	Formato Acta de Reunión	Fecha Aprobación: 7/11/2019	
		Código: FT-DOR-002	
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión: 01	Pág. 1 de 2

ACTA N° 012	Proceso: REUNION MENSUAL	Fecha: : Diciembre 15 de 2022
--------------------	------------------------------------	--------------------------------------


Lugar: IPS VALPARAISO	Hora Inicio: 3:00 PM Hora Final: 5:00 PM	Relata: CECILIA RODRIGUEZ VASQUEZ
--	---	--

PERSONAS ASISTENTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
ANEXO PLANILLA DE ASISTENCIA		

PERSONAS AUSENTES	
NOMBRE	CARGO

OBJETIVOS DE LA REUNION – AGENDA	
PROPUESTA	CAMBIOS Y/O ADICIONES
OBJETIVO: Capacitación a la Asociación de Usuarios de la IPS Valparaíso para dar cumplimiento al Cronograma de actividades de la vigencia 2022. AGENDA: <ol style="list-style-type: none"> 1. Saludo de Bienvenida 2. Socialización de Manual del Servicio de información y atención al usuario. 3. Capacitación sobre Atención de PQRS. 4. Capacitación sobre manejo de la página web de la ESE FJL. 4. Propositiones y varios. 	

ASUNTOS TRATADOS
<p>La apertura de la reunión estuvo a cargo de la Auxiliar Administrativo del SIAU de la IPS Valparaíso CECILIA RODRIGUEZ VASQUEZ; quien brinda acompañamiento; ofrece una cálida Bienvenida a los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS Valparaíso y Asmet Salud y manifiesta que el objetivo principal es capacitarlos para que tengan conocimiento de los procesos que están llevando en la dependencia de la Oficina del SIAU.</p> <p>La funcionaria de SIAU concientiza a los participantes sobre la importancia de brindar capacitación a los integrantes de la asociación de usuarios para que así puedan tener más conocimientos de todos los procesos que se llevan en la dependencia de Atención al usuario.</p>

	Formato Acta de Reunión	Fecha Aprobación: 7/11/2019	
		Código: FT-DOR-002	
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión: 01	Pág. 1 de 2

La Auxiliar Administrativa de SIAU, Socializa a los a los integrantes de la asociación de usuarios de la IPS Valparaíso.

¿Qué es el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)?

El Servicio de Información y Atención al Usuario, es una iniciativa diseñada por el Ministerio de Salud, está definido como un conjunto de procesos que se desarrollan con el objetivo de contribuir los medios más adecuados para la protección de los usuarios, lograr los aciertos en la toma de decisiones y garantizar el mejoramiento de la calidad, la satisfacción de las necesidades individuales, familiares, sociales y comunitarias de los usuarios agregando valor a la atención con estándares de calidad.

Este proceso se garantiza en la institución con una oficina destinada a la atención del usuario, donde se suministra la información necesaria para satisfacer las necesidades de los usuarios acerca de la calidad, condiciones administrativas, legales, técnico científicas, horarios y deberes y derechos en seguridad social en Salud.


La oficina de atención al usuario en la ESE Fabio Jaramillo Londoño cuenta con un funcionario (a) dispuesto a orientar a los usuarios en todas sus inquietudes como buzones de sugerencia, proceso personalizado de atención al usuario, Portafolio de servicios.

MANUAL DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U

El Manual del Servicio de Información y Atención al Usuario de la ESE Fabio Jaramillo se constituye en un instrumento para verificar y promover el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios, e identificar las fallas que se puedan originar durante el proceso de atención; posteriormente establecer acciones correctivas que nos permita lograr los objetivos propuestos

El Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) es un mecanismo de participación ciudadana, considerada como una unidad de apoyo en la entidad para lograr una atención integral en salud; y una herramienta que permite proporcionar una adecuada información a los usuarios, identificar sus necesidades, sus expectativas y mejorar la calidad de los servicios de salud que se ofertan en la ESE Fabio Jaramillo Londoño; el SIAU se considera el enlace entre la institución y los usuarios, y nos sirve de instrumento para el fortalecimiento de los procesos institucionales, análisis de la información recopilada y seguimiento de los planes de mejora, creando mecanismos para el logro de las metas Establecidas.

El monitoreo y tramite oportuno que se realiza a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF), presentadas por el usuario y/o familiar va encaminado a evaluar el índice de satisfacción de los usuarios y posteriormente generar acciones para garantizar una excelente prestación de los servicios, y la eliminación de las barreras administrativas y/o asistenciales, que vulneran el derecho de los usuarios a recibir los servicios de salud que oferta la ESE; pues la percepción de los usuarios frente a los servicios de salud son indicadores Indispensables de calidad sobre los procesos de atención.

