

## RENDICION DE CUENTAS ASOCIACION DE USUARIOS CON LA COMUNIDAD

2022

RED: SUR

SEDE: Centro Hospital La Reina

FECHA: 21-11-2022

HORA: 8. am.

LUGAR: Centro Hospital La Reina

### ACTIVIDADES PROGRAMADAS Y REALIZADAS

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	No	ACTIVIDADES REALIZADAS	% CUMPLIMIENTO	Observaciones
Reunión Apertura de buzón	9	9	100 %	
Talleres de capacitación	4	2	50 %	
Información y Educación en derechos y deberes y otros temas	10	8	89 %	315 usuarios informados
Información Manejo de cartelera	1	1	100 %	
Rendición de Cuentas con la Comunidad	1	1	100 %	
Día de la Participación Social	1	1	100 %	
Reunión- Conversatorio Dirección Operativa	1	1	100 %	
Rendición de Cuentas con el Comité de Ética Hospitalaria	1	0	0 %	

## TALLERES DE CAPACITACION

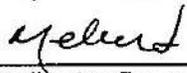
No TALLERES	FECHA	TEMAS	No Integ	No Asist	% Cum.
I Taller	26 marzo	Alcance Plan Decenal de Salud_ Formas de Participación Social en Salud-Elementos estratégicos de la Red de Prestación de servicios Primer Nivel de Complejidad-Estrategias jornadas inmunización anticovid, certificaciones de vacunación, normatividad, sanciones-Liderazgo, evaluación por resultados y toma de Decisiones	7	2	28.57%
II Taller	1 junio	Informes PQRSF-d, Medición Satisfacción Usuarios I Trimestre- Manejo del Estrés-Deberes y Derechos de los Usuarios- Tramite y Servicios Institucionales, accesibilidad y canales de atención al Ciudadano- Planeación, presupuesto, control Social en Salud-Trabajo en equipo y liderazgo	7	3	43%
III Taller	2 Septiembre	Informes PQRSF-d, Medición de Satisfacción usuarios II Trimestre, Accesibilidad y Trámites-Prevención y mantenimiento de la salud oral, Lenguaje claro-Socialización RIAS dirigida a usuarios- Socialización de la Semana de la calidad.	7	0	0%
IV Taller	29 Septiembre	Acción de tutela como derecho fundamental-Funciones y atribuciones de las Juntas Directivas de las Asociaciones de usuarios-Plan de mejoramiento Hospitalario- Informe PQRSF- medición de satisfacción de usuarios II Trimestre- Promoción y recuperación de la Salud- Relaciones humanas	7	0	0%

*Melina Ibarrera*

 <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>PASTO SALUD E.S.E</b> <small>NIT 800091143-9</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>
	21	Noviembre	2022	8:00 a.m	10:00 a.m	
<b>TEMA DE REUNION:</b>	RENDICION DE CUENTAS ASOCIACION DE USUARIOS					
<b>LUGAR:</b>	CENTRO HOSPITAL LA ROSA					

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	FIRMA
GERMAN DELGADO	Presidente	A.U. La Rosa	
NELCY IBARRA ALVAREZ	Profesional Universitaria	Pasto Salud ESE	

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

- 1 Registro de asistencia-
- 2 Saludo de Bienvenida
- 3 Información actividades programadas con la Asociación de usuarios vigencia 2022
- 4 Informe de actividades desarrolladas por la Asociación de Usuarios del Centro Hospital La Rosa vigencia 2022
- 5 Necesidades Identificadas en la comunidad.

#### DESARROLLO

1. Se cuenta con la Asistencia de 27 personas

2. Nelcy Ibarra presenta un saludo de bienvenida y agradecimiento a los asistentes, seguidamente presenta a los señores German Delgado y Amable Burgos en representación de la Asociación de usuarios del Centro Hospital La Rosa

3. Nelcy Ibarra brinda la información respecto a la Normatividad del Decreto 1757 del 3 de agosto del 94 que establece las formas de Participación Social donde las IPS deben conformar las Asociaciones de Usuarios, seguidamente da a conocer las Funciones y el proceso de conformación de la Asociación de usuarios del Centro Hospital La Rosa posteriormente informa sobre las actividades programadas en la vigencia 2022 en relación a: Programación de reuniones de apertura de buzón de PQRSFD-d, Desarrollo de Talleres de capacitación Virtual y presencial, Información de Derechos y Deberes a los Usuarios en Sala de Espera, Manejo e información de la Cartelera, Realización del Día de la Participación Social, Realización asamblea con directora Operativa de la Red Occidente- Realización de Rendición de Cuentas a la comunidad de parte de la Asociación. Rendición de cuentas con el Comité de Ética Hospitalaria

