
 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 1 de 5	

ACTA		005				
DENOMINACION		CARTILLA MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO				
FECHA	24	06	21	HORA	10:50	A.M
LUGAR	Reunión virtual por la plataforma Microsoft Teams					



MOTIVO E INTRODUCCION						
Socializar la Cartilla del Manual de Atención al Usuario al personal presente en el Comité de Calidad de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona.						

ASISTENTES	
NOMBRE	CARGO / IDENTIFICACION
María José Carrillo Becerra	Trabajadora Social
Janeth Blanco Montañez	Subdirección Científica
Edith Johanna Rojas Villamizar	Subdirección administrativa
Yorley Meneses Rey	Apoyo calidad
Nohora Lourdes Gamboa Toloza	Enfermera profesional
Heidy Triana Bautista	Coordinadora del Call Center- Terapeuta
Mary Yatapawa Rojas	Laboratorio clínico
Gloria Balza	Química farmacéutica
Margy Suarez Acevedo	Control Interno
Jair José Cañate	Sistemas
Olga Mireya Montañez	Coordinador facturación
Zaida Liliana Navia	Auxiliar SIAU
Anny Karina Piscioti	Coordinador de mantenimiento

ORDEN DEL DIA	
-Socialización Cartilla del Manual de Atención al Usuario.	

DESARROLLO	
<p>Siendo las 10:50 a.m. se da inicio a la socialización de la Cartilla del Manual de Atención al Usuario en el Comité de Calidad, dirigida por la profesional de Trabajo Social, contando con la presencia de líderes de las unidades funcionales de la ESE Hospital.</p> <p>Se comienza 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 recibido.</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

 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 2 de 5	

Se les comparte pantalla mostrando el diseño de la cartilla, la cual muestra temas como:

-Introducción.

-Ámbito de aplicación.

-Deberes y derechos de los usuarios.

-Atributos del buen servicio de los funcionarios: credibilidad, comunicación, confiabilidad, incluyente, cortesía, amabilidad y agilidad.

-Habilidades para 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.



-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.

-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.

-Protocolo para la atención telefónica:

- Procure contestar el teléfono antes del tercer timbre. Saluda a quien llama con la siguiente fórmula E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona, buenos días/tardes (Nombre y apellido) en que le puedo ayudar.
- Dedíquese exclusivamente a la atención del usuario, no lo interrumpir mientras el usuario este hablando.

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 3 de 5	

- El funcionario debe hablar claro, con tono suave pero firme con buena articulación y vocalización con el fin que el usuario comprenda el mensaje.
- A pesar de nuestra buena voluntad, en muchas ocasiones, no podremos ayudarle al usuario. Si la llamada sube de tono, nunca perderemos un tono conciliador y tranquilo.
- Por último, siempre nos despediremos amablemente del cliente, agradeciéndole su llamada.

-Protocolo para la atención del correo electrónico.

-Recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

-Enfoque diferencial: personas con discapacidad, orientaciones sexuales e identidades de género, víctimas y población migrante. Muestra estrategias que facilitan la atención a estos grupos sin ningún tipo de discriminación o rechazo.

-Participación Social en Salud: expone las funciones de las alianzas de usuarios y veedores del sector salud.



-Servicios que presta la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona.

Para concluir la socialización, se les pregunta si presentan alguna duda o inquietud con el contenido de la Cartilla, a lo cual manifiestan quedo entendido en su totalidad. Se les sensibiliza en el compromiso de leer y aplicar la Cartilla, como mecanismo de mejoramiento en la calidad de la Institución.

Se da por terminada la socialización y en constancia se anexan las evidencias fotográficas.



Se les envía a los correos electrónicos la Cartilla del Manual de Atención al Usuario, para su apropiación.

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

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

ACTIVIDAD	EVIDENCIAS
	
	



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

 <p>Gobernación de Norte de Santander</p>	<p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</p> <p>FORMATO GENERAL DE ACTAS</p>		
	<p>Código: F- GD -01-02 v.01</p>	<p>Página 5 de 5</p>	



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

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 1 de 5

ACTA	006
DENOMINACION	CARTILLA MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO
FECHA 07 07 21	HORA 05:00 P.M
LUGAR	Casa Águeda Gallardo



MOTIVO E INTRODUCCION
Socialización de la Cartilla del Manual de Atención al Usuario al personal que atiende las líneas del Call Center dispuesto por la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona.

