud con enfoque diferencial a través de dos estrategias.	Capacitar a las Asociaciones de Usuarios e integrantes de la Asociación de Usuarios y en los diferentes escenarios de encuentro comunitario contemplando el enfoque diferencial

EJE ESTRATEGICO 2- Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud

Crear una estrategia pedagógica permanente en salud para cualificar a los ciudadanos en los procesos de participación, en los temas de interés en salud y en el derecho a la salud	Realizar durante el año 2022, 4 Asambleas una por cada Red de Servicios, con el fin de generar espacios de participación y escucha, de las Asociaciones de Usuarios y en la que se contará con la presencia del Director Operativo.	Ejecución de 4 reuniones con ascon Asociación de Usuarios, donde se traten temáticas de salud y derecho a la salud: 1. Mes de Julio 2. Mes de Agosto 3. Mes de Septiembre 4. Mes de Octubre
	Diseñar y ejecutar una estrategia de comunicación permanente desde la Oficina de Sistemas y Comunicaciones	Se divulga las piezas comunicacionales a través de los diferentes medios de comunicación de la Empresa que mantengan a los ciudadanos enterados sobre el tema de salud y derecho a la salud
Establecer los incentivos que propicien la participación social y comunitaria.	Realizar una jornada de reconocimiento a los integrantes de la Asociación De Usuarios Pasto Salud ESE en el día de la Participación	Implementación de estrategia institucional de reconocimiento a las Asociaciones de usuario en el día de la Participación de Pasto Salud ESE.
Impulsar y promocionar las iniciativas del uso y apropiación de las tecnologías de información y las comunicaciones en las organizaciones sociales en salud.	Realizar 4 Jornada de sensibilización del buen uso y apropiación de las tecnologías de información y las comunicaciones a las Asociaciones de Usuarios de Pasto Salud ESE.	Dar a conocer el uso de las tecnologías, canales y estrategias disponibles para la PPSS.
Fortalecer las estrategias de información y comunicación incluido el acceso a medios, boletines, periódicos que posibilite espacios a las organizaciones para impulsar y visibilizar sus procesos participativos.	Visibilizar 4 acciones de participación social en salud en los espacios comunicación e información institucional establecida dirigido a las Asociaciones de Usuarios de Pasto Salud ESE.	Dar a conocer el uso de las tecnologías, canales y estrategias disponibles para la información y comunicación PPSS.

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

 ESE Pasto Salud

Promover las formas de convocatoria de los espacios de participación que reconozca las dinámicas territoriales y comunitarias del sector salud.	Propiciar participación directa de la comunidad, a través de la Conformación de Asociaciones de usuarios	Se ejecuta el proceso de convocatoria de espacios de participación en salud a las Asociaciones de Usuarios
Definir los mecanismos de consulta y de la transferencia de la información requerida para garantizar la participación de la comunidad, en las definiciones de política integral de salud, en las prioridades en salud, así como en inclusiones y exclusiones.	Disponer de Canales de atención al usuario activos y en funcionamiento: Línea telefónica, correo electrónico, página web, puntos de atención de atención al usuario y buzones de PQRSF institucionales para garantizar la participación de la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización página web • Horario de atención al usuario siempre visible • Apertura de buzón de acuerdo al protocolo institucional • Respuesta dentro de los términos los requerimientos de los usuarios

EJE ESTRATEGICO 3 - Impulso a la cultura de la salud

Definir e implementar las estrategias de incidencia y formación para fortalecer la salud pública en concertación con las comunidades.	Realizar jornadas educativas en salud (Autocuidado y mantenimiento de la salud) con las asociaciones de usuarios de las Pasto Salud ESE y comunidad en general a través de la oficina de atención al usuario.	• Establecimiento de temas de salud pública y realizar charlas educativas a las Asociaciones de usuarios de Pasto Salud ESE
Diseñar una estrategia de comunicación e información para la promoción y socialización de una cultura de bienestar y salud con perspectiva comunitaria.	Estrategia de IEC para la promoción del autocuidado en las IPS de la red de prestadores implementada	Coordinar con los responsables de la oficina de comunicación y Sistemas de Pasto Salud ESE las jornadas a realizar. Difundir a través de los medios de comunicación institucionales el desarrollo de las actividades realizadas. Evaluar el impacto de cada jornada
Promover un programa de formación de formadores comunitarios en salud pública con enfoque de derecho diferencial y de género.	Gestionar e implementar el proceso de formación de formadores en salud pública a jóvenes y líderes comunitario con enfoque derecho diferencial y de género.	Desarrollo de un plan de formación que contemple la ejecución de tres (3) talleres (a través de estrategias didácticas y pedagógicas) teniendo en cuenta las temáticas: veeduría social- juvenil, participación ciudadana, modelo SSAJ, en temáticas Derechos Sexuales y Reproductivos, enfoque derecho diferencial y de género

