



ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 1 de 11

ACTA N°	HORA INICIAL:	HORA FINAL:	DÍA	MES	AÑO
1	2:30PM	3:30 PM	12	07	2022

NOMBRE DE LA REUNIÓN: Socialización manual manual SIAU y política de servicio al ciudadano

LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y/O ENTIDAD): Instalaciones Hospital de Coconuco

ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR).

Socialización manual SIAU
Política De Servicio Al Ciudadano

CITADOS:

Personal afiliado participe de la ESE Popayán – punto de atención Coconuco (Ver Lista de asistencia)

DESARROLLO:

El día 12/07/2022 siendo las 2:30 pm en las instalaciones del hospital de coconuco 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

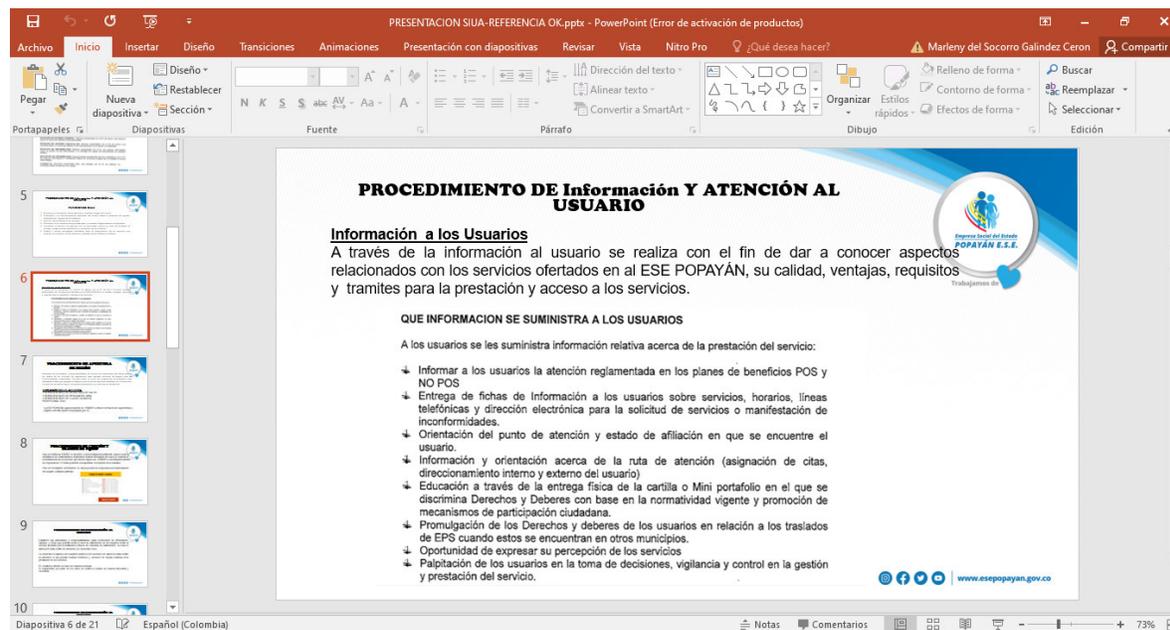
FUNCIONES DE SIAU

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.



