


E5LA

M02

REUNION DE LOS INTEGRANTES DE LA ASOCIACION DE USUARIOS Y  
SIAU COMO EJE FUNDAMENTAL DE ARTICULACION DE LOS PROCESOS  
INSTITUCIONALES

ASOCIACION DE USUARIOS

 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2</p>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	SGC-310-F-04
		Versión	02
	<b>ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES</b>	Descripción	Formato
		Fecha	05-01-2024
		Página 1 de 3	

DATOS GENERALES			
Fecha: 25/09/24	Hora Inicio: 2:00 p.m.	Hora Final: 04:00 p.m.	Número de Acta: 16
Tipo de Reunión	Ordinaria	X	Temas: Reunión de los integrantes de la asociación de usuarios y SIAU como eje fundamental de articulación de los procesos institucionales.
	Extraordinaria		
Objetivo	Capacitar a los integrantes de la Asociación de Usuarios en el uso efectivo del SIAU para mejorar la atención a los usuarios y facilitar la gestión de sugerencias y reclamos.		
CONTENIDO			
<p>La capacitación se estructurará en torno a tres temas clave:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Introducción al SIAU:</b> Explicación del Sistema de Atención al Usuario (SIAU), sus funciones, y el papel que juega en la mejora de la atención de salud.</li> <li>✓ <b>Manejo de sugerencias y reclamos:</b> Descripción del proceso adecuado para la gestión de sugerencias, quejas y reclamos, enfocándose en cómo el SIAU facilita este proceso.</li> <li>✓ <b>Articulación entre la Asociación de Usuarios y el SIAU:</b> Se resaltó cómo la comunicación y colaboración entre estos dos entes es esencial para optimizar la atención en salud y defender los derechos de los usuarios.</li> </ul>			
RECURSOS			
<p>Para una capacitación efectiva, se emplearán los siguientes recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Material audiovisual:</b> Presentaciones en diapositivas, videos breves y gráficos ilustrativos sobre el funcionamiento del SIAU y la gestión de sugerencias y reclamos.</li> <li>✓ <b>Material impreso:</b> Folletos y guías con los pasos detallados para la gestión de quejas y sugerencias, incluyendo casos hipotéticos para facilitar la comprensión.</li> <li>✓ <b>Recursos humanos:</b> Facilitadores capacitados en el uso del SIAU y en procesos de atención al usuario. Además, se contará con un representante del SIAU para responder a preguntas específicas de los asistentes.</li> </ul>			
DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN			
<p>La capacitación se desarrolló en cuatro etapas principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Apertura y bienvenida:</b> Los participantes fueron recibidos y se presentaron brevemente los objetivos de la sesión. La introducción subrayará la importancia del trabajo conjunto entre la Asociación de Usuarios y el SIAU como base para la mejora de la atención en salud.</li> <li>✓ <b>Sesiones informativas:</b> Cada tema fue abordado en módulos de 20-30 minutos. Las explicaciones se harán de forma clara y accesible, priorizando la interacción y resolviendo preguntas en el momento para asegurar la comprensión.</li> <li>✓ <b>Ejercicios prácticos:</b> Se realizaron ejercicios y simulaciones en grupos pequeños, donde los participantes tendrán la oportunidad de practicar el proceso de canalización de sugerencias y reclamos utilizando formatos específicos. Este espacio permitirá a los participantes familiarizarse con la documentación y los procedimientos.</li> <li>✓ <b>Sesión de preguntas y respuestas:</b> Se abrió un espacio de diálogo donde los asistentes podrán exponer sus inquietudes y recibir respuestas específicas a sus dudas.</li> </ul>			
EVIDENCIAS			



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES**

Código	SGC-310-F-04
Versión	02
Descripción	Formato
Fecha	05-01-2024

	<p><b>PLANEACIÓN ESTRATEGICA</b></p>	Código	GER-200-FC-01
		Versión	01
		Descripción	Formato
		Fecha	Febrero-01-2017
<p><b>CAPACITACIONES</b></p>		<p>Página 1 de 2</p>	

**LISTA DE ASISTENCIA**

Conferenciata: Practicantes de psicología Cargo: SIAU  
 Proceso: Participación social  
 Temas: Gestión de los integrantes de la asociación de usuarios y SIAU como fundamento de los procesos institucionales  
 Ubicación: Hospital Local - Aguachica, Cesar  
 Fecha de Capacitación: 25/01/24  
 Hora Inicial: 2:00 p.m.  
 Hora Final: 4:00 p.m.  
 Objetivo: Capacitar a los integrantes de la asociación en el uso efectivo del SIAU para mejorar la atención a los usuarios y facilitar la gestión de sugerencias y reclamos.  
 Manifiesto que he recibido y entendido en todo su alcance el tema tratado y me comprometo a cumplir con el procedimiento o contenido de los temas y responsabilidades asignadas. En constancia firmo:

**LISTA DE ASISTENCIA**

NOMBRES ASISTENTES	CARGO	DOCUMENTO	FIRMA	SEDE
Liliana Esteban	vecedor	49652591	[Firma]	H.L.A
Dania Turun	Pro Asociación U	49659980	[Firma]	H.L.A
Luzmila López	Vecedor salud	14914416	[Firma]	H.L.A
FREDY DÍAZ VARGAS	Asociado	91473525	[Firma]	H.L.A
Jose H Ramirez	Vecedor Salud	91245255	[Firma]	H.L.A
Luzmila Turun	Vecedor	25715844	[Firma]	H.L.A
Maria Pelly Dora	Vecedor	20703403	[Firma]	H.L.A
Luz A SANTIBAN	vecedor	18923616	[Firma]	H.L.A
Edmar Ortiz	ASOCIADO	7314655P	[Firma]	H.L.A
HERIBERTO GUTIERREZ	Vecedor	7445450	[Firma]	H.S.E.G.
Luz Mariana P. RIVERA	vecedor	49654809	[Firma]	Hospital
Sibeth Yori con	Asociado	40662952	[Firma]	H.L.A
Francisco patin	Pta SIAU	5019673	[Firma]	H.L.A

**CIERRE DE LA CAPACITACIÓN**

**Reflexión final:** Se hizo un resumen de los puntos clave de la capacitación y se reforzará el valor de la comunicación y colaboración entre el SIAU y la Asociación de Usuarios.

**Compromisos y próximos pasos:** Se invitó a los asistentes a asumir un compromiso personal para mejorar la atención a los usuarios a través del uso adecuado del SIAU. Además, se plantearán posibles seguimientos para reforzar los conocimientos adquiridos.

**Agradecimientos y despedida:** Se reconoció la importancia de cada participante en el proceso de mejora de los servicios de salud, agradeciendo su compromiso con la comunidad y el rol que desempeñan en la misma.

Siendo las 4:00 p.m. de la tarde, se da por terminada la socialización. Para mayor constancia, se adjunta la evidencia.



Código	SGC-310-F-04
Versión	02
Descripción	Formato
Fecha	05-01-2024

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

