

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NII 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	8.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSÍ-CO	058
	SIAU			

INVITACIÓN



202605740042433

San Juan de Pasto, 18 junio 2026

La Empresa Social del Estado Pasto Salud invita a las Asociaciones de Usuarios de la ESE Pasto Salud a participar en el Tercer Taller de Capacitación donde se dará a conocer los siguientes Temas:

- Derecho Fundamental de la Salud- Acción de Tutela Sentencia T 760-2008
- Emergencia Rutas de Evacuación
- Contratación de servicios ESE-EPS
- Informe PQRSF, Medición de Satisfacción de los usuarios I Trimestre 2026
- Intervenciones de parte de las Asociaciones de usuarios
- Intervenciones e información de parte de las Asociaciones de Usuarios.

FECHA: 9 de Julio 2026

HORA: 8: 00 a.m

LUGAR: Auditorio Pasto Salud



Carrera 20 N° 19B – 22 San Juan de Pasto
 Callcenter: (602) 7244418 - 7382257, Ambulancia: 3216469674
 Línea exclusiva cancelación de citas: 3167670621
pastosaludese@pastosaludese.gov.co – www.pastosaludese.gov.co
 "Dividido por Amor"



CO19.86728

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

AGENDA

FECHA: 9 de julio 2026

HORA: 7:30 a.m

LUGAR: Auditorio Pasto Salud ESE

ACTIVIDAD	HORA	RESPONSABLE
Registro de asistencia	7:30 a.m.	Nelcy Ibarra. Oficina SIAU
Saludo de bienvenida Presentación Agenda	8:00 a.m.	Nelcy Ibarra Oficina SIAU
Derecho Fundamental de la Salud. Acción de Tutela Sentencia T 760- 2008	8:00 a.m	Dr, Ernesto Chávez Oficina Jurídica
Emergencia Rutas de evacuación	9:00 a.m	Dr Fernando Santacruz Oficina Seguridad en el Trabajo
Contratación de servicios ESE- EPS	9.30 am	Dra Lina Taidé Oficina Salud e Investigación
Informe PQRSF, Medición de Satisfacción de los Usuarios	10:30 am	Dra María Elena Arturo Oficina SIAU
Intervenciones de parte de las Asociaciones de usuarios	11: 15 am	Asociaciones de Usuarios
Entrega Auxilio de Transporte a las Asociaciones de usuarios	11:45 am	Nelcy Ibarra. Oficina SIAU



 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	8.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GS-ICO	058
	SIAU			

Agradezco de antemano su atención y puntual asistencia.

Nelcy Ibarra de Revelo

NELCY IBARRA DE REVELO
 Profesional Universitaria SIAU

Elaboro: Daniela Q.



Carrera 20 N° 19B – 22 San Juan de Pasto
 Callcenter: (602) 7244418 - 7382257, Ambulancia: 3216469674
 Línea exclusiva cancelación de citas: 3167670621
pastosaludese@pastosaludese.gov.co – www.pastosaludese.gov.co
 "Cinco años más"



CO19-06738

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

Diligenciar en medio digital o a mano alzada Válida con firmas						
FECHA	DIA	MES	AÑO	HORA INICIO	HORA FINAL	ACTA No.
	9	Julio	2026	8:00 am	12: 45 p .m	.
TEMA DE REUNION:	TERCER TALLER DE CAPACITACION CON ASOCIACIONES DE USUARIOS					
LUGAR	AUDITORIO PASTO SALUD ESE.					
ASISTENTES						
NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO	DEPENDENCIA	FIRMA		
MARIA ELENA ARTURO		Profesional Universitaria	SIAU			
NELCY IBARRA ALVAREZ		Profesional Universitaria	SIAU			
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						
1 Registro de asistencia 2 Saludo de Bienvenida 3 Derecho Fundamental a la salud- Acción de tutela 4 Contratación de servicios Pasto Salud ESE con EPS 5 Informe PQRSF, Medición de Satisfacción de los Usuarios I Trimestre 2026 6 Intervenciones Información varios de parte de las Asociaciones de usuarios. 7 Emergencia Rutas de evacuación						
DESARROLLO						
1.Se cuenta con la Asistencia de 29 integrantes de las Asociaciones de Usuarios 2. La Profesional universitaria Nelcy Ibarra da un saludo de bienvenida, agradeciendo la asistencia del presente, seguidamente se da a conocer el desarrollo de la agenda para el desarrollo de la jornada de capacitación. 3. De parte de la Oficina Jurídica de la ESE Pasto Salud el Doctor José Rosero da a conocer el tema sobre el Derecho Fundamental a la Salud dando a conocer los principios de integralidad en la prestación del servicio a la salud, seguidamente da a conocer la sentencia T-121/2015 que refiere que la salud tiene 2 facetas distintas, que se encuentran ligadas por una parte , se trata de un servicio público vigilado por el Estado y por otra parte se configura en un derecho que ha sido reconocido por el legislador estatutario como fundamental para que la salud tenga servicios con un acceso oportuno y de calidad que se requiere para alcanzar el mejor nivel de salud posible.						

