



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	28	07	2022

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

LUGAR (PUNTO DE ATENCIÓN Y/O ENTIDAD): Socialización modalidad virtual

ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR).

Socialización manual SIAU
Política De Servicio Al Ciudadano

CITADOS:

Personal afiliado participe de la ESE Popayán – para los profesionales de salud del punto de atención de Piamonte y Popayán
(Ver Lista de asistencia)

DESARROLLO:

El día 28/07/2022 siendo las 2:30 pm a través del siguiente link <http://meet.google.com/jam-kiev-vmt>, se lleva a cabo jornada de capacitación para los profesionales de salud del punto de atención de Piamonte y Popayán

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

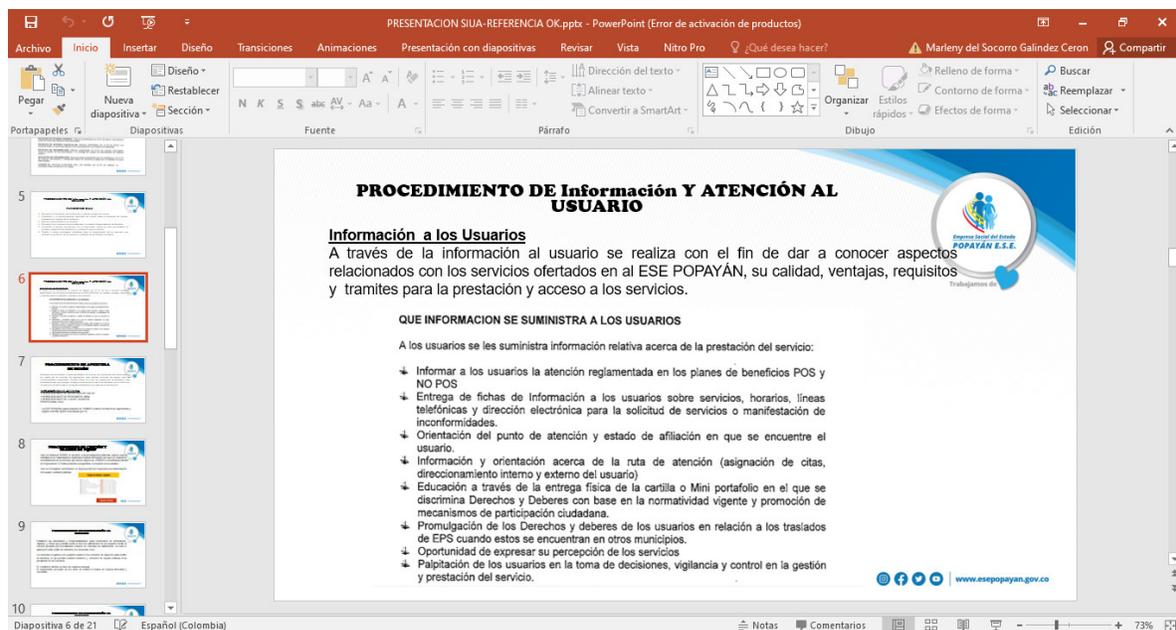
1. Educación e información de los servicios y tramite a cargo del usuario
2. Orientación y re direccionamiento adecuado del usuario desde el momento del ingreso y egreso de la instalación
3. Atención personalizada a los usuarios
4. Educación a los usuarios sobre el adecuado y consiente diligenciamiento 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.
Pregunta	(15) Quince días hábiles.
Reclamo	(15) Quince días hábiles.
Sugerencia y/o Elogio	(30) Treinta días hábiles.

