

| | | | |
|--|---|---------------|---|
|  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 | | 001 | | | | |
| DENOMINACION | | Socialización plan de vacunación contra Covid 19 | | | | |
| FECHA | 19 | 02 | 21 | HORA | 5:00 | P.M |
| LUGAR | "Plataforma virtual Zoom" | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| MOTIVO E INTRODUCCION | | | | | | |
| Socializar a los usuarios de la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona el Plan de vacunación contra covid 19. | | | | | | |

| | |
|-----------------------------------|-------------------------------------|
| ASISTENTES | |
| NOMBRE | CARGO / IDENTIFICACION |
| Belén Contreras Eslava | Usuario |
| Stella Leal Parada | Usuario |
| Ruth Matajira | Usuario |
| Blanca Isbelia Montañez Hernández | Usuario |
| Ludy Belén Arias Villamizar | Usuario |
| Zaida Liliana Navia García | Usuario |
| Maria José Carrillo Becerra | Trabajadora Social |
| Andrea Milena Maldonado Gamboa | Coordinadora Programa de Vacunación |

| |
|--|
| ORDEN DEL DIA |
| <ul style="list-style-type: none"> - Saludo y presentación. - Socialización del tema. - Espacio para preguntas, dudas o inquietudes. - Finalización. |

| |
|--|
| DESARROLLO |
| <p>Siendo las 5:15 p.m. se da inicio con la presentación de la profesional en Trabajo Social dando la bienvenida a los integrantes de la reunión. Se da el espacio para que la Enfermera Jefe Andrea Maldonado inicie con la socialización sobre el plan de vacunación contra covid 19, con el fin de que los usuarios tengan conocimiento de cómo se van a realizar las actividades entorno a la vacunación y retroalimenten la información brindada en sus comunidades.</p> <p>Dentro de la presentación realizada por la Jefe de Enfermería se socializaron temas como:</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 |

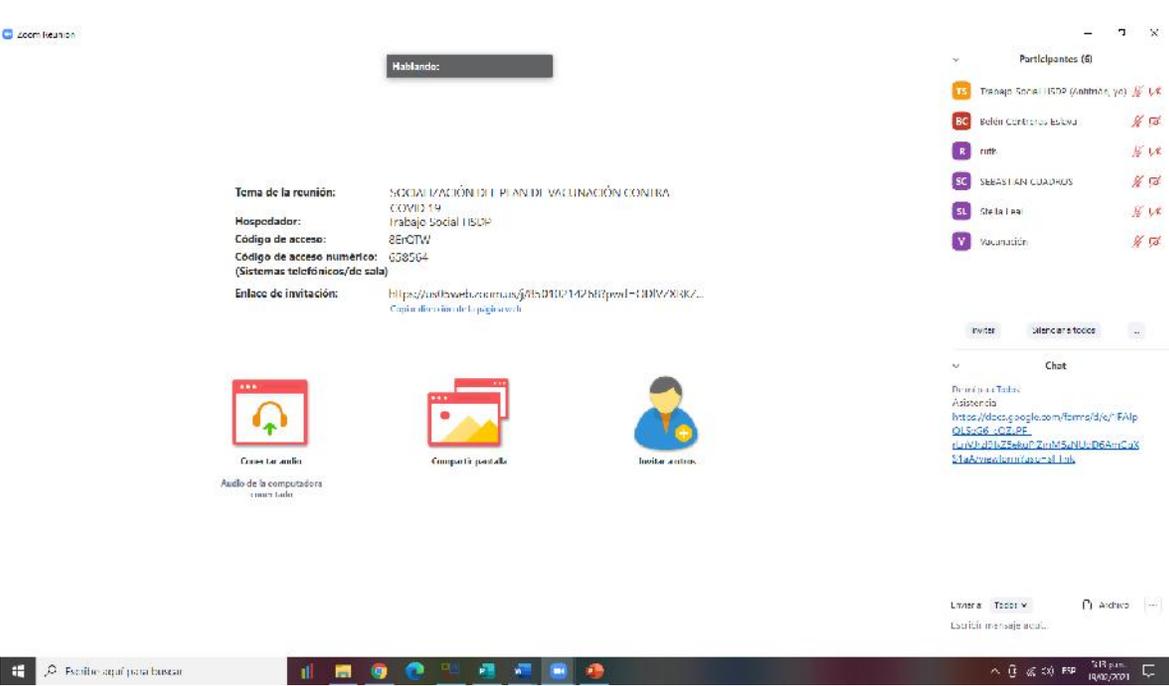
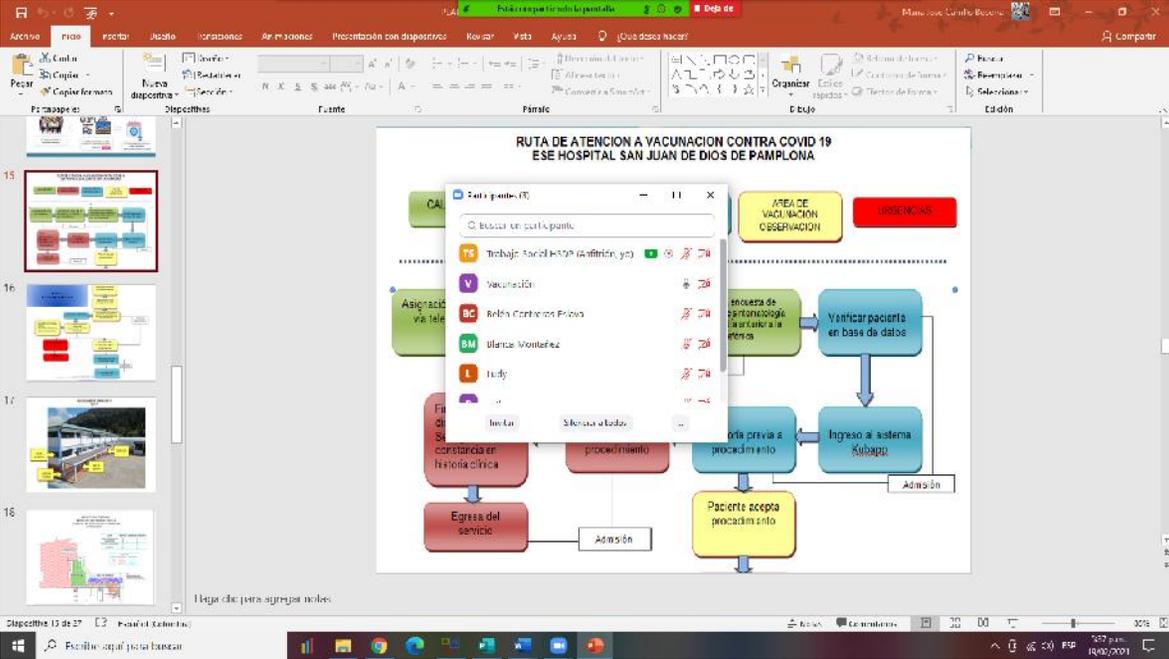
| | | | |
|--|--|---------------|---|
|  Gobernación de Norte de Santander | E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA | |  |
| | FORMATO GENERAL DE ACTAS | | |
| | Código: F- GD -01-02 v.01 | Página 2 de 4 | |

- La línea de tiempo.
- Principios del Plan Nacional: beneficencia, solidaridad, equidad y justicia, transparencia, progresividad, primacía del interés general, eficiencia.
- Objetivos para la priorización: primera fase, segunda fase.
- Priorización basada en la evidencia: edad, comorbilidades, riesgo de contagio.
- Cobertura poblacional.
- Programación de la vacunación: etapa 1, 2, 3, 4 ,5
- Población beneficiaria de la fase 1.
- Vacunación en población migrante.
- Ruta establecida para la vacunación.
- Ruta de atención a vacunación contra covid 19 en la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona.
- Áreas dispuestas para protocolo de vacunación en la Institución.
- Talento Humano: equipo de vacunación.
- Cadena de frío.
- Logística de distribución de la vacuna en Colombia.
- Custodia de las vacunas.
- Preguntas frecuentes realizadas por la comunidad.

Al finalizar la socialización, los usuarios presentes en la reunión realizaron diferentes preguntas de interés general a la profesional encargada, quien de manera satisfactoria respondió cada una de ellas, quedando los participantes satisfechos con la exposición.

Se da por terminado el encuentro virtual a las 6:00 p.m.

| | | |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| 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 |

| ACTIVIDAD | EVIDENCIA FOTOGRÁFICA |
|-----------|--|
| |  |
| |  |

| | | |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| 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 |

Participantes (9)

Buscar un participante

- TS Trabajo Social HSDP (Maldonado, yo)
- BC Belén Contreras Laveva
- Y Yanina
- BM Blanca Montañez
- L Ludy
- R ruth
- SC SPECTAN CUADROS
- SL Stella Leal
- M Myriam

| NOMBRES Y APELLIDOS | CORREO ELECTRONICO | MUNICIPIO |
|-----------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| Belén Contreras E slava | belen0127@outlook.es | Pamplona Norte de Santander |
| Stella Leal Parada | Stellalp1012@hotmail.com | Pamplonita N de S |
| ruth matajira | | pamplona |
| Blanca Isbelia Montañez Hernández | emilypao1985@outlook.com | Mutiscua |
| LUDY BELÉN ARIAS VILLAMIZAR | siauhospital@hotmail.com | Pamplona |
| Zaida Liliana Navia García | zalinaga@hotmail.es | Pamplona |
| MARIA JOSE CARRILLO BECERRA | TRABAJOSOCIALHSDP@GMAIL.COM | PAMPLONA |
| Andrea Milena Maldonado Gamboa | hospitalpamplonapai1@gmail.com | Pamplona |
| LUDY BELÉN ARIAS VILLAMIZAR | siauhospital@hotmail.com | Pamplona |

Maria José Camillo B.
Maria José Camillo Becerra
Trabajadora Social
 Universidad Pontificia de Bolívar

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 |

| | | | |
|---|------------------------|---------------|---|
|  | ACTA | |  |
| | Código: AC-ATU-01 v.01 | Página 1 de 7 | |

| | |
|---------------------|--------------------------------------|
| ACTA No. | 019 |
| DENOMINACION | CAPACITACIÓN CONTROL SOCIAL EN SALUD |

| | | | | | | |
|--------------|-------------------------|----|----|-------------|-----------|-----------|
| FECHA | 11 | 11 | 21 | HORA | 3:00 P.M. | 4:00 P.M. |
| LUGAR | Virtual Plataforma Meet | | | | | |

| |
|---|
| MOTIVO E INTRODUCCIÓN |
| Capacitación por parte del IDS en función del tema Control Social en Salud dirigida a veedores, comunidad en general y a la alianza de usuarios de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona y Centros de Salud adscritos. |

| |
|---|
| ASISTENTES |
| Se contó con la participación de 21 personas, queda la evidencia en los anexos. |

| |
|---|
| DESARROLLO |
| <p>Siendo las 3:10 p.m. se da inicio a la capacitación dirigida por la Dra. Guillermina González Rodríguez, Profesional Especializado del Área de Participación Social del Instituto Departamental de Salud, estando presentes en sala veedores, representante de los usuarios, alianzas de usuarios del Hospital de Pamplona y Centros de Salud, Trabajo Social, personal de Odontología de los Centros de Salud de Cucutilla, Silos, Mutiscua, Chitagá, Pamplonita y Cágota, y funcionarios encargados del SIAU.</p> <p>Por medio de presentación de diapositivas la funcionaria encargada de la capacitación brindo información detallada sobre el Control Social en Salud. Siendo así, explico a los presentes lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marco normativo de las Veedurías Ciudadanas: Ley 134 de 1994 Ley 850 de 2003 Decreto 780 de 2016 - Que es una veeduría ciudadana: Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control. |

| | | |
|---|----------------------|---|
|  | ACTA |  |
| Código: AC-ATU-01 v.01 | Página 2 de 7 | |

- **Objeto de la veeduría ciudadana:**

Las veedurías podrán ejercer vigilancia del proceso de gestión haciendo recomendaciones escritas y oportunas ante las entidades que ejecutan el programa, proyecto o contrato y sus resultados, ante los organismos de control del Estado para mejorar la eficiencia institucional y la actuación de los funcionarios públicos.

- **Que pueden vigilar las veedurías ciudadanas:**

La prestación de un servicio público, o de una función pública, también toda actividad del Estado encaminada al cumplimiento de sus fines esenciales, en algunos casos desarrollada por los particulares.

- **En que momento se ejerce vigilancia:**

Cuando se toman las decisiones sobre planes, programas, proyectos en el momento de la planeación.

La vigilancia posterior cuando los resultados de la gestión pública, de una obra terminada, un proyecto concluido o un servicio prestado.

- **Cuales son los temas de especial importancia a las que se dirige la vigilancia que ejercen las veedurías ciudadanas:**

La correcta aplicación de los recursos y la forma como estos se asignen de acuerdo con la ley y lo planeado.

La cobertura efectiva de beneficiarios, conforme a la ley y los planes.

La calidad, oportunidad y efectividad de la intervención y la contratación pública.

La diligencia de las autoridades en garantizar los objetivos del Estado.

- **Que recursos deben vigilar las veedurías ciudadanas:**

Deben vigilar los recursos públicos.

Conocer el plan presupuestal de la Entidad o el proyecto objeto de vigilancia.

Son los bienes, derechos y valores provenientes de impuestos, tarifas, transferencias, donaciones, participaciones, aportes, partes de capital y venta de bienes.

- **A quienes vigilan las veedurías ciudadanas:**

Pueden vigilar las Entidades u Organismos nacionales o territoriales, bien sea de naturaleza

| | | |
|---|----------------------|---|
|  | ACTA |  |
| Código: AC-ATU-01 v.01 | Página 3 de 7 | |

publica o privada, que cumplan funciones públicas, así como las organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país y ejecuten programas, proyectos y contratos o presten un servicio público y que cuenten con recursos del Estado.

- Objetivos de las veedurías ciudadanas:

Fortalecer los mecanismos de control contra la corrupción en la gestión pública y la contratación estatal.

Fortalecer los procesos de participación ciudadana y comunitaria en la toma de decisiones. Apoyar las labores de las personerías municipales en la promoción y fortalecimiento de los procesos de participación ciudadana y comunitaria.

Velar por los intereses de las comunidades como beneficiarios de la acción pública.

- Como se constituye una veeduría:

Todos los ciudadanos en forma plural o a través de organizaciones civiles, comunitarias, profesionales, juveniles, sindicales y benéficas podrán constituir veedurías ciudadanas.

Procederán a elegir de una forma democrática a los veedores a través de una reunión en asamblea general.

- Funciones de las veedurías en salud según Decreto 780 de 2016:

1. Contribuir a una gestión adecuada de los organismos de salud.
2. Propiciar decisiones saludables por parte de las autoridades, la empresa privada, las entidades públicas y la comunidad.
3. Fomentar el compromiso de la colectividad en los programas e iniciativas en salud.
4. Velar una utilización adecuada de los recursos.
5. Coordinar con todas las instancias de vigilancia y control la aplicación efectiva de las normas y velar por el cumplimiento de las mismas.
6. Impulsar las veedurías como un mecanismo de educación para la participación.

