



## ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 1 de 18

ACTA N°	HORA INICIAL:	HORA FINAL:	DÍA	MES	AÑO
3	3:00 PM	5:00 PM	5	07	2023

**NOMBRE DE LA REUNIÓN:** Socialización manual SIAU, 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 5/07/2023 siendo las 3:00 PM am a través de plataforma virtual meet lleva a Socialización manual SIAU, política de servicio al ciudadano y participación social

#### **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

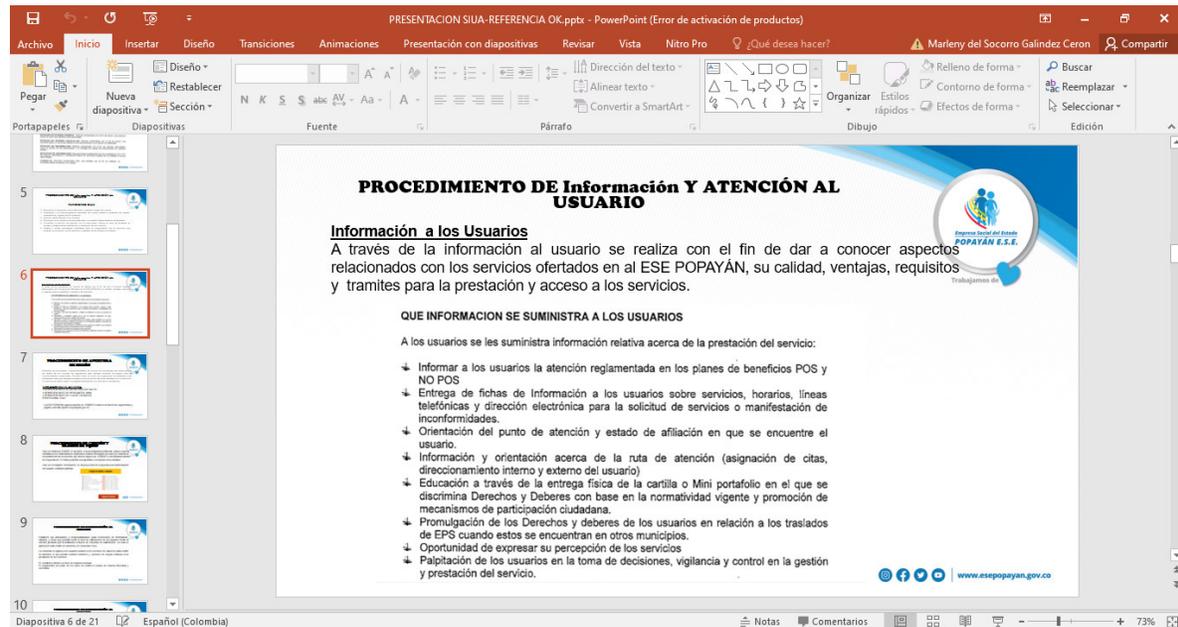
### **FUNCIONES DE SIAU**

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