Registrar Solicitud

www.esepopayan.gov.co

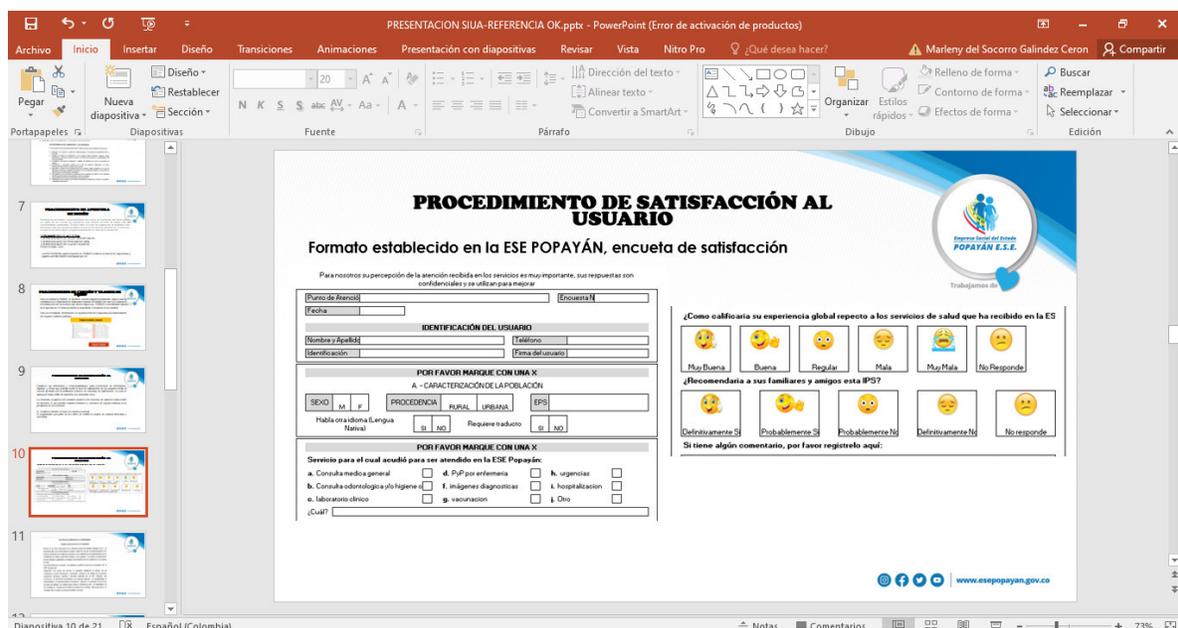
PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO

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 OTRO

PROVICENCIA: RURAL URBANA EPS:

Habla otra lengua o lengua Nativa: SI NO

Preferencia médico: SI NO

POR FAVOR MARQUE CON UNA X:

Servicio para el cual asistió 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

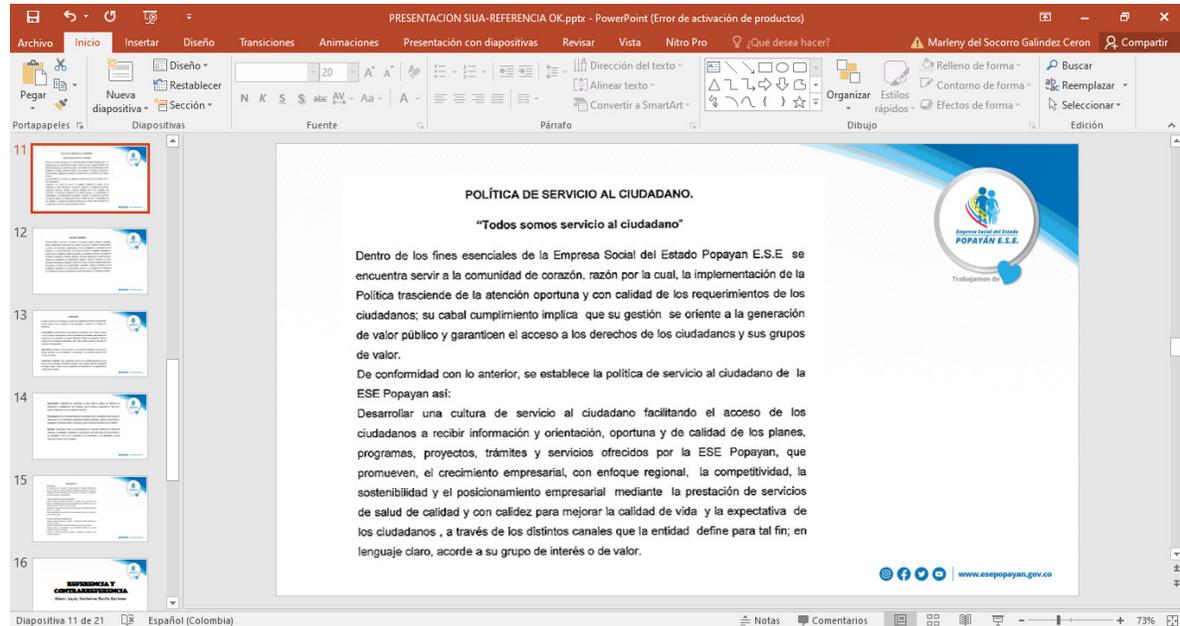
Si tiene algún comentario, por favor registrelo aquí:

