

ACTA N°	HORA INICIAL:	HORA FINAL:	DÍA	MES	AÑO
1	11:00 AM	1:00 PM	16	05	2023

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

**LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y/O ENTIDAD):** Oficina atención al usuario

**ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR).**

Socialización manual SIAU  
Política De Servicio Al Ciudadano  
Política Participación Social

**CITADOS:**

Personal afiliado participe de la ESE Popayán que ingresa –(Ver Lista de asistencia)

**DESARROLLO:**

El día 16/05/2023 siendo las 11:00 am en las instalaciones de la oficina de atención al usuarios lleva a cabo jornada de capacitación a los afiliados participes que ingresan a la institución

**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

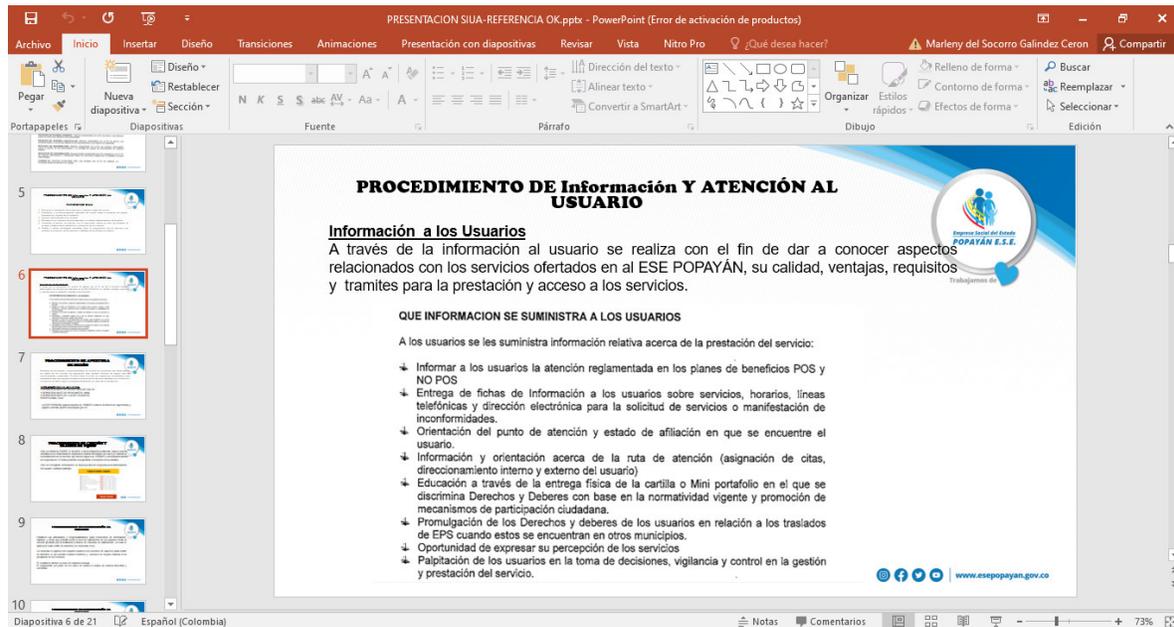
#### **FUNCIONES DE SIAU**

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 secretaria de salud  
1 representante de la personería  
1 representante de la liga de usuarios  
1 profesional SIAU

