
EXTINTOR
FIRE EXTINGUISHER


MONDAY
TUESDAY
SATURDAY

ESE HOSPITAL DEL SUR ITAGÜÍ	REGISTRO DE ASISTENCIA	Código: 1200-13-27-02 Versión: 2 Fecha de Actualización: Agosto de 2007 Elaborado por: Subdirección Administrativa

FECHA: 10 Septiembre Número de horas: 2 CAPACITACIÓN (X) REUNIÓN (X)

OBJETIVO-TEMA: Reunión Asociación Usuarios – Capacitación Sistema SSS – Escucha Activa.

LÍDERADA POR: Pv. Atención al Usuario – Pv. Secretaría de Salud

No DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	NOMBRES COMPLETOS	CARGO	FIRMA
42.745.134	Martha Olga Ruiz Restrepo	vocal	Martha Olga Ruiz R.
32 079800	Ana Elsy Zapata H.	vocal	Ana Elsy Zapata H.
1036627798	John Jairo Roman Zapata	secretario	John Jairo Roman Z.
42784822	Angela M.ª Zapata Acevedo	presidente	Angela Zapata
43 191922	Suly yasmin Zapata Zapata		Suly Zapata
43 082585	yani Maria Zapata Acevedo		yani Zapata
32354284	Leni Aani Lopez Flores	P.V S. Salud	Leni A. Lopez F
30 672643	Juana Ruby Rendona Pulido	Pv. Atención al usuario	[illegible]

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

EVALUACION

Nombre: Ana Elsy Zapata M.

Fecha: 10-9-21

Marque con una X la respuesta correcta:

1. **Qué son las cuotas moderadoras y quiénes deben pagarlas**

- Es un apoyo al hospital, que debe ser pagado por todos
- X Es un aporte en dinero que debe ser pagado por todos los afiliados
- Es un aporte en dinero que debe ser pagado por los funcionarios del hospital

2. **El objetivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud es?**

- Remitir al fondo de solidaridad y compensación la información relativa a la afiliación del trabajador y su familia, a las novedades laborales, a los recaudos por cotizaciones y a los desembolsos por el pago de la prestación de servicios.
- Ser delegatarias del fondo de solidaridad y garantía para la captación de los aportes de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud
- Organizar la forma y mecanismos a través de los cuales los afiliados y sus familias puedan acceder a los servicios de salud en todo el territorio nacional.
- X Regular el servicio público esencial de salud y crear condiciones de acceso para toda la población residente del país, en todos los niveles de atención

3. **Las EPS pueden cobrar multas por inasistencia a citas médicas programadas?**

- Si, puede cobrar multas a las personas por no asistir a las citas médicas programadas
- X No. Ninguna EPS del régimen Contributivo o Subsidiado puede cobrar multas a las personas por no asistir a las citas médicas programadas.

4. El objetivo del modelo de escucha activa del cliente externo es?

- Su objetivo es Identificar las necesidades y expectativas de los Clientes internos con el fin de analizar, intervenir y mejorar continuamente en el proceso de Gestión del Talento Humano.
- Retroalimentación de las evaluaciones de desempeño
- Identificar las necesidades y expectativas de los Clientes Externos con el fin de analizar, intervenir y mejorar continuamente la prestación de servicios y lograr un alto porcentaje de satisfacción y Fidelización del usuario
- Retroalimentación de las actividades de inducción y reinducción

5. Las herramientas del modelo de escucha activa del cliente externo son?

- Buzón de sugerencias, Pagina Web, Encuesta a proveedores, Encuestas de satisfacción, Oficina de atención al usuario.
- Estudio psicosocial, Intranet. GLP, Pagina Web, Estudio psicosocial.
- Oficina de atención al usuario, Buzón de sugerencias, Pagina Web, La Gerencia de puertas abiertas.

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

EVALUACION

Nombre: Martha Olga Ruiz Restrepo

Fecha: Septiembre 10 de 2021

Marque con una X la respuesta correcta:

1. **Qué son las cuotas moderadoras y quiénes deben pagarlas**

- Es un apoyo al hospital, que debe ser pagado por todos
- Es un aporte en dinero que debe ser pagado por todos los afiliados
- Es un aporte en dinero que debe ser pagado por los funcionarios del hospital

2. **El objetivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud es?**

- Remitir al fondo de solidaridad y compensación la información relativa a la afiliación del trabajador y su familia, a las novedades laborales, a los recaudos por cotizaciones y a los desembolsos por el pago de la prestación de servicios.
- Ser delegatarias del fondo de solidaridad y garantía para la captación de los aportes de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud
- Organizar la forma y mecanismos a través de los cuales los afiliados y sus familias puedan acceder a los servicios de salud en todo el territorio nacional.
- Regular el servicio público esencial de salud y crear condiciones de acceso para toda la población residente del país, en todos los niveles de atención

3. **Las EPS pueden cobrar multas por inasistencia a citas médicas programadas?**

- Si, puede cobrar multas a las personas por no asistir a las citas médicas programadas
- No. Ninguna EPS del régimen Contributivo o Subsidiado puede cobrar multas a las personas por no asistir a las citas médicas programadas.

4. El objetivo del modelo de escucha activa del cliente externo es?

- Su objetivo es Identificar las necesidades y expectativas de los Clientes internos con el fin de analizar, intervenir y mejorar continuamente en el proceso de Gestión del Talento Humano.
- Retroalimentación de las evaluaciones de desempeño
- Identificar las necesidades y expectativas de los Clientes Externos con el fin de analizar, intervenir y mejorar continuamente la prestación de servicios y lograr un alto porcentaje de satisfacción y Fidelización del usuario
- Retroalimentación de las actividades de inducción y reinducción

5. Las herramientas del modelo de escucha activa del cliente externo son?

- Buzón de sugerencias, Pagina Web, Encuesta a proveedores, Encuestas de satisfacción, Oficina de atención al usuario.
- Estudio psicosocial, Intranet. GLP, Pagina Web, Estudio psicosocial.
- Oficina de atención al usuario, Buzón de sugerencias, Pagina Web, La Gerencia de puertas abiertas.

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

EVALUACION

Nombre: John Jairo Roman Z.

Fecha: 10 - 09 - 2021

Marque con una X la respuesta correcta:

1. Qué son las cuotas moderadoras y quiénes deben pagarlas

- Es un apoyo al hospital, que debe ser pagado por todos
- (X) Es un aporte en dinero que debe ser pagado por todos los afiliados
- Es un aporte en dinero que debe ser pagado por los funcionarios del hospital

2. El objetivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud es?

- Remitir al fondo de solidaridad y compensación la información relativa a la afiliación del trabajador y su familia, a las novedades laborales, a los recaudos por cotizaciones y a los desembolsos por el pago de la prestación de servicios.
- Ser delegatarias del fondo de solidaridad y garantía para la captación de los aportes de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud
- Organizar la forma y mecanismos a través de los cuales los afiliados y sus familias puedan acceder a los servicios de salud en todo el territorio nacional.
- (X) Regular el servicio público esencial de salud y crear condiciones de acceso para toda la población residente del país, en todos los niveles de atención

3. Las EPS pueden cobrar multas por inasistencia a citas médicas programadas?

- Si, puede cobrar multas a las personas por no asistir a las citas médicas programadas
- (X) No. Ninguna EPS del régimen Contributivo o Subsidiado puede cobrar multas a las personas por no asistir a las citas médicas programadas.

4. El objetivo del modelo de escucha activa del cliente externo es?

- Su objetivo es Identificar las necesidades y expectativas de los Clientes internos con el fin de analizar, intervenir y mejorar continuamente en el proceso de Gestión del Talento Humano.
- Retroalimentación de las evaluaciones de desempeño
- Identificar las necesidades y expectativas de los Clientes Externos con el fin de analizar, intervenir y mejorar continuamente la prestación de servicios y lograr un alto porcentaje de satisfacción y Fidelización del usuario
- Retroalimentación de las actividades de inducción y reinducción

5. Las herramientas del modelo de escucha activa del cliente externo son?

- Buzón de sugerencias, Pagina Web, Encuesta a proveedores, Encuestas de satisfacción, Oficina de atención al usuario.
- Estudio psicosocial, Intranet. GLP, Pagina Web, Estudio psicosocial.
- Oficina de atención al usuario, Buzón de sugerencias, Pagina Web, La Gerencia de puertas abiertas.

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

EVALUACION

Nombre: Suly yasmin Zapata

Fecha: Septiembre 10 / 2021

Marque con una X la respuesta correcta:

1. **Qué son las cuotas moderadoras y quiénes deben pagarlas**

- Es un apoyo al hospital, que debe ser pagado por todos
- X Es un aporte en dinero que debe ser pagado por todos los afiliados
- Es un aporte en dinero que debe ser pagado por los funcionarios del hospital

2. **El objetivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud es?**

- Remitir al fondo de solidaridad y compensación la información relativa a la afiliación del trabajador y su familia, a las novedades laborales, a los recaudos por cotizaciones y a los desembolsos por el pago de la prestación de servicios.
- Ser delegatarias del fondo de solidaridad y garantía para la captación de los aportes de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud
- Organizar la forma y mecanismos a través de los cuales los afiliados y sus familias puedan acceder a los servicios de salud en todo el territorio nacional.
- X Regular el servicio público esencial de salud y crear condiciones de acceso para toda la población residente del país, en todos los niveles de atención

3. **Las EPS pueden cobrar multas por inasistencia a citas médicas programadas?**

- Si, puede cobrar multas a las personas por no asistir a las citas médicas programadas
- X No. Ninguna EPS del régimen Contributivo o Subsidiado puede cobrar multas a las personas por no asistir a las citas médicas programadas.

4. El objetivo del modelo de escucha activa del cliente externo es?

- Su objetivo es Identificar las necesidades y expectativas de los Clientes internos con el fin de analizar, intervenir y mejorar continuamente en el proceso de Gestión del Talento Humano.
- Retroalimentación de las evaluaciones de desempeño
- Identificar las necesidades y expectativas de los Clientes Externos con el fin de analizar, intervenir y mejorar continuamente la prestación de servicios y lograr un alto porcentaje de satisfacción y Fidelización del usuario
- Retroalimentación de las actividades de inducción y reinducción

5. Las herramientas del modelo de escucha activa del cliente externo son?

- Buzón de sugerencias, Pagina Web, Encuesta a proveedores, Encuestas de satisfacción, Oficina de atención al usuario.
- Estudio psicosocial, Intranet. GLP, Pagina Web, Estudio psicosocial.
- Oficina de atención al usuario, Buzón de sugerencias, Pagina Web, La Gerencia de puertas abiertas.

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

EVALUACION

Nombre: Angela Mª Zapata

Fecha: 10-08-2021

Marque con una X la respuesta correcta:

1. **Qué son las cuotas moderadoras y quiénes deben pagarlas**

- Es un apoyo al hospital, que debe ser pagado por todos
- X Es un aporte en dinero que debe ser pagado por todos los afiliados
- Es un aporte en dinero que debe ser pagado por los funcionarios del hospital

2. **El objetivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud es?**

- Remitir al fondo de solidaridad y compensación la información relativa a la afiliación del trabajador y su familia, a las novedades laborales, a los recaudos por cotizaciones y a los desembolsos por el pago de la prestación de servicios.
- Ser delegatarias del fondo de solidaridad y garantía para la captación de los aportes de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud
- Organizar la forma y mecanismos a través de los cuales los afiliados y sus familias puedan acceder a los servicios de salud en todo el territorio nacional.
- X Regular el servicio público esencial de salud y crear condiciones de acceso para toda la población residente del país, en todos los niveles de atención

3. **Las EPS pueden cobrar multas por inasistencia a citas médicas programadas?**

- Si, puede cobrar multas a las personas por no asistir a las citas médicas programadas
- X No. Ninguna EPS del régimen Contributivo o Subsidiado puede cobrar multas a las personas por no asistir a las citas médicas programadas.

4. El objetivo del modelo de escucha activa del cliente externo es?

- Su objetivo es Identificar las necesidades y expectativas de los Clientes internos con el fin de analizar, intervenir y mejorar continuamente en el proceso de Gestión del Talento Humano.
- Retroalimentación de las evaluaciones de desempeño
- Identificar las necesidades y expectativas de los Clientes Externos con el fin de analizar, intervenir y mejorar continuamente la prestación de servicios y lograr un alto porcentaje de satisfacción y Fidelización del usuario
- Retroalimentación de las actividades de inducción y reinducción

5. Las herramientas del modelo de escucha activa del cliente externo son?

- Buzón de sugerencias, Pagina Web, Encuesta a proveedores, Encuestas de satisfacción, Oficina de atención al usuario.
- Estudio psicosocial, Intranet. GLP, Pagina Web, Estudio psicosocial.
- Oficina de atención al usuario, Buzón de sugerencias, Pagina Web, La Gerencia de puertas abiertas.

ESE HOSPITAL DEL SUR ITAGÜÍ

Te damos bienestar

REUNION ASOCIACION DE USUARIOS

ESE HOSPITAL DEL SUR

REUNION ORDINARIA (X) REUNION EXTRAORDINARIA ( )

Acta No.6

Fecha: 01 de Diciembre 2021

Hora de inicio: 2: 00 PM **Hora de finalización:** 3:30 PM

Lugar: Hospital del Sur Sede San pio

Asistentes

Nombre	**Cargo**
Ángela María Zapata	Presidente
Juana Ruby Renteria Palacios	Pu atención al usuario
John Jairo Román	Secretario
Suly Zapata Zapata	Asociada
Martha Olga Ruiz	Asociada
Ana Elcy Zapata	Asociada
Yani Maria Zapata	Asociada
Julian Hincapie	Asociado
Luz Evelia Castrillon	Asociada
Leni Arany López	Pu Secretaria de salud

ORDEN DEL DIA

1. Verificación del Quórum.
2. Revisión y aprobación del acta anterior
3. Informe ICS de Satisfacción
4. Capacitación
5. Proposiciones y varios.
6. Tareas

Desarrollo de la reunión

1. **Verificación del Quórum:** Se cuenta con los miembros suficientes, por lo tanto se realiza la reunión mensual.

2. **Revisión y aprobación del acta anterior:** El acta anterior se aprueba sin ninguna modificación.

3. **Informe ICS de Satisfacción:** Se informa sobre el resultado de ICS de satisfacción de Septiembre y octubre.

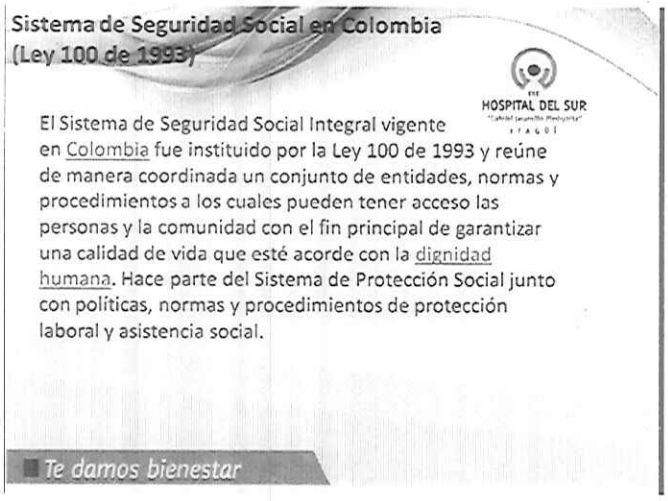
   En el mes de septiembre 2021 se recibieron 104 manifestaciones: 43 felicitaciones, 3 sugerencias, 42 reclamos, 3 quejas, 4 peticiones de consulta, petición de documentos 1 y 8 peticiones de información, el ICS no cumplió con el estándar el resultado fue de 0.54.

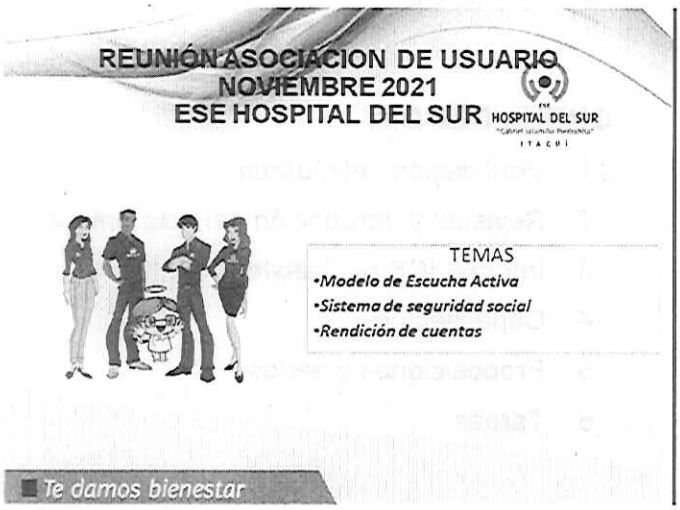
   En el mes de Octubre 2021 se recibieron 82 manifestaciones: 21 felicitaciones, 4 sugerencias, 35 reclamos, 5 quejas, 6 peticiones de consulta, 8 peticiones de información y 3 peticiones de documentación, el ICS no cumplió con el estándar el resultado fue de 0.73.

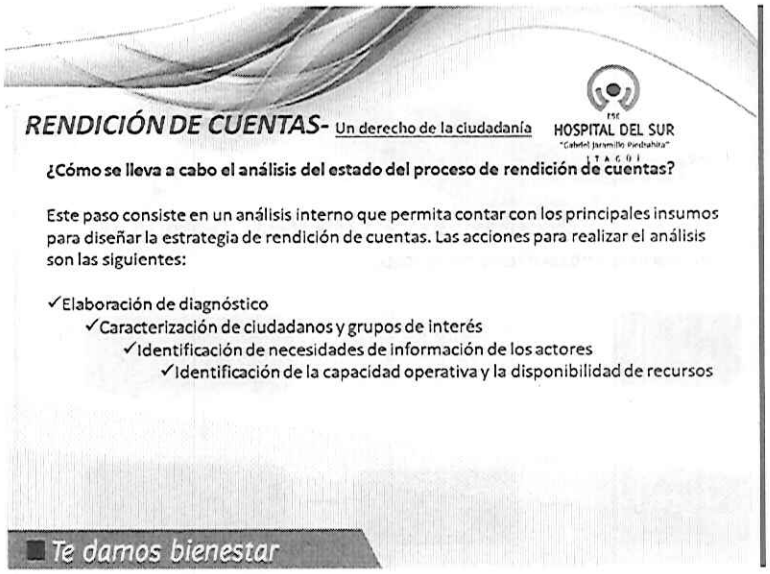
4. **capacitación**

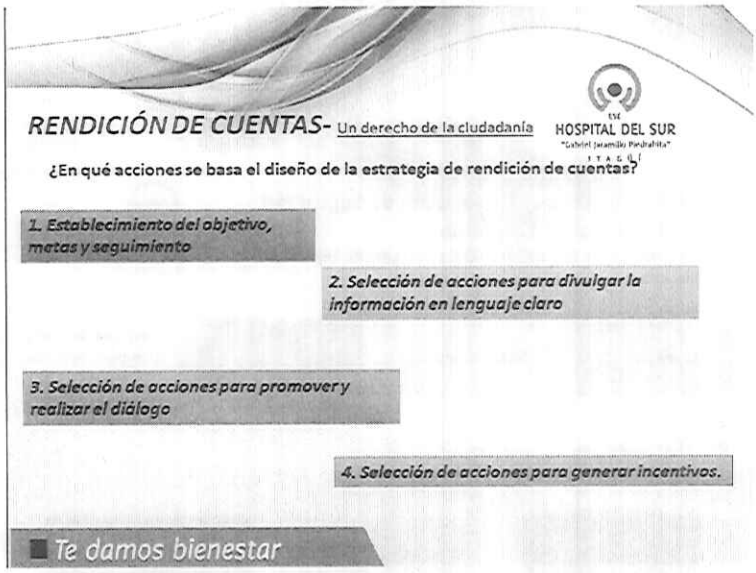
Se capacita a los miembros de la asociación en:

- Sistema de seguridad social
- Modelo de Escucha Activa.
- Rendición de cuentas









5. Proposiciones y varios:

Se realiza la evaluación de los temas tratados con el fin de medir el entendimiento de los integrantes de la asociacion.