Nelcy Ibarra informa que todas estas actividades se encuentran registradas en un formato para conocer el grado de cumplimiento de las actividades ( se Anexa )



4. El Señor German Delgado en calidad de representante de la Asociación de usuarios da a conocer las actividades realizadas en la vigencia 2022 informando que se ha cumplido en gran parte las actividades concertadas con los integrantes de la Asociación,

Nelcy Ibarra hace énfasis los derechos y deberes que tienen los usuarios para acceder a los servicios en la asignación de las citas, mecanismos que cuentan los usuarios para presentar las PQRSFd-d y otros.

Se escucha de parte de los usuarios buenos comentarios respecto a la atención que ofrece el personal del Centro Hospital La Rosa en sus respectivos servicios haciendo el compromiso de utilizar el buzón para presentar las felicitaciones como también las quejas y reclamos a que haya lugar.

5-Nelcy Ibarra resaltan la importancia que tiene la Asociación de usuarios para realizar la Rendición de Cuentas en su Localidad como un medio y acercamiento para dar a conocer su quehacer en el desarrollo de las actividades programadas y realizadas, como también se brinda la oportunidad para escuchar a los usuarios y comunidad para que manifiesten sus inquietudes y sugerencias:

Dentro de las necesidades identificadas por la comunidad manifiestan.

1. Demora en el servicio de call Center para asignar las citas, no responde el teléfono
2. Ampliar agendas en el servicio de odontología porque las citas las dan a largo plazo
3. Priorizar la atención para evitar que los adultos mayores y embarazadas hagan fila
5. Informar los motivos a los usuarios en sala de espera cuando hay retraso en la atención.
6. Demora en la entrega de resultados de laboratorio

Nelcy Ibarra informa que las necesidades manifestadas serán dadas a conocer en la Rendición de Cuentas que van a tener los Presidentes de las Asociaciones de Usuarios con el Comité de Ética Hospitalaria.

No habiendo otros asuntos que tratar se agradece la asistencia y participación de los usuarios y se finaliza la reunión.

**PROXIMA CONVOCATORIA**

LUGAR	HORA	FECHA	DIA	MES	AÑO

**ANEXOS AL ACTA** Lista asistencia

**RESPONSABLE DEL ACTA** NELCY IBARRA ALVAREZ-

 <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>
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO
<b>SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO</b>			
	<b>NÚM</b>		
	058		

# COMUNICADO.

**La Asociación de Usuarios del Centro Hospital La Rosa invita a los usuarios , líderes y comunidad en general para que asistan a la Rendición de Cuentas**

**FECHA: 21 de Noviembre 2022**

**HORA: 8: a.m**

**LUGAR: Centro Hospital La Rosa**

**Los Esperamos!**

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> <small>MIT.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

Diligenciar en medio digital o a mano alzada Válida con firmas

FECHA	DIA	MES	AÑO	HORA INICIO	HORA FINAL	ACTA No.
	12 13	10	2022	2:30 p.m. 8a.m.	5:30 pm 6: p.m.	

**TEMA DE REUNION:** ENTREGA DE CARGO DE PROFESIONAL UNVIERSITARIO SIAU

**LUGAR:** CENTRO DE SALUD EL PROGRESO CALLCENTER

**ASISTENTES**

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	FIRMA
JENNY LOREÑA PANTOJA GUERRERO	Técnico administrativo	Talento Humano	
MARIA ELENA ARTURO DE VRIES	Contratista	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. Socialización de la matriz AMFE de Riesgos del área de Gestión y orientación al Usuario
2. Socialización del diligenciamiento de Demanda insatisfecha
3. Socialización de ajustes al procedimiento de administración de PQRSFD-d.
4. Socialización de instructivo de respuesta a una PQRSFD-d.
5. Se socializa Ruta de atención
6. Se socializa documentos en el servidor documental
7. Se entrega el PROCEDIMIENTO GOU PD27 ASIGNACION DE CITAS, GOU PD28 MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO, GOU PD29 ADMINISTRACION DE PQRSF con sus respectivos formatos
8. Se explica el informe de Segunda opinión medica
9. Se entrega LA Cartilla de Información y atención al Usuario
10. Se entrega la RUTA DE COMUNICACIÓN PARA LA LIBRE ESCOGENCIA DEL PROFESIONAL DE LA SALUD y LA RUTA DE ATENCIÓN
11. Se atiende y entrega la Auditoria de CALIDAD.

