



GESTIÓN DE MEJORA

Código: FOR-CAL-002

Fecha de elaboración: 15/08/2018

Versión: 04

Estado: Vigente

Página: 1 de 2

FORMATO ACTA DE REUNIÓN

AREA	ADMINISTRATIVA	x	ASISTENCIAL	PROCESO	Dirección de experiencia del usuario.			
ASUNTO	Acto administrativo- Apertura de oficina de atención al usuario.							
OBJETIVO	Realizar apertura de la oficina de atención al usuario de Caminos IPS Sede gran Manzana.							
MODALIDAD	PRESENCIAL	X	LUGAR	Oficina administrativa Sede Gran Manzana,				
	VIRTUAL		ENLACE DE LA GRABACIÓN					
HORA DE LA REUNIÓN	9:00				AM	X	PM	
FECHA DE LA REUNIÓN	DD	04	MM	09	AAAA	2024		
ORDEN DEL DÍA								
1. Establecer acto administrativo 2. Cierre								
DESARROLLO DE LA AGENDA								
Verificación del Quórum: N/A								
Lectura del acta y verificación de los compromisos anteriores: N/A								
<p>Siendo las 09:00 am del 04 de septiembre del 2024, en la oficina administrativa de la sede principal de CAMINOS IPS, se establece bajo la directriz de la gerencia, darle apertura a la oficina de atención al usuarios, la cual en consideración del marco normativo en salud y del cumplimiento de las actividades de la Política de participación Social en salud, iniciara operación a partir de la fecha de firma de este acto administrativo, la cual tendrá un alcance total para la atención de toda la población asignada a Caminos IPS, sede Cartagena y Mahates.</p> <p>Se establece crear el sistema de información y de atención al usuario - SIAU, y adecuar una oficina, la cual estará ubicada en un área accesible para los usuarios, Así como; el sistema de información y de atención al usuario – SIAU estará dotado con la infraestructura y documentación necesaria para el trámite o recepción de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias interpuestas por los usuarios y/o comunidad en general que demanden servicios de salud.</p> <p>La oficina de información y de atención al usuario - SIAU estará a cargo del profesional contratado por Caminos IPS para dicha actividad, quienes son: Verónica Olave Vélez – directora de experiencia del usuario Maira Gonzales – Auxiliar de experiencia al usuario.</p> <p>En este orden, se establece que; la oficina de información y de atención al usuario - SIAU debe garantizar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Recepción de peticiones, sugerencias, quejas, solicitudes y felicitaciones.2. Brindar respuesta oportuna a las peticiones, sugerencias, quejas3. Diseñar y desarrollar actividades orientadas a la humanización de la atención.4. Brindar información y orientación al usuario.5. Aplicación mensual de encuestas de satisfacción generando el informe cualitativo y cuantitativo, acompañando del plan de mejora <p>La oficina de información y de atención al usuario - SIAU abrirá de forma semanal el buzón en presencia de un usuario y dos funcionarios de Caminos IPS, el buzón contará con su respectiva acta de apertura y firma de los asistentes al evento de apertura.</p> <p>La oficina de información y de atención al usuario – SIAU mensualmente consolidara las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes anterior, radicadas por los usuarios, indicando por cada una las acciones, las respuestas, intermediaciones y/o orientaciones dadas los peticionarios.</p> <p>Siendo las 10:00 am, se da cierre del espacio, logrando el ajuste en la conformación de la oficina de atención al usuario de Caminos IPS. Con la directriz de cumplirse a cabalidad lo aquí expuesto.</p>								



GESTIÓN DE MEJORA

Código: FOR-CAL-002

Fecha de elaboración: 15/08/2018

FORMATO ACTA DE REUNIÓN

Versión: 04

Estado: Vigente

Página: 2 de 2

Conclusiones: N/A

Proposiciones y varios: N/A

COMPROMISOS

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA		
1	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
HORA DE FINALIZACIÓN		10:00	AM	X	PM
FECHA DE LA PRÓXIMA REUNIÓN <small>(Diligenciar si aplica)</small>		DD	N/A	MM	N/A
			AAAA	N/A	

FIRMA DE LOS ASISTENTES

(Diligenciar en caso de reunión en la modalidad virtual)

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA <small>(Habilitado para firma digital)</small>
1	Verónica Olave Vélez	Directora de Experiencia del usuario	
2	Karen Villalba Villamil	Gerente	

INFORME DE ASISTENCIA MICROSOFT TEAMS

(Diligenciar en caso de reunión en la modalidad virtual)

NOMBRE COMPLETO	HORA DE LA REUNIÓN	HORA DE SALIDA	DURACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	ROL
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Caminos IPS
Hacia la salud de tu familia