

	<b>MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES</b>		<b>MPG-03-F-04-3</b>	
	<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>		FECHA 27/05/2021	VERSIÓN 1
	<b>ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES DE FORMACIÓN</b>		Página 1 de 9	

<b>INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN</b>
---------------------------------------

<b>NOMBRE DEL EVENTO:</b> CAPACITACIÓN SOBRE SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO: BUZÓN DE SUGERENCIAS, ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, MANEJO DE PQRS, RECEPCIÓN, TRAMITE Y TIEMPOS DE RESPUESTA.			
<b>ORIGEN:</b> INTERNO		<b>DICTADO POR:</b> KATHERINE CUADROS	
<b>FECHA:</b> 24-08-2024	<b>LUGAR:</b> LADMEDIS IPS	<b>DURACIÓN:</b> 1 HORA	
<b>OBJETIVO</b>			
Socializar a la alianza de usuarios sobre el sistema integral de atención al usuario con el que cuenta Ladmedis IPS			
<b>BREVE EXPLICACIÓN DEL CONTENIDO</b>			
<b>Sistema Integral de Atención al Usuario: Buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción, manejo de PQRS, Recepción, tramite y tiempos de respuesta.</b>			
<p><b>¿Qué es?</b> Es una herramienta diseñada por el ministerio de protección social para mejorar la prestación de servicios tomando como fuente la información del usuario mediante quejas, reclamos y sugerencias haciendo uso de sus derechos y deberes.</p>			
<p><b>¿Cuál es su misión?</b> Lograr que nuestros usuarios reciban un servicio integral que satisfaga sus necesidades en salud.</p>			
<p><b>Funciones del SIAU</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Orientar e informar a los usuarios los diferentes servicios que presta la institución.</li> <li>▪ Gestionar y agilizar las solicitudes de las historias clínicas que ameriten prontitud.</li> <li>▪ Tramite de quejas y reclamos de los usuarios que reciben nuestros servicios lo cual nos permite tomar los correctivos para seguir ofreciendo un servicio de calidad.</li> <li>▪ Realización de encuestas en los servicios ambulatorios, para medir el grado de satisfacción de nuestros usuarios.</li> <li>▪ Seguimiento de las sugerencias halladas en los buzones de los diferentes servicios de la institución.</li> </ul>			
<p><b>Procesos que hacen parte integral del sistema de información y atención al usuario</b></p>			
<p><b>Informar a los usuarios</b></p> <p>El proceso comunicativo que comienza desde el primer contacto con los usuarios, debe ser reforzado con un sistema de información en donde se dan a conocer aspectos relacionados con los servicios que la IPS brinda, su calidad, ventajas, garantía, requisitos y condiciones para la prestación, los mecanismos de organización y participación social, mecanismos de defensa de los derechos, para hacer un mejor uso de los servicios, formarse criterios acerca de la calidad de los mismos, y elegirlo como el prestador de su preferencia. A los usuarios se le brinda información relativa a la prestación del servicio:</p>			

	<b>MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES</b>	<b>MPG-03-F-04-3</b>	
	<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	FECHA 27/05/2021	VERSIÓN 1
	<b>ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES DE FORMACIÓN</b>	Página 2 de 9	

## INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN

<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios, horarios y ventajas ofrecidas en la institución</li> <li>Línea 24 horas de atención al usuario</li> <li>Condiciones y/o requisitos exigidos para la prestación de los servicios</li> <li>Nombre y méritos de los profesionales que prestan servicios en la institución</li> </ul> <p><b>Apoyar al usuario en la resolución de problemas sociales</b></p> <p>En el marco de una atención integral, la IPS debe establecer mecanismos para identificar aspectos relacionadas con las condiciones socioeconómica, cultural, religiosa, política, familiar y laboral de los usuarios, para definir estrategias y hacer grata la estancia de los usuarios en la institución, facilitar las relaciones sociales con su medio ambiente e integrar esfuerzos con diferentes actores sociales para solucionar problemas que afectan a los individuos e inciden en el proceso salud – enfermedad.</p> <p><b>Resolver y atender las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios</b></p> <p>Por mandato legal vigente toda Institución del Estado debe contar con una dependencia encargada de recibir y tramitar las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, por lo tanto, esta función deberá ser desarrollada por el SIAU.</p> <p>El manejo integral del proceso permite manifestar la alta valoración y el respeto que se tiene por el usuario y la importancia de su opinión para el mejoramiento de la calidad de los servicios que se presentan. En él se hace referencia a las siguientes definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reclamo: es la expresión de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública.</li> <li>Sugerencia: es el aporte de los usuarios para mejorar la atención en los servicios.</li> <li>Felicitación: opiniones o palabras que enaltecen una labor realizada o un servicio o persona en particular.</li> <li>Derecho de petición: es un derecho que la Constitución Nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que éstos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular. El término de que disponen las autoridades para dar respuesta es máximo de quince días.</li> </ul> <p><b>Conocer y mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios</b></p> <p>El Sistema General de Seguridad Social en Salud adoptó como uno de sus principios fundamentales la calidad en la prestación de los servicios y la eficiencia en la Gestión. Cuando se hace referencia al usuario que califica los servicios se enfoca tanto al cliente externo como interno. Para conocer de forma técnica y objetiva, la percepción de la calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y calidez de la atención en los servicios que han recibido. El objetivo es identificar las necesidades, expectativas y deseos de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos por la Institución e identificar sus prioridades. Se plantean como actividades: conocer necesidades y expectativas de los usuarios, conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios y generar programas de mejoramiento.</p> <p><b><i>Dentro de la IPS se cuenta con:</i></b></p>
--

