 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				

COMUNICADO

La Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE invita a las Asociaciones de Usuarios de Pasto Salud para que nos acompañen con su valiosa participación en la realización del IV Taller de capacitación a realizarse con todas las Asociaciones de Usuarios en el cual se dará a conocer los siguientes temas:

1. Acción de Tutela como Derecho fundamental
2. Funciones y atribuciones de las Juntas Directivas de las Asociaciones de usuarios
3. Plan de Mejoramiento Hospitalario
4. Informe de Medición de Satisfacción de los Usuarios y PQRSF-d III Trimestre 2022
5. Promoción y Recuperación de la Salud

GRUPO No 1. ASOCIACIONES DE USUARIOS RED ORIENTE Y SUR :

(Lorenzo, El Rosario, Laguna, Cabrera, Encano, Mis Kikes, Santa Mónica, La Rosa, EL Progreso, Catambuxo, Gualmatán, Santa Barbara)

FECHA: Sábado 22 de octubre 20-22
 HORA: 8 : 00 a.m
 LUGAR: Casabuy (Chachaguí)

GRUPO No 2: ASOCIACIONES DE USUARIOS RED NORTE Y OCCIDENTE:


(Hospital Local Civil, Primero de Mayo, Pandiaco, Morasurco, Buesa quillo, Tamasagra, Obonuco, Mapachico, San Vicente, Genoy y Caldera)

FECHA: Sábado 29 de octubre 20-22
 HORA: 8 : 00 a.m
 LUGAR: Casabuy (Chachaguí)

El Lugar de concentración para salir a Casabuy en las fechas descritas para los dos grupos se hará en la ESE Pasto Salud Cra 20 No 19B-22 Frente a Ferretería Argentina del Centro. Hora 7:30 a.m


Esperando contar con su valiosa asistencia anticipamos nuestro sincero agradecimiento.

LOS ESPERAMOS!

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E <small>NIT. 900091143-9</small>	ACTA			
	VERSIÓN	PROCESO / SERVICIO	CODIGO	NUM
	8.0	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.
	22- 29	Octubre	2022	8:00 a.m	3: 00 p.m	
TEMA DE REUNION:	IV TALLER DE CAPACITACION PRESENCIAL CON ASOCIACIONES DE USUARIOS.					
LUGAR:	Casabuy (Corregimiento de Casabuy)					

ASISTENTES			
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	FIRMA
MARIA ELENA ARTURO	Trabajadora Social Contratista	SIAU	
NELCY IBARRA	Profesional Universitaria	SIAU	

Quando se trate de un grupo de asistentes superior a cinco personas, es válido adjuntar firmas de asistentes a la reunión en Registros de Asistencia, que forman parte integral del acta

ORDEN DEL DIA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Bienvenida y registro de asistencia 2. Acción de Tutela Como Derecho Fundamental 3. Funciones y Atribuciones de las Juntas Directivas de las Asociaciones de Usuarios 4. Plan de Mejoramiento Hospitalario 5. Informe de Medición de Satisfacción de los usuarios y PQRSF III Trimestre 6. Promoción y Recuperación de la Salud 7. Evaluación de la jornada de capacitación

DESARROLLO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se cuenta con la asistencia de 44 integrantes de las Asociaciones de usuarios. La Profesional Universitaria Nelcy Ibarra presenta un saludo de bienvenida agradeciendo la asistencia, seguidamente da a conocer la agenda para el desarrollo de los temas a tratarse en la capacitación del IV taller según el orden del día 2. El Doctor Juan Pablo Ortega Mora Pantoja saluda a los participantes agradeciendo su asistencia, seguidamente da a conocer el tema concerniente a la Acción de Tutela como Derecho Fundamental haciendo énfasis en el derecho que les asiste a los ciudadanos para interponer quejas reclamos y solicitudes . (Se anexa presentación)



3. El Doctor Juan Pablo Ortega hace su presentación en el tema relacionado con las funciones que les compete realizar a las Asociaciones de usuarios teniendo en cuenta el decreto 1757 del 3 de agosto de 94, seguidamente destaca la importancia que tienen las Asociaciones de Usuarios dentro de la Política de la Participación Social dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud para representar a los usuarios para que hagan uso de los derechos y deberes como también ser los representantes para vigilar la prestación de los servicios, informar las anomalías en los servicios y proponer alternativas de solución para mejorar la calidad de los servicios para los usuarios. (Se anexa presentación.)
4. El Dr Juan Pablo Ortega da a conocer el tema sobre el Plan de Mejoramiento Hospitalario dentro del Primer Nivel de complejidad informando los resultados y logros de las inversiones que se han ejecutado en los respectivo Centros de Salud donde se han realizado las mejoras y adecuaciones respectivas, al respecto solicita a las Asociaciones informar y educar a los usuarios para que se apropien de los Centros de Salud en el uso adecuado y cuidados que deben tener los usuarios en sus instalaciones para seguir prestando los servicios.
5. Nelcy Ibarra presenta a la Doctora Maria Elena Arturo quien da a conocer los informes de PQRSF y Medición de Satisfacción de los usuarios correspondientes al III trimestre 2022 (Se anexa presentación)
6. La Doctora Maria Elena Arturo presenta el tema de Promoción y Recuperación de la Salud referente a Comunicación Asertiva .(Se anexa presentación)

