

 <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>				002			
<b>DENOMINACION</b>				MANUAL DE ATENCION AL USUARIO			
<b>FECHA</b>	15	10	20	<b>HORA</b>	8:00	PM	
<b>LUGAR</b>	Reunión virtual por la plataforma Zoom						

<b>MOTIVO E INTRODUCCION</b>							
Socializar a los funcionarios de la E.S.E el Manual de Atención al Usuario modificado a la fecha.							

<b>ASISTENTES</b>							
En la reunión fueron partícipes 35 funcionarios, queda la evidencia en los anexos del acta.							

<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 08:00 p.m. se da inicio a la capacitación por medio de la plataforma Zoom, con la presentación como funcionaria de Trabajo Social encargada de socializar a los funcionarios el Manual de Atención al Usuario, se explica que se modificó el documento anterior, por tanto, el actual Manual va ser tomado con un nuevo acto administrativo en la entidad.</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 según la Resolución N° 159 del 11 de mayo de 2016.</p> <p>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.</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>		
	<b>Código:</b> F- GD -01-02 v.01	Página 2 de 4	

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.

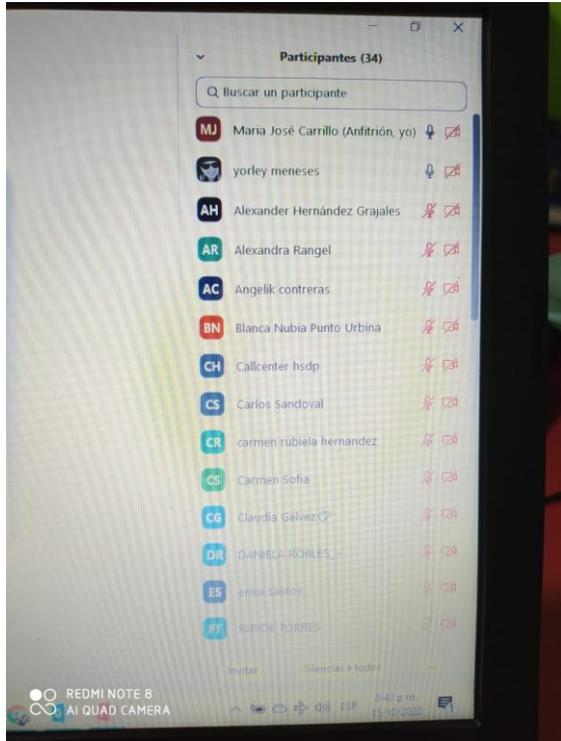
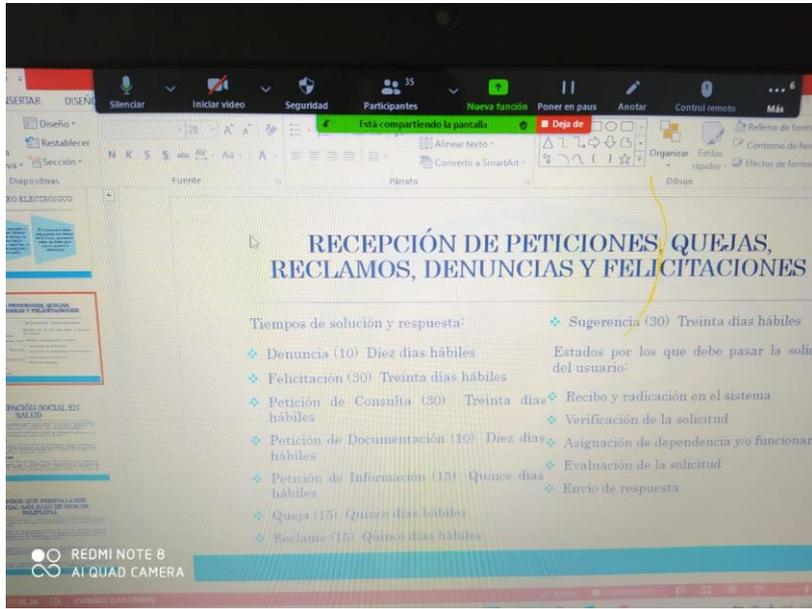
Finalmente, se recuerda los servicios que presta la entidad, siendo una institución de primer y segundo nivel de complejidad, ofrece servicios especializados que cubren las necesidades de salud demandadas en la ciudad. Para la atención integral de los pacientes se cuenta con personal científico altamente 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.

<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>		
	Código: F- GD -01-02 v.01	Página 3 de 4	

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EVIDENCIA FOTOGRÁFICA</b>
------------------	------------------------------



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



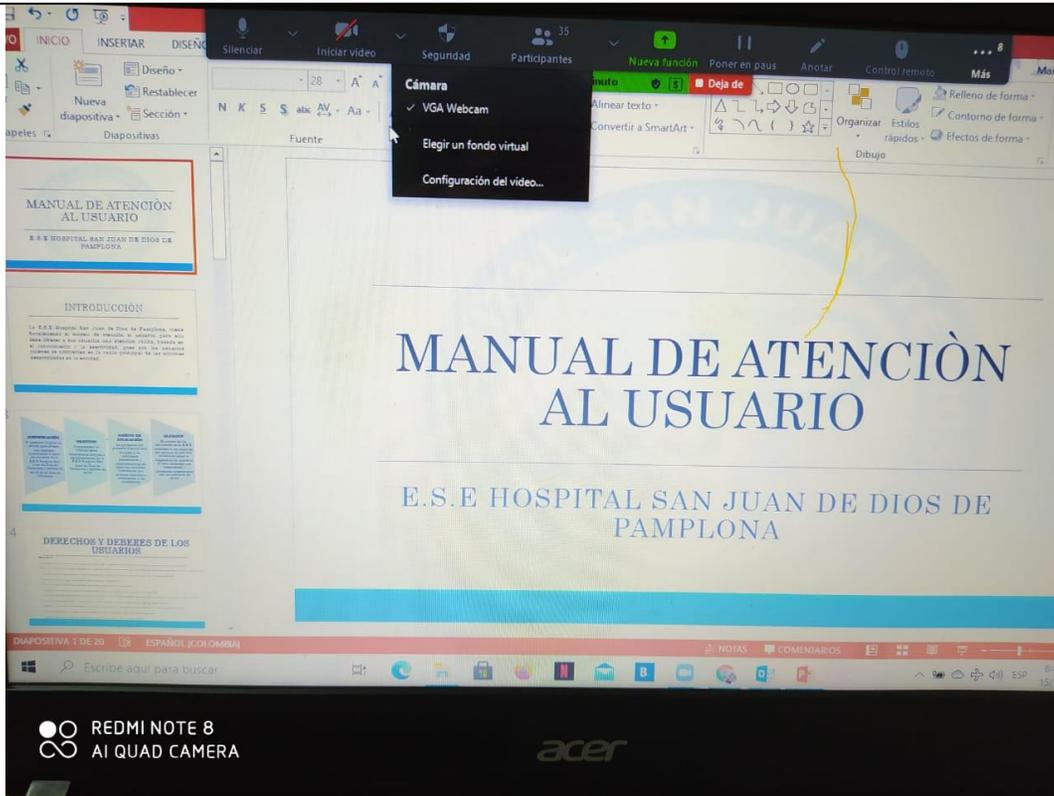
**Gobernación  
de Norte de  
Santander**

**E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
PAMPLONA**

**FORMATO GENERAL DE ACTAS**

**Código:** F- GD -01-02 v.01

**Página** 4 de 4



*Maria José Carrillo B.*  
*Marta José Carrillo Becerra*  
**Trabajadora Social**  
E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona

Elaborado 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