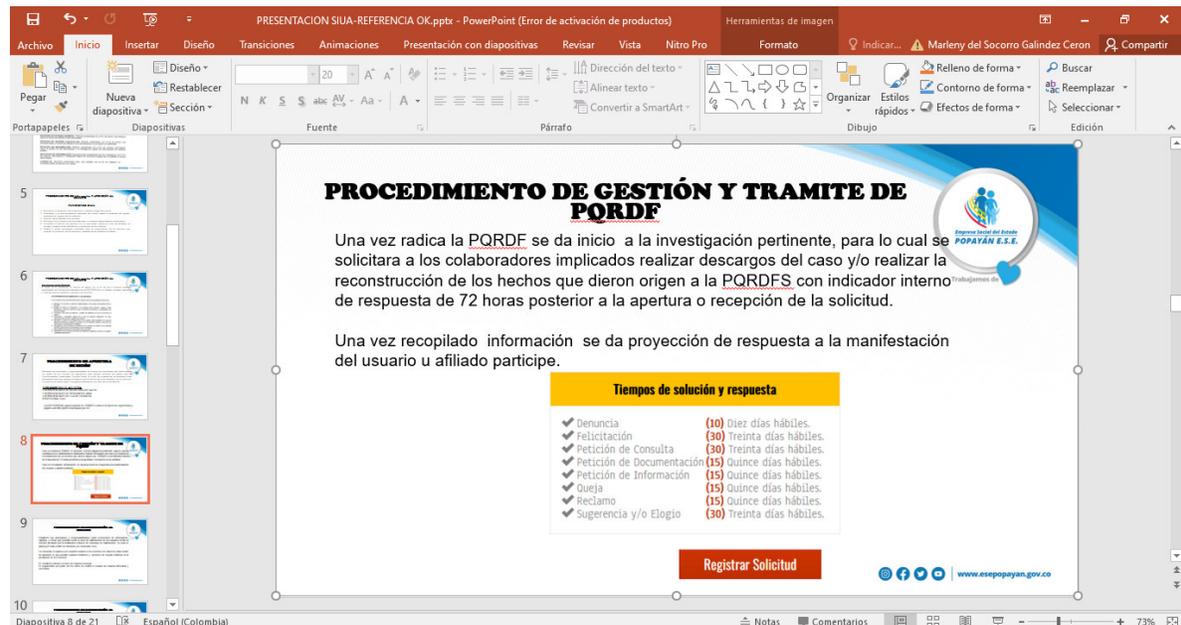
La ESE Popayán para la recepción de PQRDFS las realiza a través de buzón de sugerencia y página web <http://pqrdf.esepopayan.gov.co/>

### 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](http://www.esepopayan.gov.co)

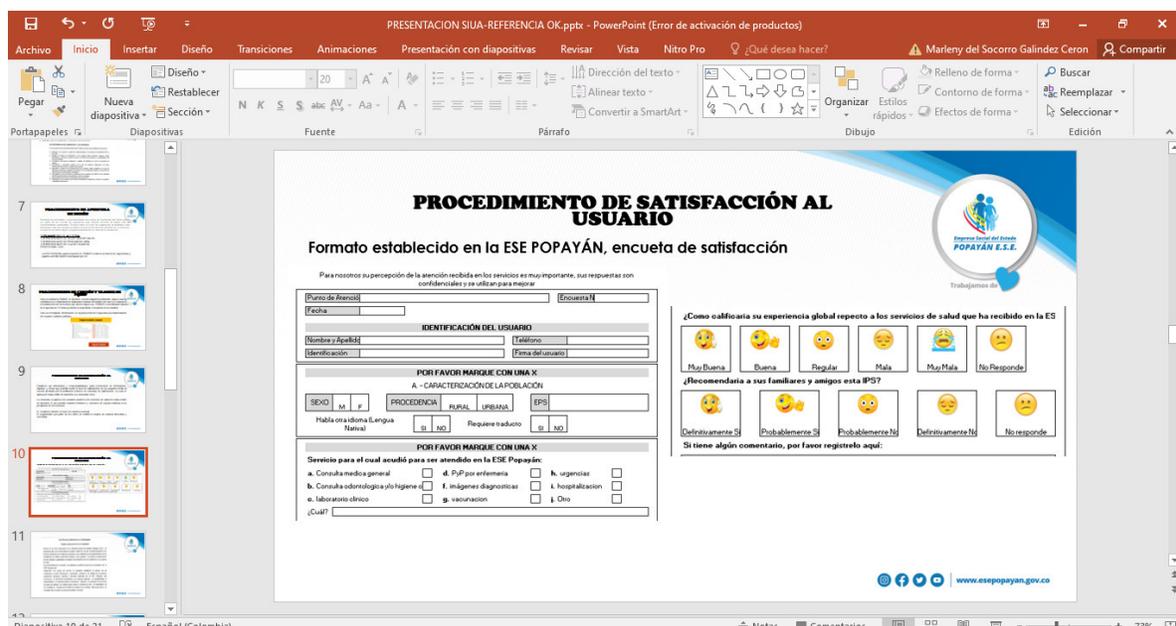
## PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO

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 nosotros 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°:

**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    PROCEDENCIA:  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

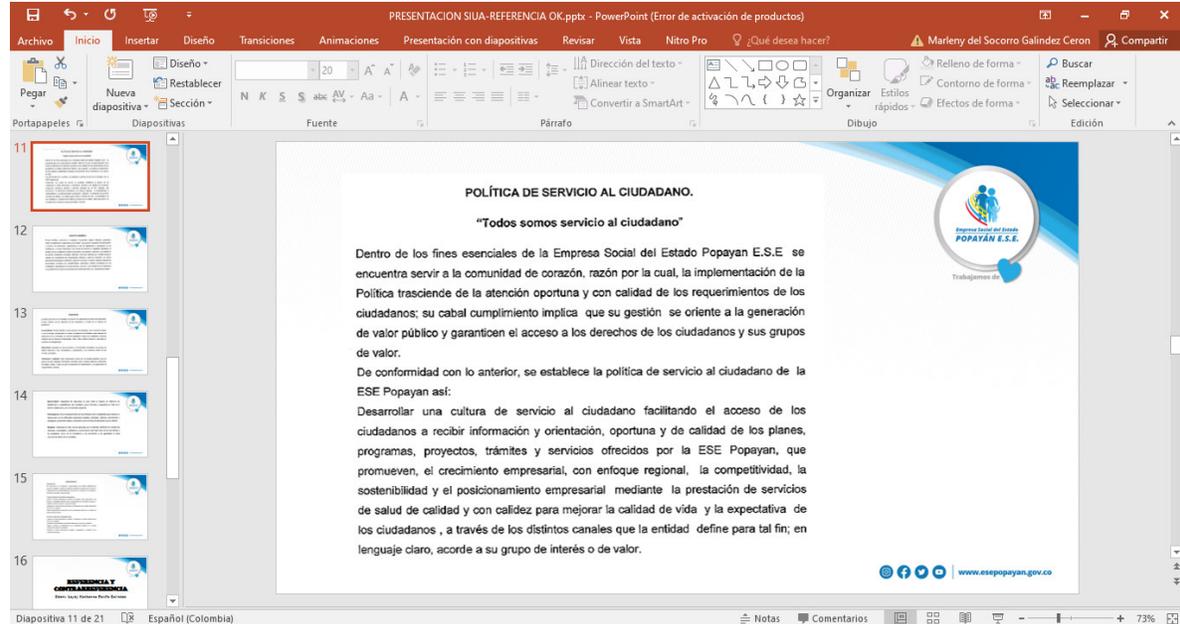
Si tiene algún comentario, por favor registre aquí:

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 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.



PRESENTACION SIIA-REFERENCIA OK.pptx - PowerPoint (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Diseño Transiciones Animaciones Presentación con diapositivas Revisar Vista Nitro Pro ¿Qué desea hacer? Marleny del Socorro Galíndez Ceron Compartir

Portapapeles Diapositivas

**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

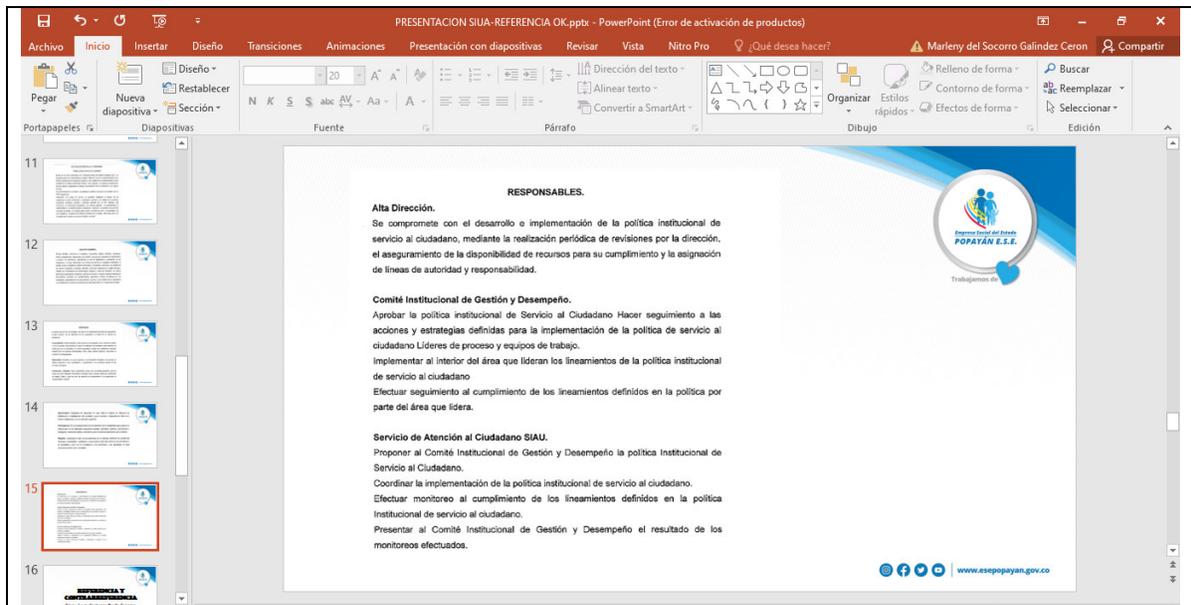
Diapositiva 11 de 21 Español (Colombia) 73%

