

Fecha:	17-03-2023	Hora Inicio:	11:00 a.m.	Hora Fin:	12:00 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
Conversiones (C = Convocado I = Invitado)

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	
JAZY HANS GARAVITO	Auxiliar SIAU Cartagena del Chaira	C	X	
ANA JULIA PEREZ SANDOVAL	Auxiliar SIAU Florencia	C	X	
LEIDY ESCOBAR LOSADA	Auxiliar SIAU Puerro Rico	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 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 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 auxiliares que presenten un ejemplo de en qué

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

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 de programas de P Y D y de programa de riesgo cardiovascular.

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



Recurso Humano

Todo nuestro personal asistencial está dispuesto a dar solución a sus dificultades e inquietudes



Allí hacemos publicación de las carteleras, directorio telefónico, formatos para trámites internos, generando

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	

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.

REQUISITOS PARA EL PROCESAMIENTO DE MUESTRAS PARA PATOLOGÍAS

- * Muestra para envío a patología.
- * Orden Médica
- * Informe de procedimiento (Biopsias gástricas y colonoscopias).
- * Una (1) fotocopia del documento de identidad del paciente al que se le tomo la muestra.
- * Dos (2) números de celular de contacto.

HORARIO DE RECEPCIÓN DE MUESTRAS
De Lunes a Viernes de: 07:00 am a 12:00 y 02:00 a 04:00 pm
Oficina de PyM frente a afiliaciones

Entidad/Unidad	Revisó	Aprobó	Fecha de Aprobación
Nombre: UNIDAD CAQUETA	Albino Barco	Albino Barco	NOVIEMBRE 2022
Cargo: JEFE U.C.	Carolina López	Carolina López	
Correo:			

APERTURA DE SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PARA LOS MUNICIPIOS
Belén, Albania, San José del Fragua y Curillo

Solicitud de citas vía WhatsApp: **3183610049** en el horario de **lunes a viernes de 8:00 am a 9:00 am**

Entidad/Unidad	Revisó	Aprobó	Fecha de Aprobación
Nombre: ALBINO BARCO	Albino Barco	Albino Barco	NOVIEMBRE 2022
Cargo: JEFE U.C.	Carolina López	Carolina López	
Correo:			

SEÑOR USUARIO FAMAC LTDA EN BUSCA DE BRINDARLES UN BUEN SERVICIO LES SOLICITA

ACTUALIZAR SUS DATOS Y DE SUS BENEFICIARIOS

Si su ente nominador realizo alguna novedad (**retiro, reintegro**) favor actualizar sus datos y los de sus beneficiarios y enviar nuevamente los documentos de identidad y formatos correspondientes.

Link para actualizar datos en línea <https://www.famac Ltda.com/v2/archivofamac/siauflorenca/Afiliacion/index.html>

Link para descargar formatos <https://www.famac Ltda.com/v2/#/>

Cuando diligencien en línea adjuntar los formatos y los documentos al Correo electrónico afiliacionesfamac@yahoo.es de requerir atención personalizada comunicarse a la línea **311 591 9772**

Entidad/Unidad	Revisó	Aprobó	Fecha de Aprobación
Nombre: FLORENCIA	Albino Barco	Albino Barco	NOVIEMBRE 2022
Cargo: Coordinadora de Registro y Atención	Carolina López	Carolina López	
Correo:			

