



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



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 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">- Información sobre el portafolio de servicios ofrecidos- Sistema de información y atención al Usuario- Manejo de sugerencias Quejas y Reclamos- Socialización ficha técnica control social, Recepción Comunitaria							
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.							
Portafolio de servicios ofrecidos 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.							
Sistema de información y atención al usuario 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).							
Manejo de Sugerencias, Quejas y Reclamos (PQRS) Se enseño cómo diligenciar correctamente una PQRS, tiempos de respuesta, instancias responsables, y la importancia de este mecanismo para mejorar la calidad del servicio.							
Socialización ficha técnica control social y recepción comunitaria 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.							
Conclusión 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							

Vigilado Supersalud

Salud, Calidad y Servicio con Excelencia

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	Código Versión Descripción Fecha	SGC-310-F-04 02 Formato 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 PQR TERITORIAL 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
	CRECIMIENTO Y DESARROLLO	PROGRAMAS ESPECIALES	PLANIFICACION FAMILIAR	FACTURACION	CONTROL PRENATAL
FUNCIONARIO INVOLUCRADO					
	SUGERENCIA DE LA PERSONA QUE PRESENTA LA QUEJA				
USUARIO INSATISFECHO <small>ELABORÓ COORDINACION - EQUIPO PARTICIPACION SOCIAL</small>			MIEMBRO DE LA ASOCIACION QUE RECIBE LA QUEJA		



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 3 de 5

EVIDENCIAS

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.

Vigilado Supersalud

Salud, Calidad y Servicio con Excelencia



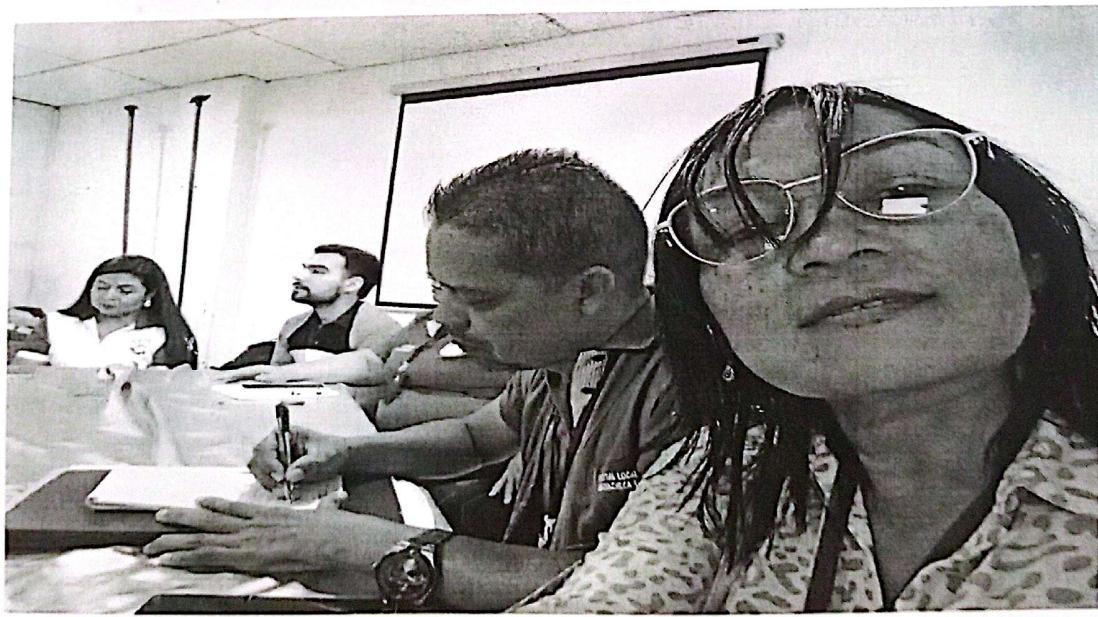
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES

Código	SGC-310-F-04
Versión	02
Descripción	Formato
Fecha	02-01-2025

Página 4 de 5

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS





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

TEMAS: Capacitar a la Asociación en temas de Sistemas de Información y Atención a Alcaldes.
OBJETIVOS: Orientar a los miembros de la Asociación a seguir los procedimientos y conocimientos necesarios para optimizar sus servicios, utilizando eficientemente el sistema de información.

FECHA: 05- MAYO 2025

ORDEN	NOMBRES Y APELLIDOS	FECHA NACIMIENTO	MÍSERA	DIRECCIÓN	TELÉFONO	EMAIL	ETNIA	GRUPO POPULACIONAL DE PERTENENCIA	
								PERSONA EN CONDICIÓN MILITAR HONOR	OTROS
1	Yenny Paiced	X	32/00325257	Yenny Paiced Bucay Calle 9-934	32333091392		Yenny		
2	Luis Alejandro Santillan	X	49/18927673	Luis Alejandro Santillan Calle 9-934	3184500851		Uñi Santiago		
3	Alvaro Alfonso Gómez	X	26/715844	Alvaro Alfonso Gómez Calle 3 #33-14	3145622442				
4	Esteban Antonio Gómez	V	61/16915844	Esteban Antonio Gómez Calle 3 #33-14	3158334291				
5	Mario cano 6.0	V	10/65081022	Mario cano 6.0 Calle 3 #33-14	3158334291				
6	Gloria Cely Salazar	L	49/6582049	Gloria Cely Salazar Calle 14-29-29	3112380059-NPS		Rendimiento		
7	Gloria Jijines	L	19/656891	Gloria Jijines Calle 14-29-29	3112380059-NPS		Gloria Sal 2-2		
8	Aldy H. Jijines	X	49/6697723	Aldy H. Jijines Calle 14-29-29	3112380059-NPS		Gloria		
9	Vanessa Quiccas	X	28/196584	Vanessa Quiccas Calle 14-29-29	3112380059-NPS				
10	Wildrenn Orona	V	10/2104561	Wildrenn Orona Calle 14-29-29	3112380059-NPS				
11	Yaneth Ruth Dadi Hu	X	50/46507	Yaneth Ruth Dadi Hu Calle 14-29-29	3112380059-NPS				
12	Edy Moreno Pumico	X	19/9654899	Edy Moreno Pumico Calle 14-29-29	3112380059-NPS				
13	Adolfo Iván Gómez	V	49/655224	Adolfo Iván Gómez Calle 14-29-29	3112380059-NPS				
14	Lisbeth Yael Casas	V	49/667932	Lisbeth Yael Casas Calle 14-29-29	3112380059-NPS				
15	Yessielys Molina	V	49/667732	Yessielys Molina Calle 14-29-29	3112380059-NPS				
16	Dionia Túroca Pared	V	49/6599150	Dionia Túroca Pared Calle 11 F-5-13	3158449891				
17	Fridy F. Díaz Vindas	V	00/0473525	Fridy F. Díaz Vindas Calle 11 F-5-13	3114900014				
18	José H. Paicedrez	X	9/245285	José H. Paicedrez Calle 11 F-5-13	3184920430				
19									
20									
21									

Vigilado Supervisor Salud

Vigilado Supervisor Salud

CARRERA 1 No. 2-160 TELÉFONO 0055651845 - AGUACHICA-CESAR
www.hospitallocalaguachica.gov.co - gerencia@hospitallocalaguachica.gov.co - gerenciahuasee@gmail.com

Salud, calidad y servicio con excelencia