	Formato Acta de Reunión	Fecha Aprobación: 7/11/2019	
		Código: FT-DOR-002	
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión: 01	Pág. 1 de 2

2. OBJETIVO GENERAL

Estandarizar y unificar los procedimientos de atención al usuario acorde a la normatividad vigente, para proveer a los servidores públicos y contratista de la ESE Fabio Jaramillo Londoño las disposiciones generales y los lineamientos para garantizar una excelente prestación del servicio a los usuarios y garantizando la respuesta oportuna a sus requerimientos.

2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✚ Garantizar un servicio de información permanente al usuario donde conozca oportunamente las ventajas del servicio y exprese libremente sus inquietudes, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, ya sean de Manera verbal o escrita.

- ✚ Promover el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y *brindar las herramientas necesarias para la ejecución de los servicios de información y atención al usuario SIAU de una forma clara, eficaz, y oportuna, con la activa participación de la institución, los usuarios y la comunidad y así contribuir al mejoramiento de la calidad de los servicios.*

- ✚ *Atender, resolver, evaluar y realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios de salud, previniendo su ocurrencia, hasta la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios.*

- ✚ Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos por la institución y evaluar el porcentaje de satisfacción o insatisfacción de estos para emprender acciones tendientes al mejoramiento de la prestación de los servicios de salud y la satisfacción Del usuario.


- ✚ Fomentar una atención eficiente en los funcionarios directos e indirectos de la ESE Fabio Jaramillo Londoño y los de la red prestadora.

- ✚ Establecer el sistema de información y estadística que proporcione los datos necesarios para el establecimiento de indicadores de gestión en la Evaluación y mejoramiento de los procesos de la entidad.

- ✚ Estandarizar los tiempos de respuestas a las PQRS conforme a los lineamientos normativos

3. ALCANCE

El Manual del Servicio de Información y Atención al Usuario está dirigido a los servidores públicos y contratistas de la E.S.E Fabio Jaramillo, con el fin de que presten una atención humanizada a los usuarios internos y externos que soliciten o requieran información, orientación, atención y/o prestación de servicios de salud de primer nivel de atención en las diferentes sedes y/o áreas de influencia de la Entidad.

	Formato Acta de Reunión	Fecha Aprobación: 7/11/2019	
		Código: FT-DOR-002	
E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión: 01	Pág. 1 de 2	

bajo los postulados de los derechos de los pacientes, artículos 96 y 97 de la ley 100 de 1993, mitiga el padecimiento y hace que la repuesta a la atención sea más Eficaz.

❖ **Satisfacción del Usuario:** Con ella el usuario debe mostrar su complacencia con el trato recibido, de todos los componentes de la calidad, este es básico porque es a la postre la única forma de evaluar la Calidad en el servicio, como Última instancia de un proceso de atención.


❖ **Expectativas:** Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden al Centro de salud. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; También se forman por lo que dicen los medios de comunicación. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración E insatisfacción de los usuarios.

Mejora: Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por Tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios.

❖ **Competencia:** Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas Funciones de manera correcta y adecuada.

4. Se les da a conocer todos los horarios establecidos, correos electrónicos, y todo lo relacionado con la página WED de la ESE Fabio Jaramillo Londoño, con relación a la prestación de servicio y demás tecnologías que se manejan en nuestra institución para así poder brindar una mejor orientación a nuestros usuarios.

	<small>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO FABIO JARAMILLO LONDOÑO TEL: 3228741818 - 320857185</small>
HORARIOS Y LINEAS DE ATENCION PARA INFORMACION DE SERVICIO DE SALUD O PQRS	
LUNES A JUEVES MAÑANA: 6:30 – 11:30 TARDE: 1:30 PM – 5:30 PM	
VIERNES MAÑANA: 6:30:00 -11:30:00 TARDE: 1:30 – 4:30 PM	
CONTACTOS PAGINA Web. www.esefjl.com Email. contacto@esefjl.gov.co siaupalparaiso@esefjl.gov.co Facebook: ipsvalparaisocaqueta IPS Valparaíso Dirección calle 8 Cra 3 Cel. 3228741818 y Urgencias 320857185 las 24 horas	
AGENDA TU CITA MEDICA EN LA IPS VALPARAISO AL CEL. 3228741818 EN HORARIO DE 7:00 AM A 9:00 AM Y EN LA TARDE 2:00 PM- 3:00 PM.	
	

	Formato Acta de Reunión	Fecha Aprobación: 7/11/2019	
		Código: FT-DOR-002	
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión: 01	Pág. 1 de 2

Inicia con la comunicación, orientación, educación e información al usuario desde el ingreso a nuestra institución ESE Fabio Jaramillo Londoño, así como los medios tecnológicos y telefónicos para acceder a ella; continua con el seguimiento para la oportuna y efectiva prestación de servicios y finaliza con la medición de la Satisfacción del mismo que presta la ESE.