HORARIO CONSULTA PRIORITARIA SEDE TIPO A - FLORENCIA

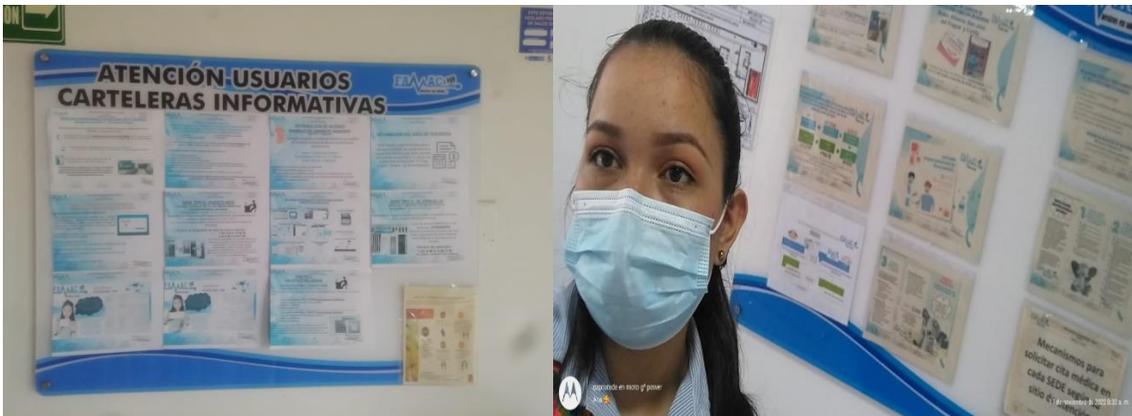
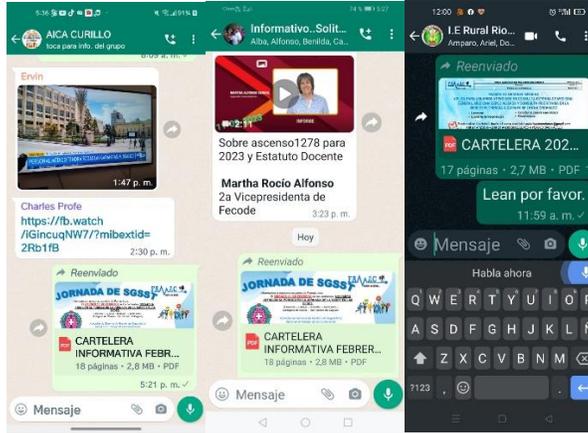
Lunes a viernes
7:00 a.m. a 8:00 p.m.
Sábados, domingos y festivos
8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Le recordamos a los usuarios de presentar síntomas respiratorios (**Gripa – tos - fiebre**) y que requieran la atención médica favor realizar la solicitud vía telefónica, para realizar la teleconsulta.

608 4366870
FLORENCIA – Opción 1
Consulta Prioritaria: Marque 6

Entidad/Unidad	Revisó	Aprobó	Fecha de Aprobación
Nombre: FLORENCIA	Albino Barco	Albino Barco	NOVIEMBRE 2022
Cargo: Coordinadora de Registro y Atención	Carolina López	Carolina López	
Correo:			