- Requisitos, impedimentos y prohibiciones:

a) Cuando quienes aspiren a ser veedores sean contratistas, interventores, proveedores o trabajadores adscritos a la obra, contrato o programa objeto de veeduría o tengan algún interés patrimonial directo o indirecto en la ejecución de las mismas.

| | | |
|---|-------------|---|
|  | ACTA |  |
| Código: AC-ATU-01 v.01 | | Página 4 de 7 |

b) Quienes estén vinculados por matrimonio, unión permanente o parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil con el contratista, interventor, proveedor o trabajadores adscritos a la obra, contrato o programa, así como a los servidores públicos que tengan la participación directa o indirecta en la ejecución de los mismos;

c) Cuando sean trabajadores o funcionarios públicos, municipales, departamentales o nacionales, cuyas funciones estén relacionadas con la obra, contrato o programa sobre el cual se ejercen veeduría.

d) Quienes tengan vínculos contractuales, o extracontractuales o participen en organismos de gestión de la ONG, gremio o asociación comprometidos en el proceso objeto de la veeduría;

e) Haber sido condenado penal o disciplinariamente, salvo por los delitos políticos o culposos o sancionado con destitución, en el caso de los servidores públicos.

f) A las veedurías ciudadanas en el ejercicio de sus funciones les está prohibido, retrasar, impedir o suspender los programas, proyectos o contratos objeto de la vigilancia.

- Instrumentos de acción de las veedurías ciudadanas:

Derechos de petición ante las autoridades competentes.

Acciones legales pertinentes que se presentan ante los jueces de la República como: acción popular, acción de grupo, acción de tutela, acción pública de inconstitucionalidad y acción de nulidad.

Audiencias públicas de acuerdo con las normas legales vigentes.

Denuncias ante las autoridades competentes, por actuaciones, hechos y omisiones de los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones públicas, que constituyan delitos, contravenciones, irregularidades o faltas en materia de contratación estatal y en general en ejercicio de funciones administrativas o en la prestación de servicios públicos.

Otros recursos, procedimientos e instrumentos establecidos legalmente como, por ejemplo: la consulta previa, la queja, el reclamo, el cabildo abierto y la rendición pública de cuentas, entre otros.

| | | |
|---|-------------------------------|---|
|  | <p>ACTA</p> |  |
| | <p>Código: AC-ATU-01 v.01</p> | <p>Página 5 de 7</p> |

- **Ante quien se presenta las presuntas irregularidades detectadas por las veedurías ciudadanas:**

Administración pública: Fiscalía General de la Nación.

Servidores públicos y los particulares: oficina de control interno disciplinario, personerías municipales, Procuraduría General de la Nación.

Gestión fiscal en la ejecución y administración de los recursos del Estado: Contraloría Territorial, Contraloría General de la República.

- **Ante quien deben rendir informes las veedurías ciudadanas sobre los procesos de control y vigilancia que estén realizando:**

Ley 850 de 2003 incluye el deber de las veedurías ciudadanas en rendir informes y presentar avances de su labor a la ciudadanía.

La forma como se presenten estos informes puede ser en asambleas generales o reuniones similares de los habitantes y de las organizaciones de la comunidad, o utilizando medios de comunicación u otras estrategias para socializar esta información.

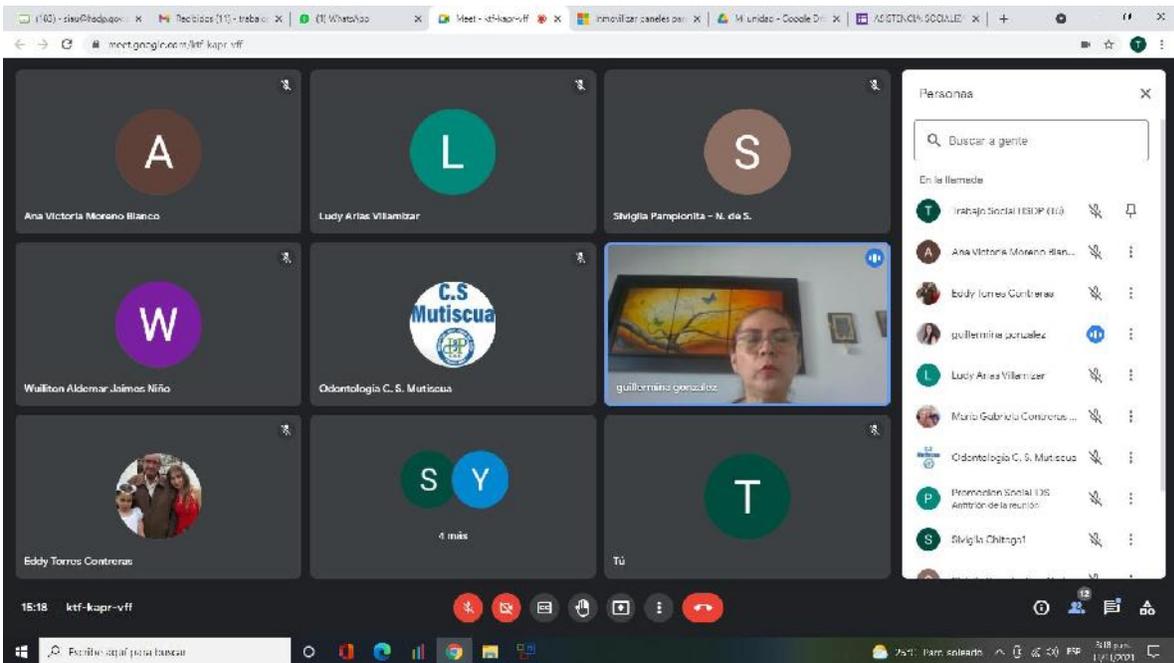
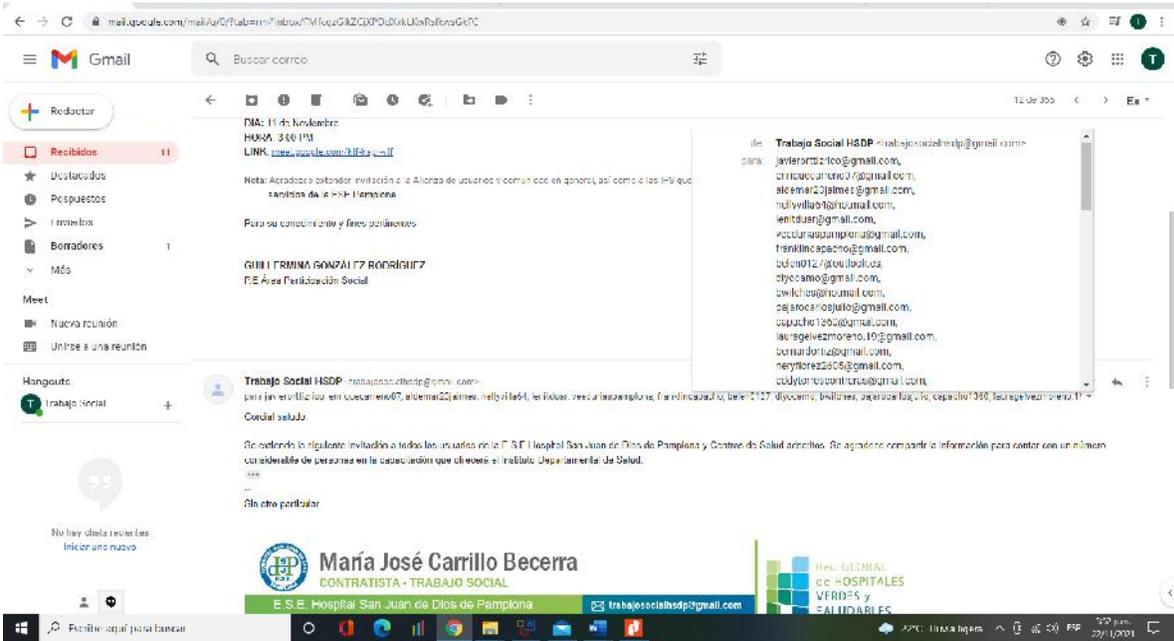
La Dra. Guillermina Gonzales, finaliza invitando a todas las personas presentes para que participen activamente de estos espacios de Participación Social en Salud.

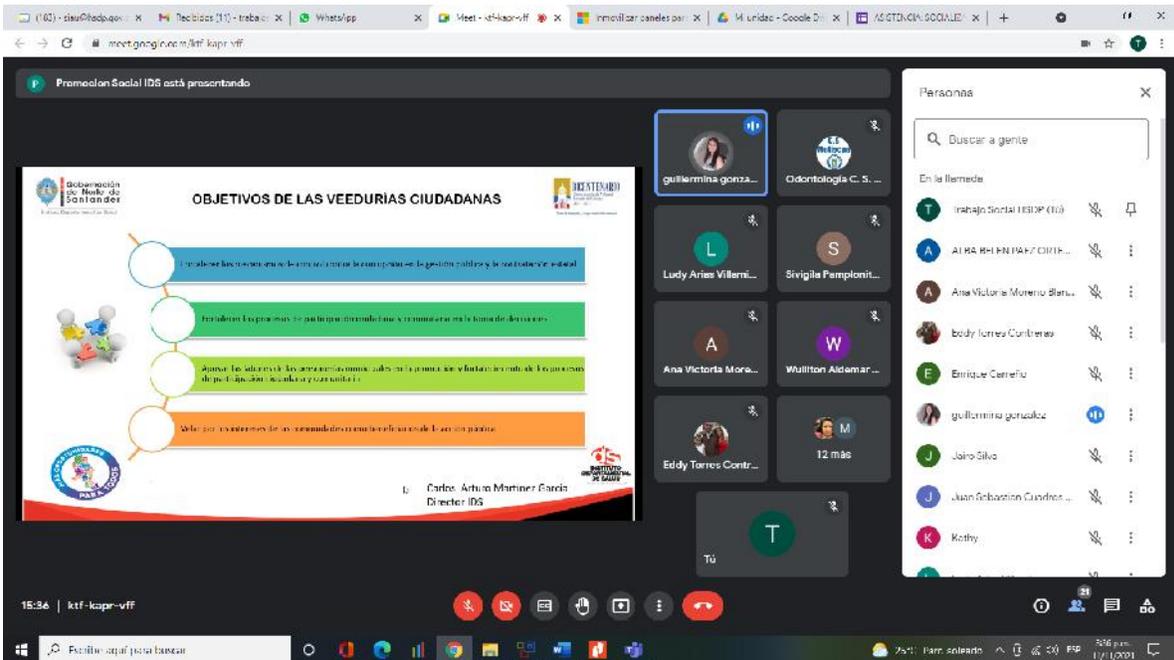
Finalmente, los participantes realizaron preguntas de interés general, siendo respondidas en su totalidad por parte de la funcionaria del IDS. Se da por terminado el encuentro virtual a las 4:00 p.m. de forma satisfactoria.

ANEXOS

Correo de invitación a la capacitación

Evidencias- captures de pantalla





Proyectó: María José Carrillo B.
 Revisó:

| | | | |
|---|-------------------------------|-----------------------|---|
|  | ACTA | |  |
| | Código: AC-ATU-01 v.01 | Página 1 de 12 | |

| | |
|---------------------|---|
| ACTA No. | 020 |
| DENOMINACION | SOCIALIZACIÓN MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO |

| | | | | | | |
|--------------|-------------------------|----|----|-------------|-----------|-----------|
| FECHA | 30 | 11 | 21 | HORA | 5:00 P.M. | 5:30 P.M. |
| LUGAR | Virtual Plataforma Zoom | | | | | |

| |
|--|
| MOTIVO E INTRODUCCIÓN |
| Socialización del Manual de Atención al Usuario a la alianza de usuarios de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona y Centros de Salud adscritos. |

| |
|--|
| ASISTENTES |
| Se contó con la participación de 8 personas, queda la evidencia en los anexos. |

| |
|---|
| DESARROLLO |
| <p>Siendo las 5:10 p.m. se da inicio a la socialización del Manual de Atención al Usuario de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona, aprobado mediante acto administrativo según Resolución Nro. 304 del 18 de noviembre de 2020</p> <p>Por medio de presentación de diapositivas la funcionaria encargada de la capacitación, profesional en Trabajo Social de la Entidad, brindo información detallada sobre el documento.</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 brindan una adecuada atención, siendo estos: credibilidad, comunicación, confiabilidad, incluyente, cortesía, amabilidad y</p> |

| | | |
|---|--------------------------------------|---|
|  | <p>ACTA</p> |  |
| | <p>Código: AC-ATU-01 v.01</p> | <p>Página 2 de 12</p> |

agilidad. De igual modo, se muestra 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 explica los protocolos de atención presencial, en el adecuado comportamiento frente a cada usuario y en la apropiada presentación personal para el rol que cada funcionario desempeña y que el carnet siempre debe estar visible que los identifica como colaboradores de la Entidad.

