



## ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 1 de 9

ACTA N°	HORA INICIAL:	HORA FINAL:	DÍA	MES	AÑO
1	3:30PM	4:30 PM	21	07	2022

<b>NOMBRE DE LA REUNIÓN:</b> Socialización manual manual SIAU y política de servicio al ciudadano	
<b>LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y/O ENTIDAD):</b> Instalaciones Hospital de Caldone	
<b>ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR).</b> Socialización manual SIAU Política De Servicio Al Ciudadano	<b>CITADOS:</b> Personal afiliado participe de la ESE Popayán – punto de atención Caldone (Ver Lista de asistencia)

### DESARROLLO:

El día 21/07/2022 siendo las 3:30 pm en las instalaciones del hospital de caldone se lleva a cabo jornada de capacitación a los afiliados participes.

#### **Primer tema a socializar MANUAL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**

El sistema de información y atención al usuario SIAU es una herramienta que permite proporcionar una adecuada información a los usuarios, identificar las necesidades, las expectativas y mejorar la calidad de los servicios de salud ofertados en la ESE POPAYÁN.

El monitoreo, clasificaron y tramite de oportuno que se realiza a la solución a de las PQRDFS (Peticiónes, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y sugerencias) realizadas por los usuarios y/o familiares van encaminado a evaluar el índice de satisfacción de los usuarios y posteriormente generar acciones para garantizar una excelente prestación de los servicios, para ello brindamos capacitación al recurso humano de la institución y a su vez socialización al usuario, obteniendo como resultado el cumplimiento de los Deberes y Derechos de los usuarios

### DEFINICIONES:

**SUGERENCIA:** Es una propuesta por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objetivo está relacionado con la prestación del servicio.

**PETICIÓN:** Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la

prestación del servicio

**QUEJA:** Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa la inconformidad que genero la prestación de nuestros servicios.

**RECLAMO:** Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relaciona con a la prestación del servicio en termino económico

**DENUNCIA:** Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento del ministerio de salud y protección social conductas posiblemente irregulares por parte de los funcionarios, relacionadas con extralimitación de funciones, toma de decisiones prohibidas en el ejercicio de su cargo o el interés directo en una decisión tomada, incluye actos de corrupción.

**PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL:** Petición presentada con el fin de evaluar una solicitud sobre un tema que afecta a una comunidad

**PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR:** Petición presentada con la forma de evaluar una solicitud de un tema que afecta a una sola persona o a un grupo en particular

**PETICIÓN DE INFORMACIÓN:** Petición presentada con el fin de solicitar información sobre acción de las autoridades o la entrega de documentos de carácter público.

**SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Requerimiento presentado por la ciudadanía con el de obtener información y orientación sobre los servicios propios de la entidad a la que está dirigido.