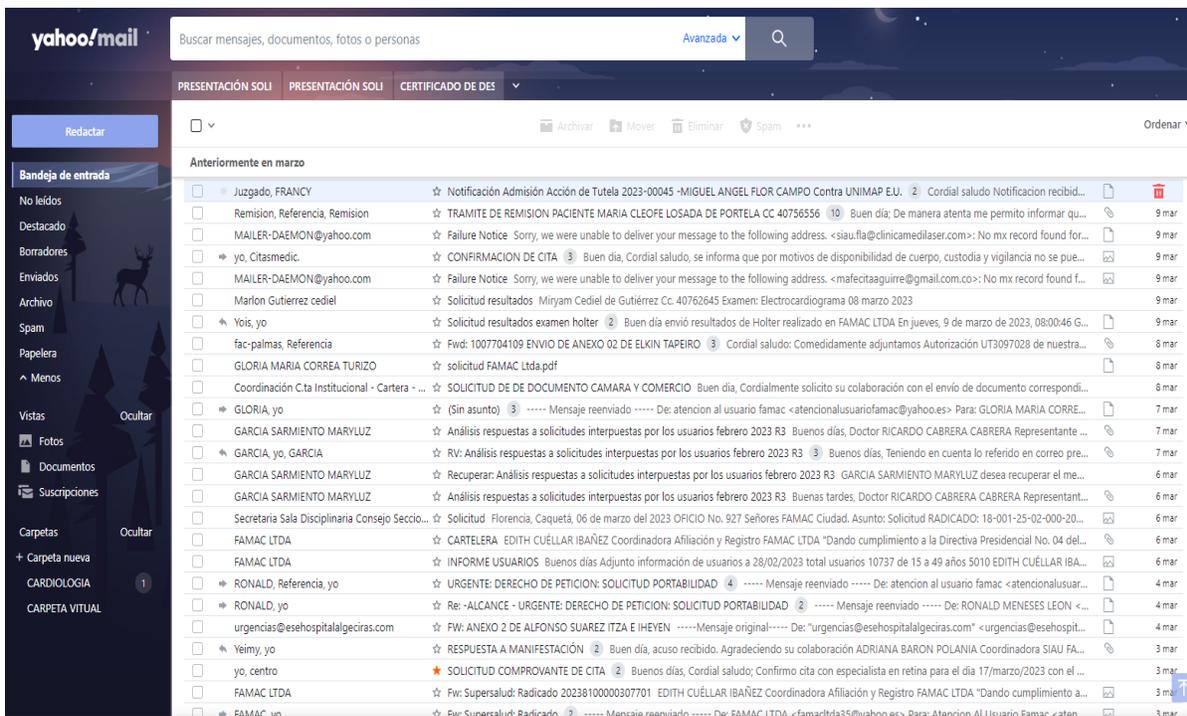
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano Coordinadora de Calidad	Norma C. Pastrana Lizcano Coordinadora de Calidad	Dagoberto Giraldo Alzate Gerente	14/09/2018



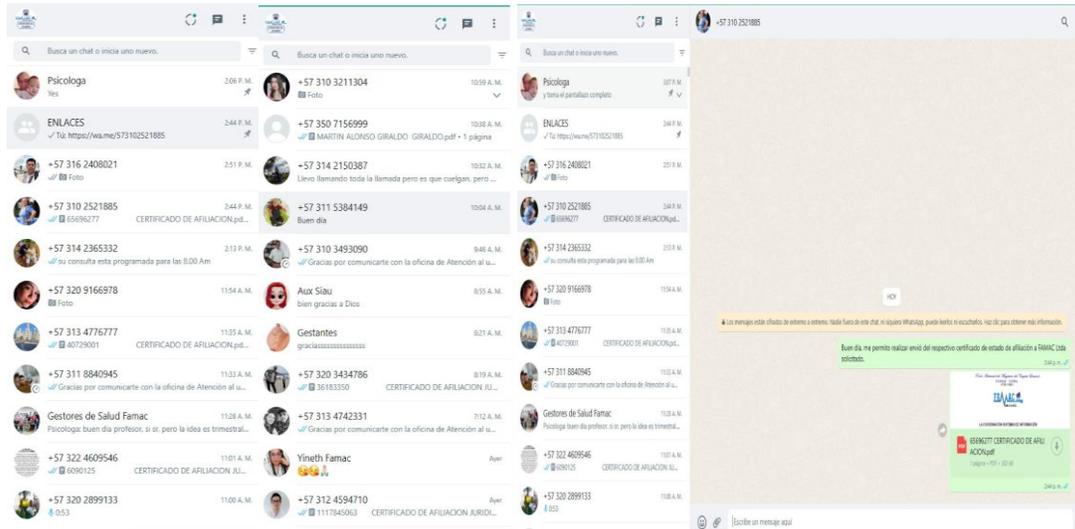
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano Coordinadora de Calidad	Norma C. Pastrana Lizcano Coordinadora de Calidad	Dagoberto Giraldo Alzate Gerente	14/09/2018

Las 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	



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.

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



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 Coordinadora de Calidad	Norma C. Pastrana Lizcano Coordinadora de Calidad	Dagoberto Giraldo Alzate Gerente	14/09/2018

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 tramites es de manera permanente.