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 E.S.E 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 E.S.E 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:

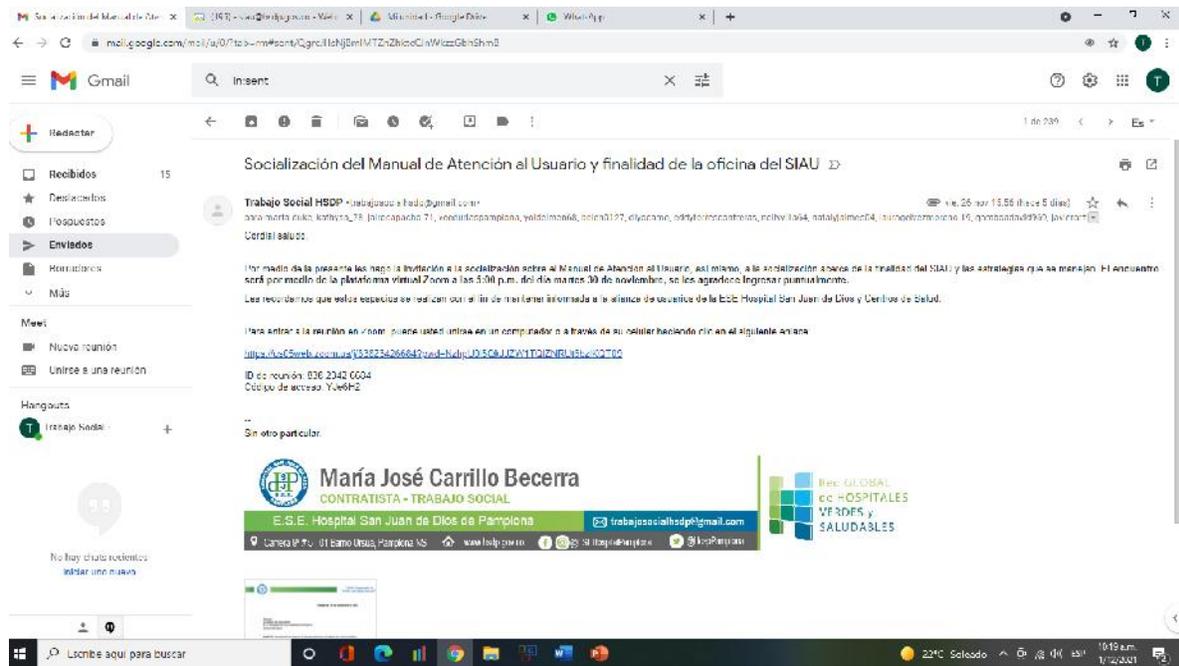
| | | |
|---|--|---|
|  | <p>ACTA</p> <p>Código: AC-ATU-01 v.01 Página 3 de 12</p> |  |
|---|--|---|

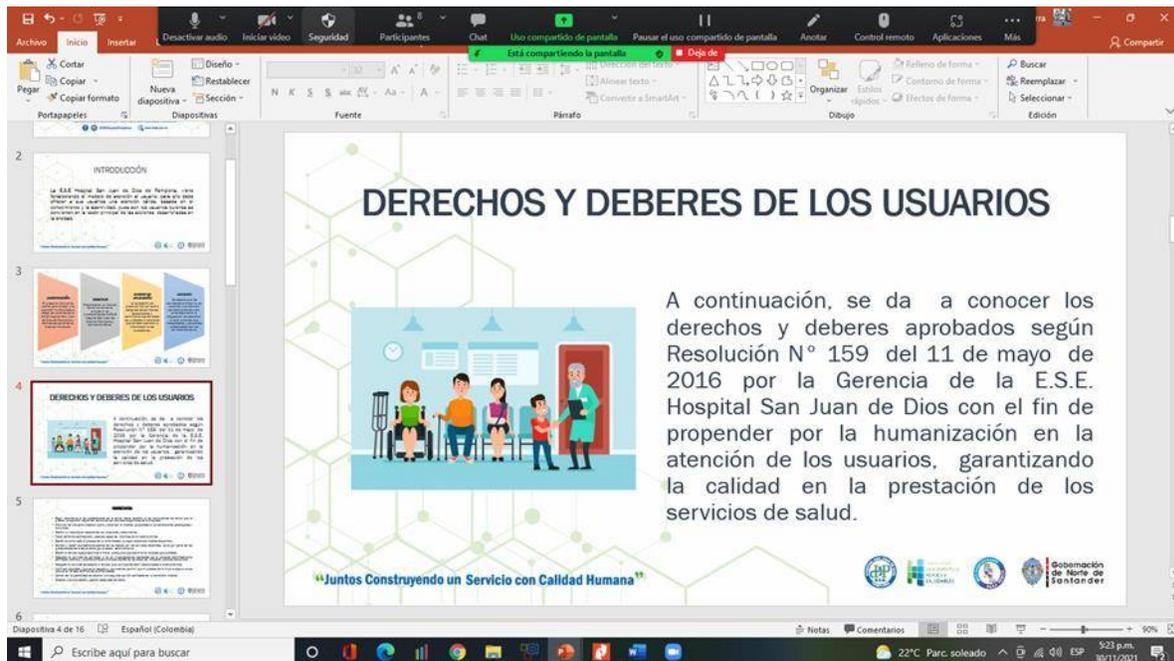
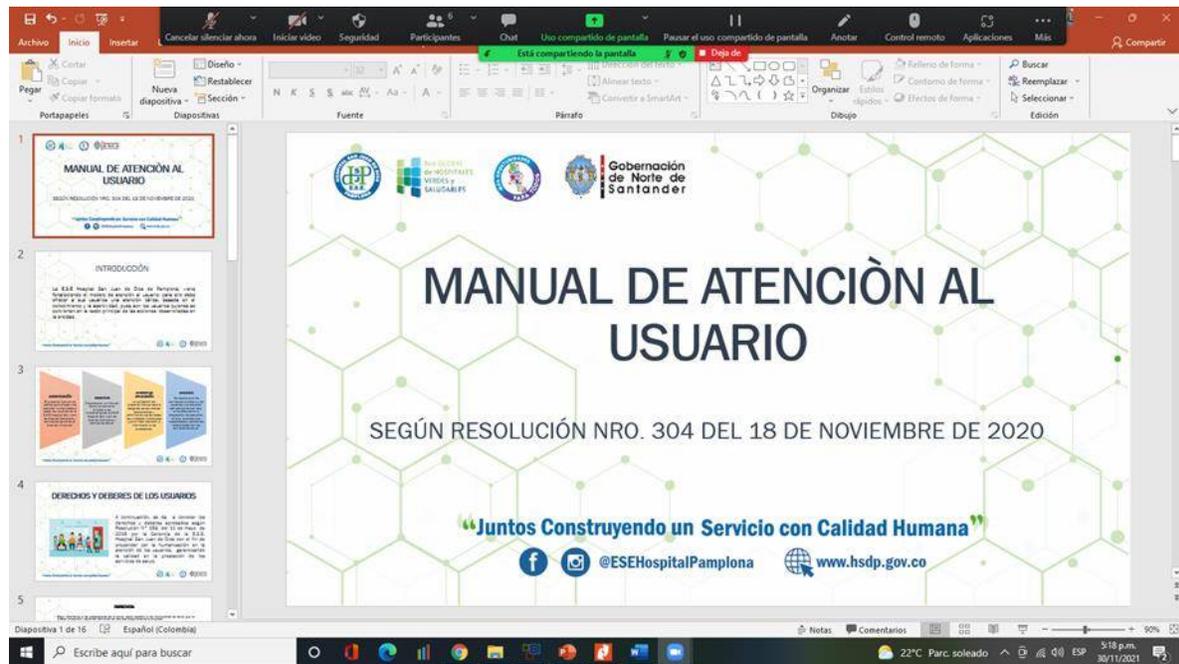
hospitalario, quirúrgico, consulta externa, promoción y prevención, apoyo diagnóstico, urgencias.

Se da por terminada la socialización y los usuarios manifiestan su agradecimiento por los espacios que otorga la Institución para mantenerlos informados de los diferentes procesos y temas de interés para la comunidad.

En constancia se anexa la invitación enviada, presentación en power point y captures de pantalla.

- ANEXOS**
- Correo de invitación a la capacitación**
- Diapositivas en power point**
- Evidencias- captures de pantalla**





| | | |
|---|---------------|---|
|  | <h1>ACTA</h1> |  |
| <p>Código: AC-ATU-01 v.01 Página 5 de 12</p> | | |



MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

SEGÚN RESOLUCIÓN NRO. 304 DEL 18 DE NOVIEMBRE DE 2020

“Juntos Construyendo un Servicio con Calidad Humana”



[@ESEHospitalPamplona](https://www.facebook.com/ESEHospitalPamplona)

www.hsdp.gov.co

INTRODUCCIÓN

La E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona, viene fortaleciendo el modelo de atención al usuario; para ello debe ofrecer a sus usuarios una atención cálida, basada en el conocimiento y la asertividad, pues son los usuarios quienes se convierten en la razón principal de las acciones desarrolladas en la entidad.

“Juntos Construyendo un Servicio con Calidad Humana”



| | | | |
|---|---|---|---|
| <p style="text-align: center;">JUSTIFICACIÓN</p> <p>El presente Manual se realiza para ofrecer una atención humanizada a todos los usuarios de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona y centros de salud de su área de influencia.</p> | <p style="text-align: center;">OBJETIVO</p> <p>Proporcionar un Manual como herramienta dirigida a los funcionarios de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona y centros de salud.</p> | <p style="text-align: center;">AMBITO DE APLICACIÓN</p> <p>La aplicación del presente Manual está a cargo de los servidores asistenciales y administrativos de todas las unidades funcionales que brindan atención e información a los ciudadanos.</p> | <p style="text-align: center;">ALCANCE</p> <p>Se espera que los servidores ofrezcan a los usuarios una atención con actitud de servicio, entendida como la disposición de escuchar al otro, entender sus necesidades y peticiones relacionadas con los servicios de salud.</p> |
|---|---|---|---|







DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS



A continuación, se da a conocer los derechos y deberes aprobados según Resolución N° 159 del 11 de mayo de 2016 por la Gerencia de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios con el fin de propender por la humanización en la atención de los usuarios, garantizando la calidad en la prestación de los servicios de salud.







| | | |
|---|---------------|---|
|  | <h1>ACTA</h1> |  |
| Código: AC-ATU-01 v.01 | | Página 7 de 12 |

DERECHOS:

- Elegir libremente a los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud que te presten la atención requerida, dentro de los recursos disponibles de la empresa.
- Disfrutar de una comunicación plena y clara con el médico, apropiadas a tus condiciones psicológicas y culturales.
- Recibir un trato digno respetando tus creencias y costumbres.
- Tratar de forma confidencial y secreta todos los informes de la historia clínica.
- Recibir durante todo el proceso de tu enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.
- Revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos, tanto por parte de los profesionales de la salud como por el sector administrativo.
- Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral, cualquiera que sea el culto religioso que profeses.
- Respetar la voluntad de participar o no, en investigaciones realizadas por el personal científicamente calificado, siempre y cuando te hayas enterado acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios.
- Respetar la voluntad de aceptar o rechazar que tus órganos sean trasplantados a otros enfermos.
- Morir con dignidad y que se te respete tu voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de la enfermedad.
- Contar con la posibilidad de obtener una segunda opinión calificada de tu condición médica.
- Obtener una evaluación y gestión adecuada del dolor.

“Juntos Construyendo un Servicio con Calidad Humana”



Gobernación de Norte de Santander

DEBERES:

- Procurar el cuidado integral de tu salud y la de tu comunidad.
- Afiliarte con tu familia al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Facilitar el pago y pagar cuando te corresponda las cotizaciones y pago obligatorios a que haya lugar.
- Suministrar información veraz, clara y completa sobre tu estado de salud.
- Vigilar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por los empleadores a los que se refiere la ley.
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de la empresa y de los profesionales que te presten la atención en salud.
- Cuidar y hacer uso racional de los recursos, de la empresa, y de la dotación, así como de los servicios y prestaciones sociales y laborales.
- Tratar con dignidad al personal humano que te atiende y respetar la intimidad de los demás pacientes.

“Juntos Construyendo un Servicio con Calidad Humana”



Gobernación de Norte de Santander

ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO DE LOS FUNCIONARIOS

La E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona, es una institución prestadora de servicios de salud, que debe proporcionar una atención de calidad y humanizada por parte de todos los funcionarios que prestan sus servicios en las diferentes unidades funcionales de la ESE y Centros de Salud de su área de influencia

“Juntos Construyendo un Servicio con Calidad Humana”

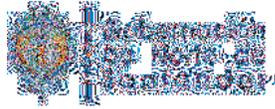


LOS FUNCIONARIOS DE LA ESE EN SU ACCIONAR DEBEN TENER LOS SIGUIENTES ATRIBUTOS



“Juntos Construyendo un Servicio con Calidad Humana”





ACTA



Código: AC-ATU-01 v.01

Página 9 de 12

ACTITUDES Y HABILIDADES QUE SE REQUIEREN DE LOS FUNCIONARIOS PARA UN ÓPTIMO SERVICIO AL USUARIO



RESPECTO



TRABAJA EN EQUIPO



EMPATÍA



CAPACIDAD DE ESCUCHA



OPTIMISMO

“Juntos Construyendo un Servicio con Calidad Humana”



CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

CANAL PRESENCIAL

Es la acción en la que el usuario establece una interacción física en la unidad encargada de brindar información y orientación sobre diferentes procedimientos.

- ❖ SIAU
- ❖ SERVICIO DE FACTURACIÓN
- ❖ SERVICIO DE VIGILANCIA

CANAL TELEFONICO

Debido a la actual situación de emergencia por el SARS-coV-2 Covid 19, la E.S.E Hospital San Juan de Dios ha implementado líneas de Call Center con el fin de mejorar la atención de los usuarios, destinadas a la solicitud de los diferentes servicios de salud.

CANAL VIRTUAL

Para generar atención virtual la E.S.E ha puesto a disposición la página web <https://hsdp.sistemapqrs.com/> para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. Así mismo, se pueden tramitar por medio del correo electrónico siau@hsdp.gov.co

Se cuenta con red social como herramienta de interacción donde se publica información de interés general. Enlace para ingresar: <https://www.facebook.com/ESEHospitalPamplona/>

“Juntos Construyendo un Servicio con Calidad Humana”

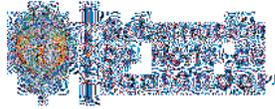


NIT: 890.501.019-9

Pamplona, Norte de Santander Cra. 9a #5-01 Barrio Ursúa

Tel: (7) 568 2482 – Línea gratuita 018000944471

www.hsdp.gov.co



ACTA



Código: AC-ATU-01 v.01

Página 10 de 12

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

❖ PRESENTACION PERSONAL

- La presentación personal influye en la percepción que tendrá el usuario frente al funcionario y a la institución, por esta razón es importante tener una buena presentación personal, apropiada para el rol que desempeña, el carnet que lo identifica como funcionario de la E.S.E siempre debe estar visible.

❖ COMPORTAMIENTO

- Comer en el puesto de trabajo, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas, hablar por celular o con sus compañeros, si no es parte de atención solicitada indisponen al usuario y le hace pensar que sus necesidades no son importantes. La expresividad en el rostro el lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal.
- En el contacto inicial con el usuario se debe saludar, manifestando en su rostro satisfacción de servir ejemplo buenos días, buenas tardes, mi nombre es (nombre y apellidos) cargo, dedicarse en forma exclusiva ,escucharlo con atención.

“Juntos Construyendo un Servicio con Calidad Humana”



Gobernación de Norte de Santander

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFONICA

Procuro contestar el teléfono antes del tercer timbre. Saluda a quien llama con la siguiente formula E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona, buenos días/tardes (Nombre y apellido) en que le puedo ayudar

Dedicuese exclusivamente a la atención del usuario, no lo interrumpir 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 ultimo, siempre nos despediremos amablemente del cliente, agradeciéndole su llamada.

“Juntos Construyendo un Servicio con Calidad Humana”



Gobernación de Norte de Santander

NIT: 890.501.019-9

Pamplona, Norte de Santander Cra. 9a #5-01 Barrio Ursúa

Tel: (7) 568 2482 – Línea gratuita 018000944471

www.hsdp.gov.co

| | | |
|---|---------------|---|
|  | <h1>ACTA</h1> |  |
| <p>Código: AC-ATU-01 v.01</p> | | <p>Página 11 de 12</p> |

PROTOCOLO CORREO ELECTRÓNICO

El correo institucional no debe usarse para temas personales, al responder, verificar si la respuesta se le debe enviar a todos los que enviaron el correo.

Para dar respuesta a los correos redactar oraciones cortas, no use mayúscula sostenida, negrillas, ni signos de pregunta y admiración

El funcionario debe asegurarse que debajo de la firma, aparezcan todos los datos para que el usuario lo identifique.

