

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

FECHA REALIZACION	27 de Enero 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: Derechos y Deberes de los Usuarios					
PROFESIONAL RESPONSABLE: JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ				CARGO: ASISTENTE SIAU	
PARTICIPANTES		CLIENTE EXTERNO.			

DESARROLLO DEL TEMA

Siendo las 10:10 de la mañana del día 27 de enero del 2024, como coordinador del servicio de información y atención al usuario se da inicio a la capacitación con los clientes externo, donde se les brinda capacitación en derechos y deberes de los usuarios.

A continuación, se prosigue a explicar cuáles son las funciones o servicios del área SIAU.

- ✿ Los servicios de la oficina de SIAU son el grupo de procesos de diversa índole que tiene como común denominador satisfacer las necesidades individuales familiares sociales y comunitarias de los usuarios agregando valores a la atención clínica suministrada.

Donde se les brindan sus derechos al momento de ser participe en la atención en alguno de los servicios de atención en salud que brinda la ESE; Ana Silvia Maldonado Jiménez de ellos encontramos:

- ❖ Elegir libremente al médico y en general a los profesionales de la salud.
- ❖ Disfrutar de una comunicación plena y clara con el médico.
- ❖ A recibir un trato respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre su enfermedad.
- ❖ Todos los informes de las historias clínicas sean tratados de manera confidencial y secreta.
- ❖ Derecho a que le presten durante todo el proceso de su enfermedad la mejor asistencia medica posible.

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

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

- ❖ A revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos.
- ❖ A recibir o rechazar apoyo espiritual, cualquiera que sea el culto o religioso que profese.
- ❖ Derecho a que le respete su voluntad de participación o no, en investigaciones siempre y cuando se haya enterado de sus objetivos.
- ❖ A conocer el diagnostico de su enfermedad, tratamiento y pronostico.
- ❖ A que se le respete su voluntad de donar o no sus órganos para que estos sean trasplantados a otros enfermos.
- ❖ Derecho a morir dignamente que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de muerte siga su curso normal en la fase terminal de su enfermedad.

Se prosigue a explicar que, así como usuarios tienen algunos derechos lo cuales se pueden exigir, también se tienen deberes los cuales como institución pueden exigírselos a ellos, los cuales serían:

- ❖ Solicitar todos los servicios a que tienen derecho en forma respetuosa, Cortez y amable.
- ❖ En forma completa, correcta, adecuada y veraz comunicar todo lo referente a su necesidad de salud y requisitos administrativos dirigiéndose siempre en buenos términos.
- ❖ Tratar respetuosamente a todas las personas, aunque existan diferencias de creencias, criterios y costumbres incluyendo los de tipo religioso y espiritual.
- ❖ Procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad.
- ❖ Informar oportunamente cualquier cambio en su condición de salud y si entiende el tratamiento y conducta a seguir.
- ❖ Solicitar en forma respetuosa y clara explicaciones sobre el tratamiento pronóstico y posibles

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

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

complicaciones de su enfermedad.

- ❖ Solicitar de forma atenta y amable sobre costos de servicios prestados o a prestar.
- ❖ Solicitar de forma clara, respetuosa y oportuna la manifestación de su voluntad para participar o no en investigaciones de salud y cuando se trate de donación de órganos.
- ❖ Colaborar con el buen trato y cuidado de todos los elementos que la institución proporciona para su tratamiento y permanencia en ella.
- ❖ Afiliarse al sistema general de seguridad social en salud.
- ❖ Facilitar el pago y pagar cuando le corresponda las cotizaciones y pagos obligatorios.
- ❖ Cumplir las normas reglamentos he instrucciones de la institución y profesionales que le prestan atención en salud.
- ❖ Tratar con dignidad al personal humano que lo atiende y respetar la intimidad de los demás pacientes.
- ❖ Expresar por escrito su voluntad de no aceptar algún tratamiento o procedimiento
- ❖

Posteriormente se prosigue a informar que a parte de esos deberes que se deben cumplir también se tienen unas normas diseñadas por el sistema de VIGILANCIA EN SEGURIDAD el cual tiene como objetivo generar un ambiente saludable para cada uno de quienes se encuentran el a institución tanto empleados como usuarios; las cuales son:

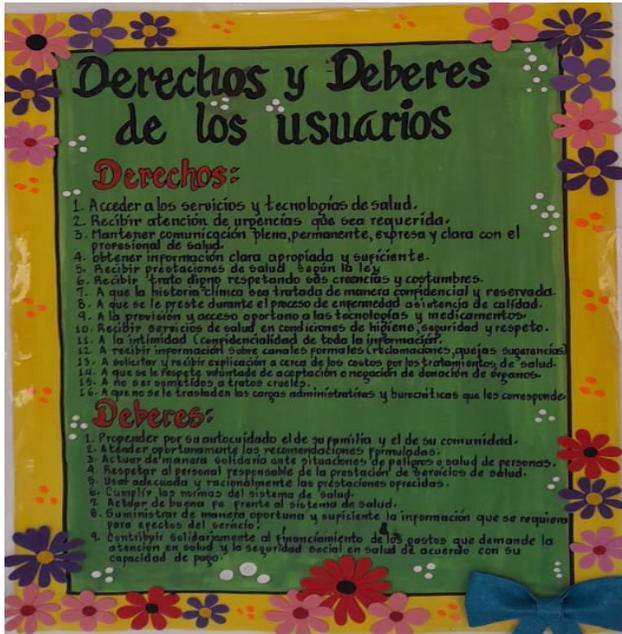
- ☛ **No fumar.**
- ☛ **No ingresar armas.**
- ☛ **No traer mascotas.**
- ☛ **No pasar por lugares restringidos.**

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

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

Se les agradece la atención prestada y para complementar se les entrega un folleto para más claridad sobre el tema.

Anexo firmas de participantes.



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



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

Julian David Solorzano Ramirez

Asistente SIAU

COMPROMISOS

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

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

FECHA REALIZACION	23 de Febrero 2024	HORA INICIO	11:00 A.M	HORA FIN	11:40 AM
CAPACITACION:	<input checked="" type="checkbox"/>	REUNION:	<input type="checkbox"/>	COMITÉ:	<input type="checkbox"/>
LUGAR	ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ.				
TEMA:	BUZON DE SUGERENCIAS, TIEMPOS DE RESPUESTA, Y MEDIOS PARA RADICAR UNA PQRSF				
PROFESIONAL RESPONSABLE:	JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ		CARGO: ASISTENTE SIAU		
PARTICIPANTES	CLIENTE EXTERNO.				

DESARROLLO DEL TEMA

En la fecha indicada, se llevó a cabo una sesión de capacitación dirigida a los usuarios de la ESE Ana Silvia Maldonado Jiménez liderada por la auxiliar Ana María Gamboa en coordinación con el SIAU, con el objetivo de instruirlos sobre el manejo del buzón de sugerencias y las características del proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF). La capacitación también abordó los tiempos de respuesta estipulados en la CIRCULAR EXTERNA 202315100000010-5 DE 2023, denominada “Términos para Resolver los Reclamos en Salud y Nueva Clasificación de Motivos”.

Desarrollo de la Capacitación:

La sesión inició con una cálida bienvenida a los participantes y una breve introducción sobre la importancia de conocer y utilizar adecuadamente los canales de comunicación y participación disponibles en la ESE. Se abordaron los siguientes puntos clave:

1. Manejo del Buzón de PQRSF:

- Se explicó detalladamente el procedimiento para la correcta utilización del buzón de PQRSF, enfatizando la importancia de este medio para expresar las necesidades, sugerencias y quejas de los usuarios.
- Los asistentes recibieron una guía paso a paso sobre cómo redactar y presentar una PQRSF, destacando los aspectos más importantes a considerar para asegurar una comunicación clara y efectiva.

2. Proceso de PQRSF:

- Se describieron las etapas del proceso de gestión de una PQRSF desde su recepción hasta la resolución final. Esto incluyó la revisión inicial, la clasificación del tipo de solicitud, el análisis por parte del personal competente, y la respuesta al usuario.
- Se enfatizó la importancia de proporcionar información completa y precisa para facilitar una resolución rápida y adecuada de las solicitudes.

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

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

○

3. Tiempos de Respuesta:

- Se presentó la CIRCULAR EXTERNA 2023151000000010-5 DE 2023, la cual establece los términos y tiempos para resolver los reclamos en salud y la nueva clasificación de motivos.
- Se detallaron los plazos específicos que la ESE debe cumplir para responder a las diferentes categorías de PQRSF, asegurando a los usuarios que sus solicitudes serán atendidas dentro de estos tiempos establecidos.

