
 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>		
	<b>FORMATO GENERAL DE ACTAS</b>		
	Código: F- GD -01-02 v.01	Página 1 de 4	

<b>ACTA</b>		007			
<b>DENOMINACION</b>		MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO			
<b>FECHA</b>	03	12	20	<b>HORA</b>	5:00 P.M
<b>LUGAR</b>	Reunión virtual por la plataforma Zoom				



<b>MOTIVO E INTRODUCCION</b>					
Socializar el nuevo Manual de Atención al Usuario al equipo de odontología de los Centros de Salud adscritos.					

<b>ASISTENTES</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO / IDENTIFICACION</b>
Alba Belén Páez	Centro de Salud Cucutilla
Cristian Contreras	Centro de Salud Cucutilla
Blanca Montañez	Centro de Salud Mutiscua
Diana Marcela Torres	Centro de Salud Mutiscua
Shirley Vanessa González	Centro de Salud Chitagá
Lilian Rodríguez	Centro de Salud Chitagá
Leidy Duarte	Centro de Salud Cécota
Ximena Carvajal	Centro de Salud Cécota
Johanna Reyes	Centro de Salud Cécota
Fernando Chaves	Centro de Salud Silos

<b>ORDEN DEL DIA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saludo y presentación.</li> <li>- Socialización del nuevo Manual de Atención al Usuario.</li> <li>- Espacio para preguntas, dudas o inquietudes.</li> <li>- Finalización.</li> </ul>

<b>DESARROLLO</b>
<p>Siendo las 05:00 p.m. se da inicio a la reunión por medio de la plataforma Zoom, se explica que se modificó el documento anterior, por tanto, se socializa el nuevo Manual de Atención al Usuario según Resolución No 304 del 18 de noviembre de 2020.</p> <p>Se da comienzo a la capacitación explicando que el manual de atención al usuario se concibe como un documento guía dirigido a todos los funcionarios de la E.S.E y centros de salud de su área de influencia, con el fin de mejorar el proceso en la atención a través de pautas que orienten a los funcionarios en el logro de una atención humanizada y así mismo, la satisfacción del usuario por el servicio prestado. De igual modo, se expone la justificación, el ámbito de aplicación, el objetivo y el alcance del documento con el fin de que sea aplicado por cada servidor en la atención de usuarios internos y externos de la Entidad siendo de carácter y cumplimiento obligatorio.</p> <p>Se les hace énfasis en los derechos y deberes que tienen los usuarios de la Institución</p>

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>		
	<b>FORMATO GENERAL DE ACTAS</b>		
	Código: F- GD -01-02 v.01	Página 2 de 4	

según la Resolución N° 159 del 11 de mayo de 2016.

Los funcionarios en su accionar deben tener atributos para brindar una adecuada atención, siendo estos: credibilidad, comunicación, confiabilidad, incluyente, cortesía, amabilidad y agilidad. De igual modo, se orienta a los presentes en las habilidades para ofrecer un óptimo servicio al usuario, encaminadas en el respeto, la tolerancia, el optimismo, la capacidad de escucha y la empatía, demostrando como servidores actitud de respeto a las opiniones e ideas de los demás, aunque no coincidan con las propias.

Se socializa los canales de atención al ciudadano con los que cuenta la entidad, primero el canal presencial integrado por el servicio de información y atención al usuario (SIAU), que brinda orientación e información a los usuarios en temas de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, el servicio de facturación ofrece asignación de citas médicas, verifican derechos, facturan procedimientos, entre otros; y el servicio de vigilancia que brinda orientación y ubicación a la comunidad dentro de la entidad. El canal telefónico que actualmente está a cargo de las líneas de Call Center y el canal virtual donde las personas pueden tramitar las PQRSF por medio del enlace <https://hsdp.sistemapqrs.com/> y el correo electrónico [siau@hsdp.gov.co](mailto:siau@hsdp.gov.co).



Posteriormente se capacita en los protocolos de atención presencial, orientando a los asistentes en el adecuado comportamiento frente a cada usuario y en la apropiada presentación personal para el rol que cada funcionario desempeña y se sugiere que el carnet siempre debe estar visible que lo identifica como miembro de la ESE. Por otra parte, se muestran pautas para la atención de personas alteradas. Para la atención telefónica y la atención virtual se espera que los funcionarios ofrezcan un trato cordial, amable y generen confianza en el ciudadano que está solicitando el servicio.