Elaboración y Aplicación de Encuestas: Donde la satisfacción del usuario se pondera a través de categorías de valor con respecto a los servicios recibidos en un área específica, los hallazgos de cada una de las encuestas realizadas de forma presencial o telefónica, donde a la fecha y de continuar la declaratoria de emergencia sanitaria se dará prioridad a la realización de este proceso bajo la modalidad telefónica. El número de encuestas a realizar es determinado por formula estadística donde teniendo en cuenta el volumen de población atendida en el dos meses previos a la elaboración de las encuestas, se promedia encuestas a realizar las cuales se realizan de acuerdo a los servicios habilitados en cada sede, las encuestas deben ser realizadas por los usuarios bajo la orientación del personal de SIAU, pueden ser aplicadas de forma presencial o telefónica donde en este momento por emergencia sanitaria se realizan de manera telefónica.

La responsabilidad de cada funcionario de sede es enviar la tabulación de las encuestas aplicadas los primeros cinco días hábiles del mes siguiente al evaluado, teniendo en cuenta el n hacer modificaciones a la tabla al estar formulada y garantizando la veracidad de la información allí consignada.

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

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.

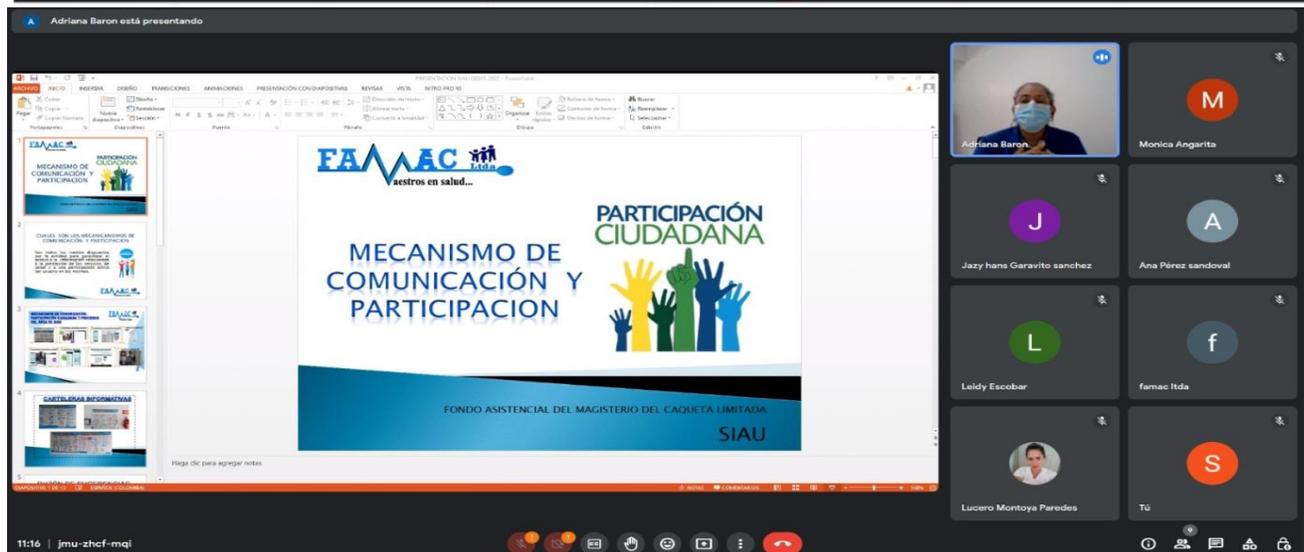
COMPROMISOS ADQUIRIDOS

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
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 carteleras informativas.	Desde la Fecha	Funcionarios del área de SIAU en cada una de las sedes

LISTADO DE ASISTENCIA

Se anexa registro de asistencia diligenciado

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	



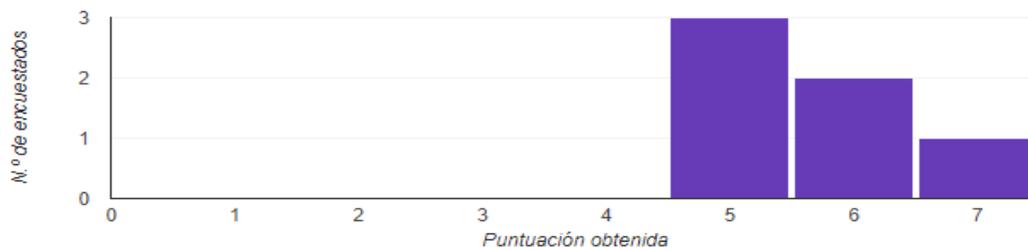
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano Coordinadora de Calidad	Norma C. Pastrana Lizcano Coordinadora de Calidad	Dagoberto Giraldo Alzate Gerente	14/09/2018

ASISTENCIA

Marca temporal	NOMBRES Y APELLIDOS DEL	CORREO ELECTRONICO:	CARGO:	SEDE :
3/17/2023 11:57:02	Leidy Escobar Losada	Leidy.escobar0802@gmail.com	Auxiliar de enfermería	Puerto Rico
3/17/2023 12:04:55	Lucero Montoya Paredes	Famacltddoncello@outlook.es	Auxiliar de enfermería	Famac Ltda Doncello
3/17/2023 12:06:08	Monica Jimena Angarita Garcia	Famacltdasedeelpaujil@gmail.com	Auxiliar Enfermería	Exclusiva El Paujil
3/17/2023 12:07:59	Yined Rojas Tejada	yined-rojas@hotmail.com	Auxiliar de enfermería	Tipo C
3/17/2023 14:06:07	ANA JULIA PEREZ SANDOVAL	anaperezsandoval922@gmail.com	auxiliar atención al usuario	Florencia
3/21/2023 7:52:56	jazy hans garavito	garavitosanchezjazyhans@gmail.com	coordinador de sede tipo D	Cartagena del chaira

Estadísticas

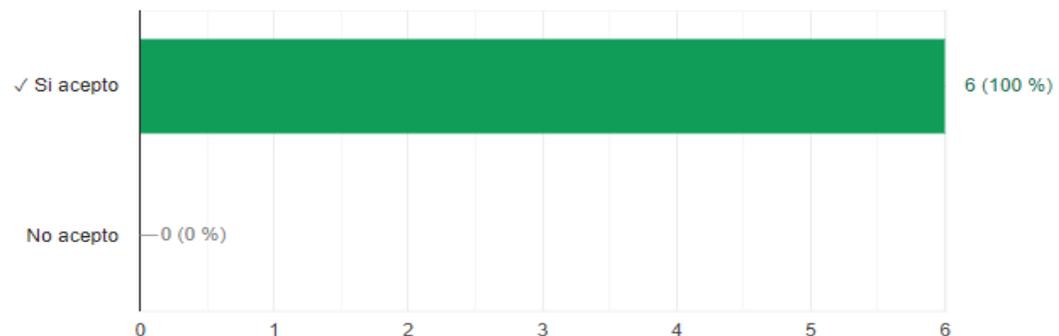
Normal 5,67/7 puntos	Valor medio 5/7 puntos	Intervalo 5-7 puntos
--------------------------------	----------------------------------	--------------------------------

Distribución de las puntuaciones totales


EN VIRTUD DE LO ANTERIOR, AUTORIZO A FAMAC LTDA PARA QUE RECOLECTE MIS DATOS Y LOS UTILICE PARA LOS FINES ANTERIORMENTE CITADOS.

Copiar

6 de 6 respuestas correctas

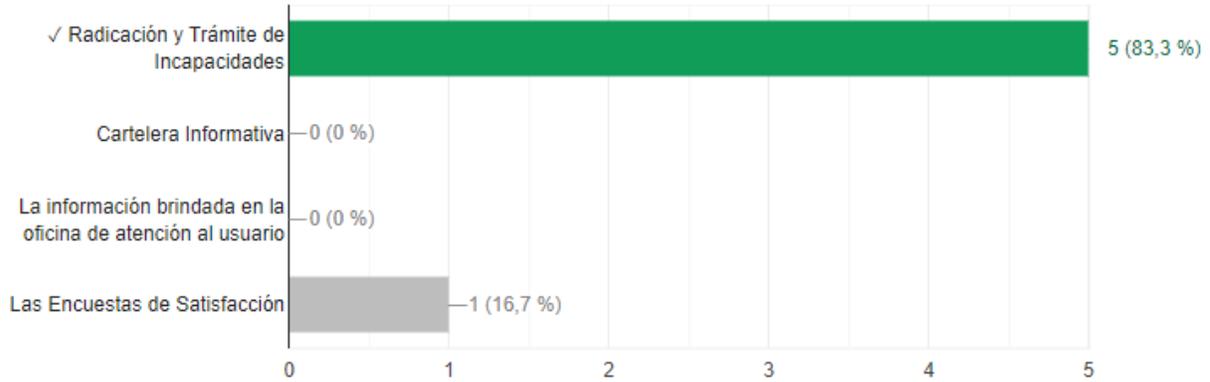


Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

¿CUÁL DE LOS SIGUIENTES MECANISMOS NO CORRESPONDE A LA COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN DEL USUARIO ?

[Copiar](#)

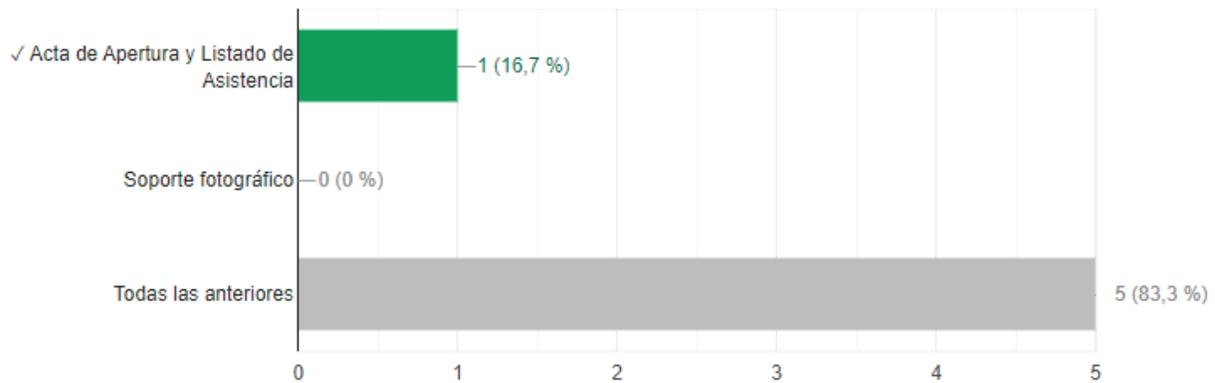
5 de 6 respuestas correctas



LA APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS DEBE REALIZARSE DEJANDO COMO EVIDENCIA ¿QUÉ DOCUMENTO?

[Copiar](#)

