

GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P03.F06	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/sep/2020

ACTA No. 4145.030.9.37.589	FECHA:	19/oct/2021
	HORA INICIAL:	02:00 pm
	HORA FINAL:	05:00 pm
OBJETIVO: Brindar acompañamiento a integrantes de la Asociación de usuarios Zona Centro en el desarrollo de un ejercicio de control social. Presentación funciones del SIAU Ese Centro.	LUGAR: Sede Comunal Junta de Acción Comunal Barrio Santo Domingo. Calle 13 Nro. 47-27	

ASISTENTES: María Fernanda Gutiérrez – contratista, Alejandro Vidal – Comunidad– Sol Doris Garcia– Comunidad, Nubia Rico – Comunidad. (Ver listado de asistencia).

AUSENTES: N/A

INVITADO: N/A

ORDEN DEL DÍA:

1. Bienvenida y presentación de la sesión.
2. Funciones del Sistema de Información y atención a los usuarios ESE Centro

DESARROLLO:

1. Bienvenida y presentación de la sesión.

Mayuni Londoño de la Asociación de usuarios del Luis H. Garcés, dio la bienvenida a los diferentes integrantes de las Asociaciones de Usuarios de la zona centro y a los referentes de la Empresa Social del Estado (ESE) de la zona centro. El objetivo de la reunión planteado fue el de conocer qué es y cuáles son las funciones y actividades que se desarrolla desde el Sistema de Información y atención al usuario (SIAU) de la ESE Centro.

2. Funciones y actividades desarrolladas por el Sistema de información y atención a los usuarios de la ESE Centro.

Se explicó que el SIAU es un servicio que hace parte del proceso de recepción y atención al usuario, como uno de los procesos misionales de la ESE CENTRO, integrado por dos figuras, una el líder de facturación y el líder del SIAU, este último a su vez está conformado por cinco trabajadores sociales, uno por comuna, adicionalmente dentro de los cambios que se han empezado a implementar hay una nueva trabajadora social que va apoyar en todo el

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04 03.14.12.P03.F06	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/sep/2020

tema de transformación cultural y humanización de los servicios y dos funcionarios que hacen parte del Call center para asignación de citas y atención general al usuario los cuales reciben pautas y directrices claras relacionadas con el plan de desarrollo gerencial 2023 con un enfoque de acreditación y humanización del servicio.

Se comentó igualmente que dentro de las funciones del SIAU está la recepción de los PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) para lo cual hay un nuevo aplicativo que busca categorizar y mejorar la respuesta del líder a la solicitud del usuario; realizar encuestas de satisfacción a las cuales también se le ha realizado una serie de modificaciones en busca de conocer la percepción que tienen los usuarios frente a la atención recibida e identificar las fallas que se están presentando dentro del mismo; verificar la labor de los colaboradores en que brinden un servicio con un enfoque de humanización, pues en la ESE es importante brindar una atención cálida, respetuosa, amena y de calidad de parte de todos los colaboradores hacia la comunidad.

Por otro lado, otras de las actividades que corresponden al proceso es la ejecución de la política de participación social desde la cual se establecen las directrices a la ciudadanía, es la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud, siendo la asociación un pilar fundamental en la ejecución de dicha política.

Igualmente con relación con la página web establecida para la solicitud de citas, se explicó que la norma establece que se debe tener oportunidad de asignación de citas de tres acuatro días hábiles, en lo posible en la IPS más cercana donde reside el usuario, sin embargo, cuando no hay disponibilidad en la IPS más cercana, se direcciona a otra IPS en busca de garantizarle el derecho de la atención al usuario.

Un participante expresó que aún no se tiene una buena atención desde la ESE centro, que se encuentran barreras en el Hospital Primitivo Iglesias. Planteó que la puerta de la oficina del SIAU permanece cerrada y que ante constantes solicitudes de que se abra para los usuarios y visibilizar la atención se ha obtenido una respuesta dónde plantean que es debido al ruido que se da por la movilidad de los usuarios. El representante de la ESE manifestó que la oficina no tiene restricción que por el contrario se adelanta viabilidad para remodelación. Ratificó que por ahora es transitorio y recalcó que el SIAU no es sólo una oficina, tiene que

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P03.F06	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/sep/2020

ver con Web, los PQR y línea telefónica. Otras participantes expresaron que es muy importante la remodelación sobre todo por la importancia del SIAU en la institución.