Se les orienta en cómo es la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, el tiempo de solución y respuesta, de igual modo los estados por los que debe pasar la solicitud del usuario.

Por otra parte, se les explica que la ESE cuenta con el mecanismo de participación social en salud, que comprenden el proceso de formación y acción permanente mediante el cual las comunidades intervienen la realidad organizándose, estableciendo prioridades conforme sus necesidades, con la finalidad de mejorar la calidad de vida y encontrar bienestar. La ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona dispone de veedores ciudadanos y una alianza de usuarios que está representada mediante Junta Directiva.

Se explica a los funcionarios que el principio de Enfoque Diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia, para las cuales el Sistema General de Seguridad Social en Salud ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación. Por tanto, la ESE reconoce la existencia de grupos poblacionales que por diferentes condiciones requieren de una

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

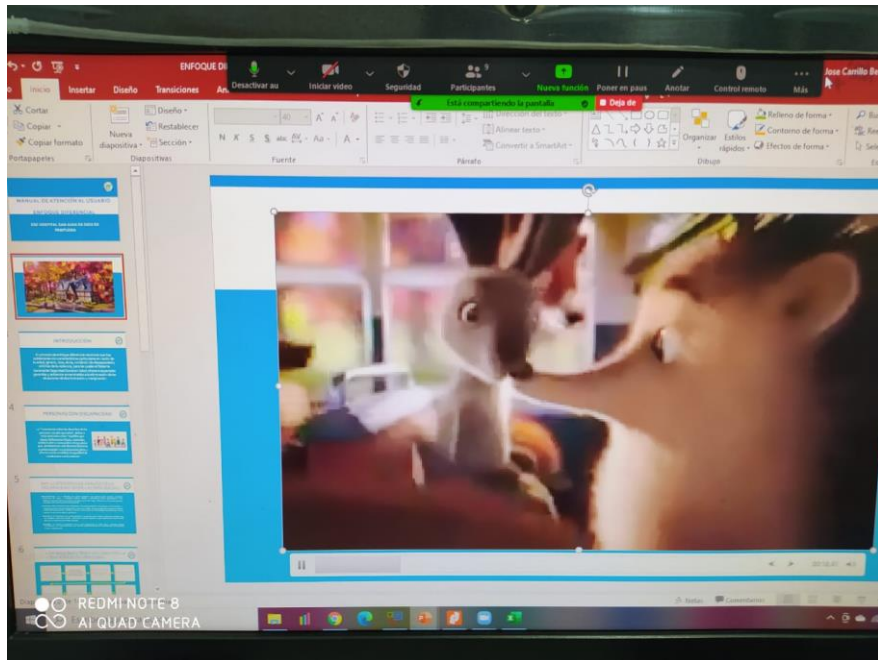
 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>  <b>FORMATO GENERAL DE ACTAS</b>	
	<b>Código:</b> F- GD -01-02 v.01	

especial atención haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades y la no discriminación.



Finalmente, se recuerda los servicios que presta la entidad, siendo una institución de primer y segundo nivel de complejidad, ofrece servicios especializados que cubren las necesidades de salud demandadas en la ciudad. Para la atención integral de los pacientes se cuenta con personal científico altamente calificado y un completo equipo de enfermeras y auxiliares con experiencia e idoneidad en sus actividades asistenciales. La infraestructura se adecua a la demanda de servicios, prestando atención diaria en las siguientes especialidades: hospitalario, quirúrgico, consulta externa, promoción y prevención, apoyo diagnóstico, urgencias.

