



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	14	07	2022

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

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

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 Totoro (Ver Lista de asistencia)

DESARROLLO:

El día 14/07/2022 siendo las 2:30 pm en las instalaciones del hospital de Tororo se lleva a cabo jornada de capacitación a los afiliados participantes.

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

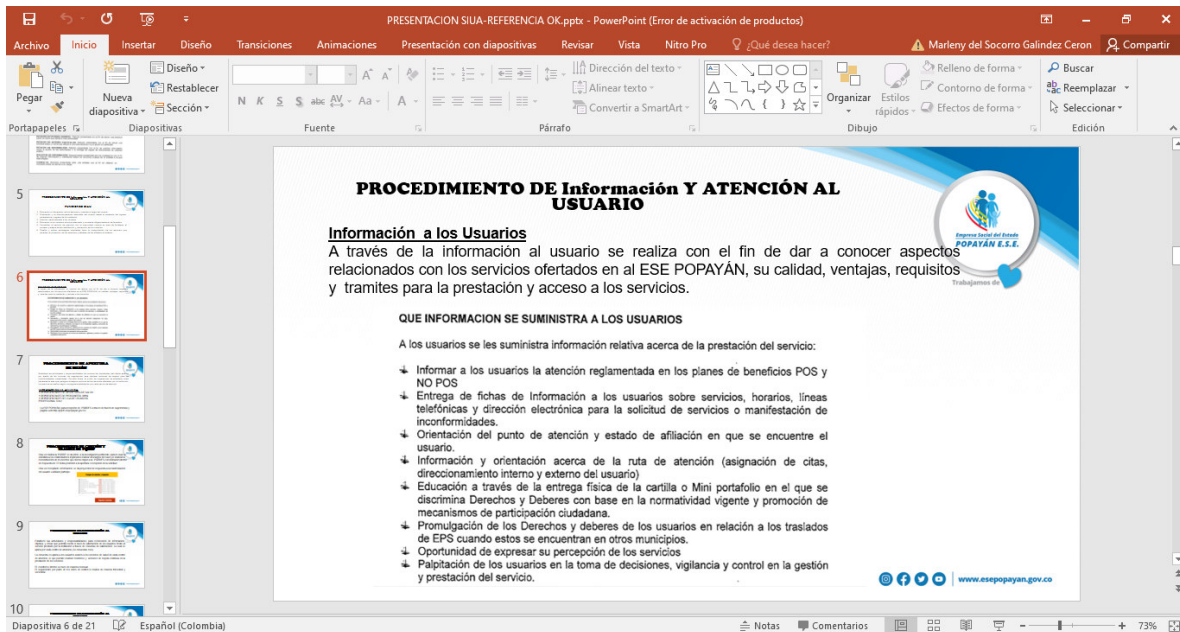
FUNCIONES DE SIAU

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