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

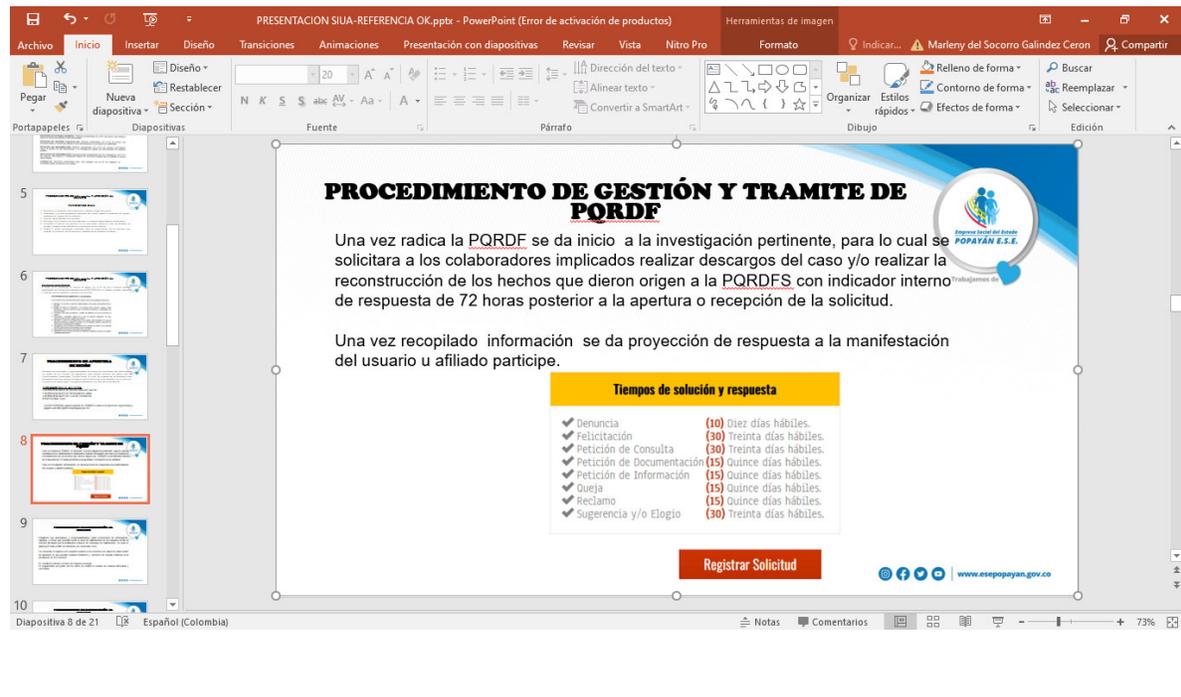
La ESE Popayán para la recepción de PQRDFS las realiza a través de buzón de sugerencia y página web <http://pqrdf.esepopayan.gov.co/>

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

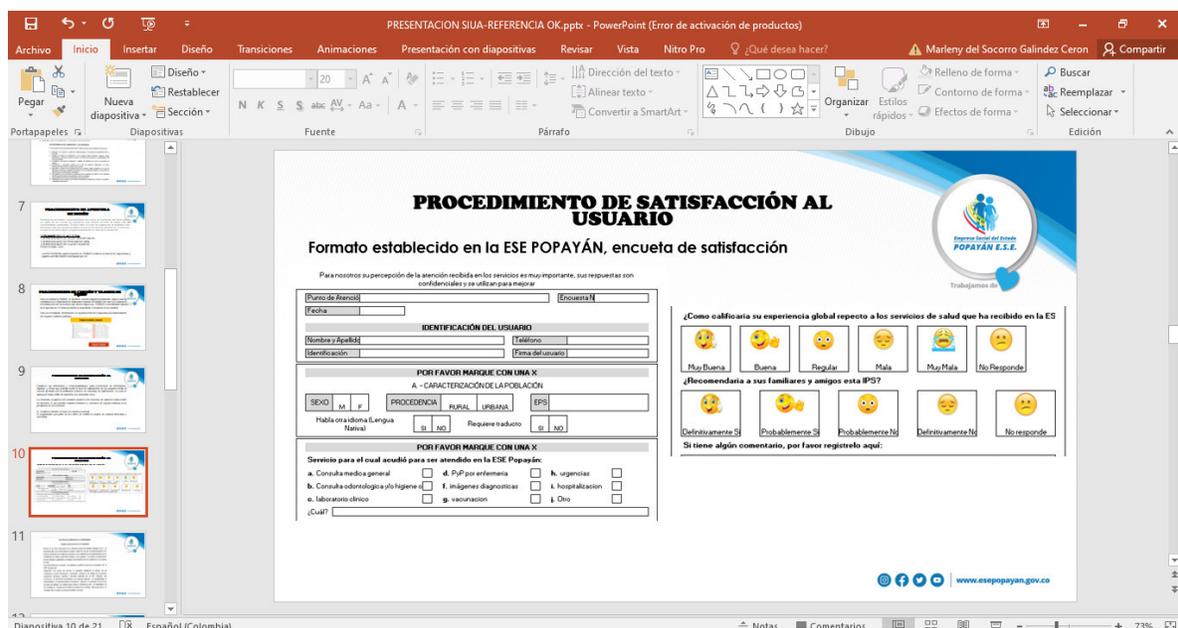
PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO

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

Nombre de Atención: [] Encuesta N: []

Fecha: []

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

Nombre y Apellido: [] Teléfono: []

Identificación: [] Firma del Usuario: []

POR FAVOR MARQUE CON UNA X:

A - CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN

SEXO: M F

PROVICENCIA: RURAL URBANA

EPS: []

Habla otra lengua o 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

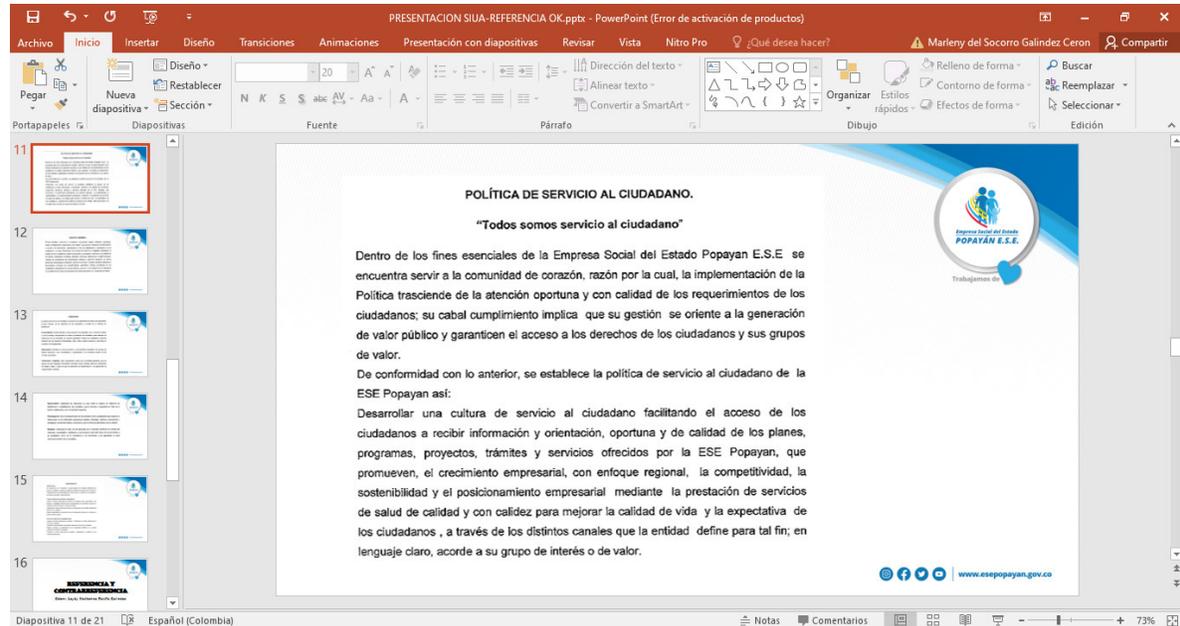
Si tiene algún comentario, por favor registre aquí:

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.