6. Tareas:

- Promover los derechos y deberes .Integrantes asociacion de usuarios.
- Realizar charlas a la comunidad Sobre mecanismos de escucha activa, deberes y derechos. Integrantes asociacion de usuarios.

John Jairo Roman.

JOHN JAIRO ROMÁN

Secretario

Como esta Compuesto Sistema de Seguridad Social Integral en Colombia

De acuerdo con la Ley 100 de 1993, el Sistema de Seguridad Social Integral en Colombia se compone de:

- Sistema de pensiones
- Sistema de salud
- Sistema de riesgos laborales
- Sistema Sociales complementarios- Colombia mayor

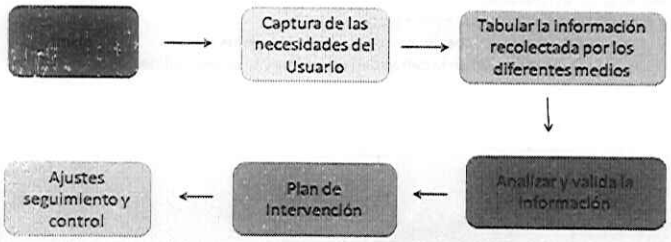
Otros Componentes,

- Cesantías
- Subsidio Familiar
- Beneficios Económicos Periódicos - BEPS

Te damos bienestar

MODELO ESCUCHA ACTIVA

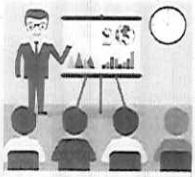
METODOLOGÍA Y DESARROLLO DEL MODELO



Te damos bienestar

RENDICIÓN DE CUENTAS- Un derecho de la ciudadanía

¿Qué es la rendición de cuentas?
La rendición de cuentas es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público



La rendición de cuentas implica la capacidad y el derecho de la ciudadanía a pedir información, explicaciones y retroalimentar al gobierno, con evaluaciones y propuestas de mejora, o con incentivos para corregir la gestión, premiar o sancionar los resultados.

Te damos bienestar

RENDICIÓN DE CUENTAS- Un derecho de la ciudadanía

¿Qué beneficios obtienen las entidades al realizar sus procesos de rendición de cuentas?

Las entidades que ejercen la labor de rendir cuentas a la ciudadanía pueden ser percibidas como más transparentes y, con ello, aumentar sus niveles de credibilidad y confianza ciudadana.

¿Qué elementos conforman una Rendición de Cuentas?

La rendición de cuentas a los ciudadanos se fundamenta en tres (3) elementos básicos:

- Información de calidad y en lenguaje claro sobre los avances y resultados de la gestión pública, así como sobre derechos garantizados.
- Diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.
- Incentivos para la construcción de la cultura de servidores como una forma motivación de los servidores públicos y a los ciudadanos

Te damos bienestar

RENDICIÓN DE CUENTAS- Un derecho de la ciudadanía

¿Qué se entiende por el elemento "información"? La rendición de cuentas se basa en divulgar información pública. Para ello las entidades deben generar datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de ésta y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas.

¿Qué significa el elemento "diálogo"? El diálogo en la rendición de cuentas se refiere a aquellas prácticas en que las entidades públicas, después de entregar información, dan explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios donde se mantiene un contacto directo. Existe la posibilidad de interacción, pregunta-respuesta y aclaraciones sobre las expectativas mutuas de la relación.

¿Qué significado tiene el elemento "incentivos"? Los incentivos se relacionan con los premios y sanciones que existen como consecuencia del ejercicio de rendición de cuentas. Los incentivos estarán orientados a motivar y promover comportamientos institucionales para la cualificación de los procesos de rendición de cuentas mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

Te damos bienestar

RENDICIÓN DE CUENTAS- Un derecho de la ciudadanía

¿Cómo se estructura un proceso de rendición de cuentas? La construcción y ejecución de la estrategia de rendición de cuentas se fundamenta en cuatro (4) pasos:

1. Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad.
2. Definición del objetivo de la estrategia y la selección de un conjunto de acciones puestas en un cronograma con las actividades de cada uno de los elementos que componen el proceso de RdC (información, diálogo e incentivos).
3. Implementación de las acciones programadas.
4. Evaluación interna y externa que debe realizarse a los procesos de rendición de cuentas y monitoreo.

Te damos bienestar

ESE HOSPITAL DEL SUR ITAGÜÍ	REGISTRO DE ASISTENCIA	Código: 1200-13-27-02 Versión: 2 Fecha de Actualización: Agosto de 2007 Elaborado por: Subdirección Administrativa

FECHA: 1-12-2021 Número de horas: 1:30 CAPACITACIÓN (X) REUNIÓN (X)

OBJETIVO-TEMA: Reunion Asociación de Usuarios - Capacitación: Rendición de Cuentas.

LÍDERADA POR: Juana Rentería Po. Atención al usuario HSur - Leni Lopez Po. Secretaria de Salud.

No DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	NOMBRES COMPLETOS	CARGO	FIRMA
43082585	Yani Mª Zapata A.	Vicepresidenta	Yani Zapata
1036.608.235	Julián Alexander Hincapié Ortiz	Visitante	[illegible]
42.745.134	Martha Olga Ruiz Restrepo	Vocal	Martha Olga Ruiz R.
32079800	Ana Elsy Zapata M.	Vocal	Ana Elsy Zapata M.
39380500	Luz Evelia Castrillón	Vocal	Luz Evelia Castrillón
43191922	Suly Yasmin Zapata Zapata	Cº de etica	Suly Zapata
1036627798	John Jairo Roman Zapata	Secretario	John Jairo Roman
42784822	Angela Mª Zapata Acevedo	presidente	Angela Mª Zapata

ESE HOSPITAL DEL SUR ITAGÜÍ	REGISTRO DE ASISTENCIA DE USUARIOS A ACTIVIDADES EDUCATIVAS	Código: 1129-13-19-21 Versión: 2 Fecha de actualización: Octubre de 2007 Actualizado por: Responsable del servicio de P y P

TEMA: Rendicion de Cuentas - Modelo de Escuela Activa

AFILIACION Sistema de Seguridad Social.

FECHA: 1-12-2021

Nº	NOMBRE	IDENTIFICACION	EDAD	DIRECCION	TELEFONO	FIRMA
1	Yani Mª Zapata acevedo	43082585	56	calle 68 #57-86	3148715511	Yani Zapata
2	Julián Alexander Hincapié Ortiz	1.036.608235	34	Cra 56B #43-09	3184760107	[illegible]
3	Martha Olga Ruiz Restrepo	42.745.134	68	El Ajizal	371-66-81	Martha Olga Ruiz R
4	Ana Elsy Zapata M.	32079800	78	calle 76 #57-72	371 66 81	Ana Elsy Zapata M.
5	John Jairo Roman Zapata	1036627798	31	El rosario	3147583810	John Jairo R
6	Suly yasmin Zapata Zapata	43191922	35	clle 68 #57-86	3177622878	Suly Zapata
7	Angela Mª Zapata Acevedo	42784822	51	El Rosario	3166311480	Angela Mª Zapata
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

EVALUACIÓN

Nombre: Angela Mª Zapata

Fecha: 1-12-2021

Marque con una X la respuesta correcta:

Una de las metodologías del modelo de escucha activa es?

a) Plan Colectivo
b) Ajustes seguimiento y control
c) Desarrollo del modelo de atención
d) Metodología y evaluación de los servicios

En qué acciones se basa el diseño de la estrategia de rendición de cuentas?

a) Selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro
b) Establecimiento del objetivo, metas y seguimiento
c) Selección de acciones para promover y realizar el diálogo
d) Selección de acciones para generar incentivos
e) Ninguna de las anteriores
f) Todas las anteriores

¿Qué es la rendición de cuentas?

a) Es la obligación de las usuarios y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión

b) Es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión.

c) Es la obligación de las oficinas y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión.

d) Es la obligación de los servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión

Que implica la rendición de cuentas

a) El avance en la garantía de derechos a los ciudadanos.
b) Las entidades que ejercen la labor de rendir cuentas a la ciudadanía pueden ser percibidas como más transparentes.
c) Diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.
d) Implica la capacidad y el derecho de la ciudadanía a pedir información, explicaciones y retroalimentar al gobierno, con evaluaciones y propuestas de mejora, o con incentivos para corregir la gestión, premiar o sancionar los resultados.

De acuerdo con la Ley 100 de 1993, el Sistema de Seguridad Social Integral en Colombia se compone de:

a) Sistema de pensiones, Sistema de salud
b) Sistema de riesgos laborales
c) Sistema Sociales complementarios- **Colombia mayor**
d) Otros Componentes: **Cesantías -Subsidio Familiar -Beneficios Económicos Periódicos - BEPS**
e) Todas las anteriores

Qué elementos conforman una Rendición de Cuentas.

a) Información de calidad y en lenguaje claro.
b) Aumentar sus niveles de credibilidad y confianza ciudadana..
c) Incentivos para la construcción de la cultura de servidores como una forma motivación de los servidores públicos y a los ciudadanos
d) Diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.
e) A,C y D son correctas
f) Todas las anteriores

Cuáles son los 4 pasos estructura un proceso de rendición de cuentas

a) Implementación de las acciones programadas.
b) Evaluación interna y externa que debe realizarse a los procesos de rendición de cuentas y monitoreo.
c) Definición del objetivo de la estrategia y la selección de un conjunto de acciones puestas en un cronograma con las actividades de cada uno de los elementos que componen el proceso de RdC (información, diálogo e incentivos).
d) Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad

e) Todas las anteriores

Cómo se lleva a cabo el análisis del estado del proceso de rendición de cuentas?

a) Elaboración de diagnóstico, Caracterización de ciudadanos y grupos de interés, Identificación de necesidades de información de los actores.
b) Identificación de la capacidad operativa y la disponibilidad de recursos, Caracterización de ciudadanos y grupos de interés.
c) Elaboración de diagnóstico, Caracterización de ciudadanos y grupos de interés, Identificación de necesidades de información de los actores, Identificación de la capacidad operativa y la disponibilidad de recursos
d) Caracterización de ciudadanos y grupos de interés, Identificación de necesidades de información de los actores, Identificación de la capacidad operativa y la disponibilidad de recursos
e) Todas las anteriores.

Qué beneficios obtienen las entidades al realizar sus procesos de rendición de cuentas

a) Más recursos del estado.
b) ciudadanía pueden ser percibidas como más transparentes y, con ello, aumentar sus niveles de credibilidad y confianza ciudadana.
c) Los premios y sanciones que existen como consecuencia del ejercicio de rendición de cuentas.
d) Plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

EVALUACIÓN

Nombre: Luz Evelio Castillo Q.

Fecha: 1-12-21

Marque con una X la respuesta correcta:

Una de las metodologías del modelo de escucha activa es?

a) Plan Colectivo
b) X Ajustes seguimiento y control
c) Desarrollo del modelo de atención
d) X Metodología y evaluación de los servicios

En qué acciones se basa el diseño de la estrategia de rendición de cuentas?

a) Selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro
b) Establecimiento del objetivo, metas y seguimiento
c) Selección de acciones para promover y realizar el diálogo
d) Selección de acciones para generar incentivos
e) Ninguna de las anteriores
f) X Todas las anteriores

¿Qué es la rendición de cuentas?

a) X Es la obligación de las usuarios y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión

b) Es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión.

c) Es la obligación de las oficinas y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión.

d) Es la obligación de los servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión

Que implica la rendición de cuentas

a) El avance en la garantía de derechos a los ciudadanos.
b) Las entidades que ejercen la labor de rendir cuentas a la ciudadanía pueden ser percibidas como más transparentes.
c) Diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.
d) Implica la capacidad y el derecho de la ciudadanía a pedir información, explicaciones y retroalimentar al gobierno, con evaluaciones y propuestas de mejora, o con incentivos para corregir la gestión, premiar o sancionar los resultados.

De acuerdo con la Ley 100 de 1993, el Sistema de Seguridad Social Integral en Colombia se compone de:

a) Sistema de pensiones, Sistema de salud
b) Sistema de riesgos laborales
c) Sistema Sociales complementarios- **Colombia mayor**
d) Otros Componentes: **Cesantías -Subsidio Familiar -Beneficios Económicos Periódicos - BEPS**
e) Todas las anteriores

Qué elementos conforman una Rendición de Cuentas.

a) Información de calidad y en lenguaje claro.
b) Aumentar sus niveles de credibilidad y confianza ciudadana..
c) Incentivos para la construcción de la cultura de servidores como una forma motivación de los servidores públicos y a los ciudadanos
d) Diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.
e) A,C y D son correctas
f) Todas las anteriores

Cuáles son los 4 pasos estructura un proceso de rendición de cuentas

a) Implementación de las acciones programadas.
b) Evaluación interna y externa que debe realizarse a los procesos de rendición de cuentas y monitoreo.
c) Definición del objetivo de la estrategia y la selección de un conjunto de acciones puestas en un cronograma con las actividades de cada uno de los elementos que componen el proceso de RdC (información, diálogo e incentivos).
d) Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad

X Todas las anteriores

Cómo se lleva a cabo el análisis del estado del proceso de rendición de cuentas?

a) Elaboración de diagnóstico, Caracterización de ciudadanos y grupos de interés, Identificación de necesidades de información de los actores.
b) Identificación de la capacidad operativa y la disponibilidad de recursos, Caracterización de ciudadanos y grupos de interés.
X Elaboración de diagnóstico, Caracterización de ciudadanos y grupos de interés, Identificación de necesidades de información de los actores, Identificación de la capacidad operativa y la disponibilidad de recursos
d) Caracterización de ciudadanos y grupos de interés, Identificación de necesidades de información de los actores, Identificación de la capacidad operativa y la disponibilidad de recursos
e) Todas las anteriores.

Qué beneficios obtienen las entidades al realizar sus procesos de rendición de cuentas

a) Más recursos del estado.
X ciudadanía pueden ser percibidas como más transparentes y, con ello, aumentar sus niveles de credibilidad y confianza ciudadana.
c) Los premios y sanciones que existen como consecuencia del ejercicio de rendición de cuentas.
d) Plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

EVALUACIÓN

Nombre: Ana Eddy Zapata M.

Fecha: 01-12-21

Marque con una X la respuesta correcta:

Una de las metodologías del modelo de escucha activa es?

a) Plan Colectivo
X b) Ajustes seguimiento y control
c) Desarrollo del modelo de atención
d) Metodología y evaluación de los servicios

En qué acciones se basa el diseño de la estrategia de rendición de cuentas?

a) Selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro
b) Establecimiento del objetivo, metas y seguimiento
c) Selección de acciones para promover y realizar el diálogo
d) Selección de acciones para generar incentivos
e) Ninguna de las anteriores
X f) Todas las anteriores

¿Qué es la rendición de cuentas?

X a) Es la obligación de las usuarios y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión

b) Es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión.

c) Es la obligación de las oficinas y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión.

X d) Es la obligación de los servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión

Que implica la rendición de cuentas

a) El avance en la garantía de derechos a los ciudadanos.
b) Las entidades que ejercen la labor de rendir cuentas a la ciudadanía pueden ser percibidas como más transparentes.
c) Diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.
X d) Implica la capacidad y el derecho de la ciudadanía a pedir información, explicaciones y retroalimentar al gobierno, con evaluaciones y propuestas de mejora, o con incentivos para corregir la gestión, premiar o sancionar los resultados.

De acuerdo con la Ley 100 de 1993, el Sistema de Seguridad Social Integral en Colombia se compone de:

a) Sistema de pensiones, Sistema de salud
b) Sistema de riesgos laborales
c) Sistema Sociales complementarios- **Colombia mayor**
d) Otros Componentes: **Cesantías -Subsidio Familiar -Beneficios Económicos Periódicos - BEPS**
X e) Todas las anteriores

Qué elementos conforman una Rendición de Cuentas.

a) Información de calidad y en lenguaje claro.
b) Aumentar sus niveles de credibilidad y confianza ciudadana.
c) Incentivos para la construcción de la cultura de servidores como una forma motivación de los servidores públicos y a los ciudadanos
d) Diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.
X e) A,C y D son correctas
f) Todas las anteriores

Cuáles son los 4 pasos estructura un proceso de rendición de cuentas

a) Implementación de las acciones programadas.
b) Evaluación interna y externa que debe realizarse a los procesos de rendición de cuentas y monitoreo.
c) Definición del objetivo de la estrategia y la selección de un conjunto de acciones puestas en un cronograma con las actividades de cada uno de los elementos que componen el proceso de RdC (información, diálogo e incentivos).
d) Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad

X e) Todas las anteriores

Cómo se lleva a cabo el análisis del estado del proceso de rendición de cuentas?

a) Elaboración de diagnóstico, Caracterización de ciudadanos y grupos de interés, Identificación de necesidades de información de los actores.
b) Identificación de la capacidad operativa y la disponibilidad de recursos, Caracterización de ciudadanos y grupos de interés.
X c) Elaboración de diagnóstico, Caracterización de ciudadanos y grupos de interés, Identificación de necesidades de información de los actores, Identificación de la capacidad operativa y la disponibilidad de recursos
d) Caracterización de ciudadanos y grupos de interés, Identificación de necesidades de información de los actores, Identificación de la capacidad operativa y la disponibilidad de recursos
e) Todas las anteriores.

