


OKy 34

 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	GS-ICO	058
SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO				

INVITACION


La Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE, invita a las Asociaciones de usuarios de Pasto Salud ESE a participar en el Segundo Taller de Capacitacion de donde se dara a conocer los siguientes temas:

- Informe PQRSF- Medición de Satisfacción de los Usuarios I trimestre 2025
- Procedimiento PQRSF- Uso del buzón- Derechos y Deberes de los Usuarios-Portafolio de servicios
- Accesibilidad ,trámites y servicios- Comunicación Asertiva
- Seguridad el paciente
- Ruta Salud Mental-Tecnicas para manejo del Estrés
- Politica Publica de Salud Colectiva
- Informe consolidado actividades desarrolladas por las Asociaciones de Usuarios 2024
- Invitacion Elección del representante de los Usuarios para la Junta Directiva de Pasto Salud ESE.

FECHA: 5 de mayo de 2025
HORA: 7:30 A.M
LUGAR: Auditorio Pasto Salud ESE

LOS ESPERAMOS



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

II TALLER DE CAPACITACION ASOCIACIONES DE USUARIOS 2025

AGENDA.


FECHA: 5 de Mayo 2025

HORA: 7:30 a.m

LUGAR: Auditorio Pasto Salud ESE


ACTIVIDAD	HORA	RESPONSABLE
Registro de Asistencia	7:30 a.m	Oficina SIAU
Saludo de Bienvenida	7:45: a.m	Oficina SIAU
-Informe PQRSF- Medición de Satisfacción de los usuarios I Trimestre 2025 -Procedimiento PQRSF- Uso del Buzon - Deberes y derechos de los usuarios -Portafolio de servicios	8:00 a.m	Oficina SIAU
Accesibilidad tramites y servicios Comunicación asertiva	8:30	Oficina Comunicación y Sistemas
Seguridad del paciente	9.00	Subgerencia Salud e investigación
Ruta Salud Mental-Tecnicas para manejo del estres	10	Of. Talento Humano
Politica Publica de Salud Colectiva	11	Secretaria de Salud Municipal
Informe Consolidado actividades desarrolladas por las Asociaciones de usuarios 2024- Invitación Elección del Representante de los Usuarios para la Junta Directiva de Pasto Salud ESE	11:45	Oficina SIAU Secretaria de Salud Municipal

27

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

Diligenciar en medio digital o a mano alzada Válida con firmas

FECHA	DIA	MES	AÑO	HORA INCIO	HORA FINAL	ACTA No.
	5	Mayo	2025	8:00 .am	12: 00	.
TEMA DE REUNION:	II TALLER DE CAPACITACION CON ASOCIACIONES DE USUARIOS Y VEEDORES					
LUGAR	Auditorio Pasto Salud ESE.					
ASISTENTES						
NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO		DEPENDENCIA		FIRMA
NELCY IBARRA ALVAREZ		Profesional Universitaria		Profesional Universitaria.		
LADY MORA		Secretaria		Oficina Siau		
<p>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</p>						
ORDEN DEL DIA						
<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de asistencia 2. Saludo de Bienvenida 3. Informe PQRSF- Medición de Satisfacción de los Usuarios I Trimestre 2025-Procedimiento PQRSF, Uso del Buzón, deberes y derechos de los Usuarios, Portafolio de servicios 4. Accesibilidad, trámites y servicios, comunicación asertiva 5. Ruta Salud Mental, técnicas para manejo del estrés 6. Política Publica de Salud Colectiva 7. Invitación convocatoria para elección del representante para la Junta Directiva de Pasto Salud ESE 						
DESARROLLO						
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se cuenta con la asistencia de 40 asistentes: 38 integrantes de las Asociaciones de Usuarios, 3 integrantes del grupo de veedores. 2. Nelcy Ibarra presenta un saludo de bienvenida agradeciendo la asistencia de las personas presentes y recordando la importancia de la asistencia a las capacitaciones que brinda la empresa PASTO SALUD ESE. 3. Nelcy Ibarra presenta el informe de PQRSF Primer Trimestre 2025, Procedimiento PQRSF, Uso del buzón Derechos y deberes de los usuarios. (Se proyecta presentación), Interviene el señor veedor Germán sobre la inconformidad " es que no es nada fácil acceder a las citas sobre todo para medicamentos de control en la Rosa y santa Mónica, la asignación de las citas es un fracaso hace un llamado muy respetuoso para que se ajuste esa asignación de la cual está enterada la 						


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

alcaldía y la secretaria de salud, se pide se pida y ajuste la asignación porque esto se va volver un caos, pues los pacientes que necesitan sus medicamentos pueden sufrir por la falta de estos, sobre todo en los usuarios crónicos y maternas.”

