

# **HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E**


**E1 LE**

**M05**

**CAPACITAR A LA ASOCIACION DE USUARIOS EN TEMAS DE  
PORTAFOLIO DE SERVICIOS SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION  
AL USUARIO**

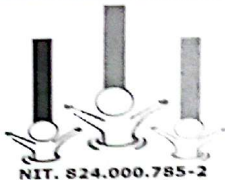
**ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

**PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 2025**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	SGC-310-F-04
		Versión	02
		Descripción	Formato
		Fecha	02-01-2025
<b>ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES</b>		Página 1 de 5	

DATOS GENERALES			
Fecha: 05 - 03-2025	Hora Inicio: 8:00 am	Hora Final: 11:30 am	Número de Acta: 2
Tipo de Reunión	Ordinaria	X	Temas: Capacitar a la asociación de usuarios en temas de sistemas de información y atención al Usuario
	Extraordinaria		
Objetivo	Brindar a los miembros de la Asociación de usuarios las herramientas y conocimientos necesarios para optimizar sus servicios, utilizando eficientemente el sistema de información y mejorar la atención al usuario.		
CONTENIDO			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información sobre el portafolio de servicios ofrecidos</li> <li>- Sistema de información y atención al Usuario</li> <li>- Manejo de sugerencias Quejas y Reclamos</li> <li>- Socialización ficha técnica control social, Recepción Comunitaria</li> </ul>			
RECURSOS			
Físicos: Locación, Auditorio Hospital Local de Aguachica ESE Tecnológicos: Computador, Video Beam, celular. Humanos: Coordinador SIAU, secretaria SIAU, Practicantes UNAD Participantes: Asociación de usuarios.			
DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN			
Iniciamos la actividad dándole la bienvenida a la Asociación de usuarios y a los demás participantes, luego se procede al desarrollo de la actividad.			
<b>Portafolio de servicios ofrecidos</b> Se brindo información clara y detallada sobre los servicios que presta la entidad, incluyendo su alcance, población beneficiaria, requisitos de acceso y horarios de atención.			
<b>Sistema de información y atención al usuario</b> Se explico el funcionamiento del sistema que permite orientar, informar y dar respuesta a las inquietudes y necesidades del usuario, incluyendo canales de atención (presencial, telefónica, virtual).			
<b>Manejo de Sugerencias, Quejas y Reclamos (PQRS)</b> Se enseñó cómo diligenciar correctamente una PQRS, tiempos de respuesta, instancias responsables, y la importancia de este mecanismo para mejorar la calidad del servicio.			
<b>Socialización ficha técnica control social y recepción comunitaria</b> Se socializo la ficha técnica como herramienta de seguimiento y evaluación ciudadana, motivando la participación comunitaria activa en el control social sobre la gestión institucional.			
<b>Conclusión</b> La actividad permitió fortalecer el conocimiento de los participantes sobre el portafolio de servicios de la entidad, así como los mecanismos de atención al usuario y de participación ciudadana. Al identificar los canales disponibles para expresar sugerencias, quejas y reclamos (PQRS), y al			





## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código SGC-310-F-04

Versión 02

Descripción Formato

Fecha 02-01-2025

ACTA DE CAPACITACIONES Y O  
SOCIALIZACIONES

Página 2 de 5

comprender el uso de herramientas como la ficha técnica del control social, se fomenta una cultura de transparencia, corresponsabilidad y mejora continua. Asimismo, se evidenció la importancia de contar con usuarios bien informados y comprometidos, lo cual contribuye significativamente al fortalecimiento institucional y a la calidad en la prestación de los servicios.

## EVALUACIÓN DE ADHERENCIA

Formato Ficha técnica

3. FICHA TÉCNICA DE CONTROL SOCIAL RECEPCION COMUNITARIA POR TERRITORIAL DE SALUD 2016-2019- PLAN DE ACCION EN SALUD 2018 RESOLUCION 2063 DE 2017 /DECRETO 321 DE 2018 POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD DEL DEPARTAMENTO DEL CESAR					
MUNICIPIO: AGUACHICA					
ENTIDAD A LA CUAL PERTENECE LA ASOCIACION: HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA					
FECHA DE RECEPCION DE QUEJA:					
RECEPCION COMUNITARIA DE QUEJAS SOBRE PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD					
NOMBRE DE LA PERSONA QUE PRESENTA LA QUEJA					
DOCUMENTO IDENTIDAD					
ENTIDAD DONDE OCURRE EL EVENTO DE QUEJA					
MOTIVO DE LA QUEJA					
SERVICIO DONDE OCURRIÓ EL EVENTO DE QUEJA	CONSULTA EXTERNA	URGENCIAS	HOSPITALIZACION	LABORATORIO	VACUNACION
	CRECIMIENTO Y DESARROLLO	PROGRAMAS ESPECIALES	PLANIFICACION FAMILIAR	FACTURACION	CONTROL PRENATAL
	ATENCION AL USUARIO	SERVICIO AMIGABLE	ODONTOLOGIA	OTROS	
FUNCIONARIO INVOLUCRADO					
SUGERENCIA DE LA PERSONA QUE PRESENTA LA QUEJA					
USUARIO INSATISFECHO			MIEMBRO DE LA ASOCIACION QUE RECIBE LA QUEJA		
ELABORO COORDINACION - EQUIPO PARTICIPACION SOCIAL					



## EVIDENCIAS

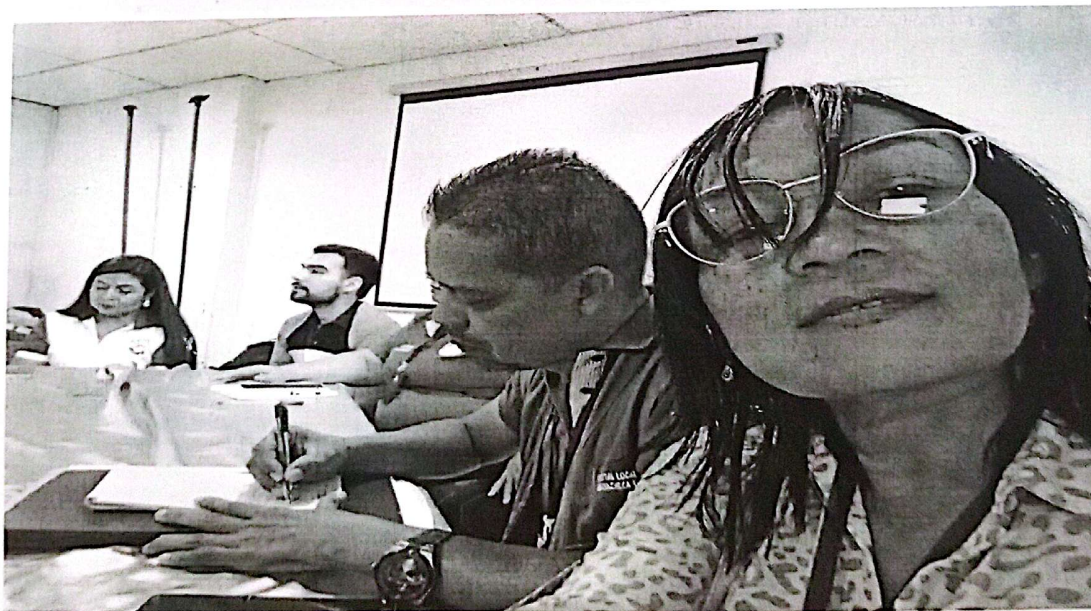
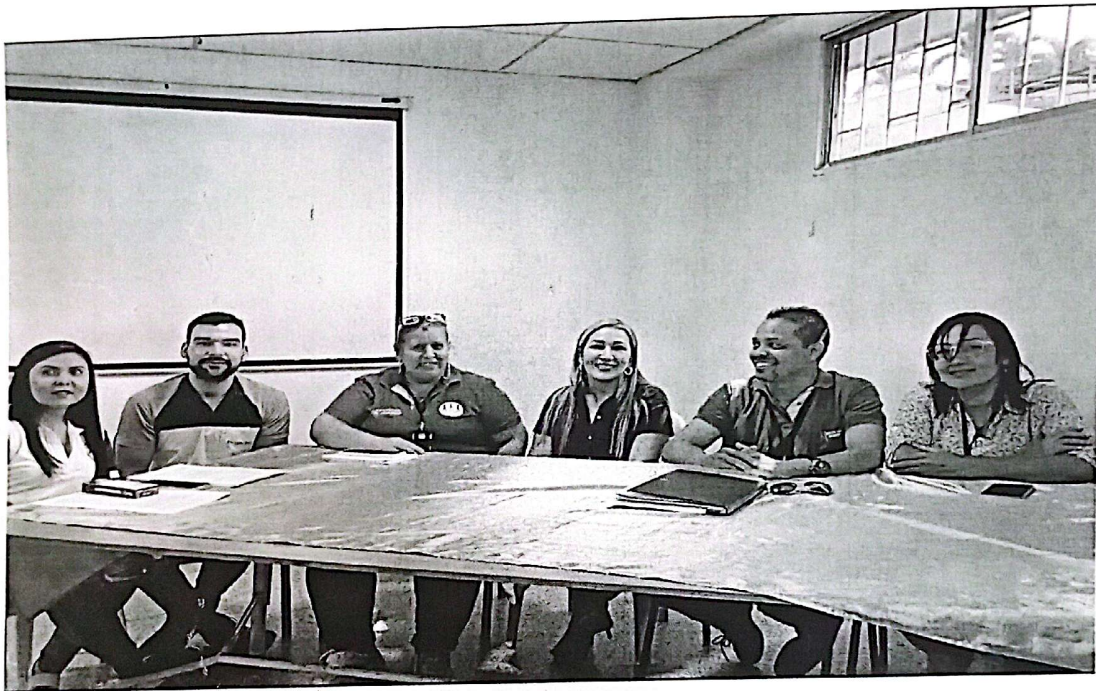
[illegible]

