
	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. 23

Lugar:	Clínica Gloria Patricia Pinzón	Fecha:	13/12/2024	Hora:	03:00PM
---------------	--------------------------------	---------------	------------	--------------	---------

Objetivo: Socialización a los usuarios de los canales de información y PQRSD-F

Organizada por:	Leidy Cabrera	Cargo:	Aux, de 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.	LEIDY CABRERA

DESARROLLO DE LA AGENDA

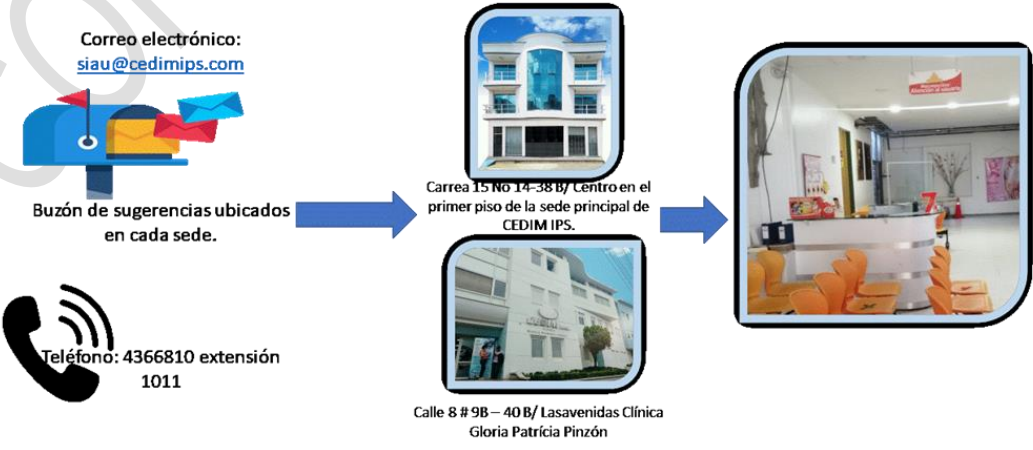
Siendo las 04:00 pm la líder de SIAU y el aprendiz Sena dan inicio a la socialización de los diferentes canales de información de las Sedes de CEDIM IPS, se entregan folletos de información de cómo instaurar una PQRSD-F y los medios por donde hacerlo.

- 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

CANALES DE INFORMACIÓN:

Se le informa al usuario los distintos canales de información que le ofrece CEDIM IPS para manifestar sus PQRSD-F

Oficina de atención al usuario
Teléfono: 4366810 extensión 1011
Correo: siau@cedimips.com
Página web: www.cedimips.com
Código QR:





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

Código QR

PQRSF-D
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerecias, 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 felicitar 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



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



GESTION DE TALENTO HUMANO

TH-FR-22



Formato

Versión: 02

Listado de Asistencia del Cliente Interno y Externo

Aprobado: 24/09/2024

FECHA: 13-12-24 RESPONSABLE: Leidy Cabrera CARGO: Aux. de SIAU

SEDE: Clínica G.P.P. OBJETIVO: Canales de Comunicación

No	NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	IDENTIFICACIÓN	CARGO	PROCESO/ ENTIDAD	FIRMA
1	Sevafin Martinez	12192290	H. 3	Sanitas	Sevafin Martinez
2	Armando Areiza G.	1676615	H. 8	Sanitas	Armando A.
3	Liliana Martinez	3050954	H. 27	Sani Militar	Liliana Martinez
4	Jairo fernando Ibarra	1765629	A	Sanitas	Jairo Ibarra
5	Jonny Elmer Aldana	1006505249	H.	Previsora	Jonny Aldana
6	Omar De jesus Moreno	4962799	H. 21B	Nueva eps	Omar Moreno
7	Clodomiro Murcia	17625191	A 29	Sanitas	Clodomiro Murcia
8	Maria Consuelo Rojas	40771799	H. 4.	Positiva	Consuelo Rojas
9	Zully Collazos.	1117511925	H. 4	Previsora	Zully Collazos
10	Samuel David Montez	1117513036	H. 3	Nueva eps	Samuel David Montez
11	Mathias Aiba Fuertes	1118383181	H. 13	Sanitas	Mathias Aiba Fuertes
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					