Qué beneficios obtienen las entidades al realizar sus procesos de rendición de cuentas

a) Más recursos del estado.
X b) ciudadanía pueden ser percibidas como más transparentes y, con ello, aumentar sus niveles de credibilidad y confianza ciudadana.
c) Los premios y sanciones que existen como consecuencia del ejercicio de rendición de cuentas.
d) Plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

EVALUACIÓN

Nombre: Martha Olga Ruiz Restrepo

Fecha: 1 - Diciembre 2021

Marque con una X la respuesta correcta:

Una de las metodologías del modelo de escucha activa es?

a) Plan Colectivo
b) X Ajustes seguimiento y control
c) Desarrollo del modelo de atención
d) Metodología y evaluación de los servicios

En qué acciones se basa el diseño de la estrategia de rendición de cuentas?

a) X Selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro
b) Establecimiento del objetivo, metas y seguimiento
c) Selección de acciones para promover y realizar el diálogo
d) Selección de acciones para generar incentivos
e) Ninguna de las anteriores
f) X Todas las anteriores

¿Qué es la rendición de cuentas?

a) X Es la obligación de las usuarios y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión

b) Es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión.

c) Es la obligación de las oficinas y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión.

d) X Es la obligación de los servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión

Que implica la rendición de cuentas

a) El avance en la garantía de derechos a los ciudadanos.
b) Las entidades que ejercen la labor de rendir cuentas a la ciudadanía pueden ser percibidas como más transparentes.
c) Diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.
X d) Implica la capacidad y el derecho de la ciudadanía a pedir información, explicaciones y retroalimentar al gobierno, con evaluaciones y propuestas de mejora, o con incentivos para corregir la gestión, premiar o sancionar los resultados.

De acuerdo con la Ley 100 de 1993, el Sistema de Seguridad Social Integral en Colombia se compone de:

a) Sistema de pensiones, Sistema de salud
b) Sistema de riesgos laborales
c) Sistema Sociales complementarios- **Colombia mayor**
d) Otros Componentes: **Cesantías -Subsidio Familiar -Beneficios Económicos Periódicos - BEPS**
X e) Todas las anteriores

Qué elementos conforman una Rendición de Cuentas.

a) Información de calidad y en lenguaje claro.
b) Aumentar sus niveles de credibilidad y confianza ciudadana..
c) Incentivos para la construcción de la cultura de servidores como una forma motivación de los servidores públicos y a los ciudadanos
d) Diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.
X e) A,C y D son correctas
f) Todas las anteriores

Cuáles son los 4 pasos estructura un proceso de rendición de cuentas

a) Implementación de las acciones programadas.
b) Evaluación interna y externa que debe realizarse a los procesos de rendición de cuentas y monitoreo.
c) Definición del objetivo de la estrategia y la selección de un conjunto de acciones puestas en un cronograma con las actividades de cada uno de los elementos que componen el proceso de RdC (información, diálogo e incentivos).
d) Anáiisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad

X e) Todas las anteriores

Cómo se lleva a cabo el análisis del estado del proceso de rendición de cuentas?

a) Elaboración de diagnóstico, Caracterización de ciudadanos y grupos de interés, Identificación de necesidades de información de los actores.
b) Identificación de la capacidad operativa y la disponibilidad de recursos, Caracterización de ciudadanos y grupos de interés.
X c) Elaboración de diagnóstico, Caracterización de ciudadanos y grupos de interés, Identificación de necesidades de información de los actores, Identificación de la capacidad operativa y la disponibilidad de recursos
d) Caracterización de ciudadanos y grupos de interés, Identificación de necesidades de información de los actores, Identificación de la capacidad operativa y la disponibilidad de recursos
e) Todas las anteriores.

Qué beneficios obtienen las entidades al realizar sus procesos de rendición de cuentas

a) Más recursos del estado.
X b) ciudadanía pueden ser percibidas como más transparentes y, con ello, aumentar sus niveles de credibilidad y confianza ciudadana.
c) Los premios y sanciones que existen como consecuencia del ejercicio de rendición de cuentas.
d) Plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

EVALUACIÓN

Nombre: Julián Alexander Hincapié Ortiz

Fecha: 1 de Diciembre 2021

Marque con una X la respuesta correcta:

Una de las metodologías del modelo de escucha activa es?

a) Plan Colectivo
X) Ajustes seguimiento y control
c) Desarrollo del modelo de atención
d) Metodología y evaluación de los servicios

En qué acciones se basa el diseño de la estrategia de rendición de cuentas?

a) Selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro
b) Establecimiento del objetivo, metas y seguimiento
c) Selección de acciones para promover y realizar el diálogo
d) Selección de acciones para generar incentivos
e) Ninguna de las anteriores
X) Todas las anteriores

¿Qué es la rendición de cuentas?

a) Es la obligación de las usuarios y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión

X) Es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión.

c) Es la obligación de las oficinas y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión.

d) Es la obligación de los servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión

Que implica la rendición de cuentas

a) El avance en la garantía de derechos a los ciudadanos.
b) Las entidades que ejercen la labor de rendir cuentas a la ciudadanía pueden ser percibidas como más transparentes.
c) Diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.
d) Implica la capacidad y el derecho de la ciudadanía a pedir información, explicaciones y retroalimentar al gobierno, con evaluaciones y propuestas de mejora, o con incentivos para corregir la gestión, premiar o sancionar los resultados.

De acuerdo con la Ley 100 de 1993, el Sistema de Seguridad Social Integral en Colombia se compone de:

a) Sistema de pensiones, Sistema de salud
b) Sistema de riesgos laborales
c) Sistema Sociales complementarios- **Colombia mayor**
d) Otros Componentes: **Cesantías -Subsidio Familiar -Beneficios Económicos Periódicos - BEPS**
e) Todas las anteriores

Qué elementos conforman una Rendición de Cuentas.

a) Información de calidad y en lenguaje claro.
b) Aumentar sus niveles de credibilidad y confianza ciudadana..
c) Incentivos para la construcción de la cultura de servidores como una forma motivación de los servidores públicos y a los ciudadanos
d) Diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.
e) A,C y D son correctas
f) Todas las anteriores

Cuáles son los 4 pasos estructura un proceso de rendición de cuentas

a) Implementación de las acciones programadas.
b) Evaluación interna y externa que debe realizarse a los procesos de rendición de cuentas y monitoreo.
c) Definición del objetivo de la estrategia y la selección de un conjunto de acciones puestas en un cronograma con las actividades de cada uno de los elementos que componen el proceso de RdC (información, diálogo e incentivos).
d) Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad

~~e)~~ Todas las anteriores

Cómo se lleva a cabo el análisis del estado del proceso de rendición de cuentas?

a) Elaboración de diagnóstico, Caracterización de ciudadanos y grupos de interés, Identificación de necesidades de información de los actores.
b) Identificación de la capacidad operativa y la disponibilidad de recursos, Caracterización de ciudadanos y grupos de interés.
~~c)~~ Elaboración de diagnóstico, Caracterización de ciudadanos y grupos de interés, Identificación de necesidades de información de los actores, Identificación de la capacidad operativa y la disponibilidad de recursos
d) Caracterización de ciudadanos y grupos de interés, Identificación de necesidades de información de los actores, Identificación de la capacidad operativa y la disponibilidad de recursos
e) Todas las anteriores.

Qué beneficios obtienen las entidades al realizar sus procesos de rendición de cuentas

a) Más recursos del estado.
~~b)~~ ciudadanía pueden ser percibidas como más transparentes y, con ello, aumentar sus niveles de credibilidad y confianza ciudadana.
c) Los premios y sanciones que existen como consecuencia del ejercicio de rendición de cuentas.
d) Plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

EVALUACIÓN

Nombre: Suly yasmin Zapata Zapata

Fecha: 01 /12 / 2021.

Marque con una X la respuesta correcta:

Una de las metodologías del modelo de escucha activa es?

a) Plan Colectivo
b) Ajustes seguimiento y control
c) Desarrollo del modelo de atención
d) Metodología y evaluación de los servicios

En qué acciones se basa el diseño de la estrategia de rendición de cuentas?

a) Selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro
b) Establecimiento del objetivo, metas y seguimiento
c) Selección de acciones para promover y realizar el diálogo
d) Selección de acciones para generar incentivos
e) Ninguna de las anteriores
f) Todas las anteriores

¿Qué es la rendición de cuentas?

a) Es la obligación de las usuarios y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión

b) Es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión.

c) Es la obligación de las oficinas y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión.

d) Es la obligación de los servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión

Que implica la rendición de cuentas

a) El avance en la garantía de derechos a los ciudadanos.
b) Las entidades que ejercen la labor de rendir cuentas a la ciudadanía pueden ser percibidas como más transparentes.
c) Diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.
d) Implica la capacidad y el derecho de la ciudadanía a pedir información, explicaciones y retroalimentar al gobierno, con evaluaciones y propuestas de mejora, o con incentivos para corregir la gestión, premiar o sancionar los resultados.

De acuerdo con la Ley 100 de 1993, el Sistema de Seguridad Social Integral en Colombia se compone de:

a) Sistema de pensiones, Sistema de salud
b) Sistema de riesgos laborales
c) Sistema Sociales complementarios- **Colombia mayor**
d) Otros Componentes: **Cesantías -Subsidio Familiar -Beneficios Económicos Periódicos - BEPS**
e) Todas las anteriores

Qué elementos conforman una Rendición de Cuentas.

a) Información de calidad y en lenguaje claro.
b) Aumentar sus niveles de credibilidad y confianza ciudadana..
c) Incentivos para la construcción de la cultura de servidores como una forma motivación de los servidores públicos y a los ciudadanos
d) Diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.
e) A,C y D son correctas
f) Todas las anteriores

Cuáles son los 4 pasos estructura un proceso de rendición de cuentas

a) Implementación de las acciones programadas.
b) Evaluación interna y externa que debe realizarse a los procesos de rendición de cuentas y monitoreo.
c) Definición del objetivo de la estrategia y la selección de un conjunto de acciones puestas en un cronograma con las actividades de cada uno de los elementos que componen el proceso de RdC (información, diálogo e incentivos).
d) Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad

Xe) Todas las anteriores

Cómo se lleva a cabo el análisis del estado del proceso de rendición de cuentas?

a) Elaboración de diagnóstico, Caracterización de ciudadanos y grupos de interés, Identificación de necesidades de información de los actores.
b) Identificación de la capacidad operativa y la disponibilidad de recursos, Caracterización de ciudadanos y grupos de interés.
Xc) Elaboración de diagnóstico, Caracterización de ciudadanos y grupos de interés, Identificación de necesidades de información de los actores, Identificación de la capacidad operativa y la disponibilidad de recursos
d) Caracterización de ciudadanos y grupos de interés, Identificación de necesidades de información de los actores, Identificación de la capacidad operativa y la disponibilidad de recursos
e) Todas las anteriores.

Qué beneficios obtienen las entidades al realizar sus procesos de rendición de cuentas

a) Más recursos del estado.
X**b)** ciudadanía pueden ser percibidas como más transparentes y, con ello, aumentar sus niveles de credibilidad y confianza ciudadana.
c) Los premios y sanciones que existen como consecuencia del ejercicio de rendición de cuentas.
d) Plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

EVALUACIÓN

Nombre: John Jairo Roman Z.

Fecha: _____

Marque con una X la respuesta correcta:

Una de las metodologías del modelo de escucha activa es?

a) Plan Colectivo
b) Ajustes seguimiento y control
c) Desarrollo del modelo de atención
d) Metodología y evaluación de los servicios

En qué acciones se basa el diseño de la estrategia de rendición de cuentas?

a) Selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro
b) Establecimiento del objetivo, metas y seguimiento
c) Selección de acciones para promover y realizar el diálogo
d) Selección de acciones para generar incentivos
e) Ninguna de las anteriores
f) Todas las anteriores

¿Qué es la rendición de cuentas?

a) Es la obligación de las usuarios y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión

b) Es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión.

c) Es la obligación de las oficinas y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión.

d) Es la obligación de los servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión

Que implica la rendición de cuentas

a) El avance en la garantía de derechos a los ciudadanos.
b) Las entidades que ejercen la labor de rendir cuentas a la ciudadanía pueden ser percibidas como más transparentes.
c) Diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.
d) Implica la capacidad y el derecho de la ciudadanía a pedir información, explicaciones y retroalimentar al gobierno, con evaluaciones y propuestas de mejora, o con incentivos para corregir la gestión, premiar o sancionar los resultados.

De acuerdo con la Ley 100 de 1993, el Sistema de Seguridad Social Integral en Colombia se compone de:

a) Sistema de pensiones, Sistema de salud
b) Sistema de riesgos laborales
c) Sistema Sociales complementarios- **Colombia mayor**
d) Otros Componentes: **Cesantías -Subsidio Familiar -Beneficios Económicos Periódicos - BEPS**
e) Todas las anteriores

Qué elementos conforman una Rendición de Cuentas.

a) Información de calidad y en lenguaje claro.
b) Aumentar sus niveles de credibilidad y confianza ciudadana..
c) Incentivos para la construcción de la cultura de servidores como una forma motivación de los servidores públicos y a los ciudadanos
d) Diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.
e) A,C y D son correctas
f) Todas las anteriores

Cuáles son los 4 pasos estructura un proceso de rendición de cuentas

a) Implementación de las acciones programadas.
b) Evaluación interna y externa que debe realizarse a los procesos de rendición de cuentas y monitoreo.
c) Definición del objetivo de la estrategia y la selección de un conjunto de acciones puestas en un cronograma con las actividades de cada uno de los elementos que componen el proceso de RdC (información, diálogo e incentivos).
d) Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad

e) Todas las anteriores

Cómo se lleva a cabo el análisis del estado del proceso de rendición de cuentas?

a) Elaboración de diagnóstico, Caracterización de ciudadanos y grupos de interés, Identificación de necesidades de información de los actores.
b) Identificación de la capacidad operativa y la disponibilidad de recursos, Caracterización de ciudadanos y grupos de interés.
c) Elaboración de diagnóstico, Caracterización de ciudadanos y grupos de interés, Identificación de necesidades de información de los actores, Identificación de la capacidad operativa y la disponibilidad de recursos
d) Caracterización de ciudadanos y grupos de interés, Identificación de necesidades de información de los actores, Identificación de la capacidad operativa y la disponibilidad de recursos
e) Todas las anteriores.

Qué beneficios obtienen las entidades al realizar sus procesos de rendición de cuentas

a) Más recursos del estado.
b) ciudadanía pueden ser percibidas como más transparentes y, con ello, aumentar sus niveles de credibilidad y confianza ciudadana.
c) Los premios y sanciones que existen como consecuencia del ejercicio de rendición de cuentas.
d) Plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

EVALUACIÓN

Nombre: Yani Mª Zapata

Fecha: 1-12-2021

Marque con una X la respuesta correcta:

Una de las metodologías del modelo de escucha activa es?

a) Plan Colectivo
X b) Ajustes seguimiento y control
c) Desarrollo del modelo de atención
d) Metodología y evaluación de los servicios

En qué acciones se basa el diseño de la estrategia de rendición de cuentas?

a) Selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro
b) Establecimiento del objetivo, metas y seguimiento
c) Selección de acciones para promover y realizar el diálogo
d) Selección de acciones para generar incentivos
e) Ninguna de las anteriores
X f) Todas las anteriores

¿Qué es la rendición de cuentas?

X a) Es la obligación de las usuarios y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión

b) Es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión.

c) Es la obligación de las oficinas y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión.

d) Es la obligación de los servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión

Que implica la rendición de cuentas

a) El avance en la garantía de derechos a los ciudadanos.
b) Las entidades que ejercen la labor de rendir cuentas a la ciudadanía pueden ser percibidas como más transparentes.
c) Diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.
d) Implica la capacidad y el derecho de la ciudadanía a pedir información, explicaciones y retroalimentar al gobierno, con evaluaciones y propuestas de mejora, o con incentivos para corregir la gestión, premiar o sancionar los resultados.

De acuerdo con la Ley 100 de 1993, el Sistema de Seguridad Social Integral en Colombia se compone de:

a) Sistema de pensiones, Sistema de salud
b) Sistema de riesgos laborales
c) Sistema Sociales complementarios- **Colombia mayor**
d) Otros Componentes: **Cesantías -Subsidio Familiar -Beneficios Económicos Periódicos - BEPS**
e) Todas las anteriores

Qué elementos conforman una Rendición de Cuentas.

a) Información de calidad y en lenguaje claro.
b) Aumentar sus niveles de credibilidad y confianza ciudadana..
c) Incentivos para la construcción de la cultura de servidores como una forma motivación de los servidores públicos y a los ciudadanos
d) Diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.
e) A,C y D son correctas
f) Todas las anteriores

Cuáles son los 4 pasos estructura un proceso de rendición de cuentas

a) Implementación de las acciones programadas.
b) Evaluación interna y externa que debe realizarse a los procesos de rendición de cuentas y monitoreo.
c) Definición del objetivo de la estrategia y la selección de un conjunto de acciones puestas en un cronograma con las actividades de cada uno de los elementos que componen el proceso de RdC (información, diálogo e incentivos).
d) Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad

X e) Todas las anteriores

Cómo se lleva a cabo el análisis del estado del proceso de rendición de cuentas?

a) Elaboración de diagnóstico, Caracterización de ciudadanos y grupos de interés, Identificación de necesidades de información de los actores.
b) Identificación de la capacidad operativa y la disponibilidad de recursos, Caracterización de ciudadanos y grupos de interés.
X c) Elaboración de diagnóstico, Caracterización de ciudadanos y grupos de interés, Identificación de necesidades de información de los actores, Identificación de la capacidad operativa y la disponibilidad de recursos
d) Caracterización de ciudadanos y grupos de interés, Identificación de necesidades de información de los actores, Identificación de la capacidad operativa y la disponibilidad de recursos
e) Todas las anteriores.

Qué beneficios obtienen las entidades al realizar sus procesos de rendición de cuentas

X a) Más recursos del estado.
X b) ciudadanía pueden ser percibidas como más transparentes y, con ello, aumentar sus niveles de credibilidad y confianza ciudadana.
X c) Los premios y sanciones que existen como consecuencia del ejercicio de rendición de cuentas.
X d) Plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ
Te damos bienestar

REUNION ASOCIACION DE USUARIOS
ESE HOSPITAL DEL SUR
REUNION ORDINARIA (X) REUNION EXTRAORDINARIA ( )

Acta No.5

Fecha: 10 de Septiembre 2021

Hora de inicio: 2: 00 PM **Hora de finalización**: 4:00 PM

Lugar: Hospital del Sur Sede Santa María

Asistentes

Nombre	**Cargo**
Ángela María Zapata	Presidente
Juana Ruby Renteria Palacios	Pu atención al usuario
John Jairo Román	Secretario
Suly Zapata Zapata	Asociada
Martha Olga Ruiz	Asociada
Ana Elcy Zapata	Asociada
Leni Arany López	Pu Secretaria de salud

ORDEN DEL DIA

1. Verificación del Quórum.
2. Revisión y aprobación del acta anterior
3. Informe ICS de Satisfacción
4. Capacitación
5. Proposiciones y varios.
6. Tareas

Desarrollo de la reunión

1. **Verificación del Quórum:** Se cuenta con los miembros suficientes, por lo tanto se realiza la reunión mensual.

2. **Revisión y aprobación del acta anterior:** El acta anterior se aprueba sin ninguna modificación.