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

Posteriormente brinda la información respecto a los derechos que tienen los ciudadanos para interponer el derecho de petición y las Tutelas como mecanismos para hacer valer sus derechos informando los tiempos que implican para dar las respuestas a la tutela y a un derecho de petición.

4. De parte de la oficina de Salud e Investigación la Señorita Lina Taide presenta el tema concerniente a la contratación de servicios que tiene la ESE Pasto Salud (se anexa presentación)



CONTRATACIÓN DE PASTO SALUD ESE PARA LA PRESTACIÓN SERVICIOS CON LAS ASEGURADORAS

USUARIOS A QUIENES PASTO SALUD ESE LES PRESTA SERVICIOS:

- Afiliados a Emssanar EPS
- Afiliados a Nueva EPS
- Afiliados a Mallamas EPS
- Población Pobre no Afiliada. Con cargo la Secretaria Municipal de Salud de Pasto
- Fuerzas Militares (Ejercito Nacional)

EMSSANAR EPS

CONTRATO INICIO VIGENCIA EL 1º DE JUNIO DE 2025 Y TERMINA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2026

SERVICIOS CONTRATADOS:
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN A TODOS LOS USUARIOS SUBSIDIADOS Y VACUNACIÓN Y URGENCIAS A USUARIOS CONTRIBUTIVOS.
SERVICIOS DE MEDICINA, ODONTOLOGÍA, PSICOLOGÍA, NUTRICIÓN Y SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS A USUARIOS SUBSIDIADOS.
ESPECIALIDADES: PEDIATRÍA, GINECOLOGÍA Y MEDICINA INTERNA.
URGENCIAS, OBSERVACIÓN Y HOSPITALIZACIÓN A SUBSIDIADOS.
TODOS LOS SERVICIOS QUIRURGICOS A USUARIOS: SUBSIDIADOS Y CONTRIBUTIVOS

SERVICIOS CONTRATADOS:

TODO NUESTRO PORTAFOLIO DE SERVICIOS A USUARIOS DE MUNICIPIOS DIFERENTES A PASTO SALUD ESE QUE TENGAN CARTA DE PORTABILIDAD Y AUTORIZACION DE SERVICIOS.



NUEVA EPS

CONTRATO INICIO VIGENCIA EL 1º DE OCTUBRE DE 2024 Y TERMINA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2026

SERVICIOS CONTRATADOS:
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN A TODOS LOS USUARIOS SUBSIDIADOS Y VACUNACIÓN Y URGENCIAS A USUARIOS CONTRIBUTIVOS.
SERVICIOS DE MEDICINA, ODONTOLOGÍA, PSICOLOGÍA, NUTRICIÓN Y SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS A USUARIOS SUBSIDIADOS.
ESPECIALIDADES: PEDIATRÍA Y GINECOLOGÍA.
URGENCIAS, OBSERVACIÓN Y HOSPITALIZACIÓN.
TODOS LOS SERVICIOS QUIRURGICOS A USUARIOS: SUBSIDIADOS Y CONTRIBUTIVOS

SERVICIOS CONTRATADOS:

TODO NUESTRO PORTAFOLIO DE SERVICIOS A USUARIOS DE MUNICIPIOS DIFERENTES A PASTO SALUD ESE QUE TENGAN CARTA DE PORTABILIDAD Y AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS. AL IGUAL QUE A USUARIOS CONTRIBUTIVOS CUANDO TENGAN AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS.



 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900981143-9	ACTA		
	VERSIÓN	PROCESO / SERVICIO	CODIGO GSI-A
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	NUM 022

MALLAMAS EPS

CONTRATO INICIO VIGENCIA EL 1º DE FEBRERO DE 2026 Y TERMINA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2026

SERVICIOS CONTRATADOS:

PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN A TODOS LOS USUARIOS SUBSIDIADOS Y CONTRIBUTIVOS.

SERVICIOS DE MEDICINA, ODONTOLOGÍA, PSICOLOGÍA, NUTRICIÓN Y SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS A USUARIOS SUBSIDIADOS.

ESPECIALIDADES: PEDIATRÍA, GINECOLOGÍA Y MEDICINA INTERNA.

URGENCIAS, OBSERVACIÓN Y HOSPITALIZACIÓN A SUBSIDIADOS Y CONTRIBUTIVOS.