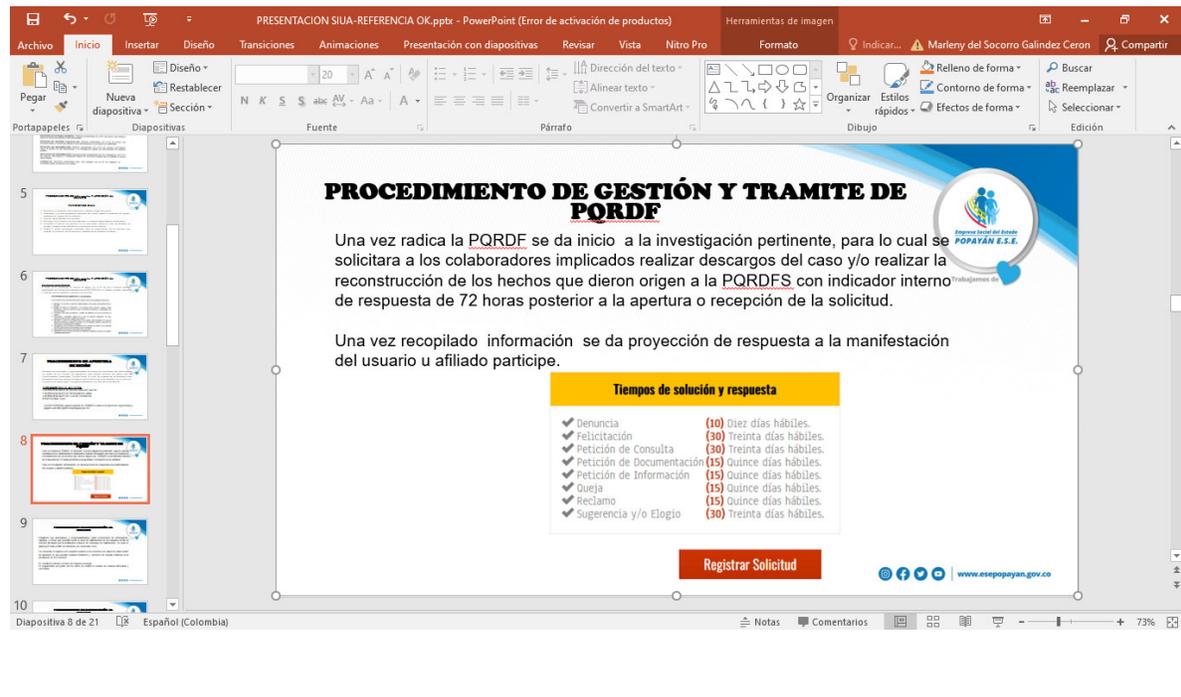
La ESE Popayán para la recepción de PQRDFS las realiza a través de buzón de sugerencia y página web <http://pqrdf.esepopayan.gov.co/>

### 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

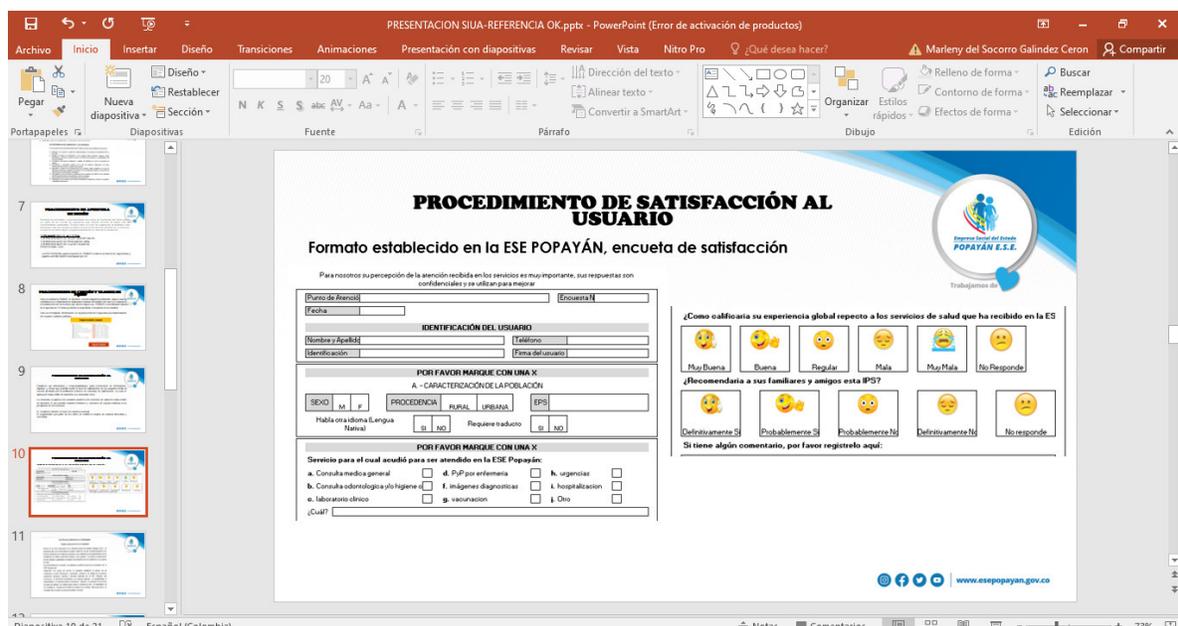
## PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO

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. PJP por enfermedad  h. urgencias

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

c. laboratorio clínico  g. vacunación  j. Otro

¿Cuál?