3. **Informe ICS de Satisfacción:** Se informa sobre el resultado de ICS de satisfacción de Julio y Agosto

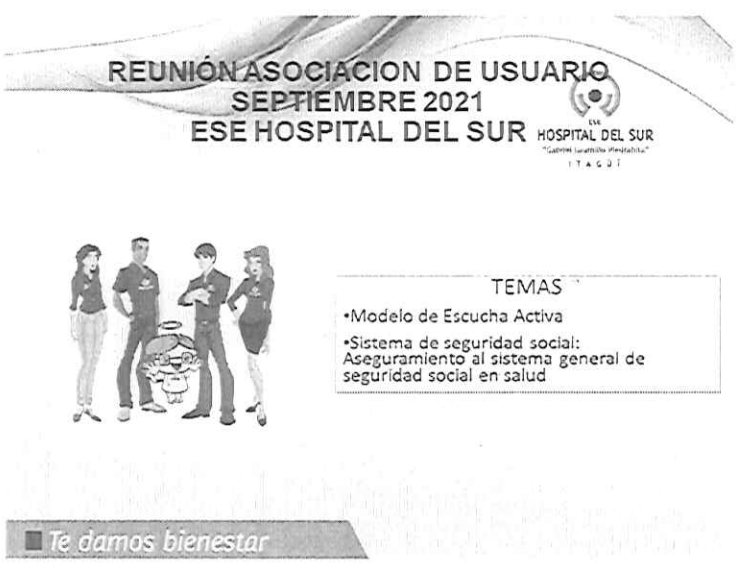
   En el mes de Julio 2021 se recibieron 49 manifestaciones: 7 felicitaciones, 3 sugerencias, 24 reclamos, 2 quejas, 2 peticiones de consulta y 11 peticiones de información, el ICS no cumplió con el estándar el resultado fue de 0.24.

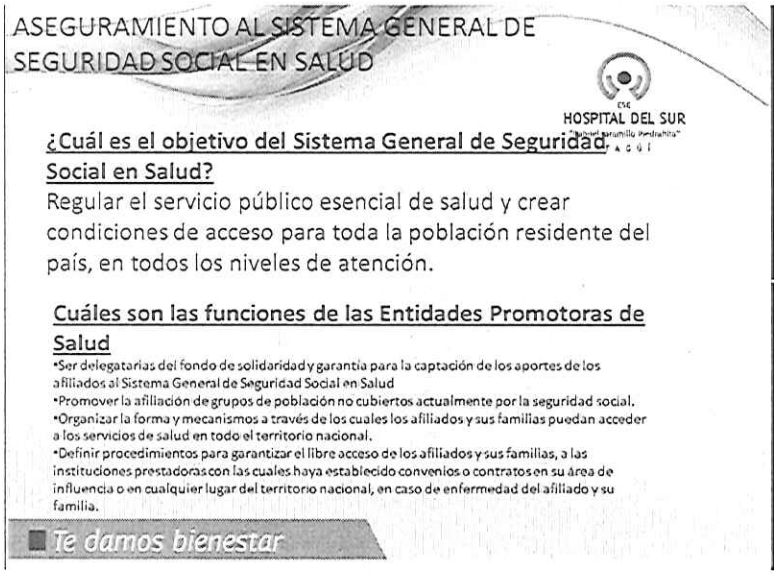
   En el mes de Agosto 2021 se recibieron 112 manifestaciones: 38 felicitaciones, 3 sugerencias, 51 reclamos, 4 quejas, 6 peticiones de consulta, 7 peticiones de información y 3 peticiones de documentación, el ICS no cumplió con el estándar el resultado fue de 0.41

4. **capacitación**

Se capacita a los miembros de la asociación en:

- Sistema de seguridad social integral- Aseguramiento al sistema general de seguridad social en salud
- Modelo de Escucha Activa.





Cuáles son las funciones de las Entidades Promotoras de Salud

•Remitir al fondo de solidaridad y compensacion la información relativa a la afiliación del trabajador y su familia, a las novedades laborales, a los recaudos por cotizaciones y a los desembolsos por el pago de la prestación de servicios.
•Establecer procedimientos para controlar la atencion integral, eficiente, oportuna y de calidad en los servicios prestados por las instituciones prestadoras de servicios de salud.

Qué son las cuotas moderadoras y quiénes deben pagarlas

Es un aporte en dinero que debe ser pagado por todos los afiliados (cotizantes y beneficiarios) cuando se asiste al médico general, al especialista, al odontólogo o a consulta con un profesional paramédico. También cuando se reciben medicamentos, al tomarse exámenes de laboratorio o radiografías de tratamientos ambulatorios. Las cuotas moderadoras tienen por objeto regular la utilización del servicio de salud y estimular su buen uso. Su valor varía de acuerdo con el ingreso base de cotización del trabajador dependiente o independiente.

HOSPITAL DEL SUR

Te damos bienestar

Se deben pagar cuotas moderadoras por atención inicial de urgencias

En la atención de urgencias no se cobra cuota moderadora, a no ser que el profesional de la salud determine que el servicio solicitado no era por una verdadera urgencia. Tampoco se cobra cuando el usuario forma parte de un programa especial de manejo de enfermedades específicas, en el cual se debe seguir un plan rutinario de actividades de control, como por ejemplo la atención de la hipertensión arterial o de la diabetes.

Qué son los copagos y quiénes deben pagarlos?

Son los aportes en dinero que deben realizar únicamente los beneficiarios, de acuerdo con el Ingreso Base de Cotización del afiliado cotizante, los cuales corresponden a una parte del valor del servicio prestado y tienen como finalidad ayudar a financiar el Sistema. Los copagos tienen un tope máximo por la atención de una enfermedad en el mismo año calendario y un tope máximo acumulado por atención de distintas enfermedades.

HOSPITAL DEL SUR

Te damos bienestar

En qué casos deben pagarse copagos

Los copagos se aplicarán a algunos servicios de Salud contenidos en el Plan Obligatorio de Salud como hospitalización, procedimientos o tratamientos quirúrgicos, con excepción de:
•Servicios de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
•Programas de control en atención materno infantil
•- Programas de control en atención de las enfermedades transmisibles
•Enfermedades catastróficas o de alto costo
•Atención inicial de urgencias
•Servicios sujetos a cuotas moderadoras

Las EPS pueden cobrar multas por inasistencia a citas médicas programadas

No. Ninguna EPS del régimen Contributivo o Subsidiado puede cobrar multas a las personas por no asistir a las citas médicas programadas, esto es, citas de medicina general, con especialista o de medicina alternativa. Tratándose de citas de odontología o de Imaginología sí hay lugar al cobro de multas por inasistencia a las mismas.

HOSPITAL DEL SUR

Te damos bienestar

MODELO ESCUCHA ACTIVA

HOSPITAL DEL SUR

OBJETIVO

CLIENTE EXTERNO	CLIENTE INTERNO
Identificar las necesidades y expectativas de los Clientes Externos con el fin de analizar, intervenir y mejorar continuamente la prestación de servicios y lograr un alto porcentaje de satisfacción y Fidelización del usuario.	Su objetivo es Identificar las necesidades y expectativas de los Clientes internos con el fin de analizar, intervenir y mejorar continuamente en el proceso de Gestión del Talento Humano

Te damos bienestar

MODELO ESCUCHA ACTIVA

HOSPITAL DEL SUR

HERRAMIENTAS

CLIENTE EXTERNO	CLIENTE INTERNO	
Buzón de sugerencias	Encuesta de satisfacción del Cliente interno	Encuesta de caracterización del personal-Encuesta de Bienestar Social
Pagina Web	Estudio de Clima Laboral	Intranet. GLP
Encuestas de satisfacción	Estudio psicosocial	La Gerencia de puertas abiertas.
Encuesta a proveedores	Encuesta de seguimiento al retiro	Retroalimentación de las evaluaciones de desempeño
Oficina de atención al usuario	Encuesta de satisfacción de los programas de Bienestar Laboral, capacitación	Jornadas de humanización
	Buzones de Sugerencias.	Retroalimentación de las actividades de inducción y reinducción

Te damos bienestar

5. **Proposiciones y varios:**

La señora Ángela informa que una persona realizo una solicitud para ser integrante de la asociacion, para que en para que en la próxima reunión se revise la solicitud.

La Pu Leni López recomienda a los integrantes de la asociación que cuando estén realizando la divulgación en las salas de espera le recuerden al usuario la cultura del silencio y las normas para estar dentro de la institución.

6. **Tareas:**

- Realización de reuniones con los miembros de la asociación de usuarios. Pu Atención al usuario. Septiembre.
- Desarrollar talleres en temas del L SGSSS. Pu Atención al usuario .Noviembre.
- Promover los derechos y deberes .Integrantes asociacion de usuarios.

John Jairo Roman.

JOHN JAIRO ROMAN

Secretario

ESE HOSPITAL DEL SUR ITAGÜÍ	REGISTRO DE ASISTENCIA	Código: 1200-13-27-02 Versión: 2 Fecha de Actualización: Agosto de 2007 Elaborado por: Subdirección Administrativa

FECHA: 10 septiembre Número de horas: 2 CAPACITACIÓN (X) REUNIÓN (X)

OBJETIVO-TEMA: Reunión Asociación Usuarios – Capacitación Sistema SSS – Escucha Activa.

LÍDERADA POR: Pv. Atención al Usuario – Pv. Secretaría de Salud

No DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	NOMBRES COMPLETOS	CARGO	FIRMA
42.745.134	Martha Olga Ruiz Restrepo	vocal	Martha Olga Ruiz R.
32 079 800	Ana Elsy Zapata H.	vocal	Ana Elsy Zapata H.
1036627798	John Jairo Roman Zapata	secretario	John Jairo Roman Z.
42784822	Angela M.ª Zapata Acevedo	presidente	Angela Zapata
43 191 922	Suly yasmin Zapata Zapata		Suly Zapata
43 082 585	yani Maria Zapata Acevedo		yani Zapata
32354284	Leni Aani Lopez Flores	P.V. S. Salud	Leni A. Lopez F
35 [illegible]	Juana Ruby Rendona Pulido	Pv. Atención al usuario	[illegible]

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

EVALUACION

Nombre: Ana Elsy Zapata M.

Fecha: 10-9-21

Marque con una X la respuesta correcta:

1. **Qué son las cuotas moderadoras y quiénes deben pagarlas**

- Es un apoyo al hospital, que debe ser pagado por todos
- X Es un aporte en dinero que debe ser pagado por todos los afiliados
- Es un aporte en dinero que debe ser pagado por los funcionarios del hospital

2. **El objetivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud es?**

- Remitir al fondo de solidaridad y compensación la información relativa a la afiliación del trabajador y su familia, a las novedades laborales, a los recaudos por cotizaciones y a los desembolsos por el pago de la prestación de servicios.
- Ser delegatarias del fondo de solidaridad y garantía para la captación de los aportes de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud
- Organizar la forma y mecanismos a través de los cuales los afiliados y sus familias puedan acceder a los servicios de salud en todo el territorio nacional.
- X Regular el servicio público esencial de salud y crear condiciones de acceso para toda la población residente del país, en todos los niveles de atención

3. **Las EPS pueden cobrar multas por inasistencia a citas médicas programadas?**

- Si, puede cobrar multas a las personas por no asistir a las citas médicas programadas
- X No. Ninguna EPS del régimen Contributivo o Subsidiado puede cobrar multas a las personas por no asistir a las citas médicas programadas.

4. El objetivo del modelo de escucha activa del cliente externo es?

- Su objetivo es Identificar las necesidades y expectativas de los Clientes internos con el fin de analizar, intervenir y mejorar continuamente en el proceso de Gestión del Talento Humano.
- Retroalimentación de las evaluaciones de desempeño
- Identificar las necesidades y expectativas de los Clientes Externos con el fin de analizar, intervenir y mejorar continuamente la prestación de servicios y lograr un alto porcentaje de satisfacción y Fidelización del usuario
- Retroalimentación de las actividades de inducción y reinducción

5. Las herramientas del modelo de escucha activa del cliente externo son?

- Buzón de sugerencias, Pagina Web, Encuesta a proveedores, Encuestas de satisfacción, Oficina de atención al usuario.
- Estudio psicosocial, Intranet. GLP, Pagina Web, Estudio psicosocial.
- Oficina de atención al usuario, Buzón de sugerencias, Pagina Web, La Gerencia de puertas abiertas.

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

EVALUACION

Nombre: Martha Olga Ruiz Restrepo

Fecha: Septiembre 10 de 2021

Marque con una X la respuesta correcta:

1. **Qué son las cuotas moderadoras y quiénes deben pagarlas**

- Es un apoyo al hospital, que debe ser pagado por todos
- (X) Es un aporte en dinero que debe ser pagado por todos los afiliados
- Es un aporte en dinero que debe ser pagado por los funcionarios del hospital

2. **El objetivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud es?**

- Remitir al fondo de solidaridad y compensación la información relativa a la afiliación del trabajador y su familia, a las novedades laborales, a los recaudos por cotizaciones y a los desembolsos por el pago de la prestación de servicios.
- Ser delegatarias del fondo de solidaridad y garantía para la captación de los aportes de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud
- Organizar la forma y mecanismos a través de los cuales los afiliados y sus familias puedan acceder a los servicios de salud en todo el territorio nacional.
- (X) Regular el servicio público esencial de salud y crear condiciones de acceso para toda la población residente del país, en todos los niveles de atención

3. **Las EPS pueden cobrar multas por inasistencia a citas médicas programadas?**

- Si, puede cobrar multas a las personas por no asistir a las citas médicas programadas
- (X) No. Ninguna EPS del régimen Contributivo o Subsidiado puede cobrar multas a las personas por no asistir a las citas médicas programadas.

4. El objetivo del modelo de escucha activa del cliente externo es?

- Su objetivo es Identificar las necesidades y expectativas de los Clientes internos con el fin de analizar, intervenir y mejorar continuamente en el proceso de Gestión del Talento Humano.
- Retroalimentación de las evaluaciones de desempeño
- Identificar las necesidades y expectativas de los Clientes Externos con el fin de analizar, intervenir y mejorar continuamente la prestación de servicios y lograr un alto porcentaje de satisfacción y Fidelización del usuario
- Retroalimentación de las actividades de inducción y reinducción

5. Las herramientas del modelo de escucha activa del cliente externo son?

- Buzón de sugerencias, Pagina Web, Encuesta a proveedores, Encuestas de satisfacción, Oficina de atención al usuario.
- Estudio psicosocial, Intranet. GLP, Pagina Web, Estudio psicosocial.
- Oficina de atención al usuario, Buzón de sugerencias, Pagina Web, La Gerencia de puertas abiertas.

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

EVALUACION

Nombre: John Jairo Roman Z.

Fecha: 10 - 09 - 2021

Marque con una X la respuesta correcta:

1. Qué son las cuotas moderadoras y quiénes deben pagarlas

- Es un apoyo al hospital, que debe ser pagado por todos
- Es un aporte en dinero que debe ser pagado por todos los afiliados
- Es un aporte en dinero que debe ser pagado por los funcionarios del hospital

2. El objetivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud es?

- Remitir al fondo de solidaridad y compensación la información relativa a la afiliación del trabajador y su familia, a las novedades laborales, a los recaudos por cotizaciones y a los desembolsos por el pago de la prestación de servicios.
- Ser delegatarias del fondo de solidaridad y garantía para la captación de los aportes de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud
- Organizar la forma y mecanismos a través de los cuales los afiliados y sus familias puedan acceder a los servicios de salud en todo el territorio nacional.
- Regular el servicio público esencial de salud y crear condiciones de acceso para toda la población residente del país, en todos los niveles de atención

3. Las EPS pueden cobrar multas por inasistencia a citas médicas programadas?

- Si, puede cobrar multas a las personas por no asistir a las citas médicas programadas
- No. Ninguna EPS del régimen Contributivo o Subsidiado puede cobrar multas a las personas por no asistir a las citas médicas programadas.

4. El objetivo del modelo de escucha activa del cliente externo es?

- Su objetivo es Identificar las necesidades y expectativas de los Clientes internos con el fin de analizar, intervenir y mejorar continuamente en el proceso de Gestión del Talento Humano.
- Retroalimentación de las evaluaciones de desempeño
- Identificar las necesidades y expectativas de los Clientes Externos con el fin de analizar, intervenir y mejorar continuamente la prestación de servicios y lograr un alto porcentaje de satisfacción y Fidelización del usuario
- Retroalimentación de las actividades de inducción y reinducción

5. Las herramientas del modelo de escucha activa del cliente externo son?

- Buzón de sugerencias, Pagina Web, Encuesta a proveedores, Encuestas de satisfacción, Oficina de atención al usuario.
- Estudio psicosocial, Intranet. GLP, Pagina Web, Estudio psicosocial.
- Oficina de atención al usuario, Buzón de sugerencias, Pagina Web, La Gerencia de puertas abiertas.

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

EVALUACION

Nombre: Suly yasmin Zapata

Fecha: Septiembre 10 / 2021

Marque con una X la respuesta correcta:

1. **Qué son las cuotas moderadoras y quiénes deben pagarlas**

- Es un apoyo al hospital, que debe ser pagado por todos
- X Es un aporte en dinero que debe ser pagado por todos los afiliados
- Es un aporte en dinero que debe ser pagado por los funcionarios del hospital

2. **El objetivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud es?**

- Remitir al fondo de solidaridad y compensación la información relativa a la afiliación del trabajador y su familia, a las novedades laborales, a los recaudos por cotizaciones y a los desembolsos por el pago de la prestación de servicios.
- Ser delegatarias del fondo de solidaridad y garantía para la captación de los aportes de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud
- Organizar la forma y mecanismos a través de los cuales los afiliados y sus familias puedan acceder a los servicios de salud en todo el territorio nacional.
- X Regular el servicio público esencial de salud y crear condiciones de acceso para toda la población residente del país, en todos los niveles de atención

3. **Las EPS pueden cobrar multas por inasistencia a citas médicas programadas?**

- Si, puede cobrar multas a las personas por no asistir a las citas médicas programadas
- X No. Ninguna EPS del régimen Contributivo o Subsidiado puede cobrar multas a las personas por no asistir a las citas médicas programadas.

4. El objetivo del modelo de escucha activa del cliente externo es?

- Su objetivo es Identificar las necesidades y expectativas de los Clientes internos con el fin de analizar, intervenir y mejorar continuamente en el proceso de Gestión del Talento Humano.
- Retroalimentación de las evaluaciones de desempeño
- Identificar las necesidades y expectativas de los Clientes Externos con el fin de analizar, intervenir y mejorar continuamente la prestación de servicios y lograr un alto porcentaje de satisfacción y Fidelización del usuario
- Retroalimentación de las actividades de inducción y reinducción

5. Las herramientas del modelo de escucha activa del cliente externo son?

- Buzón de sugerencias, Pagina Web, Encuesta a proveedores, Encuestas de satisfacción, Oficina de atención al usuario.
- Estudio psicosocial, Intranet. GLP, Pagina Web, Estudio psicosocial.
- Oficina de atención al usuario, Buzón de sugerencias, Pagina Web, La Gerencia de puertas abiertas.

