
	Gestión de seguimiento y mejora	SM-FR-02	
	Formato	Versión: 01	
	Acta General	Páginas: 01	



Acta No	10
---------	----

ACTIVIDAD:	Comité	Reunión	Auditoria	Capacitación	X
Fecha:	10-11-2023	Hora Inicio:	9:00 AM	Hora Terminación:	10:00 AM
Objetivo:	socialización funcionamiento SIAU, humanización y trato digno, proceso de instauración de quejas y PQRSF				
Responsable(s):	Líder de SIAU				

AGENDA
1. Saludo inicial
2. Socialización funcionamiento SIAU
3. Socialización humanización y trato digno
4. Socialización proceso de instauración de quejas
5. Socialización de PQRSF

DESARROLLO DE LA AGENDA
<p>Siendo las 9:00 A.M del día 10 de noviembre del 2023 el líder de SIAU, da inicio a la socialización funcionamiento SIAU, humanización y trato digno, proceso de instauración de quejas y PQRSF a los usuarios de la en la clínica laFe.</p> <p>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es una iniciativa diseñada por el Ministerio de Salud, para fortalecer la calidad de los servicios, la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias) que sobre la prestación de los servicios formulan a las I.P.S. • Se desarrollan los principales aspectos relacionados con el servicio al cliente, su marco regulatorio, importancia y los subprocesos relacionados, permite a los funcionarios y comunidad en general conocer el enfoque y la importancia de este sistema para la Empresa Social Del Estado. • Se constituye en una herramienta para identificar las necesidades, percepciones, y expectativas y así buscar soluciones, alternativas y asumiendo las diferentes situaciones con propiedad como pautas fundamentales para lograr la fidelización nuevos pacientes y familiares. • Busca dar soporte y apoyo a las áreas misionales y administrativas en aquellos aspectos en los cuales se vea involucrado el paciente o su acudiente, relacionados con el servicio desde el punto de vista tanto logístico, como de gestión. <p>CRITERIOS BÁSICO PARA SU FUNCIONAMIENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conformación del Sistema de Información y Atención al usuario – SIAU mediante Acto Administrativo de Constitución. • Oficina de SIAU con señalización, ubicación accesible para la población y horario de atención acorde a las necesidades de la población. • Funcionario responsable que cumplan con el perfil señalado • Línea de Atención exclusiva gratuita nacional 018000 las veinticuatro (24) horas de los siete (7) días de la semana. • Buzones de sugerencias ubicados en las diferentes áreas de la ESE y con procedimiento definido para su apertura que debe ser preferiblemente semanal, en aras de dar cumplimiento a las respuestas en los tiempos definidos por la ley. • Herramienta para registrar, tramitar, resolver y consolidar las PQRS que realicen los Usuarios. • Canales para la respuesta de las PQRS. • Evaluación de la satisfacción de los Usuarios frente a la prestación de los

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Alejandra Neira Aroca Subgerente Administrativa	Adriana Esther Rosero Imbachi Asesora de calidad	Adriana Esther Rosero Imbachi Asesora de calidad	22-06-2018

	Gestión de seguimiento y mejora	SM-FR-02	
	Formato	Versión: 01	
	Acta General	Páginas: 01	

- Servicios de Salud en las ESE, análisis de resultados y evidencia de mejoras.
- Promoción y divulgación de deberes y derechos en salud
- Gestión en las IPS y EPS acciones correctivas para mejorar la calidad de los Servicios de Salud
- Seguimiento a las fallas, omisiones, falta de oportunidad o mala calidad en los servicios de salud
- Programa o Plan de Capacitación a los Funcionarios responsables de la Oficina SIAU.

HUMANIZACIÓN Y TRATO DIGNO EN EL ÁREA DE LA SALUD

¿Qué es?: La calidad y la humanización de la atención buscan dar respuesta a las necesidades de las personas y contribuir a la finalidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, logrando iniciar la vida en las mejores condiciones, mantenerse saludable en familia, vivir en la comunidad sana e informada de sus derechos y deberes en salud, detectar oportunamente la enfermedad y recuperar la salud, vivir con la enfermedad o la diversidad funcional con autonomía y respeto y enfrentar el final de la vida con dignidad.

Tenga en cuenta: El Ministerio de Salud y Protección Social ha dispuesto para los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), los elementos del Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud, los cuales pretenden convertir en temas prioritarios la humanización de los servicios, la seguridad, coordinación y transparencia, así como algunas orientaciones para la calidad y humanización de la atención integral en salud a gestantes, niños, niñas, y la implementación del modelo de servicios de salud amigables para adolescentes.

Con lo anterior se pretende transformar la cultura de la sociedad hacia la búsqueda de consensos mínimos que produzcan un mejor ejercicio de los derechos y deberes de los ciudadanos y en especial de la población infantil.

Los niños son una prioridad para la sociedad y es así como la atención en salud deberá ofrecer una garantía de la calidad de los servicios, basada en imperativos éticos.

INSTAURACIÓN DE QUEJAS

Por medio de la encuesta de satisfacción en el siguiente link:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeuqTAPHwqVGy61LVvwnbu8x44pwHCVTYUaIssCHA25rr_ETA/viewform

También en la página Web:



<https://www.clinicalafe.com.co>

Por medio del buzón de sugerencias que tenemos uno en el área de consulta externa y otro en el área de hospitalización.

