	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° 1	Proceso: ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 23/01/2023
------------------	-------------------------------------	--------------------------

Lugar: IPS Milán	Hora Inicio: 15:00	Relata: Enfermera – coordinadora IPS
	Hora Final: 16:00	

PERSONAS ASISTENTES

NOMBRE	CARGO	FIRMA
ANEXO PLANILLA DE ASISTENCIA		

PERSONAS AUSENTES

NOMBRE	CARGO

OBJETIVOS DE LA REUNION – AGENDA	
PROPUESTA	CAMBIOS Y/O ADICIONES
Socializar con los funcionarios del manual del servicio de información y atención al usuario SIAU versión 2 de la ESE Fabio Jaramillo Londoño.	No hubo cambios al orden del día.

ASUNTOS TRATADOS

AGENDA:

1. Saludo a los funcionarios
2. Socialización del manual del servicio de información y atención al usuario SIAU versión 2
3. Propositiones y varios.

1. La enfermera – coordinadora de la IPS, MARY JANETH BURGOS GÓMEZ, brinda un caluroso saludo explicando que el objetivo principal es SOCIALIZAR MANUAL DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU VERSIÓN 2.

2. Se socializo el manual del servicio de información y atención al usuario SIAU versión 2. emitida por la ESE Fabio Jaramillo Londoño, este 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



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

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.

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.

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.

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.

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.

ATRIBUTOS DE CALIDAD EN LA ATENCION

Accesibilidad: Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Oportunidad: Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se



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

relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.

Seguridad: Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

Pertinencia: Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.

Calidad: Es el grado de satisfacción que tienen los usuarios en el momento de recibir el servicio por parte de los servidores públicos y/o contratistas de la entidad.

Funciones del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU)

- Atender en forma personalizada a los usuarios garantizando la oportuna canalización y resolución de las peticiones.
- Diseñar y desarrollar estrategias orientadas hacia la humanización de los servicios al desarrollo de herramientas de protección de los derechos y deberes derivados de la afiliación al sistema, portafolio de servicios, nuevas concepciones en la relación paciente – prestador.
- Apoyar la implementación de las políticas y estrategias trazadas por la institución para el mejoramiento organizacional y el desarrollo progresivo y complementario de los servicios de salud existentes.
- Educar al usuario sobre el uso correcto de los servicios que brinda la institución. Promulgar los derechos y deberes de los usuarios.
- Divulgar las normas legales que fundamentan la creación del Servicio de Información y Atención al Usuario en todas las instancias
- Fortalecer la relación Institución – Usuarios.
- Implementar los programas de educación dirigida a los usuarios y a la asociación de usuarios.
- Participar en la recepción, clasificación, análisis y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias impuestas por los usuarios.
- Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios por medio de la encuesta.
- Tabular la información con base a las encuestas de satisfacción y PQRSF.
- Presentar informe de los indicadores mensuales según lo definido en Resolución 0256 de 2016.
- Asesorar a los usuarios que presenten inconvenientes de tipo administrativo y asistencial para acceder a los servicios.
- Informar a los pacientes aspectos concernientes a su atención, copagos, y documentos requeridos para la atención.
- Informar a los usuarios el portafolio de servicios de la red y los horarios de atención.
- Realizar ronda a los diferentes servicios asistenciales, con el objetivo de detectar las necesidades y no conformidades de los usuarios.

Derechos de los Usuarios

- Recibir un trato digno sin discriminación alguna.



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

- Elegir libremente el asegurador, la IPS y el profesional de la salud que quiere que lo trate, dentro de la red disponible.
- Que se mantenga estricta confidencialidad sobre su información clínica.
- Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.
- Ser informado sobre los costos de su atención en salud.
- Que, en caso de urgencia, sea atendido de manera inmediata, sin que le exijan documentos o dinero.
- Obtener información clara y oportuna de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento.
- Recibir una segunda opinión médica si lo desea y a que su asegurador valore el concepto emitido por un profesional de la salud externo.
- Que usted o la persona que lo represente acepte o rechace cualquier tratamiento y que su opinión sea tenida en cuenta y respetada.
- Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible
- Ser escuchado y obtener respuestas adecuadas y oportunas a las inquietudes o inconformidades que se le presenten.


Deberes de los usuarios


- Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
- Asistir puntualmente a las citas y procedimientos programados.
- Atender oportunamente las recomendaciones formuladas por el personal de salud.
- Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.
- Dar buen uso a las instalaciones, equipos, y recursos para la atención en salud, cumpliendo con las normas institucionales.
- Expresar por escrito la decisión de aceptar o negar sus tratamientos.
- Actuar de buena fe frente al sistema de salud.
- Suministrar de manera voluntaria, oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos de recibir el servicio.
- Contribuir al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.
- Hacer sugerencias para el mejoramiento de los servicios de salud de manera cordial.

