ESE HOSPITAL DEL SUR ITAGÜÍ

Te damos bienestar

**REUNION ASOCIACION DE USUARIOS**

**ESE HOSPITAL DEL SUR**

**REUNION ORDINARIA (X) REUNION EXTRAORDINARIA ( )**

**Acta No.4**

**Fecha:** 23 de Julio de 2021

**Hora de inicio: 3**: 00 PM **Hora de finalización**: 4:00 PM

**Lugar:** Hospital del Sur Sede Santa Maria

**Asistentes**

| **Nombre** | **Cargo** |
|---|---|
| Ángela María Zapata | Presidente |
| Juana Ruby Renteria Palacios | Pu atención al usuario |
| John Jairo Román | Secretario |
| Yani Zapata | Asociada |
| Suly Zapata Zapata | Asociada |
| Liliana López | Asociada |
| Luz Evelia Castrillon | Asociada |

**ORDEN DEL DIA**

1. Verificación del Quórum.
2. Revisión y aprobación del acta anterior
3. Informe ICS de Satisfacción
4. Capacitación
5. Proposiciones y varios.
6. Tareas

**Desarrollo de la reunión**

1. **Verificación del Quórum:** Se cuenta con los miembros suficientes, por lo tanto se realiza la reunión mensual.

2. **Revisión y aprobación del acta anterior:** El acta anterior se aprueba sin ninguna modificación.
3. **Informe ICS de Satisfacción:** Se informa sobre el resultado de ICS de satisfacción de Mayo y Junio.

   En el mes de Mayo 2021 se recibieron 46 manifestaciones: 26 felicitaciones, 3 sugerencias, 15 reclamos, 1 manifestación de otras áreas y 1 manifestación anónima, cumplió con el estándar el resultado fue de 1.07.

   En el mes de Junio 2021 se recibieron 19 manifestaciones: 10 felicitaciones, 1 sugerencias, 17 reclamos, 1 manifestación de otras áreas y 3 manifestaciones anónimas no cumplió con el estándar el resultado fue de 0.31.

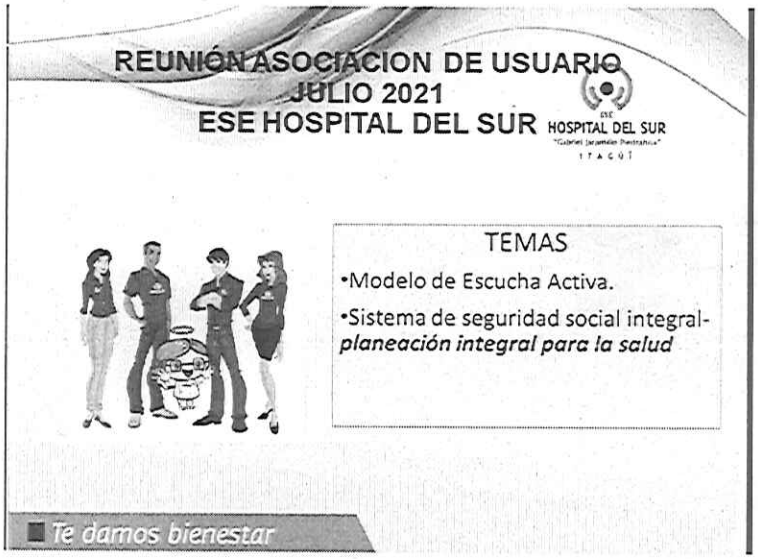
| Asunto/Área | COORDINACION MEDICA C-U-H | Odontologia | SALUD PUBLICA | Servicio Farmacéutico | Vacunación | Laboratorio | ADMISIONES Y FACTURACION | PyP | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Reclamaciones-Quejas | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 8 | 1 | 13 |
| sugerencias | | | 1 | | 1 | | 1 | | 3 |
| Felicitaciones | 4 | 7 | | 2 | 2 | 6 | 5 | | 26 |
| Petición de Consulta (T) | | | | | | | | | 0 |
| Petición de Documentación (T) | | | | | | | | | 0 |
| Petición de Informacion | | | | | | | | | 0 |
| Índice Combinado De Satisfacción | 0.67 | 3.50 | 0.30 | 1.00 | 1.30 | 3.00 | 0.35 | 0.00 | 1.07 |

