

	FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA		MPE-SGC-FR-03
	Formato		Versión: 03
	Actas de Comité, Reunión, Auditoria y Capacitación		Página 1 de 4

Fecha:		27-09-2024		Hora Inicio:		10:00 a.m.		Hora Fin:		11:15 a.m.	
ACTIVIDAD:		Comité		Reunión		Auditoria		Capacitación		X	Otros
Lugar:		Reunión programada de manera virtual									
Asunto:		Capacitación para funcionarios de SIAU de cada sede en los Mecanismos de Comunicación y Participación del usuario.									
Objetivo:		Socializar con los funcionarios de SIAU en cada sede los mecanismos dispuestos para la comunicación y participación de los usuarios.									
Responsable(s) convocatoria:		Adriana Baron Polania Coordinación de SIAU									

CONVOCADOS E INVITADOS <i>Conversiones (C = Convocado I = Invitado)</i>				
Nombres y apellidos	Cargo – Dependencia	C/I	Asistió	
			Si	No
MONICA ANGARITA	Auxiliar SIAU El Paujil	C	X	
LUCERO MONTOYA PAREDES	Auxiliar SIAU Doncello	C	X	
ADRIANA BARON POLANIA	Coord. Departamental de SIAU	C	X	
YINED ROJAS TEJADA	Auxiliar SIAU San Vicente del Caguan	C	X	
JUAN JAVIER CUELLAR	Auxiliar SIAU Cartagena del Chaira	C	X	
AURA MARIA SABOGAL OLMOS	Auxiliar SIAU Florencia	C	X	
PAULA DANIELA PERDOMO	Aprendiz Sena - SIAU	C	X	
TANIA LEANDRA	Aprendiz Sena - SIAU	C	X	
EIDER DIOMEDEZ MENDEZ	Aprendiz Sena - SIAU	C	X	
VANNESA MARIN DELGADO	Aprendiz Sena - SIAU	C	X	

AGENDA
1. Se sensibiliza en la importancia de la puesta en marcha de los mecanismos como estrategia de comunicación e inclusión del usuario a los procesos institucionales.
2. Describir los mecanismos de comunicación y compromisos desde cada sede para dar cumplimiento a los mismos.

DESARROLLO DE LA AGENDA
TEMA 1 Se sensibiliza en la importancia de la puesta en marcha de los mecanismos como estrategia de comunicación e inclusión del usuario a los procesos institucionales.
Se reflexiona junto con los auxiliares de SIAU involucrando a los aprendices SENA la importancia desde cada una de nuestras sedes el afianzamiento de procesos con el usuarios buscando efectividad en la atención teniendo en cuenta que el usuario demanda de información institucional para el acceso a los servicios y continuidad de la

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

	FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA	MPE-SGC-FR-03
	Formato	Versión: 03
	Actas de Comité, Reunión, Auditoria y Capacitación	Página 2 de 4

atención por otros canales de comunicación no presenciales, de allí la importancia de ser responsable con la información suministrada articulando la comunicación donde no solo el usuario debe conocer los mecanismos de comunicación y participación dispuestos, sino también el funcionario al ser este la fuente de información inmediata que debe orientar de forma asertiva, se solicita a los participantes que presenten un ejemplo de en qué situaciones han orientado a un usuario.

Se recalca la importancia de la atención de los usuarios por los medios telefónicos haciendo efectiva las respuestas a las inquietudes o necesidades.

Por parte de la coordinación de SIAU menciona la importancia de replicar la información compartida con cada sede como notas del educador Caqueteño, carteleras informativas, directorios telefónicos y demás novedades logrando una mayor cobertura de la información, se ratifica por parte de los asistentes que realizan el proceso a través de con los grupos conformados en cada uno de sus municipios.

Se enfatiza en la importancia de que los gestores de salud estén involucrados en los procesos de comunicación al tener una representatividad dentro de los educadores donde deben estar informados y son fundamentales en la replicación de información y orientación para los educadores.

Todos los asistentes insisten en la necesidad de crear procesos asertivos en la comunicación para ser efectivos en la atención al usuario y minimizar eventos incómodos y de insatisfacción.

TEMA 2. Descripción de los mecanismos de comunicación y participación del usuario y la construcción de la información contenida en cada uno de ellos.

Se describen los mecanismos de comunicación y participación existentes y su rol como apoyo a la oficina de SIAU para lograr una efectividad en la información que se publica que nace de las necesidades de cada sede.

Página Web institucional: www.famacltda.com

Se realiza exploración de la página web, se recalca que con el proceso de modificación de atención y el nuevo modelo de contrato es necesario desde sistemas actualizar la página.

