

 <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>PASTO SALUD E.S.E</b> NIT 900091143-9	<b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>			
	<b>VERSIÓN</b>	<b>PROCESO/SERVICIO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>NÚM</b>
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
<b>SIAU</b>				

*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 Capacitacion 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



 <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>PASTO SALUD E.S.E</b> NIT 900091143-9	<b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>			
	<b>VERSIÓN</b>	<b>PROCESO/SERVICIO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>NÚM</b>
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
<b>SIAU</b>				

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

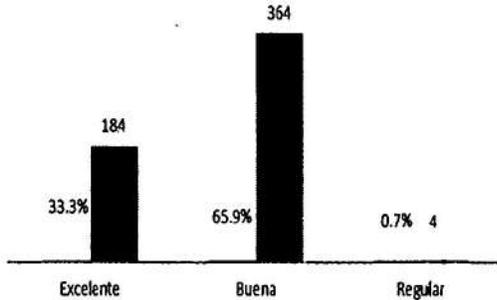


 <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>PASTO SALUD E.S.E</b> <small>NIT.900081143-9</small>	<b>ACTA</b>			
	<b>VERSIÓN</b>	<b>PROCESO / SERVICIO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>NUM</b>
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-A	022

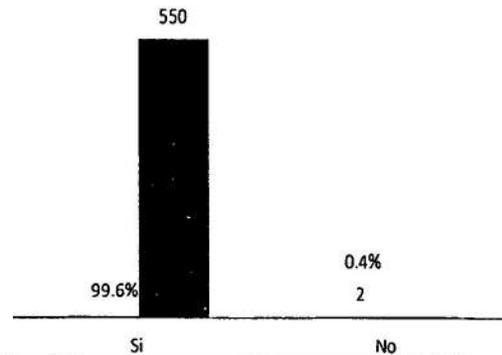
Diligenciar en medio digital o a mano alzada Válida con firmas						
<b>FECHA</b>	<b>DIA</b>	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>	<b>HORA INICIO</b>	<b>HORA FINAL</b>	<b>ACTA No.</b>
	26	Marzo.	2022	8:00 a.m	12: 00 m	
<b>TEMA DE REUNION:</b>	I TALLER DE CAPACITACION PRESENCIAL CON ASOCIACIONES DE USUARIOS					
<b>LUGAR:</b>	CASABUY					
<b>ASISTENTES</b>						
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>		<b>CARGO</b>		<b>DEPENDENCIA</b>		<b>FIRMA</b>
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						
<b>ORDEN DEL DIA</b>						
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bienvenida y registro de asistencia</li> <li>2. Informe de PQRSF-d y Medición de satisfacción de usuarios IV trimestre 2021.</li> <li>3. Informe final de actividades realizadas por las Asociaciones de usuarios Participación – Ciudadana 2021</li> <li>4. Informe de actividades a realizar por las Asociaciones de usuarios Participación Ciudadana 2022</li> <li>5. Salud Sexual y reproductiva con enfoque diferencial</li> <li>6. Accesibilidad Pagina Web, trámites y Ley de transparencia</li> <li>7. Política de Participación Social en Salud y Plan de Acción 2022</li> <li>8. Canales de atención para la asignación de citas y pqrsfd-d</li> <li>10. Educación para el diligenciamiento del formato 371 de PQRSF</li> </ol>						
<b>DESARROLLO</b>						
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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).</li> </ol>						



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](http://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](http://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](http://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](mailto: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

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

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

TEMA: **Recibido Comunicación Oficial 202205740005131**  
 LUGAR: **La Paz**  
 ACTIVIDAD: **Invitación Taller de Capacitación 2022**  
 FECHA: **03**  
 DIA: **03**  
 AÑO: **2022**

No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCION	COMUNA, CORREGIMIENTO, VEREDA	OCCUPACION	TELEFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Gobernador Potos	2708883	74	F		La Paz 17-60	La Paz	Agua	3134406199		<i>[Signature]</i>
2	Flores Jofre	314701011		M		La Paz	La Paz	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		Pacabamba		obrero	3164225201		<i>[Signature]</i>
6	Walter Yucas	12913697		F		Yacabamba		agricultor	3177741023		<i>[Signature]</i>
7	Yolanda Yucas	37063723		F		Cabrera		Hogar	3107192930		<i>[Signature]</i>
8	Pablo Yucas	12913697		M		Yacabamba		agricultor	3146073566		<i>[Signature]</i>
9	María Chancó	30744849		F		Pasand	Comuna Tambo	auxiliar contable	3168225238	deytob167@yahoo.es	<i>[Signature]</i>
10	Lilia Contreras	30723326		F		Civil		Hogar	3174247834		<i>[Signature]</i>
11	Catherine Yota			F		Morona		Hogar	3147890732		<i>[Signature]</i>
12	Yolanda Contreras	30722225		F		Bucapuzilla		Hogar	3128387646		<i>[Signature]</i>
13	Arturo Ceballos	12911176		M		La Paz		comerciante	3216439793		<i>[Signature]</i>
14	L. de González	59813337		F		San Vicente		Hogar	3163428217		<i>[Signature]</i>
15	Sonia Delgado	59825789		F		Yacabamba		Hogar	3117799341		<i>[Signature]</i>