“Juntos Construyendo un Servicio con Calidad Humana”



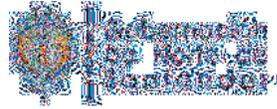
PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

❖ **ALIANZA DE USUARIOS**
 Según el decreto 1757 de 1994 es una agrupación de afiliados del régimen contributivo, subsidiado y excepcional del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar los servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y defensa del usuario.

❖ **VEEDURIAS CIUDADANAS**
 Según la ley 134 de 2004, ley 850 de 2003 y decreto 780 de 2016 es un Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control.

“Juntos Construyendo un Servicio con Calidad Humana”





ACTA



Código: AC-ATU-01 v.01

Página 12 de 12

SERVICIOS QUE PRESTA LA ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA

El Hospital E.S.E San Juan de Dios de Pamplona es una institución de primer y segundo nivel de complejidad, ofrece servicios especializados que cubren las necesidades de salud demandadas en la ciudad.

- ❖ Hospitalario
- ❖ Quirúrgico
- ❖ Consulta externa
- ❖ Promoción y prevención
- ❖ Apoyo diagnóstico
- ❖ Urgencias

“Juntos Construyendo un Servicio con Calidad Humana”



Gobernación de Norte de Santander

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

MARÍA JOSÉ CARRILLO BECERRA
TRABAJADORA SOCIAL - LIDER DEL SIAU

“Juntos Construyendo un Servicio con Calidad Humana”



Gobernación de Norte de Santander

Proyectó: María José Carrillo B.
Revisó:

| | | | |
|---|-------------------------------|----------------------|---|
|  | ACTA | |  |
| | Código: AC-ATU-01 v.01 | Página 1 de 5 | |

| | |
|---------------------|---|
| ACTA No. | 021 |
| DENOMINACION | SOCIALIZACIÓN FINALIDAD DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ESTRATEGIAS QUE SE MANEJAN |

| | | | | | | |
|--------------|-------------------------|----|----|-------------|-----------|-----------|
| FECHA | 30 | 11 | 21 | HORA | 5:30 P.M. | 6:00 P.M. |
| LUGAR | Virtual Plataforma Zoom | | | | | |

| |
|---|
| MOTIVO E INTRODUCCIÓN |
| Socialización sobre la finalidad de la oficina del SIAU y las estrategias que se manejan, dirigida a la alianza de usuarios de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona y Centros de Salud adscritos. |

| |
|--|
| ASISTENTES |
| Se contó con la participación de 8 personas, queda la evidencia en los anexos. |

| |
|---|
| DESARROLLO |
| <p>Siendo las 5:30 p.m. se da inicio a la socialización sobre la finalidad de la oficina del servicio de información y atención al usuario, y las estrategias que se manejan.</p> <p>Por medio de presentación de diapositivas la funcionaria encargada de la capacitación, profesional en Trabajo Social de la Entidad, brindo información detallada sobre lo mencionado.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Que es el SIAU <p>La institución cuenta con una oficina de información y atención al usuario (SIAU), cuyo objetivo principal es garantizar y velar por el cumplimiento de los derechos y responsabilidades de los usuarios a través de acciones que tiendan a facilitar la información. La oficina está ubicada a la entrada de la institución, cuenta con un profesional en Trabajo Social como coordinador y con dos auxiliares administrativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Finalidad de la oficina <p>-Servir como estrategia para fortalecer la calidad de los servicios de la institución, a través de la información proporcionada por los usuarios por medio de encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias y trámite de quejas.</p> |

| | | |
|---|---------------|---|
|  | <h2>ACTA</h2> |  |
| Código: AC-ATU-01 v.01 | | Página 2 de 5 |

-Informar y orientar a los usuarios sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios que presta la ESE.

-Evaluar permanentemente el grado de satisfacción a través de encuestas y otras metodologías.

-Recepción y trámite de las quejas, reclamos, solicitudes presentadas por los usuarios.

-Dar apertura de los buzones de sugerencias y elaborar las actas correspondientes.

-Realizar el consolidado de quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y encuestas de satisfacción.

➤ Estrategias que se manejan

Encuestas de satisfacción: su fin es medir la satisfacción del usuario sobre la atención brindada en las diferentes unidades funcionales y de los centros de salud de su área de influencia, con el fin de implementar correctivos en la atención y proporcionar un servicio de calidad.

Buzón de sugerencias: herramienta donde el usuario manifiesta por escrito una sugerencia o felicitación por el servicio y la atención prestada, se realiza la apertura cada 15 días con la participación de los usuarios. Están ubicados en la unidad funcional del SIAU, urgencias, facturación, rayos x, ginecopediatría, especialidades, cirugía, promoción y prevención, medicina interna de la ESE. En cada Centro de la salud está ubicado un buzón de sugerencias.

Trámite de quejas y reclamos: constituyen una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo que permite visualizar y concertar las inconformidades que tienen los usuarios que hacen uso de los servicios prestados por la Institución.

➤ Importancia de las estrategias

-Conocer como perciben los usuarios la atención prestada.

-Indagar sobre la satisfacción de los usuarios.

-Mejorar la calidad de atención de los usuarios.

-Conocer la causa de las inconformidades.

-Reducir los niveles de inconformidad de los usuarios.

-Implementar planes de mejoramiento en base a la información dada por el usuario.

➤ Proceso gestión de quejas

Estas se pueden presentar de forma verbal o escrita en la oficina del SIAU a través del

| | | |
|---|----------------------|---|
|  | ACTA |  |
| Código: AC-ATU-01 v.01 | Página 3 de 5 | |

diligenciamiento del formato físico, también se pueden interponer por medio de la página web hsdp.sistemapqrs.com o por medio del correo electrónico siau@hsdp.gov.co. El tiempo de solución y respuesta es de 15 días después de recibida.

➤ **Proceso de buzones**

Se realiza la apertura de buzones cada 15 días, se elaboran las actas correspondientes, los usuarios participan en el proceso de apertura, se toman correctivos a través del comité de calidad y se publica en cartelera.

Durante la última semana del mes diciembre la auxiliar del SIAU, envía los respectivos oficios de invitación de apertura de los buzones, anexa cronograma de apertura de buzones, dicho cronograma se ubica en la oficina del SIAU y en los centros de salud en un sitio visible.

➤ **Análisis de encuestas:**

-Los responsables de hacer llegar la información son cada unidad funcional, en los municipios para medicina la enfermera jefe y personal de odontología para su área.

-Se aplican por unidad funcional en la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona y en los Centros de Salud las aplican Medicina y Odontología.

-El corte de las encuestas se realiza del 20 de cada mes hasta el 19 del mes siguiente.

-El informe consolidado de las encuestas se debe enviar de forma mensual el día 24 a la oficina del SIAU.

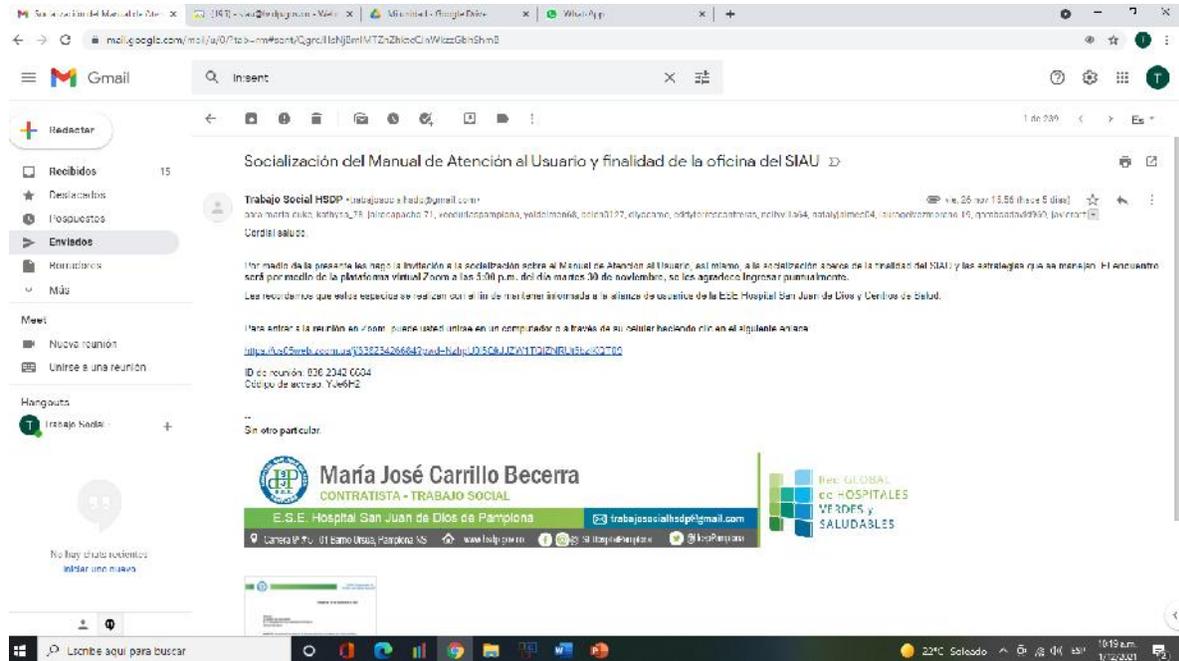
Se da por terminada la socialización y los usuarios manifiestan su agradecimiento por los espacios que otorga la Institución para mantenerlos informados de los diferentes procesos y temas de interés para la comunidad.

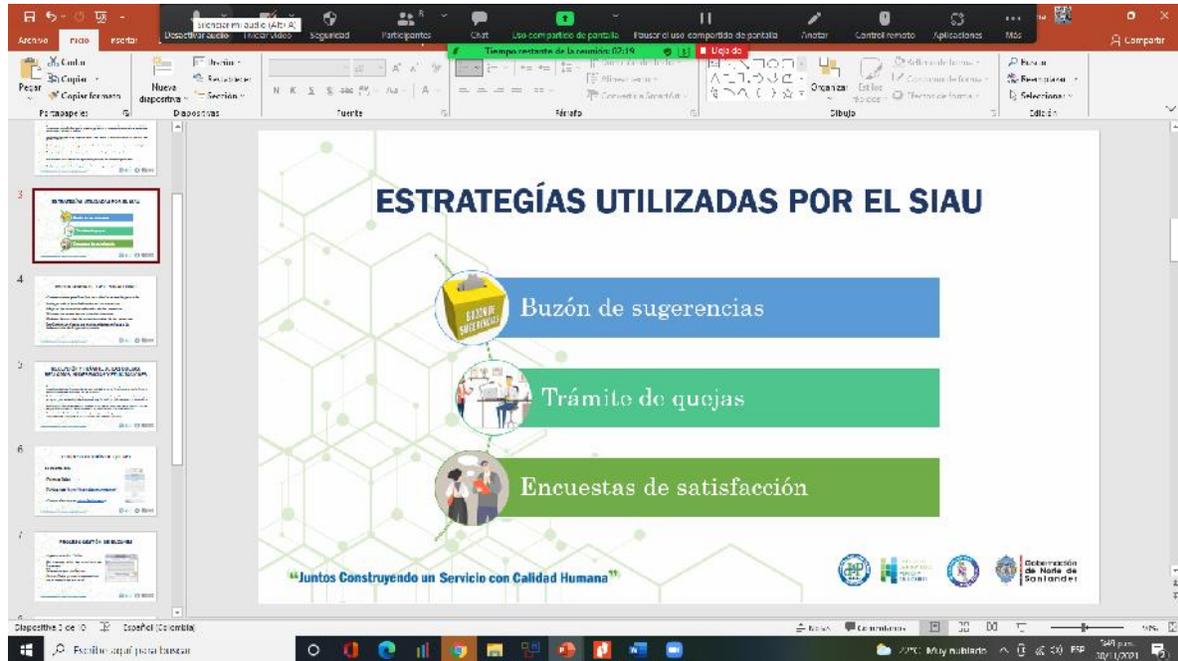
En constancia se anexa la invitación enviada, presentación en power point y captures de pantalla.

ANEXOS

Correo de invitación a la capacitación

Evidencias- captures de pantalla





Proyectó: María José Carrillo B.
 Revisó:

| | | | |
|--|--|---------------|---|
|  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 2 | |

| | | | | | | |
|---------------------|--------------------------|----------------------|----|-------------|------|-----|
| ACTA | | 003 | | | | |
| DENOMINACION | | Socialización Triage | | | | |
| FECHA | 19 | 03 | 21 | HORA | 5:00 | P.M |
| LUGAR | "Plataforma virtual Zoom | | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| MOTIVO E INTRODUCCION | | | | | | |
| Socializar a los usuarios de la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona el Triage Hospitalario. | | | | | | |

| | |
|-----------------------------|--------------------------------|
| ASISTENTES | |
| NOMBRE | CARGO / IDENTIFICACION |
| Belén Contreras Eslava | Usuario |
| Aldemar Jaimes Niño | Usuario |
| Diana Yorlek Capacho | Usuario |
| Javier Ortiz Rico | Usuario |
| Ludy Belén Arias Villamizar | Usuario |
| Zaida Liliana Navia García | Usuario |
| Maria José Carrillo Becerra | Trabajadora Social |
| Angie Dayanna López Areniz | Coordinadora médicos generales |

| |
|--|
| ORDEN DEL DIA |
| <ul style="list-style-type: none"> - Saludo y presentación. - Socialización del tema. - Espacio para preguntas, dudas o inquietudes. - Finalización. |

| |
|--|
| DESARROLLO |
| <p>Siendo las 5:10 p.m. se da inicio con la presentación de la profesional en Trabajo Social dando la bienvenida a los integrantes de la reunión. Se da el espacio para que la Medico General, Dra. Angie López inicie con la socialización sobre el Triage Hospitalario, con el fin de que los usuarios tengan conocimiento de la selección y clasificación de los pacientes en el servicio de urgencias, y retroalimenten la información brindada en sus comunidades.</p> <p>Dentro de la presentación realizada por la Medico General se socializaron temas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generalidad del Triage. • Normatividad. • Triage 1: requiere atención inmediata. La condición clínica del paciente representa |

| | | |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| 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 2 | |

un riesgo vital.

- Triage 2: la evolución clínica del paciente puede evolucionar hacia un rápido deterioro, requiere una atención medica rápida.
- Triage 3: la condición del paciente requiere de medidas diagnósticas y terapéuticas en urgencias.
- Triage 4: el paciente presenta atenciones medias que no comprometen su estado general, ni representan un riesgo evidente para la vida.
- Triage 5: paciente presenta una condición clínica relacionada con problemas agudos o crónicos, sin evidencia de deterioro que comprometa estado general del paciente.

Al finalizar la socialización, los usuarios presentes en la reunión realizaron diferentes preguntas de interés general a la profesional encargada, quien de manera satisfactoria respondió cada una de ellas, quedando los participantes satisfechos con la exposición.