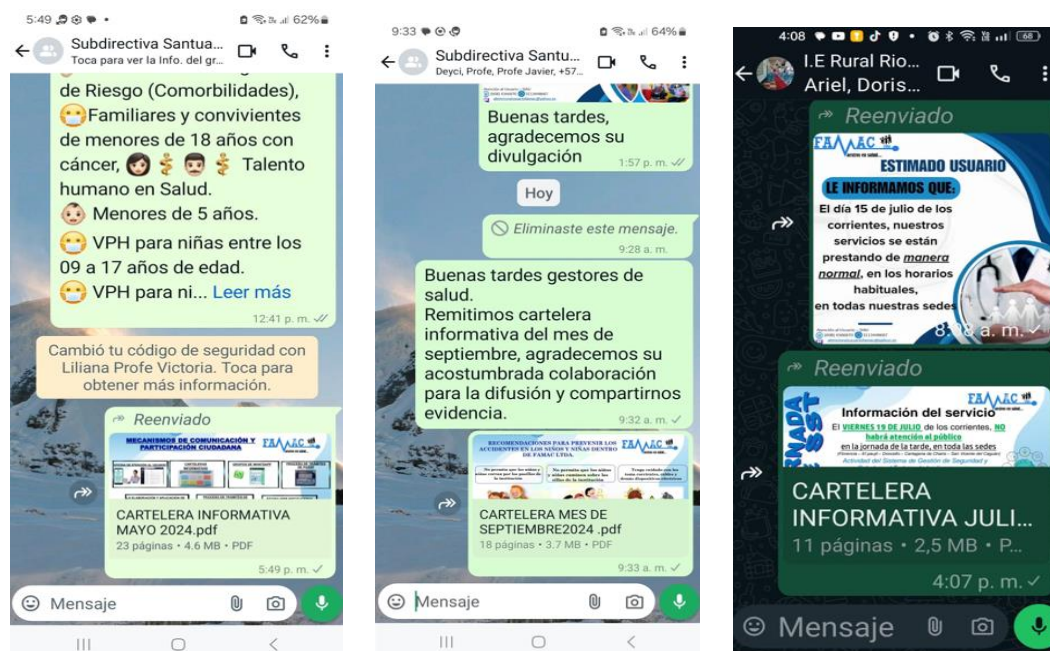


Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

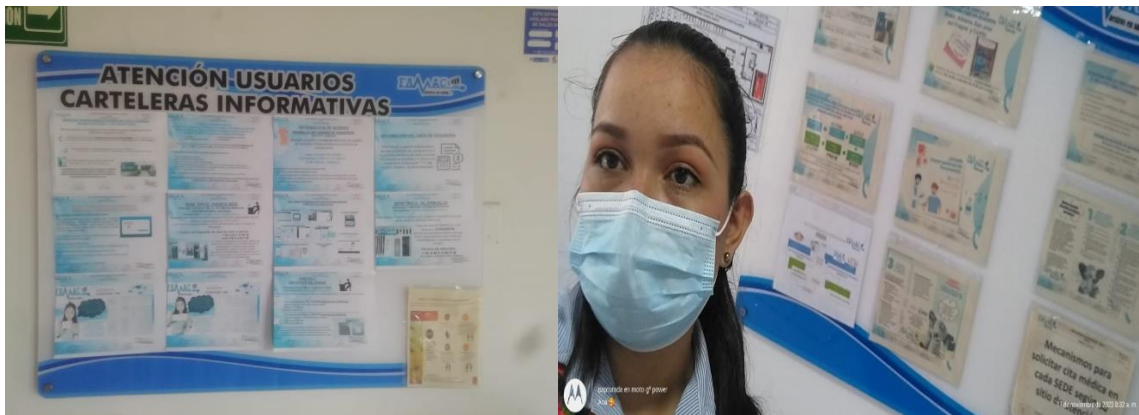
Allí hacemos publicación de las carteleras, directorio telefónico, formatos para trámites internos, generando una puerta de entrada a los servicios desde lo virtual donde no se requiere la intermediación de un funcionario más si su trabajo en la disposición de la información y actualización de la misma para permitir el acceso a los servicios, de allí la importancia de generar información desde cada sede de manera permanente donde esta debe ser consultada y concertada con las diferentes coordinaciones para evitar incongruencias en lo informado

Cada coordinación entregara al personal de sistemas la información a publicar y como funcionarios deberemos revisar de manera constante el contenido de la página para dirigir al usuario de manera eficaz.

Carteleras Informativas: Allí se consignan novedades de cada uno de los servicios de salud, se reitera información de interés al usuario, como plan de beneficios, novedades de la red de prestadores, modelo de atención en salud, exclusiones, garantía extraordinaria, entre otros.



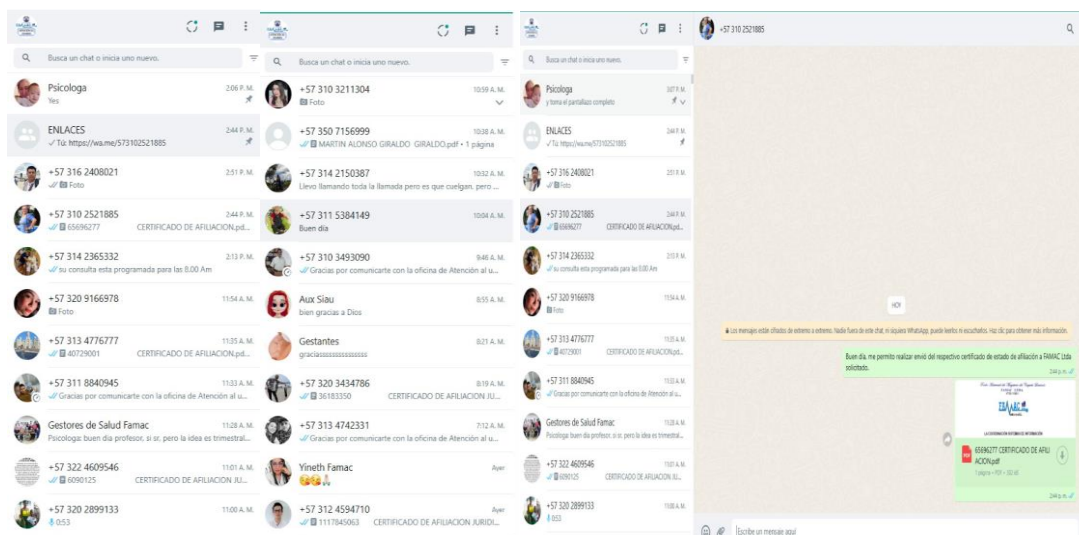
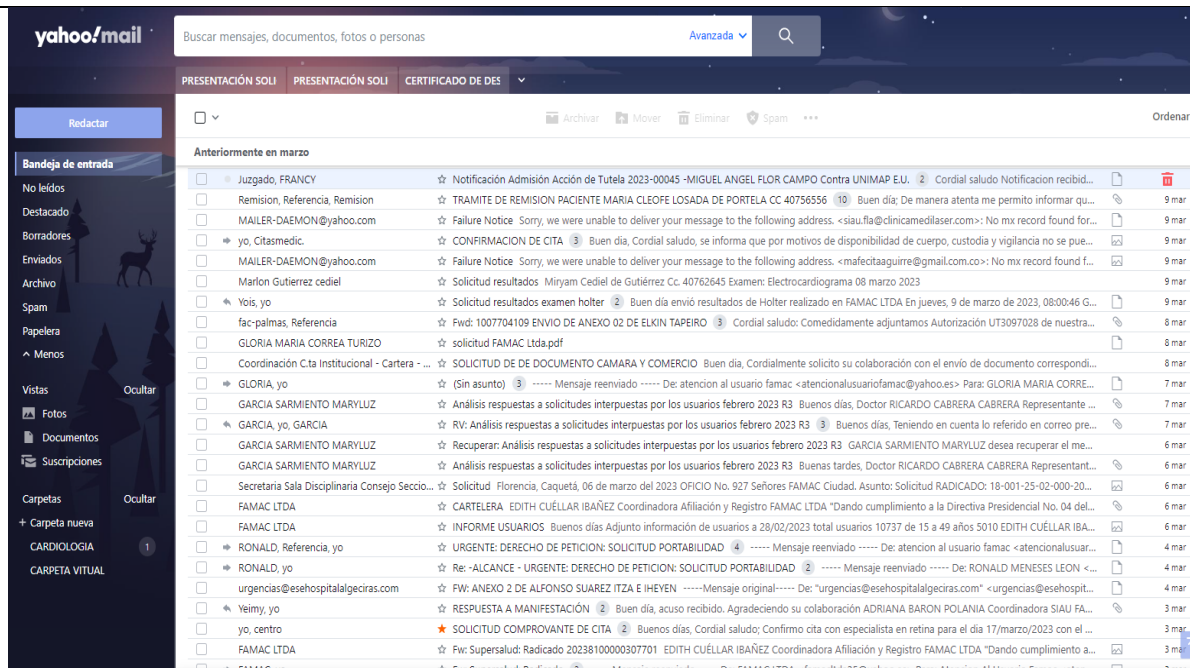
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano Coordinadora de Calidad	Norma C. Pastrana Lizcano Coordinadora de Calidad	Dagoberto Giraldo Alzate Gerente	14/09/2018



La información a publicar es aportada por los coordinadores y líderes de áreas quienes deben remitir la información a publicar los cinco últimos días de cada mes, incluyendo las novedades en la prestación del servicio y de la red en cada municipio, las carteleras deben ser enviadas a cada sede para publicar en la cartelera de manera física, se deben remitir a los gestores de salud, grupos de usuarios, directivos de sindicato, publicación en la página web y funcionarios de la entidad entre otros.

Oficinas de Atención al Usuario: busca una atención directa con el usuario ampliando la vías de acceso por medio de una línea telefónica con acceso a WhatsApp, donde los usuarios que requieran orientación la solicitan a través de esta vía dando la posibilidad a aquellos que se encuentran en zonas rurales o en municipios donde la gestión de sus requerimientos se tramita sin hacer presencia a las diferentes sedes. Otros medios como correo electrónico y orientación presencial se continúan prestando se refuerza con los asistentes la importancia de ser efectivos en las respuestas ya que los medios habilitados deben ser ágiles en las respuestas donde el usuario perciba desde su realidad una atención efectiva, el ser asertivo y oportunos en la respuesta a las solicitudes de los usuarios a través de los medios virtuales habilitados nos permite fortalecer una credibilidad frente a nuestra labor.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	



Capacitación al Usuario: cada uno de los mecanismos de comunicación y participación va dirigido a capacitar al usuario, sin embargo se plantea formas adicionales de formación como charlas estructuradas, diseño de folletos, volantes que nos permiten acercarnos al usuario y educarlo en el acceso al servicio.



Este proceso es gestionado desde cada sede a través de los diferentes mecanismos de comunicación con los que cuenta la entidad que no solo tienen la pretensión de informar sino también el educar en referencia al acceso a los servicios, derechos deberes, plan de beneficios y modelo de atención.

Buzón de Sugerencias: Brinda la posibilidad al usuario de comunicar sus expectativas, inconformidades, solicitudes, sugerencias y felicitaciones, para obtener acciones de mejoramiento o fortalecimiento de los servicios, cada apertura de buzón sugiere el levantamiento de un acta donde se describen los hallazgos de la apertura. Este módulo está activo en la página web institucional permitiéndole al usuario una radicación rápida. Se explora con las diversas sedes el acompañamiento por parte de los gestores de salud en este proceso, Los auxiliares refieren colaboración por parte de estos, en caso de que no se presenten se hace llamado a un usuario que apoye el proceso para no entorpecer el cumplimiento del mismo.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	



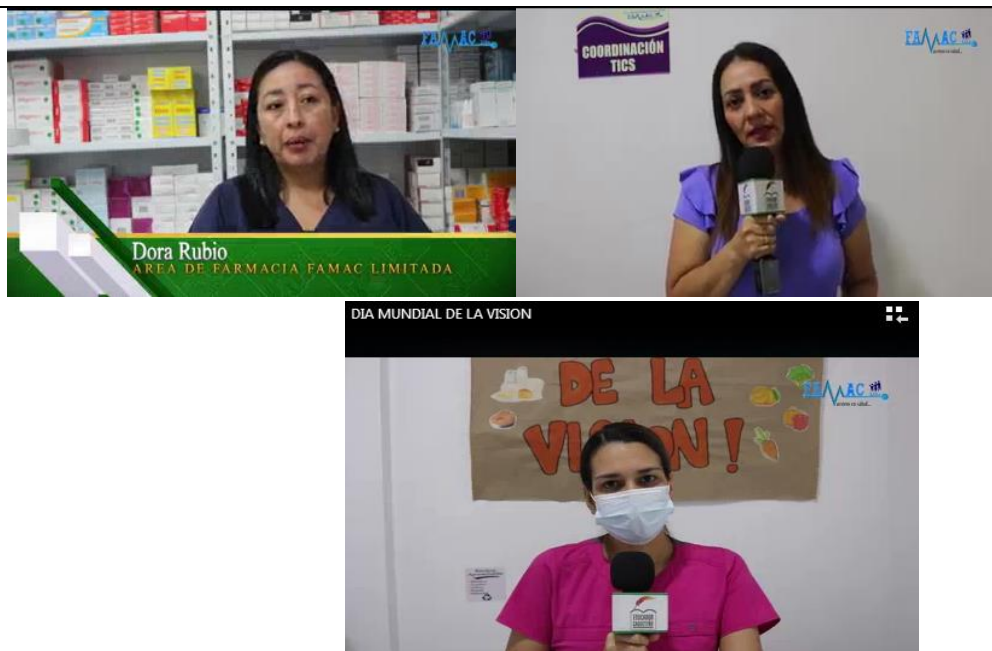
Gestores o Veedores de Salud: La existencia de este grupo de usuarios es la muestra tangible del control social como estrategia de transparencia de los procesos y de las relaciones con la red de proveedores que conduzcan a la calidad de la atención donde la prioridad es el usuario.