4. Nuevos Canales de Radicación de PQRSF:

- Se informó a los asistentes que pueden radicar sus PQRSF utilizando el módulo que los remitirá al canal de WhatsApp habilitado por la línea SIAU, proporcionando una manera rápida y conveniente de presentar sus solicitudes.
- Asimismo, se comunicó que los usuarios también tienen la opción de acudir directamente a la oficina del área SIAU para radicar sus PQRSF de manera presencial.

Objetivos de la Capacitación:

- **Incentivar el Uso del Buzón:** Fomentar el uso activo del buzón de PQRSF entre los usuarios, motivándolos a expresar sus necesidades, inquietudes y sugerencias.
- **Educación:** Proporcionar información clara y detallada sobre el proceso de gestión de PQRSF y los tiempos de respuesta, para que los usuarios conozcan sus derechos y los procedimientos a seguir.
- **Facilitar el Acceso:** Informar sobre los nuevos canales de radicación de PQRSF, asegurando que los usuarios dispongan de múltiples opciones para presentar sus solicitudes de manera cómoda y eficiente.

Conclusiones:

La capacitación fue bien recibida por los asistentes, quienes manifestaron su interés y agradecimiento por la información proporcionada. Los participantes reconocieron la importancia de utilizar estos canales de comunicación para mejorar la calidad del servicio y asegurar que sus necesidades sean atendidas.

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

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

Compromisos:

1. **Seguimiento:** Realizar sesiones de seguimiento para evaluar la eficacia del manejo del buzón de PQRSF.
2. **Capacitaciones Futuras:** Programar futuras capacitaciones sobre temas relacionado con la atención al usuario y otros servicios de la ESE.



Firma de los Asistentes:

Los asistentes firmaron una hoja de registro confirmando su participación en la capacitación.

Firma del Responsable:

Julián David Solórzano Ramírez
 Coordinador SIAU
 ESE Ana Silvia Maldonado Jiménez

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

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

FECHA REALIZACION	22 de Marzo 2024	HORA INICIO	02:40 PM	HORA FIN	03:20 PM
CAPACITACION:	<input checked="" type="checkbox"/>	REUNION:	<input type="checkbox"/>	COMITÉ:	<input type="checkbox"/>
LUGAR	ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ.				
TEMA:	HORARIOS Y LINEAS DE ATENCIÓN.				
PROFESIONAL RESPONSABLE:	JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ		CARGO: ASISTENTE SIAU		
PARTICIPANTES	CLIENTE EXTERNO.				

DESARROLLO DEL TEMA

En la fecha mencionada, se llevó a cabo una sesión de capacitación dirigida a los usuarios de la ESE Ana Silvia Maldonado Jiménez; en cabeza del coordinador del área SIAU Julián David Solórzano Ramírez. La capacitación tuvo como objetivo principal informar a los asistentes sobre los horarios y líneas de atención disponibles, así como presentar las nuevas funcionalidades del área de Servicios de Información y Atención al Usuario (SIAU).

Desarrollo de la Capacitación:

La sesión inició con una bienvenida a los participantes y una breve introducción sobre la importancia de estar informados acerca de los horarios y líneas de atención disponibles en la ESE. A continuación, se abordaron los siguientes puntos clave:

1. Horarios de Atención:

- Se detallaron los horarios de atención de las distintas áreas de la ESE, incluyendo consultas médicas, urgencias, laboratorio, y otras especialidades.
- Se resaltó la importancia de respetar los horarios establecidos para asegurar una atención eficiente y evitar tiempos de espera innecesarios.

2. Líneas de Atención:

- Se presentaron las líneas telefónicas y otros canales de comunicación disponibles para los usuarios, incluyendo el número de contacto para emergencias y consultas generales.
- Se invitó a los usuarios a hacer uso de estas líneas para resolver sus inquietudes y obtener información sobre los servicios ofrecidos.

3. Nuevas Funcionalidades del Área SIAU:

- Se informó a los asistentes que el área de Servicios de Información y Atención al Usuario (SIAU) ha habilitado un nuevo canal de comunicación a través de WhatsApp.

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

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

- Este canal permite a los usuarios redirigirse a módulos específicos para realizar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), solicitudes, agendamientos de citas y otros trámites.
- Se explicó cómo utilizar esta herramienta y se enfatizó en la comodidad y rapidez que ofrece para los usuarios.

4. Funciones del Área SIAU:

- Se proporcionaron indicaciones detalladas sobre las funciones del área SIAU, destacando su rol en la recepción y gestión de PQRSF y otras solicitudes de los usuarios.
- Se invitó a los asistentes a presentar sus inconformidades a través de los canales habilitados, asegurándoles que sus comentarios serán valorados y atendidos con prontitud.

Conclusiones:

La capacitación fue bien recibida por los asistentes, quienes expresaron su agradecimiento por la información proporcionada y mostraron interés en utilizar los nuevos canales de atención. Se destacó la necesidad de continuar con estas iniciativas informativas para asegurar que todos los usuarios estén al tanto de las facilidades y servicios disponibles.

Compromisos:

1. **Seguimiento:** Realizar sesiones de seguimiento para evaluar la eficacia de los nuevos canales de atención.
2. **Capacitaciones Futuras:** Programar futuras capacitaciones sobre temas relacionados con la atención al usuario y otros servicios de la ESE.

Nota: Para fines de esta acta se anexa registro fotográfico de la capacitación en mención.



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

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



Firma de los Asistentes:

Los asistentes firmaron una hoja de registro confirmando su participación en la capacitación.

Anexo, documentos presentados a los usuarios

Firma del Responsable:

Julián David Solórzano Ramírez
Coordinador SIAU
ESE Ana Silvia Maldonado Jiménez

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

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

FECHA REALIZACION	20 de Abril 2024	HORA INICIO	10:40 PM	HORA FIN	11:20 PM
CAPACITACION:	<input checked="" type="checkbox"/>	REUNION:	<input type="checkbox"/>	COMITÉ:	<input type="checkbox"/>
LUGAR	ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ.				
TEMA:	IMPORTANCIA DEL PROGRAMA PAI Y EDUCACION EN VACUNACION				
PROFESIONAL RESPONSABLE:	JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ		CARGO: ASISTENTE SIAU		
PARTICIPANTES	CLIENTE EXTERNO.				

DESARROLLO DEL TEMA

1. Introducción

En el marco de las políticas de salud pública y con el objetivo de fortalecer la educación en salud, se llevó a cabo una capacitación dirigida a los usuarios de la ESE Ana Silvia Maldonado Jiménez. Esta actividad tuvo como tema central la "Importancia del Programa Ampliado de Inmunización (PAI) y Educación en Vacunación". La capacitación se realizó con el propósito de informar, sensibilizar y empoderar a la comunidad sobre la relevancia de las vacunas en la prevención de enfermedades.

2. Objetivos de la Capacitación

Informar a los participantes sobre el Programa Ampliado de Inmunización (PAI) y su impacto en la salud pública.

Sensibilizar a los usuarios sobre la importancia de mantener al día el esquema de vacunación.

Educar sobre los mitos y realidades relacionados con las vacunas.

Fomentar un ambiente participativo donde los asistentes pudieran expresar sus inquietudes y preguntas.

3. Desarrollo de la Capacitación

La capacitación se estructuró en varias secciones, cada una abordando aspectos clave del tema:

3.1. Introducción al PAI

Se inició con una breve introducción al Programa Ampliado de Inmunización (PAI), explicando su creación, objetivos y logros a nivel nacional e internacional. Se destacó que el PAI es un programa que busca garantizar el acceso universal a las vacunas, contribuyendo así a la reducción de enfermedades prevenibles por vacunación.

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

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

3.2. Importancia de las Vacunas

Se presentó información detallada sobre cómo las vacunas funcionan para proteger no solo a los individuos, sino también a las comunidades mediante la inmunidad colectiva. Se discutieron estadísticas que evidencian la disminución en la incidencia de enfermedades como sarampión, poliomielitis y rubéola gracias a programas efectivos de vacunación.

3.3. Esquema Nacional de Vacunación

Se revisó el esquema nacional de vacunación, enfatizando las diferentes vacunas disponibles, sus edades recomendadas para aplicación y las enfermedades que previenen. Se proporcionaron folletos informativos que los asistentes pudieron llevar consigo para consultar posteriormente.

3.4. Mitos y Realidades sobre las Vacunas

Un segmento importante fue dedicado a desmentir mitos comunes acerca de las vacunas, tales como su relación con autismo o efectos secundarios graves. Se presentaron evidencias científicas que respaldan la seguridad y eficacia de las vacunas.

3.5. Espacio para Preguntas y Respuestas

Al finalizar la presentación, se abrió un espacio para preguntas donde los asistentes pudieron expresar sus dudas e inquietudes respecto al tema tratado. Este diálogo fue fundamental para aclarar conceptos y fomentar un entendimiento más profundo sobre la importancia del PAI.

4. Conclusiones

La capacitación concluyó con un resumen sobre los puntos más relevantes tratados durante el encuentro, reafirmando el compromiso tanto del personal sanitario como de los usuarios en promover una cultura de prevención mediante la vacunación.