	<b>MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES</b>	<b>MPG-03-F-04-3</b>	
	<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	FECHA 27/05/2021	VERSIÓN 1
	<b>ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES DE FORMACIÓN</b>	Página 3 de 9	

**INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN**

**Encuestas de satisfacción al usuario:** Una encuesta de satisfacción es un estudio que sirve para medir qué tan satisfechos están los usuarios y cuál es el nivel de compromiso que tienen hacia nuestro servicio. Realizar una encuesta de satisfacción siempre es la mejor manera de conocer lo que opinan los pacientes.

**Buzón de sugerencias:** El buzón de sugerencias, quejas y el formulario de reclamaciones son instrumentos puestos a disposición de los usuarios para hacernos llegar las observaciones y reclamaciones que estimen convenientes sobre el funcionamiento de la Ips, así como para la mejora de la calidad de los servicios.

**CHAT BOT:** 3213215406 Opc. 2

**SITIO WEB:** <https://ladmedis.com/pqrs-2/>

METODOLOGÍA	RECURSOS
Socialización, presentación de diapositivas	Humanos, logísticos y tecnológicos
IMPACTO / RESULTADO ESPERADO	
La alianza de usuarios de Ladmedis Ips conozca sobre el sistema integral de atención al usuario.	
MÉTODO / MECANISMO DE EVALUACIÓN DE EFICACIA	
Al finalizar la jornada se abre espacio de preguntas y observaciones sobre la temática desarrollada.	

**IMPACTO / RESULTADO OBTENIDO / OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES:**

La Alianza de usuarios conoce el sistema integral de atención al usuario de Ladmedis Ips

<b>NOMBRE DEL RESPONSABLE:</b> KATHERINE CUADROS	<b>FIRMA DEL RESPONSABLE:</b> 
---	--

	<b>MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES</b>	<b>MPG-03-F-04-3</b>	
	<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	FECHA 27/05/2021	VERSIÓN 1
	<b>ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES DE FORMACIÓN</b>	Página 4 de 9	

**INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN**

**ANEXOS**



# SISTEMA INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO



**: BUZON DE SUGERENCIAS. ENCUESTAS DE SATISFACCION. MANEJO DE PQRS. RECEPCION. TRAMITE Y TIEMPOS DE RESPUESTA.**

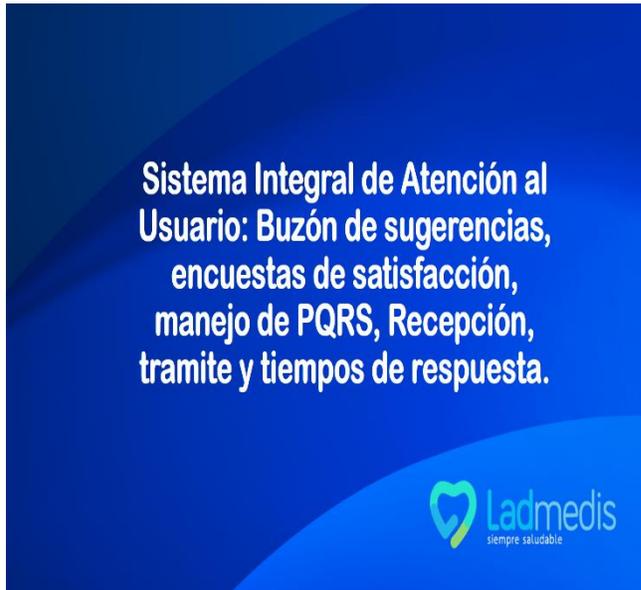
<p><b>DÍA:</b> 24 DE AGOSTO</p>	<p><b>LUGAR:</b> LADMEDIS IPS SEDE CAOBOS CLL17 # OE-19</p>	<p><b>HORA:</b> 9:00 AM</p>
-------------------------------------	---	---------------------------------