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



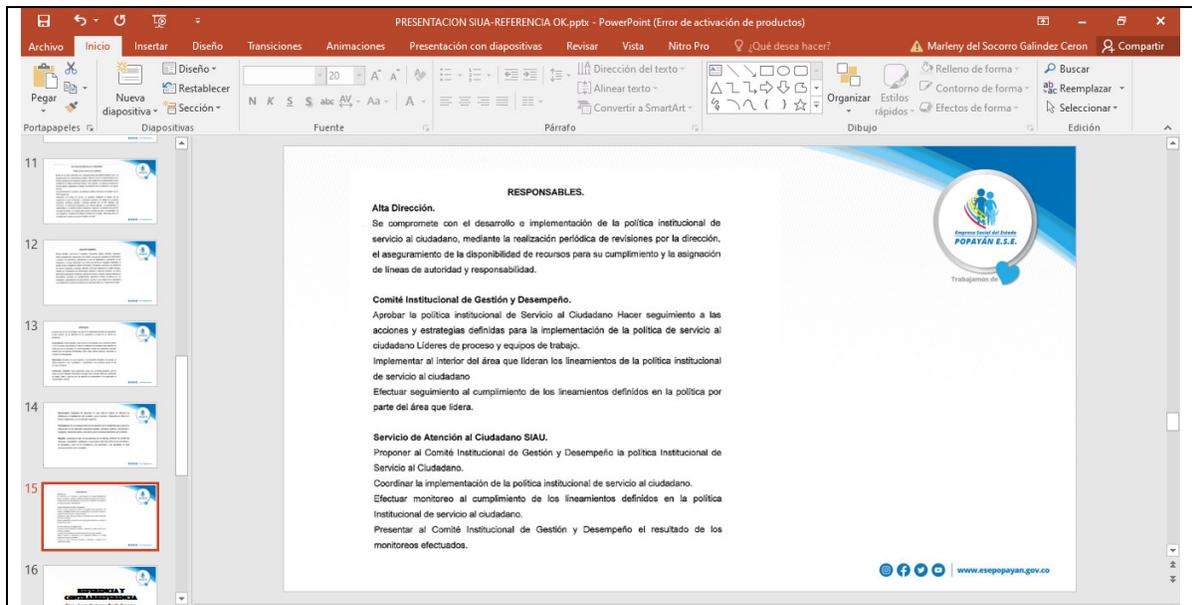
ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 7 de 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

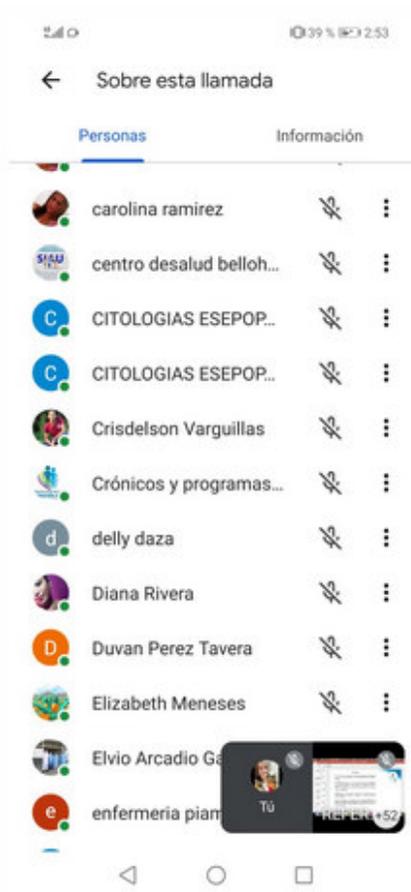
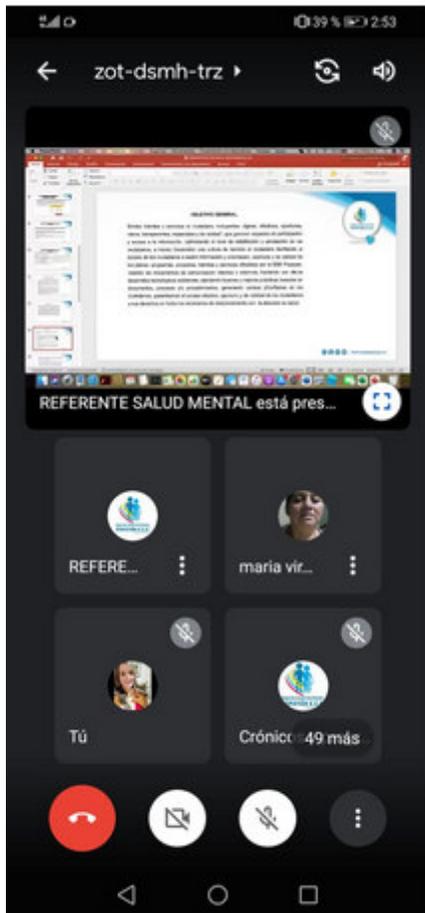
NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ.