## 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



**RESPONSABLES.**

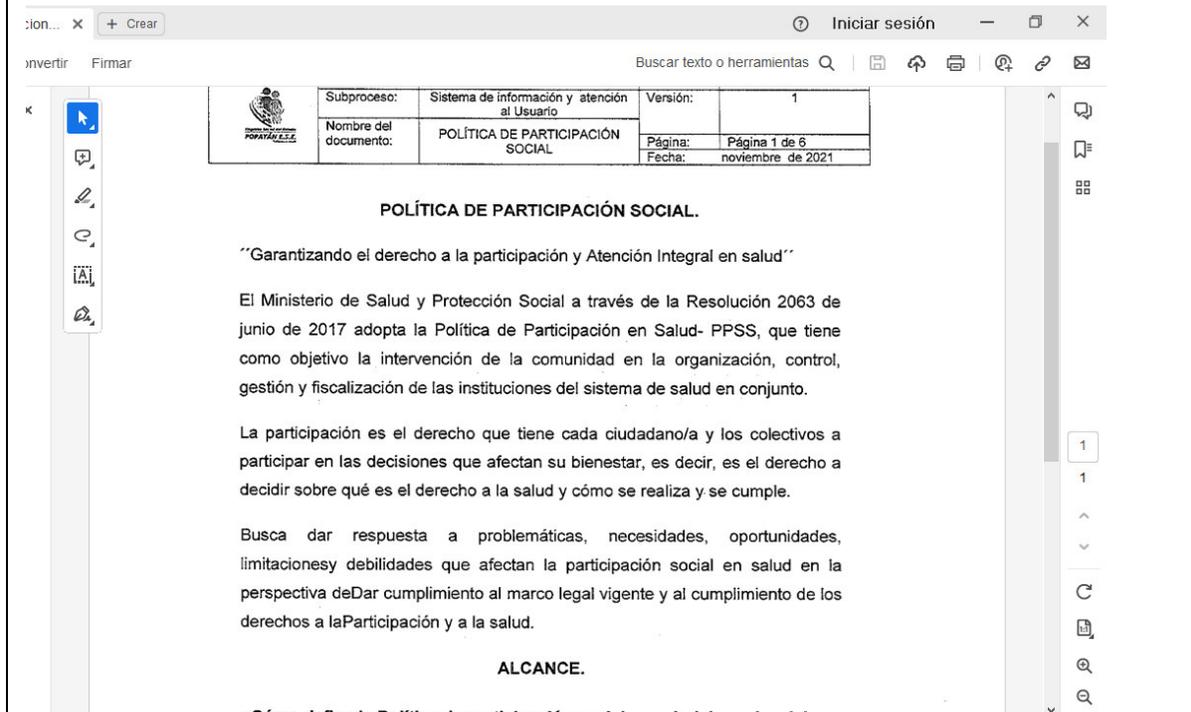
**Alta Dirección.**  
Se compromete con el desarrollo e implementación de la política institucional de servicio al ciudadano, mediante la realización periódica de revisiones por la dirección, el aseguramiento de la disponibilidad de recursos para su cumplimiento y la asignación de líneas de autoridad y responsabilidad.