TEMA: *Recebido Comunicacion Oficial 202207740005131*

LUGAR: *Institucion I talki de capacitar. Asociacion Unap 03*

ACTIVIDAD:

FECHA: DIA: MES: AÑO:

No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCION	COMUNA, CORREGIMIENTO, VEREDA	OCCUPACION	TELEFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	<i>Laura Patricia</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>9872319F</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 pierdecauchi</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>Nidia 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 Tabler</i>			<i>F</i>		<i>Ucapachuro</i>	<i>Ucapachuro</i>	<i>hogar</i>	<i>3147763825</i>		<i>[Firma]</i>
8	<i>Ana Jesus Chiquin</i>			<i>F</i>		<i>Quincy</i>	<i>Castiblanco</i>	<i>hogar</i>	<i>3186059171</i>		<i>[Firma]</i>
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											



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>Lugar</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 Alarau</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 Cordero</i>			<i>M</i>		<i>Civil</i>	<i>10</i>	<i>Vigilante</i>	<i>3153231088</i>		<i>Cigricia</i>
8	<i>Samuel Mejia</i>			<i>M</i>		<i>pandora</i>		<i>oficina</i>	<i>3164227281</i>		<i>Samuel</i>
9	<i>Yairid Cordero</i>			<i>F</i>		<i>Buenosquillo</i>		<i>hogar</i>	<i>3128381646</i>		<i>Yairid Cordero</i>
10	<i>Felidy Guzman</i>			<i>F</i>		<i>Buenosquillo</i>		<i>hogar</i>	<i>3128381646</i>		<i>Felidy Guzman</i>
11	<i>Feliza Plominio Belal</i>		<i>0</i>	<i>F</i>		<i>Loreico 30</i>	<i>4</i>	<i>hogar</i>	<i>-</i>		<i>Feliza</i>
12	<i>ATYHO CUBILLO</i>		<i>0</i>	<i>M</i>		<i>ATYHO</i>		<i>comuna</i>	<i>3216439793</i>		<i>ATYHO</i>
13	<i>Nohor Salazar</i>	<i>35712391</i>		<i>F</i>		<i>KIKES</i>	<i>4</i>	<i>hogar</i>	<i>-</i>		<i>Nohor Salazar</i>
14	<i>Nelda Jimenez</i>	<i>30953541</i>		<i>F</i>		<i>H. Her</i>	<i>0</i>	<i>hogar</i>	<i>-</i>		<i>Nelda</i>
15	<i>Feliza Guzman</i>	<i>59813337</i>		<i>F</i>		<i>KIKES</i>	<i>3</i>	<i>hogar</i>	<i>3163128262</i>		<i>Feliza</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: T. Taller d. Capacitacion con Acolimaciones Wilavidi		ACTIVIDAD:		FECHA	26 DIA	03 MES	2020 AÑO				
LUGAR: Carabuy		ACTIVIDAD:		FECHA	26 DIA	03 MES	2020 AÑO				
No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCION	COMUNA, CORREGIMIENTO, VEREDA	Ocupacion	TELEFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Samedul piaz		70	M		c de salud paradiaco	paradiaco	Constructor	316 422 528		
2	Ledy Virginia Guayas	1005247474	38	F	0	Buesaquillo	Buesaquillo	Floricultora	3119583275		
3	Maribel Cevallo C.	36952825	41	F		Buesaquillo	Buesaquillo	agricultor	3128381646		
4	Antonio Ceballos	12976676	60	M.		calle 18 N 368 Lopez	Lorenzo Arte	Comerciante	321643779	Artoy 62 Arte SA	
5	Luz Harma Alomic	27387231	60	F		calle 18 N.3-68	Lorenzo Arte	comerciante	300310743		
6	Nohora E. Salabara	36742394	47	F		Mz 19 Casa 9 Wilavidi	3	Estilista	3226397466		
7	Rafael Gonzalez Pullo	59813337	53	F		Manizales	3	Administrador	3163428867	Administracion Pullo	
8	Aleidy del Socorro Jimenez	3093354	60	F		Manizales	3	enseñada	3073354		
9	Rocío Lopez Chavarria	59830025	45	F		C/ Amalfi Capurris	3	docente	318367024	rodelca102200@hotmail.com	
10	Ernesto Delgado			F	0	Manizales		hoy.r.	3154192291		
11											
12											
13											
14											
15											

