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

<b>ACTA N° 1</b>	<b>Proceso:</b> SIAU	<b>Fecha:</b> : 15/6/2023
------------------	----------------------	---------------------------

<b>Lugar:</b> IPS SAN ANTONIO DE GETUCHA	<b>Hora Inicio:</b> 5:00 p.m.	<b>Relata:</b> INDIRA CARVAJAL CUELLAR Y CLAUDIA PATRICIA NIETO GRANADOS
	<b>Hora Final:</b> 5:40 a.m.	

**PERSONAS ASISTENTES**


NOMBRE	CARGO	FIRMA
ANEXO PLANILLA DE ASISTENCIA		

**PERSONAS AUSENTES**

NOMBRE	CARGO

<b>OBJETIVOS DE LA REUNION – AGENDA</b>	
<b>PROPUESTA</b>	<b>CAMBIOS Y/O ADICIONES</b>
<p><b>OBJETIVO:</b></p> <p>Socialización manual de servicio de información y atención al usuario SIAU a los funcionarios de la inspección San Antonio.</p> <p><b>AGENDA:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saludo a los usuarios.</li> <li>2. Socialización manual del servicio de información y atención al usuario S.I.A.U.</li> <li>3. Capacitación PQRSF.</li> </ol>	

<b>ASUNTOS TRATADOS</b>
<p>1. La Auxiliar del SIUA de la IPS San Antonio de Getuchá del municipio de Milán, <b>INDIRA CARVAJAL CUELLAR</b> y la enfermera jefe <b>CLAUDIA PATRICIA NIETO GRANADOS</b>, les brinda un saludo a los funcionarios reunidos en la sala de espera de la IPS y les informa sobre el objetivo de la reunión para dar a conocer el manual del servicio de información y atención al usuario S.I.A.U.</p> <p><b>Que es el sistema de información manual y atención al usuario S.I.A.U?</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p>

	<b>Formato Acta de Reunión</b>	Fecha Aprobación: 7/11/2019	
		Código: FT-DOR-002	
	<b>E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO</b>	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 FABIO JARAMILLO LONDOÑO.

#### ¿Que son la PQRSF?

❖ **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.

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Capacitación Próxima reunión	Auxiliar Administrativa SIAU y la Jefe Enfermera	15/6/2023

<b>PROXIMA REUNION:</b> POR DEFINIR	<b>HORA:</b> POR DEFINIR	<b>LUGAR:</b> IPS San Antonio de Getucha
-------------------------------------	--------------------------	--

#### Información sobre el documento

Preparado por (nombre): <b>INDIRA CARVAJAL CUELLAR</b>	 (firma):	<b>Fecha:</b> 15/6/2023
---	--	----------------------------

#### Información sobre el documento

##### Copias

NOMBRE	INSTITUCION	CARGO
MARLON MAURICIO MARROQUIN	E.S.E. FABIO JARAMILLO	Gerente
MARTHA CORREA CASTRO	E.S.E. FABIO JARAMILLO	Subgerente Administrativa y Financiera.

#### ANEXO:

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

**EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS**