Terminada la presentación de los temas de parte de la Doctora Maria Elena Arturo se reciben apreciaciones donde los integrantes manifiestan que de parte de los usuarios reciben los siguientes comentarios :

- Se debe mejorar el servicio de Cal Center porque los usuarios llaman y no responden a la línea telefónica.
- Las citas médicas y odontología se están dando a largo tiempo
- Demora en la atención en el servicio de urgencias en el Centro Hospital la Rosa, San Vicente, y Hospital Local Civil
- Es importante reforzar la información en el tema de humanización en Salud para que tanto los usuarios y prestadores hagan uso de los derechos y deberes para que haya buen trato hacia los prestadores porque hay usuarios groseros que tratan mal al personal que les brinda la atención.

7-Evaluación de la jornada de capacitación



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E
NIT. 800991143-9

ACTA

VERSIÓN

PROCESO / SERVICIO

CODIGO

NUM

6.0

GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION

GSIA

022

Nelcy Ibarra solicita a los participantes dar su opinión respecto la jornada de capacitación brindada en este taller a lo cual los asistentes manifiestan que se han sentido contentos agradecen a Pasto Salud brindar estos espacios a las Asociaciones de usuarios en los temas que han sido muy positivos para las asociaciones, igualmente felicitan a los capacitadores por el buen manejo en la información y el apoyo logístico que se ha dado en el taller y sugieren que la ESE Pasto Salud siga apoyando a las Asociaciones de usuarios con estos talleres donde aprenden conocimientos y a la vez brinda el espacio para distraerse fuera de la ciudad.

El tema de comunicaciones internas e integración con el usuario, fue abordado en el anterior taller de trámites y servicios institucionales.

No habiendo otros asuntos que tratar, Nelcy Ibarra agradece a las Asociaciones de usuarios su participación y se da por finalizada la jornada de capacitación

COMPROMISOS

PROXIMA CONVOCATORIA

LUGAR

HORA

FECHA

DIA

MES

AÑO

2022

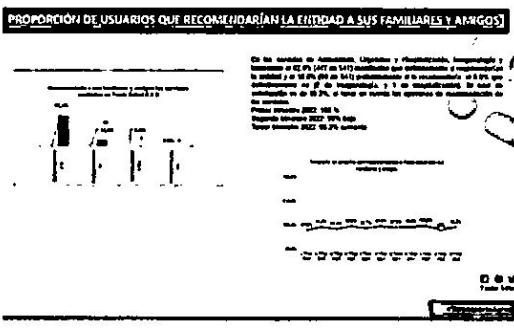
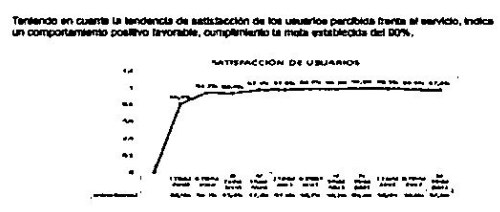
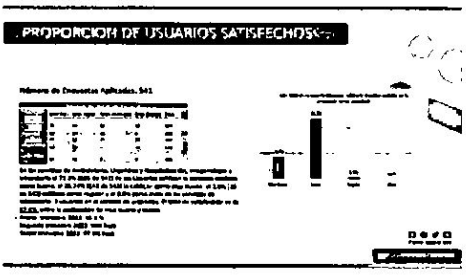
ANEXOS AL ACTA

Lista asistencia- memorias- fotos

RESPONSABLE DEL ACTA

NELCY IBARRA ALVAREZ

PRESENTACION INFORME DE TERCER TRIMESTRE 2022 DE MEDICION DE NIVEL DE SATISFACCION Y PQR



INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Indicador	2021	2022
Porcentaje de usuarios satisfechos	98.3%	95.6%
Porcentaje de usuarios que recomendarían la entidad	100%	97.3%
Porcentaje de usuarios que perciben un nivel de satisfacción superior al 90%	98.3%	95.6%
Porcentaje de usuarios que perciben un nivel de satisfacción inferior al 90%	1.7%	4.4%

1. En la percepción de los Usuarios han sentido algún tipo de discriminación, se puede afirmar que, para el primer, segundo y tercer trimestre de 2022, se cumple con la meta del 0% de casos reportados. En comparación con el año 2021, se presentaron en primer trimestre 2021 cuatro (4) usuarios, perciben haber sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida, en el segundo trimestre se presentaron cinco (5) casos, en el tercer trimestre se presentaron ocho (8) casos, y para el cuarto trimestre se presentaron tres (3). Lo anterior, se ve reflejado en las acciones de mejoramiento del Programa de Humanización, donde se socializa con actividades lúdicas el cumplimiento de deberes y derechos de los Usuarios.