¿Como 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

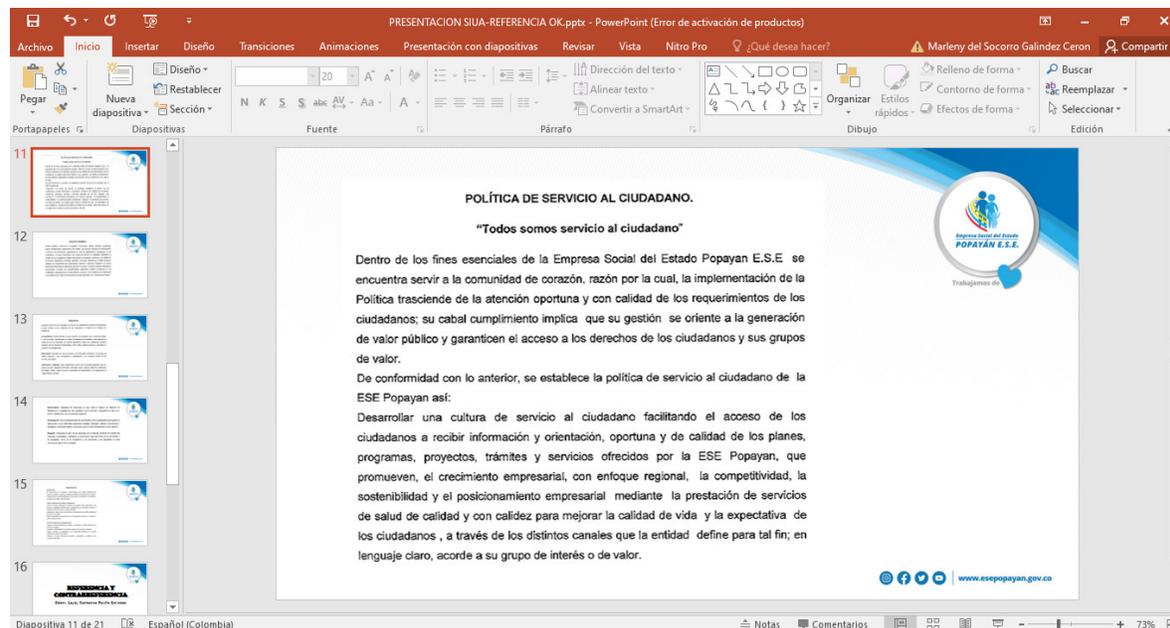
Si tiene algún comentario, por favor registre aquí:

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)

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

Pegar Nueva diapositiva Sección Fuente Párrafo Dirección del texto Alinear texto Convertir a SmartArt Organizar Estilos rápidos Dibujo Relleno de forma Contorno de forma Efectos de forma Buscar Reemplazar Seleccionar Edición

11 12 13 14 15 16

**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

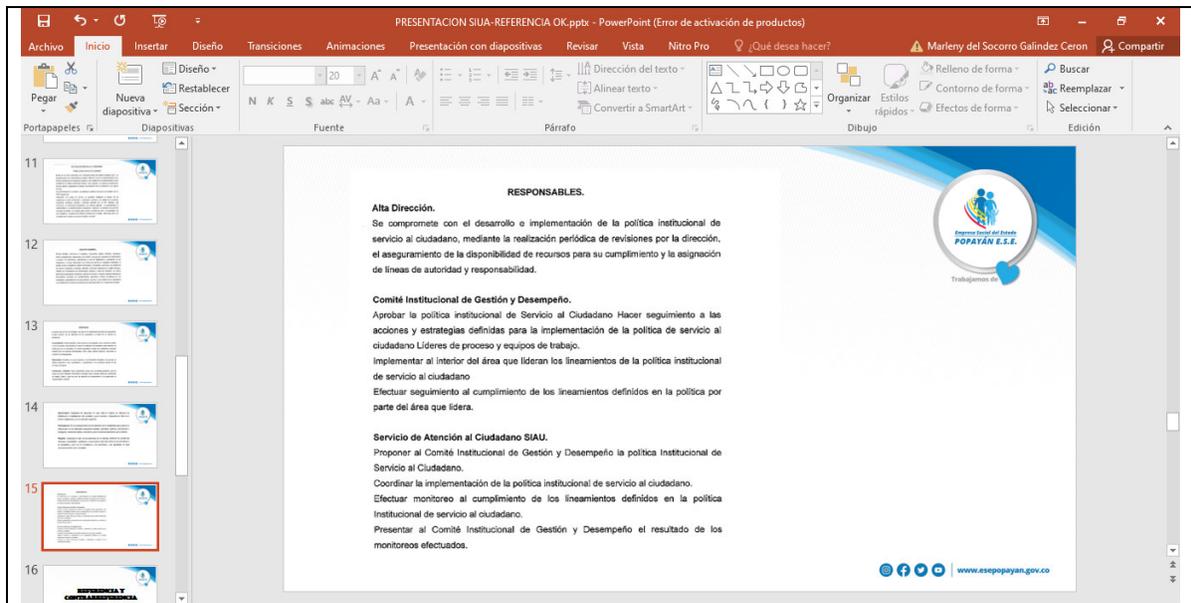
Diapositiva 11 de 21 Español (Colombia) Notas Comentarios 73%