Logo of Empresa Social del Estado



SERVICIOS CONTRATADOS:

LA ATENCION DE PACIENTES CRONICOS SUBSIDIADOS Y CONTRIBUTIVOS LOS ATIENDE: SALUD VIDA IPS.
LOS USUARIOS DEL CORREGIMIENTO DE GENOY NO SE ATIENDE CONSULTA EXTERNA.

TODOS NUESTRO PORTAFOLIO DE SERVICIOS A USUARIOS DE MUNICIPIOS DIFERENTES A PASTO SALUD ESE QUE TENGAN CARTA DE PORTABILIDAD Y AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS.



POBLACIÓN POBRE NO AFILIADA

CONTRATO CON LA SECRETARIA MUNICIPAL DE SALUD
INICIO VIGENCIA EL 1º DE ENERO DE 2026 Y TERMINA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2026

SERVICIOS CONTRATADOS:

PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN A TODOS LOS USUARIOS DE LA POBLACIÓN POBRE NO AFILIADA.

SERVICIOS DE MEDICINA, ODONTOLOGÍA, PSICOLOGÍA, NUTRICIÓN Y SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS.

URGENCIAS, OBSERVACIÓN Y HOSPITALIZACIÓN.

Logo of Empresa Social del Estado



FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA EJERCITO NACIONAL

INICIO VIGENCIA EL 1º DE JULIO DE 2026 Y TERMINA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2026

SERVICIOS CONTRATADOS:

SERVICIOS DE MEDICINA, ODONTOLOGÍA, PSICOLOGÍA, NUTRICIÓN Y SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS.

ESPECIALIDADES: PEDIATRÍA, GINECOLOGÍA Y MEDICINA INTERNA
TODOS LOS SERVICIOS QUIRURGICOS.

CONTRATOS ESPECIALES

CONTRATOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE VACUNACION A LA POBLACIÓN QUE HACE PARTE DE:
EL FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO.

CONTRATOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE VACUNACION A PERSONAS QUE ESTAN HOSPITALIZADAS EN:

CLÍNICA ONCOLÓGICA AURORA S.A.S

CORPORACION PARA LA SALUD INTEGRAL SAS CORPOSALUD

CLINICA HISPANOAMERICA

5. La auxiliar administrativa de SIAU Daniela Quintana presenta el informe de PQRSF y de Medición de Satisfacción de los Usuarios del Primer trimestre 2026. Igualmente da a conocer los derechos y deberes de los usuarios (Se anexa presentación):



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E
NIT 900091143-9

ACTA

VERSIÓN

6.0

PROCESO / SERVICIO

GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION

CODIGO

GSI-A

NUM

022

*Acreditados
para servir mejor*



Pasto Salud E.S.E. <http://www.pastosalud.gov.co>



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E

INFORME DE SATISFACCION Y PQR V TRIMESTRE 2026

MARIA ELENA ARTURO DE VIRE

Profesional Universitaria

Oficina de Gestión y Atención al Usuario



ENCUESTAS DE SATISFACCION



con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción del usuario y su familia sobre prestación del servicio e Pasto Salud, se aplicó la fórmula y se determinó 3.836 encuestas, las cuales se dividieron 959 encuestas para cada trimestre del año 2026

Encuestado	Sexo	Etnia	Edad	Grupos	Grupos
42	42	39	39	384	
54	54	54	0	167	
42	42	38	39	162	
40	40	42	42	167	
76	0	0	76	157	
0	0	0	159	159	
254	178	377	355	918	

PREGUNTAS ENCUESTA DE SATISFACCION TRIMESTRE JUNIO	META 90%				
	ESC PASTO SALUD	NORTE	SUR	ORIENTE	OCCIDENTE
¿El trámite para la asignación de su cita fue:	98%	100%	99%	99%	95%
¿El tiempo transcurrido desde que llegó a la sede, hasta que lo atendieron fue:	99%	100%	100%	100%	99%
¿Con la oportunidad de asignación de cita usted se encuentra:	98%	100%	98%	99%	97%
¿En cuanto a la información brindada en la consulta le explicaron el problema de salud, procedimiento y tratamiento a seguir?	98%	99%	99%	100%	93%
¿Trato del personal humano:	97%	99%	98%	100%	91%
¿Frente a la solución que le dieron a su problema de salud por la cual consultó o se brindaron información y orientación sobre derechos y deberes:	98%	100%	99%	100%	94%
¿Se brindaron información y orientación sobre como colocar una PQR:	91%	95%	100%	100%	
¿Se brindaron información y orientación sobre trámites administrativos para recibir la atención:	84%	95%	100%	99%	
¿De acuerdo a la explicación del uso de los medicamentos ¿usted se encuentra?	99%	100%	98%	100%	97%
HOSPITALIZACIÓN					
	99%		97%	100%	