- De parte de la Oficina de Comunicación y Sistemas El Ingeniero José Fernando Mora da a conocer el tema sobre accesibilidad, trámites y servicios, comunicación asertiva (Se anexa presentación), se solicita un material educativo por cada asociación de usuarios, para que ellos nos colaboren en los centros de salud que son de muchas necesidad para compartir en las salas de espera por esta razón La Señora Lady Mora secretaria de la oficina de SIAU invita a las personas presentes para hacer el ejercicio en forma práctica para manejar el celular para acceder a sus aplicaciones y herramientas que le ofrece nuestra página oficial y redes sociales se pone de ejemplo nuestra nuestro canal de YouTube donde se encuentra material video grafico donde se puede observar diferentes ayudas visuales para las asociaciones de usuarios, solicitud de más capacitación en manejo de sistemas y manejo de computadores, redes sociales y demás manejo de herramientas informáticas.

Interviene el Ing. José Fernando propone Llevar el material impreso para que se pueda usar en las asociaciones, crear una cartilla impresa y digital para su debido uso como compromiso, reunirse con siau, farmacia y asociaciones para la creación de la misma, los miembros de las asociaciones de usuarios proponen mejorar la parte de carteleras físicas, videos un material más didáctico y preciso de cada centros de salud y cada servicio, se debería ir a capacitar a los usuarios a los centros sobretodo en el área rural.

- De parte de la oficina de Talento Humano la Doctora Camila da a conocer las Rutas de salud Mental y otras para conocimiento de las asociaciones de usuarios, seguidamente se da a conocer algunas técnicas para que las personas las puedan aplicar, para el manejo de estrés, la depresión y la ansiedad, disminuir el riesgo en salud mental enseñando prácticas de comunicación asertiva y la importancia de tener un grupo de apoyo para poder sobrellevar nuestras dificultades y superar nuestras perdidas(Se anexa presentación), se retroalimenta en la importancia de nuestras asociaciones de usuarios para nuestra institución en el apoyo de reconocer y trabajar en el manejo de nuestras emociones y el trato con nuestros funcionarios de las diferentes sedes, compartir la información recibida y que el crecimiento y el aprendizaje sea mutuo entre todos nuestros grupos de interés.
- De parte de la Secretaria de salud Municipal se socializa la política Pública de acciones colectivas haciendo énfasis en la participación y empoderamiento que deben tener los diferentes grupos comunitarios. (Se anexa presentación), las Doctoras Bridian Eraso y Mariluz Moncayo dan a conocer la Resolución 017 del 25 de abril de 2025, por la cual la Secretaria de Salud Municipal hace la convocatoria para la elección del Representante de los Usuarios para la Junta Directiva de Pasto salud ESE.
- Interviene el doctor de la secretaria de salud para hablar de la importancia de la política pública y la salud colectiva, donde brindara herramientas para transformar el camino y dar el primer paso para una transformación más empática en cuanto al desarrollo humano en el ambiente político, económico y cultural para acabar con las brechas de inequidad que han generado las políticas del

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E <small>NIT 800091143-9</small>	ACTA			
	VERSIÓN	PROCESO / SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-A	022

estado para aprender las posibilidades de un proyecto de vida individual y colectivo, donde las asociaciones de usuarios tienen un protagonismo que ayudan al ejercer el derecho a la salud en interdependencias con otros derechos humanos aplicando la importancia de la salud colectiva teniendo en cuenta los hechos históricos, donde deben intervenir las mesas territoriales, entidades prestadoras de servicios de salud para trabajar en comités de salud colectiva y planes de intervención.

- Nelcy Ibarra, invita a las Asociaciones de usuarios a participar en el proceso de elección para que las personas se postulen a ese cargo que considera es muy importante para que la Empresa Social del Estado cuente con su representante en la Junta Directiva y se recuerda el apoyo al proceso y el acompañamiento para el cumplimiento de los requisitos necesarios para participar en esta elección a todos los que deseen postularse.

PROPOSICIONES Y VARIOS

Debido a la falta de tiempo, no se brinda la capacitación en los temas: Informe de Medición de satisfacción de los usuarios I Trimestre 2025- Portafolio de servicios- Informe consolidado actividades desarrolladas por las Asociaciones de usuarios vigencia 2024 quedando el compromiso para desarrollar estos temas de capacitación en el desarrollo del III taller.

Para finalizar el taller, Nelcy Ibarra solicita a los participantes evaluar el desarrollo del Taller de capacitación a lo cual manifiestan su agrado y satisfacción por todos los temas abordados y solicitan que para los próximos talleres se continúe con la enseñanza teórico practica para manejar en forma más eficiente el celular para acceder a la información y herramientas que tiene Pato Salud ESE para poder desarrollar su apoyo como asociaciones de usuarios en las diferentes sedes.