2. Para el I trimestre de 2022 el porcentaje de satisfacción de los Usuarios fue del 98.0% y para el II trimestre fue de 96%. Lo cual indica un leve decremento del 0.9%. En el III trimestre al 97.0% de los usuarios se encontraron satisfechos, indicando un decremento de 1.3% en comparación con el primer trimestre. A pesar de ello, los resultados indican una satisfacción superior a la meta asignada del 90%.

3. El porcentaje de recomendación de parte de los Usuarios de Punto Salud para el año 2018 al 2021 presenta una tendencia positiva. Para el I trimestre del año 2022 el total de porcentaje de recomendación es del 100%, para el II trimestre se de 98% presenta un decremento de 2%. En el III trimestre se aumenta un 1.3% en comparación con el II con un total de 99.3%. A pesar del decremento entre el I y II - trimestre, con la meta propuesta del 90%.

4. Con respecto a la pregunta ¿Reciben información de cómo poner una PQRSD-47 los Usuarios en el segundo trimestre del 2021 el resultado fue de 94.1% y para el tercer trimestre con el 98.2%. Para el primer trimestre del año 2022 el resultado fue de 98.9% y para el II trimestre fue del 97.6%, dando un 1.3%, en el III trimestre se vio aumentado en un 0.7%, a pesar de la disminución entre el I y el III trimestre (1.5%) los resultados indican una satisfacción superior al 90%.

Esta porcentaje de favorable se refleja por el trabajo que se realiza con las secciones de Usuarios donde anualmente se acuerda actividades de educación de cómo calificar una PQRSD-47 y la difusión y educación de deberes y derechos y el portafolio de servicios, y actividades de capacitación en el cuidado y promoción de la salud.

5. En cuanto a la pregunta referente a que el Usuario recibe información del Portafolio de servicios de Punto Salud ESE, los Usuarios en el tercer trimestre 2021 respondieron favorablemente al 93.5% y para el cuarto trimestre 2021 fue del 96.6%.

Para el primer trimestre del año 2022 el porcentaje de satisfacción fue del 98.9% y para el II trimestre el resultado fue de 97.8%. En el III trimestre se vio un aumento en el porcentaje en comparación con el II con un 98.3% (0.5% de diferencia). El comportamiento para el semestre del año 2022 indica una disminución del 0.5%, a pesar de ello, los resultados indican una satisfacción superior al 90%.

6. Proporción de usuarios que les explicaron el alcance y el procedimiento que lo realiza tercer trimestre 2021: 79.5%, cuarto trimestre 2021: 93.6%, fue un incremento del 17.1%. Para el primer trimestre año 2022, el resultado de satisfacción fue de 93.8% y en el segundo trimestre de 2022 incrementó al 100%, para el III trimestre hubo un leve decremento del 0.7% para un total de 99.3%. a pesar de ello, los resultados indican una satisfacción superior al 90%.

7. La explicación el alcance y cubiertas a seguir tercer trimestre 2021: 85.1% y en cuarto trimestre 2021: 98.5%, fue un incremento del 13.4%. Para el primer trimestre año 2022 el resultado fue de 93.7% y en el segundo trimestre de este el 100%. En comparación al III trimestre tuvo un bajo decremento de 0.9%, finalizando el trimestre con 99.1%, a pesar de ello, los resultados indican una satisfacción superior al 90%.

Conclusiones

- En el III trimestre del año 2022, se realizaron 287.810 atenciones en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,04% (150 usuarios) presentaron PQRS. En cuanto a las felicitaciones se presentaron 119 formatos, que, con respecto a todas las atenciones en salud de Pasto Salud, corresponden al 0,03%.
- En el III trimestre del 2022 se presentó una (1) petición, mientras que en el III trimestre del año 2021 no se presentó ninguna, tuvo un incremento del 1%.
- En el III trimestre del 2022 se presentaron 42 quejas, mientras que en el III trimestre del año 2021 se presentaron 104, tuvo un decremento del -59,2%.
- En el III trimestre del 2022 se presentaron 133 reclamos, mientras que en el III trimestre del año 2021 se presentaron 89, tuvo un incremento del 16%.
- En el III trimestre del 2022 se presentaron 4 sugerencias, mientras que en el III trimestre del año 2021 se presentaron 17, tuvo un decremento del -76,4%.
- En el III trimestre del 2021 y 2022 no se presentaron denuncias.
- En el III trimestre del 2022 se presentaron 119, mientras que en el III trimestre del año 2021 se presentaron 427, tuvo un decremento del -72,13%.
- Para el tercer trimestre por cada queja que cubren los usuarios existe 5 Felicitaciones y 4 PQRS.