Los gestores de salud de manera permanente conocen información de la entidad a través de los grupos de WhatsApp donde replican evidencia de su gestión y la interacción sobre preguntas o trámites es de manera permanente.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano Coordinadora de Calidad	Norma C. Pastrana Lizcano Coordinadora de Calidad	Dagoberto Giraldo Alzate Gerente	14/09/2018

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	



Posterior a la descripción de procesos los funcionarios de sede manifiestan su compromiso en el reporte de información en los tiempos establecidos para garantizar oportunidad en la organización y elaboración de indicadores y demás informes requeridos por los entes de control y demás entidades, así como en el reporte permanente de las novedades.

Frente a los mecanismos de comunicación y participación implementados mencionan dificultades en algunas oportunidades con el diligenciamiento de encuestas de satisfacción por posturas de renuencia por parte de los usuarios al diligenciamiento, razón por la cual se comparten estrategias para el bordaje y diligenciamiento que permita el cumplimiento de la meta.

Se dejan canales de comunicación abiertos para el acompañamiento permanente de los procesos del área.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS		
COMPROMISO	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE(S)
Brindar información asertiva al usuario cuando así lo requiera	Desde la Fecha	Funcionarios del área de SIAU en cada una de las sedes
Informar al usuario de los mecanismos de comunicación y difusión dispuestos por la entidad.	Desde la Fecha	Funcionarios del área de SIAU en cada una de las sedes
Reportar las actas de apertura de buzón de sugerencias una vez se surta con el proceso con el fin de tramitar de manera oportuna con los comunicados radicados.	Desde la Fecha	Funcionarios del área de SIAU en cada una de las sedes

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

Remitir los cinco primeros días de cada mes la tabulación de encuestas realizadas en el mes inmediatamente anterior con el fin de consolidar información y generar indicadores de satisfacción.

Desde la Fecha

Funcionarios del área de SIAU en cada una de las sedes

Remitir los cinco últimos días de cada mes las novedades de su municipio para la generación de cartelera informativa.

Desde la Fecha

Funcionarios del área de SIAU en cada una de las sedes

LISTADO DE ASISTENCIA

Se anexa registro de asistencia diligenciado

	FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA	MPE-SGC-FR-05
	Formato	Versión: 02
	Listado de Asistencia	Aprobación: 08/03/2021

Fecha: 27-Sep-24	Hora Inicio: 10:00 am	Hora Fin: 11:35 am	Lugar: Farmac Probo
ACTIVIDAD: Comité	Reunión	Auditoria	Capacitación
Asunto: Capacitación Funcionarios de Comunicaciones y Participación	Sede: Sede de atención al usuario		
Objetivo: Socializar con los funcionarios de SIAU a nivel departamental las MCPSS			
Responsable(s) convocatoria: Norma Pastrana (Coord. SIAU)			

LISTADO DE ASISTENCIA					
No	Nombre Completo	Cargo	Teléfono	E-mail	Firma
1	Juan Javier Quellar	Aux. Enfermería	3209417641	juanquellar24@gmail.com	
2	Eda Dora Mestas	Aux. Administrativo	322421649	edamendas24@gmail.com	
3	Lucero Pontoya P	Aux. Enfermería	3102457705	famacthiancel@gmail.com	
4	Yined Rojas Tejeda	Aux. enfermería	3226449169	subsanvicentejamac@yahoo.es	
5	Aura Patricia Subyugal O	Aux. SIAU	3103364726	auramariasubyugal@yahoo.es	
6	Monica Angarita	Aux. Enfermería	3105732301	famacthiancel@gmail.com	
7	Paula Daniela Perdomo	Aprendiz SENA	314416540	PaulaPerdomo630@gmail.com	
8	Tania Leonora	Aprendiz SENA	318892558	TaniaLeonora106@gmail.com	
9	Vanessa Marin Roldán	Aprendiz SENA	3143278725		
10	Norma Pastrana Lizcano	Coord. SIAU	3043269933		
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	08/03/2021
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	