Se hizo hincapié en que cada individuo tiene un papel crucial en este proceso; al estar informados y actualizados respecto a sus esquemas vacúnales, contribuyen no solo a su propia salud, sino también a la salud colectiva.

5. Compromisos Adquiridos

Los participantes se comprometieron a:

Mantenerse informados sobre su estado vacuna.

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

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

Promover entre familiares y amigos la importancia del PAI.

Asistir regularmente a controles médicos para asegurar que todos los miembros del hogar estén al día con sus vacunas.

Sin más asuntos que tratar, se dio por finalizada la capacitación agradeciendo a todos los presentes por su participación activa e interés en mejorar su salud y bienestar comunitario.

Firmas:

Nota: Para fines de esta acta se anexa registro fotográfico de la capacitación en mención.

Firma de los Asistentes:

Los asistentes firmaron una hoja de registro confirmando su participación en la capacitación.

Firma del Responsable:

Julián David Solórzano Ramírez
Coordinador SIAU
ESE Ana Silvia Maldonado Jiménez

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



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

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

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

FECHA REALIZACION	24 de mayo 2024	HORA INICIO	09:00 AM	HORA FIN	09:40 AM
CAPACITACION:	<input checked="" type="checkbox"/>	REUNION:	<input type="checkbox"/>	COMITÉ:	<input type="checkbox"/>
LUGAR	ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ.				
TEMA:	IMPORTANCIA DE LA SALUD MATERNA Y CANALES DE ATENCIÓN.				
PROFESIONAL RESPONSABLE:	JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ		CARGO: COORDINADOR SIAU		
PARTICIPANTES	CLIENTE EXTERNO.				

DESARROLLO DEL TEMA

En la fecha mencionada, se llevó a cabo una sesión de capacitación dirigida a los usuarios de la ESE Ana Silvia Maldonado Jiménez; en especial a usuarias maternas. La capacitación abordó el tema de salud materna, un aspecto crucial para el bienestar de la comunidad y la salud pública.

Desarrollo de la Capacitación:

La sesión fue liderada por el Auxiliar de Enfermería, Dielber Andrés García Ramírez y la psicóloga Luz Rocio Blanco Paloma, quien ofreció una charla detallada sobre la importancia de la salud materna; capacitación que fue abordada de manera grupal e individual en áreas de la institución. Durante la charla, se abordaron varios aspectos esenciales, tales como:

- La importancia de los cuidados prenatales y postnatales.
- Prácticas recomendadas para una gestación saludable.
- La identificación temprana de posibles complicaciones.
- La relevancia de una nutrición adecuada durante el embarazo.

Para complementar la información proporcionada, se presentó un video corto que reforzó los puntos clave de la charla. Este recurso audiovisual sirvió para ilustrar de manera práctica y accesible los conceptos discutidos, logrando captar la atención de los participantes y fomentando una mayor comprensión del tema; finalizando la capacitación se dio a conocer a los usuarios que en la institución se cuenta con canales de atención tales como WhatsApp, Facebook, Pagina web y también se cuenta con un buzón de sugerencias por el cual ellos pueden depositar PQRSF; las cuales serán resueltas en los tiempos que estipula la ley.

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

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

Objetivos de la Capacitación:

1. **Concienciación:** Fomentar la conciencia sobre la importancia de la salud materna entre los usuarios de la ESE.
2. **Educación:** Proporcionar información precisa y útil que permita a las madres y futuras madres cuidar de su salud de manera adecuada.
3. **Prevención:** Incentivar prácticas de prevención y cuidado que reduzcan los riesgos asociados al embarazo y al parto.

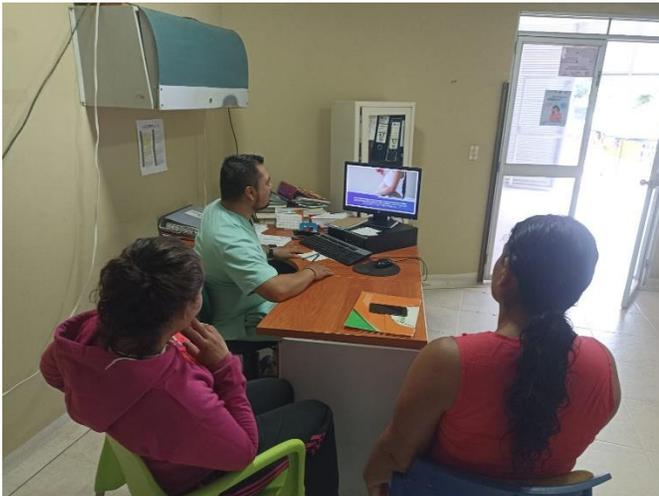
Conclusiones:

La capacitación fue bien recibida por los asistentes, quienes manifestaron su interés y agradecimiento por la información proporcionada. Se destacó la necesidad de continuar con estas iniciativas educativas para asegurar una comunidad informada y saludable.

Compromisos:

1. **Seguimiento:** Realizar sesiones de seguimiento para evaluar la implementación de las prácticas recomendadas.
2. **Capacitaciones Futuras:** Programar futuras capacitaciones sobre temas relacionados con la salud materna y otros aspectos de salud pública.

Nota: Para fines de esta acta se anexa registro fotográfico de la capacitación en mención.



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



**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



Firma de los Asistentes:

Los asistentes firmaron una hoja de registro confirmando su participación en la capacitación.

Firma del Responsable que lideró:

Dielber Andrés García Ramírez
Auxiliar de Enfermería
ESE Ana Silvia Maldonado Jiménez

COMPROMISOS

ACCION	RESPONSABLE	PLAZO
Capacitación al cliente Externo	Siau	A diario.

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

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

FECHA REALIZACION	28 de Junio 2024	HORA INICIO	10:00 PM	HORA FIN	10:30 PM
CAPACITACION:	<input checked="" type="checkbox"/>	REUNION:	<input type="checkbox"/>	COMITÉ:	<input type="checkbox"/>
LUGAR	ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ.				
TEMA:	IMPORTANCIA DE ASISTIR CON REGULARIDAD AL ODONTOLOGO.				
PROFESIONAL RESPONSABLE:	JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ		CARGO: ASISTENTE SIAU		
PARTICIPANTES	CLIENTE EXTERNO.				

DESARROLLO DEL TEMA

En la fecha mencionada, se realizó una sesión de capacitación dirigida a los usuarios de la ESE Ana Silvia Maldonado Jiménez, enfocada en la importancia de asistir regularmente al odontólogo. La capacitación tuvo como objetivo principal concienciar a los asistentes sobre la relevancia del cuidado bucal y la prevención de enfermedades dentales; la cual se desarrolló en dirección del coordinador SIAU y orientada por la higienista Viviana Hernández.

Desarrollo de la Capacitación:

La sesión comenzó con una cordial bienvenida a todos los participantes y una breve introducción sobre el impacto de la salud bucal en el bienestar general de una persona. A continuación, se abordaron los siguientes temas clave:

1. Importancia de la Salud Bucal:

- Se explicó que la salud bucal no solo afecta la boca, sino también la salud general del cuerpo, ya que muchas enfermedades sistémicas pueden manifestarse primero en la cavidad oral.
- Se destacó la importancia de mantener una rutina diaria de higiene bucal, que incluya el cepillado regular, el uso de hilo dental y enjuague bucal.

2. Beneficios de Asistir Regularmente al Odontólogo:

- Se subrayó que las visitas periódicas al odontólogo son esenciales para la prevención de caries, enfermedades de las encías y otras afecciones dentales. Estas visitas permiten detectar problemas en etapas tempranas y recibir el tratamiento adecuado.

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

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

- Se discutieron los beneficios de realizar limpiezas dentales profesionales, las cuales ayudan a mantener la salud de las encías y prevenir la acumulación de placa y sarro.

3. Prevención de Enfermedades Bucales:

- Se proporcionó información sobre las enfermedades bucales más comunes, como la caries dental, la gingivitis y la periodontitis, explicando cómo pueden prevenirse con una adecuada higiene bucal y visitas regulares al odontólogo.
- Se hizo hincapié en la relación entre la salud bucal y otras condiciones de salud, como las enfermedades cardíacas y la diabetes, demostrando la importancia de un cuidado integral.

4. Mitos y Realidades sobre la Odontología:

- Se abordaron algunos mitos comunes relacionados con la odontología, desmitificando creencias erróneas sobre los tratamientos dentales y la importancia de la atención profesional.
- Se alentó a los usuarios a no postergar las visitas al odontólogo por miedo o desinformación, y a considerar estas visitas como una parte fundamental de su rutina de salud.

Objetivos de la Capacitación:

1. **Concienciación:** Aumentar la conciencia sobre la importancia de la salud bucal y la necesidad de asistir regularmente al odontólogo.
2. **Educación Preventiva:** Proporcionar información práctica sobre cómo prevenir enfermedades dentales a través de hábitos de higiene adecuados y visitas periódicas al odontólogo.
3. **Empoderamiento:** Empoderar a los usuarios para que tomen decisiones informadas sobre su salud bucal y reconozcan la importancia de la atención dental profesional.

Conclusiones:

La capacitación fue bien recibida por los asistentes, quienes expresaron su interés en aplicar las recomendaciones proporcionadas. Se destacó la importancia de continuar con estas actividades educativas para asegurar que todos los usuarios comprendan el valor de la prevención y el cuidado bucal.

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

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

Compromisos:

Seguimiento: Realizar un seguimiento para evaluar si los usuarios están incorporando las visitas regulares al odontólogo en su rutina de salud.

Capacitaciones Futuras: Programar futuras capacitaciones sobre temas relacionados con la salud bucal y otros aspectos clave de la atención médica.

Nota: Para fines de esta acta se anexa registro fotográfico de la capacitación en mención



Firma de los Asistentes:

Los asistentes firmaron una hoja de registro confirmando su participación en la capacitación.

Firma del Responsable:

Julián David Solórzano Ramírez
Coordinador SIAU
ESE Ana Silvia Maldonado Jiménez

ACCION	RESPONSABLE	PLAZO
--------	-------------	-------

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

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

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

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

FECHA REALIZACION	26 de Julio 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:	Que es el área SIAU				
PROFESIONAL RESPONSABLE:	JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ			CARGO:	ASISTENTE SIAU
PARTICIPANTES	CLIENTE EXTERNO.				

DESARROLLO DEL TEMA

El día 26 del mes julio de 2024, en la ESE Ana Silvia Maldonado Jiménez se realizó capacitación con usuarios de la ESE destinado a concientizar sobre la importancia, labor y servicios del Sistema de Atención a los Usuarios (SIAU). El objetivo de esta formación es concienciar a los participantes sobre la utilidad del sistema y fomentar su correcto uso para garantizar una mejor interacción entre usuarios y la entidad.

Realización de la capacitación:

El curso comienza introduciendo los principales usos del Sistema de Atención al Usuario (SIAU) y la importancia de establecer canales de comunicación efectivos entre los usuarios y las instituciones médicas. Durante la capacitación se cubrieron los siguientes temas clave:

1.

La definición y propósito de SIAU:

Se explica que el sistema SIAU tiene como objetivo brindar asistencia oportuna, clara y transparente a los usuarios de servicios de salud. Su función principal es facilitar solicitudes, quejas, peticiones, sugerencias, Felicitaciones (PQRSF) y todas las demás preguntas relacionadas con la prestación de servicios.

Es necesario enfatizar que el sistema está diseñado para brindar a los usuarios información, asesoramiento y apoyo adecuados en todos los aspectos relacionados con su atención en la institución.

Misión de SIAU:

La misión de SIAU es garantizar que los usuarios de ESE reciban una atención humana y de calidad, que se respeten sus derechos y se atiendan eficazmente sus inquietudes, mejorando así continuamente los servicios prestados.

2 Funciones principales de SIAU:

Gestión del PQRSF (consultas, quejas, quejas, sugerencias y felicitaciones):

Informar a los usuarios que SIAU es responsable de recibir y gestionar el PQRSF, asegurando que cada elemento sea manejado de manera oportuna y procesal. Determinado por las normas aplicables.

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

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

Se ha comunicado la posibilidad de presentar un PQRSF tanto de forma presencial en las instalaciones de la ESE como de forma digital, incluso mediante el acceso a través del recién activado canal de WhatsApp.

Consejos:

SIAU proporciona a los usuarios instrucciones sobre: servicios disponibles, Derechos y responsabilidades del usuario, así como los procedimientos administrativos y asistenciales que deben seguir para obtener atención sanitaria.

Se presta especial atención al asesoramiento prestado por el SIAU en los casos de insatisfacción con el servicio, lo que ayuda a canalizar adecuadamente las quejas y garantizar que se toman las medidas correctoras necesarias.

Seguimiento de solicitudes:

Recalcar que una de las funciones más importantes del SIAU es el seguimiento adecuado de todas las solicitudes, desde la recepción hasta la decisión final, informando a los usuarios del estado de su solicitud. Aplicar en cada etapa del proceso.

3. Proceso de envío y tiempo de respuesta

Envío PQRSF:

Detalla cómo los usuarios pueden enviar un reclamo a través de SIAU. Se destacan los diversos métodos disponibles, entre ellos:

Atención personalizada en la oficina del SIAU dentro de la ESE.

Envía tu solicitud a través del módulo digital que redirige al canal de WhatsApp habilitado para admisiones del PQRSF.

Llamadas telefónicas y atención institucional.

Tiempos de respuesta:

Explicó que los tiempos de respuesta para diversas solicitudes se rigen por el Aviso Externo 202315100000010-5 de 2023, que establece plazos específicos para atender declaraciones de salud y nuevas clasificaciones de motivos.

Énfasis

4. Los tiempos de respuesta varían según la naturaleza de la solicitud, pero SIAU intentará notificar **al usuario el estado de su solicitud. La importancia de utilizar activamente SIAU.**

Fomentar el uso del SIAU:

Se incentiva a los usuarios a utilizar el SIAU como canal para expresar necesidades, inquietudes o inconformidades, contribuyendo así a mejorar la calidad de los servicios que brinda la institución.

Se explicó que el uso activo de SIAU no solo beneficia a los usuarios individuales, sino que también permite a ESE identificar áreas de mejora y trabajar para implementar soluciones efectivas.

Objetivos de Aprendizaje:

Concienciación y Educación: Incrementar el conocimiento de los usuarios sobre la existencia, funcionalidad y utilidad del Sistema de Atención al Usuario (SIAU).

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

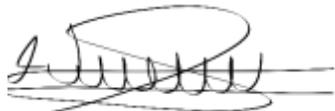
 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	ACTA DE CAPACITACION CLIENTE EXTERNO	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

Fomentar el uso de SIAU: Fomentar el uso del sistema como un medio eficaz para gestionar consultas, quejas, solicitudes y sugerencias, y fomentar relaciones abiertas y cooperativas entre usuarios e instituciones.

Mejorar la calidad del servicio: Fortalecer las capacidades de respuesta de ESE a través de SIAU y promocionar al usuario Participar activamente en la mejora continua del servicio.

Conclusión:

La formación fue bien recibida por los usuarios. Obtuvieron una comprensión más profunda del funcionamiento de SIAU y su importancia en el proceso de atención médica. Se enfatizó la importancia de seguir promoviendo el uso del sistema para asegurar una comunicación efectiva entre usuarios e instituciones.



Firma de responsable:

Los participantes firmaron el formulario de solicitud confirmando su participación en la capacitación.

COMPROMISOS

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

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

FECHA REALIZACION	30 de agosto 2024	HORA INICIO	09:00 AM	HORA FIN	09:40 AM
CAPACITACION:	<input checked="" type="checkbox"/>	REUNION:	<input type="checkbox"/>	COMITÉ:	<input type="checkbox"/>
LUGAR	ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ.				
TEMA: Manejo del buzón de sugerencias					
PROFESIONAL RESPONSABLE: JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ				CARGO: ASISTENTE SIAU	
PARTICIPANTES		CLIENTE EXTERNO.			

DESARROLLO DEL TEMA

El día 30 de agosto de 2024; siendo las 09:00 de la mañana en las instalaciones de la ESE Ana Silvia Maldonado Jiménez, se llevó a cabo una capacitación con usuarios cliente externo de la institución, en la cual se les brinda información sobre manejo del buzón de sugerencias, funcionamiento, formas para radicar una **PQRSF**, y tiempos de respuesta.

Anexo a este documento se encontrara folleto presentado a Usuarios:

Una vez entregado el folleto se les empieza a explicar que en la ESE Ana Silvia Maldonado Jiménez, se cuenta con un buzón ubicado en el área de consulta externa en el cual ellos pueden radicar, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones; ya sean de los profesionales del área el servicio en general o la institución.

Seguido a esto se procede a explicar que el buzón de sugerencias será aperturado los días sábados, entre las 8 a.m y las 11: 30 a.m, en la cual para la apertura se solicita la compañía de un testigo el cual firmará el acta de apertura y cierre del buzón de sugerencias; De igual manera se da explicación sobre los términos de respuesta explicando de la siguiente manera

•Reclamo de riesgo simple: tendrá un tiempo máximo de respuesta de setenta y dos (72) horas.

Insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.

•Reclamo de riesgo priorizado: tendrá un tiempo máximo de respuesta de cuarenta y ocho (48) horas.

Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud.

•Reclamo de riesgo vital: tendrá un tiempo máximo de respuesta de veinticuatro (24) horas.

Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una

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

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

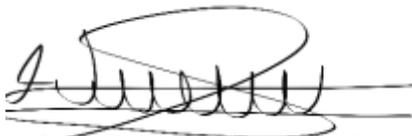
condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte.

•Peticiones generales:

Las peticiones generales, es decir aquellas que contienen solicitudes de información y/o no están relacionadas con la garantía del acceso a los servicios de salud, ni con la atención o prestación de servicios de salud y por tanto no tienen aplicación del artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, se resolverán de conformidad con los términos de la citada Ley:

- a) Peticiones generales: quince (15) días hábiles.
- b) Solicitudes de información: diez (10) días hábiles.
- c) Copias: dentro de los tres (3) días hábiles – Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgencia, serán catalogados como reclamos.

Posterior con folleto en mano se procede a explicar cada uno de los puntos relacionados en el mismo; del cual al terminar los usuarios refieren haber entendido y comprendido más sobre el tema del uso del buzón de sugerencias y se comprometieron a dar uso del mismo en caso de presentar alguna inconsistencia con los servicios prestados



Julian David Solorzano Ramirez
Asistente SIAU

COMPROMISOS		
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

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

FECHA REALIZACION	27 de septiembre 2024	HORA INICIO	09:10 AM	HORA FIN	90:40 AM
CAPACITACION:	<input checked="" type="checkbox"/>	REUNION:	<input type="checkbox"/>	COMITÉ:	<input type="checkbox"/>
LUGAR	ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ.				
TEMA: Horarios, líneas de atención y asignación de citas					
PROFESIONAL RESPONSABLE: JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ				CARGO: ASISTENTE SIAU	
PARTICIPANTES		CLIENTE EXTERNO.			

DESARROLLO DEL TEMA

El día 27 de septiembre nos reunimos en la ESE Ana Silvia Maldonado Jiménez, con usuarios que se encontraban en espera de ser atendidos por los diferentes servicios para brindar capacitación en los horarios, líneas de atención de los diferentes servicios y asignación de citas; el cual fue abordado como se muestra a continuación:

1. Presentación del coordinador SIAU, y breve explicación de cuál es la función del SIAU.
2. Distribución de folletos o volante con la información de los horarios de atención y líneas de atención.
3. Explicación de función de cada línea telefónica.
4. Explicación de los horarios de atención.
5. Despedida y cierre

ABORDAJE:

Presentación del coordinador SIAU, y breve explicación de cuál es la función del SIAU.

Siendo las 09:10 de la mañana del día 27 de septiembre de 2024; se da inicio a capacitación con usuarios que se encuentran en la sala de espera para brindar información relevantes a horarios y líneas de atención, en donde como coordinador SIAU se da la bienvenida a quienes se encuentran en el servicio y se explica que el SIAU es el sistema de información y atención al usuarios en disponibilidad como apoyo a los usuarios para llevar a cabo los distintos tramites de PQRSF que se desarrollen al interior de la institución y con finde tener un medio de comunicación entre usuario e institución; el cual estará en disponibilidad una vez sea requerido ya sea de manera presencial o virtual.

Distribución de folletos o volante con la información de los horarios de atención y líneas de atención.

Se procede a brindar folletos con los horarios y líneas de atención, que se anexan en este documento:

Explicación de función de cada línea telefónica.

Se brinda la siguiente información sobre la función de cada una de las líneas de atención:

- **Línea Materna:** Esta línea se brinda en búsqueda de una atención preferencial de las personas en estado de gestación; con fin de reducir la morbilidad materna en nuestra comunidad doblemente colombiana; por la cual se podrán gestionar citas preferenciales a maternas, información de proceso de ruta materna y gestión de información con citas

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

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

programadas siendo esta línea bilateral en cuanto a información debido a que se llamara para brindar estas informaciones o se reciben en caso del usuario requerirlo.

- **Línea de Vida (Psicológica):** esta línea de vida esta diseñada y creada con fin de brindar apoyo Psicológico inmediato por la modalidad de tele consulta, siendo esta atendida las 24 HRS del día.
- **Línea Urgencias:** esta línea se implementa bajo la necesidad de atender servicios de urgencia brindando una línea directa con el servicio para que se informe del caso y solicitud de que se brinde el servicio; al igual que la línea Psicológica tiene una atención den 24HRS.
- **Línea de asignación de citas:** La línea de asignación de citas esta diseñada para que los usuarios con dificultada de traslado al centro de atención tengan la flexibilidad de solicitar citas en caso de requerir los servicios y se maneja bajo los siguientes horarios:
Martes a Jueves 08:00 A.M a 12:00 M
Viernes 08:00 A.M a 01:00 P.M
- **Línea SIAU (WhatsApp):** Esta línea está diseñada de manera mas amplia y general por la cual los usuarios podrán expresar sus PQRSF, solicitud de agendamiento de citas, Información general y cualquier tramite que sea de interés del usuario brindando comunicación con las áreas administrativas y asistenciales.

Explicación de los horarios de atención.

Se explica como funcionan los horarios de atención brindados en los folletos en donde los usuarios dicen comprender.

Posterior a esto se da cierre a la sección de capacitación en la cual se expresa fue productiva y entendida; se informa que dichos folletos serán colgados en las carteleras informativas de la institución y en los canales virtuales como Facebook, y web por lo cual se anexa evidencia.



Firma del responsable:

Los participantes firmaron el formulario de solicitud confirmando su participación en la capacitación.

COMPROMISOS

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

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

FECHA REALIZACION	25 de octubre 2024	HORA INICIO	10:40 AM	HORA FIN	11:10 AM
CAPACITACION:	<input checked="" type="checkbox"/>	REUNION:	<input type="checkbox"/>	COMITÉ:	<input type="checkbox"/>
LUGAR	ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ.				
TEMA: HORARIOS Y LINEAS DE ATENCIÓN.					
PROFESIONAL RESPONSABLE: JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ			CARGO: ASISTENTE SIAU		
PARTICIPANTES	CLIENTE EXTERNO.				

DESARROLLO DEL TEMA

En la fecha mencionada, se llevó a cabo una sesión de capacitación dirigida a los usuarios de la Empresa Social del Estado (ESE) Ana Silvia Maldonado Jiménez, bajo la coordinación del área de Servicios de Información y Atención al Usuario (SIAU), liderada por el coordinador Julián David Solórzano Ramírez. Dicha capacitación tuvo como propósito principal proporcionar información detallada sobre los horarios de atención, las líneas de contacto disponibles y las nuevas funcionalidades implementadas en el área SIAU, con el fin de optimizar la experiencia de los usuarios y mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios.

DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN

La jornada inició con una cordial bienvenida a los asistentes, resaltando la importancia de su participación en este tipo de espacios informativos. Posteriormente, se ofreció una breve introducción acerca del papel fundamental que desempeña el área SIAU en la interacción entre los usuarios y la institución, enfatizando la relevancia de conocer los canales de comunicación y los horarios de atención para facilitar el acceso a los servicios ofrecidos por la ESE. Durante la sesión, se abordaron los siguientes aspectos clave:

1. HORARIOS DE ATENCIÓN

- Se presentó una descripción detallada de los horarios de funcionamiento de las distintas áreas de la ESE, incluyendo consultas médicas generales, especializadas, atención en urgencias, servicios de laboratorio clínico y otras especialidades médicas y administrativas.
- Se enfatizó la importancia de respetar los horarios establecidos para garantizar una atención ordenada y eficiente, reduciendo así los tiempos de espera y optimizando la asignación de recursos humanos y físicos.

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

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

2. LÍNEAS DE ATENCIÓN

- Se expusieron los diversos canales de comunicación habilitados para la interacción con los usuarios, incluyendo las líneas telefónicas para consultas generales, asignación de citas médicas, atención de emergencias y recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRSF).
- Se promovió el uso responsable de estos medios de contacto para garantizar una comunicación ágil y efectiva, evitando la congestión de los canales de atención y asegurando una respuesta oportuna a las solicitudes.

3. NUEVAS FUNCIONALIDADES DEL ÁREA SIAU

- Se informó sobre la reciente implementación de un canal de comunicación vía WhatsApp, diseñado para mejorar la accesibilidad de los usuarios a los servicios de la ESE.
- A través de este nuevo medio, los usuarios podrán realizar consultas, gestionar citas médicas, presentar PQRSF y realizar otros trámites administrativos sin necesidad de desplazarse físicamente a la entidad.
- Se realizó una demostración práctica del uso de esta herramienta, destacando su facilidad de uso, rapidez y la mejora en la experiencia del usuario.