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

EVALUACION

Nombre: Angela Mª Zapata

Fecha: 10-08-2021

Marque con una X la respuesta correcta:

1. **Qué son las cuotas moderadoras y quiénes deben pagarlas**

- Es un apoyo al hospital, que debe ser pagado por todos
- X Es un aporte en dinero que debe ser pagado por todos los afiliados
- Es un aporte en dinero que debe ser pagado por los funcionarios del hospital

2. **El objetivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud es?**

- Remitir al fondo de solidaridad y compensación la información relativa a la afiliación del trabajador y su familia, a las novedades laborales, a los recaudos por cotizaciones y a los desembolsos por el pago de la prestación de servicios.
- Ser delegatarias del fondo de solidaridad y garantía para la captación de los aportes de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud
- Organizar la forma y mecanismos a través de los cuales los afiliados y sus familias puedan acceder a los servicios de salud en todo el territorio nacional.
- X Regular el servicio público esencial de salud y crear condiciones de acceso para toda la población residente del país, en todos los niveles de atención

3. **Las EPS pueden cobrar multas por inasistencia a citas médicas programadas?**

- Si, puede cobrar multas a las personas por no asistir a las citas médicas programadas
- X No. Ninguna EPS del régimen Contributivo o Subsidiado puede cobrar multas a las personas por no asistir a las citas médicas programadas.

4. El objetivo del modelo de escucha activa del cliente externo es?

- Su objetivo es Identificar las necesidades y expectativas de los Clientes internos con el fin de analizar, intervenir y mejorar continuamente en el proceso de Gestión del Talento Humano.
- Retroalimentación de las evaluaciones de desempeño
- Identificar las necesidades y expectativas de los Clientes Externos con el fin de analizar, intervenir y mejorar continuamente la prestación de servicios y lograr un alto porcentaje de satisfacción y Fidelización del usuario
- Retroalimentación de las actividades de inducción y reinducción

5. Las herramientas del modelo de escucha activa del cliente externo son?

- Buzón de sugerencias, Pagina Web, Encuesta a proveedores, Encuestas de satisfacción, Oficina de atención al usuario.
- Estudio psicosocial, Intranet. GLP, Pagina Web, Estudio psicosocial.
- Oficina de atención al usuario, Buzón de sugerencias, Pagina Web, La Gerencia de puertas abiertas.

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ
Te damos bienestar

ACTA DE ASAMBLEA ELECCION JUNTA DIRECTIVA DE LA ASOCIACION DE USUARIOS DE LA ESE HOSPITAL DEL SUR DE ITAGUI "GABRIEL JARAMILLO PIEDRAHITA.

Siendo las 3:30 pm. del dia 23 de Julio de 2021, en el auditorio de la sede Santa Maria de ESE Hospital del Sur de Itagui, departamento de Antioquia.

Se reunen los usuarios relacionados en el registro de la asistencia que se anexa y hace parte de la presente acta, con el objetivo de elegir los coordinadores (presidente y secretario) de la asociacion de usuarios de la ESE Hospital del Sur, de acuerdo con lo establecido en el Art 13 de los estatutos, desarrollando el siguiente orden de dia:

1. Verificacion de Quorum.
2. Aprobacion del orden de dia.
3. Eleccion de representantes ante el comité de ética.
4. Aprobacion del texto del acta.

Desarrollo de la reunion:

1. Verificación de quorum

Previamente a la instalacion de la asamblea, los asistentes procedieron a registrarse en el registro de la asistencia que se anexa a la presente para que haga parte de la misma, se verifica el quorum el cual es apto para decidir.

2. Aprobacion del orden del dia

Se lee el orden del dia y se somete a Aprobacion de la asamblea, el cual es aprobado por unanimidad.

3. Eleccion de representantes ante el comité de ética.

Se precede à elegir a los dos (2) representantes ante el comité de ética, tal como plantean los estatutos por voto secreto:

Se postulan:

Liliana Lopez
Luz Evelia Castrillon
Suly Zapata

Sin haber mas postulaciones, se precede a realizar la votacion por voto secreto y cada persona lo deposita en una urna sellada.

Se realiza el procedimiento y finalizada la votacion, se hace apertura de la urna en presencia de todos los asistentes y se hace el conteo de votos, del cual se obluvieron los siguientes resultados:

Liliana Lopez:6 votos

Luz Evelia Casatrillon: 2 votos

Suly Zapata: 4 votos

Quedan elegidas Liliana Lopez y Suly Zapata como representantes ante el comite de ética

4. Aprobacion del texto del acta

Siendo las 4:00 pm se da por finalizada la sesion de la asamblea y se aprueba el acta.

Para conslancia se firma, en el municipio de Itagui, departamento de Antioquia, a los 23 dias del mes de julio de 2021.

John Jairo Roman.
JOHN JAIRO ROMÁN
Secretario

ESE HOSPITAL DEL SUR ITAGÜÍ	REGISTRO DE ASISTENCIA DE USUARIOS A ACTIVIDADES EDUCATIVAS	Código: 1129-13-19-21 Versión: 2 Fecha de actualización: Octubre de 2007 Actualizado por: Responsable del servicio de P y P

TEMA: Reunión Asociación de Usuarios. - Asamblea.

AFILIACION

FECHA: 23 Julio 2021

Nº	NOMBRE	IDENTIFICACION	EDAD	DIRECCION	TELEFONO	FIRMA
1	Angela Mª Zapata Acevedo	42784822	51	el Rosario	3166311480	Angela Zapata
2	John Jairo Roman Zapata	1036627798	31	el rosario	3147383810	John Jairo R.
3	Suly Yasmin Zapata Zapata	43 191922	35	el guayabo	3177622878	Suly Zapata
4	Luz Enelia Castillo Quintero	39.380800	64	Santo Rosario	3105977048	Luz Enelia C
5	Liliana Mª Lopez A.	42793052	47	el Rosario	3016961968	[illegible]
6	Yani Zapata A	43082585	56	el guayabo	3148715511	Yani Zapata
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

ESE HOSPITAL DEL SUR ITAGÜÍ

Te damos bienestar

REUNION ASOCIACION DE USUARIOS

ESE HOSPITAL DEL SUR

REUNION ORDINARIA (X) REUNION EXTRAORDINARIA ( )

Acta No.4

Fecha: 23 de Julio de 2021

Hora de inicio: 3: 00 PM **Hora de finalización**: 4:00 PM

Lugar: Hospital del Sur Sede Santa Maria

Asistentes

Nombre	**Cargo**
Ángela María Zapata	Presidente
Juana Ruby Renteria Palacios	Pu atención al usuario
John Jairo Román	Secretario
Yani Zapata	Asociada
Suly Zapata Zapata	Asociada
Liliana López	Asociada
Luz Evelia Castrillon	Asociada

ORDEN DEL DIA

1. Verificación del Quórum.
2. Revisión y aprobación del acta anterior
3. Informe ICS de Satisfacción
4. Capacitación
5. Proposiciones y varios.
6. Tareas

Desarrollo de la reunión

1. **Verificación del Quórum:** Se cuenta con los miembros suficientes, por lo tanto se realiza la reunión mensual.

2. **Revisión y aprobación del acta anterior:** El acta anterior se aprueba sin ninguna modificación.
3. **Informe ICS de Satisfacción:** Se informa sobre el resultado de ICS de satisfacción de Mayo y Junio.

   En el mes de Mayo 2021 se recibieron 46 manifestaciones: 26 felicitaciones, 3 sugerencias, 15 reclamos, 1 manifestación de otras áreas y 1 manifestación anónima, cumplió con el estándar el resultado fue de 1.07.

   En el mes de Junio 2021 se recibieron 19 manifestaciones: 10 felicitaciones, 1 sugerencias, 17 reclamos, 1 manifestación de otras áreas y 3 manifestaciones anónimas no cumplió con el estándar el resultado fue de 0.31.

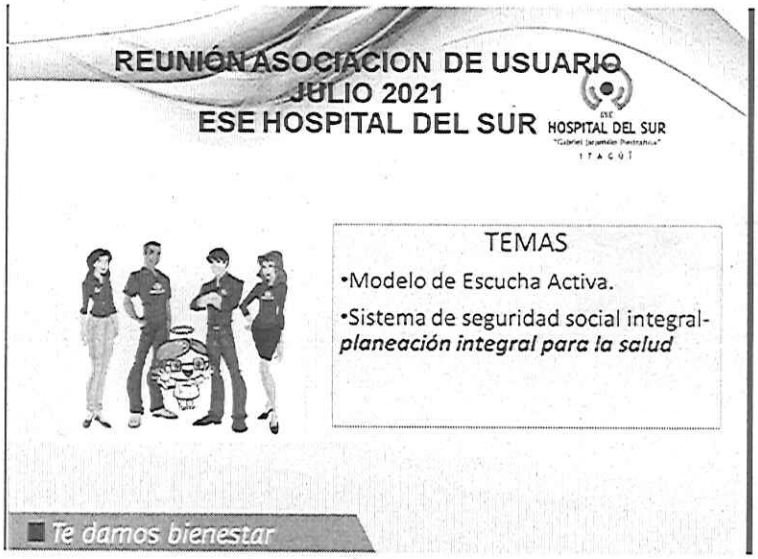
Asunto/Área	COORDINACION MEDICA C-U-H	Odontologia	SALUD PUBLICA	Servicio Farmacéutico	Vacunación	Laboratorio	ADMISIONES Y FACTURACION	PyP	Total
Reclamaciones-Quejas	3	1	1	1	1	1	8	1	13
sugerencias			1		1		1		3
Felicitaciones	4	7		2	2	6	5		26
Petición de Consulta (T)									0
Petición de Documentación (T)									0
Petición de Informacion									0
Índice Combinado De Satisfacción	0.67	3.50	0.30	1.00	1.30	3.00	0.35	0.00	1.07

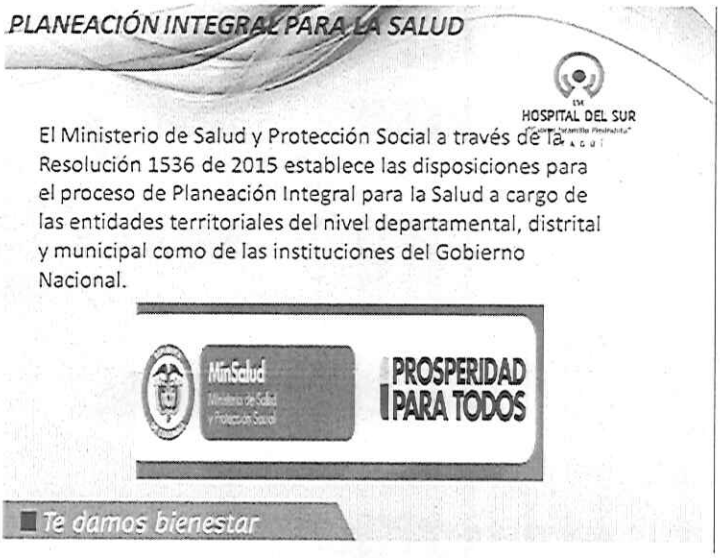
Asunto/Área	COORDINACION MEDICA C-U-H	Odontología	SALUD PUBLICA	Servicio Farmacéutico	Vacunación	Laboratorio	ADMISIONES Y FACTURACIO	PyP	Total
Reclamaciones-Quejas	9		1	1	1		7		17
sugerencias							1		1
Felicitaciones	7		1		2				10
Petición de Consulta (T)									0
Petición de Documentación (T)									0
Petición de Informacion									0
Indice Combinado De	0.39	#¡DIV/0!	0.50	0.00	1.00	#¡DIV/0!	0.04	#¡DIV/0!	0.31

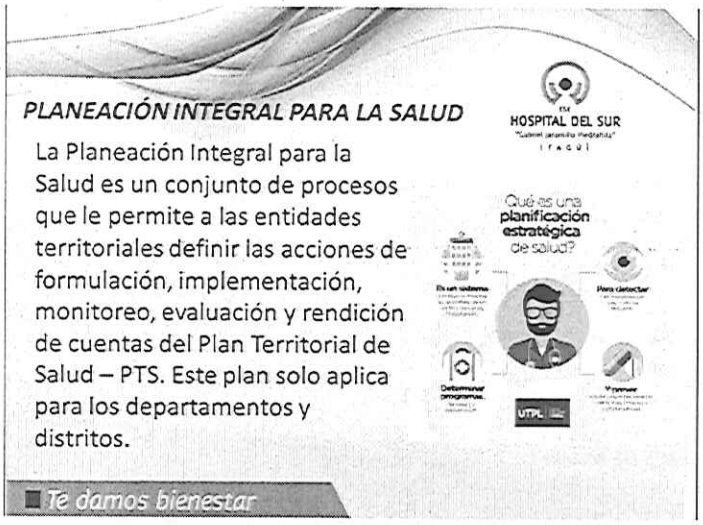
4. capacitación

Se capacita a los miembros de la asociación en:

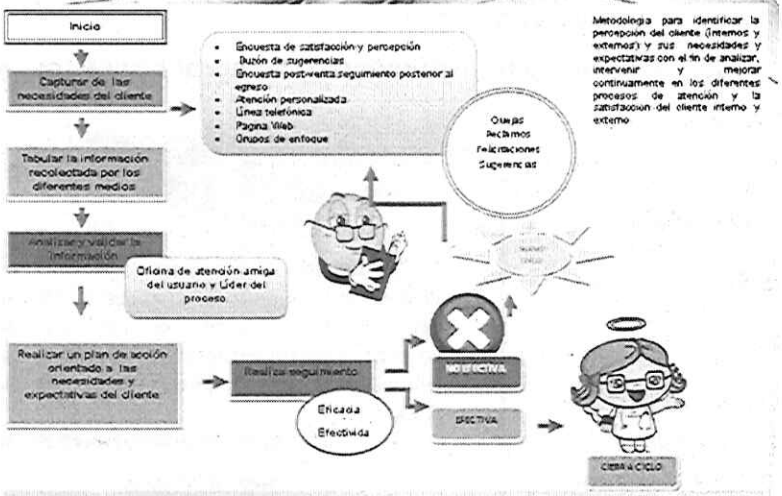
- Sistema de seguridad social integral- ***planeación integral para la salud***
- Modelo de Escucha Activa.







MODELO ESCUCHA ACTIVA CLIENTE EXTERNO



Te damos bienestar

TIPOS DE MANIFESTACION

Denuncia: Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ética profesional. Diez (10) días hábiles para dar respuesta.

Petición de Información: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al E.S.E Hospital del Sur, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Quince (15) días hábiles para dar respuesta..

Petición de Consulta: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Treinta (30) días hábiles para dar respuesta

Petición de Documentación: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Diez (10) días hábiles para dar respuesta.

Te damos bienestar

TIPOS DE MANIFESTACION

Reclamo
Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha sobre el incumplimiento o irregularidad de alguno de los servicios ofrecidos por la ESE

Queja
Manifestación verbal o escrita de inconformidad hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la ESE.

Felicitación
Es la manifestación que una persona o grupo de personas realiza con el propósito de expresar el agrado

Sugerencia
Propuesta que formula un usuario para el mejoramiento de los servicios de la ESE

Manifestación
Es toda expresión de conformidad o no, con los productos y/o servicios ofrecidos por la ESE Hospital GIP. También es toda propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera.

Te damos bienestar

5. **Proposiciones y varios:**

Se solicita a los integrantes de la asociacion, ser mas responsables con las tareas de plan de trabajo, puesto que las evidencias entregadas son muy deficientes.

6. **Tareas:**

- Realización de reuniones con los miembros de la asociación de usuarios. Pu Atención al usuario. Septiembre.
- Desarrollar talleres en temas del L SGSSS. Pu Atención al usuario .Septiembre.
- Promover los derechos y deberes .Miembros asociacion de usuarios.

John Jairo Roman

JOHN JAIRO ROMÁN

Secretario

ESE HOSPITAL DEL SUR ITAGÜÍ	REGISTRO DE ASISTENCIA DE USUARIOS A ACTIVIDADES EDUCATIVAS	Código: 1129-13-19-21
		Versión: 2
		Fecha de actualización: Octubre de 2007
		Actualizado por: Responsable del servicio de P y P

TEMA: Reunión Asociación de Usuarios. - Asamblea.

AFILIACION

FECHA: 23 Julio 2021

Nº	NOMBRE	IDENTIFICACION	EDAD	DIRECCION	TELEFONO	FIRMA
1	Angela Mª Zapata Acevedo	42784822	51	el Rosario	3166311430	Angela Zapata
2	John Jairo Roman Zapata	1036627798	31	el rosario	3147383810	John Jairo R.
3	Suly Yasmin Zapata Zapata	43 191922	35	el guayabo	3147622878	Suly Zapata
4	Luz Enelia Castillin Quintero	39.380800	64	Santo Rosario	3105970048	Luz Enelia C
5	Liliana Mª Lopez A.	42793052	47	el Rosario	3016961968	[illegible]
6	Yani Zapata A	43082585	56	el guayabo	3148715511	Yani Zapata
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

EVALUACION

Nombre: Yani Zapata A

Fecha: 23-07-2021

Marque con una X la respuesta correcta:

✓ A través de que resolución El Ministerio de Salud y Protección Social establece las disposiciones para el proceso de Planeación Integral para la Salud:

- Resolución 2025 de 2015
- Resolución 1536 de 2015 X
- Resolución 1043 de 2021
- Resolución 1536 de 2017

Responda falso o verdadero:

✓ La Planeación Integral para la Salud es un conjunto de procesos que le permite a las entidades territoriales definir las acciones de formulación, implementación, monitoreo, evaluación y rendición de cuentas del Plan Territorial de Salud – PTS. (V).

✓ Planeación integral para la salud solo aplica para los hospitales (F)

Marque con una X las respuestas correctas:

✓ Los responsables del plan integral son*:*

1. Alcalde o Gobernador X
2. Asamblea departamental, Concejos municipales o distritales X
3. El gerente.
4. Entidad Territorial de salud X
5. La asociacion de usuarios
6. Consejo Territorial de Planeación X
7. Secretaría, departamento administrativo u oficina de planeación X

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

Relacione según corresponda

1. Reclamo	(V) Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la ESE.
2 Queja 7	(7) Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Diez (10) días hábiles para dar respuesta.
3 Felicitación	(5) Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Diez (10) días hábiles para dar respuesta.
4. Sugerencia	(2) Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la ESE
5. Denuncia	(8) Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al E.S.E Hospital del Sur, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Quince (15) días

	hábiles para dar respuesta..
6. Petición de Consulta	(6) Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Treinta (30) días hábiles para dar respuesta
7. Petición de Información	(4) Propuesta que formula un usuario para el mejoramiento de los servicios de la ESE
8. Petición de Documentación	(3) Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

EVALUACION

Nombre: Suly yasmin Zapata

Fecha: 23 Julio de 2021.

Marque con una X la respuesta correcta:

✓ A través de que resolución El Ministerio de Salud y Protección Social establece las disposiciones para el proceso de Planeación Integral para la Salud:

- Resolución 2025 de 2015
- Resolución 1536 de 2015
- Resolución 1043 de 2021
- X Resolución 1536 de 2017

Responda falso o verdadero:

✓ La Planeación Integral para la Salud es un conjunto de procesos que le permite a las entidades territoriales definir las acciones de formulación, implementación, monitoreo, evaluación y rendición de cuentas del Plan Territorial de Salud – PTS. (V).

✓ Planeación integral para la salud solo aplica para los hospitales (F)

Marque con una X las respuestas correctas:

✓ Los responsables del plan integral son*:*

X 1. Alcalde o Gobernador
X 2. Asamblea departamental, Concejos municipales o distritales
3. El gerente.
X 4. Entidad Territorial de salud
5. La asociacion de usuarios
X 6. Consejo Territorial de Planeación
X 7. Secretaría, departamento administrativo u oficina de planeación

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

Relacione según corresponda

1. Reclamo	(1) Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la ESE.
2 Queja	(7) Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Diez (10) días hábiles para dar respuesta.
3 Felicitación	5(2) Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Diez (10) días hábiles para dar respuesta.
4. Sugerencia	(2) Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la ESE
5. Denuncia	(8) Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al E.S.E Hospital del Sur, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Quince (15) días

	hábiles para dar respuesta..
6. Petición de Consulta	(6) Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Treinta (30) días hábiles para dar respuesta
7. Petición de Información	(4) Propuesta que formula un usuario para el mejoramiento de los servicios de la ESE
8. Petición de Documentación	(3) Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

EVALUACION

Nombre: Angela Mª Zapata

Fecha: 22-07-2021

Marque con una X la respuesta correcta:

✓ A través de que resolución El Ministerio de Salud y Protección Social establece las disposiciones para el proceso de Planeación Integral para la Salud:

- Resolución 2025 de 2015
- Resolución 1536 de 2015 X
- Resolución 1043 de 2021
- Resolución 1536 de 2017

Responda falso o verdadero:

✓ La Planeación Integral para la Salud es un conjunto de procesos que le permite a las entidades territoriales definir las acciones de formulación, implementación, monitoreo, evaluación y rendición de cuentas del Plan Territorial de Salud – PTS. (V).

✓ Planeación integral para la salud solo aplica para los hospitales (F)

Marque con una X las respuestas correctas:

✓ Los responsables del plan integral son*:*

1. Alcalde o Gobernador X
2. Asamblea departamental, Concejos municipales o distritales X
3. El gerente.
4. Entidad Territorial de salud X
5. La asociacion de usuarios
6. Consejo Territorial de Planeación X
7. Secretaría, departamento administrativo u oficina de planeación X

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

Relacione según corresponda

1. Reclamo	(7) Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la ESE.
2 Queja	(7) Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Diez (10) días hábiles para dar respuesta.
3 Felicitación	(5) Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Diez (10) días hábiles para dar respuesta.
4. Sugerencia	(2) Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la ESE
5. Denuncia	(8) Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al E.S.E Hospital del Sur, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Quince (15) días

	hábiles para dar respuesta..
6. Petición de Consulta	(6) Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Treinta (30) días hábiles para dar respuesta
7. Petición de Información	(7) Propuesta que formula un usuario para el mejoramiento de los servicios de la ESE
8. Petición de Documentación	(3) Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

EVALUACION

Nombre: John Jairo Roman B

Fecha: 23 Julio 2021

Marque con una X la respuesta correcta:

✓ A través de que resolución El Ministerio de Salud y Protección Social establece las disposiciones para el proceso de Planeación Integral para la Salud:

- Resolución 2025 de 2015
- X Resolución 1536 de 2015
- Resolución 1043 de 2021
- Resolución 1536 de 2017

Responda falso o verdadero:

✓ La Planeación Integral para la Salud es un conjunto de procesos que le permite a las entidades territoriales definir las acciones de formulación, implementación, monitoreo, evaluación y rendición de cuentas del Plan Territorial de Salud – PTS. (V).

✓ Planeación integral para la salud solo aplica para los hospitales (F)

Marque con una X las respuestas correctas:

✓ Los responsables del plan integral son*:*

1. X Alcalde o Gobernador
2. X Asamblea departamental, Concejos municipales o distritales
3. El gerente.
4. X Entidad Territorial de salud
5. La asociacion de usuarios
6. X Consejo Territorial de Planeación
7. X Secretaría, departamento administrativo u oficina de planeación

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

Relacione según corresponda

1. Reclamo	1 (B) Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la ESE.
2 Queja 7	(F) Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Diez (10) días hábiles para dar respuesta.
3 Felicitación 5	(F) Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Diez (10) días hábiles para dar respuesta.
4. Sugerencia 2	( ) Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la ESE
5. Denuncia	(B) Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al E.S.E Hospital del Sur, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Quince (15) días

	hábiles para dar respuesta..
6. Petición de Consulta	(6) Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Treinta (30) días hábiles para dar respuesta
7. Petición de Información	(4) Propuesta que formula un usuario para el mejoramiento de los servicios de la ESE
8. Petición de Documentación	(3) Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

EVALUACION

Nombre: Luz Evelio Castillo

Fecha: julio 23 - 2021

Marque con una X la respuesta correcta:

✓ A través de que resolución El Ministerio de Salud y Protección Social establece las disposiciones para el proceso de Planeación Integral para la Salud:

- Resolución 2025 de 2015
- X Resolución 1536 de 2015
- Resolución 1043 de 2021
- Resolución 1536 de 2017

Responda falso o verdadero:

✓ La Planeación Integral para la Salud es un conjunto de procesos que le permite a las entidades territoriales definir las acciones de formulación, implementación, monitoreo, evaluación y rendición de cuentas del Plan Territorial de Salud – PTS. (V).

✓ Planeación integral para la salud solo aplica para los hospitales (F)

Marque con una X las respuestas correctas:

✓ Los responsables del plan integral son*:*

1. Alcalde o Gobernador
2. Asamblea departamental, Concejos municipales o distritales
3. El gerente.
4. Entidad Territorial de salud
5. La asociacion de usuarios
6. Consejo Territorial de Planeación
7. Secretaría, departamento administrativo u oficina de planeación

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

Relacione según corresponda

1. Reclamo	(1) Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la ESE.
2 Queja	(7) Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Diez (10) días hábiles para dar respuesta.
3 Felicitación	(5) Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Diez (10) días hábiles para dar respuesta.
4. Sugerencia	(2) Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la ESE
5. Denuncia	(8) Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al E.S.E Hospital del Sur, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Quince (15) días

	hábiles para dar respuesta..
6. Petición de Consulta	(6) Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Treinta (30) días hábiles para dar respuesta
7. Petición de Información	(4) Propuesta que formula un usuario para el mejoramiento de los servicios de la ESE
8. Petición de Documentación	(3) Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

EVALUACION

Nombre: Juana M. López C.

Fecha: 14/10 23/2021

Marque con una X la respuesta correcta:

✓ A través de que resolución El Ministerio de Salud y Protección Social establece las disposiciones para el proceso de Planeación Integral para la Salud:

- Resolución 2025 de 2015
- X Resolución 1536 de 2015
- Resolución 1043 de 2021
- Resolución 1536 de 2017

Responda falso o verdadero:

✓ La Planeación Integral para la Salud es un conjunto de procesos que le permite a las entidades territoriales definir las acciones de formulación, implementación, monitoreo, evaluación y rendición de cuentas del Plan Territorial de Salud – PTS. (V).

✓ Planeación integral para la salud solo aplica para los hospitales (F)

Marque con una X las respuestas correctas:

✓ Los responsables del plan integral son*:*

1. X Alcalde o Gobernador
2. X Asamblea departamental, Concejos municipales o distritales
3. El gerente.
4. X Entidad Territorial de salud
5. NO X La asociacion de usuarios
6. X Consejo Territorial de Planeación
7. X Secretaría, departamento administrativo u oficina de planeación

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

Relacione según corresponda

1. Reclamo	(1) Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la ESE.
2 Queja 7	(7) Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Diez (10) días hábiles para dar respuesta.
3 Felicitación 5	(5) Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Diez (10) días hábiles para dar respuesta.
4. Sugerencia	(2) Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la ESE
5. Denuncia	(8) Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al E.S.E Hospital del Sur, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Quince (15) días

	hábiles para dar respuesta..
6. Petición de Consulta	(6) Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Treinta (30) días hábiles para dar respuesta
7. Petición de Información	(4) Propuesta que formula un usuario para el mejoramiento de los servicios de la ESE
8. Petición de Documentación	(3) Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio

ESE HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ
Te damos bienestar

REUNION ASOCIACION DE USUARIOS
ESE HOSPITAL DEL SUR
REUNION ORDINARIA (X) REUNION EXTRAORDINARIA ( )

Acta No.3

Fecha: 28 de Mayo de 2021

Hora de inicio: 3: 00 PM **Hora de finalización**: 4:00 PM

Lugar: VITUAL

Asistentes

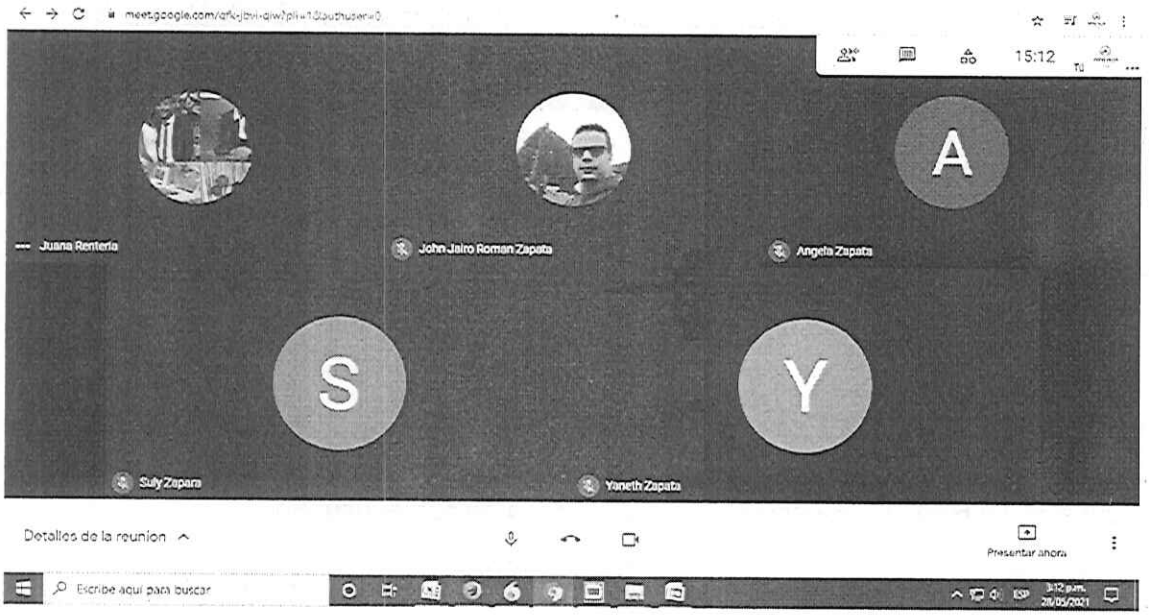
Nombre	**Cargo**
Ángela María Zapata	Presidente
Juana Ruby Renteria Palacios	Pu atención al usuario
John Jairo Román	Secretario
Yani Zapata	Asociada
Suly Zapata Zapata	Asociada
Ana Elcy Zapata	Asociada
Martha Olga Ruiz	Asociada

ORDEN DEL DIA

1. Verificación del Quórum.
2. Revisión y aprobación del acta anterior
3. Informe ICS de Satisfacción
4. Capacitación
5. Proposiciones y varios.
6. Tareas

Desarrollo de la reunión

1. **Verificación del Quórum:** Se cuenta con los miembros suficientes, por lo tanto se realiza la reunión mensual.



2. **Revisión y aprobación del acta anterior:** El acta anterior se aprueba sin ninguna modificación.

3. **Informe ICS de Satisfacción:** Se informa sobre el resultado de ICS de satisfacción del mes de Abril.

   En el mes de abril de 2021 se recibieron 19 manifestaciones: 8 felicitaciones, 1 manifestación de otras aéreas, 1 petición de consulta y 9 reclamos, referente al ICS no cumplió con el estándar el resultado fue de 0.48.

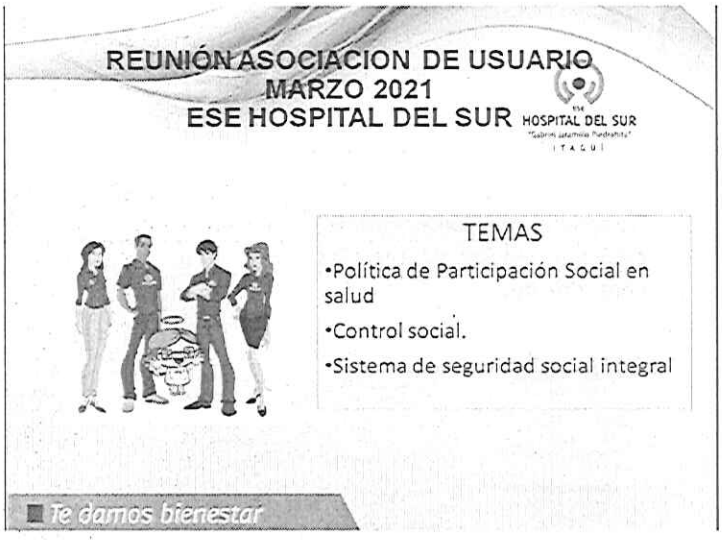
   .

Asunto/Área	COORDINACION MEDICA C-U-H	Odontología	SALUD PUBLICA	Servicio Farmacéutico	Vacunación	Laboratorio	ADMISIONES Y FACTURACION	PyP	Total
Reclamaciones-Quejas	4	1	1	1			5		9
sugerencias									0
Felicitaciones	5	1	1	1					8
Petición de Consulta (T)	1								1
Petición de Documentación (T)									0
Petición de Informacion									0
Indice Combinado De Satisfacción	0.70	0.50	0.50	0.50	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	0.00	#¡DIV/0!	0.48

4. **capacitación**

Se capacita a los miembros de la asociación en:

- Política de Participación Social en salud
- Control social.
- Sistema de seguridad social integral



HOSPITAL DEL SUR
"Gabriel Jaramillo Piedrahita"
ITAGÜÍ

Ejes estratégicos PPSS

1. Fortalecimiento institucional para la garantía del derecho a la participación.
2. Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales.
3. Impulso a la cultura de la salud.
4. Fortalecimiento del Control Social.
5. Gestión y garantía en salud con participación en procesos de decisión.

Relacionamiento e interdependencia

Te damos bienestar

HOSPITAL DEL SUR
"Gabriel Jaramillo Piedrahita"
ITAGÜÍ

Eje1	Fortalecimiento institucional para la garantía del derecho a la participación	Fortalecer capacidades institucionales para cumplir con su papel de garante como institución: contar recursos técnicos, logísticos, operativos financieros y humanos.	Fortalecer las estructuras del nivel nacional y territorial que logren la promoción de la participación social en salud.
Eje 2	Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud	Definir y brindar herramientas para que se cumpla este rol en el sector **Coordinación - Alianzas** en el marco del derecho a la salud.	Fortalecer capacidades ciudadanas: lograr un rol **activo, participación real para incidir y decidir en la gestión pública en salud.**
Eje 3	Impulsar la cultura de la salud	El Estado garantiza **ejercicio del cuidado (colectivo) y del autocuidado (individual)** como elemento esencial para el cumplimiento del derecho a la salud.	Incorporar a la ciudadanía en los programas de PC y DT y a la PPSS en los lineamientos de salud pública orientados a las entidades territoriales.
Eje 4	Control Social (Elemento crucial del Derecho a la salud)	Fortalecer control ciudadano sobre recursos públicos, instituciones y actores del SGSS. Se busca una ciudadanía empoderada, que aplique herramientas y recursos para la construcción social de la salud.	Fortalecer las veedurías ciudadanas en salud, para mejorar acceso a información, procesos de formación, reconocimiento y medios para analizar información.
Eje 5	Gestión y garantía de la salud con participación en el proceso de decisión.	Ejercicio pleno de la participación ciudadana	Aprobar instrumentos y herramientas, con condiciones institucionales que le permitan vincularse a la gestión del sector salud para el impulso, definición, implantación, control de políticas, programas y generación de proyectos en la priorización del sector y en la toma de decisión y solución de los problemas de salud de su entorno.

Te damos bienestar

CONTROL SOCIAL EN SALUD

HOSPITAL DEL SUR
"Gabriel Jaramillo Piedrahita"
ITAGÜÍ

El Control Social es una forma de participación ciudadana a través de la cual, la ciudadanía individualmente o a través de iniciativas de grupo o colectivos, ejerce una función crítica sobre el comportamiento de los agentes públicos, estatales o no estatales, constituyéndose un instrumento de regulación de la acción pública.

Te damos bienestar

Actores del Control Social

HOSPITAL DEL SUR
"Gabriel Jaramillo Piedrahita"
ITAGÜÍ

- **Ciudadanos de manera individual**
- **Comunidades, Organizaciones no Gubernamentales (ONG), Cámaras de Comercio y Asociaciones Gremiales**
- **Instancias institucionalizadas de participación ciudadana y control social por el estado Ej: Los Consejos de Planeación (Ley 152/1994)**
- **Instancias institucionalizadas concebidas únicamente para realizar el control social Ej: Veedurías en Salud**
- **Los medios de comunicación**

Te damos bienestar

SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL

HOSPITAL DEL SUR
"Gabriel Jaramillo Piedrahita"
ITAGÜÍ

El Sistema de Seguridad Social Integral vigente en Colombia fue instituido por la Ley 100 de 1993 y reúne de manera coordinada un conjunto de entidades, normas y procedimientos a los cuales pueden tener acceso las personas y la comunidad con el fin principal de garantizar una calidad de vida que esté acorde con la dignidad humana

Te damos bienestar

De acuerdo con la Ley 100 de 1993, el Sistema de Seguridad Social Integral en Colombia se compone de:

HOSPITAL DEL SUR
"Gabriel Jaramillo Piedrahita"
ITAGÜÍ

SISTEMA GENERAL DE PENSIONES	SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	SISTEMA GENERAL DE RIESGOS LABORALES	SERVICIOS SOCIALES COMPLEMENTARIOS
• RÉGIMEN SOLIDARIO DE PRIMA MEDIA CON PRESTACIÓN DEFINIDA	• REGIMEN CONTRIBUTIVO	• RÉGIMEN DE RIESGOS LABORALES ARL	• SUBSIDIOS ECONÓMICOS
• RÉGIMEN DE AHORRO INDIVIDUAL CON SOLIDARIDAD	• REGIMEN SUBSIDIADO		
	• VINCULADOS		
	• REGIMEN DE EXCEPCION		

Te damos bienestar

5. **Proposiciones y varios:**

Se solicita a los integrantes de la asociacion, agendarse para que la próxima reunión sea presencial en la sede Santamaría, así realizar algunas celebraciones en agradecimiento por su acompañamiento y ayuda a los usuarios.

6. **Tareas:**

- Realización de reuniones con los miembros de la asociación de usuarios. Pu Atención al usuario. Mayo.
- Desarrollar talleres en temas del L SGSSS. Pu Atención al usuario .Mayo.
- Promover los derechos y deberes .Miembros asociacion de usuarios.