Se da por terminado el encuentro virtual a las 5:45 p.m.

| ACTIVIDAD | | ASISTENCIA |
|-----------------------------|----------------------------------|------------|
| Nombres y Apellidos | Correo electrónico | Municipio |
| LUDY BELÉN ARIAS VILLAMIZAR | siauhospital@hotmail.com | Pamplona |
| Aldemar Jaimes niño | aldemar23jaimes@gmail.com | Cucutilla |
| ANGIE DAYANNA LOPEZ ARENIZ | adlopeza24@gmail.com | PAMPLONA |
| Belén Contreras Eslava | belen0127@outlook.es | Pamplona |
| Diana yorlek Capacho | diyocamo@gmail.com | Pamplona |
| María José Carrillo Becerra | mariajosecarrillob96@hotmail.com | Pamplona |
| Zaida Liliana Navia Garcia | zalinaga@hotmail.es | Pamplona |
| javier ortiz | javierortizrico@gmail.com | pamplona |

María José Carrillo B.
María José Carrillo Becerra
Trabajadora Social
9. P. 103499028
Universidad Tecnológica de Norte de Santander

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 3 | |

| | |
|---------------------|--|
| ACTA | 004 |
| DENOMINACION | Socialización Política Institucional de Humanización y Buen Trato. |

| | | | | | | |
|--------------|---------------------------|----|----|-------------|------|-----|
| FECHA | 16 | 04 | 21 | HORA | 5:00 | P.M |
| LUGAR | "Plataforma virtual Zoom" | | | | | |

| |
|--|
| MOTIVO E INTRODUCCION |
| Socialización a la alianza de usuarios de la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona la Política Institucional de Humanización y Buen Trato. |

| | |
|-----------------------------|-------------------------------|
| ASISTENTES | |
| NOMBRE | CARGO / IDENTIFICACION |
| Belén Contreras Eslava | Usuario |
| Sirley Carrillo | Usuario |
| Javier Ortiz Rico | Usuario |
| Cristian Contreras Vega | Centro de Salud Cucutilla |
| Aereen Molina | Centro de Salud Silos |
| Neyda vera | Centro de Salud Silos |
| Ludy Belén Arias Villamizar | Auxiliar en Salud |
| Maria José Carrillo Becerra | Trabajadora Social |
| Juliana Andrea Garzón | Psicóloga |

| |
|--|
| ORDEN DEL DIA |
| <ul style="list-style-type: none"> - Saludo y presentación. - Socialización del tema. - Espacio para preguntas, dudas o inquietudes. - Finalización. |

| |
|---|
| DESARROLLO |
| <p>Siendo las 5:10 p.m. se da inicio con la presentación de la profesional en Trabajo Social dando la bienvenida a los integrantes de la reunión. Se da el espacio para que la psicóloga Juliana Garzón inicie con la socialización sobre la Política Institucional de Humanización y Buen Trato.</p> <p>Dentro de la presentación realizada por la Psicóloga se socializaron temas como:</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 3 | |

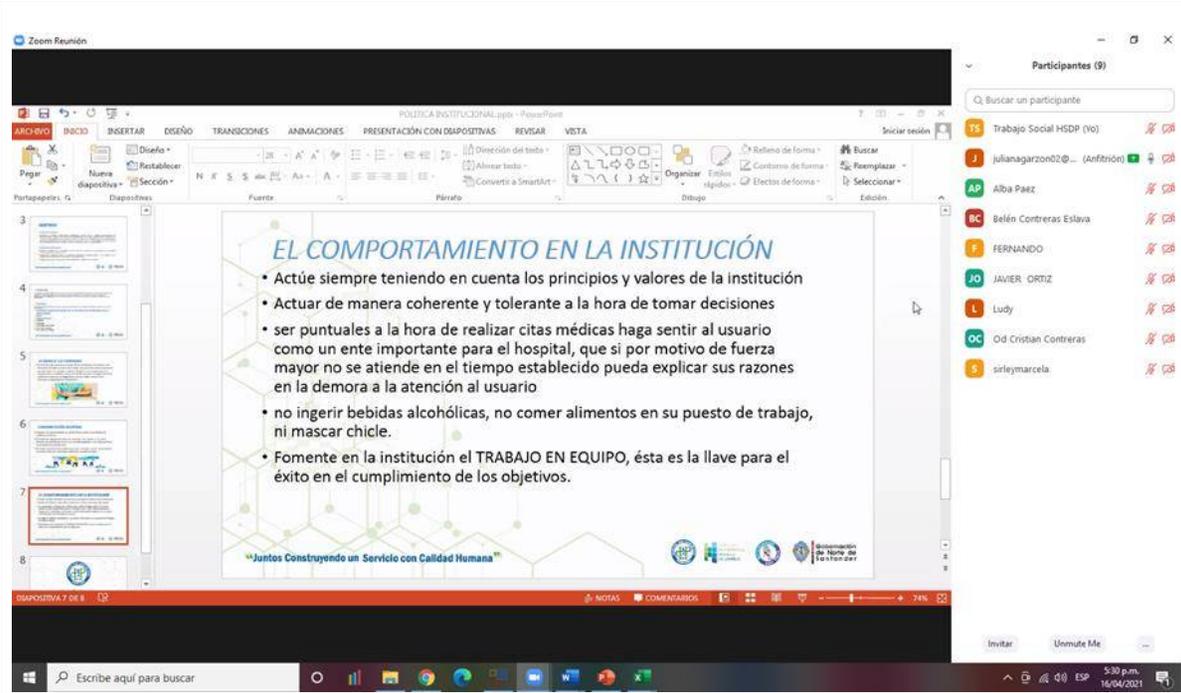
- Introducción de la Política Institucional de Humanización y Buen Trato: La E.S.E, es una entidad prestadora de servicios de salud que está comprometida con el buen trato y la humanización de los servicios, fomentando en su personal la importancia que tiene el fortalecimiento de relaciones interpersonales adecuadas y respetuosas con quienes están dentro y fuera de la institución.
- Objetivos: Ejecutar y Facilitar información pertinente acerca de la política institucional de humanización y buen trato para el fortalecimiento del clima organizacional.
- Alcances: aplica a todas las áreas unidades funcionales y procesos de las instituciones
- Valores Institucionales: respeto, liderazgo positivo, probidad, eficiencia, diversidad e inclusión, buen trato laboral, buen trato a usuarios.
- El trato a las personas: En el trato a las personas siempre debe prevalecer, el respeto y los derechos de todas las personas tratar a las personas como le gustaría que lo traten, ser amable, cordial y dirigirse a las colaboradores y usuarios por su nombre
- Comunicación asertiva: Escuchar con atención a todo aquel que se dirija a usted, para facilitar la construcción de excelentes relaciones interpersonales.
- El comportamiento en la Institución: Actúe siempre teniendo en cuenta los principios y valores de la institución.

Al finalizar la socialización, los usuarios presentes en la reunión realizaron diferentes preguntas de interés general a la profesional encargada, quien de manera satisfactoria respondió cada una de ellas, quedando los participantes satisfechos con la exposición.

Se da por terminado el encuentro virtual a las 5:45 p.m.

| | | |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| 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 3 | |

| ACTIVIDAD | EVIDENCIAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---------------------|--------------------|-----------|-----------------------------|--------------------------|----------|-----------------------------|------------------------|-------|-----------------------------|-----------------------------|----------|------------------------|----------------------|----------|--------------------------------|---------------------------|-----------|---------------------------------|--------------------------|----------|-------------------|---------------------------|----------|-----------------------|---------------------------|----------|
|  | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Nombres y Apellidos</th> <th>Correo electrónico</th> <th>Municipio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>LUDY BELÉN ARIAS VILLAMIZAR</td> <td>siauhospital@hotmail.com</td> <td>Pamplona</td> </tr> <tr> <td>AEREEEN MOLINA Y NEYDA VERA</td> <td>odaereen2021@gmail.com</td> <td>SILOS</td> </tr> <tr> <td>María José Carrillo Becerra</td> <td>trabajosocialhspd@gmail.com</td> <td>Pamplona</td> </tr> <tr> <td>Belén Contreras Eslava</td> <td>belen0127@outlook.es</td> <td>Pamplona</td> </tr> <tr> <td>Cristian camilo contreras vega</td> <td>cristancho_17@hotmail.com</td> <td>Cucutilla</td> </tr> <tr> <td>sirley marcela carrillo becerra</td> <td>sirlymarcela@hotmail.com</td> <td>Pamplona</td> </tr> <tr> <td>javier ortiz rico</td> <td>javierortizrico@gmail.com</td> <td>pamplona</td> </tr> <tr> <td>Juliana andrea garzon</td> <td>Julianagarzon02@gmail.com</td> <td>Pamplona</td> </tr> </tbody> </table> | Nombres y Apellidos | Correo electrónico | Municipio | LUDY BELÉN ARIAS VILLAMIZAR | siauhospital@hotmail.com | Pamplona | AEREEEN MOLINA Y NEYDA VERA | odaereen2021@gmail.com | SILOS | María José Carrillo Becerra | trabajosocialhspd@gmail.com | Pamplona | Belén Contreras Eslava | belen0127@outlook.es | Pamplona | Cristian camilo contreras vega | cristancho_17@hotmail.com | Cucutilla | sirley marcela carrillo becerra | sirlymarcela@hotmail.com | Pamplona | javier ortiz rico | javierortizrico@gmail.com | pamplona | Juliana andrea garzon | Julianagarzon02@gmail.com | Pamplona |
| Nombres y Apellidos | Correo electrónico | Municipio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| LUDY BELÉN ARIAS VILLAMIZAR | siauhospital@hotmail.com | Pamplona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| AEREEEN MOLINA Y NEYDA VERA | odaereen2021@gmail.com | SILOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| María José Carrillo Becerra | trabajosocialhspd@gmail.com | Pamplona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Belén Contreras Eslava | belen0127@outlook.es | Pamplona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cristian camilo contreras vega | cristancho_17@hotmail.com | Cucutilla | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| sirley marcela carrillo becerra | sirlymarcela@hotmail.com | Pamplona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| javier ortiz rico | javierortizrico@gmail.com | pamplona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Juliana andrea garzon | Julianagarzon02@gmail.com | Pamplona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |


 María José Carrillo Becerra
 Trabajadora Social
 No. 1093914028
 Universidad Tecnológica de Toluca, México

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 9 | |

| | |
|---------------------|---|
| ACTA | 005 |
| DENOMINACION | Socialización proceso de la Audiencia Pública para Rendición de Cuentas vigencia 2020 |

| | | | | | | |
|--------------|----------------------------|----|----|-------------|------|-----|
| FECHA | 11 | 05 | 21 | HORA | 5:00 | P.M |
| LUGAR | Plataforma Microsoft Teams | | | | | |

| |
|---|
| MOTIVO E INTRODUCCION |
| Promover la participación de las organizaciones sociales representativas y personal de la entidad, en el proceso de la Audiencia Pública para Rendición de Cuentas vigencia 2020. |

| |
|---|
| ASISTENTES |
| En la reunión participaron 23 personas entre usuarios, funcionarios de la ESE Hospital, líderes comunales, alianzas de usuarios, representantes de Salud Pública y Personerías de Pamplona y municipios adscritos, como se muestra en los anexos. |

| |
|--|
| ORDEN DEL DIA |
| <ul style="list-style-type: none"> - Saludo y presentación. - Socialización preliminar proceso de la Audiencia Pública para Rendición de Cuentas vigencia 2020. - Espacio para preguntas, dudas o inquietudes. - Finalización. |

| |
|--|
| DESARROLLO |
| <p>Siendo las 5:10 p.m. se da inicio con el saludo del Jefe de Talento Humano Dr. Carlos Ernesto Rozo Toloza, quien es el encargado de dirigir la reunión y socializar el respectivo tema.</p> <p>Se resalta que se le extendió la invitación a las Alcaldías, Personerías, Dirección Local de Salud, Oficinas de Salud Pública, Veedores, Alianzas de usuarios y comunidad en general de Pamplona, Cucutilla, Silos, Chitagá, Mutiscua, Pamplonita y Cácuta.</p> <p>Inicia informando a los presentes en sala que desde el 21 de abril del presente año se encuentra en la página hsdp.gov.co micrositio web Rendición de cuentas 2020, el link para radicación de preguntas y/o sugerencias de temas a tratar dentro de la audiencia pública. Así mismo, se encuentra el informe, el reglamento y el cronograma establecido para la rendición de cuentas.</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 9 | |

El encargado explica detalladamente el Reglamento para la Audiencia Pública de Rendición de cuentas 2020, mostrando los siguientes puntos:

- Inscripción para presentar y radicar las propuestas de intervención.
- Inscripción de preguntas o propuestas (por la pagina web o correo electrónico).
- Divulgación del orden del día y la publicación del informe
- Desarrollo de la audiencia.
- Registro y seguimiento de las preguntas y propuestas.

Se les comunica que los resultados de la Rendición de Cuentas serán consignados en un documento de las memorias de la Audiencia Pública. Dentro de este documento se incluirá un resumen del desarrollo de la audiencia, las respuestas de la ESE Hospital San Juan de Dios Pamplona a la totalidad de las propuestas y/o preguntas inscritas con anterioridad por parte de la ciudadanía y las organizaciones civiles, así como una relación de las opiniones, comentarios, sugerencias, propuestas, preguntas y/o reclamos que se presenten en desarrollo de cada una de las intervenciones del público, con las respuestas correspondientes. Igualmente, se presentará una evaluación de la experiencia, basada en los resultados obtenidos de la encuesta de evaluación.

De igual modo, se les refiere que este informe será publicado en la página web de la ESE Hospital San Juan de Dios Pamplona (www.hsdp.gov.co) micro sitio Rendición de cuentas, a más tardar al 18 de junio de 2021.

Al finalizar la socialización, algunos de los participantes en la reunión realizaron diferentes preguntas de interés general al Jefe de Talento Humano, quien de manera óptima respondió cada una de ellas, quedando los participantes satisfechos con la exposición.

Se da por terminada la reunión a las 6:00 p.m.