COMPROMISOS

- Gestionar una reunión con la oficina de comunicaciones para realizar material educativo que pueda ser impreso para las asociaciones de usuarios de acuerdo a los servicios que se presten en cada sede.
- Gestionar más capacitaciones teóricas prácticas de manejo de herramientas informáticas y redes sociales.
- Divulgar a los demás compañeros de las asociantes de usuarios lo aprendido en esta capacitación para poder poner en práctica lo expuesto por parte de los asistentes.

PROXIMA CONVOCATORIA


LUGAR	HORA	FECHA	DIA	MES	AÑO
				Mayo	2025

ANEXOS AL ACTA	Lista asistencia. .
RESPONSABLE DEL ACTA	NELCY IBARRA ALVAREZ.

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E. <small>NIT 900991143-9</small>	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 II
TALLER DE CAPACITACION REALIZADO EL 5 DE MAYO DE 2025**

Asoc. Usuarios IPS	No Integrantes	No Asistentes	% Asistencia
Civil	9	1	11%
Primero Mayo	6	0	0%
Pandiaco	7	3	43%
Morasurco	6	2	33%
Buesaquillo	5	0	0%
TOTAL	33	6	18%
La Rosa	9	2	22%
Progreso	5	2	40%
Catambuco	6	2	33%
Gualmatan	8	0	0%
Santa Bárbara	6	2	33%
TOTAL	34	8	23.5%
Rosario	7	0	0%
Laguna	8	4	50%
Cabrera	6	1	17%
Encano	5	2	40%
Mis Kikes	5	1	20%
Sta Mónica	11	6	54.5%
TOTAL	42	14	33%
Tamasagra	9	4	44%
Obonuco	7	0	0%
Mapachico	5	1	20%
San Vicente	8	2	25%
Genoy	7	2	28.5%
Caldera	6	2	33%
TOTAL	42	11	26%
GRAN TOTAL	151	38	25%

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

TOTAL ASOCIACIONES DE USUARIOS : 22
 TOTAL ASOCIACIONES DE USUARIOS ASISTENTES: 17
 % ASOCIACIONES DE USUARIOS ASISTENTES : 77%

NOTA:

No se contó con la asistencia de las asociaciones de usuarios de Usuarios de Primero De Mayo Buesaquillo, Gualmatán, Rosario, Obonuco

TOTAL INTEGRANTES ASOCIACIONES DE USUARIOS : 151
 TOTAL INTEGRANTES ASOCIACIONES DE USUARIOS ASISTENTES: 38
 % INTEGRANTES ASOCIACIONES DE USUARIOS ASISTENTES: 25%

NOTA:

No se contó con la asistencia de las asociaciones de usuarios de Usuarios de Primero De Mayo , Buesaquillo, Gualmatán, Rosario, y Obonuco

TEMA:	ACTIVIDAD:										
LUGAR:	ACTIVIDAD:										
No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCION	COMUNA CORREGIMIENTO, VEREDA	OCCUPACION	TELEFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Colombo Bobina	5206126		M	/	Eusebio		agruv	-	5 apyo 2017	Colombo
2	William Navarrete	30719985		F	/	La Rosa		hogar	3177736051		William
3	Rosario Caicedo	307071734	41	F	/	Sta Monica		"	3155278855		Rosario
4	Jorge Navarro			M	/	STAMONICA		indep	3172498464		Jorge
5	William Obando	59817209		F	/	Saca Vicente		hogar	3187766499		William
6	Luis Guacah	87714600		M	/	Fika		indep	3175936127		Luis
7	Flavio Jojoa	12928351		M	/	Loguna		agruv	314701011		Flavio
8	Alejo Corcob	59832671		F	/	Catumbae		hogar	3177430529		Alejo
9	Martin Toro	12997030		M	/	Pandococ		indep	318538335		Martin
10	Carla Legado	12958446		M	/	MOJASUR		agruv	3156456389		Carla
11	P. Liano Legado	30731572		F	/	"		hogar	3116043274		P. Liano
12	Waly Pava	3640797		F	/	Sta Barbara		hogar			Waly
13	Samuel Mujano	12953691		M	/	Pandococ		indep	3205779781		Samuel
14	Enzo Urrea	12976120		M	/	La Rosa		indep	319496855		Enzo