PREGUNTAS ENCUESTA DE SATISFACCION I TRIMESTRE 2026	META 90%				
	ESC PASTO SALUD	NORTE	SUR	ORIENTE	OCCIDENTE
El trámite para la asignación de su cita fue:	98%	99%	99%	100%	95%
El tiempo transcurrido desde que llegó a la sede, hasta que lo atendieron fue:	99%	100%	100%	99%	99%
Con la oportunidad de asignación de cita usted se encuentra:	98%	100%	98%	99%	97%
En cuanto a la información brindada en la consulta le explicaron el problema de salud, procedimiento y tratamiento a seguir?	98%	99%	99%	100%	93%
Trato del personal humano:	97%	99%	98%	100%	91%
Frente a la solución que le dieron a su problema de salud por la cual consultó o se brindaron información y orientación sobre derechos y deberes:	98%	100%	99%	100%	94%
Se brindaron información y orientación sobre como colocar una PQR:	91%	95%	100%	100%	
Se brindaron información y orientación sobre trámites administrativos para recibir la atención:	84%	95%	100%	99%	
De acuerdo a la explicación del uso de los medicamentos ¿usted se encuentra?	99%	100%	98%	100%	97%

CONSOLIDADO I TRIMESTRE 2025 Y 2026

ITEMS	I trim 2025	I Trim 2026
NIVEL DE SATISFACCION GLOBAL	99.8%	98%
NIVEL DE FIDELIZACION	100%	95%



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E
NIT 900091143-9

ACTA

VERSIÓN

PROCESO / SERVICIO

CODIGO

NUM

6.0

GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION

GS-I-A

022

CONSOLIDADO POR Trimestre 2025 y 2026
DE PQRSF d

INFORME DE PQRSF d 4 VULNERACION DE DERECHOS / TRIMESTRE 2026

PQRSF d	2025	2026	Variacion
	1 trim	1 trim	
Peticiones	63	66	3
Quejas	07	01	-6
Reclamos	66	141	75
Sugerencias	14	11	-3
Denuncia	0	1	1
Diseminamiento	20	08	-12
Total	257	315	58

CONSOLIDADO DE PQRSF d POR RED / TRIMESTRE 2026

CONSOLIDADO DE PQRSF d POR REDES / NUMERO DE USUARIOS
(no se repite usuario, colección por número de cédula)

Red	A	B	C	D	E	F	TOTAL
Sur	1	0	0	0	0	0	1
Norte	1	1	1	1	1	1	6
Oriente	1	0	0	0	0	0	1
Occidente	1	0	0	0	0	0	1
Centro	1	0	0	0	0	0	1
Call Center	1	0	0	0	0	0	1
Total	6	1	1	1	1	1	21

Red	F
Sur	11
Norte	71
Oriente	11
Occidente	11
Centro	11
Call Center	1
Total	106

2026	Red Norte	Red Sur	Red Occidente	Red Oriente	Call center	TOTAL	META
No. PQRS	80	54	54	72	55	315	
No. Usuario	11746	35842	38444	24741	0	130873	<3%
%	0.25%	0.13%	0.19%	0.29%	0.00%	0.26%	

MOTIVOS DE QR / TRIMESTRE 2026

Motivo	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Call Center	Total	%
Quejas en la atención	10	05	10	10	0	35	25%
Deficiente información	10	10	10	10	0	40	22%
Falta de atención	10	10	10	10	0	40	16%
Proceso	1	0	1	0	0	2	9%
No atención	1	0	0	0	0	1	5%
Deficiente atención	1	0	0	0	0	1	5%
No respuesta de QR	0	0	0	0	0	0	5%
No respuesta call center	0	0	0	0	0	0	5%
Quejas en atención de QR	1	0	0	0	0	1	4%
No entrega de documentación	1	0	0	0	0	1	1%
Quejas en QR	0	0	0	0	0	0	0%
Quejas en QR	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	47	40	40	40	0	167	100%

QUEJAS POR PROFESION / TRIMESTRE 2026

PROFESION	Red Sur	Red Norte	Red Occidente	Red Oriente	Call Center	Total	%
Medicina	10	05	10	10	0	35	25%
Enfermería	10	10	10	10	0	40	16%
Odontología	10	10	10	10	0	40	16%
Psicología	10	10	10	10	0	40	16%
Trabajo Social	10	10	10	10	0	40	16%
Administración	10	10	10	10	0	40	16%
Comunicación	10	10	10	10	0	40	16%
Informática	10	10	10	10	0	40	16%
Seguridad	10	10	10	10	0	40	16%
Legal	10	10	10	10	0	40	16%
TOTAL	47	40	40	40	0	167	100%