**CONSULTA:** Solicitud presentada ante una entidad con el fin de obtener un concepto sobre los temas a su cargo

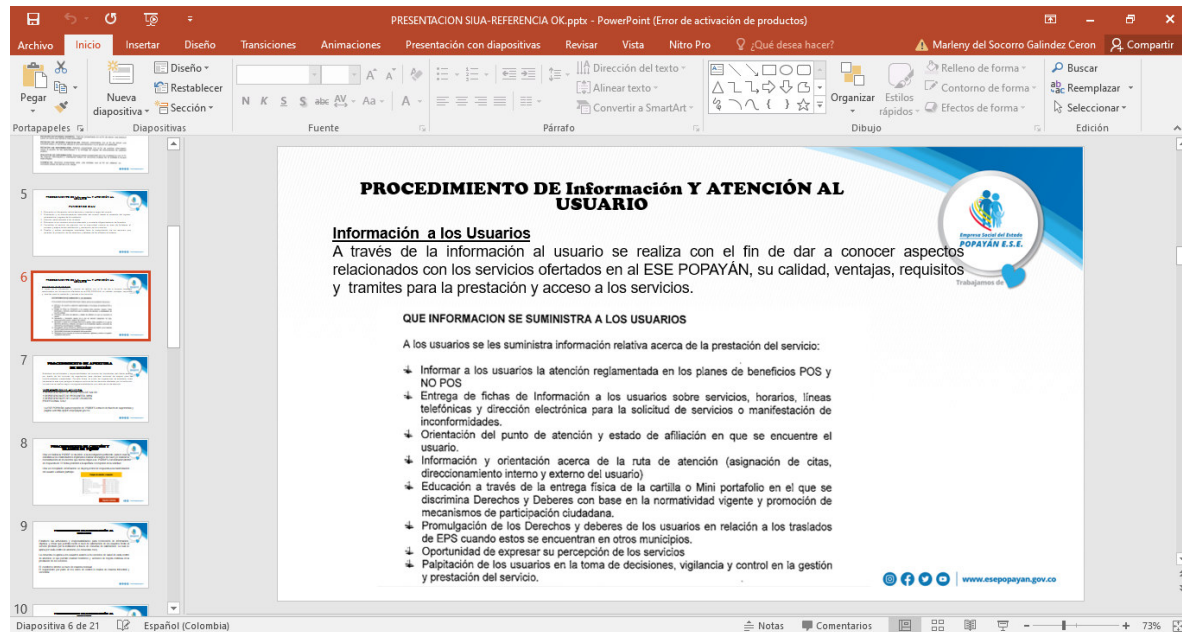
#### **FUNCIONES DE SIAU**

1. Educación e información de los servicios y tramite a cargo del usuario
2. Orientación y re direccionamiento adecuado del usuario desde el momento del ingreso y egreso de la instalación
3. Atención personalizada a los usuarios
4. Educación a los usuarios sobre el adecuado y consiente diligenciamiento de formatos
5. Consolidar el servicio de atención con la comunidad usuaria en aras de fortalecer el proceso y mejoría de la satisfacción y percepción de los usuarios

6. Diseñar y aplicar estrategias orientadas hacia la humanización de los servicios que permitan la protección de los derechos y deberes derivados de la afiliación al sistema

## PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

A través de la información al usuario se realiza con el fin de dar a conocer aspectos relacionados con los servicios ofertados en la ESE POPAYÁN, su calidad, ventajas, requisitos y trámites para la prestación y acceso a los servicios. Teniendo en cuenta la modalidad de contrato de entre las EPS.



**PROCEDIMIENTO DE Información Y ATENCIÓN AL USUARIO**

Información a los Usuarios  
A través de la información al usuario se realiza con el fin de dar a conocer aspectos relacionados con los servicios ofertados en al ESE POPAYÁN, su calidad, ventajas, requisitos y tramites para la prestación y acceso a los servicios.

**QUE INFORMACION SE SUMINISTRA A LOS USUARIOS**

A los usuarios se les suministra información relativa acerca de la prestación del servicio:

- Informar a los usuarios la atención reglamentada en los planes de beneficios POS y NO POS
- Entrega de fichas de información a los usuarios sobre servicios, horarios, líneas telefónicas y dirección electrónica para la solicitud de servicios o manifestación de inconformidades.
- Orientación del punto de atención y estado de afiliación en que se encuentre el usuario.
- Información y orientación acerca de la ruta de atención (asignación de citas, direccionamiento interno y externo del usuario)
- Educación a través de la entrega física de la cartilla o Mini portafolio en el que se discrimina Derechos y Deberes con base en la normatividad vigente y promoción de mecanismos de participación ciudadana.
- Promulgación de los Derechos y deberes de los usuarios en relación a los traslados de EPS cuando estos se encuentran en otros municipios.
- Oportunidad de expresar su percepción de los servicios
- Palpación de los usuarios en la toma de decisiones, vigilancia y control en la gestión y prestación del servicio.

www.esepopayan.gov.co

La información suministrada al su usuario se base en: la reglamentación de los planes de beneficios. Líneas de atención implementadas por el punto de atención para el acceso de los servicios, educación continua de los derechos y deberes de los usuarios.

## PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZÓN

Establece las acciones y responsabilidades de conocer las inquietudes del cliente externo por medio de los buzones de sugerencias para plantear acciones de mejora para las inconformidades presentadas. De esta forma, el buzón de

sugerencias establece como herramienta más que persigue la mejora continua del servicio ofertados por la institución

Este procedimiento se realiza según cronograma establecido y en compañía de  
 1 representante de la secretaría de salud  
 1 representante de la personería  
 1 representante de la liga de usuarios  
 1 profesional SIAU

La ESE Popayán para la recepción de PQRDFS las realiza a través de buzón de sugerencia y página web <http://pqrdf.esepopayan.gov.co/>

### PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y TRAMITE DE PQRDFS

Una vez radica la PQRDF se da inicio a la investigación pertinente, para lo cual se solicitará a los colaboradores implicados realizar descargos del caso y/o realizar la reconstrucción de los hechos que dieron origen a la PQRDFS con indicador interno de respuesta de 72 horas posterior a la apertura o recepción de la solicitud.

Una vez recopilada información se da proyección de respuesta a la manifestación del usuario u afiliado participe.

Según al tipo de solicitud de la PQRDFS se cuenta con tiempos establecidos

**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y TRAMITE DE PQRDF**

Una vez radica la PQRDF se da inicio a la investigación pertinente, para lo cual se solicitará a los colaboradores implicados realizar descargos del caso y/o realizar la reconstrucción de los hechos que dieron origen a la PQRDFS con indicador interno de respuesta de 72 horas posterior a la apertura o recepción de la solicitud.

Una vez recopilado información se da proyección de respuesta a la manifestación del usuario u afiliado participe.

Tiempos de solución y respuesta	
Denuncia	(10) Diez días hábiles.
Felicitación	(30) Treinta días hábiles.
Petición de Consulta	(30) Treinta días hábiles.
Petición de Documentación	(15) Quince días hábiles.
Petición de Información	(15) Quince días hábiles.
Queja	(15) Quince días hábiles.
Reclamo	(15) Quince días hábiles.
Sugerencia y/o Elogio	(30) Treinta días hábiles.

Registrar Solicitud

www.esepopayan.gov.co

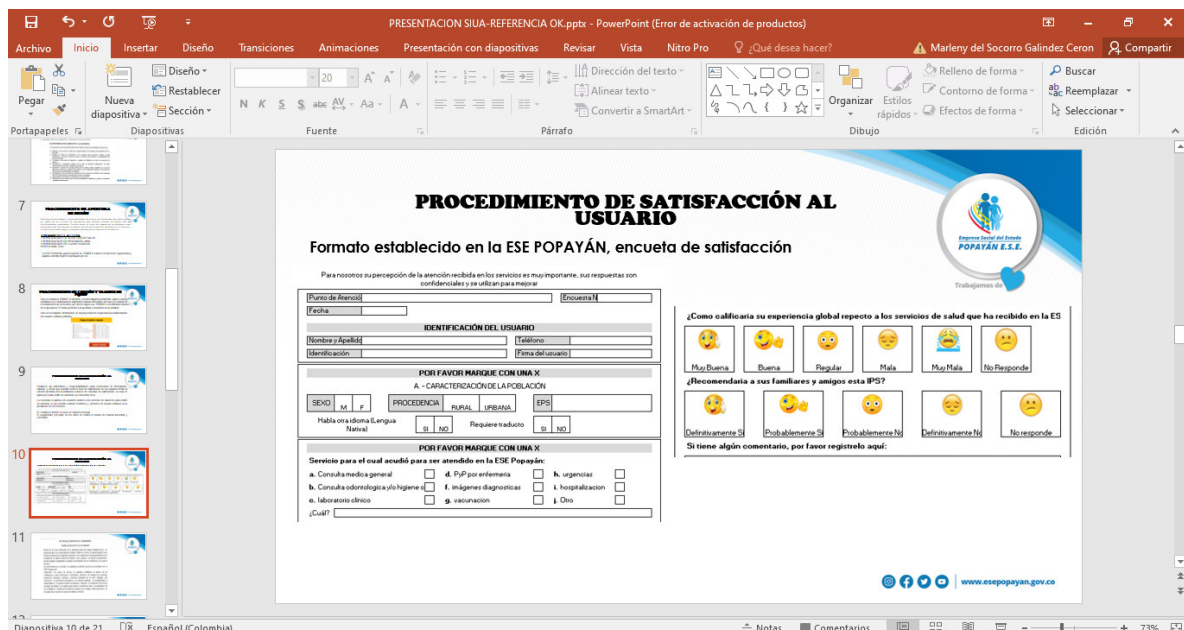
## PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO

Establece las actividades y responsabilidades para recolección de información, objetiva, y eficaz que permita medir el nivel de satisfacción de los usuarios frente al servicio prestado por la institución a través de encuestas de satisfacción. La cual se aplica por cada centro de atención (33 encuestas mes).