John Jairo Roman

JOHN JAIRO ROMÁN

Secretario

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ
Te damos bienestar

REUNION ASOCIACION DE USUARIOS

ESE HOSPITAL DEL SUR

REUNION ORDINARIA (X) REUNION EXTRAORDINARIA ( )

Acta No.2

Fecha: 9 de abril de 2021

Hora de inicio: 3: 00 PM **Hora de finalización:** 4:00 PM

Lugar: VITUAL

Asistentes

Nombre	**Cargo**
Ángela María Zapata	Presidente
Juana Ruby Renteria Palacios	Pu atención al usuario
John Jairo Román	Secretario
Yani Zapata	Asociada
Luz Evelia Castrillon	Asociada
Suly Zapata Zapata	Asociada
Valentina Yarce	Estudiante Trabajo Social

ORDEN DEL DIA

1. Verificación del Quórum.
2. Revisión y aprobación del acta anterior
3. Informe ICS de Satisfacción
4. Capacitación
5. Proposiciones y varios.
6. Tareas

Desarrollo de la reunión

1. **Verificación del Quórum:** Se cuenta con los miembros suficientes, por lo tanto se realiza la reunión mensual.

2. **Revisión y aprobación del acta anterior:** El acta anterior se aprueba sin ninguna modificación.

3. **Informe ICS de Satisfacción:** Se informa sobre el resultado de ICS de satisfacción de los meses de Enero, febrero y marzo.

En el mes de Enero de 2021 se recibieron 64 manifestaciones: 43 felicitaciones, 3 sugerencias, 1 Petición de consulta y 17 reclamos, referente al ICS cumplió con el estándar el resultado fue de 1.34.

Índice Combinado de Satisfacción General- Enero 2021									
Asunto/Área	COORDINACION MEDICA C-U-H	Odontologia	SALUD PUBLICA	Servicio Farmacéutico	Vacunación	Laboratorio	ADMISIONES Y FACTURACION	PyP	Total
Reclamaciones-Quejas	6	4				1	6	1	17
sugerencias	1	1					1		3
Felicitaciones	34					8	1		43
Petición de consulta								1	1
Solicitud De Información									0
Índice Combinado De Satisfacción	2.88	0.08	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	4.00	0.13	0.30	1.34

En el mes de Febrero de 2021 se recibieron 39 manifestaciones: 16 felicitaciones, 1 sugerencia, 1 Petición de consulta, 1 Petición de documentación, 1 Petición de información y 19 reclamos, referente al ICS no cumplió con el estándar el resultado fue de 0.46.

Índice Combinado de Satisfacción General-Febrero 2021									
Asunto/Área	COORDINACION MEDICA C-U-H	Odontologia	SALUD PUBLICA	Servicio Farmacéutico	Vacunación	Laboratorio	ADMISIONES Y FACTURACION	PyP	Total
Reclamaciones-Quejas	3	1	1		1	1	15		19
sugerencias			1						1
Felicitaciones	9	4				3			16
Petición de Consulta (T)	1								1
Petición de Documentación (T)	1								1
Petición de Informacion					1				1
Índice Combinado De Satisfacción	1.63	2.00	0.30	#¡DIV/0!	0.10	1.50	0.00	#¡DIV/0!	0.46

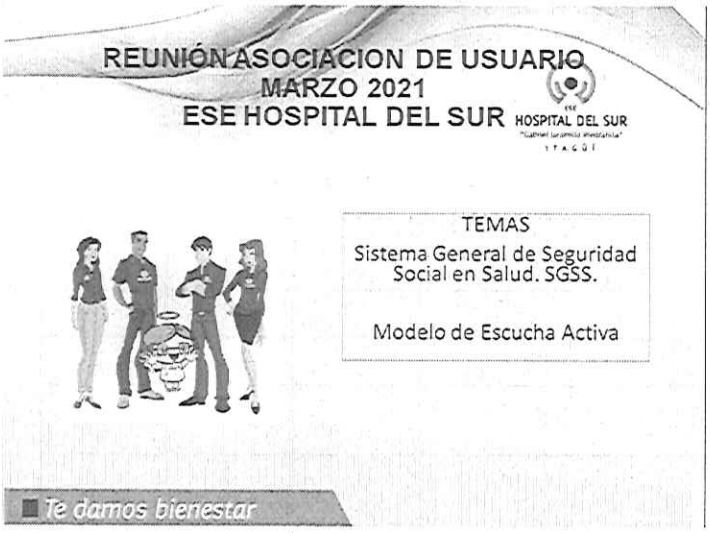
En el mes de Marzo de 2021 se recibieron 38 manifestaciones: 13 felicitaciones, 3 sugerencias, y 22 reclamos, referente al ICS no cumplió con el estándar el resultado fue de 0.34.

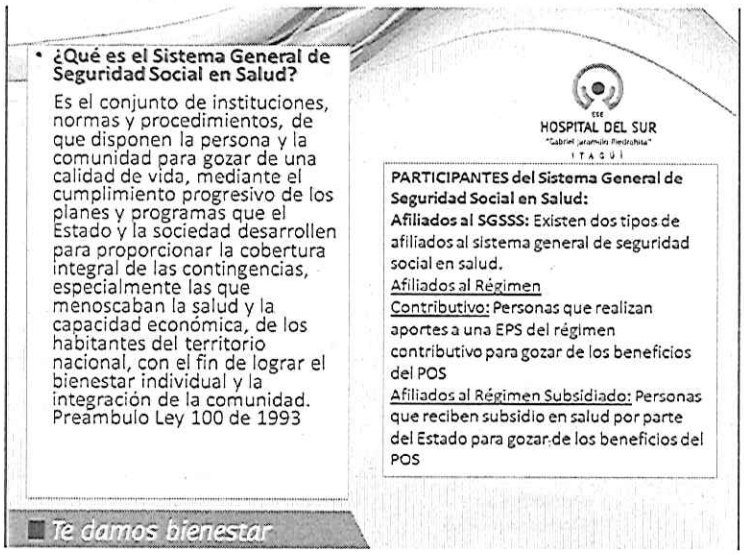
Índice Combinado de Satisfacción General- Marzo 2021									
Asunto/Área	COORDINACION MEDICA C-U-H	Odontología	SALUD PUBLICA	Servicio Farmacéutico	Vacunación	Laboratorio	ADMISIONES Y FACTURACION	PyP	Total
Reclamaciones-Quejas	9	1	1	2		1	9		22
sugerencias	1	1					1		3
Felicitaciones	8		1	1		1	2		13
Petición de Consulta (T)									0
Petición de Documentación (T)									0
Petición de Informacion									0
Índice Combinado De Satisfacción	0.48	0.30	0.50	0.25	#¡DIV/0!	0.50	0.14	#¡DIV/0!	0.34

4. Capacitación

Se capacita a los miembros de la asociación en:

- Sistema seguridad social en salud
- Modelo de escucha activa





INTEGRANTES *del Sistema General de Seguridad Social en Salud:*

HOSPITAL DEL SUR
"Gabriel Jaramillo Piedrahita"
ITAGÜÍ

1. Organismos de inspección, vigilancia y control (IVC):
a) Ministerio de Salud
c) Superintendencia Nacional en Salud

2. Organismos de administración y financiación:
a) Las entidades promotoras de salud son las entidades responsables de la afiliación y el registro de los afiliados y del recaudo de sus cotizaciones, por delegación del fondo de solidaridad y garantía. Su función básica es organizar y garantizar, directa o indirectamente, la prestación del plan de salud obligatorio a los afiliados y girar, dentro de los términos previstos en la presente ley, la diferencia entre los ingresos por cotizaciones de sus afiliados y el valor de las correspondientes unidades de pago por capitación al fondo de solidaridad y garantía.
b) Las direcciones seccionales, distritales y locales de salud (Secretarias de Salud Departamental y Municipal).
c) El fondo de solidaridad y garantía (FOSYGA).

Te damos bienestar

HOSPITAL DEL SUR
"Gabriel Jaramillo Piedrahita"
ITAGÜÍ

3. Instituciones prestadoras de servicios de salud IPS – *públicas, mixtas o privadas:*
Son todos los centros, clínicas y hospitales donde se prestan los servicios médicos, y tienen como función prestar los servicios en su nivel de atención correspondiente a los afiliados y beneficiarios dentro de los parámetros y principios señalados en la presente ley.

4. Usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud
a) Los empleadores, los trabajadores y sus organizaciones y los trabajadores independientes que cotizan al sistema contributivo y los pensionados.
b) Los beneficiarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud en todas sus modalidades. (Beneficiarios de cotizantes del Régimen contributivo y beneficiarios del régimen subsidiado).

Te damos bienestar

PARTICIPANTES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD.

HOSPITAL DEL SUR
"Gabriel Jaramillo Piedrahita"
ITAGÜÍ

Afiliados: Existirán dos tipos de afiliados al sistema general de seguridad social en salud.

Afiliados al Régimen Contributivo: son aquellas personas vinculadas a una EPS del régimen contributivo a través de contrato de trabajo, los servidores públicos, los pensionados y jubilados y los trabajadores independientes con capacidad de pago teniendo en cuenta que deben cotizar con el salario base de cotización, es decir, lo que devenga en caso de ser empleado y lo que reporta como ganancia en caso de ser independiente (evasión y elusión). Citado de Artículo 157 de la ley 100 de 1993
Afiliados al Régimen Subsidiado: son aquellas personas sin capacidad de pago para cubrir el monto total de la cotización. Será subsidiada en el sistema general de seguridad social en salud la población más pobre y vulnerable del país en las áreas rural y urbana con el objetivo de que pueda garantizarse el acceso a los servicios de salud. Citado de Artículo 157 de la ley 100 de 1993.
Vinculadas: (Población Pobre no Asegurada) Es aquella población urbana y rural de cada distrito, municipio o corregimiento departamental, identificada como pobre por el Sistema de Identificación de Beneficiarios que defina el CONPES, no afiliada al régimen contributivo, a un régimen excepcional o al régimen subsidiado. Artículo 2 - Decreto 2878 de 2007.

Te damos bienestar

HOSPITAL DEL SUR
"Gabriel Jaramillo Piedrahita"
ITAGÜÍ

PLANES DE BENEFICIOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD.
Plan Obligatorio de Salud (POS): Es el conjunto de tecnologías en salud a que tiene derecho, en caso de necesitarlo, todo afiliado al Sistema General de Seguridad Social en Salud y cuya prestación debe ser garantizada por las entidades promotoras de salud, (Artículo 2 - Acuerdo 029 de 2011) es decir, son todas las actividades, intervenciones, insumos, medicamentos, dispositivos, servicios y procedimientos usados en la prestación de servicios de salud para todos los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
Plan Nacional de Salud Pública (PNSP): Es el conjunto de actividades, intervenciones y procedimientos, de promoción y prevención, vigilancia y control de factores de riesgo. Son todas las acciones colectivas dirigidas a promocionar la salud y prevenir la enfermedad.

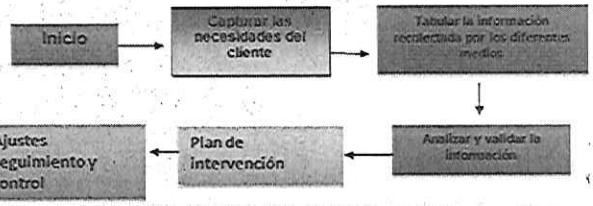
Te damos bienestar

MODELO ESCUCHA ACTIVA CLIENTE EXTERNO

HOSPITAL DEL SUR
"Gabriel Jaramillo Piedrahita"
ITAGÜÍ

Identificar las necesidades y expectativas de los Clientes Externos con el fin de analizar, intervenir y mejorar continuamente la prestación de servicios y lograr un alto porcentaje de satisfacción y Fidelización del usuario.

METODOLOGÍA Y DESARROLLO DEL MODELO



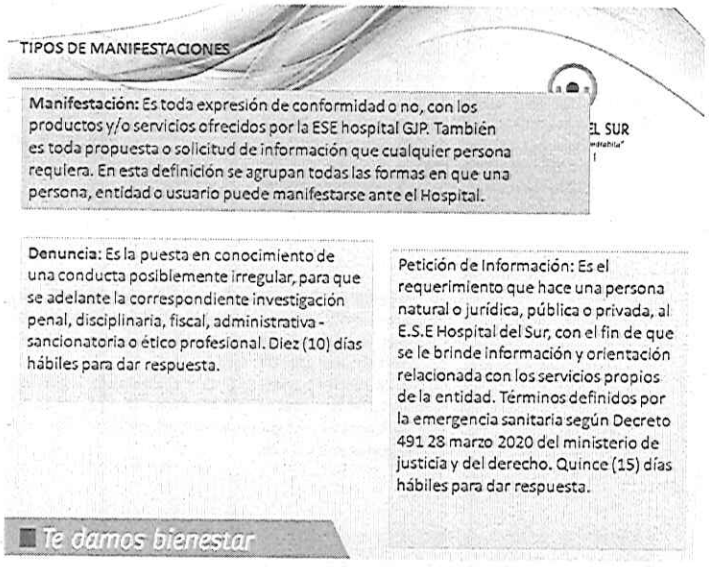
Te damos bienestar

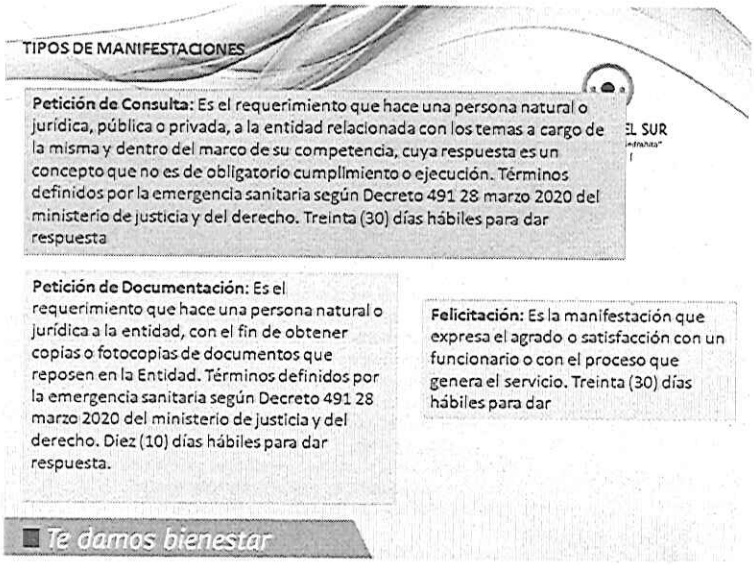
CAPTURA E IDENTIFICACION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL USUARIO

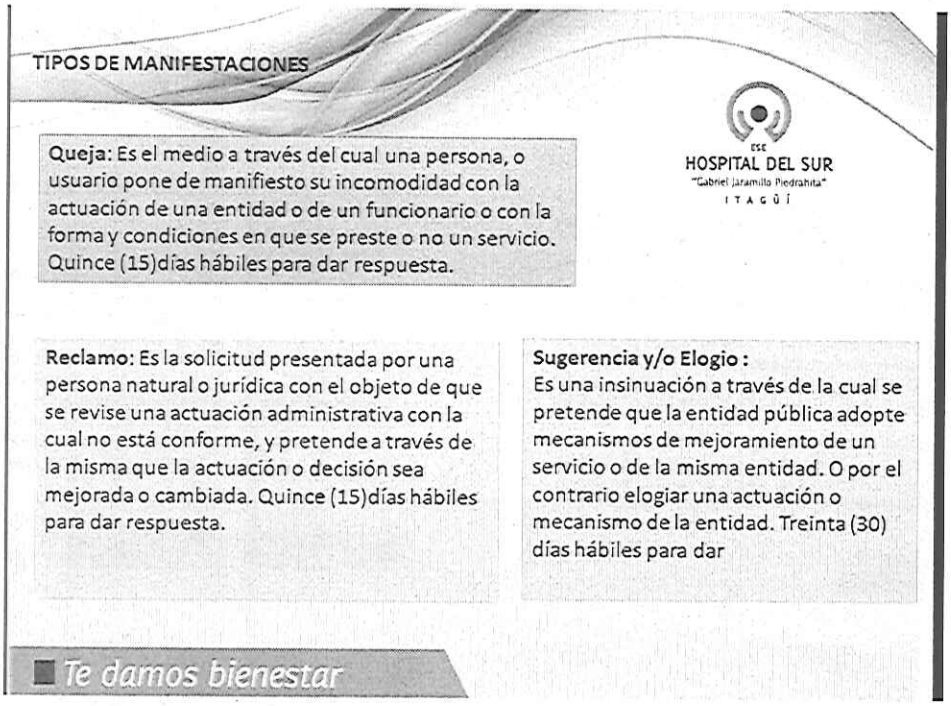
HOSPITAL DEL SUR
"Gabriel Jaramillo Piedrahita"
ITAGÜÍ

- Encuestas de satisfacción.
- Buzón de sugerencias
- Encuesta a proveedores
- Pagina Web
- Oficina de atención al usuario

Te damos bienestar







5. **Proposiciones y varios:**

- Se recuerda a los miembros de la asociación invitar a los usuarios para que hagan parte de la asociación.

6. **Tareas:**

- Realización de reuniones con los miembros de la asociación de usuarios. Pu Atención al usuario. Mayo.

- Desarrollar talleres en temas del L SGSSS. Pu Atención al usuario .Mayo.

- Desarrollar talleres en temas del L SGSSS. Pu Atención al usuario .Mayo.
- Capacitar a la asociacion de usuarios en los mecanismos de escucha activa .Pu Atención al usuario .Mayo.

- Promover los derechos y deberes .Miembros asociacion de usuarios.

John Jairo Roman Z

JOHN JAIRO ROMÁN

Secretario

ESE HOSPITAL DEL SUR ITAGÜÍ

Te damos bienestar

REUNION ASOCIACION DE USUARIOS
ESE HOSPITAL DEL SUR

REUNION ORDINARIA (X) REUNION EXTRAORDINARIA ( )

Acta No.1

Fecha: 29 Enero 2021

Hora de inicio: 10: 00 AM **Hora de finalización:** 11:00 M

Lugar: Hospital del Sur Sede San Pio

Asistentes

Nombre	**Cargo**
Ángela María Zapata	Presidente
Juana Ruby Renteria Palacios	Pu atención al usuario
John Jairo Román	Secretario
Martha Olga Ruiz	Asociada
Ana Elcy Zapata	Asociada
Suly Zapata Zapata	Asociada

ORDEN DEL DIA

1. Verificación del Quórum.
2. Construcción Plan de Trabajo
3. Realización de cronograma de reuniones
4. Proposiciones y varios.

Desarrollo de la reunión

1. **Verificación del Quórum:** Se cuenta con los miembros suficientes, por lo tanto se realiza la reunión mensual.

2. **Construcción Plan de Trabajo:** Se da a conocer a los miembros de la asociación el plan de trabajo para el año 2021

PLAN DE TRABAJO 2021

ASOCIACION DE USUARIOS

Objetivo institucional al cual contribuge : Adelantar estrategias de articulación de las políticas de participación social en salud facilitando la interacción entre la ESE y los diferentes actores

Objetivo específico:
Contribuir con el mejoramiento de la satisfaccion, necesidades y expectativas del cliente externo.
Promover la divulgacion de los derechos y deberes de los usuarios .