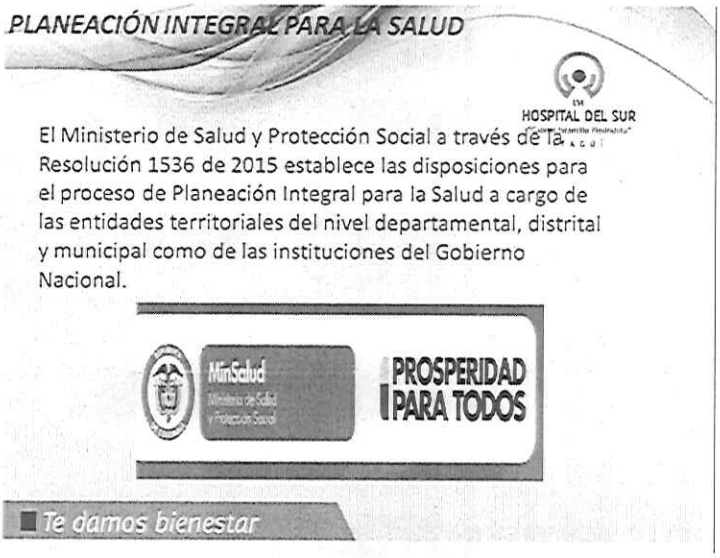
| Asunto/Área | COORDINACION MEDICA C-U-H | Odontología | SALUD PUBLICA | Servicio Farmacéutico | Vacunación | Laboratorio | ADMISIONES Y FACTURACIO | PyP | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Reclamaciones-Quejas | 9 | | 1 | 1 | 1 | | 7 | | 17 |
| sugerencias | | | | | | | 1 | | 1 |
| Felicitaciones | 7 | | 1 | | 2 | | | | 10 |
| Petición de Consulta (T) | | | | | | | | | 0 |
| Petición de Documentación (T) | | | | | | | | | 0 |
| Petición de Informacion | | | | | | | | | 0 |
| Indice Combinado De | 0.39 | #¡DIV/0! | 0.50 | 0.00 | 1.00 | #¡DIV/0! | 0.04 | #¡DIV/0! | 0.31 |

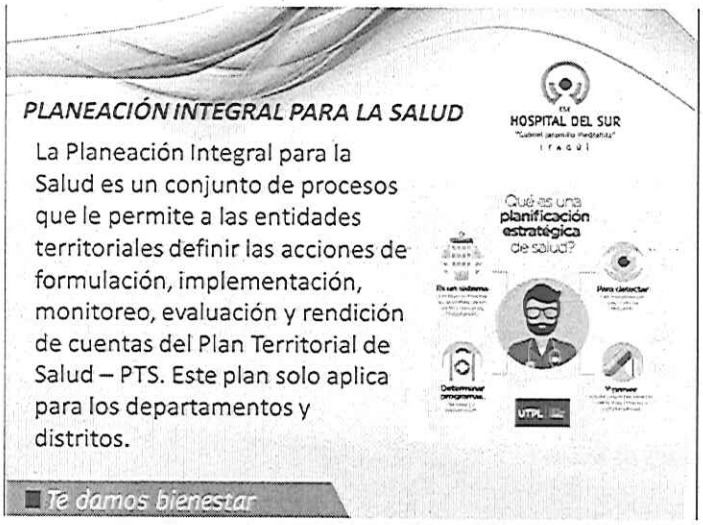
**4. capacitación**

Se capacita a los miembros de la asociación en:

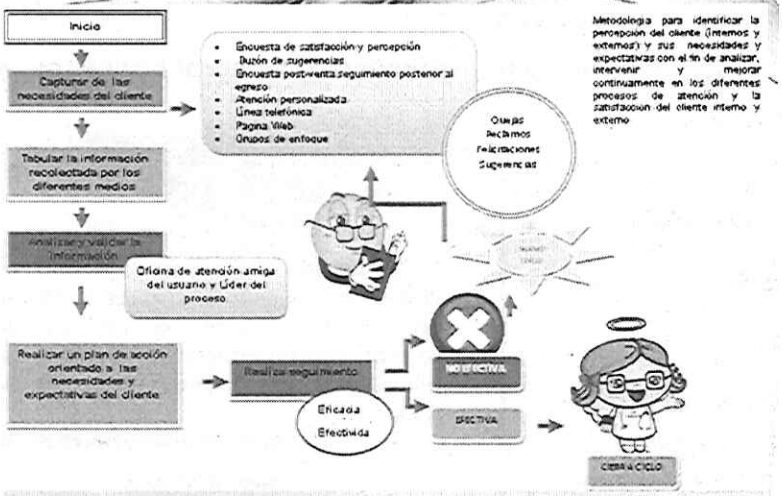
- Sistema de seguridad social integral- ***planeación integral para la salud***
- Modelo de Escucha Activa.




## MODELO ESCUCHA ACTIVA CLIENTE EXTERNO




Te damos bienestar

## TIPOS DE MANIFESTACION

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ética profesional. Diez (10) días hábiles para dar respuesta.

**Petición de Información:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al E.S.E Hospital del Sur, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Quince (15) días hábiles para dar respuesta..

**Petición de Consulta:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Treinta (30) días hábiles para dar respuesta

**Petición de Documentación:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Diez (10) días hábiles para dar respuesta.

Te damos bienestar

## TIPOS DE MANIFESTACION

**Reclamo**
Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha sobre el incumplimiento o irregularidad de alguno de los servicios ofrecidos por la ESE

**Queja**
Manifestación verbal o escrita de inconformidad hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la ESE.

**Felicitación**
Es la manifestación que una persona o grupo de personas realiza con el propósito de expresar el agrado

**Sugerencia**
Propuesta que formula un usuario para el mejoramiento de los servicios de la ESE

**Manifestación**
Es toda expresión de conformidad o no, con los productos y/o servicios ofrecidos por la ESE Hospital GIP. También es toda propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera.

Te damos bienestar

5. **Proposiciones y varios:**

Se solicita a los integrantes de la asociacion, ser mas responsables con las tareas de plan de trabajo, puesto que las evidencias entregadas son muy deficientes.

6. **Tareas:**

- Realización de reuniones con los miembros de la asociación de usuarios. Pu Atención al usuario. Septiembre.
- Desarrollar talleres en temas del L SGSSS. Pu Atención al usuario .Septiembre.
- Promover los derechos y deberes .Miembros asociacion de usuarios.

John Jairo Roman

**JOHN JAIRO ROMÁN**

**Secretario**

| ESE HOSPITAL DEL SUR ITAGÜÍ | REGISTRO DE ASISTENCIA DE USUARIOS A ACTIVIDADES EDUCATIVAS | Código: 1129-13-19-21 |
|---|---|---|
| | | Versión: 2 |
| | | Fecha de actualización: Octubre de 2007 |
| | | Actualizado por: Responsable del servicio de P y P |

TEMA: Reunión Asociación de Usuarios. - Asamblea.

AFILIACION

FECHA: 23 Julio 2021

| Nº | NOMBRE | IDENTIFICACION | EDAD | DIRECCION | TELEFONO | FIRMA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Angela Mª Zapata Acevedo | 42784822 | 51 | el Rosario | 3166311430 | Angela Zapata |
| 2 | John Jairo Roman Zapata | 1036627798 | 31 | el rosario | 3147383810 | John Jairo R. |
| 3 | Suly Yasmin Zapata Zapata | 43 191922 | 35 | el guayabo | 3147622878 | Suly Zapata |
| 4 | Luz Enelia Castillin Quintero | 39.380800 | 64 | Santo Rosario | 3105970048 | Luz Enelia C |
| 5 | Liliana Mª Lopez A. | 42793052 | 47 | el Rosario | 3016961968 | [illegible] |
| 6 | Yani Zapata A | 43082585 | 56 | el guayabo | 3148715511 | Yani Zapata |
| 7 | | | | | | |
| 8 | | | | | | |
| 9 | | | | | | |
| 10 | | | | | | |
| 11 | | | | | | |
| 12 | | | | | | |
| 13 | | | | | | |
| 14 | | | | | | |
| 15 | | | | | | |
| 16 | | | | | | |
| 17 | | | | | | |
| 18 | | | | | | |
| 19 | | | | | | |
| 20 | | | | | | |

