

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FECHA: DICIEMBRE 2021
	FORMATO ACTA	VERSION 02 Página 1 de 10

ACTA N° 001	
FECHA: 18 julio 2025	LUGAR: Auditorio U.I san francisco
COMITÉ: ☐	CAPACITACIÓN: ☒ REUNIÓN: ☐ SOCIALIZACIÓN: ☐
INDUCCIÓN: ☐	ADHERENCIA A GUÍAS: ☐ OTROS: ☐
ORDEN DEL DÍA: Capacitación proceso, manual de atención al usuario, deberes y derechos de los usuarios, participación social en salud, protocolo de atención.	
OBJETIVO: Capacitar a los funcionarios en el proceso de Atención al usuario.	
VERIFICACIÓN DE COMPROMISOS PREVIOS: Sin compromisos	
Siendo la 7:00 am en el auditoria de la unidad intermedia San Francisco se reúnen en el auditorio los médicos de consulta externa convocador por el coordinador médico Dr. Juan Carlos Zambrano. A continuación, se realiza la presentación  QUE ES SIAU El Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) es una herramienta diseñada por el ministerio de salud y protección social para mejorar la prestación de servicios, tomando como fuente la información del usuario mediante peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así como medición de la satisfacción del usuario . 	

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: DICIEMBRE 2021
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO ACTA	VERSION 02
		Página 2 de 10

OBJETIVOS DE ATENCION AL USUARIO DE LA UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE USI ESE

- Satisfacer las necesidades y expectativas del usuario y su familia con calidad y calidez promoviendo su corresponsabilidad.
- Lograr la efectividad del modelo de prestación de los servicios de salud implementando acciones seguras con mayores beneficios y menores riesgos para los usuarios de la USI ESE.
- Promover, desarrollar y mantener los derechos de las personas, buscando el mejoramiento continuo en la calidad de los servicios de Salud, tanto por parte de los prestadores del servicio, como de los Usuarios.
- Informar continuamente y mantener actualizado al usuario sobre novedades ocurridas dentro de la Institución.
- Guiar y canalizar al usuario hacia los niveles requeridos en pro de satisfacer sus necesidades.
- Resolver y solucionar dudas, quejas y sugerencias que redunden en su beneficio.
- Medir el grado de Satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por nuestros funcionarios a través de la aplicación de la encuesta de satisfacción.

QUEJA

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica, de insatisfacción referida a la prestación de la deficiente atención del personal

RECLAMO

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica, de insatisfacción referida a la prestación de servicio.

PETICIÓN

Es la solicitud respetuosa de información, hecho o acto que interesa o tiene relación directa con el peticionario.

SUGERENCIA

Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: DICIEMBRE 2021
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO ACTA	VERSION 02
		Página 3 de 10

COMO RADICAR UNA PQRS



BUZÓN DE SUGERENCIAS



PAGINA WEB
<https://www.usiese.gov.co/tramites-y-servicios/pqrsdf.html>

Presencial en la oficina de Atención al usuario Unidad
Intermedia San Francisco

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios recoge opiniones acerca de los aspectos positivos y negativos de todo el proceso asistencial, constituyendo una importante fuente de información que permite detectar oportunidades y áreas de mejora en los diferentes servicios de la Unidad de salud de Ibagué USI ESE.



**ES IMPORTANTE QUE DESPUÉS DEL SERVICIO
RECIBIDO EL USUARIO CALIFIQUE LA
ATENCIÓN A TRAVÉS DE CÓDIGO QR**



PARTICIPACIÓN SOCIAL

Comprende

Participación ciudadana

Se refiere al ejercicio individual de la defensa de los derechos y la práctica de los deberes del usuario.



Participación comunitaria

Es el derecho de las organizaciones comunitarias a participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud



LA PARTICIPACION EN LAS INSITUCIONES

Es la interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados. Tiene como objetivo de contribuir en el mejoramiento de la prestación del servicio de salud, es otra forma de participar en el sector.

¿que y cuales son las formas de participación en salud ?

Son todos aquellos espacios, estrategias e instrumentos tendientes al ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: DICIEMBRE 2021
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO ACTA	VERSION 02
		Página 5 de 10

CUALES SON :

ALIANZAS O ASOCIACIONES DE USUARIOS: Es el mecanismo de participación con que cuentan las personas afiliadas al sistema general de seguridad social en salud, que tiene derecho a utilizar servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación, quienes se agrupan bajo esta figura para velar por las instituciones prestadoras de servicios de salud y las empresas promotoras de salud, del orden público, mixto y privado.

COPACOS-COMITÉ DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN SALUD: Es una forma de participación social en salud que tiene como objetivo generar un espacio entre los diferentes actores sociales (Juntas Administradoras Locales, organizaciones de la comunidad, la iglesia, el sector educativo entre otras) y el Estado (Alcalde, director o secretario de salud).

COMITE DE ETICA HOSPITALARIA: Instancia que debe conformar las instituciones de salud públicas, privadas o mixtas que presten servicios de hospitalización en la modalidad intramural. Lo integran el director del Hospital o su delegado, 1 representante de equipo médico, y uno del personal de enfermería del hospital, y la comunidad a través de los representantes de la asociación de usuarios y dos delegados del COPACOS.

VEEDURÍAS CIUDADANAS : Es el ejercicio ciudadano, comunitario, institucional o social cuyo propósito es vigilar la gestión pública, los resultados de la misma, la prestación de los servicios y la gestión financiera de los actores del SGSS. Todos los ciudadanos en forma plural o a través de organizaciones civiles podrían constituir veedurías ciudadanas.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: DICIEMBRE 2021
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO ACTA	VERSION 02
		Página 6 de 10

COMITE DE ETICA HOSPITALARIA: Instancia que debe conformar las instituciones de salud públicas, privadas o mixtas que presten servicios de hospitalización en la modalidad intramural. Lo integran el director del Hospital o su delegado, 1 representante de equipo medico, y uno del personal de enfermería del hospital, y la comunidad a través de los representantes de la asociación de usuarios y dos delegados del COPACOS.

VEEDURÍAS CIUDADANAS : Es el ejercicio ciudadano, comunitario, institucional o social cuyo propósito es vigilar la gestión pública, los resultados de las misma, la prestación de los servicios y la gestión financiera de los actores del SGSS. Todos los ciudadanos en forma plural o a través de organizaciones civiles podrán constituir veedurías ciudadanas.



Derechos del paciente Deberes del paciente

- Recibir atención humanizada y trato amable.
- Ser informado sobre los procedimientos y atención que recibirá.
- Ser atendido sin ningún tipo de discriminación (raza, sexo y religión).
- Recibir atención preferencial según mi condición de discapacidad, persona mayor, gestante o menor de 5 años.
- Recibir atención oportuna, segura y continua.
- La información contenida en su historia clínica será tratada de manera confidencial.
- Decidir sobre mi tratamiento (consentimiento informado). En caso de inconciencia, minoría de edad. Mis familiares o representantes serán quien lo ejerza.
- Elegir, ser elegido y participar en las diferentes instancias establecidas dentro del Sistema General de Seguridad Social.
- Recibir información acerca de los costos de los servicios prestados por la IPS.

- Brindar trato amable y respetuoso a todas las personas con quienes me relaciono en el Hospital, especialmente al solicitar información.
- Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales durante y posterior al tratamiento.
- Suministrar información correcta y veraz sobre mi enfermedad y demás aspectos administrativos.
- Cuidar la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E y contribuir con el medio ambiente.
- Cuidar mi salud, la de mi familia y la de mi comunidad.
- Asistir a las capacitaciones programadas por el hospital.
- Cancelar cuando corresponda los pagos que se generen por su atención.
- Asistir oportunamente a las citas asignadas y avisar 24 horas antes en caso de no poder asistir.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: DICIEMBRE 2021
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO ACTA	VERSION 02
		Página 7 de 10

PROTOCOLO DE CANALES DE ATENCION ATENCIÓN

Atributos del buen servicio

- Todos los funcionarios de la Unidad De Salud De Ibagué USI ESE debe portar su carné en un lugar visible.
- Se debe cumplir con ciertos atributos: respetuoso, amable, confiable, empático, incluyente, oportuno y efectivo.
- los funcionarios debe informarse sobre todos los servicios.
- conocer los trámites y servicios que presta la institución.
- Seguir el conducto regular ante aquellos temas que no puedan atender.
- En ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas.

ACTITUD

- Anticipar y satisfacer las necesidades del usuario.
- escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla
- ir un paso más allá de lo esperado en la atención
- comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir
- ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

LENGUAJE

- Debe ser respetuoso, claro y sencillo.
- evitar abreviaturas, extranjerismos, regionalismos o tecnicismos.
- llamar al usuario por el nombre
- evitar tutear al usuario
- para dirigirse al usuario utilizar señor o señora
- evitar repuestas cortantes como si y no ya que se pueden mal interpretar
- dejar hablar al usuario.

