


	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		SIG-FR-01	
	Formato		Versión: 01	
	Modelo para la elaboración de actas general		Aprobado: Acta No 006 del 27 de Junio del 2015	

ACTA No. 04						
Capacitación	x	Reunión de autocontrol	Inspección	Baja de bienes o dispositivos		
Lugar:	CEDIM		Fecha:	15-03-2023	Hora:	5:00 pm
Objetivo: Presentar a los colaboradores de CEDIM los conceptos básicos de la política ciudadana de acuerdo a la resolución 2063 del 2017 y los canales de instaurar PQRSF-D.						
Organizada por:	Adriana Esther Rosero Imbachi			Cargo:	Asesora de calidad	
Temas a Tratar				Responsable		
Política de participación ciudadana				Asesora de calidad		
Resolución 2063 de 2017				Asesora de calidad		
Canales de instauración PQRSF-D				Asesora de calidad		
Evaluación				Asesora de calidad		
DESARROLLO DE LA AGENDA						
<p>La participación social es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y es su responsabilidad aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.</p> <p>La Participación Social es un derecho vinculado con el derecho humano fundamental a la salud, y esto significa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participar en decisiones que puedan significar una limitación o restricción: en condiciones de acceso a establecimientos de salud. • Participar en los programas de promoción y prevención que sean establecidos. • Participar en las decisiones de inclusión o exclusión de servicios de servicios y tecnologías. <p>Derecho a la salud implica: Derecho a la vida con bienestar, Derecho a la atención cuando se necesite: servicios adecuados y con calidad, Salud es construcción social = participación social.</p> <p>Los beneficios que tienen los ciudadanos en la política social en salud es que tenga un instrumento legal para exigir nuestra participación en la toma de decisiones y ejercer control a los recursos y actores del sistema de salud.</p> <p>Resolución 2063 de 2017</p> <p>El Plan de Acción está orientado en los Ejes estratégicos de la Política de Participación Social en Salud adoptados de la Resolución 2063 de 2017 del Ministerio de Salud y la Protección Social. Los ejes estratégicos son: Fortalecimiento Institucional, Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud, Impulso a la cultura de la salud, Control social en salud, Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión y estos se constituyen en las líneas de acción donde se agrupan las acciones a desarrollar para el logro de los objetivos.</p> <p>Su finalidad consiste en fortalecer los procesos de participación social en salud para que la ciudadanía haga parte del proceso de adopción de las decisiones que tienen que ver con ese derecho fundamental.</p> <p>Mecanismos de participación ciudadana establecidos por CEDIM son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asociación de usuarios: busca ser un mecanismo de participación en el que se agrupan los usuarios con el fin de velar por los derechos y deberes que tienen éstos y poder disfrutar de servicios de salud de buena calidad, con oportunidad y trato digno, el cual puede participar Cualquier persona que haya sido o sea usuaria de los servicios prestados por CEDIM IPS puede pertenecer a esta Asociación. En este momento ellos hacen parte de nuestra asociación: 						

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-FR-01	
	Formato	Versión: 01	
	Modelo para la elaboración de actas general	Aprobado: Acta No 006 del 27 de Junio del 2015	



La Oficina de Atención al Usuario se encarga del funcionamiento de esta Asociación, la cual sin duda afianza nuestras relaciones con la comunidad y contribuye al fomento de la participación ciudadana y al mejoramiento continuo de la Institución.



PQRSF-D: El sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades y Denuncia (PQRSF-D) es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tiene el cliente interno y externo, para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir el camino a la eficiencia. Los medios por los que se pueden realizar las manifestaciones (PQRSF-D) son:

- **PRESENCIAL:** Atención al usuario
- **PÁGINA WEB:** www.cedimips.com
- **Código QR**
- **Formato SIAU-FR-03** Manifestación (PQRSF-D)
- **BUZÓN DE SUGERENCIA:** Cedim principal, Cedim Clínica Gloria Patricia Pinzón, Cedim Consulta especializada.

Posterior a ello se realizó una valoración de conocimiento mediante el diligenciamiento de un formulario de gmail con las siguientes preguntas:

- ¿El concepto de asertividad en la comunicación refiere a?
- ¿Qué es la participación social?
- Escoge mecanismos de participación social según la PPSS
- Seleccione la opción correcta [Petición] [Queja] [Reclamo] [Sugerencia] [Felicitación] [Denuncia]
- Recibir información sobre mi condición de salud de manera clara, oportuna es
- La humanización se considera como: La realización de encuestas en los servicios ambulatorios, para medir el grado de satisfacción de nuestros usuarios, es una función de SIAU



De los 135 colaboradores de CEDIM IPS, el formulario lo diligenciaron el 25% que corresponde a 34 colaboradores y la nota obtenida es de

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-FR-01	
	Formato	Versión: 01	
	Modelo para la elaboración de actas general	Aprobado: Acta No 006 del 27 de Junio del 2015	

Nombres completos	Cargo	Nota
LILIANA GUZMAN LOZADA	TECNICO ALMACEN Y ACTIVOS FIJOS	5
ZULMA PATRICIA ZUÑIGA LEYVA	AUXILIAR ADMINISTRATIVA	5
ANA YULIETH PAEZ CARDONA	ASISTENTE CUENTAS Y GLOSAS	5
YINETH ZUÑIGA LIZCANO	COORDINADOR CUENTAS MEDICAS	5
CARMEN ELENA SILVA NUÑEZ	SUBGERENTE	5
NHORA PINZON SALAZAR	AUXILIAR ADMINISTRATIVA	5
MARIA OVEIDA OBANDO	SERVICIOS GENERALES	5
Samuel José Medina Ortiz	Aprendiz Sena	5
Carolina Ramos M	Aux servicios generales	5
Zandra Liliana Cabrera Velandia	Coordinadora servicios generales	5
Valentina Rodriguez Calderon	Aprendiz SENA	5
Blanca Inés Escobar chala	Servicios generales	5
Aura Stella Umaña Artunduaga	Lider SIAU	5
Guillermo Andrés parra valencia	Orientador	5
Oneida Echeverry Pérez	Auxiliar de servicios generales	5
María Elena Galvis Trujillo	Auxiliar Administrativo programación de cirugía	5
NANCY ORTIZ PEREZ	COORDINADORA DE FACTURACION	5
AURELIO SAPUY SILVA	PORTERO ORIENTADOR	5
David Jilson Baez Alvarez	Auxiliar de enfermería	4,6
Diana Carolina Rios Cabrera	Aux administrativo	4,6
GERTRUDYS CHALA AGUDELO	JEFE DE TALENTO HUMANO	4,6
BRAYAN MAURICIO MAMIAN RIVERA	AUXILIAR DE ENFERMERÍA	4,6
Ana dolores López marrugo	Instrumentadora Quirúrgica	4,6
Mariana Linares Hernández	Instrumentador Quirúrgico	4,6
Alejandro Martínez Santos	Auxiliar de enfermería	4,6
Brillith lorena victoria ibarra	Auxiliar de enfermería	4,6
Miguel Ángel Hernández Burbano	Aux enfermería	4,6
Luz Dary Rosero pantoja	Auxiliar de enfermería	4,2
Gina Paola Bustos Tejedor	Instrumentadora quirúrgica	4,2
Arismeldy Castañeda Olivera	Aux de servicios generales	3,8
TATIANA CARVAJAL ROJAS	INGENIERA AMBIENTAL	3,8
LEIDY MORALES	SST	3,8
Nini Johanna jaramillo	Auxiliar de enfermería	2,9
Carlos Arturo bedon sanchez	Orientador	1,7

De los 34 colaboradores que diligenciaron el formulario de gmail el 44% saco una nota de 5, el 36% una nota mayor a 4, el 8% 3.8 y el 5.8% una nota menor a 3.

COMPROMISOS		
Acción a realizar	Responsable	Fecha

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-FR-01	
	Formato	Versión: 01	
	Modelo para la elaboración de actas general	Aprobado: Acta No 006 del 27 de Junio del 2015	

Cumplir y hacer cumplir con la política ciudadana de acuerdo a la resolución 2063 del 2017	Todos los colaboradores	31-12-2022
--	-------------------------	------------

No siendo más el motivo de la presente reunión se da por terminada siendo las 6:00 PM. Firman los que en ella intervinieron diligenciando el formato SGC-FR-04 Listado de Asistencia del Cliente Interno y Externo.

COPIA CONTROLADA