ASISTENTES	
NOMBRE	CARGO / IDENTIFICACION
María José Carrillo Becerra	Trabajadora Social
Heidy Triana Bautista	Coordinadora del Call Center- Terapeuta
Yamdry Martínez Celis	Comunicadora Social
Marta Maldonado Duran	Auxiliar Call Center
Estefanía Ramón Villamizar	Auxiliar Call Center
Gina Rada López	Auxiliar Call Center
Brandon Ferney Carrillo Maldonado	Auxiliar Call Center

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

DESARROLLO
<p>Siendo las 05:00 p.m. se da inicio con la presentación como profesional de Trabajo Social encargada de capacitar a los funcionarios en el Manual de Atención al Usuario, con resolución No 304 del 18 de noviembre de 2020.</p> <p>Se encuentra presente la Coordinadora del Call Center, quien lidero el encuentro con el fin de realizar la actividad de forma óptima y siendo de gran aporte para el trabajo que realizan los funcionarios del servicio.</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>

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 2 de 5	

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.

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.



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.

Como son el personal encargado de responder las líneas de Call Center se les reitera el paso a paso para ofrecer una excelente atención telefónica:

- Procure contestar el teléfono antes del tercer timbre. Saluda a quien llama con la siguiente fórmula E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona, buenos días/tardes (Nombre y apellido) en que le puedo ayudar.
- Dedíquese exclusivamente a la atención del usuario, no lo interrumpa mientras el usuario este hablando.
- El funcionario debe hablar claro, con tono suave pero firme con buena articulación y vocalización con el fin que el usuario comprenda el mensaje.
- A pesar de nuestra buena voluntad, en muchas ocasiones, no podremos ayudarle al usuario. Si la llamada sube de tono, nunca perderemos un tono conciliador y tranquilo.
- Por último, siempre nos despediremos amablemente del cliente, agradeciéndole su llamada.

Se realiza un ejercicio con cada funcionario presente de como contestar la llamada con la fórmula que permite mayor confianza y seguridad en el usuario, el tono de voz que refleje



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 3 de 5	

amabilidad y calidad del personal que atiende, terminar cada llamada recordando al ciudadano el nombre de quien le atendió la solicitud. Lo anterior con el fin de mejorar los procesos del Call Center y lograr la satisfacción de la comunidad por el servicio prestado. Para concluir el encuentro, se les pregunta si presentan alguna duda o inquietud del tema socializado, a lo cual manifiestan quedo entendido en su totalidad.

Finalmente, se les hace entrega de un afiche que contiene el protocolo para la atención telefónica, el cual se les coloca en cada puesto de trabajo con el objetivo de implementarlo en cada llamada que realicen los usuarios para la solicitud de citas, como mecanismo de mejoramiento en la calidad de la Institución. Así mismo, se les hace entrega de la cartilla expuesta.

Se da por terminada la capacitación y en constancia se anexan las evidencias fotográficas.