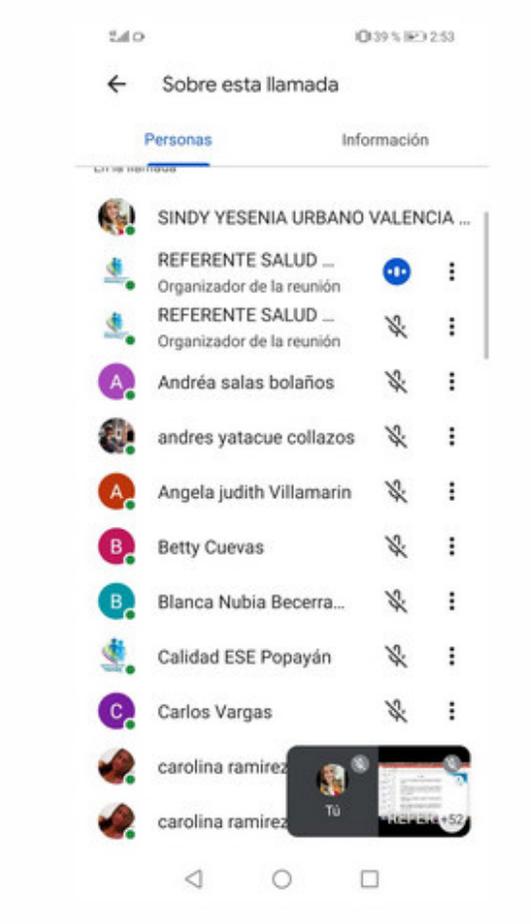
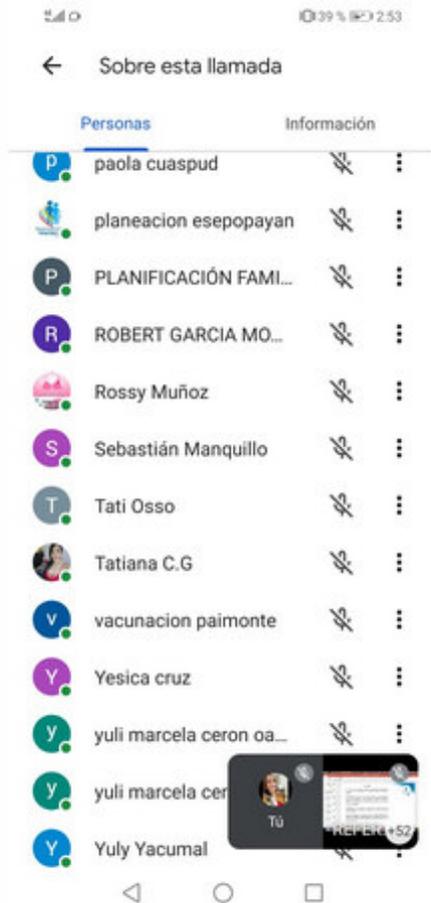
TRANSCRIPTOR.

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 10 de 11

LISTA DE ASISTENCIA



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
28/07/2022

FECHA	PUNTO DE ATENCIÓN	NOMBRE	TELEFONO
2022/07/28 2:35:42 p.Â m. GMT-5	PIAMONTE	Angela villamarin	3104694180
2022/07/28 2:35:56 p.Â m. GMT-5	PIAMONTE	Betty cuevas cuellar	3232884186
2022/07/28 2:38:09 p.Â m. GMT-5	PIAMONTE	Kerly Fernanda GÃ³mez	3138166488
2022/07/28 2:38:29 p.Â m. GMT-5	PIAMONTE	Rossy Enith MuÃ±oz Dorado	3182170366
2022/07/28 2:38:56 p.Â m. GMT-5	PIAMONTE	Carlos vargas	3028316093
2022/07/28 2:39:33 p.Â m. GMT-5	PIAMONTE	Carlos vargas	3028316093
2022/07/28 2:39:51 p.Â m. GMT-5	POPAYAN	LEIDY VIVIANA CABRERANARVAEZ	3108394566
2022/07/28 2:40:18 p.Â m. GMT-5	POPAYAN	MarÃa del mar Zambrano Gaviria	3235865725
2022/07/28 2:40:41 p.Â m. GMT-5	POPAYAN	Karen Elizabeth OrdoÃ±ez Perez	3206285829
2022/07/28 2:41:09 p.Â m. GMT-5	POPAYAN	Carolina Ramirez Higuera	3155372227
2022/07/28 2:41:31 p.Â m. GMT-5	CENTRO DE SALUD SUR OCCIDENTE	jennife muÃ±oz	3206174270
2022/07/28 2:44:48 p.Â m. GMT-5	POPAYAN	MarÃa Alejandra RodrÃguez	3122985904
2022/07/28 2:45:12 p.Â m. GMT-5	CENTRO DE SALUD SUR OCCIDENTE	ivon yariza benavides rincon	3128719775
2022/07/28 2:47:11 p.Â m. GMT-5	PIAMONTE	Andrea salas BolaÃ±os	3208593323
2022/07/28 2:47:20 p.Â m. GMT-5	Hospital Totoro	Leidy Carolina RamÃrez RamÃrez	3206563766
2022/07/28 2:47:20 p.Â m. GMT-5	POPAYAN	Monica Patricia Arcos Delgado	3207889679