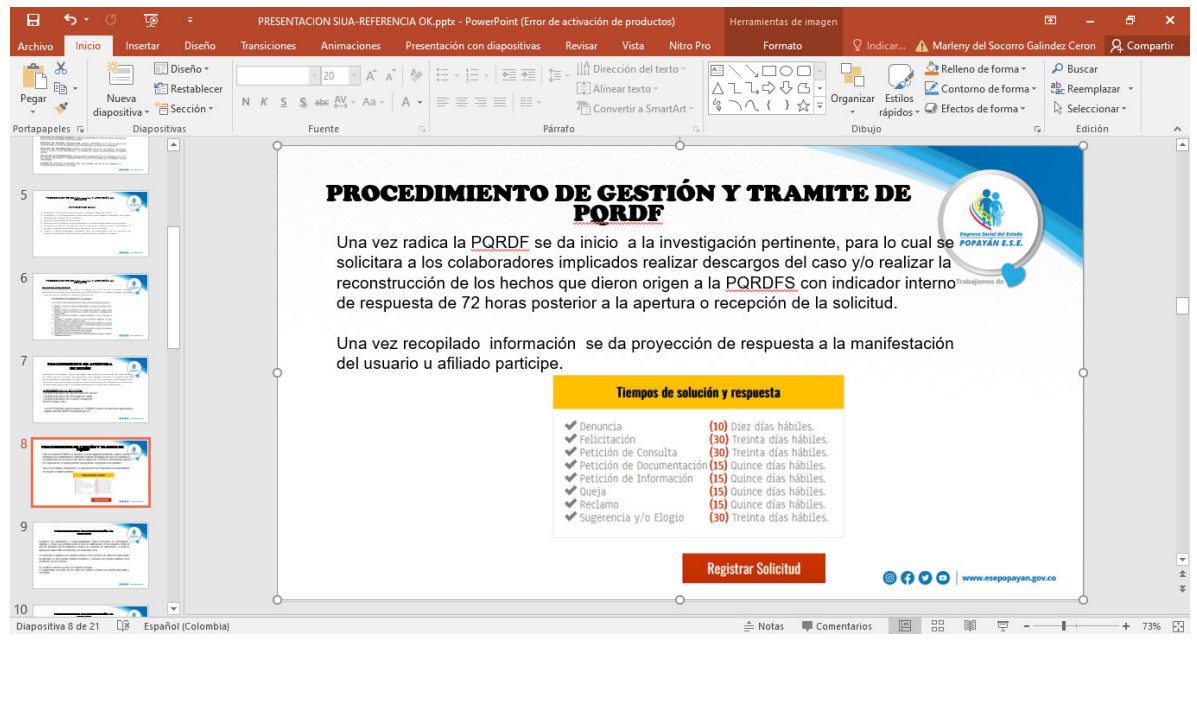
La ESE Popayán para la recepción de PQRDFS las realiza a través de buzón de sugerencia y página web <http://pqrdf.esepopayan.gov.co/>

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

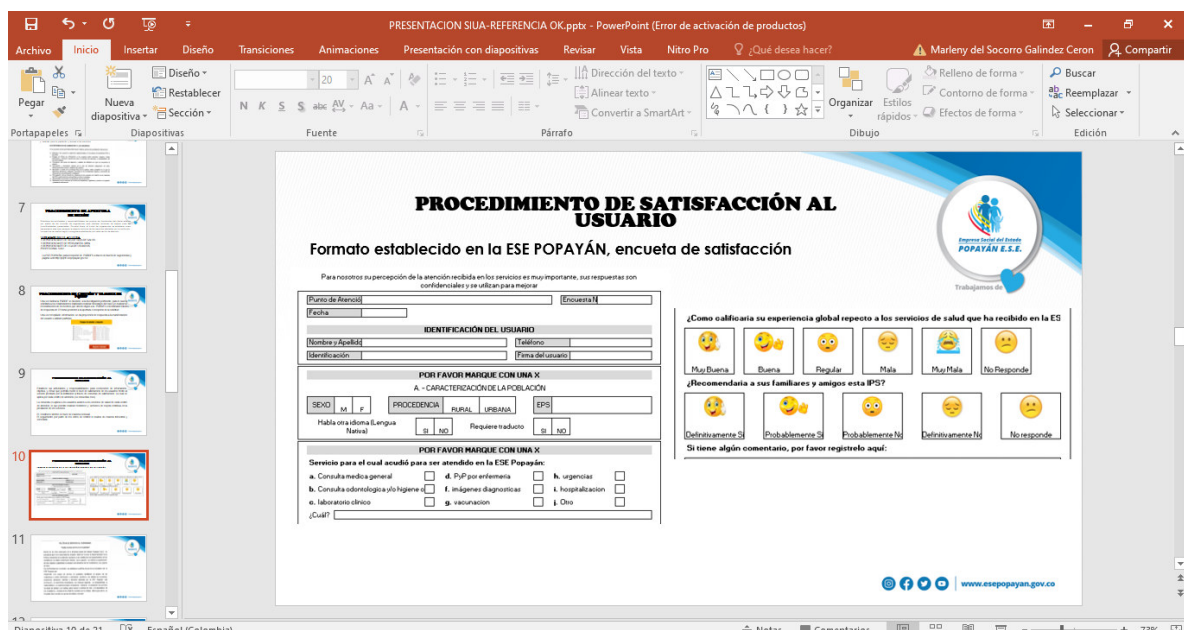
PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO

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:

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 O P O

PROCEDENCIA: RURAL URBANA EPS: SI NO

Habla otra lengua o lengua Nativa: SI NO Pregunta no traducida 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