TEMA: *J. Taller de Capacitacion con Asociaciones de Mujeres*  
 LUGAR: *Casabuy*  
 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>Judic</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>Judic</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		agruind	314706077		[Firma]
3	Esperanza Fuentes	5982266		F		La Laguna		Hoyor	3175488213		[Firma]
4	Isabel Tosa	27089599	1985	F		La Laguna		Hoyor	3146001351		Isabel Tosa
5	Carlos Romo	93513		M		Progreso		venador	3146001351		Romo
6	Madiz Elm Rano	5952164		F		Calano		Hoyor	3143310034		[Firma]
7	Koro Botina	119313671		F		En Pucano		Hoyor	3117036371		[Firma]
8	[Firma]	1206626		M		Encano		agruind	3085697512		[Firma]
9	Concepcion Estro	30537067		F		Catambuco		Hoyor	30871216		[Firma]
10	ALVARO LAZO	12979402		M		Catambuco		Judy	3226736415		[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		agruind	310792930	2708959516	[Firma]
14	MARTA JENNARDA GONZALEZ	100424434		F		Corregimiento Jerez	Vereda Castilla	agruind	3164474430		MARTA JENNARDA GONZALEZ
15	Ara Chayupa	59823209		F		Comunidad de San Mateo	Castillo de Oro	agruind	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	OCCUPACION	TELEFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	<i>Olga Patricia Riquelme</i>	<i>27-07-0624</i>	<i>42</i>	<i>F</i>	<i>U</i>	<i>Santa Barbara</i>	<i>1</i>	<i>Hogari</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>7</i>	<i>Indep.</i>	<i>313-68846999</i>		<i>[Firma]</i>
3	<i>Daniela La Blq</i>	<i>5781685</i>	<i>52</i>	<i>F</i>	<i>U</i>	<i>Mapachico</i>	<i>1</i>	<i>Hogari</i>	<i>2117963625</i>		<i>[Firma]</i>
4	<i>Jesus Couvala</i>	<i>12752386</i>		<i>M</i>	<i>C</i>	<i>Cahaver</i>	<i>1</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>Cabero</i>	<i>1</i>	<i>Hogari</i>	<i>3127450063</i>		<i>[Firma]</i>
6	<i>Henry Perez</i>				<i>U</i>	<i>Tampacaya</i>	<i>1</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





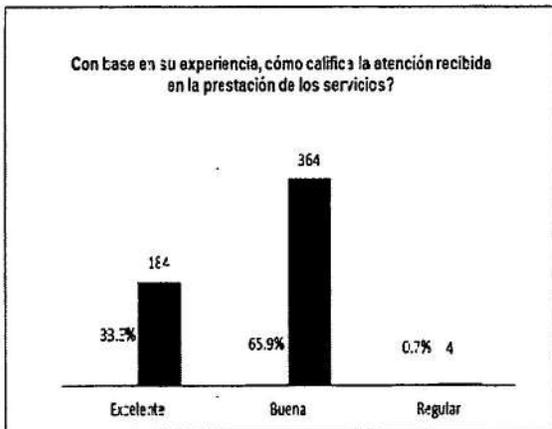
## TEMAS A TRATAR

- 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

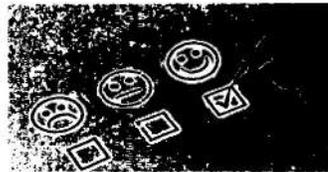


## PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS

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 0.4% (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

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
**PASTO SALUD E.S.E**  
*Sirviendo con Amor*