ACTIVIDAD	EVIDENCIAS
	

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

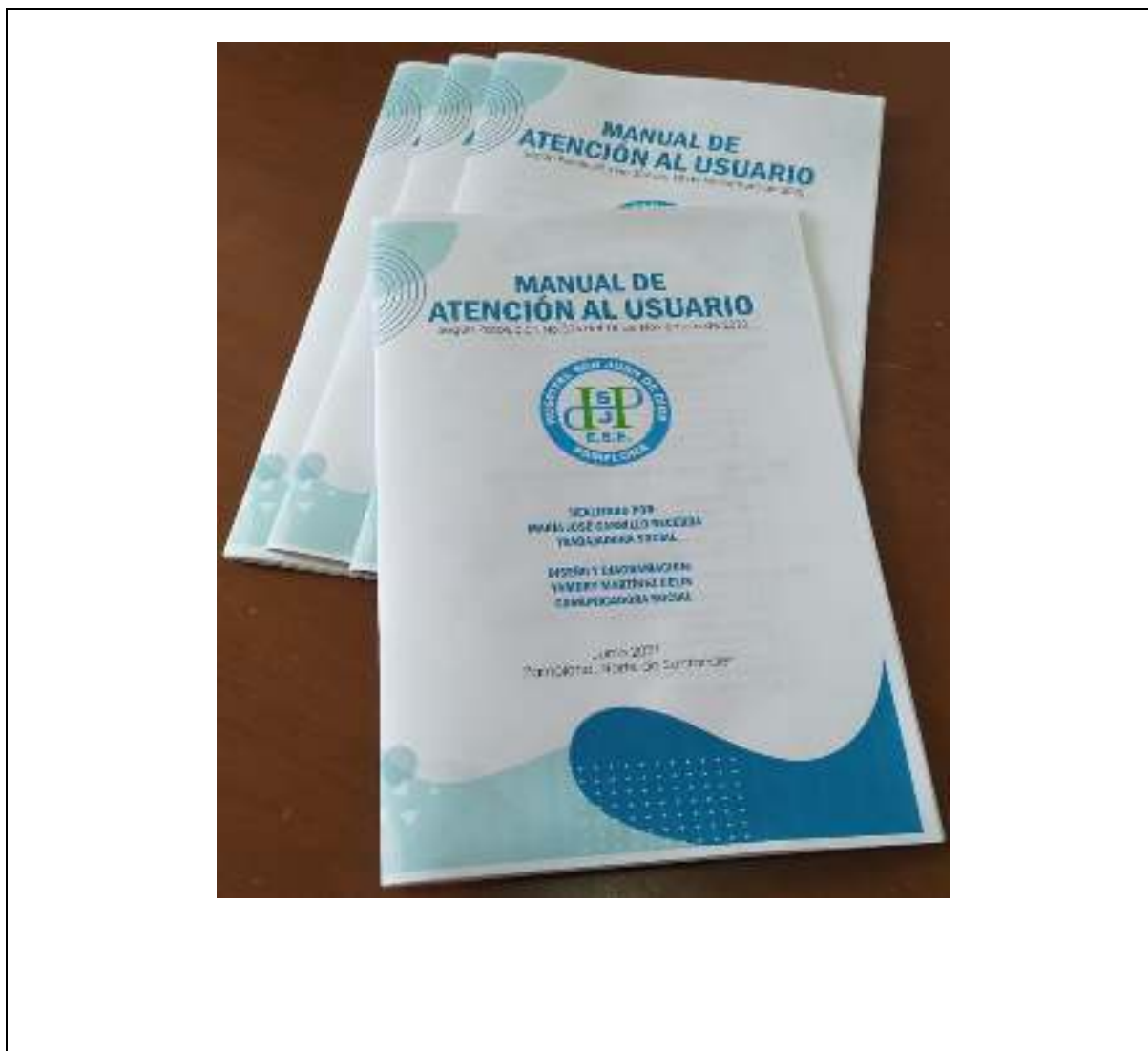
Código: F- GD -01-02 v.01

Página 4 de 5





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

 <p>Gobernación de Norte de Santander</p>	<p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</p> <p>FORMATO GENERAL DE ACTAS</p>		
	<p>Código: F- GD -01-02 v.01</p>	<p>Página 5 de 5</p>	



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

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 1 de 5

ACTA	007
DENOMINACION	CARTILLA MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO
FECHA 08 07 21	HORA 03:00 P.M
LUGAR	ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona



MOTIVO E INTRODUCCION
Socialización de la Cartilla del Manual de Atención al usuario en diferentes servicios de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona.

