

	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 7	

INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN

NOMBRE DEL EVENTO: CAPACITACIÓN SOBRE ATENCION AL USUARIO			
ORIGEN: INTERNO		DICTADO POR: KATHERINE CUADROS	
FECHA: 12-11-2022	LUGAR: LADMEDIS IPS	DURACIÓN: 1 HORA	
OBJETIVO			
Socializar a la alianza de usuarios los mecanismos de atención al usuario con los que la Ips Ladmedis cuenta			
BREVE EXPLICACIÓN DEL CONTENIDO			
ATENCIÓN AL USUARIO			
Es una iniciativa diseñada por el Ministerio de Salud, para fortalecer la calidad de los servicios, la cual, tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias sobre la prestación de los servicios de la I.P.S. Se constituye en una herramienta para identificar las necesidades, percepciones, y expectativas; para así buscar soluciones, alternativas, asumiendo las diferentes situaciones con propiedad como pautas fundamentales para lograr la fidelización de nuevos usuarios. 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. CHAT BOT: 3213215406 Opc. 2: Línea de atención virtual. MURO DE LA EDUCACIÓN: Carteleras informativas donde constantemente se está publicando información de interés para todos los usuarios. SITIO WEB: https://ladmedis.com/pqrs-2/: Página Web donde podrá radicar sus PQRS desde la comodidad del hogar o mientras realiza alguna otra actividad.			

	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 7	

INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN

METODOLOGÍA	RECURSOS
Socialización, presentación de diapositivas	Humanos, logísticos y tecnológicos
IMPACTO / RESULTADO ESPERADO	
La alianza de usuarios de Ladmedis Ips conozca sobre los mecanismos de atención al usuario con los que la Ips Ladmedis cuenta.	
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 de Ladmedis Ips conoce los mecanismos con los que la Ips cuenta para conocer sus opiniones.

NOMBRE DEL RESPONSABLE: KATHERINE CUADROS	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 3 de 7	

INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN

ANEXOS



San José de Cúcuta, 04 de noviembre de 2022

Señores:

ALIANZA DE USUARIOS
LADMEDIS IPS
Cúcuta

Asunto: Invitación a Capacitación sobre Atención al Usuario

Cordial Saludo,

Por medio de la presente me permito extender invitación para participar de una jornada de capacitación la cual se llevará a cabo el día 12 de noviembre del presente año.

Lugar: Instalaciones de Ladmedis Ips Sede Caobos Cll17 # 0E-19
Hora: 9 Am

“Contamos con su participación y asistencia”

Sin otro particular,

Cordialmente;

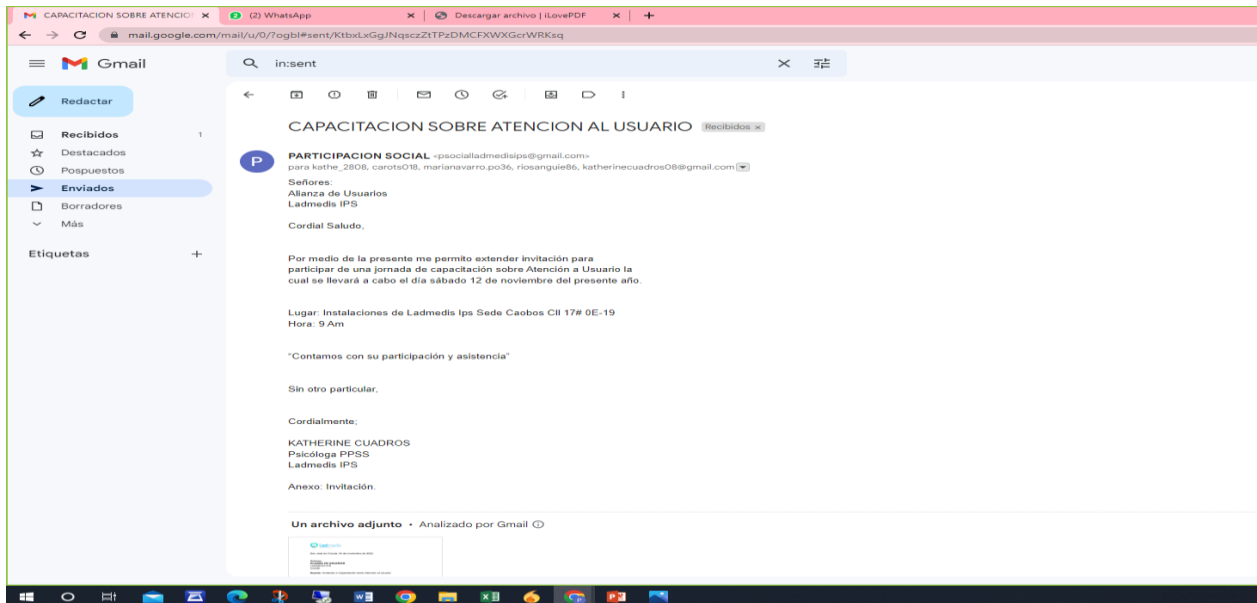


KATHERINE CUADROS
Psicóloga PPSS
Ladmedis IPS

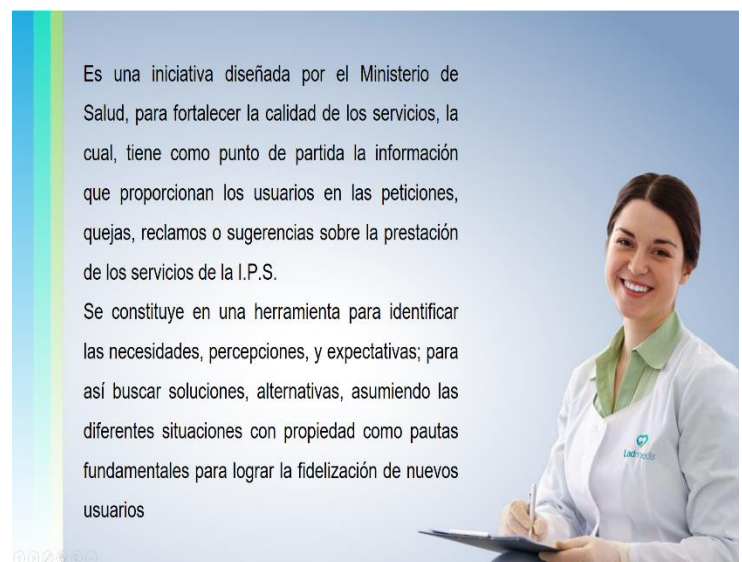
Oficio de invitación

	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 4 de 7	

INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN



Soporte de envío de invitación a través de correo electrónico



	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 7	

INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN

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.



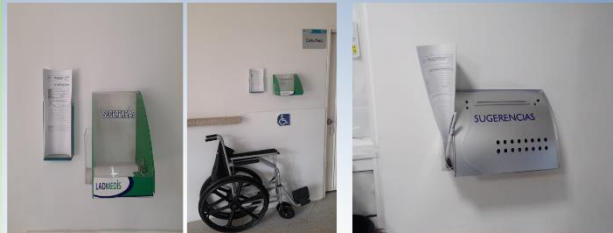
Ladmedis IPS

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

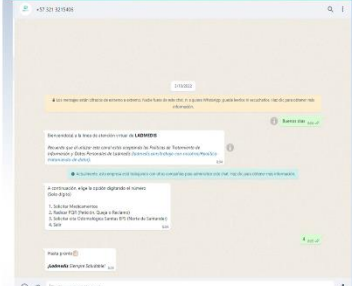
Ladmedis IPS



Atalaya Quinta Oriental II

Ladmedis IPS

CHAT BOT: 3213215406 Opc. 2

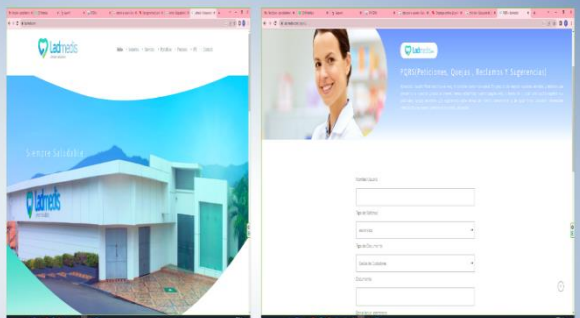
Ladmedis IPS

MURO DE LA EDUCACIÓN



Ladmedis IPS

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

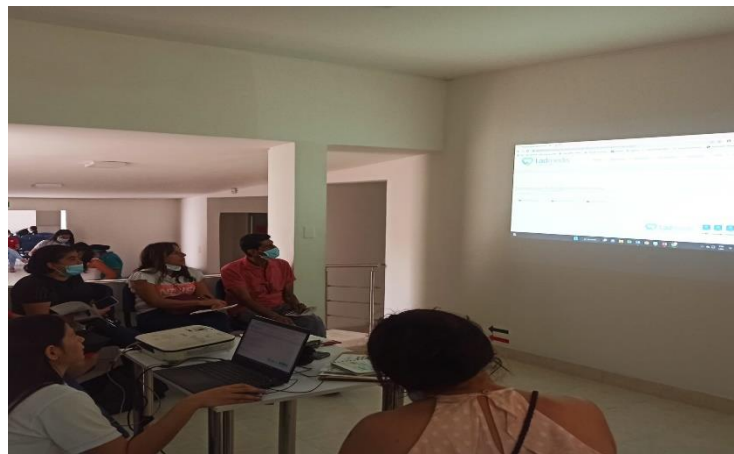
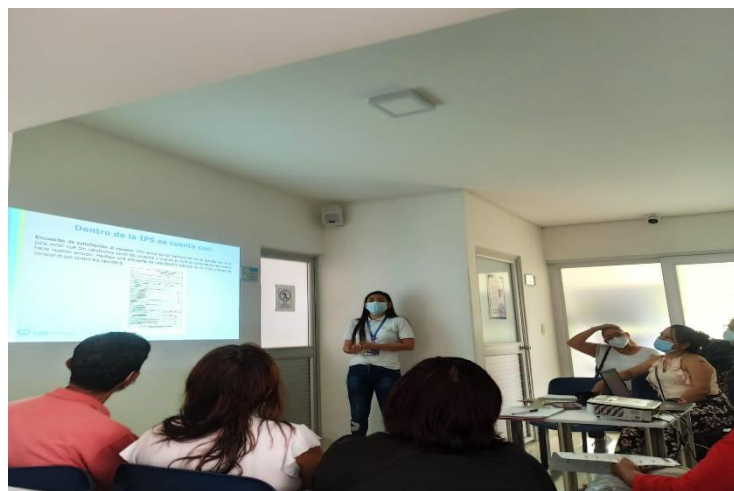
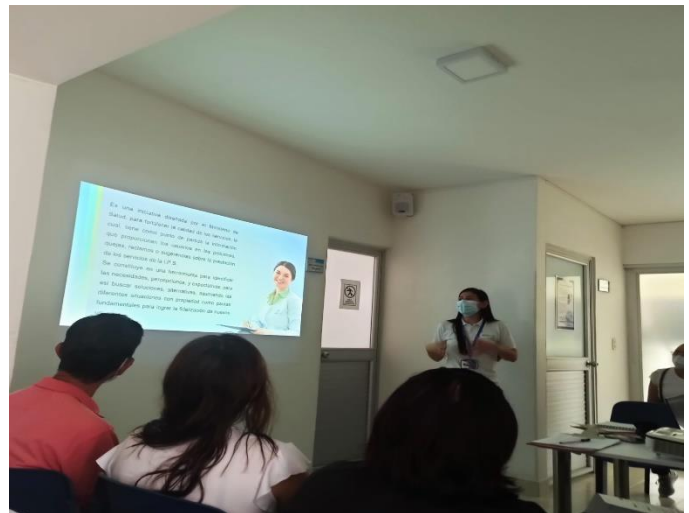


Ladmedis IPS

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 7 de 7	

INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN



Evidencia fotografica