**DESARROLLO**

1. Loreña Pantoja Guerrero, Profesional Universitaria SIAU da la bienvenida al equipo de trabajo de Call Center y SIAU y presenta la Matriz de Riesgos del área de Gestión y Orientación al Usuario. La cual se encuentra en el servidor documental de la institución <http://192.168.10.3:8080/MANUALDEPROCESOS/2-MACRO%20PROCESO%20MISIONALES/1-GESTION%20Y%20ORIENTACION%20AL%20USUARIO/5.%20RIESGOS/> como MATRIZ DE IDENTIFICACION, ANALISIS, EVALUACION Y TRATAMIENTO DE RIESGOS

Se valoraron 9 riesgos y se formularon las acciones tendientes a la eliminación para que no se materialicen estos RIESGOS ALTOS:

1. Inoportunidad en la apertura de las agendas
2. Inoportunidad en reporte de novedades de los profesionales
3. Demanda insatisfecha

RIESGO MEDIO:

4. Inadecuada asignación de citas
5. Inadecuada información al usuario

RIESGOS BAJOS:

6. No gestión de las PQRS por parte de los responsables
7. No entrega de respuesta PQRS a los Usuarios
8. Datos erróneos de la medición de satisfacción
9. No conformación /Renovación de Asociación de Usuarios



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

REGISTRO DE ASISTENCIA EXTERNO

VERSION  
6.0

PROCESO/SERVICIO

CODIGO

NUM

GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION

GSI-RAE

024

TEMA:	acompañamiento - Apertura BUDOI			ACTIVIDAD:	
LUGAR:	centro Salud La Rosa			FECHA:	2 dia 11 MES 2022

No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCION	LUMUNA, CORREGIMIENTO, VEREDA	OCUPACION	TELEFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Rubio Tanguis	36912744				B/ pilar			3146680713		rubioTanguis
2	Naida Trujillo	123531122				B/d Bernol			3145794411		NaidaTrujillo
3	Marta Paz	3107609089				pilar			3107609089		MartaPaz
4	Miriam Estela	54312808 Guaraga				chambun			3137964111		Miriam
5	Mercedes Ramos	30727539				pilar			3212466870		MercedesR
6	Irma Hidalgo	59820347				Laminga			3108417968		IrmaHidalgo
7	Ma Lucy de	50735613				Jamundin					MaLucyDe
8	Mercedes Jojoa	108325388				Vereda Chavez			3188657332		MercedesJ
9	Adriana H. Hernandez	12964051				B/ Pilar			317231179		AdrianaH
10	Mary Chingal	30753357				Pilar			3752719150		MaryChingal
11	Nancy Timaria	10852544				rosa			3274270569		NancyTimaria
12	Mary Estrella C	30721163				Quinta de S. Pedro			3156942765		MaryEstrellaC
13	Beatriz Ballester	30734349				M25621chambu2			3886047751		BeatrizBallester
14	Maria Lorena	24072606									MariaLorena
15	Maida Chumali	59836206				M2-77 ca. Guarabá			3185339494		MaidaChumali

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

VIGILADO SuperSolud

NO.	NOMBRES / APELLIDOS	IDENTIFICACION	EDAD	GENERO	ETNIA	BIREGION	COMUNA CORREGIMIENTO, VEREDA	GRUPACION	TELEFONO CELULAR	BOBBO ELECTRONICO	FRIMA
1	Paula Burgos	27402426				La Guineá			3207306588		malburgos
2	Lina Marcela	386061			Lina Marcela				386061		Lina Marcela
3	Andrea Doering	12955988			Guandacama		1343670034				Andrea Doering
4	Ysro yaceldo	27234517			Boma Itapal		3176739655				Ysro yaceldo
5	Blanca Montaña	63294537			Barrio Chambi			3135673192			Blanca Montaña
6	Maria Leonor	5983722	54	F	Vereda Chaves			3143852200			Maria Leonor
7	Clotilde Repe	273077011			DL 11 # 3-05 B. Rosca			3177381415			Clotilde Repe
8	Rebeca Gaja	30714932	80	F	ca. # 10 3-90 c. Rezo			3225840558			Rebeca Gaja
9	Miriam Beltrán	5482944	78	F	comuna 72 D. 36 B. Palmar			3762545207			Miriam Beltrán
10	Dolores Mergueta	27074703			Vereda Chaves			3133852700			Dolores Mergueta
11	Daniela Melo	100400761	20	F	DL 13 # 4.10 B. Sta Clara		Estudiante	3117627090			Daniela Melo
12	Genaro Pizarro	12885511	56	M	ca. # 10 # 4024		Comuna 5	3128016476			Genaro Pizarro