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

*EVALUACION*

*Nombre:* Yani Zapata A

*Fecha:* 23-07-2021

***Marque con una X la respuesta correcta***:

✓ A través de que resolución El Ministerio de Salud y Protección Social establece las disposiciones para el proceso de Planeación Integral para la Salud:

- Resolución 2025 de 2015
- Resolución 1536 de 2015 X
- Resolución 1043 de 2021
- Resolución 1536 de 2017

***Responda falso o verdadero***:

✓ La Planeación Integral para la Salud es un conjunto de procesos que le permite a las entidades territoriales definir las acciones de formulación, implementación, monitoreo, evaluación y rendición de cuentas del Plan Territorial de Salud – PTS. (V).

✓ Planeación integral para la salud solo aplica para los hospitales (F)

***Marque con una X las respuestas correctas:***

✓ Los responsables del plan integral son*:*

1. Alcalde o Gobernador X
2. Asamblea departamental, Concejos municipales o distritales X
3. El gerente.
4. Entidad Territorial de salud X
5. La asociacion de usuarios
6. Consejo Territorial de Planeación X
7. Secretaría, departamento administrativo u oficina de planeación X

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

*Relacione según corresponda*

| | |
|---|---|
| 1. Reclamo | ( V ) Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la ESE. |
| 2 Queja 7 | ( 7 ) Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Diez (10) días hábiles para dar respuesta. |
| 3 Felicitación | ( 5 ) Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Diez (10) días hábiles para dar respuesta. |
| 4. Sugerencia | ( 2 ) Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la ESE |
| 5. Denuncia | ( 8 ) Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al E.S.E Hospital del Sur, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Quince (15) días |

| | |
|---|---|
| | hábiles para dar respuesta.. |
| 6. Petición de Consulta | (6) Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Treinta (30) días hábiles para dar respuesta |
| 7. Petición de Información | (4) Propuesta que formula un usuario para el mejoramiento de los servicios de la ESE |
| 8. Petición de Documentación | (3) Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio |

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

*EVALUACION*

*Nombre:* Suly yasmin Zapata

*Fecha:* 23 Julio de 2021.

***Marque con una X la respuesta correcta***:

✓ A través de que resolución El Ministerio de Salud y Protección Social establece las disposiciones para el proceso de Planeación Integral para la Salud:

- Resolución 2025 de 2015
- Resolución 1536 de 2015
- Resolución 1043 de 2021
- X Resolución 1536 de 2017

***Responda falso o verdadero***:

✓ La Planeación Integral para la Salud es un conjunto de procesos que le permite a las entidades territoriales definir las acciones de formulación, implementación, monitoreo, evaluación y rendición de cuentas del Plan Territorial de Salud – PTS. (V).

✓ Planeación integral para la salud solo aplica para los hospitales (F)

***Marque con una X las respuestas correctas:***

✓ Los responsables del plan integral son*:*

X 1. Alcalde o Gobernador
X 2. Asamblea departamental, Concejos municipales o distritales
3. El gerente.
X 4. Entidad Territorial de salud
5. La asociacion de usuarios
X 6. Consejo Territorial de Planeación
X 7. Secretaría, departamento administrativo u oficina de planeación

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

*Relacione según corresponda*

| | |
|---|---|
| 1. Reclamo | ( 1 ) Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la ESE. |
| 2 Queja | ( 7 ) Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Diez (10) días hábiles para dar respuesta. |
| 3 Felicitación | 5( 2 ) Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Diez (10) días hábiles para dar respuesta. |
| 4. Sugerencia | (2) Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la ESE |
| 5. Denuncia | ( 8 ) Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al E.S.E Hospital del Sur, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Quince (15) días |

| | |
|---|---|
| | hábiles para dar respuesta.. |
| 6. Petición de Consulta | (6) Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Treinta (30) días hábiles para dar respuesta |
| 7. Petición de Información | (4) Propuesta que formula un usuario para el mejoramiento de los servicios de la ESE |
| 8. Petición de Documentación | (3) Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio |

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

*EVALUACION*

*Nombre:* Angela Mª Zapata

*Fecha:* 22-07-2021

***Marque con una X la respuesta correcta***:

✓ A través de que resolución El Ministerio de Salud y Protección Social establece las disposiciones para el proceso de Planeación Integral para la Salud:

- Resolución 2025 de 2015
- Resolución 1536 de 2015 X
- Resolución 1043 de 2021
- Resolución 1536 de 2017

***Responda falso o verdadero***:

✓ La Planeación Integral para la Salud es un conjunto de procesos que le permite a las entidades territoriales definir las acciones de formulación, implementación, monitoreo, evaluación y rendición de cuentas del Plan Territorial de Salud – PTS. (V).

✓ Planeación integral para la salud solo aplica para los hospitales (F)

***Marque con una X las respuestas correctas:***

✓ Los responsables del plan integral son*:*

1. Alcalde o Gobernador X
2. Asamblea departamental, Concejos municipales o distritales X
3. El gerente.
4. Entidad Territorial de salud X
5. La asociacion de usuarios
6. Consejo Territorial de Planeación X
7. Secretaría, departamento administrativo u oficina de planeación X

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

*Relacione según corresponda*

| | |
|---|---|
| 1. Reclamo | (7) Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la ESE. |
| 2 Queja | (7) Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Diez (10) días hábiles para dar respuesta. |
| 3 Felicitación | (5) Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Diez (10) días hábiles para dar respuesta. |
| 4. Sugerencia | (2) Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la ESE |
| 5. Denuncia | (8) Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al E.S.E Hospital del Sur, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Quince (15) días |

| | |
|---|---|
| | hábiles para dar respuesta.. |
| 6. Petición de Consulta | (6) Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Treinta (30) días hábiles para dar respuesta |
| 7. Petición de Información | (7) Propuesta que formula un usuario para el mejoramiento de los servicios de la ESE |
| 8. Petición de Documentación | (3) Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio |

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

*EVALUACION*

*Nombre:* John Jairo Roman B

*Fecha:* 23 Julio 2021

***Marque con una X la respuesta correcta***:

✓ A través de que resolución El Ministerio de Salud y Protección Social establece las disposiciones para el proceso de Planeación Integral para la Salud:

- Resolución 2025 de 2015
- X Resolución 1536 de 2015
- Resolución 1043 de 2021
- Resolución 1536 de 2017

***Responda falso o verdadero***:

✓ La Planeación Integral para la Salud es un conjunto de procesos que le permite a las entidades territoriales definir las acciones de formulación, implementación, monitoreo, evaluación y rendición de cuentas del Plan Territorial de Salud – PTS. (V).

✓ Planeación integral para la salud solo aplica para los hospitales (F)

***Marque con una X las respuestas correctas:***

✓ Los responsables del plan integral son*:*

1. X Alcalde o Gobernador
2. X Asamblea departamental, Concejos municipales o distritales
3. El gerente.
4. X Entidad Territorial de salud
5. La asociacion de usuarios
6. X Consejo Territorial de Planeación
7. X Secretaría, departamento administrativo u oficina de planeación

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

*Relacione según corresponda*

| | |
|---|---|
| 1. Reclamo | 1 ( B ) Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la ESE. |
| 2 Queja 7 | ( F ) Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Diez (10) días hábiles para dar respuesta. |
| 3 Felicitación 5 | ( F) Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Diez (10) días hábiles para dar respuesta. |
| 4. Sugerencia 2 | ( ) Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la ESE |
| 5. Denuncia | ( B ) Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al E.S.E Hospital del Sur, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Quince (15) días |

| | |
|---|---|
| | hábiles para dar respuesta.. |
| 6. Petición de Consulta | (6) Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Treinta (30) días hábiles para dar respuesta |
| 7. Petición de Información | (4) Propuesta que formula un usuario para el mejoramiento de los servicios de la ESE |
| 8. Petición de Documentación | (3) Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio |

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

*EVALUACION*

*Nombre:* Luz Evelio Castillo

*Fecha:* julio 23 - 2021

***Marque con una X la respuesta correcta***:

✓ A través de que resolución El Ministerio de Salud y Protección Social establece las disposiciones para el proceso de Planeación Integral para la Salud:

- Resolución 2025 de 2015
- X Resolución 1536 de 2015
- Resolución 1043 de 2021
- Resolución 1536 de 2017

***Responda falso o verdadero***:

✓ La Planeación Integral para la Salud es un conjunto de procesos que le permite a las entidades territoriales definir las acciones de formulación, implementación, monitoreo, evaluación y rendición de cuentas del Plan Territorial de Salud – PTS. (V).

✓ Planeación integral para la salud solo aplica para los hospitales (F)

***Marque con una X las respuestas correctas:***

✓ Los responsables del plan integral son*:*

1. Alcalde o Gobernador
2. Asamblea departamental, Concejos municipales o distritales
3. El gerente.
4. Entidad Territorial de salud
5. La asociacion de usuarios
6. Consejo Territorial de Planeación
7. Secretaría, departamento administrativo u oficina de planeación

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

*Relacione según corresponda*

| | |
|---|---|
| 1. Reclamo | (1) Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la ESE. |
| 2 Queja | (7) Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Diez (10) días hábiles para dar respuesta. |
| 3 Felicitación | (5) Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Diez (10) días hábiles para dar respuesta. |
| 4. Sugerencia | (2) Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la ESE |
| 5. Denuncia | (8) Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al E.S.E Hospital del Sur, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Quince (15) días |

| | |
|---|---|
| | hábiles para dar respuesta.. |
| 6. Petición de Consulta | ( 6) Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Treinta (30) días hábiles para dar respuesta |
| 7. Petición de Información | (4) Propuesta que formula un usuario para el mejoramiento de los servicios de la ESE |
| 8. Petición de Documentación | (3) Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio |

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

*EVALUACION*

*Nombre:* Juana M. López C.

*Fecha:* 14/10 23/2021

***Marque con una X la respuesta correcta***:

✓ A través de que resolución El Ministerio de Salud y Protección Social establece las disposiciones para el proceso de Planeación Integral para la Salud:

- Resolución 2025 de 2015
- X Resolución 1536 de 2015
- Resolución 1043 de 2021
- Resolución 1536 de 2017

***Responda falso o verdadero***:

✓ La Planeación Integral para la Salud es un conjunto de procesos que le permite a las entidades territoriales definir las acciones de formulación, implementación, monitoreo, evaluación y rendición de cuentas del Plan Territorial de Salud – PTS. (V).

✓ Planeación integral para la salud solo aplica para los hospitales (F)

***Marque con una X las respuestas correctas:***

✓ Los responsables del plan integral son*:*

1. X Alcalde o Gobernador
2. X Asamblea departamental, Concejos municipales o distritales
3. El gerente.
4. X Entidad Territorial de salud
5. NO X La asociacion de usuarios
6. X Consejo Territorial de Planeación
7. X Secretaría, departamento administrativo u oficina de planeación

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

*Relacione según corresponda*

| | |
|---|---|
| 1. Reclamo | (1) Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la ESE. |
| 2 Queja 7 | (7) Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Diez (10) días hábiles para dar respuesta. |
| 3 Felicitación 5 | (5) Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Diez (10) días hábiles para dar respuesta. |
| 4. Sugerencia | (2) Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la ESE |
| 5. Denuncia | (8) Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al E.S.E Hospital del Sur, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Quince (15) días |

| | |
|---|---|
| | hábiles para dar respuesta.. |
| 6. Petición de Consulta | (6) Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Treinta (30) días hábiles para dar respuesta |
| 7. Petición de Información | (4) Propuesta que formula un usuario para el mejoramiento de los servicios de la ESE |
| 8. Petición de Documentación | (3) Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio |