

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>		
	<b>FORMATO GENERAL DE ACTAS</b>		
	Código: F- GD -01-02 v.01	Página 1 de 5	

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

<b>MOTIVO E INTRODUCCION</b>					
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.					

<b>ASISTENTES</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO / IDENTIFICACION</b>
Mayra Milena Albarraçín 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

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

<b>DESARROLLO</b>	
<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

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>		
	<b>FORMATO GENERAL DE ACTAS</b>		
	Código: F- GD -01-02 v.01	Página 2 de 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](mailto:siau@hsdp.gov.co).

Posteriormente se capacita en los protocolos de atención presencial, orientando a los asistentes en el adecuado comportamiento frente a cada usuario y en la apropiada presentación personal para el rol que cada funcionario desempeña y se sugiere que el carnet siempre debe estar visible que lo identifica como miembro de la ESE. Por otra parte, se muestran pautas para la atención de personas alteradas.

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

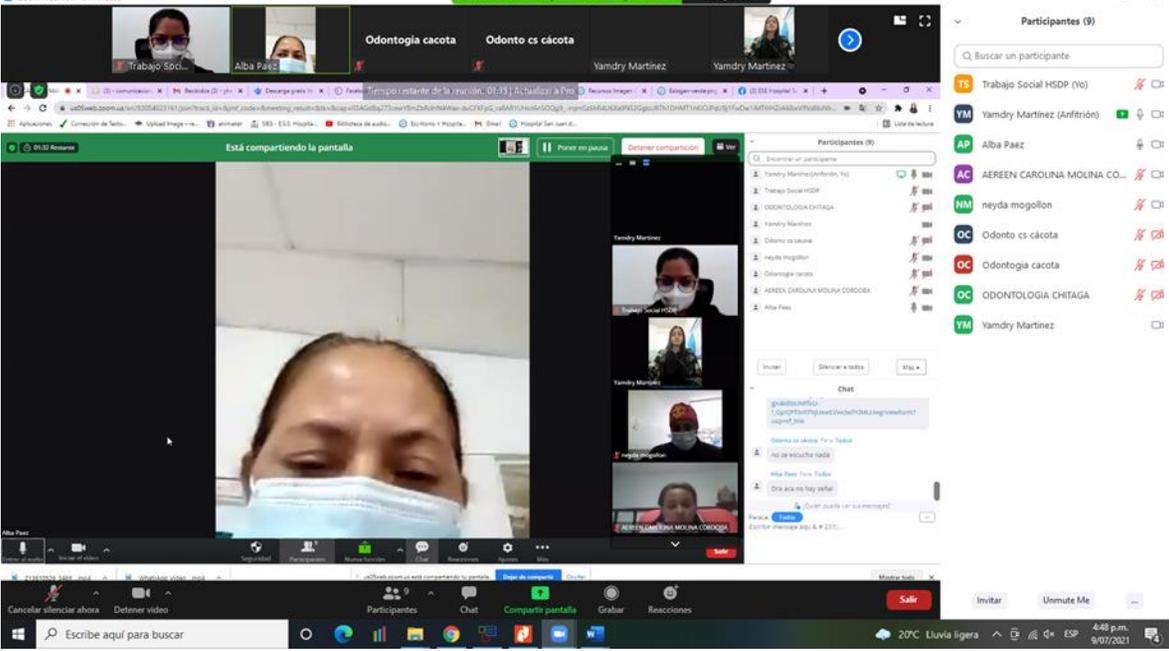
Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b> <b>FORMATO GENERAL DE ACTAS</b>		
	Código: F- GD -01-02 v.01	Página 3 de 5	

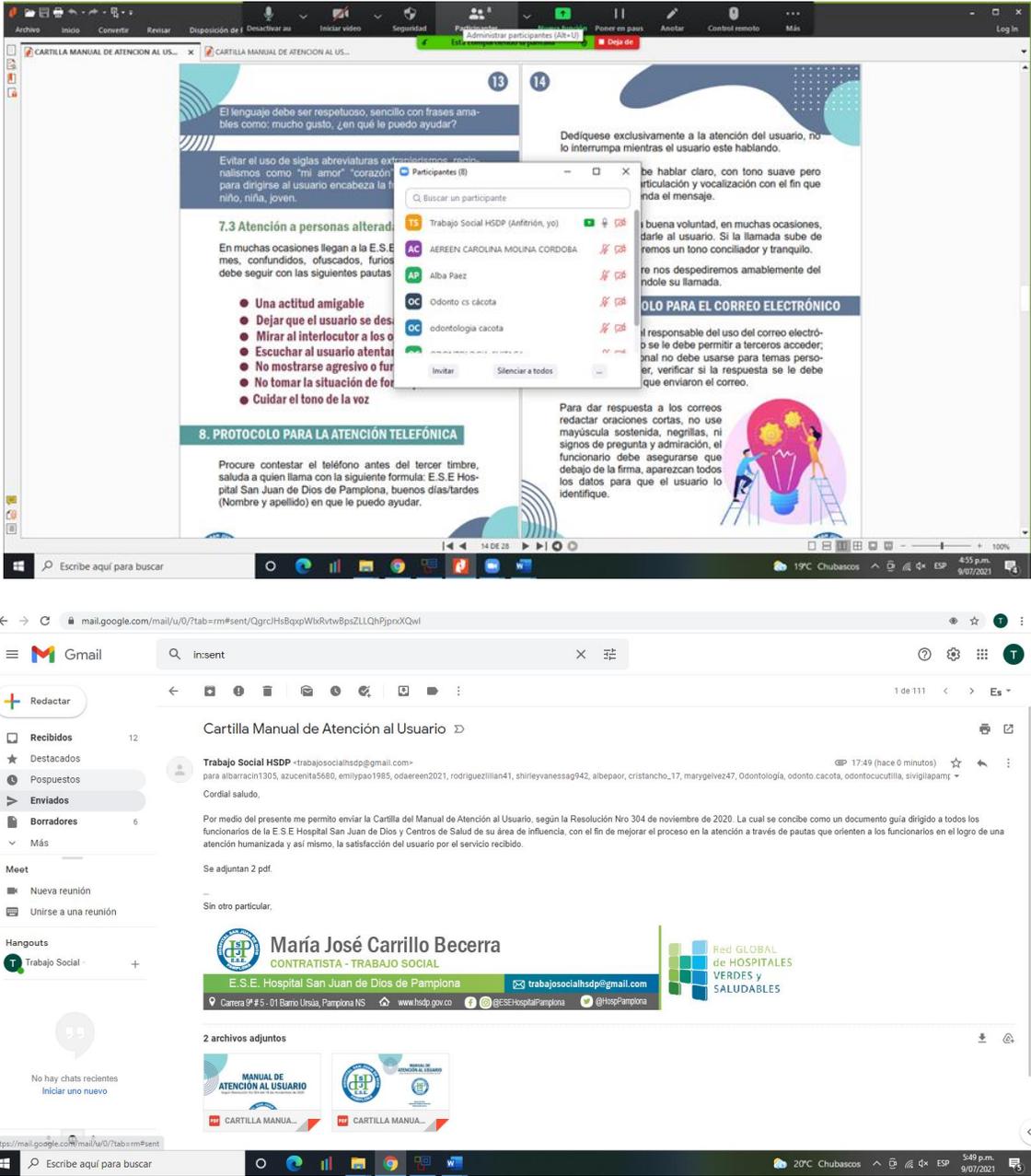
eliminación de las situaciones de discriminación y marginación. Por tanto, la ESE reconoce la existencia de grupos poblacionales que por diferentes condiciones requieren de una especial atención haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades y la no discriminación.

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 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



The image displays two overlapping screenshots. The top screenshot is from a Zoom meeting showing a presentation slide titled "8. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA". The slide contains text about respectful language and a list of guidelines for telephone attention. The bottom screenshot is from a Gmail inbox showing an email from "Trabajo Social HSDP" with two PDF attachments: "MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO" and "CARTILLA MANUA...".

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

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

Nombres y Apellidos	Correo electrónico	Municipio	Cargo
Yandry Martínez Celis	yhasmo@gmail.com	Pamplona	Comunicadora Social - contratista
Mayra Milena Albarracín Buitrago	albarracin1305@gmail.com	Cáocota	Auxiliar de odontología
María José Carrillo Becerra	trabajosocialhddp@gmail.com	Pamplona	Trabajadora Social
neyda azucena vera mogollon	azucenita5680@hotmail.com	silos N.D.S	AUXILIAR DE ODONTOLOGIA
BLANCA ISBELIA MONTAÑEZ HERNÁNDEZ	emilypao1985@outlook.com	MUTISCUA	AUXILIAR DE ODONTOLOGIA
AEREEEN CAROLINA MOLINA CORDOBA	odaereen2021@gmail.com	SILOS	ODONTOLOGA SSO
LILIAN STELLA RODRIGUEZ PEÑA	Rodriguezlilian41@gmail.com	Chitaga	Auxiliar de odontología
Shirley Vanessa González Contreras	shirleyvanessag942@gmail.com	Chitaga	Odontóloga sso
Alba belen paez ortega	albepaor@hotmail.com	Cucutilla	Auxiliar odontología
Cristian Camilo Contreras Vega	cristiancho_17@hotmail.com	Cucutilla	Odontólogo sso
Mary Gevez Garcia	marygevez47@gmail.com	Pamplona	Auxiliar de odontología

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

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