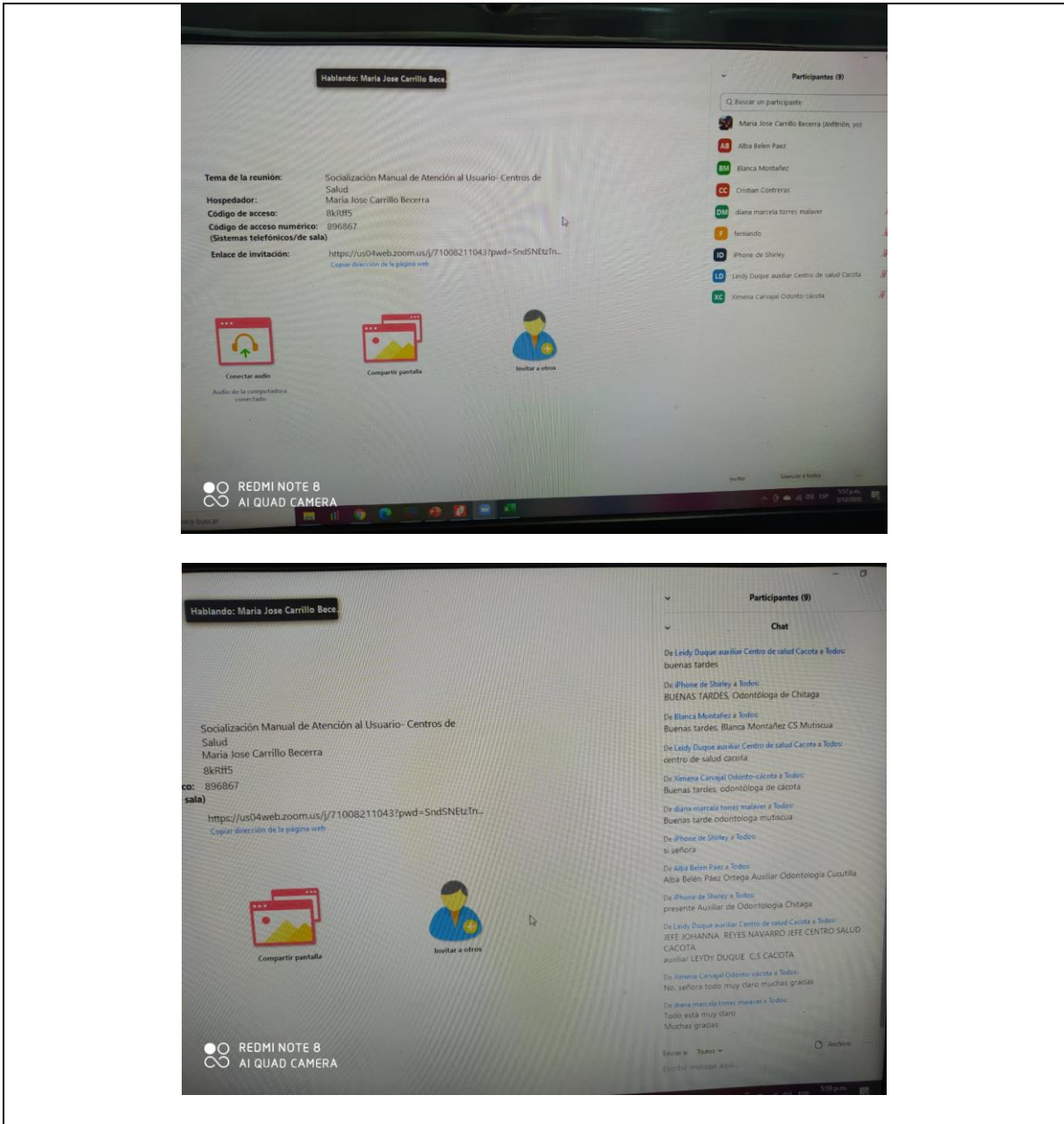
Se les pregunta si presentan alguna duda o inquietud del tema socializado, a lo cual manifiestan quedo entendido en su totalidad, por ende, se da por terminada la capacitación y en constancia se anexan las evidencias fotográficas.

Se les recuerda que deben socializar el documento a todo el personal del Centro de Salud y enviar las actas de la socialización con las firmas.

ACTIVIDAD	EVIDENCIA FOTOGRÁFICA
	

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 <b>Gobernación de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b> <b>FORMATO GENERAL DE ACTAS</b>		
	<b>Código:</b> F- GD -01-02 v.01	<b>Página</b> 4 de 4	



Realizado por: **MARÍA JOSÉ CARRILLO BECERRA**  
**Trabajadora Social**

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011