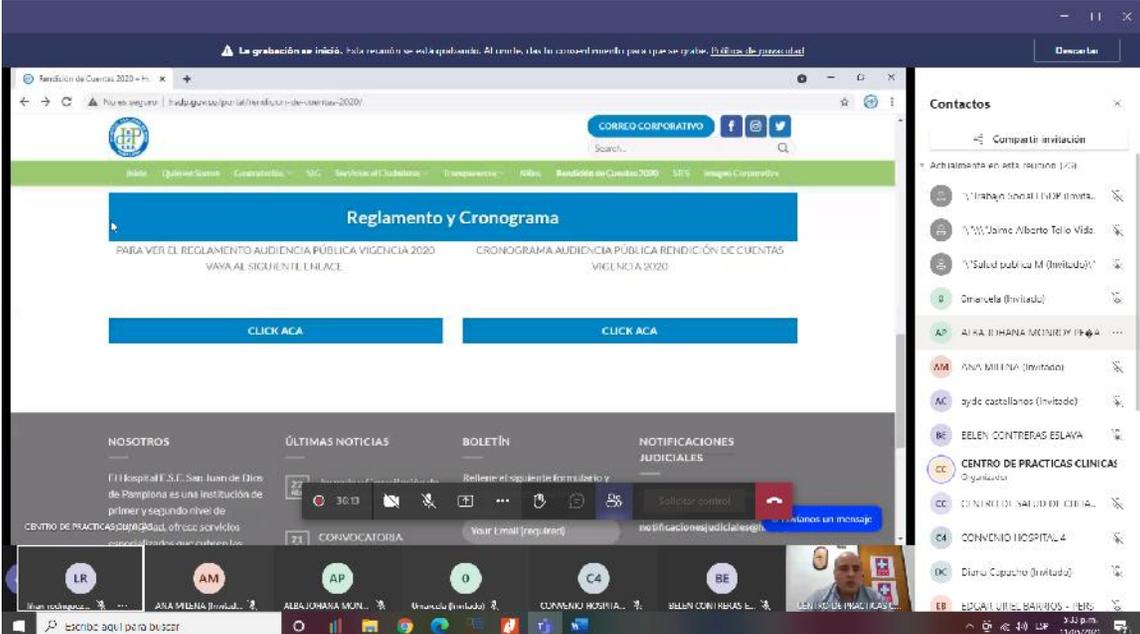
| | | |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Elaboro: | Reviso: | Aprobó: |
| CALIDAD | SUBDIRECCION CIENTIFICA | GERENCIA |
| Fecha: 01 de Septiembre de 2011 | Fecha: 01 de Septiembre de 2011 | Fecha: 01 de Septiembre de 2011 |

| | | |
|--|---|---|
|  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 | |

| 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 | |



The screenshot shows a Zoom meeting in progress. The main window displays a presentation slide with the following content:

- Reglamento y Cronograma**
- PARA VER EL REGLAMENTO AUDIENCIA PÚBLICA VIGENCIA 2020 VAYA AL SIGUIENTE ENLACE. [CLICK ACA](#)
- CRONOGRAMA AUDIENCIA PÚBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2020. [CLICK ACA](#)

The Zoom interface includes a top bar with 'La grabación se inició. Solo cuando se está grabando. Al concluir, clic la cámara cuando quiera que grabar. [Más de privacidad](#)' and a 'Descartar' button. A 'Contactos' sidebar on the right lists participants such as 'Trabajo Social ESE Hospital...', 'W Jaime Alberto Tolo Vido', and 'Salud pública M (Invitado)'. The bottom of the screen shows the Zoom toolbar with icons for chat, mute, video, and other controls.



The screenshot shows a Facebook post from the page 'ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona'. The post includes a video thumbnail of Dr. Javier Castro and a text invitation:

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona los invita a participar en la **3^a Socialización Preliminar** para la Audiencia de Rendición de Cuentas de la Vigencia 2020.

Martes 11 de Mayo
5:00 pm

Puedes ingresar a través de link <https://teams.microsoft.com/dl/launcher/launcher.html>.

The post also features a large graphic with the following text:

SOCIALIZACIÓN PROCESO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2020

MARTES 11 DE MAYO 5: 00 P.M

INVITACIÓN ESPECIAL
 Alcaldes, Personeros, Salud Pública, Dirección Local de Salud, Veedores, comunidad en general de los municipios de Pamplona, Pamplonita, Cucullá, Chitagá, Sotos, Mutiscua y Cárcota.

Below the post, there are sections for 'Transparencia de la página', 'Páginas relacionadas' (listing 'Inventarios Invasivos Pamplona Lavandera', 'Coomultrup Ltda', and 'La Palla Pamplona'), and 'Agrega tu negocio a Facebook'.

| | | |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| 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 5 de 9 |


ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona <esehospitalpamplona@gmail.com>

**INVITACIÓN A LA SOCIALIZACIÓN PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS
HOSPITAL PAMPLONA**

1 mensaje

ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona <esehospitalpamplona@gmail.com> 10 de mayo de 2021, 14:47

Para: personeria@pamplona-nortedesantander.gov.co, dirsalud@pamplona-nortedesantander.gov.co, sac@pamplona-nortedesantander.gov.co, sac54518@gmail.com, personeria@pamplonita-nortedesantander.gov.co, saludpublica@pamplonita-nortedesantander.gov.co, personeria@mutiscua-nortedesantander.gov.co, saludpublica@mutiscua-nortedesantander.gov.co, personeria@chitaga-nortedesantander.gov.co, saludpublica@chitaga-nortedesantander.gov.co, personeria@cacota-nortedesantander.gov.co, saludpublica@cacota-nortedesantander.gov.co, personeria@cucutilla-nortedesantander.gov.co, saludpublica@cucutilla-nortedesantander.gov.co, personeriasilos@gmail.com, saludpublica@santodomingodesilos-nortedesantander.gov.co, javierorttizrico@gmail.com, nellyvilla64@hotmail.com, eddytorrescontreras@gmail.com, kathysa_78@hotmail.com, diyocamo@gmail.com, belen0127@outlook.es, elviravera2018@gmail.com, paoverca777@hmail.com, ofeliaportilla@gmail.com, aldemar23jaimes@gmail.com, sullylizando@hotmail.com, villacarlos628@gmail.com, neyda_2994@hotmail.com, veeduriaspamplona@gmail.com, franklincapacho@gmail.com, enriquecarreno07@gmail.com, lenitduar@gmail.com, bwilches@hotmail.com, pajarocarlosjulio@gmail.com, yoldelmen68@gmail.com, liselibardu@gmail.com, marta-duke@hotmail.com, rafaelparra1515@gmail.com, bautistayesy@gmail.com, ofeliaportilla37@gmail.com, jairocapacho.71@hotmail.com, yolandar18.15@gmail.com, ceciliaramirezbautista56@gmail.com, suarezcarrilloa44@gmail.com, maritzafernandezrozo@gmail.com, claudia-8910@outlook.es, millanerita2010@hotmail.com, sandragalvistarazona@hotmail.com, juridicadls18@gmail.com, marlonvladimir@gmail.com, stezy.2017@gmail.com, edgaresquivel@gmail.com, prototipo83@hotmail.com, vimasa1960@hotmail.com, alexasua841@gmail.com, hdespinoda@misena.edu.co, odaereen2021@gmail.com, mutiscuarural2020@gmail.com, odontocucutilla@gmail.com, odonto.cacota@gmail.com, sivigilachitaga1@gmail.com, cspamplonita@gmail.com, cristancho_17@hotmail.com, julian.mahecha@javeriana.edu.co, shirleyvanessag942@gmail.com, emilypao1985@outlook.com, albarracin1305@gmail.com, marygelvez47@gmail.com, siau@hsdp.gov.co, trabajosocialhsdp@gmail.com

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona, dando cumplimiento a la Política de Rendición de Cuentas donde todas las entidades y organismos de la administración pública –nacional y territorial–, del nivel central y descentralizado tenemos la obligación de desarrollar nuestra gestión acorde con los principios de la democracia participativa y democratización de la gestión pública, de acuerdo con lo establecido en la Ley 489 de 1998 –sobre organización y funcionamiento de la rama ejecutiva– y en el Estatuto Anticorrupción del año 2011 (Ley 1474 de 2011) el cual en su artículo 78 establece que todas las entidades y organismos de la administración pública: “...*tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional...*”, teniendo en cuenta lo aquí expuesto, la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona, se permite invitarlo a participar de esta Socialización Preliminar para la Audiencia de Rendición de Cuentas de la Vigencia 2020, la cual será desarrollará de manera virtual así:

| | | |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| 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 6 de 9 | |



SOCIALIZACIÓN PROCESO DE LA

AUDIENCIA PÚBLICA

RENDICIÓN DE CUENTAS

VIGENCIA 2020

MARTES 11 DE MAYO

5: 00 P.M

INVITACIÓN ESPECIAL

Alcaldes, Personeros, Salud Publica, Dirección Local de Salud, Veedores, comunidad en general de los municipios de Pamplona, Pamplonita, Cucutilla, Chitagá, Silos, Mutiscua y Cárcota



LINK DE CONEXIÓN

<https://teams.microsoft.com/join/19%3a5b4426ec1ff24b4bb6f43342c7d93a75%40thread.tacv2/1620447351437?context=%7b%22id%22%3a%22adc9c621-a36c-42e1-9f4a-edc610b1dfd1%22%2c%22oid%22%3a%2251b46233-a216-4e94-ba54-39697d0ee0a1%22%7d>

ESPERAMOS CONTAR CON SU PARTICIPACIÓN

| | | |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| 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 |



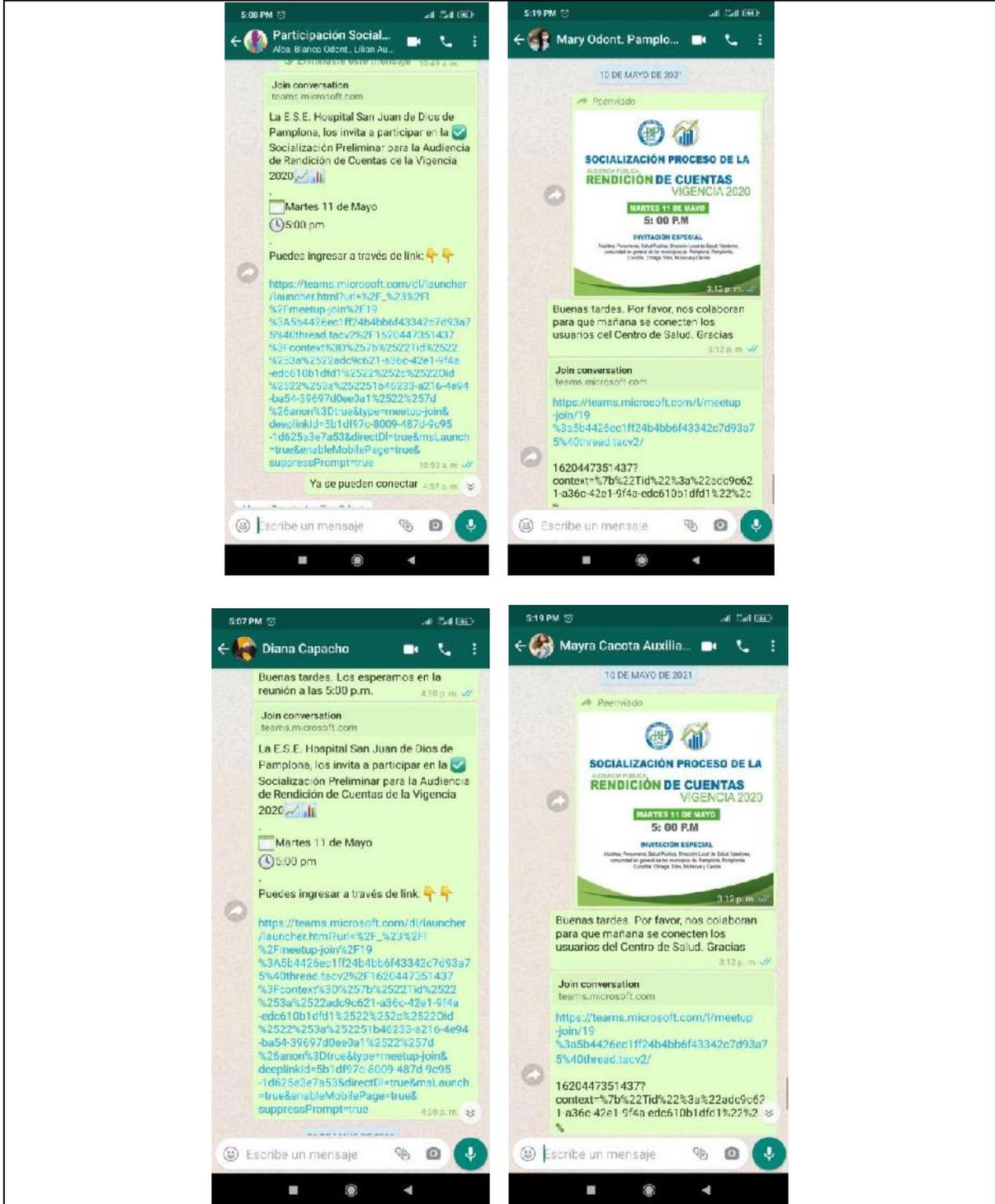
**Gobernación
de Norte de
Santander**

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

FORMATO GENERAL DE ACTAS

Código: F- GD -01-02 v.01

Página 7 de 9



| | | |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| 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

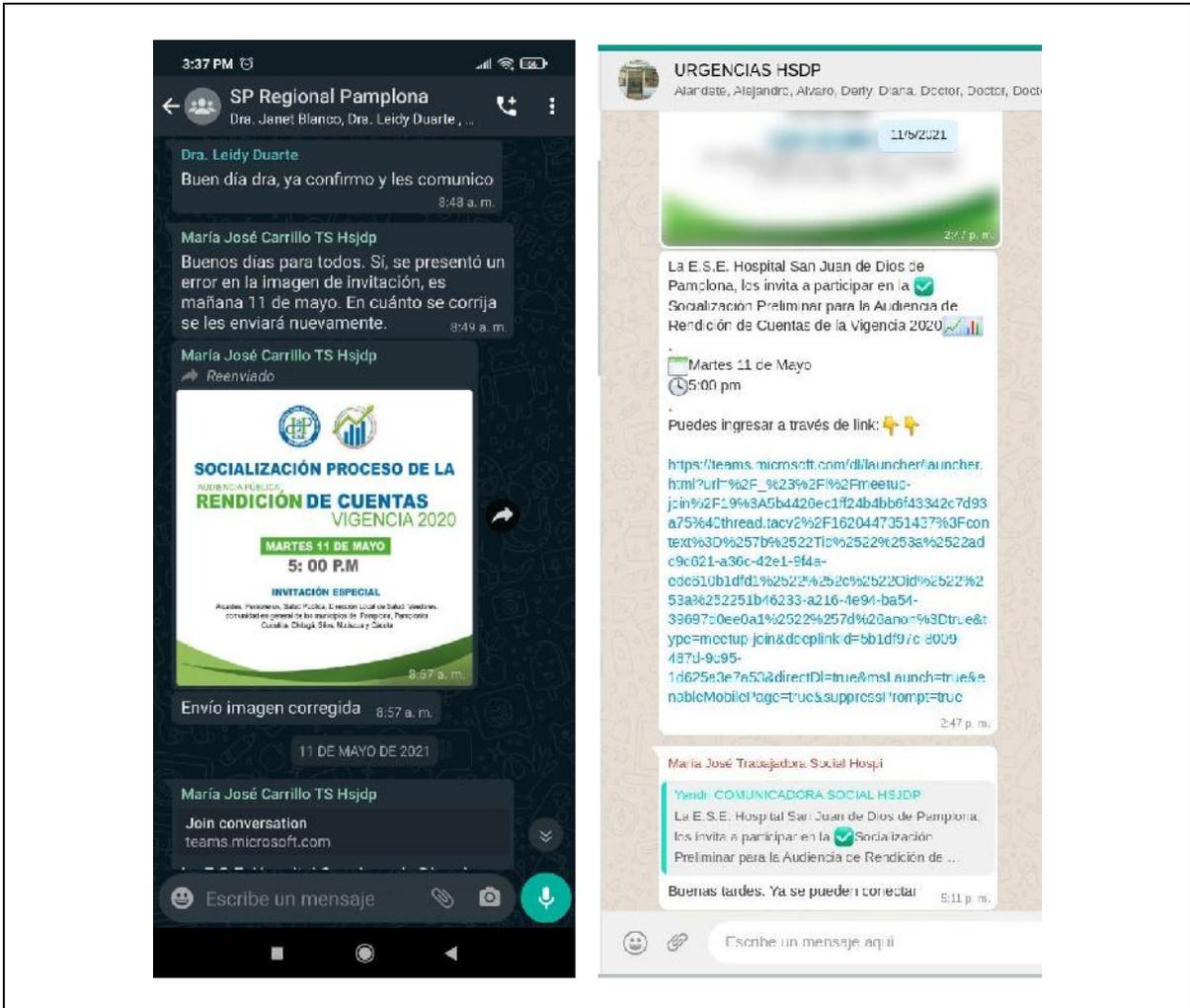
Código: F- GD -01-02 v.01

Página 8 de 9



| | | |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| 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 9 de 9 | |