La Petición o Derechos de Petición: Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar de forma respetuosa ante las autoridades competentes Por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

❖ **Queja:** Es la manifestación de inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores Públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la Prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

❖ **Sugerencia:** Propuesta, idea o recomendación que presenta el usuario, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las IPS o sedes de atención de la ESE Fabio Jaramillo Londoño.

Felicitación: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera cada servicio de la ESE Fabio Jaramillo Londoño.

❖ **Buzón de sugerencias:** Es una herramienta para que los usuarios expresen sus ideas de mejora, propuestas de soluciones, quejas, reclamos o felicitaciones por el servicio y la atención prestada; se encuentran ubicadas en las salas de espera de consulta externa de las IPS y se les da apertura cada 15 días en Presencia de las asociaciones de usuarios.

Usuario: Es toda persona que posee los derechos a la prestación de servicios de Salud. El usuario puede ser interno cuando está vinculado con la misma entidad y externo cuando es ajeno a la entidad.

Manual: se denomina manual a toda guía de instrucciones que permite comprender mejor el funcionamiento de algo, o acceder, de manera ordenada y concisa, al conocimiento de algún tema. los manuales son de enorme relevancia a la hora de transmitir información que sirva a las personas a desenvolverse en una situación determinada.

Derechos: Son todos los mecanismos legales que protegen las libertades y garantías de los individuos.

Deberes: son las obligaciones y responsabilidades que debemos asumir como retribución a los derechos.

❖ **Atención Humanizada:** El ser humano es sensible por naturaleza, más aún Cuando está padeciendo algún tipo de enfermedad, es por ello que una atención.



Formato Acta de Reunión

Fecha Aprobación: 7/11/2019

Código: FT-DOR-002

E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO

Versión: 01

Pág. 1 de 2

CORREOS ELECTRONICOS SEDES – ESE FABIO JARAMILLO LONDOÑO

ADMINISTRATIVA

Carrera 12 No. 9B-06 Barrio / Juan XXIII
(8) 434 5673
www.esefjl.gov.co
contacto@esefjl.gov.co

IPS SOLANO

Carrera 4 con calle 6-04 Barrio Bella Vista
3208556315
coordinacionsolano@esefjl.gov.co

SOLITA

Calle 4 No. 5-52
3208556342
coordinacionsolita@esefjl.gov.co

IPS VALPARAISO

Calle 8 carrera 3
3208557184 – URGENCIAS 3208557185 LAS 24 HORAS
coordinacionvalparaiso@esefjl.gov.co

MILAN

Calle 3 No. 6-70 carrera 7 No.3-20
3208557187
siumilani@esefjl.gov.co



SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO IPS VALPARAISO

La ESE Fabio Jaramillo Londoño IPS Valparaíso con el ánimo de facilitar la comunicación con nuestros usuarios a habilitado un correo Institucional de la Dependencia SIAU Valparaíso.

siauvlparaiso@esefjl.gov.co como mecanismo de contacto para información referente a la prestación de los servicios de salud que brinda la Institución además se reciben y se da su respectivo tramite a las de PQRS (Peticiones, Quejas, reclamos y Sugerencias).

CECILIA RODRIGUEZ VASQUEZ
Atención al Usuario





LINK PARA PQRS

SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO IPS VALPARAISO

La ESE Fabio Jaramillo Londoño tiene habilitado dentro de su página web el link de PQRS (Peticiones, Quejas, reclamos y Sugerencias) relacionado a continuación:

CECILIA RODRIGUEZ VASQUEZ
Atención al usuario

	Formato Acta de Reunión	Fecha Aprobación: 7/11/2019	
		Código: FT-DOR-002	
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión: 01	Pág. 1 de 2



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
FABIO JARAMILLO LONDOÑO
NIT. 900.211.858 - 3

DUVULGACION PAGINA WEB ESE FABIO JARAMILLO LONDOÑO

La ESE Fabio Jaramillo Londoño tiene habilitado en la página WEB. www.esefjl.gov.co, en la sección Atención al ciudadano, aquí podrá presentar sus peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias; derivadas de los servicios prestados en cada una de nuestras IPS, Milán, San Antonio Getucha, Solano, solita y Valparaiso Caquetá.

3. Capacitación sobre el proceso de Atención de PQRS.

Qué es el proceso PQRS?


Es el proceso de *Peticiones, Quejas y Reclamos* de nuestra Institución por medio del cual todos los ciudadanos de la comunidad pueden presentar sus inconformidades frente a los servicios prestados por la **E.S.E Fabio Jaramillo Londoño**, lo que le permite a la institución realizar los planes de mejoramiento necesarios que permitan cada día mejorar la calidad de nuestros servicios en todos nuestros puntos de la Red.

¿Dónde se pueden presentar las Inconformidades?