ASISTENTES	
NOMBRE	CARGO / IDENTIFICACION
Heidy Johana Triana Bautista	Terapeuta Ocupacional
Sonia Esperanza Carrillo	Auxiliar Vigilancia Epidemiológica
Isabel Arias Vera	Enfermera Vigilancia Epidemiológica
Andrea Maldonado	Enfermera PAI
Marcela Real Capacho	Seguridad y Salud en el Trabajo
Edilma Gelves Cotamo	Enfermera Gineco-Pediatría
Juan David Saurith	Medico Gineco-Pediatría
Merlly Acosta Quintero	Auxiliar de enfermería Medicina Interna
Nubia Belén Flórez	Auxiliar de enfermería Medicina Interna
Karen Andrea Bautista Vargas	Médico Interno Medicina Interna
Sandra Arias	Médico Medicina Interna
Luis Mogollón	Auxiliar de enfermería Medicina Interna
Silvia Juliana Vargas	Auxiliar de enfermería Medicina Interna
María José Carrillo Becerra	Trabajadora Social
Yamdry Martínez Celis	Comunicadora Social

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

DESARROLLO
<p>Con el objetivo de hacer entrega de la Cartilla del Manual de Atención al Usuario, según Resolución Nro. 304 de noviembre de 2020, se realiza visita a los servicios de Ginecopediatría, Medicina Interna Ala B, Vigilancia Epidemiológica, Programa Ampliado de Inmunizaciones y Seguridad y Salud en el Trabajo. Es así que, se realiza la socialización y entrega de la misma a los funcionarios presentes en cada servicio mencionado.</p> <p>Se da comienzo 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</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

 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 2 de 5	

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.

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.

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.

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.

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 implementa la Política de Participación Social en Salud, la cual tiene como objetivo planear y desarrollar las directrices que le permitan al Estado garantizar el derecho a la participación social y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud. La ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona dispone de veedores ciudadanos y una alianza de usuarios que está representada mediante Junta Directiva.

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 3 de 5	

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. Po tanto, la ESE reconoce la existencia de grupos poblacionales que por diferentes condiciones requieren de una 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 da por terminada la socialización y en constancia se anexan las evidencias fotográficas.

ACTIVIDAD	EVIDENCIAS
	

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 5





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



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

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 1 de 5	

ACTA			008		
DENOMINACION			CARTILLA MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		
FECHA	09	07	21	HORA	05:00 P.M
LUGAR	Reunión virtual plataforma Zoom				



MOTIVO E INTRODUCCION					
Socialización de la Cartilla del Manual de Atención al usuario a los Centros de Salud del área de influencia de la ESE Hospital San Juan de Dios.					

ASISTENTES	
NOMBRE	CARGO / IDENTIFICACION
Mayra Milena Albarracín Buitrago	Auxiliar de Odontología Cácuta
Blanca Isbelia Montañez Hernández	Auxiliar de Odontología Mutiscua
Neyda Azucena Vera Mogollón	Auxiliar de Odontología Silos
Aereen Carolina Molina Córdoba	Odontóloga SSO Silos
Lilian Stella Rodríguez Peña	Auxiliar de Odontología Chitagá
Shirley Vanessa González Contreras	Odontóloga SSO Chitagá
Alba Belén Páez Ortega	Auxiliar de Odontología Cucutilla
Cristian Camilo Contreras Vega	Odontólogo SSO Cucutilla
Mary Gelvez García	Auxiliar de Odontología Pamplonita
María José Carrillo Becerra	Trabajadora Social
Yamdry Martínez Celis	Comunicadora Social

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

DESARROLLO	
<p>Con el objetivo de hacer entrega de la Cartilla del Manual de Atención al Usuario, según Resolución Nro. 304 de noviembre de 2020, se realiza una reunión virtual con el personal de odontología de los Centros de Salud de Chitagá, Mutiscua, Silos, Cucutilla, Cácuta y Pamplonita. Se les socializa la misma y se les comparte a los correos electrónicos, con el propósito de que repliquen la información a los demás funcionarios de la IPS.</p> <p>Se da comienzo 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</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

 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 2 de 5	

siendo de carácter y cumplimiento obligatorio.

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.

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.



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.

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 implementa la Política de Participación Social en Salud, la cual tiene como objetivo planear y desarrollar las directrices que le permitan al Estado garantizar el derecho a la participación social y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud. 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

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 3 de 5



eliminación de las situaciones de discriminación y marginación. Po tanto, la ESE reconoce la existencia de grupos poblacionales que por diferentes condiciones requieren de una especial atención haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades y la no discriminación.