## CIERRE DE LA CAPACITACIÓN

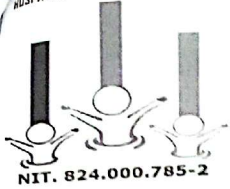
Se da por terminada la socialización siendo las 11:40 am. Para mayor constancia se adjunta lista de asistencia de los participantes.



EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS







# SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

## ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES

Código SGC-310-F-04

Versión 02

Descripción Formato

Fecha 02-01-2025

Página 5 de 5





HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA  
NIT 824000785 Cra 7 # 2-160  
FORMATO EDUCACIÓN A USUARIOS

Código 90C-310-FC-01  
Versión 2  
Fecha 2025

TEMA:

Capacitar a la Asociación en temas de Sistemas de Información y Atención al Usuario.  
OBJETIVOS: Brindar a los miembros de la Asociación de usuarios los conocimientos y conocimientos necesarios para optimizar sus servicios, utilizando eficientemente el sistema de información.  
FECHA: 05 de Marzo - 2025

ORDEN	NOMBRES Y APELLIDOS	HOMBRE	MUJER	EDAD	IDENTIFICACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	EAPS	GRUPO POBLACIONAL DE PERTENENCIA												FIRMA
										AFROCOLOMBIANO / PALENGUERO	RAZAL	OTROS	DESPLAZADOS	VICTIMAS	DESARROLLADOS	MUJER CAREZA DE	PERSONA EN CONDICIÓN	ADULTO MAYOR	LOTB	MAS/ADOLESCENTES	OTROS	
1	Jenny Pineda	X		32	1002325257	Jenny Pineda 8269900	Calle 9. 934	3233091392														Jenny
2	Lina Alexandra Santiago	X		49	18927676	Alexander Santiago 8269900	Calle 9. 934	3184508851														Lina Santiago
3	Ysaura del Valle				28715844	Ysaura del Valle 8269900	Calle 9. 934	3145627442														
4	María Corina B.O.	V		61	14945411	María Corina B.O. 8269900	Calle 9. 934	3145627442														
5	Gloria Pineda	V		10	65888072	Gloria Pineda 8269900	Calle 9. 934	3145627442														
6	Gloria Pineda	V		49	65888072	Gloria Pineda 8269900	Calle 9. 934	3145627442														
7	Gloria Pineda	V		49	65888072	Gloria Pineda 8269900	Calle 9. 934	3145627442														
8	Alba H. Quintero	V		49	65888072	Alba H. Quintero 8269900	Calle 9. 934	3145627442														
9	María Corina B.O.	V		61	14945411	María Corina B.O. 8269900	Calle 9. 934	3145627442														
10	Milareth Carmona	V		100	3145627442	Milareth Carmona 8269900	Calle 9. 934	3145627442														
11	María Corina B.O.	V		61	14945411	María Corina B.O. 8269900	Calle 9. 934	3145627442														
12	María Corina B.O.	V		61	14945411	María Corina B.O. 8269900	Calle 9. 934	3145627442														
13	María Corina B.O.	V		61	14945411	María Corina B.O. 8269900	Calle 9. 934	3145627442														
14	María Corina B.O.	V		61	14945411	María Corina B.O. 8269900	Calle 9. 934	3145627442														
15	María Corina B.O.	V		61	14945411	María Corina B.O. 8269900	Calle 9. 934	3145627442														
16	María Corina B.O.	V		61	14945411	María Corina B.O. 8269900	Calle 9. 934	3145627442														
17	María Corina B.O.	V		61	14945411	María Corina B.O. 8269900	Calle 9. 934	3145627442														
18	María Corina B.O.	V		61	14945411	María Corina B.O. 8269900	Calle 9. 934	3145627442														
19	María Corina B.O.	V		61	14945411	María Corina B.O. 8269900	Calle 9. 934	3145627442														
20	María Corina B.O.	V		61	14945411	María Corina B.O. 8269900	Calle 9. 934	3145627442														
21	María Corina B.O.	V		61	14945411	María Corina B.O. 8269900	Calle 9. 934	3145627442														

Salud, calidad y servicio con excelencia

CARRERA 7 No. 2-160 TELÉFONO 8055651845 - AGUACHICA-CESAR  
www.hospitallocalaguachica.gov.co - gerencia@hospitallocalaguachica.gov.co - gerenciahase@gmail.com

Vigilado SuperSalud