La encuesta se aplica a los usuarios que asisten a los servicios de salud de cada centro de atención, lo que permite realizar monitoreo y acciones de mejora continua en la prestación de los servicios.

El monitoreo interno se hace de manera mensual

El seguimiento por parte de los entes de control lo realiza de manera trimestral y semestral.



**PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN AL USUARIO**

Formato establecido en la ESE POPAYÁN, encuesta de satisfacción

Para nosotras su percepción de la atención recibida en los servicios es muy importante, sus respuestas son confidenciales y se utilizan para mejorar

(Punto de Atención) [ ] Encuesta [ ]

Fecha [ ]

**IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO**

Nombre y Apellido [ ] Teléfono [ ]

Identificación [ ] (Punto del usuario) [ ]

**POR FAVOR MARQUE CON UNA X:**

**A - CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN**

SEXO  M  F  O   N

PROCEDENCIA  RURAL  URBANA  EPS  [ ]

Habla otra lengua (Lengua Nativa)  SI  NO  Requiere traductor  SI  NO

**POR FAVOR MARQUE CON UNA X:**

Servicio para el cual acudió para ser atendido en la ESE Popayán:

a. Consulta médica general  d. P.P. por enfermedad  h. urgencias

b. Consulta odontológica y/o higiene  e. imágenes diagnósticas  i. hospitalización

c. laboratorio clínico  g. vacunación  j. Otro

¿Cuál? [ ]

¿Cómo calificaria su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en la ES?

Muy Buena Buena Regular Mala Muy Mala No Responde

¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta EPS?

Definitivamente SI Probablemente SI Probablemente NO Definitivamente NO No responde

Si tiene algún comentario, por favor registre aquí:

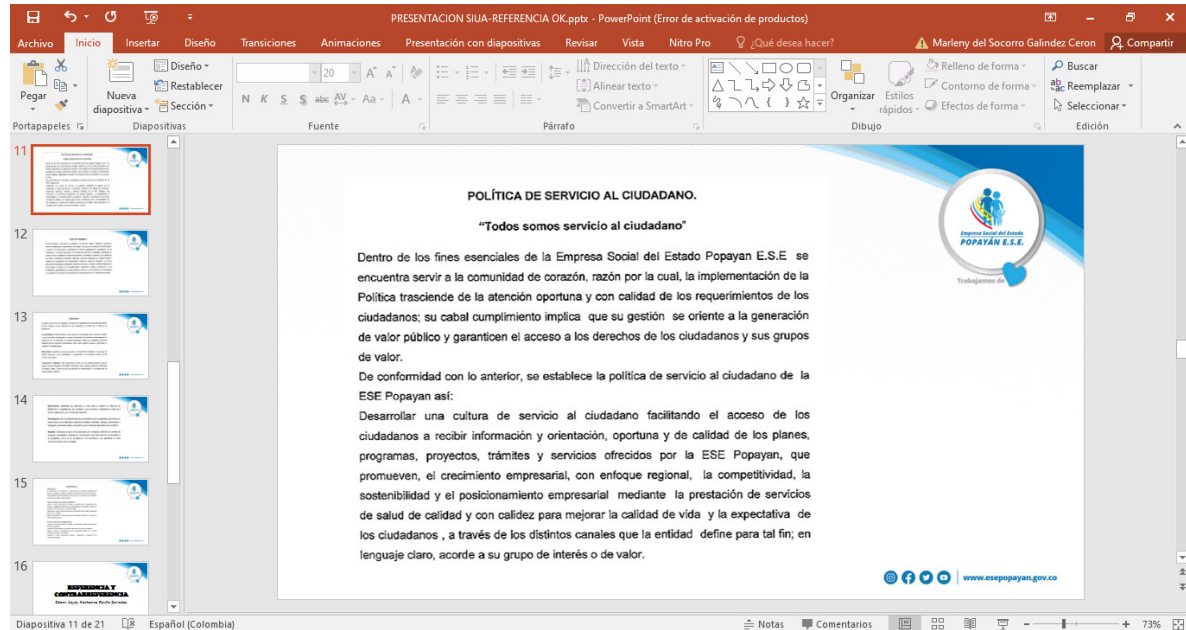
[ ]