RECLAMOS POR SERVICIO I TRIMESTRE 2026

Category	Baseline	Baseline	Post-Intervention	Post-Intervention	End-point	End-point	%
	Baseline	Baseline	Baseline	Baseline	End-point	End-point	
Language	1	1	1	1	1	1	100
Emotion	1	1	1	1	1	1	100
Comprehension	1	1	1	1	1	1	100
Reading	1	1	1	1	1	1	100
Writing	1	1	1	1	1	1	100
Mathematics	1	1	1	1	1	1	100
Science	1	1	1	1	1	1	100
History	1	1	1	1	1	1	100
Geography	1	1	1	1	1	1	100
Art	1	1	1	1	1	1	100
Music	1	1	1	1	1	1	100
Physical Education	1	1	1	1	1	1	100
Health	1	1	1	1	1	1	100
Environmental Studies	1	1	1	1	1	1	100
Technology	1	1	1	1	1	1	100
Language	1	1	1	1	1	1	100
Emotion	1	1	1	1	1	1	100
Comprehension	1	1	1	1	1	1	100
Reading	1	1	1	1	1	1	100
Writing	1	1	1	1	1	1	100
Mathematics	1	1	1	1	1	1	100
Science	1	1	1	1	1	1	100
History	1	1	1	1	1	1	100
Geography	1	1	1	1	1	1	100
Art	1	1	1	1	1	1	100
Music	1	1	1	1	1	1	100
Physical Education	1	1	1	1	1	1	100
Health	1	1	1	1	1	1	100
Environmental Studies	1	1	1	1	1	1	100
Technology	1	1	1	1	1	1	100

QR POR ATRIBUTOS / TRIMESTRE 2026

ATRIBUTOS	Sur	Norte	Occidente	Oriente	Call center	TOTAL	%
Oportunidad	20	14	11	24	2	69	31%
Información	12	12	10	12	3	49	22%
Accesibilidad	6	9	14	3	17	49	22%
Trato humano	6	12	8	11	1	36	16%
Seguridad	1	2	0	7	0	10	5%
Peritencia	1	0	1	2	0	4	2%
Comodidad	1	1	0	1	0	3	1%
Privacidad	0	0	1	1	0	2	1%
Total	47	48	43	61	23	222	100%

6. Se brinda el espacio a las asociaciones de usuarios y al representante de los usuarios en la Junta Directiva de Pasto salud quien manifiesta que él ha tenido contacto con los usuarios en las diferentes IPS para conocer inquietudes y necesidades para darlas a conocer en la Junta Directiva informando que en las reuniones realizadas no le dan espacio para sus intervenciones.

El Señor Romo en su intervención da a conocer las siguientes necesidades y sugerencias así:

IPS	NECESIDADES- SUGERENCIAS
HOSPITAL CIVIL	. Cierre total del parqueadero . Cada mes dar citas para psicología . Llamado de atención para personal de servicios generales para mejorar aseo . Colocar papel higiénico, gel y jabón . Colocar otro médico en urgencias . Pavimentación del parqueadero . Hacer mantenimiento de pintura en toda la fachada
PRIMERO DE MAYO	. Habilitar un consultorio en el primer piso para pacientes con discapacidad . Ampliar servicio de laboratorio . Reubicar la cocina que está al lado del baño . Solicitar dos agentes de policía por la inseguridad
EL PROGRESO	. Cambio o mantenimiento del letrero del centro de salud . Falta de medicamentos . Uniformes a los trabajadores para distinguirlos . Colocar cámara de seguridad . Asegurar tapas de los sanitarios para evitar robos . Capacitación al personal médico en el manejo de formatos para suministro medicamentos de control . Ubicar aviso prohibido parquear fuera del centro de salud . Colocar contenedor para basuras fuera del centro de salud
CATAMBUCO	. Inducción al personal de salud para mejorar trato humano . Pavimentar calle del frente del centro de salud . Cumplimiento de ubicar rampa para pacientes con discapacidad

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900991143-9	ACTA			
	VERSIÓN	PROCESO / SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSi-A	022