 Pasto Salud ESE



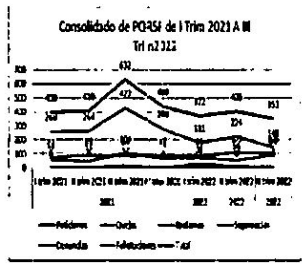


Consolidado número de PQRSFD - #

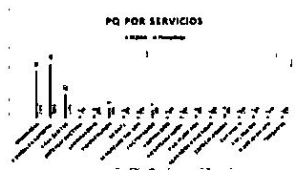
Consolidado número de PQRSFD - #			
PQRSFD	I Trimestre 2022	II Trimestre 2022	III Trimestre 2022
Peticiones	2	1	1
Quejas	70	56	42
Reclamos	87	103	103
Sugerencias	31	13	4
Denuncia	1	0	0
TOTAL	191	173	151
Felicidades	181	224	119
TOTAL	372	402	269

Logo and text: Fuente: Salud CII

Consolidado PQRSFD por Trimestres 2021-2022



Frecuencia de quejas y reclamos por servicios

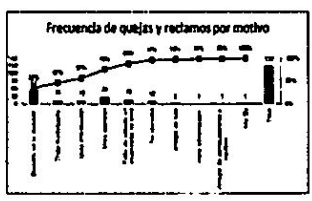


Según el servicio el 25% corresponden los quejas /reclamos a Urgencias, el 32% a consulta externa, el 14% a Call center, el 2% a infraestructura, también a Atención psicología el 6% a odontología, el 3% a laboratorio y a especialidades, radiológicos, el 5% a facturación, el 1% a seguridad del sur, en la misma proporción del indicador a vacunación, hospitalización, servicios ambulatorios, farmacia, nutricionista y a torzoes.

Logo and text: Fuente: Salud CII

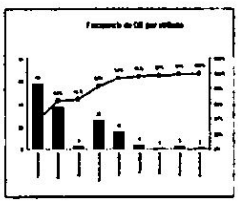
Logo and text: Fuente: Salud CII

Frecuencia de quejas y reclamos por motivos



Logo and text: Fuente: Salud CII

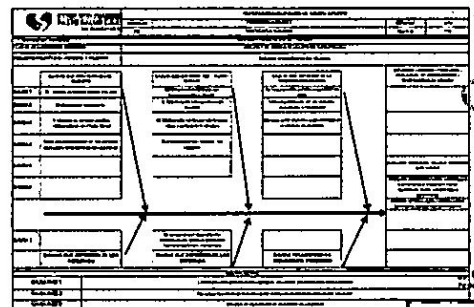
Frecuencia de quejas y reclamos por motivos



Motivo	Número de CR
Atención al paciente	45
Atención al personal	30
Atención al sistema	20
Atención al entorno	10
Atención al proceso	15
Atención al producto	10
Atención al servicio	10
Atención al proveedor	5
Atención al cliente	5
Atención al usuario	5
Atención al proveedor de servicios	5
Atención al proveedor de insumos	5
Atención al proveedor de tecnología	5
Atención al proveedor de transporte	5
Atención al proveedor de energía	5
Atención al proveedor de agua	5
Atención al proveedor de telecomunicaciones	5
Atención al proveedor de seguridad	5
Atención al proveedor de mantenimiento	5
Atención al proveedor de limpieza	5
Atención al proveedor de jardinería	5
Atención al proveedor de otros servicios	5