4. FUNCIONES DEL ÁREA SIAU

- Se brindó una explicación detallada sobre las funciones y responsabilidades del área SIAU, destacando su papel en la recepción, análisis y gestión de las PQRSF y otras solicitudes presentadas por los usuarios.
- Se reiteró el compromiso de la institución con la mejora continua de los servicios de atención al usuario, asegurando que todas las inquietudes y sugerencias sean escuchadas y respondidas de manera eficiente.
- Se incentivó a los participantes a utilizar los canales formales de comunicación para presentar sus inquietudes y sugerencias, asegurándoles que sus comentarios serán tomados en cuenta para la optimización de los servicios.

CONCLUSIONES

La sesión de capacitación tuvo una excelente acogida por parte de los asistentes, quienes manifestaron su gratitud por la información proporcionada y mostraron interés en hacer uso de las nuevas herramientas de atención al usuario. Se destacó la importancia de continuar con este

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

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

tipo de iniciativas para garantizar que todos los usuarios estén debidamente informados sobre los servicios disponibles y los mecanismos de contacto con la ESE.

COMPROMISOS Y ACCIONES FUTURAS

1. **Seguimiento y Evaluación:** Se establecerá un plan de monitoreo para evaluar la efectividad de los nuevos canales de atención implementados, asegurando su adecuado funcionamiento y realizando mejoras según las necesidades de los usuarios.
2. **Capacitaciones Continuas:** Se programarán futuras sesiones de formación sobre temas relevantes para la comunidad usuaria, incluyendo mejoras en la atención al paciente, uso de herramientas digitales y optimización de los procesos administrativos.
3. **Optimización de la Comunicación:** Se reforzarán las estrategias de divulgación de la información sobre los horarios, líneas de atención y nuevas funcionalidades para asegurar que todos los usuarios tengan acceso a estos recursos de manera clara y oportuna.

Con estas acciones, la ESE Ana Silvia Maldonado Jiménez reafirma su compromiso con la mejora continua de los servicios de salud y atención al usuario, promoviendo una interacción efectiva y satisfactoria entre la institución y la comunidad.

Nota: Para fines de esta acta se anexa registro fotográfico de la capacitación en mención.

Firma de los Asistentes:

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

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

Los asistentes firmaron una hoja de registro confirmando su participación en la capacitación.

Anexo, documentos presentados a los usuarios

Firma del Responsable:



Julián David Solórzano Ramírez
Coordinador SIAU
ESE Ana Silvia Maldonado Jiménez

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

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

FECHA REALIZACION	29 de Noviembre 2024	HORA INICIO	09:00 AM	HORA FIN	09:40 AM
CAPACITACION:	<input checked="" type="checkbox"/>	REUNION:	<input type="checkbox"/>	COMITÉ:	<input type="checkbox"/>
LUGAR	ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ.				
TEMA: DERECHO A UNA ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL.					
PROFESIONAL RESPONSABLE: JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ			CARGO: ASISTENTE SIAU		
PARTICIPANTES	CLIENTE EXTERNO.				

DESARROLLO DEL TEMA

El día 29 de noviembre de 2024; siendo las 09:00 AM, se llevó a cabo una sesión de charla de capacitación dirigida a los usuarios de la Empresa Social del Estado (ESE) Ana Silvia Maldonado Jiménez que se encontraban reunidos por personal de la institución en la casa cultural en jornada de adulto mayor, bajo la coordinación del área de Servicios de Información y Atención al Usuario (SIAU), liderada por el coordinador Julián David Solórzano Ramírez. Dicha capacitación tuvo como propósito principal informar a los asistentes sobre el derecho a una atención al usuario con enfoque diferencial, garantizando que los servicios de salud sean accesibles, equitativos y adecuados a las diversas necesidades de la población.

Desarrollo de la Capacitación

La jornada inició con una cordial bienvenida a los asistentes, resaltando la importancia de su participación en estos espacios informativos. Se ofreció una introducción sobre el enfoque diferencial en la atención al usuario, enfatizando que este modelo busca reconocer y responder a las particularidades de grupos poblacionales con necesidades específicas, tales como personas en situación de discapacidad, comunidades étnicas, población LGBTIQ+, adultos mayores, niños y niñas, entre otros. Durante la sesión, se abordaron los siguientes aspectos clave:

1. Derechos de los Usuarios con Enfoque Diferencial

- Se explicó el marco normativo que respalda la atención con enfoque diferencial en el sector salud.
- Se hizo énfasis en el derecho de los usuarios a recibir atención humanizada, libre de discriminación y adaptada a sus condiciones particulares.
- Se reforzó la importancia de la confidencialidad, la accesibilidad y la eliminación de barreras en la prestación de los servicios.

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

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

2. Estrategias para una Atención Inclusiva

- Se presentaron las estrategias implementadas en la ESE para garantizar la accesibilidad de los servicios de salud a todos los usuarios, sin distinción de condición social, económica, cultural o de identidad de género.
- Se destacaron las acciones adoptadas para mejorar la comunicación con personas en situación de discapacidad, incluyendo el uso de intérpretes de lengua de señas y material informativo en braille.
- Se expusieron mecanismos de apoyo para comunidades étnicas, garantizando el respeto a sus prácticas culturales en el ámbito de la salud.

3. Canales de Atención al Usuario

- Se informaron las líneas de atención y los puntos de contacto habilitados para garantizar el acceso a información y servicios de salud sin barreras.
- Se presentó el canal de comunicación vía WhatsApp como una herramienta eficaz para la gestión de consultas, asignación de citas médicas y recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF).
- Se reiteró el compromiso de la institución en la mejora continua de estos canales para asegurar una respuesta oportuna y eficaz a las necesidades de los usuarios.

Conclusiones

La sesión de capacitación tuvo una excelente acogida por parte de los asistentes, quienes manifestaron su gratitud por la información proporcionada y expresaron la necesidad de continuar promoviendo el enfoque diferencial en la atención al usuario. Se destacó la importancia de sensibilizar al personal de salud y administrativo en la adopción de prácticas inclusivas y en la eliminación de barreras de acceso a los servicios.

Compromisos y Acciones Futuras

1. **Seguimiento y Evaluación:** Se establecerá un plan de monitoreo para evaluar la implementación efectiva del enfoque diferencial en la prestación de los servicios de salud.

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

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

2. **Capacitaciones Continuas:** Se programarán futuras sesiones de formación dirigidas tanto a usuarios como al personal de la ESE, con el fin de fortalecer la atención con enfoque diferencial.
3. **Optimización de la Comunicación:** Se reforzarán las estrategias de divulgación de información sobre los derechos de los usuarios, asegurando que todos cuenten con los recursos necesarios para acceder a una atención de salud equitativa y digna.

Con estas acciones, la ESE Ana Silvia Maldonado Jiménez reafirma su compromiso con la prestación de servicios de salud centrados en el usuario, garantizando el respeto por la diversidad y promoviendo una atención incluyente y de calidad.

Nota: Para fines de esta acta se anexa registro fotográfico de la capacitación en mención



Firma de los Asistentes: Los asistentes firmaron una hoja de registro confirmando su participación en la capacitación

Firma del Responsable:

Julián David Solórzano Ramírez
Coordinador SIAU
ESE Ana Silvia Maldonado Jiménez

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

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

FECHA REALIZACION	27 de Diciembre 2024	HORA INICIO	10:00 AM	HORA FIN	11:20 AM
CAPACITACION:	<input checked="" type="checkbox"/>	REUNION:	<input type="checkbox"/>	COMITÉ:	<input type="checkbox"/>
LUGAR	ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ.				
TEMA:	CONTROL SOCIAL EN SALUD				
PROFESIONAL RESPONSABLE:	JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ		CARGO: ASISTENTE SIAU		
PARTICIPANTES	CLIENTE EXTERNO.				

DESARROLLO DEL TEMA

1. Introducción

En cumplimiento de la normatividad vigente y con el propósito de garantizar la transparencia y mejora continua en la prestación de los servicios de salud, la Empresa Social del Estado (ESE) Ana Silvia Maldonado Jiménez presenta el informe general de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondiente a la vigencia 2024.

Este informe tiene como objetivo principal socializar los resultados obtenidos en la gestión de PQRS, identificar áreas de mejora y fortalecer los mecanismos de atención y respuesta a los usuarios.

2. Consolidado de PQRS Vigencia 2024

Durante la reunión se expusieron los informes trimestrales relacionados con la gestión de PQRS, permitiendo a los asistentes conocer las tendencias y evolución de las solicitudes presentadas por los usuarios a lo largo del año.

Se abordaron aspectos clave sobre la naturaleza de las solicitudes, las principales inquietudes de los usuarios y las estrategias implementadas para mejorar la atención y respuesta.

3. Análisis de la Gestión de PQRS

a) Canales de Recepción

Se resaltó la importancia de contar con múltiples canales de atención, incluyendo atención presencial, línea telefónica, correo electrónico, plataforma digital y buzón de sugerencias, para garantizar un acceso oportuno y efectivo a los usuarios.

