

 EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA	ACTA DE CAPACITACION CLIENTE EXTERNO	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

FECHA REALIZACION	17 de octubre 2024	HORA INICIO	10:10 AM	HORA FIN	10:50 AM
CAPACITACION:	<input checked="" type="checkbox"/>	REUNION:	<input type="checkbox"/>	COMITÉ:	<input type="checkbox"/>
LUGAR	ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ.				
TEMA: Socializacion de satisfacion y PQRSF tercer trimestre					
PROFESIONAL RESPONSABLE: JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ				CARGO: ASISTENTE SIAU	
PARTICIPANTES		CLIENTE EXTERNO.			
DESARROLLO DEL TEMA					
<p>Siendo el día jueves 17 de octubre de 2024, por parte de la coordinación del SIAU se realiza capacitación con la asociación de usuarios con fin de llevar a cabo socialización de satisfacción al usuario de encuestas realizadas y PQRSF recibidas en la institución; dicha capacitación fue recibida por 6 integrantes de la Asociación y se desarrollo de la siguiente manera:</p> <p>Se proyecta gráficos con números de encuestas realizadas en cada uno de los meses correspondientes a julio, agosto y septiembre los cuales contaban con números de (150, 156 y 152) encuestas realizadas en cada uno de los meses en el orden ascendente según el mes.</p> <p>Se explica cada uno de los gráficos correspondientes a las preguntas que se encuentran en el formato de encuesta y se evidencia que se mantiene una equitatividad de mes a mes; una vez terminada la proyección y comprendida, se procede a sacar valores de satisfacción global los cuales fueron (96.7; 95.5; 96.1) para un equivalente de satisfacción promedio de 96.1% de satisfacción global, de los cuales usuarios de la asociación dicen estar de acuerdo; una vez terminada la socialización de encuestas se procedió a socializar las PQRSF recibidas durante el semestre, y fueron socializadas de la siguiente manera:</p> <p>Para la socialización de PQRSF se presenta el informe realizado por parte del SIAU correspondiente al 3er trimestre en el cual se evidencia un total de (4) PQRSF de las cuales (2) son peticiones y (2) son Quejas, se socializan los motivos, tiempos de respuesta, medios utilizados por los usuarios para radicar las PQRSF y una vez explicadas estas integrantes de la asociación dicen comprender y estar de acuerdo; posterior a esto se abrió mesa de discusión en donde el señor Jose Delio Solorzano propone mantener más activa las capacitación de manejo de buzón y explicación de como radicar PQRSF ya que expresa los usuarios no dan uso de los mecanismos; por parte del coordinador SIAU queda compromiso de realizar dichas capacitaciones con mayor frecuencia y se da finalización a la socialización de PQRSF.</p> <p>NOTA: los documentos y gráficos mencionados podrán ser evidenciados en los archivos del SIAU.</p> <p> Firma del responsable</p> <p>Los participantes firmaron confirmando su participación en la capacitación.</p>					
ACCION		RESPONSABLE		PLAZO	
Capacitación al cliente Externo		Siau, Calidad		A diario.	

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	Yudy Lorena García	Jennifer Nobles L	Marzo 2021