GUALMATAN	. Colocar otro consultorio . Pavimentar el frente de la calle del centro de salud . Colocar cámara de seguridad	
ROSARIO	. Ampliar horario de trabajo de 7 a 5 pm con personal médico y odontología . Tomar exámenes de laboratorio que primero los tomen exámenes de glucosa y luego el resto . Ampliación del centro de salud para comprar terreno o casa ubicada al lado del centro de salud	
LAGUNA	. Determinar si en el parqueadero del centro de salud se debe permitir el acceso de motos y vehículos para los usuarios	
ENCANO	. Ampliación del centro de salud el encano ver posibilidad de compra con la casa de al lado	
HOSPITAL SANTA MÓNICA	. Colocar contenedor para basura . Entregar todos los medicamentos	
LORENZO	. Terminar la construcción y habilitar el hospital de Lorenzo	
TAMASAGRA	. Ampliación del andén para facilitar acceso a usuarios con discapacidad . Colocar cubierta . Colocar más sillas para los pacientes en sala de espera . Nivelación de la entrada principal . Apoyo de otra persona en el servicio de laboratorio	
MAPACHICO	. Adoquinar o pavimentar la entrada del centro de salud	
SAN VICENTE	. Colocar 2 médicos y odontólogos en la jornada de la tarde . Apoyo de otra persona en la farmacia	
CALDERA	. Adoquinar la entrada del centro de salud . Hacer mantenimiento o cambio del tallímetro . Llamar la atención personal de servicios generales para mejorar orden	
CARLOS ROMO	Solicitud para que a los integrantes y su núcleo familiar se les asigne citas prioritarias y se les atienda de primeros cuan hayan citas adicionales	Solicitud y se les :

De parte de los asistentes y teniendo en cuenta lo manifestado por el Señor Romo los integrantes de las asociaciones de usuarios se sienten inconformes por la falta de respuesta de parte de la ESE Pasto Salud con lo manifiesta el representante de los usuarios en la Junta Directiva y solicitan que las asociaciones tengan una reunión con el Gerente y Subgerente de Salud e Investigación para abordar este asunto.

La profesional Nelcy Ibarra se compromete hablar con el Gerente y Subgerente para realizar un conversatorio fijando la fecha para realizar las respectivas aclaraciones a que haya lugar.

Así mismo, se pone en consideración lo manifestado por el señor Romo, quien señaló que a las Asociaciones de Usuarios se les deben asignar citas tanto para sus integrantes como para su grupo familiar y que, cuando existan citas adicionales, estas deben ser atendidas de manera inmediata.

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

Al respecto, se aclara que la información suministrada por el señor Romo no corresponde a lo acordado. Lo establecido es que, durante la apertura de agendas los días 1 y 2, y 15 y 16 de cada mes, desde la sede administrativa de la empresa se puede brindar apoyo en la asignación de citas, siempre que exista disponibilidad. Esta colaboración está dirigida únicamente a los integrantes de las Asociaciones de Usuarios y no se extiende a su grupo familiar.

De igual manera, se informa que, cuando en los centros de salud se presenten citas adicionales derivadas de la inasistencia de otros usuarios, estas podrán ser asignadas a los integrantes de las asociaciones. No obstante, dichos usuarios deberán esperar a que sean atendidos los pacientes que cuentan con turno programado y solo posteriormente recibirán la atención correspondiente a la cita adicional asignada, para esto deben hacer presencia en la sede.

Finalmente, se hace énfasis en que las funciones y competencias de los integrantes de las Asociaciones de Usuarios están definidas en el Decreto 1757 del 3 de agosto de 1994, el cual no establece que estas asociaciones, en su calidad de representantes de los usuarios, gocen de privilegios o tengan prioridad en la atención dentro del sistema de salud.

La profesional Nelcy Ibarra informa que para el 15 de julio se ha invitado al Señor Carlos Romo para tener una reunión con la Oficina de Calidad y Planeación para ser capacitarlo nuevamente en las funciones que tiene el Representante de los usuarios en la junta Directiva ya que por lo manifestado por el señor Romo en la última reunión extraordinaria quiso presentar en proposiciones y varios y no le permitieron dar a conocer sus peticiones.

El Señor German Delgado quien hizo parte como representante de los Usuarios en la Junta Directiva informa y aclara al Señor Romo sobre las funciones y el direccionamiento que tiene la Junta Directiva para llevar a cabo las reuniones ordinarias y extraordinarias para tocar los puntos que deben abordar en sus reuniones

Se acuerda que para los próximos talleres en la agenda se establezca como primer punto las intervenciones y aportes de parte de las asociaciones de usuarios y del Representante de las Asociaciones de usuarios por ello Nelcy solicita asistir puntualmente a los talleres para comenzar a las 8 a.m. para dar oportunidad a las otras personas que intervienen como facilitadores.

Teniendo en cuenta que por falta de puntualidad de parte de los asistentes se inició la capacitación a las 8:30 se aplaza para el próximo taller brindar el tema sobre Emergencia y Rutas de evacuación que no se pudo dar a conocer en el presente taller.

Para Finalizar el taller la profesional Nelcy Ibarra Agradece a las Asociaciones de usuarios su asistencia y participación y hace la entrega del aporte económico para el auxilio de transporte igualmente se aplica el test de evaluación para evaluar los conocimientos adquiridos de los temas que se dieron a conocer en el taller.

TEST EVALUACION CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS

Marque con una X la respuesta correcta:

- 1- ¿Para qué sirve el Plan Empresarial de Emergencia de Pasto Salud ESE?



- A- Para Reportar accidentes de trabajo _____
- B- Prevenir situaciones de riesgo _____
- C- Prepararnos ante una emergencia _____
- D- Para denunciar actos de acoso laboral _____

2- De los siguientes grupos de Usuarios a quienes se les puede prestar consultas por Psicología

- A. Solo a usuarios de Mallamas de otros municipios _____
- B. Solo a usuarios de Emssanar Contributivos _____
- C. Solo a Usuarios de las Fuerzas Militares _____
- D. A Usuarios de Emssanar, Nueva EPS, Mallamas EPS y las Fuerzas Militares _____

- 3- Recibir un trato digno, amable, respetuoso y seguro, es un Deber del Usuario F_ V_
- Respetar al personal de Salud y Administrativo, es un Deber del usuario F_ V_
- Es un Derecho de los niños/ Adolescentes a un entorno saludable y seguro F_ V_
- Recibir atención en condiciones de higiene, seguridad y comodidad es un Derecho F_ V_

4. Una Acción de Tutela debe presentarse solamente por escrito: F_ V_
- Un Derecho de petición debe contestarse dentro de los 15 días F_ V_

De los 29 asistentes, al final del taller dieron respuesta 26 usuarios, ya que algunos se retiraron antes de terminar y para otros hay dificultad en dar respuestas debido a su nivel educativo y de comprensión. Por lo que para las próximas evaluaciones se tratara de brindar mayor acompañamiento.

Calificación	No. de personas	Puntaje total
5	1	5
4	19	76
3	6	18
2	0	0
1	0	0
Total	26	99

La capacitación fue evaluada por 26 participantes, obteniendo una calificación promedio de 4 sobre 5, equivalente a una eficacia del 100 %. Este resultado indica que, en términos generales, los participantes alcanzaron un nivel de comprensión aceptable, ya que el promedio se encuentra por encima de la calificación mínima esperada es sobre 3, los participantes alcanzaron el nivel esperado de aprendizaje (aceptable o sobresaliente entre 4 y 5).

Se espera que en los próximos talleres se incremente el número de participantes.

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

Se hace la entrega de carpetas, papelería, lápiz, borrador y sacapuntas a los presidentes de las asociaciones para sus apuntes en las reuniones.

No habiendo otros asuntos que tratar se finaliza la jornada de capacitación.

COMPROMISOS

- Solicitar reunión con Gerencia y Subgerencia para tener una reunión con las Asociaciones de Usuarios.
- Iniciar puntualmente a las 8 a.m. en el próximo taller para las intervenciones del representante de los usuarios e integrantes de las asociaciones.

PROXIMA CONVOCATORIA

LUGAR	HORA	FECHA	DIA	MES	AÑO
ANEXOS AL ACTA	Lista asistencia				
RESPONSABLE DEL ACTA	NELCY IBARRA ALVAREZ- MARIA ELENA ARTURO				

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900991143-9	ACTA			
	VERSIÓN	PROCESO / SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-A	022

**RELACION NUMERO DE ASISTENTES Y ASOCIACIONES DE USUARIOS PRESENTES EN EL III
TALLER DE CAPACITACION REALIZADO 9 JULIO DE 2026**

Asoc. Usuarios IPS	No Integrantes	No Asistentes	% Asistencia
Civil	5	3	60 %
Primero Mayo	3	0	0%
Pandiaco	3	2	67%
Morasurco	3	0	0%
Buesaquillo	1	0	0%
TOTAL	15	5	33%
La Rosa	5	1	20%
Progreso	6	3	50%
Catambuco	4	3	75%
Gualmatan	6	4	66%
Santa Bárbara	4	1	25%
TOTAL	25	12	48%
Rosario	4	1	25%
Laguna	3	1	33%
Cabrera	3	1	33%
Encano	4	0	0%
Mis Kikes	5	0	0%
Sta Mónica	11	2	18%
TOTAL	30	5	17%
Tamasagra	5	3	60%
Obonuco	4	0	0%
Mapachico	3	1	33%
San Vicente	6	3	50%
Genoy	3	0	0%

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-8	ACTA			
	VERSIÓN	PROCESO / SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-A	022

Caldera	4	0	0%
TOTAL	26	7	27%
GRAN TOTAL	96	29	30%

TOTAL, ASOCIACIONES DE USUARIOS: 22

TOTAL, ASOCIACIONES DE USUARIOS ASISTENTES: 14

% ASOCIACIONES DE USUARIOS ASISTENTES: 64%

NOTA: No se contó con la asistencia de las asociaciones de usuarios de Usuarios de Primero de Mayo, Morasurco, Buesaquillo, Encano, Mis Kikes, Obonuco, Genoy y Caldera

TOTAL INTEGRANTES ASOCIACIONES DE USUARIOS : 96

TOTAL, INTEGRANTES ASOCIACIONES DE USUARIOS ASISTENTES: 29

% INTEGRANTES ASOCIACIONES DE USUARIOS ASISTENTES: 30%

TEMA:

III Taller de Capacitación Asoc. Usuarios

ACTIVIDAD:

LUGAR:

Auditorio Pasto Salud E.S.E.