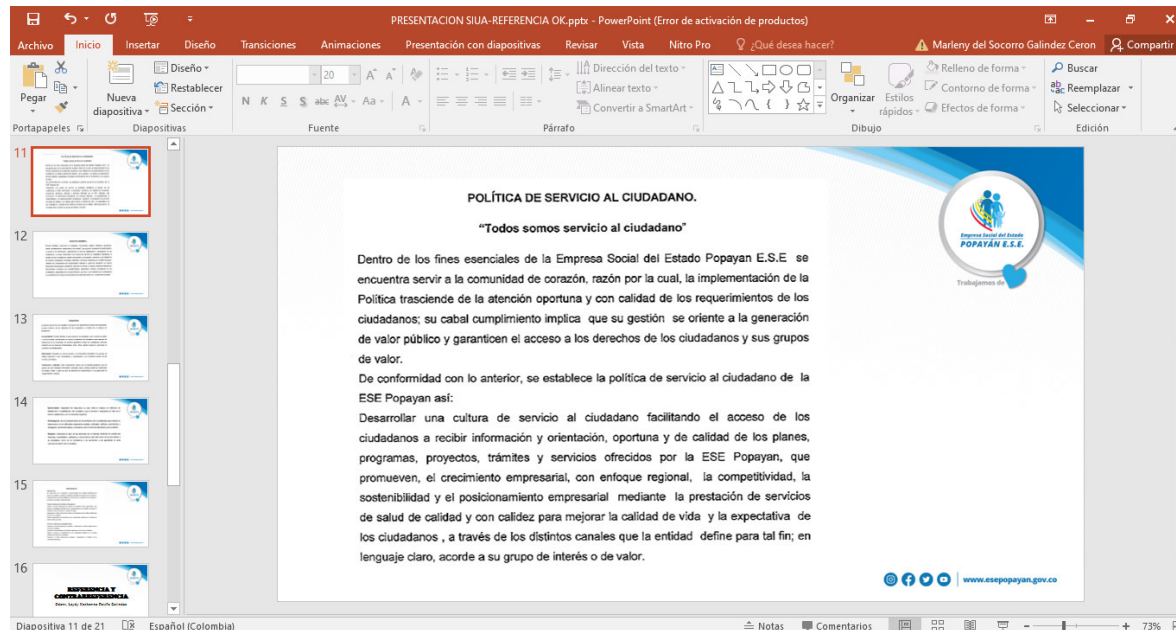
Si tiene algún comentario, por favor registre aquí:

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 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 desarrollos tecnológicos 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



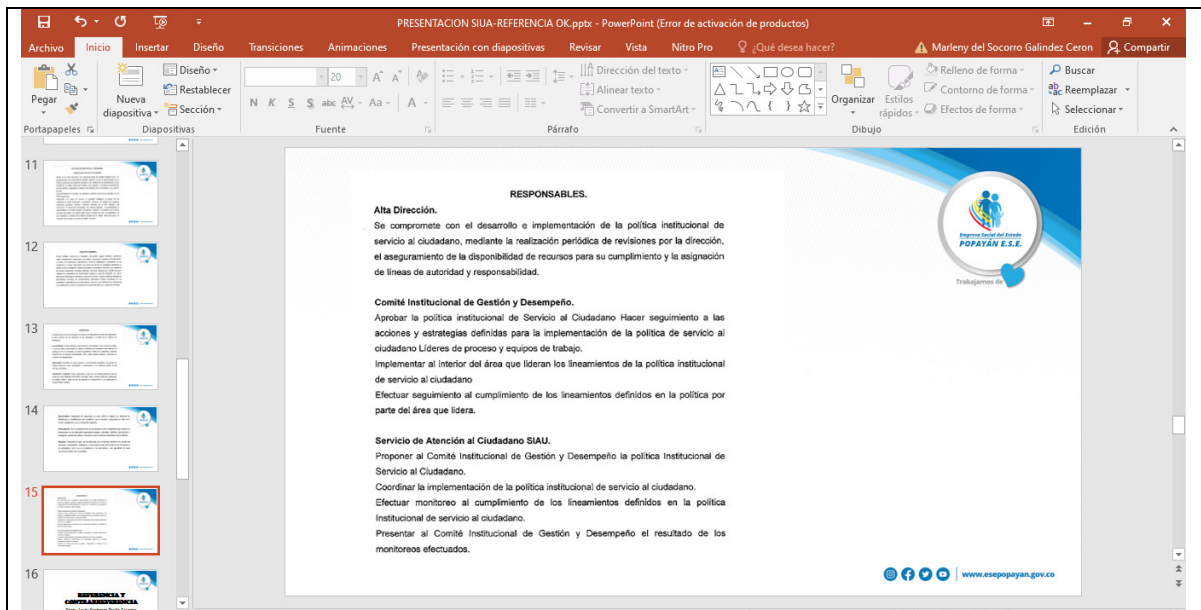
ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 7 de 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