PROTOCOLO DE CANALES DE ATENCION ATENCIÓN

Atención a personas alteradas

- El funcionario debe mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos no mostrarse agresivo verbalmente ni con gestos ni con la postura.
- Dejar que el usuario se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpir ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme
 - No tomar la situación como algo personal.
 - Cuidar el tono de la voz
 - Dar alternativas de solución

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FECHA: DICIEMBRE 2021
	FORMATO ACTA	VERSION 02 Página 8 de 10

ENFOQUE DIFERENCIAL

- El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia, para las cuales el Sistema General de Seguridad Social en Salud ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación. (Artículo 3, Ley 1438 de 2011).

- Personas con discapacidad
 - Víctimas
- Orientaciones sexuales e identidades de género

PARA CONSTANCIA



	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: DICIEMBRE 2021
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO ACTA	VERSION 02
		Página 9 de 10



ANEXOS

- Registro de asistencia

COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA CUMPLIMIENTO

9/12



UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.
IBAGUE TOLIMA

GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y
DESARROLLO ESTRATEGICO

SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

FORMATO ACTA

CODIGO:
GPC-GC-FT-002

FECHA:
DICIEMBRE 2021

VERSION 02

Página 10 de 10

PARTICIPACION SOCIAL					
FECHA: JUNIO 18 DE 2025		LUGAR: U.I. H S F		RESPONSABLE: CAROLINA BLANCO - ATENCIÓN AL USUARIO	
N	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CARGO	FIRMA	CEDULA
1	Roberto Bello	liberado.1@gmail.com	Medico	[Firma]	611047556
2	Felipe Jarama	felipejarama33@gmail.com	MD	[Firma]	93395889
3	Clara P. Giraldo	clara.p.giraldo@gmail.com	MD	[Firma]	65743692
4	José Jairo Barrantes	cachu.2020@gmail.com	MD	[Firma]	7482230
5	Beatriz Helena Espinal	beatriz12@hotmail.com	MG	[Firma]	354538191
6	Georgy Katherine Argente	kathe.1006@hotmail.com	Medico	[Firma]	28919909
7	Catalina Florez	catalina.florez@juanacarlos.edu.co	Medico	[Firma]	1.110.526.850
8	Erika Giraldo Montoya	erikagiraldo2008@gmail.com	Medico	[Firma]	38.212.239
9	Aldemar Idalgo	aldemar555@gmail.com	Medico	[Firma]	8900721
10	Edgar A. Barrantes	edgaros.e.barrantes@gmail.com	Medico	[Firma]	57296876
11	Carlos Eduardo Diaz	carloseduardo.diaz@gmail.com	Medico	[Firma]	73403909
12	Julie Arista Barrantes	juliearista@gmail.com	Medico	[Firma]	52936026
13	Juan Manuel Barrantes	juanmanuelbarrantes@gmail.com	Medico	[Firma]	104522451
14	Roberto Cortes	roberto.cortes18@hotmail.com	MD G	[Firma]	18238563
15	Hector Andres Vargas	hector.vargas@hotmail.com	Medico	[Firma]	80191714
16	Osvaldo A. GARCIA	maggua77@hotmail.com	Medico	[Firma]	11227752
17	Roberto Sanchez	rob.sanchez@unimil.com	Medico	[Firma]	11428147
18	Abigail Garzon	abigailgarzon@gmail.com	Medico	[Firma]	711054063
19	Martina C. Cepeda	martinaccepeda@gmail.com	MD	[Firma]	42072028
20	Ciro Aya Rivas	cira.aya.rivas@gmail.com	Medico	[Firma]	14231301
21	Maria Paula Gamboa	paugamboa@hotmail.com	MD	[Firma]	1734639467
22	William Andres Lozano	williamlozano62@gmail.com	MD	[Firma]	95377153
23	Andrea Garcia	andregarcia70@hotmail.com	MD	[Firma]	3894601
24	Christian Andres Curi	christiancuri@gmail.com	MD	[Firma]	11050284
25	Juan Pablo Vidal Cerón	jpvidal216@gmail.com	MD	[Firma]	1061816295
26	David Felipe Lozano Andrade	dp.lozano@gmail.com	MD	[Firma]	110599428
27	Yuly P. Caicedo	yulycaicedo3@gmail.com	MD	[Firma]	113066101
28	Luis Eduardo Suarez	luiseduardosuares@gmail.com	MD	[Firma]	32184606
29	Enrique Morales	enriquemorales@gmail.com	MD	[Firma]	3108761470
30	Melissa Lizama	melissalizama@gmail.com	MD	[Firma]	3133250529
31	Sandra Lilia Quiroga	sandra.lilia.who@gmail.com	MD	[Firma]	28551246
32	Clara Lilia Quiroga	clara.lilia.who@gmail.com	MD	[Firma]	65751065
33	Andrey Amategui Cruz	andreyamategui@gmail.com	MD	[Firma]	93413295
34	Laura Patricia Ruiz	laurapatruciara@gmail.com	MD	[Firma]	1066062141
35					
36					
37					
38					
39					
40					
41					
42					
43					
44					
45					
46					

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: DICIEMBRE 2021
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO ACTA	VERSION 02
		Página 1 de 10

ACTA N° 001	
FECHA: 17 julio 2025	LUGAR: Auditorio U.I san francisco
COMITÉ: ☐	CAPACITACIÓN: ☒ REUNIÓN: ☐ SOCIALIZACIÓN: ☐
INDUCCIÓN: ☐ ADHERENCIA A GUÍAS: ☐	OTROS: ☐
ORDEN DEL DÍA: Capacitación proceso, manual de atención al usuario, deberes y derechos de los usuarios, participación social en salud, protocolo de atención.	
OBJETIVO: Capacitar a los funcionarios en el proceso de Atención al usuario.	
VERIFICACIÓN DE COMPROMISOS PREVIOS: Sin compromisos	
Siendo la 7:00 am en el auditoria de la unidad intermedia San Francisco se reúnen en el auditorio los médicos de consulta externa convocador por el coordinador médico Dr. Juan Carlos Zambrano. A continuación, se realiza la presentación  QUE ES SIAU El Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) es una herramienta diseñada por el ministerio de salud y protección social para mejorar la prestación de servicios, tomando como fuente la información del usuario mediante peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así como medición de la satisfacción del usuario . 	

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FECHA: DICIEMBRE 2021
	FORMATO ACTA	VERSION 02 Página 2 de 10

OBJETIVOS DE ATENCION AL USUARIO DE LA UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE USI ESE

- Satisfacer las necesidades y expectativas del usuario y su familia con calidad y calidez promoviendo su corresponsabilidad.
- Lograr la efectividad del modelo de prestación de los servicios de salud implementando acciones seguras con mayores beneficios y menores riesgos para los usuarios de la USI ESE.
- Promover, desarrollar y mantener los derechos de las personas, buscando el mejoramiento continuo en la calidad de los servicios de Salud, tanto por parte de los prestadores del servicio, como de los Usuarios.
- Informar continuamente y mantener actualizado al usuario sobre novedades ocurridas dentro de la Institución.
- Guiar y canalizar al usuario hacia los niveles requeridos en pro de satisfacer sus necesidades.
- Resolver y solucionar dudas, quejas y sugerencias que redunden en su beneficio.
- Medir el grado de Satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por nuestros funcionarios a través de la aplicación de la encuesta de satisfacción.

QUEJA

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica, de insatisfacción referida a la prestación de la deficiente atención del personal

RECLAMO

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica, de insatisfacción referida a la prestación de servicio.

PETICIÓN

Es la solicitud respetuosa de información, hecho o acto que interesa o tiene relación directa con el peticionario.

SUGERENCIA

Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: DICIEMBRE 2021
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO ACTA	VERSION 02
		Página 3 de 10

COMO RADICAR UNA PQRS



BUZÓN DE SUGERENCIAS



PAGINA WEB
<https://www.usiese.gov.co/tramites-y-servicios/pqrsdf.html>

Presencial en la oficina de Atención al usuario Unidad Intermedia San Francisco

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios recoge opiniones acerca de los aspectos positivos y negativos de todo el proceso asistencial, constituyendo una importante fuente de información que permite detectar oportunidades y áreas de mejora en los diferentes servicios de la Unidad de salud de Ibagué USI ESE.



**ES IMPORTANTE QUE DESPUÉS DEL SERVICIO
RECIBIDO EL USUARIO CALIFIQUE LA
ATENCIÓN A TRAVÉS DE CÓDIGO QR**



PARTICIPACIÓN SOCIAL

Comprende

Participación ciudadana

Se refiere al ejercicio individual de la defensa de los derechos y la práctica de los deberes del usuario.



Participación comunitaria

Es el derecho de las organizaciones comunitarias a participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud



LA PARTICIPACION EN LAS INSITUCIONES

Es la interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados. Tiene como objetivo de contribuir en el mejoramiento de la prestación del servicio de salud, es otra forma de participar en el sector.

¿que y cuales son las formas de participación en salud ?

Son todos aquellos espacios, estrategias e instrumentos tendientes al ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: DICIEMBRE 2021
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO ACTA	VERSION 02
		Página 5 de 10

CUALES SON :

ALIANZAS O ASOCIACIONES DE USUARIOS: Es el mecanismo de participación con que cuentan las personas afiliadas al sistema general de seguridad social en salud, que tiene derecho a utilizar servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación, quienes se agrupan bajo esta figura para velar por las instituciones prestadoras de servicios de salud y las empresas promotoras de salud, del orden público, mixto y privado.

COPACOS-COMITÉ DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN SALUD: Es una forma de participación social en salud que tiene como objetivo generar un espacio entre los diferentes actores sociales (Juntas Administradoras Locales, organizaciones de la comunidad, la iglesia, el sector educativo entre otras) y el Estado (Alcalde, director o secretario de salud).

COMITE DE ETICA HOSPITALARIA: Instancia que debe conformar las instituciones de salud públicas, privadas o mixtas que presten servicios de hospitalización en la modalidad intramural. Lo integran el director del Hospital o su delegado, 1 representante de equipo médico, y uno del personal de enfermería del hospital, y la comunidad a través de los representantes de la asociación de usuarios y dos delegados del COPACOS.

VEEDURÍAS CIUDADANAS : Es el ejercicio ciudadano, comunitario, institucional o social cuyo propósito es vigilar la gestión pública, los resultados de la misma, la prestación de los servicios y la gestión financiera de los actores del SGSS. Todos los ciudadanos en forma plural o a través de organizaciones civiles podrían constituir veedurías ciudadanas.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: DICIEMBRE 2021
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO ACTA	VERSION 02
		Página 6 de 10

COMITE DE ETICA HOSPITALARIA: Instancia que debe conformar las instituciones de salud públicas, privadas o mixtas que presten servicios de hospitalización en la modalidad intramural. Lo integran el director del Hospital o su delegado, 1 representante de equipo medico, y uno del personal de enfermería del hospital, y la comunidad a través de los representantes de la asociación de usuarios y dos delegados del COPACOS.

VEEDURÍAS CIUDADANAS : Es el ejercicio ciudadano, comunitario, institucional o social cuyo propósito es vigilar la gestión publica, los resultados de las misma, la prestación de los servicios y la gestión financiera de los actores del SGSS. Todos los ciudadanos en forma plural o a través de organizaciones civiles podrán constituir veedurías ciudadanas.



Derechos del paciente Deberes del paciente

- Recibir atención humanizada y trato amable.
- Ser informado sobre los procedimientos y atención que recibirá.
- Ser atendido sin ningún tipo de discriminación (raza, sexo y religión).
- Recibir atención preferencial según mi condición de discapacidad, persona mayor, gestante o menor de 5 años.
- Recibir atención oportuna, segura y continua.
- La información contenida en su historia clínica será tratada de manera confidencial.
- Decidir sobre mi tratamiento (consentimiento informado). En caso de inconciencia, minoría de edad. Mis familiares o representantes serán quien lo ejerza.
- Elegir, ser elegido y participar en las diferentes instancias establecidas dentro del Sistema General de Seguridad Social.
- Recibir información acerca de los costos de los servicios prestados por la IPS.

- Brindar trato amable y respetuoso a todas las personas con quienes me relaciono en el Hospital, especialmente al solicitar información.
- Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales durante y posterior al tratamiento.
- Suministrar información correcta y veraz sobre mi enfermedad y demás aspectos administrativos.
- Cuidar la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E y contribuir con el medio ambiente.
- Cuidar mi salud, la de mi familia y la de mi comunidad.
- Asistir a las capacitaciones programadas por el hospital.
- Cancelar cuando corresponda los pagos que se generen por su atención.
- Asistir oportunamente a las citas asignadas y avisar 24 horas antes en caso de no poder asistir.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: DICIEMBRE 2021
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
FORMATO ACTA		VERSION 02
		Página 7 de 10

PROTOCOLO DE CANALES DE ATENCION ATENCIÓN

Atributos del buen servicio

- Todos los funcionarios de la Unidad De Salud De Ibagué USI ESE debe portar su carné en un lugar visible.
- Se debe cumplir con ciertos atributos: respetuoso, amable, confiable, empático, incluyente, oportuno y efectivo.
- los funcionarios debe informarse sobre todos los servicios.
- conocer los trámites y servicios que presta la institución.
- Seguir el conducto regular ante aquellos temas que no puedan atender.
- En ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas.

ACTITUD

- Anticipar y satisfacer las necesidades del usuario.
- escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla
- ir un paso más allá de lo esperado en la atención
- comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir
- ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

LENGUAJE

- Debe ser respetuoso, claro y sencillo.
- evitar abreviaturas, extranjerismos, regionalismos o tecnicismos.
- llamar al usuario por el nombre
- evitar tutear al usuario
- para dirigirse al usuario utilizar señor o señora
- evitar repuestas cortantes como si y no ya que se pueden mal interpretar
- dejar hablar al usuario.

PROTOCOLO DE CANALES DE ATENCION ATENCIÓN

Atención a personas alteradas

- El funcionario debe mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos no mostrarse agresivo verbalmente ni con gestos ni con la postura.
- Dejar que el usuario se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpir ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme
 - No tomar la situación como algo personal.
 - Cuidar el tono de la voz
 - Dar alternativas de solución

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: DICIEMBRE 2021
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	VERSION 02
	FORMATO ACTA	Página 8 de 10

ENFOQUE DIFERENCIAL

- El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia, para las cuales el Sistema General de Seguridad Social en Salud ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación. (Artículo 3, Ley 1438 de 2011).

- Personas con discapacidad
 - Víctimas
- Orientaciones sexuales e identidades de género

PARA CONSTANCIA



	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: DICIEMBRE 2021
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO ACTA	VERSION 02
		Página 9 de 10

ANEXOS						
- Registro de asistencia						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">COMPROMISOS</th> <th style="width: 25%; text-align: center;">RESPONSABLE</th> <th style="width: 25%; text-align: center;">FECHA CUMPLIMIENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 40px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA CUMPLIMIENTO			
COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA CUMPLIMIENTO				

9/10



UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA

GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO

SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

FORMATO ACTA

CODIGO:
GPC-GC-FT-002

FECHA:
DICIEMBRE 2021

VERSION 02

Página 10 de 10

UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA		GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO		SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		FORMATO REGISTRO DE ASISTENCIA	
TEMA		FECHA		LUGAR		RESPONSABLE	
CAPACITACION ATENCION al USUARIO		17 JULIO 2025		San Francisco		Corolina Bances	
N	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CARGO	TELEFONO	FIRMA		
1	Yamile Castillo	yamilecastillo@gmail.com	Auxiliar Enfermera	3134793141	[Firma]		
2	Luz Fernanda Ariza	luzfernandamariza@gmail.com	Auxiliar Enfermera	352236108	[Firma]		
3	Melchor Soto Domínguez	melchorsoto@gmail.com	Auxiliar del Área de la Salud	3132145031	[Firma]		
4	Lorena Morales F.L.	lorenamoraless@gmail.com	Auxiliar Enfermera	3143421151	[Firma]		
5	Nina Yopora Vain G. Huelar	yopora@gmail.com	Auxiliar Enfermera	3504149209	[Firma]		
6	MARISOL BEATO OTIVERA	soledad06@gmail.com	Auxiliar Enfermera	310548603	[Firma]		
7	Luzmila Haudera Bustos	luzmila7670796@hotmail.com	Auxiliar Enfermera	3130635338	[Firma]		
8	Yolanda Ugo Valderrama	yolandaugo@gmail.com	Auxiliar Enfermera	3104412885	[Firma]		
9	Olivia Cecilia Díaz	oliviadiaz@hotmail.com	Auxiliar Enfermera	3102340391	[Firma]		
10	Carla Patricia Quintero	carlapatriciaquintero@gmail.com	Auxiliar Enfermera	3104798047	[Firma]		
11	Oliverio Cordero	oliveriocordero@gmail.com	Auxiliar Enfermera	315234479	[Firma]		
12	Amy Benavides Olate	amybenavidesolate@gmail.com	Auxiliar Enfermera	3012921320	[Firma]		
13	Juan Miguel García E.	juanmiguelgarcia@gmail.com	Asistente	3213328331	[Firma]		
14	Liliana Andrea Clemente	lilianaclemente@hotmail.com	Auxiliar Enfermera	3104900913	[Firma]		
15	Lorena Cordero	lorenacordero@gmail.com	Auxiliar Enfermera	315234479	[Firma]		
TOTAL:							

UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA		GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO		SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		FORMATO REGISTRO DE ASISTENCIA	
TEMA		FECHA		LUGAR		RESPONSABLE	
CAPACITACION ATENCION al USUARIO		17 JULIO 2025		San Francisco		Corolina Bances	
N	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CARGO	TELEFONO	FIRMA		
1	Yenry Jasleidy Galy S	yenryjas9@gmail.com	Auxiliar Enfermera	3163699200	[Firma]		
2	Yenny Andrea Giraldo	yennygiraldoh@gmail.com	Auxiliar Enfermera	3104796811	[Firma]		
3	Ana Mercedes Betancos	mercedesbetancos@gmail.com	Auxiliar Enfermera	3214563309	[Firma]		
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
TOTAL:							

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: DICIEMBRE 2021
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO ACTA	VERSION 02
		Página 1 de 11

ACTA N° 007	
FECHA: 15 Agosto 2025	LUGAR: Auditorio U.I san francisco
COMITÉ: ☐	CAPACITACIÓN: ☒ REUNIÓN: ☐ SOCIALIZACIÓN: ☐
INDUCCIÓN: ☐ ADHERENCIA A GUÍAS: ☐	OTROS: ☐
ORDEN DEL DÍA: Capacitación proceso, manual de atención al usuario, deberes y derechos de los usuarios, participación social en salud, protocolo de atención.	
OBJETIVO: Capacitar a los funcionarios en el proceso de Atención al usuario.	
VERIFICACIÓN DE COMPROMISOS PREVIOS: Sin compromisos	
Siendo la 7:00 am en el auditoria de la unidad intermedia San Francisco se reúnen en el auditorio los auxiliares de enfermería de consulta externa convocador por el coordinadora jefe Dora milena Cardozo. A continuación, se realiza la presentación  QUE ES SIAU El Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) es una herramienta diseñada por el ministerio de salud y protección social para mejorar la prestación de servicios, tomando como fuente la información del usuario mediante peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así como medición de la satisfacción del usuario . 	

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FECHA: DICIEMBRE 2021
	FORMATO ACTA	VERSION 02 Página 2 de 11

OBJETIVOS DE ATENCION AL USUARIO DE LA UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE USI ESE

- Satisfacer las necesidades y expectativas del usuario y su familia con calidad y calidez promoviendo su corresponsabilidad.
- Lograr la efectividad del modelo de prestación de los servicios de salud implementando acciones seguras con mayores beneficios y menores riesgos para los usuarios de la USI ESE.
- Promover, desarrollar y mantener los derechos de las personas, buscando el mejoramiento continuo en la calidad de los servicios de Salud, tanto por parte de los prestadores del servicio, como de los Usuarios.
- Informar continuamente y mantener actualizado al usuario sobre novedades ocurridas dentro de la Institución.
- Guiar y canalizar al usuario hacia los niveles requeridos en pro de satisfacer sus necesidades.
- Resolver y solucionar dudas, quejas y sugerencias que redunden en su beneficio.
- Medir el grado de Satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por nuestros funcionarios a través de la aplicación de la encuesta de satisfacción.

QUEJA

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica, de insatisfacción referida a la prestación de la deficiente atención del personal

RECLAMO

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica, de insatisfacción referida a la prestación de servicio.

PETICIÓN

Es la solicitud respetuosa de información, hecho o acto que interesa o tiene relación directa con el peticionario.

SUGERENCIA

Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: DICIEMBRE 2021
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO ACTA	VERSION 02
		Página 3 de 11

COMO RADICAR UNA PQRS



BUZÓN DE SUGERENCIAS



PAGINA WEB
<https://www.usiese.gov.co/tramites-y-servicios/pqrsdf.html>

Presencial en la oficina de Atención al usuario Unidad
Intermedia San Francisco

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios recoge opiniones acerca de los aspectos positivos y negativos de todo el proceso asistencial, constituyendo una importante fuente de información que permite detectar oportunidades y áreas de mejora en los diferentes servicios de la Unidad de salud de Ibagué USI ESE.



**ES IMPORTANTE QUE DESPUÉS DEL SERVICIO
RECIBIDO EL USUARIO CALIFIQUE LA
ATENCIÓN A TRAVÉS DE CÓDIGO QR**



PARTICIPACIÓN SOCIAL

Comprende

Participación ciudadana

Se refiere al ejercicio individual de la defensa de los derechos y la práctica de los deberes del usuario.



Participación comunitaria

Es el derecho de las organizaciones comunitarias a participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud



LA PARTICIPACION EN LAS INSITUCIONES

Es la interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados. Tiene como objetivo de contribuir en el mejoramiento de la prestación del servicio de salud, es otra forma de participar en el sector.

¿que y cuales son las formas de participación en salud ?

Son todos aquellos espacios, estrategias e instrumentos tendientes al ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: DICIEMBRE 2021
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO ACTA	VERSION 02
		Página 5 de 11

CUALES SON :

ALIANZAS O ASOCIACIONES DE USUARIOS: Es el mecanismo de participación con que cuentan las personas afiliadas al sistema general de seguridad social en salud, que tiene derecho a utilizar servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación, quienes se agrupan bajo esta figura para velar por las instituciones prestadoras de servicios de salud y las empresas promotoras de salud, del orden público, mixto y privado.

COPACOS-COMITÉ DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN SALUD: Es una forma de participación social en salud que tiene como objetivo generar un espacio entre los diferentes actores sociales (Juntas Administradoras Locales, organizaciones de la comunidad, la iglesia, el sector educativo entre otras) y el Estado (Alcalde, director o secretario de salud).

COMITE DE ETICA HOSPITALARIA: Instancia que debe conformar las instituciones de salud públicas, privadas o mixtas que presten servicios de hospitalización en la modalidad intramural. Lo integran el director del Hospital o su delegado, 1 representante de equipo médico, y uno del personal de enfermería del hospital, y la comunidad a través de los representantes de la asociación de usuarios y dos delegados del COPACOS.

VEEDURÍAS CIUDADANAS : Es el ejercicio ciudadano, comunitario, institucional o social cuyo propósito es vigilar la gestión pública, los resultados de la misma, la prestación de los servicios y la gestión financiera de los actores del SGSS. Todos los ciudadanos en forma plural o a través de organizaciones civiles podrían constituir veedurías ciudadanas.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FECHA: DICIEMBRE 2021
	FORMATO ACTA	VERSION 02 Página 6 de 11

COMITE DE ETICA HOSPITALARIA: Instancia que debe conformar las instituciones de salud públicas, privadas o mixtas que presten servicios de hospitalización en la modalidad intramural. Lo integran el director del Hospital o su delegado, 1 representante de equipo medico, y uno del personal de enfermería del hospital, y la comunidad a través de los representantes de la asociación de usuarios y dos delegados del COPACOS.

VEEDURÍAS CIUDADANAS : Es el ejercicio ciudadano, comunitario, institucional o social cuyo propósito es vigilar la gestión publica, los resultados de las misma, la prestación de los servicios y la gestión financiera de los actores del SGSS. Todos los ciudadanos en forma plural o a través de organizaciones civiles podrán constituir veedurías ciudadanas.



Derechos del paciente Deberes del paciente

- Recibir atención humanizada y trato amable.
- Ser informado sobre los procedimientos y atención que recibirá.
- Ser atendido sin ningún tipo de discriminación (raza, sexo y religión).
- Recibir atención preferencial según mi condición de discapacidad, persona mayor, gestante o menor de 5 años.
- Recibir atención oportuna, segura y continua.
- La información contenida en su historia clínica será tratada de manera confidencial.
- Decidir sobre mi tratamiento (consentimiento informado). En caso de inconciencia, minoría de edad. Mis familiares o representantes serán quien lo ejerza.
- Elegir, ser elegido y participar en las diferentes instancias establecidas dentro del Sistema General de Seguridad Social.
- Recibir información acerca de los costos de los servicios prestados por la IPS.

- Brindar trato amable y respetuoso a todas las personas con quienes me relaciono en el Hospital, especialmente al solicitar información.
- Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales durante y posterior al tratamiento.
- Suministrar información correcta y veraz sobre mi enfermedad y demás aspectos administrativos.
- Cuidar la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E y contribuir con el medio ambiente.
- Cuidar mi salud, la de mi familia y la de mi comunidad.
- Asistir a las capacitaciones programadas por el hospital.
- Cancelar cuando corresponda los pagos que se generen por su atención.
- Asistir oportunamente a las citas asignadas y avisar 24 horas antes en caso de no poder asistir.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: DICIEMBRE 2021
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
FORMATO ACTA		VERSION 02
		Página 7 de 11

PROTOCOLO DE CANALES DE ATENCION ATENCIÓN

Atributos del buen servicio

- Todos los funcionarios de la Unidad De Salud De Ibagué USI ESE debe portar su carné en un lugar visible.
- Se debe cumplir con ciertos atributos: respetuoso, amable, confiable, empático, incluyente, oportuno y efectivo.
- los funcionarios debe informarse sobre todos los servicios.
- conocer los trámites y servicios que presta la institución.
- Seguir el conducto regular ante aquellos temas que no puedan atender.
- En ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas.

ACTITUD

- Anticipar y satisfacer las necesidades del usuario.
- escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla
- ir un paso más allá de lo esperado en la atención
- comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir
- ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

LENGUAJE

- Debe ser respetuoso, claro y sencillo.
- evitar abreviaturas, extranjerismos, regionalismos o tecnicismos.
- llamar al usuario por el nombre
- evitar tutear al usuario
- para dirigirse al usuario utilizar señor o señora
- evitar repuestas cortantes como si y no ya que se pueden mal interpretar
- dejar hablar al usuario.

PROTOCOLO DE CANALES DE ATENCION ATENCIÓN

Atención a personas alteradas

- El funcionario debe mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos no mostrarse agresivo verbalmente ni con gestos ni con la postura.
- Dejar que el usuario se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpir ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme
 - No tomar la situación como algo personal.
 - Cuidar el tono de la voz
 - Dar alternativas de solución

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: DICIEMBRE 2021
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	VERSION 02
	FORMATO ACTA	Página 8 de 11

ENFOQUE DIFERENCIAL

- El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia, para las cuales el Sistema General de Seguridad Social en Salud ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación. (Artículo 3, Ley 1438 de 2011).

- Personas con discapacidad
 - Víctimas
- Orientaciones sexuales e identidades de género

PARA CONSTANCIA



	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: DICIEMBRE 2021
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO ACTA	VERSION 02
		Página 9 de 11

ANEXOS						
- Registro de asistencia						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">COMPROMISOS</th> <th style="width: 25%; text-align: center;">RESPONSABLE</th> <th style="width: 25%; text-align: center;">FECHA CUMPLIMIENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 40px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA CUMPLIMIENTO			
COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA CUMPLIMIENTO				

9/11



UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.
IBAGUE TOLIMA

GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y
DESARROLLO ESTRATEGICO

SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

FORMATO ACTA

CODIGO:
GPC-GC-FT-002

FECHA:
DICIEMBRE 2021

VERSION 02

Página 10 de 11

UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA						CODIGO: GPC-GC-FT-001
GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO						FECHA: DIC 2021
SUBPROCESO GESTION DE LA CALIDAD						
FORMATO REGISTRO DE ASISTENCIA						
FECHA: 15 Agosto 2025						
LUGAR: San Francisco						
RESPONSABLE: Carolina Blanco						
N	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CARGO	TELEFONO	FIRMA	
1	Henry Hortaado M.	maragulle2007@gmail.com	Aux EnTe	3208543255	[Firma]	
2	Paola Argandoña	paoleaargando@gmail.com	Aux EnTe	3142328697	[Firma]	
3	Laura Alexandra Vazquez	lauravazquez2320@gmail.com	Aux Enfermería	3134835133	[Firma]	
4	Laura M. Laguna	lauramlaguna2302@hotmail.com	Aux Enfermería	3164560296	[Firma]	
5	Sch. Cardenas Salcedo	nanan97805@gmail.com	Aux Enfermería	3185724689	[Firma]	
6	Yenny Rocio Nájera	yennyrociom30@hotmail.com	Aux Enfermería	3112783421	[Firma]	
7	Monta C. Labrador	psi.conylabrador@gmail.com	Psicóloga	3132474584	[Firma]	
8	Kelly Tatiana Taux C.	tataunatux@hotmail.com	Aux enfermería	3008541940	[Firma]	
9	Paula Andrea Osorio Valdez	paulandreaosorio@gmail.com	Enfermería jefe	327114231	[Firma]	
10	James Humberto Gutierrez	jamesgutierrez@gmail.com	Psicólogo	3212207817	[Firma]	
11	Yolanda Gabriela Morales	yolandagabriela@gmail.com	Aux Enfermería	3153130743	[Firma]	
12	Yolanda Gabriela Morales	yolandagabriela@gmail.com	Aux Enfermería	3153130743	[Firma]	
13	Yolanda Gabriela Morales	yolandagabriela@gmail.com	Aux Enfermería	3153130743	[Firma]	
14	Yolanda Gabriela Morales	yolandagabriela@gmail.com	Aux Enfermería	3153130743	[Firma]	
15	Yolanda Gabriela Morales	yolandagabriela@gmail.com	Aux Enfermería	3153130743	[Firma]	
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						

UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA						CODIGO: GPC-GC-FT-001
GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO						FECHA: DIC 2021
SUBPROCESO GESTION DE LA CALIDAD						
FORMATO REGISTRO DE ASISTENCIA						
FECHA: 15 Agosto 2025						
LUGAR: San Francisco						
RESPONSABLE: Carolina Blanco						
N	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CARGO	TELEFONO	FIRMA	
1	Carlos Ferron Nieto	carlosferron64@gmail.com	Lider Comunitario	3023022026	[Firma]	
2	Laura M. Laguna Librado	lauramlaguna2302@hotmail.com	Aux Enfermería	3185724689	[Firma]	
3	Yuli Geraldine Puentes	yuliger789@gmail.com	Aux Enfermería	3134445958	[Firma]	
4	Yenny Rocio Nájera	yennyrociom30@hotmail.com	Aux Enfermería	3132474584	[Firma]	
5	Sch. Cardenas Salcedo	nanan97805@gmail.com	Aux Enfermería	3112783421	[Firma]	
6	Monta C. Labrador	psi.conylabrador@gmail.com	Psicóloga	3008541940	[Firma]	
7	Cintia Patricia Cordoba	cintiapatricia@gmail.com	Psicóloga	3227623773	[Firma]	
8	German David B. S.	daslo600@gmail.com	Lider Comunitario	3153658445	[Firma]	
9	Yolanda Gabriela Morales	yolandagabriela@gmail.com	Aux Enfermería	3023022026	[Firma]	
10	Jessica Barredo O	jessicabarredo@gmail.com	Enfermería	3213890045	[Firma]	
11	Diana Yamin Castellano M.	dianayamin@hotmail.com	Auxiliar De enfermería	3204532000	[Firma]	
12	Luzmila Lache G.	luzmilalache@hotmail.com	Auxiliar de Enferm.	3228683523	[Firma]	
13	Natalia Valdeziana	nataliavaldeziana@gmail.com	Auxiliar enfermería	3102712068	[Firma]	
14	Alfonso A. Castañeda	alfonsoa23@gmail.com	Psicólogo	3209017055	[Firma]	
15	Yolanda Gabriela Morales	yolandagabriela@gmail.com	Psicólogo	3108018092	[Firma]	
16	Yolanda Gabriela Morales	yolandagabriela@gmail.com	Psicólogo	3108018092	[Firma]	
17	Paola Alejandra Gaitan	paoleaargando@gmail.com	Aux Enfermería	3142328697	[Firma]	
18	Danna Carolina Tazata	dannacarolina@gmail.com	Auxiliar enfermería	3214721354	[Firma]	
19						
20						
21						
22						
23						



UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.
IBAGUE TOLIMA

GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y
DESARROLLO ESTRATEGICO

SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

FORMATO ACTA

CODIGO:
GPC-GC-FT-002

FECHA:
DICIEMBRE 2021

VERSION 02

Página 11 de 11

UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA					
GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO					
SUBPROCESO GESTION DE LA CALIDAD					
FORMATO REGISTRO DE ASISTENCIA					
FECHA: 15 AGOSTO 2021		LUGAR: SAN FRANCISCO		RESPONSABLE: CAROLINA BLANCO	
N	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CARGO	TELEFONO	FIRMA
1	Jorge E. Montejó H.	jorgemontejos@gmail.com	Lider Comunitario	3132435786	Jorge Montejó
2	Luisa Fernanda Bautista	luisa.suarez2010@gmail.com	enfermera Profesional	3023504596	Luisa Bautista
3	Jose I. Pardo	jose.pardo@unibague.com	PSICÓLOGO	3164560240	Jose I. Pardo
4	Jaurici Alejandro Vazquez M.	ajaurici.vazquez@gmail.com	Aux. Enfermería	3134838133	Jaurici Vazquez M.
5	Dione del Pilar Duque Conde	dionedup@unibague.com	Auxiliar de Enfermería	3162879316	Dione del Pilar Duque Conde
6	Enixa Patricia González Garmén	enixa.patron@unibague.com	Auxiliar de Enfermería	3203524814	Enixa Patricia González Garmén
7	Angela María Gil	angelamaria.gil@gmail.com	Auxiliar de enfermería	30993761	Angela Gil
8	Rafael Eduardo Alvarado	rafael.alvarado@gmail.com	HUERO DE CUBIERTA	315833991	Rafael Alvarado
9	Ledy Johana Jaramila	ledy.jaramila@unibague.com	AUX ENFERMERA	320845219	Ledy Jaramila
10	Hicely Hurtado	maria.gil2001@gmail.com	AUX ENFERMERA	3208543255	Hicely Hurtado
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: DICIEMBRE 2021
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	VERSION 02
	FORMATO ACTA	Página 1 de 9

ACTA N° 003	
FECHA: 18 SEPTIMBRE 2025	LUGAR: Auditorio SUR
COMITÉ: ☐	CAPACITACIÓN: ☒ REUNIÓN: ☐ SOCIALIZACIÓN: ☐
INDUCCIÓN: ☐ ADHERENCIA A GUÍAS: ☐	OTROS: ☐
ORDEN DEL DÍA: Capacitación proceso, manual de atención al usuario, deberes y derechos de los usuarios, participación social en salud, protocolo de atención.	
OBJETIVO: Capacitar a los funcionarios en el proceso de Atención al usuario.	
VERIFICACIÓN DE COMPROMISOS PREVIOS: Sin compromisos	
Siendo la 7:00 am en el auditoria de la unidad intermedia San Francisco se reúnen en el auditorio los facturadores de la Unidad de salud de Ibagué USI ESE convocador por el coordinador Leidy Carolina Giraldo. A continuación, se realiza la presentación  QUE ES SIAU El Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) es una herramienta diseñada por el ministerio de salud y protección social para mejorar la prestación de servicios, tomando como fuente la información del usuario mediante peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así como medición de la satisfacción del usuario . 	

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FECHA: DICIEMBRE 2021
	FORMATO ACTA	VERSION 02 Página 2 de 9

OBJETIVOS DE ATENCION AL USUARIO DE LA UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE USI ESE

- Satisfacer las necesidades y expectativas del usuario y su familia con calidad y calidez promoviendo su corresponsabilidad.
- Lograr la efectividad del modelo de prestación de los servicios de salud implementando acciones seguras con mayores beneficios y menores riesgos para los usuarios de la USI ESE.
- Promover, desarrollar y mantener los derechos de las personas, buscando el mejoramiento continuo en la calidad de los servicios de Salud, tanto por parte de los prestadores del servicio, como de los Usuarios.
- Informar continuamente y mantener actualizado al usuario sobre novedades ocurridas dentro de la Institución.
- Guiar y canalizar al usuario hacia los niveles requeridos en pro de satisfacer sus necesidades.
- Resolver y solucionar dudas, quejas y sugerencias que redunden en su beneficio.
- Medir el grado de Satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por nuestros funcionarios a través de la aplicación de la encuesta de satisfacción.

QUEJA

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica, de insatisfacción referida a la prestación de la deficiente atención del personal

RECLAMO

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica, de insatisfacción referida a la prestación de servicio.

PETICIÓN

Es la solicitud respetuosa de información, hecho o acto que interesa o tiene relación directa con el peticionario.

SUGERENCIA

Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FECHA: DICIEMBRE 2021
	FORMATO ACTA	VERSION 02 Página 3 de 9

COMO RADICAR UNA PQRS



BUZÓN DE SUGERENCIAS



PAGINA WEB
<https://www.usiese.gov.co/tramites-y-servicios/pqrsdf.html>

Presencial en la oficina de Atención al usuario Unidad Intermedia San Francisco

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios recoge opiniones acerca de los aspectos positivos y negativos de todo el proceso asistencial, constituyendo una importante fuente de información que permite detectar oportunidades y áreas de mejora en los diferentes servicios de la Unidad de salud de Ibagué USI ESE.



**ES IMPORTANTE QUE DESPUÉS DEL SERVICIO
RECIBIDO EL USUARIO CALIFIQUE LA
ATENCIÓN A TRAVÉS DE CÓDIGO QR**



PARTICIPACIÓN SOCIAL

Comprende

Participación ciudadana

Se refiere al ejercicio individual de la defensa de los derechos y la práctica de los deberes del usuario.



Participación comunitaria

Es el derecho de las organizaciones comunitarias a participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud



LA PARTICIPACION EN LAS INSITUCIONES

Es la interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados. Tiene como objetivo de contribuir en el mejoramiento de la prestación del servicio de salud, es otra forma de participar en el sector.

¿que y cuales son las formas de participación en salud ?

Son todos aquellos espacios, estrategias e instrumentos tendientes al ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: DICIEMBRE 2021
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO ACTA	VERSION 02
		Página 5 de 9

CUALES SON :

ALIANZAS O ASOCIACIONES DE USUARIOS: Es el mecanismo de participación con que cuentan las personas afiliadas al sistema general de seguridad social en salud, que tiene derecho a utilizar servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación, quienes se agrupan bajo esta figura para velar por las instituciones prestadoras de servicios de salud y las empresas promotoras de salud, del orden público, mixto y privado.

COPACOS-COMITÉ DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN SALUD: Es una forma de participación social en salud que tiene como objetivo generar un espacio entre los diferentes actores sociales (Juntas Administradoras Locales, organizaciones de la comunidad, la iglesia, el sector educativo entre otras) y el Estado (Alcalde, director o secretario de salud).

COMITE DE ETICA HOSPITALARIA: Instancia que debe conformar las instituciones de salud públicas, privadas o mixtas que presten servicios de hospitalización en la modalidad intramural. Lo integran el director del Hospital o su delegado, 1 representante de equipo médico, y uno del personal de enfermería del hospital, y la comunidad a través de los representantes de la asociación de usuarios y dos delegados del COPACOS.

VEEDURÍAS CIUDADANAS : Es el ejercicio ciudadano, comunitario, institucional o social cuyo propósito es vigilar la gestión pública, los resultados de la misma, la prestación de los servicios y la gestión financiera de los actores del SGSS. Todos los ciudadanos en forma plural o a través de organizaciones civiles podrían constituir veedurías ciudadanas.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FECHA: DICIEMBRE 2021
	FORMATO ACTA	VERSION 02 Página 6 de 9

COMITE DE ETICA HOSPITALARIA: Instancia que debe conformar las instituciones de salud públicas, privadas o mixtas que presten servicios de hospitalización en la modalidad intramural. Lo integran el director del Hospital o su delegado, 1 representante de equipo medico, y uno del personal de enfermería del hospital, y la comunidad a través de los representantes de la asociación de usuarios y dos delegados del COPACOS.

VEEDURÍAS CIUDADANAS : Es el ejercicio ciudadano, comunitario, institucional o social cuyo propósito es vigilar la gestión publica, los resultados de las misma, la prestación de los servicios y la gestión financiera de los actores del SGSS. Todos los ciudadanos en forma plural o a través de organizaciones civiles podrán constituir veedurías ciudadanas.



Derechos del paciente Deberes del paciente

- Recibir atención humanizada y trato amable.
- Ser informado sobre los procedimientos y atención que recibirá.
- Ser atendido sin ningún tipo de discriminación (raza, sexo y religión).
- Recibir atención preferencial según mi condición de discapacidad, persona mayor, gestante o menor de 5 años.
- Recibir atención oportuna, segura y continua.
- La información contenida en su historia clínica será tratada de manera confidencial.
- Decidir sobre mi tratamiento (consentimiento informado). En caso de inconciencia, minoría de edad. Mis familiares o representantes serán quien lo ejerza.
- Elegir, ser elegido y participar en las diferentes instancias establecidas dentro del Sistema General de Seguridad Social.
- Recibir información acerca de los costos de los servicios prestados por la IPS.

- Brindar trato amable y respetuoso a todas las personas con quienes me relaciono en el Hospital, especialmente al solicitar información.
- Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales durante y posterior al tratamiento.
- Suministrar información correcta y veraz sobre mi enfermedad y demás aspectos administrativos.
- Cuidar la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E y contribuir con el medio ambiente.
- Cuidar mi salud, la de mi familia y la de mi comunidad.
- Asistir a las capacitaciones programadas por el hospital.
- Cancelar cuando corresponda los pagos que se generen por su atención.
- Asistir oportunamente a las citas asignadas y avisar 24 horas antes en caso de no poder asistir.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FECHA: DICIEMBRE 2021
	FORMATO ACTA	VERSION 02 Página 7 de 9

PROTOCOLO DE CANALES DE ATENCION ATENCION

Atributos del buen servicio

- Todos los funcionarios de la Unidad De Salud De Ibagué USI ESE debe portar su carné en un lugar visible.
- Se debe cumplir con ciertos atributos: respetuoso, amable, confiable, empático, incluyente, oportuno y efectivo.
- los funcionarios debe informarse sobre todos los servicios.
- conocer los trámites y servicios que presta la institución.
- Seguir el conducto regular ante aquellos temas que no puedan atender.
- En ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas.

ACTITUD

- Anticipar y satisfacer las necesidades del usuario.
- escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla
- ir un paso más allá de lo esperado en la atención
- comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir
- ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

LENGUAJE

- Debe ser respetuoso, claro y sencillo.
- evitar abreviaturas, extranjerismos, regionalismos o tecnicismos.
- llamar al usuario por el nombre
- evitar tutear al usuario
- para dirigirse al usuario utilizar señor o señora
- evitar repuestas cortantes como si y no ya que se pueden mal interpretar
- dejar hablar al usuario.

PROTOCOLO DE CANALES DE ATENCION ATENCION

Atención a personas alteradas

- El funcionario debe mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos no mostrarse agresivo verbalmente ni con gestos ni con la postura.
- Dejar que el usuario se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpir ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme
 - No tomar la situación como algo personal.
 - Cuidar el tono de la voz
 - Dar alternativas de solución

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FECHA: DICIEMBRE 2021
	FORMATO ACTA	VERSION 02 Página 8 de 9

ENFOQUE Diferencial

- El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia, para las cuales el Sistema General de Seguridad Social en Salud ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación. (Artículo 3, Ley 1438 de 2011).

- Personas con discapacidad
 - Víctimas
- Orientaciones sexuales e identidades de género

PARA CONSTANCIA





**UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.
IBAGUE TOLIMA**

**GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y
DESARROLLO ESTRATEGICO**

SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

FORMATO ACTA

CODIGO:
GPC-GC-FT-002

FECHA:
DICIEMBRE 2021

VERSION 02

Página 9 de 9

ANEXOS

- Registro de asistencia

COMPROMISOS

RESPONSABLE

**FECHA
CUMPLIMIENTO**

 UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO SUBPROCESO GESTION DE LA CALIDAD FORMATO REGISTRO DE ASISTENCIA						CODIGO: GPC-GC-FT-001 FECHA: SEP 2019
FECHA: 18-Sep-2023		LUGAR: Aud. Sur.		RESPONSABLE: Ledy Giraldo		
N	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CARGO	TELEFONO	FIRMA	
1	Dany Long Correa	danylongcorrea@gmail.com	Aux. Adm.	3228989786		
2	Diana Nidia Pineda	telecomunicaciones@gmail.com	Aux. adm.	3164505003		
3	Yessy Pineda Pineda	YessyPineda@gmail.com	Aux. Adm.	3112404611		
4	Leticia Beltrán	leticia.beltran@gmail.com	Aux. Adm.	3055682188		
5	Ledy Cordeiro	ledycordeiro@hotmail.com	Aux. adm.	3107767454		
6	Marcela Basto Aldean	bastoaldea@gmail.com	Aux. adm.	3162808531		
7	Nina Carolina Sanchez Barrant	ninacasa@gmail.com	Auxiliar Administrativo	3102209170		
8	Diana P. Cortes	dianapcortes@gmail.com	Aux. Adm.	3225592808		
9	Yanier Colmenar Molina	yaniercolmenar@gmail.com	Aux. Adm.	3138996566		
10	Olivera Acosta Arana	olivera.acosta.arana@gmail.com	AUX. FACT.	3155453916		
11	Martha Isabel Cardona	marthaisabelcardona@gmail.com	Aux. factu.	3005862594		
12	Araceli Maceteu	araceli.maceteu@gmail.com	Aux. factu.	3115352630		
13	DIEGO CASTRO	diego.castro@hotmail.com	AUX. ADMINISTRATIVO	3164985317		
14	Lizeth Pinton Morales	lizethpinton@gmail.com	AUX. ADM.	3218105205		
15	Ribiana Gomez	ribianagomez@gmail.com	Aux. administrativo	3138201522		
16	Yessy Pineda	yessypineda@gmail.com	Aux. adm.	3223420187		
17	Diana Nidia Pineda	diananidia@gmail.com	AUX. ADM.	3154451986		
18	Lour Anderson	louranderson@gmail.com	Aux. Adm.	3014032741		
19	Alpina Gonzalez	alpina.gonzalez@gmail.com	Aux. Adm.	3112229226		
20	Felix A. Sanchez	felixasanchez@gmail.com	Aux. Adm.	3133421017		
21	Ledy Marroquin	ledymarroquin@gmail.com	AUX. ADM.	3116215137		
22	Elmyr Lozano	elmyrlozano@gmail.com	AUX. Adm.	35526226		
23	Lour Anderson	louranderson@gmail.com	Aux. adm.	3041297521		
24	Arturo S. Uribe	arturo.s. Uribe@gmail.com	Aux. Adm.	3178680575		
25	Emmanuel Gomez	emmanuelgomez@gmail.com	Aux. Administrativo	3112187694		
TOTAL:	Pablo Sanchez Rodriguez	pablosanchezrodriguez@gmail.com	AUX. Administrativo	3204383350		

 UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO SUBPROCESO GESTION DE LA CALIDAD FORMATO REGISTRO DE ASISTENCIA						CODIGO: GPC-GC-FT-001 FECHA: SEP 2019
FECHA: 18-Sep-2023		LUGAR: Aud. Sur.		RESPONSABLE: Ledy Giraldo		
N	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CARGO	TELEFONO	FIRMA	
1	Diego F. Trujillo	diego.f.trujillo@gmail.com	Aux. Administrativo	3185222589		
2	Lour Anderson	louranderson@gmail.com	Aux. Administrativo	3005245493		
3	Diego Manosalva	diego.manosalva@gmail.com	Aux. Adm.	312029522		
4						
5						
6						

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: DICIEMBRE 2021
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO ACTA	VERSION 02
		Página 1 de 10

ACTA N° 003	
FECHA: 19 SEPTIMBRE 2025	LUGAR: Auditorio SAN FRANCISCO
COMITÉ: ☐	CAPACITACIÓN: ☒ REUNIÓN: ☐ SOCIALIZACIÓN: ☐
INDUCCIÓN: ☐ ADHERENCIA A GUÍAS: ☐	OTROS: ☐
ORDEN DEL DÍA: Capacitación proceso, manual de atención al usuario, deberes y derechos de los usuarios, participación social en salud, protocolo de atención.	
OBJETIVO: Capacitar a los funcionarios en el proceso de Atención al usuario.	
VERIFICACIÓN DE COMPROMISOS PREVIOS: Sin compromisos	
Siendo la 7:00 am en el auditoria de la unidad intermedia San Francisco se reúnen en el auditorio auxiliares de enfermería de la zona rural Unidad de salud de Ibagué USI ESE convocador por el coordinador jefe Luisa Triana. A continuación, se realiza la presentación  QUE ES SIAU El Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) es una herramienta diseñada por el ministerio de salud y protección social para mejorar la prestación de servicios, tomando como fuente la información del usuario mediante peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así como medición de la satisfacción del usuario . 	

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FECHA: DICIEMBRE 2021
	FORMATO ACTA	VERSION 02 Página 2 de 10

OBJETIVOS DE ATENCION AL USUARIO DE LA UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE USI ESE

- Satisfacer las necesidades y expectativas del usuario y su familia con calidad y calidez promoviendo su corresponsabilidad.
- Lograr la efectividad del modelo de prestación de los servicios de salud implementando acciones seguras con mayores beneficios y menores riesgos para los usuarios de la USI ESE.
- Promover, desarrollar y mantener los derechos de las personas, buscando el mejoramiento continuo en la calidad de los servicios de Salud, tanto por parte de los prestadores del servicio, como de los Usuarios.
- Informar continuamente y mantener actualizado al usuario sobre novedades ocurridas dentro de la Institución.
- Guiar y canalizar al usuario hacia los niveles requeridos en pro de satisfacer sus necesidades.
- Resolver y solucionar dudas, quejas y sugerencias que redunden en su beneficio.
- Medir el grado de Satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por nuestros funcionarios a través de la aplicación de la encuesta de satisfacción.

QUEJA

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica, de insatisfacción referida a la prestación de la deficiente atención del personal

RECLAMO

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica, de insatisfacción referida a la prestación de servicio.

PETICIÓN

Es la solicitud respetuosa de información, hecho o acto que interesa o tiene relación directa con el peticionario.

SUGERENCIA

Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: DICIEMBRE 2021
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO ACTA	VERSION 02
		Página 3 de 10

COMO RADICAR UNA PQRS



BUZÓN DE SUGERENCIAS



PAGINA WEB
<https://www.usiese.gov.co/tramites-y-servicios/pqrsdf.html>

Presencial en la oficina de Atención al usuario Unidad Intermedia San Francisco

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios recoge opiniones acerca de los aspectos positivos y negativos de todo el proceso asistencial, constituyendo una importante fuente de información que permite detectar oportunidades y áreas de mejora en los diferentes servicios de la Unidad de salud de Ibagué USI ESE.



**ES IMPORTANTE QUE DESPUÉS DEL SERVICIO
RECIBIDO EL USUARIO CALIFIQUE LA
ATENCIÓN A TRAVÉS DE CÓDIGO QR**



PARTICIPACIÓN SOCIAL

Comprende

Participación ciudadana

Se refiere al ejercicio individual de la defensa de los derechos y la práctica de los deberes del usuario.



Participación comunitaria

Es el derecho de las organizaciones comunitarias a participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud



LA PARTICIPACION EN LAS INSITUCIONES

Es la interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados. Tiene como objetivo de contribuir en el mejoramiento de la prestación del servicio de salud, es otra forma de participar en el sector.

¿que y cuales son las formas de participación en salud ?

Son todos aquellos espacios, estrategias e instrumentos tendientes al ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: DICIEMBRE 2021
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO ACTA	VERSION 02
		Página 5 de 10

CUALES SON :

ALIANZAS O ASOCIACIONES DE USUARIOS: Es el mecanismo de participación con que cuentan las personas afiliadas al sistema general de seguridad social en salud, que tiene derecho a utilizar servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación, quienes se agrupan bajo esta figura para velar por las instituciones prestadoras de servicios de salud y las empresas promotoras de salud, del orden público, mixto y privado.

COPACOS-COMITÉ DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN SALUD: Es una forma de participación social en salud que tiene como objetivo generar un espacio entre los diferentes actores sociales (Juntas Administradoras Locales, organizaciones de la comunidad, la iglesia, el sector educativo entre otras) y el Estado (Alcalde, director o secretario de salud).

COMITE DE ETICA HOSPITALARIA: Instancia que debe conformar las instituciones de salud públicas, privadas o mixtas que presten servicios de hospitalización en la modalidad intramural. Lo integran el director del Hospital o su delegado, 1 representante de equipo médico, y uno del personal de enfermería del hospital, y la comunidad a través de los representantes de la asociación de usuarios y dos delegados del COPACOS.

VEEDURÍAS CIUDADANAS : Es el ejercicio ciudadano, comunitario, institucional o social cuyo propósito es vigilar la gestión pública, los resultados de la misma, la prestación de los servicios y la gestión financiera de los actores del SGSS. Todos los ciudadanos en forma plural o a través de organizaciones civiles podrían constituir veedurías ciudadanas.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: DICIEMBRE 2021
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO ACTA	VERSION 02
		Página 6 de 10

COMITE DE ETICA HOSPITALARIA: Instancia que debe conformar las instituciones de salud públicas, privadas o mixtas que presten servicios de hospitalización en la modalidad intramural. Lo integran el director del Hospital o su delegado, 1 representante de equipo medico, y uno del personal de enfermería del hospital, y la comunidad a través de los representantes de la asociación de usuarios y dos delegados del COPACOS.

VEEDURÍAS CIUDADANAS : Es el ejercicio ciudadano, comunitario, institucional o social cuyo propósito es vigilar la gestión pública, los resultados de las misma, la prestación de los servicios y la gestión financiera de los actores del SGSS. Todos los ciudadanos en forma plural o a través de organizaciones civiles podrán constituir veedurías ciudadanas.



Derechos del paciente Deberes del paciente

- Recibir atención humanizada y trato amable.
- Ser informado sobre los procedimientos y atención que recibirá.
- Ser atendido sin ningún tipo de discriminación (raza, sexo y religión).
- Recibir atención preferencial según mi condición de discapacidad, persona mayor, gestante o menor de 5 años.
- Recibir atención oportuna, segura y continua.
- La información contenida en su historia clínica será tratada de manera confidencial.
- Decidir sobre mi tratamiento (consentimiento informado). En caso de inconciencia, minoría de edad. Mis familiares o representantes serán quien lo ejerza.
- Elegir, ser elegido y participar en las diferentes instancias establecidas dentro del Sistema General de Seguridad Social.
- Recibir información acerca de los costos de los servicios prestados por la IPS.

- Brindar trato amable y respetuoso a todas las personas con quienes me relaciono en el Hospital, especialmente al solicitar información.
- Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales durante y posterior al tratamiento.
- Suministrar información correcta y veraz sobre mi enfermedad y demás aspectos administrativos.
- Cuidar la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E y contribuir con el medio ambiente.
- Cuidar mi salud, la de mi familia y la de mi comunidad.
- Asistir a las capacitaciones programadas por el hospital.
- Cancelar cuando corresponda los pagos que se generen por su atención.
- Asistir oportunamente a las citas asignadas y avisar 24 horas antes en caso de no poder asistir.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FECHA: DICIEMBRE 2021
	FORMATO ACTA	VERSION 02 Página 7 de 10

PROTOCOLO DE CANALES DE ATENCION ATENCIÓN

Atributos del buen servicio

- Todos los funcionarios de la Unidad De Salud De Ibagué USI ESE debe portar su carné en un lugar visible.
- Se debe cumplir con ciertos atributos: respetuoso, amable, confiable, empático, incluyente, oportuno y efectivo.
- los funcionarios debe informarse sobre todos los servicios.
- conocer los trámites y servicios que presta la institución.
- Seguir el conducto regular ante aquellos temas que no puedan atender.
- En ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas.

ACTITUD

- Anticipar y satisfacer las necesidades del usuario.
- escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla
- ir un paso más allá de lo esperado en la atención
- comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir
- ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

LENGUAJE

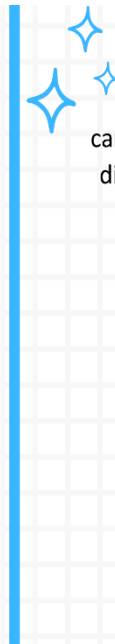
- Debe ser respetuoso, claro y sencillo.
- evitar abreviaturas, extranjerismos, regionalismos o tecnicismos.
- llamar al usuario por el nombre
- evitar tutear al usuario
- para dirigirse al usuario utilizar señor o señora
- evitar repuestas cortantes como si y no ya que se pueden mal interpretar
- dejar hablar al usuario.

PROTOCOLO DE CANALES DE ATENCION ATENCIÓN

Atención a personas alteradas

- El funcionario debe mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos no mostrarse agresivo verbalmente ni con gestos ni con la postura.
- Dejar que el usuario se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpir ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme
 - No tomar la situación como algo personal.
 - Cuidar el tono de la voz
 - Dar alternativas de solución

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: DICIEMBRE 2021
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO ACTA	VERSION 02
		Página 8 de 10

 ENFOQUE Diferencial • El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia, para las cuales el Sistema General de Seguridad Social en Salud ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación. (Artículo 3, Ley 1438 de 2011). • Personas con discapacidad • Víctimas • Orientaciones sexuales e identidades de género		
PARA CONSTANCIA		
ANEXOS		
- Registro de asistencia		
COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA CUMPLIMIENTO



**UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.
IBAGUE TOLIMA**

**GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y
DESARROLLO ESTRATEGICO**

SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

FORMATO ACTA

CODIGO:
GPC-GC-FT-002

FECHA:
DICIEMBRE 2021

VERSION 02

Página 9 de 10

UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA					
GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO					
SUBPROCESO GESTION DE LA CALIDAD					
FORMATO REGISTRO DE ASISTENCIA					
FECHA: 19 Septiembre		LUGAR: Auditorio USI		RESPONSABLE:	
N	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CARGO	TELEFONO	FIRMA
1	Ana Conchabazara	lozadazara@gmail.com	AUX EFEMER	3187205831	
2	Carol Pariza Parra	carolparra20@gmail.com	AUX enfermera	317354033	
3	Luceli Lozano Torres	lxtorres290@gmail.com	AUX Enfermera	3244436255	
4	Katherine Chacón	chacónkatherine33@gmail.com	AUX ENF	3232510569	
5	MARILIA BUSTEAGO	bustegasmarilic@gmail.com	AUX En Enfermu	3156465133	
6	Luzmila Gutierrez	luzmiguierrez@gmail.com	AUX Enfermera	3153561957	
7	Mariluz Hortua R.	usi.mh.ortuamaria@gmail.com	AUX enfermera	3113546562	
8	Yuliana Martinez	yulianamartinez@gmail.com	AUX enfermera	3125718120	
9	Eidy Lorena Herrera R.	eidylorenaherrera@gmail.com	AUX Enfermera	3227733257	
10	Roda Gomez	Roda20@gmail.com	AUX enfermera	311255467	
11	Yamile Beltrán Arango	yamilebeltran@gmail.com	AUX enfermera	3102666173	
12	Sandra Mila Gera U.	milagraciagera@gmail.com	AUX Enfermera	3212818800	
13	Manuela Sánchez	manuelsanchez@gmail.com	AUX enfermera	3118384322	
14	Adriana Acosta	acostaadriana@gmail.com	AUX de enfermera	3115359347	
15	Dorly Johana Davila	dorlyjohandavila@gmail.com	AUX de enfermera	3235718295	
16	Gris Marid Anz R	Grismaridanz@gmail.com	AUX de enfermera	3195961148	
17	Mona Pamela Arac	monapamelaarac@gmail.com	AUX de enfermera	3705669827	
18	Martina Liliana Pao A.	martinalilianapao@gmail.com	AUX de Enferm.	3166230249	
19	Yenny Alexandra Pico	yloalexandra@hotmail.com	AUX enfermera	3124815885	
20					
21					
22					
23					
24					
25					

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FECHA: DICIEMBRE 2021
	FORMATO ACTA	VERSION 02 Página 10 de 10