www.esepopayan.gov.co

## Segundo tema a socializar POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

OBJETIVO GENERAL. Brindar trámites y servicios al ciudadano, incluyentes, dignos, efectivos, oportunos, claros, transparentes, imparciales y de calidad”, que generen espacios de participación y acceso a la información, optimizando el nivel de satisfacción y percepción de los ciudadanos, a través de desarrollar una cultura de servicio al ciudadano facilitando el acceso de los ciudadanos a recibir información y orientación, oportuna y de calidad de los planes, programas, proyectos, trámites y servicios ofrecidos por la ESE Popayán, Usando los mecanismos de comunicación

internos y externos, haciendo uso de Los desarrollostecnológicos existentes, ejerciendo buenas y mejores prácticas basadas en documentos, procesos y/o procedimientos, generando certeza y Confianza en los ciudadanos, garantizando el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con la atención en salud.



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.**

**“Todos somos servicio al ciudadano”**

Dentro de los fines esenciales de la Empresa Social del Estado Popayan E.S.E se encuentra servir a la comunidad de corazón, razón por la cual, la implementación de la Política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que su gestión se oriente a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor.

De conformidad con lo anterior, se establece la política de servicio al ciudadano de la ESE Popayan así:

Desarrollar una cultura de servicio al ciudadano facilitando el acceso de los ciudadanos a recibir información y orientación, oportuna y de calidad de los planes, programas, proyectos, trámites y servicios ofrecidos por la ESE Popayan, que promueven, el crecimiento empresarial, con enfoque regional, la competitividad, la sostenibilidad y el posicionamiento empresarial mediante la prestación de servicios de salud de calidad y con calidez para mejorar la calidad de vida y la expectativa de los ciudadanos, a través de los distintos canales que la entidad define para tal fin, en lenguaje claro, acorde a su grupo de interés o de valor.

www.esepopayan.gov.co

### PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

- Accesibilidad
- Efectividad
- Información Confiable
- Oportunidad
- Participación
- Respeto

### COMPONENTES DE LA POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

- Manual de Atención al Usuario
- Carta del Trato Digno
- Guía de atención a persona en condición con discapacidad
- Procedimiento gestión y manejo de PQRDFS



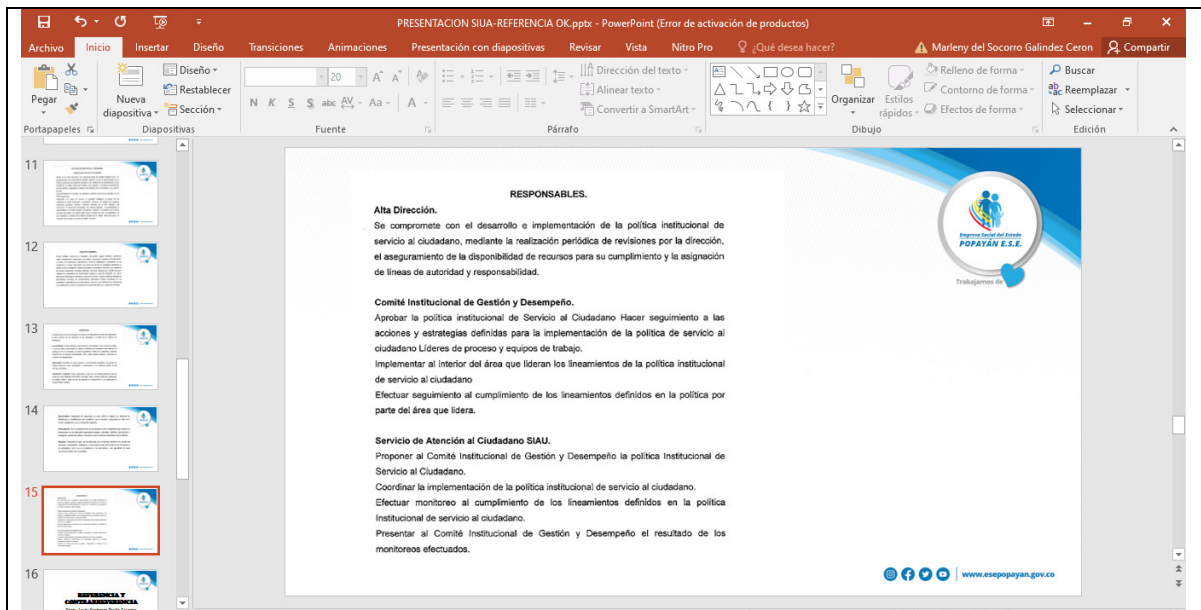
# ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 7 de 9