**¡LOS ESPERAMOS!**

Invitación

	<b>MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES</b>		<b>MPG-03-F-04-3</b>	
	<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>		FECHA 27/05/2021	VERSIÓN 1
	<b>ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES DE FORMACIÓN</b>		Página 5 de 9	

## INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN



### ¿Qué es?

Es una herramienta diseñada por el ministerio de protección social para mejorar la prestación de servicios tomando como fuente la información del usuario mediante quejas, reclamos y sugerencias haciendo uso de sus derechos y deberes.

### ¿Cuál es su misión?

Lograr que nuestros usuarios reciban un servicio integral que satisfaga sus necesidades en salud.



### Funciones del SIAU

- **Orientar e informar a los usuarios los diferentes servicios que presta la institución.**
- Gestionar y agilizar las solicitudes de las historias clínicas que ameriten prontitud.
- Tramite de quejas y reclamos de los usuarios que reciben nuestros servicios lo cual nos permite tomar los correctivos para seguir ofreciendo un servicio de calidad.
- Realización de encuestas en los servicios ambulatorios, para medir el grado de satisfacción de nuestros usuarios.
- Seguimiento de las sugerencias halladas en los buzones de los diferentes servicios de la institución.

### Procesos que hacen parte integral del sistema de información y atención al usuario

#### Informar a los usuarios

El proceso comunicativo que comienza desde el primer contacto con los usuarios, debe ser reforzado con un sistema de información en donde se dan a conocer aspectos relacionados con los servicios que la IPS brinda, su calidad, ventajas, garantía, requisitos y condiciones para la prestación, los mecanismos de organización y participación social, mecanismos de defensa de los derechos, para hacer un mejor uso de los servicios, formarse criterios acerca de la calidad de los mismos, y elegirlo como el prestador de su preferencia.

A los usuarios se les brinda información relativa a la prestación del servicio:

- Servicios, horarios y ventajas ofrecidas en la institución
- Línea 24 horas de atención al usuario
- Condiciones y/o requisitos exigidos para la prestación de los servicios
- Nombre y méritos de los profesionales que prestan servicios en la institución



	<b>MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES</b>		<b>MPG-03-F-04-3</b>	
	<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>		FECHA 27/05/2021	VERSIÓN 1
	<b>ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES DE FORMACIÓN</b>		Página 6 de 9	

## INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN

### Apoyar al usuario en la resolución de problemas sociales

En el marco de una atención integral, la IPS debe establecer mecanismos para identificar aspectos relacionadas con las condiciones socioeconómica, cultural, religiosa, política, familiar y laboral de los usuarios, para definir estrategias y hacer grata la estancia de los usuarios en la institución, facilitar las relaciones sociales con su medio ambiente e integrar esfuerzos con diferentes actores sociales para solucionar problemas que afectan a los individuos e inciden en el proceso salud – enfermedad.

### Resolver y atender las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios

Por mandato legal vigente toda Institución del Estado debe contar con una dependencia encargada de recibir y tramitar las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, por lo tanto esta función deberá ser desarrollada por el SIAU.

El manejo integral del proceso permite manifestar la alta valoración y el respeto que se tiene por el usuario y la importancia de su opinión para el mejoramiento de la calidad de los servicios que se presentan. En él se hace referencia a las siguientes definiciones:

- **Reclamo:** es la expresión de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública.
- **Sugerencia:** es el aporte de los usuarios para mejorar la atención en los servicios.
- **Felicitación:** opiniones o palabras que enaltecen una labor realizada o un servicio o persona en particular.
- **Derecho de petición:** es un derecho que la Constitución Nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que éstos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular. El término de que disponen las autoridades para dar respuesta es máximo de quince días.

### Conocer y mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios

El Sistema General de Seguridad Social en Salud adoptó como uno de sus principios fundamentales la calidad en la prestación de los servicios y la eficiencia en la Gestión. Cuando se hace referencia al usuario que califica los servicios se enfoca tanto al cliente externo como interno. Para conocer de forma técnica y objetiva, la percepción de la calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y calidez de la atención en los servicios que han recibido. El objetivo es identificar las necesidades, expectativas y deseos de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos por la Institución e identificar sus prioridades. Se plantean como actividades: conocer necesidades y expectativas de los usuarios, conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios y generar programas de mejoramiento.