## 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.**

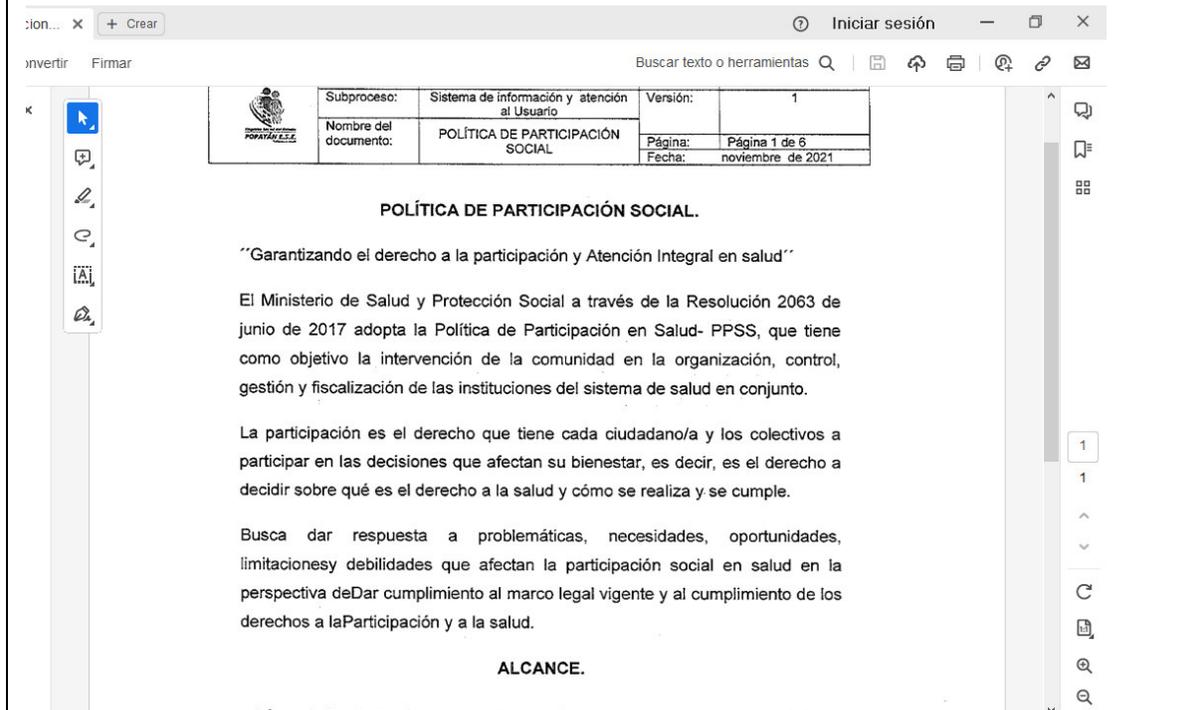
**Alta Dirección.**  
Se compromete con el desarrollo e implementación de la política institucional de servicio al ciudadano, mediante la realización periódica de revisiones por la dirección, el aseguramiento de la disponibilidad de recursos para su cumplimiento y la asignación de líneas de autoridad 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 5:00 pm se finaliza socialización

**CONVOCATORIA (PRÓXIMA REUNIÓN):**

Por definir

**NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ.**

**TRANSCRIPTOR.**



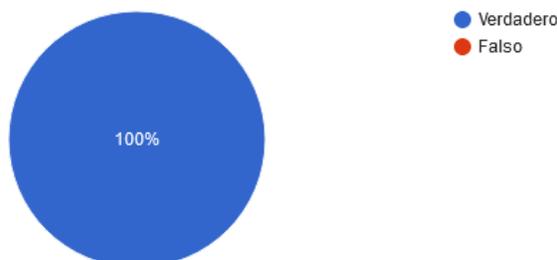
**LEYDY KATHERINE PATIÑO GALINDEZ**  
Profesional Participe SINTRAUNPROS  
Empresa Social del Estado Popayán ESE

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

## ADHERENCIA Y COMPRESION

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.

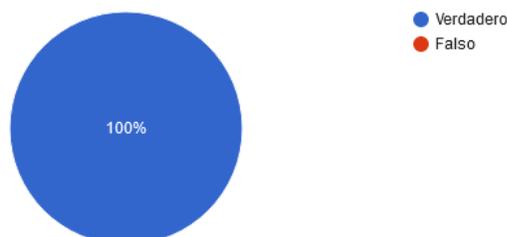
9 respuestas



Con relación a la comprensión y adherencia de manual atención al usuario se cuenta que los profesionales identifican que la Sistema de Información y Atención al Usuario 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 POPAYAN.

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

9 respuestas



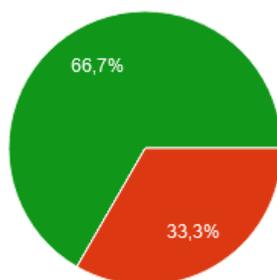
Con relación a la comprensión y adherencia de manual atención al usuario se cuenta que los profesionales identifican el monitoreo, clasificación y tramite oportuno que se realiza a la solución de las PQRDFS (Peticiónes, quejas,

reclamos, denuncias, felicitaciones y sugerencias) realizadas por los usuarios y/o familiares van encaminadas 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.

3. Entre las funciones de atención al usuario son correctas:



9 respuestas



- 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
- 4. Educación a los usuarios sobre el adecuado y consiente diligenciamiento de formatos
- 5. Todas son ciertas

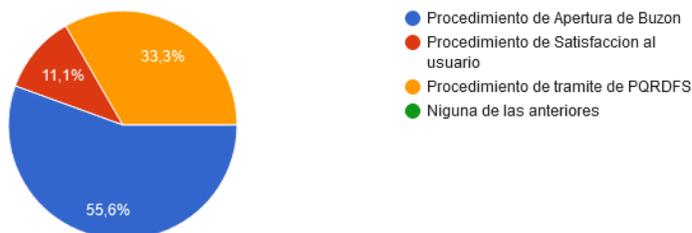
Entre las funciones de atención al usuario que cuenta que el 66.7 % de los profesionales capacitados identifican que las todas las descripciones verdaderas y el 33.3% considera que atención al usuario realiza la función de orientación y re direccionamiento adecuado del usuario desde el momento del ingreso y egreso de la institución.

#### 4. La siguiente afirmación hace parte del procedimiento



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

9 respuestas



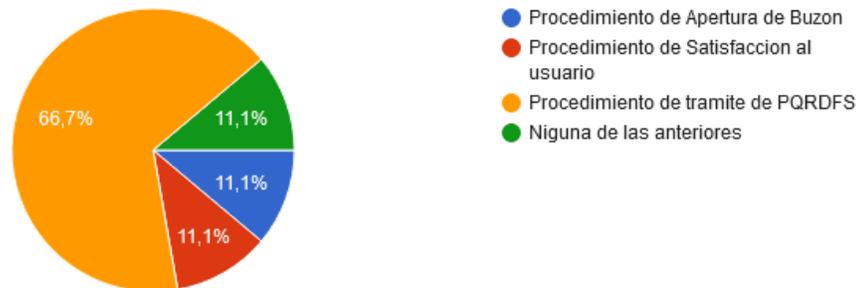
Con referente a las acciones y responsabilidades de conocer las inquietudes del cliente externo por medio de los buzones de sugerencias para plantear acciones de mejora para las inconformidades prestadas. De esta forma, el buzón de sugerencias establece la herramienta que persigue la mejora continua del servicio ofertado por la institución el 55.6 % de los profesionales identificación que la afirmación hace parte al procedimiento de apertura de buzón, con el 33.3% consideran que la afirmación hace parte del procedimiento de trámite de PQRDFS, y el 11.1% consideran que la afirmación anterior hace parte del procedimiento de satisfacción al usuario.

5. La siguiente afirmación hace parte del procedimiento



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

9 respuestas



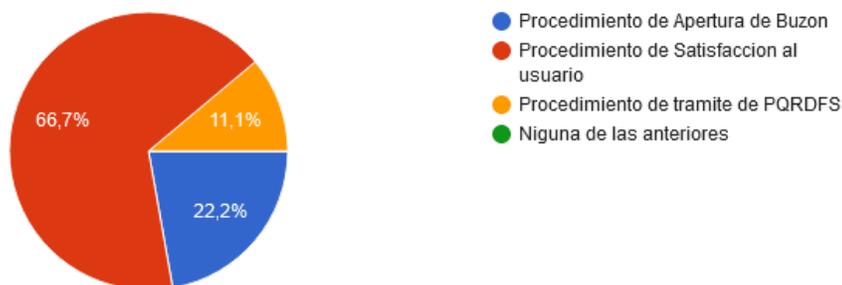
Con relación a la investigación de la pertinente, para la cual se solicitara a los colaboradores implicados realizar descargos del caso y/o realizar la reconstrucción de los hechos que dieron origen a la PQRDFS, el 66.7 % de los profesionales identificación que la afirmación hace parte al procedimiento de trámite de PQRDFS, el 11.1% considera que hace parte al procedimiento de satisfacción al usuario, procedimiento de apertura de buzón y ninguna de las anteriores.

6. La siguiente afirmación hace parte del procedimiento



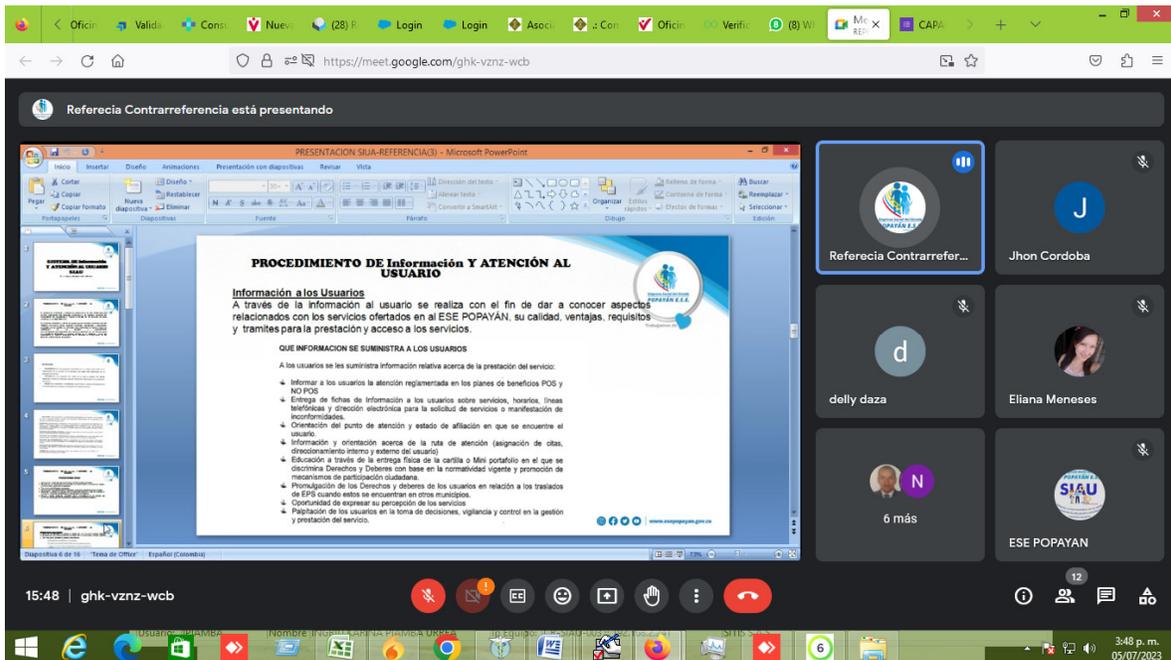
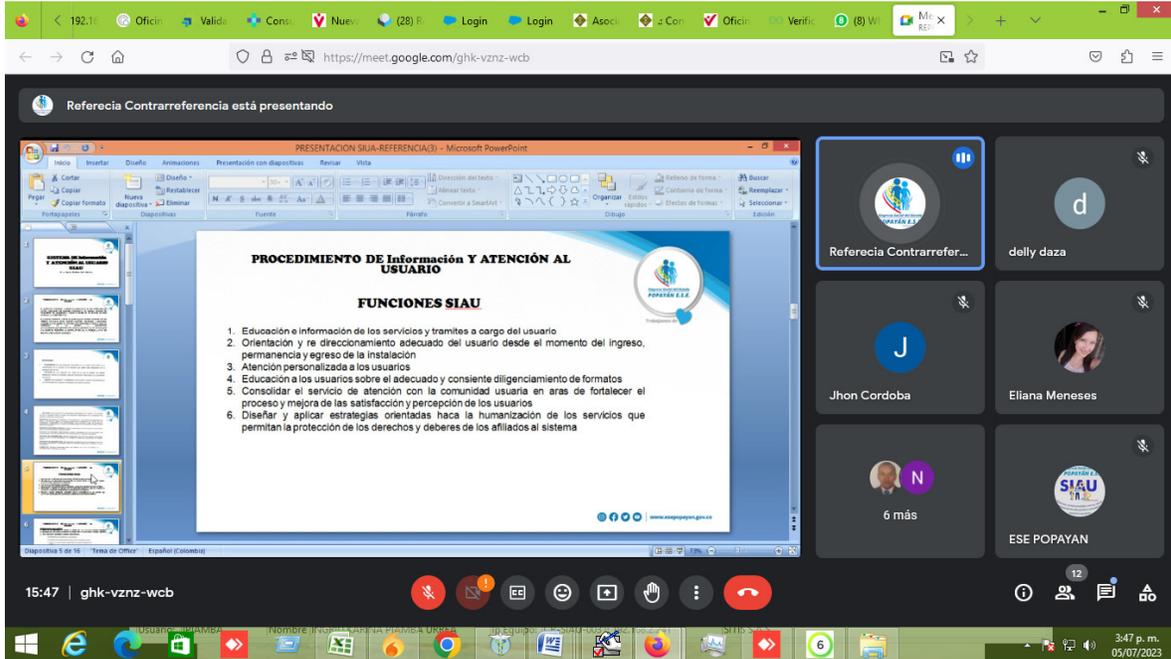
Establece las actividades y responsabilidades para recolección de información, objetiva, y eficaz que permita medir el nivel de satisfacción de los usuarios frente al servicio prestado por la institución a través de encuestas de satisfacción

9 respuestas



Con relación a establecer 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, el 66.7% de los profesionales identificación que la afirmación hace parte del procedimiento de satisfacción al usuario, el 22.2% considera que hace parte del procedimiento apertura de buzón, el 11.1% relacionado a procedimiento tramite de PQRDFS.

**REGISTRO FOTOGRAFICO**



Referencia Contrarreferencia está presentando

PRESENTACION SUIA-REFERENCIA(3) - Microsoft PowerPoint

**PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZÓN**

Establece las actividades 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 se establece como herramienta mas que persigue la mejora continua de los servicios ofertados por la institución. La apertura se realiza según cronograma establecido por cada centro de atención.

**COMPANIAMIENTO DE APERTURA**  
 1 REPRESENTANTE DE SECRETARIA DE SALUD  
 1 REPRESENTANTE DE PERSONERIA MPAL  
 1 REPRESENTANTE DE LIGA DE USUARIOS PROFESIONAL SIAU

La ESE POPAYÁN, para recepción de PORDES a través de buzón de sugerencias y página web <http://pqrdf.esepopayan.gov.co/>

15:50 | ghk-vznz-wcb

Participants: Referencia Contrarrefer..., Jhon Cordoba, dely daza, Eliana Meneses, Andrés Gutiérrez se ha unido.

Referencia Contrarreferencia está presentando

PRESENTACION SUIA-REFERENCIA(3) - Microsoft PowerPoint

**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y TRAMITE DE PORDE**

Una vez radica la PORDE se da inicio a la investigación pertinente, para lo cual se solicita a los colaboradores implicados realizar descargos del caso y/o realizar la reconstrucción de los hechos que dieron origen a la PORDES 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	030 Diez días hábiles.
Reclamación	120 Treinta días hábiles.
Petición de consulta	120 Treinta días hábiles.
Petición de documentación	120 Treinta días hábiles.
Petición de información	120 Treinta días hábiles.
Queja	120 Treinta días hábiles.
Reclamo	120 Treinta días hábiles.
Sugerencia y/o Elogia	120 Treinta días hábiles.