Responsables de la POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO: Alta directiva, Comité institucional de gestión y desempeño, servicio de atención al ciudadano

Se resuelve dudas, Siendo las 4:30 pm se finaliza capacitación

**CONVOCATORIA (PRÓXIMA REUNIÓN):**

Por definir

**NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ.**

**TRANSCRIPTOR.**

**LEYDY KATHERINE PATIÑO GALINDEZ**  
 Profesional Particpe SINTRAUNPROS  
 Empresa Social del Estado Popayán ESE

**LEYDY KATHERINE PATIÑO GALINDEZ**  
 Profesional Particpe  
 SINTRAUNPROS  
 Empresa Social del Estado Popayán ESE



Empresa Social del Estado  
**POPAYÁN E.S.E.**  
*Trabajamos de común*

# ACTA

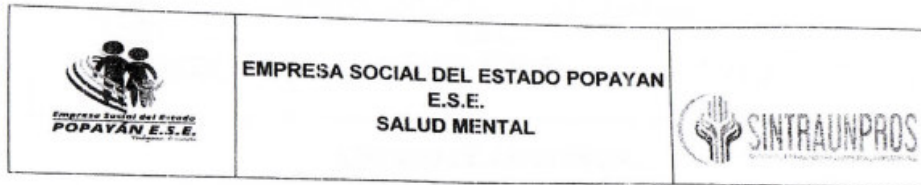
FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 8 de 9

## LISTA DE ASISTENCIA



### LISTADO DE ASISTENCIA.

NOMBRE DE LA REUNIÓN	SOCIALIZACIÓN MANUAL SIAJ - Referencias y Cartas-telefonos		REUNIÓN No	FECHA
HORA INICIAL	HORA FINAL	MODALIDAD	Presencial	
LUGAR	Caldono, Cauca			
NOMBRE Y APELLIDO	CARGO Y DEPENDENCIA	TELEFONO	EMAIL	FIRMA
Dayana Paz M.	farmacia	3106242008	dayanapaz@gmail.com	Dayana Paz M.
Daisy Bibiana Sandaval	Auxiliar PYP	3117894435	sandavalbibiana4592@gmail.com	Daisy Sandaval
Yury Corred	Aux. adm ind pup	3247001825	yurkmi@gmail.com	Yury Corred
Yedy Yohanna caniche ch	Fact. Facturación	3246400816	yedycaniche30@gmail.com	Yedy Caniche
Mery Ruth Pobres Cibul	Facturación	3113951844	merypobres27@hotmail.com	Mery Ruth Pobres
Edna Fabian Paz Ballesteros	Buena Esperanza Srd	3133119031	fabianballesteros26@hotmail.com	Edna Fabian Paz
Yero Tovar Peña	Aux. Lab. Clínico	3128322363	yero.tovar@gmail.com	Yero Tovar
Alejandra Fernández	Aux. odontología	3206666986	alejandraf@hotmail.com	Alejandra Fernández
Mariapamela Aranda	medico general	3012789650	mariapamelaaranda@gmail.com	Mariapamela Aranda
Clodia Milena Ariza E	Auxiliar enf 4505	3187599938	milena651@hotmail.com	Clodia Milena Ariza
Jose David Burbulesca	Cardiología T.A.B. P. Caldono	3126354598	jose642@hotmail.com	Jose David Burbulesca
Jose Gilberto Masquez Mendez	Pedurolos Pescados	3508957749	masquezjg@hotmail.com	Jose Gilberto Masquez
Aracelia Chacón C.	Servicios Generales	2165261430	araceliac@ic.gov.co	Aracelia Chacón
Clodia Ixora Pizaro	Coordinadora salud pública	3183831411	clodiazpizaro@gmail.com	Clodia Ixora Pizaro
Yoli Viviana Pineda	Enf. PYP - cron. vs - mut.	3205766152	yolipineda34@gmail.com	Yoli Viviana Pineda
YENE Velasco F.	Coordinador - Médico	3206246588	yenevelasco@ic.gov.co	Yene Velasco