Maria José Camillo B.
Maria José Camillo Becerra
Trabajadora Social
 E.P. 1020914028
 Universidad Tecnológica de Pamplona

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 | | Socialización medios tecnológicos e informativos | | | |
| FECHA | 23 | 06 | 21 | HORA | 5:00 P.M |
| LUGAR | Plataforma Virtual Zoom | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| MOTIVO E INTRODUCCION | | | | | |
| Socialización sobre los medios tecnológicos e informativos que tiene la entidad para el acceso y uso de los usuarios. | | | | | |

| ASISTENTES | |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| NOMBRE | CARGO / IDENTIFICACION |
| Humberto Acevedo Carrillo | Usuario |
| Diana Capacho | Usuario |
| Nelly Villamizar | Usuario |
| Aldemar Jaimes Niño | Usuario |
| Alba Belén Páez Ortega | Centro de Salud Cucutilla |
| Mayra Milena Albarracín Buitrago | Centro de Salud Cácuta |
| Diana Mireya Vera Chapeta | Centro de Salud Cácuta |
| Grecia Silvana Bohórquez | Centro de Salud Cácuta |
| Neyda Azucena Vera Mogollón | Centro de Salud Silos |
| Lilian Stella Rodríguez Peña | Centro de Salud Chitagá |
| Blanca Isbelia Montañez Hernández | Centro de Salud Mutiscua |
| Zaida Liliana Navia García | Auxiliar en Salud- SIAU |
| Yamdry Martínez Celis | Comunicadora Social |
| Maria José Carrillo Becerra | Trabajadora Social |

| |
|--|
| ORDEN DEL DIA |
| <ul style="list-style-type: none"> - Saludo y presentación. - Socialización del tema. - Espacio para preguntas, dudas o inquietudes. - Finalización. |

| |
|---|
| DESARROLLO |
| <p>Siendo las 5:10 p.m. se da inicio con la presentación de la profesional en Trabajo Social dando la bienvenida a los integrantes de la reunión. Se da el espacio para que la Comunicadora Social Yamdry Martínez Celis, inicie con la socialización sobre los medios tecnológicos e informativos que tiene la entidad para el acceso y uso de los usuarios.</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 | |

La socialización por parte de la profesional, inició con una introducción donde se dio a conocer que la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona inició la actualización de los medios tecnológicos e informativos, teniendo en cuenta que años anteriores no contaban con estos canales de información externos para que la comunidad tuviera conocimiento de las actividades y acciones que adelantaba el Hospital.

Por ende, fue necesario actualizar la página web, así como crear las redes sociales oficiales de la entidad.

Dándole continuidad a la socialización, se presentó la página web www.hsdp.gov.co resaltando que se ha venido trabajando en ella gracias al apoyo de sistemas y que aún faltan algunos ítems por actualizar.

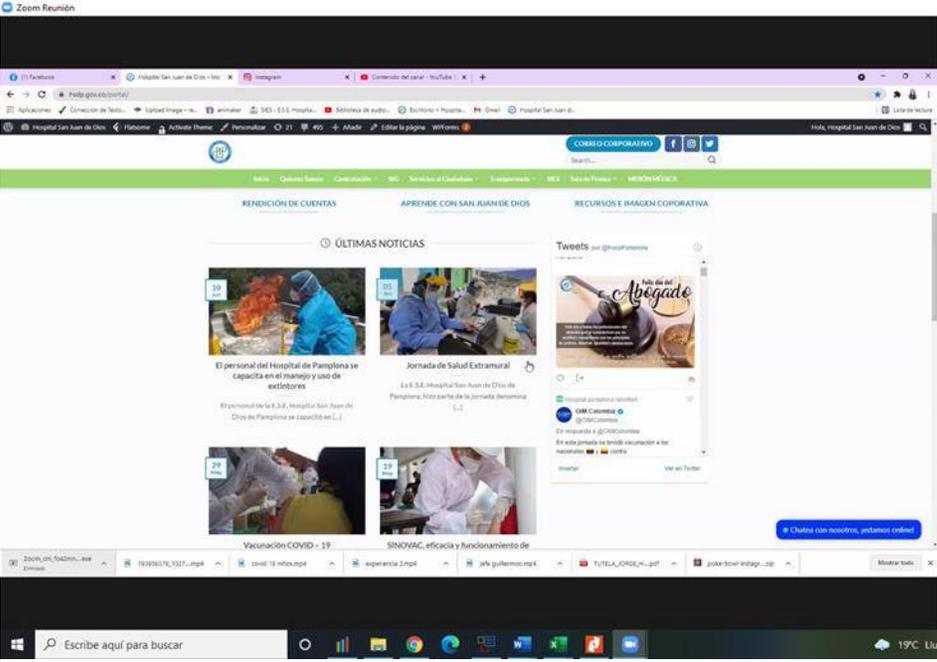
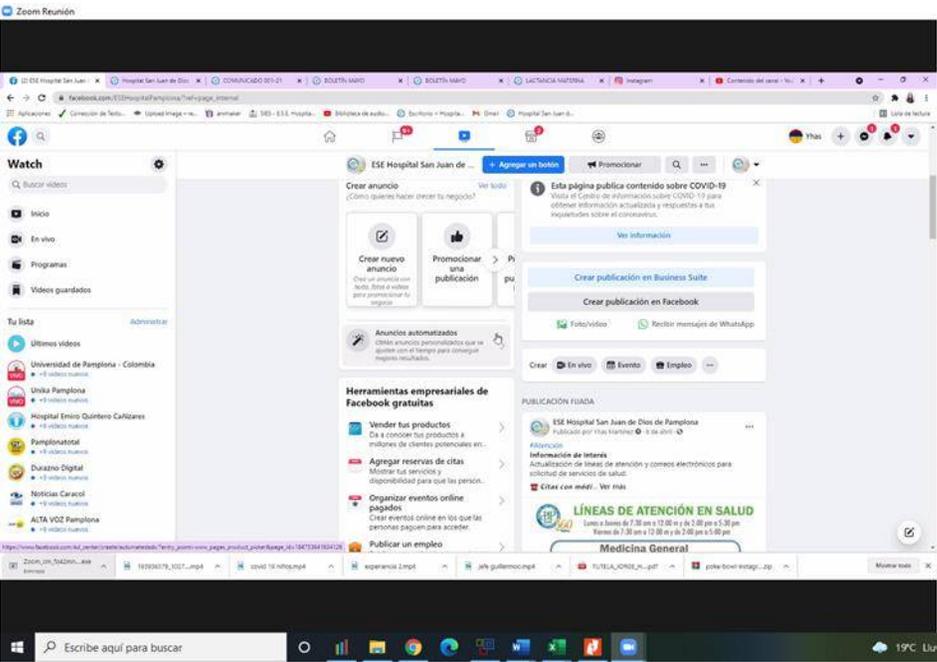
En la presentación del portal web, se dio a conocer la página inicial que contiene los banners principales, así como las últimas noticias, el Twitter, los servicios y el chatra. Asimismo, se dio un rápido recorrido por lo que pueden encontrar en la interfaz, profundizando en el ítem de sala de prensa que está dividido en noticias, comunicados, boletines y multimedia, donde la comunidad en general podrá encontrar la información y los productos audiovisuales actuales con los que cuenta el Hospital de Pamplona en sus medios oficiales.

De igual forma, se les presentó a la alianza de usuarios y Centros de Salud de la provincia la página de Facebook, Instagram y Twitter siendo las redes oficiales, en estas se publica información actual como notas cortas, infografías y videos que permiten mantener a la comunidad informada sobre los hechos relevantes del Hospital.

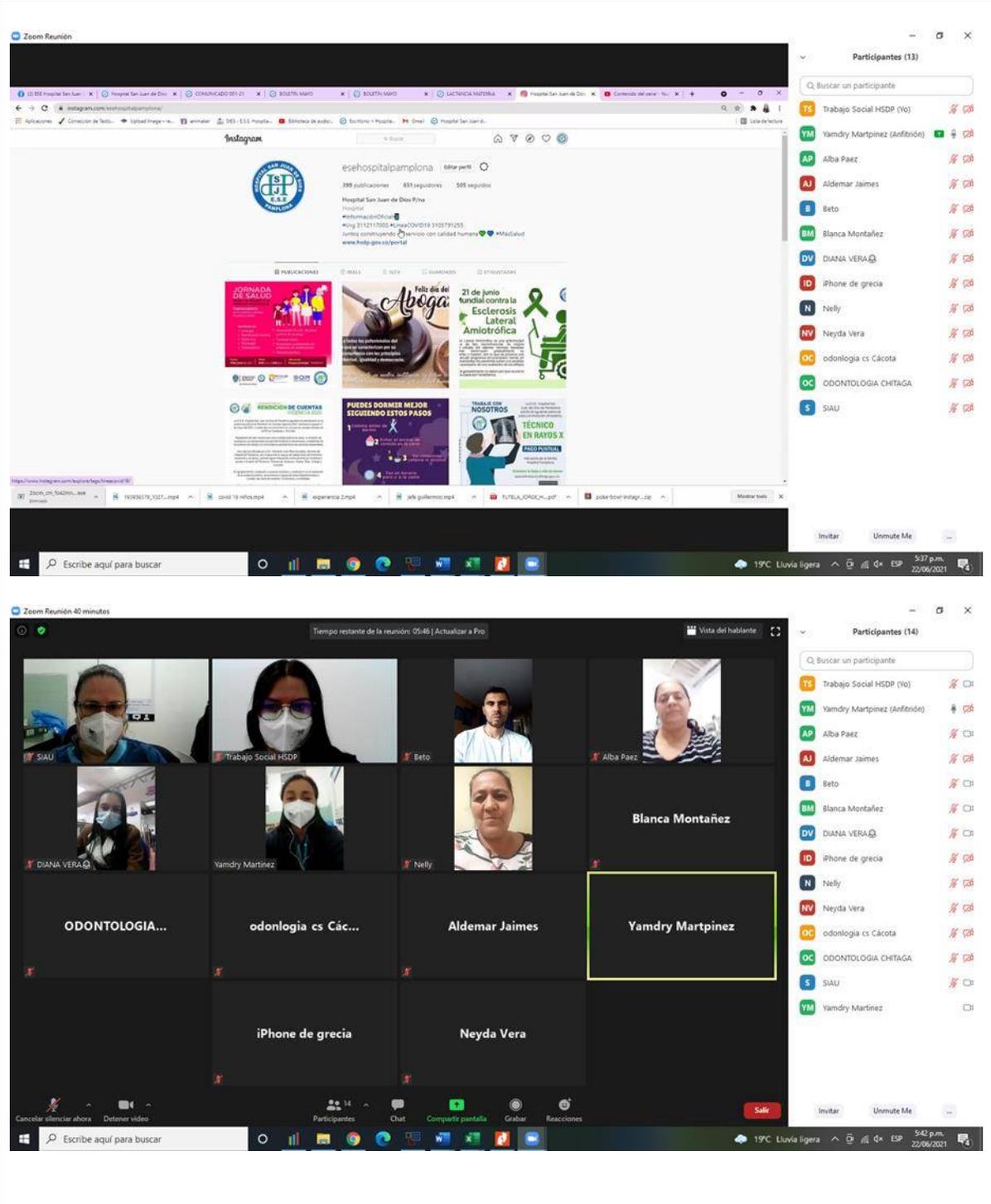
La socialización finalizó con una retroalimentación, se dio un espacio donde los participantes manifestaron sus opiniones sobre el tema, el cual fue positivo, felicitando por el proceso que se viene adelantando y de esta manera se espera que la comunidad pueda seguir utilizando estos espacios para informarse sobre el quehacer de la Entidad.

Se da por terminado el encuentro virtual a las 5:45 p.m.

| | | |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| 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 |

| ACTIVIDAD | EVIDENCIAS |
|--|--|
| <p>Zoom Reunión</p>  | <p>Zoom Reunión</p> <p>Participantes (14)</p> <ul style="list-style-type: none"> TS Trabajo Social HSDP (10) YM Yamdy Martínez (Anfitrión) N Nelly AP Alba Paez AJ Aldemar James B Beto BM Blanca Montañez DV DIANA VERA ID iPhone de grecia M Mary Gevez OC odonlogia cs Cácuta OC ODONTOLOGIA CHITAGA S SIAU NV Neyda Vera |
| <p>Zoom Reunión</p>  | <p>Zoom Reunión</p> <p>Participantes (13)</p> <ul style="list-style-type: none"> TS Trabajo Social HSDP (10) YM Yamdy Martínez (Anfitrión) AP Alba Paez AJ Aldemar James B Beto BM Blanca Montañez DV DIANA VERA ID iPhone de grecia N Nelly NV Neyda Vera OC odonlogia cs Cácuta OC ODONTOLOGIA CHITAGA S SIAU |

| | | |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| 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 |



| | | |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| 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 5 de 5 | |

| Nombres y Apellidos | Correo electrónico | Municipio |
|-----------------------------------|-----------------------------|------------------|
| Mayra Milena Albaracin Buitrago | albaracin1305@gmail.com | Cácota |
| MARIA JOSE CARRILLO BECERRA | TRABAJOSOCIALHSDP@GMAIL.COM | PAMPLONA |
| LILIAN STELLA RODRIGUEZ PEÑA | RODRIGUEZLILIAN41@GMAIL.COM | CHITAGA |
| Alba Belen Páez Ortega | albepaor@hotmail.com | Cucutilla |
| Humberto Acevedo Carrillo | veeduriaspamplona@gmail.com | Pamplona |
| Zaida Liliana Navia García | siaa@hspd.gov.co | Pamplona |
| Blanca Isbelia Montañez Hernández | emilypao1985@outlook.com | Mutiscua |
| Diana Mireya vera chapeta | dmvera0319@gmail.com | Cácota |
| Neyda Azucena Vera Mogollon | azucenita5680@hotmail.com | Silos N. D .S |
| Grecia Silvana Bohorquez | Grecia012@hotmail.com | Cacota |
| Mayra Milena Albaracin Buitrago | albaracin1305@gmail.com | Cácota |
| Diana Capacho | diyocamo@gmail.com | Pamplona |
| Nelly villamizar | Nellyvilla64@hotmail.com | Pamplona |
| Yamdry Martínez Celis | yhasmc@gmail.com | Pamplona |