Registrar Solicitud

15:51 | ghk-vznz-wcb

Participants: Referencia Contrarrefer..., Jhon Cordoba, dely daza, Eliana Meneses, 6 más, ESE POPAYAN.



# ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 16 de 18

The screenshot shows a Google Meet session in progress. The main window displays a Microsoft PowerPoint presentation titled "PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN AL USUARIO". The slide content includes:

- Formato establecido en la ESE POPAYÁN, encuesta de satisfacción**
- IDENTIFICACION DEL USUARIO** (User Identification form)
- ¿Cómo califico su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en la ESE?** (Global experience rating with smiley faces)
- ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta ESE?** (Recommendation question with smiley faces)
- ¿Cómo califico los servicios de salud que ha recibido en la ESE?** (Service quality rating with smiley faces)
- ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta ESE?** (Recommendation question with smiley faces)
- Si tiene algún comentario, por favor registrelo aquí.**

The meeting interface on the right shows participants: Referencia Contrarreferencia..., Jhon Cordoba, dely daza, and Eliana Meneses. A notification at the bottom states: "La llamada terminará dentro de 10 minutos. Las llamadas de grupo gratuitas tienen un límite de 1 hora." The bottom status bar shows the time as 15:52 and the meeting ID as ghk-vznz-wcb.

## ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 17 de 18

### LISTA DE ASISTENCIA

FECHA	NOMBRE	APELLIDO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	MUNICIPIO	PUNTO DE ATENCION	PROCESO	CARGO
7/5/2023 15:47:13	Eliana Marcela	Meneses Miranda	elimeneses22@hotmail.es	3128966460	Totoro	Hospital totoro	Estadísticos	Auxiliar administrativo
7/5/2023 15:48:36	Ronald Armando	Silva	gestiondocumetal@esepopayan.gov.co	8333000	Popayan	Centra Salud Sur Occidente	Gestión Documental	Coordinador
7/5/2023 15:51:09	Dely Rubiela	Daza	delymellis@hotmail.com	3137887943	Popayan	Surorientado	Atención al usuario	Siau
7/5/2023 15:51:51	JHON ALEXANDER	CORDOBA GIL	sistemassoprote@esepopayan.gov.co	3232109498	Popayan	Sur Occidente	Sistemas de Información y Estadística	Apoyo a Sistemas
7/5/2023 15:54:15	ALEXANDER	MORENO GONZALEZ	sistemasgestionriesgoesepop@gmail.com	3004229921	POPAYÁN	ESE POPAYÁN - CENTRO DE SALUD SUR OCCIDENTE	PYP	PROF. APOYO PROCESO PYP
7/5/2023 15:56:19	Marisol	Villani rosero	maryvillany2022@gmail.com	3173750687	Popayán	Centro de salud 31 de marzo	Programa de tbc ,almacén ,aux del punto	Aux de enfermería
7/5/2023 16:00:10	KARINA	PIAMBA	karinapiamba2516@gmail.com	3225300712	POPAYAN	SUROCCIDENTE	SIAU	APOYO COORDINACION SIAU

## ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 18 de 18

7/5/2023 16:08:01	KATHERINE	PATIÑO	siaupopayan@esepopayan.gov.co	3184474235	Popayan	Unidad de Atencion Sur Occidente	SIAU	Coordinadora SIAU
7/5/2023 16:09:32	Maria Eugenia	Narváez Sánchez	mariaenarvaez02@gmail.com	3134486047	Popayan	Suroccidente	Siau	Tecnica
7/5/2023 16:10:51	MILTON James	Iles Paz	miljaip24@gmail.com	3014383426	Popayán	Sur Occidente	SIAU	Profesional Apoyo a la Coordinación
7/5/2023 16:11:27	Carolina	Velasco Hernández	karito1217@outlook.es	3243345061	Popayan	Centro de salud 31 de marzo	Programa de tbc	Aux de enfermería
7/5/2023 16:16:01	Noraida	Macias Perez	noramp123@hotmail.com	3175710217	Popayan	CSSO	Siau	Siau y lazos emssanar
7/5/2023 16:16:07	Paola andrea	Meneses morales	Paolaameneses@misena.Edu.co	3128534407	Popayan	Centro de salud 31 de marzo ese popayan	Administrativo	Facturación
7/5/2023 16:17:07	Crisdelson	Varguilla	Crisdelsongonzales2016@gmail.com	3105351064	Popayan	Centro de Salud Bellos Horizonte	Siau	Siau