Logo and text: Fuente: Salud CII

ANÁLISIS CAUSAL QUEJAS Y RECLAMOS



Logo and text: Fuente: Salud CII

PLAN DE MEJORA

- Acto de reunión No. 8 del 16 de junio de 2022 del Comité de Cero Quejas, se presentó el informe del primer trimestre del año en torno a los PQRSFD, se analizaron los datos y se establecieron los ejes de trabajo para el segundo trimestre, se acordó que el primer trimestre de 2022 se priorice la atención al paciente, se acordó que el porcentaje de respuesta en 7 días de los reclamos, sea de no más del 80%, el cual será reportado en el Plan Operativo Anual.
- Además, los reclamos de independencia en torno a quejas, reclamos, del año 2022 se analizarán con el programa de humanización, HUA, programa de mejoramiento de la atención, entre otros. Para el segundo trimestre 2022 se han desarrollado las siguientes acciones:
- Acto de reunión con los representantes de SIAU en la revisión de respuestas de quejas y reclamos a los Usuarios, realizando observaciones en cuanto a la organización y estructura de las respuestas. Como resultado de la reunión, que los representantes de los Usuarios se reúnan periódicamente con el equipo de atención al usuario.
- Con la Asesoría Externa - Realizará la asesoría permanente en el programa 22 con respecto a los Acciones de Usuarios, que el equipo de atención al usuario realice acciones. Como los análisis de cumplimiento de los Acciones de Usuarios en la apertura de tickets, desde su inicio hasta la resolución de los tickets de atención, asignación de casos y recuperación de los tickets y de los Usuarios. Como resultado se establecerá los KPI de cumplimiento de cada accionamiento a los Usuarios.
- En el 16 de junio de 2022 se realizó una reunión con los Usuarios en el mes de mayo, junio y octubre 2022, se eligió los canales de atención, se acordó para la atención de quejas, también se revisó la forma como se Usamos desde enero una lista, asignación de páginas Web, y considerando en los diversos canales de atención y canales de atención de atención.
- En el Programa de Acción para el mejoramiento de Calidad se establecieron acciones en torno a las quejas y reclamos, en concordancia a los estándares de calidad tales como: Estándar 1. Código (ACQP) Calificación del tiempo de respuesta y cumplimiento de los tiempos y de los usuarios de los canales de atención, reclamos, sugerencias.

Logo and text: Fuente: Salud CII

TALLER DE ACTUALIZACION DE NORMAS DEL SISTEMA SALUD

GERENTE: DRA ANA BELEN ARTEAGA
CAPACITADOR: JUAN PABLO ORTEGA MORA

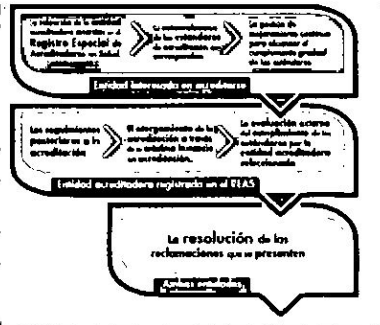


HABILITACION Y ACREDITACION Y PLANES DE MEJORAMIENTO EN SALUD

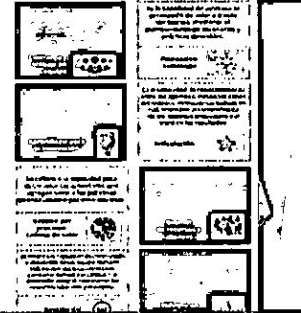
HABILITACION: Es el conjunto de normas, requisitos y procedimientos mediante los cuales se establece, registra, verifica y controla el cumplimiento de los condiciones básicas de capacidad tecnológica y científica, de suficiencia patrimonial y financiera y de capacidad técnica-administrativa, indispensables para la entrada y permanencia en el Sistema. Estas buscan dar seguridad a los usuarios frente a los potenciales riesgos asociados a la prestación de servicios y son de obligatorio cumplimiento por parte de los Prestadores de Servicios de Salud y Las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios (LAPB).

- Las condiciones de habilitación son:
- Capacidad técnico-administrativa
 - Suficiencia patrimonial y financiera
 - Capacidad tecnológica y científica.

ACREDITACION



PLANES DE MEJORAMIENTO EN SALUD



- Inspeccionar, vigilar y controlar los recursos del sistema de salud.
- Examinar, exigir y controlar las actividades en salud de las compañías de seguros, incluyendo las que administran el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) y las Administradoras de Riesgos Laborales.
- Verificar que departamentos, distritos, municipios y territorios indígenas cumplan sus funciones relacionadas con el sector salud.

LEY 1949 DE 2019

ARTÍCULO 1308. CAPACIDAD DE LA FACULTAD SANCIONATORIA DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD. La facultad que tiene la Superintendencia Nacional de Salud para imponer sanciones, caduca a los cinco (5) años de haber ocurrido el hecho, la conducta u acción que pudiera ocasionarlas. Término dentro del cual el acto administrativo sancionatorio debe haber sido expedido y notificado.

ARTÍCULO 1309. COMPETENCIA PREFERENTE. En cualquiera de los etapas del ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control, la Superintendencia Nacional de Salud podrá asumir la competencia preferente respecto de los asuntos de su competencia que están a cargo de otras órganos de inspección, vigilancia y control del Sistema General de Seguridad Social en Salud, en cuyo desarrollo se podrá iniciar, proseguir o realizar cualquier actuación, investigación o juzgamiento garantizando el derecho al debido proceso.