TEMA: *Acompañamiento Apertura Buzón*
 LUGAR: *Auditorio Pasto Salud.*

No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACIÓN	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCION	COMUNA, CORREGIMIENTO, VEREDA	OCCUPACION	TELEFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FECHA	FIRMA
1	<i>Berni de la Cruz</i>	<i>1299389</i>		<i>M</i>		<i>Mojana Acaza #10 B. Buen</i>	<i>4</i>	<i>Trabajadora</i>	<i>3174989</i>	<i>benytrac@pastosalud.gov.co</i>	<i>5 Mayo 2015</i>	<i>[Signature]</i>
2	<i>Yoland Tapia</i>	<i>129675571</i>		<i>M.</i>					<i>313 7929453</i>	<i>Yoland Tapia</i>		<i>[Signature]</i>
3	<i>Monica Manuel</i>	<i>12957486</i>		<i>M.</i>	<i>✓</i>	<i>Cabrera</i>	<i>✓</i>	<i>agromed</i>				<i>[Signature]</i>
4	<i>Rosa puriscal</i>	<i>27089910</i>		<i>F</i>	<i>✓</i>	<i>Sta Barbara</i>	<i>✓</i>		<i>3025775891</i>			<i>[Signature]</i>
5	<i>Bridian Erazo</i>	<i>Monzo</i>	<i>47</i>	<i>M</i>	<i>NO</i>	<i>Pasto</i>		<i>Alcaldía Subd 3188322309</i>	<i>3188322309</i>	<i>bridian.eraso@pastosalud.gov.co</i>		<i>[Signature]</i>
6	<i>Malluz Moncayo</i>	<i>2144053</i>	<i>47</i>	<i>F</i>		<i>Pasto</i>		<i>Alcaldía Subd 3176691627</i>	<i>3176691627</i>	<i>malluz.moncayo@pastosalud.gov.co</i>		<i>[Signature]</i>
7	<i>Graciela Cuasipud</i>	<i>59817949</i>		<i>F</i>	<i>✓</i>	<i>PASTA</i>		<i>Vecdora</i>	<i>312836741</i>			<i>[Signature]</i>
8	<i>Ana Jeli Chapal</i>	<i>59823209</i>		<i>F</i>	<i>✓</i>	<i>Genoy</i>		<i>hogar</i>	<i>3186059171</i>			<i>[Signature]</i>
9	<i>Yolani fernan guez</i>	<i>1004214134</i>		<i>F</i>	<i>✓</i>	<i>Genoy</i>		<i>Hogar</i>	<i>3164974450</i>			<i>[Signature]</i>
10												
11												
12												
13												
14												
15												

TEMA: *II taller capacitativo AOR usuarios*
 LUGAR: *auditorio Pasto Salud*

ACTIVIDAD:

FECHA: *5 mayo 2021*

No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACIÓN	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCIÓN	COMUNA CORREGIMIENTO, VEREDA	OCCUPACION	TELEFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Jesús Tobav	5229922		M	✓	Sto Yacinto	✓	Jude	3148482114		<i>[Firma]</i>
2	Espeyanza Puentes	5982266		F	✓	La Laguna	✓	hogar	3226390662		<i>[Firma]</i>
3	Isabel Josa	27089599		F	✓	La Laguna	✓	hogar	3226380662		Isabel Josa
4	Alba Tabla	30714565		F	✓	Mapachico	✓	-	3167571641		Alba Elvira Yallice
5	Leonila Figueroa Sosa	30734640		F	✓	Encano	✓	Amad casa	3168165643		Leonila Figueroa
6	Alejandra Córdoba	59832641		F	✓	Catambuco	✓	casade casa	3177430529		Alejandra Córdoba
7	Lidia Pinchar	36992702		F	✓	Santa Monica	✓	Amo de Casa	316722895		Lidia Pinchar
8	Abardo Chaves			M	✓	Pasdeaco	✓	Judep.	311379274		<i>[Firma]</i>
9	Martin Toro			M	✓	DANDIACO	✓		3185381035		<i>[Firma]</i>
10	Ilia Cortes I	30723376		F	✓	Hospital Civil	✓		3154247834		Ilia Cortes
11	Luis Alberto Fajardo			M	✓	T.A.M.A.SA 282	✓		3206666564		Luis Alberto Fajardo
12	Janichavara Raza	30745785		F	✓	San vicente	✓	Amia da casa	3104549581		Janichavara
13	Luis Gerardo Gonzalez	13014331		M	✓	Kolocerna	✓	Corrios	3168945766		Luis Gerardo
14	Beatriz Capud M4	CUTAMAGIA J.		F	✓		✓		6021920844		Beatriz Capud
15	Olga Balaz	30718472		F	✓	Sta Monica	✓		3225723260		Olga Balaz

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

VERIFICADO SUPERVISORIAL