**Comité Institucional de Gestión y Desempeño.**  
Aprobar la política institucional de Servicio al Ciudadano Hacer seguimiento a las acciones y estrategias definidas para la implementación de la política de servicio al ciudadano Líderes de proceso y equipos de trabajo.  
Implementar al interior del área que lideran los lineamientos de la política institucional de servicio al ciudadano  
Efectuar seguimiento al cumplimiento de los lineamientos definidos en la política por parte del área que lidera.

**Servicio de Atención al Ciudadano SIAU.**  
Proponer al Comité Institucional de Gestión y Desempeño la política institucional de Servicio al Ciudadano.  
Coordinar la implementación de la política institucional de servicio al ciudadano.  
Efectuar monitoreo al cumplimiento de los lineamientos definidos en la política Institucional de servicio al ciudadano.  
Presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño el resultado de los monitoreos efectuados.

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

**POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL**



Subproceso:	Sistema de información y atención al Usuario	Versión:	1
Nombre del documento:	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL	Página:	Página 1 de 6
		Fecha:	noviembre de 2021

**POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL.**

“Garantizando el derecho a la participación y Atención Integral en salud”

El Ministerio de Salud y Protección Social a través de la Resolución 2063 de junio de 2017 adopta la Política de Participación en Salud- PPSS, que tiene como objetivo la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

La participación es el derecho que tiene cada ciudadano/a y los colectivos a participar en las decisiones que afectan su bienestar, es decir, es el derecho a decidir sobre qué es el derecho a la salud y cómo se realiza y se cumple.

Busca dar respuesta a problemáticas, necesidades, oportunidades, limitaciones y debilidades que afectan la participación social en salud en la perspectiva de Dar cumplimiento al marco legal vigente y al cumplimiento de los derechos a la Participación y a la salud.

**ALCANCE.**

El Ministerio de Salud y Protección Social a través de la Resolución 2063 de junio de 2017 adopta la Política de Participación en Salud- PPSS, que tiene como objetivo la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

La participación es el derecho que tiene cada ciudadano/a y los colectivos a participar en las decisiones que afectan su bienestar, es decir, es el derecho a decidir sobre qué es el derecho a la salud y cómo se realiza y se cumple.

**PRINCIPIOS.**

- Enfoque de derechos - (sujetos de derechos- el Estado garantiza y restable)
- 2. Territorialidad – (especificidad de las dinámicas en los territorios)
- 3. Diversidad – (pluralidad étnica, cultural, sexo, religiosa, política)
- 4. Solidaridad - (acción articulada entre ciudadanos, organizaciones e Instituciones)
- 5. Autonomía - (libertad y dignidad para el ejercicio del derecho a participar)
- 6. Equidad – (reconocimiento de diferencias sin discriminación)
- 7. Transparencia – (acceso a la información y ejercicio del control social)
- 8. Corresponsabilidad - (articulación y concurrencia entre actores del sistema)

Se resuelve dudas, Siendo las 1:00 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			FPD-06	
			VERSION 2	
			Fecha	
			Página 1 de 1	
<p>Sistema Gestión de Calidad</p>		<p>REUNION - MITING Período de Personal SIAU Inclusión Personal vigente a la institución</p>	<p>FECHA: 16-05-2013</p>	<p>LUGAR: Oficina atención al usuario</p>
NOMBRES	APELLIDOS	CARGO	TEL.FONO	ENTIDAD/PUNTO
Rafael	Rafael	Coord SIAU	314444231	ESE Popayán
Maria Eugenia	Mariely Suarez	SIAU	3134486077	Sede Occidente
Dr. Angélica	Angélica	SIAU	3014608895	Unidad de Gestión
Kenneth	Piamba	SIAU	3225300112	ESE POP
Jorge Leonardo	Brauo Padriñez	SIAU	3058355544	ESE Popayán
Therese James	Luz Paz	SIAU	304385426	E. SE. Popayán
Nora de la Haza		SIAU y Lazos	319570217	C.S.S.O.
OBSERVACIONES:				