ARTÍCULO 41. FUNCIÓN JURISDICCIONAL DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD. Con el fin de garantizar la efectiva prestación del derecho a la salud de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud y en ejercicio del artículo 116 de la Constitución Política, la Superintendencia Nacional de Salud podrá conocer y fallar en derecho, y con las facultades propias de un juez en los siguientes asuntos:

- Cobertura de los servicios, tecnologías en salud o procedimientos excluidos en el Plan de Beneficios en Salud (plan obligatorio de salud), cuando su registro por parte de las Entidades Promotoras de Salud o entidades que se le asistan ponga en riesgo o afecte la salud del usuario, consultando la Constitución Política y las normas que regulan la materia.
- Reconocimiento económico de los gastos en que haya incurrido el afiliado en las siguientes cosas:
 - Por concepto de atención de urgencias en caso de ser atendido en una Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) que no tenga contrato con la respectiva Entidad Promotora de Salud (EPS) o entidades que se le asistían.
 - Cuando el usuario haya sido expresamente autorizado por la Entidad Promotora de Salud (EPS) o entidades que se le asistían para una atención específica.
 - En los eventos de incapacidad, imposibilidad, registro injustificado o negligencia demostrada de la Entidad Promotora de Salud o entidades que se le asistían para cubrir las obligaciones para con sus usuarios.

c) Conflictos derivados de la multifiliación dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud y de esta con los regímenes exceptuados.

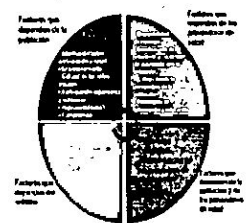
d) Conflictos relacionados con la libre elección de entidades aseguradoras, con la libre elección de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud dentro de la red conformada por la entidad aseguradora; y conflictos relacionados con la movilidad dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

e) Conflictos entre las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios y/o entidades que se le asistían y sus usuarios por la garantía de la prestación de los servicios y tecnologías no incluídas en el Plan de Beneficios, con excepción de aquellos expresamente excluidos de la financiación con recursos públicos asignados a la salud.

f) Conflictos derivados de las devoluciones o glosas a las facturas entre entidades del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

PARTICIPACION EN SALUD

Forma de promover la participación y mejorar los resultados en salud



ATRIBUCIONES DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS EN SALUD

DECRETO 1757 DE 1994

► Artículo 14. Funciones de las asociaciones de usuarios. Las asociaciones de usuarios tendrán las siguientes funciones:

1. Asesorar a sus asociados en la libre elección de la entidad promotora de salud, las instituciones prestadoras de servicios y/o los profesionales adscritos o con vinculación laboral a la entidad promotora de salud, dentro de las opciones por ella ofrecidas.
2. Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso al paquete de servicios.
3. Participar en las Juntas Directivas de las empresas promotoras de salud e instituciones prestadoras de servicios de salud, sean públicas o mixtas, para proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario. En el caso de las privadas, se podrá participar, conforme a lo que dispongan las disposiciones legales sobre la materia.
4. Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante las juntas directivas de la institución prestadora de servicios de salud y la empresa promotora de salud.
5. Vigilar que las decisiones que se tomen en las juntas directivas, se apliquen según lo acordado.

- 10. Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.
- 11. Ejercer veedurías en las instituciones del sector, mediante sus representantes ante las empresas promotoras y/o ante las oficinas de atención a la comunidad.
- 12. Elegir democráticamente sus representantes ante la Junta Directiva de las empresas promotoras y las instituciones prestadoras de servicios de carácter hospitalario que correspondan, por y entre sus asociados, para periodos máximos de dos (2) años.
- 13. Elegir democráticamente sus representantes ante los comités de ética hospitalaria y los comités de participación comunitaria por periodos máximos de dos (2) años.

- 6. Informar a las instancias que corresponda y a las instituciones prestadoras y empresas promotoras, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.
- 7. Proponer a las Juntas directivas de los organismos o entidades de salud, los días y horarios de atención al público de acuerdo con las necesidades de la comunidad, según las normas de administración de personal del respectivo organismo.
- 8. Vigilar que las tarifas y costas de recuperación correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad y que se apliquen de acuerdo con lo que para tal efecto se establezca.
- 9. Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.

ACCION DE TUTELA

► Es un mecanismo de protección que permite a toda persona acudir ante las autoridades judiciales para obtener la protección inmediata de sus derechos fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares, en los casos establecidos en la ley. Su marco normativo se encuentra de manera general en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia y en el Decreto Ley 2591 de 1991.