Directamente en la institución con el líder SIAU.

Socialización de PQRSF

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Alejandra Neira Aroca	Adriana Esther Rosero Imbachi	Adriana Esther Rosero Imbachi	22-06-2018
Subgerente Administrativa	Asesora de calidad	Asesora de calidad	

	Gestión de seguimiento y mejora	SM-FR-02	
	Formato	Versión: 01	
	Acta General	Páginas: 01	

Manifestaciones	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sept	oct	nov	Total general
Felicitaciones	6	4	1	6	21	21	27	14	8	2	2	112
Comentario positivo	4	3	1	7	5	1		6	3			30
Cambio de menú usuarios hospitalizados	18											18
Mejorar la atención al cliente	1			1	3			1		4	1	11
Mayor agilidad en la prestación del servicio							2	2	3	1		8
Recurso humano					3				2			5
Lejanía de las instalaciones					2	1				1		4
Metodología de trabajo en la institución	3											3
Información sobre la institución							1			1		2
Establecimiento de convenios					1			1				2
Tener empatía con el cliente externo			1		1							2
Contacto usuarios hospitalizados y consulta externa								1				1
Total general	32	7	3	14	36	23	30	25	16	9	3	198

Hasta el momento en lo corrido del año se registran 198 manifestaciones las cuales dividen de la siguiente forma:

Felicitaciones 142, Quejas 22, Sugerencias 7, Reclamos 22, Peticiones 5

Manifestaciones	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	T	%
Felicitaciones-Comentario +	10	7	2	13	26	22	27	20	11	2	2	0	142	72
Queja	1	0	1	1	4	0	2	4	3	5	1	0	22	11
Sugerencia	0	0	0	0	3	1	0	1	1	1	0	0	7	4
Reclamo	18	0	0	0	3	0	0	0	1	0	0	0	22	11
Petición	3	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	5	3
Total de manifestaciones	32	7	3	14	36	23	30	25	16	9	3	0	198	100

Las manifestaciones se han radicado en nuestra institución de la siguiente forma:

Encuestas 176 y Buzón de sugerencias 22

Medio	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	T	%
Encuestas	13	7	3	13	35	23	30	24	16	9	3	0	176	89
Buzón	19	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	22	11
Total de manifestaciones	32	7	3	14	36	23	30	25	16	9	3	0	198	100

COMPROMISOS ADQUIRIDOS		
COMPROMISO	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE(S)
Establecer una comunicación constante con los usuarios	26/05/2023	LIDER SIAU

Se anexa formato de asistencia TH-FR-03 con las firmas de los colaboradores que en ella intervinieron

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Alejandra Neira Aroca	Adriana Esther Rosero Imbachi	Adriana Esther Rosero Imbachi	22-06-2018
Subgerente Administrativa	Asesora de calidad	Asesora de calidad	



	DIRECCION DE TALENTO HUMANO	TH-FR-03	
	Formato	Versión: 02	
	Registro de asistencia	21/06/2022	

Nombre de la Actividad: Sociedad Funcionamiento Siso, honorización y trato digno, Proceso de instalación de arcos, y PARSF.
 Fecha: 10-11-23 Hora: 9:00 Am Lugar: Ciudad la fe Responsable: Rosa Anty Ben.

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO	CARGO	PROCESO	FIRMA
1	Maria Gaviño	807262	Usario		[Firma]
2	Hector Vargas	623839	Usario		[Firma]
3	Oscair T.	1117964748	Usario		[Firma]
4	Catala Busta	111752225	Usario		[Firma]
5	Kreddy Gavid	111796232	Usario		[Firma]
6	Liss Saldaña	111600469	Usario		[Firma]
7	[Firma]	1056705	Usario		[Firma]
8	Angie Cristina Cardozo	1117506523	Usario		[Firma]
9	David Rivera A.	96342151	Usario		[Firma]
10	Guillermo Velazquez	17622208	Usario		[Firma]
11	Diana Mena	[Firma]	Usario		[Firma]
12	Jesse Ortiz	116231	Usario		[Firma]
13	Lorena Alvarez	407200	Usario		[Firma]
14	Maria Elena Vache	3052777	Usario		[Firma]
15	Alba Liz Padua	61914371	Usario		[Firma]
16	Diana Medina Pujol	10808694	Usario		[Firma]
17	Soren Carrizal. Bander	30519669	Usario		[Firma]
18	[Firma]	14930001	Usario		[Firma]
19	Monica Coloma	30520724	Usario		[Firma]
20	Malvicko A.	11271027	Usario		[Firma]
21	[Firma]	100617714	Usario		[Firma]
22	David Rivera A.	96342151	Usario		[Firma]

Elaboro	Reviso	Aprobo	Fecha de aprobación
Adriana Esther Rosero Imbachi	Adriana Esther Rosero Imbachi	Alejandra Neira Aroca	21/06/2022
Asesora de calidad	Asesora de calidad	Lider de proceso	

Amor y dedicación para un futuro mejor



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Alejandra Neira Aroca	Adriana Esther Rosero Imbachi	Adriana Esther Rosero Imbachi	22-06-2018
Subgerente Administrativa	Asesora de calidad	Asesora de calidad	

Amor y dedicación para un futuro mejor