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



Pasto Salud ESE

#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



Pasto Salud ESE

#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

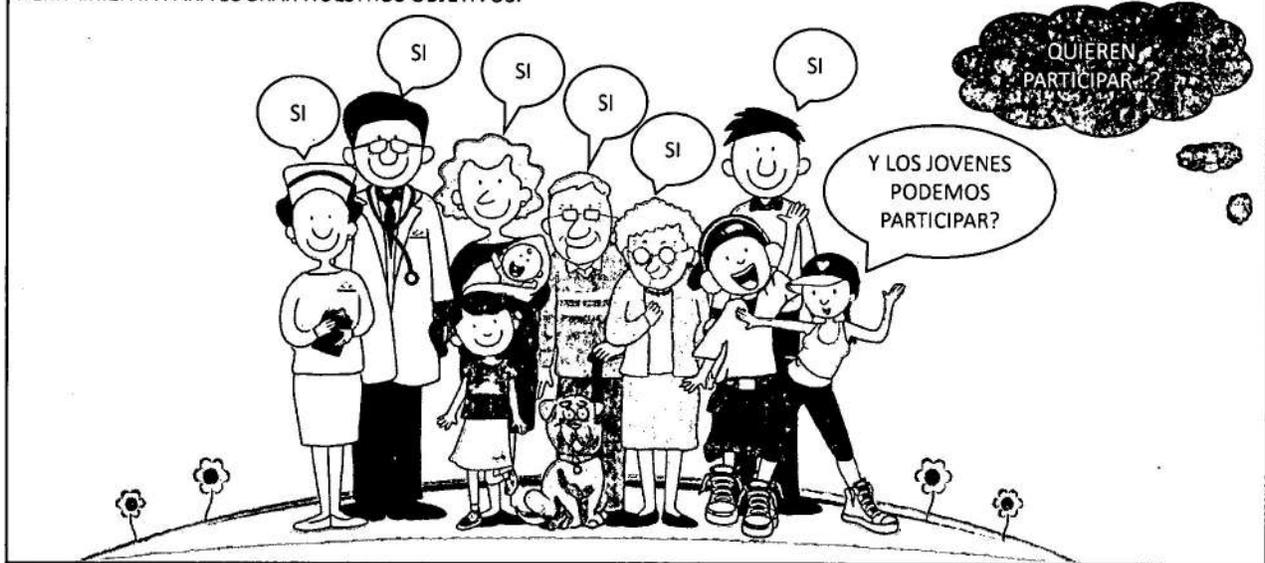


# POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA

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

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

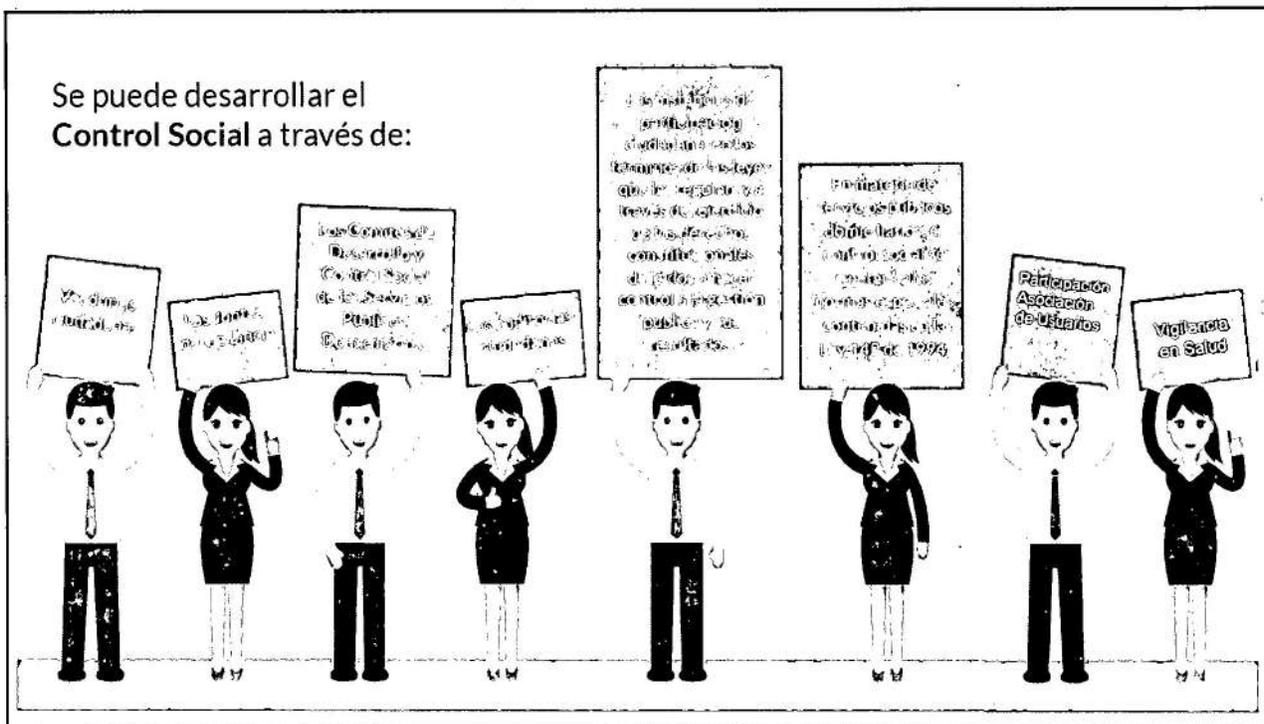
PENSAR EN UN BIEN COMUN PARA TODOS ES LO UNICO QUE POSIBILITA LA PARTICIPACION CIUDADANA PORQUE SE CREAN CONDICIONES QUE SIRVEN DE SOPORTE FUNDAMENTAL NO SOLO EN LA BUSQUEDA Y MANEJO DE RECURSOS SINO QUE SE GENERAN OPORTUNIDADES PARA QUE LA SOCIEDAD, LAS FAMILIAS Y LOS INDIVIDUOS SE ENTEREN QUE NO SOMOS 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