Empresa Social del Estado  
**POPAYÁN E.S.E.**  
*Trabajamos de corazón*

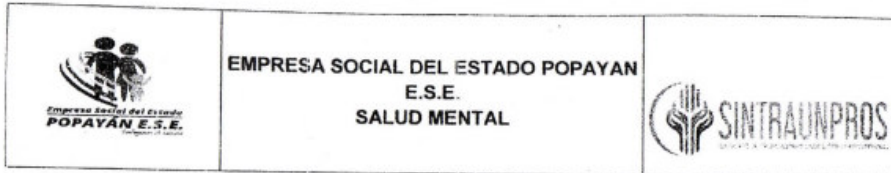
# ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 9 de 9



## LISTADO DE ASISTENCIA.

NOMBRE DE LA REUNIÓN		REUNIÓN No	FECHA	
Socialización Manual SIAJ			21 Julio 22	
Referencia y contra-referencia				
HORA INICIAL	HORA FINAL	MODALIDAD		
		Presencial		
LUGAR		P.A. Pescador		
NOMBRE Y APELLIDO	CARGO Y DEPENDENCIA	TELEFONO	EMAIL	FIRMA
Andrés Jatawa Colares	Bachiller en Lab.	3216070707		Andrés Jatawa C.
Luz Dianchy Yatawa	Auxiliar Enfermería	912 4037216		Luz Dianchy Yatawa
Alquino Yajli Bastos	Regent Farmacia	310 8284599	alquino29@gmail.com	Alquino Yajli
Carlos Alberto -kabe	Auxiliar enfermería	321 6391889		Carlos Alberto
Maria Patricia Aronads	Médico general	302789650	mparramobosromero@gmail.com	Maria Patricia
Rocío Zuriga R.	Aux. Odontología	8107400673	rochy19862019@gmail.com	Rocío Zuriga
Zully M. Gallego Ordóñez	Odontóloga	3146244734	zullymordonez@hotmail.com	Zully M. Gallego
David Barbosa	medico	3075237809	joseb.lopez2012@hotmail.com	David Barbosa
David Barbosa	Coordinador T.B. P.A. Cauca	3126854598	David-693@hotmail.com	David Barbosa
Clasora Milera Anaya Zuniga	Auxiliar 4505	5177599938	milera.661@hotmail.com	Clasora Milera
Xiomara Pechera T.	Oregitadora COVID	3119143543	caltonocovid2021@gmail.com	Xiomara Pechera
Xiomara Pechera T.	Auxiliar de odontología	3206446956	orejateca@hotmail.com	Xiomara Pechera
Sofía Restrepo	serenas 9. p.d.c	3146711296	sofia.restrepo85@gmail.com	Sofía Restrepo
Miriam Fabra Barajas	psicóloga	3226772278	miriamfabra.7220@gmail.com	Miriam Fabra
Yosely Elena Menta C	Auxiliar Enfermería	3508240140	yoselyelencalderon@gmail.com	Yosely Elena
Luisa Eda Hernández D.	Enfermera P.A.C.	3146727707	luisafhd23@gmail.com	Luisa Eda

Calle 5ª con Carrera 14 esquina PBX: 833 30 00 Popayán - Cauca  
esepopayan@hotmail.com - www.esepopayan.gov.co  
TRABAJAMOS DE CORAZÓN

Calle 8 # 11 - 60 Barrio Valencia  
Popayán Cauca  
talentohumano.sintraunpros@gmail.com