| | | |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| 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 | 007 |
| DENOMINACION | Socialización Plan de Acción Política de Participación Social en Salud 2021 |
| FECHA | 22 06 21 |
| HORA | 05:50 P.M |
| LUGAR | Reunión virtual por la plataforma Zoom |

| |
|--|
| MOTIVO E INTRODUCCION |
| Socializar a la alianza de usuarios el Plan de Acción de la Política de Participación Social en Salud de la vigencia 2021. |

| | |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| ASISTENTES | |
| NOMBRE | CARGO / IDENTIFICACION |
| Humberto Acevedo Carrillo | Alianza de Usuarios |
| Diana Capacho | Alianza de Usuarios |
| Nelly Villamizar | Alianza de Usuarios |
| Aldemar Jaimes Niño | Alianza de Usuarios |
| Alba Belén Páez Ortega | Centro de Salud Cucutilla |
| Mayra Milena Albarracín Buitrago | Centro de Salud Cécota |
| Diana Mireya Vera Chapeta | Centro de Salud Cécota |
| Grecia Silvana Bohórquez | Centro de Salud Cécota |
| Neyda Azucena Vera Mogollón | Centro de Salud Silos |
| Lilian Stella Rodríguez Peña | Centro de Salud Chitagá |
| Blanca Isbelia Montañez Hernández | Centro de Salud Mutiscua |
| Zaida Liliana Navia García | Auxiliar en Salud- SIAU |
| Yamdry Martínez Celis | Comunicadora Social |
| Maria José Carrillo Becerra | Trabajadora Social |

| |
|--|
| ORDEN DEL DIA |
| <ul style="list-style-type: none"> - Saludo y presentación. - Socialización Plan de Acción PPSS 2021. - Espacio para preguntas, dudas o inquietudes. - Finalización. |

| |
|--|
| DESARROLLO |
| <p>Se da inicio con la presentación de la Profesional en Trabajo Social, quien dentro de sus funciones esta encargada de liderar el proceso de Participación Social en la ESE Hospital. Se cuenta con la presencia de representantes de la alianza de usuarios, personal de los Centros de Salud encargados de Participación Social, funcionaria del SIAU y profesional de Comunicaciones 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 4 | |

Con el objetivo de que los integrantes comprendan a cabalidad el tema a tratar, se inicia con una explicación con base en:

Objetivo general de la PPSS: planificar y desarrollar las directrices que le permitan al Estado garantizar el derecho a la participación social en salud 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.

Objetivos específicos de la PPSS: fortalecer la capacidad institucional, fortalecer la capacidad ciudadana, promover la participación social para impulsar y difundir la cultura de la salud y el autocuidado, incentivar el incentivo de control social y veedurías, promover los procesos de gestión y garantía en salud.

Ejes estratégicos:

-Fortalecimiento Institucional: nueve líneas de acción orientadas al fortalecimiento de las capacidades institucionales.

-Empoderamiento de la ciudadanía y de las organizaciones sociales en salud: nueve líneas de acción orientadas al fortalecimiento de las capacidades de la ciudadanía para lograr un rol activo con una participación real que permita incidir y decidir en el marco de la gestión pública en salud.

-Impulsar la cultura de la salud: cinco líneas de acción enfocadas a incorporar a la ciudadanía en los programas de prevención y promoción.

-Control social: seis líneas de acción que buscan el fortalecimiento explícito del control social y las veedurías ciudadanas en salud.

-Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión: cuatro líneas de acción que le permiten a la ciudadanía el ejercicio pleno de la participación mediante la apropiación de instrumentos y de herramientas, y las condiciones institucionales que le permitan a la ciudadanía vincularse en la gestión del sector salud.

Seguidamente se socializa en formato de Excel las actividades programadas para el año 2021, donde se les muestra detalladamente cada una de ellas y el resultado que se espera obtener, así mismo, se les informa que cada unidad funcional de la Entidad tiene responsabilidades frente a la ejecución del Plan, con el objetivo de dar cumplimiento en su totalidad en pro del bienestar de los usuarios internos y externos de la Institución.

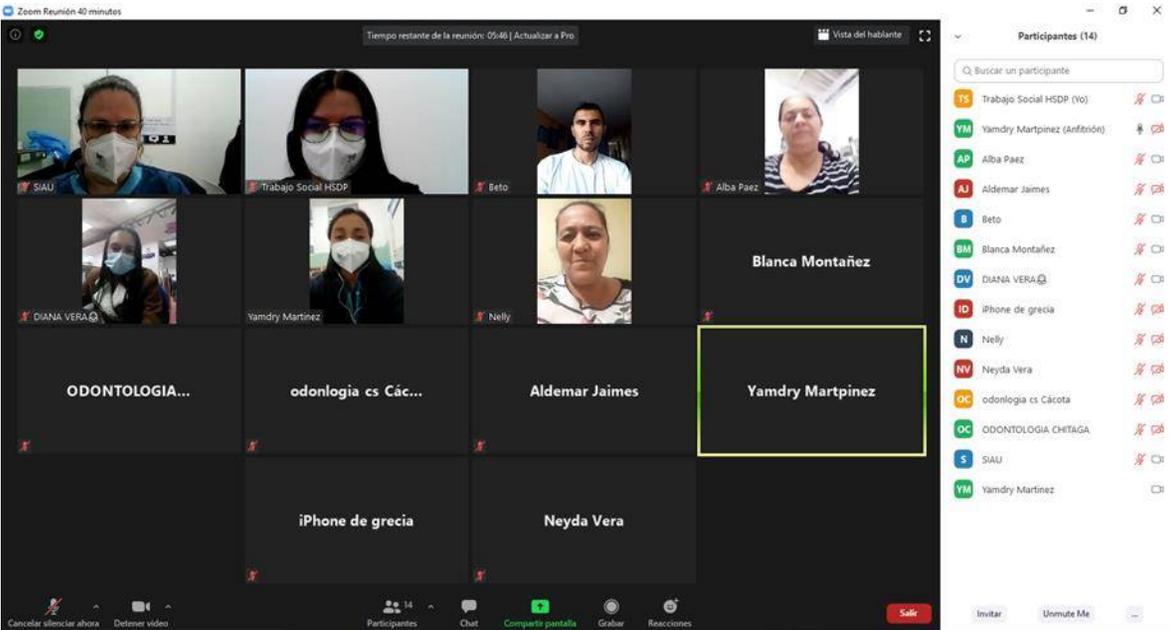
| | | |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Elaboro: | Reviso: | Aprobó: |
| CALIDAD | SUBDIRECCION CIENTIFICA | GERENCIA |
| Fecha: 01 de Septiembre de 2011 | Fecha: 01 de Septiembre de 2011 | Fecha: 01 de Septiembre de 2011 |

| | | | |
|--|---|---------------|---|
|  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 | |

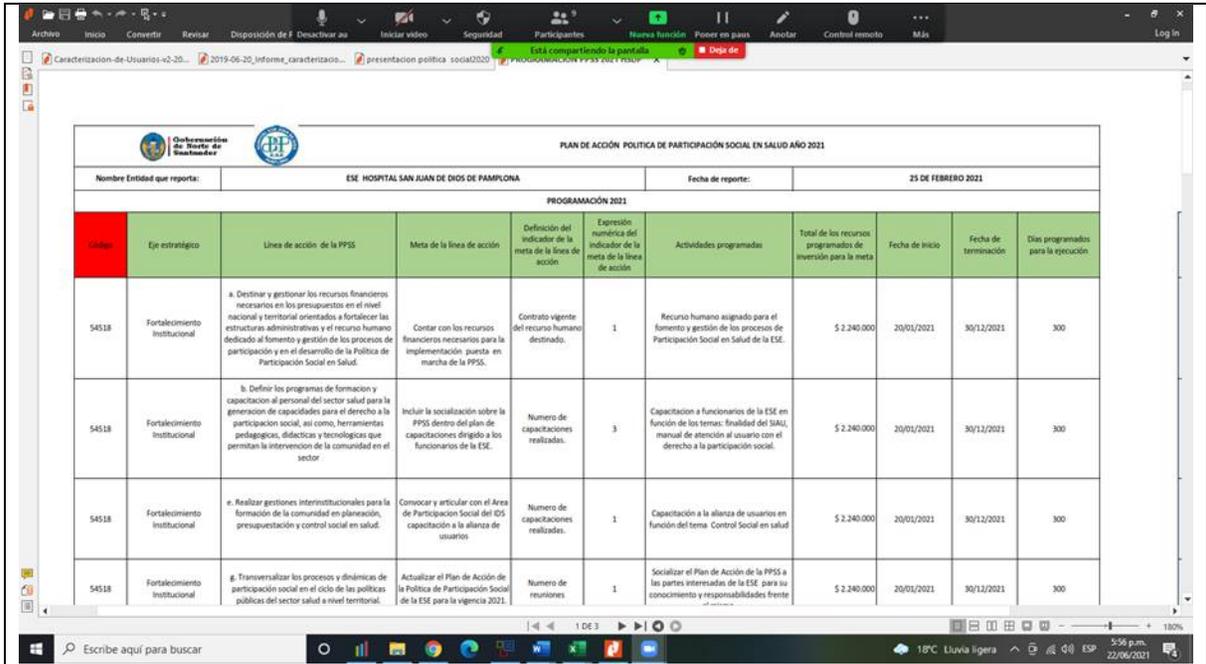
Se les pregunta a los usuarios si presentan alguna observación frente al Plan de Acción programado para la vigencia 2021, quienes manifiestan comprender y estar de acuerdo con el cronograma realizado.

Al finalizar la socialización, los usuarios presentes en la reunión realizaron diferentes preguntas de interés general a la profesional encargada, quien de manera satisfactoria respondió cada una de ellas, quedando los participantes satisfechos con la exposición.

Se da por terminada la reunión a las 06:30 p.m. de manera satisfactoria.

| ACTIVIDAD | EVIDENCIAS |
|---|--|
|  | <p style="text-align: center;">Participantes (14)</p> <p>Q: Buscar un participante</p> <ul style="list-style-type: none"> TS Trabajo Social HSDP (Yo) YM Yamdry Martinez (enfocada) AP Alba Paez AJ Aldemar Jaimes B Beto BM Blanca Montañez DV DIANA VERA ID iPhone de grecia N Nelly NV Neyda Vera OC odonlogia cs Cécota OC ODONTOLOGIA CHITAGA S SIAU YM Yamdry Martinez |

| | | |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| 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 |



| PLAN DE ACCIÓN POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD AÑO 2021 | | | | | | | | | | |
|---|-------------------------------|---|---|---|---|--|---|--------------------|----------------------|------------------------------------|
| Nombre Entidad que reporta: | | ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA | | | | Fecha de reporte: | | 25 DE FEBRERO 2021 | | |
| PROGRAMACIÓN 2021 | | | | | | | | | | |
| Ítem | Oje estratégico | Línea de acción de la PPSS | Meta de la línea de acción | Definición del indicador de la meta de la línea de acción | Expresión numérica del indicador de la meta de la línea de acción | Actividades programadas | Total de los recursos programados de inversión para la meta | Fecha de inicio | Fecha de terminación | Días programados para la ejecución |
| 54518 | Fortalecimiento Institucional | a. Destinar y gestionar los recursos financieros necesarios en los presupuestos en el nivel nacional y territorial orientados a fortalecer las estructuras administrativas y el recurso humano dedicado al fomento y gestión de los procesos de participación y en el desarrollo de la Política de Participación Social en Salud. | Contar con los recursos financieros necesarios para la implementación puesta en marcha de la PPSS. | Contrato vigente del recurso humano destinado. | 1 | Recurso humano asignado para el fomento y gestión de los procesos de Participación Social en Salud de la ESE. | \$ 2.240.000 | 20/01/2021 | 30/12/2021 | 300 |
| 54518 | Fortalecimiento Institucional | b. Definir los programas de formación y capacitación al personal del sector salud para la generación de capacidades para el derecho a la participación social, así como, herramientas pedagógicas, didácticas y tecnológicas que permitan la intervención de la comunidad en el sector. | Incluir la socialización sobre la PPSS dentro del plan de capacitaciones dirigido a los funcionarios de la ESE. | Numero de capacitaciones realizadas. | 3 | Capacitación a funcionarios de la ESE en función de los temas: Finalidad del SASI, manual de atención al usuario con el derecho a la participación social. | \$ 2.240.000 | 20/01/2021 | 30/12/2021 | 300 |
| 54518 | Fortalecimiento Institucional | e. Realizar gestiones interinstitucionales para la formación de la comunidad en planeación, presupuestación y control social en salud. | Conocer y articular con el Área de Participación Social del ESE capacitación a la alianza de usuarios | Numero de capacitaciones realizadas. | 1 | Capacitación a la alianza de usuarios en función del tema: Control Social en salud | \$ 2.240.000 | 20/01/2021 | 30/12/2021 | 300 |
| 54518 | Fortalecimiento Institucional | g. Transversalizar los procesos y dinámicas de participación social en el ciclo de las políticas públicas del sector salud a nivel territorial. | Actualizar el Plan de Acción de la Política de Participación Social de la ESE para la vigencia 2021. | Numero de reuniones | 1 | Socializar el Plan de Acción de la PPSS a las partes interesadas de la ESE para su conocimiento y responsabilidades frente | \$ 2.240.000 | 20/01/2021 | 30/12/2021 | 300 |

| ACTIVIDAD | ASISTENCIA |
|-----------------------------------|-----------------------------|
| Nombres y Apellidos | Correo electrónico |
| Mayra Milena Albaracin Buitrago | albaracin1305@gmail.com |
| MARIA JOSE CARRILLO BECERRA | TRABAJOSOCIALHSDP@GMAIL.COM |
| LILIAN STELLA RODRIGUEZ PEÑA | RODRIGUEZLILIAN41@GMAIL.COM |
| Alba Belen Páez Ortega | albepaor@hotmail.com |
| Humberto Acevedo Carrillo | veeduriaspamplona@gmail.com |
| Zaida Liliana Navia García | siaa@hspd.gov.co |
| Blanca Isbelia Montañez Hernández | emilypao1985@outlook.com |
| Diana Mireya vera chapeta | dmvera0319@gmail.com |
| Neyda Azucena Vera Mogollon | azucenita5680@hotmail.com |
| Grecia Silvana Bohorquez | Grecia012@hotmail.com |
| Mayra Milena Albaracin Buitrago | albaracin1305@gmail.com |
| Diana Capacho | diyocamo@gmail.com |
| Nelly villamizar | Nellyvilla64@hotmail.com |
| Yamdry Martínez Celis | yhasmc@gmail.com |
| Municipio | |
| Cácota | |
| PAMPLONA | |
| CHITAGA | |
| Cucutilla | |
| Pamplona | |
| Pamplona | |
| Mutiscua | |
| Cácota | |
| Silos N. D .S | |
| Cacota | |
| Cácota | |
| Pamplona | |
| Pamplona | |
| Pamplona | |

| | | |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| 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 |