Meta: Fortalecer la política de participación ciudadana en Salud

QUE (Actividad)	COMO (Tarea)	CUANDO (Plazo de cumplimiento)	A TRAVES DE QUIEN (Responsable)	CON QUE (Recurso)	CASILLA DE VERIFICACIÓN DE EFICACIA
Realizar Reuniones	Realizacion de reuniones con los miembros de la asociacion de usuarios con el fin de informarles sobre las manifestaciones presentadas por los usuarios a traves de los diferentes mecanismos de escucha activa (PQRSF)	Cada dos meses (Enero, Marzo, Mayo, Julio, septiembre, Noviembre)	Pu Trabajadora social	Propios de la Ese	
Fortalecer la asociación de usuarios	Desarrollar talleres en temas del LSGSSS	Cada dos meses (Enero, Marzo, Mayo, Julio, septiembre, Noviembre)	Pu Trabajadora social		
	Capacitar a la asociacion de usuarios en rendicion de cuentas y evaluar el entendimiento de este tema	Noviembre	Pu Trabajadora social		
Fortalecer la política de participación ciudadana en Salud	Capacitar a la asociacion de usuarios en los mecanismos de escucha activa	Trimestral	Pu Trabajadora social		
	Promover los derechos y deberes en los programas y servicios de ESE	Cada dos meses (Enero, Marzo, Mayo, Julio, septiembre, Noviembre)	Asociación de Usuarios		
	Realizar charlas a la comunidad Sobre mecanismos de escucha activa, deberes y derechos	Cada dos meses (Febrero, abril, Junio, Agosto, Octubre, Diciembre)	Asociación de Usuarios		
TOTAL					
OBSERVACIONES:					
Elabora:	Juana Ruby Renteria Palacios PU atencion al ciudadano				

3. **Realización de cronograma de reuniones:** Se realiza el cronograma de reuniones, las cuales se programan cada dos meses y los días y horarios se definirán de acuerdo a la necesidad de los miembros de la asociación

ESE HOSPITAL DEL SUR ITAGÜÍ

CRONOGRAMA DE REUNIONES ASOCIACION DE USUARIOS 2020
ESE HOSPITAL DEL SUR "GABRIEL JARAMILLO PIEDRAHITA"

Código :
Versión :
Fecha Actualización :
Elaborado por:

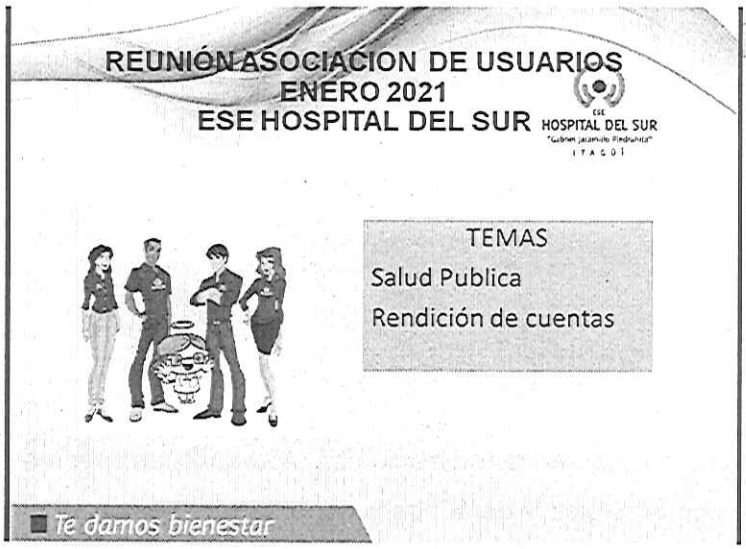
HORA	SEDE	ENE		MAR		MAY		JUL		SEP		NOV	

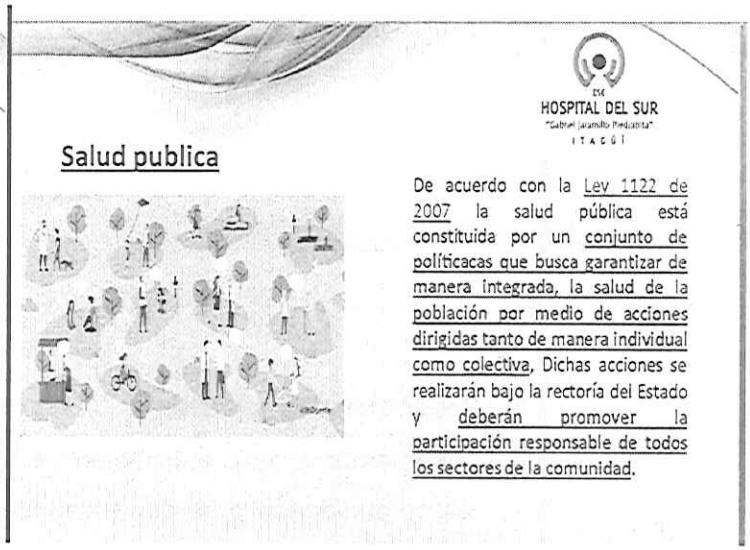
Se cambia cronograma de reuniones de acuerdo a la modificacion de los estatutos estas seran cada 2 meses

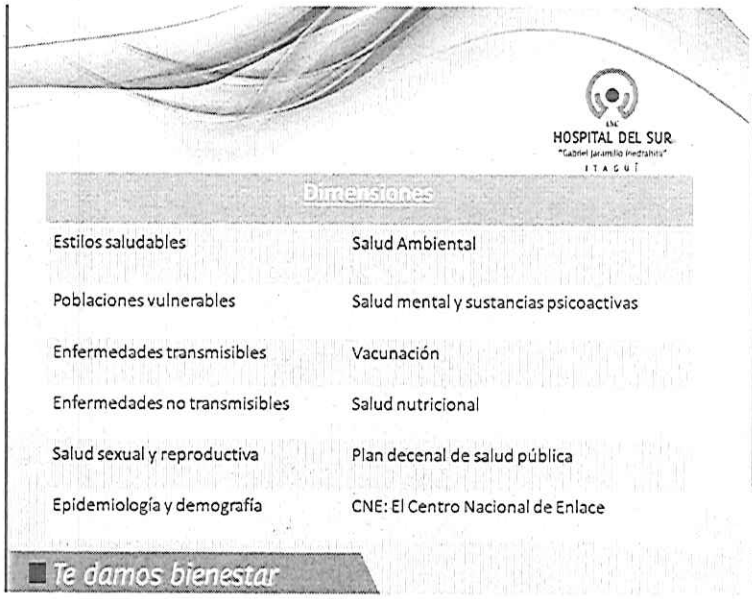
4. Capacitación

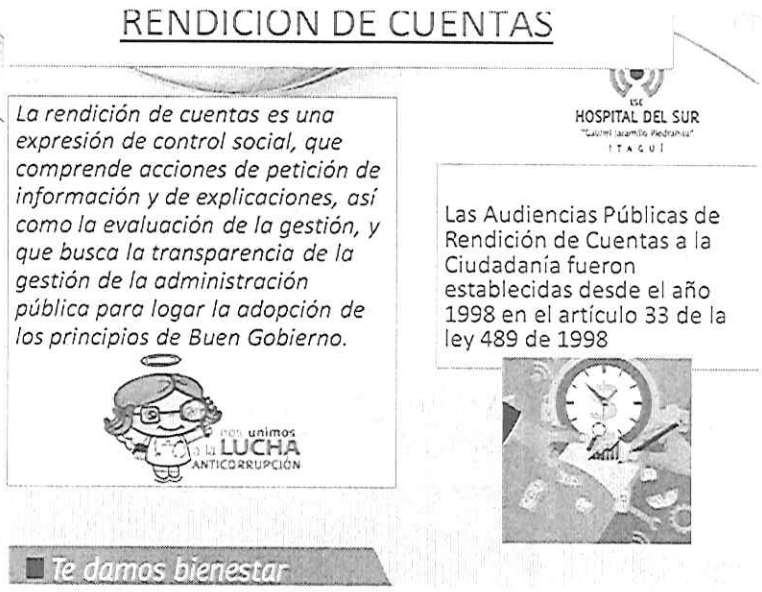
Se capacita a los miembros de la asociación en:

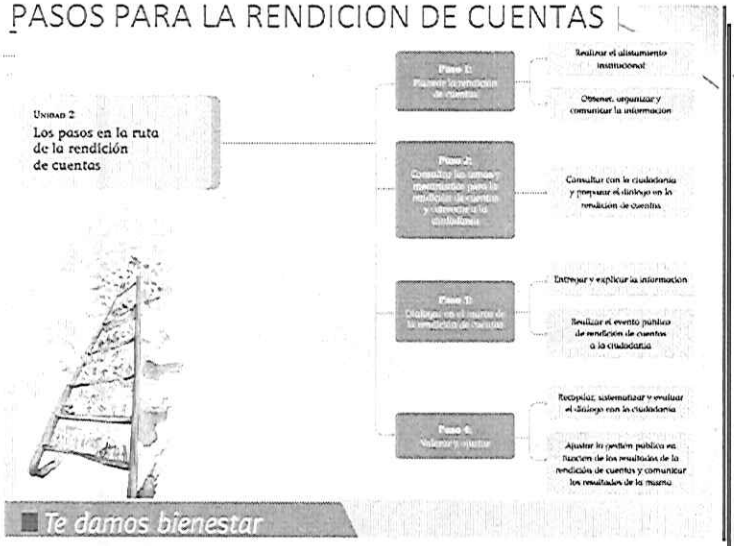
- Salud Pública
- Rendición de cuentas

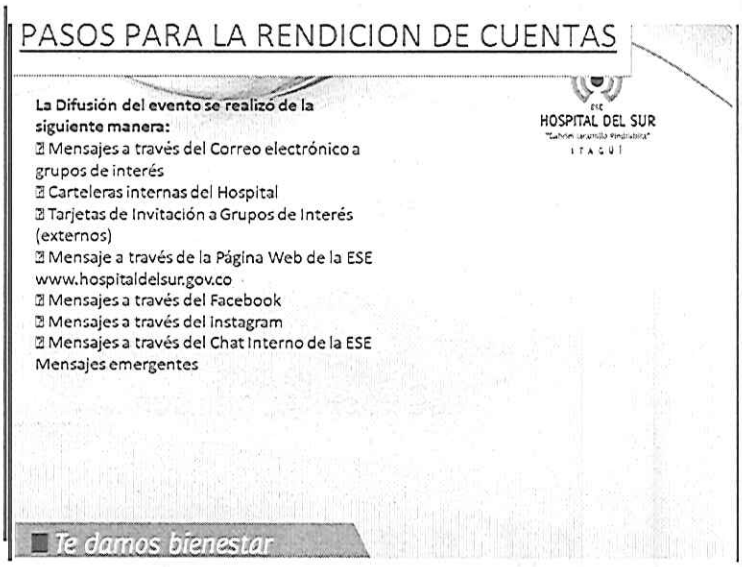












5. **Proposiciones y varios:**

- Los miembros de la asociación se comprometen en la realización de las capacitaciones en las comunidades para dar a conocer los servicios y derechos y deberes que tienen en el hospital.
- Se hace entrega de volantes para divulgar derechos y deberes.
- Se realiza evaluación de los temas tratados
- Se realizar elección de los coordinadores de la asociación (presidente y secretario)
- Así mismo harán invitación a los usuarios para que hagan parte de la asociación.

John Jairo Roman

JOHN JAIRO ROMÁN

Secretario

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

Nombre: Ana Elsy Zapata Maya

Fecha: Enero 29- 2021

Seleccione la respuesta correcta:

- **Menciones dos dimensiones de salud pública :**

Vacunación
Enfermedades transmisibles

Responsa Falso o Verdadero

- *La rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones (V)*

- Las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía fueron establecidas desde el año 2019 en el artículo 33 de la ley 489 de 1998 (F)

- Los pasos para la rendición de cuentas son: Planear, consultar los temas, Dialogar, Valorar y ajustar (V)

Mencioné dos formas de difusión para la rendición de cuentas.

Mensajes a través del correo electrónicos a grupos de interes
carteleras internas del hospital

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

Nombre: SULY YASMIN ZAPATA ZAPATA

Fecha: 29 ENERO DEL 2021.

Seleccione la respuesta correcta:

- **Menciones dos dimensiones de salud pública :**

POBLACIONES VULNERABLES

SALUD NUTRICIONAL

Responsa Falso o Verdadero

- *La rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones* (V)

- Las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía fueron establecidas desde el año 2019 en el artículo 33 de la ley 489 de 1998 (F)

- Los pasos para la rendición de cuentas son: Planear, consultar los temas, Dialogar, Valorar y ajustar (V)

Mencioné dos formas de difusión para la rendición de cuentas.

TARJETAS DE INVITACIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

CARTELERAS ~~DE~~ INTERNAS DEL HOSPITAL

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

Nombre: Angela Mª Zapata Acevedo

Fecha: 29. 01. 2021

Seleccione la respuesta correcta:

- **Menciones dos dimensiones de salud pública :**

Responsa Falso o Verdadero

- *La rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones* (V)

- Las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía fueron establecidas desde el año 2019 en el artículo 33 de la ley 489 de 1998 (F)

- Los pasos para la rendición de cuentas son: Planear, consultar los temas, Dialogar, Valorar y ajustar (V)

Mencioné dos formas de difusión para la rendición de cuentas.

Mensajes a traves de facebook

Mensajes atraves de la pagina web de la ESE

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

Nombre: Martha Olga Ruiz Restrepo
Fecha: 29 de Enero de 2021

Seleccione la respuesta correcta:

- **Menciones dos dimensiones de salud pública :**

Responsa Falso o Verdadero

- *La rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones* (V)

- Las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía fueron establecidas desde el año 2019 en el artículo 33 de la ley 489 de 1998 (F)

- Los pasos para la rendición de cuentas son: Planear, consultar los temas, Dialogar, Valorar y ajustar (V)

Mencioné dos formas de difusión para la rendición de cuentas.

Carteleras internas del Hospital
Mensajes a traves de grupos y correo electronico

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

Nombre: John Jairo Roman Zapata.

Fecha: 29 - enero - 2021

Seleccione la respuesta correcta:

- **Menciones dos dimensiones de salud pública :**

• salud ambiental
• salud mental y sostancias psicoactivas
• vacunacion
• salud nutricional
• plan decenal de salud publica.
• CNE : el centro nacional de enlace

Responsa Falso o Verdadero

- *La rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones (V)*

- Las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía fueron establecidas desde el año 2019 en el artículo 33 de la ley 489 de 1998 (F)

- Los pasos para la rendición de cuentas son: Planear, consultar los temas, Dialogar, Valorar y ajustar (V)

Mencioné dos formas de difusión para la rendición de cuentas.

• correos electronicos
• carteleras
• pagina web.
• redes sociales
• chat interno de la ESE

ESE HOSPITAL DEL SUR ITAGÜÍ	REGISTRO DE ASISTENCIA	Código: 1200-13-27-02 Versión: 2 Fecha de Actualización: Agosto de 2007 Elaborado por: Subdirección Administrativa

FECHA: 29-1-2021 Número de horas: 1 CAPACITACIÓN ( ) REUNIÓN (X)

OBJETIVO-TEMA: Reunion Asociacion Usuarios.

LÍDERADA POR: Juana Pantoja.

No DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	NOMBRES COMPLETOS	CARGO	FIRMA
42784822	Angela Mª Zapata Acevedo	presidente	Angela Zapata
32 079 800	Ana Elsy Zapata M.	Vocal	Ana Elsy Zapata M.
42-745.134	Martha Olga Ruiz Restrepo		Martha Olga Ruiz R.
43 191 922	SULY YASMIN ZAPATA ZAPATA		SULY ZAPATA
1036627798	John Jairo Roman Zapata.	secretario	John Jairo Roman
05 892 643	Juana Ruby Pantoja.	Pv. AAV	

ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÜÍ

Te damos bienestar

ACTA DE ASAMBLEA ELECCION JUNTA DIRECTIVA DE LA ASOCIACION DE USUARIOS DE LA ESE HOSPITAL DEL SUR DE ITAGUI "GABRIEL JARAMILLO PIEDRAHITA.

Siendo las 10:30 a.m. del dia 21 de enero de 2021, en el auditorio de la sede San Pio de ESE Hospital del Sur de Itagui, departamento de Antioquia.

Se reunen los usuarios relacionados en el registro de la asistencia que se anexa y hace parte de la presente acta, con el objetivo de elegir los coordinadores (presidente y secretario) de la asociacion de usuarios de la ESE Hospital del Sur, de acuerdo con lo establecido en el Art 13 de los estatutos, desarrollando el siguiente orden de dia:

1. Registro de asistencia.
2. Aprobacion del orden de dia.
3. Eleccion de los coordinadores.
4. Aprobacion del texto del acta.

Desarrollo de la reunion:

1. Registro de asistencia

Previamente a la instalacion de la asamblea, los usuarios asistentes procedieron a registrarse en el registro de la asistencia que se anexa a la presente para que haga parte de la misma.

2. Aprobacion del orden del dia

Se lee el orden del dia y se somete a Aprobacion de la asamblea, el cual es aprobado por unanimidad.

3. Eleccion de los coordinares de la asociacion de usuarios.

Se precede a elegir al presidente y secretario, tal como plantean los estatutos por voto secreto:

Se postulan el senor John Jairo Roman Zapata para la secretaría y la señora Angela Zapata para la presidencia.

Sin haber mas postulaciones, se precede a realizar la votacion por voto secreto y cada persona lo deposita en una urna sellada.

Se realiza el procedimiento y finalizada la votacion, se hace apertura de la urna en presencia de todos los asistentes y se hace el conteo de votos, del cual se obluvieron los siguientes resultados:

John Jairo Roman Zapata: 5 votos

Angela Zapata: 5 votos

Queda elegido el senor John Jairo Roman Zapata, identificada con cedula de ciudadania 1.036.627.798 como secretario y la señora Angela Zapata identificada con cc 42.784.822 como presidente de la asociacion.

4. Aprobacion del texto del acta

Siendo las 11:00 am se da por finalizada la sesion de la asamblea y se aprueba el acta.

Para conslancia se firma, en el municipio de Itagui, departamento de Antioquia, a los 21 dias del mes de enero de 2021.

Jhon Jairo Roman

JOHN JAIRO ROMÁN

Secretario

ESE HOSPITAL DEL SUR ITAGÜÍ	REGISTRO DE ASISTENCIA	Código: 1200-13-27-02 Versión: 2 Fecha de Actualización: Agosto de 2007 Elaborado por: Subdirección Administrativa

FECHA: 29-1-2021 Número de horas: 1 CAPACITACIÓN ( ) REUNIÓN (X)

OBJETIVO-TEMA: Reunión Asociación Usuarios. - Asamblea.

LÍDERADA POR: Juana Pantoja. - Miembros asociación.

No DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	NOMBRES COMPLETOS	CARGO	FIRMA
42784822	Angela Mª Zapata Acevedo	presidente	Angela Zapata
32079800	Ana Elsy Zapata M.	Vocal	Ana Elsy Zapata M.
42.745.134	Martha Olga Ruiz Restrepo		Martha Olga Ruiz R.
43 191 922	SULY YASMIN ZAPATA ZAPATA		SULY ZAPATA
1036627798	John Jairo Roman Zapata.	secretario	John Jairo Román
05892643	Juana Ruby Pantoja.	Pv. AAV	