## Dentro de la IPS se cuenta con:

**Encuestas de satisfacción al usuario:** Una encuesta de satisfacción es un estudio que sirve para medir qué tan satisfechos están los usuarios y cuál es el nivel de compromiso que tienen hacia nuestro servicio. Realizar una encuesta de satisfacción siempre es la mejor manera de conocer lo que opinan los pacientes.



**Buzón de sugerencias:** El buzón de sugerencias, quejas y el formulario de reclamaciones son instrumentos puestos a disposición de los usuarios para hacernos llegar las observaciones y reclamaciones que estimen convenientes sobre el funcionamiento de la Ips, así como para la mejora de la calidad de los servicios.



Quinta Oriental I

Caobos



	<b>MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES</b>		<b>MPG-03-F-04-3</b>	
	<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>		FECHA 27/05/2021	VERSIÓN 1
	<b>ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES DE FORMACIÓN</b>		Página 7 de 9	

**INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN**

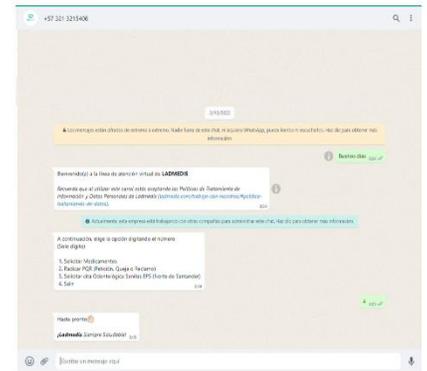


Atalaya

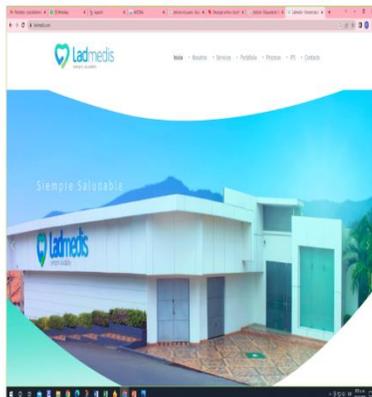
La apertura del buzón de sugerencia se realiza los días miércoles y viernes a las 5:00 pm, se realiza en presencia de un usuario de la IPS presente.



**CHAT BOT: 3213215406 Opc. 2**



**SITIO WEB: <https://ladmedis.com/pqrs-2/>**



**Presentación Power Point**



MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES

MPG-03-F-04-3

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FECHA  
27/05/2021

VERSIÓN  
1

ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES DE FORMACIÓN

Página 8 de 9

INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN

Ladmedis		FORMATO CHARLA EDUCATIVA DIRIGIDA A USUARIOS		F-CE-EDU-01	
		FECHA: 05/08/2020		VERSION: 01	
CHARLA EDUCATIVA DIRIGIDA A USUARIOS					
TEMA: Sistema Integral de Atención al Usuario					
FECHA: 24/08/2024					
OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD: Socializar a la alianza de usuarios el Sistema Integral de Atención al Usuario: Buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción, manejo de PORS, Recepción, trámite y tiempos de respuesta.					
RESPONSABLE: KATHERINE CUADROS					
ORDEN	NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO	TELEFONO	CORREO	FIRMA
1	Carminé Terese Bejillo Rueda	60255015	7123090363		Carminé Bejillo
2	Yolanda Ortiz Solís	63446946	3148371239	carlitos18@gmail.com	Yolanda Ortiz
3	Georgina Elyso Galvis M.	13490830	318683601	georgina.galvis2@hotmail.com	Georgina Galvis
4	Fiona Carlos Sosa	88222567	3132228185	Fiondica.sosa@gmail.com	Fiona Sosa
5	Diana Gabriela Gutierrez Anelli	4005026046	3193846920	dgutierrez13@gmail.com	Diana Gutierrez
6	Carolina Josefa Arreola Arias	60344367	3183241084	carriana1905@gmail.com	Carolina Arreola
7	Martha Lizabeth Sofía Brana	1094045056	3224657094	lizeth13@gmail.com	Lizabeth Sofía Brana
8	Florencia Mariana Celvet	13477036	3152067762	florcelvet@hotmail.com	Florencia Celvet
9	Jorge Jarama	13454042	3133463388	jor-jarama@hotmail.com	Jorge Jarama
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					

Listas de asistencia



**MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES**

**MPG-03-F-04-3**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

FECHA  
27/05/2021

VERSIÓN  
1

**ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES DE FORMACIÓN**

Página 9 de 9

**INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN**



**Evidencia fotografica**