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

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

b) Temáticas más Frecuentes

Se discutieron las principales temáticas abordadas en las PQRS, entre ellas la oportunidad en la asignación de citas, la calidad de la atención, la disponibilidad de información sobre servicios y la infraestructura de las instalaciones.

4. Acciones de Mejora Implementadas

Como parte del compromiso de la ESE Ana Silvia Maldonado Jiménez con la mejora continua, se destacaron diversas estrategias implementadas para optimizar la gestión de PQRS, tales como:

- Fortalecimiento de los canales de comunicación con los usuarios.
- Capacitaciones al personal asistencial en atención y trato humanizado.
- Mejoras en la plataforma digital para facilitar la gestión de solicitudes.
- Monitoreo y seguimiento continuo a las PQRS recibidas para agilizar su resolución.

5. Conclusiones y Compromisos

Mejora en los tiempos de respuesta: Se continuará trabajando en optimizar la eficiencia en la gestión de PQRS.

- **Fortalecimiento de la participación ciudadana:** Se promoverá la participación activa de los usuarios en los procesos de mejora del servicio.
- **Estrategias de divulgación:** Se implementarán campañas informativas para garantizar que los usuarios conozcan sus derechos y los mecanismos de participación.
- **Seguimiento continuo:** Se establecerán espacios de evaluación periódica para analizar avances y oportunidades de mejora.

6. Cierre de la Reunión

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

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

El informe fue presentado y socializado con los asistentes, quienes manifestaron su interés en continuar participando activamente en el proceso de control social y mejora de la calidad del servicio. Se estableció un compromiso conjunto para evaluar de manera periódica los avances en la gestión de PQRS.

Firma de los Asistentes:

Los asistentes firmaron una hoja de registro confirmando su participación en la capacitación.

Firma del Responsable:

Julián David Solórzano Ramírez
Coordinador SIAU
ESE Ana Silvia Maldonado Jiménez

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



ESE ANA SILVIA MALDONADO

CODIGO

FT-GD-CC-02

CONTROL DE ASISTENCIA

VERSION

3

CAPACITACION

REUNION

VIGENCIA

Febrero 2021

COMITE

No	Nombre y Apellidos	Tipo y No. Identificación	Cargo	Telefono	Firma
1	Roxilda Garcia Galindo	1075528810	USUARIO		
2	Leidy Marcela Perez	1128072214	USUARIO		
3	Elizabeth Gonzalez	26478271	USUARIO	3133944318	[Signature]
4	José Elmer Galindo		USUARIO	3133653506	No firma
5	Julian Estiven Manrique	1075598637	USUARIO	3133653506	[Signature]
6	EDNA CAMPOS	1020240626	USUARIO	2118120182	Julian E Manrique
7	Natividad Gonzalez	26476815	USUARIO	3227204835	Edna Campos
8	Silverio Urrago	12207322	USUARIO	3122339839	Natividad Gonzalez
9	Erica Penagos	1003803888	USUARIO	358494774	Silverio Urrago
10	Hugo Penagos	7700220	USUARIO	3229008408	Erica Penagos
11	Salomon Lugo Cardozo	96342164	USUARIO	3228804808	Hugo Ferrey Penagos
12	Andrea Montoro	1075600370	USUARIO	3105361188	Salomon Lugo
13	Luis David Rodriguez	1075600408	USUARIO	3222178750	Andrea Montoro
14				3224027127	Luis David Rodriguez
15					

Tema: Derechos y Deberes de los Usuarios Fecha: 27-07-2024

Duración: 40 minutos Lugar: ESE Ana Silvia Maldonado J

Dirige: Julian David Solotano

Objetivo: Concienciar sobre Derechos y deberes e inculcar se vea por que estos se Respeten.

CAPACITACION

REUNION

COMITE

No	Nombre y Apellidos	Tipo y No. identificación	Cargo	Telefono	Firma
1	Omar Hernandez	4873632		N/R	
2	Beatriz Carriedo	26476712		314472675	Beatriz Carriedo
3					
4	Quieterio Garcia	4898582		N/R	Quieterio Garcia
5	Elodia Mesa	26476732		N/R	Elodia Mesa
6	Maria Alejandra Castro	1075544825		N/R	Maria Alejandra Castro
7	Nelly Penuela	26477115		N/R	Nelly Penuela
8	Danna Loreth Sanchez	215239875			Danna Loreth Sanchez
9	Maria Luana Rivas	36174270			Maria Luana Rivas
10	Nelly Liceth Espinosa	1075598372			Nelly Liceth Espinosa
11	Maria Eugenia Garcia	26498262			Maria Eugenia Garcia
12					
13					
14					
15					

Tema:		Fecha:
Horarios y lineas de atención		22-03-2024
Duración:	Lugar:	
40 MINUTOS	ESE Ana Silvia Maldonado Jimenez	
Dirige: Julian David Solizano Ramirez		
Objetivo: Proporcionar e incentivar a dar uso a los canales canales de atención además de dar a conocer lo horarios de atención		



ESE ANA SILVIA MALDONADO

CODIGO

FT-GD-CC-02

CONTROL DE ASISTENCIA

VERSION

3

CAPACITACION:



REUNION:



VIGENCIA

Febrero 2021

COMITE



No	Nombre y Apellidos	Tipo y No. Identificación	Cargo	Telefono	Firma
1	Andrea Ined Torres C	1007186373	Ama de casa	3113973628	<i>Andrea Torres</i>
2	Gurp Paola Mendota	1075600599	Ama de casa	3144608177	<i>Gurp Paola M.</i>
3	Maria Neri Salas Peña	1075600067	Ama de casa	3133014967	<i>Maria Neri Salas Peña</i>
4	Leiz DAy Salas	26477316	agricultor	3123051986	<i>Leiz DAy Salas</i>
5	MARGARETA ARIAS CASTELLANS	1007186224	AMA DE CASA	3219605450	MARGARETA ARIAS C
6	Gustavo Serrato Serrato	1007186624	agricultor	3133991410	Gustavo Serrato
7	Yelson Fabian Caviendes V	1075599070	agricultor	3212035302	<i>Yelson Fabian</i>
8	John Darío Uriago	1082130050	agricultor	3186577062	<i>John Darío Uriago</i>
9	Lidy Yohana Carcaras	124719895	Ama de casa	3156955298	<i>Lidy Yohana</i>
10	Danna Galindo Bermejo	1075200358	Estudiante	3124949361	Danna Galindo
11	Joselito Galindo Cordozo	83208567	agricultor	3127722415	Joselito Galindo
12	MARIA Stella Gaitan	26477823	ama de casa	3262044982	MARIA Stella Gaitan
13	Micror Castro	2899077	Oficinas Varis	320448397	Micror Castro
14	Daniel Gamba Anjel	12210425	Oficinas Varis	3119086640	Daniel Gamba A A
15	Celilia Puel	6018214	Ama de casa	3269730180	<i>Celilia Puel</i>

Tema:	Buzón de Sugerencias, tiempos de respuesta y medios para Radicar una PQR	Fecha:	23-02-2024
Duración:	40 minutos	Lugar:	ESE ANA SILVIA MALDONADO Jime
Dirige:	JULIAN DAVID SOBREANO R.		
Objetivo:	DAR A CONOCER LOS PROCESOS DE LAS PQR Y CUALES MEDIOS HABILITADOS PARA SU RADICACIÓN		

Nombre y Apellidos	Tipo y No. Identificación	Cargo	Telefono	Firma
Jhon Dairo Uribe	1082 130050	Usuario	318 657 7062	Jhon Dairo Uribe
Ledy Johana Garcia	1124 217 895	AmadeCaso	315 695 5298	Ledy Johana G
Danna Galindo Bernal	1075 244 358	Estudiante	312 494 9361	Danna Galindo
Joselito Galindo Cardozo	83248 867	Usuario	312 772 2415	Joselito Bernal
Maria Stella Gorton	26177 823	AmadeCaso	320 204 4482	Maria E. Gorton
Nictor Castro	48490 707	Oficinos Varios	320 414 8387	NICTOR CASTRO
Daniel Gamboa Angel	12210 425	Oficinos Varios	320 973 0150	Daniel Gamboa Angel
Cecilia	76 128 219	AmadeCaso	320 973 0150	

Tema: IMPORTANCIA DEL PROGRAMA PAI Y EDUCACIÓN EN VACUNACIÓN
Fecha: 20/ABRIL/2024
Duración: 40 MINUTOS
Lugar: ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ
Dirige: JULIAN DAVID SOLOZANO RAMIREZ
Objetivo: CAPACITAR A USUARIOS SOBRE LA IMPORTANCIA DE INMUNIZACIÓN MEDIANTE EL PROGRAMA PAI



CAPACITACION:

CONTROL DE ASISTENCIA

VELE...
VIGENCIA

COMITE:

No	Nombre y Apellidos	Tipo y No. Identificación	Cargo	Telefono	Firma
1	Silvia Gonzalez de Herrera	26476469	USUARIO		
2	Luz Angela Gonzalez Cruz	26478031	USUARIO	3106788258	
3	Yuliet Lizeth Heredia	1076506916	USUARIO	3209433029	
4	Mary Gorton Espinosa	3115659366	USUARIO	3125784151	
5	Alberto Serrato Gonzalez	3112667103	USUARIO	3116599366	
6	Deicy Trujillo	28698771	USUARIO	3112667103	
7	Kelly Johana Guadros	1007185993	USUARIO	NIE	
8	Sandra Milena R	26471261	USUARIO	---	
9	Rafael Peña Mendez	48918516	USUARIO		
10	Ramiro Hernandez	9898025	USUARIO	3109975588	
11	Olivia Chacon Cruz	26476634	USUARIO	NIE	
12				3202948887	
13					
14					
15					

Tema: IMPORTANCIA DE LA SALUD MATERNA Y ~~HEMORRAGIAS~~ CANALES DE ATENCIÓN

Fecha: 24/MAR/2024

Duración: 40 MINUTOS

Lugar: ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ

Dirige: JULIAN DAVID SOLORZANO Y DELIBER ANDRES RAMIREZ

Objetivo: CAPACITAR A LOS USUARIOS Y BRINDAR INFORMACION RELEVANTE.