EJE ESTRATEGICO 5 – Gestión y garantía de la salud con participación en el proceso de decisión





Implementar los dispositivos que permitan a la ciudadanía participar en la gestión del sector salud en los niveles territoriales e institucionales.	Realizar una sesión con la asociación para dar a conocer el plan de desarrollo institucional en la vigencia 2021-2024, con énfasis en lo relacionado con el sector salud.	Socializar con la asociación de Usuarios el Plan de Desarrollo 2021-2024 de Pasto Salud ESE.
Definir los mecanismos que permitan la participación de la población en la toma de decisiones en la inversión pública.	Acompañar técnicamente durante el año 2022 la participación y asistencia de la Asociación de Usuarios en los eventos en que sean convocados.	Se convoca las Asociación de Usuarios a la participación activa en los diferentes eventos que sea convocada a nivel territorial.
Fortalecer los escenarios para la participación en la decisión.	Realizar evento de rendición de cuentas en salud a la comunidad.	Velar de forma continua por el cumplimiento de las Acciones programadas con las asociaciones de usuarios

**RESPONSABILIDADES DEL DERECHO A LA SALUD**

- ✓ Garantía del derecho a la participación en salud
- ✓ Respeto del derecho a la participación en salud
- ✓ Promoción y protección del derecho a la participación en salud

<https://www.youtube.com/watch?v=AL64g6loHFI>

Video: Trabajo en Equipo

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

CANALES DE COMUNICACIÓN Y ASIGNACION DE CITAS

- Call center opera en el número 602 – 7244418 y 602 - 7382257 el horario de 7 am a 6 p.m., en jornada continua y el sábado de 7 am a 11 am.

- Página web [pastosaludese.gov.co](http://www.pastosaludese.gov.co) en el link de Chat, en el horario de lunes a viernes de 8 a.m. a 12m y de 2 a 4 p.m.,





- WhatsApp únicamente mensaje de texto escribiendo al número 315-556-3624, horario de atención de 7 a.m. a 3 p.m. (los mensajes escritos fuera de este horario, deberán ser enviados por parte del Usuario al siguiente día de acuerdo al horario establecido)

- Auxiliares administrativos SIAU de manera presencial en las Sedes de Pasto Salud E.S.E-


- Teléfonos internos en las 22 IPS de Pasto Salud E.S.E. donde el Usuario se contacta directamente con el Call Center.

- Correo electrónico institucional admincallcenter@pastosaludese.gov.co



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


PQRSFD- d'

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E. SIS 0000114-1-8		FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, DENUNCIAS - Desistimiento PQRSFD- d'				CODIGO GOU-PQR	NUM. 371					
VERSION 9.0		PROCESO/SERVICIO GESTION Y ORIENTACION AL USUARIO										
Señor (a) Usuario (a)	Su comentario es importante para nosotros, respecto de la atención brindada en los servicios que oferta la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., por lo que solicitamos diligenciar la siguiente información:				FECHA	DIA	MES	AÑO				
MARQUE CON UNA X												
MEDIO DE PRESENTACIÓN												
PETICIÓN: Solicitud del Usuario relacionada con un Servicio												
QUEJA: Manifestación del Usuario frente a conductas inadecuadas de un (a) funcionario (a) en el ejercicio de su cargo.												
RECLAMO: Manifestación de inconformidad que realiza el Usuario sobre el incumplimiento a la atención.												
SUGERENCIA: Recomendación o propuesta que formula un usuario para mejorar, funciones, servicios, objetivos o metas.												
FELICITACIÓN: Manifestación de reconocimiento o logro alcanzado por una persona o entidad.												
DENUNDA: Solicitud de los Usuarios, ciudadanos o entidades relacionada con presuntos actos irregulares o ilícitos por parte de servidores públicos de Pasto Salud E.S.E.												
DESISTIMIENTO: Los Usuarios podrán desistir en cualquier momento de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el llenado de los requisitos legales, pero se podrá continuar de oficio la actuación si la consideraran necesaria por razones de interés público, en tal caso no expedirá nada motivada.												
INFORMACIÓN OBLIGATORIA DEL USUARIO												
NOMBRES Y APELLIDOS												
TIPO DE IDENTIFICACIÓN												
C.C.			T.I.		R.C.		C.E.		T.P.		OTROS	
No. de I.			No. CELULAR			DIRECCIÓN RESIDENCIA			MUNICIPIO			
AFILIADO (a) A:												
REGIMEN:			Subsidiado			Contributivo			Otro			
¿CUI?												
ORGANISMO DE SALUD (IPS)												
CORREO ELECTRÓNICO												

