


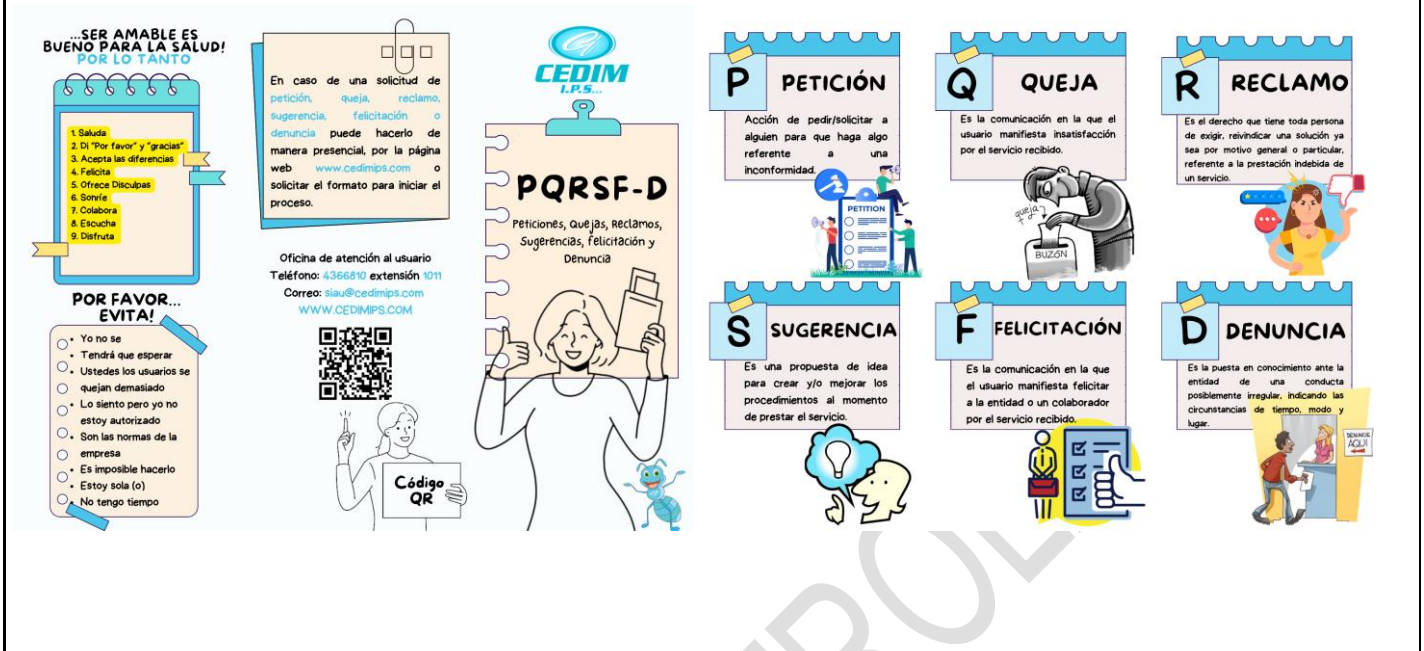
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-FR-01	
	Formato	Versión: 01	
	Modelo para la elaboración de actas general	Aprobado: Acta No 006 del 27 de Junio del 2015	

ACTA No. 06					
Lugar:	SEDE PRINCIPAL CEDIM	Fecha:	11/03/2024	Hora:	04:00PM
Objetivo: SOCIALIZACIÓN A LOS USUARIOS DE LOS CANALES DE INFORMACIÓN Y COMO INSTAURAR UNA PQRSD-F					
Organizada por:	AURA STELLA UMAÑA	Cargo:	COORDINADORA SIAU		
Temas a Tratar			Responsable		
Socializaciones a los usuarios sobre la optimización de canales de comunicación tales como buzones, telefónica, presencial, pagina web y correo institucional.			AURA STELLA UMAÑA		
DESARROLLO DE LA AGENDA					
<p>Siendo las 04:00 pm la líder de SIAU y el aprendiz Sena dan inicio a la socialización de los diferentes canales de información de las Sedes de CEDIM IPS, se entregan folletos de información de cómo instaurar una PQRSD-F y los medios por donde hacerlo.</p> <ol style="list-style-type: none"> Petición: Acción de pedir/solicitar a alguien para que haga algo referente a una inconformidad Queja: Es la comunicación en la que el usuario manifiesta insatisfacción por el servicio recibido Reclamo: Es un descontento vinculado directamente a los servicios prestados en la entidad Sugerencia: Es una propuesta de idea para crear y/o mejorar los procedimientos al momento de prestar el servicio Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante la entidad de una conducta posiblemente irregular, indicando las circunstancias de tiempo, modo y lugar Felicitaciones: Es la comunicación en la que el usuario manifiesta felicitar a la entidad o un colaborador por el servicio recibido <p>CANALES DE INFORMACIÓN: Se le informa al usuario los distintos canales de información que le ofrece CEDIM IPS para manifestar sus PQRSD-F</p> <p>Oficina de atención al usuario Teléfono: 4366810 extensión 1011 Correo: siau@cedimips.com Página web: www.cedimips.com Código QR:</p> 					
 <p>Correo electrónico: siau@cedimips.com</p> <p>Buzón de sugerencias ubicados en cada sede.</p> <p>Teléfono: 4366810 extensión 1011</p> <p>Carra 15 No 14-38 B/ Centro en el primer piso de la sede principal de CEDIM IPS.</p> <p>Calle 8 # 9B - 40 B/ Lasavenidas Clínica Gloria Patricia Pinzón</p>					

	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	

ANEXO FOLLETOS ENTREGADOS:



...SER AMABLE ES BUENO PARA LA SALUD! POR LO TANTO

1. Saluda
2. Di "Por favor" y "gracias"
3. Acepta las diferencias
4. Felicita
5. Ofrece Disculpas
6. Sonríe
7. Colabora
8. Escucha
9. Disfruta

POR FAVOR... EVITA!

- Yo no se
- Tendrá que esperar
- Ustedes los usuarios se quejan demasiado
- Lo siento pero yo no estoy autorizado
- Son las normas de la empresa
- Es imposible hacerlo
- Estoy sola (o)
- No tengo tiempo

En caso de una solicitud de petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia puede hacerlo de manera presencial por la página web www.cedimips.com o solicitar el formato para iniciar el proceso.

Oficina de atención al usuario
Teléfono: 4366810 extensión 1011
Correo: siau@cedimips.com
WWW.CEDIMIPS.COM

PQRSF-D
Peticiones, quejas, Reclamos, Sugerencias, felicitación y Denuncia

P PETICIÓN
Acción de pedir/solicitar a alguien para que haga algo referente a una inconformidad.

Q QUEJA
Es la comunicación en la que el usuario manifiesta insatisfacción por el servicio recibido.

R RECLAMO
Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar una solución ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio.

S SUGERENCIA
Es una propuesta de idea para crear y/o mejorar los procedimientos al momento de prestar el servicio.

F FELICITACIÓN
Es la comunicación en la que el usuario manifiesta felicitación a la entidad o un colaborador por el servicio recibido.

D DENUNCIA
Es la puesta en conocimiento ante la entidad de una conducta posiblemente irregular, indicando las circunstancias de tiempo, modo y lugar.

COMPROMISOS		
Acción a realizar	Responsable	Fecha
Socializar sucesivamente la política de Participación Ciudadana a los usuarios de CEDIM IPS	AURA STELLA UMAÑA	11/03/2024

No siendo más el motivo de la presente reunión se da por terminada siendo las 05:00 PM. Firman los que en ella intervinieron diligenciando el formato TH-FR-22 Listado de Asistencia del Cliente Interno y Externo

COPIA



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

	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	TH-FR-22	
	Formato	Versión: 02	
	Listado de Asistencia del Cliente Interno y Externo	Aprobado: 24/09/2024	

FECHA: _____ RESPONSABLE: _____ CARGO: _____
 SEDE: MI-OR-24 OBJETIVO: Como INSTAURAR PORS

No	NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	IDENTIFICACIÓN	CARGO	PROCESO/ ENTIDAD	FIRMA
1	Omaira Perdomo	07874770		Anda	Omaira Perdomo
2	Ambercesilia Alvarez	40595790			Ambercesilia Alvarez
3	Alfonso Oval	2662980			Alfonso Oval
4	Anyi Lopez	117542692			Anyi Lopez
5	Muel Caberas	117552950			Muel Caberas
6	Carolina Anzures	407272			Carolina Anzures
7	Jhon Casanova	117542533			Jhon Casanova
8	Leonardo Fierro	109532639			Leonardo Fierro
9	Eduar Fco. Carrillo V.	111921067			Eduar Fco. Carrillo V.
10	Dora Antonia Muñoz	1.114234914			Dora Antonia Muñoz
11	Ledy Roue Adame	1119542145			Ledy Roue Adame
12	Reici Adame Sierra	40.772.898			REICI ADAME-SIERRA
13	José Jesús Ruiz Díaz	11.631.441			José Jesús Ruiz Díaz
14	Nayely Roue Adame	1.114.511.454			Nayely Roue Adame
15	Nataly Bonillo M	117504024			Nataly Bonillo M
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					

Autorizo de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a CEDIM IPS SAS, para tratar mis datos aquí registrados con la finalidad de llevar control de asistencia al evento, crear y gestionar base de datos en relación al mismo, además de actividades de mercadeo y/o promoción de servicios, así como también la toma de imágenes y grabación de audio como soporte y difusión del evento. Para ejercicio de mis derechos de conocer, actualizar y rectificar mis datos personales, solicitar prueba de la autorización otorgada, ser informado respecto al uso de mis datos, CEDIM IPS SAS ha dispuesto la línea 4380269 ext: 1001 - 1007 y el correo siau@cedimips.com