
	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 1 de 9	


INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN

NOMBRE DEL EVENTO: CAPACITACIÓN SOBRE SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO: BUZÓN DE SUGERENCIAS, ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, MANEJO DE PQRS, RECEPCIÓN, TRAMITE Y TIEMPOS DE RESPUESTA.			
ORIGEN: INTERNO		DICTADO POR: MIGUEL CRUZ	
FECHA: 28/06/2025	LUGAR: LADMEDIS IPS	DURACIÓN: 1 HORA	
OBJETIVO			
Socializar a la alianza de usuarios sobre el sistema integral de atención al usuario con el que cuenta Ladmedis IPS			
BREVE EXPLICACIÓN DEL CONTENIDO			
Sistema Integral de Atención al Usuario: Buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción, manejo de PQRS, Recepción, tramite y tiempos de respuesta.			
<p>¿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.</p> <p>¿Cuál es su misión? Lograr que nuestros usuarios reciban un servicio integral que satisfaga sus necesidades en salud.</p> <p>Funciones del SIAU</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. <p>Procesos que hacen parte integral del sistema de información y atención al usuario</p> <p>Informar a los usuarios</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>			

	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 2 de 9	

INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN

<ul style="list-style-type: none"> 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 <p>Apoyar al usuario en la resolución de problemas sociales</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>Resolver y atender las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios</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"> 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. <p>Conocer y mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios</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><i>Dentro de la IPS se cuenta con:</i></p>
--

	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 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.

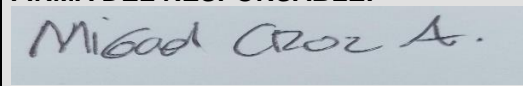
CHAT BOT: 3213002083


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

NOMBRE DEL RESPONSABLE: MIGUEL CRUZ	FIRMA DEL RESPONSABLE: 
---	---


	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 4 de 9	

INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN

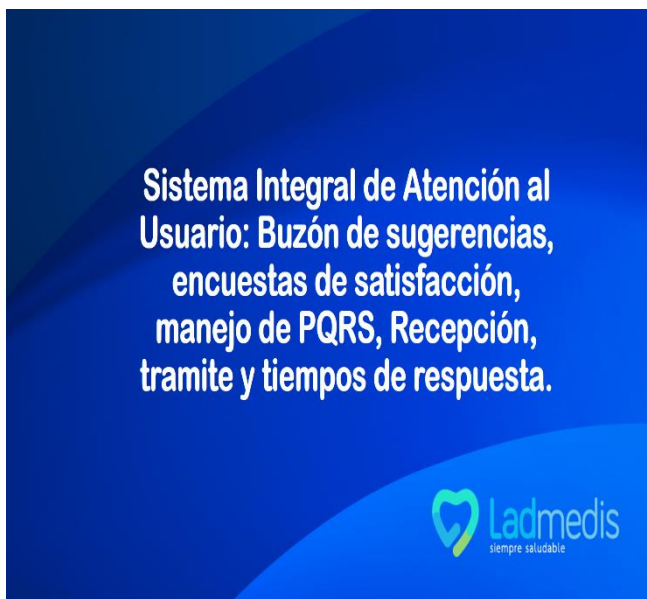
ANEXOS



Invitación

	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 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



	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 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



	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 7 de 9	

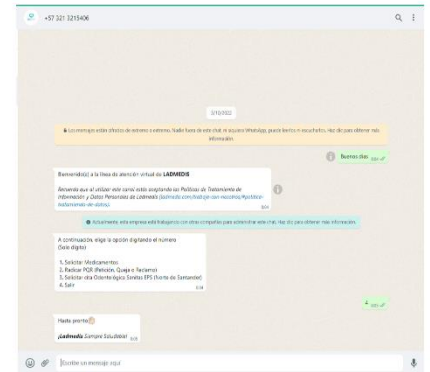
INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN

CHAT BOT: 3213002083

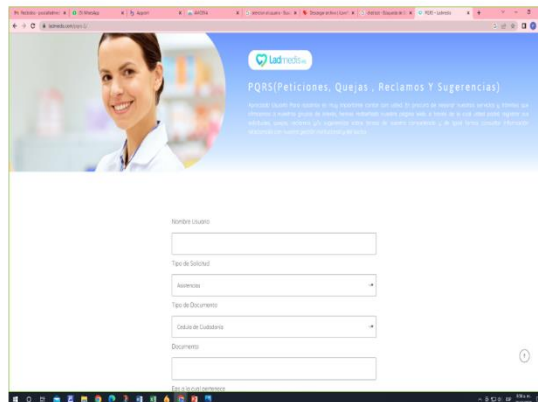
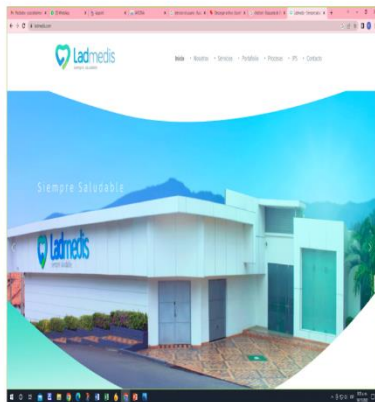


Atalaya

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.



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

Listas de asistencia

Ladmedis		FORMATO CHARLA EDUCATIVA DIRIGIDA A USUARIOS		F-PYP-CE-40		
		FECHA: 07/07/2020		VERSION: 01		
CHARLA EDUCATIVA DIRIGIDA A USUARIOS						
TEMA: <i>Person Mensual Avanz Usuario</i>						
FECHA: <i>28-06-2025</i>						
OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD: <i>Revisar mensua para usar versiones IPS</i>						
RESPONSABLE: <i>Miguel Rey</i>						
No	NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO	EDAD	TELEFONO	EPS	FIRMA
1	<i>Gabriel A. Bohus H</i>	<i>13420830</i>	<i>61</i>	<i>311863360</i>	<i>Sanitas</i>	<i>Gabriel Bohus</i>
2	<i>Emmanuel Andritz</i>	<i>60344369</i>	<i>54</i>	<i>318324034</i>	<i>Sanitas</i>	<i>Emmanuel Andritz</i>
3	<i>Diana Gabriela Gutierrez Anleza</i>	<i>4005026016</i>	<i>22</i>	<i>318184892</i>	<i>Sanitas</i>	<i>Diana Gutierrez</i>
4	<i>Carolina Ortiz Saldaña</i>	<i>63446946</i>	<i>53</i>	<i>3148521239</i>	<i>Sanitas</i>	<i>Carolina Ortiz</i>
5	<i>Jorge Jaurerqui</i>	<i>18454042</i>	<i>60</i>	<i>3133463300</i>	<i>Sanitas</i>	<i>Jorge Jaurerqui</i>
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

	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