1 de 6 respuestas correctas

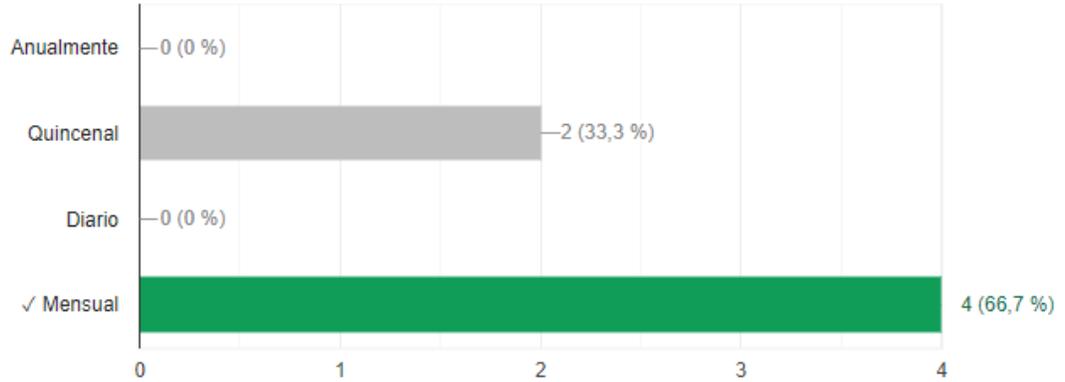


Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

¿LA PERIODICIDAD PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ES?

[Copiar](#)

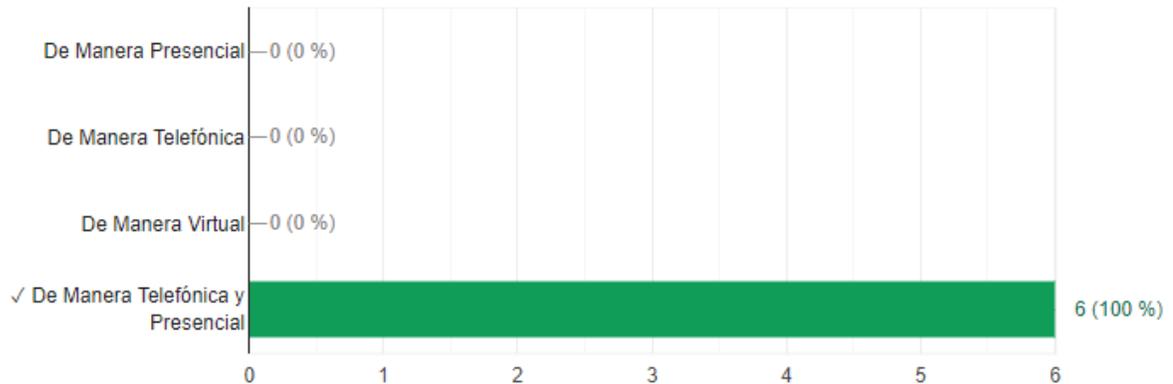
4 de 6 respuestas correctas



¿DE QUÉ MANERA SE APLICAN LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN?

[Copiar](#)

6 de 6 respuestas correctas

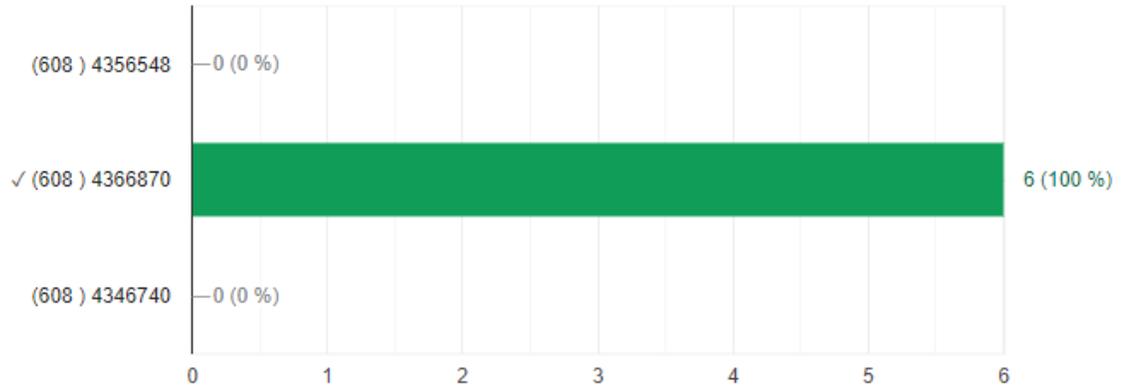


Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	



¿CUAL ES LA VÍA DE CONTACTO TELEFÓNICO (PBX O CONMUTADOR) DE NUESTRA INSTITUCIÓN?

6 de 6 respuestas correctas



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	