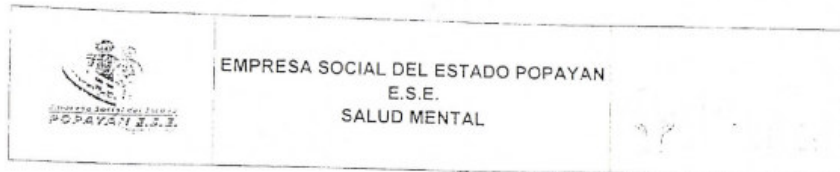
NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ.

TRANSCRIPTOR.

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

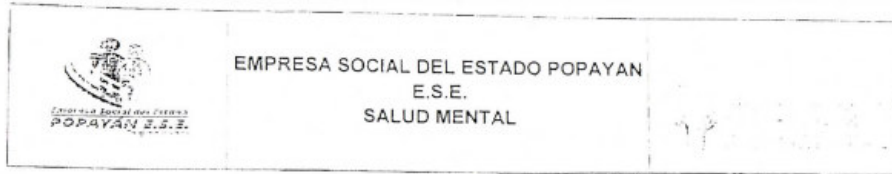
LEYDY KATHERINE PATIÑO GALINDEZ
 Profesional Participe
 SINTRAUNPROS
 Empresa Social del Estado Popayán ESE

LISTA DE ASISTENCIA



LISTADO DE ASISTENCIA.

NOMBRE DE LA REUNIÓN	SocIALIZACIÓN MANUAL SIAJ - Referencia y control de telecuidados		REUNIÓN No	FECHA
HORA INICIAL	HORA FINAL	MODALIDAD		14 JULIO 2018
LUGAR	P. A. 101010			
NOMBRE Y APELLIDO	CARGO Y DEPENDENCIA	TELEFONO	EMAIL	FIRMA
Andrés Felipe Torres	AUX. DE ENFERMERIA	3207461648	andrestorres2000@gmail.com	[Firma]
Andrés Bernal	AUX. ODONTOLÓGICO	3133705733	andresbernal@gmail.com	[Firma]
RODOLFO A. GUTIÉRREZ	AUX. DE ENFERMERIA	3217456935	rodolfo.gutierrez@gmail.com	[Firma]
ERASMO QUILINDO	Conductor	3147756855	erasmoquilindo@gmail.com	[Firma]
Ligia Tamayo	Auxiliar General	3127560628	ligiatamayo@gmail.com	[Firma]
Carolina A. Prado H	Asesora	3164117712	carolina.prado@gmail.com	[Firma]
Andrés A. Escobar	Asesora	3167184156	andres.escobar@gmail.com	[Firma]
Andrés Quiroz C	AUX. SERVICIOS GENE	3222119713	andresquiroz@gmail.com	[Firma]
Franco P. Martínez Y.	Asesora	3116372116	franco.pmartinez@gmail.com	[Firma]
Achnara Lina Sánchez	AUXILIOS EN ENFERMERIA	3122424026	achnara.lina@gmail.com	[Firma]
Enrico Marcelo Carvajal	AUX. FARMACEUTICA. PREVEN	319795389	enricocarvajal@gmail.com	[Firma]
Yudel Yunda	AUX. EN ENFERMERIA PASANTE	3153355822	yudel.yunda@gmail.com	[Firma]
CESE VELAZCO P.	COORDINADOR - PEDIATRO	3206246588	cevelazco@gmail.com	[Firma]
Claudia L. Pinos	control salud publico	3183431024	claudia.pinos@gmail.com	[Firma]
Nancy Acosta M	Seguridad del Paciente	3017134032	nancyacostamu2264@gmail.com	[Firma]



LISTADO DE ASISTENCIA.