ESE ANA SILVIA MALDONADO

CONTROL DE ASISTENCIA

VERSION

VIGENCIA

Febrero 2021

CAPACITACION: REUNION: COMITE

No	Nombre y Apellidos	Tipo y No. Identificación	Cargo	Telefono	Firma
1	Bertilda Garcia Galindo	1075598840	Usuario	— — —	Bertilda Garcia G.
2	Leidy Marcela Suarez	118072274	Usuaría	3133994318	Leidy Marcela Suarez
3	Elizabeth Gonzalez	26478271	Usuario	3133653506	Elizabeth Gonzalez
4	Jose Elmer Galindo		Usuario	3133653506	Jose Elmer Galindo
5	Julian Estiven Manrique	1075598637	Usuario	3118120182	Julian Estiven Manrique
6	Edna Campos		Usuario	3227204835	Edna Campos F.
7	Natividad Gonzalez	26476815	Usuario	3123339239	Natividad Gonzalez
8	Silverio Uriago	12207322	Usuario	3158499774	Silverio Uriago
9	Erica Penagos	7700220	Usuario	3224008408	ERIKA PENAGOS P.
10	Hugo Penagos		Usuario	3228804808	Hugo Penagos
11					
12					
13					
14					
15					

Tema: IMPORTANCIA DE ASISTIR CON REGULARIDAD AL ODONTÓLOGO

Fecha:

28 JUNIO 2024

Duración: 30 MINUTOS

Lugar:

CASA MATERNA

Dirige: JOHAN DAVID SOLÓRZANO & EDNA UIVIANA HERNANDEZ

Objetivo: CAPACITAR A LOS USUARIOS CON FIN DE CAUSAR CONCIENCIA EN LA IMPORTANCIA DE ASISTIR AL ODONTÓLOGO

CAPACITACION

REUNION

COMITE

No	Nombre y Apellidos	Tipo y No. Identificación	Cargo	Telefono	Firma
1	CENAZA CHACON CRUZ	1019028884	Ama de casa	3202509803	CENAZA CHACON
2	Andrea Paola Romero Torres	7003827558	Ama de casa	3738437723	Andrea Romero
3	Rosa Elena Gordillo	7075598597	Ama de casa	3214565753	Rosa Elena Gordillo
4	Diana H. Espinosa	26472335	ama de casa	3182231068	Diana Milena Espinosa
5	ana Yveth Hernandez Roca	7075598990	ama de casa	3196800727	ana Yveth Hernandez
6	Sindy Lorena Cuadrado Brito	7075598407	ama de casa	3733644727	Sindy Lorena Cuadrado Brito
7	Stefanna Sanchez AMW	1082806573	ama de casa	311693506	Stefanna Sanchez
8	Darling Lozano Gonzalez	6007186410	ama de casa	3229766713	Darling Lozano Gonzalez
9	Eva Cristina Castillo Cardozo	7075598305	Empleada	3144180062	Eva Cristina Castillo C.
10	Luz Mary Molina Ramirez	1007186264	Ama de casa	3002407385	Luz Mary Molina
11	Jency Alejandra Gonzalez G.	1075600668	Ama de casa	3213033894	Jency A. Gonzalez G.
12	Lina Johana Hernandez B.	53081945	Ama de casa	3133937246	Lina Johana Hernandez B.
13	Angelico Rodriguez Paredes	1007186187	Ama de casa	3169549454	Mama Angelica Rodriguez
14	Carolina Garcia Aviles	1007186080	independiente	3123589901	Carolina Garcia
15	Camila Rodriguez Quevedo	7075598786	Ama de casa	3202372426	Camila Rodriguez

Tema: Salud Materna perinatal

Fecha: 24-05-2024

Duración: 40 minutos

Lugar: Casa Materna y ESE Ana Silvia

Dirige: Dielber Andres Garcia Ramirez

Objetivo: Insentivar y educar a las gestantes, la importancia de la salud materna

TITULO DE LA CAPACITACION

QUE ES EL AREA SIAU

FECHA: 26 - Julio - 2024

DOCENTE: Ana Silvia Maldonado Jimenez

RESPONSABLE: COORDINADOR SIAU

NUMERO DE HORAS: 40 MINUTOS

NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	GENERO	EDAD	TEL. FONO	TIPO DE REGIMEN	EPS	ENFOQUE DIFERENCIAL											FIRMA	
							Indigena	Afrodese- endencia	Migrante	Madre cabeza	desplaza- do	discapaci- dad	persona mayor	LGBTI	vecino victimized	nis			
Orlando Matto	107560074	M	12	315622115		sanitas													
Melio Barrero		F	17	320904136		sanita													Wendy Garcia
Wendy Garcia M.	1069230524	F	17	320820092		sanita													Wendy Garcia
Danceia G	100582171	F	25	315357104		N.EPS													Danceia G.
Diana Yurani Jirgen	1110117957	F	30	312493302		Santas													Yurani
Brenda Cardozo	1109244724	F	32	3213447304		Santa Ana													Brenda Cardozo
Kil'ak Astid Trost	7075598185	F	38	3736087757		santeam													Kil'ak Astid
Stephany Lozano Lucio		F	15	3134308184		sanitas													Stephany Lozano Lucio
Rodrigo Ramirez	1007186147	M	36	3212010047		sanitas													Stephany Lozano Lucio
Monica Julieth Rojas	1078300263	F	34	3124000480		Nova EPS													Monica
Jimena Hernandez	7075558337	F	20	3222515802		sanitas													Jimena Hernandez
Lina Maria Colkoll	1075509204	F	16	322841331		sanitas													Lina Maria C.
Karen Lizeth	1077234600	F	13	3182265039		sanitas													Karen Montero
Maria Jose Peña B.		F	14	3133504644		sanitas													Maria Jose Peña B.
Galena Lozano	1075599837	F	13	311062306		sanitas													Galena Lozano
Lizeth Rojas	107521280	F	33	320833722		sanitas													Johanna R.O
Oscar Chamorro	107521060	M	37	313822451		sanitas													Oscar



NOMBRE DE LA CAPACITACION

MANEJO DEL BOTON DE SUBERENCIAS

FECHA:

30 - AGOSTO - 2024

RESPONSABLE

COORDINADOR SIAU

LUGAR:

ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ

NUMERO DE HORAS:

40 MINUTOS

ENFOQUE DIFERENCIAL

No	NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	GENERO	EDAD	TELEFONO	TIPO DE REGIMEN	EPS	ENFOQUE DIFERENCIAL											FIRMA	
								Indigena	Afrosas	Indigencia	Migrante	Matriza	esbiza	desplaza	do	desapari	do	persona		mayor
1	Jimi montero	1022926310	M	38	3232822040	sanitas														Guadalupe
2	Belisario Mont:	477520	M	53	3112408080	sanitas														Brenda
3	Marleni	1075598092	F	38	3142786355	sanitas														Muriel Diaz
4	dorena Ramirez	107558143081	F	18	3217692661	sanitas														dorena Ramir
5	Aysdi Torres	1006689821	F	25	321789015	sanitas														dora Torres
6	Rosielia Cardoso	1075548110	F	27	3209556103	sanitas														Rosielia Card
7	Max Luz Garcia	1004147923	F	38	3226431537	sanitas														Max Garcia
8	Luz hilda ramires	1075300255	F	27	313246589	sanitas														Luz Torres
9	Bety Ortigosa	28698242	F	54	321495093	sanitas														Bety Coc
10	Oscar Mauricio	1000137130	M	24	32056123	sanitas														Oscar
11																				
12																				
13																				
14																				
15																				
16																				
17																				