ACTA

FOR-MAN-GD-03

Versión 0

Fecha: JULIO 2018

Página 11 de 11

2022/07/28 2:50:01 p.Â m. GMT-5	CENTRO DE SALUD SUR OCCIDENTE	HELBER ORLANDO DIAZ DIAZ	3113269091
2022/07/28 2:50:19 p.Â m. GMT-5	PIAMONTE	Astrid lorena	3115842285
2022/07/28 2:50:23 p.Â m. GMT-5	CENTRO DE SALUD SUR OCCIDENTE	YESICA LORENA CRUZ MOLINA	3117262799
2022/07/28 2:53:01 p.Â m. GMT-5	POPAYAN	Leslie jimena cabanillas sandoval	3226137534
2022/07/28 2:53:46 p.Â m. GMT-5	POPAYAN	Leslie jimena cabanillas sandoval	3226137534
2022/07/28 2:55:12 p.Â m. GMT-5	POPAYAN	Natalia aguilar	3172523342
2022/07/28 3:00:34 p.Â m. GMT-5	POPAYAN	LEIDY URREA	3104658457
2022/07/28 3:03:26 p.Â m. GMT-5	POPAYAN	Yendo E Quilindo	3117906515
2022/07/28 3:05:45 p.Â m. GMT-5	POPAYAN	ESPERANZA NURDELLY MUÃ' OZ	3107323502
2022/07/28 3:06:12 p.Â m. GMT-5	POPAYAN	Rosmeri Gutierrez	3232928065
2022/07/28 3:06:28 p.Â m. GMT-5	CENTRO DE SALUD LOMA DE LA VIRGEN	Carlos wilfredo barahona cabrera	3168037325
2022/07/28 3:06:58 p.Â m. GMT-5	POPAYAN	MarÃa del mar Zambrano Gaviria	3235865725
2022/07/28 3:07:59 p.Â m. GMT-5	CENTRO DE SALUD SUR OCCIDENTE	Rosy Enith MuÃ±oz Dorado	3182170366
2022/07/28 3:08:37 p.Â m. GMT-5	POPAYAN	MarÃa Alejandra RodrÃguez	3122985904
2022/07/28 3:09:35 p.Â m. GMT-5	CENTRO DE SALUD SUR OCCIDENTE	Tatiana cortes	3105599644
2022/07/28 3:11:06 p.Â m. GMT-5	POPAYAN	Dely Rubiela Daza	3137887943
2022/07/28 3:12:28 p.Â m. GMT-5	POPAYAN	Angela villamarin	3104694180
2022/07/28 3:16:02 p.Â m. GMT-5	POPAYAN	Maria Paula Rodriguez Ramirez	3154238364
2022/07/28 3:17:42 p.Â m. GMT-5	CENTRO DE SALUD 31 MARZO	Elizabeth Meneses	3206582559
2022/07/28 3:26:45 p.Â m. GMT-5	Hospital Toribio Maya	Paola Andrea cuaspud	3225480027
2022/07/28 3:33:22 p.Â m. GMT-5	POPAYAN	Karla Bravo	3225686054
2022/07/28 3:34:11 p.Â m. GMT-5	POPAYAN	Paola andrea meneses	3128534407
2022/07/28 3:53:48 p.Â m. GMT-5	Hospital Toribio Maya	Paola Andrea cuaspud	3225480027
2022/07/28 4:31:34 p.Â m. GMT-5	POPAYAN	Bertha piedad flor sanchez	3137203838