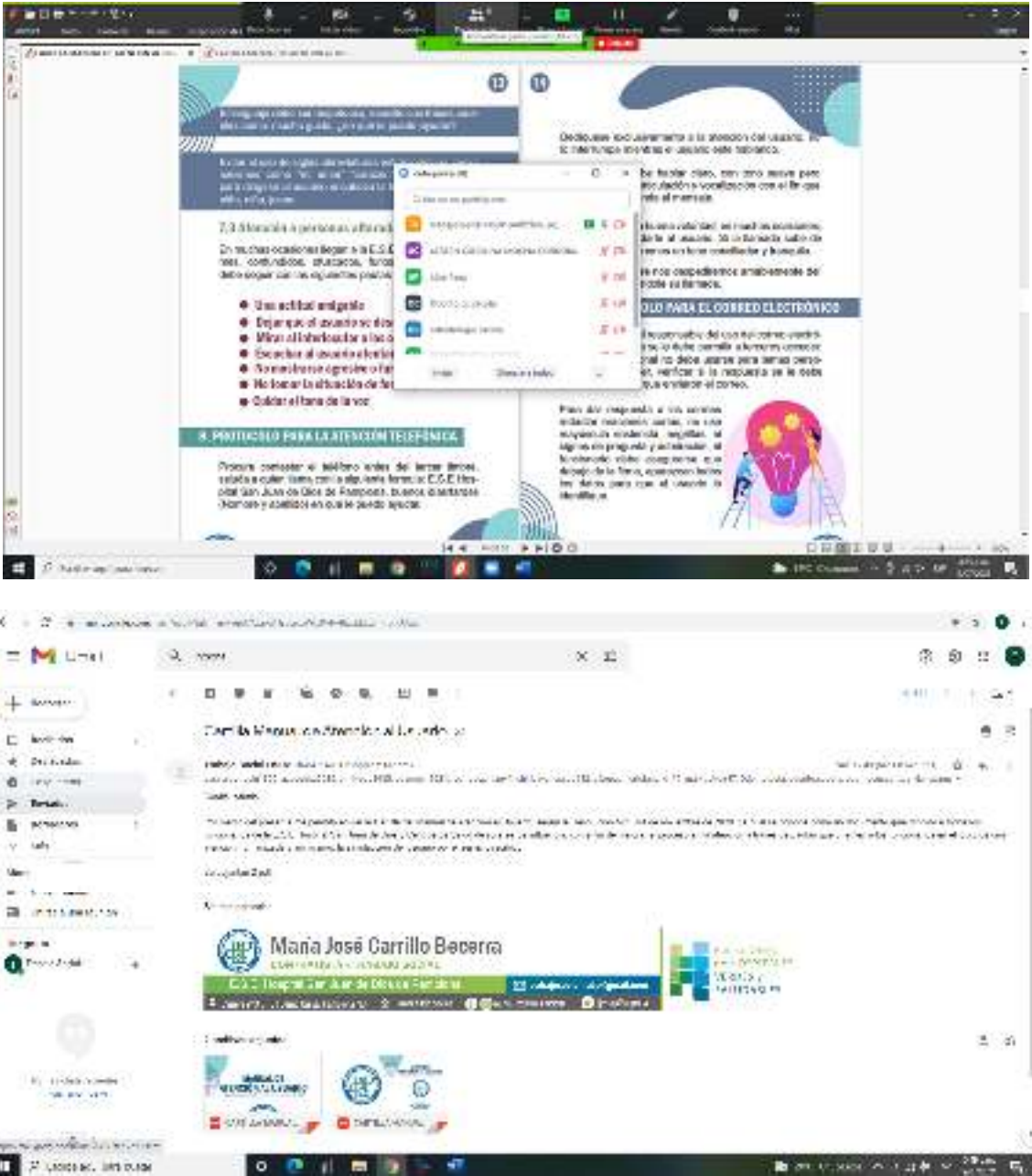
Finalmente, se recuerda los servicios que presta la entidad, siendo una institución de primer y segundo nivel de complejidad, ofrece servicios especializados que cubren las necesidades de salud demandadas en la ciudad. Para la atención integral de los pacientes se cuenta con personal científico altamente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

ACTIVIDAD	EVIDENCIAS
	

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	



4. PREVENCIÓN PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Procura contactar al paciente antes del tercer intento, así como cuidar tanto con la atención telefónica E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona, cuando el paciente llama y asesorar en qué se puede ayudar.