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



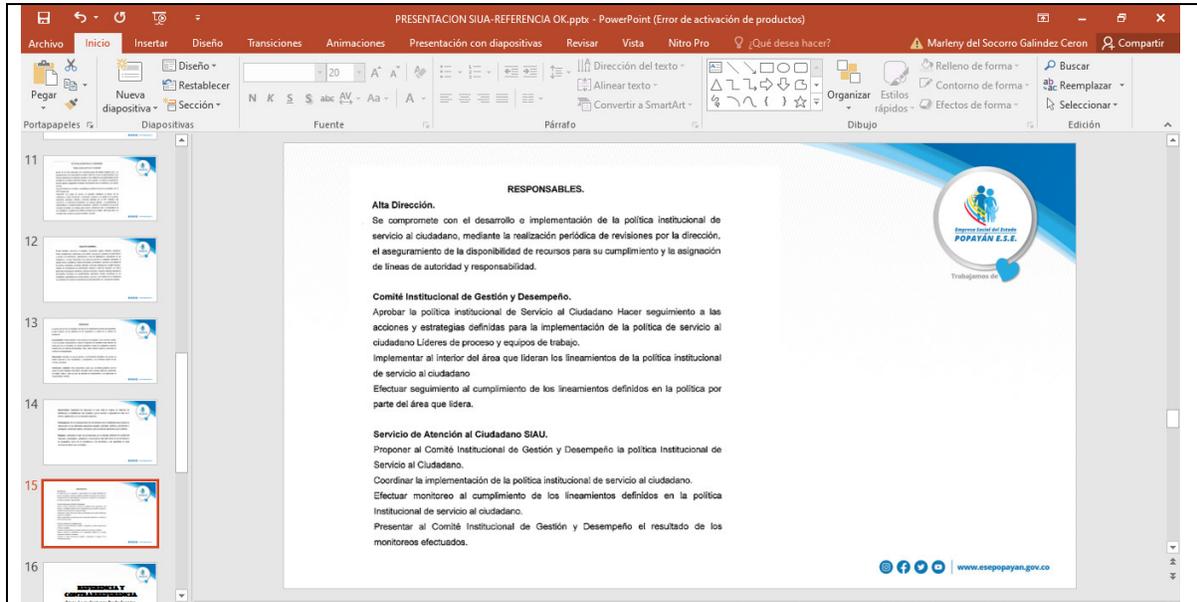
ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 7 de 11



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 3:30 pm se finaliza capacitación

CONVOCATORIA (PRÓXIMA REUNIÓN):

Por definir

NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ.

TRANSCRIPTOR.

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

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

Registro Fotográfico





ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 9 de 11



LISTA DE ASISTENCIA
REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYÁN
ESE POPAYÁN
E.S.E NIT 900.145.579-1
COMITÉ INSTITUCIONAL
12/07/2022

Fecha	Dirección de correo electrónico	Nombre y Apellido	Celular	Punto de Atención	Cargo u ocupación
12/07/2022 11:35	yohoga2905@hotmail.com	Yolima hoyos gaviria	3206434094	Santa leticia	Auxiliar de enfermería
12/07/2022 11:35	diegofm@unicauca.edu.co	Diego Felipe Manquillo López	3206655232	Coconuco	Medico sso
12/07/2022 11:36	fjarcosmed@hotmail.com	Francisco Javier Arcos Alegria	3104971572	Purace	Medico
12/07/2022 11:36	sandraximenakira@gmail.com	Sandra Ximena Quira	3104633570	Purace	Auxiliar enfermería
12/07/2022 11:36	fernandaquenguan1977@gmail.com	Yoly Fernanda Mera Quenguan	3137214053	Coconuco	Auxiliar de enfermería
12/07/2022 11:37	paolasierra254@gmail.com	Paola Alexandra Sierra Castellanos	3118646733	Puracé	Enfermera
12/07/2022 11:37	sanapa_15@hotmail.com	Sandro León Pino Jiménez	3155834648	Purace	Médico
12/07/2022 11:37	marianabf1206@hotmail.com	Yeniffer yohana astaiza	3215072166	Coconuco	Aux enfermeria
12/07/2022 11:37	lilicolomb@hotmail.com	Leidy Liliana Tote Montenegro	3107435886	Coconuco	Médico General
12/07/2022 11:37	eneydaavirama@gmail.com	Eneyda Avirama	3157582138	Coconuco	Auxiliar de enfermeria
12/07/2022 11:38	ernesto8119@hotmail.com	Clodomiro Ernesto Cortina Toloza	3226837591	Coordinador punto Purace	Coordinador
12/07/2022 11:38	mariac30ramirez@gmail.com	María del Carmen Ordóñez Ramírez	3127600121	Purace	Auxiliar de enfermería

ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 10 de 11

12/07/2022 11:38	mapalloviraa@gmail.com	Ana lucia mapallo avirama	3187699054	Coconuco	Auxiliar enfermeria
12/07/2022 11:39	orlandovega1980@gmail.com	Orlando Vega Pereira	3106318152	Coconuco	Bacteriologo
12/07/2022 11:39	juanchito201118@hotmail.es	Duly Mamian Avirama	3185696053	Coconuco	Auxiliar en salud oral
12/07/2022 11:40	mdalbertoescorcias30@hotmail.com	Alberto Escorcias Palma	3122063280	Purace	Medico
12/07/2022 11:40	dajannym@gmail.com	Dayany maca mapallo	3122582622	Purace	Regente
12/07/2022 11:40	jorgerangelpmedico@gmail.com	Jorge elias rangel	3102899528	Santa leticia	Medico
12/07/2022 11:40	d_solorza_bravo@hotmail.com	Diana Carolina Solorza Bravo	3103889466	Coconuco	Odontóloga
12/07/2022 11:40	rojasvalencia4798@gmail.com	Arelis Amparo Rojas Valencia	3113285754	Purace	Auxiliar de enfermería vacunación
12/07/2022 11:42	paulanoguil410@gmail.com	Paula Ximena Noguil	3146578834	Coconuco	Auxiliar de enfermería
12/07/2022 11:42	ludi7898@hotmail.com	Lucibia calambas Palma	3127974734	Coconuco	Aux laboratorio
12/07/2022 11:43	esthermarypizo@gmail.com	Esther Mary Pizo Escobar	3226055983	Puracé	Servicios generales
12/07/2022 11:49	yeli.v@outlook.com	Yeliza Valencia Valencia	3204743661	Coconuco	Regente de farmacia
12/07/2022 12:00	maritzayama1204@hotmail.es	Maritza yama Ruiz	3104495768	Purace	Medico
12/07/2022 12:18	fcalapsu83@gmail.com	Francia Elena Calapsu Calapsu	3153452625	Purace	Aux.salud oral
12/07/2022 12:18	fjarcosmed@hotmail.com	Francisco Javier Arcos Alegria	3104971572	Purace	Medico
12/07/2022 12:20	mapalloviraa@gmil.com	Ana lucia mapallo avirama	3186799054	Coconuco	Auxiliar de enfermeria
12/07/2022 12:20	sanapa_15@hotmail.com	Sandro León Pino Jiménez	3155834648	Purace	Médico



ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 11 de 11

12/07/2022 12:20	jhonachi10@gmail.com	Jhon Audiver Escobar Mideros	3172185122	Purace	Digitador SR y Programas
12/07/2022 12:20	mariac30ramirez@gmail.com	María del Carmen Ordóñez Ramírez	3127600122	Purace	Auxiliar de enfermería
12/07/2022 12:21	lilicolomb@hotmail.com	Leidy Liliana Tote Montenegro	3107435886	Coconuco	Médico General
12/07/2022 12:21	juanchito201118@hotmail.es	Duly Mamian Avirama	3185696053	Coconuco	Auxiliar en salud oral
12/07/2022 12:21	fernandaquenguan1977@gmail.com	Yoly Fernanda Mera Quenguan	3137214053	Coconuco	Auxiliar de enfermería
12/07/2022 12:22	esthermarypizo@gmail.com	Esther Mary Pizo Escobar	3226055983	Puracé	Servicios generales
12/07/2022 12:23	yurimayerlisanche62@gmail.com	Yuri mayerli Sánchez Sánchez	3137177977	Coconuco	Auxiliar enfermería
12/07/2022 12:24	fernandaquenguan1977@gmail.com	Yoly Fernanda Mera Quenguan	3137214053	Coconuco	Auxiliar de enfermería
12/07/2022 12:25	dajannym@gmail.com	Dayany maca mapallo	3122582622	Purace	Regente
12/07/2022 12:39	m.juliantorres54@gmail.com	Maria Fernanda Julian Torres	3223037865	santa leticia	auxiliar de enfermeria
12/07/2022 12:52	mjuliantorres54@gmail.com	Maria Fernanda Julian Torres	3223037865	santa leticia	auxiliar de enfermeria