► **¿QUÉ DERECHOS PUEDEN SER PROTEGIDOS A TRAVÉS DE LA ACCIÓN TUTELAR?**

- **LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DENOMINADOS DE APLICACIÓN INMEDIATA.** Son aquellos que se encuentran expresamente señalados por la Constitución Política de Colombia en el artículo 85, entre los cuales se encuentran: la vida, libertad, libre desarrollo de la personalidad, personalidad jurídica, intimidad, libertad de conciencia, libertad de cultos, libertad de expresión, honra, derecho de petición, profesión u oficio, debido proceso, derecho al trabajo, debido proceso, habeas corpus, doble instancia, reunión y manifestación políticas.
- 2. Los derechos fundamentales además de los mencionados en el numeral anterior, están: la paz; el asilo por motivos de índole política, filosófica, religiosa o doctrinaria; la asociación y el ejercicio sindical.


ACCION DE TUTELA

► Es un mecanismo de protección que permite a toda persona acudir ante las autoridades judiciales para obtener la protección inmediata de sus derechos fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares, en los casos establecidos en la ley. Su marco normativo se encuentra de manera general en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia y en el Decreto Ley 2591 de 1991.

► **¿QUÉ DERECHOS PUEDEN SER PROTEGIDOS A TRAVÉS DE LA ACCIÓN TUTELAR?**

- **LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DENOMINADOS DE APLICACIÓN INMEDIATA.** Son aquellos que se encuentran expresamente señalados por la Constitución Política de Colombia en el artículo 85, entre los cuales se encuentran: la vida, libertad, libre desarrollo de la personalidad, personalidad jurídica, intimidad, libertad de conciencia, libertad de cultos, libertad de expresión, honra, derecho de petición, profesión u oficio, debido proceso, derecho al trabajo, debido proceso, habeas corpus, doble instancia, reunión y manifestación políticas.
- 2. Los derechos fundamentales además de los mencionados en el numeral anterior, están: la paz; el asilo por motivos de índole política, filosófica, religiosa o doctrinaria; la asociación y el ejercicio sindical.

¡Gracias!

	VERSION	REGISTRO DE ASISTENTE EXTERNO	CODIGO	NUM
	6.0	PROCESO/SERVICIO GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-RAE	024

TEMA:	IV TALLER de CAPACITACION ABOC. de UMANO			ACTIVIDAD:	
LUGAR:	Pasobuy. (Cachaquí)			FECHA:	22 / 10 / 2022

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCION	COMUNA, CORREGIMIENTO, VEREDA	OCUPACION	TELEFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Corbalan Romo	98523198		M		Progreso		Uentona	3148001351		Romo
2	Gabriela Restrepo	27078853		F		Luzon	4	hogar	3122604321		Restrepo
3	Ana Lucía yelo	27086985		F		Luzon	4	hogar	3148329154		Ana Lucía
4	Deisy y deudor	54826151		F		Luzon	4	"	3122604321		Deisy Melendez
5	Doris Bastido	59817564		F		Luzon	4	"	3218639841		Doris Bastidas
6	Ana Igua	27234929		F		Rosario progreso		"	3154465488		Ana Igua
7	Luzmila Obando	30744849		F		Rosario		"	3015186823		Luzmila
8	Ana María Gual	30723700		F		Santa Monica	3	"	3286087472		Ana María Gual
9	Sudy Huertas	5982748		F		Santa Monica	3	"	3177799951		Sudy Huertas
10	Rosalba Arciniegas	27455523		F		Santa Monica	3	"	31138113800		Rosalba
11	Ana Lúcia Chila	30773700		F		Santa Monica	3	"	3166087472		Ana Lúcia Chila
12	M. Cipriano Pizarro	59872616		F		Laguna	Laguna	hogar	3175488213		Cipriano
13	Berardo Jara	12984603		M		Laguna	Laguna	agricult	3137642681		Berardo
14	Florencia Jara	12978355		M		Laguna	Laguna	agricult	3147010111		Florencia
15											

EL PRESENTE FORMATO ES IDENTICO AL ORIGINAL APROBADO. LAS MODIFICACIONES AL FORMATO NO SON VÁLIDAS SIN APROBACIÓN. (FIRMAS EN FORMATO ORIGINAL). OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN. FECHA DE CREACION Y/O ACTUALIZACION: 03-04-2018





EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E.
C.T. 80001143-B

REGISTRO DE ASISTENCIA EXTERNO

VERSION
6.0

PROCESO/SERVICIO

GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION

CODIGO
GSI-RAE

NUM
024

TEMA:

IV taller de capacitacion con ASOC. UURANDI

ACTIVIDAD:

LUGAR:

Casabuy Chachaqui

FECHA

DIA

MESES

AÑO

No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCION	COMUNA, CORREGIMIENTO, VEREDA	OCUPACION	TELEFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Servio portillo	5283156		M		Stu y puzca		indop.	3162353216		
2	Diego Navarro	5379121		M		..		indop.	3172498414		
3	Leus Lopez	1295856		M		..		ind.	3176715044		
4	Betha Nely Ruiz	27144784		F		Cpt casabuy		hogar.	3225098016		
5	Maric Elena A. W.	30740711		F	F	La Colapa Catastruco			316746358		
6	Maric Elena Aiken	30740712		F	F	La Colapa			316746358		
7	Alejandra Carabon	54832674		F	F	Catastruco			3117430524		
8	Rosa Mercedes Perez	127088970		F	F	Catastruco			3715179005		
9	Ilia M. C.	30723326		F	F	Civil			3154247834		
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

WILLADO Superesclud

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E. <small>RNT 80081143-8</small>	REGISTRO DE ASISTENTE EXTERNO		CODIGO	NUM
	VERSION	PROCESO/SERVICIO	GSI-RAE	024
	6,0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION		

TEMA:	IV Taller de capacitación ASOC. USUARIOS	ACTIVIDAD:		FECHA:	29	10	2022
LUGAR:	Castibay						

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACIÓN	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCIÓN	COMUNA, CORREGIMIENTO, VEREDA	OCUPACION	TELEFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Liloi Cortes	30723326		F		Civ. 1	10	hogar	3159247834		<i>Liloi Cortes</i>
2	Sigfrido	16612101		M		Civ. 1	10	vig. noct	3153231088		<i>Sigfrido</i>
3	Margarit Lopez	30745945		F		Civ. 1	10	hogar	3158241607		<i>Margarit Lopez</i>
4	Maria Eugenia	30718039		F		Civ. 1	10	hogar	3158241607		Maria Eugenia
5	Milidia	1085292195		F		Obonera	4	hogar	310675107		Milidia
6	Maria Eugenia	30745945				Civ. 1	10	hogar	3158241607		Maria Eugenia
7	Margolá										Margolá
8	Emilia Villota	98386131		M		p. de yuyo	10	indepen	3128880053		Emilia Villota
9	Maria Cristina	59828637		F		p. de yuyo	10	hogar	3164490535		Maria Cristina
10	Gloria Luz	27537913		F		Civ. 1	10	hogar	3234110232		Gloria Luz
11	Cristina Jelyak			F		Tamungu	4	hogar	3154142291		Cristina
12	Maria Elena Quistenchala					Tamungu	4	ii	322691709		Maria Elena
13	Andrea Alvarado					Obonera	4				Andrea A.
14	Hector Pambip										Hector Pambip
15	Emmanuel Parizo										Emmanuel

EL PRESENTE FORMATO ES IDENTICO AL ORIGINAL APROBADO. LAS MODIFICACIONES AL FORMATO NO SON VÁLIDAS SIN APROBACIÓN. (FIRMAS EN FORMATO ORIGINAL). OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN. FECHA DE CREACION Y/O ACTUALIZACIÓN: 03-04-2018

visilado Supersolud

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E. <small>57.90092143-9</small>	REGISTRO DE ASISTENCIA EXTERNO		CODIGO	NUM
	VERSION 6.0	PROCESO/SERVICIO GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-RAE	024

TEMA:	TABLA DE CAPACITACION ASOCIATIVAS			ACTIVIDAD:	
LUGAR:	Carambo (Chachabuy)			FECHA:	29 de 10 de 2022

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCION	COMUNA CORREGIMIENTO, VEREDA	OCUPACION	TELEFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Quiza Nina			F		Civil		Ing	312578387		AUGUSTA
2	Fanny Ortega	300087768		F		Civil		Ing	318457505		Fanny
3	Paulo Guevara	1284454		M		Civil	10	Vigilante	3177845581		Paulo Guevara
4	Alfredo G.	12964834		M		Civil	10	Ing	31676501490		Alfredo
5	Segundo Ayerbe	12962832		F		San Vicente		Ing	3128225929		Segundo
6	Ana Chupel	59823209		F		Ing		Ing	3188059171		Ana Chupel
7	Ugo Fdo Guerrero	1004219134		F		Ing		Ing	3164474450		Ugo Guerrero
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											

EL PRESENTE FORMATO ES IDENTICO AL ORIGINAL APROBADO. LAS MODIFICACIONES AL FORMATO NO SON VÁLIDAS SIN APROBACIÓN. (FIRMAS EN FORMATO ORIGINAL). OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN. FECHA DE CREACION Y/O ACTUALIZACION: 03-04-2018