Canales y Horarios de Atención

Oficinas de SIAU: A través de las oficinas de Atención al Usuario SIAU de las diferentes sedes de atención, se ofrece orientación e información de manera personalizada e inmediata y la gestión de los principales trámites y servicios de salud de la ESE Fabio Jaramillo Londoño, en el horario de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

IPS	TELEFONO	SERVICIO	HORARIO DE ATENCION
SEDE PRINCIPAL	(608) 4345673 Ext 101	Atención a la ciudadanía	De lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 a 6:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 5:00 p.m.
SOLANO	3208556332	Urgencias	24 horas
	3132073078	Asignación de citas	De 7:00 - 8:00 a.m. y de 2:00 - 3:00 p.m. de lunes a viernes
SOLITA	3208557183	Urgencias	24 horas
	3208556342	Asignación de citas	De 7:00 - 8:00 a.m. y de 2:00 - 3:00 p.m. de lunes a viernes
VALPARAÍSO	3208557185	Urgencias	24 horas
	3228741818	Asignación de citas	De 7:00 - 8:00 a.m. y de 2:00 - 3:00 p.m. de lunes a viernes
MILÁN	3115755495	Asignación de citas	De 7:00 - 8:00 a.m. y de 2:00 - 3:00 p.m. de lunes a viernes
SAN ANTONIO DE GETUCHA	3208558023	Urgencias	24 horas
	3132073088	Asignación de citas	De 7:00 - 8:00 a.m. y de 2:00 - 3:00 p.m. de lunes a viernes

	MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U	Código: MA-SIAU-01
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión: 02 Fecha: 15-12-2022

	MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U	Código: MA-SIAU-01
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión: 02 Fecha: 15-12-2022

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

8. Actuar de buena fe frente al sistema de salud.

9. Suministrar de manera voluntaria, oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos de recibir el servicio.

10. Contribuir al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.

11. Hacer sugerencias para el mejoramiento de los servicios de salud de manera cordial.

7.4 Canales y Horarios de Atención

Atención Presencial

- **Oficinas de SIAU:** A través de las oficinas de Atención al Usuario SIAU de las diferentes sedes de atención, se ofrece orientación e información de manera personalizada e inmediata y la gestión de los principales trámites y servicios de salud de la ESE Fabio Jaramillo Londoño, en el horario de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

SEDE ADMINISTRATIVA	Camera 12 No. 9-B 96 St. Juan XXIII
IPS SOLANO	Cra 4 Calle 6 No. 6-04 Bj Bella Vista
IPS SOLITA	Calle 4 No. 5-52 Bj El Centro
IPS VALPARAÍSO	Calle 10 Cra 3 Bj Villa Andrea
IPS MILÁN	Calle 3 # 6-72 Bj El Centro
IPS SAN ANTONIO DE GETUCHA	Calle 3 # 6-12 Bj El Centro

- **Ventanilla para la recepción de correspondencia:** A través de este canal ubicado en la sede administrativa, el usuario puede radicar sus trámites, consultas, quejas, sugerencias por escrito y verbales, las cuales son remitidas a la dependencia competente para que allí sean resueltas.

• **Como electrónico:** la ESE ha dispuesto los correos electrónicos para la presentación de PORSP por parte de los usuarios.



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 SALUD CON VISION HACIA EL FUTURO
Email: contacto@esef.gov.co
Web: www.esef.gov.co

ACTIVIDADES

SEDE	FECHA	HORA	ACTIVIDAD
IPS MILAN Y SAN ANTONIO	13/07/2022	8:00 a.m. y de 2:00 a 3:00 p.m.	Asesoría de
IPS SOLANO	13/07/2022	8:00 a.m. y de 2:00 a 3:00 p.m.	Asesoría de
IPS SOLITA	13/07/2022	8:00 a.m. y de 2:00 a 3:00 p.m.	Asesoría de
IPS VALPARAISO	13/07/2022	8:00 a.m. y de 2:00 a 3:00 p.m.	Asesoría de

MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U. Código: MA-SIAU-01 Versión: 02 Fecha: 15-12-2022

	MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U. Código: MA-SIAU-01 Versión: 02 Fecha: 15-12-2022
--	--

7.5 Organigrama de la Oficina de Atención al Usuario



LA SALUD CON VISION HACIA EL FUTURO
Email: contacto@esef.gov.co
Web: www.esef.gov.co

	MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U. Código: MA-SIAU-01 Versión: 02 Fecha: 15-12-2022
--	--

	MANUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U. Código: MA-SIAU-01 Versión: 02 Fecha: 15-12-2022
--	--

8. PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO

ACTIVIDADES	
8.1 RECONOCIMIENTO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO	
Quién	IPS: Auxiliares administrativo SIAU Sede Administrativa: Técnico Administrativo SIAU
Cuando	Diariamente
Dónde	En la oficina de atención al usuario de cada sede de atención
Para qué	Identificar y promocionar la oficina de atención al usuario Realizar la atención personalizada.
Como	<ul style="list-style-type: none"> Identificar al exterior la oficina de atención al usuario Espacio adecuado para atender los usuarios. Fijar en un lugar visible los horarios de atención de la oficina. Realizar estrategias de comunicación para promocionar las funciones de la oficina (pegatibles, carteles, pendones, etc.)
8.2 ORIENTACIÓN Y ASESORIA AL USUARIO	
Quién	IPS: Auxiliares administrativo SIAU Sede Administrativa: Técnico Administrativo SIAU
Cuando	Diariamente
Dónde	En la oficina de atención al usuario de cada sede de atención
Para qué	Orientar y asesorar adecuadamente a los usuarios sobre la prestación de los servicios de salud.
Como	Una vez el usuario se acerque a la oficina de atención al usuario se deberá prestar atención a las inquietudes y dudas sobre: <ul style="list-style-type: none"> La prestación de los servicios de salud Rutinas institucionales Normatividad vigente Deberes y Derechos. Tramites institucionales Requisitos

9. PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

ACTIVIDADES	
9.1 RECEPCIÓN DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN.	
Quién	IPS: Auxiliares administrativo SIAU Sede Administrativa: Técnico Administrativo SIAU
Cuando	Diariamente
Dónde	En la oficina de atención al usuario de cada sede de atención, a través del registro de peticiones, buzón de sugerencias, oficinas, medios de comunicación (radio, TV, correo electrónico, teléfono, redes sociales y página web).
Para qué	Garantizar al usuario la existencia de un buen canal de comunicación, para expresar su grado de satisfacción o insatisfacción frente a la prestación de los servicios de salud que brinda la entidad y conocer las circunstancias o eventos que la originan.
Como	<p>Las PORSF peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones referentes a la prestación de los servicios de salud deberán ser recepcionados en la Oficina de Atención al Usuario, bajo la responsabilidad del auxiliar administrativo SIAU de cada IPS, y/o el técnico administrativo del SIAU de la sede administrativa quien recepciona la PORSF del usuario por cualquiera de los siguientes medios:</p> <p>Todos los derechos de petición y/o solicitudes que se reciben por concepto de quejas inherentes a la atención en los servicios asistenciales o en su defecto por el acceso limitado o nulo a citas en consulta externa, deberán ser tramitados con respuesta de fondo por el (a) técnico administrativo de SIAU de la entidad con el apoyo de la subgerencia de servicios de salud u otra área del nivel directivo de ser necesario.</p> <p>Medios de recepción peticiones verbales y escritas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de peticiones ✓ Oficinas ✓ Buzón de sugerencias ✓ Medios de comunicación (radio, televisión, correo electrónico, teléfono, página web, redes sociales)



LA SALUD CON VISION HACIA EL FUTURO
Email: contacto@esef.gov.co
Web: www.esef.gov.co




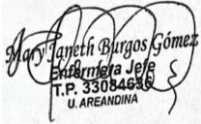
LA SALUD CON VISION HACIA EL FUTURO
Email: contacto@esef.gov.co
Web: www.esef.gov.co

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Implementar lo socializado del manual de atención al usuario	Funcionarios IPS Milán	Permanente

PROXIMA REUNION: por definir	HORA:	LUGAR:
-------------------------------------	--------------	---------------

	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

Preparado por (nombre): Mary Janeth Burgos Gómez	 (firma):	Fecha: 23/01/2023
--	---	-----------------------------

Información sobre el documento

Copias

NOMBRE	INSTITUCION	CARGO
JHON FREDY CALA ALVAREZ	E.S.E. FABIO JARAMILLO	Sub gerente científico

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS





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

	Formato Registro de Asistencia	Fecha de Aprobación: 7/11/2019
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Código: FT-DOR-003
		Version: 01 Pág. 1 de 1

SEDE/IPS: **IPS Milan** FECHA: **23-01-2023** HORAS: **15:00.**

Reunión	
Socialización	
Asistencia Técnica	X
Capacitación	
Otro:	

TEMAS TRATADOS:
Manual del servicio de información y atención al usuario SIAU version 2.

Nombre Completo	C.C. No.	Cargo	Firma
Lily Duran Semite.	26638780	Mx.lder de enfermeria	[Firma]
Yasmin Dignad Romero @bando	40782302	Auxiliar Enfermeria	[Firma]
Maria Constanza Rivero @	26621808	aux. Servicio G	Mari Constanza Rivero
Paulina Correa Lima	26624907	aux. enfermeria	[Firma]
Hector Est. Andrés Henao	4987351	aux. adm.	[Firma]
Hector Nestor Cedeno	4787146	aux. adm.	[Firma]
Freddy Soluzgan	10061254	Medico S.O.C	[Firma]
Yeny Alejandra Gudiño Tenares	1006484015	Familias de enfermeria	[Firma]
Mary Janeth Bugajo Gomez	33084636	Enfermeria - coordinadora	[Firma]
Luisa Muñoz Orozco	1088023690	Mód.ca S.O.C	[Firma]

OBSERVACIONES:

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: **Mary Janeth Bugajo Gomez** FIRMA: **[Firma]**