En la oficina de Información y Atención al Usuario (SIAU), Ubicada en cada una de las sedes de la **E.S.E Fabio Jaramillo Londoño** en el horario de **Lunes a Viernes de 7 am a 12 m y de 2 pm a 6 pm** Nuestras sedes: **Milán, San Antonio de Getuchá, Solano, Valparaíso y Solita.**

La **Sede Administrativa** en la ciudad de Florencia, se presta servicio al público en el horario de **Lunes a Jueves de 7 am a 12 m y de 2 pm a 6 pm**, y los **Viernes de 7 am a 12 m y de 2 pm a 5 pm**

La comunidad, también puede enviar sus **peticiones, quejas y/o reclamos** al correo electrónico **atencion_usuario@esefjl.gov.co** sólo dejando los datos de contacto (*nombre completo y número de celular o teléfono*) y *mensaje, que nuestros profesionales le darán respuesta en la brevedad posible.*

	Formato Acta de Reunión	Fecha Aprobación: 7/11/2019	
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Código: FT-DOR-002	
		Versión: 01	Pág. 1 de 2

¿Cómo deben presentarse las inconformidades?

Las inconformidades pueden presentarse de manera **verbal, telefónica** o por **escrito** en la oficina del **SIAU**, cuando la inconformidad sea presentada por escrito se hace a través de un formato que se le proporciona al usuario en esta oficina y el cual nos facilita tener acceso a toda la información necesaria que nos permita realizar el seguimiento adecuado, igualmente en cada uno de nuestros centros de salud y en cada uno de los servicios de las sedes de la **E.S.E Fabio Jaramillo Londoño** están ubicados los **buzones de sugerencias** con la papelería correspondiente en los cuales también los usuarios puede dejar su inconformidad.

¿Por qué es importante presentar las Inconformidades?

Porque nos permite conocer cómo perciben los usuarios nuestra atención, nos permite generar soluciones satisfactorias en virtud del usuario. Permite mejorar en la calidad y accesibilidad a nuestros servicios dando cumplimiento a nuestro objetivo **BRINDAR BIENESTAR CON SENTIDO HUMANO**.

Proposiciones y varios: La Auxiliar administrativa del SIAU, les manifestó a los integrantes la importancia de participar en estos comités.

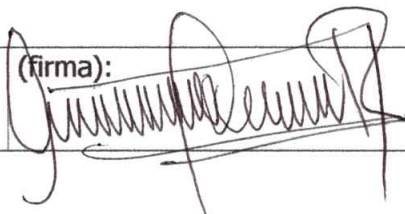
Dado en Valparaíso Caquetá, siendo las 5:00 PM. A los 15 días del mes de Diciembre de 2022; se da por terminada la reunión.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
MANUAL DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U	Auxiliar Administrativa SIAU IPS Valparaíso - Asociaciones de Usuarios	Continuo.

PROXIMA REUNION: Enero de 2022	HORA: 3:00 PM	LUGAR: IPS Valparaíso
--	-------------------------	---------------------------------


Información sobre el documento

Preparado por (nombre): CECILIA RODRIGUEZ	(firma): 	Fecha: DICIEMBRE 15 de 2022
--	--	---------------------------------------

Información sobre el documento

Copias

NOMBRE	INSTITUCION	CARGO
MARLON MAURICIO MARROQUIN	E.S.E. FABIO JARAMILLO	Gerente

	Formato Acta de Reunión	Fecha Aprobación: 7/11/2019	
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Código: FT-DOR-002	
		Versión: 01	Pág. 1 de 2

MARTHA CECILIA CLAROS	E.S.E. FABIO JARAMILLO	Subgerente Administrativa y Financiera.
-----------------------	------------------------	---

ANEXO:

Listado de Asistencia de Representantes de Asociaciones de Usuarios.
Evidencias Fotográficas





Formato Registro de Asistencia

Fecha de Aprobación: 7/11/2019

Código: FT-DOR-003

E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO

Version 01

Pág 1 de 1

SEDE/IPS: **IPS VALPARAISO** FECHA: **DICIEMBRE 15 DE 2022** HORAS: **3:00 PM.**

Reunión	X	TEMAS TRATADOS: DESIGNACION REPRESENTANTE DE LOS USUARIOS ANTE EL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA DE LA ESE FABIO JARAMILLO LONDOÑO.
Socialización		
Asistencia Técnica		
Capacitación	X	
Otro:	X	

Nombre Completo	C.C. No.	Cargo	Firma
Nelson Trujillo	17641086	Pte Asoc. USU IPS	
Maria Aconeth Valencia	40081181	Secretaria Asoc. IPS	
Neyla Maria Peña	25558836	Vocal Asoc. USU	Neyla Maria Peña
Eicy Argote	36276650	Vocal Asoc. AS	Eicy Argote Pomeda

OBSERVACIONES:

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD

CECILIA RODRIGUEZ VASQUEZ

FIRMA