NOMBRE DE LA REUNIÓN	REFERENCIA Y CARROTE-TELÉFONO	REUNIÓN No	FECHA
Socialización Manual SIAJ			14 JULIO 2018
HORA INICIAL	HORA FINAL	MODALIDAD	Presencial
LUGAR	PUNTO DE ATENCIÓN TORO		
NOMBRE Y APELLIDO	CARGO Y DEPENDENCIA	TELEFONO	EMAIL
Deisy Caicedo	odontóloga	3102902936	deycaricedo@gmail.com
Deisy Buitrago Calambor	Aux de enfermería	3122963523	deisybuitragocalambor@gmail.com
Val Andrea Matire M.	Enfermera	3113490450	matireandrea@gmail.com
Katherine Pita	Coord. SIAJ	3184474235	kpita@popayan.gov.co
Yenny Velasco Penagos	BACTERIOLOGA	3113716024	yennyvelasco@gmail.com
Deisy Gutierrez Escobar	Aux. Laboratorio	3158805075	deisygutierrez@gmail.com
Claudio Castro	Aux. oftalmólogo	3157480645	claudiocastro@gmail.com
Maddy A. Pulido Serrano	Aux. enfermería	3212310902	maddypulido@gmail.com
Kevia A. Santos P.	Cargue ASOS	3148822197	keviasantos@gmail.com
Milivel que Gallego	Aux. enfermería	3126282768	milivelque@gmail.com
Carla A. Prude H	Médico	315147711	carlaprude@gmail.com
Mario Zamora Bello	SIAJ Aux. enfermería	3127880647	mariozamora@gmail.com
Aina Maria Jarama	Aux. enfermería	3136134270	ainamariajarama@gmail.com
Adrian Alexander E.	Aux. Variaciones Covid	3167132132	adrianalexander@gmail.com
Monica Santiago Barras	Odonatología (extramural)	3057534915	monicasantiago@gmail.com
Luz Patricia Quispe	Oficina SIAJ	3106312699	luzpatisa@gmail.com
Lorena Rosmachin	Apoyo P.P.	3135596964	lorenarosmachin@gmail.com
FIRMA			



ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 10 de 11

LISTA DE ASISTENCIA



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYÁN
ESE POPAYAN
E.S.E NIT 900.145.579-1
COMITÉ ISNTITUCIOAL
14/07/2022

Marca temporal	PUNTO DE ATENCION	NOMBRES Y APELLIDOS	FECHA	TELEFONO
2022/07/14 1:51:52 p.Â m. GMT-5	TOTORO	Juan Carlos cotazo	14/07/2022	3154994610
2022/07/14 1:52:14 p.Â m. GMT-5	TOTORO	Luz piedad vivas llanten	14/07/2022	3206322699
2022/07/14 1:54:34 p.Â m. GMT-5	TOTORO	Mildred Geraldine Cruz Gallego	14/07/2022	3126182768
2022/07/14 1:54:41 p.Â m. GMT-5	TOTORO	Deisy caicedo	14/07/2022	3103903936
2022/07/14 1:55:18 p.Â m. GMT-5	TOTORO	Erasmus Fernando Quilindo	14/07/2022	3147756855
2022/07/14 1:59:32 p.Â m. GMT-5	TOTORO	Karen Dayana FernÃñandez SÃñnchez	14/07/2022	3145665677
2022/07/14 2:00:35 p.Â m. GMT-5	TOTORO	Deisi golondrino escobar	14/07/2022	3158805075
2022/07/14 2:01:35 p.Â m. GMT-5	TOTORO	Adrian Alexander Escobar Quira	14/07/2022	3167187732
2022/07/14 2:32:43 p.Â m. GMT-5	TOTORO	Claudia Yaqueline Castro FernÃñandez	14/07/2022	3157480645
2022/07/14 2:50:52 p.Â m. GMT-5	TOTORO	Monica Santiago barrios	14/07/2022	3057534915