EL PRESENTE FORMATO ES IDENTICO AL ORIGINAL APROBADO. LAS MODIFICACIONES AL FORMATO NO SON VALIDAS SIN APROBACION. (FORMAS EN FORMATO ORIGINAL), OFICINA ASESORIA DE PLANEACION, FECHA DE CREACION Y/O ACTUALIZACION: 01-03-2021


[f](https://www.facebook.com/PastoSaludESE) Pasto Salud ESE
 <http://www.pastosaludese.gov.co>
[y](https://www.youtube.com/channel/UC...) ESE Pasto Salud

PQRSFD- d'

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E. SIS 0000114-1-8		FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, DENUNCIAS - DESISTIMIENTO PQRSFD- d'				CODIGO GOU-PQR	NUM. 371						
VERSION 9.0		PROCESO/SERVICIO GESTION Y ORIENTACION AL USUARIO											
GRUPO POBLACIONAL:													
Indígena		Raízal		Room		Afrodescendientes		Víctima de conflicto		LGTBI			
Adulto mayor		Gestantes		Infante		Joven con responsabilidad penal		Discapacidad		Lactante		Otro	
DESCRIBA LO SUCEDIDO DURANTE EL PROCESO DE ATENCIÓN													
Servicio:				Nombre(S) de Colaborador(es) al cual le interpone la Queja o Felicitación				Hora:					
DESCRIBA LO SUCEDIDO DURANTE EL PROCESO DE ATENCIÓN													
NOMBRE:						FIRMA							
El ciudadano acepta y autoriza de manera expresa para que PASTO SALUD E.S.E. envíe notificaciones o comunicaciones relacionadas con sus trámites y/o solicitudes a través de medios electrónicos, informáticos y telemáticos (incluye correo electrónico, página web, mensajes móviles). (Notificación Ley 1437 de 2011)													
OBSERVACIONES:													

EL PRESENTE FORMATO ES IDENTICO AL ORIGINAL APROBADO. LAS MODIFICACIONES AL FORMATO NO SON VALIDAS SIN APROBACION. (FORMAS EN FORMATO ORIGINAL), OFICINA ASESORIA DE PLANEACION, FECHA DE CREACION Y/O ACTUALIZACION: 01-03-2021




 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 INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO				

SEGUIMIENTO RESPUESTAS DE PQRSF

IPS	MENSUAL	TOTAL
Civil	1	10
Primero de Mayo	1	10
Pandiaco	1	10
Morasurco	1	10
Buesaquillo	1	10
La Rosa	1	10
Progreso	1	10
Catambuco	1	10
Gualmatán	1	10
Santa Bárbara	1	9
Lorenzo	1	10
Rosario	1	11
Laguna	1	10
Cabrera	1	9
Encano	1	10
Mis Kikes	1	10
Tamasagra	1	10
Obonuco	1	10
Mapachico	1	10
San Vicente	1	10
Genoy	1	10
Caldera	1	10
TOTAL		219

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 INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

CONSOLIDADO TOTAL ACTIVIDADES A REALIZAR 2021


No	ACTIVIDADES	TOTAL
1	Conformación Asociaciones de Usuarios	13
2	Reuniones Apertura de Buzones	219
3	Talleres de Capacitación	4
4	Información, educación a usuarios en Deberes y derechos y otros temas	219
5	Manejo de cartelera información a usuarios	219
6	Seguimiento a Respuestas de PQRSF	219
7	Rendiciones de cuentas con la comunidad	22
8	Rendición de cuentas con el Comité de Etica Hospitalaria	1

SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS

1. Apoyo logístico (Transporte y refrigerios para asistencia talleres de capacitación Presenciales)
2. Dotación de escarapelas
3. Acompañamiento de los Directores Operativos en las reuniones de apertura de buzón
4. Dotación de Materiales(Cuadernos, lapiceros otros)
5. Apoyo Logístico (Refrigerios para Rendición de cuentas con la comunidad)

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				

CONSOLIDADO TOTAL ACTIVIDADES CONCERTADAS A REALIZAR CON LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS VIGENCIA 2022

No	ACTIVIDADES	TOTAL
1	Renovación Asociaciones de Usuarios	8
2	Reuniones apertura de buzones	228
3	Talleres de capacitación	4
4	Información, educación a usuarios en Deberes y Derechos y otros temas	228
5	Manejo de cartelera e información a usuarios	228
6	Seguimiento de PQRSFD-	228
7	Rendición de Cuentas de las Asociaciones con la comunidad	22
8	Rendición de Cuentas con el Comité de Etica Hospitalaria	1
9	Asambleas de las Asociaciones de usuarios de con Direcciones Operativas de cada Red	4