7.3 Atención a personas en aflicción

En muchas ocasiones llegar a la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona, puede ser una experiencia traumática para el paciente y sus familiares.

● **Una actitud empática**



- Dejar que el paciente se desahogue.
- Mirar al interlocutor a los ojos.
- Escuchar al paciente atentamente.
- Transmitir una actitud de fe.
- No tocar la atención de la línea.
- Cuidar el tono de la voz.

5. PREVENCIÓN PARA EL CEBERRO ELECTRÓNICO

El responsable del control de calidad de la atención telefónica debe estar pendiente de la calidad de la atención telefónica, verificar si la respuesta es la adecuada y si el paciente está satisfecho con el servicio.

Para dar respuesta a los servicios de atención telefónica, se debe seguir un protocolo de atención, el cual se encuentra en el manual de procedimientos de atención telefónica.



Elaboró:	Revisó:	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 5 de 5

Nombre y Apellidos	Correo electrónico	Municipio	Cargo
Yamery Martínez Cedeño	ycedeno3@gmail.com	Pamplona	Comunidades Bona - contratista
Marys Wilma Alvarado El Trigo	alvarado1305@gmail.com	Céboles	Auxiliar de Odontología
María José Carrillo Becerra	trabajosocialbecerra@gmail.com	Pamplona	Trabajadora Bona
Marys Edjohana Vera Mojica	edjohan18553@hotmail.com	si de N.D.E	AUXILIAR DE ODONTOLOGIA
ELANCA ISABELIA MONTAÑEZ HERNANDEZ	emontanez1955@hotmail.com	MUTISCUA	AUXILIAR DE ODONTOLOGIA
AEREN CAROLINA YOLINA CORDOBA	cordoba2021@gmail.com	SILCÉ	ODONTOLOGA BSC
LILIAN ESTELA RODRIGUEZ PEÑA	Rodriguez_era41@gmail.com	Crítega	Auxiliar de odontología
Enay Mercedes González Contreras	enaymercedesg942@gmail.com	Crítega	Odontóloga BSC
Ángeles Mercedes Ortega	angeloson@hotmail.com	Cubutá	AUXILIAR ODONTOLOGIA
Ortalar Carrillo Contreras Vega	ortalarcarrillo17@hotmail.com	Cubutá	Odontólogo BSC
Marys Gelez Garcia	marysgelez47@gmail.com	Pamplona	Auxiliar de odontología

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

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 1 de 4	

ACTA		009			
DENOMINACION		CARTILLA MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO			
FECHA	14	07	21	HORA	04:00 P.M
LUGAR	Reunión virtual plataforma Zoom				



MOTIVO E INTRODUCCION					
Socialización de la Cartilla del Manual de Atención al usuario a las auxiliares de la oficina del SIAU de la ESE Hospital San Juan de Dios.					

ASISTENTES	
NOMBRE	CARGO / IDENTIFICACION
Ludy Belén Arias Villamizar	Auxiliar SIAU
Zaida Liliana Navia García	Auxiliar SIAU
María José Carrillo Becerra	Trabajadora Social

ORDEN DEL DIA	
<ul style="list-style-type: none"> - Socialización Cartilla Manual de Atención al Usuario. - Espacio para preguntas, dudas o inquietudes. - Finalización. 	

DESARROLLO	
<p>Con el objetivo de hacer entrega de la Cartilla del Manual del Usuario, según Resolución Nro. 304 de noviembre de 2020, se realiza una reunión presencial con las dos auxiliares en salud que conforman el Servicio de Información y Atención al Usuario en la Entidad.</p> <p>Se da comienzo 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</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

 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 2 de 4	

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.

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.



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 implementa la Política de Participación Social en Salud, la cual tiene como objetivo planear y desarrollar las directrices que le permitan al Estado garantizar el derecho a la participación social y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud. 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 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

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 3 de 4	

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 da por terminada la socialización, en constancia se anexa la asistencia y fotografías.

ACTIVIDAD	EVIDENCIAS
	

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



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

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