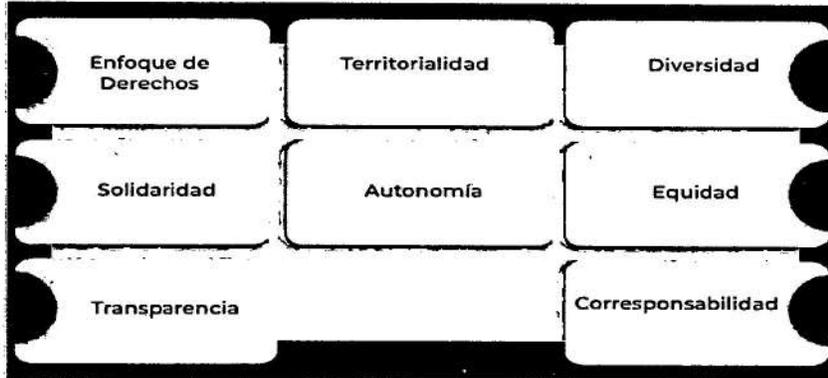
La participación integral e interdependiente

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 interinstitucionales 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"> <li>• Actualización página web</li> <li>• Horario de atención al usuario siempre visible</li> <li>• Apertura de buzón de acuerdo al protocolo institucional</li> <li>• Respuesta dentro de los términos los requerimientos de los usuarios</li> </ul>

**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](mailto:admincallcenter@pastosaludese.gov.co)



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

 ESE Pasto Salud

# PQRSFD- d'

 <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E.</b> SIS 0000114-4		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 ofrece 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											
<input type="checkbox"/> Escrita		<input type="checkbox"/> Verbal		<input type="checkbox"/> Pág. Web		<input type="checkbox"/> Correo electrónico		<input type="checkbox"/> Teléfono			
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 esta 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:											
<input type="checkbox"/> CUIT?		REGIMEN:		<input type="checkbox"/> Subsidiado		<input type="checkbox"/> Contributivo		<input type="checkbox"/> Otro			
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'

 <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E.</b> SIS 0000114-4		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:													
<input type="checkbox"/> Indígena		<input type="checkbox"/> Raízal		<input type="checkbox"/> Room		<input type="checkbox"/> Afrodescendientes		<input type="checkbox"/> Víctima de conflicto		<input type="checkbox"/> LGTBI			
<input type="checkbox"/> Adulto mayor		<input type="checkbox"/> Gestantes		<input type="checkbox"/> Infante		<input type="checkbox"/> Joven con responsabilidad penal		<input type="checkbox"/> Discapacidad		<input type="checkbox"/> Lactante		<input type="checkbox"/> Otro	
DESCRIBA LO SUCEDIDO DURANTE EL PROCESO DE ATENCIÓN													
Servicio:		Nombre(S) de Colaborador(es) al cual le interpone la Queja o Felicitación				Hora:							
DESCRIBIR EL SUCESO													
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

www.pastosaludese.gov.co



GRACIAS...

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
PASTO SALUD E.S.E.  
*Brindando con Amor*



Pasto Salud ESE

<http://www.pastosalud.gov.co>

ESE Pasto Salud

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

### 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
<b>TOTAL</b>		<b>219</b>

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



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

## 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



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

## 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