Otro problema expuesto fue acerca de cómo el comparendo afecta a los usuarios en el Luis H. Garcés, ya que genera una dinámica de bloqueo y desbloqueo que no está surtiendo efecto.

Según el funcionario de la ESE Centro la entidad se rige bajo un sistema de gestión de calidad, mapa de procesos, además tienen un convenio docente asistencial. En la actualidad las estudiantes están haciendo su práctica en atención y asistencia en hospitalización revisando si se cumplen los protocolos. En este punto el funcionario invitó al grupo a presentar aportes para parametrizar la web. Este solicitó a los presentes presentar evidencias con relación a las situaciones expuestas.

Solicitaron los participantes se mejore el que los usuarios que son particulares sean ingresados al sistema. Al respecto el representante de la institución explicó que ésta se rige por el protocolo de triage lo que implica que la persona debe ser atendida tenga o no tenga afiliación. También que el SIAU genere estadísticas, identifique causas y presente a los líderes comunitarios competentes un plan de acción que permita mejorar las problemáticas identificadas.

Los integrantes de la asociación de usuarios dijeron también que en ocasiones no se atiende oportunamente a las personas, las personas además llaman a la línea de atención y no reciben respuesta por lo tanto cuelgan el teléfono, que en el Luis H. Garcés los funcionarios no saludan. Propusieron que la persona debería escoger el profesional de salud por el cual quiere ser atendido al igual que el sitio, al respecto recordaron que la 1751 habla de este punto. Una posible solución sería tener la dirección asociada para que permita que la persona sea atendida en el lugar más cercano a su residencia.

En respuesta se dijo que se diseñó un decálogo de atención humanizada como estrategia para capacitar y sensibilizar al personal de salud. A la fecha de 700 personas han capacitado 200 personas. En la actualidad trabajan para realizar un cambio gradual en el tema de autorizaciones, igualmente se cuenta con un comité para las peticiones, quejas y reclamos (PQR) que a la fecha y desde el mes de Enero han atendido 850 solicitudes. En cuanto a

GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P03.F06	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/sep/2020

este tema la entidad cuenta con un nuevo aplicativo que saca alertas de tiempo de caducidad. El líder responsable tiene cinco días hábiles para contestar, Este empezó a funcionar en el mes de Octubre. El aplicativo anterior no generaba alertas y no daba fechas, el nuevo aplicativo tiene trazabilidad. Los participantes solicitaron capacitación en el tema de diligenciamiento del formato PQR.

El subgerente administrativo habló acerca de la cultura de la salud que se ha forjado por muchos años, en dónde el tema de la calidad ha sido el pilar de la institución. Aunque reconoció que existe la limitante de los espacios, recalcó que lo importante es salvaguardarla privacidad de las personas. Planteó también que el SIAU es transversal a la institución.

En la reunión los representantes de la ESE Centro reconocieron que tienen fallas, por lo tanto tienen en mente convocar a los presidentes de las asociaciones en busca de aportes que permitan mejorar la gestión.

Otro aspecto tratado fue con relación a facturación, si bien es cierto se aclaró que facturación no hace parte del SIAU estos deben mantener una comunicación permanente.

El grupo de la asociación de usuarios solicitó que la trabajadora social se reúna con todas las asociaciones de usuarios, para abordar el tema del diligenciamiento del libro de afiliados, consideraron pertinente se cuente con un instructivo para proceder en este aspecto. Igualmente que se les entregue un folleto, libro, libreta dónde se especifiquen las funciones del SIAU de manera escrita. La respuesta fue que a la fecha todos los instructivos están siendo actualizados, cuando este proceso termine se enviará. Se comprometieron a enviarlos instructivos viejos. Requieren igualmente como asociación de usuarios el instructivo para quienes deseen hacer parte de la asociación.

Para avanzar en el conocimiento de los aspectos centrales del tema de caja y facturación se le pidió al subgerente enviar a la reunión del grupo que realiza ejercicios de control social la líder de caja y facturación, a lo cual estuvo de acuerdo para el día 2 de Noviembre.

Al finalizar la reunión el grupo manifestó que fue muy agradable la conversación y conocer más acerca del SIAU. Quedó pendiente que el grupo informe cual será el objeto de control social en el momento que quede definido.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04 03.14 12 P03 F06	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/sep/2020

TAREAS Y COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN ESTA REUNION		
QUÉ HACER	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO
1.- Elaborar el acta y enviar	María Fernanda Gutiérrez	22/oct/2021
2.- Revisar el acta y hacer comentarios	Participantes	27/oct/2021
1. Ajustar acta en caso de ser necesario	María Fernanda Gutiérrez.	28/oct/2021

Firmas (responsables)

MARIA FERNANDA GUTIERREZ F.
Contratista
Secretaría de Salud Pública

MAYUNI LONDOÑO
Comuna 11
Asociación de Usuarios

NOTA: Se anexa listado de asistencia compuesto por un (1) folio.

Elaboró: María Fernanda Gutiérrez – Contratista
Revisó: Mayuni Londoño. – Asociación de Usuarios Zona Centro.

Elaborado por: Jhon Camel Gutiérrez Fernández	Cargo: Auxiliar Administrativo	Fecha: 09/sep/2020	Firma
Revisado por: Gustavo Adolfo Rey García	Cargo: Profesional Especializado	Fecha: 09/sep/2020	Firma
Aprobado por: Diana Patricia Moreno Cetina	Cargo: Subdirector de Trámites, Servicios y Gestión Documental	Fecha: 09/sep/2020	Firma

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.



SISTEMAS DE GESTIÓN CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)
REGISTRO DE ACTIVIDADES CON LA COMUNIDAD - SALUD

MMS01 03 06 18 P02 F14

VERSIÓN

2

FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA

06/jun/2018

ACTA N°: 4145.030.9.37- - 589
INFORME N°: 4145.030.9.37-

FECHA: 19 Oct. 1 2021

HORA INICIAL: 02:00 pm

HORA FINAL: 05:00 pm

OBJETIVO: Brindar acompañamiento a integrantes de la Asociación de usuarios Zone Centro en el día de un ejercicio de Control social - Encuesta Presencia con funcionarios SIAU ESE Centro

LUGAR: Sede Comunal de Sto Domingo Calle 13 # 4727

N°	Documento de Identidad	Nombre Completo	Edad	Etnia			Persona con Discapacidad		Grupo al que pertenece	Teléfono	Correo / Dirección	Firma
				Indígena	Afro	Otro	Si	No				
1	114957124	José Luis Peña	72						3053446459	colombia	[Firma]	
2	31911823	SOL Doris Garcia						Asociación Yare	317-457	dorisal2010@hotmail.com	[Firma]	
3	31272408	NIRDIA RIVERA					X	AROUN YARANI	317-7761	AROUN.YARANI@HOTMAIL.COM	[Firma]	
4	6048422	Lase H Mendez						Asuhopi	3147087750	[Firma]		
5	118279942	Thon Diego						ESE Centro	3113048187	[Firma]		
6	1130603370	José Ariel GSELL					X	ESE Centro	311644406	[Firma]		
7	716887756	Harold Quindío Balamita P.						Asociación	3129260760	haroldb1957.5@gmail.com	[Firma]	
8	31851745	Evel Rosendo Saa					X	A-sadiaga	3008732910	mirrosac@hotmail.com	[Firma]	
9	312255739	Maria A. Vasquez					X	LH 6 II	315562846	mariaa1975@hotmail.com	[Firma]	
10	66923828	Macmillandora Udez	46		X		X	Asociación C-11	3044439	macmillan1975@hotmail.com	[Firma]	
11	31861041	Isabel Ortiz C.			X			Asuhopi	3177089492	isabelortiz1960@hotmail.com	[Firma]	
12	66818673	Verónica Hurtado					X	Asuhopi	316542779	veronicahurtado@hotmail.com	[Firma]	
13	31845372	Stella Mazucha					X	Asou. Panamen	3005143174	stellamazucha@yahoo.es	[Firma]	
14	31928428	H. Fernando Gutierrez					X	SSP -Particid	3007834956	[Firma]		