FECHA

9 DIA

07 MES

2026 AÑO

No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACIÓN	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCIÓN	COMUNA, CORREGIMIENTO, VEREDA	OCCUPACION	TELEFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Carlos Pomo	98523198	57	M.		Progreso B. Las Lunas		independiente	314600351- 3248717255	carlos.pomo88carlos@gmail.com	Carlos Pomo
2	Alvaro Lasso	12979402	64	M.		Catambuco		"	3226736415	ignacio y claudio222@gmail.com	Alvaro Lasso
3	Aleida Córdoba	59832621	51	F.		Catambuco		hogar	3117430529	aleida.cordoba0@gmail.com	Aleida Córdoba
4	Jesús A. Tobar	5259922	71	M.		Sta Monica		independiente	3148482154		Jesús A. Tobar
5	Blanca Yungui	30729347	72	F		Guadalupe		hogar	3185451431		Blanca Yungui
6	Sofía Campos	1081276799		F		San Vicente		indep.	317585558P		Sofía Campos
7	Lubardo	12981745		M		Paedra		"	3113792976	chavez lubardo@gmail.com	Lubardo
8	Primando Diaz	12961842	73	M		Civil		"	3168872918		Primando Diaz
9	Walter Paredes	12951486		M		La Chirica		"	3180873437		Walter Paredes
10	Blanca Urzua	30701692		F		San Vicente		hogar	3136770083		Blanca Urzua
11	Walter Vallejo	30712581		F		Utopia		hogar	3163309140		Walter Vallejo
12	Pablo Yungui	59833687		F		Guadalupe		"	323324056		Pablo Yungui
13	Pablo Yungui	12951740		M		Guadalupe			3146073566		Pablo Yungui



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E.
NIT 900991143-9

VERSION

6.0

REGISTRO DE ASISTENCIA EXTERNO

PROCESO/SERVICIO

GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION

CODIGO

GSI-RAE

NUM

024

TEMA:

TD taller de capacitación Asoc. usuarios

ACTIVIDAD:

LUGAR:

Auditorio pasto Salud ESE.

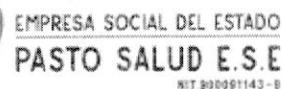
FECHA

9 DIA

07 MES

2026 AÑO

No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACIÓN	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCIÓN	COMUNA, CORREGIMIENTO, VEREDA	OCUPACION	TELEFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
✓ 1	Heidi Cortes	30723376	64	F		civil		hogar	3154242834		Heidi Cortes
✓ 2	Luis Lopez	12958506		M		Sta apuraca		Indep.	3176715044		Luis Lopez
✓ 3	Leidi p. Alfo	108319283		F		progreso		"	321382652		Leidi p. Alfo
✓ 4	Luis tangarua	5232435		M		Tomosagra		Indep.	3206166167		Luis tangarua
✓ 5	Rosa puenchuan	27089910		F		Sta Barbara		hogar.	3135179001-		Rosa puenchuan
✓ 6	Flavio jojoa	12978355		M.		Laguna		Indep.	3147010111		Flavio jojoa
✓ 7	Yanni Chauza	30745785		M		San Vicente		hogar	3104549581		Yanni Chauza
✓ 8	plana Erudn	41309770		F.		Tomosagra		hogar	6027370502		plana Erudn
✓ 9	ana igua	27234929		F.		Rosario		"	3145561482		ana igua
✓ 10	Luis ymaguá	12987582		M		Guacabato		Indep.	-		Luis ymaguá
✓ 11	Juanita	27302265		F.		progreso		hogar	3116131887		Juanita
✓ 12	Concepcion Narvaez	30737067		F.		catumb		hogar	3117430129		Concepcion Narvaez
✓ 13	Samuel yua	12913697		M.		Panduro		Indep.			Samuel yua



VERSION

6.0

PROCESO/SERVICIO

GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION

CODIGO

NUM

GSI-RAE

024

TEMA:

III Tailer de captation (Fr. L'Espresso)

ACTIVIDAD:

LUGAR:

Audit on 0 past Sales Ex

FECHA

9 DIA

07 MES

2026 AÑO

[illegible]